

บทที่ 4

สรุป การนำไปปรับปรุง ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ โดย การให้ผู้รับบริการภายในและผู้รับบริการภายนอกได้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจการรับบริการ จากหน่วยงานในสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ ปรากฏดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนคือประชากรทั้งหมดที่รับบริการจากหน่วยงานต่างๆ โดยแบ่งเป็น ผู้รับบริการภายใน คืออาจารย์จำนวน 78 คน ข้าราชการ 28 คน และลูกจ้างชั่วคราว 4 คน รวม 110 คน ผู้รับบริการภายนอก คือ นักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 115 คน ชั้นปีที่ 4 จำนวน 112 คน ชั้นปีที่ 5 103 คน รวม 330 คน และบุคลากรภายนอกคณะ ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการและนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ รวม 10 คน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ ปรากฏผลดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยสารบรรณตั้งแต่ระดับดีขึ้นไป จะอยู่ระหว่าง 63.46% ถึง 91.94% โดยมีการให้บริการในข้อ 11, 12 เกิน 80% และข้อ 13 เกิน 90% ในส่วนของผู้รับบริการภายนอกระดับความพึงพอใจตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปจะอยู่ในระหว่าง 50.48% ถึง 68.03%

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยการเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไป จะอยู่ในระหว่าง 51.00% ถึง 75.01%

3. ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการจากหมวดยามรักษาการณั้ ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปจะอยู่ระหว่าง 31.57% ถึง 80.70% และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) ที่มีต่อการให้บริการจากหมวดยามรักษาการณั้ ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปจะอยู่ระหว่าง 26.44% ถึง 78.25% และพบว่า การบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงเกิน 80 % ของผู้รับบริการภายในคือ ข้อ 4.

4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการจากหมวดซ่อมบำรุง ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไป จะอยู่ระหว่าง 38.45% ถึง 65.37%

5. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการจากหมวดยานพาหนะ ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปจะอยู่ระหว่าง 76.78% ถึง 90.90% โดยมีความพึงพอใจเกิน 80% คือข้อ 1, 4, 5, 8, 9 และ 90% คือ ข้อ 8 ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) ที่มีต่อการให้บริการจากหมวดยานพาหนะตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปจะอยู่ระหว่าง 39.27% ถึง 68.17% และจากผู้รับบริการภายนอก (บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์) ความพึงพอใจตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปจะอยู่ระหว่าง 66.67% ถึง 100.00% โดยพบว่ามีความพึงพอใจเกิน 80% ทั้งหมด 9 ข้อ ยกเว้น ข้อ 7

6. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการจากหมวดสนาม ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปจะอยู่ระหว่าง 26.00% ถึง 83.01% โดยมีความพึงพอใจเกิน 80% คือ ข้อ 3 และผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) มีต่อการให้บริการจากหมวดสนามตั้งแต่ระดับดีขึ้นไป จะอยู่ระหว่าง 14.51% ถึง 63.71% และเป็นที่น่าสนใจว่าความพึงพอใจในระดับสูงสุดของผู้รับบริการภายในและภายนอกตรงกัน คือ ข้อ 3

7. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการหมวดอาคารสถานที่ ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปจะอยู่ระหว่าง 27.29% ถึง 74.53% และผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) มีความพึงพอใจในการบริการจากหมวดอาคารสถานที่ ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปจะอยู่ระหว่าง 12.43% ถึง 48.10% ความพึงพอใจต่ำสุดคือต้องปรับปรุงอย่างยิ่งที่เป็นข้อเดียวกันคือ ความสะดวกและเป็นระเบียบในการจอดรถในบริเวณคณะฯ

8. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการจากงานนโยบายและแผน ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปจะอยู่ระหว่าง 53.85% ถึง 74.19%

9. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยพัสดุ ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปอยู่ที่ 21.04% ถึง 86.05% และมีระดับความพึงพอใจสูงเกิน 80% 4 ข้อ คือ ข้อ 5, 4, 8 และ ข้อ 9

10. ระดับความพึงใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยคลัง ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปจะอยู่ที่ 69.05% ถึง 88.24% โดยมีระดับความพึงพอใจสูงกว่า 80% 3 ข้อ คือ ข้อ 1, 3 และ 8

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานเลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์ ระหว่างครั้งที่ 1 ซึ่งประเมินในระหว่าง 1 ตุลาคม 2543 – กันยายน 2544 รวมถึง 1 ตุลาคม 2544 – กุมภาพันธ์ 2545 และการประเมินครั้งที่ 2 ในระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2545 – กันยายน 2545 รวมถึง 1 ตุลาคม 2545 – พฤษภาคม 2546 ผลปรากฏดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสารบรรณตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปมีการเปลี่ยนจำนวนร้อยละของความพึงพอใจครั้งนี้ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในข้อ 5, 7-12 คงเดิมคือข้อ 4 และลดลงในข้อ 1-3, 6 และ 12 ในส่วนของผู้รับบริการภายนอกปรากฏว่าเพิ่มขึ้นทั้ง 2 ข้อ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการของหน่วยการเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปมีการเปลี่ยนจำนวนร้อยละของความพึงพอใจครั้งนี้ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในข้อ 5, 9-12 และลดลงในข้อ 1-4, 6-8 และข้อ 13

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการของหมวดยามรักษาการณ์ ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปมีการเปลี่ยนจำนวนร้อยละของความพึงพอใจครั้งนี้ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในข้อ 6 และ 8 คงเดิมในข้อ 2 และลดลงในข้อ 1, 2, 4, 5 และ 7 ในส่วนของผู้รับบริการภายนอกเพิ่มขึ้นในข้อ 2, 5, 6 และ 8 ลดลงในข้อ 1, 4, 5 และ 7 ซึ่งค่อนข้างตรงกัน

4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการของหมวดซ่อมบำรุงตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปมีการเปลี่ยนจำนวนร้อยละของความพึงพอใจครั้งนี้ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในข้อ 2, 3, 6 และ 8 ลดลงในข้อ 1, 4, 5 และ 7

5. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการของหมวดยานพาหนะ ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปมีการเปลี่ยนจำนวนร้อยละของความพึงพอใจครั้งนี้ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในข้อ 1, 5, และ 8 ลดลงในข้อ 2-4, 6-7, 9-10 ส่วนผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) เพิ่มขึ้นในข้อ 2, 5-6 และ 9 คงเดิมข้อ 3-4 และ 8 ลดลงในข้อ 1, 7 และ 10 บุคคลภายนอก (คณะพยาบาลศาสตร์) เพิ่มขึ้นในข้อ 1-4, 6, 8-10 และลดลงในข้อ 5 และ 7

6. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการของหมวดสนามตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปมีการเปลี่ยนจำนวนร้อยละของความพึงพอใจครั้งนี้ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในข้อ 3, 5, 7 และ 8 ลดลงในข้อ 1, 2, 4 และ 6 ส่วนผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) เพิ่มขึ้นในข้อ 3 คงเดิมข้อ 5 และ ลดลงในข้อ 1-2, 4 และ 6

7. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการของหมวดอาคารตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปมีการเปลี่ยนจำนวนร้อยละของความพึงพอใจครั้งนี้ ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในข้อ 7 ลดลงในข้อ 1-6 และ 8 ส่วนบุคคลภายนอก (นักศึกษา) ลดลงทุกข้อ

8. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการของงานนโยบายและแผน ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปมีการเปลี่ยนจำนวนร้อยละของความพึงพอใจครั้งนี้ ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในข้อ 1, 5-8, 10-13 คงเดิมในข้อ 4 ลดลงในข้อ 3, 9

9. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการของหน่วยพัสดุตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปมีการเปลี่ยนจำนวนร้อยละของความพึงพอใจครั้งนี้ ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในข้อ 9 คงเดิมในข้อ 10 ลดลงในข้อ 1-8, 12-13

10. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการของหน่วยคลังตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปมีการเปลี่ยนจำนวนร้อยละของความพึงพอใจครั้งนี้ ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นข้อ 3, 5-7, 9-12 คงเดิมข้อ 8 ลดลงข้อ 1-2 และ 4

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ ข้อมูลข้างต้น จะพบว่าบางหน่วยงานระดับความพึงพอใจตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปมีเปอร์เซ็นต์ไม่ถึง 80 % เลยแม้แต่ข้อเดียว แต่บางหน่วยงานมีบ้าง 1 ข้อ 2 ข้อ 3 ข้อ 4 ข้อ 5 ข้อ และมากที่สุดคือการบริการของหมวดยานพาหนะซึ่งประเมินโดยผู้รับบริการภายใน 6 ข้อ และผู้รับบริการภายนอก (บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์) 9 ใน 10 ข้อ เป็นต้น

ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานเลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์ ซึ่งพบว่ามี การเปลี่ยนจำนวนร้อยละของความพึงพอใจซึ่งมีทั้งเพิ่มขึ้น คงเดิม และลดลงนั้น จำนวนร้อยละของการเปลี่ยนไม่แตกต่างกันมากนัก แต่ควรนำไปเป็นข้อสังเกตได้ว่าเกิดจากสาเหตุใดและควรแก้ไขอย่างไร เพราะการให้บริการนั้นควรสร้างความพึงพอใจให้เพิ่มขึ้น จึงจะเป็นเรื่องที่ถูกต้องหรืออย่างน้อยที่สุดไม่ควรลดลง

ในการนำเปอร์เซ็นต์ของความพึงพอใจในระดับดี และระดับดีเยี่ยมมารวมกันเพื่อหาผลรวมไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตาม ซึ่งได้แบ่งเกณฑ์ไว้ดังนี้

ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตามกฎหมายของ ก.พ. จะพิจารณาตามแบบฟอร์มของ ก.พ. ที่แบ่งเปอร์เซ็นต์ให้ผลงาน 70% และคุณลักษณะการปฏิบัติงาน 30% และประเมินปีละ 2 ครั้ง คือ

ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 มีนาคม ของปีถัดไป

ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 1 เมษายน ถึง 30 กันยายน ของปีเดียวกัน

ผลการประเมินจัดไว้ 3 ระดับ คือ

1. ผลการประเมินดีเด่น ควรเลื่อนขั้นเงินเดือน 1 ขั้น ผลการประเมินต้องได้ 90-100%
2. ผลการประเมินเป็นที่ยอมรับได้ ควรเลื่อนขั้นเงินเดือน 0.5 ขั้น ผลการประเมินต้องได้ 60-89%
3. ผลการประเมินต้องปรับปรุง ไม่ควรเลื่อนขั้นเงินเดือน ผลประเมินได้ต่ำกว่า 60%

ผลการประเมินของผู้รับบริการจากสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ มีผลงานเพียง 12 ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดถึง 90% จากผู้รับบริการภายใน แต่มิได้หมายความว่าผู้ปฏิบัติมีผลงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะเป็นการประเมินเฉพาะส่วนงานที่ให้บริการเท่านั้น ไม่ใช่เรื่องงานทั้งหมดและไม่ใช่การประเมินตัวบุคคล ผู้ประเมินมิใช่ผู้บังคับบัญชาที่รู้เนื้องานและพฤติกรรมการทำงานโดยตรง การประเมินในครั้งนี้เป้าหมายคือ นำผลไปพัฒนางานเพื่อเข้าสู่การสร้างผลงานที่มีคุณภาพในโอกาสต่อไป

การนำไปปรับปรุงการทำงาน

ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ ได้จัดส่งให้หัวหน้าหน่วยทุกหน่วยเพื่อรับทราบผลและบุคลากรแต่ละหน่วยงานจะได้ใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุต่าง ๆ ที่การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ระดับยังไม่ดี และ

ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง ร่วมกันระดมสมอง หาแนวทางปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นดังรายละเอียดในแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของกลุ่มต่างๆ ดังนี้

แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของหน่วยสารบรรณ

1. จัดระบบให้บริการรับ-ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานภายในคณะฯ ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดีเยี่ยม 4.84% ดี 72.58% ปานกลาง 22.58% โดยจัดระบบตลาดนัดหนังสือเพื่อเป็นศูนย์กลางให้คนเดินหนังสือของหน่วยงาน/ภาควิชา ได้ดำเนินการรับ-ส่ง และแลกเปลี่ยนเอกสาร ช่วงเช้า และบ่ายเป็นประจำทุกวัน

แนวทางการปรับปรุง เพื่อเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จะได้กำชับให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบความถูกต้องเรื่องที่จะนำส่ง แจกจ่ายเรื่องทั้งหมดในแต่ละวัน โดยไม่มีเรื่องค้าง มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งเรื่อง ตลอดจนการประชุมกับเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปของทุกภาควิชา เพื่อแก้ไขปัญหาและกำชับให้คนเดินหนังสือทุกจุด รับ-ส่งหนังสืออย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยยึดหลักประหยัดเวลาและทำงานเป็นทีม

2. จัดระบบให้บริการรับ-ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานภายนอกคณะฯ ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดีเยี่ยม 12.29% ดี 63.16% ปานกลาง 17.54% ต้องปรับปรุง 5.26% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.75%

แนวทางการปรับปรุง เนื่องจากหน่วยสารบรรณเป็นศูนย์กลางรับ-ส่งหนังสือของคณะฯ โดยจะมีคนเดินหนังสือจากคณะฯ ไปยังตลาดนัดหนังสือของมหาวิทยาลัย และคณะ/หน่วยงานต่างๆ (กรณีส่งเรื่องโดยตรง) เป็นประจำทุกวัน ช่วงเช้าและบ่าย ดังนั้นจึงได้กำหนดวิธีปฏิบัติงานโดยให้รับ-ส่งเอกสารและนำกลับมาที่คณะฯ อย่างรวดเร็ว การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน กรณีเรื่องด่วนบริการนำส่งทันที มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของหนังสือก่อนนำส่งทุกครั้ง ตลอดจนเน้นในเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานเพื่อติดตามเรื่องกรณีที่มีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า การรับส่งหนังสือได้ถูกต้องตรงตามหน่วยงานและจัดให้บริการรับ-ส่งหนังสือเป็นไปอย่างสะดวกและคล่องตัวยิ่งขึ้น

3. มีการนำเสนอแก่ผู้บริหาร โดยการเสนอเพิ่มอย่างเป็นระบบอยู่ในระดับดีเยี่ยม 5.89% ดี 68.62% ปานกลาง 21.57% ต้องปรับปรุง 3.92% ทั้งนี้ได้มีการจัดระบบเสนอเพิ่มเรื่องปกติ ช่วงเช้า และบ่ายเป็นประจำทุกวัน กรณีเรื่องด่วนนำเสนอได้ทันทีไม่กำหนดเวลาเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

แนวทางการปรับปรุง หน่วยสารบรรณได้กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานกลั่นกรองหนังสือทุกฉบับก่อนนำเสนอผู้บริหาร บันทึกเลขที่หนังสือในแฟ้มเสนอเพื่อป้องกันการสูญหาย การให้ข้อมูลสำหรับเจ้าของเรื่องที่ติดตามเรื่องระหว่างเสนอได้ชัดเจน การประสานงานส่งเรื่องคืนให้หน่วยงานแก้ไขโดยเร็ว การเสนอเพิ่มด่วนอย่างรวดเร็วและไม่ให้เกิดความเสียหายในการปฏิบัติงาน ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนก่อนส่งแฟ้มคืนเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป

4. มีการใช้ระบบการนำเสนอเอกสารรับเข้าแก่ผู้บริหารและผู้รับโดยทางระบบคอมพิวเตอร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับดีเยี่ยม 18.37% ดี 59.18% ปานกลาง 20.41% ต้องปรับปรุง 2.04% ทั้งนี้ทุกหน่วยงานในสำนักงานเลขานุการคณะฯ สามารถเก็บบันทึกเรื่องทางคอมพิวเตอร์ (ระบบ PDF File) เสนอผู้บริหารตามลำดับชั้นได้เป็นอย่างดี ตลอดจนเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรที่เข้ามาอ่านเอกสารเรื่องรับเข้าในแต่ละวันได้อย่างกว้างขวาง

แนวทางการปรับปรุง หน่วยงานบรรณจะเน้นการดำเนินการในเรื่องความถูกต้องของการพิมพ์ข้อมูลทะเบียนรับเรื่อง การแก้ไขปัญหาจากการใช้ระบบของแต่ละงาน การปรับปรุงโปรแกรมเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งาน การพัฒนาโปรแกรมการใช้งานเพิ่มขึ้น ตลอดจนให้แต่ละงานเก็บบันทึกเรื่องอย่างถูกต้องครบถ้วน กรณีเรื่องด่วนสามารถนำเสนอทางเอกสารได้อีกทางหนึ่งเพื่อให้ทันกำหนดเวลาซึ่งการทำงานในระบบนี้มีความสะดวกในการนำเสนอเรื่องและจะได้พัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5. ให้บริการรับ-จ่ายพัสดุครุภัณฑ์ จดหมายแก่หน่วยงานและบุคลากรได้อย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับดีเยี่ยม 6.35% ดี 66.67% ปานกลาง 23.81% ต้องปรับปรุง 3.17% ในส่วนของนักศึกษาจากการตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีเยี่ยม 5.82% ดี 44.67% ปานกลาง 34.95% ต้องปรับปรุง 12.62% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.94%

แนวทางการปรับปรุง เนื่องจากหน่วยงานบรรณเป็นศูนย์กลางในการรับ-ส่งจดหมายทางไปรษณีย์ ดังนั้นในการปฏิบัติงานจะต้องเน้นในเรื่องการแยกจดหมายอย่างถูกต้องและรวดเร็ว การตรงต่อเวลาในการรับ-ส่งจดหมาย การปิดประกาศแก่นักศึกษาที่ให้มารับจดหมาย EMS ลงทะเบียนและพัสดุเป็นประจำและต่อเนื่อง ตลอดจนจัดให้คนเดินหนังสือของหน่วยงาน/ภาควิชา นำจดหมาย/พัสดุไปแจกจ่ายเป็นประจำทุกวันรวมทั้งการปรับระบบการแจกจ่ายจดหมายให้สะดวกยิ่งขึ้น

6. มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัยโดยปิดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของคณะฯ อย่างสม่ำเสมอ (บอร์ดที่ลานเอนกประสงค์ อาคาร 1) อยู่ในระดับดีเยี่ยม 3.84% ดี 59.62% ปานกลาง 37.69% ต้องปรับปรุง 3.85%

แนวทางการปรับปรุง เนื่องจากหน่วยงานบรรณรับผิดชอบในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสารโดยปิดประกาศที่บอร์ดซึ่งอยู่ด้านหน้าสำนักงานเลขานุการคณะฯ ดังนั้นการปรับปรุงการทำงานจึงต้องถ่วงถ่วงและตรวจสอบเอกสารที่ปิดประกาศให้มีข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ จัดเก็บเรื่องที่หมดกำหนดเวลา มีการปิดประกาศข่าวสารเพื่อเผยแพร่เป็นประจำและต่อเนื่อง การจัดประเภทเรื่องที่ปิดประกาศโดยแยกตามชื่อบอร์ด เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ข่าวสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

7. มีการรับ-ส่ง E-mail เผยแพร่ข่าวสารไปยังหน่วยงานในคณะฯ อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับดีเยี่ยม 19.05% ดี 58.73% ปานกลาง 19.05% ต้องปรับปรุง 1.59% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.58%

แนวทางการปรับปรุง เนื่องจากหน่วยงานบรรณ รับ-ส่ง E-mail ในนามตัวแทนหน่วยงานซึ่งได้รับเรื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยและส่งต่อตัวแทนหน่วยงาน/ภาควิชาในคณะฯ เพื่อเผยแพร่

แพร่ข่าวสารรวมทั้งส่งตรงไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงได้มีการกลั่นกรองเรื่องที่ได้รับเข้าก่อนส่งต่อ การขอความร่วมมือจากบุคลากรที่รับผิดชอบเรื่องนี้ของหน่วยงาน/ภาควิชาเพื่อกระจายเรื่องต่อเป็นประจำทุกวัน (เช้า-บ่าย) ได้อย่างรวดเร็ว ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของ file ก่อนส่ง ตลอดจนการประสานงานแจ้งเรื่องต่างๆ จากหน่วยสารบรรณทาง E-mail ด้วย

8. มีการจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนรับหนังสืออย่างครบถ้วน อยู่ในระดับดีเยี่ยม 18.52% ดี 52.96% ปานกลาง 18.52%

แนวทางการปรับปรุง หน่วยงานสารบรรณเป็นผู้รับผิดชอบในการลงทะเบียนรับหนังสือของคณะฯ โดยคีย์ข้อมูลลงในโปรแกรมรับหนังสือพร้อมทั้งสแกนเอกสาร ดังนั้นจะต้องเน้นการพิมพ์ข้อมูลให้ถูกต้อง การระบุรายละเอียดเพิ่มเติมต่อจากชื่อเรื่องเพื่ออำนวยความสะดวกในกรณีค้นหาเอกสาร การรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ จะทำให้หน่วยงาน/ภาควิชาสามารถเข้ามาอ่านหรือสืบค้นข้อมูลได้เป็นอย่างดี

9-10. ให้บริการสืบค้นเอกสารในความรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดีเยี่ยม 12.24% ดี 53.06% ปานกลาง 32.65% ต้องปรับปรุง 2.05% ส่วนในเรื่องการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบและสะดวกในการสืบค้นอยู่ในระดับดีเยี่ยม 2% ดี 64% ปานกลาง 32% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 2%

แนวทางการปรับปรุง ตามที่หน่วยงานสารบรรณได้ปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารโดยแยกเพิ่มเป็นหมวดหมู่ชื่อเรื่อง มีการจัดทำหน้าสารบัญในแฟ้มคำสั่ง, ประกาศ, ระเบียบมหาวิทยาลัยและแฟ้มเรื่องต่างๆ ซึ่งอยู่ในความดูแลของหน่วยงานสารบรรณ การจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มอย่างถูกต้อง เพื่อความรวดเร็วในการค้นเอกสาร ตลอดจนการบริการสืบค้นเอกสารเรื่องต่างๆ ที่อยู่ใน file ทะเบียนรับเรื่อง โดยการคีย์ข้อมูล เช่น ชื่อเรื่อง เลขทะเบียนรับหนังสือ เลขที่และวันที่ของหนังสือ เป็นต้น ทำให้สามารถค้นเรื่องได้ง่าย นอกจากนี้บุคลากรหน่วยงาน/ภาควิชา สามารถเข้าไปค้นเรื่องทางระบบ PDF File ได้โดยตรงเช่นกัน อย่างไรก็ตามหน่วยงานสารบรรณได้จัดบริการสืบค้นเอกสารจากทะเบียนรับเรื่อง (งานจัดการสารบรรณรวม) และเอกสารต่างๆ ที่จัดเก็บในแฟ้มโดยเน้นในเรื่องการสืบค้นที่ใช้เวลารวดเร็วและได้รับเอกสารถูกต้องตามที่ต้องการ

11. จัดให้บริการถ่ายเอกสาร และให้เอกชนเข้ามาให้บริการ ณ อาคาร 1 เป็นไปด้วยความสะดวกคล่องตัวอยู่ในระดับดีเยี่ยม 32.20% ดี 49.16% ปานกลาง 15.25% ต้องปรับปรุง 3.39% และเป็นส่วนของนักศึกษาจากการตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีเยี่ยม 26.48% ดี 41.56% ปานกลาง 26.74% ต้องปรับปรุง 4.10% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 0.91% ทั้งนี้ เนื่องจากเดิมสำนักงานเลขานุการคณะได้จัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้สำหรับบริการบุคลากรและนักศึกษาจำนวน 1 เครื่อง ดังนั้น การให้บริการอาจไม่มีความสะดวกคล่องตัว ประกอบกับบางครั้งผู้มีหน้าที่ถ่ายเอกสารต้องไปปฏิบัติงานอื่น ๆ เช่น จัดประชุมรับ-ส่งหนังสือ ตลอดจนกรณีเครื่องเสียต้องส่งซ่อม เป็นต้น ดังนั้นจึงได้ปรับปรุงการบริการถ่ายเอกสารโดยให้เอกชนเข้ามาดำเนินงาน ซึ่งได้เน้นในเรื่องการอำนวยความสะดวกในการถ่ายเอกสารสำหรับผู้รับ

บริการ การให้บริการถ่ายเอกสารอย่างรวดเร็ว จัดเครื่องถ่ายเอกสารให้เพียงพอกับการใช้งาน ตลอดจนมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทเอกชนเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับคณะฯ ในการดำเนินงานต่อไป

12. การดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีเยี่ยม 34.22% ดี 50.7% ปานกลาง 15.78%

แนวทางการปรับปรุง จะมีการพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นในเรื่องการกลั่นกรองเอกสารวาระการประชุม การจัดเพิ่มระเบียบวาระการประชุมอย่างถูกต้องและครบถ้วน การจัดทำฐานข้อมูลรายงานการประชุมอย่างถูกต้อง การจัดทำเพิ่มเอกสารประมวลระเบียบและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการในการประชุมฯ ตลอดจนการประสานงานติดตามวาระเร่งด่วนจากเจ้าของเรื่อง เพื่อนำเข้าที่ประชุมได้อย่างครบถ้วน

13. การให้บริการเครื่องดื่มและอาหารว่างในการประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของคณะ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับดีเยี่ยม 30.65% ดี 61.29% ปานกลาง 8.06% ทั้งนี้ หน่วยสารบรรณได้จัดไว้บริการสำหรับกรรมการชุดต่างๆ ในระหว่างการประชุมทุกครั้ง ตามที่ผู้ขอได้ระบุไว้ในแบบขอใช้บริการเครื่องดื่มและอาหารว่างในการประชุม โดยเน้นในเรื่องการบริการที่มีความสะดวกคล่องตัวและรวดเร็ว

14. จัดทำระเบียบ แบบฟอร์มที่จำเป็นใช้ลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ อยู่ในระดับดีเยี่ยม 7.41% ดี 64.81% ปานกลาง 22.22% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 5.56%

แนวทางการปรับปรุง หน่วยสารบรรณจะตรวจสอบและจัดพิมพ์ระเบียบใหม่ๆ เพิ่มเติม (หากมี) ตลอดจนการจัดพิมพ์แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน มีการ update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถนำไปใช้ได้โดยสะดวก

แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของหน่วยการเจ้าหน้าที่

1. การให้บริการทำสัญญาลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม ระดับคะแนนดีเยี่ยม 5.73% ดี 62.85% ปานกลาง 28.57% ต้องปรับปรุง 2.85%

แนวทางการปรับปรุง เนื่องจากการทำสัญญาลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม เป็นเรื่องละเอียดรอบคอบและมีผลผูกพันทางด้านกฎหมาย ดังนั้น การทำสัญญาจะต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัดในเรื่องการกรอกสัญญาจะต้องไม่ผิดพลาดแม้แต่น้อยหากมีข้อผิดพลาดจะต้องแก้ไขและมีลายเซ็นผู้ทำสัญญาเซ็นกำกับ หรือหากมีรอยขีด ลบ ชิดฆ่า ก็จะต้องมีลายเซ็นของผู้ทำสัญญาเซ็นกำกับ ดังนั้น การทำสัญญาหากมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขหลาย ๆ ครั้ง ผู้ทำสัญญาก็ไม่ค่อยพอใจเท่าที่ควร การทำสัญญาจะมีคุณภาพได้ผู้ทำสัญญาจะต้องกรอกอย่างถูกต้องที่สุด ตลอดจนเอกสารประกอบสัญญาที่จะต้องพร้อมทุกอย่าง และเจ้าหน้าที่ของภาควิชาที่จะต้องมีความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องมิใช่เพียงแต่รวบรวมส่งหน่วยการเจ้าหน้าที่อย่างเดียว ดังนั้นหน่วยการเจ้าหน้าที่จะจัดทำตัวอย่างการกรอกสัญญาที่ต้องให้กับหน่วยงาน/ภาควิชา

2. การให้บริการการขอตำแหน่งทางวิชาการ ระดับคะแนนดีเยี่ยม 13.81% ดี 44.82% ปานกลาง 27.58% ต้องปรับปรุง 13.79%

แนวทางการปรับปรุง หน่วยการเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการปรับปรุงการปฏิบัติงานในเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการ โดยวิธีเร่งรัดการประชุมคณะกรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิ

3. การนัดหมายกรรมการขอตำแหน่งทางวิชาการในชุดต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งของความล่าช้าของงานการเจ้าหน้าที่และได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ระดับคะแนนดีเยี่ยม 6.69% ดี 49.99% ปานกลาง 43.32%

แนวทางการปรับปรุง หน่วยการเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในด้านเร่งรัด นัดประชุมคณะกรรมการให้รวดเร็วและมีความถี่มากขึ้น

4. การให้คำปรึกษา กฎ ระเบียบ เป็นไปอย่างถูกต้อง แม่นยำ ระดับคะแนนดีเยี่ยม 12.09% ดี 44.82% ปานกลาง 27.58% ต้องปรับปรุง 10.34% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 5.17%

แนวทางการปรับปรุง เนื่องจากการทำงานในหน่วยการเจ้าหน้าที่จะต้องอาศัย กฎ ระเบียบต่าง ๆ มากมายและบางครั้งเป็นระเบียบใหม่ ๆ ได้ดำเนินการแก้ไขโดยให้เจ้าหน้าที่ที่จะต้องมีการพัฒนาและศึกษาระเบียบต่าง ๆ อยู่เสมอ พร้อมทั้งพยายามศึกษาระเบียบใหม่ ๆ ให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติและให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น

5. การดำเนินการเรื่อง การบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย ลาออก เป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย ระดับคะแนน ดีเยี่ยม 9.56% ดี 59.50% ปานกลาง 28.56% ต้องปรับปรุง 2.38%

แนวทางการปรับปรุง ในปัจจุบันความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับบุคลากรไม่ค่อยมี เนื่องจากเป็นนโยบายของ คปร. เกี่ยวกับมาตรการกำหนดอัตรากำลังคนภาครัฐ ดังนั้นคงมีเฉพาะเรื่องการแต่งตั้ง ซึ่งหน่วยการเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการอยู่ในเกณฑ์ที่พอใจอยู่ในระดับหนึ่งแล้ว

6. การดำเนินการเข้าสู่ตำแหน่งเลื่อนระดับ เปลี่ยนตำแหน่ง ระดับคะแนนดีเยี่ยม 7.04% ดี 49.11% ปานกลาง 35.08% ต้องปรับปรุง 8.77%

แนวทางการปรับปรุง คือหน่วยการเจ้าหน้าที่ได้เร่งรัดในเรื่องการนัดประชุมของคณะกรรมการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และทำหนังสือแจ้งให้บุคลากรในคณะฯ ได้ตระหนักถึงความก้าวหน้าและสิทธิของตนเองทุก ๆ ระยะเวลา 6 เดือน/ครั้ง

7. การจัดทำบัตรประจำตัวบุคลากร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ระดับคะแนนดีเยี่ยม 15.32% ดี 54.20% ปานกลาง 27.10% ต้องปรับปรุง 3.38%

หน่วยการเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการอยู่ในเกณฑ์ดี จะพัฒนาการให้บริการอย่างรวดเร็วและผู้รับบริการเกิดความประทับใจยิ่งขึ้น

8. การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดส่งรายชื่อบุคลากรไปประชุม อบรม จัดทำได้ทันตามกำหนดเวลาและครบถ้วน ระดับคะแนนดีเยี่ยม 5.40% ดี 69.61% ปานกลาง 21.42% ต้องปรับปรุง 3.57%

แนวทางการปรับปรุง หน่วยการเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการติดตามและการแจ้งข่าวสารให้บุคลากรในคณะฯ ได้ทราบอย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น

9. การให้บริการการจัดทำหนังสือเดินทาง /VISA เป็นไปอย่างถูกต้องและทันเวลาระดับคะแนนดีเยี่ยม 17.26% ดี 41.37% ปานกลาง 31.03% ต้องปรับปรุง 10.34%

แนวทางการปรับปรุง เนื่องจากการดำเนินการจัดทำหนังสือเดินทางจะต้องดำเนินการโดยมหาวิทยาลัย หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยที่กรุงเทพฯ และกระทรวงการต่างประเทศ หน่วยการเจ้าหน้าที่คณะฯ เพียงแต่มีหน้าที่คอยติดตามสอบถามและเร่งรัดให้เพียงเท่านั้น จึงอาจเกิดความไม่ทันใจของผู้ขอได้ และหน่วยการเจ้าหน้าที่จะได้จัดทำใบสรุปรายละเอียดการจัดทำหนังสือเดินทาง และหนังสือลงตรา แจกผู้รับบริการเพื่อให้เข้าใจขั้นตอนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งรับรู้การจัดเตรียมเอกสารให้ครบถ้วนถูกต้องต่อไป

10. การให้บริการฐานข้อมูลบุคลากร ดีเยี่ยม 3.83% ดี 47.15% ปานกลาง 33.94% ต้องปรับปรุง 13.20% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.88% เนื่องจากระบบฐานข้อมูลบุคลากร หน่วยการเจ้าหน้าที่ร่วมมือกับศูนย์คอมพิวเตอร์ คณะเกษตรศาสตร์ได้พัฒนาโปรแกรมประวัติบุคลากร(อาจารย์)ไว้ใช้สำหรับการเสนอแต่งตั้งผู้บริหารในระดับคณะ และมหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากอาจารย์บางท่านไม่ update ข้อมูลจึงทำให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

แนวทางการปรับปรุง หน่วยการเจ้าหน้าที่ได้พยายามกระตุ้นเตือนอยู่ตลอดเวลา และได้ประสานงานกับศูนย์คอมพิวเตอร์ให้ดำเนินการจัดทำประวัติของข้าราชการสายปฏิบัติการในอนาคตต่อไปด้วย

11. การให้บริการสืบค้นเอกสาร ดีเยี่ยม 3.96% ดี 47.04% ปานกลาง 33.32% ต้องปรับปรุง 13.72% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.96% การสืบค้นข้อมูลในปัจจุบันได้ใช้วิธีค้นหาผ่านทาง computer ในโปรแกรมระบบเอกสารของคณะเกษตรศาสตร์ จึงสามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว ไม่เหมือนกับระบบเดิมจะต้องค้นหาเอกสารต่างจากแฟ้มงาน หรือแฟ้มประวัติ

12-13. สำหรับในด้านอื่น ๆ เช่น การจัดทำสถิติการลา และการจัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์

แนวทางการปรับปรุง หน่วยการเจ้าหน้าที่ได้วางแผนปรับปรุงในเรื่องการบริการที่รวดเร็วทันใจ และความเที่ยงตรงของข้อมูลตลอดจนการจัดพิมพ์แบบฟอร์มต่าง ๆ ลงในคอมพิวเตอร์เพื่อผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกในการนำไปใช้งาน

แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของหน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ ยามรักษาการณ์

1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมีความจำเป็นต้องทำงานนอกเวลาราชการที่คณะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 8.92% ดี 44.64 % ปานกลาง 37.52% ต้องปรับปรุง 4.76% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 13.74% ดี 46.44 % ปานกลาง 34.59% ต้องปรับปรุง 4.76% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 0.47 %

แนวทางการปรับปรุง

1. จัดให้ยามรักษาการณ์เดินตรวจสม่ำเสมอทุก 1 ชั่วโมง
2. คิดตั้งระบบแสงสว่างบริเวณด้านหน้า ด้านหลัง ทางเดิน และบันได ให้เพียงพอ
3. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยอาคารตรวจสอบการปฏิบัติงานยามอย่างสม่ำเสมอ
4. เสนอคณะให้จัดทำประตูขึ้นลงอาคาร 3

2. ยามให้บริการการใช้ห้องนอกเวลาราชการได้อย่างมีคุณภาพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 11.11% ดี 55.55 % ปานกลาง 26.68% ต้องปรับปรุง 6.66% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 10.39% ดี 47.52 % ปานกลาง 35.66% ต้องปรับปรุง 6.43%

แนวทางการปรับปรุง

1. ให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเปิดห้องเรียนก่อนเวลาใช้ห้อง 10 นาที
2. ให้เจ้าหน้าที่ธุรการบันทึกสรุปการใช้ห้องนอกเวลาราชการประจำวัน แจ้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดำเนินการเปิด-ปิด ห้องเรียน ดำเนินการการเปิด-ปิด ห้องตามกำหนดเวลา
3. เปิดเครื่องปรับอากาศก่อนเวลาใช้ห้อง 5 นาที

3. ยามดูแลระบบการจราจรภายในคณะฯ ได้เป็นอย่างดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม - ดี 35.71 % ปานกลาง 48.22% ต้องปรับปรุง 12.50% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 3.57 % ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 12.03% ดี 29.164 % ปานกลาง 42.15% ต้องปรับปรุง 16.20% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 0.46 %

แนวทางการปรับปรุง : สถานที่จอดรถของคณะไม่เพียงพอกับบุคลากรและนักศึกษา จะมีการจอดรถในที่ห้ามจอดเมื่อยามไม่เฝ้าดูแล คาดว่าการจอดรถภายในคณะจะเป็นระเบียบมากขึ้นเมื่อการก่อสร้างสถานที่จอดรถแล้วเสร็จ

4. ท่านเห็นด้วยกับการจัดระบบการรักษาความปลอดภัย โดยยามต้องเดินตรวจการณทุก ๆ 1 ชั่วโมง แทนการนั่งประจำจุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับดีเยี่ยม 40.35% ดี 40.35 % ปานกลาง 19.30% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 46.95% ดี 31.30 % ปานกลาง 18.69% ต้องปรับปรุง 2.63% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 0.43 %

แนวทางการปรับปรุง : จะวางมาตรการอย่างเคร่งครัดโดยให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เคนตรวจอาคารทุก 1 ชั่วโมง

5. ท่านเห็นด้วยที่ขามให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ นอกเหนือจากหน้าที่ขามได้ เป็นอย่างดี เช่น แยกหาม เพาะพันธุ์กล้าไม้ ตัดหญ้า จัดห้องสอบ รับไปรษณีย์ภัณฑ์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 25.45% ดี 34.54 % ปานกลาง 25.47% ต้องปรับปรุง 9.09% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 5.45%

แนวทางการปรับปรุง : เนื่องจากบุคลากรมีจำกัด ทุกคนมีงานประจำ ซึ่งการใช้แรงงานแยก หามมีความจำเป็นต้องใช้ขามช่วยงานด้วยในบางครั้ง และขามบางคนมีความรู้ความสามารถด้านการ เพาะพันธุ์กล้าไม้ จัดให้มาช่วยเป็นครั้งคราว ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่องานในหน้าที่หลัก ทั้งนี้เพื่อให้งาน ประสพผลสำเร็จทันเวลา และลุล่วงไปด้วยดี

6. มีระบบการเข้า-ออก อาคารที่มีคุณภาพ ตรวจสอบได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 5.26 ดี 26.31 % ปานกลาง 31.59% ต้องปรับปรุง 28.07% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 8.77% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 7.21% ดี 19.23% ปานกลาง 42.32% ต้องปรับปรุง 21.63% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 9.61 %

แนวทางการปรับปรุง หน่วยอาคารฯจะของบประมาณจัดทำประตูทางเข้า-ออก นอกเวลา ราชการของอาคาร 3 โดยให้เข้าเพียงประตูเดียว ส่วนประตูอื่นจะปิดทั้งนี้เพื่อให้การเข้าออกอาคารมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น หน่วยอาคารสถานที่จะกำชับให้ขามสอบถามและสอดคล้องดูแลการเข้า-ออกอาคารที่พบ เห็น

7. มีการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นระบบที่ดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 3.50 ดี 35.08 % ปานกลาง 42.12% ต้องปรับปรุง 12.28% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 7.02% ในส่วนของนักศึกษา อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 6.91 ดี 41.93 % ปานกลาง 40.09% ต้องปรับปรุง 8.77% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 2.30 %

แนวทางการปรับปรุง ให้ขามเดินตรวจอาคารและบริเวณทั่วไปสม่ำเสมอ และสอดคล้องดูแล บุคคลภายนอกที่เข้า-ออก อาคารเป็นประจำที่พบเห็น

8. มีการเดินตรวจการดูแลความเรียบร้อยอาคารทุกหลังของคณะอย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 3.84 ดี 42.30 % ปานกลาง 40.38% ต้องปรับปรุง 11.56% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.92%

แนวทางการปรับปรุง ให้เจ้าหน้าที่หน่วยอาคารสถานที่ตรวจการปฏิบัติงานขาม และกำชับ ให้ขามเดินตรวจไฟฟ้า ประปา เครื่องปรับอากาศ ประตู หน้าต่างทุกห้อง ทุกอาคาร หากมีข้อบกพร่อง

เกิดขึ้นเช่นไม่ได้ปิดอุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ ให้รายงานหัวหน้าหน่วยอาคารทราบเพื่อแจ้งให้
ผู้เกี่ยวข้องทราบและแก้ไขต่อไป

ซ่อมบำรุง

1. ขั้นตอนการแจ้งซ่อมทำได้สะดวกรวดเร็ว

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 14.28% ดี 42.85 % ปานกลาง
19.67% ต้องปรับปรุง 21.42% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.78 %

แนวทางการปรับปรุง การแจ้งซ่อมในปัจจุบันมีทั้งแจ้งซ่อมทางโทรศัพท์โดยช่างนำใบขอใช้
บริการให้ผู้แจ้งซ่อมกรอกและส่งใบแจ้งซ่อมล่วงหน้า การแจ้งซ่อมในขณะนี้มีความคล่องตัวในระดับ
หนึ่ง ซึ่งหน่วยงาน/ภาควิชาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของภาควิชาแจ้งซ่อมได้โดยมิต้องผ่านหัวหน้า
หน่วยงาน ทำให้สะดวกเร็วขึ้น ในการซ่อมของหน่วยอาคารฯจะดำเนินการซ่อมตามลำดับที่แจ้งเนื่อง
จากช่างซ่อมมีเพียง 2 คนเท่านั้น ยกเว้นกรณีเร่งด่วนที่อาจทำให้เกิดความเสียหายได้จะดำเนินการซ่อมทันที
ที่ หน่วยอาคารฯได้ปรับปรุงโดยให้บุคลากรอื่นมาช่วยงานเป็นครั้งคราวเมื่อว่างจากภาระกิจหลัก

2. ในกรณีฉุกเฉินท่านได้รับการซ่อมอย่างรวดเร็ว

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 14.28 ดี 42.85 % ปานกลาง
19.67% ต้องปรับปรุง 21.42% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.78 %

แนวทางการปรับปรุง การแจ้งซ่อมฉุกเฉินหน่วยอาคารมีข้อตกลงกับช่างให้ดำเนินการซ่อม
ทันทีทั้งนี้เพื่อมิให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน ถ้าหากช่างไม่สามารถไปดำเนินการได้ทันทีเนื่องจาก
ติดภาระงานอื่น จะให้เจ้าหน้าที่อื่นที่ว่างจากภาระกิจหลักไปดำเนินการซ่อมหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะ
หน้าก่อน เช่น ท่อน้ำแตก จะให้ยามหรือพนักงานขับรถไปปิดวาล์วน้ำ เป็นต้น

3. ในกรณีปกติที่ท่านมีอะไหล่ในการเปลี่ยนเรียบร้อยแล้วท่านได้รับการซ่อมอย่างรวดเร็ว

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 23.07 ดี 42.30 % ปานกลาง
21.18% ต้องปรับปรุง 11.53% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.92 %

แนวทางการปรับปรุง ในกรณีการซื้ออะไหล่เพื่อซ่อม ผู้ขอใช้บริการจะได้อะไหล่มาล่าช้า
เนื่องจากจะต้องปฏิบัติตามระเบียบพัสดุ และอะไหล่บางชนิดต้องสั่งซื้อจากผู้ผลิต เมื่อผู้ขอใช้บริการได้
อะไหล่มาแล้วต้องการให้ซ่อมทันที แต่ช่างอาจจะซ่อมงานอื่นติดพันทำให้มาซ่อมล่าช้าบ้างเล็กน้อย
หน่วยอาคารสถานที่ที่จะปรับปรุงโดยสั่งซื้ออะไหล่ที่จำเป็นมาสต็อกไว้ เมื่อภาควิชา/หน่วยงานแจ้งซ่อม
จะให้ใช้ของที่มีในสต็อกไปก่อนและให้จัดซื้อมาซิดใช้ในภายหลัง

4. ท่านรู้สึกประทับใจในคุณภาพการซ่อมที่ได้รับการทุกครั้ง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 14.28% ดี 48.21 % ปานกลาง
28.59% ต้องปรับปรุง 7.14% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.78 %

แนวทางการปรับปรุง ในการซ่อมแล้วเสร็จแต่ละครั้งจะต้องให้ผู้ขอใช้บริการเซ็นรับงานทุก
ครั้งและขอให้ตรวจสอบความเรียบร้อยว่าสามารถใช้งานได้หรือไม่

5. มีการให้คำแนะนำและปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานระบบสาธารณูปโภค วัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ประเภทต่างๆเป็นอย่างดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม - ดี 45.83 % ปานกลาง 45.84% ต้องปรับปรุง 6.25% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 2.08 %

แนวทางการปรับปรุง หน่วยอาคารได้แจ้งให้ช่างแนะนำวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ ข้อดี ข้อเสีย ความหลักวิชาช่าง เพื่อให้ผู้ใช้เลือกใช้อุปกรณ์ในการซ่อมได้ เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุด หากช่างของคณะไม่มีความรู้ในเรื่องวัสดุอุปกรณ์บางชนิดให้สอบถามจากผู้จำหน่ายหรือผู้ผลิตโดยตรง

6. มีการดูแลบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เครื่องปรับอากาศ ตลอดจนวัสดุครุภัณฑ์ประเภทต่างๆ อย่างเป็นระบบ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 5.66% ดี 37.73 % ปานกลาง 35.86% ต้องปรับปรุง 16.98% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 3.77 %

แนวทางการปรับปรุง จะต้องปฏิบัติตามแผนการปฏิบัติงานประจำปีที่ตั้งไว้โดยเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อให้งานเป็นระบบตามเป้าหมาย

7. มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการซ่อมบำรุงได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 9.43 ดี 43.39 % ปานกลาง 26.43% ต้องปรับปรุง 18.86% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.87%

แนวทางการปรับปรุง จะเสริมเจ้าหน้าที่อื่นชั่วคราวให้ไปแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการซ่อมย่อยต่างๆ เช่น ท่อน้ำชำรุดให้ปิดวาล์วน้ำก่อนหรือซ่อมให้ทันที หลอดไฟกระพริบ หรือไฟฟ้าขัดข้อง เปลี่ยนซ่อมให้ทันที เป็นต้น

8. มีการวางแผนการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงอย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 1.92% ดี 36.53 % ปานกลาง 30.76% ต้องปรับปรุง 26.95% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 3.84 %

แนวทางการปรับปรุง จะปฏิบัติตามแผนการปฏิบัติงานของปี 2546 โดยเคร่งครัด และจะปรับแผนปี 2547 ให้สมบูรณ์และสามารถปฏิบัติได้ครบถ้วน

ยานพาหนะ

1. มีขั้นตอนการขอใช้บริการยานพาหนะที่สะดวกรวดเร็ว

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 29.62% ดี 55.55 % ปานกลาง 11.13% ต้องปรับปรุง 3.70% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง - ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 5.63 ดี 33.80 % ปานกลาง 46.49% ต้องปรับปรุง 8.45% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 5.63 %

แนวทางการปรับปรุง การขอใช้บริการยานพาหนะสิ้นกระทั่งครัด แต่นักลากรส่วนใหญ่มีได้วางแผนในการขอใช้รถจะขอใช้รถเร่งด่วนทั้งทางโทรศัพท์และใช้ใบขอใช้บ่อยมาก ในการขอใช้รถ

ผู้ขอใช้บริการอาจจะไม่สะดวกที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบของคณะ เช่น จะต้องเสนอผู้บังคับบัญชา ระดับต้นลงนามให้ความเห็นในการใช้รถซึ่งเป็นระเบียบที่ต้องถือปฏิบัติไม่สามารถงดเว้นได้ เป็นต้น

2. มีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย ในขณะที่ใช้บริการยานพาหนะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 23.21 ดี 53.57 % ปานกลาง 23.22% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 6.93 ดี 59.40 % ปานกลาง 26.74% ต้องปรับปรุง 5.94% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 0.99%

แนวทางการปรับปรุง หน่วยอาคารจะกำชับเรื่องการเตรียมความพร้อมในการขับรถทางไกล เช่น ให้ตรวจเช็คสภาพรถ ให้พักผ่อนให้เพียงพอ ห้ามดื่มของมึนเมาในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ห้ามประมาท โดยเด็ดขาดในการขับรถ

3. ยานพาหนะที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานทุกระบบ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 22.80% ดี 56.14% ปานกลาง 17.56% ต้องปรับปรุง 3.50% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 14.28% ดี 42.85% ปานกลาง 30.47% ต้องปรับปรุง 9.55% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 2.85 %

แนวทางการปรับปรุง ให้ตรวจสภาพรถก่อนใช้ทุกครั้งตามรายงานการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานขับรถ หากมีสภาพชำรุดบกพร่องต้องซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานเสมอ โดยผู้ควบคุมหมวดยานพาหนะจะทำการตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบ การดูแลสภาพรถให้สม่ำเสมอ

4. ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงานขับรถยนต์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 7.54 ดี 58.49 % ปานกลาง 27.37% ต้องปรับปรุง 5.66% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 0.94 % ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 29.82 ดี 52.63 % ปานกลาง 12.29% ต้องปรับปรุง 5.26% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง -

แนวทางการปรับปรุง หน่วยอาคารฯ ประชุมพนักงานขับรถสม่ำเสมอโดยเน้นการให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ติดตามตัวพนักงานขับรถให้ผู้ขอใช้บริการประสานงานได้ตลอดเวลา

5. ยานพาหนะที่ให้บริการมีความสะอาดทั้งตัวรถและอุปกรณ์ประกอบ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 19.29% ดี 70.17% ปานกลาง 8.79% ต้องปรับปรุง 1.75% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 21.56 ดี 42.15 % ปานกลาง 29.43% ต้องปรับปรุง 2.94% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 3.92 %

แนวทางการปรับปรุง หน่วยอาคารฯ จะติดตามตรวจสอบสภาพการรักษาความสะอาดรถอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และหากรถเดินทางไปต่างจังหวัดหลายครั้งและสกปรกในช่วงหน้าฝนจะส่งล้างอัดฉีดเพื่อรักษาสภาพรถต่อไป

6. ท่านได้รับบริการใช้รถยนต์ตรงตามเวลา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 38.88% ดี 37.03 % ปานกลาง 18.54% ต้องปรับปรุง 5.55% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 12.37% ดี 53.60 % ปานกลาง 27.85% ต้องปรับปรุง 5.15% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.03 %

แนวทางการปรับปรุง หน่วยอาคารฯจะย้ายพนักงานขับรถเรื่องการตรงเวลาตามที่ขอใช้บริการเสมอ และเพื่อมิให้มีการผิดพลาดเรื่องเวลาผู้ขับรถจะประสานงานเรื่องหมายเลขโทรศัพท์ติดตามตัวทั้งของพนักงานขับรถและผู้ให้บริการสม่ำเสมอ

7. การขอใช้รถกรณีเร่งด่วน ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 37.25 ดี 43.15 % ปานกลาง 9.80% ต้องปรับปรุง 9.8 0% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 17.85 ดี 21.42 % ปานกลาง 57.16% ต้องปรับปรุง 3.57%

แนวทางการปรับปรุง ตามระเบียบการขอใช้รถยนต์ของคณะฯ ให้ขอล่วงหน้า 3 วัน กรณีขอรถเร่งด่วนในบางครั้งหน่วยอาคารฯไม่สามารถจัดให้ได้เนื่องจากรถของคณะมีจำกัดและติดราชการเป็นเหตุให้ผู้ขอใช้รถไม่ประทับใจ แต่ในกรณีที่มีความจำเป็นจริงๆจะขอรถจากหน่วยงานอื่นมาเสริมให้ตลอด ในปัจจุบันการขอใช้รถโดยเร่งด่วนไม่มีการวางแผนประมาณ 50% ของการขอใช้บริการทั้งหมดซึ่งแก้ไขยากมาก นอกจากได้รับความร่วมมือจากผู้ขอใช้รถเท่านั้น

8. ประสานงานการใช้รถเป็นไปด้วยความสะดวก คล่องตัว

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 40.00 ดี 50.90 % ปานกลาง 3.65% ต้องปรับปรุง 5.45% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 10.00 ดี 38.33 % ปานกลาง 43.34% ต้องปรับปรุง 8.33%

แนวทางการปรับปรุง สาเหตุมาจากผู้ขอใช้บริการมิได้รับคำตอบทันทีเมื่อสอบถามเรื่องการใช้รถเนื่องจากผู้ขับรถติดภาระกิจอื่นมิได้ปฏิบัติงานในห้อง หน่วยอาคารฯจะกำชับให้ผู้ขับรถบันทึกการขอใช้รถลงในตารางการใช้รถให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่อื่นซึ่งเป็นผู้รับโทรศัพท์สามารถตรวจสอบและให้คำตอบแก่ผู้ขอใช้รถได้ทันที

9. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอใช้บริการด้วยความเต็มใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 33.33% ดี 47.36 % ปานกลาง 14.06% ต้องปรับปรุง 3.50% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.75% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 14.77% ดี 53.40% ปานกลาง 28.43% ต้องปรับปรุง 3.40%

แนวทางการปรับปรุง หน่วยอาคารฯ ได้ประชุมกลุ่มย่อยเรื่องการอำนวยความสะดวกการให้บริการแก่ผู้ให้บริการสม่ำเสมอเช่น เช่น ให้บริการเปิด-ปิด ประตูรถ ช่วยหิ้ว ถังของ ในเรื่องดังกล่าวนี้ หน่วยอาคารฯจะรับฟังและติดตามพฤติกรรมพนักงานขับรถแต่ละคนและนำไปชี้แนะพัฒนาพนักงานขับรถต่อไป

10. การจัดรถสำหรับผู้ขอใช้ในกิจกรรมต่างๆของคณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 22.64 ดี 54.71 % ปานกลาง 20.77% ต้องปรับปรุง 1.88% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 9.52 ดี 45.33 % ปานกลาง 39.28% ต้องปรับปรุง 4.78% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.18 %

แนวทางการปรับปรุง การขอใช้รถในกิจกรรมต่างๆ เช่นงานศพ งานแต่งงาน งานปีใหม่ ขนย้ายของ หน่วยอาคารฯจะปฏิบัติตามระเบียบการขอใช้รถของคณะฯ โดยจะให้ความสำคัญกับผู้ขอใช้รถในราชการก่อน ส่วนการขอใช้รถในเรื่องสวัสดิการต่างๆจะจัดให้ทุกคนตามที่ขอใช้ และจัดให้กิจกรรมละไม่เกิน 2 ครั้ง ซึ่งในบางครั้งได้ขอใช้มากกว่า 2 ครั้ง รถติดราชการไม่สามารถจัดให้ได้ ซึ่งไม่เป็นที่ประทับใจของบุคลากรผู้ขอใช้บริการ

สนาม

1. สนามเรือนเพาะชำบริเวณทั่วไปมีความสะอาด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 4.16 ดี 33.33 % ปานกลาง 45.85% ต้องปรับปรุง 16.66% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 1.73 ดี 20.34 % ปานกลาง 39.84% ต้องปรับปรุง 27.27% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 10.82 %

แนวทางการปรับปรุง จัดให้เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดเรือนเพาะชำสม่ำเสมอทุกวัน เค็มทำความสะอาดสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

2. สวนสมุนไพรและต้นไม้ทั่วไปได้รับการดูแลอย่างดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 2.08 ดี 37.50 % ปานกลาง 45.85% ต้องปรับปรุง 10.41% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 4.16% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 3.22 ดี 19.35 % ปานกลาง 42.39% ต้องปรับปรุง 29.05% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 5.99%

แนวทางการปรับปรุง ให้กำจัดศัตรูพืชสม่ำเสมอ ตัดแต่งกิ่งทุก 4 เดือน ใส่ปุ๋ยปีละ 2 ครั้ง ป้องกันโรคและแมลง ปรับปรุงระบบการให้น้ำ และพรวนดินสม่ำเสมอ

3. ท่านรู้สึกประทับใจในการจัดเตรียมไม้ประดับงานพระราชทานปริญญาบัตร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 28.30 ดี 54.71 % ปานกลาง 13.22% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 19.53 ดี 44.18% ปานกลาง 31.16% ต้องปรับปรุง 4.67% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 0.46%

แนวทางการปรับปรุง จัดให้มีจำนวนพอเหมาะ หลากหลายพันธุ์ไม้ เพิ่มอุปกรณ์จัดให้หลายรูปแบบ

4. สวนหย่อมได้รับการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 1.88 ดี 33.96 % ปานกลาง 45.28% ต้องปรับปรุง 18.88% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 1.42 ดี 18.09 % ปานกลาง 54.28% ต้องปรับปรุง 21.83% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 2.38%

แนวทางการปรับปรุง กำจัดวัชพืช ตัดแต่ง พรวนดิน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ใส่ปุ๋ยปีละ 2 ครั้ง ไร่ละ 2 วัน/ครั้ง

5. มีการขุดลอกดินเลนในกระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม - ดี 26.00 % ปานกลาง 34.00% ต้องปรับปรุง 38.00% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 2.00% ในส่วน ของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 1.42 ดี 18.09 % ปานกลาง 54.28% ต้องปรับปรุง 23.83% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 2.38

แนวทางการปรับปรุง ให้ขุดลอกดินเลนกระบายน้ำ 3 เดือน/ครั้ง ในช่วงฤดูฝนเตรียมขุดลอกดินเลนเพื่อให้ระบายน้ำได้ดี

6. มีการเพาะกล้า จัดหาพันธุ์ไม้มาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 2.08 ดี 29.16 % ปานกลาง 41.68% ต้องปรับปรุง 27.08%

แนวทางการปรับปรุง จัดหาเพาะพันธุ์ไม้จากแหล่งต่างๆมาขยายเพาะพันธุ์ตามความต้องการของภาควิชา/หน่วยงาน

7. ท่านรู้สึกพอใจในความเป็นระเบียบและร่มรื่นของบริเวณโดยทั่วไปของคณะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 16.07 ดี 37.50 % ปานกลาง 37.50% ต้องปรับปรุง 8.93% ในส่วน ของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 5.21 ดี 34.59 % ปานกลาง 43.12% ต้องปรับปรุง 14.24% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 2.84%

แนวทางการปรับปรุง ปรับปรุงโดยจัดภูมิทัศน์ กำหนดพื้นที่ปลูกสวนป่า จัดสวนหย่อมให้สวยงามในระยะต่อไป

8. มีการดูแล บำรุงรักษาและตกแต่ง ไม้ดอกไม้ประดับเป็นอย่างดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 5.45 ดี 30.90 % ปานกลาง 54.56% ต้องปรับปรุง 9.09% ในส่วน ของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 3.66 ดี 35.32 % ปานกลาง 46.78% ต้องปรับปรุง 12.87% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.37%

แนวทางการปรับปรุง จัดให้ดูแลบำรุงรักษา ไม้ดอกไม้ประดับสม่ำเสมอ ตัดแต่ง ถอนหญ้า พรวนดิน อย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง

อาคารสถานที่

1. มีการตรวจสอบ ควบคุม ดูแล กำกับ การทำความสะอาดที่เป็นระบบ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 3.77 ดี 45.28 % ปานกลาง 32.09% ต้องปรับปรุง 15.09% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 3.77%

แนวทางการปรับปรุง ให้มีการตรวจสอบการทำความสะอาดและดูแลความเรียบร้อยทั่วไป วันละ 2 ครั้ง หากมีข้อบกพร่องแจ้งให้เจ้าตัวทราบและแก้ไขทันที หากข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากผู้รับจ้างแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้รับจ้างทราบ

2. ห้องเรียน ห้องทำงาน ห้องสุขาและอาคารทั่วไป สะอาดสวยงามและเป็นระเบียบ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 5.26 ดี 28.07 % ปานกลาง 45.63% ต้องปรับปรุง 15.78% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 5.26% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 4.24% ดี 39.62% ปานกลาง 37.75% ต้องปรับปรุง 15.16% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 2.83%

แนวทางการปรับปรุง การทำความสะอาดห้องสุขา ทางเดิน ทุกอาคารจะทำวัน 2 เวลา คือ ช่วงเช้าและช่วงบ่าย ปัญหาอุปสรรคจากการใช้ห้องน้ำ ผู้ใช้จะรดน้ำบนพื้นมีผลทำให้การใช้ห้องน้ำสกปรกมากหน่วยอาคารฯจะหาวิธีการรักษาห้องน้ำให้สะอาดต่อไปส่วนห้องเรียนและบริเวณทั่วไปจะสอดคล้องดูแลให้เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดโดยสม่ำเสมอต่อไป

3. มีความสะดวกและเป็นระเบียบในการจอดรถในบริเวณคณะฯ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 1.81 ดี 25.48/ % ปานกลาง 30.90% ต้องปรับปรุง 36.36% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 5.45% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 1.49 ดี 10.94 % ปานกลาง 41.79% ต้องปรับปรุง 34.34% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 11.44%

แนวทางการปรับปรุง มหาวิทยาลัยฯได้ดำเนินการจัดทำลานจอดรถที่หน้าอาคาร 1 และอาคาร 3 หากการก่อสร้างแล้วเสร็จคาดว่าสถานที่จอดรถภายในคณะฯเพียงพอและเป็นระเบียบมากขึ้น

4. การขอใช้บริการใช้ห้องเรียน ห้องประชุม ได้รับบริการโดยสะดวกรวดเร็ว

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 23.63 ดี 50.90 % ปานกลาง 25.47% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 22.64 ดี 54.71 % ปานกลาง 20.77% ต้องปรับปรุง 1.88%

แนวทางการปรับปรุง การขอใช้บริการห้องเรียนและห้องประชุม บุคลากรจะจองทางโทรศัพท์และส่งใบขอใช้มาภายหลัง ในบางครั้งผู้ขอใช้บริการสอบถามรายละเอียดขอใช้ห้องจะไม่ได้รับคำตอบทันที เนื่องจากผู้รับผิดชอบจัดห้องติดภาระงานอื่น หน่วยอาคารฯจะปรับปรุงโดยให้บันทึกตารางการใช้ห้องให้ละเอียด เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่อื่นที่รับโทรศัพท์สามารถให้ข้อมูลเรื่องห้องเรียน ห้องประชุมได้ทันที

5. มีการจัดระบบตรวจสอบความสะอาด โดยผู้ให้บริการสถานที่ในทุกห้อง(ด้วยการบันทึกข้อบกพร่องในแบบฟอร์มที่จัดไว้ในแต่ละห้อง)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 6.00% ดี 42.00 % ปานกลาง 40.00% ต้องปรับปรุง 10.00% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 2.00%

แนวทางการปรับปรุง จะให้บุคลากรและนักศึกษาประเมินการใช้สถานที่ให้มากยิ่งขึ้น โดยจัดถ่วงความคิดเห็นทุกอาคาร

6. พื้นที่บริเวณทางเดินในอาคาร 1,2,3 ,4 และห้องสุขามีความสะอาด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 3.57 ดี 39.28 % ปานกลาง 35.73% ต้องปรับปรุง 17.85% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 3.57% ในส่วนของนักศึกษาอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 3.77% ดี 44.33% ปานกลาง 41.06% ต้องปรับปรุง 8.49% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 2.35%

แนวทางการปรับปรุง ให้เจ้าหน้าที่หน่วยอาคารฯ ตรวจสอบการทำความสะอาดห้องสุขาทางเดิน อาคาร 1,2,3,4 อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง บันทึกข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น โดยจัดให้แก้ไขทันที

7. การให้บริการและประสานงานด้านอาคารสถานที่ที่เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 12.50 ดี 51.78 % ปานกลาง 26.78% ต้องปรับปรุง 7.16% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.78%

แนวทางการปรับปรุง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการจองห้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานแทนเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดภาระงานอื่น ผู้ปฏิบัติงานแทนสามารถให้คำตอบแก่ผู้ขอใช้บริการได้ทันที การขอใช้ห้องในกรณีผู้ขอใช้อุปกรณ์โสตด้วย จะต้องประสานงานทั้งหน่วยโสตฯและหน่วยอาคารฯ ซึ่งทำให้ไม่สะดวกบ้างในบางครั้ง

8. จัดทำระเบียบแบบฟอร์ม ที่จำเป็นใช้ ลงในคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการอย่างครบถ้วน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 6.25% ดี 52.08 % ปานกลาง 35.41% ต้องปรับปรุง 2.08% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 4.16%

แนวทางการปรับปรุง จัดพิมพ์แบบฟอร์มในคอมพิวเตอร์ให้ครบถ้วนเพื่อสะดวกในการใช้งานของภาควิชา/หน่วยงาน

แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของงานนโยบายและแผน

1. มีการแจ้งภาควิชา/หน่วยงานเพื่อขอข้อมูลรายการครุภัณฑ์ที่ดินสิ่งก่อสร้าง เพื่อจัดทำค่าของงบประมาณได้ตรงตามเวลาที่กำหนด ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 5.55 ดี ร้อยละ 61.11 ปานกลาง ร้อยละ 33.33

แนวทางการปรับปรุง จัดทำหนังสือแจ้งไปยังภาควิชา/หน่วยงาน ล่วงหน้าอย่างน้อย 15-30 วัน เพื่อให้ภาควิชา/หน่วยงานได้มีเวลาในการสรุปข้อมูล อีกทั้งงานนโยบายและแผนได้มีจัดส่งแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณให้ภาควิชารับทราบ เพื่อที่จะได้มีการเตรียมข้อมูลและวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งที่ผ่านมาภาควิชา/หน่วยงานไม่ค่อยมีการเตรียมพร้อม แม้จะแจ้งแผนปฏิบัติงานให้ทราบแล้วก็ตาม

2. มีการจัดทำค่าของงบประมาณได้ครบถ้วนถูกต้อง ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 2.94 ระดับดี 61.76 ปานกลาง ร้อยละ 32.35 และต้องปรับปรุง ร้อยละ 2.94

แนวทางการปรับปรุง ไม่มี เนื่องจากการจัดทำคำของบประมาณที่ครบถ้วน ถูกต้องนั้น เป็นไปตามแบบฟอร์มที่กองแผนงานกำหนด ซึ่งเป็นส่วนที่งานนโยบายและแผนเป็นผู้ดำเนินการ จัดข้อมูลลงในแบบฟอร์มต่างๆ

3. จัดทำรายงานประจำปีได้ถูกต้องครบถ้วน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 18.60 ระดับดี ร้อยละ 53.49 และระดับปานกลาง ร้อยละ 27.91

แนวทางการปรับปรุง ไม่มี เนื่องจากในการจัดทำรายงานประจำปี ได้มีการกำหนดหัวข้อการนำเสนอข้อมูลเพื่อการเผยแพร่ผลการดำเนินงานของคณะอย่างครอบคลุม ครบถ้วนในทุกด้าน จากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่แล้ว

4. มีการเผยแพร่รายงานประจำปีให้ภาควิชา/หน่วยงานภายในและภายนอกคณะฯ ได้ทั่วถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 14.58 ระดับดี ร้อยละ 56.25 ปานกลาง ร้อยละ 29.17

แนวทางการปรับปรุง ไม่มี เนื่องจากเมื่อมีการจัดทำรายงานประจำปี งานนโยบายและแผนจะดำเนินการเผยแพร่ให้กับทุกหน่วยงานอยู่แล้ว

5. ให้บริการค้นหาเอกสารที่งานนโยบายและแผนจัดเก็บได้อย่างรวดเร็ว ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 5.13 ระดับดี ร้อยละ 48.72 ปานกลาง ร้อยละ 38.46 และ ต้องปรับปรุง ร้อยละ 7.69

แนวทางการปรับปรุง ไม่มีการปรับปรุง เนื่องจากงานนโยบายและแผน ได้มีการจัดเก็บเอกสารต่างๆ อย่างเป็นหมวดหมู่ อีกทั้งทุกหน่วยงานสามารถสืบค้นเรื่องได้จากระบบเอกสารของคณะ โดยไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่

แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของหน่วยพัสดุ

ข้อ 1 มีการวางแผนการจัดหาพัสดุที่เหมาะสม อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 5.17% ดี 70-69% ปานกลาง 24.14%

ข้อ 2 มีการรายงานผลการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานภายในทุกเดือน อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 5.56% ดี 61.41% ปานกลาง 30.56% ยังไม่ดี 2.47%

ข้อ 12 มีการวางแผนการดำเนินการจัดซื้อวัสดุ/ครุภัณฑ์ ให้เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 8.62% ดี 70.69% ปานกลาง 20.69%

แนวทางการปรับปรุง

ข้อที่ 1, 2 และ 12 หน่วยพัสดุจะประชุมหารือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความเห็นร่วมกันในการวางแผนและทราบความต้องการของหน่วยงานว่าจะให้หน่วยพัสดุรายงานอะไรบ้าง เพื่อหน่วยพัสดุจะได้ปฏิบัติงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ เพราะที่ผ่านมา

1. ในขั้นตอนวางแผน หน่วยพัสดุได้เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องมาร่วมหารือร่วมกันก่อนที่จะจัดทำแผน

2. ขั้นตอนขออนุมัติซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ หน่วยพัสดุจะสำเนาให้ผู้เกี่ยวข้องทราบทุกครั้งที่มีการจัดหา

3. มีการรายงานผลการดำเนินการจัดซื้อ – จัดจ้างเข้ากรรมการคณะทุกครั้ง
แนวทางการปรับปรุง

ข้อที่ 3,5,8 , และ 11 การจัดหาต้องบีบกระเปียบ, ขั้นตอนปฏิบัติงาน ตลอดจนการติดต่อร้านค้า ทุกขั้นตอนต้องใช้ระยะเวลาในการจัดหา บางครั้งอาจไม่ทันใจผู้ใช้บริการบ้าง แต่ถ้าผู้ใช้บริการปฏิบัติตามแผนที่หน่วยพัสดุได้วางไว้ ปัญหาดังกล่าวจะเกิดขึ้นน้อยมาก ฉะนั้นหน่วยพัสดุจะดำเนินการชี้แจงและขอความร่วมมือจากหน่วยงานผู้ใช้บริการ ให้แจ้งความประสงค์พัสดุที่ต้องการตรงตามเวลาที่หน่วยพัสดุได้วางไว้ ปัญหานี้ก็สามารถแก้ไขได้

แนวทางการปรับปรุง

ข้อ 4 ,6,7 และ 10 ขณะนี้หน่วยพัสดุได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาลงบัญชีคุมพัสดุทุกขั้นตอนดังนี้

1. คุมครุภัณฑ์

1.1 โปรแกรม MIS

1.2 โปรแกรม Access

1.2.1 จัดทำลงบัญชีแยกประเภทครุภัณฑ์ โดยเปลี่ยนจากลงบัญชีด้วยสมุดมาเป็นลงบัญชีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งขณะนี้ อยู่ระหว่างดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จเพราะต้องลงบัญชีย้อนหลัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2523 ถึงปีปัจจุบัน

1.2.2 จัดทำลงบัญชีคุมพัสดุเป็นรายบุคคล ซึ่งบัญชีนี้จะต้องมีการลงบัญชีเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจุบันทุกปี

1.2.3 จัดทำลงบัญชีซ่อมครุภัณฑ์ โดยเปลี่ยนจากการลงบัญชีด้วยการ์ดมาเป็นลงบัญชีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งขณะนี้ อยู่ระหว่างดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จเพราะต้องลงบัญชีย้อนหลัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2523 ถึงปีปัจจุบัน

2. คุมวัสดุ

2.1 โปรแกรม Fox Pro

หน่วยพัสดุพัฒนาจากการลงบัญชีด้วยการ์ด มาเป็นคุมด้วยคอมพิวเตอร์ ประสบปัญหาคือเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นเครื่องที่รุ่นเก่ามากเสียบ่อย ข้อมูลที่หน่วยพัสดูลงบัญชีเกิดการสูญหายไป ทำให้ได้ข้อมูลวัสดุคงคลังไม่ตรงตามความเป็นจริง ขณะนี้ หน่วยพัสดุได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โดยขอเครื่องคอมพิวเตอร์จากศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อจัดทำบัญชีคุมวัสดุดังกล่าว

แนวทางการปรับปรุง

ข้อ 9 และ 13 เนื่องจากระเบียบพัสดุได้มีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในปี พ.ศ.2535 และแก้ไขมาเรื่อยๆ จนถึงปี พ.ศ.2542 หน่วยพัสดุได้จัดทำระเบียบพัสดุนับใหม่ เวปเพจของคณะ ทุกท่านสามารถ

เข้าไปศึกษาดูได้ที่ <http://www.pharmacy.psu.ac.th> สำหรับแบบฟอร์มที่จำเป็นใช้ลงในคอมพิวเตอร์ หน่วยพัสดุจะจัดการให้เป็นปัจจุบัน

แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของหน่วยคลัง

1. มีความสะดวกรวดเร็วในการรับเงินสวัสดิการฯ(ค่ารักษาพยาบาล,ค่าศึกษาบุตร อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม 28.81% ดี 57.63% ปานกลาง 10.17% ต้องปรับปรุง 1.69% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.70%

แนวทางการปรับปรุง คือ ให้ขอความร่วมมือจากหน่วยงานตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ในเรื่อง กฎ ระเบียบ ต่างๆ ให้ถูกต้อง แม่นยำ เพื่อสะดวกรวดเร็วในการเสนอเรื่องต่อผู้บริหาร และรับเงินได้โดยเร็ว

2. มีความสะดวกรวดเร็วในการยืมเงินทรงจ่าย อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม 15.25% ดี 62.71% ปานกลาง 15.25% ต้องปรับปรุง 6.79%

แนวทางการปรับปรุง คือ 1) กรณียืมเงินเร่งด่วนจะดำเนินการไม่ทัน ให้ใช้สำเนาเอกสารขออนุมัติใช้เงินแนบพร้อมเขียนเช็ค 2)การเสนอเรื่องยืมเงิน ให้ยื่นล่วงหน้า 3 วัน ถ้าต้องการเร็วกว่านี้ ให้หน่วยงานประสงค์ยืมเงินเดินแฟ้มเอง 3) สัญญายืมเงินได้รับอนุมัติล่าช้า เนื่องจากผู้มีอำนาจอนุมัติไม่อยู่ปฏิบัติงาน

3.มีความสะดวกรวดเร็วในการรับเงินสลดย่อย อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม 21.57% ดี 66.67%ปานกลาง 9.80% ต้องปรับปรุง 1.96%

แนวทางการปรับปรุง คือ ให้หน่วยงานส่งหลักฐานขอรับเงินล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน ก่อนรับเงิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่การเงินได้ตรวจสอบเอกสารก่อน ปัจจุบันส่วนมาก จะถือหลักฐานมาพร้อมขอรับเงินทันที

4. มีความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินทุกครั้ง อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม 10.71% ดี 62.50% ปานกลาง 23.21% ต้องปรับปรุง 3.58%

แนวทางการปรับปรุงงาน คือ เจ้าหน้าที่การเงินจะบันทึกวันที่รับเข้าและเวลาที่เสนออนุมัติ หากล่าช้าให้มีเหตุผลชี้แจง

5. การให้คำแนะนำ ปรีกษาในระเบียบที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม 16.67% ดี 61.67% ปานกลาง 13.33 % ต้องปรับปรุง 6.67% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 1.66%

แนวทางการปรับปรุง คือ เจ้าหน้าที่การเงินทุกคน จะต้องพัฒนาตนเองเกี่ยวกับการให้คำแนะนำในเรื่องกฎ ระเบียบต่างๆ

6.มีการจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันตลอดเวลาเหมาะกับการตรวจสอบ อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม 16.67% ดี 52.38% ปานกลาง 23.81% ต้องปรับปรุง 4.76% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 2.38%

แนวทางการปรับปรุง คือ เจ้าหน้าที่การเงินจะปรับปรุงการบันทึกข้อมูลทันทีที่เสร็จงานในแต่ละวัน

7. มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินที่เป็นระบบ อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม 11.43% ดี 62.86% ปานกลาง 20% ต้องปรับปรุง 5.71% ขณะนี้หน่วยคลังได้จัดทำแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบันโดยการรายงานผลการปฏิบัติงานทุกสิ้นเดือน

8. มีระบบติดตาม ทวงถาม การชดใช้การยืมเงินทลรองจ่ายที่เป็นระบบและถูกต้องตามระเบียบ อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม 21.74% ดี 60.87% ปานกลาง 15.22% ต้องปรับปรุง 2.17% เจ้าหน้าที่การเงินได้มีการติดตาม ทวงถามด้วยวาจาและเอกสาร แต่ผู้ยืมเงินไม่ได้ให้ความร่วมมือในการชดใช้เงินโดยเร็ว

แนวทางการปรับปรุง คือ ขอความร่วมมือผู้ยืมเงิน และผู้บริหาร ให้ปฏิบัติตามระเบียบโดยเคร่งครัด

9. มีการจัดทำรายงานการใช้จ่ายเงินทุกหมวด ทุกเดือน ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม 11.76% ดี 67.65% ปานกลาง 14.71% ต้องปรับปรุง 5.88% หน่วยคลังได้จัดทำสรุปรายงานการใช้จ่ายเงินเสนอเข้าที่ประชุมกรรมการประจำคณะฯทุกสิ้นเดือน ปัญหา คือการสรุปข้อมูลของอนุมัติใช้จ่ายเงินต้องคอยขอตรวจจากภาควิชาฯ ทำให้สรุปเรื่องได้ล่าช้า

แนวทางการปรับปรุง คือ 1) ในส่วนจำนวนเงินขอรวมของอนุมัติใช้จ่ายเงินจากภาควิชา ให้แจ้งหน่วยคลัง ภายใน 3 วัน นับจากวันสิ้นเดือน 2) เจ้าหน้าที่การเงินจะจัดทำข้อมูลให้รวดเร็ว และถูกต้องมากที่สุด

10. มีการจัดทำทะเบียนคุมยอดการเบิกจ่ายเงินของหน่วยงาน ได้ครบถ้วนถูกต้อง อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม 2.86% ดี 71.43% ปานกลาง 20% ต้องปรับปรุง 5.71%

แนวทางการปรับปรุง คือ เจ้าหน้าที่การเงินจะลงทะเบียนคุมยอดการเบิกจ่ายของหน่วยงาน ตามเอกสารที่ส่งมาหลังจากเรื่องได้รับอนุมัติเบิกจ่ายเรียบร้อยแล้ว จะใช้สำเนาเอกสารบันทึกข้อมูลทันที

11. ให้บริการสืบค้นเอกสารที่จัดเก็บที่หน่วยคลังได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม 14.29% ดี 61.90% ปานกลาง 19.05% ต้องปรับปรุง 2.38% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 2.38%

แนวทางการปรับปรุงงาน คือ เจ้าหน้าที่การเงินจะให้บริการสืบค้นเอกสารทันที จัดทำระเบียบแบบฟอร์ม ที่จำเป็นใช้ ลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม 15.56% ดี 62.22% ปานกลาง 17.78% ต้องปรับปรุง 2.22% ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง 2.22% ระเบียบต่างๆ และฟอร์ม ที่เข้ามาใหม่ หน่วยคลังยังไม่ได้ดำเนินการลงในคอมพิวเตอร์ แต่จะพยายามจัดทำให้เรียบร้อยโดยเร็ว

ข้อจำกัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานในครั้งนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ประเมินเฉพาะงานที่ให้บริการเท่านั้น ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีการปฏิบัติงานอื่น ๆ ภายในที่ไม่ได้เป็นการให้บริการ การประเมินในครั้งนี้จึงเป็นการประเมินเฉพาะส่วนเท่านั้น
2. การประเมินในครั้งนี้เป็นการประเมินเฉพาะเรื่องงาน มิได้ประเมินตัวพนักงาน
3. งานที่ให้บริการและนำมาประเมินในครั้งนี้เป็นงานของส่วนราชการที่ต้องดำเนินการภายใต้กฎ ระเบียบและข้อบังคับ ซึ่งต้องปฏิบัติตาม ผลงานที่ออกมาจึงอาจจะได้รับความพึงพอใจไม่สูง เพราะติดขัดกับขั้นตอนมากมายที่โดยปกติแล้วจะไม่ใช่สิ่งที่ถูกใจผู้รับบริการ
4. ข้อคำถามที่เกิดขึ้นในแบบสอบถามเกิดจากการศึกษาเนื้อหาแล้วสร้างคำถามเป็นปัจจัยในการประเมิน แบบสอบถามเกิดจากผู้ปฏิบัติคิดและสร้างจากความเข้าใจของผู้ถูกประเมินซึ่งอาจจะไม่สามารถสื่อให้ผู้ประเมินเข้าใจครบถ้วนถูกต้องได้เพราะเกิดจากความคิดเพียงมุมเดียวของผู้ถูกประเมิน ผู้ประเมินไม่ได้ร่วมทำความเข้าใจในเนื้อหาแต่ละงาน คำตอบจึงอาจเบี่ยงเบนไม่ตรงประเด็นได้บ้าง
5. เวลาในการแจกแบบสอบถามและเก็บคืนใช้เวลาเพียง 1 สัปดาห์ อาจจะทำให้ผู้ประเมินบางท่านไม่ได้ส่งแบบสอบถามคืน ประกอบกับนักศึกษากำลังสอบความสนใจในข้อคำถามอาจลดน้อยลงไป
6. ในแบบสอบถามแต่ละชุดจะเป็นคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด ซึ่งผู้รับบริการบางรายไม่ได้สัมผัส ข้อคำถามอาจจะมากทำให้เกิดความเบื่อหน่ายทำให้คำตอบอาจเบี่ยงเบนได้

ข้อเสนอแนะ

1. ในการประเมินครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยในแบบสอบถามให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ และสร้างคำถามที่สื่อสารเข้าใจยิ่งขึ้นกว่าเดิมและสั้นลง
2. ควรประเมินครั้งต่อไปทุกสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบดูความก้าวหน้าในการแก้ไขและพัฒนางาน
3. สำนักงานเลขาธิการคณะเภสัชศาสตร์ ควรประชาสัมพันธ์ลักษณะงานที่ปฏิบัติให้ผู้รับบริการ (ผู้ประเมิน) เข้าใจและรู้จักมากขึ้น