

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการจากสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ จะเสนอข้อมูลเป็นรูปตารางและความเรียงดังนี้

ตาราง 2 จำนวนแบบสอบถามที่แจกและได้รับคืน

กลุ่มผู้รับบริการ	ที่แจก	ได้รับคืนสมบูรณ์	คิดเป็นร้อยละ
ผู้รับบริการภายในได้รับคำถามเกี่ยวกับ			
หน่วยสารบรรณ	107	64	62.90
หน่วยการเจ้าหน้าที่	108	64	59.26
หมวดอาคารสถานที่	107	64	62.90
หมวดยานพาหนะ	107	64	62.90
หมวดขามรักษาการณ์	107	64	62.90
หมวดคสนาม	107	64	62.90
หมวดซ่อมบำรุง	107	64	62.90
งานนโยบายและแผน	109	64	58.72
หน่วยพัสดุ	107	64	62.90
หน่วยคลัง	107	64	62.90
รวม	1076	640	59.48
ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา)	340	229	69.40
ผู้รับบริการภายนอก (บุคลากรภายนอกคณะฯ)			
คณะพยาบาลศาสตร์	10	7	70.00
รวม	10	7	70.00

จากตาราง 2 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชากรทั้งหมด

ผู้รับบริการภายในได้แก่ อาจารย์ จำนวน 78 คน ข้าราชการ จำนวน 28 คน ลูกจ้างตำแหน่งเสมือนข้าราชการ 4 คน ตอบแบบสอบถาม 640 ฉบับ จาก 1076 ฉบับ คิดเป็น 59.48% (แต่ทุกคนจะได้รับแบบสอบถามไม่เท่ากันเพราะต้องการประเมินเฉพาะผู้ที่รับบริการเท่านั้น) ผู้รับบริการภายนอกได้แก่ นักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ชั้นปีที่ 3 จำนวน 115 คน ปีที่ 4 จำนวน 112 คน และปีที่ 5 จำนวน

103 คน รวม 330 คน ตอบ 229 คน คิดเป็น 69.40% (นักศึกษาชั้นปีที่ 1-2 ไม่ตอบแบบสอบถาม เพราะเรียนวิชาพื้นฐานที่คณะวิทยาศาสตร์ทั้งหมด) บุคลากรภายนอกคณะฯ ที่รับบริการคือ คณะพยาบาลศาสตร์ 10 คน ตอบแบบสอบถาม 7 คน คิดเป็น 70.00%

**ตาราง 3 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของ
หน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์**

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
1 จัดระบบให้บริการรับ-ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานภายในคณะฯ ได้เป็นอย่างดี	4.84	72.58	22.58	-	-
2 จัดระบบให้บริการรับ-ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานภายนอกคณะฯ ได้เป็นอย่างดี	12.29	63.16	17.54	5.26	1.75
3 มีการนำเสนอเอกสารแก่ผู้บริหาร โดยการเสนอเพิ่มอย่างเป็นระบบ	5.89	68.62	21.57	3.92	-
4 มีการใช้ระบบการนำเสนอเอกสารรับเข้าแก่ผู้บริหารและผู้รับโดยทางระบบ Computer (PDF file) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	18.37	59.18	20.41	2.04	-
5 ให้บริการรับ-จ่าย พัสดุมภ์ จดหมาย แก่หน่วยงาน และบุคลากร ได้อย่างมีคุณภาพ	6.35	66.67	23.81	3.17	-
6 มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลที่ทันสมัย โดยปิดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของคณะฯ อย่างสม่ำเสมอ(บอร์ดที่ลานเอนกประสงค์ อาคาร 1)	3.84	59.62	32.69	3.85	-
7 มีการรับ-ส่ง E-mail เผยแพร่ข่าวสาร ไปยังหน่วยงานในคณะฯ อย่างสม่ำเสมอ	19.05	58.73	19.05	1.59	1.58
8 มีการจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนรับหนังสืออย่างเป็นระบบและครบถ้วน	18.52	62.96	18.52	-	-
9 ให้บริการสืบค้นเอกสารในความรับผิดชอบ ได้เป็นอย่างดี	12.24	53.06	32.65	2.05	-
10 มีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบและสะดวกในการสืบค้น	2.00	64.00	32.00	-	2.00
11 จัดให้บริการถ่ายเอกสารและให้เอกชนเข้ามาให้บริการ ณ อาคาร 1 เป็นไปด้วยความสะดวกคล่องตัว	32.20	49.16	15.25	3.39	-
12 การดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ	34.22	50.00	15.78	-	-

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
13 การให้บริการเครื่องดื่มและอาหารว่างในการประชุม คณะกรรมการชุดต่างๆ ของคณะเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว	30.65	61.29	8.06	-	-
14 จัดทำระเบียบ แบบฟอร์ม ที่จำเป็นใช้ ลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์	7.41	64.81	22.22	5.56	-

จากตาราง 3 พบว่าผู้รับบริการภายในมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยสารบรรณ โดยมีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับดีเยี่ยม	2.00-34.23	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 10	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 12
ระดับดี	49.16-72.58	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 11	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 1
ระดับปานกลาง	8.06-32.69	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 13	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 6
ระดับต้องปรับปรุง	1.59-5.56	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 7	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 14
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	1.58-2.00	ร้อยละต่ำสุดคือข้อ7	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 10

ตาราง 4 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) มีต่อการให้บริการของหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขาธิการคณะเภสัชศาสตร์

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
สารบรรณ					
1 ให้บริการรับ-จ่าย พัสตุภัณฑ์ จดหมาย แก่หน่วยงาน และบุคลากรได้อย่างมีคุณภาพ	5.82	44.66	34.96	12.62	1.94
2 จัดให้บริการถ่ายเอกสารและให้เอกชนเข้ามาให้บริการ ณ อาคาร 1 เป็นไปด้วยความสะดวก คล่องตัว	26.48	41.55	26.96	4.10	0.91

จากตาราง 4 พบว่าผู้รับบริการภายนอก คือ นักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ชั้นปีที่ 3, 4 และ 5 มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยสารบรรณ โดยมีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับดีเยี่ยม	5.82-26.48	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 1	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 2
ระดับดี	41.55-44.66	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 2	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 1
ระดับปานกลาง	26.96-34.96	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 2	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 1
ระดับต้องปรับปรุง	4.10-12.62	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 2	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 1
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	0.91-1.94	ร้อยละต่ำสุดคือข้อ 2	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 1

ตาราง 5 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหน่วย
การเจ้าหน้าที่ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
1 การให้บริการการทำสัญญาลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	5.73	62.85	28.57	2.85	-
2 การให้บริการการขอตำแหน่งทางวิชาการเป็นไปอย่างมีคุณภาพและรวดเร็วเหมาะสมกับเวลา(3-4 เดือน)	13.81	44.82	27.58	13.79	-
3 ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่การนัดหมายกรรมการขอตำแหน่งทางวิชาการ ในชุดต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งของความล่าช้าของงานการเจ้าหน้าที่และปัจจุบันได้ดำเนินการปรับปรุงให้ดีขึ้นระดับหนึ่งแล้ว	6.69	49.99	43.32	-	-
4 การให้คำปรึกษา กฎ ระเบียบ เป็นไปอย่างถูกต้องแม่นยำ	12.09	44.82	27.58	10.34	5.17
5 การดำเนินการเรื่องการบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย ลาออก เป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย	9.56	59.50	28.56	2.38	-
6 การดำเนินการเข้าสู่ตำแหน่งเลื่อนระดับ เปลี่ยนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้องเรียบร้อย	7.04	49.11	35.08	8.77	-
7 การจัดทำบัตรประจำตัวบุคลากร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย	15.32	54.20	27.10	3.38	-
8 การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดส่งรายชื่อบุคลากรไปประชุม อบรม จัดทำได้ทันตามกำหนดเวลาและครบถ้วนถูกต้อง	5.40	69.61	21.42	3.57	-
9 การให้บริการการจัดทำหนังสือเดินทาง/VISA เป็นไปอย่างถูกต้องและทันต่อเวลา	17.26	41.37	31.03	10.34	-
10 ให้บริการฐานข้อมูลบุคลากร ได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง	3.83	47.15	33.94	13.20	1.88
11 มีการให้บริการสืบค้นเอกสารที่หน่วยการเจ้าหน้าที่ จัดเก็บได้อย่างมีระบบและรวดเร็ว	3.96	47.04	33.32	13.72	1.96
12 มีการจัดทำสถิติการลาเป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้ง่าย	18.78	49.99	27.07	4.16	-
13 จัดทำระเบียบ แบบฟอร์ม ที่จำเป็นใช้ ลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์	9.84	54.88	27.44	7.84	-

จากตาราง 5 พบว่าผู้รับบริการภายในมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยการเจ้าหน้าที่ โดยมีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับดีเยี่ยม	3.83-18.78	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 10	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 12
ระดับดี	41.37-69.61	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 9	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 8
ระดับปานกลาง	21.42-43.32	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 8	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 3
ระดับต้องปรับปรุง	2.38-13.79	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 5	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 2
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	1.88-5.17	ร้อยละต่ำสุดคือข้อ 10	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 4

ตาราง 6 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหมวด
 ยามรักษาการณ์ หน่วยอาคารสถานที่ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ
 คณะเภสัชศาสตร์

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
ยามรักษาการณ์					
1 ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมีความจำเป็นต้องทำงานนอกเวลาราชการที่คณะฯ	8.92	44.64	37.52	8.92	-
2 ยามให้บริการการใช้ห้องนอกเวลาราชการได้อย่างมีคุณภาพ	11.11	55.55	26.68	6.66	-
3 ยามดูแลระบบการจราจรภายในคณะฯ ได้เป็นอย่างดี	-	35.71	48.23	12.50	3.57
4 ท่านเห็นด้วยกับการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยโดยยามต้องเดินตรวจการณ์ทุก ๆ 1 ชั่วโมงแทนการนั่งประจำจุด	40.35	40.35	19.30	-	-
5 ท่านเห็นด้วยที่ยามให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ นอกเหนือจากหน้าที่ยามได้เป็นอย่างดี เช่น แยกهام เพาะพันธุ์กล้าไม้ คัดหญ้า จัดห้องสอบ รับไปรษณีย์ภัณฑ์ เป็นต้น	25.45	34.54	25.47	9.09	5.45
6 มีระบบเข้า - ออกอาคารที่มีคุณภาพ ตรวจสอบได้	5.26	26.31	31.59	28.07	8.77
7 มีการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นระบบที่ดี	3.50	35.08	42.12	12.28	7.84
8 มีการเดินตรวจการดูแลความเรียบร้อยอาคารทุกหลังของคณะฯ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.84	42.30	40.38	11.56	1.92

จากตาราง 6 พบว่าผู้รับบริการภายในมีความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดยามรักษาการณ์ โดยมีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับดีเยี่ยม	3.50-40.35	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 7	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 4
ระดับดี	26.31-55.55	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 6	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 2
ระดับปานกลาง	19.30-48.23	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 4	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 3
ระดับต้องปรับปรุง	6.66-28.07	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 2	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 6
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	1.92-8.77	ร้อยละต่ำสุดคือข้อ 8	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 6

ตาราง 7 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) มีต่อการให้บริการของหมวดยามรักษาการณ์ หน่วยอาคารสถานที่ ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
ยามรักษาการณ์					
1 ท่านรู้ดีที่ปลอดภัยเมื่อมีความจำเป็นต้องทำงานนอกเวลาราชการที่คณะฯ	13.74	46.44	34.59	4.76	0.47
2 ยามให้บริการการใช้ห้องนอกเวลาราชการได้อย่างมีคุณภาพ	10.39	47.52	35.66	6.43	-
3 ยามดูแลระบบการจราจรภายในคณะฯ ได้เป็นอย่างดี	12.03	29.16	42.15	16.20	0.46
4 ท่านเห็นด้วยกับการจัดระบบการรักษาความปลอดภัย โดยยามต้องเดินตรวจการณ์ทุก ๆ 1 ชั่วโมงแทนการนั่งประจำจุด	46.95	31.30	18.69	2.63	0.43
5 มีระบบเข้า - ออกอาคารที่มีคุณภาพ ตรวจสอบได้	7.21	19.23	42.32	21.63	9.61
6 มีการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นระบบที่ดี	6.91	41.93	40.09	8.77	2.30

จากตาราง 7 พบว่าผู้รับบริการภายนอกคือ นักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ ชั้นปีที่ 3,4 และ 5 มีความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดยามรักษาการณ์โดยมีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับดีเยี่ยม	6.91-46.95	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 6	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 4
ระดับดี	19.23-47.52	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 5	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 2
ระดับปานกลาง	18.69-42.32	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 4	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 5
ระดับต้องปรับปรุง	2.63-21.63	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 4	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 5
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	0.43-9.61	ร้อยละต่ำสุดคือข้อ 4	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 5

ตาราง 8 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหมวด
ซ่อมบำรุง หน่วยอาคารสถานที่ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ
คณะเภสัชศาสตร์

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
ซ่อมบำรุง					
1 ขั้นตอนการแจ้งซ่อมทำได้สะดวก รวดเร็ว	14.28	42.85	19.67	21.42	1.78
2 ในกรณีฉุกเฉินท่านได้รับการซ่อมอย่างรวดเร็ว	14.28	41.07	16.09	19.64	8.92
3 ในกรณีปกติที่ท่านมีอะไหล่ในการเปลี่ยนเรียบร้อยแล้วท่านได้รับการซ่อมอย่างรวดเร็ว	23.07	42.30	21.18	11.53	1.92
4 ท่านรู้สึกประทับใจในคุณภาพการซ่อมที่ได้รับบริการทุกครั้ง	14.28	48.21	28.59	7.14	1.78
5 มีการให้คำแนะนำและปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานระบบสาธารณูปโภค วัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ เป็นอย่างดี	-	45.83	45.84	6.25	2.08
6 มีการดูแลและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เครื่องปรับอากาศ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ	5.66	37.73	35.86	16.98	3.77
7 มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการซ่อมบำรุงได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา	9.43	43.39	26.43	18.86	1.88
8 มีการวางแผนการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงอย่างมีประสิทธิภาพ	1.92	36.53	30.76	26.95	3.84

จากตาราง 8 พบว่าผู้รับบริการภายในมีความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดซ่อมบำรุง โดยมีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับดีเยี่ยม	1.92-23.07	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 8	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 3
ระดับดี	36.53-48.21	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 8	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 4
ระดับปานกลาง	16.09-45.84	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 2	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 5
ระดับต้องปรับปรุง	6.25-26.95	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 5	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 8
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	1.78-8.92	ร้อยละต่ำสุดคือข้อ 1,4	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 2

ตาราง 9 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหมวดยานพาหนะ หน่วยอาคารสถานที่ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
ยานพาหนะ					
1 มีขั้นตอนการขอใช้บริการยานพาหนะที่สะดวก รวดเร็ว	29.62	55.55	11.13	3.70	-
2 มีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย ในขณะที่ใช้บริการยานพาหนะ	23.21	53.57	23.22	-	-
3 ยานพาหนะที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานทุกระบบ	22.80	56.14	17.56	3.50	-
4 ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงานขับรถยนต์	29.82	52.63	12.29	5.26	-
5 ยานพาหนะที่ให้บริการมีความสะอาด ทั้งตัวรถและอุปกรณ์ประกอบ	19.29	70.17	8.79	1.75	-
6 ท่านได้รับการใช้รถยนต์ตรงตามเวลา	38.88	37.03	18.54	5.55	-
7 การขอใช้รถกรณีเร่งด่วน ได้รับการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	37.25	43.15	9.80	9.80	-
8 การประสานงานการใช้รถยนต์เป็นไปด้วยความสะดวก คล่องตัว	40.00	50.90	3.65	5.45	-
9 มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ	33.33	47.36	14.05	3.50	1.75
10 การจัดรถสำหรับผู้ขอใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	22.64	54.71	20.77	1.88	-

จากตาราง 9 พบว่าผู้รับบริการภายในมีความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดยานพาหนะ โดยมีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับดีเยี่ยม	19.29-40.00	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 5	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 8
ระดับดี	37.03-70.17	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 6	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 5
ระดับปานกลาง	3.65-23.22	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 8	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 2
ระดับต้องปรับปรุง	1.75-9.80	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 5	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 7
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	0-1.75	ร้อยละต่ำสุดคือข้อ 1-8,10	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 9

ตาราง 10 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) มีต่อการให้บริการของหมวดยานพาหนะ หน่วยอาคารสถานที่ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
ยานพาหนะ					
1 มีขั้นตอนการขอใช้บริการยานพาหนะที่สะดวก รวดเร็ว	5.63	33.80	46.49	8.45	5.63
2 มีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย ในขณะที่ใช้บริการยานพาหนะ	6.93	59.40	26.74	5.94	0.99
3 ยานพาหนะที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานทุกระบบ	14.28	42.85	30.47	9.55	2.85
4 ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงานขับรถยนต์	7.54	58.49	27.37	5.66	0.94
5 ยานพาหนะที่ให้บริการมีความสะอาด ทั้งตัวรถ และอุปกรณ์ประกอบ	21.56	42.15	29.43	2.94	3.92
6 ท่านได้รับบริการใช้รถยนต์ตรงตามเวลา	12.37	53.60	27.85	5.15	1.03
7 การขอใช้รถกรณีเร่งด่วน ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	17.85	21.42	57.16	3.57	-
8 การประสานงานการใช้รถยนต์เป็น ไปด้วยความสะดวก คล่องตัว	10.00	38.33	43.34	8.33	-
9 มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ	14.77	53.40	28.43	3.40	-
10 การจัดรถสำหรับผู้ขอใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	9.52	45.23	39.28	4.78	1.19

จากตาราง 10 พบว่าผู้รับบริการภายนอก คือ นักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ ชั้นปีที่ 3, 4, 5 มีความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดยานพาหนะ โดยมีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับดีเยี่ยม	5-63-21.56	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 1	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 5
ระดับดี	21.42-59.40	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 7	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 2
ระดับปานกลาง	26.74-57.16	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 2	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 7
ระดับต้องปรับปรุง	2.94-9.55	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 5	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 3
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	0.99-5.63	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 2	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 1

ตาราง 11 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์) ที่มีต่อการให้บริการของหมวดยานพาหนะ หน่วยอาคารสถานที่ ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
ยานพาหนะ					
1 มีขั้นตอนการขอใช้บริการยานพาหนะที่สะดวก รวดเร็ว	25.00	75.00	-	-	-
2 มีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย ในขณะที่ใช้บริการยานพาหนะ	71.72	28.58	-	-	-
3 ยานพาหนะที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานทุกระบบ	71.42	28.58	-	-	-
4 ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงานขับรถยนต์	100.00	-	-	-	-
5 ยานพาหนะที่ให้บริการมีความสะอาด ทั้งตัวรถและอุปกรณ์ประกอบ	71.42	12.79	12.79	-	-
6 ท่านได้รับบริการใช้รถยนต์ตรงตามเวลา	71.42	28.58	-	-	-
7 การขอใช้รถกรณีเร่งด่วน ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	33.34	33.33	33.33	-	-
8 การประสานงานการใช้รถยนต์เป็นไปด้วยความสะดวก คล่องตัว	33.34	66.66	-	-	-
9 มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ	71.42	28.58	-	-	-
10 การจัดรถสำหรับผู้ใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	25.00	75.00	-	-	-

จากตาราง 11 พบว่าผู้รับบริการภายนอกมีความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดยานพาหนะ โดยมีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับดีเยี่ยม	25.00-100.	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 1,10	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 4
ระดับดี	12.79-75.00	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 5	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 1,10
ระดับปานกลาง	12.79-33.33	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 5	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 7
ระดับต้องปรับปรุง	-	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ -	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ -
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	-	ร้อยละต่ำสุดคือข้อ -	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ -

ตาราง 12 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการของหมวด
สนาม หน่วยอาคารสถานที่ ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขาธิการคณะเภัชศาสตร์

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
สนาม					
1 สนาม เรือนเพาะชำ บริเวณทั่วไปมีความสะอาด	4.16	33.33	45.85	16.66	-
2 สวนสมุนไพรและต้นไม้ทั่วไปได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	2.08	37.50	45.85	10.41	4.16
3 ท่านรู้สึกประทับใจในการจัดเตรียมไม้ประดับงานพระราชทานปริญญาบัตร	28.30	54.71	13.22	3.77	-
4 สวนหย่อมได้รับการพัฒนาและปรับแต่งอย่างต่อเนื่อง	1.88	33.96	45.28	18.88	-
5 มีการขุดลอกดินเลนในคูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ	-	26.00	34.00	38.00	2.00
6 มีการเพาะกล้า จัดหาพันธุ์ไม้มาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ	2.08	29.16	41.68	27.08	-
7 ท่านรู้สึกพอใจในความเป็นระเบียบและร่มรื่นของบริเวณโดยทั่วไปของคณะเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย	16.07	37.50	37.50	8.93	-
8 มีการดูแล บำรุงรักษาและตกแต่งไม้ดอกไม้ประดับเป็นอย่างดี	5.45	30.90	54.56	9.09	-

จากตาราง 12 พบว่าผู้รับบริการภายในมีความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดสนาม โดยมีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับยอดเยี่ยม	1.88-28.30	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 4	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 3
ระดับดี	26.00-54.71	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 5	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 3
ระดับปานกลาง	13.22-54.56	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 3	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 8
ระดับต้องปรับปรุง	3.77-38.00	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 3	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 5
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	2.00-4.16	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 5	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 2

ตาราง 13 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) ที่มีต่อการให้บริการของหมวดสนาม หน่วยอาคารสถานที่ ๑ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขาธิการ คณะเภสัชศาสตร์

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
สนาม					
1 สนาม เรือนเพาะชำ บริเวณทั่วไปมีความสะอาด	1.73	20.34	39.84	27.27	10.82
2 สวนสมุนไพรและต้นไม้ทั่วไปได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	3.22	19.35	42.39	29.05	5.99
3 ท่านรู้สึกประทับใจในการจัดเตรียมไม้ประดับงานพระราชทานปริญญาบัตร	19.53	44.18	31.16	4.67	0.46
4 มีการขุดลอกดินเลนในคูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ	1.42	18.09	54.28	23.83	2.38
5 ท่านรู้สึกพอใจในความเป็นระเบียบและร่มรื่นของบริเวณโดยทั่วไปของคณะ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย	5.21	34.59	43.12	14.24	2.84
6 มีการดูแลบำรุงรักษาและตกแต่งไม้ดอกไม้ประดับเป็นอย่างดี	3.66	35.32	46.78	12.87	1.37

จากตาราง 13 พบว่าผู้รับบริการภายนอกคือ นักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ ชั้นปีที่ 3,4 และ 5 มีความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดสนาม โดยมีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับขอดีเยี่ยม	1.42-19.53	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 4	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 3
ระดับดี	19.35-44.18	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 2	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 3
ระดับปานกลาง	31.16-54.28	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 3	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 4
ระดับต้องปรับปรุง	4.67-29.05	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 3	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 2
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	0.46-10.82	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 3	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 1

ตาราง 14 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหมวด
อาคารสถานที่ หน่วยอาคารสถานที่ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการ
ศาสตร์

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
อาคารสถานที่					
1 มีการตรวจสอบ ควบคุม ดูแล กำกับการทำงาน สะอาดที่เป็นระบบ	3.77	45.28	32.09	15.09	3.77
2 ห้องเรียน ห้องทำงาน ห้องสุขา และอาคารทั่วไป สะอาดสวยงามและเป็นระเบียบ	5.26	28.07	45.63	15.78	5.26
3 มีความสะดวกและเป็นระเบียบในการจอดรถ ในบริเวณคณะฯ	1.81	25.48	30.90	36.36	5.45
4 การขอบริการ ใช้ห้องเรียน ห้องประชุม ได้รับบริการ โดย สะดวกรวดเร็ว	23.63	50.90	25.47	-	-
5 มีการจัดระบบตรวจสอบความสะอาด โดยผู้ให้บริการ สถานที่ในทุกห้อง (ด้วยการบันทึกข้อบกพร่องใน แบบฟอร์มที่จัดไว้ในแต่ละห้อง)	6.0	42.00	40.00	10.00	2.00
6 พื้นที่บริเวณทางเดินในอาคาร 1,2,3,4 และห้อง สุขา มีความสะอาด	3.57	39.28	35.73	17.85	3.57
7 การให้บริการและประสานงานด้านอาคารสถานที่ที่เป็นไป ด้วยความสะดวกรวดเร็ว	12.50	51.78	26.78	7.16	1.78
8 จัดทำระเบียบ แบบฟอร์ม ที่จำเป็นใช้ ลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์	6.25	52.08	35.41	2.08	4.16

จากตาราง 14 พบว่าผู้รับบริการภายในมีความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดสนาม โดย
มีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับยอดเยี่ยม	1.81-23.63	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 3	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 4
ระดับดี	25.48-51.78	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 3	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 7
ระดับปานกลาง	25.47-45.63	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 4	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 2
ระดับต้องปรับปรุง	2.08-36.36	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 8	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 3
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	1.78-5.45	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 7	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 3

ตาราง 15 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) มีต่อการให้บริการของ
หมวดอาคารสถานที่ หน่วยอาคารสถานที่ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขาธิการคณะ
เภสัชศาสตร์

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
อาคารสถานที่					
1 ห้องเรียน ห้องทำงาน ห้องสุขา และอาคารทั่วไป สะอาดสวยงามและเป็นระเบียบ	4.24	39.62	37.75	15.56	2.83
2 มีความสะดวกและเป็นระเบียบในการจอดรถในบริเวณคณะฯ	1.49	10.94	41.79	34.34	11.44
3 การขอบริการใช้ห้องเรียน ห้องประชุม ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	5.14	38.85	48.59	7.42	-
4 พื้นที่บริเวณทางเดินในอาคาร 1,2,3,4 และห้องสุขา มีความสะอาด	3.77	44.33	41.06	8.49	2.35
5 การให้บริการและประสานงานด้านอาคารสถานที่เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว	8.33	29.76	54.18	5.95	1.78

จากตาราง 15 พบว่าผู้รับบริการภายนอก คือนักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ ชั้นปีที่ 3,4 และ 5 มีความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดอาคารสถานที่ โดยมีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับยอดเยี่ยม	1.49-8.33	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 2	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 5
ระดับดี	10.94-44.33	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 2	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 4
ระดับปานกลาง	41.06-54.18	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 1	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 5
ระดับต้องปรับปรุง	5.95-34.34	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 5	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 2
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	1.78-11.44	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 5	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 2

ตาราง 16 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของ
งานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการคณะเภสัชศาสตร์

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
1 มีการแจ้งภาควิชา/หน่วยงานเพื่อขอข้อมูลรายการครุภัณฑ์ที่ติด ก่อสร้างเพื่อจัดทำค่าของงบประมาณได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	5.55	61.11	33.33	-	-
2 มีการจัดทำค่าของงบประมาณได้ครบถ้วนถูกต้อง	2.94	61.76	32.35	2.94	-
3 มีการจัดทำค่าของงบประมาณประจำปีได้ตรงตามเวลาที่กำหนด		57.14	40.00	2.85	-
4 ได้แจกจ่ายค่าของงบประมาณให้กับภาควิชา/หน่วยได้ครบถ้วน	7.50	52.50	35.00	5.00	-
5 ให้บริการข้อมูลเพื่อประกอบการวิเคราะห์และวางแผนของ ผู้บริหารได้ครบถ้วน สมบูรณ์	3.33	63.33	23.33	10.00	-
6 มีการจัดทำหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณหมวดคอบแทน ใช้สอย วัสดุ งานจัดการศึกษาได้เหมาะสม	5.70	60.00	31.43	-	2.86
7 มีการแจ้งผลการจัดสรรงบประมาณหมวดคอบแทน ใช้สอย วัสดุ ให้ภาควิชา/ผู้เกี่ยวข้องได้รวดเร็ว	2.50	57.50	35.00	5.00	-
8 มีการจัดทำแผนการใช้เงินงบประมาณแผ่นดินเสนอ มหาวิทยาลัยได้ถูกต้องตรงตามเวลาที่กำหนด	6.45	67.74	25.81	-	-
9 ให้บริการติดต่อประสานงานและสอบถามข้อมูลจาก กองแผนงานให้ภาควิชา/หน่วยงานได้รวดเร็ว/ถูกต้อง	6.38	48.94	31.91	10.64	2.13
10 จัดทำรายงานประจำปีได้ถูกต้องครบถ้วน	18.60	53.49	27.91	-	-
11 มีการเผยแพร่รายงานประจำปีให้ภาควิชา/หน่วยงาน ภายในและภายนอกคณะฯ ได้ทั่วถึง	14.58	56.25	29.17	-	-
12 ให้บริการค้นหาเอกสารที่งานนโยบายและแผนจัดเก็บ ได้อย่างรวดเร็ว	5.13	48.72	38.46	7.69	-
13 จัดทำระเบียบ แบบฟอร์ม ที่จำเป็นใช้ ลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์	15.00	57.50	25.50	2.50	-

จากตาราง 16 พบว่าผู้รับบริการภายในมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานนโยบายและ
แผน โดยมีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับดีเยี่ยม	2.50-18.60	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 7	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 10
ระดับดี	40.00-67.74	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 3	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 8
ระดับปานกลาง	2.85-38.46	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 3	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 12
ระดับต้องปรับปรุง	2.50-10.64	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 13	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 9
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	2.13-2.86	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 9	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 6

ตาราง 17 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของ
หน่วยพัสดุ งานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขาธิการคณะเภสัชศาสตร์

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างยิ่ง
1 มีการวางแผนการจัดหาพัสดุที่เหมาะสม	2.27	72.23	22.73	2.27	-
2 มีการรายงานผลการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานภายในทุกเดือน	10.81	45.95	37.84	5.4	-
3 มีการดำเนินจัดหาพัสดุ อย่างมีประสิทธิภาพ	6.82	61.36	27.27	4.55	-
4 มีการจัดทำทะเบียนพัสดุ-ครุภัณฑ์ อย่างมีระบบครบถ้วน ถูกต้อง	15.78	5.26	21.05	7.91	-
5 มีการบริหารพัสดุดามระเบียบอย่างเคร่งครัด	17.08	63.41	19.51	-	-
6 มีระบบการเบิก-จ่ายพัสดุที่รัดกุม ถูกต้อง รวดเร็ว	11.63	74.42	13.95	-	-
7 มีการจัดหาวัสดุคงคลังเพื่อบริการแก่ผู้ใช้ที่เหมาะสม เพียงพอ	9.53	52.38	33.33	4.76	-
8 มีการดำเนินการจัดจ้างได้ถูกต้องตามระเบียบ และมีประสิทธิภาพ	11.90	69.05	19.05	-	-
9 มีการให้คำแนะนำ ปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบที่ปฏิบัติได้ เป็นอย่างดี	13.56	68.42	15.79	2.23	-
10 ให้บริการสืบค้นเอกสารที่จัดเก็บโดยหน่วยพัสดุ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว	9.09	57.58	30.3	3.03	-
11 มีการดำเนินการแจ้งซ่อม จัดจ้างซ่อม ได้อย่างเป็นระบบ	15.00	57.50	25.00	2.50	-
12 มีการวางแผนดำเนินการจัดซื้อวัสดุ/ครุภัณฑ์ให้ เป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	9.30	67.44	20.93	2.33	-
13 จัดทำระเบียบ แบบฟอร์ม ที่จำเป็นใช้ ลงใน คอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์	6.98	62.79	20.93	9.30	-

จากตาราง 17 พบว่าผู้รับบริการภายในมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยพัสดุ โดยมีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับยอดเยี่ยม	2.27-17.058	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 1	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 5
ระดับดี	5.26-74.42	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 4	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 6
ระดับปานกลาง	13.95-37.84	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 6	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 2
ระดับต้องปรับปรุง	2.23-7.91	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 9	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 4
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	0-0	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ -	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ -

ตาราง 18 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหน่วยคลัง
งานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเกษตรศาสตร์

ข้อความ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
1 มีความสะดวกรวดเร็วในการรับเงินสวัสดิการฯ (ค่ารักษา, ค่าศึกษานูตร)	28.81	57.63	10.17	1.69	1.70
2 มีความสะดวกรวดเร็วในการยืมเงินทรองจ่าย	15.25	62.71	15.25	6.79	-
3 มีความสะดวกรวดเร็วในการรับเงินสศย่อย	21.57	66.67	9.80	1.96	-
4 มีความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงินทุกครั้ง	10.71	62.5	23.21	3.58	-
5 การให้คำแนะนำ ปรัชญาในระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	16.67	61.67	13.33	6.67	1.66
6 มีการจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันตลอดเวลา เหมาะกับการตรวจสอบ	16.67	52.38	23.81	4.76	2.38
7 มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินที่เป็นระบบ	11.43	62.86	20.00	5.71	-
8 มีระบบติดตาม ทวงถาม การชดใช้การยืมเงินทรองจ่ายที่เป็นระบบและถูกต้องตามระเบียบ	21.74	60.87	15.22	2.17	-
9 มีการจัดทำรายงานการใช้จ่ายเงินทุกหมวด ทุกเดือน ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	11.76	67.65	14.71	5.88	-
10 มีการจัดทะเบียนคุมยอดการเบิก-จ่ายเงินของหน่วยงานได้ครบถ้วนถูกต้อง	2.86	71.43	20.00	5.71	-
11 ให้บริการสืบค้นเอกสารที่จัดเก็บที่หน่วยคลังได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว	14.29	61.90	19.05	2.38	2.38
12 จัดทำระเบียบ แบบฟอร์ม ที่จำเป็นใช้ ลงในคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์	15.56	62.22	17.78	2.22	2.22

จากตาราง 18 พบว่าผู้รับบริการภายในมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยคลัง โดยมีช่วงจำนวนร้อยละของแต่ละระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับยอดเยี่ยม	2.86-28.81	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 10	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 1
ระดับดี	52.38-71.43	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 6	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 10
ระดับปานกลาง	9.80-23.81	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 3	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 6
ระดับต้องปรับปรุง	1.69-6.79	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 1	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 2
ระดับต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	1.66-2.38	ร้อยละต่ำสุดคือ ข้อ 5	ร้อยละสูงสุดคือ ข้อ 6,11

ตาราง 19 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของ
 หน่วยงานบรรณงานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขาธิการคณะเภสัชศาสตร์ ในการประเมิน
 ครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุงอย่างอื่น	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. จักระบบให้บริการรับ-ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานภายในคณะฯ ได้เป็นอย่างดี	11.11	4.84	68.06	72.58	20.83	22.58	-	-	-	-
2. จักระบบให้บริการรับ-ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานภายนอกคณะฯ ได้เป็นอย่างดี	5.88	12.29	72.06	63.16	22.06	17.54	-	5.26	-	1.75
3. มีการนำเสนอเอกสารแก่ผู้บริหาร โดยการเสนอเพิ่มอย่างเป็นระบบ	14.00	5.89	62.00	68.62	24.00	21.57	-	3.92	-	-
4. มีการใช้ระบบการนำเอกสารรับเข้าแก่ผู้บริหารและผู้รับ โดยทางระบบ Computer ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	10.34	18.37	67.25	59.18	18.97	20.41	1.72	2.04	1.72	-
5. ให้บริการรับ-จ่าย พัสตุภัณฑ์ จดหมายแก่หน่วยงานและบุคลากร ได้อย่างมีคุณภาพ	6.67	6.35	62.67	66.67	29.33	23.81	1.33	3.17	-	-
6. มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลที่ทันสมัยโดยปีคประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของคณะฯ อย่างสม่ำเสมอ	13.24	3.84	54.41	59.62	26.47	32.69	5.88	3.85	-	-
7. มีการรับ-ส่ง E-mail เผยแพร่ข่าวสารไปยังหน่วยงานในคณะฯ อย่างสม่ำเสมอ	12.16	19.05	59.46	58.73	25.68	19.05	2.70	1.59	-	1.58
8. มีการจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนรับหนังสืออย่างครบถ้วน	14.55	18.52	60.00	62.96	23.64	18.52	1.81	-	-	-
9. ให้บริการสืบค้นเอกสารในความรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี	5.08	12.24	53.70	53.06	37.04	32.65	3.70	2.05	-	-
10. มีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ และสะดวกในการสืบค้น	5.56	2.00	53.70	64.00	37.40	2.05	3.70	-	-	2.00

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อความ	คิ่เยี่ยม		คิ		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
11. จัดให้บริการถ่ายเอกสารและให้เอกชนเข้ามาให้บริการ ณ อาคาร 1 เป็นไปด้วยความสะดวกคล่องตัว	8.82	32.20	47.06	49.16	41.18	-	2.94	3.39	-	-
12. การดำเนินการจัดประชุม คณะกรรมการประจำคณะฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ	18.60	34.22	60.47	50.00	20.93	3.39	-	-	-	-
13. การให้บริการเครื่องพิมพ์และอาหารว่างในการประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ ของคณะเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว	-	30.65	-	61.29	23.81	-	-	-	-	-
14. จัดทำระเบียบ แบบฟอร์ม ที่จำเป็นใช้ลงในคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์	15.87	7.41	60.32	23.81	64.81	22.22	-	5.56	-	-

จากตาราง 19 พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยสารบรรณ โดยเปรียบเทียบจากผลบวกของจำนวนร้อยละของระดับคิ่เยี่ยมและคิ่ดังนี้

ความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มขึ้นในข้อ 5, 7, 8, 9, 10, 11 และ 12

ความพึงพอใจในการรับบริการคงเดิมในข้อ 4

ความพึงพอใจในการรับบริการลดลง ในข้อ 1, 2, 3, 6 และ 14

ข้อ 13 เป็นกิจกรรมที่เพิ่มเติมในครั้งที่ 2 ผลงานเกิน 90%

ตาราง 20 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) มีต่อการให้บริการของหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขาธิการคณะเภสัชศาสตร์ ในการประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. ให้บริการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์ จดหมาย แก่หน่วยงานและบุคลากร ได้อย่างมี คุณภาพ	6.11	5.82	36.67	44.66	43.88	34.96	10.56	12.62	2.78	1.94
2. จัดให้บริการถ่ายเอกสารเป็นด้วยความ สะดวก คล่องตัว	3.42	26.48	17.87	41.55	22.05	26.96	22.81	4.10	33.85	0.91

จากตาราง 20 พบว่าผู้รับบริการภายนอก คือ นักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ชั้นปีที่ 3, 4, 5 มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยสารบรรณ โดยเปรียบเทียบจากผลรวมของจำนวนร้อยละของระดับดีเยี่ยมและดี ดังนี้
ความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นทั้ง 2 ข้อ

ตาราง 21 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของ
 หน่วยการเจ้าหน้าที่ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการคณะกรรมการในการประเมิน
 ครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. การให้บริการทำสัญญาลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม เป็นไปอย่างดี มีประสิทธิภาพ	-	5.73	43.59	62.85	46.15	28.57	10.26	2.85	-	-
2. การให้บริการการขอตำแหน่งทางวิชา การไปอย่างมีคุณภาพ	-	13.81	43.75	44.82	43.75	27.58	9.38	13.79	3.12	-
3. การนัดหมายกรรมการขอตำแหน่งทาง วิชาการในชุดต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งของ ความล่าช้าของงานการเจ้าหน้าที่และได้ ดำเนินการแก้ไขได้เรียบร้อย	-	6.69	43.75	49.99	56.25	43.32	-	-	-	-
4. การให้คำปรึกษา กฎ ระเบียบ เป็นไป อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.04	12.09	43.94	44.82	36.36	27.58	15.15	10.34	1.51	-
5. การดำเนินการเรื่องการบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย ลาออก เป็นไปด้วยความถูก ต้องเรียบร้อย	7.41	9.56	53.7	59.50	33.33	28.56	5.56	2.38	-	-
6. การดำเนินการเข้าสู่ตำแหน่งเลื่อนระดับ เปลี่ยนตำแหน่งเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็น ไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย	8.96	7.04	53.73	49.11	31.34	35.08	5.97	8.77	-	-
7. การจัดทำบัตรประจำตัวบุคลากรเป็นไป ด้วยความเรียบร้อย	16.42	15.32	70.15	54.20	11.94	27.10	1.49	3.38	-	-
8. การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดส่งรายชื่อ บุคลากรไปประชุม อบรม จัดทำได้ทัน ตามกำหนดเวลาและครบถ้วน	10.29	5.40	51.47	69.61	32.36	21.42	5.88	3.57	-	-
9. การให้บริการการจัดทำหนังสือเดิน ทาง/VISA เป็นไปอย่างถูกต้องและทัน ต่อเวลา	6.45	17.26	38.71	41.37	32.26	31.03	16.13	10.34	6.45	-
10. ให้บริการฐานข้อมูลบุคลากรได้อย่าง ครบถ้วนถูกต้อง	3.03	3.83	45.45	47.15	43.94	33.94	7.58	13.20	-	-

ตาราง 21(ต่อ)

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุง อย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
11. มีการให้บริการสืบค้นเอกสารที่หน่วย การเจ้าหน้าที่จัดเก็บ ได้อย่างมีระบบและ รวดเร็ว	5.17	3.96	39.66	47.04	41.38	33.32	13.79	13.72	-	-
12. มีการจัดทำสถิติการลาเป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้ง่าย	11.54	18.78	53.85	49.99	32.69	27.07	1.92	4.16	-	-
13. จัดทำระเบียบแบบฟอร์มที่จำเป็นใช้ลง ในคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการอย่าง ครบถ้วนสมบูรณ์	6.78	9.84	61.02	54.88	25.42	27.44	6.78	7.84	-	-

จากตาราง 21 พบว่าผู้รับบริการภายในมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยการเจ้าหน้าที่ โดยเปรียบเทียบจากผลรวมของจำนวนร้อยละของระดับดีเยี่ยม และดีดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นในข้อ 4 , 5, 8, 9, 10, 11 และ 12

ความพึงพอใจในการให้บริการลดลง ในข้อ 1-3 , 6-7 และ 13

ตาราง 22 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหมวด
 ยามรักษาการณ์ หน่วยอาคารสถานที่ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์
 ในการประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุง อย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมีความจำเป็นต้องทำงานนอกเวลาราชการที่คณะฯ	4.05	8.92	56.75	44.64	31.08	37.52	8.12	8.92	-	-
2. ยามให้บริการการใช้ห้องนอกเวลาราชการได้อย่างมีคุณภาพ	6.06	11.11	60.61	55.55	27.27	26.68	6.06	6.66	-	-
3. ยามดูแลระบบการจราจรภายในคณะฯ ได้เป็นอย่างดี	1.37	-	45.21	35.71	43.83	48.23	8.22	12.50	1.37	3.57
4. ท่านเห็นด้วยกับการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยโดยยามต้องเดินตรวจการณ์ทุกๆ 1 ชั่วโมงแทนการนั่งประจำจุด	46.05	40.35	39.47	40.35	13.16	19.30	1.32	-	-	-
5. ท่านเห็นด้วยที่ยามให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ นอกเหนือจากหน้าที่ยามได้เป็นอย่างดี เช่น แยกهام เพาะพันธุ์กล้าไม้ ตัดหญ้า จัดห้องสอบ รับไปรษณีย์ กัญช์ เป็นต้น	25.36	25.45	43.67	34.54	21.12	25.47	8.45	9.09	1.40	5.45
6. มีระบบเข้า-ออกอาคารที่มีคุณภาพตรวจสอบได้	4.00	5.26	26.67	26.31	33.33	31.59	24.00	28.07	12.00	8.77
7. มีการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นระบบที่ดี	2.73	3.50	38.36	35.08	41.10	42.12	16.44	12.28	-	7.84
8. มีการเดินตรวจการดูแลความเรียบร้อยอาคารทุกหลังของคณะฯ อย่างมีประสิทธิภาพ	5.33	3.84	36.00	42.30	49.34	40.38	8.00	11.56	1.33	1.92

จากตาราง 22 พบว่าผู้รับบริการภายในมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดยามรักษาการณ์ โดยเปรียบเทียบจากผลรวมของจำนวนร้อยละของระดับดีเยี่ยมและดี ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นในข้อ 6

ความพึงพอใจในการให้บริการคงเดิม ในข้อ 2

ความพึงพอใจในการให้บริการลดลง ในข้อ 1, 3, 4, 5 และ 7, 8

ตาราง 23 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) มีต่อการให้บริการของหมวดยามรักษาการณ์ หน่วยอาคารสถานที่ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขาธิการคณะเภสัชศาสตร์ ในการประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมีความจำเป็นต้องทำงานนอกเวลาราชการที่คณะฯ	14.50	13.74	57.25	46.44	25.19	34.59	2.68	4.76	0.38	0.47
2. ยามให้บริการการใช้ห้องนอกเวลาราชการ ได้อย่างมีคุณภาพ	15.59	10.39	50.57	47.52	30.42	35.66	3.42	6.43	-	-
3. ยามดูแลระบบการจราจรภายในคณะฯ ได้เป็นอย่างดี	9.54	12.03	43.51	29.16	39.69	42.15	6.50	16.20	0.76	0.46
4. ท่านเห็นด้วยกับการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยโดยยามต้องเดินตรวจการณ์ทุก ๆ 1 ชั่วโมงแทนการนั่งประจำจุด	33.96	46.95	50.00	31.30	14.55	15.69	1.12	2.63	0.37	0.43
5. มีระบบเข้า-ออกอาคารที่มีคุณภาพตรวจสอบได้	5.75	7.21	41.38	19.23	37.93	42.32	11.88	21.63	3.06	9.61
6. มีการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นระบบที่ดี	8.52	6.91	50.00	41.93	34.07	40.09	7.04	8.77	0.37	2.30

จากตาราง 23 พบว่าผู้รับบริการภายในมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดยามรักษาการณ์ โดยมีเปรียบเทียบจากผลรวมของจำนวนร้อยละของระดับดีเยี่ยมและดีดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการลดลงทั้ง 6 ข้อ

ตาราง 24 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหมวดซ่อมบำรุง หน่วยอาคารสถานที่ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์ ในการประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. ขั้นตอนการแจ้งซ่อมทำได้สะดวก รวดเร็ว	5.56	14.28	54.17	42.85	31.94	19.67	6.94	21.42	1.39	1.78
2. ในกรณีฉุกเฉินท่านได้รับบริการซ่อมอย่างรวดเร็ว	15.28	14.28	38.89	41.07	27.78	16.09	16.67	19.64	1.38	8.92
3. ในกรณีปกติที่ท่านมีอะไหล่ในการเปลี่ยนเรียบร้อยแล้วท่านได้รับบริการซ่อมอย่างรวดเร็ว	11.94	23.07	46.27	42.30	29.85	21.18	10.45	11.53	1.49	1.92
4. ท่านรู้สึกประทับใจในคุณภาพการซ่อมที่ได้รับบริการทุกครั้ง	10.96	14.28	57.53	48.21	20.55	28.59	8.22	7.14	2.74	1.78
5. มีการให้คำแนะนำและปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ เป็นอย่างดี	4.35	-	46.37	45.83	40.58	45.84	7.25	6.25	1.45	2.08
6. มีการดูแลและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เครื่องปรับอากาศ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ	-	5.66	37.68	37.73	44.93	35.86	15.94	16.98	1.45	3.77
7. มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการซ่อมบำรุงได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา	8.57	9.43	47.14	43.39	30.00	26.43	14.29	18.86	-	1.88
8. มีการวางแผนการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงอย่างมีประสิทธิภาพ	-	1.92	33.87	36.53	43.55	30.76	20.97	26.95	1.61	3.84

จากตาราง 24 พบว่าผู้รับบริการภายในมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดซ่อมบำรุง โดยเปรียบเทียบจากผลรวมของจำนวนร้อยละของระดับดีเยี่ยมและดี ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นในข้อ 2, 3, 6 และ 8
ความพึงพอใจในการให้บริการลดลง ในข้อ 1, 4, 5 และ 7

ตาราง 25 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหมวดยานพาหนะ หน่วยอาคารสถานที่ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์ ในการประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. มีขั้นตอนการขอใช้บริการยานพาหนะที่สะดวก รวดเร็ว	27.54	29.62	55.07	55.55	15.94	11.13	1.45	3.70	-	-
2. มีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในขณะที่ใช้บริการยานพาหนะ	11.43	23.21	70.00	53.57	18.57	23.22	-	-	-	-
3. ยานพาหนะที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานทุกระบบ	12.86	22.80	74.29	56.14	12.85	17.56	-	3.50	-	-
4. ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงานขับรถยนต์	29.58	29.82	59.15	52.63	11.27	12.29	-	5.26	-	-
5. ยานพาหนะที่ให้บริการมีความสะดวกทั้งตัวรถและอุปกรณ์ประกอบ	19.72	19.29	67.60	70.17	12.68	8.79	-	1.75	-	-
6. ท่านได้รับบริการใช้รถยนต์ตรงตามเวลา	41.43	38.88	48.57	37.03	10.00	18.54	-	5.55	-	-
7. การขอใช้รถกรณีเร่งด่วน ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	31.34	37.25	52.24	43.15	14.93	9.80	1.49	9.80	-	-
8. การประสานงานการใช้รถยนต์เป็นไปด้วยความสะดวก คล่องตัว	31.34	40.00	54.29	50.90	12.86	3.65	-	5.45	1.42	-
9. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ	34.78	33.33	53.63	47.36	11.59	14.05	-	3.50	-	1.75
10. การจัดรถสำหรับผู้ขอใช้ในกิจกรรมต่างๆ ของคณะฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	30.00	22.64	55.71	54.71	14.29	20.77	-	1.88	-	-

จากตาราง 25 พบว่าผู้รับบริการภายในมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดยานพาหนะ โดยมีเปรียบเทียบจากผลรวมของจำนวนร้อยละของระดับดีเยี่ยม และดีดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นในข้อ 1, 5 และ 8

ความพึงพอใจในการให้บริการลดลง ในข้อ 2, 3, 4, 6, 7, 9 และ 10

ตาราง 26 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) มีต่อการให้บริการของหมวดยานพาหนะ หน่วยอาคารสถานที่ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ ในการประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. มีขั้นตอนการขอใช้บริการยานพาหนะที่สะดวก รวดเร็ว	3.25	5.63	50.41	33.80	37.39	46.49	7.32	8.45	1.63	5.63
2. มีความรู้สึกมั่นใจ ปลอดภัยในขณะที่ใช้บริการยานพาหนะ	6.96	6.93	53.16	59.40	36.71	26.74	3.17	5.94	-	0.99
3. ยานพาหนะที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานทุกระบบ	5.55	14.28	50.62	42.85	34.57	30.47	9.26	9.55	-	2.85
4. ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงานขับรถยนต์	9.49	7.54	56.96	58.49	31.01	27.37	2.54	5.66	-	0.94
5. ยานพาหนะที่ให้บริการมีความสะดวก ทั้งตัวรถและอุปกรณ์ประกอบ	6.83	21.56	50.31	42.15	36.03	29.43	6.83	2.94	-	3.92
6. ท่านได้รับการใช้รถยนต์ตรงตามเวลา	14.29	12.37	52.38	53.60	29.25	27.85	3.40	5.15	0.68	1.03
7. การขอใช้รถกรณีเร่งด่วน ได้รับการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	9.48	17.85	41.38	21.42	39.66	57.16	8.62	3.57	0.86	-
8. การประสานงานการใช้รถยนต์เป็นไปด้วยความสะดวก คล่องตัว	9.38	10.00	48.44	38.33	38.28	43.34	3.90	8.33	-	-
9. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ	12.77	14.77	52.48	53.40	31.20	28.43	2.84	3.40	0.71	-
10. การจัดรถสำหรับผู้ขอใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	8.57	9.52	48.57	45.23	38.57	39.28	3.57	4.78	0.72	1.19

จากตาราง 26 พบว่าผู้รับบริการภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดยานพาหนะ โดยมีเปรียบเทียบจากผลรวมของจำนวนร้อยละของระดับดีเยี่ยมและดีดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นในข้อ 2, 5, 6 และ 9

ความพึงพอใจในการให้บริการคงเดิม ในข้อ 3, 4

ความพึงพอใจในการให้บริการลดลง ในข้อ 1, 7, 8 และ 10

ตาราง 27 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก
(บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์) มีต่อการให้บริการของหมวดยานพาหนะ หน่วยอาคารสถานที่ฯ
งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ ในการประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุง อย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. มีขั้นตอนการขอใช้บริการยานพาหนะที่สะดวก รวดเร็ว	27.78	25.00	61.11	75.00	11.11	-	-	-	-	-
2. มีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในขณะที่ใช้บริการยานพาหนะ	33.33	71.72	53.34	28.58	13.33	-	-	-	-	-
3. ยานพาหนะที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานทุกระบบ	39.13	71.42	41.30	28.58	19.57	-	-	-	-	-
4. ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงานขับรถยนต์	39.13	100	50.00	-	10.87	-	-	-	-	-
5. ยานพาหนะที่ให้บริการมีความสะดวกทั้งตัวรถและอุปกรณ์ประกอบ	35.56	71.42	53.33	12.79	11.11	12.79	-	-	-	-
6. ท่านได้รับบริการใช้รถยนต์ตรงตามเวลา	28.89	71.42	62.22	28.58	8.89	-	-	-	-	-
7. การขอใช้รถกรณีเร่งด่วน ได้รับการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	16.67	33.34	61.11	33.33	22.22	33.33	-	-	-	-
8. การประสานงานการใช้รถยนต์เป็นไปด้วยความสะดวก คล่องตัว	19.44	33.34	66.67	66.66	13.89	-	-	-	-	-
9. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ	43.19	71.42	45.45	28.58	11.36	-	-	-	-	-
10. การจัดรถสำหรับผู้ขอใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	38.23	25.00	47.07	75.00	14.70	-	-	-	-	-

จากตาราง 27 พบว่าผู้รับบริการภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดยานพาหนะ โดยมีเปรียบเทียบจากผลรวมของจำนวนร้อยละของระดับดีเยี่ยมและดีดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นในข้อ 1-4, 6, 8-10

ความพึงพอใจในการให้บริการลดลง ในข้อ 5, 7

ตาราง 28 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการของ
หมวดสนาม หน่วยอาคารสถานที่ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์
ในการประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุง อย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. สนาม เรือนเพาะชำ บริเวณทั่วไปมี ความสะอาด	1.59	4.16	47.62	33.33	44.44	45.85	6.35	16.66	-	-
2. สวนสมุนไพรและต้นไม้ทั่วไปได้รับ การดูแลเป็นอย่างดี	1.54	2.08	49.23	37.50	41.54	45.85	7.69	10.41	-	4.16
3. ท่านรู้สึกประทับใจในการจัดเตรียมไม้ ประดับงานพระราชทานปริญญาบัตร	23.53	28.30	50.00	54.71	26.47	13.22	-	3.77	-	-
4. สวนหย่อมได้รับการพัฒนาและปรับ แต่งอย่างต่อเนื่อง	7.79	1.88	44.16	33.96	44.16	45.28	3.89	18.88	-	-
5. คูระบายน้ำได้รับการขุดลอกดินเลน อย่างสม่ำเสมอ	2.90	-	40.58	26.00	46.38	34.00	8.70	38.00	1.44	2.00
6. มีการเพาะกล้า จัดหาพันธุ์ไม้มาเพิ่มเติม อย่างสม่ำเสมอ	6.67	2.08	33.33	29.16	50.0	41.68	8.33	27.08	1.67	-
7. ท่านรู้สึกพอใจในความสวยงามของ บริเวณ โดยทั่วไปเมื่อเปรียบเทียบกับ หน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย	6.67	16.07	32.43	37.50	52.70	37.50	6.76	8.93	1.35	-
8. มีการดูแล บำรุงรักษาและตกแต่งไม้ ดอกไม้ประดับเป็นอย่างดี	6.67	5.45	44.0	30.90	42.67	54.56	5.33	9.09	1.33	-

จากตาราง 28 พบว่าผู้รับบริการภายในมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจใน
การให้บริการของหมวดสนาม โดยมีเปรียบเทียบจากผลรวมของจำนวนร้อยละของระดับดีเยี่ยมและดี
ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นในข้อ 3, 5, 7

ความพึงพอใจในการให้บริการลดลง ในข้อ 1, 2, 4, 5, 6 และ 8

ตาราง 29 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) ที่มีต่อการให้บริการของหมวดสนาม หน่วยอาคารสถานที่ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์ ในการประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. สนาม เรือนเพาะชำ บริเวณทั่วไปมีความสะอาด	5.56	1.73	35.23	20.34	43.56	39.84	12.5	27.27	3.03	10.82
2. สวนสมุนไพรและต้นไม้ทั่วไปได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	5.84	3.22	35.77	19.35	38.32	42.39	14.96	29.05	5.11	5.99
3. ท่านรู้สึกประทับใจในการจัดเตรียมไม้ประดับงานพระราชทานปริญญาบัตร	13.96	19.53	40.00	44.18	35.85	31.16	8.30	4.67	1.89	0.46
4. คูระบายน้ำได้รับการขุดลอกดินเลนอย่างสม่ำเสมอ	3.36	1.42	36.14	18.09	47.06	54.28	10.50	23.83	2.94	2.38
5. ท่านรู้สึกพอใจในความสวยงามของบริเวณโดยทั่วไปเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย	5.15	5.21	34.19	34.59	45.59	43.12	13.23	14.24	1.84	2.84
6. มีการดูแล บำรุงรักษาและตกแต่งไม้ดอกไม้ประดับเป็นอย่างดี	8.49	3.66	34.69	35.32	45.02	46.78	8.85	12.87	2.95	1.37

จากตาราง 29 พบว่าผู้รับบริการภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดสนาม โดยมีเปรียบเทียบจากผลรวมของจำนวนร้อยละของระดับดีเยี่ยมและดีดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นในข้อ 3

ความพึงพอใจในการให้บริการคงเดิม ในข้อ 5

ความพึงพอใจในการให้บริการลดลง ในข้อ 1, 2, 4 และ 6

ตาราง 30 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของ
 หอวศอาคาร หน่วยอาคารสถานที่ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการคณะเภสัชศาสตร์
 ในการประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุง อย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. มีการตรวจสอบ ควบคุม ดูแล กำกับ การ ทำความสะอาดที่เป็นระบบ	5.33	3.77	46.67	45.28	40.00	32.09	8.00	15.09	-	3.77
2. ห้องเรียน ห้องทำงาน ห้องสุขา และอาคาร ทั่วไปสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบ	-	5.26	42.67	28.07	41.33	45.63	16.00	15.78	-	5.26
3. ให้มีความสะดวกและเป็นระเบียบในการ จราจรในบริเวณคณะฯ	-	1.81	28.57	25.48	35.06	30.90	22.08	36.36	14.29	5.45
4. การบริการขอใช้ห้องเรียน ห้องประชุม ทำ ได้สะดวกรวดเร็ว	15.07	23.63	60.27	50.90	20.55	25.47	4.11	-	-	-
5. มีการจัดระบบตรวจสอบความสะดวก โดยผู้ให้บริการสถานที่ในทุกห้อง	2.78	6.00	61.11	42.00	26.39	40.00	6.94	10.00	2.78	2.00
6. พื้นที่บริเวณทางเดินในอาคาร 1,2,3,4 และ ห้องสุขามีความสะอาด	2.63	3.57	51.32	39.28	38.16	35.73	7.89	17.85	-	3.57
7. การให้บริการและประสานงานเป็นไปด้วย ความสะดวก รวดเร็ว	5.48	12.50	54.79	51.78	31.51	26.78	8.22	7.16	-	1.78
8. จัดทำระเบียบ แบบฟอร์ม ที่จำเป็นใช้ลง ในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการอย่าง ครบถ้วนสมบูรณ์	4.08	6.25	59.18	52.08	30.62	35.41	6.12	2.08	-	4.16

จากตาราง 30 พบว่าผู้รับบริการภายในมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้
 บริการของหอวศอาคารสถานที่ฯ โดยมีเปรียบเทียบจากผลรวมของจำนวนร้อยละของระดับดีเยี่ยมและดีดังนี้
 ความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นในข้อ 7
 ความพึงพอใจในการให้บริการลดลง ในข้อ 1-6 และ 8

ตาราง 31 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) มีต่อการให้บริการของหมวดอาคาร หน่วยอาคารสถานที่ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์ ในการประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. ห้องเรียน ห้องทำงาน ห้องสุขา และอาคารทั่วไป สะอาดสวยงามและเป็นระเบียบ	7.94	4.24	45.13	39.62	34.66	37.75	10.47	15.56	1.80	2.83
2. มีความสะดวกและเป็นระเบียบในการจอดรถในบริเวณคณะฯ	4.07	1.49	26.67	10.94	43.33	41.79	20.00	34.34	5.93	11.44
3. การบริการขอใช้ห้องเรียน ห้องประชุม ทำให้สะดวก รวดเร็ว	11.29	5.14	53.23	38.85	30.25	48.59	4.03	7.42	1.20	-
4. พื้นที่บริเวณทางเดินในอาคาร 1,2,3,4 และห้องสุขามีความสะอาด	10.87	3.77	50.37	44.33	31.16	41.06	5.79	8.49	1.81	2.35
5. การให้บริการและประสานงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.58	8.33	49.24	29.76	43.13	54.18	2.67	5.95	0.38	1.78

จากตาราง 31 พบว่าผู้รับบริการภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของหมวดอาคารสถานที่ โดยมีเปรียบเทียบจากผลรวมของจำนวนร้อยละของระดับดีเยี่ยมและดีดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการลดลงทุกข้อ

ตาราง 32 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของ
งานนโยบายและแผน สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการคณะกรรมการใน การประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุง อย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. มีการแจ้งภาควิชา/หน่วยงานเพื่อขอข้อมูลรายการครุภัณฑ์ที่ดินสิ่งก่อสร้างเพื่อจัดทำค่าของงบประมาณได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	-	5.55	50.00	61.11	50.00	33.33	-	-	-	-
2. มีการจัดทำค่าของงบประมาณได้ครบถ้วนถูกต้อง	-	2.94	70.83	61.76	25.00	32.35	4.17	2.94	-	-
3. มีการจัดทำค่าของงบประมาณประจำปีได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	-	-	62.96	57.14	37.04	40.00	-	2.85	-	-
4. ได้แจกจ่ายค่าของงบประมาณให้กับภาควิชา/หน่วยงานได้ครบถ้วน	7.14	7.50	53.57	52.50	28.57	35.00	10.72	5.00	-	-
5. ให้บริการข้อมูลเพื่อประกอบการวิเคราะห์และวางแผนของผู้บริหารได้ครบถ้วนสมบูรณ์	4.35	3.33	56.52	63.33	26.09	23.33	13.04	10.00	-	-
6. มีการจัดทำหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณหมวดคอบแทนใช้สอยวัสดุ งานจัดการศึกษาได้เหมาะสม	12.50	5.70	41.67	60.00	41.67	31.43	4.16	-	-	2.86
7. มีการแจ้งผลการจัดสรรงบประมาณหมวดคอบแทน ใช้สอย วัสดุ ให้ภาควิชา/ผู้เกี่ยวข้องได้รวดเร็ว	3.04	2.50	51.51	57.50	39.39	35.00	6.06	5.00	-	-
8. มีการจัดทำแผนการใช้เงินงบประมาณแผ่นดินเสนอมหาวิทยาลัยได้ถูกต้องตามเวลาที่กำหนด	4.17	6.45	62.50	67.74	29.16	25.81	4.17	-	-	2.13
9. ให้บริการติดต่อประสานงานและสอบถามข้อมูลจากกองแผนงานให้ภาควิชา/หน่วยงานได้รวดเร็ว/ถูกต้อง	6.25	6.38	53.12	48.94	31.25	31.91	9.38	10.64	-	-
10. จัดทำรายงานประจำปีได้ถูกต้องครบถ้วน	6.06	18.60	51.51	53.49	39.40	27.91	3.03	-	-	-
11. มีการเผยแพร่รายงานประจำปีให้ภาควิชา/หน่วยงานภายในและภายนอกคณะฯ ได้ทั่วถึง	5.41	14.58	59.46	56.25	32.43	29.17	2.70	-	-	-

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
12. ให้บริการค้นหาเอกสารทำงานนโยบายและแผนจัดเก็บได้อย่างรวดเร็ว	5.72	5.13	45.71	48.72	45.71	38.46	2.86	7.69	-	-
13. จัดทำระเบียบ แบบฟอร์ม ที่จำเป็นใช้ลงในคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์	3.23	15.00	58.06	57.50	38.71	25.50	-	2.50	-	-

จากตาราง 32 พบว่าผู้รับบริการภายในมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของงานนโยบายและแผน โดยมีเปรียบเทียบจากผลรวมของจำนวนร้อยละของระดับดีเยี่ยมและดีดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นในข้อ 1,5-8,10-13

ความพึงพอใจในการให้บริการคงเดิม ในข้อ 4

ความพึงพอใจในการให้บริการลดลง ในข้อ 2, 3,9

ตาราง 33 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการ
ของหน่วยพัสดุ งานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขาธิการคณะเภสัชศาสตร์ในการประเมิน
ครั้งที่ 1 กับ ครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. มีการวางแผนการจัดหาพัสดุที่เหมาะสม	5.17	2.27	70.69	72.23	24.14	22.73	-	2.27	-	-
2. มีการรายงานผลการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานภายในทุกเดือน	5.56	10.81	61.41	45.95	25.42	37.84	2.47	5.4	-	-
3. มีการดำเนินการจัดหาพัสดุ อย่างมีประสิทธิภาพ	8.47	6.82	64.41	61.36	25.42	27.27	1.70	4.55	-	-
4. มีการจัดทำทะเบียนพัสดุ-ครุภัณฑ์ อย่างมีระบบครบถ้วนถูกต้อง	13.10	15.78	58.50	5.26	24.53	21.05	1.89	7.91	1.87	-
5. มีการบริหารพัสดุดามระเบียบอย่างเคร่งครัด	14.04	17.08	71.92	63.41	14.04	19.51	-	-	-	-
6. มีระบบการเบิก-จ่ายพัสดุที่รัดกุม ถูกต้องรวดเร็ว	10.00	11.63	68.33	74.42	20.00	13.95	1.67	-	-	-
7. มีการจัดหาวัสดุคงคลังเพื่อบริการแก่ผู้ใช้ อย่างเหมาะสมเพียงพอ	3.33	9.53	65.00	52.38	31.67	33.33	-	4.76	-	-
8. มีการดำเนินการจัดจ้างได้ถูกต้องตามระเบียบและมีประสิทธิภาพ	11.90	11.90	71.44	69.05	14.27	19.05	2.39	-	-	-
9. มีการให้คำแนะนำ ปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบที่ปฏิบัติได้เป็นอย่างดี	12.28	13.56	64.92	68.42	21.05	15.79	1.75	2.23	-	-
10. ให้บริการสืบค้นเอกสารที่จัดเก็บโดยหน่วยพัสดุได้โดยสะดวกและรวดเร็ว	6.52	9.09	60.87	57.58	32.61	30.3	-	3.03	-	-
11. มีการดำเนินการแจ้งซ่อม จัดจ้างซ่อมได้อย่างเป็นระบบ	1.85	15.00	75.93	57.50	22.22	25.00	-	2.50	-	-
12. มีการวางแผนดำเนินการจัดซื้อวัสดุ/ครุภัณฑ์ให้เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน	8.62	9.30	70.69	67.44	20.69	20.93	-	2.33	-	-
13. จัดทำระเบียบแบบฟอร์มที่จำเป็นใช้ลงในคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์	14.90	6.98	57.45	62.79	25.53	20.93	2.12	9.30	-	-

จากตาราง 33 พบว่าผู้รับบริการภายในมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยพัสดุ โดยเปรียบเทียบจากผลรวมของจำนวนร้อยละของระดับดีเยี่ยมและดีดังนี้

- ความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นในข้อ 6, 9
- ความพึงพอใจในการให้บริการคงเดิม ในข้อ 10
- ความพึงพอใจในการให้บริการลดลง ในข้อ 1-5, 7-8, 11-12 และ 13

ตาราง 34 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการ
ของหน่วยคลัง งานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขาธิการคณะเภสัชศาสตร์ ในการประเมิน
ครั้งที่ 1 กับ ครั้งที่ 2

ข้อความ	ดีเยี่ยม		ดี		ปานกลาง		ต้องปรับปรุง		ต้องปรับปรุง อย่างยิ่ง	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. มีความสะดวกรวดเร็วในการรับเงินสวัสดิการฯ (ค่ารักษา, ค่าศึกษาบุตร)	15.94	28.81	72.46	57.63	11.60	10.17	-	1.69	-	1.70
2. มีความสะดวกรวดเร็วในการขี้มเงินทอรองจ่าย	13.89	15.25	68.06	62.71	15.28	15.25	2.77	6.79	-	-
3. มีความสะดวกรวดเร็วในการรับเงินสคย่อย	16.13	21.57	69.35	66.67	12.90	9.80	1.62	1.96	-	-
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงินทุกครั้ง	7.46	10.71	70.15	62.5	22.39	23.21	-	3.58	-	-
5. การให้คำแนะนำปรึกษาในระเบียบที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	7.35	16.67	60.29	61.67	26.47	13.33	5.89	6.67	-	1.66
6. มีการจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันตลอดเวลาเหมาะสมกับการตรวจสอบ	4.55	16.67	59.09	52.38	31.81	23.81	4.55	4.76	-	2.38
7. มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้เงินที่เป็นระบบ	5.56	11.43	55.56	62.86	38.88	20	-	5.71	-	-
8. มีระบบติดตาม ทวงถาม การชดใช้การขี้มเงินทอรองจ่ายที่เป็นระบบและถูกต้องตามระเบียบ	8.62	21.74	74.14	60.87	17.24	15.22	-	2.17	-	-
9. มีการจัดทำรายงานการใช้เงินทุกหมวดทุกเดือนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	6.90	11.76	62.07	67.65	27.59	14.71	3.44	5.88	-	-
10. มีการจัดทะเบียนคุมยอดการเบิก-จ่ายเงินของหน่วยงานได้ครบถ้วนถูกต้อง	6.45	2.86	54.84	71.43	32.26	20	6.45	5.71	-	-
11. ให้บริการสืบค้นเอกสารที่จัดเก็บที่หน่วยคลังได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.08	14.29	63.27	61.90	28.57	19.05	4.08	2.38	-	2.38
12. จัดทำระเบียบ แบบฟอร์มที่ทันสมัยลงในคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์	12.24	15.56	61.22	62.22	24.49	17.78	2.05	2.22	-	2.22

จากตาราง 34 พบว่าผู้รับบริการภายในมีการเปลี่ยนจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยคลัง โดยมีเปรียบเทียบจากผลรวมของจำนวนร้อยละของระดับดีเยี่ยมและดีดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นในข้อ 3, 5, 6, 7, 9-12

ความพึงพอใจในการให้บริการคงเดิม ในข้อ 8

ความพึงพอใจในการให้บริการลดลง ในข้อ 1, 2 และ 4