

บทที่ 1

หน่วยงานที่ให้บริการและรับการประเมิน

สำนักงานเลขาธิการคณะเภสัชศาสตร์เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานในคณะเภสัชศาสตร์ทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุนภารกิจของคณะฯ ทั้ง 4 ด้าน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย บริการวิชาการแก่สังคม และการบำรู้งศิลปวัฒนธรรม ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ภารกิจหลักคือ ดำเนินการด้านการบริหาร การจัดการให้ได้มาซึ่งทุกๆ อย่างที่จำเป็นใช้เพื่อก่อให้เกิดการจัดการเรียนการสอนที่สมบูรณ์แบบมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างให้งานวิจัย งานบริการวิชาการแก่สังคมรวมทั้งงานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยจัดการดำเนินการด้วยงานและหน่วยงานย่อยภายในหลายหน่วยงานด้วยกัน ดังนี้

สำนักงานเลขาธิการ ประกอบด้วย หน่วยงานภายใน ระดับงาน 4 งานและ 1 ฝ่าย

1. งานบริหารและธุรการ

ประกอบด้วย หน่วยงานภายใน 4 หน่วยงาน และ 1 ฝ่าย คือ

1.1 หน่วยสารบรรณ เปรียบเสมือนศูนย์กลางในการบริหารงานเอกสารของคณะฯ ทำหน้าที่ตรวจสอบ วิเคราะห์ สังเคราะห์ กลั่นกรองหนังสือราชการ กำกับดูแล สั่งการ มอบหมายงาน ติดตามเร่งรัดในการปฏิบัติงาน ทำบันทึกเสนอความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยสารบรรณ ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ทำหน้าที่จัดการด้านเอกสารราชการตั้งแต่รับเข้ามาหรือสร้างขึ้น ดำเนินการใช้เอกสารนั้นจนบรรลุเป้าหมายในแต่ละกรณี แต่ละเรื่องแล้วเก็บเข้าแฟ้มไว้ใช้งานในโอกาสต่อไป และให้บริการค้นคว้าเอกสารในการอ้างอิงในเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนดูแลดำเนินการจัดเก็บและทำลายเอกสารที่หมดอายุการใช้งาน

ทำหน้าที่ดำเนินการจัดการประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ซึ่งเป็นองค์กรบริหารสูงสุดในระดับคณะ ให้สำเร็จลุล่วงไปทุกขั้นตอน ตั้งแต่เชิญประชุม จัดทำเอกสารการประชุม ดำเนินการประชุม จัดทำรายงานการประชุม แจกมติที่ประชุม ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในระดับคณะฯ ทุกกรณีเพื่อให้เกิดการประสานงาน การกระจายผลงาน การสร้างความเข้าใจอันดีแก่ผู้เกี่ยวข้องและประชาสัมพันธ์การให้บริการวิชาการ การวิจัย แก่สังคมและชุมชน ทำหน้าที่ผลิตเอกสารให้กับทุกหน่วยงานในคณะฯ ทั้งเอกสารการบริหาร และเอกสารการเรียนการสอน การบริการวิชาการและการวิจัย โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานพิมพ์เอกสาร ถ่ายเอกสาร เรียงเอกสารและพิมพ์สำเนาเอกสาร ทำหน้าที่เลขานุการผู้บริหารระดับคณบดี เพื่อดำเนินการบริหารและจัดการด้านเอกสารและอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายเพื่อช่วยเสริมงานด้านบริหารของคณบดี จัดทำระเบียบและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องลงใน web site ของคณะฯ

1.2 หน่วยอาคารสถานที่ ทำหน้าที่บริหารการใช้อาคาร หรือห้องบรรยาย ห้องปฏิบัติการ ยานพาหนะ ตลอดจนทรัพย์สินของส่วนราชการ การบริหารพื้นที่โดยรอบเพื่อให้สนองต่อการบริหาร และการจัดการด้านการเรียนการสอนให้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนการบริการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ พัฒนาปรับปรุงรักษาสภาพอาคารและสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับบุคลากร

1.3 หน่วยการเจ้าหน้าที่ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น การขอกำหนดตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน การรับรองคุณวุฒิ การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสอบ ดำเนินการออกคำสั่งเกี่ยวกับการบรรจุแต่งตั้งและอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับงานบุคคล รวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ปัญหาในการสรรหาและพัฒนาบุคคล ตลอดจนการดำเนินเรื่องขออนุมัติเกี่ยวกับงานบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ดำเนินเรื่องการขอรับบำเหน็จบำนาญและเงินทดแทน จัดทำ แก้ไขเปลี่ยนแปลงบัญชีจ่ายเงินเดือนของข้าราชการ ให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ จัดทำระเบียบและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องลงใน web site ของคณะฯ

2. งานคลังและพัสดุ

ประกอบด้วย หน่วยงานภายใน 2 หน่วย คือ

2.1 หน่วยพัสดุ มีหน้าที่จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ ตลอดจนดำเนินการเรื่องที่คืนสิ่งก่อสร้าง เพื่อสนองตอบการบริหารและการจัดการเรียนการสอน ซึ่งจำเป็นต้องใช้วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ใช้ในสำนักงาน ห้องบรรยาย ห้องปฏิบัติการ เพื่อให้การเรียนการสอนดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำทะเบียนควบคุมและบำรุงรักษาพัสดุ จัดทำระเบียบและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องลงใน web site ของคณะฯ

2.2 หน่วยคลัง ทำหน้าที่ตรวจสอบ ดูแล จัดการ ควบคุมและจัดทำบัญชีรายจ่าย ในเรื่องการใช้จ่ายเงินที่ได้รับมาทั้งเงินรายได้และเงินงบประมาณ ให้ถูกต้องตามระเบียบ สอนงตอบการเรียนการสอนได้สัมฤทธิ์ผล จัดทำระเบียบและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องลงใน web site ของคณะฯ

3. งานนโยบายและแผน

ประกอบด้วย หน่วยงานภายใน 2 หน่วย คือ

3.1 หน่วยแผนงบประมาณและอัตรากำลัง ทำหน้าที่จัดทำแผนพัฒนาระดับคณะ จัดทำคำขอ งบประมาณประจำปี การรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละงวดงานในแต่ละปี ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสรรค่าใช้จ่ายประจำปีของหน่วยงานในคณะฯ

3.2 หน่วยวิจัยสถาบันและคลังข้อมูล ทำหน้าที่จัดเก็บวิเคราะห์ จัดการฐานข้อมูลระดับคณะ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาระบบบริหาร การจัดการศึกษา การพัฒนาวิชาการที่เกี่ยวข้อง

4. งานบริการการศึกษา

ประกอบด้วยหน่วยงานภายใน 4 หน่วยคือ

4.1 หน่วยทะเบียนและประเมินผล ทำหน้าที่ดูแลนักศึกษาในเรื่องการเรียนการสอน ภายใต้อาจารย์ที่ปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน การจัดการเรียนการสอนและการจัดสอบ เพื่อให้การประเมินผลเป็นไปตามหลักสูตรทุกชั้นปี ทั้งในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท และดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกงานเชิงวิชาชีพ ตลอดจนดูแลการฝึกงานเชิงวิชาชีพ การทำสัญญาเป็นนักศึกษาเกษตรศาสตร์คู่สัญญา (ชดใช้ทุน)

4.2 หน่วยส่งเสริมพัฒนาทางวิชาการ ทำหน้าที่ดำเนินการสนับสนุนในด้านการพัฒนาทางวิชาการในระดับคณะ และมหาวิทยาลัย ทั้งวิชาการที่เป็นส่วนรายวิชาในหลักสูตรการเรียนการสอนของคณะ ทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท การให้บริการวิชาการแก่ชุมชนทั้งในรูปแบบการเผยแพร่โดยทางการจัดทำเอกสาร จัดอบรม ประชุม สัมมนาทางวิชาการ การเผยแพร่วิชาการทางสถานีวิทยุ ตลอดจนการบริการตอบคำถามด้านวิชาการและเผยแพร่ผลงานวิจัยของฝ่ายวิชาการในคณะ ดำเนินการเกี่ยวกับทุนศึกษาต่อ ทั้งในและต่างประเทศ ทุนอุดหนุนการแต่ง แปะล เรียบเรียง เอกสารประกอบการสอน งานวิเทศสัมพันธ์

4.3 บัณฑิตศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบหลักสูตรการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล การศึกษา ทะเบียนนักศึกษา และการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก

4.4 การประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบประสานงานและดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับปริญญา โดยประสานให้มีการประเมินคุณภาพภายในทุกหน่วยงาน จัดทำระเบียบและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องลงใน web site ของคณะฯ

5. ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษาและกิจการนักศึกษา

ประกอบด้วย หน่วยงานภายใน 3 หน่วย คือ

5.1 หน่วยกิจการนักศึกษา ทำหน้าที่ให้บริการนักศึกษาในเรื่องการจัดหาทุนการศึกษา ทั้งในรูปแบบ ทุนบริจาค ทุนของมหาวิทยาลัย ทุนทำงานแลกเปลี่ยนและการกู้ยืมกองทุนเพื่อการศึกษา ดูแลการจัดทำกิจกรรมเสริมหลักสูตรนอกตารางเรียน กิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และกิจกรรมอื่น ๆ ที่ส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาเพื่อให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์

5.2 หน่วยโสตทัศนศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการให้บริการและดูแลการใช้โสตทัศนูปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเรียน การสอน อบรม สัมมนาวิชาการต่าง ๆ เผยแพร่และบริการวิชาการแก่ชุมชน ผลิตสื่อการสอน เช่น การถ่ายภาพแผ่นใส สไลด์ และสื่อที่ผลิตจากคอมพิวเตอร์ ผลิตงานทางด้านกราฟฟิก งานศิลปะ การออกแบบ งานสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อให้ใช้ในการเรียนการสอน และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้บริการการจัดรูปเล่มทำต้นฉบับเอกสารเพื่อจัดทำเป็นหนังสือตลอดจนการนำส่งโรง

พิมพ์ การบันทึกเทปเสียง วิดีโอ การถ่ายภาพ การซ่อมแซม บำรุงรักษาโสตทัศนูปกรณ์ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้โสตทัศนูปกรณ์ และการผลิตสื่อการสอน โดยจะให้บริการแก่ทุกหน่วยงานภายในคณะฯ

5.3 หน่วยผลิตสื่อการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการอัดสำเนาและผลิตสื่อการศึกษา

งานของสำนักงานเลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์ จึงเป็นงานสนับสนุนให้ภารกิจทั้ง 4 ด้านของ คณะเภสัชศาสตร์ซึ่งได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่ชุมชน และการทะนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ให้เป็นไปตามเป้าหมายของคณะและมหาวิทยาลัย และเป็นการทำงานภายใต้ระเบียบ กฎหมายข้อบังคับ มติค.ร.ม. กฎบวง ฯลฯ ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรวมทั้งของมหาวิทยาลัยด้วย การปฏิบัติงานดังกล่าวจะมีเนื้องานที่เป็นทั้งงานให้บริการแก่อาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษา บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องและมีส่วนของงานที่เป็นเนื้องานที่ไม่ได้ให้บริการแก่ใครแต่ต้องดำเนินการเพื่อ สนับสนุนภารกิจของคณะ ซึ่งงานของส่วนราชการไทยโดยทั่วไปมิใช่งานเพื่อสร้างกำไร โดยเฉพาะ สถาบันการศึกษาเช่น มหาวิทยาลัยก็เช่นเดียวกัน จึงไม่สามารถวัดความสำเร็จจากผลงานของสำนักงาน ได้อย่างชัดเจนมากนัก อย่างไรก็ตามคณะฯ และมหาวิทยาลัยได้นำระบบคุณภาพมาใช้ (คู่มือประกันคุณภาพ : 1-3) เพื่อรองรับแนวโน้มอุดมศึกษาไทยที่เปลี่ยนจากเดิม กล่าวคือ ต้องเน้นการศึกษาตลอดชีวิต การจัดการศึกษาต้องเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ต้องพัฒนาผู้เรียนให้มีความสมดุลของความรู้ คุณธรรม จริย ธรรม และใช้ชีวิตอย่างมีความสุข และต้องเน้นโลกทัศน์และทักษะที่นำไปสู่สากล ตลาดแรงงาน ต้องการผู้ทำงานที่มีทักษะสูง มีความสามารถในการเรียนรู้ และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง สามารถ ประยุกต์ใช้ความรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อวิชาชีพอย่างแท้จริง นอกจากนี้ การแข่งขันทางการศึกษามีมากขึ้นนี้ ทั้งการแข่งขันของสถาบันภายในประเทศและการแข่งขันของ มหาวิทยาลัยในต่างประเทศที่จะมาเปิดบริการอย่างอิสระในประเทศไทย ตามนโยบายการค้าเสรีของ องค์การการค้าโลก (WTO) คุณภาพที่เหนือกว่าของแต่ละสถาบันเป็นคำตอบของความอยู่รอดของการ แข่งขันในตลาดการศึกษา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 หมวด 5 มาตรา 81 กล่าวว่ารัฐต้องจัดให้มี กฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ และปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทาง เศรษฐกิจและสังคม จึงส่งผลให้มีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดความมุ่งหมาย และหลักการสำคัญในการจัดการศึกษา ให้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา โดยในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการ ศึกษา มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการ ศึกษาทุกระดับประกอบด้วย ระบบประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถาน ศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษา มาตรา 49 กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาตามที่กำหนดในกฎหมาย มาตรา 50 สถานศึกษาต้องจัดเตรียมเอกสาร หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มาตรา 51 กรณีที่ผลการประเมินสถานศึกษาไม่ได้ตามมาตรฐาน สถานศึกษาต้องแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด

นอกจากนี้สาระของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ในหมวดที่ 4 ว่าด้วยแนวทางการจัดการศึกษา มาตรา 22-30 ระบุว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า การจัดการศึกษาต้องเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ คุณธรรม เน้นกระบวนการเรียนรู้ และสามารถบูรณาการความรู้ได้ตามความเหมาะสม ส่วนการประเมินผู้เรียนต้องครอบคลุมพัฒนาการของผู้เรียน ความประพฤติ พฤติกรรมการเรียน การร่วมกิจกรรม และความรู้ โดยให้สถาบันการศึกษาพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ และมีการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้

ปี พ.ศ. 2543 จึงได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 เรียกโดยย่อว่า “สมศ.” มาตรา 8 แห่งพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ กำหนดให้ สำนักงานมีอำนาจหน้าที่หลักในการพัฒนาระบบประเมินคุณภาพภายนอก กำหนดกรอบแนวทางและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยการรับรองผู้ประเมินภายนอก กำกับดูแลและกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอก พัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม และเสนอรายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประจำปีต่อคณะรัฐมนตรี และสำนักงบประมาณเพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบายทางการศึกษา และการจัดสรรงบประมาณ ทั้งนี้ในมาตรา 24 ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพศึกษาระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในขึ้นเพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของการจัดการศึกษา ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน อยู่รอดท่ามกลางการแข่งขันและปฏิบัติตามสาระของกฎหมายทางการศึกษาอย่างครบถ้วน เพื่อยืนยันต่อสังคมว่า มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จะบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นองค์การเรียนรู้ที่มุ่งมั่นผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ คุณธรรม จริยธรรม สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เป็นที่พึงของท้องถิ่นและภูมิภาค

สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่จะต้องดำเนินการกิจของตนเอง ให้ได้คุณภาพ และเพื่อเป็นการตรวจสอบคุณภาพของการดำเนินการกิจของตนเอง สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์จึงต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการตรวจสอบความพึงพอใจในการรับบริการจากการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ จากผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการตรวจสอบการดำเนินการของสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ ตามดัชนีคุณภาพที่มหาวิทยาลัยได้วางไว้

ความมุ่งหมายของการประเมิน

1. เพื่อรับทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของงานต่าง ๆ ของสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ จากผู้รับบริการ
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเลขานุการคณะฯ และปรับระบบการทำงาน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมิน

ผลการประเมิน ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของงานต่าง ๆ ของสำนักงานเลขานุการคณะฯ ซึ่งจะเป็ข้อมูลให้ข้าราชการผู้ให้บริการนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบและการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อตัวข้าราชการ ผู้รับบริการ และคณะเภสัชศาสตร์ รวมทั้งสนองตอบนโยบายการประกันคุณภาพของหน่วยงานตามนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

ขอบเขตของการประเมิน

การให้บริการของงานต่าง ๆ ในสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ที่ทำการประเมินในครั้งนี้มีเฉพาะหน่วยสารบรรณ หน่วยการเจ้าหน้าที่ หน่วยอาคารสถานที่ (หมวดยานพาหนะ หมวดยามรักษาความปลอดภัย หมวดอาคารสถานที่ หมวดสนาม และหมวดซ่อมบำรุง) หน่วยพัสดุ หน่วยคลัง และงานนโยบายและแผน เท่านั้น โดยให้ประเมินการให้บริการตั้งแต่ 1 เมษายน 2545 – 31 พฤษภาคม 2546

ผู้ทำการประเมิน ได้แก่ ผู้รับบริการภายใน (อาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราวตำแหน่งเสมือนข้าราชการ) จำนวน 110 คน ผู้รับบริการภายนอกคณะเภสัชศาสตร์ ได้แก่ นักศึกษา จำนวน 330 คน ผู้ใช้บริการยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ รวม 10 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการของการสังเกตและการประเมินค่าผล
การปฏิบัติงานของบุคลากร ทำการบันทึกการประเมิน และการจัดหาข้อมูลย้อนกลับ ไปสู่ตัวบุคลากร
ความพึงพอใจ หมายถึง การที่บุคคลบรรลุเป้าหมายหรือได้ในสิ่งที่ต้องการ
การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ