

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
สารบัญ	
สารบัญตาราง	
บทที่ 1	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการประเมิน	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมิน	6
ขอบเขตของการประเมิน	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 วิธีการประเมิน	8
ประชากร	8
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม	9
ลักษณะแบบสอบถาม	9
เกณฑ์การให้คะแนน	10
การแปลผล	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
การจัดกระทำกับข้อมูล	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	12
บทที่ 4 สรุป การนำไปปรับปรุง ข้อเสนอแนะ	52
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
อภิปรายผล	55
การนำไปปรับปรุงการทำงาน	55
ข้อจำกัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งนี้	76
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	
1. แบบสอบถาม	78

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนประชากร	8
ตารางที่ 2	จำนวนแบบสอบถามที่แจกและได้รับคืน	12
ตารางที่ 3	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหน่วย สารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์	13
ตารางที่ 4	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) มีต่อการให้ บริการของหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์	15
ตารางที่ 5	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหน่วย การเจ้าหน้าที่ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์	16
ตารางที่ 6	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหมวด ยามรักษาการณ์ หน่วยอาคารสถานที่ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์	18
ตารางที่ 7	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) มีต่อการให้ บริการของหมวดยามรักษาการณ์ หน่วยอาคารสถานที่ ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงาน เลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์	19
ตารางที่ 8	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหมวด ซ่อมบำรุง หน่วยอาคารสถานที่ ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์	20
ตารางที่ 9	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหมวด ยานพาหนะ หน่วยอาคารสถานที่ ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ คณะ เภสัชศาสตร์	21
ตารางที่ 10	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) มีต่อการให้ บริการ ของหมวดยานพาหนะ หน่วยอาคารสถานที่ ฯ งานบริหารและธุรการ สำนัก งานเลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์	22
ตารางที่ 11	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (บุคลากรคณะพยาบาล ศาสตร์) ที่มีต่อการให้บริการของหมวดยานพาหนะ หน่วยอาคารสถานที่ ฯ งานบริหาร และธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์	23
ตารางที่ 12	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในที่มีต่อการให้บริการของหมวด สนาม หน่วยอาคารสถานที่ ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัช ศาสตร์	24

ตารางที่ 13	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) ที่มีต่อการให้บริการของหมวดสนาม หน่วยอาคารสถานที่ ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์	25
ตารางที่ 14	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหมวดอาคารสถานที่ หน่วยอาคารสถานที่ ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์	26
ตารางที่ 15	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) มีต่อการให้บริการของหมวดอาคารสถานที่ หน่วยอาคารสถานที่ ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์	27
ตารางที่ 16	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์	28
ตารางที่ 17	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหน่วยพัสดุ งานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์	29
ตารางที่ 18	จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหน่วยคลัง งานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์	30
ตารางที่ 19	เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ ในการประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2	31
ตารางที่ 20	เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) มีต่อการให้บริการของหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ในการประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2	33
ตารางที่ 21	เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหน่วยการเจ้าหน้าที่ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ ในการประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2	34
ตารางที่ 22	เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการของหมวดยามรักษาการณ์ หน่วยอาคารสถานที่ ฯ งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ คณะเภสัชศาสตร์ ในการประเมินครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2	36

- ตารางที่ 32 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการ
ของงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการคณะเภสัชศาสตร์ ในการประเมินครั้งที่ 1
กับครั้งที่ 2 46
- ตารางที่ 33 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการ
ของหน่วยพัสดุ งานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขาธิการคณะเภสัชศาสตร์ในการประเมิน
ครั้งที่ 1 กับ ครั้งที่ 2 48
- ตารางที่ 34 เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการภายในมีต่อการให้บริการ
ของหน่วยคลัง งานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขาธิการคณะเภสัชศาสตร์ในการประเมิน
ครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2 50