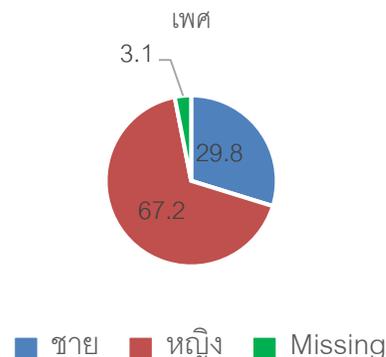


สรุปข้อมูล แบบสำรวจภาพลักษณ์สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ปีงบประมาณ 2561

ตารางที่ 1 เพศ

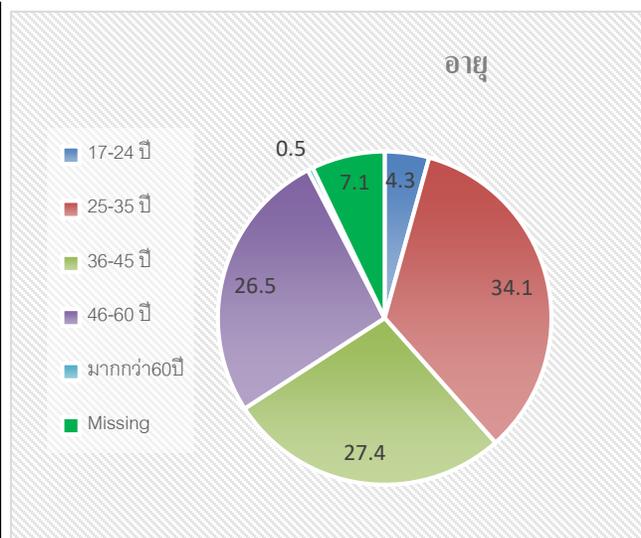
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	ชาย	292	29.8	30.7
	หญิง	659	67.2	69.3
	Total	951	96.9	100.0
Missing	System	30	3.1	
Total		981	100.0	



จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็น เพศชาย จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 และเพศหญิง จำนวน 659 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3

ตารางที่ 2 กลุ่มอายุ

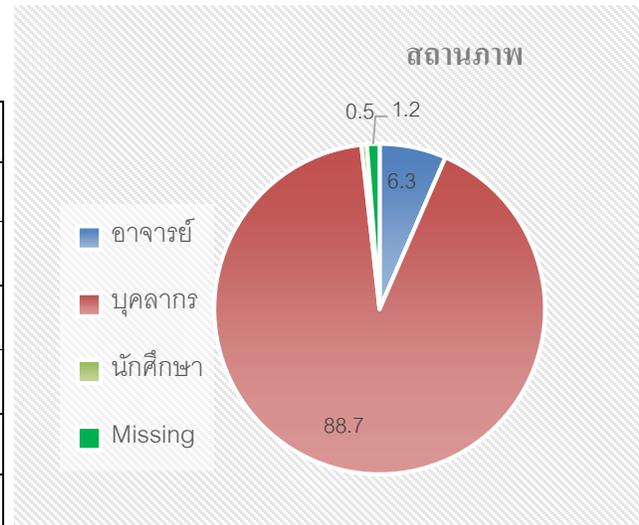
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	17-24 ปี	42	4.3	4.6
	25-35 ปี	335	34.1	36.8
	36-45 ปี	269	27.4	29.5
	46-60 ปี	260	26.5	28.5
	มากกว่า 60 ปี	5	.5	.5
	Total	911	92.9	100.0
Missing	System	70	7.1	
Total		981	100.0	



จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 36.8 อายุ 25-35 ปี รองลงมา ร้อยละ 29.5 อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 28.5 อายุ 46-60 ปี ร้อยละ 4.6 อายุ 17-24 ปี และร้อยละ 0.5 อายุมากกว่า 60 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 3 สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	อาจารย์	62	6.3	6.6
	บุคลากร	870	88.7	92.8
	นักศึกษา	5	.5	.5
	Total	937	95.5	100.0
Missing	System	44	4.5	
	Total	981	100.0	



จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 92.8 เป็นบุคลากร ร้อยละ 6.6 เป็นอาจารย์ และ ร้อยละ 0.5 เป็นนักศึกษา

ตารางที่ 4 ระบุสังกัด/ส่วนงาน (ลูกค้าภายนอก/ภายใน)

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	คณะ/ส่วนงาน	441	44.9	47
	สำนักงานอธิการบดี	497	50.7	53
	Total	938	95.6	100
Missing	System	43	4.4	
Total		981	100.0	

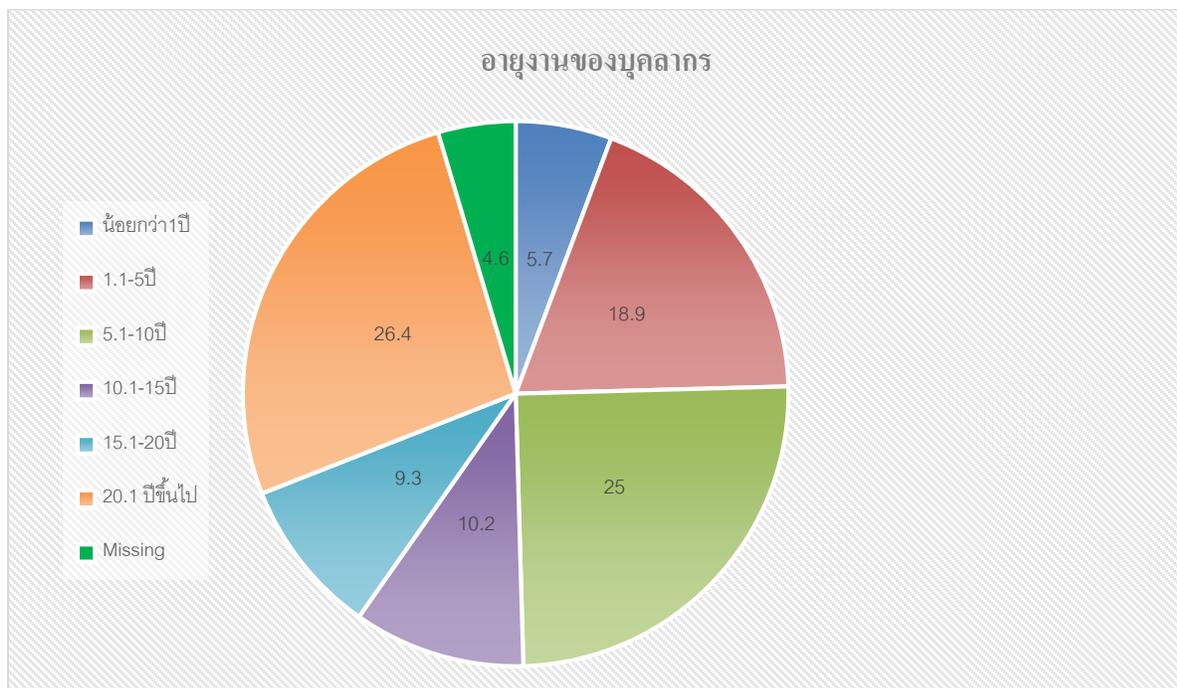
จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าภายนอกคิดเป็นร้อยละ 44.9 และลูกค้าภายในคิดเป็นร้อยละ 50.7



ตารางที่ 5 อายุงานของบุคลากร

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	น้อยกว่า 1 ปี	56	5.7	6.0
	1.1-5ปี	185	18.9	19.8
	5.1-10 ปี	245	25	26.2
	10.1-15 ปี	100	10.2	10.7
	15.1-20 ปี	91	9.3	9.7
	20.1 ปีขึ้นไป	259	26.4	27.7
	Total	936	95.4	100.0
Missing	System	45	4.6	
Total		981	100.0	

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร ส่วนใหญ่มีอายุงาน 20 ปี และมากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปีเป็นจำนวนร้อยละ 27.7 และ 26.2 ตามลำดับ

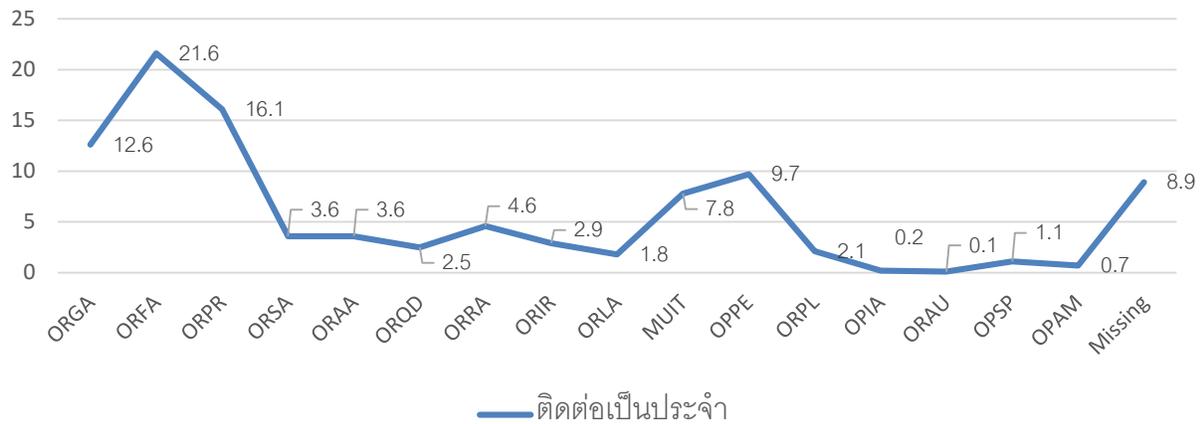


ตารางที่ 6 หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีที่มีการติดต่อเป็นประจำ

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	กองบริหารงานทั่วไป (ORGA)	124	12.6	14.2
	กองคลัง (ORFA)	212	21.6	24.3
	กองทรัพยากรบุคคล (ORPR)	158	16.1	18.1
	กองกิจการนักศึกษา (ORSA)	35	3.6	4
	กองบริหารการศึกษา (ORAA)	35	3.6	4
	กองพัฒนาคุณภาพ (ORQD)	25	2.5	2.9
	กองบริหารงานวิจัย (ORRA)	45	4.6	5.2
	กองวิเทศสัมพันธ์ (ORIR)	28	2.9	3.2
	กองกฎหมาย (ORLA)	18	1.8	2.1
	กองเทคโนโลยีสารสนเทศ (MUIT)	77	7.8	8.8
	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม (OPPE)	95	9.7	10.9
	กองแผนงาน (ORPL)	21	2.1	2.1
	ศูนย์ตรวจสอบภายใน (OPIA)	2	.2	.2
	ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง (ORAU)	1	.1	.1
	ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมการวิจัยในคน (OPSP)	11	1.1	1.3
	ศูนย์บริหารสินทรัพย์ (OPAM)	7	.7	.8
	Total	873	89.0	100.0
Missing	System	87	8.9	
	Total	108	11.0	
Total		981	100.	

จากตารางที่ 6 หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี ที่กลุ่มตัวอย่างมีการติดต่อใช้บริการเป็นประจำ ได้แก่ กองคลัง ร้อยละ 24.3 กองทรัพยากรบุคคล ร้อยละ 18.1 และกองบริหารงานทั่วไป ร้อยละ 14.2

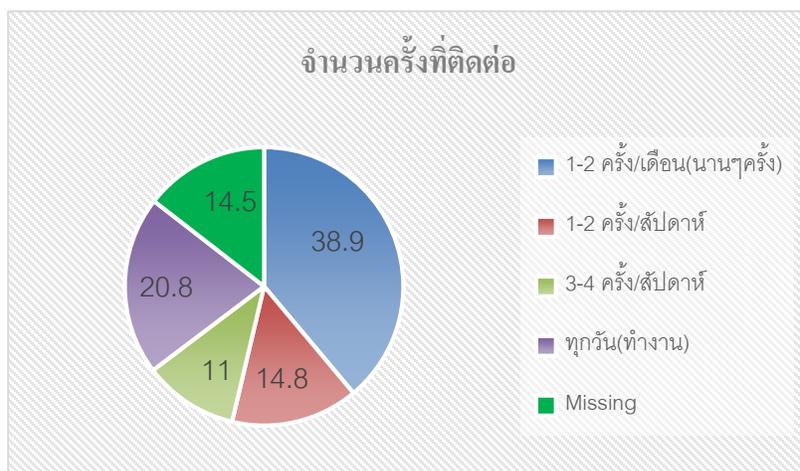
หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีที่ติดต่อเป็นประจำ



ตารางที่ 7 จำนวนครั้งที่ติดต่อหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี

	Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	1-2 ครั้ง / เดือน (นานๆครั้ง)	382	38.9	45.5
	1-2 ครั้ง / สัปดาห์	145	14.8	17.3
	3-4 ครั้ง / สัปดาห์	108	11	12.9
	ทุกวัน (ทำงาน)	204	20.8	24.3
	Total	839	85.5	100
Missing	System	142	14.5	
Total	981	100		

จากตารางที่ 7 จำนวนครั้งที่ติดต่อหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีบ่อยที่สุด 1-2 ครั้ง/เดือน (นานๆครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา ทุกวัน (ทำงาน) คิดเป็นร้อยละ 24.3 และ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ ลำดับสุดท้าย 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็น 17.3 และ 12.9 ตามลำดับ



ตารางที่ 8 – 16 แสดงคะแนนประเมินผู้ให้บริการ / เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอธิการบดี

ตารางที่ 8 มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Total Score
Valid น้อยมาก	5	.5	.5	5
น้อย	13	1.3	1.4	26
ปานกลาง	182	18.6	19.7	546
มาก	465	47.4	50.3	1860
ดีมาก	260	26.5	28.1	1300
Total	925	94.3	100.0	
Missing System	56	5.7		
Total	981	100.0		3737
AVG.				4.04

ตารางที่ 9 ให้บริการอย่างสุภาพทั้งกายและวาจา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Total Score
Valid น้อยมาก	6	.6	.6	6
น้อย	8	.8	.9	16
ปานกลาง	179	18.2	19.3	537
มาก	478	48.7	51.6	1912
ดีมาก	256	26.1	27.6	1280
Total	927	94.5	100.0	
Missing System	54	5.5		
Total	981	100.0		3751
AVG.				4.05

ตารางที่ 10

ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Total Score	
Valid	น้อยมาก	8	.8	.9	8
	น้อย	18	1.8	1.9	36
	ปานกลาง	199	20.3	21.5	597
	มาก	447	45.6	48.3	1788
	ดีมาก	254	25.9	27.4	1270
	Total	926	94.4	100.0	
Missing System	55	5.6			
Total	981	100.0		3699	
AVG.				3.99	

ตารางที่ 11

มีมาตรฐานการให้บริการที่ดี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Total Score	
Valid	น้อยมาก	9	.9	1	9
	น้อย	19	1.9	2.1	38
	ปานกลาง	215	21.9	23.2	645
	มาก	463	47.2	50	1852
	ดีมาก	220	22.4	23.8	1100
	Total	926	94.4	100.0	
Missing System	55	5.6			
Total	981	100.0		3644	
AVG.				3.94	

ตารางที่ 12

ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดหรือเร็วกว่ากำหนด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Total Score
Valid	น้อยมาก	7	.7	.8	7
	น้อย	24	2.4	2.6	48
	ปานกลาง	278	28.3	30.1	834
	มาก	425	43.3	46	1700
	ดีมาก	190	19.4	20.6	950
	Total	924	94.2	100.0	
Missing	System	57	5.8		
Total		981	100.0		3539
AVG.					3.83

ตารางที่ 13

ตอบสนองต่อการขอรับบริการเป็นอย่างดี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Total Score
Valid	น้อยมาก	8	.8	.9	8
	น้อย	21	2.1	2.3	42
	ปานกลาง	230	23.4	25	690
	มาก	436	44.4	47.3	1744
	ดีมาก	226	23	24.5	1130
	Total	921	93.9	100.0	
Missing	System	60	6.1		
Total		981	100.0		3614
AVG.					3.92

ตารางที่ 14

มีการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Total Score
Valid	น้อยมาก	11	1.1	1.2	11
	น้อย	30	3.1	3.3	60
	ปานกลาง	268	27.3	29.1	804
	มาก	424	43.2	46	1696
	ดีมาก	189	19.3	20.5	945
	Total	922	94	100.0	
Missing	System	59	6		
Total		981	100.0		3516
AVG.					3.81

ตารางที่ 15

ให้การสนับสนุนส่วนงานในการปฏิบัติงานเพื่อผลักดันยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้าน

ของมหาวิทยาลัย

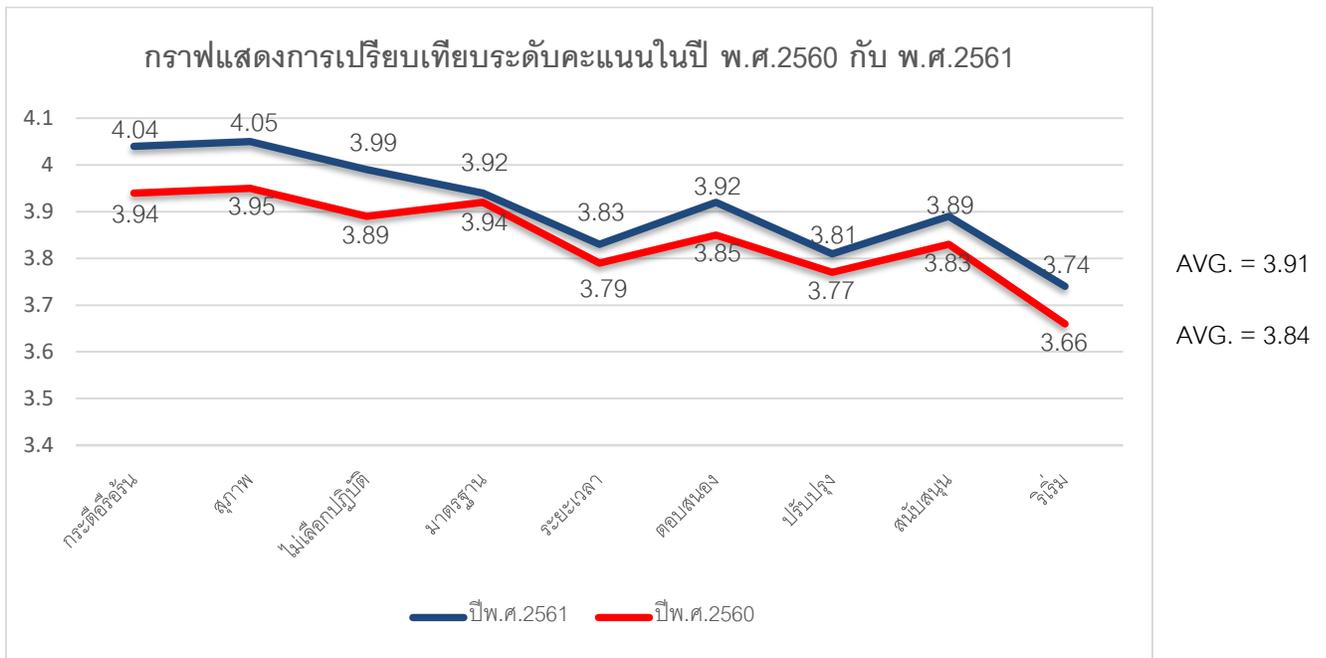
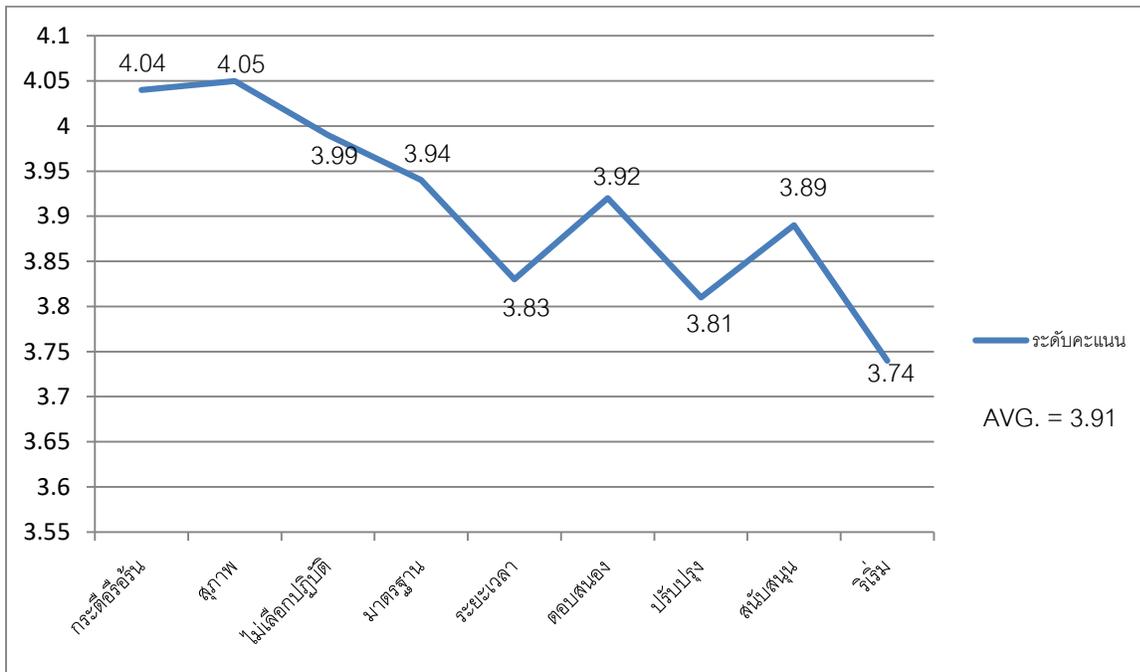
		Frequency	Percent	Valid Percent	Total Score
Valid	น้อยมาก	10	1	1.1	10
	น้อย	17	1.7	1.8	34
	ปานกลาง	243	24.8	26.3	729
	มาก	451	46	48.8	1804
	ดีมาก	203	20.7	22	1015
	Total	924	94.2	100.0	
Missing	System	57	5.8		
Total		981	100.0		3592
AVG.					3.89

ตารางที่ 16

เป็นผู้นำในการพัฒนางานและริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ

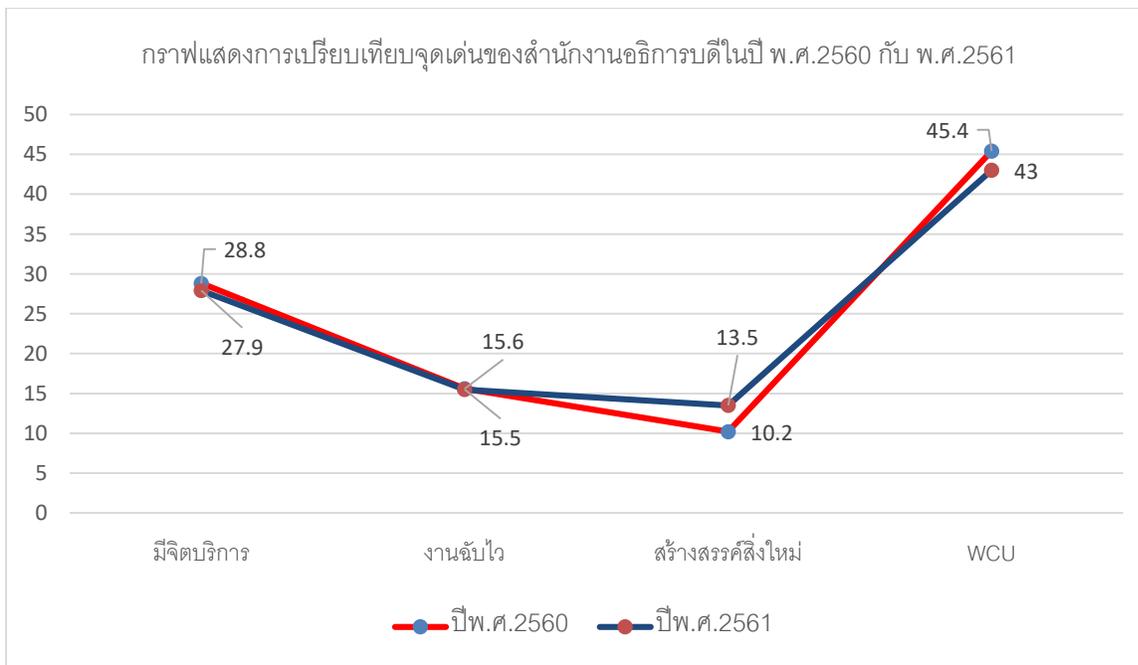
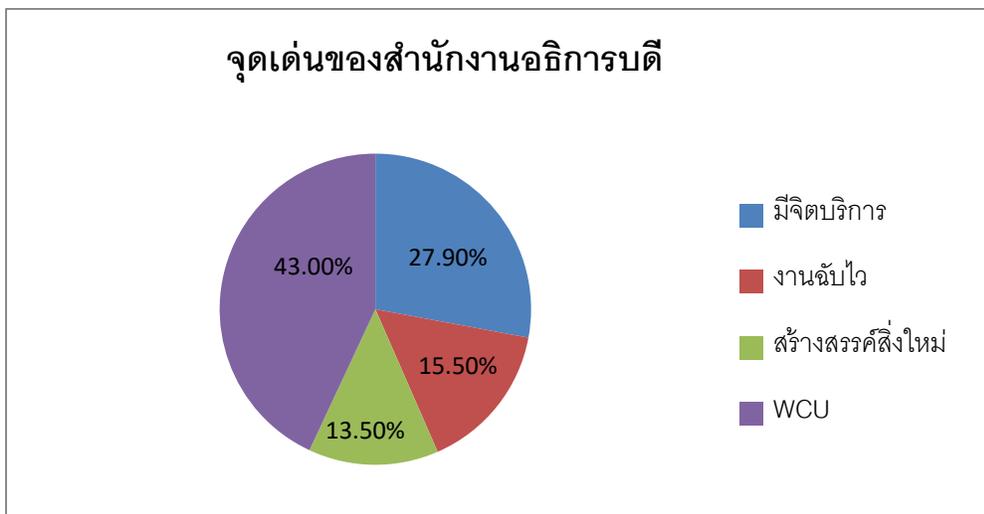
		Frequency	Percent	Valid Percent	Total Score
Valid	น้อยมาก	15	1.5	1.6	15
	น้อย	45	4.6	4.9	90
	ปานกลาง	279	28.4	30.2	837
	มาก	408	41.6	44.2	1632
	ดีมาก	177	18	19.2	885
	Total	924	94.2	100.0	
Missing	System	57	5.8		
Total		981	100.0		3459
AVG.					3.74

กราฟแสดง ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอธิการบดีปี พ.ศ.2561



ตารางที่ 17 จุดเด่นสำนักงานอธิการบดี

จุดเด่นสำนักงานอธิการบดี	Responses	
	N	Percent
มีจิตบริการ	382	27.9%
ปฏิบัติงานได้จับใจ	212	15.5%
เป็นผู้นำในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่	185	13.5%
สนับสนุนส่วนงาน (WCU)	588	43%
Total	1367	100.0%



ตารางที่ 18 การประเมินผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่สังกัดหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

รายการที่ประเมิน	OP		ส่วนงานอื่น ๆ	
	N = 479		N = 502	
	AVG.	STD.	AVG.	STD.
1. มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.95	0.78	4.14	1.48
2. ให้บริการอย่างสุภาพทั้งกายและวาจา	3.95	0.76	4.15	1.46
3. ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.90	0.81	4.09	1.48
4. มีมาตรฐานการให้บริการที่ดี	3.83	0.81	4.05	1.46
5. ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดหรือเร็วกว่ากำหนด	3.71	0.80	3.95	1.46
6. ตอบสนองต่อการขอรับบริการเป็นอย่างดี	3.82	0.82	4.04	1.51
7. มีการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.70	0.83	3.93	1.49
8. ให้การสนับสนุนส่วนงานในการปฏิบัติงานเพื่อผลักดันยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้านของมหาวิทยาลัย	3.80	0.80	3.98	1.47
9. เป็นผู้นำในการพัฒนางานและริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ	3.61	0.86	3.88	1.48
Total	3.81	0.81	4.02	1.48