

การวิเคราะห์ภาพลักษณ์สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2562
(An Analysis of Office of the President Image, Mahidol University: 2019)

การวิเคราะห์ภาพลักษณ์สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2562 ได้มีการสรุปผลการศึกษาและนำเสนอข้อมูล 2 ส่วน คือ

ทั้งนี้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นได้แบ่งผู้ตอบแบบสำรวจออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. **กลุ่มลูกค้ำภายใน** เป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจที่สังกัดหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย 12 กอง 5 ศูนย์ และหน่วยงานอื่นๆ 6 หน่วยงาน

2. **กลุ่มลูกค้ำภายนอก** เป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจที่สังกัดส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งประกอบด้วย 17 คณะ 9 สถาบัน 6 วิทยาลัย และส่วนงานอื่นๆ 4 ส่วนงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 770 คน แบ่งเป็นกลุ่มลูกค้ำภายนอก 567 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 และกลุ่มลูกค้ำภายใน จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตาม เพศ อายุ ประเภทผู้รับบริการ ส่วนงานที่สังกัด โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามเพศ

N= 770

เพศ	กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ		รวม
	ลูกค้ำภายใน	ลูกค้ำภายนอก	
ชาย	66 (8.6%)	152 (19.7%)	218 (28.3%)
หญิง	137 (17.8%)	415 (53.9%)	552 (71.7%)
รวม	203 (26.4%)	567 (73.6%)	770 (100.0%)

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 552 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 และเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มลูกค้ำภายนอก เพศหญิง 415 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 และเป็นเพศชาย จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 สำหรับกลุ่มลูกค้ำภายใน เพศหญิง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามช่วงอายุ

N= 770

อายุ	กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ		รวม
	กลุ่มลูกค้าภายใน	กลุ่มลูกค้าภายนอก	
16-24 ปี	11 (1.4%)	80 (10.4%)	91 (11.8%)
25-35 ปี	79 (10.3%)	150 (19.5%)	229 (29.7%)
36-45 ปี	71 (9.2%)	174 (22.6%)	245 (31.8%)
46-60 ปี	42 (5.5%)	153 (19.9%)	195 (25.3%)
มากกว่า 60 ปี	0 (0.0%)	10 (1.3%)	10 (1.3%)
รวม	203 (26.4%)	567 (73.6%)	770 (100.0%)

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ 25 – 35 ปี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 และช่วงอายุ 46 - 60 ปี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ผลแยกตามกลุ่มของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า กลุ่มลูกค้าภายนอก ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 รองลงมา ช่วงอายุ 46-60 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 และช่วงอายุ 25-35 ปี จำนวน 150 คน คิดร้อยละ 19.5 สำหรับ กลุ่มลูกค้าภายใน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25-35 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 รองลงมา ช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และช่วงอายุ 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 42 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามส่วนงาน

ส่วนงาน	กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ		รวม
	ลูกค้าภายใน	ลูกค้าภายนอก	
คณะ	0 (0.0%)	366 (47.5%)	366 (47.5%)
สถาบัน	0 (0.0%)	115 (14.9%)	115 (14.9%)
วิทยาลัย	0 (0.0%)	51 (6.6%)	51 (6.6%)
วิทยาเขต/อื่นๆ	0 (0.0%)	35 (4.5%)	35 (4.5%)

ส่วนงาน	กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ		รวม
	ลูกค้าภายใน	ลูกค้าภายนอก	
สำนักงานอธิการบดี	203 (26.4%)	0 (0.0%)	203 (26.4%)
รวม	203 (26.4%)	567 (73.6%)	770 (100.0%)

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ		รวม
	ลูกค้าภายใน	ลูกค้าภายนอก	
บุคลากรสายวิชาการ	0 (0.0%)	103 (13.4%)	103 (13.4%)
บุคลากรสายสนับสนุน	203 (26.4%)	395 (51.3%)	598 (77.7%)
นักเรียน/นักศึกษา	0 (0.0%)	69 (9.0%)	69 (9.0%)
รวม	203 (26.4%)	567 (73.6%)	770 (100.0%)

จากตารางที่ 3 และตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าภายนอก สังกัดส่วนงาน คณะ จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมา สังกัดส่วนงานสถาบัน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ถัดมาเป็นส่วนงานวิทยาลัย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และวิทยาเขต/อื่น จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 395 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มลูกค้าภายใน สังกัดสำนักงานอธิการบดี เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจประเภทบุคลากร ตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหิดล

N=701

ระยะเวลาทำงาน	กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ		รวม
	ลูกค้าภายใน	ลูกค้าภายนอก	
น้อยกว่า 1 ปี	15 (2.1%)	34 (4.9%)	49 (7.0%)
1.1 - 5 ปี	68 (9.7%)	82 (11.7%)	150 (21.4%)
5.1-10 ปี	58 (8.3%)	121 (17.3%)	179 (25.5%)
10.1 - 15 ปี	24 (3.4%)	71 (10.1%)	95 (13.6%)
15.1 - 20 ปี	12 (1.7%)	50 (7.1%)	62 (8.8%)
20.1 ปีขึ้นไป	26 (3.7%)	140 (20.0%)	166 (23.7%)
รวม	203 (29.0%)	498 (71.0%)	701 (100.0%)

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสำรวจประเภทบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหิดล มาเป็นระยะเวลา 5.1 – 10 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมา ระยะเวลา 20.1 ปี ขึ้นไป จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และระยะเวลา 1.1 – 5 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์แยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มลูกค้าภายนอก ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหิดล มาเป็นระยะเวลา 20.1 ปีขึ้นไป จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมา ระยะเวลา 5.1 – 10 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และระยะเวลา 1.1 – 5 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

สำหรับ กลุ่มลูกค้าภายใน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหิดล มาเป็นระยะเวลา 1.1 – 5 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 รองลงมาระยะเวลา 5.1 – 10 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และระยะเวลา 20.1 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจประเภทนักเรียน/นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย

N=69

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศนียบัตร/วุฒิปัตร	7	10.1%
ปริญญาตรี	56	81.2%
ปริญญาโท	2	2.9%
ปริญญาเอก	4	5.8%
รวม	69	100.0%

ตารางที่ 6 แสดงถึงจำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล โดยพบว่าส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 81.2 รองลงมา ระดับประกาศนียบัตร/วุฒิปัตร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และระดับปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีการติดต่อและใช้บริการหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี

หน่วยงานที่รับบริการ	กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ		Total
	ลูกค้าภายใน	ลูกค้าภายนอก	
กองกฎหมาย	4 (0.5%)	9 (1.2%)	13 1.7%
กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	16 (2.1%)	43 (5.6%)	59 7.7%
กองกิจการนักศึกษา	9 (1.2%)	62 (8.1%)	71 9.2%
กองคลัง	84 (10.9%)	43 (5.6%)	127 16.5%
กองทรัพยากรบุคคล	15 (1.9%)	132 (17.1%)	147 19.1%
กองเทคโนโลยีสารสนเทศ	19 (2.5%)	53 (6.9%)	72 9.4%
กองบริหารการศึกษา	5 (0.6%)	28 (3.6%)	33 4.3%
กองบริหารงานทั่วไป	33 (4.3%)	53 (6.9%)	86 11.2%
กองบริหารงานวิจัย	5 (0.6%)	47 (6.1%)	52 (6.8%)

หน่วยงานที่รับบริการ	กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ		Total
	ลูกค้าภายใน	ลูกค้าภายนอก	
กองแผนงาน	2 (0.3%)	25 (3.2%)	27 (3.5%)
กองพัฒนาคุณภาพ	2 (0.3%)	20 (2.6%)	22 (2.9%)
กองวิเทศสัมพันธ์	3 (0.4%)	16 (2.1%)	19 (2.5%)
ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง	0 (0.0%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)
ศูนย์บริหารสินทรัพย์	6 (0.8%)	4 (0.5%)	10 (1.3%)
ศูนย์ตรวจสอบภายใน	0 (0.0%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)
ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมการวิจัยในคน	0 (0.0%)	12 (1.6%)	12 (1.6%)
ศูนย์บริหารความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (COSHEM)	0 (0.0%)	17 (2.2%)	17 (2.2%)
โครงการจัดตั้งศูนย์เสริมสร้างอุตสาหกรรม ชีวภาพจากนวัตกรรม (PILOT PLANT)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)
รวม	203 (26.4%)	567 (73.6%)	770 (100.0%)

ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีการติดต่อและใช้บริการหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี
โดยแสดงรายละเอียดจำนวนครั้งที่รับบริการแยกเป็นหน่วยงาน

หน่วยงานรับบริการ	จำนวนครั้ง				รวม
	1-2 วัน/สัปดาห์	3-4 วัน/สัปดาห์	5 วัน/สัปดาห์	อื่นๆ	
กองกฎหมาย	3 (0.4%)	0 (0.0%)	2 (0.3%)	8 (1.0%)	13 (1.7%)
กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	26 (3.4%)	2 (0.3%)	8 (1.0%)	23 (3.0%)	59 (7.7%)
กองกิจการนักศึกษา	37 (4.8%)	6 (0.8%)	6 (0.8%)	22 (2.9%)	71 (9.2%)
กองคลัง	72 (9.4%)	20 (2.6%)	14 (1.8%)	21 2.7%	127 (16.5%)
กองทรัพยากรบุคคล	58 (7.5%)	10 (1.3%)	7 (0.9%)	72 (9.4%)	147 (19.1%)
กองเทคโนโลยีสารสนเทศ	32 (4.2%)	5 (0.6%)	1 (0.1%)	34 (4.4%)	72 (9.4%)
กองบริหารการศึกษา	15 (1.9%)	3 (0.4%)	0 (0.0%)	15 (1.9%)	33 (4.3%)
กองบริหารงานทั่วไป	38 (4.9%)	11 (1.4%)	12 (1.6%)	25 (3.2%)	86 (11.2%)
กองบริหารงานวิจัย	15 (1.9%)	4 (0.5%)	3 (0.4%)	30 (3.9%)	52 (6.8%)
กองแผนงาน	14 (1.8%)	0 (0.0%)	2 (0.3%)	11 (1.4%)	27 (3.5%)
กองพัฒนาคุณภาพ	11 (1.4%)	2 (0.3%)	0 (0.0%)	9 (1.2%)	22 (2.9%)
กองวิเทศสัมพันธ์	6 (0.8%)	3 (0.4%)	0 (0.0%)	10 (1.3%)	19 (2.5%)
ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)
ศูนย์บริหารสินทรัพย์	7 (0.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.4%)	10 (1.3%)
ศูนย์ตรวจสอบภายใน	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)
ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมการวิจัยในคน	1 (0.1%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	10 (1.3%)	12 (1.6%)
ศูนย์บริหารความปลอดภัยอาชีวอนามัยและ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (COSHEM)	4 (0.5%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	11 (1.4%)	17 (2.2%)

หน่วยงานรับบริการ	จำนวนครั้ง				รวม
	1-2 วัน/สัปดาห์	3-4 วัน/สัปดาห์	5 วัน/สัปดาห์	อื่นๆ	
โครงการจัดตั้งศูนย์เสริมสร้างอุตสาหกรรมชีวภาพ จากนวัตกรรม (PILOT PLANT)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)
รวม	341 (44.3%)	67 (8.7%)	58 (7.5%)	304 (39.5%)	770 (100.0%)

เมื่อศึกษาจำแนกตามกลุ่มลูกค้า พบว่า

1. ผู้ตอบแบบประเมินซึ่งเป็นลูกค้าภายใน ติดต่อและใช้บริการหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี 1-2 วัน/สัปดาห์ มากที่สุด คือ 102 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาติดต่อและใช้บริการ 3 – 4 วัน/สัปดาห์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ติดต่อและใช้บริการ 5 วัน/สัปดาห์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และ ติดต่อและใช้บริการในความถี่อื่นๆ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

2. ผู้ตอบแบบประเมินซึ่งเป็นลูกค้าภายนอก ติดต่อและใช้บริการหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีด้วยความถี่อื่นๆ มากที่สุด คือ 277 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือติดต่อและใช้บริการ 1-2 วัน/สัปดาห์ จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 ติดต่อและใช้บริการ 3 – 4 วัน/สัปดาห์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และติดต่อและใช้บริการ 5 วัน/สัปดาห์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ ตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การติดต่อและใช้บริการหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี โดยแสดงรายละเอียดจำนวนครั้งที่รับบริการจำแนกตามกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	จำนวนครั้ง			
	1-2 วัน/สัปดาห์	3-4 วัน/สัปดาห์	5 วัน/สัปดาห์	อื่นๆ
ลูกค้าภายใน	102 (50.2%)	39 (19.2%)	35 (17.2%)	27 (13.3%)
ลูกค้าภายนอก	239 (42.2%)	28 (4.9%)	23 (4.1%)	277 (48.9%)

จากตารางที่ 9 พบว่า ลูกค้าภายนอกส่วนใหญ่ติดต่อและใช้บริการหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี ด้วยถี่อื่นๆ สูงสุด ผู้วิเคราะห์จึงดำเนินการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า ลูกค้าภายนอกติดต่อและใช้บริการเฉพาะช่วงที่มีกิจกรรมสูง 103 คน คิดเป็นร้อยละ 37.18 ของจำนวนลูกค้าภายนอกที่เลือกความถี่อื่นๆ รองลงมาคือ 12 วันต่อปี หรือ เดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 18.41 ลำดับที่ 3 คือ 24 วันต่อปี หรือเดือนละ 2 ครั้ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีการติดต่อและใช้บริการหน่วยงานในสำนักงาน
อธิการบดี ในจำนวนการรับบริการอื่นๆ

จำนวนครั้ง (อื่นๆ)	จำนวน	ร้อยละ
1 วัน/2 ปี	2	0.3
1 วัน/5 ปี	1	0.1
1 วัน/ปี	20	2.6
10 วัน/ปี	3	0.4
12 วัน/ปี	56	7.3
2 วัน/ปี	22	2.9
24 วัน/ปี	35	4.5
3 วัน/ปี	8	1.0
36 วัน/ปี	11	1.4
4 วัน/ปี	17	2.2
5 วัน/ปี	2	0.3
6 วัน/ปี	9	1.2
8 วัน/ปี	3	0.4
เฉพาะช่วงมีกิจกรรม	111	14.4
ช่วงที่มีการขอทุนวิจัย	1	0.1
เมื่อมีปัญหา	3	0.4
รวม	304	39.5

และเมื่อวิเคราะห์สถิติข้อมูลจำนวนครั้งในหัวข้ออื่นๆ จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีการติดต่อและใช้บริการหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี เฉพาะช่วงมีกิจกรรม จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 รองลงมา คือ 12 วัน/ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และ 24วัน/ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี โดยแยกประเด็นในการสำรวจออกเป็น 4 ประเด็นได้แก่ จิตบริการ งานฉับไว สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ร่วมก้าวไปกับ WCU ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบการทำงานของสำนักงานอธิการบดี ไปสู่ Office of Strategic Management (OSM) โดยใช้แบบสอบถามลักษณะเป็นมาตราส่วนการประมาณค่า (Rating Scale) ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดังตารางที่ 11

ทั้งนี้ ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของข้อคำถามที่เป็นการแสดงความคิดเห็น ใช้เกณฑ์ที่ใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่ได้จากการคำนวณ ช่วงคะแนนมาจาก (เห็นด้วยอย่างยิ่ง-ไม่เห็นด้วย)/ จำนวนช่วง = $\frac{5 - 1}{5} = 0.8$

ช่วงคะแนน	4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
	2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
	1.81 – 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
	1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้

ประเด็นภาพลักษณ์ในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ประเด็นที่ 1: จิตบริการ	4.04	0.68	เห็นด้วยมาก
1. มีความเต็มใจในการให้บริการ	4.11	0.71	เห็นด้วยมาก
2. มีความกระตือรือร้นและตอบสนองต่อการขอรับบริการเป็นอย่างดี	4.04	0.74	เห็นด้วยมาก
3. ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ได้อย่างชัดเจน	4.00	0.78	เห็นด้วยมาก
4. ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.04	0.77	เห็นด้วยมาก
ประเด็นที่ 2: งานฉับไว	4.00	0.69	เห็นด้วยมาก
1. มีความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ	4.03	0.75	เห็นด้วยมาก
2. ให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด	3.97	0.75	เห็นด้วยมาก
ประเด็นที่ 3: สร้างสรรค์สิ่งใหม่	3.90	0.76	เห็นด้วยมาก
1. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ	3.92	0.79	เห็นด้วยมาก
2. มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนในการให้บริการ	3.89	0.85	เห็นด้วยมาก
ประเด็นที่ 4: ร่วมก้าวไปกับ WCU	3.95	0.80	เห็นด้วยมาก
1. ให้การสนับสนุนส่วนงานในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้านของมหาวิทยาลัย โดยมีการติดต่อประสานงาน และให้ความร่วมมือกับส่วนงานในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.95	0.80	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ทั้ง 4 ประเด็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.89 – 4.11 สำหรับระดับความคิดเห็นที่มี **ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.11** คือ ประเด็นที่ 1 จิตบริการ: มีความเต็มใจในการให้บริการ และความคิดเห็นที่มี **ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.89** คือ ประเด็นที่ 3 สร้างสรรค์สิ่งใหม่: มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนในการให้บริการ

และเมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นทั้ง 4 ประเด็นปรากฏผลดังนี้

1. ประเด็นจิตบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความคิดเห็นในประเด็นจิตบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.04** อยู่ในระดับ **เห็นด้วยมาก** เมื่อพิจารณาจากข้อคำถาม (1) มีความเต็มใจในการให้บริการ (2) มีความกระตือรือร้นและตอบสนองต่อการขอรับบริการเป็นอย่างดี (3) ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ได้อย่างชัดเจน และ(4) ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.11, 4.04, 4.00, 4.04 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

2. ประเด็นงานฉับไว พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความคิดเห็นในประเด็นงานฉับไว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.00** อยู่ในระดับ **เห็นด้วยมาก** เมื่อพิจารณาจากข้อคำถาม (1) มีความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ และ (2) ให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.03 และ 3.97 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

3. ประเด็นสร้างสรรค์สิ่งใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความคิดเห็นในประเด็นสร้างสรรค์สิ่งใหม่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.90** อยู่ในระดับ **เห็นด้วยมาก** เมื่อพิจารณาจากข้อคำถาม (1) มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ และ (2) มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และ 3.89 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

4. ร่วมก้าวไปกับ WCU พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความคิดเห็นในประเด็นสร้างสรรค์สิ่งใหม่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.95** อยู่ในระดับ **เห็นด้วยมาก** ในข้อคำถามให้การสนับสนุนส่วนงานในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้านของมหาวิทยาลัย โดยมีการติดต่อประสานงาน และให้ความร่วมมือกับส่วนงานในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

ตารางที่ 12 ระดับความความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ประเด็นภาพลักษณ์ในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น	
	ลูกค้าภายใน	ลูกค้าภายนอก
ประเด็นที่ 1: จิตบริการ	4.01	4.05
1. มีความเต็มใจในการให้บริการ	4.09	4.11
2. มีความกระตือรือร้นและตอบสนองต่อการขอรับบริการเป็นอย่างดี	4.01	4.04
3. ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ได้อย่างชัดเจน	3.93	4.02
4. ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.01	4.04

ประเด็นภาพลักษณ์ในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น	
	ลูกค้าภายใน	ลูกค้าภายนอก
ประเด็นที่ 2: งานฉับไว	3.98	4.01
1. มีความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ	4.04	4.03
2. ให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด	3.91	3.99
ประเด็นที่ 3: สร้างสรรค์สิ่งใหม่	3.95	3.91
1. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ	3.92	3.92
2. มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนในการให้บริการ	3.97	3.89
ประเด็นที่ 4: ร่วมก้าวไปกับ WCU	3.90	3.97
1. ให้การสนับสนุนส่วนงานในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้านของมหาวิทยาลัย โดยมีการติดต่อประสานงาน และให้ความร่วมมือกับส่วนงานในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.90	3.97

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งการรับบริการกับระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า **จำนวนครั้งไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นแม้จะจำแนกตามกลุ่มลูกค้า** เมื่อจำแนกกลุ่มลูกค้าภายในตามสังกัด พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การให้บริการของสำนักงานอธิการบดีของลูกค้าสังกัดกองกายภาพและสิ่งแวดล้อม และกองคลังสัมพันธ์กับจำนวนครั้งในการติดต่อและใช้บริการในทุกประเด็นคำถาม ส่วนลูกค้าสังกัดกองทรัพยากรบุคคลมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการ ประเด็นสร้างสรรค์สิ่งใหม่สัมพันธ์กับจำนวนครั้งในการติดต่อและใช้บริการรายละเอียดตามตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งการรับบริการกับระดับความความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลของลูกค้าภายใน

ลูกค้าภายใน			จิตบริการ	งานฉับไว	สร้างสรรค์สิ่งใหม่	ร่วมก้าวไปกับ WCU
ภาพรวม	จำนวนครั้ง	Correlation	.018	.029	-.019	-.046
		Sig	.677	.493	.647	.274
		df	564	564	564	564
กองกายภาพฯ	จำนวนครั้ง	Correlation	.521	.619	.579	.570
		Sig	.016	.003	.006	.007
		df	19	19	19	19
กองคลัง	จำนวนครั้ง	Correlation	.787	.774	.641	.607
		Sig	.000	.000	.007	.013
		df	14	14	14	14
กองทรัพยากรบุคคล	จำนวนครั้ง	Correlation	.460	.483	.729	.470
		Sig	.251	.225	.040	.240
		df	6	6	6	6

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอธิการบดี เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นของสำนักงานอธิการบดีที่สอดคล้องกับสโลแกนของสำนักงานที่มุ่งสู่การเป็น Office of Strategic Management (OSM) ซึ่งผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเลือกแสดงความเห็นได้มากกว่า 1 หัวข้อ จึงทำการวิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 14 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจต่อความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอธิการบดี

ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์	จำนวนความคิดเห็น		
	ลูกค้าภายใน	ลูกค้าภายนอก	รวม
1. มีจิตบริการ	111 (54.7%)	326 (57.5%)	437 (56.8%)
2. ปฏิบัติงานฉับไว	65 (32.0%)	202 (35.6%)	267 (34.7%)
3. เป็นผู้ดำเนินการสร้างสรรค์สิ่งใหม่	53 (26.1%)	124 (21.9%)	177 (23.0%)
4. สนับสนุนส่วนงานในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	143 (70.4%)	333 (58.7%)	476 (61.8%)

จากตารางที่ 14 ผู้ตอบแบบสำรวจเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอธิการบดีในหัวข้อที่ 4 สนับสนุนส่วนงานในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมากที่สุด จำนวน 476 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมา ข้อที่ 1 มีจิตบริการ จำนวน 437 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 ข้อที่ 3 ปฏิบัติงานฉับไว จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และข้อที่ 4 เป็นผู้ดำเนินการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตามลำดับ เมื่อจำแนกผลสำรวจตามกลุ่มลูกค้า พบว่า

1. **ลูกค้าภายใน** เชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอธิการบดีในหัวข้อที่ 4 สนับสนุนส่วนงานในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมา ข้อที่ 1 มีจิตบริการ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 ข้อที่ 3 ปฏิบัติงานฉับไว จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และข้อที่ 4 เป็นผู้ดำเนินการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 ตามลำดับ

2. **ลูกค้าภายนอก** เชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอธิการบดีในหัวข้อที่ 4 สนับสนุนส่วนงานในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมากที่สุด จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมา ข้อที่ 1 มีจิตบริการ จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 ข้อที่ 3 ปฏิบัติงานฉับไว จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 และข้อที่ 4 เป็นผู้ดำเนินการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ตามลำดับ

ซึ่งหากเปรียบเทียบความคิดเห็นกับค่าความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ลำดับ 1 – 3 มีความแตกต่างกัน ส่วนลำดับสุดท้าย นั่นคือ ประเด็นเกี่ยวกับการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ทั้งระดับความคิดเห็นค่าความเชื่อมั่นของลูกค้าอยู่ในระดับสุดท้าย รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 15

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและค่าความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ประเด็นภาพลักษณ์ในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น	ค่าความเชื่อมั่น
ประเด็นที่ 1: จิตบริการ	80.80	56.80
ประเด็นที่ 2: งานฉับไว	80.00	34.70
ประเด็นที่ 3: สร้างสรรค์สิ่งใหม่	78.00	23.00
ประเด็นที่ 4: ร่วมก้าวไปกับ WCU	79.00	61.80

ระดับความความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อจำแนกตามกลุ่มลูกค้าไม่มีความแตกต่างกัน แต่พบความแปรปรวนของระดับความความคิดเห็นต่อความเต็มใจให้บริการและการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน (ค่า sig. เท่ากับ .048 และ .027 ตามลำดับ) แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความคิดเห็นของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 16

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามกลุ่มลูกค้า

ประเด็นภาพลักษณ์ในการให้บริการ	N	\bar{X}	S.D.	t	p
ประเด็นที่ 1: จิตบริการ					
1. มีความเต็มใจในการให้บริการ					
ลูกค้าภายใน	203	4.09	.657	-.349	.727
ลูกค้าภายนอก	567	4.11	.724		
2. มีความกระตือรือร้นและตอบสนองต่อการขอรับบริการเป็นอย่างดี					
ลูกค้าภายใน	203	4.01	.707	-.456	.679
ลูกค้าภายนอก	567	4.04	.751		
3. ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ได้อย่างชัดเจน					
ลูกค้าภายใน	203	3.93	.805	-1.437	.151
ลูกค้าภายนอก	567	4.02	.774		
4. ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
ลูกค้าภายใน	203	4.01	.850	-.546	.585
ลูกค้าภายนอก	567	4.04	.735		

ประเด็นภาพลักษณ์ในการให้บริการ	N	\bar{X}	S.D.	t	p
ประเด็นที่ 2: งานฉับไว					
1. มีความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ					
ลูกค้าภายใน	203	4.04	.723	.125	.900
ลูกค้าภายนอก	567	4.03	.756		
2. ให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด					
ลูกค้าภายใน	203	3.91	.775	-1.413	.159
ลูกค้าภายนอก	567	3.99	.734		

ประเด็นที่ 3: สร้างสรรค์สิ่งใหม่					
1. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ					
ลูกค้าภายใน	203	3.92	.825	-.096	.924
ลูกค้าภายนอก	567	3.92	.771		
2. มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนในการให้บริการ					
ลูกค้าภายใน	203	3.87	.897	-.295	.768
ลูกค้าภายนอก	567	3.89	.831		
ประเด็นที่ 4: ร่วมก้าวไปกับ WCU					
1. ให้การสนับสนุนส่วนงานในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้านของมหาวิทยาลัย โดยมีการติดต่อประสานงาน และให้ความร่วมมือกับส่วนงานในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
ลูกค้าภายใน	203	3.90	.856	-1.019	.309
ลูกค้าภายนอก	567	3.97	.781		

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น

การวิเคราะห์ผลจากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2562 เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด โดยนำมาสรุปผลเป็นหัวข้อตามประเด็นความคิดเห็น ดังนี้

ประเด็นด้านจิตบริการ

1. เจ้าหน้าที่บริการดี พยายามช่วยเหลือ นักศึกษาตลอด
2. หลายหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี ให้บริการดีมาก
3. ทุกหน่วยงานควรมีจิตให้บริการโดยเท่าเทียมกัน เต็มใจและช่วยเหลือสนับสนุนส่วนงานต้องมีใจบริการในทุกๆด้าน
4. ควรยิ้มแย้ม บางคนใช้คำพูดทำให้รู้สึกแย่ ไม่ให้เกียรติผู้ติดต่อ

5. การร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะในการบริการไม่มีการนำไปดำเนินการหรือปรับปรุง
6. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้ บางครั้งตอบคำถามด้วยอารมณ์
7. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่อายุงานไม่มาก อาจยังขาดประสบการณ์
8. อยากให้มีกรอบมาตรฐานการให้บริการ (service mind) แก่บุคลากร OP ทุกคน ทุกระดับ
9. อยากให้เวลาที่ยังมีคน stand-by หรือมีเวลาพักเที่ยงที่ชัดเจน

ประเด็นด้านปฏิบัติงานได้ฉับไว

1. ระยะเวลาในการรายงานผลของการขอตำแหน่งทางวิชาการ ช้ามาก
2. ระยะเวลาในการรอรับบริการนานมาก
3. อยากให้ลดขั้นตอนการดำเนินการและบริการให้รวดเร็วขึ้น

ประเด็นด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่

1. ควรยกเลิกหรือปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการรถ Shuttle Bus รับส่งบุคลากร
2. การพัฒนาการให้บริการของทุกหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
3. ลดความเป็นข้าราชการที่ทำงานแบบเดิมๆ
4. ควรมีการนำ QR Code มาใช้ในการตอบรับหนังสือ แทนการแสกนหรือถ่ายรูปหนังสือ
5. เพิ่มนวัตกรรมการบริการให้มากกว่านี้
6. ใช้ระบบ IT ให้มากขึ้น

ประเด็นด้านการดำเนินการตามยุทธศาสตร์

1. ควรมีการประชุม เพื่อชี้แจง เรื่องแบบฟอร์ม ต่างๆ หรือเมื่อมีการอัปเดต
2. อยากให้มีกิจกรรมส่งเสริมความเป็นนานาชาติของบุคลากรเรื่อยๆ
