

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

			งานอำนวยการ			งานอนุรักษ์สืบสานฯ			งานพิพิธภัณฑ์			งานดนตรีและนันทนาการ			กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม		
ผลตามข้อคำถาม	ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	P-E	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	P-E	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	P-E	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	P-E	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	P-E
ใช้บริการ ณ ที่ตั้ง (On site)																	
ลักษณะทางกายภาพ	1	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.07	4.14	0.07	3.91	4.61	0.70	3.89	4.02	0.13	3.99	4.52	0.53	3.97	4.32	0.36
	2	ความพร้อม ความครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานที่ทำงาน	4.14	4.07	-0.07	3.96	4.56	0.60	3.78	3.89	0.11	4.06	4.56	0.49	3.99	4.27	0.28
การตอบสนอง	3	บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ	4.14	4.07	-0.07	4.06	4.61	0.55	3.85	4.00	0.15	4.08	4.63	0.55	4.03	4.33	0.30
	4	บุคลากรสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.07	4.07	0.00	4.04	4.55	0.51	3.80	4.15	0.35	4.13	4.59	0.47	4.01	4.34	0.33
ใช้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ (Online)																	
ลักษณะทางกายภาพ	1	ความสะดวกและง่ายต่อการเข้ารับบริการ	3.50	4.00	0.50	3.74	4.35	0.62	3.63	3.90	0.27	3.94	4.65	0.71	3.70	4.22	0.52
	2	ความพร้อม ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่มีให้บริการในระบบสารสนเทศ	3.75	4.00	0.25	3.85	4.34	0.49	3.62	3.96	0.34	3.91	4.50	0.59	3.78	4.20	0.42
การตอบสนอง	3	ช่องทางโทรศัพท์ / line บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ	3.75	3.75	0.00	3.98	4.43	0.45	3.66	3.92	0.26	4.03	4.62	0.59	3.86	4.18	0.32
	4	ช่องทาง โทรศัพท์ / line ที่ท่านใช้อยู่สามารถตอบสนอง/ติดต่อกับบุคลากร ได้ทันที	3.50	4.00	0.50	3.94	4.54	0.60	3.69	4.00	0.30	4.09	4.68	0.59	3.80	4.30	0.50
การดูแลเอาใจใส่	5	บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีต่อท่าน	3.91	4.16	0.25	4.07	4.62	0.55	3.91	4.18	0.26	4.10	4.67	0.57	4.00	4.41	0.41
	6	บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร	3.75	4.16	0.41	3.99	4.64	0.65	3.88	4.15	0.27	4.13	4.66	0.53	3.94	4.40	0.47
	7	การให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ติดต่อกัน	3.88	4.07	0.20	4.00	4.57	0.57	3.81	4.08	0.27	4.14	4.64	0.50	3.96	4.34	0.38
	8	ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร	3.95	4.20	0.25	3.98	4.57	0.60	3.81	4.07	0.26	4.18	4.63	0.45	3.98	4.37	0.39
ความน่าเชื่อถือ	9	ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการเป็นไปตามที่กำหนด	3.95	3.95	0.00	4.03	4.55	0.53	3.78	4.00	0.22	4.16	4.61	0.45	3.98	4.28	0.30
	10	ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการตามเวลาในทันที / หรือตามเวลาที่ได้แจ้งไว้	3.82	4.11	0.29	4.06	4.55	0.49	3.67	3.96	0.29	4.21	4.65	0.44	3.94	4.32	0.38
ความมั่นใจ	11	ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากรในงาน	3.66	3.98	0.32	3.99	4.55	0.57	3.88	4.10	0.22	4.20	4.65	0.45	3.93	4.32	0.39
	12	ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานเฉพาะของกอง/ฝ่าย/งาน ให้กับท่าน	4.07	4.20	0.13	4.01	4.56	0.55	3.77	3.99	0.21	4.22	4.68	0.46	4.02	4.36	0.34
ภาพรวม	13	ความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของกอง/ฝ่าย/งาน ในภาพรวม	3.98	4.11	0.13	4.05	4.62	0.56	3.81	4.12	0.30	4.21	4.68	0.47	4.01	4.38	0.37
		ผลประเมินใช้รายงานผล		4.06			4.54			4.02			4.62			4.31	