



## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)

แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งสิ้น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ลักษณะการใช้บริการ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพในการบริการ

### **ตอนที่ ๑** สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ ทั้งหมด ๑๔๓ คน แบ่งเป็น

๑. เพศ

เพศชาย จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๐

เพศหญิง จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๐

๒. อายุ ๖ - ๗๕ ปี อายุเฉลี่ย ๔๓.๕๗ ปี

### **ตอนที่ ๒** ลักษณะการใช้บริการ

๑. สถิติการเข้าใช้บริการ / เดือน

๑.๑ ๑-๒ ครั้ง จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๑๐

๑.๒ ๓-๔ ครั้ง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๐

๑.๓ ๕-๖ ครั้ง จำนวน ๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒.๘๐

๑.๔ มากกว่า ๖ ครั้ง จำนวน ๗ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔.๙๐

๒. ช่องทางการขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

๒.๑ Website มีคนใช้บริการ ๖๓ ราย

๒.๒ Mobile Application มีคนใช้บริการ ๓๓ ราย

๒.๓ ติดต่อด้วยตนเอง มีคนใช้บริการ ๑๖ ราย

๒.๔ โทรศัพท์ มีคนใช้บริการ ๓๒ ราย

๒.๕ E-mail มีคนใช้บริการ ๔๐ ราย

๒.๖ ช่องทาง online (Facebook, twitter, Instagram) มีคนใช้บริการ ๒๒ ราย

๒.๗ อื่นๆ มีคนใช้บริการ ๑ ราย

๓. ประเภทการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

๓.๑ ขอรับหนังสือ มีคนใช้บริการ ๔๒ ราย

๓.๒ ขอรับสื่อองค์ความรู้ มีคนใช้บริการ ๗๓ ราย

๓.๓ ความนิโหลดสื่อต่างๆ มีคนใช้บริการ ๗๙ ราย

๓.๔ อื่นๆ มีคนใช้บริการ ๑ ราย

๔. สอบถามและขอข้อมูลเรื่อง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

๔.๑ ข้อมูลบุคคลคุณธรรม มีคนใช้บริการ ๕๕ ราย

๔.๒ ข้อมูลองค์กรคุณธรรม มีคนใช้บริการ ๖๘ ราย

- ๔.๓ ข้อมูลวิทยากร                      มีคนใช้บริการ ๒๘ ราย
- ๔.๔ สื่อองค์ความรู้                      มีคนใช้บริการ ๖๔ ราย
- ๔.๕ งานสมัชชา                            มีคนใช้บริการ ๖๑ ราย
- ๔.๖ VDO ส่งเสริมคุณธรรม            มีคนใช้บริการ ๓๗ ราย
- ๔.๗ อื่นๆโปรดระบุ .....มีคนใช้บริการ ๑ ราย

**ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>๑.ด้านเนื้อหา</b>						<b>๔.๔๐๐๙</b>	<b>.๖๓๑๒</b>	<b>มาก</b>
๑.๑ มีความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และข้อมูลมีการปรับปรุงอยู่เสมอ	๗๔ (๕๑.๗๐)	๕๓ (๓๗.๑๐)	๑๖ (๑๑.๒๐)			๔.๔๑	.๖๘๔	มาก
๑.๒ เนื้อหาที่น่าสนใจ ตรงต่อความต้องการ	๗๔ (๕๑.๗๐)	๕๖ (๓๙.๒๐)	๑๓ (๙.๑๐)			๔.๔๓	.๖๕๕	มาก
๑.๓ การจัดลำดับ แบ่งประเภทหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหา	๖๙ (๔๘.๓๐)	๕๙ (๔๑.๓๐)	๑๔ (๙.๘๐)			๔.๓๗	.๖๘๙	มาก
<b>๒. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</b>						<b>๔.๔๘๐๒</b>	<b>.๖๑๓๗</b>	<b>มาก</b>
๒.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๘๑ (๕๖.๖๐)	๕๒ (๓๖.๔๐)	๑๐ (๗.๐๐)			๔.๕๐	.๖๒๗	มาก
๒.๒ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๘๓ (๕๘.๐๐)	๔๖ (๓๒.๒๐)	๑๑ (๗.๗๐)	๓ (๒.๑๐)		๔.๔๖	.๗๒๙	มาก
๒.๓ ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	๗๙ (๕๕.๒๐)	๕๕ (๓๘.๕๐)	๘ (๕.๖๐)			๔.๔๘	.๖๓๗	มาก
<b>๓. ด้านประโยชน์และการนำไปใช้</b>						<b>๔.๕๐๕๘</b>	<b>.๕๙๘๕</b>	<b>มาก</b>
๓.๑ เนื้อหา มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ เป็นสื่อประกอบ การเรียน การสอน สัมมนา อบรม	๘๕ (๕๙.๔๐)	๔๕ (๓๑.๕๐)	๑๓ (๙.๑๐)			๔.๕๐	.๖๕๙	มาก
๓.๒ สามารถเป็นแหล่งข้อมูลองค์ความรู้ด้านคุณธรรมได้	๘๐ (๕๕.๙๐)	๕๓ (๓๗.๑๐)	๑๐ (๗.๐๐)			๔.๔๙	.๖๒๖	มาก
๓.๓ เป็นแหล่งข้อมูลที่ตอบสนองการเรียนรู้ด้านคุณธรรม	๘๔ (๕๘.๗๐)	๕๐ (๓๕.๐๐)	๙ (๖.๓๐)			๔.๕๒	.๖๑๕	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการ	๘๖ (๖๐.๑๐)	๔๘ (๓๓.๖๐)	๙ (๖.๓๐)			๔.๕๔	.๖๑๔	ที่สุด มาก ที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ควรจัดให้ได้อย่างทั่วถึง
๒. อยากให้มีศูนย์รวมใจทั่วโลก
๓. ควร PR ให้มากและบ่อยครั้งมากขึ้น
๔. ควรจัดบ่อย
๕. มีความน่าเชื่อถือ เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
๖. ขอให้ทีมงานดีๆและองค์ความรู้แบบนี้บ่อยๆคะ
๗. ขอให้มืออย่างต่อเนื่อง

หมายเหตุ เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด