บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สล. กปส. โทร. ๖๘๐๐๐๙-๑๒ โทรสาร ๐ ๒๖๔๔ ๘๕๑๖

ที่ อก ๐๘๐๑/๑๒๙๕ **วันที่** ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ สศอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผชช., ผอ.กอง, หน.กพบ., หน.ตสน., กลุ่มต่าง ๆ ใน สล.

ตามที่ สศอ. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ สศอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในรูปแบบการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหมวดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานให้เกิดความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร นั้น

ในการนี้ กปส.สล. จึงขอแจ้งรายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ สศอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังเอกสารแนบ เพื่อให้หน่วยงานภายใน สศอ. ได้นำข้อมูลเบื้องต้นไปวิเคราะห์และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ สศอ. ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางรวีวรรณ อุตรนคร)

ลสล.

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ สศอ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (สศอ.) มีหน้าที่ จัดทำ บูรณาการ ผลักดันนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่า และขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน จัดทำระบบสารสนเทศเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ตัวชี้วัดสัญญาณเตือนภัยภาคอุตสาหกรรมที่ทันสมัย เชื่อถือได้ และเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้บริการเผยแพร่ และสร้างความเข้มแข็งในการเป็นองค์กรแห่งความรู้ด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ สศอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบดังกล่าวข้างต้น

- **วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อรับรู้รับทราบระดับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของ สศอ.

๒. เพื่อให้หน่วยงานภายใน สศอ. ที่รับผิดชอบงานในผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของ สศอ. ได้รับข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในปีต่อไป

๓. เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของ สศอ. ให้ดีและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการของ สศอ. มากยิ่งขึ้น

- **ขอบข่ายการสำรวจ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ครั้งนี้ ครอบคลุมการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานภายใน สศอ. จำนวน ๔ กลุ่มผลิตภัณฑ์ ได้แก่

๑. งานเสนอแนะนโยบาย/แนวทาง/มาตรการ/แผนพัฒนาอุตสาหกรรม/รายงานการศึกษาโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ

๒. ดัชนีอุตสาหกรรมรายเดือน, ข้อมูลสถิติอุตสาหกรรมรายเดือน, รายงานผลิตภาพอุตสาหกรรม (TFP), iSingleForm, Industrial Intelligence Unit (IIU), ภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมรายเดือน, รายไตรมาส และรายปี, ระบบเตือนภัยเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, ดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อภาคอุตสาหกรรม (PMI), ระบบป้ายข้อมูลยานยนต์ตามมาตรฐานสากล (Eco Sticker)

๓. งานประชุม สัมมนา เสวนา เช่น งานสัมมนาวิชาการ สศอ. (OIE Forum), Morning talk, Afternoon talk, Knowledge Management (KM) ของ สศอ. เป็นต้น

๔. สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ/ ข่าว สศอ./ เอกสารเผยแพร่ สศอ./ วารสาร/ หนังสือรายงานประจำปี

- **การกำหนดตัวอย่างและวิธีการเก็บข้อมูล**

ในการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน ๔๖ คน โดยกลุ่มเป้าหมายที่ทำการเก็บข้อมูลประกอบด้วย ผู้รับบริการ ๗ กลุ่ม คือ ผู้บริหารระดับสูงกระทรวงอุตสาหกรรม หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา/สถาบันวิจัย สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ สศอ. ในรูปแบบการตอบแบบสำรวจออนไลน์ ประกอบด้วย ๓ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ สศอ. และส่วนที่ ๓ ความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยดำเนินการเผยแพร่ผ่านช่องทางการสำรวจ ได้แก่ ประชาสัมพันธ์หน้า Facebook fan page ของ สศอ. โดยการโพสต์ลิงค์ตอบแบบสำรวจโดยตรง

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ สศอ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของ สศอ. ต่อการปฏิบัติงาน สศอ. โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๖ ราย ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. คะแนนโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ ๙๐.๖๕ มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ กลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ร้อยละ
ผู้บริหารระดับสูงกระทรวงอุตสาหกรรม	๐.๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	๑๐.๘๗
หน่วยงานภาคเอกชน	๐.๐๐
ผู้ประกอบการ	๒.๑๗
สถาบันการศึกษา/สถาบันวิจัย	๒.๑๗
สื่อมวลชน	๐.๐๐
ประชาชนทั่วไป	๘๔.๗๘
รวม	๑๐๐.๐๐

๑.๒ อายุ

อายุ	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐.๐๐
๒๐–๓๐ ปี	๑๗.๓๙
๓๑–๔๐ ปี	๒๖.๐๙
๔๑–๕๐ ปี	๓๔.๗๘
๕๑ ปีขึ้นไป	๒๑.๗๔
รวม	๑๐๐.๐๐

๑.๓ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๖.๐๙
ปริญญาตรี	๔๗.๘๓
ปริญญาโท	๒๓.๙๑
สูงกว่าปริญญาโท	๒.๑๗
รวม	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ สศอ.

๒.๑ งานเสนอแนะนโยบาย/แนวทาง/มาตรการ/แผนพัฒนาอุตสาหกรรม/รายงานการศึกษาโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ

	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	๕๐.๐๐
ไม่เคยใช้บริการ	๕๐.๐๐
รวม	๑๐๐

ระยะเวลาในการรับบริการ	ร้อยละ
น้อยกว่า ๑ ปี	๐.๐๐
๑ ปี	๕๒.๑๗
๒ ปี	๒๑.๗๔
๓ ปี	๑๗.๓๙
มากกว่า ๓ ปี	๘.๗๐
รวม	๑๐๐

ความพึงพอใจ	ร้อยละ
ความน่าเชื่อถือ	๙๐.๔๓
ความรวดเร็ว ทันสถานการณ์	๘๖.๙๖
การนำไปใช้ประโยชน์	๘๗.๘๓
ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย	๘๘.๔๑

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ด้านงานเสนอแนะนโยบาย/แนวทาง/มาตรการ/แผนพัฒนาอุตสาหกรรม/รายงานการศึกษาโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๘.๔๑ โดยด้านความน่าเชื่อถือมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ ๙๐.๔๓ รองลงมา คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ อยู่ที่ร้อยละ ๘๗.๘๓ สำหรับประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็ว ทันสถานการณ์ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๖.๙๖

๒.๒ ดัชนีอุตสาหกรรมรายเดือน, ข้อมูลสถิติอุตสาหกรรมรายเดือน, รายงานผลิตภาพอุตสาหกรรม (TFP), iSingleForm, Industrial Intelligence Unit (IIU), ภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมรายเดือน, รายไตรมาส และรายปี, ระบบเตือนภัยเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, ดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อภาคอุตสาหกรรม (PMI), ระบบป้ายข้อมูลยานยนต์ตามมาตรฐานสากล (Eco Sticker)

	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	๖๐.๘๗
ไม่เคยใช้บริการ	๓๙.๑๓
รวม	๑๐๐

ระยะเวลาในการรับบริการ	ร้อยละ
น้อยกว่า ๑ ปี	๐.๐๐
๑ ปี	๖๔.๒๙
๒ ปี	๑๗.๘๖
๓ ปี	๗.๑๔
มากกว่า ๕ ปี	๑๐.๗๑
รวม	๑๐๐

ความพึงพอใจ	ร้อยละ
คุณภาพ ความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง แม่นยำ	๘๙.๒๙
ความรวดเร็ว ทันสถานการณ์	๙๐.๐๐
การนำไปใช้ประโยชน์	๙๑.๔๓
ช่องทางการรับบริการข้อมูล	๘๘.๕๗
ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย	๘๙.๘๒

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ด้านงานดัชนีอุตสาหกรรมรายเดือน, ข้อมูลสถิติอุตสาหกรรมรายเดือน, รายงานผลิตภาพอุตสาหกรรม (TFP), iSingleForm, Industrial Intelligence Unit (IIU), ภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมรายเดือน, รายไตรมาส และรายปี, ระบบเตือนภัยเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, ดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อภาคอุตสาหกรรม (PMI), ระบบป้ายข้อมูลยานยนต์ตามมาตรฐานสากล (Eco Sticker) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๙.๘๒ โดยในด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ ๙๑.๔๓ รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว ทันสถานการณ์ มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๙๐.๐๐ และด้านคุณภาพ ความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง แม่นยำ มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๙.๒๙ ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ช่องทางการรับบริการข้อมูล ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๘.๕๗

๒.๓ งานประชุม สัมมนา เสวนา เช่น งานสัมมนาวิชาการ สศอ. (OIE Forum), Morning talk, Afternoon talk, Knowledge Management (KM) ของ สศอ. เป็นต้น

	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	๖๓.๐๔
ไม่เคยใช้บริการ	๓๖.๙๖
รวม	๑๐๐

ระยะเวลาในการรับบริการ	ร้อยละ
น้อยกว่า ๑ ปี	๐.๐๐
๑ ปี	๕๑.๗๒
๒ ปี	๓๑.๐๓
๓ ปี	๖.๙๐
มากกว่า ๕ ปี	๑๐.๓๔
รวม	๑๐๐

ความพึงพอใจ	ร้อยละ
คุณภาพของเนื้อหาที่นำเสนอ	๙๓.๑๐
คุณภาพของการจัดงาน	๙๓.๑๐
การนำไปใช้ประโยชน์	๙๓.๗๙
ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย	๙๓.๓๓

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ด้านงานประชุม สัมมนา เสวนา เช่น งานสัมมนาวิชาการ สศอ. (OIE Forum), Morning talk, Afternoon talk, Knowledge Management (KM) ของ สศอ. เป็นต้น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๙๓.๓๓ โดยมีความพึงพอใจด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ ๙๓.๗๙ รองลงมาคือ คุณภาพของการจัดงาน และคุณภาพของเนื้อหาที่นำเสนอ มีความพึงพอใจเท่ากันอยู่ที่ร้อยละ ๙๓.๑๐

๒.๔ สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ/ ข่าว สศอ./ เอกสารเผยแพร่ สศอ./ วารสาร/ หนังสือรายงานประจำปี

	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	๗๓.๙๑
ไม่เคยใช้บริการ	๒๖.๐๙
รวม	๑๐๐

ระยะเวลาในการรับบริการ	ร้อยละ
น้อยกว่า ๑ ปี	๐.๐๐
๑ ปี	๖๔.๗๑
๒ ปี	๑๗.๖๕
๓ ปี	๒.๙๔
มากกว่า ๕ ปี	๑๔.๗๑
รวม	๑๐๐

ความพึงพอใจ	ร้อยละ
คุณภาพของผลงาน	๙๑.๗๖
ความน่าสนใจ ตรงความต้องการ ทันต่อสถานการณ์	๘๙.๔๑
การนำไปใช้ประโยชน์	๙๑.๗๖
ช่องทางการรับบริการ เช่น Website, E-mail, Social Media, ห้องสมุด, ไปรษณีย์ เป็นต้น	๙๑.๑๘
ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย	๙๑.๐๓

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ/ ข่าว สศอ./ เอกสารเผยแพร่ สศอ./ วารสาร/ หนังสือรายงานประจำปี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๙๑.๐๓ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านคุณภาพของผลงานและด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งมีความพึงพอใจเท่ากันอยู่ที่ร้อยละ ๙๑.๗๖ ด้านช่องทางการรับบริการ เช่น Website, E-mail, Social Media, ห้องสมุด, ไปรษณีย์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๙๑.๑๘ ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความน่าสนใจ ตรงความต้องการ ทันต่อสถานการณ์ มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๙.๔๑

ส่วนที่ ๓ ความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๓.๑ ท่านต้องการรับบริการข้อมูลสารสนเทศใดจาก สศอ. เพิ่มเติม/ ช่องทางที่ต้องการรับบริการเพิ่มเติม

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ส่วนใหญ่ผู้รับบริการ สศอ. ต้องการรับข้อมูลข่าวสารด้านเศรษฐกิจของอุตสาหกรรม ในรูปแบบเข้าใจง่าย ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียออนไลน์ต่าง ๆ ของ สศอ., ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), Line, สื่อสิ่งพิมพ์ และทางเว็บไซต์

๓.๒ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุง พัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการของ สศอ. ต่อไป (เช่น ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ, ด้านข้อมูล, ด้านการติดต่อสื่อสาร, ด้านระบบสารสนเทศ)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในประเด็นดังนี้

- ด้านการประชาสัมพันธ์ นำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย อย่างถูกต้อง แม่นยำ และสม่ำเสมอ เช่น Live Facebook, YouTube, LINE, TikTok
- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงานให้มากขึ้น

ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ สศอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

มีผู้ตอบสอบถามจำนวน 46 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. กลุ่มผู้รับบริการ		
1.1 ผู้บริหารระดับสูงกระทรวงอุตสาหกรรม	0	0.00
1.2 หน่วยงานภาครัฐ	5	10.87
1.3 หน่วยงานภาคเอกชน	0	0.00
1.4 ผู้ประกอบการ	1	2.17
1.5 สถาบันการศึกษา/สถาบันวิจัย	1	2.17
1.6 สื่อมวลชน	0	0.00
1.7 ประชาชนทั่วไป	39	84.78
รวม	**46**	**100.00**
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
2.2 20–30 ปี	8	17.39
2.3 31–40 ปี	12	26.09
2.4 41–50 ปี	16	34.78
2.5 51 ปีขึ้นไป	10	21.74
รวม	**46**	**100**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	26.09
3.2 ปริญญาตรี	22	47.83
3.3 ปริญญาโท	11	23.91
3.4 สูงกว่าปริญญาโท	1	2.17
รวม	**46**	**100**

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 2 พ.ย. 2565

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ สศอ.

รายการ	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ				
	5		4		3		2		1				
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ			
1. งานเสนอแนะนโยบาย/แนวทาง/มาตรการ/แผนพัฒนาอุตสาหกรรม/รายงานการศึกษาโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ													
1.1 ความน่าเชื่อถือ	13	56.52	9	39.13	1	4.35					4.52	90.43	
1.2 ความรวดเร็ว ทันสถานการณ์	12	52.17	8	34.78	2	8.70	1	4.35			4.35	86.96	
1.3 การนำไปใช้ประโยชน์	13	56.52	7	30.43	2	8.70	1	4.35			4.39	87.83	
สรุป											4.42	88.41	มาก
2. ดัชนีอุตสาหกรรมรายเดือน, ข้อมูลสถิติอุตสาหกรรมรายเดือน, รายงานผลิตภาพอุตสาหกรรม (TFP), iSingleForm, Industrial Intelligence Unit (IIU), ภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมรายเดือน, รายไตรมาส และรายปี, ระบบเตือนภัยเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, ดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อภาคอุตสาหกรรม (PMI), ระบบป้ายข้อมูลยานยนต์ตามมาตรฐานสากล (Eco Sticker)													
2.1 คุณภาพ ความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง แม่นยำ	15	53.57	11	39.29	2	7.14					4.46	89.29	
2.2 ความรวดเร็ว ทันสถานการณ์	18	64.29	6	21.43	4	14.29					4.50	90.00	
2.3 การนำไปใช้ประโยชน์	18	64.29	8	28.57	2	7.14					4.57	91.43	
2.4 ช่องทางการรับบริการข้อมูล	15	53.57	10	35.71	3	10.71					4.43	88.57	
สรุป											4.49	89.82	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ				
	5		4		3		2		1				
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ			
3. งานประชุม สัมมนา เสวนา เช่น งานสัมมนาวิชาการ สศอ. (OIE Forum), Morning talk, Afternoon talk, Knowledge Management (KM) ของ สศอ. เป็นต้น													
3.1 คุณภาพของเนื้อหาที่นำเสนอ	19	65.52	10	34.48							4.66	93.10	
3.2 คุณภาพของการจัดงาน	20	68.97	8	27.59	1	3.45					4.66	93.10	
3.3 การนำไปใช้ประโยชน์	22	75.86	5	17.24	2	6.90					4.69	93.79	
สรุป											4.67	93.33	มากที่สุด
4. สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ/ ข่าว สศอ./ เอกสารเผยแพร่ สศอ./ วารสาร/ หนังสือรายงานประจำปี													
4.1 คุณภาพของผลงาน	22	65	10	29.41	2	5.88					4.59	91.76	
4.2 ความน่าสนใจ ตรงความต้องการ ทันต่อสถานการณ์	19	55.88	12	35.29	3	8.82					4.47	89.41	
4.3 การนำไปใช้ประโยชน์	22	64.71	10	29.41	2	5.88					4.59	91.76	
4.4 ช่องทางการรับบริการ เช่น Website, E-mail, Social Media, ห้องสมุด, ไปรษณีย์ เป็นต้น	21	61.76	11	32.35	2	5.88					4.56	91.18	
สรุป											4.55	91.03	มากที่สุด
สรุปคะแนนภาพรวม												90.65	

ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น **น้อยที่สุด**

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น **น้อย**

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น **ปานกลาง**

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น **มาก**

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น **มากที่สุด**