



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สล. (กลุ่มประชาสัมพันธ์) โทรศัพท์ ๔๒๗๔, ๔๒๘๔ โทรสาร ๐ ๒๖๔๔ ๘๕๑๖

ที่ อก ๐๘๐๑/ ๑๖๒๒

วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอส่งรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน ผอ.กองฯ/ หน.กพบ./ หน.ตสน./ กลุ่มต่าง ๆ ใน สล.

ตามที่ สศอ. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในรูปแบบการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคณาภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคณาภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานให้เกิดความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร นั้น

ในการนี้ กปส.สล. จึงขอแจ้งรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังเอกสารแนบ เพื่อให้หน่วยงานภายใน สศอ. ได้นำข้อมูลเบื้องต้นไปวิเคราะห์และพัฒนาคณาภาพการให้บริการของ สศอ. ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวสมจิตต์ เอี่ยมวรชัย)

ลสล.

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (สศอ.) มีหน้าที่ จัดทำ บูรณาการ ผลักดันนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาอุตสาหกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่า และขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน จัดทำระบบ สารสนเทศเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ตัวชี้วัดสัญญาณเตือนภัยภาคอุตสาหกรรมที่ทันสมัย เชื่อถือได้ และ เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้บริการเผยแพร่ และสร้างความเข้มแข็งในการเป็นองค์กรแห่ง ความรู้ด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรม สำนักงานฯ จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบดังกล่าวข้างต้น

● วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรับรู้รับทราบ ระดับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของ สศอ.
๒. เพื่อให้หน่วยงานภายใน สศอ. ที่รับผิดชอบงานในผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของ สศอ. ได้รับ ข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน
๓. เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของ สศอ. ให้ดีและตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการของ สศอ. มากยิ่งขึ้น

● ขอบข่ายการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ครั้งนี้ ครอบคลุมการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน ภายใน สศอ. จำนวน ๔ กลุ่มผลิตภัณฑ์ ได้แก่

๑. งานเสนอแนะนโยบาย/แนวทาง/มาตรการ/แผนพัฒนาอุตสาหกรรม/รายงานการศึกษา แนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ

๒. ดัชนีอุตสาหกรรมรายเดือน, รายงานผลิตภาพอุตสาหกรรม (TFP), โครงการศูนย์ข้อมูลอัจฉริยะ ด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรม สำหรับอุตสาหกรรมศักยภาพ (PIIU), ข้อมูลสถิติอุตสาหกรรม Industrial intelligence Unit (IIU), ภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมรายเดือน, รายไตรมาส และรายปี, ระบบเตือนภัย เศรษฐกิจอุตสาหกรรม

๓. งานประชุมสัมมนา เสวนา เช่น งานสัมมนาวิชาการ สศอ. (OIE Forum) เป็นต้น

๔. จุลสาร/ วารสาร/ เอกสารเผยแพร่ สศอ./ สารสนเทศ

● การกำหนดตัวอย่างและวิธีการเก็บข้อมูล

ในการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน ๑๐๒ คน โดยกลุ่มเป้าหมายที่ทำการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ๗ กลุ่ม คือ ผู้บริหารของกระทรวงอุตสาหกรรม หน่วยงานภาครัฐของกระทรวง อุตสาหกรรม หน่วยงานภาครัฐภายนอกกระทรวงอุตสาหกรรม หน่วยงานภาคเอกชน ผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา และประชาชนทั่วไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ สศอ. ในรูปแบบการตอบแบบสำรวจออนไลน์ ประกอบด้วย ๓ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และส่วนที่ ๓ ความต้องการเพิ่มเติมและ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยดำเนินการเผยแพร่ช่องทางการสำรวจ ๔ ช่องทาง ได้แก่

๑. ประชาสัมพันธ์หน้า Facebook Fanpage ของ สศอ. โดยการโพสต์ลิงค์ตอบแบบสำรวจโดยตรง
๒. จัดส่งลิงค์ตอบแบบสำรวจ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ให้กับกลุ่มผู้รับบริการ สศอ. ประมาณ จำนวน ๑,๐๓๕ คน
๓. ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ของ สศอ. ได้แก่ Instagram Twitter และ Line@ โดยการโพสต์อินโฟกราฟิกที่มี QR-Code สำหรับการตอบแบบสำรวจ

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

สรุปผลการสำรวจ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของ สศอ. ต่อการปฏิบัติงาน สศอ. โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๒ ราย มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ กลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ร้อยละ
ผู้บริหารของกระทรวงอุตสาหกรรม	๐
หน่วยงานภาครัฐของกระทรวงอุตสาหกรรม	๑๙.๖๑
หน่วยงานภาครัฐภายนอกกระทรวงอุตสาหกรรม	๒๑.๕๗
หน่วยงานภาคเอกชน	๒๒.๕๕
ผู้ประกอบการ	๑๖.๖๗
สถาบันการศึกษา	๖.๘๖
ประชาชนทั่วไป	๑๒.๗๕
รวม	๑๐๐.๐๐

๑.๒ อายุ

อายุ	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐
๒๐-๓๐ ปี	๑๔.๗๑
๓๑-๔๐ ปี	๓๑.๓๗
๔๑-๕๐ ปี	๒๓.๕๓
๕๑ ปีขึ้นไป	๓๐.๓๙
รวม	๑๐๐.๐๐

๑.๓ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๐.๙๘
ปริญญาตรี	๔๒.๑๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๕๖.๘๖
รวม	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ สศอ.

๒.๑ งานเสนอแนะนโยบาย/แนวทาง/มาตรการ/แผนพัฒนาอุตสาหกรรม/รายงานการศึกษา
แนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ

ความพึงพอใจ	ร้อยละ
ความน่าเชื่อถือ	๙๙.๖๒
ความรวดเร็ว ทันสถานการณ์	๙๒.๖๙
การนำไปใช้ประโยชน์	๙๕.๐๐
ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย	๙๕.๗๗

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ด้านงานเสนอแนะนโยบาย/แนวทาง/มาตรการ/แผนพัฒนาอุตสาหกรรม/รายงานการศึกษาแนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ ๙๕.๗๗ ด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๙๙.๖๒ รองลงมาคือการนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๙๕.๐๐ สำหรับประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๙๒.๖๙ ดังนั้น สศอ. ควรปรับปรุงประเด็นงานเสนอแนะนโยบาย/แนวทาง/มาตรการ/แผนพัฒนาอุตสาหกรรม ให้มีความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ เพื่อเผยแพร่แก่ผู้รับบริการ

๒.๒ ดัชนีอุตสาหกรรมรายเดือน, รายงานผลิตภาพอุตสาหกรรม (TFP), โครงการศูนย์ข้อมูลอัจฉริยะด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรม สำหรับอุตสาหกรรมศักยภาพ (PIIU), ข้อมูลสถิติอุตสาหกรรม Industrial intelligence Unit (IIU), ภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมรายเดือน, รายไตรมาส และรายปี, ระบบเตือนภัยเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

ความพึงพอใจ	ร้อยละ
คุณภาพ ความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง แม่นยำ	๙๒.๙๒
ความรวดเร็ว ทันสถานการณ์	๘๗.๕๐
การนำไปใช้ประโยชน์	๙๑.๒๕
ช่องทางการรับบริการข้อมูล	๘๘.๓๓
ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย	๙๐.๐๐

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ด้านงานดัชนีอุตสาหกรรมรายเดือน, รายงานผลิตภาพอุตสาหกรรม (TFP), โครงการศูนย์ข้อมูลอัจฉริยะด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรม สำหรับอุตสาหกรรมศักยภาพ (PIIU), ข้อมูลสถิติอุตสาหกรรม Industrial intelligence Unit (IIU), ภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรม รายเดือน, รายไตรมาส และรายปี, ระบบเตือนภัยเศรษฐกิจอุตสาหกรรม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพ ความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง แม่นยำ มากที่สุด มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๙๒.๙๒ รองลงมาคือด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๙๑.๒๕ ด้านช่องทางการรับบริการข้อมูล มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๘.๓๓ สำหรับประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็ว ทันสถานการณ์ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๗.๕๐ ดังนั้น สศอ. ควรปรับปรุงให้มีความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ เพื่อเผยแพร่แก่ผู้รับบริการ

๒.๓ งานประชุมสัมมนา เสวนา เช่น งานสัมมนาวิชาการ สศอ. (OIE Forum) เป็นต้น

ความพึงพอใจ	ร้อยละ
คุณภาพของเนื้อหาที่น่าสนใจ	๘๖.๕๙
คุณภาพของการจัดงาน	๘๗.๘๐
การนำไปใช้ประโยชน์	๘๔.๘๘
ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย	๘๖.๔๒

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ด้านงานประชุมสัมมนา เสวนา เช่น งานสัมมนาวิชาการ สศอ. (OIE Forum) เป็นต้น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของการจัดงาน มากที่สุด ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๗.๘๐ รองลงมาคือ คุณภาพของเนื้อหาที่น่าสนใจ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๘๖.๕๙ สำหรับประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๔.๘๘ ดังนั้น สศอ. ควรปรับปรุงประเด็นการนำไปใช้ประโยชน์ ให้มากยิ่งขึ้น

๒.๔ จุลสาร/ วารสาร/ เอกสารเผยแพร่ สศอ./ สารสนเทศ

ความพึงพอใจ	ร้อยละ
คุณภาพของผลงาน	๘๘.๒๑
ความน่าสนใจ ตรงความต้องการ ทันต่อสถานการณ์	๘๗.๕๐
การนำไปใช้ประโยชน์	๘๕.๓๖
ช่องทางการรับบริการ	๘๓.๙๓
ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย	๘๖.๒๕

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ด้านจุลสาร/ วารสาร/ เอกสารเผยแพร่ สศอ./ สารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลงาน มากที่สุด ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๘๘.๒๑ รองลงมาคือ ด้านความน่าสนใจ ตรงความต้องการ ทันต่อสถานการณ์ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๘๗.๕๐ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๕.๓๖ สำหรับประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ช่องทางการรับบริการ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๓.๙๓ ดังนั้น สศอ. ควรปรับปรุงประเด็นช่องทางการรับบริการ ให้มีความหลากหลาย เข้าถึงผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๓ ความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๓.๑ ต้องการรับบริการข้อมูลสารสนเทศใดจาก สศอ. เพิ่มเติม/ ช่องทางที่ต้องการรับบริการเพิ่มเติม

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ส่วนใหญ่ผู้รับบริการ สศอ. ต้องการรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ของ สศอ. และความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในประเด็นดังนี้

- รายงานรายเดือน หรือข้อมูลเทรนธุรกิจ
- ที่ตั้งโรงงานตามพืชเศรษฐกิจที่แปรรูป
- ข้อมูลประกาศของ OIE และข้อมูล CO₂
- ดัชนีต่าง ๆ ของอุตสาหกรรม
- รายงานอุตสาหกรรมรายสาขาเป็นรายไตรมาส
- แนวโน้มเทคโนโลยีในอนาคต, AI โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน
- การปรับตัวของธุรกิจเพื่อลดต้นทุน ข้อมูลของแต่ละธุรกิจที่ควรปรับเปลี่ยน เครื่องมือและการสนับสนุนจากภาครัฐ

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

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในประเด็นดังนี้

- แนะนำหน่วยงานให้เป็นที่รู้จัก ผู้ประกอบการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้จากบุคคลใด
- ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์หรืออยากให้อัปเดตให้รวดเร็ว
- แปลงข้อมูลให้สั้น ง่าย หน้าเดียว ในรูปแบบอินโฟกราฟิก
- อัปเดตเว็บไซต์ภาษาอังกฤษ
- การจัดประชุม/สัมมนา ได้รับความสนใจไม่หลากหลายงาน
- เว็บไซต์มีสีสันสดใส ดูทันสมัย น่าติดตาม ไม่เป็นทางการมากเกินไปแต่ยังคงมีความน่าเชื่อถืออยู่ ข้อมูลทั่วไปมีความทันสมัย อัปเดตสม่ำเสมอ แต่ข้อมูลในเว็บไซต์บางครั้งไม่สามารถเข้าไปค้นหา เช่น เอกสารประกอบการประชุม OIE Forum 2018
- ข้อมูลในเว็บไซต์ในส่วนของอินโฟกราฟิก สศอ. อยากให้อัปเดตถึงเดือนปัจจุบันมากขึ้น
- เพิ่มความรู้ด้านต่าง ๆ ให้ SMEs
- อยากให้มีศูนย์ Hot line เพิ่มขึ้น เพิ่มผู้เชี่ยวชาญงานด้านต่าง ๆ ให้คำแนะนำได้ทันที่
- ขอให้เพิ่มการเลือกภาษาของระบบ Eco Sticker เป็นภาษาอังกฤษเพื่อรองรับอีกทางเลือก
- จัดสัมมนาเพื่อเพิ่มศักยภาพการแนะนำแนวทางเพื่อความเติบโตของธุรกิจ ช่องทางวิชาการที่สามารถเข้าถึงและใช้งานได้จริง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สศอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

มีผู้ตอบสอบถามจำนวน 102 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. กลุ่มผู้รับบริการ		
1.1 ผู้บริหารของกระทรวงอุตสาหกรรม	0	0
1.2 หน่วยงานภาครัฐของกระทรวงอุตสาหกรรม	20	19.61
1.3 หน่วยงานภาครัฐภายนอกกระทรวงอุตสาหกรรม	22	21.57
1.4 หน่วยงานภาคเอกชน	23	22.55
1.5 ผู้ประกอบการ	17	16.67
1.6 สถาบันการศึกษา	7	6.86
1.7 ประชาชนทั่วไป	13	12.75
รวม	102	100
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
2.2 20-30 ปี	15	14.71
2.3 31-40 ปี	32	31.37
2.4 41-50 ปี	24	23.53
2.5 51 ปีขึ้นไป	31	30.39
รวม	102	100
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.98
3.2 ปริญญาตรี	43	42.16
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	58	56.86
รวม	102	100

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 3 ธ.ค. 2561

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ สศอ.

รายการ	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ				
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ			
1. งานเสนอแนะนโยบาย/แนวทาง/มาตรการ/แผนพัฒนาอุตสาหกรรม/รายงานการศึกษาแนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมต่างๆ													
1.1 ความน่าเชื่อถือ	20	38.46	36	69.23	5	9.62					4.98	99.62	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็ว ทันสถานการณ์	18	34.62	28	53.85	13	25				4.63	92.69		
1.3 การนำไปใช้ประโยชน์	19	36.54	32	61.54	8	15.38				4.75	95.00		
สรุป											4.79	95.77	มากที่สุด
2. ดัชนีอุตสาหกรรมรายเดือน, รายงานผลิตภาพอุตสาหกรรม (TFP), โครงการศูนย์ข้อมูลอัจฉริยะด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรม สำหรับอุตสาหกรรมศักยภาพ (PIU), ข้อมูลสถิติอุตสาหกรรม Industrial intelligence Unit (IU), ภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมรายเดือน, รายไตรมาส และรายปี, ระบบเตือนภัยเศรษฐกิจอุตสาหกรรม													
2.1 คุณภาพ ความน่าเชื่อถือ													
ถูกต้อง แม่นยำ	17	35.42	30	62.50	6	12.50					4.65	92.92	
2.2 ความรวดเร็ว ทันสถานการณ์	16	33.33	23	47.92	11	22.92	2	4.17	1	2.08	4.38	87.50	
2.3 การนำไปใช้ประโยชน์	18	37.50	25	52.08	9	18.75	1	2.08			4.56	91.25	
2.4 ช่องทางการรับบริการข้อมูล	15	31.25	24	50	13	27.08	1	2.08			4.42	88.33	
สรุป											4.50	90.00	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ					
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ				
3. งานประชุมสัมมนา เสวนา เช่น งานสัมมนาวิชาการ สศอ. (OIE Forum) เป็นต้น														
3.1 คุณภาพของเนื้อหาที่น่าสนใจ	28	34.15	44	53.66	13	15.85						4.33	86.59	
3.2 คุณภาพของการจัดงาน	31	37.80	43	52.44	11	13.41						4.39	87.80	
3.3 การนำไปใช้ประโยชน์	26	31.71	42	51.22	16	19.51	1	1.22				4.24	84.88	
สรุป											4.32	86.42	มาก	
4. จุลสาร/ วารสาร/ เอกสารเผยแพร่ สศอ./ สารสนเทศ														
4.1 คุณภาพของผลงาน	14	25	36	64.29	11	19.64						4.41	88.21	
4.2 ความน่าสนใจ ตรงความต้องการ ทันต่อสถานการณ์	16	28.57	30	53.57	15	26.79						4.38	87.50	
4.3 การนำไปใช้ประโยชน์	15	26.79	29	51.79	16	28.57						4.27	85.36	
4.4 ช่องทางการรับบริการ	17	30.36	21	37.50	22	39.29						4.20	83.93	
สรุป											4.31	86.25	มาก	

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