



รายงานฉบับสมบูรณ์
การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

จัดทำโดย บริษัท ทีทีอาร์ รีเสิร์ช แอนด์ คอนซัลท์ จำกัด

สารบัญ

หน้า

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ.	1
บทที่ 1	บทนำ
	หลักการและเหตุผล
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย
	ขอบเขตของการวิจัย
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
บทที่ 2	ระเบียบวิธีการศึกษา
	ขั้นตอนในการวิจัย
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
	การเก็บรวบรวมข้อมูล
	การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล
บทที่ 3	ผลการสำรวจ
	ส่วนที่ 1 ผลสำรวจภาพรวมความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ.
	ส่วนที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ
	ส่วนที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้
	ส่วนที่ 4 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ
	ส่วนที่ 5 ผลสำรวจทัศนคติที่มีต่อผู้อำนวยการ สทอภ.
บทที่ 4	สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สารบัญ

	หน้า
สรุปผล	99
อภิปรายผล	102
ข้อเสนอแนะ	102
ภาคผนวก ก	
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ 2562	103

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	1
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.	2
ตารางที่ 3 ตารางเปรียบเทียบความคาดหวังเทียบกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ	5
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. เปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2561 และ 2562	7
ตารางที่ 5 จำนวนประชากรทั้งหมดและจำนวนตัวอย่างที่เก็บข้อมูล	14
ตารางที่ 6 รูปแบบการแปลผลความคาดหวัง	17
ตารางที่ 7 รูปแบบการแปลผลความพึงพอใจ	17
ตารางที่ 8 รูปแบบการแปลผลความเชื่อมั่น	17
ตารางที่ 9 รูปแบบการแปลผลภาพลักษณ์	18
ตารางที่ 1.1 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ 2562	21
ตารางที่ 1.2 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำแนกตามกลุ่มงานบริการ	23
ตารางที่ 1.3 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมกรรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความถี่ของการรับรู้	25
ตารางที่ 1.4 ความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ.	27
ตารางที่ 1.5 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มงานบริการ	28
ตารางที่ 1.6 ภาพลักษณ์โดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ.	29
ตารางที่ 1.7 ภาพลักษณ์โดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มงานบริการ	31
ตารางที่ 2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	33

สารบัญตาราง

ตารางที่ 2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	34
ตารางที่ 2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	36
ตารางที่ 2.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	38
ตารางที่ 2.5 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลภูมิสารสนเทศต่อการดำเนินงานของ สทอภ.	41
ตารางที่ 2.6 ภาพลักษณ์ของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลภูมิสารสนเทศที่มีต่อ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	43
ตารางที่ 2.7 ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ หรือของที่ระลึกของ GISTDA ผ่านระบบออนไลน์	45
ตารางที่ 2.8 รูปแบบของพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ใหม่ที่ต้องการ	46
ตารางที่ 2.9 หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่สนใจ	47
ตารางที่ 2.10 ความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2	48
ตารางที่ 2.11 จำนวนและร้อยละ ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการข้อมูลดาวเทียมจาก GISTDA ที่ใช้บริการ	49
ตารางที่ 2.12 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความถี่ของการรับรู้	50
ตารางที่ 3.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	53
ตารางที่ 3.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	54

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการ ถ่ายทอดองค์ความรู้	56
ตารางที่ 3.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ ความรู้	58
ตารางที่ 3.5 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ ความรู้	60
ตารางที่ 3.6 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่อการดำเนินงานของ สทอภ.	63
ตารางที่ 3.7 ภาพลักษณ์โดยรวมต่อการดำเนินงานของ สทอภ.	65
ตารางที่ 3.8 ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ หรือของที่ ระลึกของ GISTDA ผ่านระบบออนไลน์	67
ตารางที่ 3.9 รูปแบบของพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ใหม่ที่ต้องการ	68
ตารางที่ 3.10 หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่สนใจ	69
ตารางที่ 3.11 ความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2	71
ตารางที่ 3.12 หลักสูตรที่เข้ารับการอบรม	72
ตารางที่ 3.13 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความถี่ของการรับรู้	73
ตารางที่ 4.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	76
ตารางที่ 4.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของผู้รับบริการที่ปรึกษา โครงการ	77
ตารางที่ 4.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการที่ ปรึกษาโครงการ	79

สารบัญตาราง

ตารางที่ 4.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของผู้รับบริการที่ปรึกษา โครงการ	81
ตารางที่ 4.5 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการที่มีต่อการดำเนินงานของ สทอภ.	83
ตารางที่ 4.6 ภาพลักษณ์โดยรวมต่อการดำเนินงานของ สทอภ.	85
ตารางที่ 4.7 ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ หรือของที่ ระลึกของ GISTDA ผ่านระบบออนไลน์	87
ตารางที่ 4.8 รูปแบบของพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ใหม่ที่ต้องการ	88
ตารางที่ 4.9 หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่สนใจ	89
ตารางที่ 4.10 ความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2	90
ตารางที่ 4.11 โครงการที่ใช้บริการ	91
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความถี่ของการรับรู้	92
ตารางที่ 5.1 ทักษะที่มีต่อผู้อำนวยการ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	95
ตารางที่ 5.2 ความพึงพอใจที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้อำนวยการ สทอภ.	97
ตารางที่ 5.3 ข้อเสนอแนะและสิ่งที่อยากกล่าวถึงผู้อำนวยการ สทอภ.	98

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 1 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ 2562 จำแนกตามกลุ่มงานบริการ	2
แผนภูมิที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ 2562 จำแนกตามกลุ่มงานบริการ	3
แผนภูมิที่ 3 ภาพลักษณ์ของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มงานบริการ	5
แผนภูมิที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ 2562	22
แผนภูมิที่ 5 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ 2562 จำแนกตามกลุ่มงานบริการ	24
แผนภูมิที่ 6 พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	26
แผนภูมิที่ 7 ความถี่ในการรับข้อมูลข่าวสาร	26
แผนภูมิที่ 8 ความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ.	27
แผนภูมิที่ 9 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มงานบริการ	28
แผนภูมิที่ 10 ภาพลักษณ์โดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ.	30
แผนภูมิที่ 11 ภาพลักษณ์ของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มงานบริการ	31
แผนภูมิที่ 12 ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	33
แผนภูมิที่ 13 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	35
แผนภูมิที่ 14 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	37

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 15 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของผู้รับบริการ ข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	39
แผนภูมิที่ 16 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลภูมิสารสนเทศต่อการ ดำเนินงานของ สทอภ.	42
แผนภูมิที่ 17 ภาพลักษณ์ของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลภูมิสารสนเทศต่อการดำเนินงาน ของ สทอภ.	44
แผนภูมิที่ 18 ผลลัพธ์และ/หรือบริการข้อมูลดาวเทียมจาก GISTDA ที่ใช้บริการ	49
แผนภูมิที่ 19 พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลภูมิ สารสนเทศต่อการดำเนินงานของ สทอภ.	51
แผนภูมิที่ 20 ความถี่ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลภูมิ สารสนเทศต่อการดำเนินงานของ สทอภ.	51
แผนภูมิที่ 21 ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	53
แผนภูมิที่ 22 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของผู้รับบริการถ่ายทอด องค์ความรู้	55
แผนภูมิที่ 23 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลลัพธ์/บริการของผู้รับบริการ ถ่ายทอดองค์ความรู้	57
แผนภูมิที่ 24 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของผู้รับบริการถ่ายทอด องค์ความรู้	59
แผนภูมิที่ 25 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการถ่ายทอด องค์ความรู้	61
แผนภูมิที่ 26 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่อการดำเนินงานของ สทอภ.	64
แผนภูมิที่ 27 ภาพลักษณ์ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่อ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	66

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 28 พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	74
แผนภูมิที่ 29 ความถี่ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	74
แผนภูมิที่ 30 ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	76
แผนภูมิที่ 31 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	78
แผนภูมิที่ 32 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	80
แผนภูมิที่ 33 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	81
แผนภูมิที่ 34 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการที่มีต่อการดำเนินงานของ สทอภ.	84
แผนภูมิที่ 35 ภาพลักษณ์ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการต่อ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	86
แผนภูมิที่ 36 พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	93
แผนภูมิที่ 37 ความถี่ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	93

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2561 – เดือนเมษายน 2562 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม – เดือนกันยายน 2562 รวมจำนวนตัวอย่าง 264 ราย ประกอบด้วย ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (จำนวน 195 ราย) ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ (จำนวน 60 ราย) และผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (จำนวน 9 ราย) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากการสำรวจผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2561 – เดือนเมษายน 2562 รวมจำนวน 264 ราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.79 คะแนน หรือคิดเป็นความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80

1.1 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมจำแนกในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ (4.81 คะแนน) รองลงมาคือด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ (4.80 คะแนน) ด้านกระบวนการให้บริการ (4.76 คะแนน) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.75 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

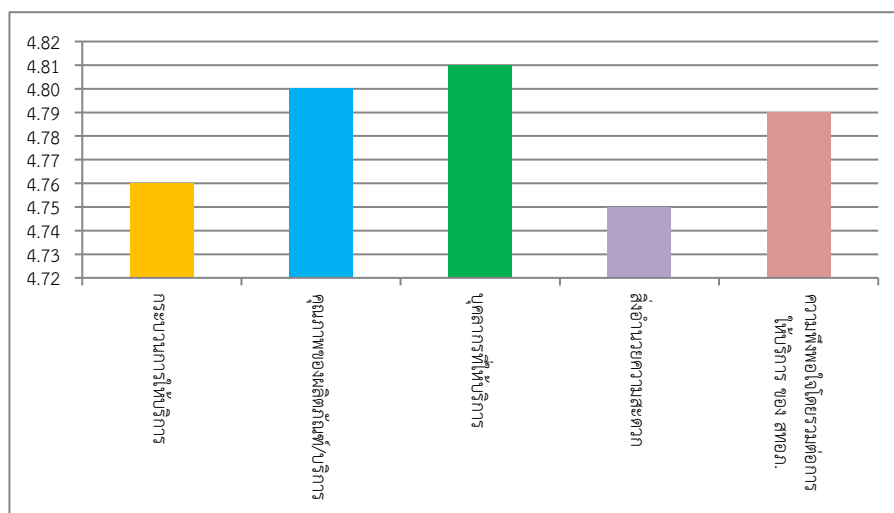
หัวข้อที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1) กระบวนการให้บริการ	4.76	95.20	พึงพอใจมากที่สุด
2) คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.80	96.00	พึงพอใจมากที่สุด
3) บุคลากรที่ให้บริการ	4.81	96.20	พึงพอใจมากที่สุด
4) สิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	95.00	พึงพอใจมากที่สุด
*ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ของ สทอภ.	4.79	95.80	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ:

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 คะแนน
- คำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 264 คน

* ค่าความพึงพอใจโดยรวม คำนวณได้จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. ทั้ง 3 กลุ่ม โดยไม่ถ่วงน้ำหนัก

แผนภูมิที่ 1 แสดงความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ 2562
จำแนกตามกลุ่มงานบริการ



1.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ และผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ทุกกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (4.89 คะแนน) กลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ (4.80 คะแนน) และกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (4.68 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.

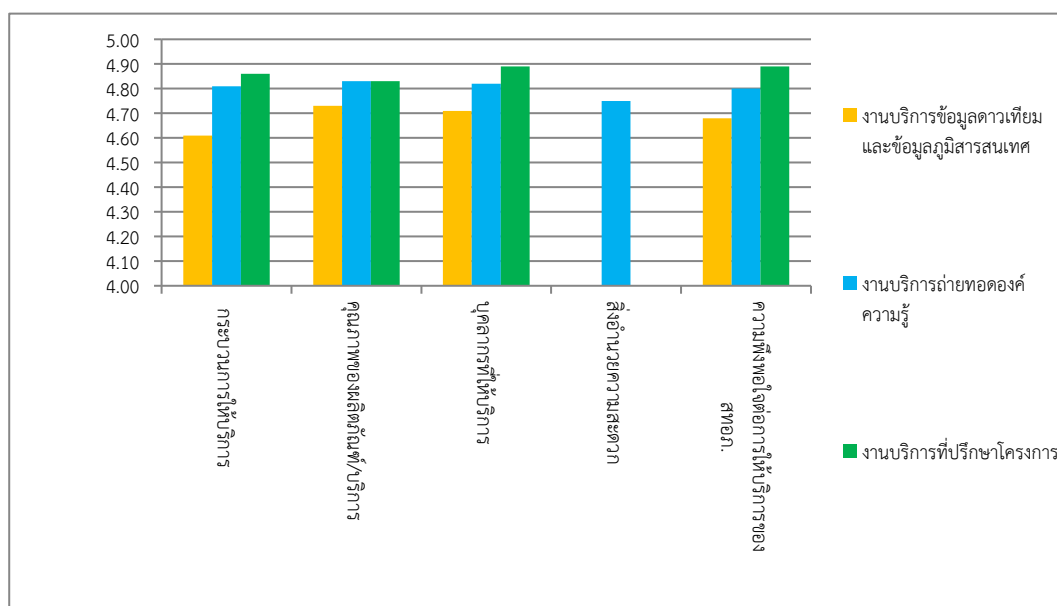
หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจโดยรวม		ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.					
			ข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ		การถ่ายทอดองค์ความรู้		ที่ปรึกษาโครงการ	
	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ
1) กระบวนการให้บริการ	4.76	95.20	4.61	92.20	4.81	96.20	4.86	97.20
2) คุณภาพของผลิตภัณฑ์	4.80	96.00	4.73	94.60	4.83	96.60	4.83	96.60
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.81	96.20	4.71	94.20	4.82	96.40	4.89	97.80
4) สิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	95.00	-	-	4.75	95.00	-	-

หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจโดยรวม		ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.					
			ข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ		การถ่ายทอดองค์ความรู้		ที่ปรึกษาโครงการ	
	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
*ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ของ สทอภ.	4.79	95.80	4.68	93.67	4.80	96.00	4.89	97.80
จำนวนตัวอย่าง	264		195		60		9	

หมายเหตุ:

- 1) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 คะแนน
- 2) *ค่าความพึงพอใจโดยรวม คำนวณได้จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. ทั้ง 3 กลุ่ม โดยไม่ถ่วงน้ำหนัก
- 3) หัวข้อที่ประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจะสอบถามเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้เท่านั้น

แผนภูมิที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ 2562 จำแนกตามกลุ่มงานบริการ



1.3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกรายผลิตภัณฑ์

ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในช่วงปีที่ผ่านมา สรุปได้ดังนี้

ผลิตภัณฑ์	ประเด็นความไม่พึงพอใจ
ข้อมูลดาวเทียม และข้อมูล ภูมิสารสนเทศ	กระบวนการให้บริการ ต้องรอหลายวัน
การถ่ายทอดองค์ความรู้	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน่วยงานน้อย รวมถึงการประชาสัมพันธ์ หลักสูตรที่เข้าไม่ถึงผู้ใช้บริการ

2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นว่าเคยรับรู้ข้อมูลจากเว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th) มากที่สุด รองลงมา คือ จากสื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube) และ งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพหรือร่วมจัด โดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับรู้อยู่ที่ 1-3 ครั้ง

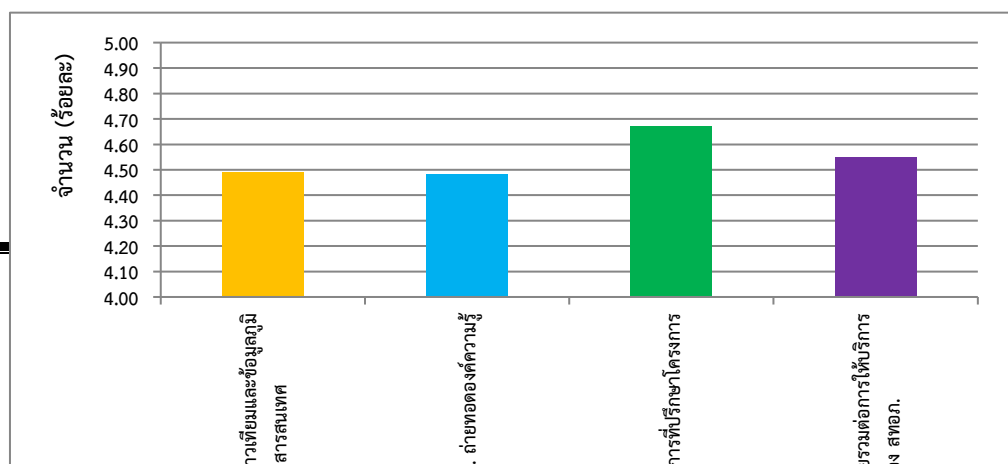
3. ความเชื่อมั่นที่มีต่อ สทอภ.

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นโดยรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในบุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลสูงที่สุด รองลงมา เป็นหน่วยงานที่เชี่ยวชาญในการพัฒนา Solution ด้านเทคโนโลยีอวกาศและ ภูมิสารสนเทศ ผลิตภัณฑ์ของ GISTDA เป็นนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐานในระดับสากลและเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการนำเทคโนโลยีอวกาศและ ภูมิสารสนเทศมาเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย

4. ภาพลักษณ์ที่มีต่อ สทอภ.

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ประเด็น GISTDA เป็นองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่สังคมและประเทศ ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบายสูงที่สุด รองลงมา คือ GISTDA เป็นหน่วยงานที่ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ และ GISTDA แก้ไขปัญหาของประเทศด้วยนวัตกรรมอวกาศและภูมิสารสนเทศ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 3 แสดงภาพลักษณ์ของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ.จำแนกตามกลุ่มงานบริการ



งานบริการ

5. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนางานบริการ

จากการสำรวจความคาดหวังเทียบกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ สทอภ. เมื่อนำมาวิเคราะห์ โดยพิจารณาจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากกว่าสูงกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการในทุกด้านโดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังสูงสุด ร้อยละ 0.42

ตารางที่ 3 ตารางเปรียบเทียบความคาดหวังเทียบกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ความแตกต่าง
1) กระบวนการให้บริการ	4.76	4.43	+0.33
2) คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.80	4.45	+0.35
3) บุคลากรที่ให้บริการ	4.81	4.55	+0.25
4) *สิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	4.33	+0.42
**ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.79	4.48	+0.31

หมายเหตุ:

- 1) จำนวนจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนรวมทั้งหมด 264 คน
- 2) *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวนจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ จำนวน 50 คน
- 3) **ค่าเฉลี่ยโดยรวม จำนวนได้จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. ทั้ง 3 กลุ่ม โดยไม่ถ่วงน้ำหนัก

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการจากแบบสอบถาม

- ด้านกระบวนการให้บริการ คือ

1. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

2. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อัปเดตข้อมูลข่าวสารผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ แก่ผู้รับบริการ

สม่ำเสมอ / มีการประชาสัมพันธ์น้อยทำให้ไม่ได้รับข่าวสาร จนโครงการดังกล่าวเสร็จสิ้น

3. การติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ติดต่อได้ค่อนข้างยาก ควรเพิ่มช่องทางการประสานงานได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น

4. เพิ่มช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น

5. เปิดฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานราชการ เป็นหลักสูตรที่เข้าใจง่าย สามารถนำไปปรับใช้งานได้เลย มีการบริการข้อมูลให้หน่วยงานของรัฐอยู่ตลอด

6. เพิ่มหลักสูตรการอบรมใหม่ ๆ ลดราคาหลักสูตรการอบรม พัฒนาหลักสูตรให้มีความเข้มข้น และนำไปต่อยอดงานที่ทำอยู่ได้ และปรับปรุงหลักสูตรให้ไม่มีความซ้ำซ้อนกัน การประยุกต์ใช้ภาพถ่าย หลักสูตรวิเคราะห์ดิน หลักสูตรวิเคราะห์หน้า

7. ควรมีคลินิกปรึกษาสำหรับหน่วยงานราชการโดยเฉพาะ

- ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ คือ

1. ลดราคาค่าบริการให้มีราคาถูกลง เพราะบางครั้งใช้บริการข้อมูลแค่ครั้งเดียว และราคาค่อนข้างสูง

2. อยากให้หน่วยงานเข้ามาให้ข้อมูล หรือมีกิจกรรมให้ความรู้ฟรี

3. ควรมีภาพถ่ายดาวเทียมย้อนหลัง

4. ค่าพิกัดความห่างไม่ตรงกับความเป็นจริง

5. การติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก

- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คือ

1. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลและมีภาพ Quick look ให้ดูก่อน ตัดสินใจซื้อภาพ

2. เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการประสานงานควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนให้มีความชัดเจนทุกขั้นตอน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการการประสานงานที่รวดเร็ว

- รูปแบบของพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ใหม่ที่ต้องการ คือ

1. ผู้รับบริการต้องการให้พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ให้มีความชัดเจนของข้อมูล

2. การทำแผนที่ที่สามารถระบุสถานที่ได้อย่างชัดเจน แผนที่ข้อมูลพร้อมใช้งาน สะดวกรวดเร็ว ภาพถ่ายดาวเทียมราคาถูกลงหรือมีแจกจ่ายไม่เสียค่าใช้จ่าย

3. เข้าถึงง่ายและพัฒนารูปแบบให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีประสิทธิภาพสูง ๆ

4. พัฒนาข้อมูลสารสนเทศและแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัยให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

5. ภาพถ่ายจากงานดาวเทียมที่ สมบูรณ์ คมชัดมากขึ้น อ่านง่าย มีความเป็นปัจจุบัน

6. ผลการปรับปรุงการให้บริการของ สทอภ.

จากการดำเนินงานปรับปรุงการให้บริการของ สทอภ. ในช่วงปีที่ผ่านมาใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การปรับลดกระบวนการให้บริการและเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลด้านการบริการ และ 2) การปรับปรุงวิธีการสื่อสารกับผู้รับบริการที่ไม่มีความรู้ด้านเทคนิค

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ใน ปี 2561 เทียบกับ ปี 2562 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เช่นเดียวกับผลการศึกษาความพึงพอใจของปีที่ผ่านมา แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นแล้ว พบว่า ด้านการปรับลดกระบวนการให้บริการและเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลด้านการบริการ พบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ย ลดลง เท่ากับ 0.02 คะแนน ในขณะที่ ด้านการปรับปรุงวิธีการสื่อสารกับผู้รับบริการที่ไม่มีความรู้ด้านเทคนิค พบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยสูงกว่าปี 2561 คือ เท่ากับ 0.01 คะแนน

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. เปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2561 และ 2562

หัวข้อที่ประเมิน	ปี 2561		ปี 2562		ส่วนต่าง
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	
1) กระบวนการให้บริการ	4.78	95.60	4.76	95.20	- 0.40
2) คุณภาพของผลิตภัณฑ์	4.79	95.80	4.80	96.00	+ 0.20
3) บุคลากรผู้ให้บริการ	4.80	96.00	4.81	96.20	+ 0.20
4) สิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	4.75	95.00	- 2.00
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ของ สทอภ.	4.83	96.6	4.79	95.80	- 0.80
จำนวนตัวอย่าง	282		264		

บทที่ 1 : บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. เป็นหน่วยงานของรัฐในรูปแบบองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศให้เป็นความรู้ที่ไร้พรมแดนและเกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลดาวเทียมและเป็นศูนย์ข้อมูลทรัพยากรธรรมชาติจากข้อมูลดาวเทียม รวมทั้งบริการให้คำปรึกษา และพัฒนาบุคลากรด้านการสำรวจข้อมูลระยะไกล และภูมิสารสนเทศตลอดจนดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิ

สารสนเทศ สทอภ. เป็นหน่วยงานของรัฐเพียงแห่งเดียวในประเทศไทยที่ให้บริการภูมิสารสนเทศครบวงจร ดังนั้น การส่งเสริมภาพลักษณ์และประชาสัมพันธ์องค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สาธารณชนเกิดการยอมรับเชื่อมั่น ต่อการดำเนินงานของ สทอภ. จึงเป็นสิ่งที่สำคัญไม่น้อยกว่าการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริการ

ทั้งนี้ การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติขององค์กรมหาชนในตัวชี้วัดบังคับในองค์ประกอบที่ 4 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ สทอภ. จึงได้ทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ” เพื่อศึกษาสถานภาพ พฤติกรรมและทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์บริการความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ. ซึ่งจะส่งผลให้งานบริการมีทิศทางที่ชัดเจน สามารถนำไปพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ผลจากการดำเนินโครงการ และข้อเสนอแนะจะนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อจัดทำแผนการตลาดและพัฒนาธุรกิจรวมทั้งการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการภูมิสารสนเทศของ สทอภ.
2. ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อการผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของ สทอภ.
3. สำรวจและประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการและกลุ่มผู้มุ่งหวังเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ.

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) คือ ผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานของรัฐ กลุ่มสถาบันการศึกษา กลุ่มบริษัทเอกชน และกลุ่มบุคคลทั่วไป โดยทั้ง 4 กลุ่มเป็นผู้รับบริการผลิตภัณฑ์ / บริการของ สทอภ. ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มผลิตภัณฑ์ / บริการ ได้แก่

1. ข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ
2. การถ่ายทอดองค์ความรู้

3. ที่ปรึกษาโครงการ

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) กับกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชากรที่รับบริการจากสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ จากฐานข้อมูลผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2561 - เดือนเมษายน 2562 มีจำนวนทั้งสิ้น 291 หน่วยตัวอย่าง ได้แก่

1. ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (จำนวน 195 หน่วยตัวอย่าง)
2. ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ (จำนวน 60 หน่วยตัวอย่าง)
3. ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (จำนวน 9 หน่วยตัวอย่าง)
4. ผู้บริหารองค์กร / หน่วยงาน (จำนวน 27 หน่วยตัวอย่าง)

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการของ สทอภ. ในปีงบประมาณ 2562 ครั้งนี้ ที่ปรึกษาฯ ได้เสนอขนาดตัวอย่างในการสำรวจทั้งสิ้น 291 หน่วยตัวอย่าง โดยมีความเชื่อมั่นที่ 96 % และความคลาดเคลื่อน ± 4

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหาในการสำรวจ เนื้อหาการศึกษา สำรวจ วิเคราะห์และประเมินศักยภาพงานบริการของ สทอภ. ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ
2. ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ (จำแนกระดับเจ้าหน้าที่และระดับผู้บริหารระดับสูง)
3. ความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ / บริการหลัก ของ สทอภ.
5. ผลิตภัณฑ์และบริการที่ สทอภ. ให้บริการเป็นประโยชน์ต่อภารกิจของผู้รับบริการ
6. ผลิตภัณฑ์และบริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ / ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจของหน่วยงาน
7. ผลิตภัณฑ์และบริการมีประโยชน์ในการบริหารจัดการประเทศ
8. การรับรู้ข่าวสารจากการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ สทอภ. ประกอบด้วย ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ความถี่ในการรับรู้ข่าวสาร เป็นต้น
9. ความเชื่อมั่นที่มีต่อการปฏิบัติงาน / การให้บริการของ สทอภ.
10. ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานของ สทอภ.
11. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์การดำเนินงานของ สทอภ.

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของ สทอภ.
2. ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

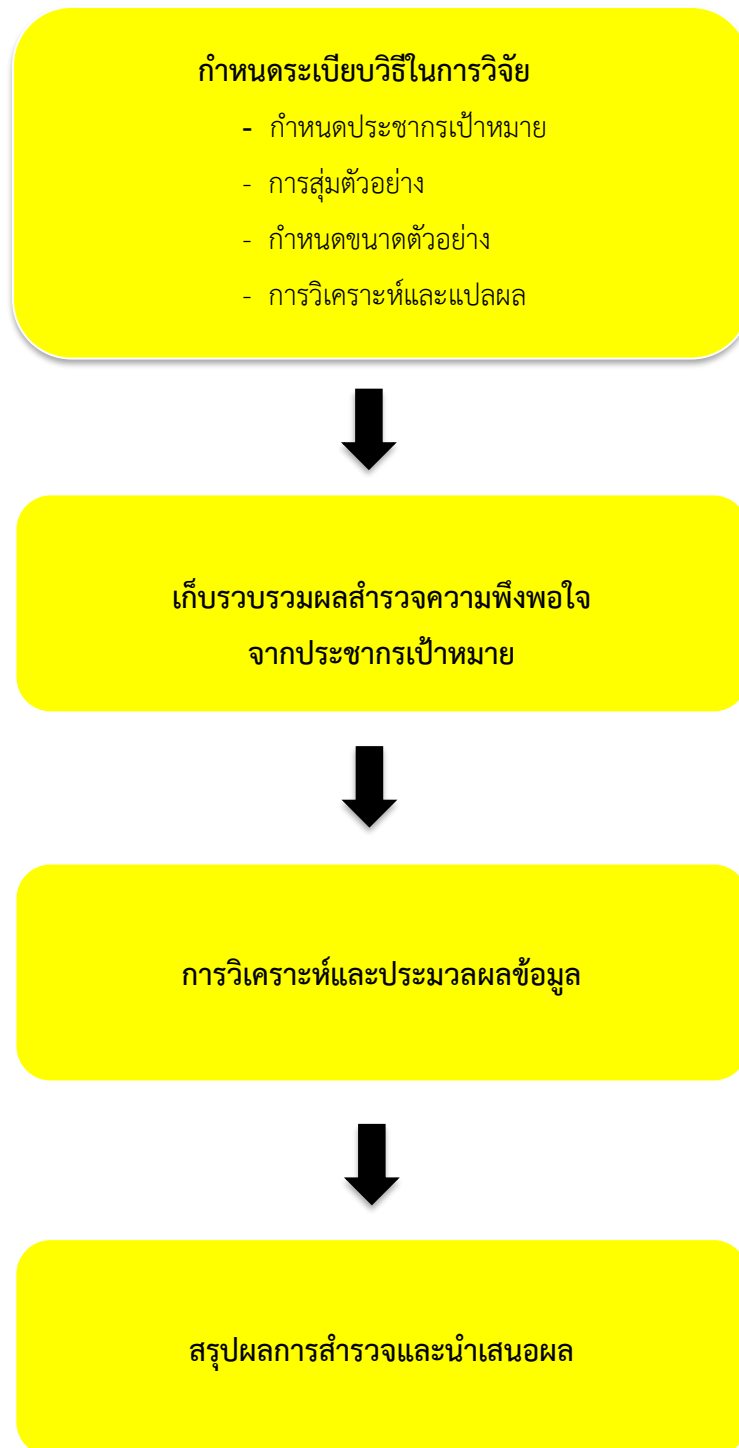
บทที่ 2 : ระเบียบวิธีการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของ สทอภ. ครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการวัดและประเมินผล การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง การคัดเลือกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งการนำเสนอสาระสำคัญในบทนี้ จะเป็นการแสดงขั้นตอนและรายละเอียดในการสำรวจโดยนำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. ขั้นตอนในการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)
5. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล (Data Analysis and Data Interpretation)

1. ขั้นตอนในการวิจัย

โดยการแบ่งขั้นตอนการทำงานเป็นขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้



2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) คือ ผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานของรัฐ กลุ่มสถาบันการศึกษา กลุ่มบริษัทเอกชน และกลุ่มบุคคลทั่วไป โดยทั้ง 4 กลุ่มเป็นผู้รับบริการผลิตภัณฑ์ / บริการของ สทอภ. ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มผลิตภัณฑ์ / บริการ ได้แก่ 1. ข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ 2. การถ่ายทอดองค์ความรู้ 3. ที่ปรึกษาโครงการ และ

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กับผู้รับบริการที่รับบริการจากสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ จากฐานข้อมูลผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2561- เดือนเมษายน 2562 ใน 4 กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่

1. ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (จำนวน 195 หน่วยตัวอย่าง)
2. ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ (จำนวน 60 หน่วยตัวอย่าง)
3. ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (จำนวน 9 หน่วยตัวอย่าง)
4. ผู้บริหารองค์กร / หน่วยงาน (จำนวน 27 หน่วยตัวอย่าง)

จำนวนทั้งสิ้น 291 หน่วยตัวอย่าง โดยมีขั้นตอน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 อ้างถึงใน ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, หน้า 47) ที่ระดับความเชื่อมั่น 96 % โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 4%

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็น .05 สามารถ

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two-stage Random Sampling) ได้แก่ วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) และแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) รายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ จำนวน 195 หน่วยตัวอย่าง

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) และใช้การสุ่มวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) จากจำนวนประชากรไม่น้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 85 ของประชากรจริง (ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) การตอบแบบสอบถาม Online และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์)

2. ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ จำนวน 60 หน่วยตัวอย่าง

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) และใช้การสุ่มวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) จากจำนวนประชากรไม่น้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 26 ของประชากรจริง (ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) การตอบแบบสอบถาม Online และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์)

3. ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำนวน 9 หน่วยตัวอย่าง

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) และใช้การสุ่มวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง (ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) การตอบแบบสอบถาม Online และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์)

4. ผู้บริหารองค์กร / หน่วยงาน จำนวน 27 หน่วยตัวอย่าง

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) และใช้การสุ่มวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) จากจำนวนประชากรไม่น้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 90 ของประชากรจริง (ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) การตอบแบบสอบถาม Online และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมดและจำนวนตัวอย่างที่เก็บข้อมูล

กลุ่ม	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ระดับ ความเชื่อมั่น
1) ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิ	229	195	97.24
2) ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	234	60	88.87

กลุ่ม	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ระดับ ความเชื่อมั่น
3) ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	9	9	100.00
4) ผู้บริหารองค์กร / หน่วยงาน	30	27	93.91
รวม	502	291	96.20

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ สำหรับให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การรับรู้ข่าวสารและการให้บริการของ สทอภ.

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ / หรือบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ.

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

ส่วนที่ 5 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ.

ชุดที่ 2 ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การรับรู้ข่าวสารและการให้บริการของ สทอภ.

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ.

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

ส่วนที่ 5 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ.

ชุดที่ 3 ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การรับรู้ข่าวสารและการให้บริการของ สทอภ.

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ.

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

ส่วนที่ 5 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ.

ชุดที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารองค์กร / หน่วยงาน ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

วิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กร การวางแผนและกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการอย่างชัดเจน บริหารงานประมาทกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน มนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ ความสามารถในการบริหารงาน รอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ รับฟังปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม ปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณของผู้บริหาร ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สื่อสารการทำงานเป็นทีม สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่าเทียมกัน จัดระบบ/กลไก การบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บข้อมูลแบบสื่อสาร 2 ทาง (Two way-Communication) และการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to Face interview)

การเก็บข้อมูลจากการลงสนาม (Field Survey Research) และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

5. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล (Data Analysis and Data Interpretation)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ แจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าเฉลี่ย

(Mean) ตามเกณฑ์ของเบสท์ในการแปลความหมาย ตามแนวคิดของเบสท์ (Best W. John. 1997, 190) ดังนี้

ตารางที่ 6 รูปแบบการแปลผลความคาดหวัง

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความความหวัง	คะแนน
1.00 – 1.80	ความหวังน้อยที่สุด	1
1.81 – 2.60	ความหวังน้อย	2
2.61 – 3.40	ความหวังปานกลาง	3
3.41 – 4.20	ความหวังมาก	4
4.21 – 5.00	ความหวังมากที่สุด	5

ตารางที่ 7 รูปแบบการแปลผลความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน
1.00 – 1.80	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด	1
1.81 – 2.60	พึงพอใจระดับน้อย	2
2.61 – 3.40	พึงพอใจระดับปานกลาง	3
3.41 – 4.20	พึงพอใจระดับมาก	4
4.21 – 5.00	พึงพอใจระดับมากที่สุด	5

ตารางที่ 8 รูปแบบการแปลผลความเชื่อมั่น

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความความเชื่อมั่น	คะแนน
1.00 – 1.80	เชื่อมั่นน้อยที่สุด	1
1.81 – 2.60	เชื่อมั่นน้อย	2
2.61 – 3.40	เชื่อมั่นปานกลาง	3
3.41 – 4.20	เชื่อมั่นมาก	4
4.21 – 5.00	เชื่อมั่นมากที่สุด	5

ตารางที่ 9 รูปแบบการแปลผลภาพลักษณ์

คะแนนเฉลี่ย	ระดับภาพลักษณ์	คะแนน
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด	1
1.81 – 2.60	น้อย	2
2.61 – 3.40	ปานกลาง	3
3.41 – 4.20	มาก	4
4.21 – 5.00	มากที่สุด	5

บทที่ 3 : ผลการสำรวจ

ผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2561 – เดือนเมษายน 2562 จำนวนทั้งสิ้น 291 หน่วยตัวอย่าง ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจภาพรวมความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ.
- ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ
- ส่วนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้
- ส่วนที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ
- ส่วนที่ 5 ผลการสำรวจทัศนคติที่มีต่อผู้อำนวยการ สทอภ.
- ส่วนที่ 6 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจภาพรวมความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ.

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2561- เดือนเมษายน 2562 จำนวน 264 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

- 1) ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ จำนวน 195 หน่วยตัวอย่าง
- 2) ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ จำนวน 60 หน่วยตัวอย่าง
- 3) ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำนวน 9 หน่วยตัวอย่าง

ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) การตอบแบบสอบถาม Online และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ผลสำรวจภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม เท่ากับ 4.79 คะแนน (ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 95.80

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 สูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.1 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ 2562

หัวข้อที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละของค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการให้บริการ	4.76	95.20	มากที่สุด
2. คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.80	96.00	มากที่สุด
3. บุคลากรที่ให้บริการ	4.81	96.20	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก*	4.75	95.00	มากที่สุด
**ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.	4.79	95.80	มากที่สุด

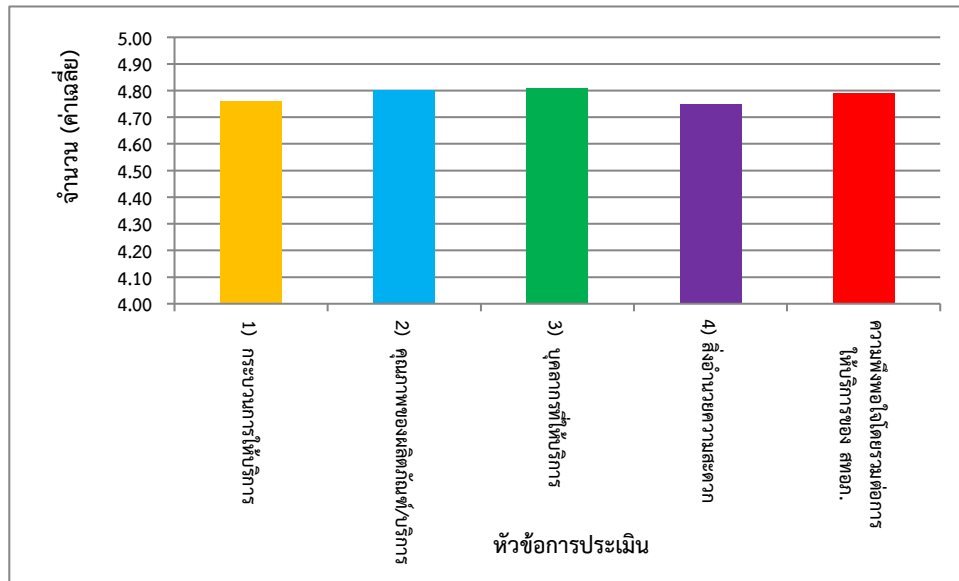
หมายเหตุ :

- 1) ตารางแปลผลระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.80	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	พึงพอใจระดับน้อย
2.61 – 3.40	พึงพอใจระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	พึงพอใจระดับมาก
4.21 – 5.00	พึงพอใจระดับมากที่สุด

- 2) จำนวนจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 264 คน
- 3) *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวนจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 60 คน
- 4) **ค่าความพึงพอใจโดยรวม คำนวณได้จากผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. ทั้ง 3 กลุ่ม โดยไม่ถ่วงน้ำหนัก

แผนภูมิที่ 4 แสดงความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ 2562



ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำแนกตามกลุ่มงานที่รับบริการ พบว่า ทุกกลุ่มงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม โดยกลุ่มงานบริการที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ กลุ่มงานบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ กลุ่มงานบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำแนกตามกลุ่มงานบริการ

หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจ จำแนกตามงานบริการของ สทอภ.					
	งานบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ		งานบริการถ่ายทอดองค์ความรู้		งานบริการที่ปรึกษาโครงการ	
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. กระบวนการให้บริการ	4.61	92.20	4.81	96.20	4.86	97.20
2. คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.73	94.60	4.83	96.60	4.83	96.60
3. บุคลากรที่ให้บริการ	4.71	94.20	4.82	96.40	4.89	97.80
4. สิ่งอำนวยความสะดวก*	-	-	4.75	95.00	-	-
**ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.	4.68	93.60	4.80	96.00	4.89	97.80
จำนวนตัวอย่าง	195		60		9	

หมายเหตุ :

1) ตารางแสดงผลระดับความพึงพอใจ

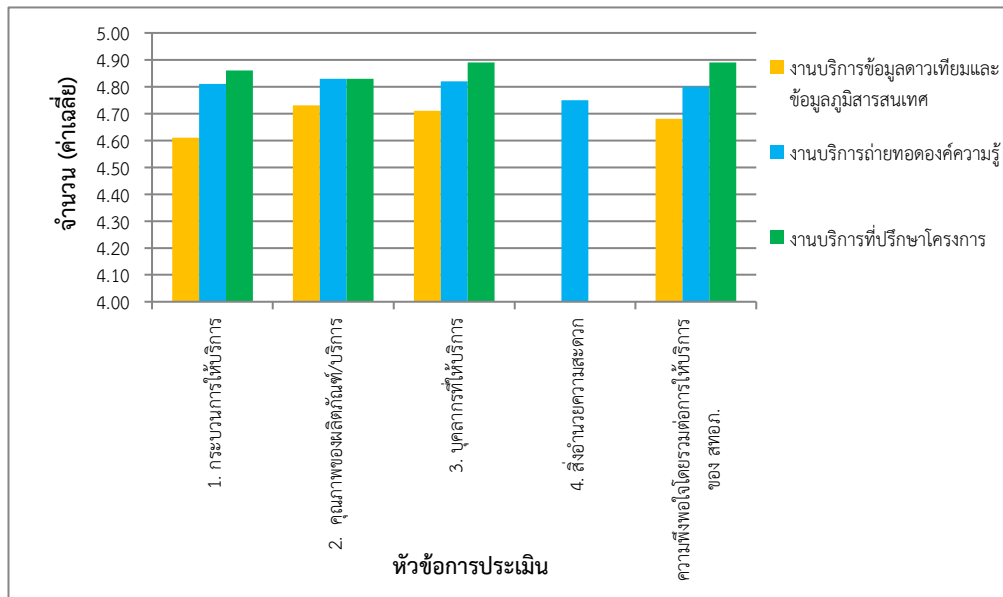
คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.80	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	พึงพอใจระดับน้อย
2.61 – 3.40	พึงพอใจระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	พึงพอใจระดับมาก
4.21 – 5.00	พึงพอใจระดับมากที่สุด

2) คำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 264 คน

3) *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 60 คน

4) **ค่าความพึงพอใจโดยรวม คำนวณได้จากผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. ทุกด้านโดยไม่ถ่วงน้ำหนัก

แผนภูมิที่ 5 แสดงความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ 2562
จำแนกตามกลุ่มงานบริการ



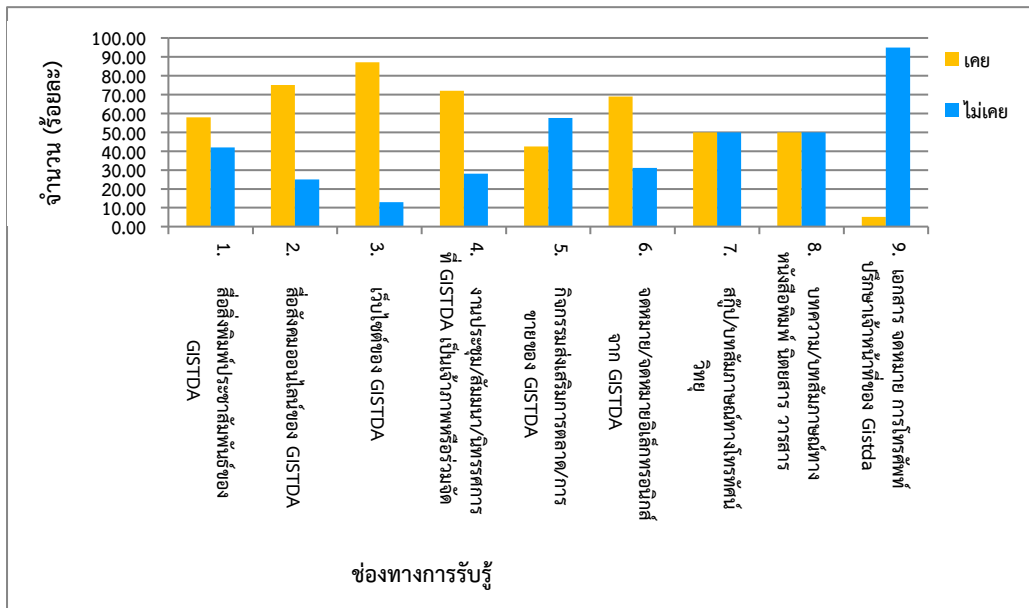
1.2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

พฤติกรรมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความถี่ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ส่วนใหญ่เคยรับรู้ข้อมูลจากเว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.12 รองลงมา คือ จากสื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube) คิดเป็นร้อยละ 75.00 และ งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพหรือร่วมจัด คิดเป็นร้อยละ 71.97 โดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับรู้อยู่ที่ 1-3 ครั้ง

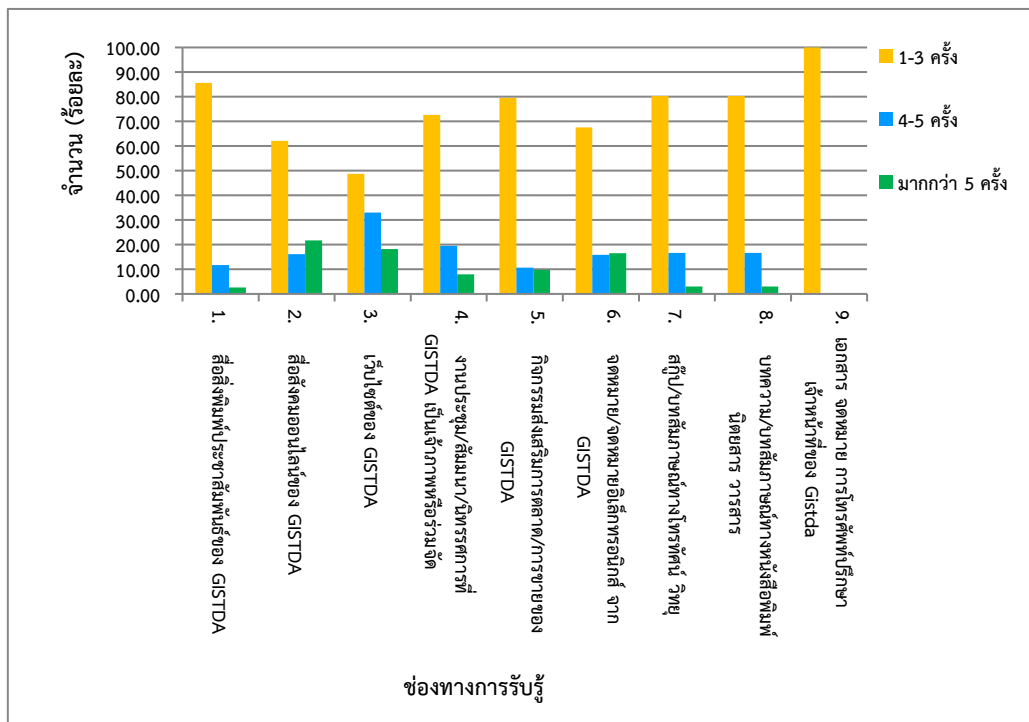
ตารางที่ 1.3 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความถี่ของการรับรู้

ช่องทางการรับรู้	เคย	ไม่เคย	ความถี่การรับรู้		
	ร้อยละ	ร้อยละ	1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	57.95	42.05	85.62	11.76	2.61
2. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube)	75.00	25.00	62.12	16.16	21.72
3. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)	87.12	12.88	48.70	33.04	18.26
4. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพหรือร่วมจัด	71.97	28.03	72.63	19.47	7.89
5. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA	42.42	57.58	79.46	10.71	9.82
6. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA	68.94	31.06	67.58	15.93	16.48
7. สกู๊ป/บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	50.00	50.00	80.30	16.67	3.03
8. บทความ/บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	50.00	50.00	80.30	16.67	3.03
9. เอกสาร จดหมาย การโทรศัพท์ปรึกษา เจ้าหน้าที่ของ GISTDA	5.10	94.90	100.00	0.00	0.00

แผนภูมิที่ 6 แสดงพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร



แผนภูมิที่ 7 แสดงความถี่ในการรับข้อมูลข่าวสาร



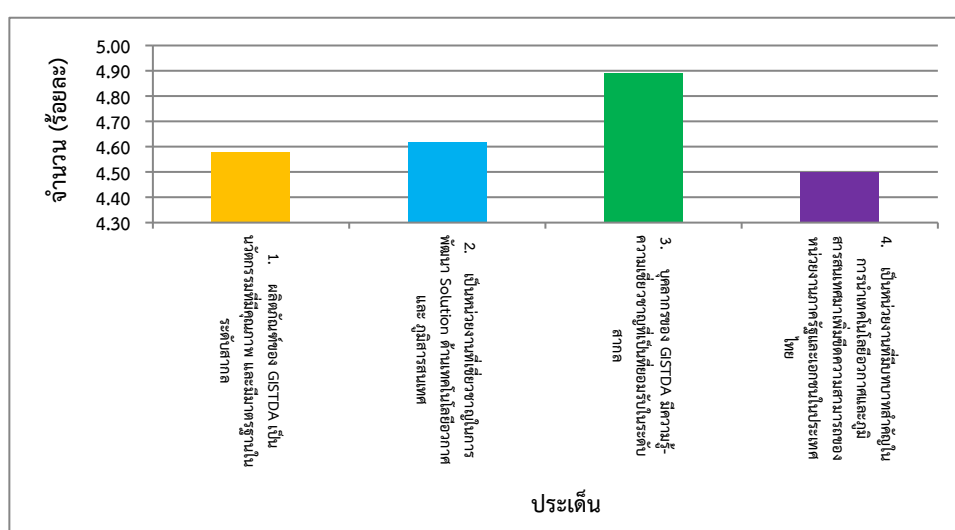
1.3 ความเชื่อมั่นที่มีต่อ สทอภ.

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในบุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา เป็นหน่วยงานที่เชี่ยวชาญในการพัฒนา Solution ด้านเทคโนโลยีอวกาศและ ภูมิสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 4.62 ผลลัพธ์ของ GISTDA เป็นนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐานในระดับสากล มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการนำเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมาเพิ่มขีดความสามารถของ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

ตารางที่ 1.4 ความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ.

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย ความเชื่อมั่น	ร้อยละความ เชื่อมั่น	ระดับความ เชื่อมั่น
1. ผลลัพธ์ของ GISTDA เป็นนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และมี มาตรฐานในระดับสากล	4.58	91.60	มากที่สุด
2. เป็นหน่วยงานที่เชี่ยวชาญในการพัฒนา Solution ด้าน เทคโนโลยีอวกาศและ ภูมิสารสนเทศ	4.62	92.40	มากที่สุด
3. บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่เป็นที่ ยอมรับในระดับสากล	4.89	97.80	มากที่สุด
4. เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการนำเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศมาเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐและ เอกชนในประเทศไทย	4.50	90.00	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 8 แสดงความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ.

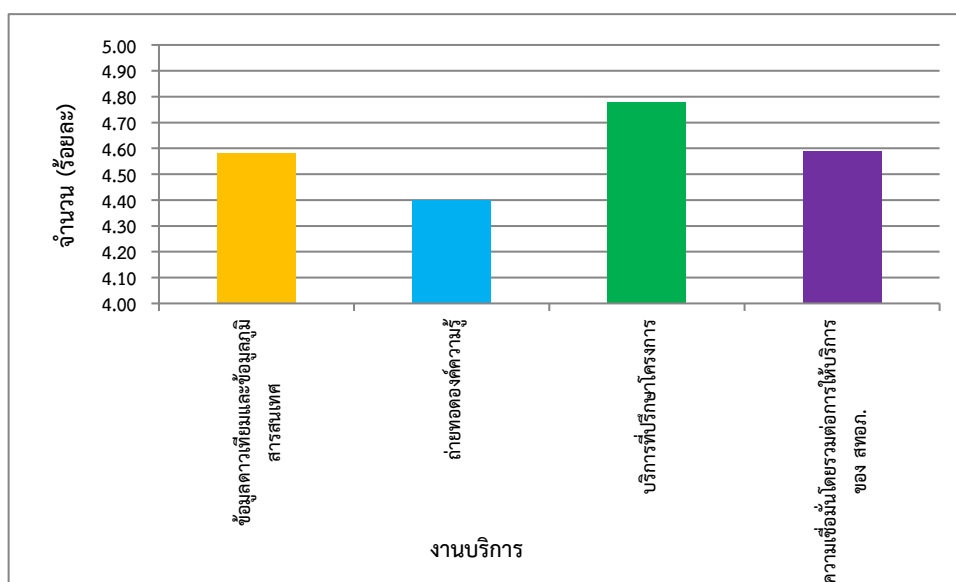


ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.59 (ผู้ให้บริการมีเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อจำแนกตามกลุ่มงานบริการ พบว่า ทุกกลุ่มงานมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม โดยกลุ่มงานบริการที่ปรึกษาโครงการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ กลุ่มงานบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และ กลุ่มงานบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.5 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มงานบริการ

งานบริการ	คะแนนเฉลี่ย ความเชื่อมั่น	ร้อยละ ความเชื่อมั่น	ระดับ ความเชื่อมั่น
1. ข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	4.58	91.60	มากที่สุด
2. ถ่ายทอดองค์ความรู้	4.40	88.00	มากที่สุด
3. บริการที่ปรึกษาโครงการ	4.78	95.60	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.	4.59	91.80	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 9 แสดงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มงานบริการ



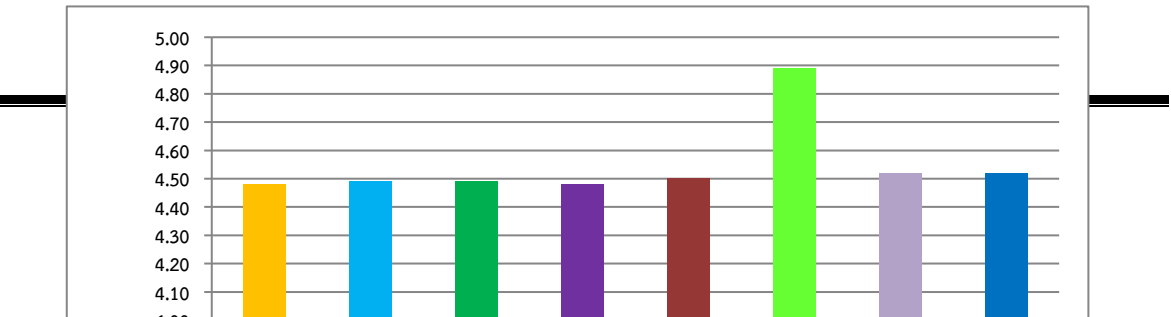
1.4 ภาพลักษณ์ที่มีต่อ สทอภ.

ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ประเด็น GISTDA เป็นองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่สังคมและประเทศ ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบายสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ GISTDA เป็นหน่วยงานที่ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 และ GISTDA แก้ไขปัญหาของประเทศด้วยนวัตกรรมอวกาศและภูมิสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.6 ภาพลักษณ์โดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ.

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำระดับประเทศและภูมิภาคอาเซียน ในการให้บริการด้านการพัฒนาดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ (Geo-information)	4.48	89.60	มากที่สุด
2. GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีบทบาทต่อการพัฒนาประเทศ	4.49	89.80	มากที่สุด
3. GISTDA มีเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรอวกาศระดับสากลที่เข้มแข็ง	4.49	89.80	มากที่สุด
4. GISTDA ให้บริการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	4.48	89.60	มากที่สุด
5. GISTDA แก้ไขปัญหาของประเทศด้วยนวัตกรรมอวกาศและภูมิสารสนเทศ	4.50	90.00	มากที่สุด
6. GISTDA เป็นองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่สังคมและประเทศ ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบาย	4.89	97.80	มากที่สุด
7. GISTDA เป็นหน่วยงานที่ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ	4.52	90.40	มากที่สุด
8. GISTDA มีบทบาทและภารกิจที่ใกล้เคียงกับส่วนราชการระดับกรมในกระทรวงอื่น	4.52	90.40	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 10 แสดงภาพลักษณ์โดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ.



ประเด็น

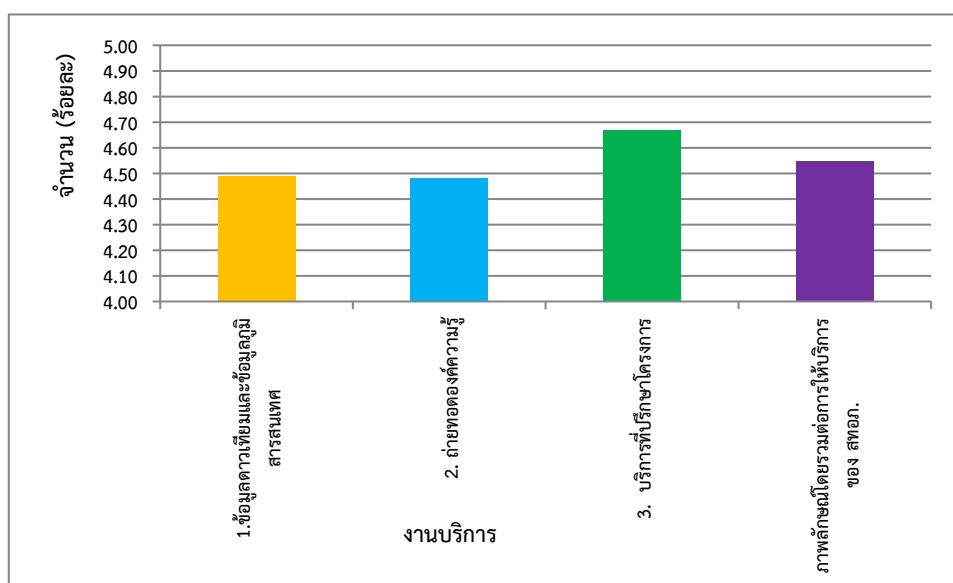
เมื่อจำแนกตามกลุ่มงานบริการ พบว่า ทุกกลุ่มงานมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม โดยกลุ่มงานบริการที่ปรึกษาโครงการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ กลุ่มงานบริการข้อมูลดาวเทียมและ

ข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และกลุ่มงานบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.7 ภาพลักษณ์โดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มงานบริการ

งานบริการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. ข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	4.49	89.80	มากที่สุด
2. ถ่ายทอดองค์ความรู้	4.48	89.60	มากที่สุด
3. บริการที่ปรึกษาโครงการ	4.67	93.40	มากที่สุด
ภาพลักษณ์โดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.	4.55	91.00	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 11 แสดงภาพลักษณ์ของผู้รับบริการที่มีต่อ สทอภ.จำแนกตามกลุ่มงานบริการ



ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2561- เดือนเมษายน 2562 จำนวน 195 หน่วยตัวอย่าง ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) การตอบแบบสอบถาม Online และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศของ สทอภ.

ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม เท่ากับ 4.68 คะแนน (ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 93.60

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 สูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกความคาดหวังในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการมีค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 และ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความแตกต่าง
------------------	----------------	-------------

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ของค่าเฉลี่ย
1. กระบวนการให้บริการ	4.30	4.61	+0.31
2. คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.39	4.73	+0.34
3. บุคลากรที่ให้บริการ	4.41	4.71	+0.30
4. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.*	4.45	4.73	+0.28
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	4.37	4.68	+0.31

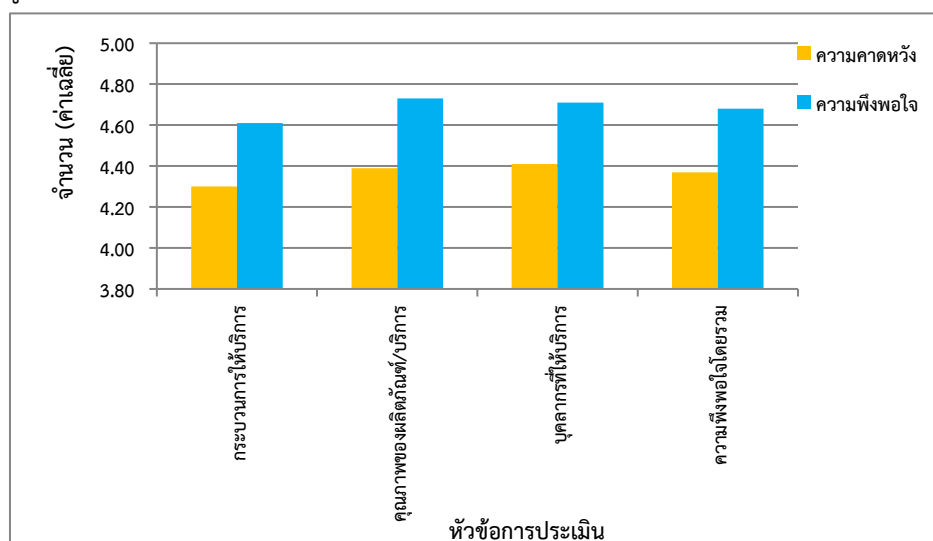
หมายเหตุ :

- 1) ไม่ได้นำความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการมาคิดคะแนน
- 2) ตารางแสดงผลระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.80	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	พึงพอใจระดับน้อย
2.61 – 3.40	พึงพอใจระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	พึงพอใจระดับมาก
4.21 – 5.00	พึงพอใจระดับมากที่สุด

- 3) คำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 195 คน

แผนภูมิที่ 12 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ



เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ

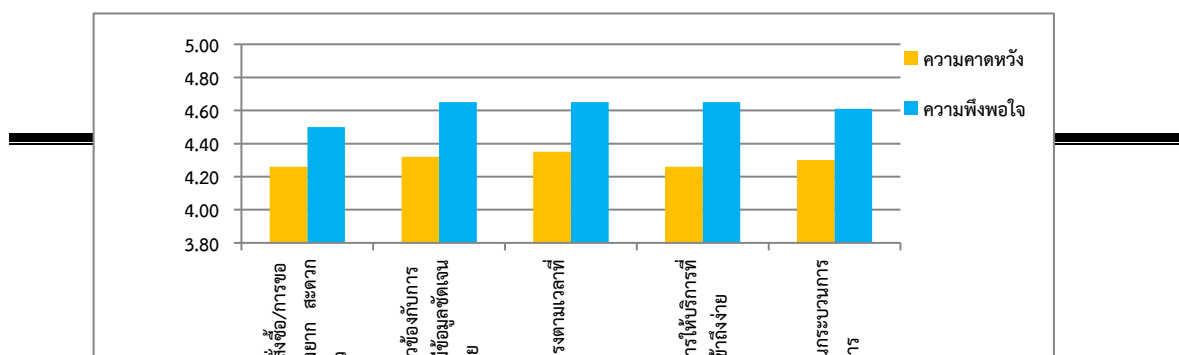
ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.61 (ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และมีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่ายสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และกระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

ผลสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยมีความคาดหวังในประเด็นการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา คือ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 และกระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าคะแนนเฉลี่ย		ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	
1. กระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.26	4.50	+0.24
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ขอรับบริการมีข้อมูล ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.32	4.65	+0.33
3. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	4.35	4.65	+0.30
4. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย	4.26	4.65	+0.39
ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	4.30	4.61	+0.31

แผนภูมิที่ 13 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ



จำนวน (ค่าเฉลี่ย)

หัวข้อการประเมิน

ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศด้าน
คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.73 (ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็น

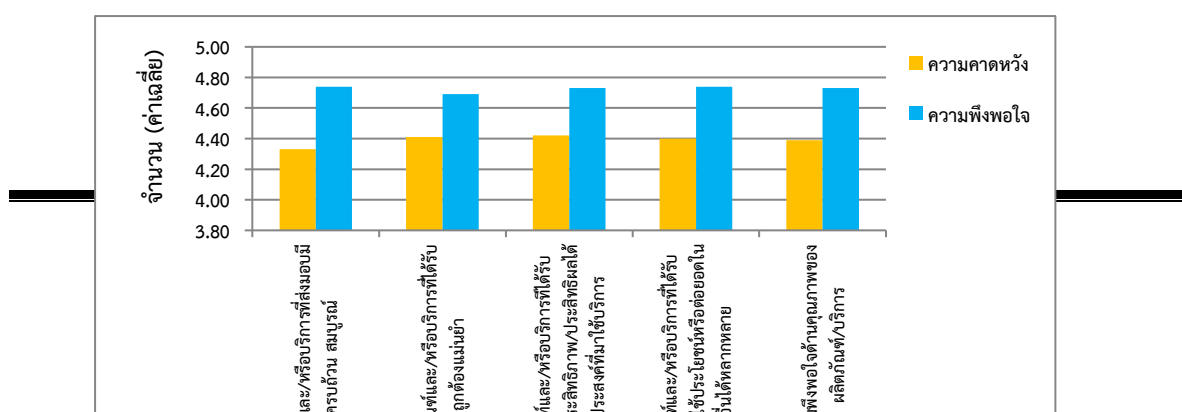
ร้อยละ 94.60 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์และผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานอื่นได้ หลากหลายสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมา คือ ประเด็นผลิตภัณฑ์และ/หรือ บริการที่ได้รับสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลได้ตามวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิด เป็นร้อยละ 94.60 และประเด็นผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ได้รับถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็น ร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

ผลสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศด้าน คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 โดยมีความคาดหวังใน ประเด็นผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ได้รับสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลได้ตามวัตถุประสงค์ที่มา ใช้บริการสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมา คือ ประเด็นผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ ได้รับถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 และผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ได้รับสามารถ นำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานอื่นได้หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการข้อมูล จากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าคะแนนเฉลี่ย		ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	
1. ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์	4.33	4.74	+0.41
2. ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ได้รับถูกต้องแม่นยำ	4.41	4.69	+0.28
3. ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ได้รับสามารถเพิ่ม ประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลได้ตามวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ	4.42	4.73	+0.31
4. ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ ประโยชน์หรือต่อยอดในงานอื่นได้หลากหลาย	4.40	4.74	+0.34
ความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.39	4.73	+0.34

แผนภูมิที่ 14 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการของ ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ



หัวข้อการประเมิน

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศด้านบุคลากรที่ให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.71 (ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 94.20 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำ

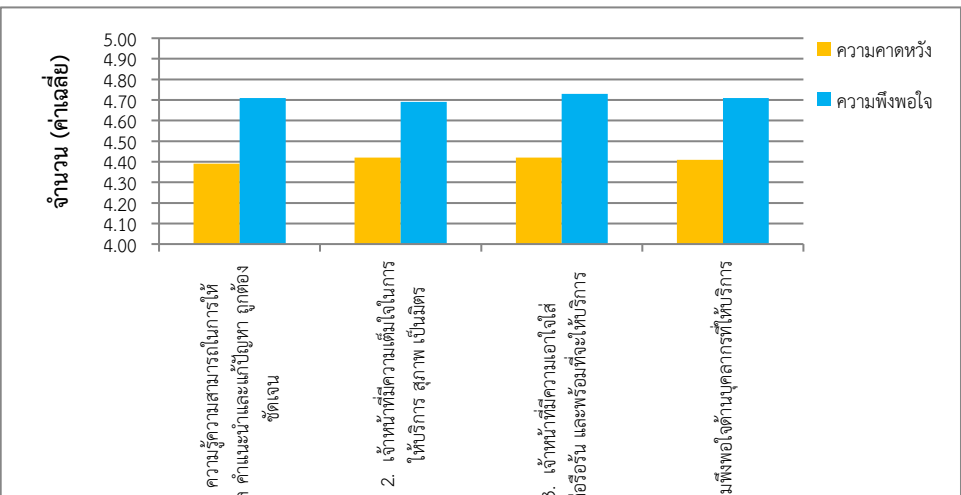
และแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

ผลสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศด้านบุคลากรที่ให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 โดยมีความคาดหวังในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตรและเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าคะแนนเฉลี่ย		ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	
1. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและ แก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน	4.39	4.71	+0.32
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	4.42	4.69	+0.27
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะ ให้บริการ	4.42	4.73	+0.31
ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.41	4.71	0.30

แผนภูมิที่ 15 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ



หัวข้อการประเมิน

2.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความคิดเห็นมีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

- ความคิดเห็นของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
 - กระบวนการให้บริการ ต้องรอหลายวันเนื่องจากสถานีรับข้อมูลอยู่ไกล
 - ราคาค่าบริการค่อนข้างสูง

- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ
 - ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
 - ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อัปเดตข้อมูลข่าวสารผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ แก่ผู้รับบริการสม่ำเสมอ
 - ต้องให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง
 - การติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ติดต่อได้ค่อนข้างยาก ควรเพิ่มช่องทางในการประสานงานได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น
 - เพิ่มช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น
- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ
 - ลดราคาค่าบริการให้มีราคาถูกลง เพราะบางครั้งใช้บริการข้อมูลแค่ครั้งเดียว
 - อยากให้หน่วยงานเข้ามาให้ข้อมูล หรือมีกิจกรรมให้ความรู้ฟรี
 - ควรมีภาพถ่ายดาวเทียมย้อนหลัง
 - มีเมมเบอร์กว่า 1%
 - ค่าพิกัดความห่างไม่ตรงกับความเป็นจริง
- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
 - ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลและมีภาพ Quick look ให้ดูก่อน ตัดสินใจซื้อภาพ
 - เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการประสานงานควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนให้มีความชัดเจนทุกขั้นตอน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการการประสานงานที่รวดเร็ว

2.3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ.

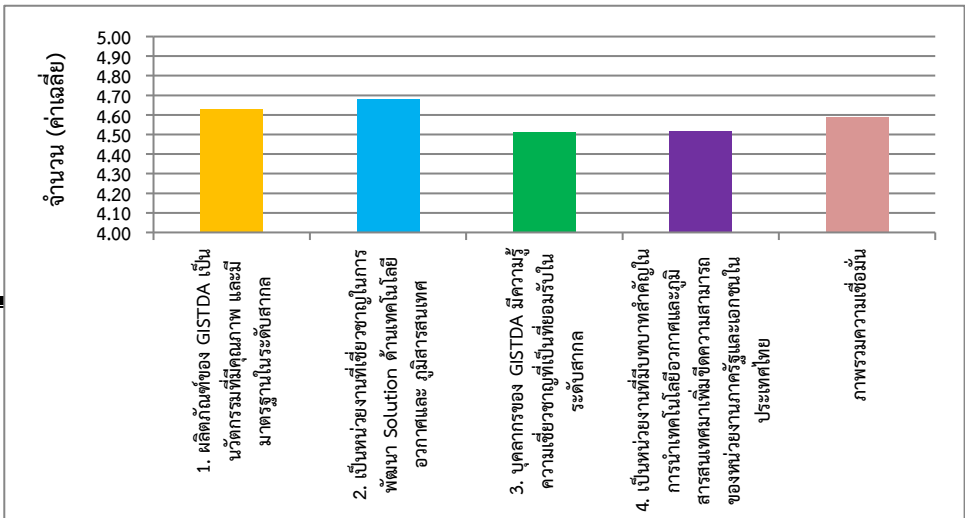
ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลภูมิสารสนเทศที่มีต่อ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.59 (ผู้ให้บริการมีเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าเป็นหน่วยงานที่เชี่ยวชาญในการพัฒนา Solution ด้านเทคโนโลยีอวกาศและ ภูมิสารสนเทศสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์ของ GISTDA เป็นนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐานในระดับสากล มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 และ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการนำเทคโนโลยีอวกาศและ

ภูมิสารสนเทศมาเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.5 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลภูมิสารสนเทศต่อการดำเนินงานของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1. ผลลัพธ์ของ GISTDA เป็นนวัตกรรมที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานในระดับสากล	4.63	92.60	มากที่สุด
2. เป็นหน่วยงานที่เชี่ยวชาญในการพัฒนา Solution ด้านเทคโนโลยีอวกาศและ ภูมิสารสนเทศ	4.68	93.60	มากที่สุด
3. บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล	4.51	90.20	มากที่สุด
4. เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการนำเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมาเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย	4.52	90.40	มากที่สุด
ภาพรวมความเชื่อมั่น	4.59	91.80	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 16 แสดงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลภูมิสารสนเทศต่อการดำเนินงานของ สทอภ.



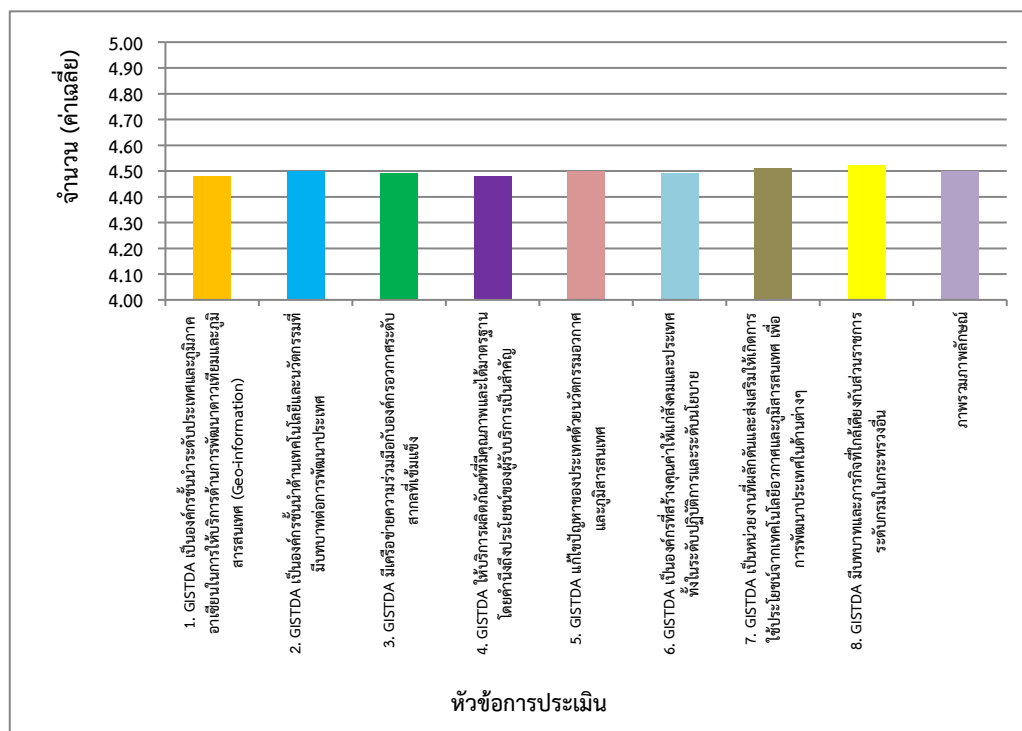
2.4 ภาพลักษณ์ต่อการดำเนินงานของ สทอภ.

ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลภูมิสารสนเทศที่มีต่อ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.50 (ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 90.00 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ ประเด็นการมีบทบาทและภารกิจที่ใกล้เคียงกับส่วนราชการระดับกรมในกระทรวงอื่นสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมา คือ GISTDA เป็นหน่วยงานที่ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.51 และ GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีบทบาทต่อการพัฒนาประเทศ GISTDA แก้ไขปัญหาของประเทศด้วยนวัตกรรมอวกาศและภูมิสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.6 ภาพลักษณ์ของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลภูมิสารสนเทศที่มีต่อ สทอภ. ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562

หัวข้อที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำระดับประเทศและภูมิภาคอาเซียนในการให้บริการด้านการพัฒนาดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ (Geo-information)	4.48	89.60	มากที่สุด
2. GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีบทบาทต่อการพัฒนาประเทศ	4.50	90.00	มากที่สุด
3. GISTDA มีเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรอวกาศระดับสากลที่เข้มแข็ง	4.49	89.80	มากที่สุด
4. GISTDA ให้บริการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	4.48	89.60	มากที่สุด
5. GISTDA แก้ไขปัญหาของประเทศด้วยนวัตกรรมอวกาศและภูมิสารสนเทศ	4.50	90.00	มากที่สุด
6. GISTDA เป็นองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่สังคมและประเทศ ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบาย	4.49	89.80	มากที่สุด
7. GISTDA เป็นหน่วยงานที่ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ	4.51	90.20	มากที่สุด
8. GISTDA มีบทบาทและภารกิจที่ใกล้เคียงกับส่วนราชการระดับกรมในกระทรวงอื่น	4.52	90.40	มากที่สุด
ภาพรวมภาพลักษณ์	4.50	90.00	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 17 แสดงภาพลักษณ์ของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลภูมิสารสนเทศต่อการดำเนินงานของ สทอภ.



2.5 แนวทางการให้บริการในอนาคตและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ หรือของที่ระลึกของ GISTDA ผ่านระบบออนไลน์ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่สนใจสั่งซื้อข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ หรือของที่ระลึกของ GISTDA ผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 50.26 เพราะ ยังไม่ต้องการใช้ข้อมูลและติดต่อเจ้าหน้าที่สะดวกและรวดเร็วมากกว่า สามารถสอบถามตอบข้อซักถามได้ชัดเจนมากกว่า

ตารางที่ 2.7 ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ หรือของที่ระลึกของ GISTDA ผ่านระบบออนไลน์

พฤติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
สนใจ	97	49.74
เพราะ เป็นช่องทางที่สะดวกต่อการใช้ข้อมูล	96	98.97
สามารถนำไปใช้ในการสอน เพื่อต่อยอดให้ความรู้นักศึกษา	1	1.03
ไม่สนใจ	98	50.26
เพราะ ยังไม่ต้องการใช้ข้อมูล	62	63.26
ติดต่อเจ้าหน้าที่สะดวกและรวดเร็วมากกว่า สามารถสอบถามตอบข้อซักถามได้ชัดเจนมากกว่า	22	22.45
ยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้	13	13.27
ยังไม่ต้องการข้อมูลเพิ่ม	1	1.02

รูปแบบของพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ใหม่ที่ต้องการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ให้มีความชัดเจนของข้อมูลสูงสุด ร้อยละ 22.50 รองลงมา คือ การทำแผนที่ที่สามารถระบุสถานที่ได้อย่างชัดเจน และเข้าถึงง่าย ร้อยละ 20.00 และ พัฒนารูปแบบให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีประสิทธิภาพสูง ๆ ร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.8 รูปแบบของพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ใหม่ที่ต้องการ

รูปแบบ	จำนวน	ร้อยละ
ความชัดเจนของข้อมูล	9	22.50
การทำแผนที่ที่สามารถระบุสถานที่ได้อย่างชัดเจน และเข้าถึงง่าย	8	20.00
พัฒนารูปแบบให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีประสิทธิภาพสูง ๆ	6	15.00
เทคโนโลยีภาพถ่ายที่คมชัด มีความละเอียดสูง	4	10.00
มีการพัฒนาและปรับปรุงแผนที่ให้มีความทันสมัยทุกปี	4	10.00
ภาพถ่ายดาวเทียมที่ชัดเจน	4	10.00
มีเทคโนโลยีภาพถ่ายที่สามารถย้อนกลับไปหลาย ๆ ปี	4	10.00
อยากได้ภาพถ่ายทางอากาศ แบบรายเวลา สถานที่ใดเมื่อต้องการใช้ข้อมูล	1	2.50

หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่สนใจ พบว่า

- ระดับ Basic ต้องการให้มีหลักสูตร/สาขา RS/GIS มากที่สุด รองลงมา คือ Image processing high resolution satellites images และ การประมวลผลภาพถ่ายดาวเทียมเบื้องต้น
- ระดับ Advance ต้องการให้มีหลักสูตร/สาขา RS/GIS มากที่สุด รองลงมา คือ การแปลงภาพถ่ายดาวเทียมด้วยคอมพิวเตอร์ และ การรังวัดด้วยภาพถ่ายดาวเทียมรายละเอียดสูง
- ระดับ Executive ต้องการให้มีหลักสูตร/ สาขา RS/GIS มากที่สุด รองลงมา คือ การปรับปรุงคุณภาพภาพถ่ายดาวเทียม และ GIS กับงานป่าไม้

ตารางที่ 2.9 หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่สนใจ

หลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ Basic หลักสูตร/ สาขา		
RS/GIS	9	42.86
Image processing high resolution satellites images	5	23.81
การประมวลผลภาพถ่ายดาวเทียมเบื้องต้น	3	14.29
การใช้กล้องโดรน	1	4.76
เทคโนโลยีถ่ายภาพทางอากาศ	1	4.76
ภูมิสารสนเทศและข้อมูลภาพถ่าย	1	4.76
ระบบสารสนเทศ	1	4.76
ระดับ Advance หลักสูตร/ สาขา		
RS/GIS	6	60.00
การแปลงภาพถ่ายดาวเทียมด้วยคอมพิวเตอร์	3	30.00
การรังวัดด้วยภาพถ่ายดาวเทียมรายละเอียดสูง	1	10.00
ระดับ Executive หลักสูตร/ สาขา		
RS/GIS	6	60.00
การปรับปรุงคุณภาพภาพถ่ายดาวเทียม	3	30.00
GIS กับงานป่าไม้	4	10.00

ความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 พบว่า ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้ข้อมูลที่มีคุณภาพดีเทียบเท่า/ดีกว่าข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมพาณิชย์อื่นมีศักยภาพสูง (ทำให้ทราบการ

เปลี่ยนแปลงของภูมิศาสตร์)สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.48 รองลงมา คือ ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดสูง ที่ครอบคลุมทั้งประเทศภายใน 1 ปี หน่วยงานภาครัฐใช้งานได้โดยค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 13.79 และ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องทางตำแหน่งสูง ข้อมูลดี/ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 10.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.10 ความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพดีเทียบเท่า/ดีกว่าข้อมูลภาพดาวเทียมพาณิชย์อื่น	10	34.48
มีศักยภาพสูง (ทำให้ทราบการเปลี่ยนแปลงของภูมิศาสตร์)		
ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดสูง ที่ครอบคลุมทั้งประเทศภายใน 1 ปี หน่วยงานภาครัฐใช้งานได้โดยค่าใช้จ่าย	4	13.79
ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องทางตำแหน่งสูง	3	10.34
ข้อมูลดี/ราคาไม่แพง	3	10.34
ใช้ประโยชน์ได้สูงสุด	2	6.9
หน่วยงานราชการควรให้ใช้ฟรี	2	6.9
ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	1	3.45
ความละเอียดความคมชัดของภาพถ่าย	1	3.45
สามารถดึงข้อมูลเก่าๆมาใช้ได้โดยเชื่อมโยงข้อมูลเดิมที่ GISTDA ไม่ใช่แล้ว	1	3.45
มีความละเอียด 0.5 เทียบเท่าองค์กรของต่างประเทศ	1	3.45
สามารถครอบคลุมพื้นที่ตามที่ต้องการ และข้อมูลมีความคมชัดรายละเอียดสูง	1	3.45

2.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการข้อมูลดาวเทียมจาก GISTDA ที่ใช้บริการ พบว่า ใช้บริการข้อมูลดาวเทียม THAICHOTE (ไทยโชต) และข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดสูง (1-2 เมตร) สูงที่สุดเท่ากัน คิดเป็น

ร้อยละ 35.69 รองลงมา คือ ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือมากกว่า) คิดเป็นร้อยละ 13.69 และ ข้อมูลดาวเทียม ระบบเรดาร์ คิดเป็นร้อยละ 6.22 ตามลำดับ

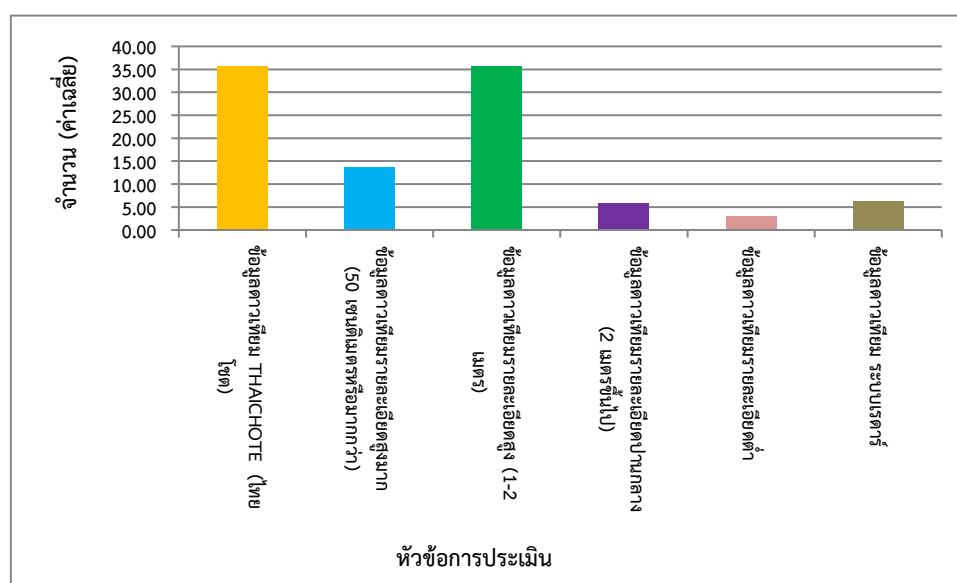
ตารางที่ 2.11 จำนวนและร้อยละ ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการข้อมูลดาวเทียมจาก GISTDA ที่ใช้บริการ

ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการข้อมูลดาวเทียม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้อมูลดาวเทียม THAICHOTE (ไทยโชต)	86	35.68
ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือมากกว่า)	33	13.69
ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดสูง (1-2 เมตร)	86	35.68
ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดปานกลาง (2 เมตรขึ้นไป)	14	5.81
ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดต่ำ	7	2.91
ข้อมูลดาวเทียม ระบบเรดาร์	15	6.22
รวม	241	100

หมายเหตุ :

1. เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

แผนภูมิที่ 18 แสดงผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการข้อมูลดาวเทียมจาก GISTDA ที่ใช้บริการ

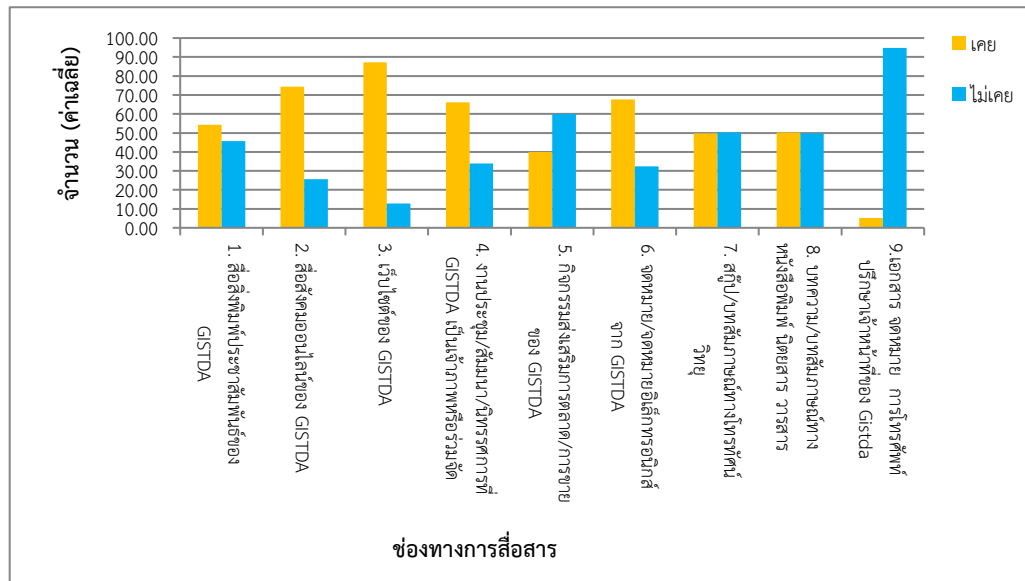


พฤติกรรมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความถี่ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ส่วนใหญ่เคยรับรู้ข้อมูลจากเว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.18 รองลงมา คือ จากสื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube) คิดเป็นร้อยละ 74.36 และจดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA คิดเป็นร้อยละ 67.69 โดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับรู้อยู่ที่ 1-3 ครั้ง

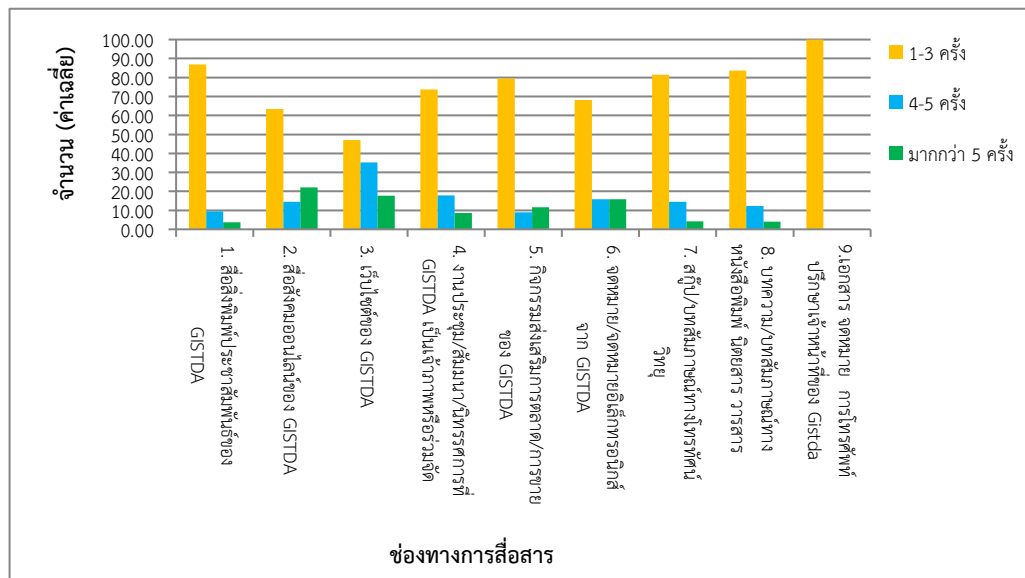
ตารางที่ 2.12 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความถี่ของการรับรู้

ช่องทางการรับรู้	เคย	ไม่เคย	ความถี่การรับรู้		
	ร้อยละ	ร้อยละ	1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	54.36	45.64	86.79	9.43	3.77
2. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube)	74.36	25.64	63.45	14.48	22.07
3. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)	87.18	12.82	47.06	35.29	17.65
4. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพหรือร่วมจัด	66.15	33.85	73.64	17.83	8.53
5. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA	40.00	60.00	79.49	8.97	11.54
6. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA	67.69	32.31	68.18	15.91	15.91
7. สกู๊ป/บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	49.74	50.26	81.44	14.43	4.12
8. บทความ/บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	50.26	49.74	83.67	12.24	4.08
9. เอกสาร จดหมาย การโทรศัพท์ปรึกษา เจ้าหน้าที่ของ GISTDA	5.13	94.87	100.00	0.00	0.00

แผนภูมิที่ 19 แสดงของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร



แผนภูมิที่ 20 แสดงความถี่ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร



ส่วนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2561- เดือนเมษายน 2562 จำนวน 60 หน่วยตัวอย่าง ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) การตอบแบบสอบถาม Online และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ.

ความพึงพอใจต่อการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.80 (ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 96.00

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 99.60 สูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 99.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกความคาดหวังในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 และ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าคะแนนเฉลี่ย		ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	
1. กระบวนการให้บริการ	4.20	4.81	+0.61
2. คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.28	4.83	+0.55
3. บุคลากรที่ให้บริการ	4.46	4.82	+0.36
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	4.75	+0.42
5. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.*	4.47	4.83	+0.36
ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้ถ่ายทอดองค์ความรู้	4.32	4.80	0.48

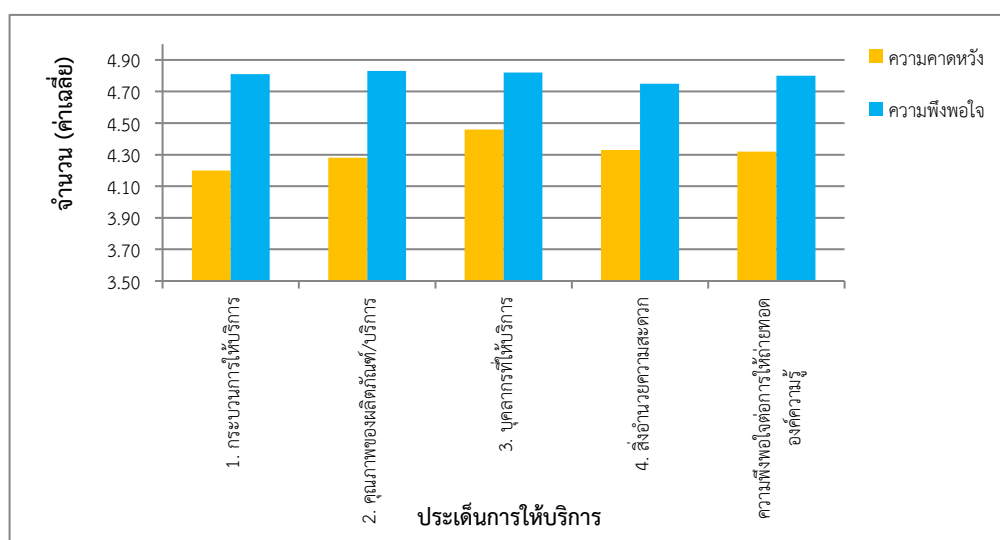
หมายเหตุ :

- 1) ไม่ได้นำความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการมาคิดคะแนน
- 2) ตารางแปลผลระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.80	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	พึงพอใจระดับน้อย
2.61 – 3.40	พึงพอใจระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	พึงพอใจระดับมาก
4.21 – 5.00	พึงพอใจระดับมากที่สุด

- 3) คำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 60 คน

แผนภูมิที่ 21 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้



เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการให้บริการ

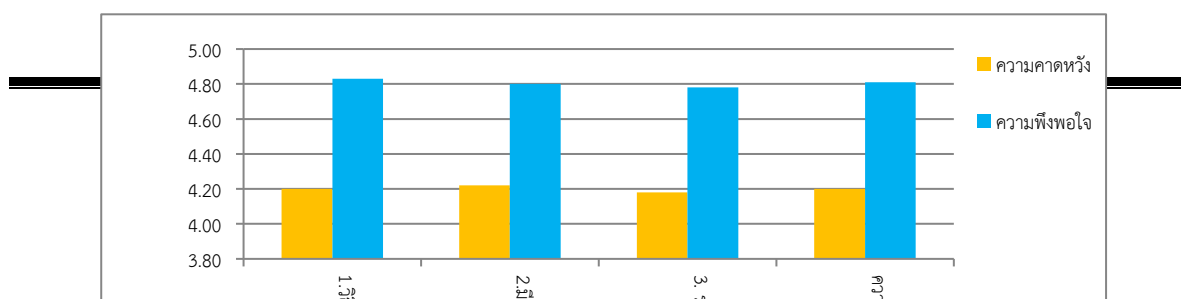
ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.11 (ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นวิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็วสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ มีการต้อนรับ/ชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และระยะเวลาในการจัดอบรม/สัมมนามีความเหมาะสมกับหลักสูตร มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ผลสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยมีความคาดหวังในประเด็นมีการต้อนรับ/ชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนาสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 รองลงมา คือวิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 และระยะเวลาในการจัดอบรม/สัมมนามีความเหมาะสมกับหลักสูตร มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าคะแนนเฉลี่ย		ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	
1. วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว	4.20	4.83	มาก
2. มีการต้อนรับ/ชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา	4.22	4.80	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการจัดอบรม/สัมมนามีความเหมาะสมกับหลักสูตร	4.18	4.78	มาก
ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	4.20	4.81	มาก

แผนภูมิที่ 22 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้



จำนวน (ค่าเฉลี่ย)

ประเด็นการให้บริการ

ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.83 (ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยมีความ

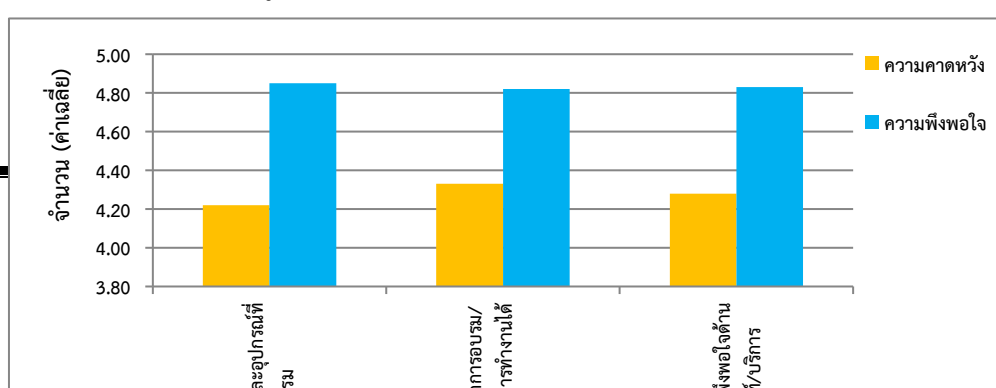
พึงพอใจในประเด็นความพร้อมของเอกสารและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ องค์กรความรู้ที่ได้รับจากการอบรม/สัมมนา สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้จริง มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ผลสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยมีความคาดหวังในประเด็นองค์ความรู้ที่ได้รับจากการอบรม/สัมมนา สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้จริงสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมา ความพร้อมของเอกสารและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าคะแนนเฉลี่ย		ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	
1. ความพร้อมของเอกสารและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม	4.22	4.85	มากที่สุด
2. องค์กรความรู้ที่ได้รับจากการอบรม/สัมมนา สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้จริง	4.33	4.82	มากที่สุด
ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.28	4.83	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 23 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้



ประเด็นการให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านบุคลากรที่ให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.82 (ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตรและเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่

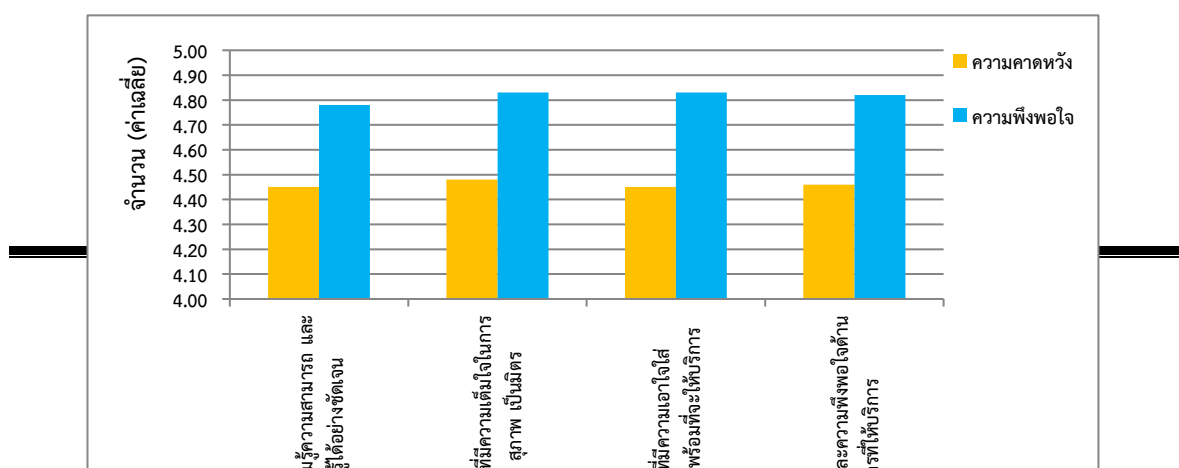
กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการสูงที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ วิทยาการมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ผลสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านบุคลากรที่ให้บริการใน ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 โดยมีความคาดหวังในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจใน การให้บริการ สุภาพ เป็นมิตรสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมา วิทยาการมีความรู้ ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจนและเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่ จะให้บริการ มีค่าเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าคะแนนเฉลี่ย		ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	
1. วิทยาการมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้ อย่างชัดเจน	4.45	4.78	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	4.48	4.83	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะ ให้บริการ	4.45	4.83	มากที่สุด
ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.46	4.82	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 24 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของผู้รับบริการ
ถ่ายทอดองค์ความรู้



ประเด็นการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.75 (ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม/สัมมนาสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัด กิจกรรม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.77

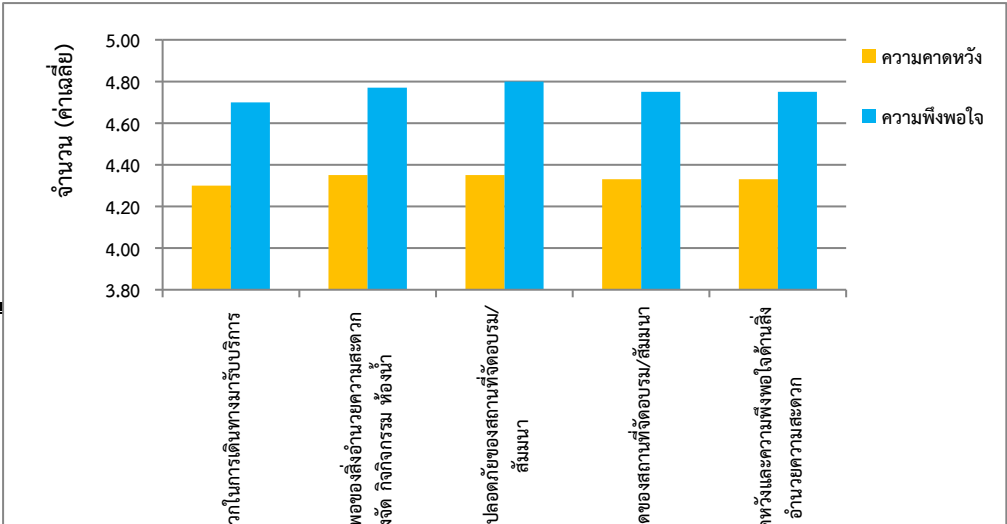
คิดเป็นร้อยละ 95.40 และความสะอาดของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ผลสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 โดยมีความคาดหวังในประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัด กิจกรรม ห้องน้ำ และความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม/สัมมนาสูงที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา ความสะอาดของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา มีค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.5 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าคะแนนเฉลี่ย		ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	
1. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.30	4.70	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัด กิจกรรม ห้องน้ำ	4.35	4.77	มากที่สุด
3. ความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา	4.35	4.80	มากที่สุด
4. ความสะอาดของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา	4.33	4.75	มากที่สุด
ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	4.75	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 25 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้



ประเด็นการให้บริการ

3.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความคิดเห็นมีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

- ความคิดเห็นของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
 - มีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานเกี่ยวกับหน่วยงานน้อย รวมถึงการ ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรที่เข้าไม่ถึงผู้ใช้บริการ
 - การเรียนเชิญเข้าอบรม สัมมนา ควรนำหนังสือถึงอธิบดีโดยตรง

- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ
 - เพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพราะบางโครงการมีการประชาสัมพันธ์น้อยทำให้ไม่ได้รับข่าวสาร จนโครงการดังกล่าวเสร็จสิ้น
 - เปิดฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานราชการ เป็นหลักสูตรที่เข้าใจง่าย สามารถนำไปปรับใช้งานได้เลย
 - มีการบริการข้อมูลให้หน่วยงานของรัฐอยู่ตลอด
 - เพิ่มหลักสูตรการอบรมใหม่ ๆ
 - ลดราคาหลักสูตรการอบรม
 - พัฒนาหลักสูตรให้มีความเข้มข้น และนำไปต่อยอดงานที่ทำอยู่ได้
 - ปรับปรุงหลักสูตรให้ไม่มีความซ้ำซ้อนกัน การประยุกต์ใช้ภาพถ่าย หลักสูตรวิเคราะห์ดิน หลักสูตรวิเคราะห์น้ำ
- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านคุณภาพและ/หรือบริการ
 - การติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก
 - ราคาค่อนข้างสูง

3.3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ.

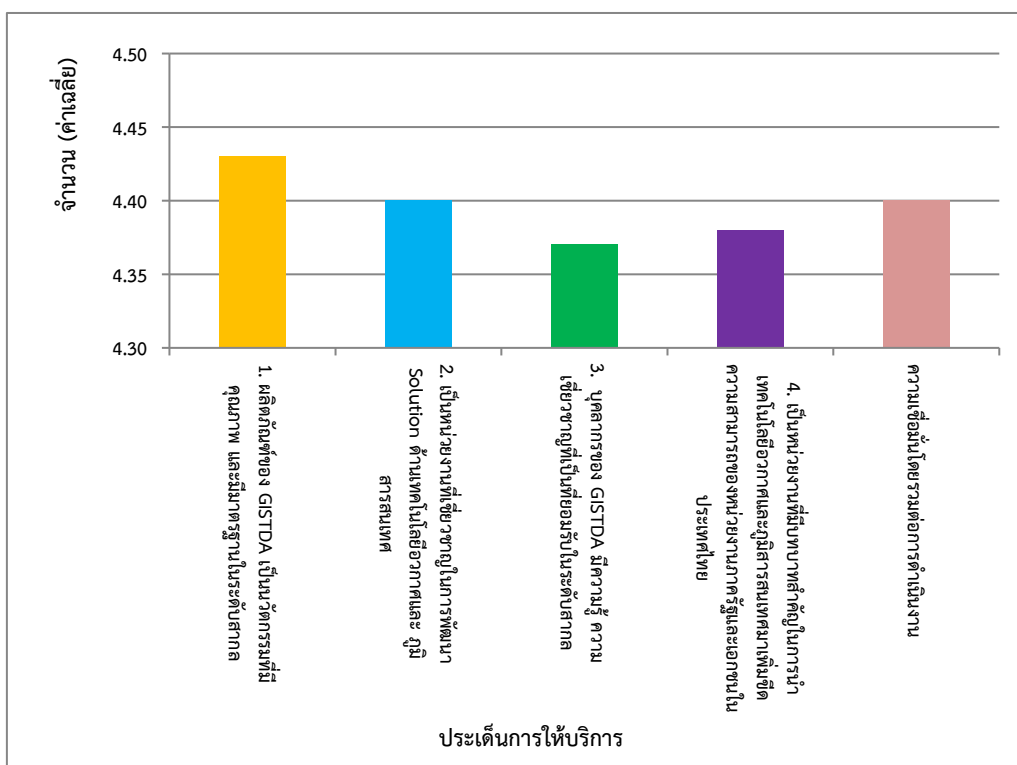
ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการถ่ายทอดต่อความรู้ที่มีต่อ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.40 (ผู้ใช้บริการมีเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าผลิตภัณฑ์ของ GISTDA เป็นนวัตกรรมที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานในระดับสากลสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมา คือ เป็นหน่วยงานที่เชี่ยวชาญในการพัฒนา Solution ด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 และ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการนำเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมาเพิ่มขีด

ความสามารถของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย สารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.6 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่อการดำเนินงานของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1. ผลลัพธ์ของ GISTDA เป็นนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐานในระดับสากล	4.43	88.60	มากที่สุด
2. เป็นหน่วยงานที่เชี่ยวชาญในการพัฒนา Solution ด้านเทคโนโลยีอวกาศและ ภูมิสารสนเทศ	4.40	88.00	มากที่สุด
3. บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล	4.37	87.40	มากที่สุด
4. เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการนำเทคโนโลยี อวกาศและภูมิสารสนเทศมาเพิ่มขีดความสามารถของ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย	4.38	87.60	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อการดำเนินงาน	4.40	88.00	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 26 แสดงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่อการดำเนินงานของ สทอภ.



3.4 ภาพลักษณ์ต่อการดำเนินงานของ สทอภ.

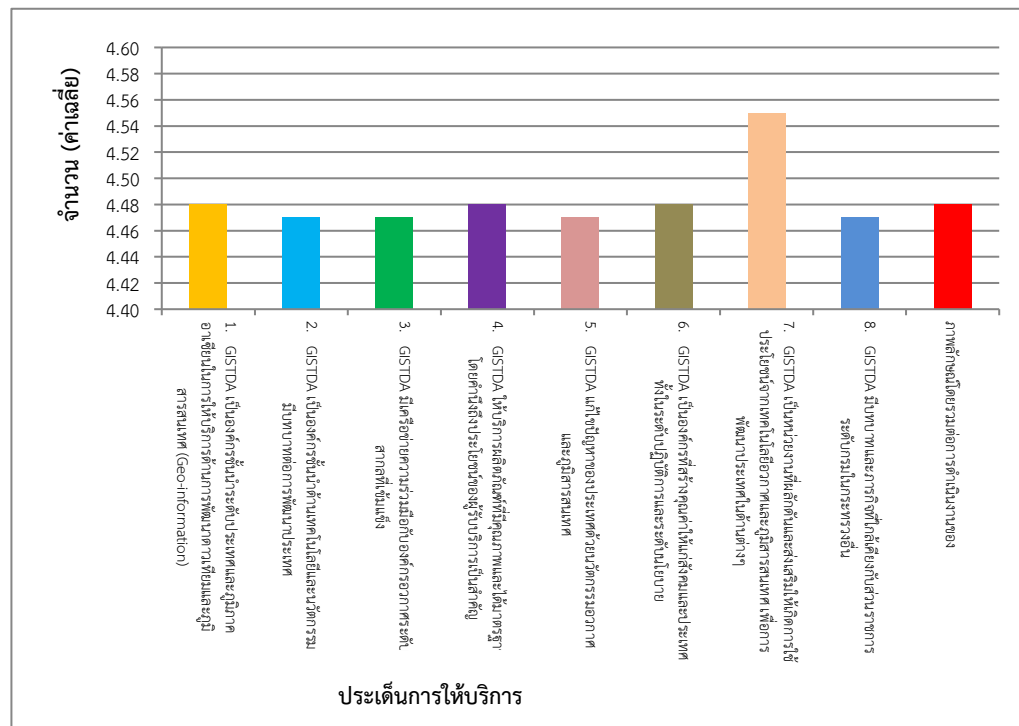
ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่มีต่อ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.48 (ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ประเด็น GISTDA เป็นหน่วยงานที่ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา คือ GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำระดับประเทศและภูมิภาคอาเซียนในการให้บริการด้านการพัฒนาดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ (Geo-information) GISTDA ให้บริการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และ GISTDA เป็นองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่สังคมและประเทศ ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบาย มีค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 เท่ากัน และ GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีบทบาทต่อการพัฒนาประเทศ GISTDA มีเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรอวกาศระดับสากลที่เข้มแข็ง GISTDA แก้ไขปัญหาของประเทศด้วยนวัตกรรมอวกาศและภูมิสารสนเทศ และ GISTDA มีบทบาทและภารกิจที่ใกล้เคียงกับส่วนราชการระดับกรมในกระทรวงอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 3.7 ภาพลักษณ์โดยรวมต่อการดำเนินงานของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำระดับประเทศและภูมิภาคอาเซียนในการให้บริการด้านการพัฒนาดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ (Geo-information)	4.48	89.60	มากที่สุด
2. GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีบทบาทต่อการพัฒนาประเทศ	4.47	89.40	มากที่สุด
3. GISTDA มีเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรอวกาศระดับสากลที่เข้มแข็ง	4.47	89.40	มากที่สุด
4. GISTDA ให้บริการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	4.48	89.60	มากที่สุด
5. GISTDA แก้ไขปัญหาของประเทศด้วยนวัตกรรมอวกาศและภูมิสารสนเทศ	4.47	89.40	มากที่สุด
6. GISTDA เป็นองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่สังคมและประเทศ ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบาย	4.48	89.60	มากที่สุด
7. GISTDA เป็นหน่วยงานที่ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ	4.55	91.00	มากที่สุด

8. GISTDA มีบทบาทและภารกิจที่ใกล้เคียงกับส่วนราชการระดับกรมในกระทรวงอื่น	4.47	89.40	มากที่สุด
ภาพลักษณ์โดยรวมต่อการดำเนินงานของ	4.48	89.60	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 27 แสดงภาพลักษณ์ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่อ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



3.5 แนวทางการให้บริการในอนาคตและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ หรือของที่ระลึก ของ GISTDA ผ่านระบบออนไลน์ พบว่า ส่วนใหญ่สนใจสั่งซื้อข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ หรือของที่ระลึกของ GISTDA ผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 51.67 เพราะ สะดวกในการใช้บริการ

3.5 แนวทางการให้บริการในอนาคตและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3.8 ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ หรือของที่ระลึก ของ GISTDA ผ่านระบบออนไลน์

ความสนใจในการสั่งซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
สนใจ	31	51.67
เพราะ สะดวกในการใช้บริการ	23	74.19
ในอนาคตอาจจะต้องใช้งานถ้ามีผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการ	2	6.45
นำข้อมูลดาวเทียมมาใช้ในการทำงาน,ต้องนำข้อมูลมาใช้งาน	2	6.45
จะได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	1	3.23
เป็นทางเลือกอีก 1 ช่องทาง	1	3.23
อาจจะเป็นประโยชน์กับหน่วยงาน	1	3.23
อาจมีข้อมูลให้เลือกใช้มากขึ้น	1	3.23
ไม่สนใจ	29	48.33
เพราะ ยังไม่มีความต้องการใช้	25	86.21
ยังไม่แน่ใจ	1	3.45
ความจำเป็นในการใช้งานยังน้อยอยู่	1	3.45
ติดต่อช่องทางอื่นสะดวกกว่า	1	3.45
ไม่มีกิจกรรมที่ต้องใช้ข้อมูลในตอนนี้	1	3.45

รูปแบบของพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ใหม่ที่ต้องการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้พัฒนาข้อมูลสารสนเทศและแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัยให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

สูงสุด ร้อยละ 39.13 รองลงมา คือ ภาพถ่ายจากงานดาวเทียมที่ สมบูรณ์ คมชัดมากขึ้น อ่านง่าย ีความเป็นปัจจุบัน ร้อยละ 17.39 และ แผนที่ข้อมูลพร้อมใช้งาน สะดวกรวดเร็ว ภาพดาวเทียมราคาถูกลงหรือมีแจกจ่ายไม่เสียค่าใช้จ่ายร้อยละ 8.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.9 รูปแบบของพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ใหม่ที่ต้องการ

รูปแบบ	จำนวน	ร้อยละ
พัฒนาข้อมูลสารสนเทศและแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัยให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น	9	39.13
ภาพถ่ายจากงานดาวเทียมที่ สมบูรณ์ คมชัดมากขึ้น อ่านง่าย ีความเป็นปัจจุบัน	4	17.39
แผนที่ข้อมูลพร้อมใช้งาน สะดวกรวดเร็ว	2	8.69
ภาพดาวเทียมราคาถูกลงหรือมีแจกจ่ายไม่เสียค่าใช้จ่าย	2	8.69
ข้อมูล-อบรมที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น	1	4.35
ความละเอียด คมชัดของภาพถ่ายจากอากาศยาน	1	4.35
ใช้งานได้ง่ายขึ้น	1	4.35
มีตำราเล่มใหม่ ๆ ออกมานำเสนอ	1	4.35
สามารถตอบข้อมูลได้เป็นปัจจุบัน	1	4.35
สามารถนำไปพัฒนาในด้านต่าง ๆ ได้ครอบคลุม	1	4.35

หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่สนใจ พบว่า

- ระดับ Basic ต้องการให้มีหลักสูตร/สาขา GIS, UAV และ Web map services มากที่สุดเท่ากัน
- ระดับ Advance ต้องการให้มีหลักสูตร/สาขา การประมวลผลและแปลความหมายข้อมูลจากระยะไกลมากที่สุด รองลงมา คือ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ การใช้เทคโนโลยีและมาตรฐานภาพถ่ายจากอากาศยานไร้คนขับ GIS และภูมิสารสนเทศเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนสำหรับผู้บริหาร
- ระดับ Executive ต้องการให้มีหลักสูตร/ สาขาภูมิสารสนเทศเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนสำหรับผู้บริหารมากที่สุด รองลงมา คือ ภาพถ่ายดาวเทียมใช้ในการวางแผน

ตารางที่ 3.10 หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่สนใจ

หลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ Basic หลักสูตร/ สาขา		
GIS	1	33.33
UAV	1	33.33
Web map services	1	33.33
ระดับ Advance หลักสูตร/ สาขา		
การประมวลผลและแปลความหมายข้อมูลจากระยะไกล	4	13.79
ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์	3	10.34
การใช้เทคโนโลยีและมาตรฐานภาพถ่ายจากอากาศยานไร้คนขับ	3	10.34
GIS	2	6.89
ภูมิสารสนเทศเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนสำหรับผู้บริหาร	2	6.89
AI	1	3.45
BIG DATA	1	3.45
EIS	1	3.45
GS	1	3.45
QPS,RTK	1	3.45

หลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
UAV. ทำแผนที่	1	3.45
การใช้เทคโนโลยีและมาตรฐานภาพถ่ายจากอากาศยาน	1	3.45
การใช้เทคโนโลยีและมาตรฐานภาพถ่ายจากอากาศยานไร้คนขับเพื่อ การจัดการที่ดิน	1	3.45
การถ่ายภาพทางอากาศ	1	3.45
ด้านสิ่งแวดล้อม	1	3.45
ทรัพยากรทางทะเล	1	3.45
ภาพดาวเทียม	1	3.45
ภาพถ่ายโดรน	1	3.45
สารสนเทศการจัดการทรัพยากรทางธรรมชาติ	1	3.45
สำรวจเพื่อทำแผนที่มาตรฐานด้านอากาศยานไร้คนขับ	1	3.45
ระดับ Executive หลักสูตร/ สาขา		
ภูมิสารสนเทศเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนสำหรับผู้บริหาร	2	66.66
ภาพถ่ายดาวเทียมใช้ในการวางแผน	1	33.33

ความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 พบว่า ผู้รับบริการคาดหวังว่าสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ ยังไม่แน่ใจจึงไม่สามารถคาดหวังได้ เพราะยังไม่ค่อยมีข้อมูลเกี่ยวกับ THOS-2 คิดเป็นร้อยละ 22.73 และ ราคาไม่สูง คิดเป็นร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.11 ความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2

ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า	11	25.00
ยังไม่แน่ใจจึงไม่สามารถคาดหวังได้ เพราะยังไม่ค่อยมีข้อมูลเกี่ยวกับ THOS-2	10	22.73
ราคาไม่สูง	8	18.18
ข้อมูลเป็นปัจจุบันที่สุด เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความทันสมัย	4	9.09
ความชัดเจน ความละเอียดของภาพถ่ายดาวเทียม	3	6.82
สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานในองค์กรได้ดีขึ้น	2	4.55
มีความละเอียดชัดเจน	2	4.55
ข้อมูลสามารถนำมาสนับสนุนเกี่ยวกับภูมิศาสตร์ เขาสามมุก สัตว์ป่าในเมือง (ลิง) อาจจะช่วยการทำวิจัยให้ง่ายขึ้น	1	2.27
ความถูกต้องแม่นยำ เพียงตรง ตามมาตรฐาน	1	2.27
ฟรี	1	2.27
สามารถนำมาใช้ในการใช้งานในหลาย ๆ สาขาในงานวิจัย	1	2.27

3.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.12 หลักสูตรที่เข้ารับการอบรม

หลักสูตร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การใช้เทคโนโลยีและมาตรฐานภาพถ่ายจากอากาศยานไร้คนขับเพื่อการจัดการที่ดิน	10	16.67
การประมวลผลและแปลความหมายข้อมูลจากระยะไกล	13	21.67
การสำรวจเพื่อทำแผนที่มาตรฐานด้วยอากาศยานไร้คนขับ	12	20.00
ภูมิสารสนเทศเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน สำหรับผู้บริหาร ประจำปี 2562 (ฝึกอบรมและดูงาน ทั้งในและต่างประเทศ)	3	5.00
ภูมิสารสนเทศเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนสำหรับผู้บริหาร ประจำปี 2562 (ฝึกอบรมและดูงาน ในประเทศ)	1	1.67
ภูมิสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงรุ่นที่ 8 “ระเบียบเศรษฐกิจกับภูมิสารสนเทศ” (ฝึกอบรมและดูงาน ในประเทศ)	6	10.00
ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับผู้เริ่มต้นใช้งาน รุ่นที่ 1	8	13.33
ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับผู้เริ่มต้นใช้งาน รุ่นที่ 2	7	11.67
รวม	60	100.00

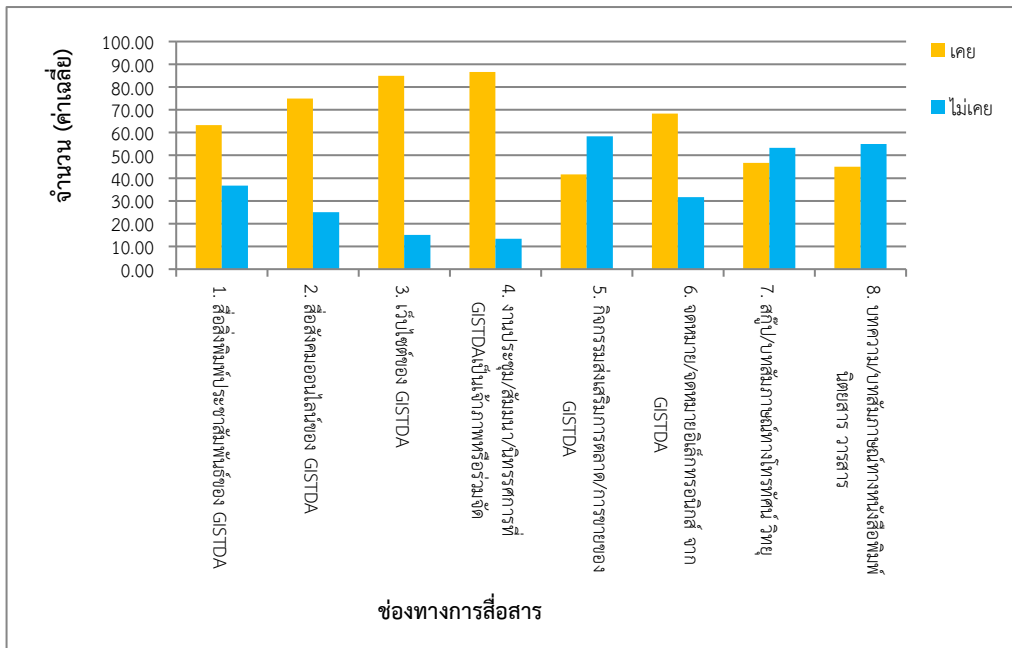
พฤติกรรมกรรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความถี่ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ส่วนใหญ่เคยรับรู้ข้อมูลจากงานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพหรือร่วมจัดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.67 รองลงมา คือ จากเว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และ สื่อสังคม

ออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube) คิดเป็นร้อยละ 75.00 โดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับรู้อยู่ที่ 1-3 ครั้ง

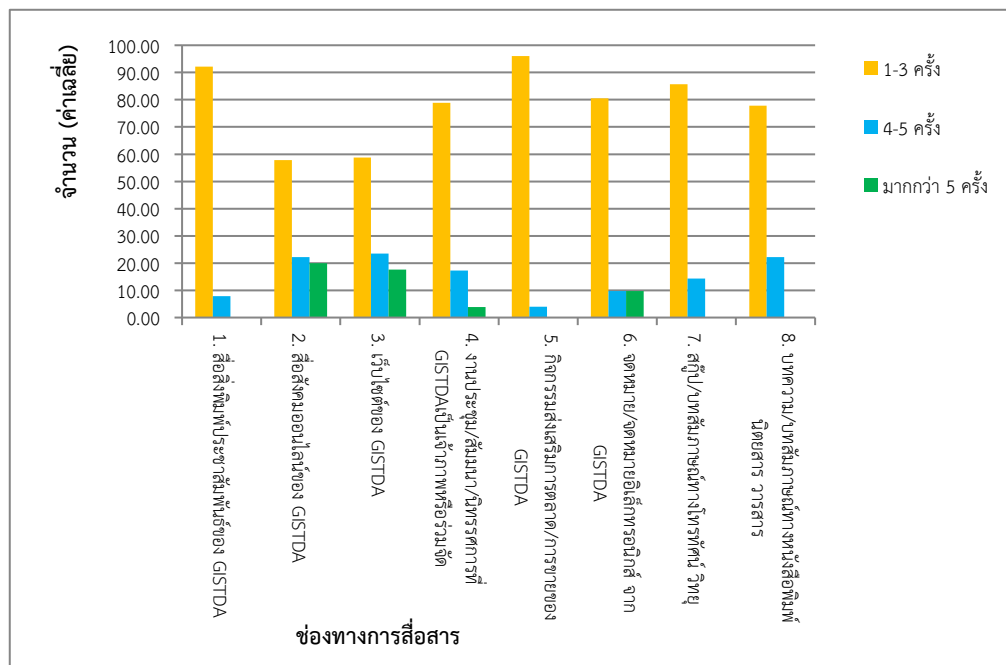
ตารางที่ 3.13 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความถี่ของการรับรู้

ช่องทางการรับรู้	เคย	ไม่เคย	ความถี่การรับรู้		
	ร้อยละ	ร้อยละ	1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	63.33	36.67	92.11	7.89	0.00
2. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube)	75.00	25.00	57.78	22.22	20.00
3. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)	85.00	15.00	58.82	23.53	17.65
4. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพหรือร่วมจัด	86.67	13.33	78.85	17.31	3.85
5. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA	41.67	58.33	96.00	4.00	0.00
6. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA	68.33	31.67	80.49	9.76	9.76
7. สกู๊ป/บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	46.67	53.33	85.71	14.29	0.00
8. บทความ/บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	45.00	55.00	77.78	22.22	0.00

แผนภูมิที่ 28 แสดงของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร



แผนภูมิที่ 29 แสดงความถี่ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร



ส่วนที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการที่ปรึกษาโครงการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2561- เดือนเมษายน 2562 จำนวน 9 หน่วยตัวอย่าง ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) การตอบแบบสอบถาม Online และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ.

ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.89 (ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 97.80

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกความคาดหวังในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านบุคลากรที่ให้บริการและกระบวนการให้บริการสูงที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าคะแนนเฉลี่ย		ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	
1. กระบวนการให้บริการ	4.78	4.86	มากที่สุด
2. คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.67	4.83	มากที่สุด
3. บุคลากรที่ให้บริการ	4.78	4.89	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.*	4.67	4.89	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ปรึกษาโครงการ	4.74	4.89	มากที่สุด

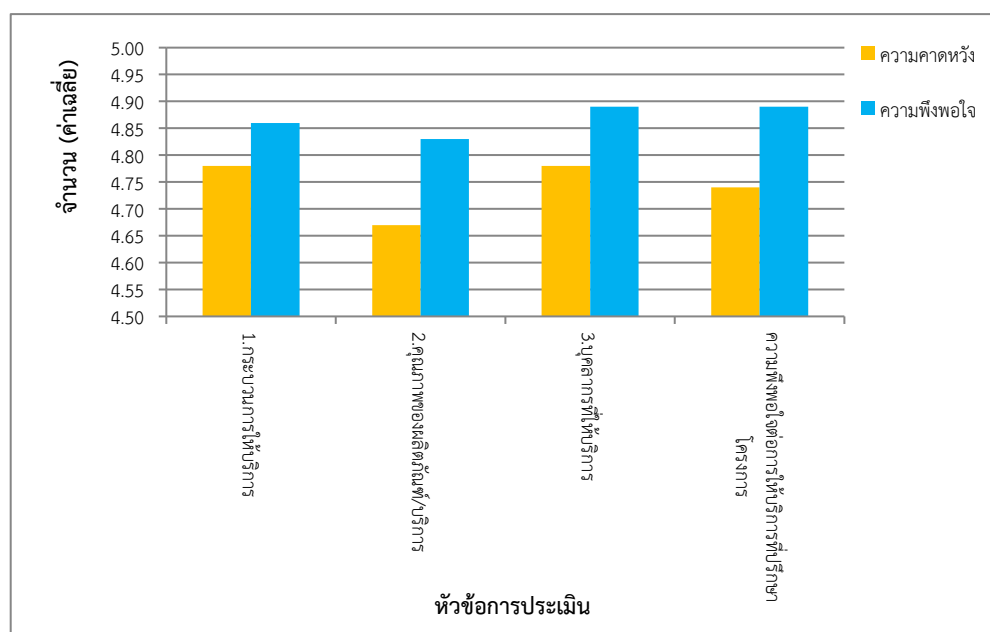
หมายเหตุ :

- 1) ไม่ได้นำความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการมาคิดคะแนน
- 2) ตารางแสดงผลระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.80	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	พึงพอใจระดับน้อย
2.61 – 3.40	พึงพอใจระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	พึงพอใจระดับมาก
4.21 – 5.00	พึงพอใจระดับมากที่สุด

- 3) คำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 9 คน

แผนภูมิที่ 30 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ



เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ

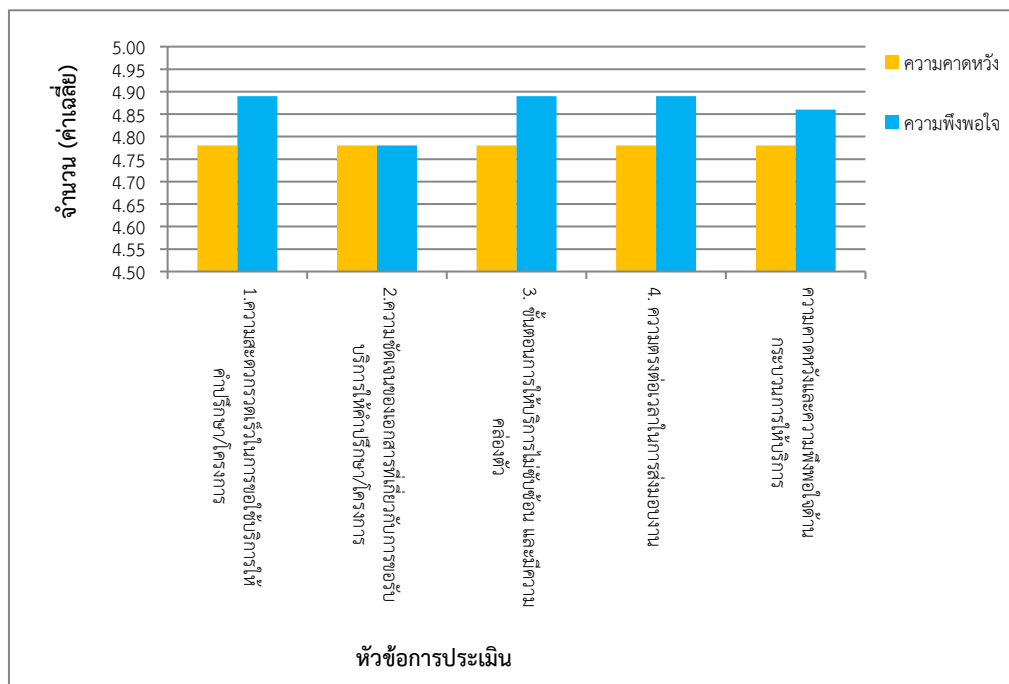
ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ปรึกษาโครงการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.86 (ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการให้คำปรึกษา/โครงการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงานสูงที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ผลสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการที่ปรึกษาโครงการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีความคาดหวังในประเด็นเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

ตารางที่ 4.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าคะแนนเฉลี่ย		ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	
1. ความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการให้คำปรึกษา/โครงการ	4.78	4.89	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ	4.78	4.78	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.78	4.89	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน	4.78	4.89	มากที่สุด
ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	4.78	4.86	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 31 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของผู้รับบริการที่
 ปรัชญาโครงการ



ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

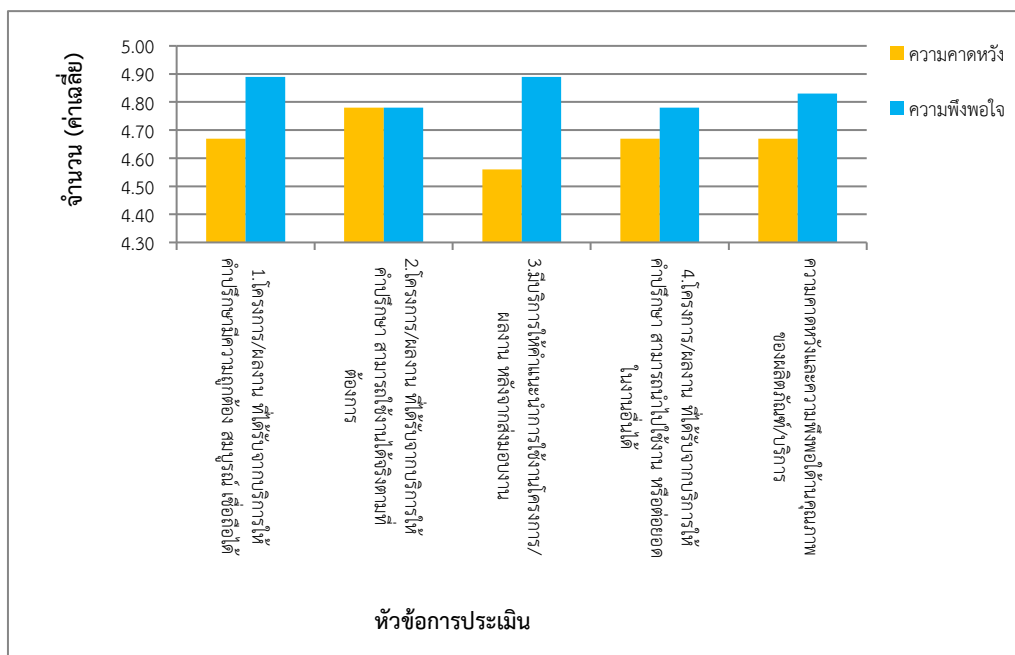
ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ปรึกษาโครงการด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.83 (ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นโครงการ/ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษามีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้และมีบริการให้คำแนะนำการใช้งานโครงการ/ผลงาน หลังจากส่งมอบงานสูงที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ โครงการ/ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษา สามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการและโครงการ/ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษา สามารถนำไปใช้งาน หรือต่อยอดในงานอื่นได้เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ผลสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการที่ปรึกษาโครงการด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยมีความคาดหวังในประเด็นโครงการ/ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษา สามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือโครงการ/ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษามีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้และโครงการ/ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษา สามารถนำไปใช้งาน หรือต่อยอดในงานอื่นได้เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 และมีบริการให้คำแนะนำการใช้งานโครงการ/ผลงาน หลังจากส่งมอบงาน มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าคะแนนเฉลี่ย		ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	
1. โครงการ/ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษามีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	4.67	4.89	มากที่สุด
2. โครงการ/ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษา สามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ	4.78	4.78	มากที่สุด
3. มีบริการให้คำแนะนำการใช้งานโครงการ/ผลงาน หลังจากส่งมอบงาน	4.56	4.89	มากที่สุด
4. โครงการ/ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษา สามารถนำไปใช้งาน หรือต่อยอดในงานอื่นได้	4.67	4.78	มากที่สุด
ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.67	4.83	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 32 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ



ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

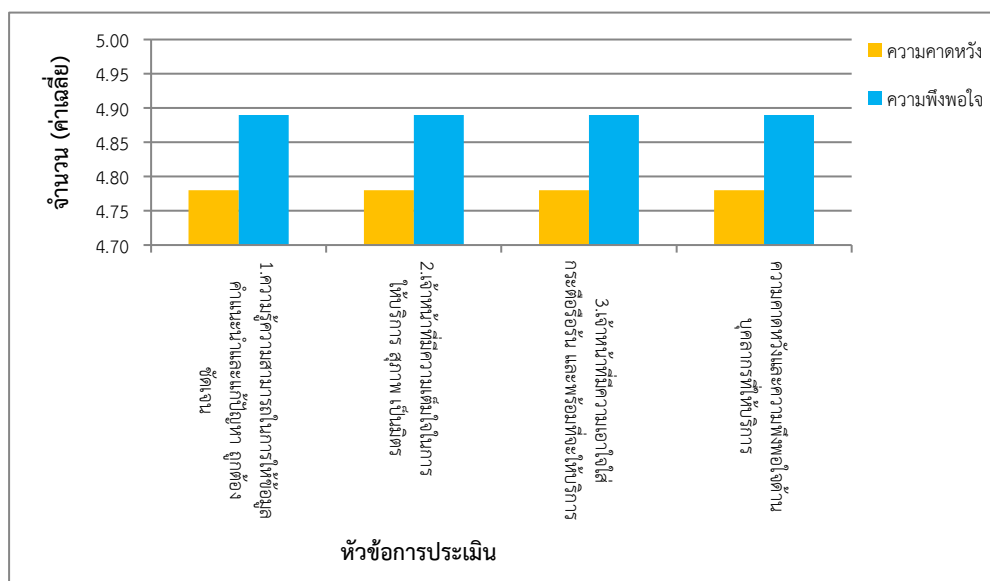
ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ปรึกษาโครงการด้านบุคลากรที่ให้บริการภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.89 (ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 97.80 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นในทุกประเด็นสูงสุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80

ผลสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการที่ปรึกษาโครงการด้านบุคลากรที่ให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีความคาดหวังในทุกประเด็นสูงสุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

ตารางที่ 4.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าคะแนนเฉลี่ย		ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	
1. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน	4.78	4.89	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	4.78	4.89	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.78	4.89	มากที่สุด
ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.78	4.89	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 33 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ



4.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความคิดเห็นมีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ
 - ควรมีคลินิกปรึกษาให้สำหรับหน่วยงานราชการโดยเฉพาะ
 - หลักสูตรอบรมผู้บริหาร GISTDA ควรระบุรายชื่อตัวบุคคลที่ต้องการให้มาร่วมอบรม

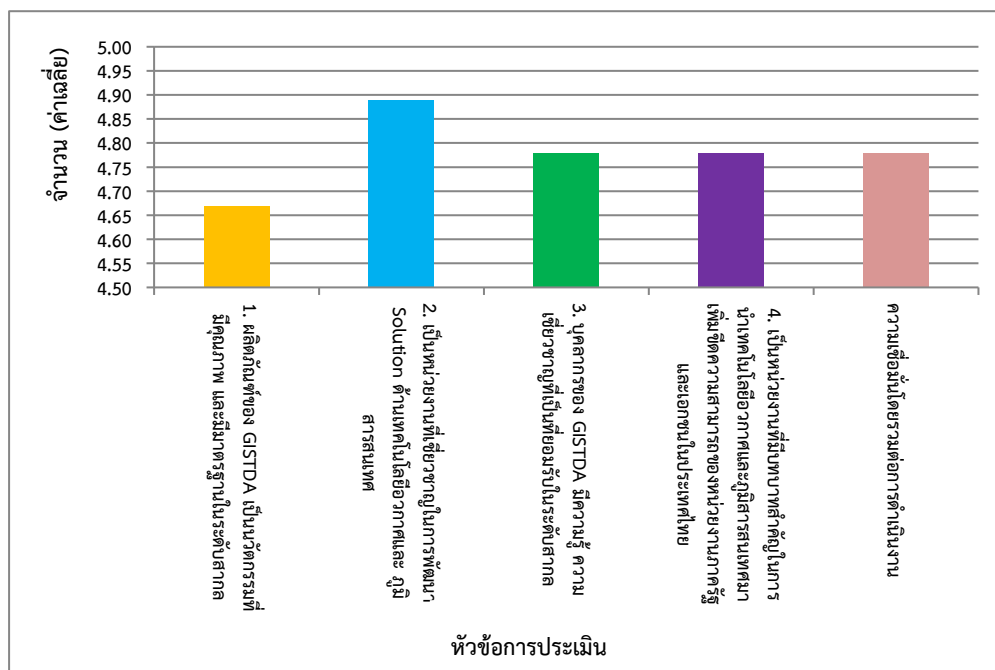
4.3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ.

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการที่มีต่อ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม เท่ากับ 4.78 (ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าเป็นหน่วยงานที่เชี่ยวชาญในการพัฒนา Solution ด้านเทคโนโลยีอวกาศและ ภูมิสารสนเทศสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการนำเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมาเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนในประเทศไทยมีค่าเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการที่มีต่อการดำเนินงานของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1. ผลผลิตภัณฑ์ของ GISTDA เป็นนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐานในระดับสากล	4.67	93.40	มากที่สุด
2. เป็นหน่วยงานที่เชี่ยวชาญในการพัฒนา Solution ด้านเทคโนโลยีอวกาศและ ภูมิสารสนเทศ	4.89	97.80	มากที่สุด
3. บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล	4.78	95.60	มากที่สุด
4. เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการนำเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมาเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย	4.78	95.60	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อการดำเนินงาน	4.78	95.60	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 34 แสดงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการที่มีต่อการดำเนินงานของ สทอภ.



4.4 ภาพลักษณ์ต่อการดำเนินงานของ สทอภ.

ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการที่มีต่อ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.67 (ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ประเด็น GISTDA แก้ไขปัญหาของประเทศด้วยนวัตกรรมอวกาศและภูมิสารสนเทศ GISTDA มีบทบาทและภารกิจที่ใกล้เคียงกับส่วนราชการระดับกรมในกระทรวงอื่นสูงที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำระดับประเทศและภูมิภาคอาเซียนในการให้บริการด้านการพัฒนาดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ (Geo-information) GISTDA มีเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรอวกาศระดับสากลที่เข้มแข็ง GISTDA ให้บริการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และ GISTDA เป็นหน่วยงานที่ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ มีค่าเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

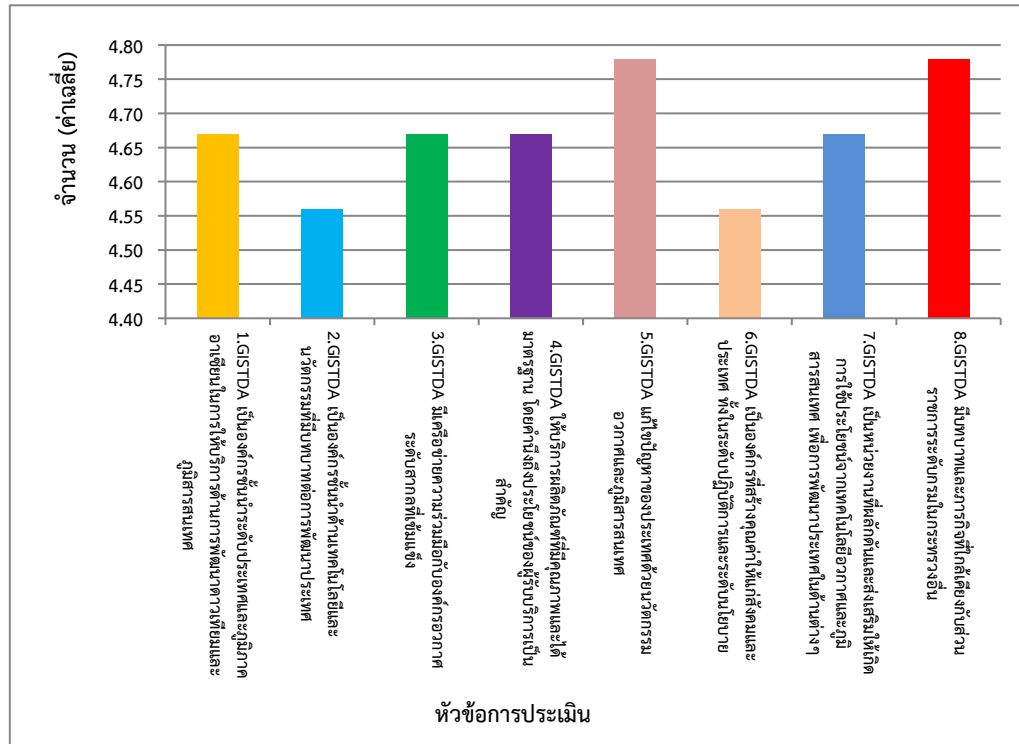
ตารางที่ 4.6 ภาพลักษณ์โดยรวมต่อการดำเนินงานของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความคิดเห็น
1. GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำระดับประเทศและภูมิภาคอาเซียนในการให้บริการด้านการพัฒนาดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ (Geo-information)	4.67	93.40	มากที่สุด
2. GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีบทบาทต่อการพัฒนาประเทศ	4.56	91.20	มากที่สุด
3. GISTDA มีเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรอวกาศระดับสากลที่เข้มแข็ง	4.67	93.40	มากที่สุด
4. GISTDA ให้บริการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	4.67	93.40	มากที่สุด
5. GISTDA แก้ไขปัญหาของประเทศด้วยนวัตกรรมอวกาศและภูมิสารสนเทศ	4.78	95.60	มากที่สุด
6. GISTDA เป็นองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่สังคมและประเทศ ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบาย	4.56	91.20	มากที่สุด
7. GISTDA เป็นหน่วยงานที่ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ	4.67	93.40	มากที่สุด
8. GISTDA มีบทบาทและภารกิจที่ใกล้เคียงกับส่วนราชการระดับกรมในกระทรวงอื่น	4.78	95.60	มากที่สุด

หัวข้อที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความคิดเห็น
ภาพลักษณ์โดยรวมต่อการดำเนินงานของ	4.67	93.40	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 35 แสดงภาพลักษณ์ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการต่อ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2562



4.5 แนวทางการให้บริการในอนาคตและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ หรือของที่ระลึก ของ GISTDA ผ่านระบบออนไลน์ พบว่า ส่วนใหญ่สนใจสั่งซื้อข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ หรือของที่ระลึกของ GISTDA ผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 55.56 เพราะเชื่อมั่นในคุณภาพของข้อมูล

ตารางที่ 4.7 ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ หรือของที่ระลึก ของ GISTDA ผ่านระบบออนไลน์

ความสนใจในการสั่งซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
สนใจ	5	55.56
<i>เพราะ</i> เชื่อมั่นในคุณภาพของข้อมูล	4	80.00
มีความสำคัญในด้านการบริหารจัดการงานของหน่วยงาน เช่น การตอบสนองต่อเหตุการณ์น้ำมันรั่วไหลอย่างทันท่วงที หากสามารถเข้าถึงข้อมูลหรือสั่งซื้อข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว	1	20.00
ไม่สนใจ	4	44.44
<i>เพราะ</i> ต้องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงเพื่อพูดคุยสิ่งที่ต้องการมากกว่า	2	50.00
ตอนนี้ยังไม่มีความต้องการในการใช้บริการ เนื่องจากหน่วยงานใช้บริการอยู่แล้ว	1	25.00
ต้องดูระเบียบและข้อบังคับ	1	25.00

รูปแบบของพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ใหม่ที่ต้องการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้สร้าง application ที่ตอบโจทย์ทันสถานการณ์ ทันสมัยสูงสุด ร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ ข้อมูลการใช้

ประโยชน์ที่ดินรายปี ความแม่นยำไปในการประเมินผลผลิตพืช และการนำข้อมูลภาพถ่ายจากดาวเทียมมาต่อยอดในการจัดทำเป็น Program หรือ Model ที่สามารถวิเคราะห์ ข้อดี ข้อเสีย ผลกระทบหรือคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้นได้อย่างแม่นยำเพื่อกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้อง เช่น การคาดการณ์ทิศทาง ผลกระทบและมูลค่าความเสียหาย พร้อมแนะนำกลยุทธ์ในการจัดการเพื่อลดผลกระทบต่างๆ กรณีเกิดน้ำมันรั่วไหล เป็นต้น มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 รูปแบบของพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ใหม่ที่ต้องการ

รูปแบบ	จำนวน	ร้อยละ
การสร้าง application ที่ตอบโจทย์ทันสถานการณ์ ทันสมัย	2	40.00
ข้อมูลการใช้ประโยชน์ที่ดินรายปี	1	20.00
ความแม่นยำไปในการประเมินผลผลิตพืช	1	20.00
การนำข้อมูลภาพถ่ายจากดาวเทียมมาต่อยอดในการจัดทำเป็น Program หรือ Model ที่สามารถวิเคราะห์ ข้อดี ข้อเสีย ผลกระทบหรือคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้นได้อย่างแม่นยำเพื่อกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้อง เช่น การคาดการณ์ทิศทาง ผลกระทบและมูลค่าความเสียหาย พร้อมแนะนำกลยุทธ์ในการจัดการเพื่อลดผลกระทบต่างๆ กรณีเกิดน้ำมันรั่วไหล เป็นต้น	1	20.00

หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่สนใจ พบว่า

- ระดับ Basic ต้องการให้มีหลักสูตร/สาขา เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการประเมินผลผลิตพืช และการใช้เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศในการวิเคราะห์ทรัพยากรชายฝั่งหรือการติดตามคราบน้ำมันรั่วไหลมากที่สุดเท่าที่
- ระดับ Advance ต้องการให้มีหลักสูตร/สาขา การประเมินผลผลิตพืชด้วย UAV ภาพ กล้องโดรน แอปพลิเคชันต่าง ๆ กระบวนการยุติธรรม สังคมและระบบ Analytics มากที่สุดเท่าที่
- ระดับ Executive ต้องการให้มีหลักสูตร/ สาขา การบริหารการเพาะปลูกด้วย Control Roomและกระบวนการยุติธรรม สังคมมากที่สุดเท่าที่

ตารางที่ 4.9 หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่สนใจ

หลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ Basic หลักสูตร/ สาขา		
เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการประเมินผลผลิตพืช	1	50.00
การใช้เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศในการวิเคราะห์ทรัพยากรชายฝั่งหรือการติดตามคราบน้ำมันรั่วไหล	1	50.00
ระดับ Advance หลักสูตร/ สาขา		
การประเมินผลผลิตพืชด้วย UAV	1	25.00
ภาพกล้องโดรน แอปพลิเคชันต่าง ๆ	1	25.00
กระบวนการยุติธรรม สังคม	1	25.00
ระบบ Analytics	1	25.00
ระดับ Executive หลักสูตร/ สาขา		
การบริหารการเพาะปลูกด้วย Control Room	1	50.00
กระบวนการยุติธรรม สังคม	1	50.00

ความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 พบว่า ผู้รับบริการคาดหวังความแม่นยำในการสำรวจพื้นที่เพาะปลูก และการติดตามสถานการณ์การระบาดของศัตรูพืช เป็นข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้โดยทั่วไป เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านต่างๆ เช่น การบริหารจัดการน้ำ การบริหาร

จัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติ การตรวจสอบคราบน้ำมันในทะเล เป็นต้น มีศักยภาพที่ดี ง่ายต่อการใช้งานเป็นประโยชน์ต่อโรงกลั่นน้ำมันในตอนนี้ ความละเอียดสูงเทียบกับราคา ราคาเข้าถึงง่าย สามารถแชร์ข้อมูลระหว่างรัฐด้วยกันได้ ระบบแผนที่ภูมิศาสตร์ต่างๆจะช่วยตอบโจทย์ที่เที่ยงตรง และมีราคาที่ไม่สูงจนเกินไปเท่ากัน

ตารางที่ 4.10 ความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2

ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
ความแม่นยำในการสำรวจพื้นที่เพาะปลูก และการติดตามสถานการณ์การระบาดของศัตรูพืช	1	16.67
เป็นข้อมูลที่เข้าถึงได้โดยทั่วไป เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านต่างๆ เช่น การบริหารจัดการน้ำ การบริหารจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติ การตรวจสอบคราบน้ำมันในทะเล เป็นต้น	1	16.67
มีศักยภาพที่ดี ง่ายต่อการใช้งานเป็นประโยชน์ต่อโรงกลั่นน้ำมันในตอนนี้	1	16.67
ความละเอียดสูงเทียบกับราคา ราคาเข้าถึงง่าย สามารถแชร์ข้อมูลระหว่างรัฐด้วยกันได้	1	16.67
ระบบแผนที่ภูมิศาสตร์ต่างๆจะช่วยตอบโจทย์ที่เที่ยงตรง	1	16.67
มีราคาที่ไม่สูงจนเกินไป	1	16.67

4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 โครงการที่ใช้บริการ

โครงการ	จำนวน (คน)
1. การจัดทำฐานข้อมูลการใช้ประโยชน์ที่ดินในพื้นที่ลุ่มน้ำชั้น 1 ระดับกิจกรรม/โครงการ	1

จังหวัดแม่ฮ่องสอน

2. งานจ้างพัฒนาระบบบริการข้อมูล GIS สำหรับหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้ Open Source	1
3. การจัดทำระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการ จำหน่ายสุราหรือเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในพื้นที่โซนนิ่งบริเวณใกล้เคียงสถานศึกษา และ การกระทำผิดกฎหมาย ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 22/2558	1
4. การพัฒนาฐานข้อมูลภูมิสารสนเทศกลางเพื่อบูรณาการข้อมูลทางทะเลและชายฝั่ง	1
5. การประยุกต์ใช้ข้อมูลจากดาวเทียมในการวิเคราะห์หาพื้นที่ปลูกยูคาลิปตัส บริเวณพื้นที่ ศึกษาภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือรวม 33 จังหวัด ระยะที่ 2	1
6. การจัดทำแผนที่พื้นที่อ่อนไหวของทรัพยากรต่อมลพิษจากน้ำมันและแผนที่การใช้ประโยชน์ ที่ดิน บริเวณตะวันออกของอ่าวไทยตัว	1
7. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและส่วนแสดงผลการศึกษาผลกระทบเชิงพื้นที่	1
8. การพัฒนาการประเมินผลผลิตด้วยเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ	1
9. ผู้ตอบแบบสอบถามจำชื่อโครงการที่ใช้บริการไม่ได้	1

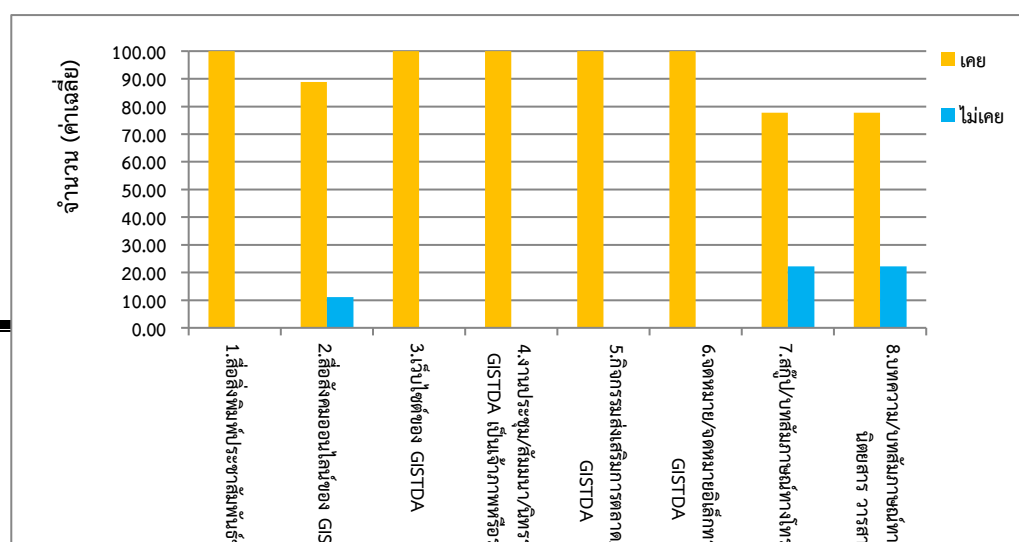
พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความถี่ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ส่วนใหญ่เคย
รับรู้ข้อมูลสื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์) เว็บไซต์ของ GISTDA
(www.gistda.or.th) งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพหรือร่วมจัด กิจกรรม
ส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA และจดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA
สูงที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook,
Youtube) คิดเป็นร้อยละ 88.89 และ สกู๊ป/บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยู บทความ/บทสัมภาษณ์ทาง

หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารมีค่าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 77.78 โดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับรู้อยู่ที่ 4-5 ครั้ง

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความถี่ของการรับรู้

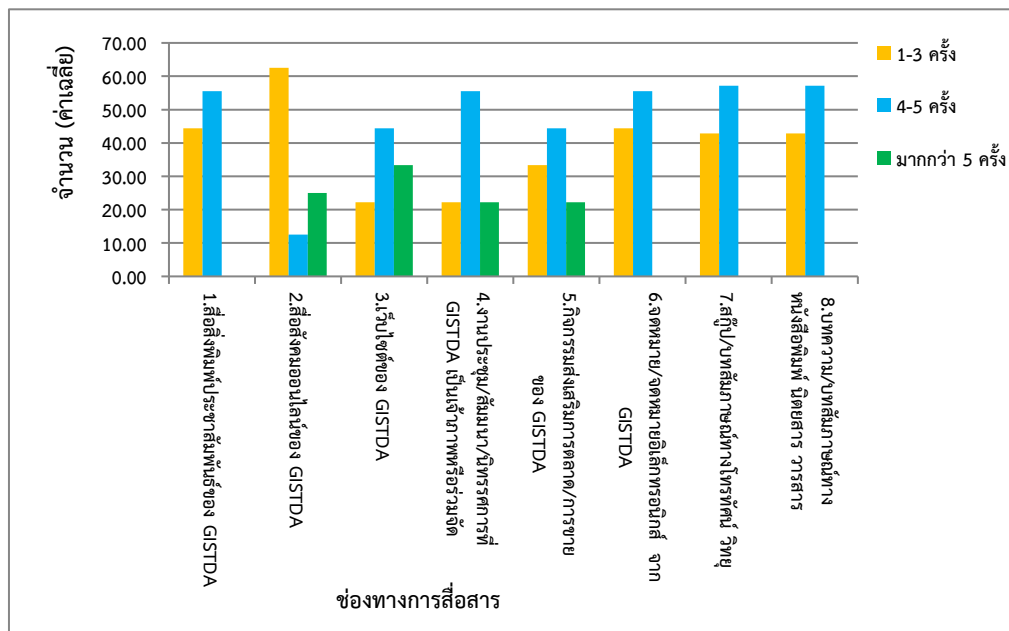
ช่องทางการรับรู้	เคย	ไม่เคย	ความถี่การรับรู้		
	ร้อยละ	ร้อยละ	1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	100.00	0.00	44.44	55.56	0.00
2. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube)	88.89	11.11	62.50	12.50	25.00
3. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)	100.00	0.00	22.22	44.44	33.33
4. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพหรือร่วมจัด	100.00	0.00	22.22	55.56	22.22
5. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA	100.00	0.00	33.33	44.44	22.22
6. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA	100.00	0.00	44.44	55.56	0.00
7. สกู๊ป/บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยู	77.78	22.22	42.86	57.14	0.00
8. บทความ/บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	77.78	22.22	42.86	57.14	0.00

แผนภูมิที่ 36 แสดงพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร



ช่องทางการสื่อสาร

แผนภูมิที่ 37 แสดงความถี่ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร



ส่วนที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อผู้อำนวยการ สทอภ.

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อผู้อำนวยการ สทอภ. (ดร.อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารองค์กร/หน่วยงาน ที่รู้จัก พบปะ ร่วมทำงานหรือร่วมประชุมกับผู้อำนวยการ สทอภ. จำนวน 27 หน่วยตัวอย่าง ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) การตอบแบบสอบถาม Online และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 20 สิงหาคม พ.ศ. 2562 โดยทำการประเมิน 14 ประเด็นได้แก่

1. วิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กร
2. การวางแผนและกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการอย่างชัดเจน
3. บริหารงบประมาณกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ความโปร่งใสในการดำเนินงาน
5. มนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ
6. ความสามารถในการบริหารงาน
7. รอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ
8. รับฟังปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม
9. ปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณของผู้บริหาร
10. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม
11. สื่อสารการทำงานเป็นทีม
12. สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
13. ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่าเทียมกัน
14. จัดระบบ/กลไก การบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อผู้อำนวยการ สทอภ. (ดร.อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า มีความพึงพอใจประเด็นรอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมา คือ ความสามารถในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 89.60 และปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.1 ทศนคติที่มีต่อผู้อำนวยการ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ยความ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. วิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กร	4.19	83.80	มาก
2. มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการอย่างชัดเจน	4.00	80.00	มาก
3. บริหารงบประมาณกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.04	80.80	มาก
4. มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน	4.27	85.40	มากที่สุด
5. มนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ	4.30	86.00	มากที่สุด
6. ความสามารถในการบริหารงาน	4.41	88.20	มากที่สุด
7. รอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	4.48	89.60	มากที่สุด
8. รับฟังปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม	4.19	83.80	มาก
9. ปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณของผู้บริหาร	4.37	87.40	มากที่สุด
10. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	4.26	85.20	มากที่สุด
11. สื่อสารการทำงานเป็นทีม	4.15	83.00	มาก
12. สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.11	82.20	มาก
13. ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่าเทียมกัน	4.00	80.00	มาก
14. จัดระบบ/กลไก การบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	3.96	79.20	มาก

หมายเหตุ :

1) ตารางแปลผลระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.80	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	พึงพอใจระดับน้อย
2.61 – 3.40	พึงพอใจระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	พึงพอใจระดับมาก
4.21 – 5.00	พึงพอใจระดับมากที่สุด

2) จำนวนจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 27 คน

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารองค์กร/หน่วยงาน มีความเห็นว่า ผู้อำนวยการ สทอภ. (ดร.อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา) แสดงให้เห็นถึงความสามารถมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 33.33

อันดับที่ 2 รับฟังปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 14.81

อันดับที่ 3 มีความสามารถในการบริหารงาน ความรอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ และจัดระบบ/กลไก การบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 11.11

ตารางที่ 5.2 ความพึงพอใจที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้อำนวยการ สทอภ. (ดร.อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา)

ลำดับ	เนื้อหาความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กร	9	33.33
2	รับฟังปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม	4	14.81
3	มีความสามารถในการบริหารงาน	3	11.11
3	รอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	3	11.11
3	จัดระบบ/กลไก การบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	3	11.11
6	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ	2	7.41
7	มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการอย่างชัดเจน	1	3.70
7	บริหารงบประมาณกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	3.70
7	ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้บริหาร	1	3.70

ข้อเสนอแนะและสิ่งที่อยากกล่าวถึงผู้อำนวยการ สทอภ. (ดร.อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา) คือ ขอให้ใช้วิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กรผลักดันงานเพื่อพัฒนาประเทศชาติสูงสุด รองลงมา คือ ขอให้ผู้บริหารเพิ่มศักยภาพของ สทอภ. เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มากที่สุดและเพิ่มการนำ

ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยี ต่าง ๆ ของ GISTDA ให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ได้ทราบมากขึ้นเท่ากัน

ตารางที่ 5.3 ข้อเสนอแนะและสิ่งที่อยากกล่าวถึงผู้อำนวยการ สทอภ. (ดร.อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา)

ลำดับ	เนื้อหา	จำนวน	ร้อยละ
1	ขอให้ใช้วิทยุทัศน์ในการพัฒนาองค์กรหลักดำเนินงานเพื่อพัฒนาประเทศชาติ	2	50.00
2	ขอให้ผู้บริหารเพิ่มศักยภาพของ สทอภ. เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มากที่สุด	1	25.00
2	เพิ่มการนำประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยี ต่าง ๆ ของ GISTDA ให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ได้ทราบมากขึ้น	1	25.00

บทที่ 4 : สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2561- เดือนเมษายน 2562

จำนวน 264 หน่วยตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (จำนวน 195 ราย) ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ (จำนวน 60 ราย) และผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (จำนวน 9 ราย) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อจำแนกตามกลุ่มงานที่รับบริการ พบว่า ทุกกลุ่มงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกกลุ่ม

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการสูงสุด รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ จำแนกความคาดหวัง พบว่า มีความคาดหวังในด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการมี และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ความคิดเห็นของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ คือ กระบวนการให้บริการ ต้องรอหลายวันเนื่องจากสถานีรับข้อมูลอยู่ไกล และราคาค่าบริการค่อนข้างสูง

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อัพเดทข้อมูลข่าวสารผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ แก่ผู้รับบริการสม่ำเสมอ ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง การติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ติดต่อได้ค่อนข้างยาก ควรเพิ่มช่องทางการประสานงานได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น และเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ คือ ลดราคาค่าบริการให้มีราคาถูกลง เพราะบางครั้งใช้บริการข้อมูลแค่ครั้งเดียว อยากให้หน่วยงานเข้ามาให้ข้อมูล หรือมีกิจกรรมให้ความรู้ฟรี ควรมีภาพถ่ายดาวเทียมย้อนหลัง มีเมฆน้อยกว่า 1% และค่าพิกัดความห่างไม่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลและมีภาพ Quick look ให้ดูก่อน ตัดสินใจซื้อภาพ และเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการ

ประสานงานควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนให้มีความชัดเจนทุกขั้นตอน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการการประสานงานที่รวดเร็ว

รูปแบบของพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ใหม่ที่ต้องการ คือ ผู้รับบริการต้องการให้พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ให้มีความชัดเจนของข้อมูลสูงสุด รองลงมา คือ การทำแผนที่ที่สามารถระบุสถานที่ได้อย่างชัดเจน และเข้าถึงง่ายและพัฒนาารูปแบบให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีประสิทธิภาพสูง ๆ ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการสูงสุด รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ จำแนกความคาดหวังในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ และ ด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ความคิดเห็นของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ คือ มีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานเกี่ยวกับหน่วยงานน้อย รวมถึงการ ประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่เข้าไม่ถึงผู้ใช้บริการและการเรียนเชิญเข้าอบรม สัมมนา ควรนำหนังสือถึงอธิบดีโดยตรง

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ คือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพราะบางโครงการมีการประชาสัมพันธ์น้อยทำให้ไม่ได้รับข่าวสาร จนโครงการดังกล่าวเสร็จสิ้น เปิดฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานราชการ เป็นหลักสูตรที่เข้าใจง่าย สามารถนำไปปรับใช้งานได้เลย มีการบริการข้อมูลให้หน่วยงานของรัฐอยู่ตลอด เพิ่มหลักสูตรการอบรมใหม่ ๆ ลดราคาหลักสูตรการอบรม พัฒนาหลักสูตรให้มีความเข้มข้น และนำไปต่อยอดงานที่ทำอยู่ได้ และปรับปรุงหลักสูตรให้ไม่มีความซ้ำซ้อนกัน การประยุกต์ใช้ภาพถ่าย หลักสูตรวิเคราะห์ดิน หลักสูตรวิเคราะห์หน้า

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านคุณภาพและ/หรือบริการ คือ การติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก และราคาค่อนข้างสูง

รูปแบบของพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ใหม่ที่ต้องการ คือ ผู้รับบริการต้องการให้พัฒนาข้อมูลสารสนเทศและแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัยให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้นสูงสุด รองลงมา คือ ภาพถ่ายจากดาวเทียมที่ สมบูรณ์ คมชัดมากขึ้น อ่านง่าย มีความเป็นปัจจุบันและแผนที่ข้อมูลพร้อมใช้งาน สะดวกรวดเร็ว ภาพดาวเทียมราคาถูกลงหรือมีแจกจ่ายไม่เสียค่าใช้จ่ายตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 เมื่อจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ตามลำดับ จำแนกความคาดหวังในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านบุคลากรที่ให้บริการและกระบวนการให้บริการสูงสุดเท่ากัน รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ควรมีคลินิกปรึกษาสำหรับหน่วยงานราชการโดยเฉพาะและหลักสูตรอบรมผู้บริหาร GISTDA ควรระบุรายชื่อตัวบุคคลที่ต้องการให้มาร่วมอบรม

อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเชื่อมั่นว่าบุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการและความพึงพอใจหลังรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความรู้สึกพึง

พอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่ผู้รับบริการ โดยมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงสุด รองลงมาด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (2561) ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการมากที่สุด รองลงมาด้านข้อมูลข้อมูลที่ได้รับ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

1. ควรเผยแพร่ผลการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อแสดงถึงการพัฒนาที่เกิดขึ้นจากการรับฟังความคิดเห็น ผ่านช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ทาง Website ของหน่วยงาน เป็นต้น
2. เพิ่มการประชาสัมพันธ์แบบเชิงรุกที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง เช่น การส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์การอบรม ข่าวสารต่าง ๆ ทาง E-mail ของผู้รับบริการและหน่วยงาน

ภาคผนวก ก.

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของ สทอภ.

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2562

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับพนักงานสัมภาษณ์บันทึกข้อมูล

1. ประเภทกลุ่มลูกค้า ① หน่วยงานของรัฐ ② บริษัทเอกชน ③ สถาบันการศึกษา ④ บุคคลทั่วไป

ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA

1. ประเภทผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการข้อมูลดาวเทียมจาก GISTDA ที่ท่านใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ① ข้อมูลดาวเทียม THAICHOTE (ไทยโชต)
- ② ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือมากกว่า)
- ③ ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดสูง (1-2 เมตร)
- ④ ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดปานกลาง (2 เมตรขึ้นไป)
- ⑤ ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดต่ำ
- ⑥ ข้อมูลดาวเทียม ระบบเรดาร์

2. ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

ช่องทาง	การรับทราบ		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร		
	เคย	ไม่เคย	1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)					
2. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube)					
3. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)					
4. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด					
5. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA					
6. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA					
7. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ					
8. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร					
9. อื่น ๆ ระบุ.....					

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ										

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. กระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
● ความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ										
5. ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ได้รับถูกต้องแม่นยำ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ได้รับสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลได้ตามวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานอื่นได้หลากหลาย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
● ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
9. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
● ภาพรวม										
12. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ GISTDA

4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ GISTDA ในประเด็นๆ ในระดับใด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผลิตภัณฑ์ของ GISTDA เป็นนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐานในระดับสากล	5	4	3	2	1

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. เป็นหน่วยงานที่เชี่ยวชาญในการพัฒนา Solution ด้านเทคโนโลยีอวกาศและ ภูมิสารสนเทศ	5	4	3	2	1
3. บุคลากรของ GISTDA มีความรู้-ความเชี่ยวชาญที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล	5	4	3	2	1
4. เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการนำเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมาเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย	5	4	3	2	1

5. ท่านมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ GISTDA ในประเด็นๆ ในระดับใด

ประเด็นภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำระดับประเทศและภูมิภาคอาเซียนในการให้บริการด้านการพัฒนาดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ (Geo-information)	5	4	3	2	1
2. GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีบทบาทต่อการพัฒนาประเทศ	5	4	3	2	1
3. GISTDA มีเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรอวกาศระดับสากลที่เข้มแข็ง	5	4	3	2	1
4. GISTDA ให้บริการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	5	4	3	2	1
5. GISTDA แก้ไขปัญหาของประเทศด้วยนวัตกรรมอวกาศและภูมิสารสนเทศ	5	4	3	2	1
6. GISTDA เป็นองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่สังคมและประเทศ ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบาย	5	4	3	2	1
7. GISTDA เป็นหน่วยงานที่ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ	5	4	3	2	1
8. GISTDA มีบทบาทและภารกิจที่ใกล้เคียงกับส่วนราชการระดับกรมในกระทรวงอื่น	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

- ท่านสนใจสั่งซื้อข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ หรือของที่ระลึกของ GISTDA ผ่านระบบออนไลน์หรือไม่
☐ สนใจ เพราะ
☐ ไม่สนใจ เพราะ
- ท่านอยากให้ GISTDA พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ใหม่ในรูปแบบใด เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของท่านมากที่สุด
- ท่านสนใจเข้ารับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศในหลักสูตรเกี่ยวกับอะไร/สาขาใด

- ☐ ระดับ Basic หลักสูตร/ สาขา
- ☐ ระดับ Advance หลักสูตร/ สาขา
- ☐ ระดับ Executive หลักสูตร/ สาขา

9. ท่านคาดหวังการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 อย่างไร

ส่วนที่ 5 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ GISTDA

10. ในช่วงปีที่ผ่านมา ท่านมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านใดมากที่สุด (เช่น กระบวนการให้บริการ /คุณภาพสินค้า/บุคลากร เป็นต้น)
11. ท่านจะมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เพื่อให้ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของ GISTDA เพิ่มขึ้น
- ด้านกระบวนการให้บริการ
 - ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ
 - ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

ประจำปีงบประมาณ 2562

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับพนักงานสัมภาษณ์บันทึกข้อมูล

1. ประเภทกลุ่มลูกค้า ① หน่วยงานของรัฐ ② บริษัทเอกชน ③ สถาบันการศึกษา ④ บุคคลทั่วไป

ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA

1. หลักสูตรที่ท่านอบรม/สัมมนาของ GISTDA ระบุ

2. ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

ช่องทาง	การรับทราบ		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร		
	เคย	ไม่เคย	1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)					
2. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube)					
3. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)					
4. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด					
5. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA					
6. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA					
7. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ					
8. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร					
9. อื่น ๆ ระบุ.....					

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ										
1. วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. มีการต้อนรับ/ชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ระยะเวลาในการจัดอบรม/สัมมนามีความเหมาะสมกับหลักสูตร	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ										
1. ความพร้อมของเอกสารและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. องค์ความรู้ที่ได้รับจากการอบรม/สัมมนา สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้จริง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ										

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. วิทยากรมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
● ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ห้องน้ำ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความสะอาดของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
● ภาพรวม										
1. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ GISTDA

4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ GISTDA ในประเด็นๆ ในระดับใด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผลผลิตของ GISTDA เป็นนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐานในระดับสากล	5	4	3	2	1
2. เป็นหน่วยงานที่เชี่ยวชาญในการพัฒนา Solution ด้านเทคโนโลยีอวกาศและ ภูมิสารสนเทศ	5	4	3	2	1
3. บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล	5	4	3	2	1
4. เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการนำเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมาเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย	5	4	3	2	1

5. ท่านมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ GISTDA ในประเด็นๆ ในระดับใด

ประเด็นภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำระดับประเทศและภูมิภาคอาเซียนในการให้บริการด้านการพัฒนาดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ (Geo-information)	5	4	3	2	1
2.GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีบทบาทต่อการพัฒนาประเทศ	5	4	3	2	1
3.GISTDA มีเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรอวกาศระดับสากลที่เข้มแข็ง	5	4	3	2	1
4.GISTDA ให้บริการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	5	4	3	2	1
5.GISTDA แก้ไขปัญหาของประเทศด้วยนวัตกรรมอวกาศและภูมิสารสนเทศ	5	4	3	2	1
6.GISTDA เป็นองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่สังคมและประเทศ ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบาย	5	4	3	2	1
7.GISTDA เป็นหน่วยงานที่ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ	5	4	3	2	1
8.GISTDA มีบทบาทและการกิจที่ใกล้เคียงกับส่วนราชการระดับกรมในกระทรวงอื่น	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

12. ท่านสนใจสั่งซื้อข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ หรือของที่ระลึกของ GISTDA ผ่านระบบออนไลน์หรือไม่
- ☐ สนใจ เพราะ
- ☐ ไม่สนใจ เพราะ
13. ท่านอยากให้ GISTDA พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ใหม่ในรูปแบบใด เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของท่านมากที่สุด
14. ท่านสนใจเข้ารับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศในหลักสูตรเกี่ยวกับอะไร/ สาขาใด
- ☐ ระดับ Basic หลักสูตร/ สาขา
- ☐ ระดับ Advance หลักสูตร/ สาขา
- ☐ ระดับ Executive หลักสูตร/ สาขา
15. ท่านคาดหวังการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 อย่างไร

ส่วนที่ 5 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ GISTDA

16. ในช่วงปีที่ผ่านมา ท่านมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านใดมากที่สุด (เช่น กระบวนการให้บริการ / คุณภาพสินค้า/บุคลากร เป็นต้น)
17. ท่านจะมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เพื่อให้ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของ GISTDA เพิ่มขึ้น

- ด้านกระบวนการให้บริการ
- ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2562

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับพนักงานสัมภาษณ์บันทึกข้อมูล

1. ประเภทกลุ่มลูกค้า ① หน่วยงานของรัฐ ② บริษัทเอกชน ③ สถาบันการศึกษา ④ บุคคลทั่วไป

ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA

1. กรุณาระบุชื่อโครงการ

2. ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

ช่องทาง	การรับทราบ		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร		
	เคย	ไม่เคย	1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)					
2. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube)					
3. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)					

ช่องทาง	การรับทราบ		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร		
	เคย	ไม่เคย	1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
4. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด					
5. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA					
6. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA					
7. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ					
8. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร					
9. อื่น ๆ ระบุ.....					

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการให้บริการ

3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ										
1. ความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการให้คำปรึกษา/โครงการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ										
1. โครงการ/ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษามีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. โครงการ/ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษา สามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. มีบริการให้คำแนะนำการใช้งานโครงการ/ผลงาน หลังจากส่งมอบงาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. โครงการ/ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษา สามารถนำไปใช้งาน หรือต่อยอดในงานอื่นได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ										

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
• ภาพรวม										
1. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นที่มีต่อ GISTDA และภาพลักษณ์ของ GISTDA

4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ GISTDA ในประเด็นๆ ในระดับใด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผลผลิตของ GISTDA เป็นนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐานในระดับสากล	5	4	3	2	1
2. เป็นหน่วยงานที่เชี่ยวชาญในการพัฒนา Solution ด้านเทคโนโลยีอวกาศ และ ภูมิสารสนเทศ	5	4	3	2	1
3. บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล	5	4	3	2	1
4. เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการนำเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมาเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย	5	4	3	2	1

5. ท่านมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ GISTDA ในประเด็นๆ ในระดับใด

ประเด็นภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำระดับประเทศและภูมิภาคอาเซียนในการให้บริการด้านการพัฒนาดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ (Geo-information)	5	4	3	2	1
2. GISTDA เป็นองค์กรชั้นนำด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีบทบาทต่อการพัฒนาประเทศ	5	4	3	2	1
3. GISTDA มีเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรอวกาศระดับสากลที่เข้มแข็ง	5	4	3	2	1

ประเด็นภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. GISTDA ให้บริการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	5	4	3	2	1
5. GISTDA แก้ไขปัญหาของประเทศด้วยนวัตกรรมอวกาศและภูมิสารสนเทศ	5	4	3	2	1
6. GISTDA เป็นองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่สังคมและประเทศ ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบาย	5	4	3	2	1
7. GISTDA เป็นหน่วยงานที่ผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ	5	4	3	2	1
8. GISTDA มีบทบาทและภารกิจที่ใกล้เคียงกับส่วนราชการระดับกรมในกระทรวงอื่น	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

6. ท่านสนใจสั่งซื้อข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ หรือของที่ระลึกของ GISTDA ผ่านระบบออนไลน์หรือไม่

☐ สนใจ เพราะ

☐ ไม่สนใจ เพราะ

7. ท่านอยากให้ GISTDA พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ Solution ใหม่ในรูปแบบใด เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของท่านมากที่สุด

8. ท่านสนใจเข้ารับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศในหลักสูตรเกี่ยวกับอะไร/ สาขาใด

☐ ระดับ Basic หลักสูตร/ สาขา

☐ ระดับ Advance หลักสูตร/ สาขา

☐ ระดับ Executive หลักสูตร/ สาขา

9. ท่านคาดหวังการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 อย่างไร

ส่วนที่ 5 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ GISTDA

10. ในช่วงปีที่ผ่านมา ท่านมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านใดมากที่สุด (เช่น กระบวนการให้บริการ / คุณภาพสินค้า/บุคลากร เป็นต้น)

11. ท่านจะมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เพื่อให้ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของ GISTDA เพิ่มขึ้น

- ด้านกระบวนการให้บริการ
- ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ