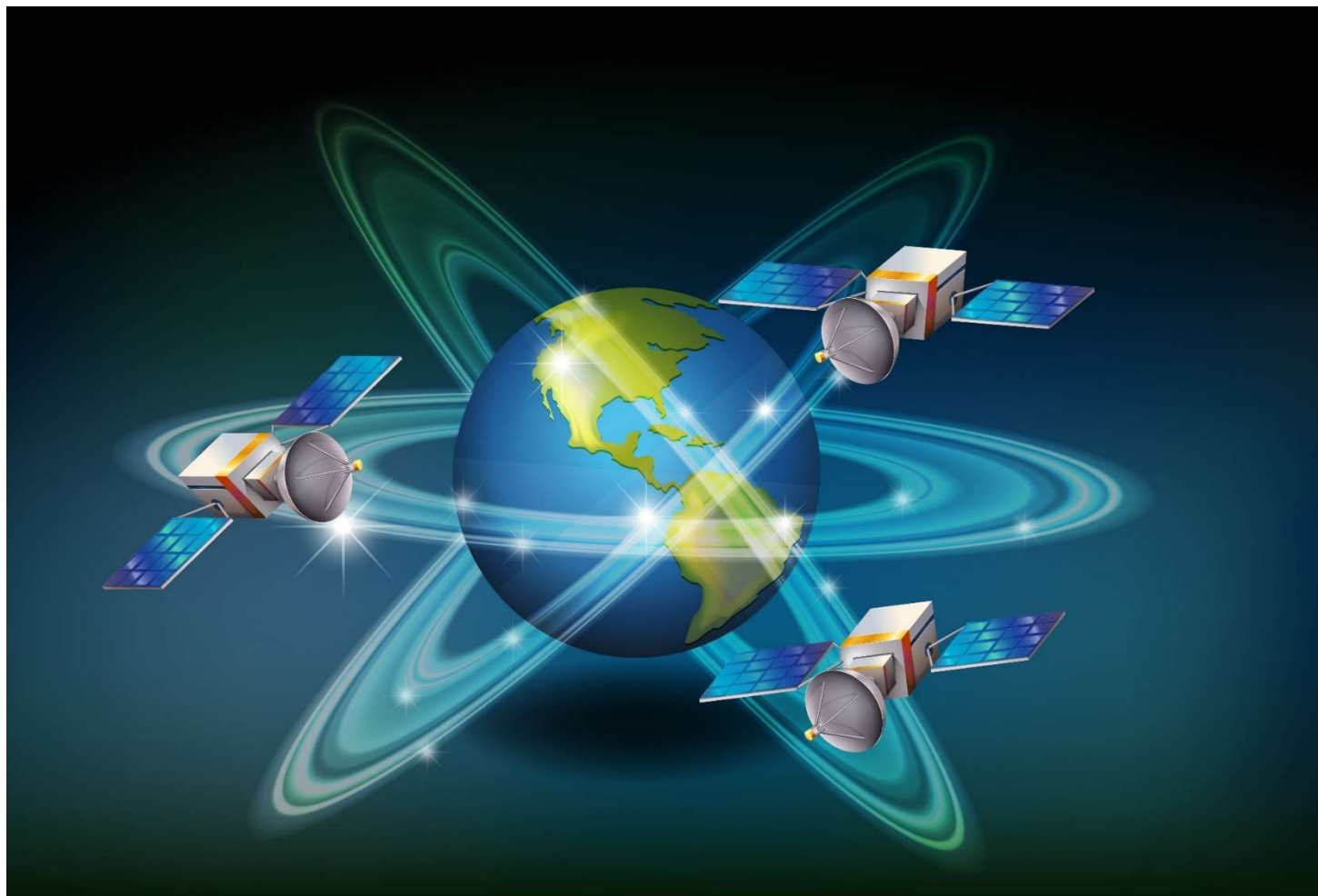




รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนากการให้บริการ ประจำปี 2566

นำเสนอโดย:



บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ
 2. เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของ สทอภ.
 3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อผู้บริหารระดับสูงของ สทอภ.
 4. เพื่อสำรวจและประเมินความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการ
- จำนวน 236 ตัวอย่าง แบ่งเป็น เชิงปริมาณ จำนวน 226 ตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ จำนวน 10 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

- ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	จำนวน 55	ตัวอย่าง
- ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	จำนวน 121	ตัวอย่าง
- ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website)	จำนวน 40	ตัวอย่าง
- ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	จำนวน 3	ตัวอย่าง
- ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	จำนวน 7	ตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ ได้แก่ แจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean score X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard-Deviation) การแปลผลข้อมูลใช้วิธีเชิงพรรณนา มีรายละเอียดดังนี้

1. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากการสำรวจผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2565 - เดือนมีนาคม 2566 รวม 226 ราย จากจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 937 ราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.39 คะแนน หรือคิดเป็นความพึงพอใจ ร้อยละ 87.85 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ยกเว้นกลุ่ม ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ 1 กลุ่ม ที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

โดยหากเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยจะพบว่า บริการที่ได้รับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือ ผู้รับบริการทดสอบ (GALAXI Lab) (ร้อยละ 96.48) อันดับสอง ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (ร้อยละ 87.45) อันดับสามเป็นผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ (ร้อยละ 86.99) อันดับสี่เป็นผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ (ร้อยละ 86.77) และอันดับสุดท้ายเป็นผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (ร้อยละ 83.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.											
	ความพึงพอใจโดยรวม		ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ		ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้		ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์		ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)		ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.	4.39	87.85	4.34	86.77	4.35	86.99	4.18	83.56	4.82	96.48	4.37	87.45
จำนวนตัวอย่าง	226		55		121		40		3		7	

1.2 ความพึงพอใจโดยภาพรวม จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

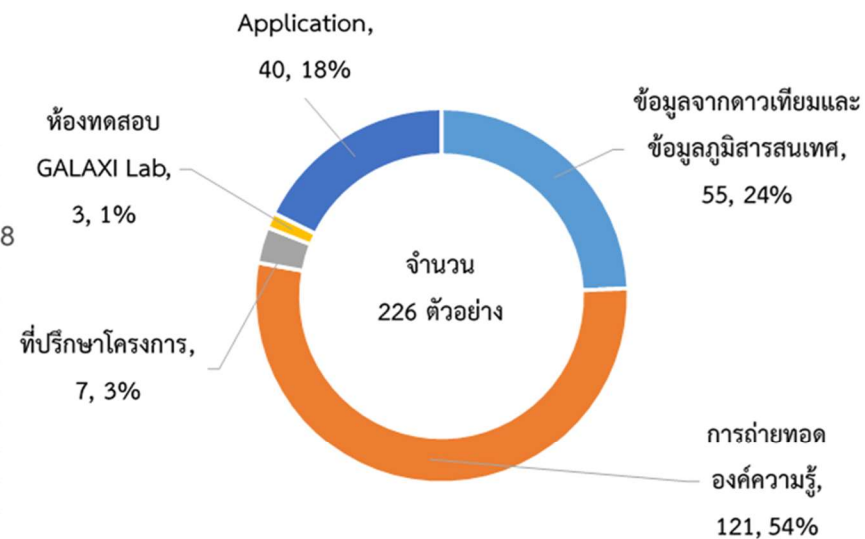
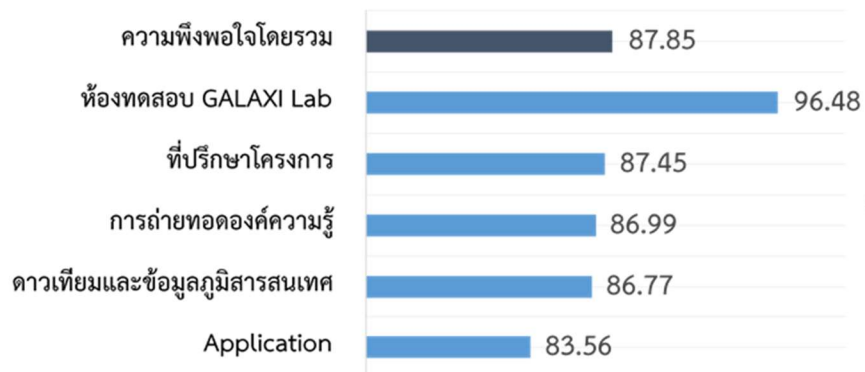
เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมจำแนกในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ (4.58 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ (4.43 คะแนน) ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ และด้านราคา (4.41 คะแนน เท่ากัน) ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.39 คะแนน เท่ากัน) และ ด้านการส่งเสริมการขาย (4.12 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามหัวข้อการประเมิน

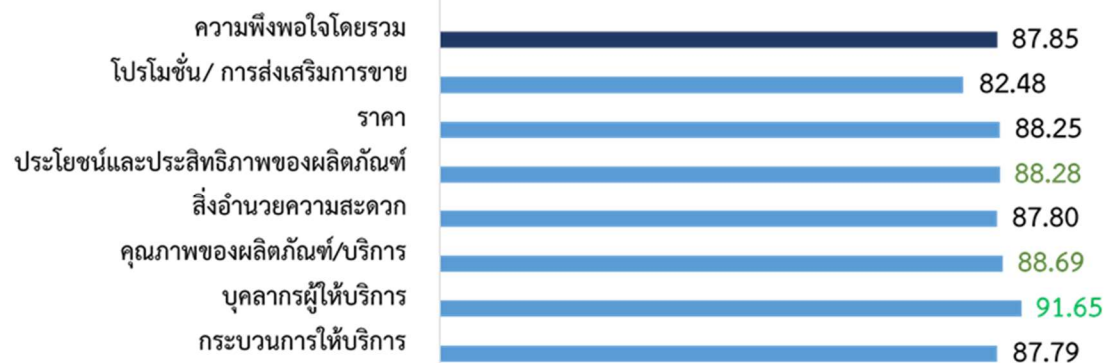
หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.											
		ความพึงพอใจโดยรวม		ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ		ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้		ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์		ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)		ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	มากที่สุด	4.39	87.79	4.25	84.91	4.35	87.01	4.03	80.50	5.00	100.00	4.33	86.53
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	มากที่สุด	4.58	91.65	4.39	87.85	4.53	90.62	4.38	87.63	5.00	100.00	4.61	92.14
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	มากที่สุด	4.43	88.69	4.42	88.36	4.40	87.93	4.14	82.88	4.83	96.67	4.38	87.62
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	4.39	87.80	-	-	4.45	88.93	-	-	4.33	86.67	-	-
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	มากที่สุด	4.41	88.28	4.40	88.00	4.29	85.87	4.16	83.25	5.00	100.00	4.21	84.29
ด้านราคา	มากที่สุด	4.41	88.25	4.24	84.73	4.30	86.06	-	-	4.78	95.56	4.33	86.67
ด้านการส่งเสริมการขาย	มาก	4.12	82.48	-	-	4.12	82.48	-	-	-	-	-	-
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.	มากที่สุด	4.39	87.85	4.34	86.77	4.35	86.99	4.18	83.56	4.82	96.48	4.37	87.45

หมายเหตุ : 1. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมากมีช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 คะแนน 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีการเก็บข้อมูลในปี 2566 ในงานบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ งานบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ และงานที่ปรึกษาโครงการ 3.ด้านการส่งเสริมการขาย มีการเก็บข้อมูลในงานบริการถ่ายทอดองค์ความรู้เท่านั้น

ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการของ สทอภ.



ร้อยละความพึงพอใจต่อประเภทการให้บริการ



1.3 ความพึงพอใจและความคาดหวัง

จากการสำรวจความพึงพอใจเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการ มากกว่าความคาดหวังโดยรวมก่อนใช้บริการ โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการมีส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดอยู่ที่ 0.31 คะแนน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการความแตกต่างอยู่ที่ 0.29 คะแนน และด้านการส่งเสริมการขายอยู่ที่ 0.24 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.39	4.10	0.29	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.58	4.28	0.31	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.43	4.22	0.22	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	4.26	0.13	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.41	4.24	0.18	มากที่สุด
ด้านราคา	4.41	4.22	0.19	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.12	3.88	0.24	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.39	4.17	0.22	มากที่สุด

1.4 ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการของ สทอภ. จำแนกรายผลิตภัณฑ์

สรุปจากผลการสำรวจผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมสำหรับการให้คะแนน 1-2 คะแนน ต่อ การบริการที่ได้รับในช่วงปีที่ผ่านมา สรุปได้ดังนี้

1) กลุ่มผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ผู้รับบริการได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเรื่องการส่งมอบงานที่ล่าช้า และเกิดความขัดข้องกับข้อมูลที่ส่งมอบ เช่น ไม่สามารถเปิดไฟล์ข้อมูลได้ จึงเสนอแนะให้ตรวจสอบข้อมูลก่อนการส่งมอบ และแจ้งความคืบหน้าให้ผู้รับบริการทราบเมื่อประเมินแล้วว่าอาจจะเกิดความล่าช้าในการส่งมอบ

2) กลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ผู้รับบริการได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเรื่องระยะเวลาของการจัดฝึกอบรมที่สั้นเกินไป ส่งผลให้ผู้รับบริการบางท่านยังไม่เข้าใจเนื้อหาบางส่วน ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการนำไป

ประยุกต์ตามภารกิจของหน่วยงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในส่วนของภาคปฏิบัติที่มีระยะเวลาที่ค่อนข้างสั้น นอกจากนี้เนื้อหาในการอบรมบางส่วนที่ยังไม่ตรงกับความต้องการในปัจจุบัน รวมถึงราคาของหลักสูตร บางหลักสูตรที่มีราคาสูงเมื่อเทียบกับหัวข้อและเนื้อหา การฝึกอบรมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับ จึงเสนอแนะให้ปรับหลักสูตรหรือเนื้อหาการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงรูปแบบการฝึกอบรม อาจปรับเป็นรูปแบบออนไลน์เพื่อลดต้นทุนและราคาหลักสูตรลงได้ ทั้งนี้สำหรับหลักสูตร Advance อาจทบทวนเรื่องระยะเวลาของการฝึกอบรมทั้งในส่วนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจมากขึ้นและสามารถนำไปใช้งานตามภารกิจต่อไปได้

3) กลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ผู้รับบริการได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านคุณภาพของ แอปพลิเคชันและเว็บไซต์ที่ยังขาดความเสถียรของระบบทำให้ส่งผลกระทบต่อการใช้งาน

4) กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ผู้รับบริการได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเรื่องระยะเวลาการส่งมอบงาน ที่ล่าช้า ทำให้ส่งผลกระทบต่อแผนดำเนินงานของโครงการ จึงเสนอแนะให้รายงานความก้าวหน้าของโครงการให้ ผู้รับบริการทราบเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจส่งผลกระทบต่อโครงการและ แผนงาน รวมถึงการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับโครงการ

2. ผลการปรับปรุงการให้บริการของ สทอภ.

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ในปี พ.ศ. 2565 ทางสทอภ. ได้นำข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานมาปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ในปี 2566 ดังนี้

ตารางที่ 4 สิ่งที่ สทอภ. ดำเนินการปรับปรุงในปี 2566

	ประเด็นจะปรับปรุง	รูปแบบ/กิจกรรม
ข้อมูลดาวเทียม	ด้านกระบวนการ	- ปรับปรุงช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ Digital Service Platform เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยในปัจจุบัน สทอภ. ปรับปรุง "เมนูบริการ" ในหน้า Website สทอภ. ให้สามารถ ค้นหาข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมได้โดยละเอียดมากขึ้น (Filter)
	ด้านราคา	- จัดให้มีการปรับปรุงราคาค่าผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานสอดคล้องกับปัจจุบัน (งานต่อเนื่องจากปี 65)
	ด้านการพัฒนาบุคลากร	- จัดหลักสูตรฝึกอบรมที่เกี่ยวกับงานบริการเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะการสื่อสาร ของ เจ้าหน้าที่ สทอภ.
	ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์	- ใช้ช่องทางต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด เช่น Facebook, Line, E-mail, CRM เป็นต้น

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

	ประเด็นจะปรับปรุง	รูปแบบ/กิจกรรม
		- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือช่วยประสานงานกับผู้รับบริการในเบื้องต้น
	ด้านกระบวนการ	- จัดให้มีกระบวนการติดตามผลหลังการเข้าฝึกอบรม/การนำไปใช้งาน ของผู้เข้าอบรม/ผู้บังคับบัญชาของผู้เข้าอบรม หลังจากอบรมแล้ว 3 เดือน และเพื่อนำข้อคิดเห็นไปพัฒนาหลักสูตรต่อยอด - จัดให้มีกระบวนการตอบคำถาม และให้คำแนะนำทางวิชาการแก่ผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมในกลุ่มไลน์ของแต่ละหลักสูตร - จัดทำระบบแจ้งเตือนผู้สมัคร ผ่าน Email เช่น เดือนก่อนครบกำหนดวันจ่ายเงิน เดือนก่อนถึงวันเข้าอบรม ฯลฯ
	ด้านเนื้อหาหลักสูตร	- ปรับ/เพิ่ม/ พัฒนา ความเข้มข้นของเนื้อหาหลักสูตรโดยเฉพาะภาคปฏิบัติการ และให้มีความหลากหลายในการนำไปประยุกต์ใช้ - จัดทำโมเดลการประยุกต์ใช้ข้อมูลทั้ง 6 Solutions ของTHEOS-2 มาประยุกต์ในหลักสูตรฝึกอบรม - ปรับเนื้อหาให้ตอบโจทย์ผู้รับบริการ ที่มีความหลากหลายกลุ่ม เช่น พื้นที่รอบเทศบาลนครแหลมฉบัง, พื้นที่ศรีราชา
ฝึกอบรมและถ่ายทอดองค์ความรู้	ด้านบุคลากร	- จัดอบรมด้านการให้บริการวิชาการการถ่ายทอดองค์ความรู้ และการพัฒนาบุคลิกภาพ ให้เจ้าหน้าที่และวิทยากรของ GISTDA ที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมและถ่ายทอดองค์ความรู้ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน - สรรหาเครือข่าย วิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน วิทยากรที่มีชื่อเสียงมาถ่ายทอดความรู้ - ให้ทีมการตลาดของ GISTDA เข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน เช่น ประชาสัมพันธ์และหาลูกค้ามาเรียน - กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการตลาดและที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
	ด้านส่งเสริมการขาย	- จัดให้มีการส่งเสริมการขาย โปรโมชั่นต่าง ๆ เช่น การชำระค่าลงทะเบียนภายในวันที่กำหนดในกิจกรรมจะได้รับของที่ระลึกที่กำหนดไว้ - มีการจัดทำบทความเชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่กำลังเปิดรับสมัครเพื่อกระตุ้นให้เกิดการสมัครเข้าอบรม - จัดกิจกรรมต่าง ๆ ทาง Social media และสื่อโฆษณา เพื่อให้ผู้สนใจมีส่วนร่วมมากขึ้น เช่น วันครบรอบจัดตั้ง GISTDA วันวาเลนไทน์ ฯลฯ - ประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม ผ่าน Social media ของ GISTDA ทั้งหมดตามวันที่กำหนด - ขอความร่วมมือสำนักต่าง ๆ ภายใน GISTDA ช่วยประชาสัมพันธ์ - การขอคืนภาษีสำหรับผู้ประกอบการได้ 250% ให้ครบทุกหลักสูตร
งานที่ปรึกษาโครงการ	ด้านราคา	- ปรับปรุงราคาให้เป็นมาตรฐาน ในโครงการขนาดเล็ก /กลาง/ใหญ่ (งานต่อเนื่องจากปี 65)

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

	ประเด็นจะปรับปรุง	รูปแบบ/กิจกรรม
	ด้านกระบวนการบริหารจัดการ	- ปรับปรุงระเบียบการบริหารเงินรายได้ของ ภายใน สทอภ.เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานภายใน ให้มีความคล่องตัวมากขึ้น เช่นแนวปฏิบัติการเบิกจ่ายค่าเลี้ยงรับรองนอกสถานที่ ระเบียบการให้บริการโดยเพิ่มหมวดการให้บริการ เพื่อให้ครอบคลุมการให้บริการผลิตภัณฑ์ทั้งหมด ของ สทอภ. (space)

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ระหว่างปี พ.ศ. 2566 เปรียบเทียบกับ ปี พ.ศ. 2565 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการเพิ่มขึ้น 0.04 คะแนน โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการเพียงด้านเดียวที่มีคะแนนลดลงเล็กน้อยเพียง 0.02 คะแนน ขณะเดียวกันด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจมากขึ้น โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นสูงสุดที่ 0.30 คะแนน รองลงมาเป็นด้านบุคลากรที่ให้บริการมีคะแนนเพิ่มขึ้น 0.08 คะแนน ด้านราคา เพิ่มขึ้น 0.06 คะแนน และด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ เพิ่มขึ้น 0.03 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ระหว่างปี พ.ศ. 2566 เปรียบเทียบกับ ปี พ.ศ. 2565

หัวข้อที่ประเมิน	2565		2566		ส่วนต่างค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
1) ด้านกระบวนการให้บริการ	4.41	88.20	4.39	87.79	-0.02
2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.50	90.00	4.58	91.65	+0.08
3) ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.40	88.00	4.43	88.69	+0.03
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	81.80	4.39	87.80	+0.30
5) ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	-	-	4.41	88.28	-
6) ด้านราคา	4.35	87.00	4.41	88.25	+0.06
7) ด้านการส่งเสริมการขาย	-	-	4.12	82.48	-
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.35	87.00	4.39	87.85	+0.04
จำนวนตัวอย่าง	269		226		

หมายเหตุ: 1. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 - 4.20 คะแนน

2. ปี 2565 ไม่มีการสำรวจด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการและด้านการส่งเสริมการขาย

3. ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.16 โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) (คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.89) ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ (คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.15) ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ (คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.50) ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00) ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.24)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความภักดี	ความภักดี จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.											
		ความภักดีโดยรวม		ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ		ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้		ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์		ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)		ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการกับ สทอภ.อีก	มากที่สุด	4.48	89.66	4.53	90.55	4.33	86.53	4.28	85.50	5.00	100.00	4.29	85.71
จะแนะนำผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.ให้กับบุคคลอื่นๆ	มากที่สุด	4.48	89.52	4.45	89.09	4.33	86.53	4.31	86.25	5.00	100.00	4.29	85.71
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	มากที่สุด	4.41	88.29	4.39	87.82	4.32	86.45	4.31	86.25	4.83	96.67	4.21	84.29
ความภักดีโดยรวมต่อการให้บริการ ของ สทอภ.	มากที่สุด	4.46	89.16	4.46	89.15	4.33	86.50	4.30	86.00	4.94	98.89	4.26	85.24
จำนวนตัวอย่าง		226		55		121		40		3		7	

หมายเหตุ: ระดับความพึงพอใจมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 คะแนน

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

จากการสำรวจ Net promoter score ของผู้รับบริการจาก สทอภ. ทั้งหมด พบว่า มีคะแนน NPS ร้อยละ 53.54 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการพบว่า กลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) พร้อมทั้งจะสนับสนุน สทอภ. มากที่สุด (ร้อยละ 100.00) รองลงมา คือ ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (ร้อยละ 65.45) ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ(ร้อยละ 57.14) ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ (ร้อยละ 52.07) และผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (ร้อยละ 47.50) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า โดยภาพรวมสัดส่วนกลุ่มที่สนับสนุน สทอภ. (Promoters) มีมากกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างหรือคิดเป็นร้อยละ 60.62 ขณะที่กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า (Passives) มีสัดส่วนต่ำกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มผู้สนับสนุน หรือ ร้อยละ 32.30 รวมทั้งกลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ. (Detractors) มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 7.08 เท่านั้น

ตารางที่ 7 คะแนน Net Promoter Score (NPS)

หัวข้อที่ประเมิน	ความภักดี จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.					
	โดยรวม	ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ	ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
Detractors กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	7.08	5.45	5.79	10.00	0.00	0.00
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	32.30	23.64	36.36	32.50	0.00	42.86
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	60.62	70.91	57.85	57.50	100.00	57.14
NPS	53.54	65.45	52.07	47.50	100.00	57.14

หมายเหตุ Net Promoter Score (NPS) คือ เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจและผูกพันของผู้รับบริการต่อองค์กร โดยจะถูกนำเสนออยู่ในรูปแบบคำถามในการสำรวจแบบง่าย และคำตอบจากผู้รับบริการจะถูกคำนวณเพื่อนำมาประมวลผลเป็นค่า NPS โดยค่า NPS สามารถชี้วัดข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการได้ (Customer Loyalty)

4. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ผ่านช่องทาง สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line) มากที่สุด โดยมีความน่าสนใจของเนื้อหาอยู่ที่ 4.39 คะแนน หรืออยู่ในระดับน่าสนใจมากที่สุด รองลงมา คือ เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th) มีความน่าสนใจของเนื้อหาอยู่ที่ 4.16 คะแนน หรืออยู่ในระดับน่าสนใจมาก และจดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. มีความน่าสนใจของเนื้อหาอยู่ที่ 4.33 คะแนน หรืออยู่ในระดับน่าสนใจมากที่สุด

5. อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

เมื่อพิจารณาอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการพบว่า ภาพลักษณ์การที่ สทอภ. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นหน่วยงานของรัฐ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.99 รองลงมาเป็นภาพลักษณ์ในการให้ข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำและรายละเอียดที่ชัดเจนเชื่อถือได้ คิดเป็นร้อยละ 6.13 และลำดับที่ 3 ภาพลักษณ์ในการเป็นหน่วยงานที่จัดหาข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศที่สำคัญโดยเฉพาะภาพถ่ายดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 4.29 ภาพลักษณ์เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการทั้ง 5 กลุ่ม

6. ข้อเสนอแนะ ปัญหาที่พบและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะ ปัญหาที่พบและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการ
1.บริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ 1) ระยะเวลาการส่งมอบงานล่าช้ากว่ากำหนด 2) ขั้นตอนให้บริการยุ่งยากล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ 3) ข้อมูลที่ส่งมอบไม่ครบ มีข้อมูลบางส่วนขาดหาย รูปแบบของข้อมูลที่ส่งมอบไม่ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ 4) ราคาสูง	1) ฝึกอบรมด้านการบริการและการสื่อสาร ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 2) พิจารณาความเป็นไปได้ในการปรับลดขั้นตอนการให้บริการ 3) เพิ่มช่องทางการให้บริการข้อมูลที่เข้าถึงผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น 4) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนส่งมอบ
2.บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ 1) ระยะเวลาของการจัดฝึกอบรมสั้นเกินไป 2) เนื้อหาการฝึกอบรมไม่ครบและทำให้ผู้รับบริการยังไม่เข้าใจเนื้อหาเท่าที่ควร โดยเฉพาะในส่วนเนื้อหาของเนื้อหาในภาคปฏิบัติ 3) เนื้อหาในการอบรมนำมาใช้งานได้น้อยและไม่ตรงความต้องการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารกลางวันและอาหารว่าง ยังไม่เหมาะสมกับราคาหลักสูตร โดยรวมจึงมีราคาสูง	1) เพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรม โดยเน้นภาคปฏิบัติมากขึ้น 2) ควรมีผู้เชี่ยวชาญในท้องปฏิบัติกรมมากขึ้น
3.บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ 1) ด้านคุณภาพแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ยังไม่ค่อยเสถียร แม้จะนำจึงนำไปใช้งานต่อไม่ได้	1) เพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันอื่น ๆ 2) ขยายระยะเวลาการใช้งาน GISTDA Portal จาก 30 วัน เป็น 90 วัน 3) ในกรณีที่มีการปรับปรุงระบบ ควรมีการแจ้งเตือนล่วงหน้า
4.บริการที่ปรึกษาโครงการ 1) มีความล่าช้าในการส่งมอบงาน ส่งงานไม่ตรงตามแผนการดำเนินงานในข้อเสนอโครงการ	1) ฝึกอบรมด้านการวางแผนและบริหารโครงการ ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 2) Project Manager ควรมีแผนติดตามความก้าวหน้าเป็นระยะ ๆ และมีบริหารความเสี่ยงของโครงการ

คำนำ

รายงานผลการสำรวจรายงานผลความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อการผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของ สทอภ. และเพื่อประเมินความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานในการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ และผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ทั้ง 5 กลุ่ม ที่สละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

กันยายน พ.ศ. 2566

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ท
สารบัญ	ณ
สารบัญภาพ	ณ
สารบัญตาราง	ด
บทที่ 1 : บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	2
1.4 กลุ่มเป้าหมาย	3
บทที่ 2: วิธีการศึกษาและแนวทางการดำเนินงาน	4
2.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ.....	4
2.2 แนวคิดการจัดทำเกณฑ์การประเมินคุณภาพด้านการให้บริการ.....	6
2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	11
2.4 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง.....	18
บทที่ 3: แผนการดำเนินงานและการส่งมอบงาน.....	24
3.1 แผนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาดำเนินงาน.....	24
บทที่ 4: ผลการสำรวจ	26
4.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศ 2566 ประจำปีงบประมาณ (องค์การมหาชน).....	26

4.2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ.....	36
4.3	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	55
4.4	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแอปพลิเคชันเว็บไซต์/.....	74
4.5	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab).....	91
4.6	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	103
4.7	ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Groups).....	116
บทที่ 5 : บทสรุปและข้อเสนอแนะ		121
ภาคผนวก		127
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล		127
ของที่ระลึก		166

สารบัญภาพ

แผนภาพที่ 1	กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทอภ	5
แผนภาพที่ 2	แนวทางการศึกษาและประเมินคุณภาพการให้บริการของ สทอภ.	10
แผนภาพที่ 3	แนวคิดการประเมินความภักดี	16
แผนภาพที่ 4	แบบจำลองวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจ	17
แผนภาพที่ 5	ขนาดตัวอย่างที่กำหนดตามวิธีของ Taro Yamane	19

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง	19
ตารางที่ 2	แผนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาดำเนินงาน	24
ตารางที่ 3	การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.	27
ตารางที่ 4	การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ	28
ตารางที่ 5	การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.	29
ตารางที่ 6	พฤติกรรม การรับรู้ข่าวสารของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)	30
ตารางที่ 7	ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.	32
ตารางที่ 8	คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของ สทอภ.	32
ตารางที่ 9	แนวทางการให้บริการในอนาคตของ สทอภ. เพื่อตอบโจทย์ผู้รับบริการ	33
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนา ดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ	33
ตารางที่ 11	ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการงานงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ	35
ตารางที่ 12	พฤติกรรมการใช้บริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศที่คล้ายคลึงกับการใช้ บริการของ สทอภ.	36
ตารางที่ 13	พฤติกรรมการใช้บริการซื้อข้อมูลภูมิสารสนเทศ เช่น ข้อมูลพื้นที่น้ำท่วม พื้นที่เพาะปลูก พืชเศรษฐกิจ พื้นที่สีเขียวจากแหล่งอื่น	37
ตารางที่ 14	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของกลุ่ม ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ	38
ตารางที่ 15	ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและ ภูมิสารสนเทศจำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน	39
ตารางที่ 16	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานข้อมูลดาวเทียมและ ภูมิสารสนเทศ สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ	40

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ตารางที่ 17	ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและ ภูมิสารสนเทศ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	41
ตารางที่ 18	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูล ดาวเทียมและภูมิสารสนเทศด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	42
ตารางที่ 19	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูล ดาวเทียมและภูมิสารสนเทศด้านด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ	43
ตารางที่ 20	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูล ดาวเทียมและภูมิสารสนเทศด้านราคา	43
ตารางที่ 21	ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ.....	44
ตารางที่ 22	ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ.....	45
ตารางที่ 23	แนวทางการให้บริการในอนาคตของ สทอภ. เพื่อตอบโจทย์ผู้รับบริการข้อมูล จากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	46
ตารางที่ 24	บริการในอนาคตของ สทอภ. เหตุผลที่ไม่ตอบโจทย์ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ	47
ตารางที่ 25	สิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ ความต้องการของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....	48
ตารางที่ 26	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนา ดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ	49
ตารางที่ 27	ประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....	50
ตารางที่ 28	ประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชนในความคิดเห็นของผู้รับบริการ ข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ.....	50
ตารางที่ 29	สาเหตุที่โครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจและต่อสาธารณชนน้อยถึงน้อยที่สุด ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....	51
ตารางที่ 30	ประเภทของข้อมูลจากดาวเทียม ที่ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ สนใจอยากใช้บริการ	51
ตารางที่ 31	ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม ที่ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ สนใจอยากใช้บริการ	52

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ตารางที่ 32	วัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....	53
ตารางที่ 33	ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการของ ผู้รับบริการงานงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ	54
ตารางที่ 34	ค่าเฉลี่ยความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ.....	54
ตารางที่ 35	คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ.....	55
ตารางที่ 36	พฤติกรรมในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	56
ตารางที่ 37	พฤติกรรมในการใช้บริการงานการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ.....	57
ตารางที่ 38	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ.ของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	58
ตารางที่ 39	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน	59
ตารางที่ 40	ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการงานการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ.....	60
ตารางที่ 41	ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	61
ตารางที่ 42	ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้	62
ตารางที่ 43	ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	63
ตารางที่ 44	ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านราคา	64
ตารางที่ 45	ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	64

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ตารางที่ 46	ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการส่งเสริมการขาย	65
ตารางที่ 47	ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้	66
ตารางที่ 48	ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	67
ตารางที่ 49	ระดับหลักสูตรการอบรม/สัมมนาในอนาคตที่ต้องการ	68
ตารางที่ 50	หลักสูตรการอบรม/สัมมนาในอนาคตที่ต้องการ	69
ตารางที่ 51	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	70
ตารางที่ 52	ประโยชน์ต่อภารกิจของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	71
ตารางที่ 53	ประโยชน์ต่อสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	72
ตารางที่ 54	ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการงานการถ่ายทอดองค์ความรู้	73
ตารางที่ 55	ค่าเฉลี่ยความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	73
ตารางที่ 56	คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	74
ตารางที่ 57	พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ จำแนกพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ.	75
ตารางที่ 58	พฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	76
ตารางที่ 59	ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ของ สทอภ.	77
ตารางที่ 60	ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ของ สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ	78
ตารางที่ 61	ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ของ สทอภ. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	79
ตารางที่ 62	ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ของ สทอภ. ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	80
ตารางที่ 63	ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ของ สทอภ. ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	81

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ตารางที่ 64	ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	82
ตารางที่ 65	ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	83
ตารางที่ 66	ความคิดเห็นต่อการให้บริการในอนาคตของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	84
ตารางที่ 67	เหตุผลที่บริการในอนาคตของ สทอภ. ไม่ตอบโจทย์ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	85
ตารางที่ 68	ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	86
ตารางที่ 69	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	87
ตารางที่ 70	ประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	88
ตารางที่ 71	ประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชนในความคิดเห็นของผู้รับบริการงานแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	88
ตารางที่ 72	สาเหตุที่โครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจและต่อสาธารณชนน้อยถึงน้อยที่สุดของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....	89
ตารางที่ 73	ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของ ผู้รับบริการงานแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	89
ตารางที่ 74	ค่าเฉลี่ยความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	90
ตารางที่ 75	คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	90
ตารางที่ 76	พฤติกรรมการใช้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ.....	91
ตารางที่ 77	พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	93
ตารางที่ 78	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน	94
ตารางที่ 79	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ของ สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ	95
ตารางที่ 80	ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ.....	96

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ตารางที่ 81	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	97
ตารางที่ 82	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ของ สทอภ. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ.....	98
ตารางที่ 83	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ของ สทอภ. ด้านราคา.....	99
ตารางที่ 84	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ของ สทอภ. ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	100
ตารางที่ 85	แนวทางการให้บริการในอนาคตของ สทอภ. เพื่อตอบโจทย์ระบบส่งคำสั่งและอาคาร AIT ของผู้รับบริการห้องทดลอง GALAXI Lab.....	100
ตารางที่ 86	เหตุผลที่ไม่ตอบโจทย์เลย หัวข้อแนวทางการให้บริการในอนาคตของผู้รับบริการ ห้องทดลอง GALAXI Lab.....	100
ตารางที่ 87	ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	101
ตารางที่ 88	ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	101
ตารางที่ 89	เหตุผลที่การพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 เป็นประโยชน์ต่อภารกิจของกลุ่มผู้รับบริการ ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) และต่อสาธารณชน	101
ตารางที่ 90	ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ และบริการของ ผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ	102
ตารางที่ 91	ค่าเฉลี่ยความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการ ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	102
ตารางที่ 92	Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab).....	103
ตารางที่ 93	พฤติกรรมการใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ.	103
ตารางที่ 94	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของกลุ่ม ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ.....	105
ตารางที่ 95	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษา โครงการจำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน.....	106

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ตารางที่ 96	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ.	107
ตารางที่ 97	ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ.....	108
ตารางที่ 98	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษา โครงการด้านคุณภาพของบริการให้คำปรึกษา.....	109
ตารางที่ 99	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษา โครงการ ด้านราคา.....	110
ตารางที่ 100	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษา โครงการ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ.....	111
ตารางที่ 101	ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการปรึกษาโครงการ.....	111
ตารางที่ 102	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการให้บริการในอนาคตของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ.....	112
ตารางที่ 103	ความถี่และร้อยละของบริการให้คำปรึกษาที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. ของกลุ่ม ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ.....	112
ตารางที่ 104	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนา ดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ.....	113
ตารางที่ 105	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ.....	113
ตารางที่ 106	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ.....	113
ตารางที่ 107	ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ และบริการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ.....	114
ตารางที่ 108	ค่าเฉลี่ยความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการ ที่ปรึกษาโครงการ.....	115
ตารางที่ 109	คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ.....	115
ตารางที่ 110	สิ่งที่ประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา / ปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการ ในปีที่ผ่านมา.....	117
ตารางที่ 111	แนวทางการพัฒนาการให้บริการ.....	125

บทที่ 1 : บทนำ

1.1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. เป็นหน่วยงานของรัฐในรูปแบบองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศให้เป็นความรู้ที่ไร้พรมแดน และเกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลดาวเทียม และเป็นศูนย์ข้อมูลทรัพยากรธรรมชาติจากข้อมูลดาวเทียม รวมทั้งบริการให้คำปรึกษา และพัฒนาบุคลากรด้านการสำรวจข้อมูลระยะไกล และภูมิสารสนเทศ ตลอดจนดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ สทอภ. เป็นหน่วยงานของรัฐเพียงแห่งเดียวในประเทศที่ให้บริการภูมิสารสนเทศครบวงจร ดังนั้น การส่งเสริมภาพลักษณ์และประชาสัมพันธ์องค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สาธารณชนเกิดการยอมรับเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ. จึงเป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยกว่าการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริการ

ทั้งนี้ สทอภ. จึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566” เพื่อศึกษาสถานภาพ พฤติกรรม และทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์บริการความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ. ซึ่งจะส่งผลให้งานบริการมีทิศทางที่ชัดเจน สามารถนำไปพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. ให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ ผลจากการดำเนินโครงการ และข้อเสนอแนะจะนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อจัดทำ แผนการตลาดและพัฒนาธุรกิจ รวมทั้งการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพต่อไป

ซึ่งบริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดทำโครงการฯ ดังกล่าว จึงได้นำเสนอวิธีการและแนวทางที่จะใช้ในการดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566 ซึ่งมีรายละเอียดตามที่จะนำเสนอในลำดับถัดไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ
- 2) ศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อการผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของ สทอภ.
- 3) เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อผู้บริหารระดับสูงของ สทอภ.
- 4) สำรวจและประเมินความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการ

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

โครงการนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินศักยภาพการเติบโตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยจะจัดทำแผนการดำเนินงานและศึกษาวิเคราะห์ภายใต้ขอบเขตที่กำหนด ดังนี้

- 1.3.1 จัดทำแผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566
- 1.3.2 ยกร่างแบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566
- 1.3.3 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของปีที่ผ่านมาเพื่อเสนอแนะแนวทางการสำรวจข้อคิดเห็นและปรับปรุงการดำเนินงาน
- 1.3.4 ออกแบบวิธีการสำรวจ ตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานสากล
- 1.3.5 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานสากล
- 1.3.6 สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพงานบริการของ สทอภ. โดยมีรายละเอียดการสำรวจ ดังนี้
 - ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม
 - ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ
 - ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ และงานบริการหลัก ของ สทอภ.
 - ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
 - ความภักดีของผู้รับบริการ
 - ผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ สทอภ. ให้บริการเป็นประโยชน์ต่อภารกิจของผู้รับบริการ
 - ผลิตภัณฑ์และบริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพแรงงานตามภารกิจของหน่วยงาน
 - การรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.
 - ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานของ สทอภ.
 - ความคิดเห็นที่มีต่อผลของการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของ สทอภ. ประจำปี 2566

- 1.3.7 ศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ
- 1.3.8 ศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ ความพึงพอใจที่มีต่อผู้อำนวยการ สทอภ. ตามประเด็นที่ สทอภ. กำหนด
- 1.3.9 จัดกิจกรรมวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลจากดาวเทียม และกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษา เพื่อสัมภาษณ์ในเชิงลึก โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมไม่ต่ำกว่า 10 คน จำนวน 1 ครั้ง ในรูปแบบการผสมผสานระหว่างการประชุมแบบพบเจอตัวและเห็นหน้ากันกับการประชุมทางไกล Hybrid
- 1.3.10 นำผลประเมินที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาตลาดและธุรกิจของ สทอภ. เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 1.3.11 จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ และรายงานข้อเสนอเพื่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ของ สทอภ. ในรูปแบบรายงาน ไฟล์ดิจิทัล และ PowerPoint
- 1.3.12 จัดทำกระเป๋าคู่หูหิ้วเนื้อพลาสติก สีโฮโลแกรม (Hologram) ขนาดกระเป๋ามีความกว้างไม่น้อยกว่า 16 นิ้ว x ความสูงไม่น้อยกว่า 11.5 นิ้ว x ความหนาไม่น้อยกว่า 2 นิ้ว พร้อมสกรีนข้อความหรือ logo 1 สี 1 จุด จำนวนไม่น้อยกว่า 250 ชิ้น หรือของที่ระลึกอื่นที่สื่อถึงความเป็นองค์กรที่ทันสมัย โดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจาก สทอภ.
- 1.3.13 จัดส่งของที่ระลึกตามข้อ 1.3.12 รวมทั้งรับผิดชอบค่าจัดส่งของที่ระลึก ให้แก่ผู้รับบริการที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ
- 1.3.14 เข้าร่วมชี้แจงผลงาน หรือนำเสนอผลงานในที่ประชุม และ/หรือการสัมมนา ที่เกี่ยวข้องตามที่ สทอภ. ร้องขอ

1.4 กลุ่มเป้าหมาย

การสำรวจเชิงปริมาณ กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ คือ ผู้รับบริการ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2565 - เดือนมีนาคม 2566 ของ สทอภ. จำนวนไม่ต่ำกว่า 200 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถแบ่งผู้รับบริการของ สทอภ. ออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

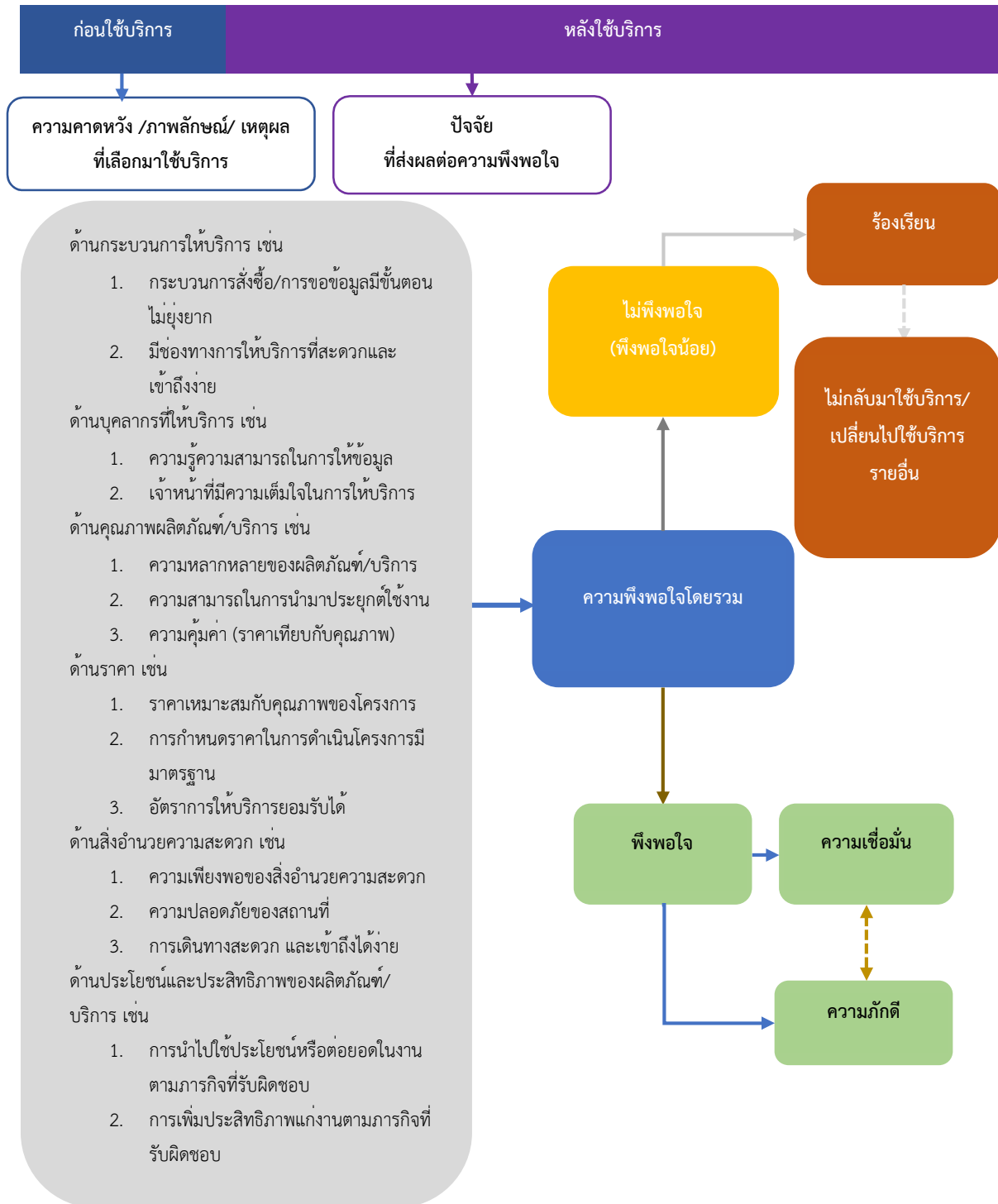
- หน่วยงานของรัฐ
- สถาบันการศึกษา
- บริษัทเอกชน
- บุคคลทั่วไป

การสำรวจเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายจะคัดเลือกมาจากผู้รับบริการของ สทอภ. รายสำคัญ ในกลุ่มของผู้ใช้ข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ สทอภ. จำนวน 10 ราย

บทที่ 2: วิธีการศึกษาและแนวทางการดำเนินงาน

2.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

เพื่อให้การดำเนินงานโครงการฯ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ครบถ้วน จึงได้ทำการกำหนดกรอบแนวคิดตามแนวทางการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. เริ่มตั้งแต่ก่อนมาใช้บริการที่จะสะท้อนถึงความหวังในปัจจัยการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการด้านต่าง ๆ รวมถึงการรับรู้ทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานของ สทอภ. หลังจากนั้นเมื่อมาใช้บริการแล้ว สะท้อนผลผ่านความรู้สึกรู้สึก/ทัศนคติความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจตามปัจจัยการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการในเรื่องนั้น ๆ และสุดท้ายจะส่งผลไปถึงความผูกพัน ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ และการมาใช้บริการต่อไปกับ สทอภ. โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาโครงการฯ เบื้องต้นที่ปรึกษาได้นำเสนอไว้ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทอภ.

2.2 แนวคิดการจัดทำเกณฑ์การประเมินคุณภาพด้านการให้บริการ

ที่ปรึกษาจะทำการประเมินคุณภาพด้านบริการ มีการคำนึงถึงมิติของการวัดผล ทั้งในแง่ของความต้องการ ความคาดหวัง รวมไปถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการของ สทอภ. ในรายละเอียดการกำหนดระดับความสำคัญของแต่ละดัชนี เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันกับคณะทำงานของ สทอภ. และเพื่อให้ได้รายละเอียดแต่ละมิติให้มากที่สุด และครอบคลุมผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ จึงมีการ ลำดับการศึกษาและประเมินคุณภาพด้านการให้บริการ ดังนี้

1) การพัฒนากระบวนการจัดการข้อมูลเพื่อการประเมินผล (Information Management for Performance Evaluation)

เพื่อให้เกิดการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ที่ปรึกษาจะทำการทบทวนและจัดทำคู่มือแนวทางของดัชนีวัดผล หรือพจนานุกรมดัชนีวัดผลการดำเนินงาน รวมถึงการทบทวนผลการสำรวจความพึงพอใจ และพัฒนาการ ให้บริการ ปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการข้อมูลการวัดผลการดำเนินงาน ซึ่งระบบการวัดผลงานจะมีประสิทธิภาพได้เท่าที่ข้อมูลผลการดำเนินงานจะสามารถนำเสนอต่อผู้ใช้งาน การพัฒนา กลไกการเก็บข้อมูลของระบบการวัดผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กรย่อมจะส่งผลให้ข้อมูลการวัดผลการ ดำเนินงานมีความน่าเชื่อถือ และมีความสม่ำเสมอ โดยที่ปรึกษาจะทำการทบทวนและจัดทำ Measurement Instruction เพื่อให้เป็นคู่มือการดำเนินงานด้านข้อมูลการวัดผลตามดัชนี เพื่อแสดงรายละเอียดทั้งหลาย ที่เกี่ยวข้องกับดัชนีวัดผลแต่ละตัว และเป็นการยืนยันความเข้าใจร่วมกันของคณะทำงานของ สทอภ. และ คณะผู้วิจัย ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้น ดังนี้

- (1) ชื่อของดัชนี (KPI Name)
- (2) ความหมายและคำอธิบายรายละเอียดดัชนีวัด (KPI Definition and Description)
- (3) จุดมุ่งหมายของการใช้ดัชนีวัดนี้ (Purpose of Measurement)
- (4) วัตถุประสงค์ตามทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)
- (5) วิธีการวัดผลและตัวอย่างการคำนวณ (Measuring Method and Calculation Example)
- (6) ระดับของการวัดผล (Measurement Level)
- (7) หน่วยที่ใช้ในการวัด (Unit)
- (8) แหล่งที่มาของข้อมูล (Source of Data)
- (9) การจัดการข้อมูลการวัดผล (Information Management)
 - Data Template
 - Data Flow
 - Data Map

- (10) ค่าฐาน (Baseline)
- (11) พื้นฐานที่มาของค่าฐาน (Basis for Baseline)
- (12) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของดัชนีวัดผล (KPI Stakeholder and Driver)

2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกระบวนการให้บริการ

เพื่อให้สะท้อนถึงการรับรู้ ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ที่จะนำมาสู่ความเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการ และการดำเนินงาน และทำให้เกิดความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ที่ปรึกษาจะทำการศึกษาทบทวนความสัมพันธ์เชื่อมโยงกระบวนการให้บริการ ที่จะทำการประเมินตามขอบเขตการดำเนินงาน ในเรื่องของ กระบวนการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ ผลิตภัณฑ์/ บริการหลัก ภาพรวมการให้บริการของ สทอภ. ตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์/ บริการ และความภักดีของผู้รับบริการ รวมถึงความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์การดำเนินงาน และดำเนินการวิเคราะห์กำหนดค่าน้ำหนักความสำคัญของดัชนีวัดผล ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ รวมทั้งคณะทำงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของ สทอภ.

นอกจากนั้น ที่ปรึกษาจะทำการทบทวนดัชนีวัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่มาจากผลการสำรวจในปีที่ผ่านมา ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก และการปรับปรุงราคาผลิตภัณฑ์มาตรฐาน หรือแม้กระทั่งความผิดพลาดที่ได้รับการแก้ไขแล้ว โดยปัจจัยที่ควรนำมาพิจารณา มีดังนี้

- ครอบคลุมการเชื่อมโยงระหว่างวิสัยทัศน์ พันธกิจ ลงไปจนถึงระดับกระบวนการทางธุรกิจเพื่อนำไปสู่เป้าหมายการให้บริการที่ผู้รับบริการจะพึงพอใจ เกิดความเชื่อมั่น และภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการ
- ได้ทำการวัดสิ่งที่องค์กรต้องการวัดหรือไม่
- กลไกการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นทำงานได้อย่างที่ต้องการหรือไม่
- ส่วนการนำเสนอข้อมูลนั้นทำงานได้อย่างที่ต้องการหรือไม่
- ศึกษาว่าการวัดผลการดำเนินงานนั้นทำงานได้ดีหรือไม่
- สามารถสนับสนุนการทำงานต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ต้องการได้หรือไม่

3) การรวบรวมข้อมูลผลการสำรวจ และสถิติของ สทอภ.

ที่ปรึกษาจะทำการรวบรวมข้อมูลผล และสถิติการสำรวจความพึงพอใจในปีที่ผ่านมาจาก สทอภ. ในขั้นตอนนี้จะทำการทบทวนเกี่ยวกับข้อมูลการวัดผลของดัชนีวัดผล ซึ่งประเด็นสำคัญต่าง ๆ เพื่อนำมาสู่การศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินผลในมิติที่เกี่ยวข้อง โดยในการทบทวน มี 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

(1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงภายใน (Internal Validity) เป็นการศึกษาถึงระบบข้อมูลที่ทำให้การจัดเก็บเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงภายใน ซึ่งจะต้องกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของรายละเอียดกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามดัชนีวัดผล

(2) การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ข้อมูลที่จัดเก็บต้องมีความเชื่อมั่นได้ว่ามีความสม่ำเสมอ โดยเฉพาะความเชื่อมั่นแบบคงเส้นคงวาในการวัด (The Consistency of Measurement) ซึ่งวิธีการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ในการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น 4 ประการ มีดังนี้

- การกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของดัชนีวัดต้องถูกต้องชัดเจนตรงความเป็นจริง
- การเก็บรวบรวมข้อมูลต้องมีกระบวนการที่ดีและถูกต้อง
- เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลต้องเป็นเครื่องมือที่มีคุณสมบัติที่ดี
- กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลต้องถูกต้องตามหลักการ

4) การศึกษาถึงทิศทางแนวโน้มของผลการดำเนินงานตามกรอบการสำรวจความพึงพอใจ

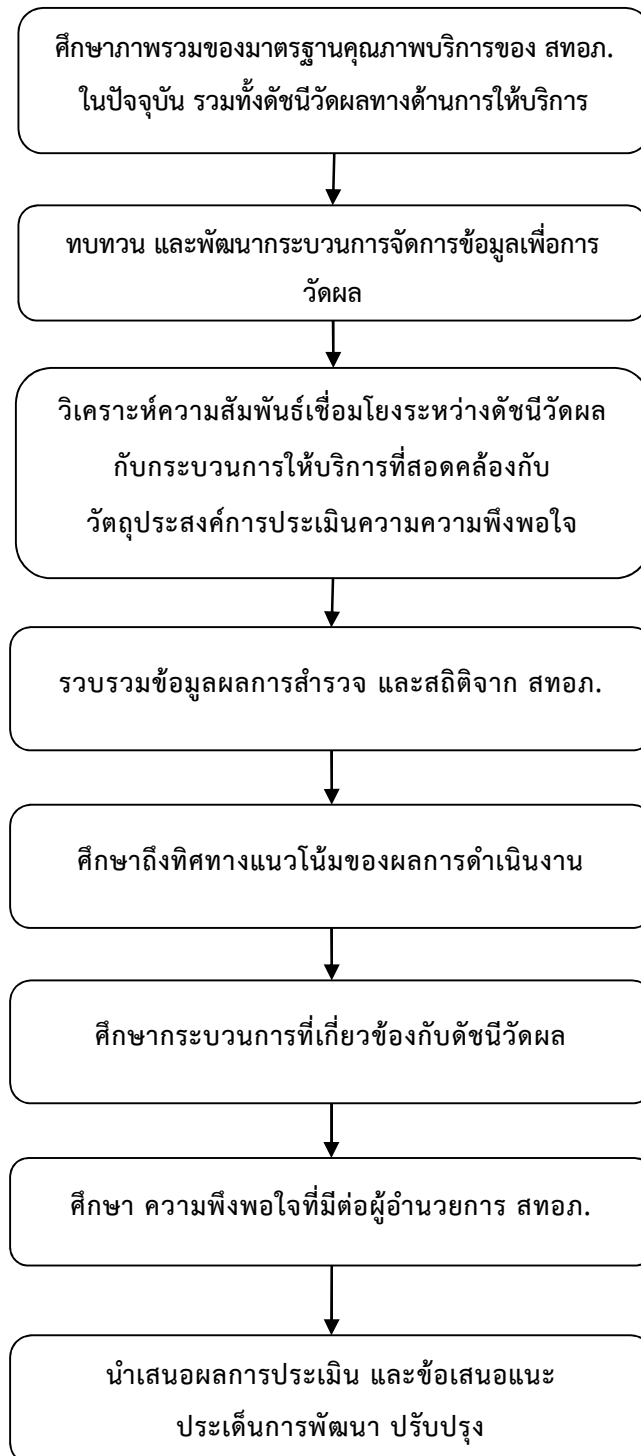
ที่ปรึกษาจะทำการศึกษาทิศทางแนวโน้มของผลการดำเนินงาน โดยศึกษาย้อนหลังตามข้อมูลทางสถิติที่มี แต่ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี ตามดัชนีวัดผลแต่ละตัว รวมทั้งการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานปัจจุบันกับเกณฑ์มาตรฐาน และเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้หรือตกลงไว้ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

การนำเสนอผลการศึกษาในขั้นนี้ จะเป็นการนำเสนอโดยเทคนิคทางสถิติอย่างง่าย อาทิ ค่าเฉลี่ย (Mean) ฐานนิยม (Mode) มัธยฐาน (Median) และใช้แผนผังกราฟหลายประเภทในการนำเสนอผล อาทิ แผนผังเรดาร์ เป็นต้น และการวิเคราะห์ด้วยสถิติขั้นสูงด้วยการทำ Quadrant Analysis โดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระบวนการให้ที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น/ ความพึงพอใจ เพื่อที่จะจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการแต่ละด้านได้อย่างเหมาะสม

5) การศึกษา สํารวจ และวิเคราะห์กระบวนการและแนวทางที่เกี่ยวข้องกับดัชนีวัดผล

ที่ปรึกษาจะทำการศึกษาระบวนการที่เกี่ยวข้องกับดัชนีวัดผล โดยเป็นกระบวนการที่สามารถขับเคลื่อนผลงานให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรม อันเกี่ยวข้องกับดัชนีวัดผลที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ทั้งในมิติด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) และพิจารณาถึงคุณภาพการบริการ ต้นทุน เวลา เพื่อทำความเข้าใจและสำรวจถึงประเด็นอุปสรรคข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในระบบบริหารจัดการ อันสะท้อนออกมาในผลการดำเนินงานที่ปรากฏตามดัชนีแต่ละตัว อาทิ การจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น และการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจ เป็นต้น

อีกทั้งยังทำการศึกษา ความพึงพอใจที่มีต่อผู้อำนวยการ สทอภ. ใน 11 ประเด็น เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน และมุ่งสู่การปรับปรุงพัฒนาอย่างเป็นระบบ ดังนี้



แผนภาพที่ 2 แนวทางการศึกษาและประเมินคุณภาพการให้บริการของ สทอภ.

2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.3.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์

การศึกษาครั้งนี้คณะที่ปรึกษาได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ที่จะไปสู่ความเชื่อมั่น และความภักดี โดยอาศัยพื้นฐานแนวคิด ทฤษฎีทางด้านความพึงพอใจ และการบริการ เป็นแนวคิดหลักในการดำเนินงาน โดยความพึงพอใจ มีความหมายทางด้านจิตวิทยา ว่าเป็นความรู้สึกของผู้อื่นที่มารับบริการต่อสถานที่บริการตาม ประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้น ๆ (Chaplin, 1975) จึงเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องของทัศนคติ หรือความรู้สึก ซึ่ง Victor H. Vroom (1964) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจ ในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นเป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ในมิติบริการสาธารณะ¹ ได้มีการให้คำนิยามไว้อย่างชัดเจนว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกของประชาชนต่อสิ่งแวดล้อม หรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินผล โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการ ประเมินว่าเป็นไปในลักษณะชั่วคราวหรือชั่วคราว หรือไม่ปฏิกริยาใด ๆ ซึ่งหากเราจะแยกความพึงพอใจออกมาจะ พบว่าความพึงพอใจประกอบด้วยอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติ ดังนั้น การพิจารณาความหมายของความ พึงพอใจ จึงจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับเรื่องของทัศนคติ โดยอาจจะพิจารณาในองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านได้แก่

1) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component)

เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ความชอบ ความพอใจ ความเห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component)

เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเข้ามา ประมวลผล ตีความ และ เกิดเป็นการรับรู้ และสร้างความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคล หรือสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นการพิจารณาที่มาของ ทัศนคติ ออกมาว่าถูกต้อง หรือไม่ถูกต้อง ดีหรือไม่ดี เป็นต้น

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component)

เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ “ความพึงพอใจ” จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลได้เสมอไป

¹ สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2537)

ดังนั้น ความพึงพอใจ เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินผล โดยบ่งบอกถึงทิศทางการประเมินผลว่าเป็นไปในทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า/สิ่งกระตุ้นนั้น ๆ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการนั้นสามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เกี่ยวกับความคาดหวังอีกได้เช่นกัน ความพึงพอใจจากการรับบริการนั้น หมายถึง ระยะห่างของความคาดหวังกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง ดังนั้น หากการบริการต่ำกว่าที่คาดหวังไว้มากทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ยิ่งระยะห่างมีมากเท่าใด ความไม่พึงพอใจก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น²

ทฤษฎีความคาดหวัง อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลได้มีการประเมินแล้วว่าสิ่งที่ได้รับนั้นได้นำผลตอบแทนอย่างคุ้มค่ามาให้อันเกิดจากการที่บุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับนั้น ควรเป็นเช่นไร โดย Rotter (1999) แบ่งความคาดหวังออกเป็น 2 อย่าง ได้แก่

- 1) ความคาดหวังเฉพาะ (Specific expectancies) สะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในอดีต
- 2) ความคาดหวังทั่วไป (General expectance) เป็นผลรวมของประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน

อย่างไรก็ตาม ในมิติของคุณภาพมาตรฐานการบริการนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่มีผลอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยความคาดหวังของผู้รับบริการที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นจาก³

- (1) ชื่อเสียงขององค์กร ภาพพจน์ คำบอกเล่าเกี่ยวกับองค์กร
- (2) ตัวพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งหมายถึงทักษะ ความเป็นมืออาชีพ รูปร่างหน้าตา การแต่งตัว ฯลฯ
- (3) ตัวสินค้า และบริการ ได้แก่ชื่อ ตราสินค้า ประเทศที่ผลิต บรรจุภัณฑ์ ฯลฯ
- (4) ราคาของผลิตภัณฑ์/ บริการนั้น ๆ
- (5) สภาพการณ์แวดล้อม ณ ขณะให้บริการ
- (6) มาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการ
- (7) ข้อมูลข่าวสาร ข่าวลือ และคู่แข่งขั้นของสถานบริการ

ในบางครั้งความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีมากเกินไป ซึ่งเกิดจากการรับรู้ (Perception) ที่คลาดเคลื่อน ผนวกกับสถานการณ์แวดล้อม ณ เวลานั้น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจไปเองว่าผู้ให้บริการต้อง

² Beckwith, 2003

³ วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539)

มีต้อย่างนั้น จึงเกิดความคาดหวังที่สูงเกินกว่าปกติ หรือเกินความปกติที่สมเหตุสมผล ซึ่งเมื่อได้รับการบริการในระดับปกติจึงอาจจะรู้สึกไม่พึงพอใจได้

เนื่องจากลักษณะของการบริการ จะเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ที่นำเสนอจากฝ่ายหนึ่ง ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งในเชิงกระบวนการ การบริการจะหมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ๆ โดยที่บริการเป็นสิ่งสัมผัส และแตะต้องไม่ได้ อีกทั้งสูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีที่บริการนั้นมีขึ้น และมีความหมายเป็นชุดของกิจกรรม ที่เกิดขึ้นขณะที่ ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการหรือผู้รับบริการ มีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อ แก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ โดยที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ว่าคุณภาพของการบริการนั้นดีหรือไม่ เป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการจับต้อง รับรู้ หรือสัมผัสได้ ซึ่งเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (Expected quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถพิจารณาได้โดยอาศัยหลัก 6 ประการ ดังนี้

- 1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะการให้บริการ (Professionalism and skill) ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานบริการ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน
- 2) ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหาในทันที
- 3) การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงาน และระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่
- 4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลักจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันไว้
- 5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) เมื่อใดก็ตามที่เหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ ล่วงหน้า หรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันทีที่ กอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม
- 6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and creditability) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาโดยตลอด

ปัจจัยคุณภาพบริการ ประกอบด้วย

- Characteristic of Service Quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นบุคลิภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการ หรือตัวบริการนั้น
- Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตรวัดทั่วไป ที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attribute factor ของคุณภาพบริการ ในที่นี้ขอเรียกรวม ๆ กันว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ

Professor Berry (L. Berry, V. Zeithaml, and A. Parasuraman) “Quality Counts in Service” Business Horizons (May-June 1985s-อ้างอิงในวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ 2542 , คุณภาพในงานบริการ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น และคณะได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้า ปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ ซึ่งสรุปว่า มีปัจจัยที่ผู้รับบริการมักอ้างอิงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

- (1) Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
- (2) Responsiveness หรือความตอบสนอง/ การตอบสนองต่อความต้องการ หรือ ความรู้สึกของผู้รับบริการ
- (3) Competence หรือความสามารถ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม / และเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
- (4) Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- (5) Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของบริการ
- (6) Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
- (7) Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- (8) Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของผู้รับบริการในขณะใช้บริการ
- (9) Customer Understanding หรือความเข้าใจในผู้รับบริการ เอาใจผู้รับบริการมาใส่ใจตน
- (10) Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

นอกจากนั้น ส่วนประกอบทางด้านบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยองค์ประกอบของบริการใด ๆ ที่มีผลต่อมาตรฐานคุณภาพการให้บริการกระบวนการบังคับคดี ที่อาจจะช่วยสร้างความพึงพอใจ หรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้ เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ (Pre-service factors) ได้แก่
 - ภาพลักษณ์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท
 - ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท
 - ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
 - ความแปลกใหม่ การสร้างสรรค์ของการบริการ
 - และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-service factors) ได้แก่
 - ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)
 - ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (Correctness)
 - กิริยา มารยาทที่丁寧ของผู้ให้บริการ (Courtesy)
 - ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ (Complexity)
 - ความประณีตบรรจง และพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)
 - ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)
 - ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence)
- 3) กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังจากรับบริการแล้ว (Post-service factors)
 - ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนมารับบริการ (Conformance to customer expectation)
 - ความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ (Completeness of service)
 - ความสม่ำเสมอคงเส้นคงวาของคุณภาพการบริการ (Consistency of service quality)
 - การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของผู้รับบริการ (Complain handling)
 - ความคุ้มค่าเงินของบริการ (Cost effectiveness)

ด้วยเหตุนี้การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ จึงเป็นการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังควบคู่ไปกับการสำรวจการรับรู้ ภาพลักษณ์ ความภาคภูมิใจ ที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นด้วย ซึ่งจะทำได้เห็นระยะทางและสามารถบ่งบอกถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่ชัดเจนและแม่นยำ ในแต่ละมิติการให้บริการของ สทอภ. ได้มากยิ่งขึ้น และเป็นการทำความเข้าใจงานบริการของ สทอภ. ในมิติต่าง ๆ ได้ด้วย

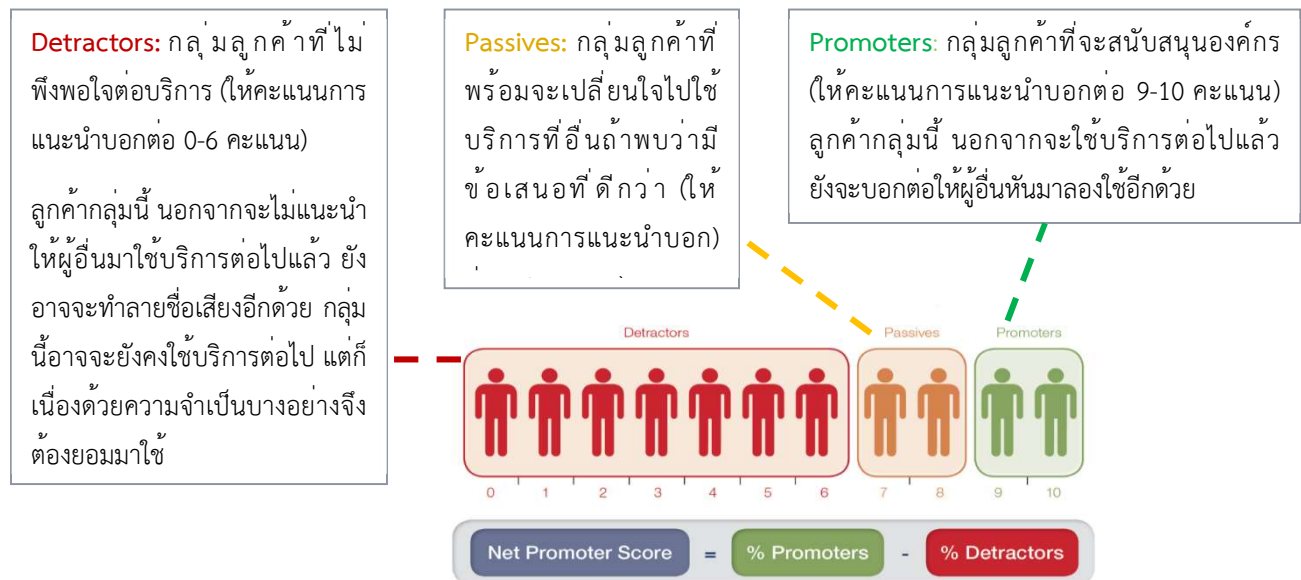
2.3.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี

นอกจากนี้ ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบอกต่อ มาทำการวิเคราะห์ประกอบกับความพึงพอใจด้วย โดยคะแนนที่ได้จากการศึกษาในเรื่องแนวโน้มการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ สามารถนำมาใช้คำนวณหาค่า NPS ซึ่งจะเป็นค่าที่บ่งบอกถึงระดับผู้มาใช้บริการที่ สทอภ. ว่าโดยรวมแล้วมีผู้ที่เป็นผู้สนับสนุน สทอภ. อยู่ในสัดส่วนสูงมากน้อยแค่ไหน (Promoter) ซึ่งเมื่อนำมาหักลบกับสัดส่วนของผู้ที่เป็น Detractor แล้วจะได้จำนวนของผู้ที่เป็น Net Promoter โดยที่จำแนกกลุ่มของผู้ใช้บริการ ได้ดังนี้

- Detractor หรือกลุ่มที่ค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อบริการ (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 0-6 คะแนน) กลุ่มนี้นอกจากจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการสทอภ. ต่อไปแล้ว ยังอาจจะทำลายชื่อเสียงอีกด้วย กลุ่มนี้อาจจะยังคงใช้บริการสทอภ. ต่อไป แต่ก็เนื่องด้วยความจำเป็นบางอย่างจึงต้องมาใช้บริการ

- Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 7-8 คะแนน)

- Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุนองค์กร (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 9-10 คะแนน) กลุ่มนี้นอกจากจะใช้บริการสทอภ. ต่อไปแล้ว ยังจะบอกต่อให้ผู้อื่นหันมาแนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการอีกด้วย



NPS เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดทางด้านความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าต่อองค์กร จากงานวิจัยพบว่า NPS มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร สามารถใช้เป็น Benchmarking ทั้งกับองค์กรตัวเองและองค์กรคู่แข่งได้

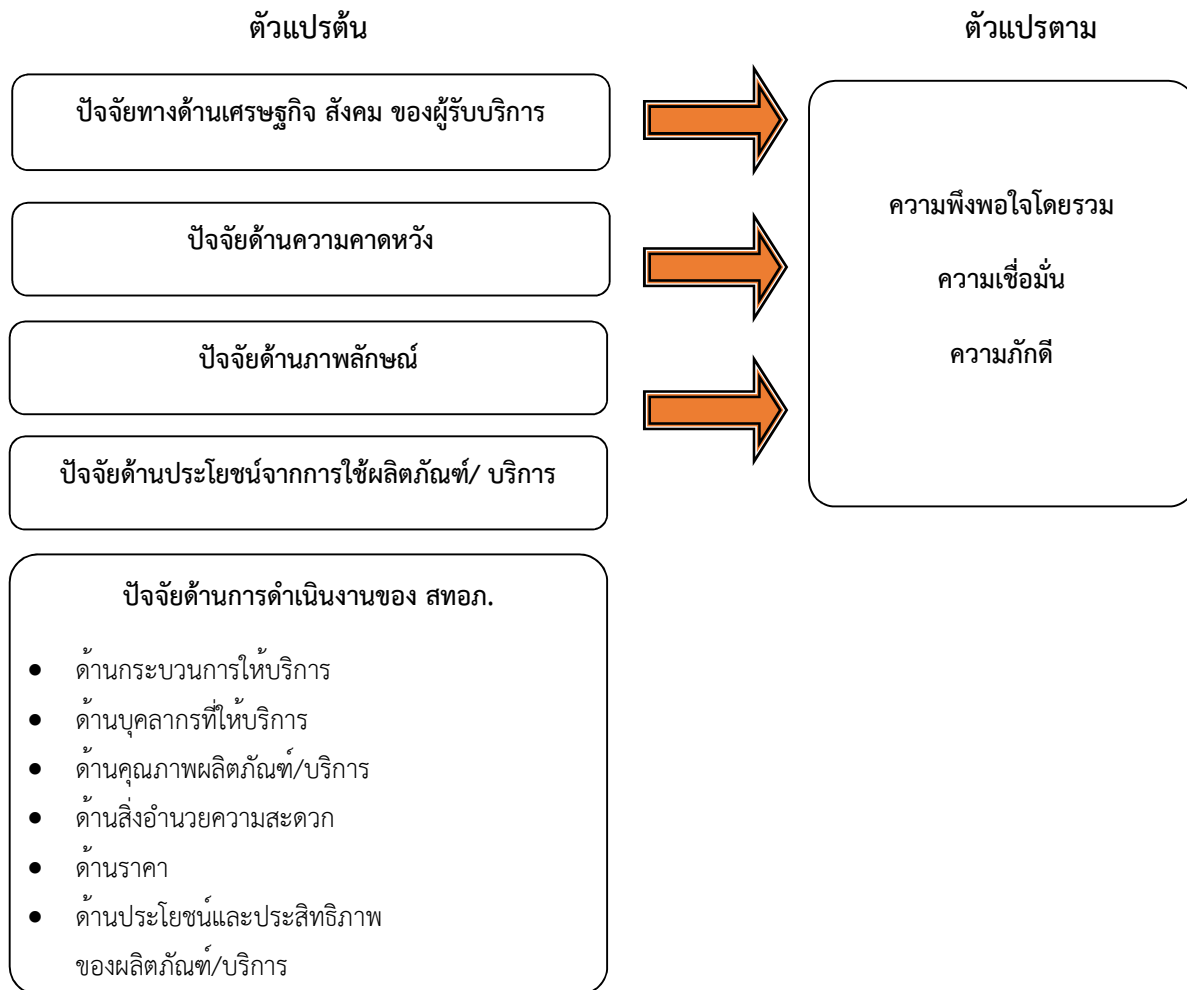
Net Promoter Score: พัฒนาขึ้นโดย Fred Reichheld จาก Bain & Company and Sat Metrix

(ตีพิมพ์ใน Harvard Business Review ฉบับ ธันวาคม 2003 เรื่อง The one number you need to grow)

แผนภาพที่ 3 แนวคิดการประเมินความภักดี

2.3.3 แบบจำลองการศึกษาความพึงพอใจของ สทอภ.

จากกรอบแนวคิด ทฤษฎี ดังกล่าว และการทบทวนเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานตามกระบวนการของ สทอภ. เบื้องต้นแล้ว ที่ปรึกษาจะทำการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อสำรวจจัดเก็บข้อมูล และพัฒนาแบบจำลองการศึกษาครั้งนี้ ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 4 แบบจำลองวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจ

แบบจำลองการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบริการ และผลิตภัณฑ์ของ สทอภ. โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น/ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ ความภักดี (ตัวแปรต้น) ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 5 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยทางด้านสังคม เศรษฐกิจของผู้รับบริการ อาทิ ประเภทหน่วยงาน องค์กร ภารกิจ หน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยด้านความคาดหวัง อันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับจากการใช้บริการในมิติต่าง ๆ ปัจจัยด้านการรับรู้ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อองค์กร ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ได้รับเป็นสิ่งที่

สะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. ปัจจัยด้านการดำเนินงานของ สทอภ. ซึ่งสมมติฐานในการสำรวจ คือ ปัจจัยหลักทั้งหมดจะส่งผลต่อความเชื่อมั่น/ ความพึงพอใจในการบริการในมิติต่าง ๆ/ ความภักดี (ตัวแปรตาม) ในแต่ละด้าน

2.4 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) กับกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชากรที่รับบริการจากสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ จากฐานข้อมูลผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2565 - เดือนมีนาคม 2566 จำนวน 236 ตัวอย่าง

แบ่งเป็น เชิงปริมาณ จำนวน 226 ตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ จำนวน 10 ตัวอย่าง ได้แก่

- 1) ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ (จำนวน 55 ตัวอย่าง)
- 2) ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ (จำนวน 121 ตัวอย่าง)
- 3) ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน (จำนวน 40 ตัวอย่าง)
- 4) ผู้รับบริการ บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) (จำนวน 3 ตัวอย่าง)
- 5) ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (จำนวน 7 ตัวอย่าง)

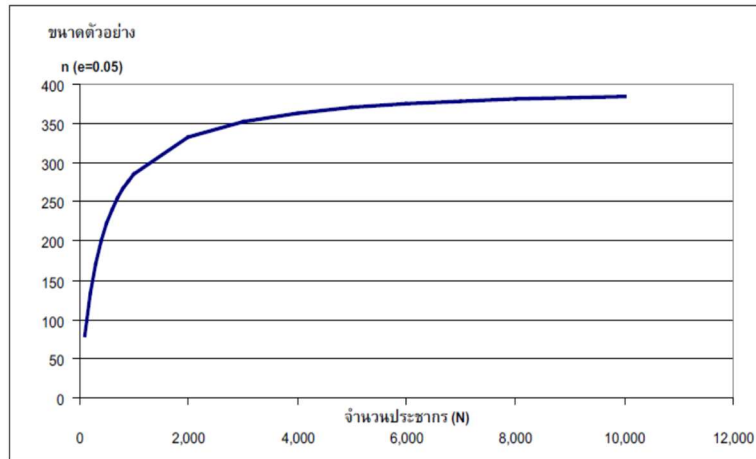
2.4.1 กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ จำนวนทั้งสิ้น 226 ตัวอย่าง ที่ปรึกษาจะใช้การคำนวณเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการประเมินแต่ละครั้งโดยใช้สูตรของ Taro Yamane, 1973, ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 94.21 ซึ่งมีสูตรคำนวณดังนี้

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

โดยที่ n = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้



แผนภาพที่ 5 ขนาดตัวอย่างที่กำหนดตามวิธีของ Taro Yamane

ที่มา: วิเคราะห์โดยทีปกรศึกษา

แนวทางการกำหนดจำนวนตัวอย่างที่ทำการสำรวจ โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการตั้งแต่เดือนเมษายน 2565 - เดือนมีนาคม 2566 ของ สทอภ. ซึ่งมีจำนวนรายชื่อผู้รับบริการทั้งหมด 937 ราย โดยมีจำนวนตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 226 ราย โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการดังนี้

ตารางที่ 1 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง

กลุ่ม	จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ระดับความเชื่อมั่น (ร้อยละ)
1.ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	134	55	89.6
2.ผู้รับบริการฝึกอบรมการถ่ายทอดองค์ความรู้	688	121	91.7
3.ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ เว็บไซต์	105	40	87.6
4.ผู้รับบริการทดสอบชิ้นส่วนอวกาศ_บริการห้องปฏิบัติการ	3	3	100.0
5.ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	7	7	100.0
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	937	226	94.21

2.4.2 กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ทางคณะทำงาน สทอภ. คัดเลือกรายชื่อ จากกลุ่มผู้กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลจากดาวเทียม และกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษา เพื่อสัมภาษณ์ในเชิงลึก โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วม 10 คน จำนวน 1 ครั้ง

2.4.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ในขั้นตอนการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ของ สทอภ. ครั้งนี้มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) พัฒนาแนวคิดการดำเนินงาน ทฤษฎีการประเมินระดับความพึงพอใจ

เป็นการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิที่มีอยู่ ทั้งผลการศึกษาในปีที่ผ่านมา ข้อมูลสถิติ ผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. รวมถึงการประชุมหารือกับคณะทำงานหรือส่วนที่เกี่ยวข้องของ สทอภ. เพื่อรับทราบผลิตภัณฑ์/ บริการ ตลอดจนกระบวนการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาสร้างตัววัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงแนวคำถามที่จะทำการสำรวจ โดยจำแนกตามกลุ่มประเภทผู้รับบริการ และกระบวนการให้บริการ

2) การพัฒนาแบบสอบถาม

ที่ปรึกษาจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสำรวจข้อมูลดังกล่าวโดยวิธีการสุ่มสำรวจที่สอดคล้องกับหลักการทางสถิติที่ได้นำเสนอไว้ และการจัดทำแบบสอบถามนั้นที่ปรึกษาจะคำนึงถึงประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

- (1) จัดสร้างตามกรอบโครงสร้างการประเมินที่กำหนดไว้สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. ซึ่งจะทำให้การสำรวจได้ครอบคลุมทุกประเด็น
- (2) ใช้ภาษาอย่างรัดกุมกระชับถูกต้องชัดเจนรอบคอบเพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน
- (3) ข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อต้องสามารถวัดผลตามที่กำหนดได้อย่างแท้จริงเพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพด้านความเที่ยงตรง
- (4) ถามเฉพาะประเด็นสำคัญมีประโยชน์สะท้อนถึงความเป็นไปของสิ่งที่ต้องการประเมิน
- (5) คำนึงถึงความถูกต้องตามหลักวิชาการในการตั้งคำถามและสามารถหาคำตอบที่ถูกต้องตามหลักวิชาได้เช่นกัน
- (6) การจัดทำแบบสอบถามควรคำนึงถึงความสะดวกในการใช้ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเหมาะสมกับเวลา และกลุ่มเป้าหมายในการวัดและประเมินผล และแสดงรายละเอียดวิธีการดำเนินงานตามกิจกรรมต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในรายการข้อกำหนด (TOR) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นแนวทางการดำเนินงานที่ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์/ บริการ และกระบวนการให้บริการที่ต้องดำเนินการตามที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ ก่อนที่จะเริ่มทำการสำรวจข้อมูลจริงจะมีการทดสอบแบบสอบถามก่อน เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเป็นปรนัย (Objective) และมีความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้พิจารณาข้อคำถามในแบบสอบถาม แล้วประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามรายข้อกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Index of item Objective Congruence : IOC) ร่างตัวอย่างแบบสอบถาม ได้ออกแบบ แบบสอบถามออกเป็น 5 แบบ เพื่อให้ชุดคำถามสอดคล้องกับ ผู้รับบริการ 5 กลุ่ม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.
- ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ.
- ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต
- ส่วนที่ 5 ความรักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

3) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(1) การสำรวจเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ใช้เครื่องมือผสมผสาน คือ การส่งลิงก์แบบสอบถามซึ่งเขียนด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า Snap Survey ให้กลุ่มเป้าหมายทางอีเมล โดยมีการแนบจดหมายแนะนำโครงการของ สทอภ. และใช้โทรศัพท์เพื่อโทรอธิบายรายละเอียด รวมทั้งโทรติดตามกลุ่มเป้าหมายที่ยังมิได้ตอบแบบสอบถาม หรือโทรศัพท์สัมภาษณ์ เพื่อให้จำนวนตัวอย่างบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

(2) การสำรวจเชิงคุณภาพ จัดกิจกรรมวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลจากดาวเทียม และกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษา ทาง Zoom หรือ ทำการสัมภาษณ์ในเชิงลึก (In-depth interview) ทีละราย ทางโทรศัพท์ หรือ Zoom โดยขึ้นกับความสะดวกของผู้ให้สัมภาษณ์

4) การควบคุมคุณภาพในการดำเนินงาน

ที่ปรึกษามีศักยภาพในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ ตรวจสอบความถูกต้องข้อมูล (Quality Control) ลงรหัส (Editing) ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ (Data processing) และนักวิเคราะห์-นักสถิติ (Analysts-Statisticians) ได้อย่างครบวงจร มีทรัพยากรบุคคลที่เป็นพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราว (Part-Timers) ตั้งแต่ระดับพนักงานสัมภาษณ์ Supervisors ผู้จัดการงานภาคสนาม ผู้จัดการประมวลผล จนถึงผู้จัดการโครงการฯ เป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน โดยมีกระบวนการดำเนินการแต่ละส่วนงาน ดังนี้

- การอบรมทีมงาน เจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานต้องเข้าอบรมก่อนเริ่มดำเนินงาน เพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ เครื่องมือการวิจัย กระบวนการทำงาน การปฏิบัติตัวในงานภาคสนาม และการแก้ปัญหาเบื้องต้น
- การเก็บข้อมูลภาคสนาม มีเจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการโครงการ และหรือซูเปอร์ไวเซอร์ คอย/สังเกตการณ์ เพื่อคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งควบคุมการทำงานให้ได้มาตรฐาน
- การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจบการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ระดับซูเปอร์ไวเซอร์ จะทำการตรวจคุณภาพ (Quality Control) แบบสอบถามทุกชุด เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์

และความสัมพันธ์ของคำตอบในเบื้องต้น ถ้าหากข้อมูลไม่สมบูรณ์ หรือจำเป็นต้องแก้ไขแบบสอบถาม ซุปเปอร์ไวเซอร์จะเป็นผู้สอบถามเพิ่มเติมและแก้ไขข้อมูล

- การตรวจเช็คจากทีม QC เจ้าหน้าที่ QC ทำการตรวจเช็คแบบสอบถามของพนักงานสัมภาษณ์ทุกคน และทำการสุ่มเพื่อตรวจสอบกลับไปยังกลุ่มตัวอย่างอีกครั้งไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่ถูกต้อง ก่อนจะนำเสนอให้มีการตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งกับทีมประมวลผลข้อมูล (Data Processing)

- การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) ก่อนจะทำการประมวลผลข้อมูลจะมีการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล Logic Check ต่าง ๆ หากพบว่ายังไม่สมเหตุผลก็จะส่งให้กับทีมตรวจสอบคุณภาพทำการตรวจสอบและแก้ไขใหม่อีกครั้ง

5) การวิเคราะห์และประเมินผล และพัฒนาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจะทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งเป็นสถิติพื้นฐานในการคำนวณและวิเคราะห์ผลการวิจัย เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลของตัวแปรที่สนใจบางตัวว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อสรุปค่าสถิติอ้างอิงไปสู่ประชากร โดยอ้างอิงตามหลักวิชาการ ได้แก่

- สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)
- การแสดงผลด้วยตารางแจกแจงข้อมูล (Frequency Cross-tabulation Table)
- ค่าร้อยละความพึงพอใจ (Percentage)

$$\text{การหาค่าร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ย}}{5} \times 100$$

- ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean/Standard Deviation)
- การทดสอบความแตกต่างด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ

โดยมีเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ (Likert Scale) ตามเกณฑ์ของเบสท์ในการแปลความหมายตามแนวคิดของเบสท์ (Best W. John. 1997, 190) ใช้เกณฑ์ดังนี้

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

เกณฑ์การให้คะแนน	เกณฑ์การแปลผล จากคะแนนเฉลี่ย	หมายเหตุ เกณฑ์จากค่าร้อยละ
ระดับที่ 1	1.00 - 1.80	น้อยที่สุด 20.00-36.00
ระดับที่ 2	1.81 - 2.60	น้อย 36.01-52.00
ระดับที่ 3	2.61 - 3.40	ปานกลาง 52.01-68.00
ระดับที่ 4	3.41 - 4.20	มาก 68.01-84.00
ระดับที่ 5	4.21 - 5.00	มากที่สุด 84.01-100.00

การวัดระดับความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ ใช้มาตราวัด 10 ระดับ และใช้วัด Net Promoter Score (NPS)

ระดับความเห็น	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเต็ม 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

เป็นการเรียบเรียงข้อมูลโดยใช้เทคนิคทางสถิติพื้นฐาน และทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจ โดยใช้แบบจำลองทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ผลอย่างเหมาะสม แปลผลการศึกษาวิเคราะห์อย่างมีหลักเชิงวิชาการ โดยแนวทางการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการประเมินมาตรฐานด้านบริการ ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ปรึกษาจะทำการวิเคราะห์ให้มีความครอบคลุมทั้งในภาพรวม กระบวนการรับบริการ ประเภทผู้ใช้บริการ และอื่น ๆ ที่มีความเหมาะสมของข้อมูล นอกเหนือจากนั้น ที่ปรึกษาเสนอให้มีแนวทางการวิเคราะห์ที่สามารถตอบโจทย์ และนำมาจัดทำข้อเสนอแนะแบบเชิงกลยุทธ์ได้ชัดเจนมาก รวมทั้งการวิเคราะห์ความพึงพอใจ เทียบกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ใช้การวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Gap Analysis เพื่อให้ทราบช่องว่างของคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการและกระบวนการสนับสนุนผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบระดับความพอใจและระดับความคาดหวังที่มีต่อประเด็นต่าง ๆ

(1) การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ การหาความสัมพันธ์ของปัจจัยหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรต้น และตัวแปรตามที่ได้นำเสนอในหัวข้อกรอบแนวคิด

(2) การวิเคราะห์ความพึงพอใจ เทียบกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Gap Analysis) จะใช้การวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Gap Analysis เพื่อให้ทราบช่องว่างของคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการสนับสนุนผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบระดับความพอใจและระดับความคาดหวังที่มีต่อประเด็นต่าง ๆ

บทที่ 3: แผนการดำเนินงานและการส่งมอบงาน

3.1 แผนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาดำเนินงาน

ที่ปรึกษาได้เสนอแผนการปฏิบัติงานดังแสดงไว้ในตารางนี้โดยได้แจกแจงรายละเอียดของงานที่จะทำในแต่ละขั้นตอนพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยมีระยะเวลาการดำเนินงาน 120 วัน นับจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

ตารางที่ 2 แผนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาดำเนินงาน

กิจกรรมการดำเนินงาน	วัน/เดือน/ปี	ช่วงเวลาดำเนินการ (สัปดาห์)																			
		2566																			
		มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน				ตุลาคม			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. งานจัดทำแผน วิธีการดำเนินงาน และร่างแบบสอบถาม																					
1.1 ลงนามสัญญาจ้าง	16 มิ.ย. 66			O																	
1.2 การประชุมหารือกับคณะทำงานของ สทอภ. เพื่อทราบข้อมูลมาจัดทำแนวคำถาม	19 มิ.ย. 66																				
1.3 ร่างแบบสอบถาม แผนการดำเนินงาน และตัวอย่างของข้อาร่วย	19-26 มิ.ย. 66																				
1.4 สทอภ. ตรวจสอบและอนุมัติแบบสอบถาม แผนดำเนินการโครงการ ของข้อาร่วย และส่งมอบรายชื่อผู้รับบริการให้ทาง CSN	26มิ.ย.-26ก.ค. 66																				
2. งานพัฒนาเครื่องมือวัดเพื่อสำรวจความพึงพอใจ																					
2.1 การทดสอบแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ	24-26 ก.ค.66																				
2.2 การจัดทำแบบสอบถามออนไลน์	24-26 ก.ค.66																				
2.3 การทดสอบแบบสอบถามก่อนดำเนินการสำรวจจริง(Try Out)	24-27 ก.ค.66																				
งานส่งมอบงวดที่ 1 ส่งมอบรายงานแผนการดำเนินงาน (Inception Report) และสรุปผลการพัฒนาเครื่องมือสำรวจความพึงพอใจ (ภายใน 45 วัน)	3 ส.ค. 66																				

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

กิจกรรมการดำเนินงาน	วัน/เดือน/ปี	ช่วงเวลาดำเนินการ (สัปดาห์)																			
		2566																			
		มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน				ตุลาคม			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3. งานสำรวจข้อมูล วิเคราะห์การประเมินผล จัดทำข้อเสนอแนะ และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์																					
3.1 การรวบรวมข้อมูลสำรวจความคิดเห็นต่อ ผสทอภ.	24 ก.ค.- 4ส.ค.66																				
3.2 การรวบรวมข้อมูลสำรวจผู้รับบริการ	27 ก.ค.-15 ส.ค.66																				
3.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และประมวลผลทางสถิติ	2-18 ส.ค.66																				
3.4 ดำเนินการสำรวจเชิงคุณภาพ	16 ส.ค.-1 ก.ย.66																				
3.5 จัดส่งของที่ระลึกทาง ปณ.ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม	4-8 ก.ย.66																				
3.6 จัดทำร่างรายงานสรุปผลการสำรวจสำหรับผู้บริหาร	21ส.ค.-14 ก.ย. 66																				
3.7 จัดทำรายงานวิเคราะห์การสำรวจ	21ส.ค.-9 ต.ค.66																				
งานส่งมอบงวดที่ 2 ส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) (ภายใน 120 วัน)	12 ต.ค. 66																				
นำเสนอผลการสำรวจความคิดเห็นแก่ผู้บริหาร สทอภ.	(หากมีการร้องขอ)																				

บทที่ 4: ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 7 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2566
- 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ
- 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้
- 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website)
- 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)
- 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ
- 4.7 ผลการจัดกิจกรรมสนทนาเฉพาะกลุ่ม (Focus Groups)

4.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2566

ในการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2565 - เดือนมีนาคม 2566 จำนวน 226 ตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. ดังนี้ 1) กลุ่มผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ 2) กลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ 3) กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ 4) กลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) และ 5) กลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลในรูปแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียด ดังนี้

- 1.1 การสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.
- 1.2 การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.
- 1.3 การสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.
- 1.4 การสำรวจความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต
- 1.5 การสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ

4.1.1 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.85 เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงสุด ที่ ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.65 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.28 อันดับที่สามเป็นด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ และ ด้านราคา ค่าเฉลี่ย 4.41 เท่ากัน แต่คิดเป็นร้อยละ 88.28 และ 88.25 ตามลำดับ อันดับสี่เป็นด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.39 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 87.79 และ 87.80 และอันดับสุดท้าย ด้านส่งเสริมการขายมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดที่ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.48 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.39	87.79	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.58	91.65	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.43	88.69	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	87.80	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.41	88.28	มากที่สุด
ด้านราคา	4.41	88.25	มากที่สุด
ด้านส่งเสริมการขาย	4.12	82.48	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.39	87.85	มากที่สุด

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.48 รองลงมา คือ กลุ่มผู้รับบริการปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.45 กลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.99 กลุ่มผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.77 กลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.56 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.									
	ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ		ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้		ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์		ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)		ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.25	84.91	4.35	87.01	4.03	80.50	5.00	100.00	4.33	86.53
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.39	87.85	4.53	90.62	4.38	87.63	5.00	100.00	4.61	92.14
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.42	88.36	4.40	87.93	4.14	82.88	4.83	96.67	4.38	87.62
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	4.45	88.93	-	-	4.33	86.67	-	-
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.40	88.00	4.29	85.87	4.16	83.25	5.00	100.00	4.21	84.29
ด้านราคา	4.24	84.73	4.30	86.06	-	-	4.78	95.56	4.33	86.67
ด้านการส่งเสริมการขาย	-	-	4.12	82.48	-	-	-	-	-	-
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ของ สทอภ	4.34	86.77	4.35	86.99	4.18	83.56	4.82	96.48	4.37	87.45
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	55		121		40		3		7	

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการแตกต่างจากความคาดหวังสูงสุดเท่ากับ 0.30 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีความแตกต่างเท่ากับ 0.29 และด้านการส่งเสริมการขาย มีความแตกต่างเท่ากับ 0.24 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 5 ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจ และความคาดหวัง	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.39	4.10	0.29	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.58	4.28	0.30	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.43	4.22	0.21	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	4.26	0.13	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.41	4.24	0.17	มากที่สุด
ด้านราคา	4.41	4.22	0.19	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.12	3.88	0.24	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.39	4.17	0.22	มากที่สุด

4.1.2 การรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

พฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทาง สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line) มากที่สุด จำนวน 137 คน โดยมีความน่าสนใจของเนื้อหาอยู่ที่ 4.39 คะแนน หรืออยู่ในระดับน่าสนใจมากที่สุด รองลงมา คือ เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) จำนวน 125 คน มีความน่าสนใจของเนื้อหาอยู่ที่ 4.16 คะแนน หรืออยู่ในระดับน่าสนใจมาก และจดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. จำนวน 105 คน มีความน่าสนใจของเนื้อหาอยู่ที่ 4.33 คะแนน หรืออยู่ในระดับน่าสนใจมากที่สุด รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 6 ตารางที่ 6 พฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

ช่องทาง	ช่องทางการรับทราบ ข่าวสาร		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจของ เนื้อหาและรูปแบบการ นำเสนอ	
			1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ น่าสนใจ
2a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, ไปสเตอร์)	33	14.6	24	72.73	7	21.21	2	6.06	4.06	มาก
2b. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line)	137	60.62	54	39.42	45	32.85	38	27.74	4.39	มากที่สุด
2c. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)	125	55.31	70	56	28	22.4	27	21.6	4.16	มาก
2d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	94	41.59	83	88.3	9	9.57	2	2.13	4.62	มากที่สุด
2e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.	17	7.52	14	82.35	2	11.76	1	5.88	4.06	มาก

ช่องทาง	ช่องทางการรับทราบ ข่าวสาร		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจของ เนื้อหาและรูปแบบการ นำเสนอ	
			1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ น่าสนใจ
2f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.	105	46.46	53	50.48	35	33.33	17	16.19	4.33	มากที่สุด
2g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทู	6	2.65	4	66.67	1	16.67	1	16.67	4.17	มาก
2h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	8	3.54	4	50	2	25	2	25	4.25	มากที่สุด
2i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์	22	9.73	13	59.09	5	22.73	4	18.18	4.05	มาก
2j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ สทอภ. ท่าน อื่น	38	16.81	28	73.68	5	13.16	5	13.16	3.68	มาก
2k. อื่น ๆ - ได้รับการแนะนำบอกต่อจากคนรู้จัก	7	3.1	5	71.43	1	14.29	1	14.29	3.29	ปานกลาง

4.1.3 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.16 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการจะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการกับ สทอภ.อีก และจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. มีคะแนนมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.48 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 89.66 และ 89.52 ตามลำดับ รองลงมา คือ ผู้รับบริการจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่นๆ ของ สทอภ. คะแนนเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.29 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 7

หัวข้อที่ประเมิน	ความภักดี จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.		
	ค่าเฉลี่ยความภักดี	ร้อยละความภักดี	ระดับความภักดี
จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการกับ สทอภ.อีก	4.48	89.66	มากที่สุด
จะแนะนำผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.ให้กับบุคคลอื่นๆ	4.48	89.52	มากที่สุด
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	4.41	88.29	มากที่สุด
ความภักดีโดยรวมต่อการให้บริการ ของ สทอภ.	4.46	89.16	มากที่สุด
จำนวนตัวอย่าง	226		

จากการสำรวจผู้ใช้พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 53.54 เมื่อพิจารณาสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า โดยภาพรวมสัดส่วนกลุ่มที่สนับสนุน สทอภ. (กลุ่ม Promoters) มีมากกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างหรือคิดเป็นร้อยละ 60.62 ขณะที่กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า (กลุ่ม Passives) มีสัดส่วนต่ำกว่าเกือบครึ่งหนึ่งของกลุ่มผู้สนับสนุน หรือ ร้อยละ 32.30 รวมทั้งกลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ. (กลุ่ม Detractor) มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 7.08 เท่านั้น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของ สทอภ.

กลุ่ม	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	7.08
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	32.30
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	60.62
NPS	53.54

4.1.4 ภาพรวมความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการในอนาคตของผู้รับบริการ สทอภ. โดยรวม พบว่า โครงการ Digital Service Platform มีค่าเฉลี่ยการตอบโจทยความต้องการสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.37 และมีระดับการตอบโจทยต่อธุรกิจมากที่สุด รองลงมาเป็น ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 มีค่าเฉลี่ยการตอบโจทยความต้องการอยู่ที่ 4.23 และมีระดับการตอบโจทยต่อธุรกิจมากที่สุดเช่นกัน และ โครงการ sphere มีค่าเฉลี่ยการตอบโจทยความต้องการอยู่ที่ 4.22 และมีระดับการตอบโจทยต่อธุรกิจมาก ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 9 ตารางที่ 9 แนวทางการให้บริการในอนาคตของ สทอภ. เพื่อตอบโจทยผู้รับบริการ

หัวข้อที่ประเมิน	ความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต					
	ระดับการตอบโจทย	โดยรวม	ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ	ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	ผู้รับบริการทดสอบ (GALAXI Lab)	ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ
			ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1 โครงการ Digital Service Platform	มากที่สุด	4.37	4.45	4.23		4.43
2. โครงการ sphere	มากที่สุด	4.22	4.11	4.13		4.43
3. โครงการ Marine GI Portal	มาก	3.73	3.82	3.80		3.57
4. ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2	มากที่สุด	4.23	4.29	4.25		4.14
5. ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A	มาก	4.08	4.02	4.23		4.00
6 การพัฒนาระบบปฏิบัติการต่าง ๆ	มาก	3.67			3.67	
7. อาคารประกอบและทดสอบดาวเทียม	มาก	3.67			3.67	

4.1.5 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการ THEOS-2 ต่อภารกิจและสาธารณชน

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการจาก สทอภ. พบว่า ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2 อยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.42 สำหรับประโยชน์ต่อภารกิจของผู้รับบริการที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2 มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าอยู่ที่ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.48 และระดับความพึงพอใจยังอยู่ในระดับมาก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนา

ดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.12	82.48	มาก
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.22	84.42	มากที่สุด

- **ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อภารกิจของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ**

ผู้รับบริการจาก สทอภ. 139 ราย หรือร้อยละ 61.50 ได้ให้ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อภารกิจ โดยประโยชน์ต่อภารกิจที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ ประโยชน์จากภาพถ่ายดาวเทียมที่มีความละเอียดชัดเจนถูกต้องที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ที่ช่วยในการรวบรวมวิเคราะห์ทางด้านการศึกษางานวิจัยและบริการงานวิชาการ การใช้ประโยชน์ในพื้นที่ป่าไม้เพื่อการจำแนกป่าไม้ การตรวจสอบภัยพิบัติทางธรรมชาติ/สาธารณภัย นอกจากนี้ยังมีประโยชน์ในการใช้ข้อมูลเพื่อป้องกันการทุจริตและการพิจารณาคดี

- **ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อสาธารณชน**

ผู้รับบริการจาก สทอภ. 140 ราย หรือร้อยละ 61.95 ได้ให้ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อสาธารณชน โดยประโยชน์ต่อสาธารณชนที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ ประโยชน์เพื่อการจัดการด้านทรัพยากรและภัยธรรมชาติที่ดีขึ้น เช่น จากไฟฟ้า และอุทกภัย ประโยชน์เพื่อข้อมูลในการวางแผนการจัดการใช้ที่ดินอย่างเหมาะสม ประโยชน์ในการนำไปใช้ในการวางแผนการเกษตร เช่น การเลือกพื้นที่ ที่เหมาะสมในการเพาะปลูก การเลือกชนิดพืชปลูกของเกษตรกร

4.1.6 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการ สทอภ. โดยรวมพบว่า ภาพลักษณ์ของ สทอภ. ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ภาพลักษณ์การเป็นองค์กรมีความน่าเชื่อถือหรือเป็นองค์กรภาครัฐที่ช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจในการใช้บริการ ภาพลักษณ์ในการบริการข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำและรายละเอียดที่ชัดเจนเชื่อถือได้ และภาพลักษณ์ในการเป็นหน่วยงานที่จัดหาข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศที่สำคัญ โดยเฉพาะภาพถ่ายดาวเทียมและภาพลักษณ์อื่น ๆ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 11

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์

แ ล ะ บ ร ิ ก า ร
ของผู้รับบริการงานงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ

ภาพลักษณ์	จำนวน	ร้อยละ
เป็นองค์กรภาครัฐที่มีความน่าเชื่อถือ มีชื่อเสียงเป็นที่นิยม ช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจในการใช้บริการ	102	62.58
เป็นหน่วยงานที่เป็นผู้นำในการจัดหาข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ และรายละเอียดที่ชัดเจน เชื่อถือได้และสนับสนุนข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศที่สำคัญภาพถ่ายดาวเทียม	38	23.31
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการข้อมูลภูมิสารสนเทศโดยตรง และมีความเต็มใจในการให้บริการที่ดี	9	5.52
เป็นองค์กรที่ทันสมัยมีเทคโนโลยีพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆออกมาที่ประยุกต์ใช้ได้หลากหลาย	5	3.06
เป็นหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆสม่ำเสมอ	4	2.46
ภาพลักษณ์แต่การประชาสัมพันธ์อาจจะน้อยเกินไป	1	0.61
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์	1	0.61
สามารถนำข้อมูลมาต่อยอดในธุรกิจได้	1	0.61
หลักสูตรมีประโยชน์สอดคล้องกับสายงาน	1	0.61
องค์กรที่ทำประโยชน์เพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	1	0.61

4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในด้านการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ ได้ทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2565 - เดือนมีนาคม 2566 จำนวน 55 ตัวอย่าง จากผู้รับบริการ 55 ราย ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

พฤติกรรมการใช้บริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. จากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 92.73 สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการ มีจำนวน 4 ราย เท่านั้น คิดเป็นเพียงร้อยละ 7.27 โดยให้เหตุผลที่เคยใช้บริการกับแหล่งอื่น เช่น เป็นความจำเป็นเร่งด่วน ทำรายงานนำเสนอหน่วยงานราชการมีความสะดวกกว่า หน่วยงานที่เคยใช้บริการ เช่น กรมพัฒนาที่ดิน และ NASA ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 พฤติกรรมการใช้บริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ.

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	51	92.73
เคย	4	7.27
- ความจำเป็นเร่งด่วน	1	25.00
- ทำรายงานนำเสนอหน่วยงานราชการ	1	25.00
- มีความสะดวกกว่า	1	25.00
- ข้อมูลจากดาวเทียมจากกรมพัฒนาที่ดิน และ NASA	1	25.00

สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการซื้อข้อมูลภูมิสารสนเทศ เช่น ข้อมูลพื้นที่น้ำท่วม พื้นที่เพาะปลูกพืชเศรษฐกิจ พื้นที่สีเขียวจากแหล่งอื่น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยซื้อข้อมูลภูมิสารสนเทศ ข้อมูลพื้นที่น้ำท่วม พื้นที่เพาะปลูกพืชเศรษฐกิจ พื้นที่สีเขียวจากแหล่งอื่นที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.27 สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการ มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นเพียงร้อยละ 12.73 โดยให้เหตุผลที่เคยใช้บริการกับแหล่งอื่น เช่น ต้องการข้อมูลดาวเทียมเฉพาะเรื่อง ข้อมูลพื้นที่เฝ้าไหม้ ข้อมูลระดับน้ำ มีความจำเป็นเร่งด่วน และบางแหล่งไม่เสียค่าใช้จ่ายจึงใช้บริการ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 พฤติกรรมการใช้บริการซื้อข้อมูลภูมิสารสนเทศ เช่น ข้อมูลพื้นที่น้ำท่วม พื้นที่
เพาะปลูกพืชเศรษฐกิจ พื้นที่สีเขียวจากแหล่งอื่น

การใช้บริการซื้อข้อมูลภูมิสารสนเทศ เช่น ข้อมูลพื้นที่น้ำท่วม พื้นที่เพาะปลูกพืชเศรษฐกิจ พื้นที่สีเขียวจากแหล่งอื่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	48	87.27
เคย	7	12.73
- ต้องการข้อมูลดาวเทียมเฉพาะเรื่อง;ข้อมูลพื้นที่เผาไหม้,ข้อมูลระดับน้ำ	4	57.14
- ความจำเป็นเร่งด่วน	1	14.29
- ข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่นไม่ระบุเหตุผล;กรมพัฒนาที่ดิน,NASA	1	14.29
- ไม่เสียค่าใช้จ่าย(ฟรี)	1	14.29

● การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

ช่องทาง การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางเว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 65.45 โดยร้อยละ 63.89 มีการรับรู้ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของ สทอภ. 1-3 ครั้ง และร้อยละ 19.44 ได้รับรู้ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของ สทอภ. มากกว่า 5 ครั้ง มีความน่าสนใจในระดับมาก รองลงมาคือ ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line) จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.00 โดยร้อยละ 36.36 ได้รับรู้ผ่านช่องทางนี้มากกว่า 5 ครั้ง มีความน่าสนใจในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นช่องทางการประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.64 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และ มีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมากที่สุด รวมทั้งมีค่าเฉลี่ยความน่าสนใจสูงสุดอยู่ที่ 4.67

ช่องทางสกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยู มีผู้รับบริการรับรู้ผ่านช่องทางนี้น้อยที่สุด จำนวน 2 ราย และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมากและมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 14

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ

ช่องทาง	ช่องทางการรับทราบ ข่าวสาร		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจของ เนื้อหาและรูปแบบการ นำเสนอ	
			1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ ค่าเฉลี่ย	ความ น่าสนใจ
2a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	9	16.36	6	66.67	1	11.11	2	22.22	4.00	มาก
2b. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line)	33	60.00	12	36.36	9	27.27	12	36.36	4.52	มากที่สุด
2c. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)	36	65.45	23	63.89	6	16.67	7	19.44	4.14	มาก
2d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	24	43.64	20	83.33	2	8.33	2	8.33	4.67	มากที่สุด
2e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.	4	7.27	3	75.00	-	-	1	25.00	3.00	ปานกลาง
2f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.	22	40.00	7	31.82	10	45.45	5	22.73	4.45	มากที่สุด
2g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	2	3.64	1	50.00	-	-	1	50.00	4.00	มาก
2h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	4	7.27	2	50.00	1	25.00	1	25.00	4.00	มาก
2i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์	8	14.55	6	75.00	1	12.50	1	12.50	3.75	มาก
2j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ สทอภ. ท่านอื่น	10	18.18	9	90.00	-	-	1	10.00	4.10	มาก
2k. อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.2.4 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม

จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.77 เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจสูงสุดด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.42 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.36 รองลงมา คือ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 และถัดมาเป็นด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.85

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.16 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศจำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	84.91	4.25	4.09	0.16	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	87.85	4.39	4.19	0.20	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	88.36	4.42	4.24	0.18	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	88.00	4.40	4.25	0.15	มากที่สุด
ด้านราคา	84.73	4.24	4.11	0.13	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	86.77	4.34	4.18	0.16	มากที่สุด

• ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 84.91 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/การขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.91 รองลงมา คือ ประเด็นกระบวนการสั่งซื้อ/ การขอรับบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.82 และรองลงมาเป็นประเด็นช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.27 และคิดเป็นร้อยละ 85.45

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอยู่ 0.16 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังเช่นกัน โดยประเด็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/การขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจนมีส่วนต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังสูงที่สุดที่ 0.24 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 16 ตารางที่ 16 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) กระบวนการสั่งซื้อ/ การขอรับบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	85.82	4.29	4.07	0.22	มากที่สุด
b) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/การขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน	86.91	4.35	4.11	0.24	มากที่สุด
c) การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	85.09	4.25	4.18	0.07	มากที่สุด
d) มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย	85.45	4.27	4.05	0.22	มากที่สุด
e) มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ	81.45	4.07	3.98	0.09	มาก
f) ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม	84.73	4.24	4.13	0.11	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม	84.91	4.25	4.09	0.16	มากที่สุด

• ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ ด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.85 เมื่อจำแนกเป็นประเด็นพบว่าประเด็นความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร และประเด็นความเอาใจใส่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด หรือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.73 เท่ากันรองลงมา คือ ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง 0.20 และทุกประเด็นการให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง โดยเฉพาะประเด็นความเอาใจใส่กระตือรือร้นที่จะให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังสูงที่สุดที่ 0.24 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิ

สารสนเทศ
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับความ พึงพอใจ
a) ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลหรือ คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ	86.91	4.35	4.18	0.16	มากที่สุด
b) ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหา ได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด	86.91	4.35	4.15	0.20	มากที่สุด
c) ความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	88.73	4.44	4.22	0.22	มากที่สุด
d) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	88.73	4.44	4.20	0.24	มากที่สุด
e) ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88.00	4.40	4.22	0.18	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม	87.85	4.39	4.19	0.20	มากที่สุด

- ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศด้านคุณภาพของเนื้อหาความรู้ที่อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 87.93 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วนสมบูรณ์ มีความพึงพอใจสูงสุด โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.09 รองลงมาคือประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการมีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.36 รองลงมาเป็นประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.64

หากเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอยู่ที่ 0.18 และทุกประเด็นมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง โดยเฉพาะประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์ ที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังสูงสุดอยู่ที่ 0.20 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์	89.09	4.45	4.25	0.20	มากที่สุด
b) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสม	87.64	4.38	4.24	0.15	มากที่สุด
c) ผลิตภัณฑ์/บริการมีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ	88.36	4.42	4.24	0.18	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของบริการให้คำปรึกษาโดยรวม	88.36	4.42	4.24	0.18	มากที่สุด

- ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ และประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลทำงานตามภารกิจที่รับผิดชอบมีความพึงพอใจสูงสุดทั้ง 2 ประเด็น โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.00 เท่ากัน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง 0.15 โดยทั้ง 2 ประเด็นมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเช่นกัน โดยประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ มีส่วนต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังสูงที่สุดที่ 0.16 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศด้านด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	88.00	4.40	4.24	0.16	มากที่สุด
b) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	88.00	4.40	4.27	0.13	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม	88.00	4.40	4.25	0.15	มากที่สุด

• ด้านราคา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศด้านราคาอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.73 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็นราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 และคิดเป็นร้อยละ 85.82 รองลงมา คือประเด็นการแสดงราคาที่ชัดเจน โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.45

หากเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง 0.13 และทุกประเด็นการให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะเรื่องราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังสูงที่สุดอยู่ที่ 0.16 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศด้านราคา

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์	85.82	4.29	4.13	0.16	มากที่สุด
b) การกำหนดราคามีมาตรฐาน	82.91	4.15	4.04	0.11	มาก
c) มีการแสดงราคาที่ชัดเจน	85.45	4.27	4.16	0.11	มากที่สุด

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านราคาโดยรวม	84.73	4.24	4.11	0.13	มากที่สุด

4.2.3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นความไม่พึงพอใจในช่วงปีที่ผ่านมาโดยรวม จำนวน 13 ราย โดยด้านกระบวนการให้บริการมีความไม่พึงพอใจสูงสุด จำนวน 6 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 46.15 ของความไม่พึงพอใจทั้งหมด ได้แก่เรื่องระยะเวลาการส่งมอบงานล่าช้ากว่ากำหนด 3 ราย การบริการมีขั้นตอน ยุ่งยาก เกินไป และ ไม่มีการติดตามงานแจ้งความคืบหน้าให้ทราบ รองลงมาเป็นด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการจำนวน 4 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 30.77 ของความไม่พึงพอใจทั้งหมด ได้แก่ ข้อมูลที่ส่งมอบไม่ครบ ข้อมูลบางส่วนขาดหาย การอัปโหลดข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ (Cloud) ไม่สามารถดูได้ และไฟล์ข้อมูลที่ได้รับไม่ตรงกับรูปแบบที่ผู้รับบริการต้องการ และความไม่พึงพอใจด้านอื่น ๆ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	6	46.15
- ระยะเวลาการส่งมอบงานล่าช้ากว่ากำหนด	3	23.08
- ไม่มีการติดตามงานแจ้งความคืบหน้าให้ทราบ	1	7.69
- รูปแบบการเสนอรายงานไม่ทันสมัย	1	7.69
- การบริการมีขั้นตอน ยุ่งยาก เกินไป	1	7.69
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	1	7.69
- เจ้าหน้าที่ ไม่เอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ ล่าช้า	1	7.69
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4	30.77
- ข้อมูลที่ส่งมอบ มีข้อมูลบางส่วนขาดหาย ไม่ครบ	2	15.38
- การอัปโหลดข้อมูลผ่านระบบ Cloud ไม่สามารถดูได้ตลอดการใช้งาน	1	7.69
- ไฟล์ข้อมูลที่ได้รับ ไม่ตรงกับรูปแบบที่ผู้รับบริการต้องการ	1	7.69
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	1	7.69
- ไฟล์ที่ส่งมาก่อนข้างใหญ่ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างเต็มที่	1	7.69
ด้านราคา	1	7.69
- มีราคาสูง	1	7.69

สำหรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศโดยรวมมีจำนวน 17 ข้อเสนอแนะ โดยในด้านกระบวนการให้บริการมีข้อเสนอแนะจำนวนสูงสุด 7 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 41.18 ของข้อเสนอแนะทั้งหมด ได้แก่เรื่องขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก สะดวกรวดเร็ว การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด มีการติดตามงานและความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง การอัปโหลดข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ (Cloud) สามารถดูได้ตลอดการใช้งาน และระยะเวลาในการส่งมอบงานควรรวดเร็วมากขึ้น รองลงมาเป็นด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ จำนวน 5 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 29.41 ของข้อเสนอแนะทั้งหมด ได้แก่ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนส่งมอบ ข้อมูลที่ส่งมอบต้องมีเรียบร้อยความสมบูรณ์ รูปแบบไฟล์ข้อมูลที่ส่งมอบควรเป็นไปตามที่ผู้รับบริการต้องการ และมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ อีกตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	7	41.18
- อยากให้มีการบริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกรวดเร็ว	3	17.65
- อยากให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	1	5.88
- อยากรให้มีการติดตามงาน และความคืบหน้า อย่างต่อเนื่อง	1	5.88
- อยากรให้มีการอัปโหลดข้อมูลผ่านระบบ Cloud ดูได้ตลอดการใช้งาน	1	5.88
- ระยะเวลาในการส่งมอบงานควรรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม	1	5.88
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	2	11.76
- อยากรให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ในการให้บริการให้มากกว่านี้ เช่น การประสานงาน	1	5.88
- อยากรให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆที่ให้บริการมากกว่านี้	1	5.88
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	5	29.41
- อยากรให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนส่งมอบ	1	5.88
- อยากรให้ส่งข้อมูลเป็นรูปแบบแผ่นซีดี	1	5.88
- อยากรให้มีการอัปโหลดข้อมูลผ่านระบบ Cloud ดูได้ตลอดการใช้งาน	1	5.88
- อยากรให้ไฟล์ข้อมูลที่ส่งมอบเป็นรูปแบบที่ผู้รับบริการร้องขอ	1	5.88
- อยากรให้ข้อมูลที่ส่งมอบ ข้อมูลมีเรียบร้อยความสมบูรณ์	1	5.88
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	1	5.88
- อยากรให้แยกไฟล์เป็นส่วนๆให้สามารถใช้งานได้สะดวก (ไฟล์ไม่ใหญ่เกินไป)	1	5.88
ด้านราคา	2	11.76
- อยากรให้มีการปรับลดราคาลง	2	11.76

4.2.4 ภาพรวมความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศพบว่า โครงการ Digital Service Platform มีค่าเฉลี่ยการตอบโจทยความต้องการสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.45 และมีระดับการตอบโจทยต่อธุรกิจมากที่สุด รองลงมาเป็น ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 มีค่าเฉลี่ยการตอบโจทยความต้องการอยู่ที่ 4.29 และมีระดับการตอบโจทยต่อธุรกิจมากที่สุดเช่นกัน และโครงการ Sphere มีค่าเฉลี่ยการตอบโจทยความต้องการอยู่ที่ 4.11 และมีระดับการตอบโจทยต่อธุรกิจมาก

โครงการ Marine GI Portal มีค่าเฉลี่ยการตอบโจทยน้อยที่สุดจากการให้บริการในอนาคตทั้งหมด แต่ยังคงอยู่ในระดับตอบโจทยอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 23 ตารางที่ 23 แนวทางการให้บริการในอนาคตของ สทอภ. เพื่อตอบโจทยผู้รับบริการข้อมูลจาก

ดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

บริการในอนาคต	ค่าเฉลี่ยการตอบ โจทยต่อธุรกิจ	ระดับการตอบโจทยต่อ ธุรกิจ
โครงการ Digital Service Platform	4.45	ตอบโจทยมากที่สุด
โครงการ sphere	4.11	ตอบโจทยอย่างมาก
โครงการ Marine GI Portal	3.82	ตอบโจทยอย่างมาก
ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2	4.29	ตอบโจทยมากที่สุด
ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A	4.02	ตอบโจทยอย่างมาก

สำหรับสาเหตุที่ผู้รับบริการคิดเห็นว่าการให้บริการในอนาคตไม่ตอบโจทยต่อธุรกิจหรือที่ให้คะแนนน้อยกว่า 4 มีทั้งหมด 43 ราย โดยโครงการ Marine GI Portal และบริการข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A มีสาเหตุที่ไม่ตอบโจทยมากที่สุดจำนวน 13 และ 10 ราย ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักมาจากโครงการไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานของหน่วยงานน้อย และยังไม่สนใจข้อมูลชายฝั่งทะเล และสาเหตุอื่น ๆ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 บริการในอนาคตของ สทอภ. เหตุผลที่ไม่ตอบโดยผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม
และข้อมูล ภูมิสารสนเทศ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
โครงการ Digital Service Platform	4	100.00
- ไม่ได้ใช้บริการ	2	50.00
- ไม่มี	2	50.00
โครงการ sphere	8	100.00
- ไม่เกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงาน ไม่ได้ใช้บริการ	4	50.00
- การใช้งานในระดับปฏิบัติการยังไม่จำเป็นเมื่อเทียบกับการลงทุน	1	12.50
- ไม่มี	3	37.50
โครงการ Marine GI Portal	13	100.00
- ไม่เกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงาน ไม่ได้ใช้บริการ	8	61.54
- มีความเกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงานน้อย	1	7.69
- ยังไม่สนใจข้อมูลชายฝั่งทะเล	1	7.69
- ไม่มี	3	23.08
ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2	8	100.00
- ไม่ได้ใช้บริการ	3	37.50
- มีความเกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงานน้อย	1	12.50
- ความละเอียดข้อมูลสามารถทดแทนภาพถ่ายจากโดรนพื้นที่ที่ไม่สามารถบินสำรวจได้	1	12.50
- ไม่เกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงาน	1	12.50
- ไม่มี	2	25.00
ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A	10	100.00
- ไม่เกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงาน ไม่ได้ใช้บริการ	7	70.00
- มีความเกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงานน้อย	1	10.00
- ไม่มี	2	20.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.5 ผลลัพธ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ.

ผลการสำรวจผลลัพธ์ Solution หรือบริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. พบว่าผู้รับบริการงานข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ได้เสนอแนะผลลัพธ์ Solution และบริการเพิ่มเติมมาทั้งหมด จำนวน 30 รายการ ได้แก่ ต้องการให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อสืบค้นได้เอง พัฒนาผลลัพธ์บริการภาพถ่ายดาวเทียม โดยเฉพาะความละเอียดชัดเจนของภาพ การปรับราคาให้เหมาะสมหรือราคาถูกลง และคำบรรยายเกี่ยวกับข้อมูลดาวเทียมที่ละเอียดมากขึ้น และการพัฒนาบริการด้านอื่น ๆ อีกตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 สิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลลัพธ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์

ความต้องการของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ผลลัพธ์ Solution หรือบริการด้านอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อสืบค้นได้เอง มีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลมากขึ้น	8	26.66
2. พัฒนาผลลัพธ์บริการภาพถ่ายดาวเทียม โดยเฉพาะความละเอียดชัดเจนของภาพแต่ละประเภทให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน	8	26.66
3. มีราคาที่เหมาะสม/ราคาถูกลง หรือมีการจัด Promotion จัดฟรีเซอร์วิสแผนที่ออนไลน์เบื้องต้น Subscription service	7	23.33
4. เว็บไซต์ที่ใช้ค้นหาภาพถ่ายดาวเทียมให้มีความเสถียรมากกว่านี้ คำบรรยายเกี่ยวกับข้อมูลดาวเทียมที่ละเอียดมากขึ้น ส่งข้อมูลผ่านช่องทางเว็บไซต์ให้ถี่มากขึ้น	5	16.66
5. การเก็บข้อมูลที่ทำได้ยาก เช่น ความเสียหายของภัยพิบัติ ข้อมูลพื้นที่ต่างๆ เช่น พื้นที่น้ำท่วมซ้ำซาก และบริการ open data ข้อมูลการสำรวจทรัพยากร	3	10.00
6. สนับสนุนข้อมูลจากดาวเทียมแก่หน่วยงานราชการ เช่น ให้หน่วยงานราชการดาวน์โหลดข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียม THEOS-2 ฟรี และจัดทำข้อมูลประจำปี เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐที่ดิน	3	10.00
7. เพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานให้ง่ายขึ้น	2	6.66
8. มีแอปพลิเคชันเพิ่มเติมใหม่ๆ	2	6.66
9. เมื่อมี update ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบด้วย	1	3.33
10. ระยะเวลาการจัดส่งข้อมูลให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	1	3.33
11. เครื่องมือในการวิเคราะห์ เช่น คุณภาพน้ำทะเลตามฤดูกาล, พื้นที่เกษตรกรรม พื้นที่ชุมชน พื้นที่อุตสาหกรรม, ปริมาณและทิศทางการไหลของน้ำจืดลงทะเล	1	3.33
12. DEM (แบบจำลองความสูงเชิงเลข) ของพื้นที่ เพื่อนำมาทำการออกแบบ	1	3.33

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการด้านอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
13. ข้อมูลดาวเทียมสามารถเชื่อมโยงในรูปแบบ API ได้	1	3.33
14. ความแม่นยำ เช่น การตรวจสอบระดับของ PM1,Pollution	1	3.33
15. ต้องการให้ สทอภ. มีให้เลือกซื้อพื้นที่เฉพาะที่ต้องการได้ เพราะปัจจุบันกำหนดต้องซื้อภาพถ่ายขนาดใหญ่	1	3.33
16. การ Calibrate และ Validate ข้อมูลดาวเทียมกับข้อมูลจากสถานีตรวจวัด	1	3.33
17. มีการพัฒนารูปแบบสามารถย้อนดูข้อมูลหรือภาพถ่ายย้อนหลังไป 30 ปีได้	1	3.33

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.6 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศพบว่า ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2 อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 สำหรับประโยชน์ต่อภารกิจของผู้รับบริการที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2 มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าไม่มากอยู่ที่ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.27 และระดับความพึงพอใจยังอยู่ในระดับมาก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 26

ดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.16	83.27	มาก
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.20	84.00	มาก

● ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อภารกิจของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ

ผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ 32 ราย หรือร้อยละ 58.18 ได้ให้ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อภารกิจ โดยประโยชน์ต่อภารกิจที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ ประโยชน์ของข้อมูลจากดาวเทียมที่ถูกต้องมีรายละเอียดชัดเจน จำนวน 10 ราย หรือร้อยละ 31.25 ของความคิดเห็นทั้งหมด รองลงมาเป็นประโยชน์ในการช่วยวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรด้านต่าง ๆ ประโยชน์ในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้ และประโยชน์จากข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมช่วยแก้ปัญหาและออกแบบวางแผนโครงการต่าง ๆ จำนวน 3 ราย หรือร้อยละ 9.38 เท่ากัน ของความคิดเห็นทั้งหมด และประโยชน์ต่อภารกิจอื่น ๆ อีก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม

แ ล ะ ข อ ม จ ล
ภูมิสารสนเทศ

ประโยชน์ต่อภารกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลจากดาวเทียมที่ถูกต้อง รายละเอียดชัดเจน	10	31.25
ใช้ช่วยการวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรด้านต่าง ๆ ติดตามการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ป่าไม้ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้	8	25.00
ข้อมูลภาพดาวเทียมช่วยแก้ปัญหาและออกแบบ วางแผน โครงการต่าง ๆ สามารถใช้พัฒนางานวิจัยสนับสนุนการจัดทำนโยบายวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม	7	21.88
นำข้อมูลเป็นองค์ความรู้ให้กับประชาชนหรือผู้เข้าชมในพิพิธภัณฑ์ ช่วยในเรื่องการเรียนการสอนให้นักศึกษา	3	9.38
ใช้ในการสำรวจการปลูกพืชเสพติด และพื้นที่ ที่มีการขนย้ายสิ่งผิดกฎหมาย ใช้ข้อมูลป้องกันการทุจริต, ใช้พิจารณาคดี	2	6.25
ใช้ภาพถ่ายในการสำรวจเส้นทางคมนาคม	1	3.13
ใช้ในการปฏิบัติการกิจด้านความมั่นคง	1	3.13
รวม	32	100.00

● ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อสาธารณชน

ผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ 30 ราย หรือร้อยละ 54.55 ได้ให้ ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อสาธารณชน เช่น ประโยชน์เพื่อกำหนดแผนและแก้ปัญหา ด้านสาธารณสุข หรือภัยพิบัติ จำนวน 10 รายหรือร้อยละ 33.33 ของความคิดเห็นทั้งหมด ประโยชน์เพื่อการวางแผนเลือกพื้นที่ที่เหมาะสมในการเพาะปลูก จำนวน 7 รายหรือร้อยละ 23.33 และต่อสาธารณชนอื่น ๆ อีก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชนในความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ

ประโยชน์ต่อสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
วางแผนและแก้ปัญหา ด้านสาธารณสุข/ภัยพิบัติ	10	33.33
วางแผนเลือกพื้นที่ที่เหมาะสมในการเพาะปลูก	7	23.33
ข้อมูลจากดาวเทียมที่มีรายละเอียดชัดเจน ถูกต้อง	6	20.00
ข้อมูลสำหรับการจัดทำโครงการที่เกี่ยวข้องของส่วนงาน	2	6.67
ใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรด้านต่าง ๆ ; ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการน้ำ	2	6.67
บุคคลทั่วไป สามารถเข้าถึงข้อมูลภาพได้ง่าย	2	6.67
ทำให้ประชาชนเข้าใจธรรมชาติที่เกิดขึ้นบนโลกได้มากขึ้น	1	3.33
รวม	30	100.00

ทั้งนี้ มีผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศได้ให้สาเหตุที่คิดเห็นว่าการพัฒนาดาวเทียม THEOS 2 มีประโยชน์น้อย-น้อยที่สุดต่อภารกิจและต่อสาธารณชน หรือให้คะแนนต่ำกว่า 3 โดยให้สาเหตุหลักว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS 2 ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับผิดชอบ และหน่วยงานยังไม่มีความจำเป็นในการใช้ประโยชน์จากการพัฒนาดังกล่าว รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 29 ตารางที่ 29 สาเหตุที่โครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจและต่อสาธารณชนน้อยถึงน้อย

ท ส ด
ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ความคิดเห็น	จำนวน
1.ประโยชน์น้อย-น้อยที่สุดต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	
- ไม่เกี่ยวกับงานที่ได้รับผิดชอบ	1
- เนื่องจากของหน่วยงานยังไม่มีความจำเป็นในการใช้ประโยชน์	1
2.ประโยชน์น้อย-น้อยที่สุดต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	
- ไม่เกี่ยวกับงานที่ได้รับผิดชอบ	1

4.2.7 ประเภทและลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียมที่ผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ สนใจอยากใช้บริการ

จากการสำรวจประเภทของข้อมูลจากดาวเทียมที่ผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศสนใจอยากใช้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความสนใจข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ และแปลตีความแล้วในรูปแบบ Shapefile จำนวน 34 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 61.82 รองลงมาเป็นข้อมูลดิบ (Raw Data) ที่ไม่ผ่านการปรับแก้ใด ๆ จำนวน 25 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 45.45 ข้อมูลที่ปรับแก้แบบ Orthorectified และข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WMTS, WFS จำนวน 19 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 34.55 เท่ากัน และการพัฒนาบริการด้านอื่น ๆ อีก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ประเภทของข้อมูลจากดาวเทียม ที่ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศสนใจอยากใช้บริการ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลดิบ Raw Data ที่ไม่ผ่านการปรับแก้ใด ๆ	25	45.45
ข้อมูลที่ปรับแก้แบบ Orthorectified	19	34.55
ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WMTS, WFS	19	34.55
ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ และแปลตีความแล้วในรูปแบบ shapefile	34	61.82
ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน	16	29.09

สำหรับลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียมที่ผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศสนใจอยากใช้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความสนใจลักษณะข้อมูลที่มีความละเอียดสูง (1-2 เมตร) จำนวน 32 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 58.18 รองลงมาเป็นข้อมูลที่มีความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า) จำนวน 26 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 47.27 และเป็นข้อมูลที่มีความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป) จำนวน 12 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 21.82 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม ที่ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศสนใจอยากใช้บริการ

ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร)	จำนวน	ร้อยละ
- ความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า)	26	47.27
- ความละเอียดสูง (1-2 เมตร)	32	58.18
- ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป)	12	21.82

ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีวัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ประโยชน์สูงสุดในเรื่อง การงานวางแผนด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ จำนวน 9 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 20.45 รองลงมาเป็นวัตถุประสงค์ด้านงานวิจัย, ภูมิสารสนเทศ วัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจการครอบครองที่ดินในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ และวัตถุประสงค์ในการเปลี่ยนแปลงชายฝั่งและการใช้ที่ดิน จำนวน 5 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 11.36 เท่ากัน และวัตถุประสงค์อื่น ๆ อีก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 วัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียม

แ ละ ข ู อ ม ู ล

ภูมิสารสนเทศ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1.งานวางแผนด้านสิ่งแวดล้อมการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติด้วย	9	20.45
2. ด้านเกี่ยวกับงานวิจัย; ภูมิสารสนเทศ	5	11.36
3.การสำรวจการครอบครองที่ดินในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ	5	11.36
4.การเปลี่ยนแปลงชายฝั่ง; การใช้ที่ดิน	5	11.36
5.การบริหารจัดการต่างๆ;พื้นที่น้ำท่วมช่วงน้ำหลาก บริเวณเขื่อนต่าง ๆ	4	9.09
6.งานสำรวจออกแบบโครงสร้างด้านสาธารณูปโภค/ผังเมือง; สร้างถนน	3	6.82
7.นำมาใช้ประกอบการพิจารณาคดี	2	4.55
8.ด้านความมั่นคง	2	4.55
9.การพิจารณาพื้นที่ เพื่อพัฒนาโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน	2	4.55
10.นำข้อมูลเป็นองค์ความรู้ให้กับประชาชนหรือผู้เข้าชมในพิพิธภัณฑ์	1	2.27
11.ใช้ข้อมูลอ้างอิงในระบบ	1	2.27
12.ช่วยในเรื่องการเรียนการสอนให้แก่นักศึกษา	1	2.27
13.งานสำรวจการปลูกพืชเสพติด และพื้นที่ ที่มีการขนย้ายสิ่งผิดกฎหมาย	1	2.27
14.พัฒนาเทคโนโลยีควบคู่กับการใช้ AI	1	2.27
15.การป้องกันและการบรรเทาสาธารณภัย	1	2.27
16.งานสำรวจและวิเคราะห์การใช้ประโยชน์พื้นที่ด้านแผนที่ภาษี	1	2.27
รวม	44	100.00

4.2.5 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการงานงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศพบว่า ภาพลักษณ์ของ สทอภ. ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ 49 ราย จากทั้งหมด 55 ราย โดยภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือการเป็นองค์กรมีความน่าเชื่อถือและเป็นองค์กรภาครัฐ จำนวน 28 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา เป็นภาพลักษณ์ของการเป็นหน่วยงานที่จัดหาข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศที่สำคัญ เช่น ภาพถ่ายดาวเทียม จำนวน 7 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 14.29 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการของ ผู้รับบริการงานงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ

ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นองค์กรมีความน่าเชื่อถือ องค์กรภาครัฐ	28	57.14
เป็นหน่วยงานที่จัดหาข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศที่สำคัญ; ภาพถ่ายดาวเทียม	7	14.29
ภาพลักษณ์ที่ดีช่วยให้การตัดสินใจในการบริการง่ายขึ้น	4	8.16
ข้อมูลมีความถูกต้องและรายละเอียดที่ชัดเจน	3	6.12
เป็นองค์กรที่ทันสมัยและเทคโนโลยีใหม่	2	4.08
บุคลากรมีการบริการที่ดี	2	4.08
บุคลากรให้ความรู้แนะนำข้อมูลได้ดี	2	4.08
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์	1	2.04

4.2.6 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ โดยภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.15 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นจะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลดาวเทียมของ สทอภ. อีก มีระดับความภักดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 และคิดเป็นร้อยละ 90.55 รองลงมาเป็นประเด็น จะแนะนำหลักสูตรของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.09 อยู่ในระดับความภักดีมากที่สุด ขณะที่ประเด็นจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการอื่น ๆ ของ สทอภ. ค่าเฉลี่ย 4.39 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.82 และอยู่ในระดับความภักดีมากที่สุดเช่นเดียวกัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความภักดี
1. จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลดาวเทียม ของ สทอภ. อีก	4.53	90.55	มากที่สุด
2. จะแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลดาวเทียม ของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่น ๆ	4.45	89.09	มากที่สุด
3. จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	4.39	87.82	มากที่สุด
ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการโดยรวม	4.46	89.15	มากที่สุด

- Net Promoter Score (NPS)

จากผลการสำรวจผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศพบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 65.45 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 70.91 แต่พบผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 5.45 และกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 23.64 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ

กลุ่มผู้รับบริการ	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	5.45
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	23.64
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	70.91
NPS	65.45

4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในด้านการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ได้ทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2565- เดือนมีนาคม 2566 จำนวน 121 ตัวอย่าง จากจำนวน 121 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.3.1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

การใช้บริการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศของ สทอภ. จากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ฝึกอบรมหลักสูตรด้านการใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เบื้องต้น (Geographic Information System: GIS) เพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการทุจริต จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 รองลงมา คือ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับผู้เริ่มต้นใช้งาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.88 และด้านการพัฒนาดาวเทียม รุ่น 4 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.05 และหลักสูตรอื่น ๆ อีก ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 36

ตารางที่ 36 พฤติกรรมการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ
ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

หลักสูตรฝึกอบรมของ สทอภ. ที่ผู้รับบริการเข้าร่วม	จำนวน	ร้อยละ
การใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เบื้องต้น (Geographic Information System: GIS) เพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการทุจริต	22	18.18
ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำหรับผู้เริ่มต้นใช้งาน	18	14.88
การพัฒนาดาวเทียม รุ่น 4	17	14.05
การเขียนโปรแกรมด้วยภาษา Python เพื่อพัฒนางานด้านระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์	12	9.92
ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ขั้นพื้นฐานสำหรับกรมป่าไม้	9	7.44
การพัฒนาโปรแกรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ทางอินเทอร์เน็ต	7	5.79
หลักสูตร ภูมิสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 9	7	5.79
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ เพื่อบริหารจัดการด้านสาธารณสุข	6	4.96
GIS, วัสดุคอมโพสิต	4	3.31
Geospatial Big Data Analytics	4	3.31
Advanced Composite Manufacturing for Aerospace	4	3.31
การออกแบบและสร้างดาวเทียมขนาดเล็กขั้นพื้นฐาน	3	2.48
GIS ภูมิสารสนเทศพื้นฐานฯ	2	1.65
ArcGIS basic	2	1.65
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่และการสร้างแบบจำลองในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์	1	0.83
การอบรมการใช้ GIS เบื้องต้นสำหรับผู้ใช้งาน	1	0.83
GISTDA Space Camp	1	0.83
การดูแผนที่ภาพถ่ายทางอากาศ	1	0.83
GISTDA Health GIS 2022	1	0.83

สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการงานการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการงานการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 90.08 สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการ มีจำนวน 12 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 9.92 เท่านั้น โดยเคยใช้บริการของสำนักจัดการที่ดินป่าไม้ จำนวน 3 ราย และสถาบันวิจัยเพื่อการบูรณาการเทคโนโลยีอวกาศ อากาศและภาคพื้นดิน (ISAGT) จำนวน 2 ราย และหน่วยงานอื่น ๆ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 พฤติกรรมการใช้บริการงานการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ.

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	109	90.08
เคย ระบุ....	12	9.92
- สำนักงานจัดการที่ดินป่าไม้	3	25.00
- สถาบันวิจัยเพื่อการบูรณาการเทคโนโลยีอวกาศ อากาศและภาคพื้นดิน (ISAGT)	2	16.67
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1	8.33
- บริษัท GIS จำกัด	1	8.33
- โครงการ THEOS 1 (ดาวเทียมไทยโชต)	1	8.33
- Astra Nova School	1	8.33
- สถาบันวิจัยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการพัฒนาอย่างยั่งยืน (ICCSO)	1	8.33
ไม่ระบุ	3	25.00

● การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

ช่องทาง การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line) จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.46 โดยร้อยละ 25.64 พบว่าได้รับรู้ผ่านช่องทางนี้มากกว่า 5 ครั้ง และมีความน่าสนใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ จดหมาย/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.59 โดยร้อยละ 16.69 ได้รับรู้ผ่านช่องทางนี้ มากกว่า 5 ครั้ง และมีความน่าสนใจในระดับมากที่สุด ลำดับที่สามเป็นเว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) มีผู้รับรู้ผ่านช่องทางนี้ จำนวน 59 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 48.76 มีความถี่ในการรับรู้ มากกว่า 5 ครั้ง อยู่ที่ร้อยละ 13.56 และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมากเช่นกัน

สำหรับช่องทางที่มีผู้รับบริการรับรู้น้อยที่สุดคือผ่านช่องทางสกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยู และ บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร จำนวนช่องทางละ 1 ราย แต่มีระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมากและมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.00 และ 5.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 38

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ช่องทาง	ช่องทางการ รับทราบข่าวสาร		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและ รูปแบบการนำเสนอ	
			1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ น่าสนใจ
2a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	17	14.05	11	64.71	6	35.29	-	-	4.18	มาก
2b. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line)	78	64.46	30	38.46	28	35.90	20	25.64	4.37	มากที่สุด
2c. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)	59	48.76	34	57.63	17	28.81	8	13.56	4.14	มาก
2d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพหรือร่วมจัด	46	38.02	40	86.96	6	13.04	-	-	4.89	มากที่สุด
2e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.	6	4.96	5	83.33	1	16.67	-	-	4.83	มากที่สุด
2f. จดหมาย/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.	60	49.59	28	46.67	22	36.67	10	16.67	4.50	มากที่สุด
2g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	1	0.83	1	100.00	-	-	-	-	4.00	มาก
2h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสารวารสาร	1	0.83	-	-	1	100.00	-	-	5.00	มากที่สุด
2i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์	11	9.09	5	45.45	3	27.27	3	27.27	4.27	มากที่สุด
2j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ สทอภ. ท่านอื่น	17	14.05	12	70.59	2	11.76	3	17.65	3.29	ปานกลาง
2k. อื่น ๆ - ได้รับการแนะนำบอกต่อจากคนรู้จัก	7	5.79	5	71.43	1	14.29	1	14.29	3.29	ปานกลาง

4.2.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม

จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. ภาพรวมผู้รับบริการงานการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หรือมีค่าเฉลี่ยที่ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.99 เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.53 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.62 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 88.93 และด้านคุณภาพของเนื้อหาความรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.40 และคิดเป็นร้อยละ 87.93

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า การบริการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอยู่ 0.25 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังเช่นกัน โดยเฉพาะด้านบุคลากรที่ให้บริการที่มีส่วนต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังสูงที่สุดที่ 0.29 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	87.01	4.35	4.08	0.27	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	90.62	4.53	4.24	0.29	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้	87.93	4.40	4.18	0.22	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	88.93	4.45	4.18	0.27	มากที่สุด
ด้านราคา	86.06	4.30	4.10	0.20	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ	85.87	4.29	4.06	0.24	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการขาย	82.48	4.12	3.88	0.24	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	86.99	4.35	4.10	0.25	มากที่สุด

• ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการงานการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.01 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการงานการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นระบบการแจ้งเตือนผู้สมัครผ่าน E-mail ที่มีความถูกต้องแม่นยำและมีข้อมูลละเอียดครบถ้วน โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 และคิดเป็นร้อยละ 88.93 รองลงมา คือ ประเด็นการชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดีก่อนเข้าร่วมการอบรม/ สัมมนา โดยประเด็นนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.76 และรองลงมาเป็น

ประเด็นวิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน มีค่าเฉลี่ย 4.40 และคิดเป็นร้อยละ 88.10

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอยู่ 0.27 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังเช่นกัน โดยประเด็นวิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว มีส่วนต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังสูงที่สุดที่ 0.35 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการงานการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ

สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับความ พึงพอใจ
a) วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว	88.10	4.40	4.06	0.35	มากที่สุด
b) การชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการ อบรม/ สัมมนา	88.76	4.44	4.12	0.31	มากที่สุด
c) ระบบการแจ้งเตือนผู้สมัครผ่าน E-mail มีความถูกต้อง แม่นยำ และมีข้อมูลละเอียดครบถ้วน	88.93	4.45	4.17	0.28	มากที่สุด
d) การติดตาม หรือสอบถามผลการฝึกอบรม/ การ นำไปใช้งานอย่างต่อเนื่อง หลังอบรมแล้ว 3 เดือน	84.63	4.23	3.96	0.27	มากที่สุด
e) มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด	85.95	4.30	4.02	0.28	มากที่สุด
f) ระยะเวลาการจัดฝึกอบรมมีความเหมาะสม	85.12	4.26	4.12	0.14	มากที่สุด
g) การตอบคำถามและให้คำแนะนำทางวิชาการแก่ผู้ เข้ารับการอบรมผ่านกลุ่ม Line application ของ แต่ละหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ	87.60	4.38	4.12	0.26	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม	87.01	4.35	4.08	0.27	มากที่สุด

• ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.62 เมื่อจำแนกเป็นประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร มีความพึงพอใจสูงสุด โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด หรือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.90 รองลงมา คือ วิทยากรสามารถตอบคำถาม และ ข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.74 รองลงมาเป็น

วิทยากรมีชื่อเสียงและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นอย่างดี อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 และคิดเป็นร้อยละ 90.25

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง 0.29 และทุกประเด็นการให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง โดยประเด็นวิทยากรสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังสูงสุดที่ 0.35 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) วิทยากรมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	89.59	4.48	4.16	0.32	มากที่สุด
b) วิทยากรสามารถตอบคำถาม และข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	90.74	4.54	4.19	0.35	มากที่สุด
c) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	91.90	4.60	4.36	0.24	มากที่สุด
d) วิทยากรมีชื่อเสียงและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นอย่างดี	90.25	4.51	4.26	0.26	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม	90.62	4.53	4.24	0.29	มากที่สุด

- ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านคุณภาพของเนื้อหาความรู้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.93 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ความพร้อมของอุปกรณ์ และเอกสารประกอบการอบรม มีความพึงพอใจสูงสุด โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.43 รองลงมา คือ ความเหมาะสมของเนื้อหาในการให้ความรู้ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.26 และ รองลงมาเป็น ความหลากหลายของหลักสูตร อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.11

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอยู่ที่ 0.22 และทุกประเด็นมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง โดยเฉพาะประเด็น

ความเหมาะสมของเนื้อหาในการให้ความรู้ที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังสูงสุดอยู่ที่ 0.29
รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้าน
คุณภาพของเนื้อหา ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับความ พึงพอใจ
a) ความเหมาะสมของเนื้อหาในการให้ความรู้	88.26	4.41	4.12	0.29	มากที่สุด
b) ความหลากหลายของหลักสูตร	87.11	4.36	4.21	0.15	มากที่สุด
c) ความพร้อมของอุปกรณ์ และเอกสาร ประกอบการอบรม	88.43	4.42	4.21	0.21	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้โดยรวม	87.93	4.40	4.18	0.22	มากที่สุด

• ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.93 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็นพบว่า ความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา และความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือประกอบการฝึกอบรม โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด หรือค่าเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.42 เท่ากัน รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ ได้ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.93 และอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง 0.27 และทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังเช่นกัน โดยเฉพาะความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ มีส่วนต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดที่ 0.31 รายละเอียดแสดงตารางที่ 43

ตารางที่ 43 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับความ พึงพอใจ
d) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ	87.93	4.40	4.08	0.31	มากที่สุด
e) ความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม/ สัมมนา	89.42	4.47	4.23	0.24	มากที่สุด
f) ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ประกอบการฝึกอบรม	89.42	4.47	4.22	0.25	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม	88.93	4.45	4.18	0.27	มากที่สุด

● ด้านราคา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านราคาอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.06 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า การแสดงอัตราค่าลงทะเบียนที่ชัดเจนมีความพึงพอใจสูงสุด โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.10 รองลงมา คือประเด็นการกำหนดราคามีมาตรฐาน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 และคิดเป็นร้อยละ 85.45 รองลงมาเป็นประเด็นราคาเหมาะสมกับคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.63

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง 0.20 และทุกประเด็นการให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะเรื่องราคาเหมาะสมกับคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังสูงสุดอยู่ที่ 0.24 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน

ราคา

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับความ พึงพอใจ
a) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของ หลักสูตรฝึกอบรม	84.63	4.23	3.99	0.24	มากที่สุด
b) การกำหนดราคามีมาตรฐาน	85.45	4.27	4.08	0.19	มากที่สุด
c) การแสดงอัตราค่าลงทะเบียนที่ชัดเจน	88.10	4.40	4.22	0.18	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านราคาโดยรวม	86.06	4.30	4.10	0.20	มากที่สุด

- ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.87 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลแรงงานตามภารกิจที่รับผิดชอบมีความพึงพอใจสูงสุด โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.78 รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 84.96 และอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง 0.24 โดยทุกประเด็นมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเช่นกัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 45 ตารางที่ 45 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน

ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับความ พึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถ นำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงาน ตามภารกิจที่รับผิดชอบ	84.96	4.25	4.02	0.22	มากที่สุด
b) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแรงงานตาม ภารกิจที่รับผิดชอบ	86.78	4.34	4.09	0.25	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของ ผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม	85.87	4.29	4.06	0.24	มากที่สุด

● ด้านการส่งเสริมการขาย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.48 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า การขอคืนภาษีสำหรับผู้ประกอบการได้ 250% ทุกหลักสูตรมีความพึงพอใจสูงสุด โดยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.14 รองลงมา คือ การส่งเสริมการขายหรือนำเสนอโปรโมชั่น สำหรับหลักสูตรฝึกอบรมที่น่าสนใจ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.82 และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากเช่นกัน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง 0.24 โดยทุกประเด็นมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเช่นกัน โดยเฉพาะการส่งเสริมการขายหรือนำเสนอโปรโมชั่นสำหรับหลักสูตรฝึกอบรมที่น่าสนใจมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังสูงสุดที่ 0.26 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการส่งเสริมการขาย

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) การส่งเสริมการขายหรือนำเสนอโปรโมชั่นสำหรับหลักสูตรฝึกอบรมที่น่าสนใจ	81.82	4.09	3.83	0.26	มาก
b) การขอคืนภาษีสำหรับผู้ประกอบการได้ 250% ทุกหลักสูตร	83.14	4.16	3.93	0.23	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการส่งเสริมการขายโดยรวม	82.48	4.12	3.88	0.24	มาก

4.2.3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นความไม่พึงพอใจในช่วงปีที่ผ่านมาโดยรวม จำนวน 35 ความคิดเห็น โดยด้านกระบวนการให้บริการมีความไม่พึงพอใจสูงสุด จำนวน 9 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 25.71 ของความไม่พึงพอใจทั้งหมด ได้แก่ เรื่องระยะเวลาการจัดฝึกอบรมน้อยเกินไป และการใช้ไลน์กลุ่มเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมทำให้ผู้รับบริการไม่สะดวกในการแสดงความคิดเห็น รองลงมาเป็นด้านคุณภาพของเนื้อหาความรู้ จำนวน 8 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 22.86 ของความไม่พึงพอใจทั้งหมด ได้แก่ เนื้อหาสำหรับภาคปฏิบัติไม่เพียงพอ เนื้อหาใน

การอบรมนำมาใช้งานได้น้อยหรือไม่ตรงความต้องการ และในด้านราคา 6 ราย ที่คิดเห็นว่าการถ่ายทอดองค์ความรู้มีราคาสูง เป็นต้น และความไม่พึงพอใจด้านอื่น ๆ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	9	25.71
- ระยะเวลาการจัดฝึกอบรมสั้นไป	4	11.43
- เรียนตามไม่ทันเนื่องจากไม่มีพื้นฐานมาก่อน	2	5.71
- วันและเวลา ในการจัดสอบ	1	2.86
- ผู้เข้าอบรมน้อยเกินไป	1	2.86
- เป็นไลน์กลุ่มทำให้ไม่ค่อยกล้าแสดงความคิดเห็นออกไป	1	2.86
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	1	2.86
- บุคลากรไม่สนใจผู้เข้าร่วมอบรมเท่าที่ควร เมื่อมีปัญหาไม่ช่วยเหลือ	1	2.86
ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้	8	22.86
- เนื้อหาไม่ครบ ควรเพิ่มวันสำหรับภาคปฏิบัติให้มากกว่านี้	5	14.29
- เนื้อหาในการอบรม นำมาใช้งานได้น้อย/ไม่ตรงความต้องการ	2	5.71
- ระยะเวลาอบรมนานเกินไป	1	2.86
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3	8.57
- อาหารกลางวัน หรือพักเบรก ไม่เหมาะสมกับราคาคอร์สเรียน	2	5.71
- อุปกรณ์ใช้งานมายาวนาน;ฮาร์ดแวร์,ซอฟต์แวร์	1	2.86
ด้านราคา	6	17.14
- ราคาสูง	6	17.14
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	3	8.57
- ไม่สามารถนำไปต่อยอดได้ เนื่องจากไม่เข้าใจเนื้อหา	3	8.57
ด้านการส่งเสริมการขาย	5	14.29
- หลักสูตรในการอบรม ค่อนข้างน้อย ไม่ตรงตามต้องการ	2	5.71
- ไม่มีโปรโมชั่นลดราคา	1	2.86
- วัน-เวลา ในการเปิดอบรมไม่สะดวก	1	2.86
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการอบรม น้อย/ไม่ทราบ	1	2.86

สำหรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้โดยรวมมีจำนวน 35 ข้อเสนอแนะ โดยในด้านการให้บริการมีข้อเสนอแนะจำนวนสูงสุด 10 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 28.57 ของข้อเสนอแนะทั้งหมด ได้แก่เรื่องการให้มีการติดตามผู้อบรม มีการโทรแจ้งล่วงหน้า และมีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้เข้าอบรมแบบตัวต่อตัว รองลงมาเป็นด้านคุณภาพของเนื้อหาความรู้ จำนวน 7 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 20.00 ของข้อเสนอแนะทั้งหมด ได้แก่ การจัดฝึกอบรมสัมมนาแยกระดับระหว่างผู้ที่มีพื้นฐานแล้วและระดับสำหรับคนทั่วไปที่ไม่มีพื้นฐาน และการให้วิทยากรใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายขึ้นและใช้คำทางเทคนิคน้อยลง รวมทั้งในด้าน

ราคาจำนวน 5 รายการต้องการให้ปรับราคาให้เทียบเท่ากับหน่วยงานอื่น เป็นต้น และมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	10	28.57
- ระยะเวลาการจัดฝึกอบรมให้นานกว่านี้	4	11.43
- ทดลองการจัดคอร์ส อบรมขั้นพื้นฐานให้มากกว่านี้	3	8.57
- อยากให้จัดสอบในวันหยุดหรือช่วงหัวค่ำหลังเวลาเลิกงาน	1	2.86
- อยากให้มีการติดตามผู้อบรม โทรแจ้งล่วงหน้า	1	2.86
- อยากให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้เข้าอบรมแบบตัวต่อตัว	1	2.86
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	1	2.86
- บุคลากรช่วยเหลือ/สอบถามปัญหาในการปฏิบัติให้มากขึ้น	1	2.86
ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้	7	20.00
- ควรจัดคอร์สแยกสำหรับคนมีพื้นฐานและคนทั่วไป	5	14.29
- อยากให้วิทยากรใช้คำทางเทคนิคน้อยลง	1	2.86
- การอบรมควรสั้นกว่านี้	1	2.86
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3	8.57
- ปรับปรุงชนิดอาหารที่เสิร์ฟ; อร่อย/แบรนด	2	5.71
- ปรับปรุงอุปกรณ์ให้ทันสมัยยิ่งขึ้น; ฮาร์ดแวร์,ซอฟต์แวร์	1	2.86
ด้านราคา	5	14.29
- ปรับราคา เทียบกับหน่วยงานอื่น	5	14.29
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4	11.43
- มีการทำให้ผู้เข้าอบรมเห็นถึงประโยชน์ในการนำไปพัฒนาหรือการนำไปใช้งานจริง	4	11.43
ด้านการส่งเสริมการขาย	5	14.29
- อยากให้เพิ่มหลักสูตร ตรงตามต้องการ	2	5.71
- ปรับราคา	1	2.86
- วัน-เวลา ในการเปิดอบรมสะดวกใกล้บ้าน	1	2.86
- การประชาสัมพันธ์ หลากหลาย	1	2.86

4.2.4 ภาพรวมความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการต้องการหลักสูตรในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.45 และระดับพื้นฐานอยู่ที่ร้อยละ 34.71 ซึ่งในอนาคตควรมีการจัดอบรมที่แยกระดับของหลักสูตรหรือมีระดับหลักสูตรและเนื้อหาที่ชัดเจนมากขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการทราบและสามารถเลือกเข้าร่วมได้

โดยหลักสูตรการอบรม/สัมมนาในอนาคตที่ต้องการมากที่สุดคือ หลักสูตรการอบรม/สัมมนา การใช้ภาพถ่ายดาวเทียม จำนวน 30 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 37.97 หลักสูตรด้านภูมิสารสนเทศ/การใช้ประโยชน์แผนที่ เทคโนโลยี IfSAR QGIS GIS จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.58 หลักสูตรด้านการใช้โปรแกรม เวอร์ชันใหม่ทางธุรกิจ การจำลองซิมูเลชันสมาร์ตซิตี (Simulation Smart City) และหลักสูตรด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่อาร์กจิส โปร (ArcGIS Pro) จำนวน 10 ราย หรือร้อยละ 12.7 เท่ากัน และหลักสูตรอื่น ๆ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 49 และตารางที่ 50

ตารางที่ 49 ระดับหลักสูตรการอบรม/สัมมนาในอนาคตที่ต้องการ

ระดับหลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
พื้นฐาน	42	34.71
ปานกลาง	55	45.45
สูง	24	19.83

ตารางที่ 50 หลักสูตรการอบรม/สัมมนาในอนาคตที่ต้องการ

หลักสูตรการอบรม/สัมมนา	จำนวน	ร้อยละ
การใช้ภาพถ่ายเทียม	30	37.97
ภูมิสารสนเทศ/การใช้ประโยชน์แผนที่ เทคโนโลยี IfSAR QGIS GIS	21	26.58
การใช้โปรแกรมเวอร์ชันใหม่ทางธุรกิจการจำลองชุมชนเสมือนจริง (Simulation Smart City)	10	12.66
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ ArcGIS Pro	10	12.66
การเขียนโปรแกรม Python (ไพทอน)	8	10.13
เทคโนโลยีทางด้านอวกาศ	7	8.86
การพัฒนาโปรแกรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	4	5.06
Online programs : basic	4	5.06
ภูมิสารสนเทศกรมป่าไม้	4	5.06
Lot Protocol	2	2.53
การเขียน Coding	2	2.53
วัสดุเชิงประกอบ (Composite Material)	2	2.53
การเผยแพร่ข้อมูลภูมิสารสนเทศทาง Internet	2	2.53
การประยุกต์ใช้ภูมิสารสนเทศในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	2	2.53
การจัดการโลจิสติกส์	1	1.27
RS การจัดการไฟล์/ความปลอดภัยของข้อมูล	1	1.27
เทคนิคการถ่ายภาพโดรน	1	1.27
การเขียน API เพื่อแสดงผลและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลแบบ real time	1	1.27
Web service	1	1.27
การเรียนรู้เชิงลึกภาพที่มีความละเอียดสูง	1	1.27
Streaming Media	1	1.27
Data Analysis	1	1.27
Over-the-top บริการเนื้อหา; ภาพยนต์ โทรทัศน์	1	1.27
ประยุกต์ใช้ข้อมูล THEOS-2	1	1.27
รวม	79	100.0

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.5 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้พบว่า ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2 อยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.44 สำหรับประโยชน์ต่อภารกิจของผู้รับบริการที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2 มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าไม่มากอยู่ที่ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.79 และระดับความพึงพอใจยังอยู่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนา

ดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.24	84.79	มากที่สุด
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.37	87.44	มากที่สุด

- ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อภารกิจของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ 82 ราย หรือร้อยละ 67.77 คิดว่าโครงการ THEOS 2 มีประโยชน์ต่อภารกิจ โดยประโยชน์ต่อภารกิจที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ ประโยชน์ในการภาพถ่ายดาวเทียมที่มีความละเอียดชัดเจนถูกต้อง ครอบคลุมทุกพื้นที่ จำนวน 21 ราย หรือร้อยละ 25.61 ของความคิดเห็นทั้งหมด ประโยชน์ในการจำแนกป่าไม้ การใช้ประโยชน์พื้นที่ ในพื้นที่ป่าไม้ ประโยชน์ในการตรวจสอบภัยพิบัติทางธรรมชาติ/สาธารณภัย จำนวน 12 ราย หรือร้อยละ 14.63 เท่ากัน และประโยชน์ในการช่วยรวบรวมวิเคราะห์ แสดงพื้นที่อย่างชัดเจน จำนวน 10 ราย หรือร้อยละ 12.20 ของความคิดเห็นทั้งหมด และภารกิจอื่น ๆ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 52

ตารางที่ 52 ประโยชน์ต่อภารกิจของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่มผู้รับบริการ
การถ่ายทอดองค์ความรู้

ประโยชน์ต่อภารกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพถ่ายดาวเทียมที่มีความละเอียดชัดเจน ถูกต้อง ครอบคลุมทุกพื้นที่	21	25.61
การจำแนกป่าไม้ การใช้ประโยชน์พื้นที่ ในพื้นที่ป่าไม้	12	14.63
การตรวจสอบภัยพิบัติทางธรรมชาติ/สาธารณภัย	12	14.63
ช่วยรวบรวมวิเคราะห์ แสดงพื้นที่อย่างชัดเจน	10	12.20
ด้านการศึกษางานวิจัย และบริการวิชาการ	9	10.98
นำข้อมูลมาประยุกต์ใช้งานในระบบ	7	8.54
ใช้ข้อมูลป้องกันการทุจริต, ใช้พิจารณาคดี	7	8.54
เป็นผู้สนับสนุนในภารกิจบริหารจัดการขยะอวกาศ ADR	1	1.22
จัดทำเป็นข้อมูลการข่าวได้; ตรวจสอบการปลูกพืชเสพติด	1	1.22
การติดต่อสื่อสารและการควบคุมระยะไกล	1	1.22
Update ระบบ GIS	1	1.22
รวม	82	100.00

● ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อสาธารณชน

ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ 86 ราย หรือร้อยละ 71.07 ได้ให้ ประโยชน์ของการพัฒนา ดาวเทียม THEOS-2 ต่อสาธารณชน เช่น ประโยชน์เพื่อการจัดการด้านทรัพยากรและภัยธรรมชาติที่ดีขึ้น ไฟป่า อุทกภัย จำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 23.26 ประโยชน์จากภาพถ่ายดาวเทียมที่มีความละเอียดชัดเจน ถูกต้อง ครอบคลุมทุกพื้นที่ จำนวน 17 ราย หรือร้อยละ 19.77 ของความคิดเห็นทั้งหมด และเพื่อประโยชน์ การศึกษาเรียนรู้ จำนวน 13 ราย หรือร้อยละ 15.12 ประโยชน์ในการวางแผนการจัดการการใช้ที่ดินอย่าง เหมาะสม จำนวน 12 รายหรือร้อยละ 13.95 และต่อสาธารณชนอื่น ๆ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 53

ตารางที่ 53 ประโยชน์ต่อสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่ม
ผู้รับบริการ
การถ่ายทอดองค์ความรู้

ประโยชน์ต่อสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการจัดการด้านทรัพยากรและภัยธรรมชาติที่ดีขึ้น; ไฟป่า อุทกภัย	20	23.26
ภาพถ่ายดาวเทียมที่มีความละเอียดชัดเจน ถูกต้อง ครอบคลุมทุกพื้นที่	17	19.77
เพื่อการศึกษาเรียนรู้	13	15.12
เป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดการการใช้ที่ดินอย่างเหมาะสม	12	13.95
รวบรวมวิเคราะห์ พื้นที่อย่างชัดเจน	11	12.79
เป็นคลังข้อมูล เพื่อใช้ในการตัดสินใจและกำหนดด้านนโยบายต่าง ๆ	4	4.65
พัฒนารูปแบบการพยากรณ์อากาศให้มีความแม่นยำมากขึ้น	3	3.49
สำรวจพื้นที่ป่าไม้ และ เผ่าละวัง เขตพื้นที่อุทยานฯ	2	2.33
ดาวเทียมขนาดเล็ก (small sat)	1	1.16
ความมั่นคง	1	1.16
การสร้าง awareness เกี่ยวกับ space technology	1	1.16
ทำให้บุคคลทั่วไปรู้ประโยชน์ของ THEOS-2	1	1.16
รวม	86	100.00

4.2.5 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการงานการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ภาพลักษณ์ของ สทอภ. ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ 79 ราย จากทั้งหมด 121 ราย โดยภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ องค์กรมีความน่าเชื่อถือ และเป็นหน่วยงานของรัฐ จำนวน 31 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 39.24 รองลงมาเป็นภาพลักษณ์ที่ช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจในการใช้บริการ จำนวน 21 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 26.58 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 54

ตารางที่ 54 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการงานการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
องค์กรมีความน่าเชื่อถือ/ หน่วยงานของรัฐ	31	39.24
ช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจในการใช้บริการ	21	26.58
องค์กรที่ให้บริการด้านข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ	7	8.86
เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	3	3.80
องค์กรที่เป็นมืออาชีพด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	3	3.80
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและให้บริการข้อมูลภูมิสารสนเทศโดยตรง	3	3.80
ทำให้เกิดการร่วมมือและการประสานงานกันมากขึ้น	2	2.53
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	2	2.53
องค์กรที่มีชื่อเสียง	2	2.53
หลักสูตรมีประโยชน์สอดคล้องกับสายงาน	1	1.27
เนื้อหาที่มีรายละเอียดครอบคลุม	1	1.27
องค์กรที่ทันสมัย	1	1.27
องค์กรที่ทำประโยชน์เพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	1	1.27
ผลิตภัณฑ์ที่ประยุกต์ใช้ได้หลากหลาย	1	1.27

4.2.6 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ โดยภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.50 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นจะกลับมาอบรม/ สัมมนา กับ สทอภ. อีกและจะแนะนำหลักสูตรของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่น ๆ มีระดับความภักดีมากที่สุดเท่ากัน และมีค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.53 เท่ากัน ขณะที่ประเด็นจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการอื่น ๆ ของ สทอภ. ค่าเฉลี่ย 4.32 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.45 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 55

ตารางที่ 55 ค่าเฉลี่ยความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความภักดี
1.จะกลับมาอบรม/ สัมมนา กับ สทอภ. อีก	4.33	86.53	มากที่สุด
2.จะแนะนำหลักสูตรของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่น ๆ	4.33	86.53	มากที่สุด
3.จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	4.32	86.45	มากที่สุด
ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการโดยรวม	4.33	86.50	มากที่สุด

- Net Promoter Score (NPS)

จากผลการสำรวจผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 52.07 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 57.85 แต่พบผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 5.79 สำหรับกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 36.36 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

กลุ่มผู้รับบริการ	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	5.79
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	36.36
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	57.85
NPS	52.07

4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ที่ สทอภ. ให้บริการแบบไม่คิดมูลค่า เช่น EcoPlant, GISagro, Marine GI Portal, Thailand Flood Monitoring System, เซ็ ค ผุ่ น (Mobile Application), GISTDA Portal, Coastal Radar, GFMS, ภัยแล้งทางด้านการเกษตร, Sphere เป็นต้น ตั้งแต่เดือนเมษายน 2565 – เดือนมีนาคม 2566 จำนวน 40 ตัวอย่างจากผู้รับบริการ 40 ราย เก็บข้อมูลด้วยวิธีแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.4.1 การใช้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และเคยใช้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 โดยเคยใช้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ข้อมูลดาวเทียมเฉพาะเรื่องมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อมูลดาวเทียมจากแหล่งอื่น อันดับถัดมาคือข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสูง และข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องตามลำดับ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 57

ตารางที่ 57 พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ.

พฤติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	28	70.00
เคย ระบุ	12	30.00
- ข้อมูลดาวเทียมเฉพาะเรื่อง เช่น ข้อมูลสัญญาณทางทะเล, เชิงพื้นที่เพื่อการวางแผน	5	41.67
- ข้อมูลดาวเทียมจากแหล่งอื่น เช่น Sphere, Thaicom, Thailand Flood Monitoring System, https://www.earthinsights.net/ , GISagro	5	41.67
- ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสูง ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้อง ไม่ระบุชื่อแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	2	16.67

4.4.2 ภาพรวมการรับรู้ข่าวสารต่อการให้บริการของ สทอภ.

พฤติกรรมกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางเว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 ความถี่ในการรับทราบข่าวสารมากกว่า 5 ครั้ง ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา มี 2 ช่องทางการรับทราบข่าวสาร คือ สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line) และงานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร 1-3 ครั้ง ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบนำเสนอในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 และระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบนำเสนอในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 และช่องทางจดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร 1-3 ครั้ง ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบนำเสนอในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 58

ตารางที่ 58 พฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ช่องทาง	ช่องทางการ		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจของเนื้อหา	
	รับทราบข่าวสาร		1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง		และรูปแบบการนำเสนอ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ น่าสนใจ
a) สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	7	17.50	7	100.00	-	-	-	-	3.86	มาก
b) สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line)	23	57.50	9	39.13	8	34.78	6	26.09	4.35	มากที่สุด
c). เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)	26	65.00	10	38.46	5	19.23	11	42.31	4.27	มากที่สุด
d) งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	23	57.50	23	100.00	-	-	-	-	4.00	มาก
e) กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.	7	17.50	6	85.71	1	14.29	-	-	4.00	มาก
f) จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.	21	52.50	17	80.95	2	9.52	2	9.52	3.76	มาก
g) สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	2	5.00	2	100.00	-	-	-	-	4.50	มากที่สุด
h) บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	3	7.50	2	66.67	-	-	1	33.33	4.33	มากที่สุด
i) เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์	3	7.50	2	66.67	1	33.33	-	-	4.00	มาก
j) ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ สทอภ. ท่านอื่น	5	12.50	2	40.00	2	40.00	1	20.00	4.00	มาก

4.4.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ของ สทอภ. ภาพรวมผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.56 เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.63 รองลงมา คือด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.25 และด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน ค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.88 และลำดับสุดท้ายคือด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.50

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่าการบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอยู่ 0.20 เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่าทุกด้านการให้บริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังเช่นกัน โดยเฉพาะด้านบุคลากรที่ให้บริการที่มีส่วนต่างระหว่าง ความพึงพอใจและความคาดหวังที่ระดับมากที่สุด 0.28 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 59

ตารางที่ 59 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ความแตกต่าง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	80.50	4.03	3.83	0.20	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	87.63	4.38	4.10	0.28	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน	82.88	4.14	4.01	0.14	มาก
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	83.25	4.16	3.99	0.18	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	83.56	4.18	3.98	0.20	มาก

• ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์มีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.50 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่าผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์มีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นความชัดเจนของเอกสาร/ขั้นตอนในการขอรับบริการ โดยระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมา คือประเด็นความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการแอปพลิเคชัน โดยระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.50 และรองลงมาเป็นประเด็นระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ย 4.05 และคิดเป็นร้อยละ 81.00

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอยู่ 0.20 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่าทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังเช่นกัน โดยประเด็นความชัดเจนของเอกสาร/ขั้นตอนในการขอรับบริการมีส่วนต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังสูงที่สุดที่ 0.25 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 60 ตารางที่ 60 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ของ สทอภ.

ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ความแตกต่าง	ระดับความพึงพอใจ
a) ความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการแอปพลิเคชัน	81.50	4.08	3.93	0.15	มาก
b) ความชัดเจนของเอกสาร /ขั้นตอนในการขอรับบริการ	83.50	4.18	3.93	0.25	มาก
c) ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	80.00	4.00	3.83	0.18	มาก
d) มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ	76.50	3.83	3.60	0.23	มาก
e) มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด	80.50	4.03	3.80	0.23	มาก
f) ระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสม	81.00	4.05	3.88	0.18	มาก
ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม	80.50	4.03	3.83	0.20	มาก

• ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.63 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่าผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์มีความพึงพอใจสูงที่สุด 2 ประเด็น คือเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระจือรื้อร้น และพร้อมที่จะให้บริการ โดยระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.50 รองลงมา คือประเด็นความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 และลำดับสุดท้ายเป็นประเด็นความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน โดยระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.50

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอยู่ 0.28 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่าประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจหลังใช้

บริการมากกว่าความคาดหวังสูงสุด คือประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร มีส่วนต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังที่ 0.35 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 61

ตารางที่ 61 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ของ สทอภ.

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ความ แตกต่าง	ระดับความ พึงพอใจ
a) ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน	83.50	4.18	3.95	0.23	มาก
b) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	89.50	4.48	4.13	0.35	มากที่สุด
c) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ พร้อมที่จะให้บริการ	89.50	4.48	4.15	0.32	มากที่สุด
d) ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88.00	4.40	4.18	0.23	มากที่สุด
ความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม	87.63	4.38	4.10	0.28	มากที่สุด

• ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

จากการสำรวจด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.88 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่าผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์มีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแอปพลิเคชันที่ใช้บริการมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ โดยระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมา คือประเด็น แอปพลิเคชันใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ โดยระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.50 และรองลงมามี 2 ประเด็น คือแอปพลิเคชันมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ และความสม่ำเสมอในการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ย 4.10 และคิดเป็นร้อยละ 82.00

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอยู่ 0.14 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่าทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังเช่นกัน โดยประเด็นแอปพลิเคชันที่ใช้บริการมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ มีส่วนต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดที่ 0.20 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 62

ตารางที่ 62 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ของ สทอภ.
ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ความ แตกต่าง	ระดับความ พึงพอใจ
a) แอปพลิเคชันมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	82.00	4.10	4.03	0.07	มาก
b) แอปพลิเคชันใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ	82.50	4.13	3.98	0.15	มาก
c) แอปพลิเคชันที่ให้บริการมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ	85.00	4.25	4.05	0.20	มากที่สุด
d) ความสม่ำเสมอในการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย	82.00	4.10	3.98	0.13	มาก
ความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์โดยรวม	82.88	4.14	4.01	0.14	มาก

• ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

จากการสำรวจด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์มีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.25 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่าผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์มีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นแอปพลิเคชันที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ โดยระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมา คือประเด็นแอปพลิเคชันที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ โดยระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอยู่ 0.18 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่าทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังเช่นกัน โดยประเด็นแอปพลิเคชันที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ มีส่วนต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังสูงที่สุดที่ 0.18 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ของ สทอภ.

ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ความ แตกต่าง	ระดับความ พึงพอใจ
a) แอปพลิเคชันที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	83.50	4.18	4.00	0.18	มาก
b) แอปพลิเคชันที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	83.00	4.15	3.98	0.18	มาก
ความคาดหวังและความพึงพอใจ					
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการโดยรวม	83.25	4.16	3.99	0.18	มาก

4.4.4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจไม่พึงพอใจต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นความไม่พึงพอใจในช่วงปีที่ผ่านมาโดยรวม จำนวน 13 ความคิดเห็น โดยด้านกระบวนการให้บริการมีความไม่พึงพอใจสูงสุด จำนวน 5 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 38.46 ของความไม่พึงพอใจทั้งหมด ได้แก่ เรื่องการรับผิดชอบในแต่ละหน่วยงาน ไม่ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ ช่องทางในการติดต่อ และระบบเว็บไซต์ ล้มบ่อย อัปเดตข้อมูลล่าช้า รองลงมาเป็นด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 4 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 30.77 ของความไม่พึงพอใจทั้งหมด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ และในด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.08 ของความไม่พึงพอใจทั้งหมด ได้แก่ ข้อมูลไม่สามารถนำไปใช้งานต่อได้ และUsername หมดอายุเร็วเกินไป เป็นต้น และความไม่พึงพอใจด้านอื่น ๆ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 64

ตารางที่ 64 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	5	38.46
- การรับผิดชอบในแต่ละหน่วยงาน ไม่ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ	2	15.38
- ช่องทางในการติดต่อ	1	7.69
- การบริการไม่ครอบคลุม เช่น เฉพาะการเกษตรบางกลุ่ม	1	7.69
- ระบบเว็บไซต์ไม่เสถียร, อัปเดตข้อมูลล่าช้า	1	7.69
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4	30.77
- เจ้าหน้าที่ ไม่เอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3	23.08
- การขอข้อมูลเชิงลึก มีค่าใช้จ่าย	1	7.69
ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน	1	7.69
- การอัปเดตข้อมูล เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงไม่แจ้งให้ทราบ	1	7.69
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	3	23.08
- ยังไม่แม่นยำ นำไปใช้งานต่อไม่ได้	2	15.38
- username หמדอายุเร็วเกินไป	1	7.69

สำหรับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์โดยรวมมีจำนวน 16 ข้อ โดยในด้านการให้บริการมีข้อเสนอแนะจำนวนสูงสุด 6 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 37.50 ของข้อเสนอแนะทั้งหมด ได้แก่ ควรมีผู้ประสานงานและติดตามงาน ให้ผู้เข้าร่วมได้ทำลองใช้งานจริง เวลาที่เข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูล และสามารถอัปเดตข้อมูลได้ตลอดการใช้งาน รองลงมาเป็นด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน จำนวน 5 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 31.25 ของข้อเสนอแนะทั้งหมด ได้แก่ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการประสานงาน และการให้ข้อมูลเชิงลึกไม่ควรเสียค่าใช้จ่าย รวมทั้งในด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ จำนวน 4 ราย ต้องการข้อมูลที่แม่นยำมากขึ้น เพื่อไปพัฒนาในการใช้งาน ราคาค่อนข้างสูง อยากให้ปรับให้ถูกลง และ username สามารถใช้งานได้นานขึ้น เป็นต้น และมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 65

ตารางที่ 65 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	6	37.50
- ควรมีผู้ประสานงานและติดตามงาน	3	18.75
- มีการให้ผู้เข้าร่วมได้ทดลองใช้งานจริง เวลาที่เข้าร่วมกิจกรรม	1	6.25
- เพิ่มช่องทางการให้ข้อมูล	1	6.25
- อยากให้การอัปเดตข้อมูล ได้ตลอดการใช้งาน	1	6.25
ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน	5	31.25
- อยากให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การประสานงาน	3	18.75
- การให้ข้อมูลเชิงลึก ไม่ควรเสียค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	1	6.25
- แอปพลิเคชันมีข้อจำกัดหลายอย่าง	1	6.25
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	1	6.25
- อยากให้มีการเปิดเผยข้อมูล เมื่อมีเปลี่ยนแปลง	1	6.25
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4	25.00
- อยากให้มีความแม่นยำมากขึ้น เพื่อไปพัฒนา ใ้การใช้งาน	2	12.50
- ราคาค่อนข้างสูง ปรับราคาให้ถูกลง	1	6.25
- อยากให้ username ใช้งานได้นานขึ้น	1	6.25

4.4.5 แนวทางการให้บริการในอนาคตต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการในอนาคตของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์พบว่าข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 มีระดับการตอบโจทย์ต่อธุรกิจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 4.25 ความต้องการของผู้รับบริการอย่างมากร้อยละ 85.00 รองลงมาเป็นโครงการ Digital Service Platform และข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A มีระดับการตอบโจทย์อย่างมาก ค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.50 เท่ากัน และมีระดับการตอบโจทย์ต่อธุรกิจมากที่สุด

โครงการ Marine GI Portal ได้ค่าเฉลี่ยการตอบโจทย์ต่อความต้องการน้อยที่สุดที่ 3.80 แต่ยังคงอยู่ในระดับตอบโจทย์อย่างมาก ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 66

ตารางที่ 66 ความคิดเห็นต่อการให้บริการในอนาคของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

บริการในอนาคต	ค่าเฉลี่ยการตอบโต้ต่อ ธุรกิจ	ร้อยละการตอบโต้ต่อ ธุรกิจ	ระดับการตอบโต้ต่อ ธุรกิจ
1.โครงการ Digital Service Platform	4.23	84.50	ตอบโต้มากที่สุด
2.โครงการ sphere	4.13	82.50	ตอบโต้อย่างมาก
3.โครงการ Marine GI Portal	3.80	76.00	ตอบโต้อย่างมาก
4.ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2	4.25	85.00	ตอบโต้มากที่สุด
5.ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A	4.23	84.50	ตอบโต้มากที่สุด

สำหรับสาเหตุที่ผู้รับบริการคิดเห็นว่าการให้บริการในอนาคตไม่ตอบโต้ธุรกิจหรือที่ให้คะแนนน้อยกว่า 4 มีทั้งหมด 34 ข้อคิดเห็น โดยโครงการ Marine GI Portal โครงการข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A และ โครงการ sphere มีสาเหตุที่ไม่ตอบโต้มากที่สุดจำนวน 12 และ 6 ข้อคิดเห็น ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักมาจากโครงการไม่เกี่ยวข้องกับสายงานหรือข้อมูลไม่ตรงกับการใช้งาน รับทราบรายละเอียดของโครงการยังไม่ชัดเจนและไม่มีข้อมูลของโครงการมากเพียงพอต้องมีการแนะนำเพิ่มเติม และสาเหตุอื่น ๆ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 67

ตารางที่ 67 เหตุผลที่บริการในอนาคตของ สทอภ. ไม่ตอบโจทย์ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
โครงการ Digital Service Platform	5	100.00
- น่าจะไม่เกี่ยวข้องกับสายงาน/ไม่ได้นำข้อมูลไปใช้	4	80.00
- รายละเอียดน้อย ไม่ชัดเจน ต้องขอคำแนะนำและสอบถามเพิ่มเติม	2	40.00
โครงการ sphere	6	100.00
- ไม่เกี่ยวข้องกับสายงาน/ไม่ได้ตรงกับส่วนงานที่รับผิดชอบ	5	83.33
- รายละเอียดน้อย ไม่ชัดเจน ไม่มีข้อมูลเบื้องต้นของโครงการ	2	33.33
โครงการ Marine GI Portal	12	100.00
- ไม่เกี่ยวข้องกับสายงาน/ข้อมูลไม่ตรงกับการใช้งาน	10	83.33
- ไม่ทราบรายละเอียด ไม่มีข้อมูลของโครงการ	1	8.33
- ไม่ระบุ	1	8.33
ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2	5	100.00
- ไม่เกี่ยวข้องกับสายงาน/ข้อมูลไม่ตรงกับการใช้งาน	4	80.00
- ไม่ทราบรายละเอียด ไม่มีข้อมูลของโครงการ	1	20.00
- มีดาวเทียมอื่นทำได้ Cycle time/1 รอบ น้อยกว่า 26 วัน	1	20.00
ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A	6	100.00
- ไม่เกี่ยวข้องกับสายงาน/ข้อมูลไม่ตรงกับการใช้งาน	6	100.00

* หมายเหตุ 1) เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4.6 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. พบว่าผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ 28 ราย จาก 40 ราย ได้เสนอแนะผลิตภัณฑ์ Solution และบริการเพิ่มเติม จำนวน 24 รายการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์เพื่อการตรวจสอบสภาพอากาศ และติดตามเผ่าระวังภัยพิบัติด้วยดาวเทียม จำนวน 6 รายการ หรือคิดเป็นร้อยละ 21.43 ผลิตภัณฑ์ข้อมูลภาพทางเกษตร เช่น การแยกแยะโรคของพืชได้ การพยากรณ์ผลผลิต การเพิ่มพืชเศรษฐกิจใน EcoPlant และ GISagro และการสามารถติดตามการเจริญเติบโตของพืช จำนวน 5 รายการ คิดเป็นร้อยละ 17.86 และรองลงมาเป็นข้อมูลภาพให้มีความละเอียดแม่นยำถูกต้องที่ชัดเจนมากขึ้น จำนวน 4 รายการ คิดเป็นร้อยละ 14.29 และการพัฒนาบริการด้านอื่น ๆ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 68

ตารางที่ 68 ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ
แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1.การตรวจสอบสภาพอากาศ และติดตามเผ่าระวังภัยพิบัติด้วยดาวเทียม	6	21.43
2.ข้อมูลภาพทางเกษตร เช่น แยกแยะโรคของพืชได้, พยากรณ์ผลผลิต, เพิ่มพืชเศรษฐกิจใน ECO PLANT และ GIS AGRO, สามารถติดตามการเจริญเติบโตของพืช	5	17.86
3.ข้อมูลภาพให้ความละเอียดแม่นยำ ถูกต้องที่ชัดเจน มากขึ้น	4	14.29
4.พัฒนา AIP MAP	2	7.14
5. พัฒนา National data center	2	7.14
6.การวิเคราะห์ปริมาณน้ำเพื่อการเกษตร เช่น การปลูกพืช	2	7.14
7.โครงการ Digital Service Platform	2	7.14
8.พัฒนา DISASTER	1	3.57
9.ค้นหาชั้นข้อมูล (layer) แผนที่ ที่ง่ายขึ้น	1	3.57
10.เป็นตัวกลางภาครัฐที่เชื่อมข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน เช่น ข้อมูลพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลสภาพดิน	1	3.57
11.ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A	1	3.57
12.มีปุ่ม หรือ Icon ให้กดขอต่ออายุ account/username	1	3.57
13.พัฒนา MAPPING	1	3.57
14.รายงานสรุปพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย; โดยแยกเป็นพื้นที่เกษตรกรรมใด พื้นที่เท่าไร	1	3.57
15.โครงการ sphere	1	3.57
16.แผนที่ฐานที่มีความทันสมัย	1	3.57
17.Earth Observation (THEOS-2/2A)	1	3.57
18.ร่วมมือกับตำรวจน้ำใช้ข้อมูลหลักฐานจากดาวเทียมจับกุมผู้กระทำความผิดทางน้ำ	1	3.57
19.การเปิดโอกาสให้บุคคลเข้าอบรมโครงการที่เปิดบริการ; นักวิจัย, นักวิชาการ, นิสิตนักศึกษา	1	3.57
20.ฐานข้อมูลกลางด้าน GIS ที่ฟรีสำหรับหน่วยงานภาครัฐ	1	3.57
21.มีช่องทางให้แจ้งขอเลขเอร์ที่ค้นหา	1	3.57
22.เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการภาพถ่ายจากดาวเทียม	1	3.57
23.ระบบ GIS Portal	1	3.57
24.ให้มีการเชื่อมโยงผ่านระบบ API เพื่อเรียกใช้ข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสมกับบริษัทฯ	1	3.57

*หมายเหตุ 1) เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4.7 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของ สทอภ.

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ พบว่า ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2 อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.00 สำหรับประโยชน์ต่อภารกิจของผู้ให้บริการที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2 มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าไม่มากอยู่ที่ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.00 และระดับความพึงพอใจยังอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ค่อนข้างต่ำกว่าผู้บริการอื่นอย่างมีนัยยะสำคัญ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 69

ดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่มผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.85	77.00	มาก
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.95	79.00	มาก

• ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อภารกิจของกลุ่มผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ 20 ราย หรือร้อยละ 50.00 ได้ให้ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อภารกิจ โดยประโยชน์ต่อภารกิจที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ ช่วยให้ข้อมูลภาพมีความละเอียดแม่นยำถูกต้องที่ชัดเจน จำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 35.00 ประโยชน์เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ภัยพิบัติ รองลงมาเป็นประโยชน์เพื่อการนำไปใช้ในการวางแผนทางการเกษตร เช่น เพาะปลูกพืชจำนวน 3 ราย หรือร้อยละ 15.00 เท่ากัน และรองลงมาคือประโยชน์จากการใช้ภาพตรวจสอบพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดิน และการนำข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมมาใช้ในการงานด้านสืบสวนสอบสวน หรือใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดี จำนวน 2 ราย หรือร้อยละ 10.00 ของความคิดเห็นทั้งหมด และประโยชน์ต่อภารกิจอื่น ๆ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 70

ตารางที่ 70 ประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อกิจกรรมของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประโยชน์ต่อภารกิจ	จำนวน	ร้อยละ
สามารถนำข้อมูลภาพมีความละเอียดแม่นยำ ถูกต้องที่ชัดเจน มาใช้	7	35.00
ใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ภัยพิบัติ	3	15.00
นำไปใช้ในการวางแผนการเกษตร เช่น เพาะปลูกพืช	3	15.00
การใช้ภาพตรวจสอบพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดิน	2	10.00
นำข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมใช้ในงานด้านสืบสวนสอบสวน/หลักฐานในการดำเนินคดี	2	10.00
มีข้อมูลที่ update ตลอด	1	5.00
ใช้ในการวางแผนธุรกิจและสร้าง Solution ใหม่ ๆ	1	5.00
การตรวจสอบพื้นที่ดำเนินงานของสถาบันการเงินประชาชนมีความถูกต้องครบถ้วน	1	5.00
รวม	20	100.00

● ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อสาธารณชน

ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ 20 ราย หรือร้อยละ 50.00 ได้ให้ประโยชน์ของการพัฒนา ดาวเทียม THEOS-2 ต่อสาธารณชน เช่น ประโยชน์เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการเกษตร การเพาะปลูกพืช การเลือกชนิดพืชปลูกของเกษตรกร จำนวน 6 รายหรือร้อยละ 30.00 ของความคิดเห็นทั้งหมด ประโยชน์ที่ช่วยให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เกี่ยวกับภัยพิบัติทางธรรมชาติได้ จำนวน 5 รายหรือร้อยละ 25.00 และ รongลงมาเป็นประโยชน์จากข้อมูลภาพที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงประเทศโดยตรง จำนวน 4 รายหรือร้อยละ 20.00 ของความคิดเห็นทั้งหมด และต่อสาธารณชนอื่น ๆ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 71

ตารางที่ 71 ประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชนในความคิดเห็นของผู้รับบริการ งานแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประโยชน์ต่อสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
นำไปใช้ในการวางแผนการเกษตร ;เพาะปลูกพืช,เลือกชนิดพืชปลูกของเกษตรกร	6	30.00
สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เกี่ยวกับภัยพิบัติทางธรรมชาติได้	5	25.00
เป็นข้อมูลภาพที่เกี่ยวข้องกับมั่นคงประเทศโดยตรง สามารถนำมาใช้ได้	4	20.00
สามารถนำข้อมูลภาพมีความละเอียดแม่นยำ ถูกต้องที่ชัดเจน มาใช้	3	15.00
สร้าง Solution ใหม่ ๆ	1	5.00
เป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	1	5.00
รวม	20	100.00

ทั้งนี้ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ได้ให้สาเหตุที่คิดเห็นว่าการพัฒนาดาวเทียม THEOS 2 มีประโยชน์น้อย-น้อยที่สุดต่อภารกิจและต่อสาธารณชน หรือให้คะแนนต่ำกว่า 3 โดยให้สาเหตุหลักกว่าภารกิจของตน ไม่มีความเกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS 2 และคิดว่ามีประโยชน์ต่อสาธารณชนเฉพาะกลุ่มเท่านั้น ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 72

ตารางที่ 72 สาเหตุที่โครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจและต่อสาธารณชนน้อยถึงน้อยที่สุดของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ความคิดเห็น	จำนวน
1.ประโยชน์น้อย-น้อยที่สุดต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	
- ไม่มีความเกี่ยวข้อง	1
2.ประโยชน์น้อย-น้อยที่สุดต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	
- มีประโยชน์เฉพาะกลุ่ม	1

4.4.5 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการพบว่า ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ 27 ราย จากทั้งหมด 40 ราย ให้ความเห็นว่าภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ การเป็นองค์กรมีความน่าเชื่อถือและเป็นองค์กรภาครัฐ จำนวน 12 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมาเป็นภาพลักษณ์การให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำและรายละเอียดที่ชัดเจน เชื่อถือได้ จำนวน 10 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 37.04 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 73

ตารางที่ 73 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการงานแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเด็นการสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นองค์กรมีความน่าเชื่อถือ องค์กรภาครัฐ	12	44.44
ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ และรายละเอียดที่ชัดเจน เชื่อถือได้	10	37.04
เป็นหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ สม่าเสมอ	2	7.41
เป็นหน่วยงานที่เป็นที่นิยม	1	3.70
สามารถนำข้อมูลมาต่อยอดในธุรกิจได้	1	3.70
เป็นองค์กรที่พัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ออกมา	1	3.70

4.4.6 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ โดยภาพรวมพบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นจะแนะนำบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่น ๆ และประเด็นจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ. มีระดับความภักดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 และคิดเป็นร้อยละ 86.25 เท่ากัน รองลงมาเป็นประเด็นจะกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ สทอภ.อีก มีระดับความภักดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 และคิดเป็นร้อยละ 85.50 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 74

ตารางที่ 74 ค่าเฉลี่ยความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความภักดี
1.จะกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ สทอภ. อีก	4.28	85.50	มากที่สุด
2.จะแนะนำบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ	4.31	86.25	มากที่สุด
3.จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	4.31	86.25	มากที่สุด
ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการโดยรวม	4.30	86.00	มากที่สุด

● Net Promoter Score (NPS)

จากผลการสำรวจผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 47.50 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 57.50 แต่พบผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 10.00 และกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 32.50 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 75

ตารางที่ 75 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

กลุ่มผู้รับบริการ	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	10.00
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	32.50
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	57.50
NPS	47.50

4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ได้ทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ตั้งแต่เดือนเมษายน 2565 - เดือนมีนาคม 2566 จำนวน 3 ตัวอย่าง จากผู้รับบริการ 3 ราย ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.5.1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

พฤติกรรมการใช้บริการห้องทดลองที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการ GALAXI Lab ของ สทอภ. จากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้ พบว่า ผู้รับบริการ GALAXI Lab ทุกคนเคยใช้บริการห้องทดลองที่คล้ายคลึงกับการให้บริการของ สทอภ. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยเคยใช้บริการกับบริษัท สยามคอมเพรสเซอร์อุตสาหกรรม จำกัด (SCI) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ Triumph Aviation Services - Asia, Ltd (TASA) ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 76 ตารางที่ 76 พฤติกรรมการใช้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ที่คล้ายคลึงกับการใช้

บ ร อ ก า ร
ของ สทอภ.

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	0	0.00
เคย ระบุ	3	100.00
- บริษัท สยามคอมเพรสเซอร์อุตสาหกรรม จำกัด (SCI)	1	33.33
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,	1	33.33
- Triumph Aviation Services - Asia, Ltd (TASA)	1	33.33

● การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

ช่องทาง การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารผ่านการได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ สทอภ. ท่านอื่นมากที่สุด 3 ราย และคิดเป็นร้อยละ 100.00 เท่ากัน มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และ 4-5 ครั้ง มีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.67

รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line) เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) และ จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จำนวนช่องทางละ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และ 4-5 ครั้ง เว็บไซต์ของ สทอภ.

(www.gistda.or.th) และ จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 สำหรับสื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line มีระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.00 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 77

ตารางที่ 77 พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ช่องทาง	ช่องทางการ รับทราบข่าวสาร		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและ รูปแบบการนำเสนอ	
			1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ น่าสนใจ
2a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2b. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line)	1	33.33	1	100.0	-	-	-	-	3.00	ปานกลาง
2c. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)	1	33.33	1	100.0	-	-	-	-	4.00	มาก
2d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือ ร่วมจัด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.	1	33.33	-	-	1	100.0	-	-	4.00	มาก
2g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทู	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ สทอภ. ท่านอื่น	3	100.00	2	66.7	1	33.3	-	-	3.67	มาก
2k. อื่น ๆ ระบุ.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.5.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม

จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.48 เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจสูงสุดด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เท่ากันทั้ง 3 ด้าน รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.67 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดที่ 4.33 แต่ยังอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอยู่ที่ 0.36 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 78

ตารางที่ 78 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ

ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	100.00	5.00	4.67	0.33	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86.67	4.33	4.33	0.00	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ	96.67	4.83	4.33	0.50	มากที่สุด
ด้านราคา	95.56	4.78	4.44	0.33	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	100.00	5.00	4.67	0.33	มากที่สุด
ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม	96.48	4.82	4.46	0.36	มากที่สุด

• ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจสูงสุดทุกประเด็น ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เท่ากัน

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.67 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง 0.67 ทุกประเด็น ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 79

ตารางที่ 79 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI

Lab) ของ สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) กระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด
b) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด
c) การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด
d) มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด
e) มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด
f) มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด
g) ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด

• ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ด้านบุคลากรที่ให้บริการพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจสูงที่สุดทุกประเด็น ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เช่นกัน

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.67 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง 0.67 ทุกประเด็น ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 80

ตารางที่ 80 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด
b) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด
c) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด
d) ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด

• **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.67 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจสูงที่สุดทุกประเด็น ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.67 เช่นกัน

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง หรือความแตกต่างอยู่ที่ 0.00 รายประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการเท่ากับความคาดหวังทุกประเด็นเช่นกัน ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 81

ตารางที่ 81 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ
ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับความ พึงพอใจ
a) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
เช่น ห้องปฏิบัติการทดสอบ ห้องทำงาน ห้องน้ำ	86.67	4.33	4.33	0.00	มากที่สุด
b) ความปลอดภัยของสถานที่	86.67	4.33	4.33	0.00	มากที่สุด
c) การเดินทางสะดวก และเข้าถึงได้ง่าย	86.67	4.33	4.33	0.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม	86.67	4.33	4.33	0.00	มากที่สุด

● ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.67 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นผลิตภัณฑ์/ บริการ มีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ และประเด็นห้องปฏิบัติการทดสอบมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์ทดสอบครบถ้วนตามความต้องการ มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เท่ากับ รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์/ บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์ และประเด็นผลิตภัณฑ์/ บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสมกับค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.33

หากเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง 0.50 และทุกประเด็นการให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเช่นเดียวกันตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 82

ตารางที่ 82 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ของ สทอภ. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/ บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์	93.33	4.67	4.33	0.33	มากที่สุด
b) ผลิตภัณฑ์/ บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสมกับค่าบริการ	93.33	4.67	4.33	0.33	มากที่สุด
c) ผลิตภัณฑ์/ บริการ มีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด
d) ห้องปฏิบัติการทดสอบมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์ทดสอบครบถ้วนตามความต้องการ	100.00	5.00	4.33	0.67	มากที่สุด
ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	96.67	4.83	4.33	0.50	มากที่สุด

● ด้านราคา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ด้านราคาอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 84.29 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นอัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่นมีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา คือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการทดสอบที่ได้รับ และประเด็นการกำหนดราคามีมาตรฐานมีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.33

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง 0.33 และทุกประเด็นการให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง 0.33 เช่นเดียวกันตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 83

ตารางที่ 83 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ของ สทอภ. ด้านราคา

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการทดสอบที่ได้รับ	93.33	4.67	4.33	0.33	มากที่สุด
b) การกำหนดราคามีมาตรฐาน	93.33	4.67	4.33	0.33	มากที่สุด
c) อัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่น	100.00	5.00	4.67	0.33	มากที่สุด
ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านราคา	84.29	4.78	4.44	0.33	มากที่สุด

• ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นผลิตภัณฑ์/ บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ และประเด็นผลิตภัณฑ์/ บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่นงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เท่ากัน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง 0.33 โดยทุกประเด็นการให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง 0.33 เช่นเดียวกันตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 84

ตารางที่ 84 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ของ สทอภ. ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
d) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	100.00	5.00	4.67	0.33	มากที่สุด
e) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแรงงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	100.00	5.00	4.67	0.33	มากที่สุด
ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	84.29	5.00	4.67	0.33	มากที่สุด

4.5.3 ภาพรวมความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการพบว่า การพัฒนาระบบปฏิบัติการต่าง ๆ และอาคารประกอบและทดสอบดาวเทียมมีระดับการตอบใจด้วยความต้องการของผู้รับบริการอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 เท่ากัน อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการ 1 รายที่ตอบว่าไม่ตอบใจด้วยความต้องการเลย เนื่องจากไม่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 85 และ ตารางที่ 86

ตารางที่ 85 แนวทางการให้บริการในอนาคตของ สทอภ. เพื่อตอบใจระบบส่งคำสั่งและอาคาร

AIT ของผู้รับบริการห้องทดลอง GALAXI Lab

บริการในอนาคต	ค่าเฉลี่ย	ระดับการตอบใจ
การพัฒนาระบบปฏิบัติการต่าง ๆ	3.67	ตอบใจอย่างมาก
อาคารประกอบและทดสอบดาวเทียม	3.67	ตอบใจอย่างมาก

ตารางที่ 86 เหตุผลที่ไม่ตอบใจเลย หัวข้อแนวทางการให้บริการในอนาคต ของผู้รับบริการห้องทดลอง GALAXI Lab

บริการในอนาคต	จำนวน
การพัฒนาระบบปฏิบัติการต่าง ๆ	
- ไม่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย	1
อาคารประกอบและทดสอบดาวเทียม	
- ไม่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย	1

4.5.4 ผลិតภัณฑ์ Solution หรือบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ด้านอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม

ผลการสำรวจบริการให้คำปรึกษาที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. พบว่า มีผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม 3 รายการ จากผู้รับบริการ 2 ราย ที่แสดงความคิดเห็น เช่น การทดสอบในรูปแบบของมาตรฐาน ISTA3A, ISTA3B ทดสอบวัสดุชั้นสูง และการทดสอบ DSC และทดสอบ TGA ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 87

ตารางที่ 87 ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทยความต้องการของผู้รับบริการ
ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ด้านอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1. การทดสอบในรูปแบบของมาตรฐาน ISTA3A, ISTA3B	1	33.33
2. ทดสอบวัสดุชั้นสูง	1	33.33
3. ทดสอบ DSC, ทดสอบ TGA	1	33.33

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.5.5 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) พบว่า ประโยชน์ต่อภารกิจของผู้รับบริการที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2 และประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2 อยู่ในระดับปานกลาง หรือค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00 คิดเป็นร้อยละ 60.00 เท่ากัน โดยให้เหตุผลที่มีประโยชน์เนื่องจากทำให้สามารถรับรู้การพัฒนาที่ล้ำสมัยมากขึ้น ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 88 และ ตารางที่ 89

ตารางที่ 88 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก
สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.00	60.00	ปานกลาง
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.00	60.00	ปานกลาง

ตารางที่ 89 เหตุผลที่การพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 เป็นประโยชน์ต่อภารกิจของกลุ่ม

ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) และต่อสาธารณชน

ประโยชน์ต่อภารกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2		
- สามารถรับรู้การพัฒนาที่ล้ำสมัยมากขึ้น	1.00	100.00
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2		
- สามารถรับรู้การพัฒนาที่ล้ำสมัยมากขึ้น	1.00	100.00

4.5.6 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ภาพลักษณ์ของ สทอภ. ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ 2 ราย เช่นการเป็นองค์กรมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือมาก แต่การประชาสัมพันธ์อาจจะน้อยเกินไป ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 90

ตารางที่ 90 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ

ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
1. องค์กรมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือมาก	1	50.00
2. ภาพลักษณ์แต่การประชาสัมพันธ์อาจจะน้อยเกินไป	1	50.00

4.5.7 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) โดยภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.94 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.89 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นจะกลับมาใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ สทอภ. อีกและจะแนะนำบริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ สทอภ. อีกให้กับบุคคลอื่น ๆ มีระดับความภักดีมากที่สุดเท่ากัน และมีค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เท่ากัน ขณะที่ประเด็นจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ. ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.67 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 91

ตารางที่ 91 ค่าเฉลี่ยความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความภักดี
จะกลับมาใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ สทอภ. อีก	5.00	100.00	มากที่สุด
จะแนะนำบริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่น ๆ	5.00	100.00	มากที่สุด
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	4.83	96.67	มากที่สุด
ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการโดยรวม	4.94	98.89	มากที่สุด

• Net Promoter Score (NPS)

จากผลการสำรวจผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 100.00 เนื่องจากมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 100.00 และไม่พบผู้รับบริการ กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ. หรือผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 92

ตารางที่ 92 Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

กลุ่มผู้รับบริการ	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	0.00
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	0.00
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	100.00
NPS	100.00

4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในด้านการให้บริการที่ปรึกษาโครงการ ได้ทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2565 - เดือนมีนาคม 2566 จำนวน 7 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.6.1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

พฤติกรรมการใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. จากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา คือ เคยใช้บริการ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.86 โดยเคยใช้บริการเกี่ยวกับระบบติดตามสุขภาพ เกี่ยวกับข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และแสดงผลเชิงพื้นที่ และเกี่ยวกับดาวเทียมเพื่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและตามลำดับตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 93

ตารางที่ 93 พฤติกรรมการใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ.

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	4	57.14
เคย ระบุ....	3	42.86
- โครงการระบบติดตามสุขภาพและคาดการณ์ผลผลิตอ้อย (KEA Crop Monitoring)	1	33.33
- โครงการบูรณาการข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และแสดงผลเชิงพื้นที่ผ่าน GISTDA Portal	1	33.33

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	จำนวน	ร้อยละ
- จ้างดำเนินการโครงการวิจัยดาวเทียมเพื่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ	1	33.33

● **การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.**

ช่องทาง การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางเว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) และได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ สทอภ. ท่านอื่นมากที่สุด ช่องทางละ 3 คำตอบ และคิดเป็นร้อยละ 42.86 เท่ากัน มีความถี่ ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และ มากกว่า 5 ครั้ง มีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน

รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line) จำนวน 2 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 28.57 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง มีระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 และรับรู้จากงานประชุม/ สัมมนา/ นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด จัดหมาย/ จัดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และสกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ จำนวนช่องทางละ 1 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 14.29 เท่ากัน มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และ 4-5 ครั้ง มีระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ในขณะที่งานประชุม/ สัมมนา/ นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 94

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ตารางที่ 94 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ช่องทาง	ช่องทางการ รับทราบข่าวสาร		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบ		
			1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง		การนำเสนอ		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ น่าสนใจ	
2a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2b. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line)	2	28.57	2	100	-	-	-	-	4.00	มาก	
2c. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)	3	42.86	2	66.67	-	-	1	33.33	4.00	มาก	
2d. งานประชุม/ สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	1	14.29	-	-	1	100	-	-	5.00	มากที่สุด	
2e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2f. จดหมาย/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.	1	14.29	1	100	-	-	-	-	4.00	มาก	
2g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทู	1	14.29	-	-	1	100	-	-	4.00	มาก	
2h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสารวารสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ สทอภ. ท่านอื่น	3	42.86	3	100	-	-	-	-	4.00	มาก	
2k. อื่น ๆ ระบุ.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.6.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม

จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.45 เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจสูงสุด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.14 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา ค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.62 และด้านราคา และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.67 และ 86.53 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่า ความคาดหวัง เท่ากับ 0.16 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 95

ตารางที่ 95 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการจำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	86.53	4.33	4.18	0.14	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	92.14	4.61	4.18	0.43	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา	87.62	4.38	4.33	0.05	มากที่สุด
ด้านราคา	86.67	4.33	4.24	0.10	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	84.29	4.21	4.21	0.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	87.45	4.37	4.23	0.14	มากที่สุด

• ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.53 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/ โครงการ ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.43 รองลงมา คือ ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการให้คำปรึกษา/ โครงการ และประเด็นระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.43 และคิดเป็นร้อยละ 88.57 ตามลำดับ เท่ากัน

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.14 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ประเด็นการติดตามงานอย่างต่อเนื่อง หรือ

สอบถามผลหลังเข้ารับบริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการน้อยกว่าความคาดหวังอยู่ 0.14 คะแนน ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 96

ตารางที่ 96 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ.

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ	88.57	4.43	4.29	0.14	มากที่สุด
b) ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ	91.43	4.57	4.29	0.29	มากที่สุด
c) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความสะดวก	85.71	4.29	4.00	0.29	มากที่สุด
d) ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน	85.71	4.29	4.14	0.14	มากที่สุด
e) การติดตามงานอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ	80.00	4.00	4.14	-0.14	มาก
f) ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด	85.71	4.29	4.14	0.14	มากที่สุด
g) ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม	88.57	4.43	4.29	0.14	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม	86.53	4.33	4.18	0.14	มากที่สุด

• ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการพบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.29 รองลงมา คือความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลคำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการสุภาพเป็นมิตร และ ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.43 เท่ากัน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง 0.43 และทุกประเด็นการให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 97

ตารางที่ 97 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้านบุคลากร
ที่ให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับความ พึงพอใจ
a) ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน	91.43	4.57	4.29	0.29	มากที่สุด
b) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการ ให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	91.43	4.57	4.14	0.43	มากที่สุด
c) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	94.29	4.71	4.14	0.57	มากที่สุด
d) ความไว้วางใจในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	91.43	4.57	4.14	0.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม	92.14	4.61	4.18	0.43	มากที่สุด

• ด้านคุณภาพของบริการให้คำปรึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้านคุณภาพของบริการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.62 เมื่อจำแนกเป็รายประเด็น พบว่าโครงการ/ ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษา มีมาตรฐาน ผ่านการยอมรับในสายงานวิชาชีพ มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.43 รองลงมา คือโครงการ/ ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษามีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.57 และ โครงการ/ ผลงานที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษาสามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 88.57

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยอยู่ที่ 0.05 และประเด็นโครงการ/ผลงานที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษาสามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง 0.29 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 98

ตารางที่ 98 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษา
โครงการด้านคุณภาพของบริการให้คำปรึกษา

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับความ พึงพอใจ
a) โครงการ/ ผลงาน ที่ขอรับบริการมีความ ถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	88.57	4.43	4.29	0.14	มากที่สุด
b) โครงการ/ ผลงาน ที่ขอรับบริการสามารถ ใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ	82.86	4.14	4.43	-0.29	มาก
c) โครงการ/ ผลงาน ที่ที่ขอรับบริการมี มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ	91.43	4.57	4.29	0.29	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านคุณภาพของบริการให้คำปรึกษาโดยรวม	87.62	4.38	4.33	0.05	มากที่สุด

- **ด้านราคา**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้านราคาอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.67 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นอัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่น มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.57 รองลงมา คือราคาเหมาะสมกับคุณภาพของโครงการ/ ผลงานที่ได้รับ และ การกำหนดราคาในการดำเนินโครงการมีมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.71

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง 0.10 และทุกประเด็นการให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเช่นเดียวกันตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 99

ตารางที่ 99 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษา

โ ค ร ง ก า ร
ด้านราคา

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของโครงการ/ ผลงานที่ได้รับ	85.71	4.29	4.29	0.00	มาก
b) การกำหนดราคาในการดำเนินโครงการมีมาตรฐาน	85.71	4.29	4.29	0.00	มาก
c) อัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่น	88.57	4.43	4.14	0.29	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคาโดยรวม	86.67	4.33	4.24	0.10	มากที่สุด

- ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.29 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ผลิตภัณฑ์/ บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมา คือผลิตภัณฑ์/ บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบมีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.86

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจเท่ากับกับความคาดหวัง 0.00 โดยประเด็นผลิตภัณฑ์/ บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง 0.14 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 100

ตารางที่ 100 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษา

โ ค ร ง ก า ร
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/ บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	85.71	4.29	4.14	0.14	มากที่สุด
b) ผลิตภัณฑ์/ บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	82.86	4.14	4.29	-0.14	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม	84.29	4.21	4.21	0.00	มากที่สุด

4.6.3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการที่ปรึกษาโครงการ ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในช่วงปีที่ผ่านมา โดยไม่พึงพอใจเรื่องการส่งงานไม่ตรงตาม proposal มีความล่าช้า และ ในช่วงแรกมีเปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดอยู่ในช่วงแรก และรอบการโคจรของดาวเทียมไม่ทันต่อการใช้งานจริง ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 101

ตารางที่ 101 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการปรึกษาโครงการ

	ความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	การส่งงานไม่ตรงตาม proposal มีความล่าช้า	บริหารเวลาให้ตรงตามข้อตกลงที่ต้องส่งตามงวดงาน	1	14.29
ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา	การส่งงานไม่ตรงตาม proposal มีความล่าช้า	บริหารเวลาให้ตรงตามข้อตกลงที่ต้องส่งตามงวดงาน	1	14.29
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	เนื่องจากในช่วงแรกมีเปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดอยู่และรอบการโคจรของดาวเทียมไม่ทันต่อการใช้งานจริง	ไม่ระบุ	1	14.29

4.6.4 ภาพรวมความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการพบว่า โครงการ Digital Service Platform และโครงการ sphere มีระดับการตอบโจทยความต้องการของผู้รับบริการอย่างมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 4.43 เท่ากัน รองลงมาเป็นข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2

และข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A มีระดับการตอบโจทยอย่างมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 และ 4.00 ตามลำดับ โครงการ Marine GI Portal ได้ค่าเฉลี่ยการตอบโจทยต่อความต้องการน้อยที่สุดที่ 3.57 แต่ยังคงอยู่ในระดับตอบโจทยอย่างมาก ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 102

ตารางที่ 102 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการให้บริการในขนาดของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษา

โครงการ

บริการในขนาด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับการตอบโจทย
โครงการ Digital Service Platform	4.43	88.57	ตอบโจทยอย่างมากที่สุด
โครงการ sphere	4.43	88.57	ตอบโจทยอย่างมากที่สุด
โครงการ Marine GI Portal	3.57	71.43	ตอบโจทยอย่างมาก
ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2	4.14	82.86	ตอบโจทยอย่างมาก
ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A	4.00	80.00	ตอบโจทยอย่างมาก

4.6.5 ผลลัพธ์ Solution หรือบริการที่ปรึกษาโครงการด้านอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม

ผลการสำรวจบริการให้คำปรึกษาที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. พบว่า มีผลลัพธ์ Solution หรือบริการที่ปรึกษาโครงการด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม 7 รายการ ที่หลากหลายและแตกต่างกัน เช่น การพัฒนาความแม่นยำในการประเมินผล การพัฒนาระบบให้รองรับการแสดงผลข้อมูลได้หลายชุดข้อมูล การพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 103

ตารางที่ 103 ความถี่และร้อยละของบริการให้คำปรึกษาที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. ของกลุ่ม

ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ผลลัพธ์ Solution หรือบริการที่ปรึกษาโครงการด้านอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1. พัฒนาเรื่องการประเมินผลผลิตด้านอ้อยให้มีความแม่นยำมากขึ้น	1	14.29
2. พัฒนาระบบให้รองรับการแสดงผลข้อมูลได้หลายชุดข้อมูล	1	14.29
3. ควรมุ่งเน้นในเรื่องการใช้งานของระบบ ให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน เพื่อให้ประชาชนภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ แต่ต้องการใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	1	14.29
4. จัดหลักสูตรการอบรมเบื้องต้น	1	14.29
5. ใช้ AI ในการแปลตีความแทนการใช้คน	1	14.29
6. ขยายผลลัพธ์ให้เข้าถึงความต้องการของประชาชน	1	14.29
7. ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักของประชาชน	1	14.29

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.6.6 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการพบว่า ประโยชน์ต่อภารกิจของผู้รับบริการที่จะได้รับ

จากโครงการ THEOS-2 และประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2 อยู่ในระดับมาก หรือ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.14 เท่ากัน ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 104

ตารางที่ 104 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนา

ดาวเทียม THEOS-2 ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.86	77.14	มาก
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.86	77.14	มาก

● **ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อภารกิจของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ**

ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ 4 ราย หรือร้อยละ 57.14 คิดว่าประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อภารกิจ เช่น ประโยชน์ต่อธุรกิจอุตสาหกรรมของตน ประโยชน์ในด้านความมั่นคง และประโยชน์เรื่องความละเอียดและถูกต้องของข้อมูล ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 105

ตารางที่ 105 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-

2 ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประโยชน์ต่อภารกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีประโยชน์ต่อธุรกิจอุตสาหกรรมน้อย	1	14.29
2. เพื่อใช้ประโยชน์ในด้านความมั่นคง และการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของหน่วยงาน	1	14.29
3. ได้ข้อมูลที่ละเอียดและถูกต้องมากขึ้น	1	14.29
4. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้และอาจมีความต้องการในการใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามหน้าที่	1	14.29
รวม	4	57.14

● **ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อสาธารณชน**

ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ 3 ราย หรือร้อยละ 42.86 คิดว่าประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ต่อสาธารณชน เช่น ประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมน้อย ประโยชน์ในด้านข้อมูลเพื่อประชาชน และประโยชน์เรื่องการจัดการน้ำท่วม การจัดการไฟฟ้า ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 106

ตารางที่ 106 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม

THEOS-2 ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประโยชน์ต่อสาธารณชน	จำนวน	ร้อยละ
1. มีประโยชน์ต่อธุรกิจอุตสาหกรรมน้อย	1	14.29
2. เป็นข้อมูลให้หน่วยงานรัฐบาลทำงานได้รวดเร็วและแม่นยำ เพื่อช่วยประชาชนในหลาย ๆ ภารกิจ	1	14.29

3. ประโยชน์ต่าง ๆ ที่เป็นสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การจัดการน้ำท่วม การจัดการไฟฟ้า ฯลฯ	1	14.29
รวม	3	42.86

4.6.7 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ภาพลักษณ์ของ สทอภ. ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ 6 ราย เช่น ภาพลักษณ์เรื่องการเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือในด้านการให้บริการ เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ มีชื่อเสียงในด้านการให้บริการภาพถ่ายดาวเทียมทำให้ความเชื่อมั่นเป็นอย่างมาก และเรื่องภาพลักษณ์ในความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอวกาศ ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 107 ตารางที่ 107 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ

ภาพลักษณ์ของ สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
1. สทอภ. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือในด้านการให้บริการเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	1	14.29
2. เป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียงในด้านการให้บริการภาพถ่ายดาวเทียมทำให้ความเชื่อมั่นเป็นอย่างมาก	1	14.29
3. ทำให้มีความน่าเชื่อถือ	1	14.29
4. เป็นหน่วยงานเฉพาะด้าน ที่ต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญพิเศษ ในขณะเดียวกันต้องสื่อสารให้ คนทั่วไปเข้าใจถึงบทบาท และภารกิจได้ง่ายด้วย	1	14.29
5. เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งโดยรัฐ	1	14.29
6. มีอิทธิพลอย่างมาก เนื่องจาก สทอภ. มีภาพลักษณ์ในความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอวกาศ	1	14.29

4.6.8 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ โดยภาพรวมพบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.26 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.24 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นจะกลับมาใช้บริการกับ สทอภ. อีก และจะแนะนำบริการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่น ๆ มีระดับความภักดีมากที่สุดเท่ากัน และมีค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.71 เท่ากัน ขณะที่ประเด็นจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการอื่น ๆ ของ สทอภ. ค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.29 ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 108

ตารางที่ 108 ค่าเฉลี่ยความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการ
ที่ปรึกษาโครงการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความภักดี
จะกลับมาใช้บริการกับ สทอภ. อีก	4.29	85.71	มากที่สุด
จะแนะนำบริการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ	4.29	85.71	มากที่สุด
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	4.21	84.29	มากที่สุด
ความภักดีโดยรวม	4.26	85.24	มากที่สุด

- Net Promoter Score (NPS)

จากผลการสำรวจผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 57.14 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 57.14 กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ. 42.86 อย่างไรก็ตามยังไม่พบผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 109

ตารางที่ 109 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	0.00
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	42.86
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	57.14
NPS	57.14

4.7 ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Groups)

จากการสนทนากลุ่ม (Focus Groups) แนวทางการพัฒนการให้บริการของ สทอภ. จำนวนทั้งสิ้น 10 ราย จากกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนการให้บริการของ สทอภ. โดยได้มีกำหนดจัดขึ้นในวันที่ 28 สิงหาคม 2566 ในรูปแบบการผสมผสานระหว่างการประชุมแบบพบเจอตัวและเห็นหน้ากันกับการประชุมทางไกล Hybrid ซึ่งสรุปได้ดังนี้

4.7.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.

โดยรวมผู้ให้ข้อมูลจากการสอบถาม และสัมภาษณ์ในครั้งนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 90.00

4.7.2 ในช่วงปีที่ผ่านมา สิ่งที่ได้เห็นถึงการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงของ สทอภ.

- เทคโนโลยี นวัตกรรมที่ทาง สทอภ. คิดขึ้นมาเพื่อให้ทันสมัย มีตัวเลือกให้เลือกมากขึ้น เช่น รูปแบบแพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่อาจจะไม่ได้เกี่ยวกับรูปถ่ายดาวเทียมโดยตรง แพลตฟอร์มดิจิทัลด้านภูมิสารสนเทศ sphere แต่ถ้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่ายังเหมือนเดิมหรือกระบวนการก็ยังไม่เหมือนเดิม
- การส่งมอบข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียม เปลี่ยนจากส่งเป็นรูปแบบของซีดี แต่ปีนี้ส่งเป็นรูปแบบของ External Harddisk แล้วก็มีดาวเทียมหลายค่ายเพิ่มขึ้น มีหลายตัวให้เลือกเพิ่มขึ้น
- มีของสมนาคุณให้ผู้รับบริการ ในกรณีที่สั่งซื้อข้อมูลเป็นไปตามยอดซื้อที่กำหนด
- เว็บไซต์ใหม่ของ สทอภ. สามารถเข้าถึงและใช้สืบค้นข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมได้ง่าย และการนำเอาข้อมูลที่มีอยู่นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในสังคมในวงกว้าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดการทางภัยพิบัติ การจัดการทางสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นต้น
- การสร้างการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ สทอภ. มีการติดต่อบ่อยขึ้น รวมถึงการส่งอีเมลข่าวสาร และการเข้าพบเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ

4.7.3 สิ่งที่ประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา / ปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 110 สิ่งที่ประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา / ปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา

	สิ่งที่ประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา	ปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา
1) ด้านกระบวนการให้บริการ	- ประทับใจการติดต่อประสานงาน ทั้งการทำเอกสารและการส่งข้อมูล การคัดเลือกภาพหรือการเปลี่ยนหรือคัดเลือกใหม่นั้นมีการบริการอย่างใส่ใจแก่ผู้รับบริการจึงทำให้ประทับใจมาก - ความเร็วของกระบวนการก็เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญการประสานงานกันได้ดีระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ ยกตัวอย่างให้ภาพ เช่น สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ส่งตัวอย่างพื้นที่ไปให้เจ้าหน้าที่เพื่อจะส่งชื่อ ทางเจ้าหน้าที่ก็จะส่งตัวอย่างพื้นที่บริเวณนั้นๆมาให้เลือก โดยมีทั้งภาพ Pleiades, ภาพ TOR ผู้รับบริการสามารถเลือกตามวันที่ ตามพื้นที่ที่ต้องการได้ คือเจ้าหน้าที่จะส่งกลับมารวดเร็ว วันนี้ส่งความต้องการไป พรุ่งนี้เจ้าหน้าที่ก็จะส่งตัวอย่างพื้นที่กลับมาให้ผู้รับบริการเลือกแล้ว	- การสืบค้นข้อมูลภาพผ่านระบบ catalog ด้วยตัวเองจะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ - กระบวนการให้บริการของ สทอภ. ค่อนข้างจะซับซ้อนเล็กน้อยสำหรับหน่วยงานเอกชน
2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	- ด้านบุคลากรเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มกล่าวชื่นชมมากที่สุด - สำหรับผู้รับบริการเก่าความประทับใจส่วนใหญ่เกิดจากความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ พบว่าหากผู้รับบริการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่คนเดิมที่เคยดูแลเป็นอย่างดีในปีก่อน	ไม่มีประเด็น

	สิ่งที่ประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา	ปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา
	ผู้รับบริการจะมีความพอใจมาก ซึ่งส่วนใหญ่ผู้รับบริการเกาก็จะทราบชื่อเจ้าหน้าที่ และเบอร์ติดต่อตรง ซึ่งส่งผลเกี่ยวกับกระบวนการที่ง่ายขึ้น เร็วขึ้น ส่วนนี้มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ● สำหรับผู้รับบริการใหม่ การสั่งซื้อครั้งแรกมีความประทับใจเจ้าหน้าที่ที่แนะนำผลิตภัณฑ์พร้อมราคาแต่ละประเภทอย่างชัดเจน ● ทั้งผู้รับบริการเก่า และผู้รับบริการใหม่ ต่างพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ และให้คำแนะนำที่ดี ● ตอบสนองการทำงานของทั้ง 2 ฝ่ายได้ดี เช่น การตอบสนองความต้องการภาพถ่ายบางครั้งเกิดการเปลี่ยนแปลงช่วงระหว่างงาน, กรณีมีปัญหาหรือขัดข้อง จะมีการโทรติดต่อประสานงานแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว	
3) ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	● ผลิตภัณฑ์ข้อมูลที่มีความละเอียดสูง ประทับใจที่มีให้เลือกหลายชนิดดาวเทียมแล้วก็หลายช่วงเวลา ซึ่งช่วงเวลาจำเป็นสำหรับบางหน่วยงาน เช่น กรมป่าไม้ ● คุณภาพของผลิตภัณฑ์มีมาตรฐานระดับประเทศ	● การส่งภาพในพื้นที่ภาคใต้ส่วนใหญ่จะมีปัญหาในเรื่องของเมฆเป็นหลัก ● อยากให้หารีโอกันใช้ Base map ในการทำ ออร์โธ จากแหล่งเดียวกัน เป็นชุดเดียวกัน หรือผลิตจากแหล่งเดียวกัน
4) ด้านประโยชน์ และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	● ผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์กล่าวตรงกันว่า ผลิตภัณฑ์ภาพถ่ายของ สทอภ. มีประสิทธิภาพดี และช่วยหน่วยงานได้มาก ตัวอย่างเช่น ใช้สำหรับขึ้นแปลงราษฎร์พื้นที่ป่า, ใช้ตรวจสอบสภาพการใช้ที่ดิน ระดับแปลงที่ดินสามารถใช้ได้ตรงจุด	● ไม่มีประเด็นเกี่ยวกับประโยชน์ของผลิตภัณฑ์/ บริการ แต่หน่วยงานอยากซื้อภาพถ่ายมากขึ้นเพื่อครอบคลุมและเพิ่มประสิทธิภาพแต่ติดปัญหาทั้งงบประมาณที่มีจำกัด

	สิ่งที่ประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา	ปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา
5) ด้านราคา	ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ 20% หรือ 2 ราย คิดว่าราคาปรับได้ หรือ อยู่ในระดับปานกลาง	- สำหรับหน่วยงานรัฐจะมีการตั้งงบประมาณไว้โดยใช้ราคาเดิมในการตั้งงบประมาณ แต่ได้รับแจ้งการปรับขึ้นราคาหรือทราบภายหลัง เช่น ดาวเทียม Pleiades ที่มีขึ้นราคามาประมาณ 40 บาทจากปีที่แล้ว ทำให้กระทบการทำงาน บางกรณีเมื่องบประมาณตั้งไปแล้ว จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทาง สทอภ. จะแนะนำให้ผู้รับบริการเลือกผลิตภัณฑ์อื่นที่ราคาอยู่ภายใต้ในงบประมาณแทน ซึ่งจะเป็นดาวเทียมดวงอื่นที่ยังไม่เคยใช้มาก่อน ซึ่งทาง สทอภ. ก็ไม่สามารถยืนยันเรื่องคุณภาพหรือประสิทธิภาพได้ แนวทางแก้ไข สทอภ. ควรแจ้งหน่วยงานต่างๆ ให้ทราบล่วงหน้าจะได้ตั้งงบประมาณได้ถูกต้อง ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ให้กำหนดวิธีการ และช่องทางการรับรู้ด้านราคาสำหรับผู้รับบริการหรือผู้ที่เคยสั่งซื้อภาพ ไม่ว่าจะทางอีเมลล์หรือช่องทางอื่นๆ กำหนดเป็นแนวทางที่ชัดเจน - ค่าทำออร์โธ ตารางเมตรละประมาณ 200 บาท จะสูงสำหรับหน่วยงาน รวมทั้งภาพถ่าย 2 เมตรด้วย - ขั้นตอนในการส่งภาพถ่ายดาวเทียม อยากให้ สทอภ. พิจารณาดู เนื่องจากบางครั้งหน่วยต้องการใช้ภาพถ่ายพื้นที่ขนาดเล็ก แต่จำเป็นต้องซื้อพื้นที่ใหญ่เกินความต้องการ

4.7.4 สิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาเพิ่มเติมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการกิจ หรือธุรกิจมากขึ้น

- อยากให้ทาง สทอภ.มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ แก่ผู้รับบริการ เพราะทางผู้รับบริการเองก็ยินดี อยากรับทราบผลิตภัณฑ์หรือบริการของภาพดาวเทียม ช่วงเวลาของการถ่ายภาพ เรื่องของดาวเทียมที่มีมากขึ้น
- คาดหวังให้ สทอภ. มีเครื่องมือใหม่เพื่อป้องกันการบุกรุกพื้นที่ป่าได้มากขึ้น มีภาพถ่ายดาวเทียมความละเอียดสูง เพื่อช่วยในงานรัฐมากกว่านี้ และในราคาที่เหมาะสม เพราะทางกรมป่าไม้ไม่สามารถซื้อได้ไม่มากด้วยพื้นที่ป่ามีจำนวนมาก เช่นเดียวกับ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ฝากทาง สทอภ. พิจารณาปรับราคาค่าผลิตภัณฑ์ภาพถ่ายดาวเทียมความละเอียดสูง เพราะงบประมาณมีจำกัดอาจจะไม่เพียงพอไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ ส.ป.ก. ต้องการ
- กรมข้าวทหารในส่วนกองบัญชาการกองทัพไทย มีภารกิจหลักในการใช้ภาพถ่ายดาวเทียมและในอนาคตก็ค่อนข้างที่จะต้องใช้มากขึ้น อยากให้ทาง สทอภ. พิจารณาในส่วนของการร่วมมือที่มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นส่วนของงานภาพหรือภาพถ่ายดาวเทียม THEOS-2 เพื่อสนับสนุนให้กับกระทรวงกลาโหม โดยความต้องการแต่ละหน่วยค่อนข้างจะมีความต้องการมากพอสมควร อยากให้มีการทบทวนในประเด็นนี้อีกครั้ง
- พิจารณาปรับขั้นตอนการส่งพื้นที่ในการเลือกถ่ายภาพสามารถปรับลดลง สำหรับกรมชลประทาน เสนอขั้นตอนแบบ 50 ตารางกิโลเมตร แทน 100 ตารางกิโลเมตร สำหรับภาพถ่าย Pleiades และมีเสริมข้อเสนอแนะว่า อาจพิจารณา ขั้นตอนการสั่งซื้อเป็นหน่วยราคาก็ได้ หรือกำหนดขนาดพื้นที่แต่ละเงื่อนไขให้มีหลากหลายขนาดยิ่งขึ้น เพื่อสะดวกต่อการเลือกซื้อ
- มาตรฐานของภาพที่จะส่งมอบให้หน่วยงานต่าง ๆ อยากให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- อยากให้มีส่วนลดหรือกิจกรรมส่งเสริมการขาย สำหรับหน่วยงานของภาครัฐหรือหน่วยงานวิจัย ซึ่งมีความต้องการใช้มากขึ้น ถ้าราคาลดลง เราอาจจะได้ใช้ข้อมูลหลาย Base มากขึ้น หรือว่ามีข้อมูลที่ดีกว่าสามารถนำมาวิเคราะห์ได้มากขึ้น

บทที่ 5 : บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษา สำนวณ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ 2. เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของ สทอภ. 3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อผู้บริหารระดับสูงของ สทอภ. และ 4. เพื่อสำรวจและประเมินความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการ จำนวน 236 ตัวอย่าง แบ่งเป็น เชิงปริมาณ จำนวน 226 ตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ จำนวน 10 ตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ จำนวน 55 ตัวอย่าง จาก 134 ราย ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ จำนวน 121 ตัวอย่าง จาก 688 ราย ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) จำนวน 40 ตัวอย่าง จาก 105 ราย ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) จำนวน 3 ตัวอย่าง จาก 3 ราย ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำนวน 7 ตัวอย่าง จาก 7 ราย สามารถสรุปรายละเอียดผลการสำรวจดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.85 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกกลุ่ม นอกจากกลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.1.1 ความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.77 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการสูงสุด รองลงมา ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ในด้านกระบวนการปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้สะดวกรวดเร็ว ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ควรมีการติดตามงานและความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงการอัปโหลดข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ (Cloud) ให้สามารถดูได้ตลอด

การใช้งาน ในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการควรปรับปรุงการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนส่งมอบ ข้อมูลที่ส่งมอบต้องมีเรียบร้อยสมบูรณ์ รูปแบบไฟล์ข้อมูลที่ส่งมอบควรเป็นไปตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือมีความหลากหลายมากขึ้น

ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของผู้รับบริการงานข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศโดยภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.15 คะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 65.45 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 70.91 กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นอยู่ที่ร้อยละ 23.64 และพบผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 5.45

5.1.2 ความพึงพอใจต่อการบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.99 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของเนื้อหา เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ในด้านกระบวนการให้บริการปรับปรุงให้มีการติดตามผู้อบรม มีการโทรแจ้งล่วงหน้า ด้านคุณภาพของเนื้อหาความรู้ การจัดให้มีฝึกอบรมสัมมนาแยกระดับระหว่างผู้ที่มีพื้นฐานแล้วและระดับสำหรับคนทั่วไปที่ไม่มีพื้นฐาน และการให้วิทยากรใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายขึ้น และใช้คำทางเทคนิคน้อยลง รวมทั้งปรับปรุงราคาให้เทียบเท่ากับหน่วยงานอื่น

ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้โดยภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.50 คะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 52.07 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 57.85 กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นอยู่ที่ร้อยละ 36.36 และพบผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 5.79

5.1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.56 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ รองลงมาเป็นด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ และด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้

บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์ ในด้านกระบวนการให้บริการ ปรับปรุงให้มีผู้ประสานงานและติดตามงาน ให้ผู้รับบริการได้ทดลองใช้งานจริง ด้านคุณภาพของบริการ แอปพลิเคชัน ปรับปรุงความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการประสานงาน รวมทั้งในด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ ปรับปรุงข้อมูลให้มีความแม่นยำมากขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการนำไปพัฒนาในการใช้งานต่อไป และ ปรับปรุง Username ให้สามารถใช้งานได้ยาวนานขึ้น

ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์ พบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.00 คะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 47.50 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สหอก. ร้อยละ 57.50 กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นอยู่ที่ร้อยละ 32.50 และพบผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สหอก. อยู่ที่ร้อยละ 10.00

5.1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.48 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) พิจารณาให้มีบริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การทดสอบในรูปแบบของมาตรฐาน ISTA3A, ISTA3B ทดสอบวัสดุขั้นสูง ทดสอบ DSC, ทดสอบ TGA

ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) โดยภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.94 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.89 คะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 100.00 มีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สหอก. ร้อยละ 100.00 และไม่พบผู้รับบริการกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบข้อเสนอที่ดีกว่า สหอก. และผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สหอก.

5.1.5 ความพึงพอใจต่อการบริการที่ปรึกษาโครงการ

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.45 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ รองลงมาเป็นด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา และด้านกระบวนการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ คือการปรับปรุงการส่งงานให้ตรงตามกำหนดแผนการดำเนินงานในข้อเสนอโครงการ ปรับปรุงการบริหารเวลาให้ส่งงานได้ตรงตามข้อตกลงที่ต้องส่งตามงวดงาน

ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.26 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.24 คะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 57.14 มีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 57.14 กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ. 42.86 นอกจากนี้ยังไม่พบผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ.

5.2 อภิปรายผล

จากผลสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566 ของ สทอภ. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการบริการที่ได้รับจาก สทอภ. มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ โดยพึงพอใจคุณภาพของการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อเทียบผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ระหว่างปี 2566 เปรียบเทียบกับปี 2565 เห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการมากขึ้น 0.04 คะแนน โดยมีด้านกระบวนการให้บริการที่มีความพึงพอใจลดลงเล็กน้อยเพียง 0.02 ขณะเดียวกันการบริการด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจากปีก่อนทุกด้าน โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นมากที่สุด 0.30 รองลงมาเป็นด้านบุคลากร และด้านราคาเพิ่มขึ้น 0.08 และ 0.06 ตามลำดับ เมื่อทำการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยเร่งด่วนในการพัฒนา โดยพิจารณาจากทุกองค์ประกอบของระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมปี 2566 เมื่อพิจารณาช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวัง สิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจ สามารถวิเคราะห์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

5.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ.

ตารางที่ 111 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการ
1.บริการข้อมูลดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ 1) ระยะเวลาการส่งมอบงานล่าช้ากว่ากำหนด 2) ขั้นตอนให้บริการยุ่งยากล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ 3) ข้อมูลที่ส่งมอบไม่ครบ มีข้อมูลบางส่วนขาดหาย รูปแบบของข้อมูลที่ส่งมอบไม่ตรงตามที่ถูกคำต้องการ 4) ราคาสูง	1) ฝึกอบรมด้านการบริการและการสื่อสาร ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 2) พิจารณาความเป็นไปได้ในการปรับลดขั้นตอนการให้บริการ 3) เพิ่มช่องทางการให้บริการข้อมูลที่เข้าถึงผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น 4) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนส่งมอบ
2.บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ 1) ระยะเวลาของการจัดฝึกอบรมสั้นเกินไป 2) เนื้อหาการฝึกอบรมไม่ครบและทำให้ผู้รับบริการยังไม่เข้าใจเนื้อหาเท่าที่ควร โดยเฉพาะในส่วนของเนื้อหาในภาคปฏิบัติ 3) เนื้อหาในการอบรมนำมาใช้งานได้น้อยและไม่ตรงความต้องการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารกลางวันและอาหารว่างยังไม่เหมาะสมกับราคาหลักสูตร โดยรวมจึงมีราคาสูง	1) เพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรม โดยเน้นภาคปฏิบัติมากขึ้น 2) ควรมีผู้เชี่ยวชาญในห่องปฏิบัติการมากขึ้น
3. บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ 1) ด้านคุณภาพแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ยังไม่ค่อยเสถียรแม่นยำจึงนำไปใช้งานต่อไม่ได้	1) เพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันอื่น ๆ 2) ขยายระยะเวลาการใช้งาน GISTDA Portal จาก 30 วัน เป็น 90 วัน 3) ในกรณีที่มีการปรับปรุงระบบ ควรมีการแจ้งเตือนล่วงหน้า
4.บริการที่ปรึกษาโครงการ 1) มีความล่าช้าในการส่งมอบงาน ส่งงานไม่ตรงตามแผนการดำเนินงานในข้อเสนอโครงการ	1) ฝึกอบรมด้านการวางแผนและบริหารโครงการ ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารให้บริการ ประจำปี 2566

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการ
	2) Project Manager ควรมีแผนติดตามความก้าวหน้าเป็นระยะ ๆ และมีบริหารความเสี่ยงของโครงการ

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการ

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2566

(ข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

1.ท่านเคยใช้/ ชื้อข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่นหรือไม่

① ไม่เคย

② เคย โปรดระบุเหตุผล

2.ท่านเคยใช้/ ชื้อข้อมูลภูมิสารสนเทศ (เช่น ข้อมูลพื้นที่น้ำท่วม พื้นที่เพาะปลูกพืชเศรษฐกิจ พื้นที่สีเขียว เป็นต้น) จากแหล่งอื่นหรือไม่

① ไม่เคย

② เคย โปรดระบุเหตุผล

3.ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ สทอภ.

ช่องทาง	3.1 ช่องทางการรับทราบข่าวสาร (ได้รับ/ไม่ได้รับ)	3.2 ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร			3.3 ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ				
		1 - 3 ครั้ง	4 - 5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	5.มากที่สุด	4.มาก	3.ปานกลาง	2.น้อย	1.น้อยที่สุด
3a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, ไปสเตอร์)									
3b. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line)									
3c. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)									
3d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด									
3e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.									

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ ประจำปี 2566

ช่องทาง	3.1 ช่องทางการ รับทราบข่าวสาร (ได้รับ/ไม่ได้รับ)	3.2 ความถี่ในการรับทราบ ข่าวสาร			3.3 ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการ นำเสนอ				
		1 - 3 ครั้ง	4 - 5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	5.มาก ที่สุด	4. มาก	3. ปาน กลาง	2. น้อย	1.น้อย ที่สุด
3f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.									
3g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ									
3h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร									
3i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์									
3j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ สทอภ. ท่านอื่น									
3k. อื่น ๆ ระบุ.....									

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

4.ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ สทอภ. ในระดับใด

ประเด็น	4.1 ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการ					4.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้ บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
4a. กระบวนการสั่งซื้อ/ การขอรับบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว										
4b. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ การขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน										
4c. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด										
4d. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย										
4e. มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือ สอบถามผลหลังเข้ารับบริการ										

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ประเด็น	4.1 ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					4.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้ บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4f. ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม										
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
4g. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ										
4h. ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด										
4i. ความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพเป็นมิตร										
4j. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ										
4k. ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
4l. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์										
4m. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสม										
4n. ผลิตภัณฑ์/บริการมีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ										
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
4o. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ประเด็น	4.1 ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					4.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้ บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4p. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ผลักดันงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
ด้านราคา										
4q. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์										
4r. การกำหนดราคามีมาตรฐาน										
4s. มีการแสดงราคาที่ชัดเจน										
ภาพรวมการให้บริการ										
4t. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. ในครั้งนี้										

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ.

5.กรณีระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการใช้บริการ

5.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

5.1.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

5.1.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

5.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

5.2.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

5.3 ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

5.3.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

5.4 ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

5.4.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

5.4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

5.5 ด้านราคา

5.5.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

5.5.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

6.ท่านคิดว่าผลิตภัณฑ์และบริการในอนาคตต่าง ๆ ของ สทอภ. ต่อไปนี้ จะตอบโจทย์ความต้องการของท่านได้มากน้อยเพียงใด

คำอธิบายเพิ่มเติม

- **โครงการ Digital Service Platform** คือ แพลตฟอร์มที่เป็นแหล่งรวบรวมผลิตภัณฑ์ บริการ เครื่องมือ และข้อมูลดิจิทัล ช่วยในการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องประสานผ่านเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
- **โครงการ Sphere** คือ แพลตฟอร์มข้อมูลเชิงพื้นที่แบบเปิด ที่ให้บริการ Map API และ Web services เพื่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศและการพัฒนานวัตกรรม ที่มีข้อมูลหลากหลาย ได้มาตรฐาน และฟังก์ชันที่ครบครัน เช่น Map APIs และ Map Maker ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานสามารถพัฒนา Web Application ด้านภูมิสารสนเทศ ได้อย่างง่ายดาย เป็นต้น
- **โครงการ Marine GI Portal** คือ แพลตฟอร์มภูมิสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการทะเลและชายฝั่งของไทย โดยจะประกอบด้วยเครื่องมือสำคัญได้แก่ คลังข้อมูลภูมิสารสนเทศทางทะเลและชายฝั่ง เครื่องมือการวิเคราะห์ความขัดแย้งการใช้ประโยชน์เชิงพื้นที่ทางทะเล เครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพป่าชายเลนแบบอัตโนมัติ และ เครื่องมือวิเคราะห์การรั่วไหลของคราบน้ำมันในทะเล เป็นต้น
- **ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2** เป็นดาวเทียมสำรวจทรัพยากรที่สามารถบันทึกภาพรายละเอียดสูงมาก ประกอบด้วยกล้อง Panchromatic (ภาพขาว-ดำ) ความละเอียด 50 เซนติเมตร และกล้อง Multispectral 4 แบนด์ (Blue Green Red และ Near-Infrared) ความละเอียดภาพ 2 เมตร
- **ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A** เป็นดาวเทียมสำรวจทรัพยากรมาตรฐานระดับ Industrial Grade ประกอบด้วยกล้อง Multispectral 3 แบนด์ (Blue Green Red) ความละเอียดภาพประมาณ 1 เมตร และบันทึกภาพเคลื่อนไหวได้ ตลอดจนมีความสามารถในการตรวจจับอากาศยาน และเรือ

บริการในอนาคต	ตอบโจทย์มากที่สุด	ตอบโจทย์อย่างมาก	เฉยๆ อาจตอบโจทย์ได้บางส่วน	ไม่จำเป็น/ตอบโจทย์ได้น้อยมาก	ไม่ตอบโจทย์เลย
	5	4	3	2	1
6.1 โครงการ Digital Service Platform					
6.2 โครงการ sphere					
6.3 โครงการ Marine GI Portal					
6.4 ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2					
6.5 ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A					

กรุณาระบุเหตุผลที่ให้ระดับความเห็นน้อยกว่า 4 คะแนน

6.6 โครงการ Digital Service Platform

.....

.....

6.7 โครงการ sphere

.....

.....

6.8 โครงการ Marine GI Portal

.....

.....

6.9 ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2

.....

.....

6.10 ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A

.....

.....

7.ท่านอยากให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในรูปแบบใดบ้าง เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของท่าน (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

- 1).....
- 2).....
- 3).....

8.ท่านคิดว่าประโยชน์และประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก สทอภ. จะมีมากน้อยเพียงใด

โครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 คือโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อยกสร้างและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ซึ่งประกอบด้วย

1. การพัฒนาดาวเทียม THEOS-2
2. การพัฒนาดาวเทียม THEOS-2A
3. การพัฒนาระบบรับสัญญาณภาคพื้นดินเพื่อรองรับดาวเทียมสำรวจทรัพยากรมากกว่า 1 ดวง (Multi-Mission Ground Segment)
4. การพัฒนา Solution จากข้อมูลจากดาวเทียมรายละเอียดสูงทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การทำแผนที่ การเกษตร ภัยพิบัติ ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการน้ำ และการจัดการเมือง
5. การพัฒนา AIP (Actionable Intelligent Policy) Platform เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย
6. การพัฒนากำลังคนด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ ประจำปี 2566

บทบาหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8.1 ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
8.2 ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นมากกว่า 3 คะแนน

8.3 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านอย่างไร

.....

.....

8.4 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร

.....

.....

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 3 คะแนน

8.5 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านน้อย-น้อยที่สุดอย่างไร

.....

.....

8.6 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนน้อย-น้อยที่สุดอย่างไร

.....

.....

9.ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม ที่ท่านสนใจอยากใช้บริการ

9.1 ชนิดของข้อมูลที่สนใจ

- ☐ ข้อมูล Raw Data ที่ไม่ผ่านการปรับแก้ใด ๆ
- ☐ ข้อมูลที่ปรับแก้แบบ Orthorectified
- ☐ ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WMTS, WFS
- ☐ ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ และแปลตีความแล้วในรูปแบบ shapefile
- ☐ ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน

9.2 ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร)

- ☐ ความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า)
- ☐ ความละเอียดสูง (1-2 เมตร)
- ☐ ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป)

10.ท่านมีความประสงค์ที่จะนำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

11.ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

12.ท่านจะกลับมาใช้ และแนะนำผลิตภัณฑ์/บริการข้อมูลดาวเทียม ของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นหรือไม่ โดยที่ 0 หมายถึง จะไม่กลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ หรือจะไม่แนะนำเลย ไปจนถึง 10 หมายถึง จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ หรือจะแนะนำอย่างแน่นอน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น										
12.1 จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลดาวเทียมของ สทอภ. อีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
12.2 จะแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลดาวเทียมของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
12.3 จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

12.4 การกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลดาวเทียม ของ สทอภ. อีก

12.5 การแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลดาวเทียม ของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ

12.6 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ สทอภ. ต่อไป

A1.ท่านประสงค์รับของที่ระลึก หรือไม่

1.ไม่

2.ใช่ ประสงค์รับ โปรดระบุ ชื่อ ที่อยู่สำหรับจัดส่งของที่ระลึก.....

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2566
 (การถ่ายทอดองค์ความรู้)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

1.หลักสูตรฝึกอบรมของ สทอภ. ที่ท่านเข้าร่วม โปรดระบุ

2.ท่านเคยเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่จัดโดยหน่วยงานอื่นหรือไม่

① ไม่เคย

② เคย โปรดระบุเหตุผล

3.ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ สทอภ.

ช่องทาง	3.1 ช่องทางการรับทราบข่าวสาร (ได้รับ/ไม่ได้รับ)	3.2 ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร			3.3 ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ				
		1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	5. มากที่สุด	4. มาก	3. ปานกลาง	2. น้อย	1. น้อยที่สุด
3a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โพสต์เตอร์)									
3b. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line)									
3c. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)									
3d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด									
3e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.									
3f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.									
3g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ									
3h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร									
3i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือช่วยประชาสัมพันธ์									

ช่องทาง	3.1 ช่องทางการรับทราบข่าวสาร (ได้รับ/ไม่ได้รับ)	3.2 ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร			3.3 ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ				
		1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	5. มากที่สุด	4. มาก	3. ปานกลาง	2. น้อย	1. น้อยที่สุด
3j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ สทอท. ท่านอื่น									
3k. อื่น ๆ ระบุ.....									

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

4.ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ สทอท. ในระดับใด

ประเด็น	4.1 ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการ					4.2 ระดับความพึงพอใจหลังให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
4a. วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว										
4b. การชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา										
4c. ระบบการแจ้งเตือนผู้สมัครผ่าน E-mail มีความถูกต้องแม่นยำ และมีข้อมูลละเอียดครบถ้วน										
4d. การติดตาม หรือสอบถามผลการฝึกอบรม/การนำไปใช้งานอย่างต่อเนื่อง หลังอบรมแล้ว 3 เดือน										
4e. มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด										
4f. ระยะเวลาการจัดฝึกอบรมมีความเหมาะสม										
4g. การตอบคำถามและให้คำแนะนำทางวิชาการแก่ผู้เข้ารับการอบรมผ่านกลุ่ม Line application ของแต่ละหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ										
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										

ประเด็น	4.1 ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการ					4.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4h. วิทยากรมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน										
4i. วิทยากรสามารถตอบคำถาม และข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน										
4j. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร										
4k. วิทยากรมีชื่อเสียงและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นอย่างดี										
ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้										
4l. ความเหมาะสมของเนื้อหาในการให้ความรู้										
4m. ความหลากหลายของหลักสูตร										
4n. ความพร้อมของอุปกรณ์ และเอกสารประกอบการอบรม										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4o. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ										
4p. ความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา										
4q. ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือประกอบการฝึกอบรม										
ด้านราคา										
4r. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม										
4s. การกำหนดราคามีมาตรฐาน										
4t. การแสดงอัตราค่าลงทะเบียนที่ชัดเจน										
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
4u. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงาน ตามภารกิจที่รับผิดชอบ										

ประเด็น	4.1 ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการ					4.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4v. ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแรงงานตามภารกิจ ที่รับผิดชอบ										
ด้านการส่งเสริมการขาย										
4w. การส่งเสริมการขายหรือนำเสนอโปรโมชั่นสำหรับหลักสูตรฝึกอบรมที่น่าสนใจ										
4x. การขอคืนภาษีสำหรับผู้ประกอบการได้ 250% ทุกหลักสูตร										
ภาพรวมการให้บริการ										
4y. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. ในครั้งนี้										

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ.

5. กรุณาระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการให้บริการ

5.1. ด้านกระบวนการให้บริการ

5.1.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

5.1.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

5.2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

5.2.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

5.3. ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้

5.3.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

5.4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5.4.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

5.4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

5.5. ด้านราคา

5.5.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

5.5.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

5.6. ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

5.6.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

5.6.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

5.7. ด้านการส่งเสริมการขาย

5.7.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

5.7.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

6.ท่านมีความสนใจหลักสูตรด้านใด และต้องการอบรมหลักสูตรในระดับใด

ระดับที่ต้องการ

☐ พื้นฐาน☐ ปานกลาง☐ สูง7.ท่านต้องการให้ สทอภ. เพิ่มเติมหลักสูตรการอบรม/สัมมนาในด้านใดบ้าง (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

1).....

2).....

3).....

8. ท่านคิดว่าประโยชน์และประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก สทอภ. จะมีอย่างน้อยเพียงใด

โครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 คือโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อยกสร้างและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ซึ่งประกอบด้วย

1. การพัฒนาดาวเทียม THEOS-2
2. การพัฒนาดาวเทียม THEOS-2A
3. การพัฒนาระบบรับสัญญาณภาคพื้นดินเพื่อรองรับดาวเทียมสำรวจทรัพยากรมากกว่า 1 ดวง (Multi-Mission Ground Segment)
4. การพัฒนา Solution จากข้อมูลจากดาวเทียมรายละเอียดสูงทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การทำแผนที่ การเกษตร ภัยพิบัติ ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการน้ำ และการจัดการเมือง
5. การพัฒนา AIP (Actionable Intelligent Policy) Platform เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย
6. การพัฒนากำลังคนด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

บทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8.1 ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
8.2 ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นมากกว่า 3 คะแนน

8.3 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านอย่างไร

.....

.....

8.4 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร

.....

.....

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 3 คะแนน

8.5 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านน้อย-น้อยที่สุดอย่างไร

.....

.....

8.6 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนน้อย-น้อยที่สุดอย่างไร

.....

.....

ส่วนที่ 5 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

9.ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

10.ท่านจะกลับมาอบรม/สัมมนา และแนะนำหลักสูตรของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นหรือไม่ โดยที่ 0 หมายถึง จะไม่กลับมาอบรม/สัมมนา หรือจะไม่แนะนำเลย ไปจนถึง 10 หมายถึง จะกลับมาอบรม/สัมมนา หรือจะแนะนำอย่างแน่นอน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น										
10.1 จะกลับมาอบรม/สัมมนา กับ สทอภ. อีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
10.2 จะแนะนำหลักสูตรของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
10.3 จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

กรณีระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

10.4 การกลับมาอบรม/สัมมนา กับ สทอภ. อีก กรุณาระบุเหตุผล

.....

.....

10.5 การหลักสูตรของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ กรุณาระบุเหตุผล

.....

.....

10.6 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ. กรุณาระบุเหตุผล

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ สทอภ. ต่อไป

A1.ท่านประสงค์รับของที่ระลึก หรือไม่

1.ไม่

2.ใช่ ประสงค์รับ โปรดระบุ ชื่อ ที่อยู่สำหรับจัดส่งของที่ระลึก.....

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ 2566
(บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

กรุณาระบุชื่อโครงการ.....

1.ท่านเคยใช้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการให้บริการของ สทอภ. หรือไม่

① ไม่เคย

② เคย โปรดระบุเหตุผล

2.ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ สทอภ.

ช่องทาง	2.1 ช่องทางการรับทราบข่าวสาร (ได้รับ/ไม่ได้รับ)	2.2 ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร			2.3 ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ				
		1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
2a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, ไปสเตอร์)									
2b. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line)									
2c. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)									
3d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด									
2e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.									
2f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.									
2g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ									
2h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร									

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ช่องทาง	2.1 ช่องทางการรับทราบข่าวสาร (ได้รับ/ไม่ได้รับ)	2.2 ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร			2.3 ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ				
		1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
2i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์									
2j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ สทอภ. ท่านอื่น									
2k. อื่น ๆ ระบุ.....									

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ สทอภ. ในระดับใด

ประเด็น	3.1ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการ					3.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
3a. ความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการแอปพลิเคชัน										
3b. ความชัดเจนของเอกสาร/ ขั้นตอนในการขอรับบริการ (ถ้ามี)										
3c. ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว										
3d. มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ										
3e. มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด										
3f. ระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสม										
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3g. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน										
3h. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร										
3i. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ										
3j. ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน										

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ประเด็น	3.1ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					3.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3k. แอปพลิเคชันมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้										
3l. แอปพลิเคชันใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ										
3m. แอปพลิเคชันที่ใช้บริการมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ										
3n. ความสม่ำเสมอในการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย										
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
3o. แอปพลิเคชันที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
3p. แอปพลิเคชันที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
ภาพรวมการให้บริการ										
3q. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.										

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ.

4.กรณีระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการใช้บริการ

4.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

4.1.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

4.1.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

4.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

4.2.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

4.2.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

4.3 ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน

4.3.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

4.3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

4.4 ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

4.4.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

4.4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

5. ท่านคิดว่าผลิตภัณฑ์และบริการในอนาคตต่าง ๆ ของ สทอภ. ต่อไปนี้ จะตอบโจทย์ความต้องการของท่านได้มากน้อยเพียงใด

คำอธิบายเพิ่มเติม

- **โครงการ Digital Service Platform** คือ แพลตฟอร์มที่เป็นแหล่งรวบรวมผลิตภัณฑ์ บริการ เครื่องมือ และข้อมูลดิจิทัล ช่วยในการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องประสานผ่านเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
- **โครงการ Sphere** คือ แพลตฟอร์มข้อมูลเชิงพื้นที่แบบเปิด ที่ให้บริการ Map API และ Web services เพื่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศและการพัฒนานวัตกรรม ที่มีข้อมูลหลากหลาย ได้มาตรฐาน และฟังก์ชันที่ครบครัน เช่น Map APIs และ Map Maker ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานสามารถพัฒนา Web Application ด้านภูมิสารสนเทศ ได้อย่างง่ายดาย เป็นต้น
- **โครงการ Marine GI Portal** คือ แพลตฟอร์มภูมิสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการทะเลและชายฝั่งของไทย โดยจะประกอบด้วยเครื่องมือสำคัญได้แก่ คลังข้อมูลภูมิสารสนเทศทางทะเลและชายฝั่ง เครื่องมือการวิเคราะห์ความขัดแย้งการใช้ประโยชน์เชิงพื้นที่ทางทะเล เครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพป่าชายเลนแบบอัตโนมัติ และ เครื่องมือวิเคราะห์การรั่วไหลของคราบน้ำมันในทะเล เป็นต้น
- **ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2** เป็นดาวเทียมสำรวจทรัพยากรที่สามารถบันทึกภาพรายละเอียดสูงมาก ประกอบด้วยกล้อง Panchromatic (ภาพขาว-ดำ) ความละเอียด 50 เซนติเมตร และกล้อง Multispectral 4 แบนด์ (Blue Green Red และ Near-Infrared) ความละเอียดภาพ 2 เมตร
- **ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A** เป็นดาวเทียมสำรวจทรัพยากรมาตรฐานระดับ Industrial Grade ประกอบด้วยกล้อง Multispectral 3 แบนด์ (Blue Green Red) ความละเอียดภาพประมาณ 1 เมตร และบันทึกภาพเคลื่อนไหวได้ ตลอดจนมีความสามารถในการตรวจจับอากาศยาน และเรือ

บริการในอนาคต	ตอบโจทย์มากที่สุด	ตอบโจทย์อย่างมาก	เฉยๆ อาจตอบโจทย์ได้บางส่วน	ไม่จำเป็น/ ตอบโจทย์ได้น้อยมาก	ไม่ตอบโจทย์เลย
	5	4	3	2	1
5.1 โครงการ Digital Service Platform					
5.2 โครงการ sphere					
5.3 โครงการ Marine GI Portal					
5.4 ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2					
5.5 ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A					

กรณีระบบเหตุผลที่ให้ระดับความเห็นน้อยกว่า 4 คะแนน

5.6 โครงการ Digital Service Platform

.....

5.7 โครงการ sphere

.....

5.8 โครงการ Marine GI Portal

.....

5.9 ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2

.....

5.10 ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A

.....

6.ท่านอยากให้ สทอภ. พัฒนาลิขสิทธิ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในรูปแบบใดบ้าง เพื่อตอบโจทยความต้องการของท่าน (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

1).....

2).....

3).....

7.ท่านคิดว่าประโยชน์และประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก สทอภ. จะมีมากน้อยเพียงใด

โครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 คือโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อยกสร้างและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ซึ่งประกอบด้วย

1. การพัฒนาดาวเทียม THEOS-2
2. การพัฒนาดาวเทียม THEOS-2A
3. การพัฒนาระบบรับสัญญาณภาคพื้นดินเพื่อรองรับดาวเทียมสำรวจทรัพยากรมากกว่า 1 ดวง (Multi-Mission Ground Segment)

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ ประจำปี 2566

4. การพัฒนา Solution จากข้อมูลจากดาวเทียมรายละเอียดสูงทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การทำแผนที่ การเกษตร ภัยพิบัติ ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการน้ำ และการจัดการเมือง
5. การพัฒนา AIP (Actionable Intelligent Policy) Platform เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย
6. การพัฒนากำลังคนด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

บทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.1. ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้จากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
7.2. ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้จากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1

กรณีระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นมากกว่า 3 คะแนน

7.3 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านอย่างไร

.....

.....

7.4 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร

.....

.....

กรณีระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 3 คะแนน

7.5 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านน้อย-น้อยที่สุดอย่างไร

.....

.....

7.6 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนน้อย-น้อยที่สุดอย่างไร

.....

.....

ส่วนที่ 5 ความภาคภูมิใจต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

8.ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

9.ท่านจะกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ สทอภ. และแนะนำบริการนี้ให้กับบุคคลอื่นหรือไม่ โดยที่ 0 หมายถึง จะไม่กลับมาใช้บริการ หรือจะไม่แนะนำเลย ไปจนถึง 10 หมายถึง จะกลับมาใช้ บริการ หรือจะแนะนำอย่างแน่นอน

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น										
9.1 จะกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ สทอภ.อีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
9.2 จะแนะนำบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
9.3 จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

กรณีระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

9.4 การกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ สทอภ.อีก

.....

.....

9.5 การแนะนำบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ

.....

.....

9.6 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ สทอภ. ต่อไป

A1.ท่านประทับใจของที่ระลึก หรือไม่

1.ไม่

2.ใช่ ประสงค์รับ โปรดระบุ ชื่อ ที่อยู่สำหรับจัดส่งของที่ระลึก.....

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ 2566
(บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบ)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.ท่านเคยใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของหน่วยงานอื่นหรือไม่

① ไม่เคย

② เคย โปรดระบุเหตุผล

2.ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ สทอภ.

ช่องทาง	2.1 ช่องทางการรับทราบข่าวสาร (ได้รับ/ไม่ได้รับ)	2.2 ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร			2.3 ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ				
		1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
2a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)									
2b. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line)									
2c. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)									
2d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด									
2e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.									
2f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.									
2g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ									
2h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร									
2i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์									
2j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ สทอภ. ท่านอื่น									

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ช่องทาง	2.1 ช่อง ทางการ รับทราบ ข่าวสาร (ได้รับ/ไม่ได้ รับ)	2.2 ความถี่ในการรับทราบ			2.3 ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและ รูปแบบการนำเสนอ				
		ข่าวสาร			รูปแบบการนำเสนอ				
		1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
2k. อื่น ๆ ระบุ									

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ สทอภ. ในระดับใด

ประเด็น	3.1 ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการ					3.2 ระดับความพึงพอใจหลังให้บริการ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
3a. กระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว										
3b. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ขอรับ บริการมีข้อมูลชัดเจน										
3c. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด										
3d. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึง ง่าย										
3e. มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถาม ผลหลังเข้ารับบริการ										
3f. มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไข ปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด										
3g. ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม										
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3h. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน										
3i. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร										
3j. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ พร้อมที่จะให้บริการ										
3k. ความไว้วางใจในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ ประจำปี 2566

ประเด็น	3.1 ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการ					3.2 ระดับความพึงพอใจหลังให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3l. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องปฏิบัติการทดสอบ ห้องทำงาน ห้องน้ำ										
3m. ความปลอดภัยของสถานที่										
3n. การเดินทางสะดวก และเข้าถึงได้ง่าย										
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
3o. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์										
3p. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า เหมาะสมกับค่าบริการ										
3q. ผลิตภัณฑ์/บริการ มีคุณภาพระดับสูง เหมาะสมกับความต้องการ										
3r. ห้องปฏิบัติการทดสอบมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์ ทดสอบครบถ้วนตามความต้องการ										
ด้านราคา										
3s. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการทดสอบ ที่ได้รับ										
3t. การกำหนดราคามีมาตรฐาน										
3u. อัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่น										
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของ ผลิตภัณฑ์/บริการ										
3v. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่ รับผิดชอบ										
3w. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่ รับผิดชอบ										
ภาพรวมการให้บริการ										
3x. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. ในครั้งนี้										

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ.

4. กรุณาระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการให้บริการ

1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

4.1.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

4.1.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

4.2.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

4.2.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.3.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

4.3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1.4 ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

4.4.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

4.4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1.5 ด้านราคา

4.5.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

4.5.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1.6 ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

4.6.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

4.6.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

5.ท่านคิดว่าบริการในอนาคตต่าง ๆ ต่อไปนี้ จะตอบโจทย์ต่อธุรกิจของท่านได้มากน้อยเพียงใด

คำอธิบายเพิ่มเติม

- การพัฒนาระบบปฏิบัติการต่าง ๆ เช่น ระบบส่งคำสั่งและรับข้อมูลดาวเทียม รองรับการกิจการติดต่อสื่อสาร ควบคุมดาวเทียมไทยโชต และดาวเทียมดวงอื่น ๆ ระบบปฏิบัติการควบคุมและทดสอบประกอบดาวเทียม ระบบจัดการจราจรอวกาศทำหน้าที่ในการแจ้งเตือนการชนระหว่างดาวเทียมไทยโชตกับวัตถุอวกาศ ระบบวางแผนถ่ายภาพ ระบบผลิตข้อมูลดาวเทียมไทย เป็นต้น

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

- อาคารประกอบและทดสอบดาวเทียม หรือ อาคาร AIT เป็นการพัฒนาขึ้นภายใต้โครงการ THEOS-2 ซึ่งอาคาร AIT เป็นอาคารที่ทันสมัย มีมาตรฐานระดับสากล เพื่อรองรับการพัฒนาชิ้นส่วนอุปกรณ์สร้างประกอบและทดสอบดาวเทียม โดยเฉพาะดาวเทียมขนาดเล็กในประเทศไทย และสามารถรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมดาวเทียมของโลกในอนาคต ด้วย ทั้งนี้ ภายในอาคารจะมีห้องวิจัยและพัฒนาดาวเทียมระบบห้องสะอาดควบคุมอนุภาค (Clean room) และอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการพัฒนาต้นแบบดาวเทียม (Test Bench)

บริการในอนาคต	ตอบใจที่สุด	ตอบใจอย่างมาก	เฉยๆ อาจตอบ ใจได้ บางส่วน	ไม่จำเป็น/ ตอบใจได้น้อยมาก	ไม่ตอบใจเลย
	5	4	3	2	1
5.1 การพัฒนาระบบปฏิบัติการต่าง ๆ					
5.2 อาคารประกอบและทดสอบดาวเทียม					

กรุณาระบุเหตุผลที่ให้ระดับความเห็นน้อยกว่า 4 คะแนน

5.3 การพัฒนาระบบปฏิบัติการต่าง ๆ

.....

5.4 อาคารประกอบและทดสอบดาวเทียม

.....

6.ท่านอยากให้ สทอภ. พัฒนาลิขสิทธิ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในรูปแบบใดบ้าง เพื่อตอบใจความต้องการของท่าน (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

1).....

2).....

3).....

7.ท่านคิดว่าประโยชน์และประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก สทอภ. จะมีมากน้อยเพียงใด

โครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 คือโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อยกสร้างและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ซึ่งประกอบด้วย

1. การพัฒนาดาวเทียม THEOS-2
2. การพัฒนาดาวเทียม THEOS-2A

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ ประจำปี 2566

3. การพัฒนาระบบรับสัญญาณภาคพื้นดินเพื่อรองรับดาวเทียมสำรวจทรัพยากรมากกว่า 1 ดวง (Multi-Mission Ground Segment)
4. การพัฒนา Solution จากข้อมูลจากดาวเทียมรายละเอียดสูงทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การทำแผนที่ การเกษตร ภัยพิบัติ ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการน้ำ และการจัดการเมือง
5. การพัฒนา AIP (Actionable Intelligent Policy) Platform เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย
6. การพัฒนากำลังคนด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

บทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.1. ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
7.2. ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นมากกว่า 3 คะแนน

7.3 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านอย่างไร

.....

.....

7.4 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร

.....

.....

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 3 คะแนน

7.5 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านน้อย-น้อยที่สุดอย่างไร

.....

.....

7.6 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนน้อย-น้อยที่สุดอย่างไร

.....

.....

ส่วนที่ 5 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

8.ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

9.ท่านจะกลับมาใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ สทอภ. และแนะนำบริการนี้ให้กับบุคคลอื่นหรือไม่ โดยที่ 0 หมายถึง จะไม่กลับมาใช้บริการ หรือจะไม่แนะนำเลย ไปจนถึง 10 หมายถึง จะกลับมาใช้บริการ หรือจะแนะนำอย่างแน่นอน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น										
9.1 จะกลับมาใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ สทอภ.อีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
9.2. จะแนะนำบริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ สทอภ.อีกให้กับบุคคลอื่นๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
9.3 จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

กรณีระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

9.4 การกลับมาใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ สทอภ.อีก

.....

9.5 การแนะนำบริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ สทอภ.อีกให้กับบุคคลอื่นๆ

.....

9.6 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ สทอภ. ต่อไป

A1.ท่านประสงค์รับของที่ระลึก หรือไม่

1.ไม่

2.ใช่ ประสงค์รับ โปรดระบุ ชื่อ ที่อยู่สำหรับจัดส่งของที่ระลึก.....

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ 2566
(บริการที่ปรึกษาโครงการ)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

กรุณาระบุชื่อโครงการ

1. ท่านเคยใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการที่คล้ายคลึงกับการให้บริการของ สทอภ.

ที่ดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น หรือไม่

① ไม่เคย

② เคย โปรดระบุเหตุผล

2. ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ สทอภ.

ช่องทาง	2.1 ช่องทางการรับทราบข่าวสาร (ได้รับ/ไม่ได้รับ)	2.2 ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร			2.3 ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ				
		1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
2a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, ไปสเตอร์)									
2b. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line)									
2c. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)									
2d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด									
2e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.									
2f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.									
2g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ									

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ช่องทาง	2.1 ช่องทางการรับทราบข่าวสาร (ได้รับ/ไม่ได้รับ)	2.2 ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร			2.3 ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ				
		1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
2h. บทความ/ บทความทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร									
2i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์									
2j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้ให้บริการ สทอภ. ท่านอื่น									
2k. อื่น ๆ ระบุ.....									

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ สทอภ. ในระดับใด

ประเด็น	ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
3a.ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ										
3b.ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ										
3c.ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว										
3d.ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน										
3e.การติดตามงานอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ										
3f.ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด										
3g.ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม										
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3h.ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ไขปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน										

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

ประเด็น	ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3i.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร										
3j.เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ พร้อมที่จะให้บริการ										
3k.ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา										
3l.โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการมีความ ถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้										
3m.โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการสามารถใช้ งานได้จริงตามที่ต้องการ										
3n.โครงการ/ผลงาน ที่ที่ขอรับบริการมี มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ										
ด้านราคา										
3o.ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของโครงการ/ ผลงานที่ได้รับ										
3p.การกำหนดราคาในการดำเนินโครงการมี มาตรฐาน										
3q. อัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่น										
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของ ผลิตภัณฑ์/บริการ										
3r.ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่ รับผิดชอบ										
3s.ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่ รับผิดชอบ										
ภาพรวมการให้บริการ										
3t.ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.										

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ.

4.กรณาระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการใช้บริการ

4.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

4.1.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

4.1.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

4.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

4.2.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

4.2.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

4.3 ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา

4.3.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

4.3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

4.4 ด้านราคา

4.4.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

4.4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

4.5 ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

4.5.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

4.5.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

5.ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ. มีอย่างน้อยเพียงใด

บทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1.ประโยชน์ต่อการกิจของท่าน ที่ได้รับจากงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ สทอภ.	5	4	3	2	1

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

5.2 งานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการ ของ สทอภ. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลแก่ งานของหน่วยงานท่าน	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

6.ท่านคิดว่าผลิตภัณฑ์และบริการในอนาคตต่าง ๆ ของ สทอภ. ต่อไปนี้ จะตอบโจทย์ความต้องการของท่านได้มากน้อยเพียงใด

คำอธิบายเพิ่มเติม

- **โครงการ Digital Service Platform** คือ แพลตฟอร์มที่เป็นแหล่งรวบรวมผลิตภัณฑ์ บริการ เครื่องมือ และข้อมูลดิจิทัล ช่วยในการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องประสานผ่านเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
- **โครงการ Sphere** คือ แพลตฟอร์มข้อมูลเชิงพื้นที่แบบเปิด ที่ให้บริการ Map API และ Web services เพื่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศและการพัฒนานวัตกรรม ที่มีข้อมูลหลากหลาย ได้มาตรฐาน และฟังก์ชันที่ครบครัน เช่น Map APIs และ Map Maker ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานสามารถพัฒนา Web Application ด้านภูมิสารสนเทศ ได้อย่างง่ายดาย เป็นต้น
- **โครงการ Marine GI Portal** คือ แพลตฟอร์มภูมิสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการทะเลและชายฝั่งของไทย โดยจะประกอบด้วยเครื่องมือสำคัญได้แก่ คลังข้อมูลภูมิสารสนเทศทางทะเลและชายฝั่ง เครื่องมือการวิเคราะห์ความขัดแย้งการใช้ประโยชน์เชิงพื้นที่ทางทะเล เครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพป่าชายเลนแบบอัตโนมัติ และ เครื่องมือวิเคราะห์การรั่วไหลของคราบน้ำมันในทะเล เป็นต้น
- **ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2** เป็นดาวเทียมสำรวจทรัพยากรที่สามารถบันทึกภาพรายละเอียดสูงมาก ประกอบด้วยกล้อง Panchromatic (ภาพขาว-ดำ) ความละเอียด 50 เซนติเมตร และกล้อง Multispectral 4 แบนด์ (Blue Green Red และ Near-Infrared) ความละเอียดภาพ 2 เมตร
- **ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A** เป็นดาวเทียมสำรวจทรัพยากรมาตรฐานระดับ Industrial Grade ประกอบด้วยกล้อง Multispectral 3 แบนด์ (Blue Green Red) ความละเอียดภาพประมาณ 1 เมตร และบันทึกภาพเคลื่อนไหวได้ ตลอดจนมีความสามารถในการตรวจจับอากาศยาน และเรือ

บริการในอนาคต	ตอบเจ็ทย์ มากที่สุด	ตอบเจ็ทย์ อย่างมาก	เฉยๆ อาจตอบเจ็ทย์ ได้บางส่วน	ไม่จำเป็น/ ตอบเจ็ทย์ได้ น้อยมาก	ไม่ตอบเจ็ทย์ เลย
	5	4	3	2	1
6.1 โครงการ Digital Service Platform					
6.2 โครงการ sphere					
6.3 โครงการ Marine GI Portal					
6.4 ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2					
6.5 ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2A					

7.ท่านอยากให้ สทอภ. พัฒนาลิขสิทธิ์ Solution หรือบริการที่ปรึกษาโครงการด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมในรูปแบบใดบ้าง เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของท่าน (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

- 1).....
- 2).....
- 3).....

8.ท่านคิดว่าประโยชน์และประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก สทอภ. จะมีมากน้อยเพียงใด โครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 คือโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อยกสร้างและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ซึ่งประกอบด้วย

1. การพัฒนาดาวเทียม THEOS-2
2. การพัฒนาดาวเทียม THEOS-2A
3. การพัฒนาระบบรับสัญญาณภาคพื้นดินเพื่อรองรับดาวเทียมสำรวจทรัพยากรมากกว่า 1 ดวง (Multi-Mission Ground Segment)
4. การพัฒนา Solution จากข้อมูลจากดาวเทียมรายละเอียดสูงทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การทำแผนที่ การเกษตร ภัยพิบัติ ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการน้ำ และการจัดการเมือง
5. การพัฒนา AIP (Actionable Intelligent Policy) Platform เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย
6. การพัฒนากำลังคนด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

บทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8.1 ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
8.2 ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นมากกว่า 3 คะแนน

8.3 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านอย่างไร

.....

.....

8.4 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร

.....

.....

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 3 คะแนน

8.5 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านน้อย-น้อยที่สุดอย่างไร

.....

.....

8.6 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนน้อย-น้อยที่สุดอย่างไร

.....

.....

ส่วนที่ 5 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

9.ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

10.ท่านจะกลับมาใช้ และแนะนำบริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นหรือไม่ โดยที่ 0 หมายถึง จะไม่กลับมาใช้บริการ หรือจะไม่แนะนำเลย ไปจนถึง 10 หมายถึง จะกลับมาใช้บริการ หรือจะแนะนำอย่างแน่นอน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น										
10.1 จะกลับมาใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ สทอภ. อีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
10.2. จะแนะนำบริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
10.3 จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

10.4 การกลับมาใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ สทอภ. อีก

.....

.....

10.5 การแนะนำบริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ

.....

.....

10.6 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ สทอภ. ต่อไป

A1.ท่านประสงค์รับของที่ระลึก หรือไม่

1.ไม่

2.ใช่ ประสงค์รับ โปรดระบุ ชื่อ ที่อยู่สำหรับจัดส่งของที่ระลึก.....

เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

แบบสนทนากลุ่ม (Focus Groups) แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. มากน้อยเพียงใด
2. สภาพการให้บริการในปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 สิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา มีเรื่องอะไรบ้าง อย่างไร

บริการ	สิ่งที่ประทับใจ
2.1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ	
2.1.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	
2.1.3 ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	
2.1.4 ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	
2.1.5 ด้านราคา	

2.2 ท่านพบปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา หรือไม่ อย่างไร

บริการ	ปัญหา อุปสรรคที่พบจากการใช้บริการ
2.2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ	
2.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	
2.2.3 ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	
2.2.4 ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	
2.2.5 ด้านราคา	

3. ในช่วงปีที่ผ่านมา ท่านเห็นถึงการพัฒนาปรับปรุงที่เปลี่ยนแปลงไปของ สทอภ. หรือไม่ เรื่องอะไร และอย่างไร

.....

.....

4. สิ่งที่ท่านต้องการให้ สทอภ. พัฒนาเพิ่มเติมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อภารกิจ หรือธุรกิจของท่านมากขึ้น

.....

ของที่ระลึก

1. กระเป๋าหิ้วเนื้อพลาสติก สีโฮโลแกรม (Hologram)

- หิ้วเป็นเนื้อผ้า สีดำ
- ขนาด: ความกว้าง 45 ซม. x ความสูง 35 ซม x หนา 5 ซม.
- สกรีนข้อความ “GISTDA” 1 จุด พื้นหลังสีขาว ตัวอักษรเจาะทะลุ วางกึ่งกลางตามรูปภาพกระเป๋า โดยใช้ฟอนต์ FC Iconic Bold



2. บัตรของขวัญโลตัส / Lotus's Gift Card มูลค่า 300 บาท

สำหรับผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) ท่านละ 1 ใบ รวม 10 ใบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) วันที่จัดกิจกรรม: 28 สิงหาคม 2566 เวลา 13.00-14.00 น.
 - 2) รูปแบบการประชุม: Hybrid meeting รูปแบบผสมผสานระหว่างการประชุมแบบพบเจอตัวและเห็นหน้ากันกับการประชุมทางไกล ผ่านโปรแกรม Zoom
- ลิงค์ที่ใช้ คือ

<https://us02web.zoom.us/j/89898882897?pwd=QU03ZHFXRzkvbULTSk5lcWdpdk11QT09>

Meeting ID: 898 9888 2897, Passcode: 184750

สถานที่จัดการประชุมแบบพบเจอตัวและเห็นหน้ากัน คือ บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด
77/42 อาคารสินสาทรทาวเวอร์ ชั้น 12 เอ ถนนกรุงธนบุรี แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน กรุงเทพฯ

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2566

- รูปหลักฐานการจัดส่งของที่ระลึกให้แก่ผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรม 10 ท่าน ทางไปรษณีย์
ลงทะเบียน



- ตัวอย่างภาพหน้าจอที่ใช้ขณะทำกิจกรรมการสนทนากลุ่ม ผ่านโปรแกรม Zoom และบรรยากาศภายในห้องประชุม

