



รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนากการให้บริการ ประจำปี 2568

นำเสนอโดย:



บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด



บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ.

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2568 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาสำรวจวิเคราะห์และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ
- 2) เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ สทอภ.
- 3) เพื่อสำรวจและประเมินความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการ

กลุ่มเป้าหมายจำนวน 216 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น เชิงปริมาณ จำนวน 206 ตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ จำนวน 10 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

- ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	จำนวน	47	ตัวอย่าง
- ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	จำนวน	110	ตัวอย่าง
- ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website)	จำนวน	32	ตัวอย่าง
- ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	จำนวน	2	ตัวอย่าง
- ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	จำนวน	15	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. 2568 จากการสำรวจผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2567 - เดือนมีนาคม 2568 จำนวน 206 ตัวอย่าง จากจำนวนผู้รับบริการ 1005 ราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.64 คะแนน หรือคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 92.78 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเพียงกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

โดยหากเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย พบว่า ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. เป็นอันดับหนึ่งคือ ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.16) อันดับสอง ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) (ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.33) อันดับสาม ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.08) อันดับสี่ ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.91) และอันดับห้าคือ ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.54)

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.											
	ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ		ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้		ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์		ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)		ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ			
	ความพึงพอใจโดยรวม											
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ความพึงพอใจโดยรวม												
ต่อการให้บริการของ สทอภ.	4.64	92.78	4.60	91.91	4.48	89.54	4.75	95.08	4.82	96.33	4.91	98.16
จำนวนตัวอย่าง	206		47		110		32		2		15	

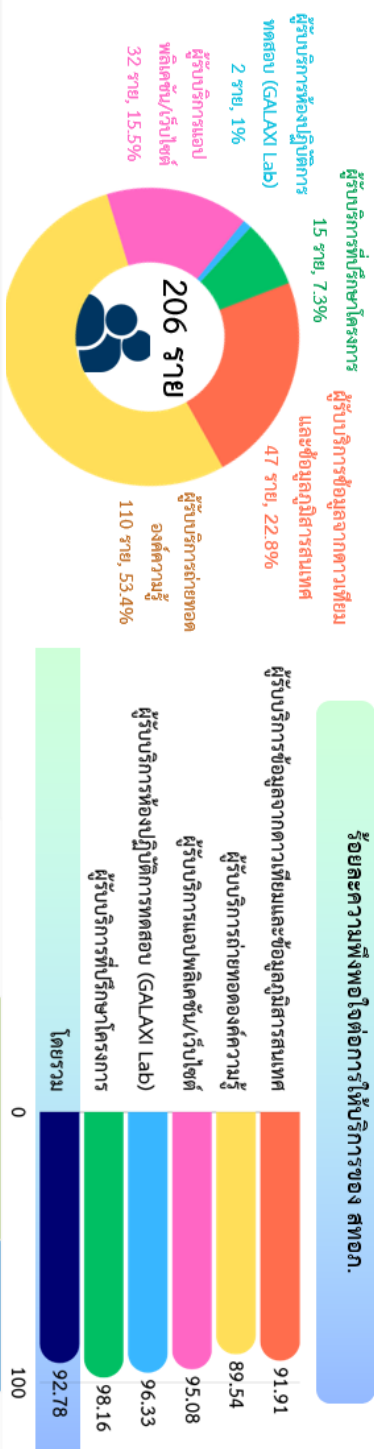
1.2 ความพึงพอใจโดยภาพรวม จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมจำแนกในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุดในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ และด้านราคา (4.76 คะแนน เท่ากัน) รองลงมาคือ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ (4.74 คะแนน) ด้านกระบวนการให้บริการ (4.71 คะแนน) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (4.68 คะแนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.53 คะแนน) และด้านการส่งเสริมการขาย (4.31 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามหัวข้อการประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.												
	ระดับความพึงพอใจ	ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ				ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้				ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)		ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	
		ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	มากที่สุด	4.71	94.11	4.59	91.77	4.50	89.95	4.72	94.38	4.86	97.14	4.87	97.33
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	มากที่สุด	4.68	93.50	4.62	92.43	4.68	93.50	4.80	96.09	4.38	87.50	4.90	98.00
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	มากที่สุด	4.76	95.15	4.66	93.19	4.53	90.61	4.66	93.28	5.00	100.00	4.93	98.67
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	4.53	90.58	-	-	4.39	87.82	-	-	4.67	93.33	-	-
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	มากที่สุด	4.74	94.72	4.51	90.11	4.46	89.27	4.83	96.56	5.00	100.00	4.88	97.67
ด้านราคา	มากที่สุด	4.76	95.13	4.60	92.06	4.47	89.33	-	-	5.00	100.00	4.96	99.11
ด้านการส่งเสริมการขาย	มาก	4.31	86.27	-	-	4.31	86.27	-	-	-	-	-	-
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ของ สทอภ	มากที่สุด	4.64	92.78	4.60	91.91	4.48	89.54	4.75	95.08	4.82	96.33	4.91	98.16

หมายเหตุ : 1. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมากมีช่วงคะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 คะแนน 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีการเก็บข้อมูลในปี 2568 ในงานบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ งานบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ และงานบริการที่ปรึกษาโครงการ 3. ด้านราคาไม่มีการเก็บข้อมูลในปี 2568 ในงานบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ และ 4. ด้านการส่งเสริมการขาย มีการเก็บข้อมูลในงานบริการถ่ายทอดองค์ความรู้เท่านั้น



ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปี 2568				
จำแนกตามด้านการให้บริการ				
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับ	ความพึงพอใจโดยรวม		ส่วนต่างค่าเฉลี่ย
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	มากที่สุด	4.71	94.11	4.54
	มากที่สุด	4.68	93.50	4.48
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	มากที่สุด	4.53	95.15	4.53
	มากที่สุด	4.76	90.58	4.24
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	4.53	94.72	4.54
	มากที่สุด	4.74	95.13	4.60
ด้านประโยชน์และประโยชน์ทางอ้อมผลิตภัณฑ์/บริการ	มากที่สุด	4.76	86.27	4.02
	มากที่สุด	4.31	92.78	4.51
ด้านราคา	มากที่สุด	4.60	92.78	4.51
	มากที่สุด	4.31	92.78	4.51
ด้านการส่งเสริมการขาย	มากที่สุด	4.51	92.78	4.51
	มากที่สุด	4.64	92.78	4.51
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	มากที่สุด	4.51	92.78	4.51
	มากที่สุด	4.64	92.78	4.51
จำนวนตัวอย่าง			206	

* หมายเหตุ 1) การสำรวจพื้นฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการซ่อมรถจักรยานยนต์และซ่อมรถจักรยานยนต์จำนวน 60 รายชื่อ กลุ่มผู้รับบริการถ่ายถอดองค์ความรู้ จำนวน 856 รายชื่อ ผู้รับบริการถ่ายถอดองค์ความรู้/เว็บไซต์ จำนวน 72 รายชื่อ ผู้รับบริการซ่อมรถจักรยานยนต์จำนวน 2 รายชื่อ และผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำนวน 15 รายชื่อ 2) สทอภ. กำหนดให้หน้าผากในการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มที่จ่ายเงิน 70% และกลุ่มฟรี 30% ในกลุ่มผู้รับบริการซ่อมรถจักรยานยนต์และซ่อมรถจักรยานยนต์ และกลุ่มผู้รับบริการ ถ่ายทอดองค์ความรู้ 3) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมากมีช่วงคะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 คะแนน

1.3 ความพึงพอใจและความคาดหวัง

จากการสำรวจความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการ มากกว่าความคาดหวังโดยรวมก่อนใช้บริการ มีส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวังอยู่ที่ 0.13 คะแนน โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีส่วนต่างสูงที่สุดอยู่ที่ 0.30 คะแนน รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีส่วนต่างอยู่ที่ 0.29 คะแนน และด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการอยู่ที่ 0.22 คะแนน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.71	4.54	0.17	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.68	4.48	0.20	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.76	4.53	0.22	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	4.24	0.30	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.74	4.54	0.20	มากที่สุด
ด้านราคา	4.76	4.60	0.16	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.31	4.02	0.29	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.64	4.51	0.13	มากที่สุด

1.4 ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการของ สทอภ. จำแนกรายผลิตภัณฑ์

สรุปจากผลการสำรวจผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมสำหรับการให้คะแนน 1-2 คะแนน ต่อการบริการที่ได้รับในช่วงปีที่ผ่านมา สรุปได้ดังนี้

1) กลุ่มผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเรื่องกระบวนการให้บริการ มีขั้นตอนการประสานงานที่ค่อนข้างใช้เวลานาน ไม่มีผู้ประสานงานได้โดยตรง ระยะเวลาการส่งมอบงานมีความล่าช้ากว่ากำหนด ด้านบุคลากรที่ให้บริการติดต่อประสานงานต่างๆ ได้ค่อนข้างล่าช้า เช่น การติดตามงาน ในส่วนของคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงเรื่องราคา พบความผิดพลาดในการส่งมอบงาน ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับไม่ตรงตามความต้องการ ราคาข้อมูลดาวเทียมค่อนข้างสูง จากการมีการกำหนดราคาพื้นที่ขั้นต่ำในการซื้อภาพถ่ายดาวเทียม เมื่อนำมาใช้ในงานส่วนบุคคลซึ่งมีปริมาณพื้นที่ที่สนใจไม่มาก ไม่ถึงจำนวนขั้นต่ำ จึงทำให้มีต้นทุนสูงในการเข้าถึง

2) กลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเรื่องกระบวนการให้บริการ เช่น การอบรมออนไลน์ ควรจัดให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ และผลิตภัณฑ์หรือการบริการ อย่างเช่น โปรแกรมแปลภาพถ่าย โดยเป็นโปรแกรมที่ต้องซื้อ ซึ่งในส่วนนี้ควรจะมีทางเลือกมากกว่านี้ ในด้านบุคลากรที่ให้บริการมีการพูดจาไม่เหมาะสม ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ ยังมีเนื้อหาที่ไม่ละเอียดชัดเจน ควรเพิ่มเนื้อหาที่มีรายละเอียดลงลึกมากขึ้น เพื่อให้ได้องค์ความรู้ไปพัฒนาในสายงานให้ชัดเจนขึ้น และปรับเรื่องการแบ่งเนื้อหาในการนำเสนอ เพื่ออธิบายสื่อสารให้ผู้เรียนเข้าใจได้ง่ายมากกว่านี้ รวมถึงเพิ่มเติม

หลักสูตรให้มีความหลากหลาย เพื่อมีองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์ให้ทันสมัย ให้เหมาะสมกับการเป็นองค์กรภาพลักษณ์ระดับประเทศ ด้านราคาควรมีราคาที่สมเหตุสมผล เช่น ปรับลดราคาลง 10-

20% เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงง่ายและมีกลุ่มลูกค้าใหม่มาใช้งานมากขึ้น ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ เนื่องจากบางหลักสูตรเป็นการเรียนออนไลน์ อาจไม่สะดวกต่อการทำ Lab และเห็นว่าหลักสูตร Geospatial ChatGPT ควรเป็นการอบรมแบบ On site เนื่องจากเป็นการอบรมลักษณะ Work shop ที่ต้องลงมือปฏิบัติตามวิทยากร แต่การอบรมแบบ On line อาจทำให้ผู้เข้าอบรมและวิทยากรประสานกันไม่ได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ควรมีการปรับปรุงการนำเสนอให้เป็นรูปแบบ Digital มากกว่าการเปิด PowerPoint รวมถึงมีกลยุทธ์ในการนำเสนอเป็น Story telling เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น ด้านการส่งเสริมการขาย ควรจัดให้มีเอกสาร เช่น สื่อส่งเสริมการขายคอร์สให้อยู่ใน Drive หรือ PDF File ที่สามารถเปิดได้ง่ายกว่าอยู่ในรูปแบบ flip chart (เปิดหนังสือ) ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในการประสานงานเรื่องการจัดฝึกอบรมค่อนข้างล่าช้า

3) กลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเรื่องคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน ยังมีข้อจำกัดในการดาวน์โหลดข้อมูลหรือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล ในเรื่องของจำนวนปี

2. ผลการปรับปรุงการให้บริการของ สทอภ.

การปรับปรุงและพัฒนการให้บริการของ สทอภ. ในปี 2568 สทอภ. ได้จัดทำแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ โดยได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2567 มาวิเคราะห์ประเด็นความไม่พึงพอใจในการบริการผลิตภัณฑ์ และนำเสนอประเด็นที่จะปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ รูปแบบการให้บริการ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการส่งเสริมการขาย โดยในที่ประชุมคณะกรรมการ สทอภ. มติเห็นชอบแนวทางการพัฒนการให้บริการของ สทอภ. ตามที่ สสพ. นำเสนอ ดังนี้

ตารางที่ 4 การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. ในปี 2568

การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ สทอภ.	การเปลี่ยนแปลง
1. ด้านรูปแบบการให้บริการ 1.1 เพิ่มช่องทางการให้บริการผลิตภัณฑ์ของ สทอภ. ในรูปแบบออนไลน์แบบครบวงจร (AWAGAD platform) 1.2 ขยาย/เพิ่มการเชื่อมต่อบริการของพาร์ทเนอร์ผ่านกับ Platform ของ สทอภ. เพื่อเพิ่มความหลากหลายของทางเลือกให้แก่ผู้ใช้บริการ	จากการสนทนากลุ่มหรือข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่าผู้รับบริการเห็นถึงการพัฒนาด้านดีขึ้นของ สทอภ. โดยเห็นว่ามีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างตรงจุดและให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้านตามที่ผู้รับบริการต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการเสนอโซลูชันที่เหมาะสมแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ และการพัฒนาแพลตฟอร์มต่าง ๆ ให้ตอบโจทย์ปัจจุบัน มีความพยายามสร้างความร่วมมือกับพาร์ทเนอร์ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยรูปแบบการให้บริการผ่าน Online platform ช่วยทำให้เข้าถึงข้อมูลและผลิตภัณฑ์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน แต่ก็ยังคงคาดหวังการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถ รวมถึงสามารถติดต่อผ่านช่องทางอีเมลได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมด้วย เมื่อพิจารณาการรับรู้แพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการ ยังพบผู้ที่ไม่เคยใช้งานคิดเป็นร้อยละ 52.91 (109 ราย) โดยร้อยละ 67.89 (74 ราย จาก 109 ราย) ยังไม่เคยได้ยินหรือไม่รู้จักแพลตฟอร์มดังกล่าว ซึ่งเห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์แพลตฟอร์มต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ที่เคยใช้งานแพลตฟอร์มดังกล่าว มีความพึงพอใจต่อแพลตฟอร์มอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 และมีความพึงพอใจในประเด็นความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.84
2. ด้านบุคลากร เพิ่มเติมทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ให้แก่เจ้าหน้าที่ สทอภ. ได้แก่ 2.1 จัดอบรม เรื่อง The Connector : Mastering Relational Communication วันที่ 29 กรกฎาคม 2568 เวลา 09:00-12:00 น. ห้อง Classroom 2, TIJ Common Ground 2.2 จัดอบรมในหลักสูตร "ทักษะการสื่อสารเพื่องานบริการที่ประทับใจ" ให้แก่เจ้าหน้าที่ สทอภ. จำนวน 27 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างทักษะด้านการสื่อสารสำหรับการให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ วันที่ 22	การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการในปี 2568 จะเห็นว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากร ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.68 คะแนน โดยมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการเพิ่มขึ้น 0.13 คะแนน จากปี 2567 โดยในภาพรวมการให้บริการของบุคลากรถือว่าเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น เห็นถึงการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องของการให้ข้อมูล การติดตามงาน แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยเห็นว่าบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในข้อมูลที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นจุดแข็งที่ทำให้เชื่อมั่นและไว้วางใจใน สทอภ. จากการมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ให้ความสนับสนุนผู้รับบริการได้อย่างดีเยี่ยม อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่เพิ่มขึ้น แต่ยังพบประเด็นความล่าช้าในการติดต่อประสานงาน หรือการติดตามงานในบางครั้ง (กลุ่มผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ) และการพูดจาไม่เหมาะสม (กลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้)

การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของ สทอภ.	การเปลี่ยนแปลง
สิงหาคม 2568 ระหว่างเวลา 09:30 – 16:00 น. ณ ห้องประชุม 5 ชั้น 7 สทอภ.	
3. ด้านกระบวนการให้บริการ 3.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อกับบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วนงานบริการ ของ สทอภ. เช่น งานบริการข้อมูลดาวเทียม งานบริการให้คำปรึกษา ด้านแอปพลิเคชันต่างๆ ของ สทอภ. ผ่านเบอร์ติดต่ออัตโนมัติ 3.2 จัดทำคู่มือผู้ใช้งานการบริการข้อมูลดาวเทียม (User Guild) และขั้นตอนการขอรับบริการในแต่ละงานบริการ เช่น ข้อมูลดาวเทียม งานบริการให้คำปรึกษา งานบริการทดสอบ Galaxi lab ในเบื้องต้น เพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ สทอภ. และตอบผ่านอีเมล 3.3 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามด้านงานบริการ ทางโทรศัพท์ และอีเมล	จากการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการในปี 2568 จะเห็นว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.71 คะแนน โดยมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการเพิ่มขึ้น 0.22 คะแนน จากปี 2567 อีกทั้งเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มผู้รับบริการจะเห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการเห็นว่า สทอภ. ให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยไว้วางใจในการให้บริการของ สทอภ. ซึ่งไม่ว่าจะเกิดปัญหาหรืออุปสรรคใดในการดำเนินงาน สทอภ. สามารถช่วยเหลือและให้คำแนะนำได้ กระบวนการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น มีการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีในการดำเนินการทางเอกสาร และด้วยการที่มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานแต่ละด้านโดยตรง ทำให้สามารถแก้ไขงานหรือจัดการตามความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมแม้ว่าจะมีความพึงพอใจมากที่สุด แต่ผู้รับบริการบางกลุ่มยังได้แสดงความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการที่ยังพบว่าการประสานงานค่อนข้างใช้เวลา และระยะเวลาการส่งมอบงานมีความล่าช้า ซึ่งทั้งสองประเด็นยังพบว่ามีความพึงพอใจที่น้อยกว่าความคาดหวัง (-0.04 คะแนนเท่านั้น) (กลุ่มผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ) และเห็นควรให้พัฒนากระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ ที่ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการได้มากยิ่งขึ้น (กลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้) รวมถึงจากการสนทนากลุ่มหรือข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การประสานงานที่ค่อนข้างใช้เวลา อาจด้วยมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแต่ละส่วนงาน ส่งผลให้การสื่อสารและความเข้าใจในกระบวนการต้องใช้เวลาปรับตัว หรือสร้างความเข้าใจใหม่ แต่โดยรวมถือว่ารวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับที่รับได้

การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของ สทอภ.	การเปลี่ยนแปลง
4. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ 4.1 ปรับ/ เพิ่ม/ พัฒนาหลักสูตรให้มีความหลากหลายในการนำไปประยุกต์ใช้ โดยในปี 2568 มีหลักสูตรใหม่ เช่น หลักสูตรการประเมินการกักเก็บคาร์บอนด้วยเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศ หลักสูตร เทคโนโลยีและภูมิสารสนเทศสำหรับการพัฒนาจังหวัด หรือหลักสูตร สำหรับเยาวชน เช่น IoT, Drone UaV, หุ่นยนต์ เป็นต้น 4.2 เพิ่มช่องทางการเรียนรู้ในหลักสูตรฝึกอบรมในรูปแบบ onsite และ online	จากการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ จะเห็นว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.76 คะแนน โดยมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.24 คะแนน จากปี 2567 อีกทั้งเมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม จากการพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องของ สทอภ. รวมถึงมีการพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัยเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการประยุกต์ใช้ AI หรือ 3D โดยผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของหลักสูตร อยู่ในระดับมาก (4.50 คะแนน) และความเหมาะสมของเนื้อหาในการให้ความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด (4.60 คะแนน) เห็นถึงความพยายามส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพให้กับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนผู้รับบริการมีความไว้วางใจด้านการจัดอบรม ที่ใช้ทีมวิทยากรที่มีประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานจริง เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านคาร์บอนเครดิต และจากการที่มีการร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในการจัดอบรม ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการรวมองค์ความรู้จากหลายภาคส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ยังพบประเด็นข้อจำกัดในกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ แม้ว่าจะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังมีบางรายที่เห็นว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับยังไม่ตรงตามความต้องการ ยังมี ความพึงพอใจที่น้อยความคาดหวัง 0.02 คะแนน ในประเด็นความคุ้มค่าของผลิตภัณฑ์/บริการ และในกลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ ยังพบข้อจำกัดในการดาวน์โหลดข้อมูลหรือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล ในเรื่องของจำนวนปี ตลอดจนผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ยังพบประเด็นเรื่องเนื้อหายังไม่ละเอียด ชัดเจน ควรเพิ่มเนื้อหาที่ลงลึก เพื่อได้องค์ความรู้ไปพัฒนาในสายงานให้ชัดเจนขึ้น รวมถึงมีการปรับแบ่งเนื้อหาในการนำเสนอ เพื่ออธิบายสื่อสารให้ผู้เรียนเข้าใจได้ง่ายมากขึ้น และเพิ่มเติมหลักสูตรให้หลากหลายมากขึ้น สอดคล้องกับการใช้งานของตลาดในปัจจุบัน เพื่อได้องค์ความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น (ตารางที่ 72 ร้อยละผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้)

การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของ สทอภ.	การเปลี่ยนแปลง
5. การจัดฝึกอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ 5.1 ราคา มีการปรับลดราคาหลักสูตรลง 5.2 การประชาสัมพันธ์หลักสูตร เพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียลมีเดีย รวมถึงเข้าพบกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำเสนอ เป็นต้น	จากการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ จะเห็นว่ามีความพึงพอใจต่อด้านราคา อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.47 คะแนน ซึ่งมีความพึงพอใจต่อการที่ สทอภ. มีการแสดงอัตราค่าลงทะเบียนที่ชัดเจนสูงที่สุด (4.56 คะแนน) และเห็นว่าการกำหนดราคามีมาตรฐาน และราคาเหมาะสมกับคุณภาพของหลักสูตร (4.42 คะแนนเท่ากัน) และมีความพึงพอใจต่อด้านราคาในภาพรวมเพิ่มขึ้น 0.01 คะแนน จากปี 2567 อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าบางรายยังต้องการให้มีการปรับลดราคาลง 10-20% เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายและมีกลุ่มลูกค้ามาใช้งานเพิ่มขึ้น จากการประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่เพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาด้านการส่งเสริมการขายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.31 คะแนน) ซึ่งลดลง 0.18 คะแนน จากปี 2567 โดยผู้รับบริการยังมีคาดหวังว่าในการส่งเสริมการขายที่ควรจัดให้มีเอกสารอบรมหรือสื่อส่งเสริมการขายคอร์สให้อยู่ใน Drive เป็นรูปแบบ PDF File ที่สามารถเปิดใช้งานได้ไม่ว่าผ่านอุปกรณ์ใดตลอดจนเพิ่มการสื่อสารข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์หลักสูตรหรือระบบต่างๆ ของ สทอภ. ไปยังผู้รับบริการหรือบุคคลทั่วไปอย่างทั่วถึง รวมถึงมีคู่มือการใช้งานประกอบชัดเจน เพื่อให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น เป็นต้น (ตารางที่ 94 ความต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนา และตารางที่ 95 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม)

นอกจากนี้ ยังพบข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงของ สทอภ. จากปีที่ผ่านมา โดยเห็นว่าในภาพรวม สทอภ. ให้ความสำคัญกับการให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมพัฒนาการมีส่วนร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการดูแลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพที่มีการพัฒนาและดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า พยายามจะบริการให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้านตามที่คุณลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการเสนอ solution ที่เหมาะสมให้กับลูกค้าได้มากขึ้น เช่น ด้านเกษตร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการจัดการภัยพิบัติ พัฒนาระบบให้ผู้ใช้งานสามารถคัดเลือกและเข้าถึงภาพดาวเทียมได้ด้วยตนเอง เห็นได้ถึงแนวโน้มและความตั้งใจในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะในประเด็นสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติที่มีความตื่นตัวสูงขึ้น ปรับตัวและเปิดรับบทบาทในงานด้านความมั่นคงของประเทศมากขึ้น แสวงหาความร่วมมือกับพันธมิตรใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมและต่อยอดขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดาวเทียม เมื่อรวมกับบริการภาพดาวเทียมและโซลูชันต่างๆ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลและแอปพลิเคชันสนับสนุนการตัดสินใจ คาดว่าจะช่วยรับมือและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต ตลอดจนเห็นถึงการปรับปรุงภารกิจให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาแพลตฟอร์มต่าง ๆ ให้ตอบโจทย์ยุคปัจจุบัน มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในงาน พัฒนาแอปพลิเคชันด้านการเกษตร

ร เช่น Dragonfly ที่รวบรวมข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ไว้ในระบบเดียว ไม่ว่าจะเป็นการจัดการแปลงเพาะปลูก การติดตามสภาพอากาศ การวิเคราะห์ภัยแล้ง และการจัดการความชื้น ซึ่งช่วยให้เกษตรกรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการพื้นที่เกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถือว่าเป็นนวัตกรรมที่น่าสนใจ นอกจากนี้ ยังมีแพลตฟอร์มที่ให้บริการ เช่น Ecoplant, Drought Monitoring รวมถึงเรื่องคาร์บอนเครดิต ซึ่ง สทอภ. พยายามผลักดันให้เป็นหนึ่งในผู้นำด้านนี้ การพัฒนาแอปพลิเคชันคาร์บอนเครดิตในภาคป่าไม้และการเกษตร ที่ช่วยให้งานประเมินง่ายและแม่นยำขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีภาพถ่ายดาวเทียมและ LiDAR เข้ามาช่วยวัดปริมาณคาร์บอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาบริการออนไลน์ในรูปแบบ Service Map เป็นเว็บไซต์ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถขึ้นรูปแปลงพื้นที่และติดตามข้อมูลต่าง ๆ ได้สะดวกขึ้น เช่น การเฝ้าระวังจุดความร้อนจากไฟป่า ซึ่งช่วยสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการเหตุการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมอย่างรวดเร็วและแม่นยำ นอกจากนี้ สทอภ. มีการจัดประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่างๆ อย่างต่อเนื่องและหลากหลายมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงความพยายามในการส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพให้กับองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ถือเป็นพัฒนาการที่ดีของหน่วยงาน รวมถึงจากการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่เปิดให้บริการที่ผ่านมามีคุณภาพดีและให้บริการในราคาที่คุ้มค่าต่อตารางกิโลเมตร อีกทั้ง มีประโยชน์กับงานด้านความมั่นคงค่อนข้างมาก

3. ความพึงพอใจและความคาดหวังเปรียบเทียบระหว่างปี 2568 และปี 2567

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ระหว่างปี 2568 เปรียบเทียบกับปี 2567 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการเพิ่มขึ้น 0.10 คะแนน โดยมีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจลดลง 0.25 คะแนน และด้านส่งเสริมการขาย มีความพึงพอใจลดลง 0.18 คะแนน ขณะเดียวกันการบริการด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา โดยด้านราคา มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุด เท่ากับ 0.29 รองลงมาคือ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ เพิ่มขึ้น 0.26 และด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ เพิ่มขึ้น 0.24 ด้านกระบวนการให้บริการ เพิ่มขึ้น 0.22 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เพิ่มขึ้น 0.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ระหว่างปี 2568 เปรียบเทียบกับปี 2567

หัวข้อที่ประเมิน	2567		2568		ส่วนต่างค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
1) ด้านกระบวนการให้บริการ	4.49	89.83	4.71	94.11	+0.22
2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.55	91.02	4.68	93.50	+0.13
3) ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.52	90.45	4.76	95.15	+0.24
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.58	4.53	90.58	-0.25
5) ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.48	89.56	4.74	94.72	+0.26
6) ด้านราคา	4.47	89.43	4.76	95.13	+0.29
7) ด้านการส่งเสริมการขาย	4.49	89.89	4.31	86.27	-0.18
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.54	90.82	4.64	92.78	+0.10
จำนวนตัวอย่าง	213		206		

4. ความรักที่ดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความรักที่ดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความรักที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ สทอภ. อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.74 โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.22) ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (คะแนนเฉลี่ย 4.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.13) ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.30) ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) (คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.67) ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ (คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.39)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความรักที่ดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ความรักที่ดี จำนวนตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.												
	ระดับ ความรักที่ดี	ความรักที่ดี โดยรวม		ผู้รับบริการข้อมูล จากดาวเทียมและข้อมูลภูมิ สารสนเทศ		ผู้รับบริการ ถ่ายทอด องค์ความรู้		ผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์		ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการ (GALAXI Lab)		ผู้รับบริการ ที่ปรึกษาโครงการ	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการกับ สทอภ.อีก	มากที่สุด	4.74	94.81	4.85	97.02	4.61	92.18	4.88	97.50	4.50	90.00	4.87	97.33
จะแนะนำผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ	มากที่สุด	4.90	98.04	4.87	97.45	4.70	94.00	4.94	98.75	5.00	100.00	5.00	100.00
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่นๆ ของ สทอภ.	มากที่สุด	4.87	97.38	4.87	97.45	4.70	94.00	4.91	98.13	5.00	100.00	4.87	97.33
ความภาคภูมิใจรวมต่อการให้บริการ ของ สทอภ.	มากที่สุด	4.84	96.74	4.87	97.30	4.67	93.39	4.91	98.13	4.83	96.67	4.91	98.22
จำนวนตัวอย่าง		206		47		110		32		2		15	

หมายเหตุ : ระดับมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมากมีช่วงคะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 คะแนน

จากการสำรวจคะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการจาก สทอภ. ทั้งหมด พบว่า มีคะแนน NPS ร้อยละ 90.38 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALA XI Lab) และผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พร้อมที่จะสนับสนุน สทอภ. มากที่สุด (ร้อยละ 100.00) รองลงมา คือ ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (ร้อยละ 93.75) ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (ร้อยละ 87.23) และผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ (ร้อยละ 70.91) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคะแนนกลุ่มผู้ที่จะสนับสนุน สทอภ. (Promoters) พบว่า โดยภาพรวมสัดส่วนกลุ่มผู้ที่จะสนับสนุน สทอภ. มีมากกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 92.08 กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ. (Passives) มีร้อยละ 6.22 และกลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ. (Detractors) มีเพียงร้อยละ 1.70 เท่านั้น

ตารางที่ 7 คะแนน Net Promoter Score (NPS)

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละคะแนน NPS จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.					
	โดยรวม	ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ
Detractors กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	1.70	2.13	6.36	0.00	0.00	0.00
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	6.22	8.51	16.36	6.25	0.00	0.00
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	92.08	89.36	77.27	93.75	100.00	100.00
NPS	90.38	87.23	70.91	93.75	100.00	100.00

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

5. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

จากผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มผู้รับบริการจาก สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, YouTube, Line, LinkedIn) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.98 โดยมีความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ที่ 4.61 คะแนน หรืออยู่ในระดับน่าสนใจมากที่สุด รองลงมา คือ เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th) และผ่านงานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพหรือร่วมจัด คิดเป็นร้อยละ 22.41 และ 15.18 ตามลำดับ โดยเว็บไซต์มีความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ที่ 4.40 คะแนน และงานประชุมมีความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ 4.41 คะแนน หรืออยู่ในระดับน่าสนใจมากทั้งสองช่องทาง

6. อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

เมื่อพิจารณาอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ภาพลักษณ์การที่ สทอภ. เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงและน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ในด้านข้อมูลและเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างแม่นยำ จึงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.07 รองลงมาคือ การที่ สทอภ. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ดูใช้งานง่าย เข้าถึงง่าย ไม่มีข้อผิดพลาด ที่สำคัญในเรื่องของผลิตภัณฑ์และบริการช่วยลดการพึ่งพาข้อมูลและระบบจากต่างประเทศ ส่งเสริมความมั่นคงทางเทคโนโลยีของประเทศในระยะยาวต่อไป ช่วยสร้างความมั่นใจมากขึ้นในการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 19.21 นอกจากนี้ ยังเห็นว่าเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญ ในการพัฒนาและให้บริการด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ มีการพัฒนาให้มีทิศทางไปในทางที่ดีขึ้นมีความทันสมัยและก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับศักยภาพและแข่งขันในเวทีนานาชาติได้อย่างเข้มแข็ง ช่วยส่งเสริมความมั่นคงของประเทศ มีบุคลากรที่เป็นคนรุ่นใหม่ทันสมัย มีความสามารถ ให้บริการที่ดี รวมถึงความมีชื่อเสียงด้านดาวเทียมของหน่วยงาน ซึ่งภาพลักษณ์เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอย่างเต็มที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการ

7. ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานภารกิจของ สทอภ.

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานภารกิจของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อ สทอภ. โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.46) โดยมีความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน สูงที่สุด (4.37 คะแนน) รองลงมาคือ เชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ (4.32 คะแนน) เชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน (4.31 คะแนน) เชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร (4.30 คะแนน) และเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส (4.27 คะแนน) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความเชื่อมั่นต่อ สทอภ. สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.10) รองลงมาคือ ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.86) ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.51) ผู้รับบริการถ่ายทอดความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.36) และผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 84.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานภารกิจของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความเชื่อมั่น	ความเชื่อมั่น จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.									
		ความเชื่อมั่นโดยรวม		ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ		ผู้รับบริการถ่ายทอดความรู้		ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์		ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน	มาก	4.37	87.45	4.40	87.95	4.30	86.10	4.48	89.66	4.73	94.62
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	มาก	4.31	86.12	4.28	85.67	4.24	84.79	4.44	88.75	5.00	100.00
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	มาก	4.27	85.47	4.26	85.25	4.18	83.58	4.45	88.96	5.00	100.00
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	มาก	4.30	85.97	4.12	82.34	4.30	86.00	4.42	88.44	5.00	100.00
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์	มาก	4.34	86.89	4.11	82.13	4.33	86.55	4.59	91.88	5.00	100.00
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	มาก	4.34	86.84	4.33	86.60	4.26	85.18	4.47	89.38	5.00	100.00
ความเชื่อมั่นโดยรวม	มาก	4.32	86.46	4.25	84.99	4.27	85.36	4.48	89.51	4.96	99.10
จำนวนตัวอย่าง		206		47		110		32		2	
											15

หมายเหตุ : 1. ระดับมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมากมีช่วงคะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 คะแนน

8. ข้อเสนอแนะ ปัญหาที่พบและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะ ปัญหาที่พบและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการ
1. บริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ 1) ขั้นตอนการติดต่อประสานงานใช้เวลานาน ไม่มีผู้ประสานงานโดยตรง ขาดความต่อเนื่อง 2) ระยะเวลาการส่งมอบงานล่าช้ากว่ากำหนด 3) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับไม่ตรงตามต้องการ 4) ราคาผลิตภัณฑ์และค่าบริการค่อนข้างสูง 5) การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะเรื่องแพลตฟอร์ม	1) มีการจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบแต่ละผลิตภัณฑ์หรือส่วนงานเพื่อสามารถประสานงานได้โดยตรง และสามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจน รวมถึงมีระบบมอบหมายและส่งต่องานที่ชัดเจนเมื่อมีการเปลี่ยนบุคลากร เพื่อให้ข้อมูลมีความต่อเนื่อง ร่วมกับการพัฒนาช่องทางการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ออนไลน์ พร้อมระบบชำระเงินออนไลน์ มีระบบที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงคลังภาพ preview ของภาพถ่ายดาวเทียมได้เองทั้งเชิงพื้นที่และเวลา ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ 2) การสื่อสารระยะเวลาการส่งมอบงานให้ชัดเจน มีการแจ้งสถานะงานหรือจัดทำลิงก์ติดตามสถานะ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในงาน หรือมีการลดขั้นตอนการดำเนินงานบางอย่างลง เช่น จัดทำภาพ Ortho ไม่ควรเกิน 2 สัปดาห์ 3) มีการตรวจสอบความถูกต้องของรายงานก่อนส่งมอบ หรือมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือปรึกษาล่วงหน้า เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเลือกผลิตภัณฑ์/บริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งานจริง รวมถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น เพิ่มความแม่นยำและความครบถ้วนของข้อมูลพืชเศรษฐกิจ เช่น มันสำปะหลัง ข้าวโพด ที่แยกรุ่นได้ชัดเจน เพื่อตอบโจทยความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภทได้อย่างตรงจุด 4) ควรปรับลดราคาค่าใช้จ่าย และกำหนดราคาตามขนาดพื้นที่ใช้งานจริง แทนการขายเป็นอัตราเดียวทั้งพื้นที่ใหญ่หรือเล็ก หรือมีการจัดทำบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกัน ในการใช้ข้อมูลบางประเภทสำหรับหน่วยงานภาครัฐ หรือเพื่อใช้ในการดำเนินงานสาธารณะ เพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้นรวมถึงจัดให้มีบริการดาวเทียมฟรีหรือโปรโมชั่นพิเศษหรือทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ฟรี 5) วางแผนประชาสัมพันธ์เชิงรุกแนะนำแพลตฟอร์มใหม่ แจ้งขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูล โดยสื่อสารแบบเข้าใจง่าย ผ่านช่องทางที่หลากหลายที่ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ของ สทอภ. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) Facebook เป็นต้น

2. บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ 1) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการจัดฝึกอบรมออนไลน์ไม่ค่อยทันสมัย 2) มีราคาค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง 3) บุคลากรใช้คำพูดไม่เหมาะสม และการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการจัดอบรมค่อนข้างล่าช้า 4) ขาดบุคลากรเฉพาะทางในบางด้าน 5) เนื้อหายังไม่ละเอียด ชัดเจน ไม่ได้ตรงตามสิ่งที่คาดหวัง 6) หลักสูตรอบรมยังไม่หลากหลาย บางผลิตภัณฑ์หรือบริการมีความเข้าถึงยาก เช่น GIS, หลักสูตรเฉพาะกลุ่มอย่างเกษตรกร 7) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง	1) จัดหาและพัฒนาเครื่องมือ อุปกรณ์ให้ทันสมัย มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ และเพื่อให้เหมาะสมกับภาพลักษณ์ขององค์กร 2) ปรับลดราคาให้สมเหตุสมผล เช่น ปรับลดลง 10-20% เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงง่าย และมีกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เข้ามาใช้งานได้มากขึ้น หรือจัดให้มีทางเลือกที่หลากหลายในการเลือกใช้บริการ 3) จัดอบรมบุคลากรเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร การให้บริการที่เป็นมิตร หรือจรรยาบรรณวิชาชีพ และมีการทบทวนกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน 4) จัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในงานที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมากขึ้น ตลอดจนมีแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานร่วมกันสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ไม่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อให้สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้ 5) ควรปรับปรุงเนื้อหาให้มีรายละเอียดลึกมากขึ้น และอัปเดตข้อมูลใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อต้องการความรู้ในสายงานที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจนขึ้น มีการปรับเรื่องการแบ่งเนื้อหาในการนำเสนอให้กระชับ เพื่ออธิบายสื่อสารให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น เช่น นำเสนอให้เป็นรูปแบบ Digital แทนการเปิด PowerPoint แบบเดิม, จัดทำ Dashboard, วิดีโอ, Infographic มีกลยุทธ์ในการนำเสนอเป็น story telling 6) เพิ่มหลักสูตรฝึกอบรมให้มีความหลากหลายมากขึ้น สอดคล้องกับการใช้งานของตลาดในปัจจุบัน เพื่อต้องการความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติม ร่วมกับการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูลให้มีความสะดวกต่อผู้ใช้งานทั่วไป จะทำให้เกิดการนำข้อมูลไปใช้ต่อยอดได้อย่างแพร่หลาย เช่น พัฒนาหลักสูตรอบรมระยะสั้นหรือหลักสูตรออนไลน์ (MOOCs) และเปิดให้บริการฟรี เพื่อให้ผู้เรียนเข้าถึงง่าย เช่น หลักสูตร “การใช้แผนที่จากดาวเทียมสำหรับครู” “พื้นฐานภูมิสารสนเทศสำหรับเจ้าหน้าที่” และเลือกรูปแบบการจัดฝึกอบรมให้เหมาะสมกับหลักสูตร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เช่น คอร์สอบรมบางหัวข้อ ควรกำหนดคุณสมบัติผู้เข้าร่วมฝึกอบรมที่ชัดเจน เช่น ระบุคุณสมบัติของผู้สมัครว่าควรมีพื้นฐานด้านระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์หรือความรู้ทางคอมพิวเตอร์ ฯลฯ เพื่อให้การอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้ในระดับที่เหมาะสมร่วมกัน
---	--

	7) มีการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์/บริการ รวมถึงแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น AWAGAD ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น โดยประชาสัมพันธ์ผ่านการจัด Road Show ในต่างจังหวัด, ขยายการมีส่วนร่วมของหน่วยงานท้องถิ่น, เปิดโอกาสให้ภาคธุรกิจร่วมพัฒนา, จัดโครงการให้เอกชน/Startup ใช้ข้อมูลจริง, จัดกิจกรรม outreach กับโรงเรียน มหาวิทยาลัย ชุมชน รวมถึงจัดให้มีเอกสารเกี่ยวกับการอบรมหรือคู่มือการใช้งาน ตลอดจนส่งเสริมการขายคอร์สให้อยู่ใน Drive หรือ PDF File เพื่อความสะดวกในการใช้งานมากขึ้น 8) มีการสร้างแบรนด์ สทอภ. เพื่อประชาชน ผ่านการสื่อสารบทบาทและภารกิจขององค์กรบนช่องทางโซเชียลมีเดีย หรือกิจกรรมในระดับชุมชน เช่น แคมเปญ “ดาวเทียมดูแลบ้านเรา” เพื่อให้ประชาชนรู้สึกใกล้ชิด สทอภ. เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน และเข้าใจถึงบทบาทด้านการจัดการภัยพิบัติและสนับสนุนสังคมอย่างเป็นรูปธรรม 9) ขยายการจัดฝึกอบรมสู่ภูมิภาค ผ่านการกระจายศูนย์ฝึกอบรมและร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในพื้นที่ต่างๆ 10) พัฒนากลไกความร่วมมือกับภาคเอกชนและสถาบันการศึกษา เพื่อนำข้อมูลจากโครงการ THEOS-2 ไปใช้ในมิติต่างๆ เช่น เกษตรอัจฉริยะ การวางผังเมือง การจัดการภัยพิบัติ 11) ส่งเสริมการใช้งานแพลตฟอร์มข้อมูลกลาง โดยพัฒนาเวอร์ชันที่ใช้งานง่ายสำหรับกลุ่มผู้ใช้ทั่วไป 12) มีการเสนอแผนงานล่วงหน้า เช่น นำเสนอแผนกิจกรรมปี 2569 ตั้งแต่ปี 2568 เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถวางแผนงบประมาณและจัดสรรทรัพยากรสำหรับเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม 13) จัดตั้ง “ศูนย์รับฟังความคิดเห็นสาธารณะ” ผ่านเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อเป็นช่องทางในการเปิดรับข้อเสนอแนะของประชาชน นักวิจัย ภาคเอกชน ทำให้นำไปปรับปรุงพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ 14) พัฒนา “โครงการนำร่องเฉพาะพื้นที่ (Local Use-Case)” เช่น การนำข้อมูลดาวเทียมมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำ พื้นที่เกษตร หรือติดตามการบุกรุกพื้นที่ในจังหวัดน่าน 15) ส่งเสริมงานวิจัยและนวัตกรรม โดยจัดสรรทุนวิจัยแก่มหาวิทยาลัย วิทยาลัยเทคนิค หรือกลุ่มนวัตกรรม สำหรับโครงการที่ใช้ข้อมูลจาก สทอภ. และจัดกิจกรรมประกวดผลงานจากการใช้ข้อมูลดาวเทียม
3. บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	

1) คุณภาพของแอปพลิเคชัน มีข้อจำกัดในการดาวน์โหลดข้อมูลในเรื่องของจำนวนปี 2) การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ประชาชนยังไม่ให้ความสนใจเพียงพอ 3) การให้ข้อมูลบางครั้งยังล่าช้า	1) เพิ่มระยะเวลาการเข้าถึงข้อมูลย้อนหลัง เปิดให้ดาวน์โหลดข้อมูลย้อนหลังได้มากกว่า 1 ปี 2) เพิ่มช่องทางการติดต่อ รวมถึงการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ข้อมูลในหลายแพลตฟอร์ม ผ่านช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกรับ ได้แก่ เว็บไซต์ของ สทอภ. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และ Facebook หรือสื่อโซเชียลมีเดียอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและรับรู้ได้เพิ่มมากขึ้น 3) พัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติ จัดทำแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานร่วมกันสำหรับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเบื้องต้นได้ หรือมีการอัปเดต FAQ สำหรับคำถามพื้นฐาน เพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่ 4) มีการพัฒนาความถูกต้องของข้อมูลให้มีความแม่นยำมากขึ้น เช่น ระบบ GISagro 4.0 5) การติดตามคุณภาพอากาศ ควรเพิ่มการรายงานค่าการตรวจวัดมลพิษทางอากาศนอกเหนือจาก PM2.5 เช่น PM10, NO₂, O₂, SO₂, CO 6) ควรเพิ่มการบริการจัดการและปรับปรุง Dashboard ของแอปพลิเคชัน Faipa
4. บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ	1) จัดให้มีบริการให้ใช้ฟรี หรือมีการทดลองใช้ฟรีแบบรายปี เพื่อขยายโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการได้มากขึ้น
5. บริการที่ปรึกษาโครงการ 1) บุคลากรมีไม่เพียงพอในการให้บริการบางครั้งการประสานงานไม่ต่อเนื่อง	1) จัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานให้ชัดเจนเพื่อสามารถประสานงานได้โดยตรง เช่น เรื่องไฟฟ้า และมีระบบมอบหมายและส่งต่องานที่ชัดเจนเมื่อมีการเปลี่ยนบุคลากร เพื่อให้ข้อมูลมีความต่อเนื่อง 2) พัฒนาข้อมูลดาวเทียมอย่างต่อเนื่อง เพิ่มความละเอียด และอัปเดตให้เป็นปัจจุบันเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาแบบ MARINE GI PORTAL จัดให้มีการทำแผนที่กำหนดทิศทางลม น้ำ การทำแผนที่ออนไลน์ 3) ปรับลดราคาค่าบริการให้มีความเหมาะสม หรือมีโครงการใช้ฟรีสำหรับหน่วยงานราชการหรือประชาชน

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ ประจำปี 2568 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ สทอภ. และเพื่อสำรวจและประเมินความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการ การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานในการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ และผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ทั้ง 5 กลุ่ม ที่สละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

สิงหาคม พ.ศ. 2568

สารบัญ

คำนำ	ท
สารบัญ	๓
สารบัญตาราง	Error! Bookmark not defined.
สารบัญภาพ	น
สารบัญตาราง	บ
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	2
บทที่ 2 : วิธีการศึกษาและแนวทางการดำเนินงาน	5
2.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ	5
2.2 แนวคิดการจัดทำเกณฑ์การประเมินคุณภาพด้านการให้บริการ	7
2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	11
2.4 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	18
บทที่ 3 : แผนการดำเนินงานและการส่งมอบงาน	24
3.1 แผนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาดำเนินงาน	24
บทที่ 4 : ผลการสำรวจ	26
บทที่ 5 : บทสรุปและข้อเสนอแนะ	186
ภาคผนวก	194

สารบัญภาพ

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทอภ.	6
แผนภาพที่ 2 แนวทางการศึกษาและประเมินคุณภาพการให้บริการของ สทอภ.	10
แผนภาพที่ 3 แนวคิดการประเมินความภักดี	16
แผนภาพที่ 4 แบบจำลองวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจ	17
แผนภาพที่ 5 ขนาดตัวอย่างที่กำหนดตามวิธีของ TARO YAMANE	18

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง	20
ตารางที่ 2	แผนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาดำเนินงาน	25
ตารางที่ 3	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	28
ตารางที่ 4	ค่าเฉลี่ยและร้อยละพฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.	30
ตารางที่ 5	ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.	31
ตารางที่ 6	ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้	31
ตารางที่ 7	การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.	32
ตารางที่ 8	การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ	33
ตารางที่ 9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.	34
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.	34
ตารางที่ 11	คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของ สทอภ.	35
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ยและร้อยละประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณสุขของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2	36
ตารางที่ 13	ร้อยละพฤติกรรมกรใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD	38
ตารางที่ 14	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD	38
ตารางที่ 15	ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ	39
ตารางที่ 16	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ.	41
ตารางที่ 17	การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ	42
ตารางที่ 18	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	42
ตารางที่ 19	ร้อยละพฤติกรรมกรใช้/ซื้อข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่นของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	43
ตารางที่ 20	ร้อยละพฤติกรรมกรใช้/ซื้อข้อมูลภูมิสารสนเทศจากแหล่งอื่น (เช่น ข้อมูลพื้นที่น้ำท่วม พื้นที่เพาะปลูกพืชเศรษฐกิจ พื้นที่สีเขียว เป็นต้น) ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	45
ตารางที่ 21	ค่าเฉลี่ยและร้อยละพฤติกรรมกรรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	45

ตารางที่ 22 ร้อยละช่องทางการความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	46
ตารางที่ 23 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	46
ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน	47
ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	48
ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	49
ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และบริการของผู้รับบริการ ข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	50
ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพ ของผลิตภัณฑ์/บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	50
ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	51
ตารางที่ 30 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	53
ตารางที่ 31 ร้อยละประเภทข้อมูลที่สนใจของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	53
ตารางที่ 32 ร้อยละลักษณะความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร) ของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	54
ตารางที่ 33 ร้อยละรูปแบบการให้บริการที่ต้องการของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	54
ตารางที่ 34 ร้อยละความประสงค์ที่จะนำข้อมูลจากดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	56
ตารางที่ 35 ร้อยละสิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ SOLUTION หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	57
ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEO S-2 ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	58

ตารางที่ 37 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อการกิจ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	59
ตารางที่ 38 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	59
ตารางที่ 39 ร้อยละพฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	61
ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	60
ตารางที่ 41 ร้อยละฟีเจอร์ที่ต้องการให้เพิ่มในแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	61
ตารางที่ 42 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	61
ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	62
ตารางที่ 44 คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	63
ตารางที่ 45 ร้อยละพฤติกรรมที่จะใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	63
ตารางที่ 46 ร้อยละรูปแบบของการให้บริการที่ต้องการของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	63
ตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน	64
ตารางที่ 48 ร้อยละฟีเจอร์ที่ต้องการให้เพิ่มในแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	65
ตารางที่ 49 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	66
ตารางที่ 50 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	67
ตารางที่ 51 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	67

ตารางที่ 52	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	67
ตารางที่ 53	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นในภาพรวมของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	68
ตารางที่ 54	ร้อยละความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568 ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	69
ตารางที่ 55	ร้อยละความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	71
ตารางที่ 56	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	72
ตารางที่ 57	ร้อยละการเข้าใช้บริการหลักสูตรฝึกอบรมของ สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	73
ตารางที่ 58	ร้อยละการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่จัดโดยหน่วยงานอื่น ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	74
ตารางที่ 59	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	76
ตารางที่ 60	ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	77
ตารางที่ 61	ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	77
ตารางที่ 62	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	78
ตารางที่ 63	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	79
ตารางที่ 64	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	81
ตารางที่ 65	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	81
ตารางที่ 66	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	82
ตารางที่ 67	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	82
ตารางที่ 68	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	83

ตารางที่ 69 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการส่งเสริมการขาย ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	85
ตารางที่ 70 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	86
ตารางที่ 71 ร้อยละระดับหลักสูตรที่ต้องการอบรมจาก สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	88
ตารางที่ 72 ร้อยละผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม จาก สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	87
ตารางที่ 73 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	90
ตารางที่ 74 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	91
ตารางที่ 75 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	93
ตารางที่ 76 ร้อยละความคิดเห็นที่ให้คะแนนน้อยต่อประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	94
ตารางที่ 77 ร้อยละพฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	95
ตารางที่ 78 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	94
ตารางที่ 79 ร้อยละฟีเจอร์ที่ต้องการให้เพิ่มในแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	96
ตารางที่ 80 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	95
ตารางที่ 81 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	97
ตารางที่ 82 คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	98
ตารางที่ 83 ร้อยละความคิดเห็นที่ให้คะแนนน้อยต่อความภักดีที่มีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	98
ตารางที่ 84 ร้อยละพฤติกรรมที่จะใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	98
ตารางที่ 85 ร้อยละรูปแบบของการให้บริการที่ต้องการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	99
ตารางที่ 86 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน	99
ตารางที่ 87 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบาย และการปฏิบัติงาน ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	99
ตารางที่ 88 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	100

ตารางที่ 89	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	101
ตารางที่ 90	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	101
ตารางที่ 91	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	102
ตารางที่ 92	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นในภาพรวมของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	103
ตารางที่ 93	ร้อยละความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568 ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	104
ตารางที่ 94	ร้อยละความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	107
ตารางที่ 95	ร้อยละข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	108
ตารางที่ 96	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	110
ตารางที่ 97	ร้อยละ APPLICATION ที่ใช้บริการของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	111
ตารางที่ 98	ร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	112
ตารางที่ 99	ค่าเฉลี่ยและร้อยละพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	114
ตารางที่ 100	ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	115
ตารางที่ 101	ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	115
ตารางที่ 102	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน	115
ตารางที่ 103	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	116
ตารางที่ 104	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	117
ตารางที่ 105	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	118
ตารางที่ 106	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของ ผลิตภัณฑ์ /บริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	118

ตารางที่ 107	ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	120
ตารางที่ 108	ร้อยละผลิตภัณฑ์ SOLUTION หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม จาก สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	121
ตารางที่ 109	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อการกิจและสาธารณสุขของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	120
ตารางที่ 110	ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อการกิจ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	122
ตารางที่ 111	ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณสุข ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	123
ตารางที่ 112	ร้อยละพฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	124
ตารางที่ 113	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	123
ตารางที่ 114	ร้อยละฟีเจอร์ที่ต้องการให้เพิ่มในแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	122
ตารางที่ 115	ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	124
ตารางที่ 116	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	126
ตารางที่ 117	คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	126
ตารางที่ 118	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน	127
ตารางที่ 119	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	126
ตารางที่ 120	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	128
ตารางที่ 121	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	128
ตารางที่ 122	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	130
ตารางที่ 123	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	129
ตารางที่ 124	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นในภาพรวมของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	131

ตารางที่ 125 ร้อยละความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568 ของ ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	130
ตารางที่ 126 ร้อยละความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ. ของผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	132
ตารางที่ 127 ร้อยละข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	133
ตารางที่ 128 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	133
ตารางที่ 129 ร้อยละการใช้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบของหน่วยงานอื่น ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการ ทดสอบ (GALAXI Lab)	134
ตารางที่ 130 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมกรรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติ การทดสอบ (GALAXI LAB)	136
ตารางที่ 131 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	136
ตารางที่ 132 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	136
ตารางที่ 133 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน	137
ตารางที่ 134 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการ ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	138
ตารางที่ 135 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการ ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	139
ตารางที่ 136 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ หอ งปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	139
ตารางที่ 137 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริ การห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB)	141
ตารางที่ 138 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการ ทดสอบ (GALAXI Lab)	141
ตารางที่ 139 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ / บริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB)	141
ตารางที่ 140 ร้อยละผลิตภัณฑ์ SOLUTION หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติมจาก GISTDA ของผู้รับบริการห องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB)	141
ตารางที่ 141 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อการกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	143

ตารางที่ 142 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	143
ตารางที่ 143 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	143
ตารางที่ 144 ร้อยละพฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	144
ตารางที่ 145 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	144
ตารางที่ 146 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	145
ตารางที่ 147 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	145
ตารางที่ 148 คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB)	147
ตารางที่ 149 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน	146
ตารางที่ 150 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	148
ตารางที่ 151 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB)	149
ตารางที่ 152 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB)	149
ตารางที่ 153 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	149
ตารางที่ 154 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB)	150
ตารางที่ 155 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นในภาพรวมของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	150
ตารางที่ 156 ร้อยละความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568 ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB)	149

ตารางที่ 157 ร้อยละความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ. ของผู้รับบริการ ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	Error! Bookmark not defined.
ตารางที่ 158 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	152
ตารางที่ 159 ร้อยละบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	153
ตารางที่ 160 ร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	153
ตารางที่ 161 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษา โครงการ	155
ตารางที่ 162 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	156
ตารางที่ 163 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	156
ตารางที่ 164 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำแนกตาม หัวข้อที่ประเมิน	157
ตารางที่ 165 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการที่ ปรึกษาโครงการ	157
ตารางที่ 166 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการ ที่ ปรึกษาโครงการ	158
ตารางที่ 167 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษาของผู้ รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	160
ตารางที่ 168 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	160
ตารางที่ 169 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ และบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	161
ตารางที่ 170 ค่าเฉลี่ยและร้อยละประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการจาก สทอภ. ของผู้รับ บริการที่ปรึกษาโครงการ	161
ตารางที่ 171 ร้อยละผลิตภัณฑ์ SOLUTION หรือบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมจาก GISTDA ของผู้รับบริการที่ปรึกษา โครงการ	162
ตารางที่ 172 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEO S-2 ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	163
ตารางที่ 173 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	163
ตารางที่ 174 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	164
ตารางที่ 175 ร้อยละพฤติกรรมการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	164

ตารางที่ 176 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	165
ตารางที่ 177 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	164
ตารางที่ 178 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ งานบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	166
ตารางที่ 179 คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	166
ตารางที่ 180 ร้อยละแผนการใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	167
ตารางที่ 181 ร้อยละรูปแบบของการให้บริการที่ต้องการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	167
ตารางที่ 182 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน	167
ตารางที่ 183 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงาน ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	168
ตารางที่ 184 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	170
ตารางที่ 185 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	170
ตารางที่ 186 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	171
ตารางที่ 187 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	171
ตารางที่ 188 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นในภาพรวมของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	171
ตารางที่ 189 ร้อยละความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568 ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	171
ตารางที่ 190 ร้อยละความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	172
ตารางที่ 191 ร้อยละข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	173
ตารางที่ 192 สิ่งที่น่าสนใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา / ปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา	175
ตารางที่ 193 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	189

บทที่ 1 : บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. เป็นหน่วยงานของรัฐ ในรูปแบบองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศให้เป็นความรู้ที่ไร้พรมแดนและเกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลดาวเทียม และเป็นศูนย์ข้อมูลทรัพยากรธรรมชาติ จากข้อมูลดาวเทียม รวมทั้งบริการให้คำปรึกษา และพัฒนาบุคลากรด้านการสำรวจข้อมูลระยะไกลและภูมิสารสนเทศ ตลอดจนดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ สทอภ. เป็นหน่วยงานของรัฐเพียงแห่งเดียวในประเทศที่ให้บริการภูมิสารสนเทศครบวงจร ดังนั้น การส่งเสริมภาพลักษณ์และประชาสัมพันธ์องค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สาธารณชนเกิดการยอมรับเชื่อมั่น ต่อการดำเนินงานของ สทอภ. จึงเป็นสิ่งที่สำคัญไม่น้อยกว่าการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริการ

ทั้งนี้ สทอภ. ได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2568” เพื่อศึกษาสถานภาพ พฤติกรรม และทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์บริการความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ. ซึ่งจะส่งผลให้งานบริการมีทิศทางที่ชัดเจน สามารถนำไปพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ ผลจากการดำเนินโครงการ และข้อเสนอแนะจะนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อจัดทำแผนการตลาดและพัฒนาธุรกิจ รวมทั้งการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพต่อไป

ซึ่งบริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดทำโครงการฯ ดังกล่าว จึงได้นำเสนอวิธีการและแนวทางที่จะใช้ในการดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2568 ซึ่งมีรายละเอียดตามที่จะนำเสนอในลำดับถัดไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาสำรวจวิเคราะห์และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ
- 2) เพื่อศึกษาทัศนคติพฤติกรรมความต้องการความคาดหวังและความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์และบริการของ สทอภ.
- 3) เพื่อสำรวจและประเมินความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการ

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

โครงการนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินศักยภาพการเติบโตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยจัดทำแผนการดำเนินงานและศึกษาวิเคราะห์ภายใต้ขอบเขตที่กำหนด ดังนี้

- 1.3.1 จัดทำแผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2568
- 1.3.2 ร่างแบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2568 โดยจำแนกตามกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการที่ สทอภ. กำหนด
- 1.3.3 ออกแบบวิธีการสำรวจ ตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานสากลตามหลักวิชาการ
- 1.3.4 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานสากลตามหลักวิชาการ
- 1.3.5 สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพงานบริการของ สทอภ. โดยมีประเด็นการสำรวจ ดังนี้
 - ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและจำแนกตามผลิตภัณฑ์
 - ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ
 - ความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการหลัก ของ สทอภ.
 - ความรักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ
 - ประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับจากผลิตภัณฑ์และบริการ หรือการส่งเสริมของ สทอภ.
 - บริการด้านข้อมูลและภูมิสารสนเทศ
 - บริการด้านการทดสอบกับ สทอภ. เช่น ร้อยละของเวลาที่ประหยัดได้
 - บริการด้านการพัฒนาบุคลากร
 - ความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพงานตามภารกิจของหน่วยงาน
 - การรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.
 - ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานของ สทอภ.
 - ความเชื่อมั่น เช่น ด้านผลิตภัณฑ์ บุคลากร กระบวนการดำเนินงาน เป็นต้น
 - ความคิดเห็นที่มีต่อผลของการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของ สทอภ.

- 1.3.6 ศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ
- 1.3.7 จัดกิจกรรมวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลจากดาวเทียม และกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษา เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมไม่ต่ำกว่า 10 คน จำนวน 2 ครั้ง แบ่งตามกลุ่มผู้รับบริการตามความเหมาะสม ในรูปแบบการผสมผสานระหว่างการประชุม แบบพบเจอตัวและเห็นหน้ากัน กับการประชุมระยะไกล (Hybrid Meeting)
- 1.3.8 นำผลประเมินที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาตลาดและธุรกิจของ สทอภ. เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 1.3.9 จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ และรายงานข้อเสนอเพื่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการของ สทอภ. ในรูปแบบรายงาน ไฟล์ดิจิทัล และเอกสารการนำเสนอ ในรูปแบบ PowerPoint หรือ Canva
- 1.3.10 เข้าร่วมชี้แจงผลงาน หรือ นำเสนอผลงานในที่ประชุม และ/หรือ การสัมมนาที่เกี่ยวข้องตามที่ สทอภ. ร้องขอ

1.4 กลุ่มเป้าหมาย

การสำรวจเชิงปริมาณ กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ คือ ผู้รับบริการระหว่าง เดือนเมษายน 2567 - เดือนมีนาคม 2568 ของ สทอภ. จำนวนไม่ต่ำกว่า 200 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

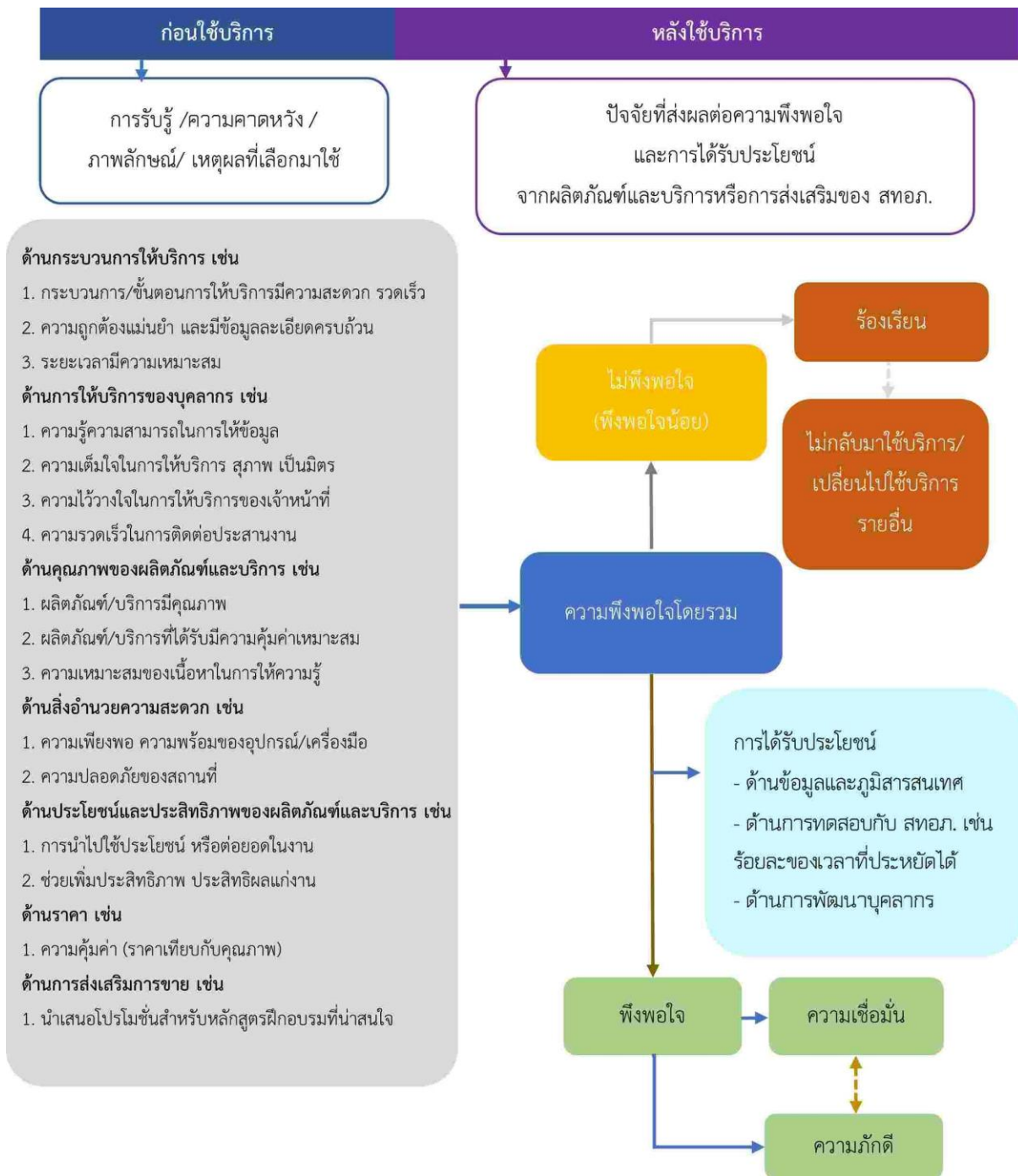
- หน่วยงานของรัฐ
- สถาบันการศึกษา
- บริษัทเอกชน
- บุคคลทั่วไป

การสำรวจเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายจะคัดเลือกมาจาก รายชื่อของการสำรวจเชิงปริมาณ หรือตามรายชื่อที่ ทาง สทอภ. จัดเตรียมให้ จำนวน 10 ราย

บทที่ 2 : วิธีการศึกษาและแนวทางการดำเนินงาน

2.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

เพื่อให้การดำเนินงานโครงการฯ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ครบถ้วน จึงได้ทำการกำหนดกรอบแนวคิดตามแนวทางการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของ สทอภ. เริ่มตั้งแต่ก่อนมาใช้บริการที่จะสะท้อนถึงความหวังในปัจจัยการให้ผลิตภัณฑ์และบริการด้านต่างๆ รวมถึงการรับรู้ทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานของ สทอภ. หลังจากนั้นเมื่อมาใช้บริการแล้ว สะท้อนผลผ่านความรู้สึกร/ ทัศนคติความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจตามปัจจัยการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการในเรื่องนั้นๆ และประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับจากผลิตภัณฑ์และบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านข้อมูลและภูมิสารสนเทศ ด้านการทดสอบกับ สทอภ. เช่น ร้อยละของเวลาที่ประหยัดได้ และด้านการพัฒนาบุคลากร สุดท้ายจะส่งผลไปถึงความผูกพัน ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และการมาใช้บริการต่อไปกับ สทอภ. โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาโครงการฯ เบื้องต้นที่ปรึกษาได้นำเสนอไว้ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทอภ.

2.2 แนวคิดการจัดทำเกณฑ์การประเมินคุณภาพด้านการให้บริการ

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

1)

การพัฒนากระบวนการจัดการข้อมูลเพื่อการประเมินผล (Information Management for Performance Evaluation)

เพื่อให้เกิดการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ที่ปรึกษาจะทำการทบทวนและจัดทำคู่มือแนวทางของดัชนีวัดผล หรือพจนานุกรมดัชนีวัดผลการดำเนินงาน รวมถึงการทบทวนผลการสำรวจความพึงพอใจ และพัฒนาการให้บริการปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการ ข้อมูลการวัดผลการดำเนินงาน ซึ่งระบบการวัดผลงานจะมีประสิทธิภาพดีได้เท่าที่ข้อมูลผลการดำเนินงาน จะสามารถนำเสนอต่อผู้ใช้งาน การพัฒนากลไกการเก็บข้อมูลของระบบการวัดผลการดำเนินงานที่ดี ขององค์กรย่อมจะส่งผลให้ข้อมูลการวัดผลการดำเนินงานมีความน่าเชื่อถือ และมีความสม่ำเสมอ โดยที่ปรึกษาจะทำการทบทวนและจัดทำ Measurement Instruction เพื่อให้เป็นคู่มือการดำเนินงานด้าน ข้อมูลการวัดผลตามดัชนี เพื่อแสดงรายละเอียดทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับดัชนีวัดผลแต่ละตัว และเป็นการยืนยัน ความเข้าใจร่วมกันของคณะทำงานของ สทอภ. และคณะผู้วิจัย 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) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดัชนีวัดผล (KPI Stakeholder and Driver)

2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกระบวนการให้บริการ

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

ที่ปรึกษาจะทำการศึกษาทบทวนความสัมพันธ์เชื่อมโยงกระบวนการให้บริการ ที่จะทำการประเมินตามขอบเขตการดำเนินงานข้อ 4 ใน TOR ได้แก่ กระบวนการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ ผลิตภัณฑ์/ บริการหลัก ภาพรวมการให้บริการของ สทอภ. ตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์/ บริการ และความภักดีของผู้รับบริการ รวมถึงความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์การดำเนินงาน และความเชื่อมั่นที่มีต่อ สทอภ. โดยดำเนินการวิเคราะห์ กำหนดค่าน้ำหนักความสำคัญของดัชนีวัดผล ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ รวมทั้งคณะทำงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของ สทอภ.

นอกจากนั้น ที่ปรึกษาจะทำการทบทวนดัชนีวัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่มาจากผลการสำรวจในปีที่ผ่านมา ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก และการปรับปรุง ราคาผลิตภัณฑ์มาตรฐาน หรือแม้กระทั่งความผิดพลาดที่ได้รับการแก้ไขแล้ว โดยปัจจัยที่ควรนำมาพิจารณา มีดังนี้

- ครอบคลุมการเชื่อมโยงระหว่างวิสัยทัศน์ พันธกิจ ลงไปจนถึงระดับกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายการให้บริการที่ผู้รับบริการจะพึงพอใจ เกิดความเชื่อมั่น และภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ

- ได้ทำการวัดสิ่งที่องค์กรต้องการวัดหรือไม่
- กลไกการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นทำงานได้อย่างที่ต้องการหรือไม่
- ส่วนการนำเสนอข้อมูลนั้นทำงานได้อย่างที่ต้องการหรือไม่
- ศึกษาว่าการวัดผลการดำเนินงานนั้นทำงานได้ดีหรือไม่
- สามารถสนับสนุนการทำงานต่างๆ ที่ผู้ใช้ต้องการได้หรือไม่

3) การรวบรวมข้อมูลผลการสำรวจ และสถิติของ สทอภ.

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

(1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงภายใน (Internal Validity) เป็นการศึกษาถึงระบบข้อมูลที่ทำให้การจัดเก็บเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงภายใน ซึ่งจะต้องกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของรายละเอียดกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามดัชนีวัดผล

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

- การกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของดัชนีวัดต้องถูกต้องชัดเจนตรงความเป็นจริง
- การเก็บรวบรวมข้อมูลต้องมีกระบวนการที่ดีและถูกต้อง
- เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลต้องเป็นเครื่องมือที่มีคุณสมบัติที่ดี
- กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลต้องถูกต้องตามหลักการ

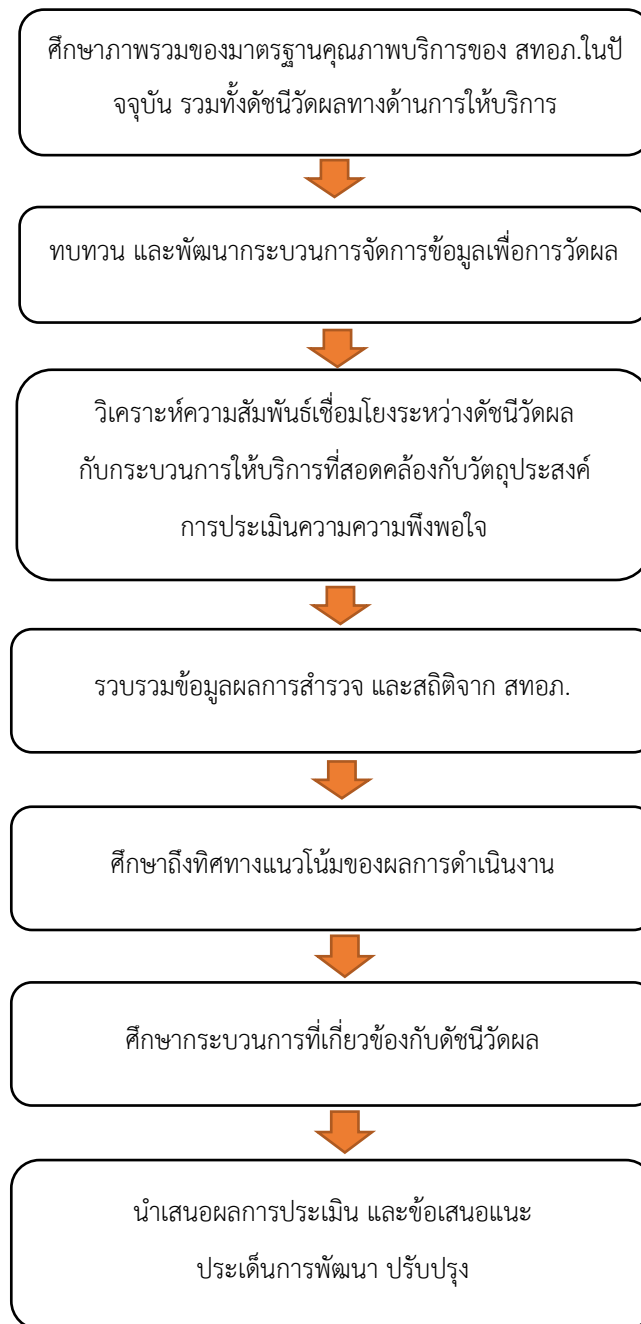
4) การศึกษาถึงทิศทางแนวโน้มของผลการดำเนินงานตามกรอบการสำรวจความพึงพอใจ

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 โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยกระบวนการให้ที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น/ ความพึงพอใจ เพื่อที่จะจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการให้บริการแต่ละด้านได้อย่างเหมาะสม

5) การศึกษา สํารวจ และวิเคราะห์กระบวนการและแนวทางที่เกี่ยวข้องกับดัชนีวัดผล

ที่ปรึกษาจะทำการศึกษากระบวนการที่เกี่ยวข้องกับดัชนีวัดผล โดยเป็นกระบวนการที่สามารถ ขับเคลื่อนผลงานให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรม อันเกี่ยวข้องกับดัชนีวัดผลที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ทั้งในมิติด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) และพิจารณาถึงคุณภาพการบริการ ต้นทุน เวลา เพื่อทำความเข้าใจและสำรวจถึงประเด็น อุปสรรคข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในระบบบริหารจัดการ อันสะท้อนออกมาในผลการดำเนินงานที่ปรากฏตามดัชนีแต่ละตัว อาทิ การจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น และการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจ เป็นต้น



แผนภาพที่ 2 แนวทางการศึกษาและประเมินคุณภาพการให้บริการของ สทอภ.

2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.3.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์

การศึกษาครั้งนี้คณะที่ปรึกษาได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ที่จะไปสู่ความเชื่อมั่น และความภาคภูมิใจ โดยอาศัยพื้นฐานแนวคิด ทฤษฎีทางด้านความพึงพอใจ และการบริการ เป็นแนวคิดหลักในการดำเนินงาน โดยความพึงพอใจ มีความหมายทางด้านจิตวิทยา ว่าเป็นความรู้สึกของผู้อื่นที่มารับบริการต่อสถานที่บริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้น ๆ (Chaplin, 1975) จึงเห็นได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของทัศนคติ หรือความรู้สึก ซึ่ง Victor H. Vroom (1964) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้รับจาก การที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นเป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็น สภาพความไม่พึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ในมิติบริการสาธารณะ¹ ได้มีการให้คำนิยามไว้อย่างชัดเจนว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกของประชาชนต่อสิ่งแวดล้อม หรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินผล โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะชั่วคราวหรือชั่วคราว หรือไม่มีปฏิกริยาใด ๆ ซึ่งหากเราจะแยกความพึงพอใจ ออกมา จะพบว่าความพึงพอใจประกอบด้วยอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติ ดังนั้น การพิจารณาความหมาย ของความพึงพอใจ จึงจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับเรื่องของทัศนคติ โดยอาจจะพิจารณาในองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

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 และเกิดเป็นการรับรู้ และสร้างความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคล หรือสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นการพิจารณาที่มาของทัศนคติ ออกมาว่าถูกต้อง หรือไม่ถูกต้อง ดีหรือไม่ดี เป็นต้น

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component)

เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ “ความพึงพอใจ” จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลได้เสมอไป

¹ สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2537)

ดังนั้น ความพึงพอใจ เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินผล โดยบ่งบอกถึง ทิศทางการประเมินผลว่าเป็นไปในทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อ สิ่งเร้า/สิ่งกระตุ้นนั้น ๆ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการนั้น สามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ เกี่ยวกับความคาดหวังอีกได้เช่นกัน ความพึงพอใจจากการรับบริการนั้น หมายถึง ระยะห่างของความคาดหวังกับสิ่งที่ ผู้รับบริการได้รับจริง ดังนั้น หากการบริการต่ำกว่าที่คาดหวังไว้มากทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ยิ่งระยะห่างมีมากเท่าใด ความไม่พึงพอใจก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น²

ทฤษฎีความคาดหวัง อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลได้มีการประเมินแล้วว่าสิ่งที่ได้รับนั้นได้นำผลตอบแทนอย่างคุ้มค่ามาให้ อันเกิดจากการที่บุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับนั้น ควรเป็นเช่นไร โดย Rotter (1999) แบ่งความคาดหวังออกเป็น 2 อย่าง ได้แก่

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

อย่างไรก็ตาม ในมิติของคุณภาพมาตรฐานการบริการนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่มีผลอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยความคาดหวังของผู้รับบริการที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นจาก³

- (1) ชื่อเสียงขององค์กร ภาพพจน์ คำบอกเล่าเกี่ยวกับองค์กร
- (2) ตัวพนักงานผู้ให้บริการ หมายถึงทักษะ 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 และคู่แข่งชั้นของสถานบริการ

ในบางครั้งความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีมากเกินไป ซึ่งเกิดจากการรับรู้ (Perception) ที่คลาดเคลื่อน ผนวกกับสถานการณ์แวดล้อม ณ เวลานั้น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจไปเองว่า ผู้ให้บริการต้องมีดีอย่างนั้น จึงเกิดความคาดหวังที่สูงเกินกว่าปกติ หรือเกินความปกติที่สมเหตุสมผล ซึ่งเมื่อได้รับการบริการในระดับปกติจึงอาจจะรู้สึกไม่พึงพอใจได้

² Beckwith, 2003

³ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539)

เนื่องจากลักษณะของการบริการ จะเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ที่นำเสนอจากฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งในเชิงกระบวนการ การบริการจะหมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ๆ โดยที่บริการเป็นสิ่งสัมผัสและแตะต้องไม่ได้ อีกทั้งสูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นโดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีที่บริการนั้นมีขึ้น และมีความหมายเป็นชุดของกิจกรรม ที่เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการหรือผู้รับบริการ มีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ โดยที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ว่าคุณภาพของการบริการนั้นดีหรือไม่ เป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการจับต้อง รับรู้ หรือสัมผัสได้ซึ่งเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (Expected quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถพิจารณาได้โดยอาศัยหลัก 6 ประการ ดังนี้

1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะการให้บริการ (Professionalism and skill) ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานบริการ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2) ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้ จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหาในทันที

3) การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงาน และระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลักจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันไว้

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) เมื่อใดก็ตามที่เหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้า หรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงที กอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and creditability) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียง ของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาโดยตลอด

ปัจจัยคุณภาพบริการ ประกอบด้วย

- Characteristic of Service Quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นบุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการ หรือตัวบริการนั้น

- Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นหน่วยวัด หรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตรวัดทั่วไป ที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงาน

บริการ 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 ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยที่ผู้รับบริการมักอ้างอิงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

- (1) Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
- (2) Responsiveness หรือความตอบสนอง/ การตอบสนองต่อความต้องการ หรือ ความรู้สึกของผู้รับบริการ
- (3) Competence หรือความสามารถ/สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง
- (4) Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- (5) Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของบริการ
- (6) Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อสารและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่าง กระชับชัดเจน
- (7) Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- (8) Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของผู้รับบริการในขณะที่ใช้บริการ
- (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 มารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (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 ความภักดี ที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นด้วย ซึ่งจะทำได้เห็นระยะห่าง และสามารถบ่งบอกถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่ชัดเจนและแม่นยำ ในแต่ละมิติการให้บริการของ สทอภ. ได้มากยิ่งขึ้น และเป็นการทำความเข้าใจงานบริการของ สทอภ. ในมิติต่าง ๆ ได้ด้วย

2.3.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี

นอกจากนี้ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบอกต่อ มาทำการวิเคราะห์ ประกอบกับความพึงพอใจด้วย 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 กลุ่มนี้อาจจะยังคงใช้บริการ สทอภ. ต่อไป แต่ก็เนื่องด้วยความจำเป็นบางอย่างจึงต้องมาใช้บริการ

- Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 7-8 คะแนน)

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



NPS เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดทางด้านการพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าต่อองค์กร จากงานวิจัยพบว่า NPS มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร สามารถใช้เป็น **Benchmarking** ทั้งกับองค์กรตัวเองและองค์กรคู่แข่งได้

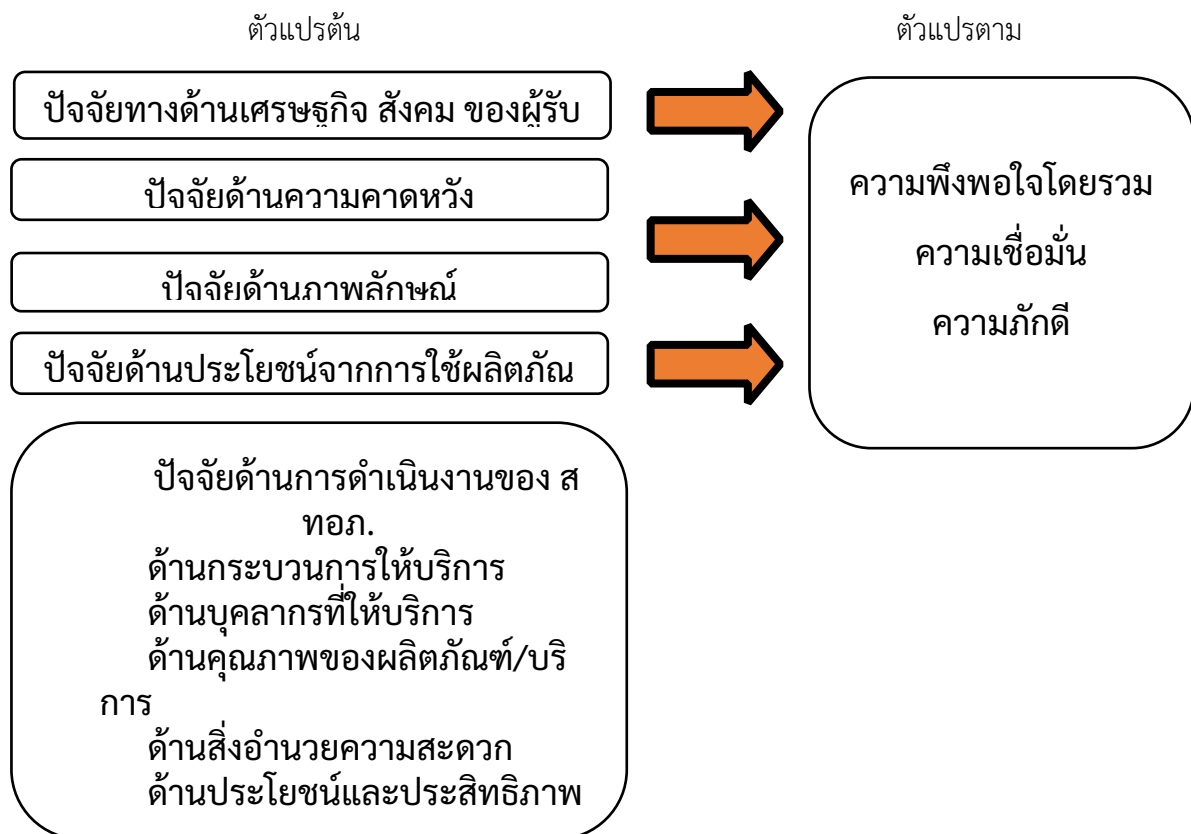
Net Promoter Score: พัฒนาขึ้นโดย Fred Reichheld จาก Bain & Company and Sat Metrix

(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 และการทบทวนเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงาน ตาม กระบวนการของ สทอภ. เบื้องต้นแล้ว ที่ปรึกษาจะทำการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อสำรวจจัดเก็บข้อมูล และพัฒนาแบบจำลองการศึกษาครั้งนี้ ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 4 แบบจำลองวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจ

แบบจำลองการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบริการ และผลิตภัณฑ์ของ สทอภ. โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น/ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ ความภักดี (ตัวแปรตาม) ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 5 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยทางด้านสังคม เศรษฐกิจของผู้รับบริการ อาทิ ประเภทหน่วยงาน องค์กร การกิจ หน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยด้านความคาดหวัง อันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับจากการใช้ บริการในมิติต่าง ๆ ปัจจัยด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อองค์กร ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ได้รับ เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. ปัจจัยด้านการดำเนินงานของ สทอภ. ซึ่งสมมติฐานในการสำรวจ คือ ปัจจัยหลักทั้งหมดจะส่งผลต่อความเชื่อมั่น/ ความพึงพอใจในการบริการในมิติต่าง ๆ / ความภักดี (ตัวแปรตาม) ในแต่ละด้าน

2.4 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตามสัดส่วน (Proportional random sampling) ของกลุ่มผู้รับบริการจาก สทอภ. แต่ละกลุ่ม หลังจากนั้นจะทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามฐานข้อมูลรายชื่อที่ได้รับจากฐานข้อมูลผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2567-เดือนมีนาคม 2568 รวมจำนวน 216 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น เชิงปริมาณ จำนวน 206 ตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ จำนวน 10 ตัวอย่าง ได้แก่

- 1) ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (จำนวน 47 ตัวอย่าง)
- 2) ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ (จำนวน 110 ตัวอย่าง)
- 3) ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) (จำนวน 32 ตัวอย่าง)
- 4) ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) (จำนวน 2 ตัวอย่าง)
- 5) ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (จำนวน 15 ตัวอย่าง)

2.4.1 สุ่มเชิงปริมาณ การกำหนดตัวอย่างสำหรับการจัดเก็บข้อมูล หรือการสำรวจข้อมูลสำหรับ การประเมินผลความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้บริการซึ่งมีจำนวนมาก จะกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้ หลักเกณฑ์ทางสถิติโดยควบคุมค่าความคลาดเคลื่อนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และสุ่มตัวอย่างให้ได้ตามจำนวนที่กำหนด

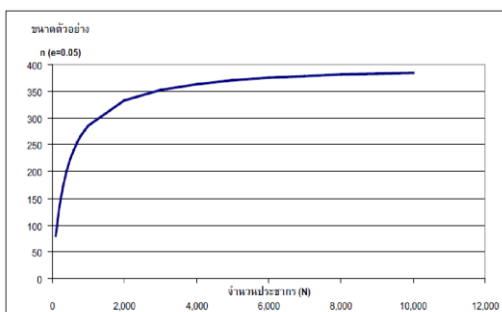
ที่ปรึกษาจะทำการคำนวณเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการประเมินแต่ละครั้งโดยใช้สูตรของ Taro Yamane, 1973, กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนในทางสถิติที่ยอมรับได้มีค่าไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับ ความเชื่อมั่น $(1-\alpha) = 95\%$ หรือ $(\epsilon < 0.05, \alpha = 0.05)$ ซึ่งจะคำนวณจำนวนตัวอย่างโดยรวม ได้ดังนี้

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

โดยที่ n = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้



แผนภาพที่ 5 ขนาดตัวอย่างที่กำหนดตามวิธีของ TARO YAMANE

ที่มา: วิเคราะห์โดยที่ปรึกษา

อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาประเมินผลครั้งนี้จะเป็นการกำหนดจำนวนตัวอย่าง เพื่อสุ่มเลือกตัวอย่างที่จะทำการสำรวจข้อมูลนั้นจะกำหนดให้มีการคัดเลือกให้กระจายครอบคลุมในมิติหรือชั้นภูมิต่าง ๆ ตามสัดส่วนของหน่วยรับการสำรวจแต่ละประเภท แต่อาจกำหนดให้จำนวนตัวอย่างในบางชั้นภูมิที่มีความสำคัญเป็นพิเศษมีสัดส่วนมากกว่าจำนวนตัวอย่างในชั้นภูมิอื่นได้ตามความเหมาะสม

แนวทางการกำหนดจำนวนตัวอย่างที่ทำการสำรวจ โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2567 - เดือนมีนาคม 2568 ซึ่งมีจำนวนรายชื่อผู้รับบริการจากฐานข้อมูลทั้งหมด 1,005 ราย โดยมีจำนวนตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 206 ราย โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการดังนี้

ตารางที่ 1 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ระดับความเชื่อมั่น (ร้อยละ)
1.ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	60	47	93.21
2.ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	856	110	91.10
3.ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website)	72	32	86.82
4.ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	2	2	100.00
5.ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	15	15	100.00
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	1005	206	93.79

2.4.2 สำรวจเชิงคุณภาพ สทอภ. คัดเลือกรายชื่อ จากกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศตามที่กำหนดเพื่อสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม จำนวน 2 ครั้ง โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมไม่ต่ำกว่า 10 ราย

2.4.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ในขั้นตอนการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ของ สทอภ. ครึ่งนี้มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) พัฒนาแนวทางการดำเนินงาน ทฤษฎีการประเมินระดับความพึงพอใจ

เป็นการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิที่มีอยู่ ทั้งผลการศึกษาในปีที่ผ่านมา ข้อมูลสถิติผลิตภัณฑ์/บริการ ของ สทอภ. รวมถึงการประชุมหารือกับคณะทำงานหรือส่วนที่เกี่ยวข้องของ สทอภ. เพื่อรับทราบผลิตภัณฑ์/บริการ ตลอดจนกระบวนการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาสร้างตัววัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงแนวคำถามที่จะทำการสำรวจ โดยจำแนกตามกลุ่มประเภทผู้รับบริการ และกระบวนการให้บริการ

2) การพัฒนาแบบสอบถาม

ที่ปรึกษาจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสำรวจข้อมูลดังกล่าว โดยวิธีการสุ่มสำรวจ ที่สอดคล้องกับหลักการทางสถิติที่ได้นำเสนอไว้ และการจัดทำแบบสอบถามนั้นที่ปรึกษาจะคำนึงถึงประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

- (1) จัดสร้างตามกรอบโครงสร้างการประเมินที่กำหนดไว้สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและ ผลลัพธ์/บริการของ สทอภ. ซึ่งจะทำให้การสำรวจได้ครอบคลุมทุกประเด็น
- (2) ใช้ภาษาอย่างรัดกุมกระชับถูกต้องชัดเจนรอบคอบเพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน
- (3) ข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อต้องสามารถวัดผลตามที่กำหนดได้อย่างแท้จริง เพื่อให้ เครื่องมือมีคุณภาพด้านความเที่ยงตรง
- (4) ถามเฉพาะประเด็นสำคัญมีประโยชน์สะท้อนถึงความเป็นไปของสิ่งที่ต้องการประเมิน
- (5) คำนึงถึงความถูกต้องตามหลักวิชาในการตั้งคำถามและสามารถหาคำตอบ ที่ถูกต้องตามหลักวิชาได้เช่นกัน
- (6) การจัดทำแบบสอบถามควรคำนึงถึงความสะดวกในการใช้ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเหมาะสมกับเวลาและกลุ่มเป้าหมายในการวัดและประเมินผล และแสดงรายละเอียดวิธีการดำเนินงานตามกิจกรรมต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในรายการข้อกำหนด (TOR) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นแนวทางการดำเนินงานที่ครอบคลุมทุกผลลัพธ์ / บริการ และกระบวนการให้บริการที่ต้องดำเนินการตามที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ ก่อนที่จะเริ่มทำการสำรวจข้อมูลจริงจะมีการทดสอบแบบสอบถามก่อน เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเป็นปรนัย (Objective) และมีความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้พิจารณาข้อคำถามในแบบสอบถาม แล้วประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Index of item Objective Congruence : IOC)

ร่างตัวอย่างแบบสอบถาม ได้ออกแบบ แบบสอบถามออกเป็น 5 แบบ เพื่อให้ชุดคำถามสอดคล้องกับผู้รับบริการ 5 กลุ่ม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 10 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.
- ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ.
- ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต
- ส่วนที่ 6 โครงการ THEOS-2
- ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นต่อ AWAGAD Platform
- ส่วนที่ 8 ความภักดีต่อผลลัพธ์และงานบริการ

- ส่วนที่ 9 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ได้รับประโยชน์โดยตรง (1ST Tier) ต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ.

- ส่วนที่ 10 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(1) การสำรวจเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ใช้เครื่องมือผสมผสาน คือ การส่งลิงก์ แบบสอบถามซึ่งเขียนด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า Snap Survey ให้กลุ่มเป้าหมายทางอีเมล โดยมี การแนบ จดหมายแนะนำโครงการของ สทอภ. และใช้โทรศัพท์เพื่อโทรอธิบายรายละเอียด รวมทั้งโทรติดตามกลุ่มเป้าหมายที่ยังมิได้ตอบแบบสอบถาม หรือโทรศัพท์สัมภาษณ์ เพื่อให้จำนวนตัวอย่างบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

(2) การสำรวจเชิงคุณภาพ จัดกิจกรรมวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ในรูปแบบการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยใช้โปรแกรม Zoom Cloud Meeting และการสัมภาษณ์แบบ face-to-face

4) การควบคุมคุณภาพในการดำเนินงาน

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

- การอบรมทีมงาน เจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานต้องเข้าอบรมก่อนเริ่มดำเนินงาน เพื่อทำความเข้าใจ วัตถุประสงค์ เครื่องมือการวิจัย กระบวนการทำงาน การปฏิบัติตัวในงานภาคสนาม และการแก้ปัญหาเบื้องต้น

- การเก็บข้อมูลภาคสนาม มีเจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการโครงการ และ/หรือซูเปอร์ไวเซอร์

- คอย สังเกตการณ์ เพื่อคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งควบคุมการทำงานให้ได้มาตรฐาน

- การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจบการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ระดับซูเปอร์ไวเซอร์ จะทำการตรวจคุณภาพ (Quality Control) แบบสอบถามทุกชุด เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ และความสัมพันธ์ของคำตอบในเบื้องต้น ถ้าหากข้อมูลไม่สมบูรณ์ หรือจำเป็นต้องแก้ไขแบบสอบถาม ซูเปอร์ไวเซอร์จะเป็นผู้สอบถามเพิ่มเติมและแก้ไขข้อมูล

- การตรวจเช็คจากทีม QC เจ้าหน้าที่ QC ทำการตรวจเช็คแบบสอบถามของพนักงานสัมภาษณ์ทุกคน และทำการสุ่มเพื่อตรวจสอบกลับไปยังกลุ่มตัวอย่างอีกครั้งไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 เพื่อให้แน่ใจ

ว่าเป็นการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่ถูกต้อง ก่อนจะนำเสนอให้มีการตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งกับทีมประมวลผลข้อมูล (Data Processing)

- การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) ก่อนจะทำการประมวลผลข้อมูลจะมีการตรวจสอบ ความสอดคล้องของข้อมูล Logic Check ต่างๆ หากพบว่ายังไม่สมเหตุสมผลก็จะส่งให้กับทีมตรวจสอบคุณภาพ ทำการตรวจสอบและแก้ไขใหม่อีกครั้ง

1) การวิเคราะห์และประเมินผล และพัฒนาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าจะทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งเป็นสถิติพื้นฐานในการคำนวณและวิเคราะห์ผลการวิจัย เพื่ออธิบายลักษณะ ของข้อมูลของตัวแปรที่สนใจบางตัวว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อสรุปค่าสถิติอ้างอิงไปสู่ประชากร โดยอ้างอิงตามหลักวิชาการ ได้แก่

- การแสดงผลด้วยตารางแจกแจงข้อมูล (Frequency Cross-tabulation Table)
- ค่าร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean/Standard Deviation)
- การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation)
- การทดสอบความแตกต่างด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ

โดยมีเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ (Likert Scale) ของระดับความคิดเห็น ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	เกณฑ์การแปลผล	
ระดับที่ 1	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.50	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ระดับที่ 2	1.51 - 2.50	เห็นด้วยน้อย
ระดับที่ 3	2.51 - 3.50	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับที่ 4	3.51 - 4.50	เห็นด้วยมาก
ระดับที่ 5	สูงกว่า 4.50	เห็นด้วยมากที่สุด

การวัดระดับความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ ใช้มาตรวัด 10 ระดับ และใช้วัด Net Promoter Score (NPS)

ระดับความเห็น	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง					เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
คะแนนเต็ม 10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9 10

เป็นการเรียงเรียงข้อมูลโดยใช้เทคนิคทางสถิติพื้นฐาน และทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจ โดยใช้แบบจำลองทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ผลอย่างเหมาะสม แปลผลการศึกษาวิเคราะห์อย่างมีหลักเชิงวิชาการ โดยแนวทางการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการประเมินมาตรฐานด้านบริการ ในการวิเคราะห์

ะห์ ข้อมูล ที่ปรึกษาจะทำการวิเคราะห์ให้มีความครอบคลุมทั้งในภาพรวม กระบวนการรับบริการ ประเภทผู้ใช้บริการ และอื่น ๆ ที่มีความเหมาะสมของข้อมูล นอกเหนือจากนั้น ที่ปรึกษาเสนอให้มีแนวทางการวิเคราะห์ ที่สามารถตอบโจทย์ และนำมาจัดทำข้อเสนอแนะแบบเชิงกลยุทธ์ได้ชัดเจนมากขึ้น

(1) การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ การหาความสัมพันธ์ของปัจจัยหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรต้น และตัวแปรตามที่ได้นำเสนอในหัวข้อรอบแนวคิด

(2) การวิเคราะห์ความพึงพอใจ เทียบกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Gap Analysis) จะใช้การวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Gap Analysis เพื่อให้ทราบช่องว่างของคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการและกระบวนการสนับสนุนลูกค้า โดยเปรียบเทียบระดับความพอใจและระดับความคาดหวังที่มีต่อประเด็น ต่าง ๆ

(3) การวิเคราะห์ Impact Analysis การวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Impact Analysis นอกจากจะทราบว่า ปัจจัยใดมีน้ำหนักในการขับเคลื่อนความพอใจของผู้รับบริการแล้ว ที่ปรึกษายังจะนำผลการศึกษานั้นมาวิเคราะห์ต่อในรูปของ Strategic Matrix ซึ่งเป็นเทคนิคที่พัฒนาจาก Mapping Analysis โดยจัดความสัมพันธ์ ของระดับความพอใจและน้ำหนักความสำคัญ เพื่อจำแนกว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่เป็นจุดแข็ง หรือเป็นจุดอ่อน เพื่อประโยชน์ในการจัดสรรทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์/ บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) การวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนขององค์กรที่เกิดจากปัจจัยภายนอก และภายใน และนำผลที่ได้มาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ต่อไป

(5) การวิเคราะห์กระบวนการ (Process Analysis) เพื่อนำมาสู่การจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ภูมิสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาตลาดและธุรกิจของ สทอภ. เพื่อให้ตอบสนอง ต่อความต้องการของลูกค้า และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า

บทที่ 3 : แผนการดำเนินงานและการส่งมอบงาน

3.1 แผนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาดำเนินงาน

ที่ปรึกษาได้เสนอแผนการปฏิบัติงานซึ่งแสดงไว้ในตารางนี้โดยได้แจกแจงรายละเอียดของงานที่จะทำในแต่ละขั้นตอนพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยมีระยะเวลาการดำเนินงาน 150 วัน นับจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

ตารางที่ 2 แผนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาดำเนินงาน

กิจกรรมการดำเนินงาน	วัน/เดือน/ปี	ช่วงเวลาดำเนินการ (สัปดาห์)															
		2568															
		พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. งานจัดทำแผน วิจัยการค้าเฝ้าระวัง และร่างแบบสอบถาม																	
1.1 ลงนามสัญญาจ้าง	13 พ.ค. 68																
1.2 การประชุมหารือกับคณะทำงานของ สทอภ. เพื่อทราบข้อมูลงานจัดทำแบบสอบถาม	13 พ.ค. 68																
1.3 ร่างแบบสอบถาม แผนการค้าเฝ้าระวัง ตัวอย่างของช่วย และหัวเรื่องอบรม	14-16 พ.ค. 68																
รวมถึงเสนอวันอบรม																	
1.4 สทอภ. ตรวจสอบและอนุมัติ แบบสอบถาม แผนดำเนินการโครงการ ของช่วย และส่งมอบรายชื่อผู้รับบริการให้ทาง CSN	16 พ.ค. - 9 มิ.ย. 68																
2. งานพัฒนาเครื่องมือวัดเพื่อสำรวจความพึงพอใจ																	
2.1 การจัดทำแบบสอบถามออนไลน์	10-12 มิ.ย. 68																
2.2 สทอภ. ส่งจดหมายนำให้ CSN เพื่อใช้ในการสำรวจ	11-12 มิ.ย. 68																
2.3 การทดสอบแบบสอบถามก่อนดำเนินการสำรวจจริง	12 มิ.ย. 68																
งานส่งมอบงวดที่ 1																	
ส่งมอบรายงานแผนการค้าเฝ้าระวัง (Inception Report) และสรุปผลการพัฒนาเครื่องมือสำรวจความพึงพอใจ (ภายใน 45 วัน)	23 มิ.ย. 68																

กิจกรรมการดำเนินงาน	วัน/เดือน/ปี	ช่วงเวลาดำเนินการ (สัปดาห์)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
		2568																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
		พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
		1	2	3	4	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									</

บทที่ 4 : ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2568 ของ สทอภ. โดยนำเสนอในรูปแบบ ตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 7 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2568
- 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ
- 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้
- 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website)
- 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)
- 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ
- 4.7 ผลการจัดกิจกรรมสนทนาเฉพาะกลุ่ม (Focus Groups)

4.1

ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2568

ในการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2567 - เดือนมีนาคม 2568 จำนวน 206 ตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. ดังนี้ 1) ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ 2) กลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ 3) กลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) 4) กลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) และ 5) กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลในรูปแบบสอบถามออนไลน์ และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียด ดังนี้

- 1.1 การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 1.2 การสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.
- 1.3 การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.
- 1.4 การสำรวจความภาคภูมิใจต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.
- 1.5 การสำรวจความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต
- 1.6 การสำรวจประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2
- 1.7 การสำรวจการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD
- 1.8 การสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ
- 1.9 การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานภารกิจของ สทอภ.

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. ประกอบด้วย การศึกษา ประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ สทอภ. งานบริการที่เคยเข้ารับบริการและลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่สังกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.43 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 39.32 และสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 7.77

ประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ สทอภ. 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.46 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.87 และ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.05

งานบริการที่เคยเข้ารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยเข้ารับบริการ GIS / ข้อมูลดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาคือ บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ และดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 13.62 และ 13.33 ตามลำดับ

ลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่สังกัดส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ 51.94 รองลงมาคือ สังกัดสถาบันการศึกษาของรัฐ/เอกชน และบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 18.93 และ 18.45 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.49
ปริญญาตรี	108	52.43
ปริญญาโท	81	39.32
สูงกว่าปริญญาโท	16	7.77
ประสบการณ์		
น้อยกว่า 1 ปี	43	20.87
1-3 ปี	106	51.46
3-5 ปี	31	15.05
5 ปีขึ้นไป	26	12.62
งานบริการ		
โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ	47	13.62
ระบบปฏิบัติการ	21	6.09
การควบคุมและรับสัญญาณ	15	4.35

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ดาวเทียม	46	13.33
อากาศยานไร้คนขับ	2	0.58
อุปกรณ์ตรวจวัด	7	2.03
AIP	2	0.58
GIS / ข้อมูลดาวเทียม	163	47.25
การสำรวจและนวัตกรรมการอวกาศ	15	4.35
การส่งเสริมการลงทุน	1	0.29
ไม่เคยรับบริการ	-	-
อื่น ๆ โปรดระบุ	26	7.54
- การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	11	42.31
- อบรม Geospatial ChatGPT	4	15.38
- การอบรมหลักสูตรการพัฒนาโปรแกรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ทางอินเทอร์เน็ต (Non-Degree)	3	11.54
- เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศสำหรับการพัฒนาจังหวัด	2	7.69
- ความร่วมมือในโครงการต่าง ๆ เช่น หาศักยภาพเพื่อเพลิงฯ	1	3.85
- Space Inspirium	1	3.85
- Disaster platform	1	3.85
- Dragonfly	1	3.85
- ข้อมูลแผนที่จุดความร้อน	1	3.85
- Marine GI portal	1	3.85
หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ		
หน่วยงานที่สังกัด		
ส่วนราชการ	107	51.94
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	12	5.83
องค์การมหาชน	7	3.40
สถาบันการศึกษาของรัฐ/เอกชน	39	18.93
บริษัทเอกชน	38	18.45
สมาคม/องค์กรไม่แสวงหากำไร/NGO	2	0.97
อื่น ๆ โปรดระบุ	1	0.5
- เกษตรกร	1	100.00
รวม	206	100.00

4.1.2 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทาง สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.98 โดยมีความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ที่ 4.61 คะแนน หรืออยู่ในระดับ น่าสนใจมากที่สุด ส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับรู้ มากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.36 รองลงมา คือ เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th) คิดเป็นร้อยละ 22.41 มีความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ที่ 4.40 คะแนน หรืออยู่ในระดับน่าสนใจมาก ส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.47 รายละเอียด แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและร้อยละพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

ช่องทาง	ช่องทาง การรับทราบข่าวสาร		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร					ระดับความน่าสนใจ ของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความน่าสนใจ
a) สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	50	7.09	9	3.80	14	8.14	27	9.12	4.06 มาก
b) สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn)	162	22.98	42	17.72	39	22.67	81	27.36	4.61 มากที่สุด
c) เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)	158	22.41	58	24.47	42	24.42	58	19.59	4.40 มาก
d) งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	107	15.18	72	30.38	15	8.72	20	6.76	4.41 มาก
e) กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA	23	3.26	6	2.53	8	4.65	9	3.04	4.29 มาก
f) จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA	85	12.06	25	10.55	22	12.79	38	12.84	4.46 มาก
g) สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	24	3.40	4	1.69	6	3.49	14	4.73	4.12 มาก
h) บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางสื่อพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	35	4.96	6	2.53	12	6.98	17	5.74	4.30 มาก
i) เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์	35	4.96	3	1.27	6	3.49	26	8.78	4.52 มากที่สุด
j) การแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น	23	3.26	10	4.22	7	4.07	6	2.03	3.82 มาก
k) อื่น ๆ ระบุ.....	3	0.43	2	0.84	1	0.58	-	-	4.00 มาก
- หนังสือราชการ / หนังสือเชิญ	1	33.33	1	33.33	-	-	-	-	5.00 มากที่สุด
- หนังสือเวียนของหน่วยงาน	2	66.67	1	33.33	1	33.33	-	-	3.50 ปานกลาง

จากการสำรวจช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสาร โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 33.41 อันดับสอง คือ เว็บไซต์ของ GISTDA คิดเป็นร้อยละ 32.28 และอันดับสาม คือ Facebook คิดเป็นร้อยละ 20.71 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

ช่องทาง	ถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) จดหมาย	26	2.10	-	-	12	2.91	14	6.80
2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	413	33.41	303	49.03	86	20.87	24	11.65
3) Facebook	256	20.71	60	9.71	126	30.58	70	33.98
4) Instagram	24	1.94	-	-	12	2.91	12	5.83
5) LinkedIn	84	6.80	15	2.43	36	8.74	33	16.02
6) TikTok	33	2.67	6	0.97	22	5.34	5	2.43
7) เว็บไซต์ของ GISTDA	399	32.28	234	37.86	118	28.64	47	22.82
8) หนังสือพิมพ์	1	0.08	-	-	-	-	1	0.49

จากการสำรวจประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่กลุ่มผู้รับบริการต้องการรับรู้ โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับรู้ ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 23.54 และอันดับสอง คือ บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 17.23 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้

ประเภทข้อมูลข่าวสาร	ถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA	50	8.09	24	5.83	26	12.62
2) ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA	291	23.54	236	57.28	55	26.70
3) ข่าวประชาสัมพันธ์	60	4.85	40	9.71	20	9.71
4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	213	17.23	108	26.21	105	50.97

4.1.3 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.78 เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านราคา และด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.76 เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.74 และด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.71	94.11	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.68	93.50	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.76	95.15	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	90.58	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.74	94.72	มากที่สุด
ด้านราคา	4.76	95.13	มากที่สุด
ด้านส่งเสริมการขาย	4.31	86.27	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.64	92.78	มากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.16 รองลงมาคือ ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.33 กลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.08 กลุ่มผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.91 และกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.54 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.									
	ผู้รับบริการข้อมูล จากดาวเทียม และข้อมูล ภูมิสารสนเทศ		ผู้รับบริการ ถ่ายทอด องค์ความรู้		ผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์		ผู้รับบริการ ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)		ผู้รับบริการ ที่ปรึกษาโครงการ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.59	91.77	4.50	89.95	4.72	94.38	4.86	97.14	4.87	97.33
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.62	92.43	4.68	93.50	4.80	96.09	4.38	87.50	4.90	98.00
ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ	4.66	93.19	4.53	90.61	4.66	93.28	5.00	100.00	4.93	98.67
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	4.39	87.82	-	-	4.67	93.33	-	-
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.51	90.11	4.46	89.27	4.83	96.56	5.00	100.00	4.88	97.67
ด้านราคา	4.60	92.06	4.47	89.33	-	-	5.00	100.00	4.96	99.11
ด้านการส่งเสริมการขาย	-	-	4.31	86.27	-	-	-	-	-	-
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ของ สทอภ	4.60	91.91	4.48	89.54	4.75	95.08	4.82	96.33	4.91	98.16
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	47		110		32		2		15	

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง มีส่วนต่างอยู่ที่ 0.13 คะแนน โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีส่วนต่างสูงที่สุดอยู่ที่ 0.30 คะแนน รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีส่วนต่างอยู่ที่ 0.29 คะแนน และด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ที่ 0.22 คะแนน ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.71	4.54	0.17	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.68	4.48	0.20	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.76	4.53	0.22	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	4.24	0.30	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.74	4.54	0.20	มากที่สุด
ด้านราคา	4.76	4.60	0.16	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.31	4.02	0.29	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.64	4.51	0.13	มากที่สุด

4.1.4 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการทุกกลุ่ม มีความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.74 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการจะแนะนำผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.ให้กับบุคคลอื่นๆ มีคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.04 รองลงมา คือ ผู้รับบริการจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ. ค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.38 และจะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการกับ สทอภ. อีก ค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.81 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ความภักดี ต่อผลิตภัณฑ์/บริการสทอภ.		
	ค่าเฉลี่ยความภักดี	ร้อยละความภักดี	ระดับความภักดี
จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการกับ สทอภ.อีก	4.74	94.81	มากที่สุด
จะแนะนำผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.ให้กับบุคคลอื่นๆ	4.90	98.04	มากที่สุด
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	4.87	97.38	มากที่สุด
ความภักดีโดยรวมต่อการให้บริการ ของ สทอภ.	4.84	96.74	มากที่สุด
จำนวนตัวอย่าง	206		

จากการสำรวจคะแนน Net Promoter Score (NPS) พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 90.38 โดยภาพรวมสัดส่วนกลุ่มที่สนับสนุน สทอภ. (กลุ่ม Promoters) คิดเป็นร้อยละ 92.08 ขณะที่กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีการให้บริการที่ดีกว่า สทอภ. (กลุ่ม Passives) มีร้อยละ 6.22 และกลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ. (กลุ่ม Detractor) มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 1.70 เท่านั้น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของ สทอภ.

กลุ่ม	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	1.70
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีการให้บริการที่ดีกว่า สทอภ.	6.22
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	92.08
NPS	90.38

4.1.5 ภาพรวมแนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจแนวทางการให้บริการในอนาคตผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. ในส่วนของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีความต้องการให้ปรับลดราคาค่าใช้จ่าย และกำหนดราคาให้ยืดหยุ่นตามขนาดพื้นที่ใช้งานจริง ไม่กำหนดขั้นต่ำในการสั่งซื้อ ต้องการให้ พัฒนาคความละเอียดของข้อมูล ทั้งแผนที่ จำนวนบ้าน เส้นทางลัด และพิกัดต่างๆ ให้ใช้งานได้อย่างแม่นยำมากขึ้น พร้อมเสนอให้มี ช่องทางสั่งซื้อและชำระเงินออนไลน์ จัดทำ MOU และโปรโมชันพิเศษสำหรับหน่วยงานราชการ ที่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ให้มีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง และมีระบบ Web Map Server (WMS) สำหรับข้อมูลการใช้ประโยชน์ที่ดินและสภาพป่าไม้ รวมถึงต้องการให้มี ความหลากหลายของดาวเทียม และปรับปรุงระบบจัดทำภาพ Ortho ให้รวดเร็วภายใน 2 สัปดาห์ ขณะเดียวกัน ต้องการให้พัฒนาแผนที่ THEOS-2 ให้มีความทันสมัย มีเจ้าหน้าที่ประสานงานโดยตรงในแต่ละเรื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ นอกจากนี้ยังต้องการให้เปิดคลัง preview ภาพถ่ายดาวเทียมให้เข้าถึงได้เอง และ เพิ่มความแม่นยำของข้อมูลพืชเศรษฐกิจ เช่น มันสำปะหลังหรือข้าวโพด อีกทั้งยังมีความต้องการใช้ ภาพถ่ายดาวเทียมความละเอียดสูงระดับต่ำกว่า 50 เซนติเมตร เพื่อรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในงานเฉพาะด้าน เป็นต้น

ในส่วนของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความต้องการครอบคลุมตั้งแต่การใช้งานโปรแกรม QGIS / ArcGIS / GIS ขั้นพื้นฐานถึงขั้นสูง การทำ GIS จากภาพถ่าย THEOS-2 ด้วย Open GIS การวิเคราะห์ภาพถ่ายดาวเทียมด้วย AI และ Machine Learning การประยุกต์ใช้ Remote Sensing ในการเฝ้าระวังภัยพิบัติและการบริหารจัดการทรัพยากร หรือทางด้านการเกษตร หรือร่วมกับแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ การประยุกต์ใช้ และการแปลความภาพถ่ายดาวเทียม ดูการเปลี่ยนแปลงทางด้านสิ่งแวดล้อม วิเคราะห์ข้อมูลสภาพอากาศ ใช้ประโยชน์กับโครงสร้างประเทศ เทคนิคการใช้ข้อมูลดาวเทียมขั้นสูง การออกแบบเทคโนโลยี

อวกาศจำพวกเครื่องย่นต์แรงดันของจรวด และเทคโนโลยีจรวดส่งดาวเทียม รวมถึงการสำรวจอวกาศ การใช้ SAR, Google Earth Engine, IoT, chatGPT, LiDAR, GPS, การทำแผนที่เชิงโต้ตอบ (Interactive Map) การพัฒนาโปรแกรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ทางอินเทอร์เน็ต (NonDegree) และการเขียนโปรแกรม ฟังก์ชันต่างๆ ในการควบคุมระบบ, การสร้างดาวเทียม Cubesat, หลักสูตรด้านความมั่นคงทางไซเบอร์สำหรับระบบอวกาศและภูมิสารสนเทศ, Satellite Biomass, การใช้แพลตฟอร์มคำนวณคาร์บอน การทำ landuse การทำภาพ Ortho จากภาพถ่ายดาวเทียมไทยโชต 2 ตลอดจนมีการอบรมสัมมนา THEOS-2 User Conference เพื่อแลกเปลี่ยน การใช้งานในหน่วยงานต่างๆ ว่าเอาไปใช้งานอะไรบ้าง มีอุปสรรคอะไรบ้าง และแก้ไขการใช้งานภาพ THEOS-2 อย่างไร เป็นต้น

ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ต้องการให้พัฒนาความถูกต้องของข้อมูลให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบ GISagro 4.0 การหาแหล่งที่มาของ tarball ที่พดขึ้นชายฝั่งทะเลจากข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียม เปิดให้สามารถดาวน์โหลดข้อมูลย้อนหลังได้มากกว่า 1 ปี เพิ่มการรายงานค่าการตรวจวัดสารมลพิษทางอากาศอื่น ๆ นอกเหนือจาก PM2.5 ได้แก่ PM10, NO2, O3, SO2 และ CO มีการบริหารจัดการและปรับปรุง Dashboard ของแอปพลิเคชัน Faipa ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายและเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้หลากหลายมากขึ้น

ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ต้องการให้มีการพัฒนาดาวเทียมให้มีประสิทธิภาพสูงเท่าเทียมจีน หรือนาซ่า

สำหรับผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ต้องการให้มีการทำแผนที่กำหนดทิศทางลม น้ำ ทำแผนที่ออนไลน์ นำข้อมูลภาพถ่ายที่เคยใช้งานมาอัปเดต ให้มีรายละเอียดชัดเจนกว่าเดิม เมื่อมีการจัดอบรม หรือจัดกิจกรรม ต้องการให้มีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน ราคาค่าบริการถูกลง มีการส่งมอบงานที่รวดเร็ว มีแบบฟอร์มลิงก์กับการกลั่นกรองโครงการ มีโครงการใช้ฟรีสำหรับหน่วยงานราชการ หรือประชาชน และมีการสรุป dashboard เป็นคำบรรยาย เป็นต้น

4.1.6 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการจาก สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า โครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.66 และมีประโยชน์ต่อภารกิจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.53 นอกจากนี้ กลุ่มผู้รับบริการมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.63 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและร้อยละประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.23	84.53	มาก

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.53	90.66	มากที่สุด
แผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2	4.28	85.63	มาก

● ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ

ผู้รับบริการจาก สทอภ. ได้แสดงความคิดเห็นต่อประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ โดยนำไปใช้ในงานวิจัยด้านภูมิสารสนเทศ น้ำท่วม การเกษตร และสิ่งแวดล้อม รวมถึงใช้เป็นสื่อการเรียนการสอน เพื่อเสริมความเข้าใจด้านเทคโนโลยีอวกาศ โดยข้อมูลที่มีความละเอียดสูงช่วยเพิ่มคุณภาพของงานวิชาการและการขุดค้นวิจัย อีกทั้งใช้ติดตามการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ป่า พื้นที่สีเขียว แหล่งน้ำ และสิ่งแวดล้อม เช่น ตรวจสอบพื้นที่แหล่งน้ำที่มีวัชพืชนาแน่น ตรวจสอบการรุกรานพื้นที่ป่าไม้ ประเมินสุขภาพพืช ตรวจสอบแหล่งกำเนิดมลพิษ และเช็คค่าฝุ่นละอองทางอากาศ รวมถึงการติดตามปลูกป่าและคำนวณการดูดซับคาร์บอน ซึ่งสำคัญต่อการจัดทำ Carbon Credit และการวางแผนพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงการพัฒนา ระบบ Web Application สำหรับนำเสนอข้อมูลเชิงพื้นที่แบบ Interactive อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ติดตามสถานการณ์น้ำท่วม ภัยแล้ง ไฟป่า และภัยพิบัติอื่น ๆ ทั้งในแง่การเฝ้าระวัง ตรวจสอบความเสียหาย และการพยากรณ์ล่วงหน้า ช่วยวางแผนและตอบสนองได้ทันทั่วทั้งที่ นำข้อมูลมาใช้ในการติดตามพื้นที่เพาะปลูก การจำแนกประเภทพืช ประเมินสุขภาพพืช พยากรณ์ผลผลิต และบริหารจัดการแปลงเกษตร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และสร้างความมั่นคงทางอาหารและเศรษฐกิจครัวเรือนเกษตรกร ช่วยวางแผนเมือง ตรวจสอบโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบคมนาคม รถไฟความเร็วสูง และใช้ในภารกิจด้านความมั่นคง สามารถใช้เป็นหลักฐานในงานคดีความ เพื่อความแม่นยำ การตอบข้อร้องเรียน และตรวจสอบพื้นที่พิพาทของรัฐหรือเอกชน ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย ตลอดจนใช้ดาวเทียมตรวจสอบโครงการทรัพยากรของรัฐ ภาครัฐก็นำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ในด้านโลจิสติกส์ เกษตรกรรม ป่าไม้ ผังเมือง จัดการทรัพยากร และการจัดการคาร์บอนเครดิต ช่วยลดต้นทุน ลดการพึ่งพาข้อมูลต่างประเทศ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ตลาดโลก

● ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน

ผู้รับบริการจาก สทอภ. ได้แสดงความคิดเห็นต่อประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน โดยใช้ข้อมูลดาวเทียมช่วยในการติดตาม คาดการณ์ และรับมือภัยพิบัติ ได้อย่างแม่นยำ เช่น น้ำท่วม ภัยแล้ง ไฟป่า และฝุ่น PM 2.5 รวมถึงใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์ฉุกเฉิน วางแผนเส้นทางอพยพ และฟื้นฟูพื้นที่เสียหายอย่างมีประสิทธิภาพ สำรวจและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของป่าไม้ แหล่งน้ำ และชายฝั่งทะเล ติดตามการบุกรุกป่า บริหารจัดการป่าชุมชนอย่างสมดุล รวมถึงตรวจวัดและติดตามคาร์บอน เพื่อรองรับการจัดทำ Carbon Credit และสนับสนุนการจัดการทรัพยากรน้ำภาคอุตสาหกรรม เพื่อลดมลพิษและรักษาสิ่งแวดล้อม ช่วยติดตามพื้นที่เพาะปลูก พืชเศรษฐกิจ และสุขภาพพืชได้อย่างแม่นยำ พร้อม คาดการณ์ผลผลิตล่วงหน้า เพื่อสนับสนุนการวางแผนการเกษตรอย่างแม่นยำ และเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของครอบครัวเกษตรกร ช่วยสนับสนุนการวางแผนเมือง พัฒนาเมืองอัจฉริยะ บริหารจัดการที่ดิน

และโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงสนับสนุนระบบขนส่งและโครงการรถไฟความเร็วสูงอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเพื่อการสืบค้นภูมิประเทศและสนับสนุนงานต่าง ๆ ของประเทศ สนับสนุนการวางนโยบายภาครัฐ ใช้ในการวิจัย การเรียนการสอน ทั้งนี้ หากมีราคาเหมาะสมและเข้าถึงง่าย จะเพิ่มการใช้งานได้กว้างขวางทั่วประเทศ

4.1.7 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD พบว่า ผู้รับบริการเคยใช้แพลตฟอร์มดังกล่าว จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.09 และไม่เคยใช้ จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.91 ซึ่งผู้รับบริการที่ไม่เคยใช้ ได้แสดงความคิดเห็นว่าไม่เคยได้ยินหรือไม่รู้จักแพลตฟอร์ม ไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน ยังไม่จำเป็นต้องใช้ เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อไม่มีการแนะนำ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ร้อยละพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD

พฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	97	47.09
ไม่เคยใช้	109	52.91
- ไม่เคยได้ยิน / ไม่รู้จัก	74	67.89
- ไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน / ยังไม่จำเป็นต้องใช้	20	18.35
- เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อไม่มีการแนะนำ	1	0.92
- ไม่ระบุ	14	12.84
รวม	206	100.00

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจากผู้ที่เคยใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD พบว่า ในภาพรวมผู้ที่เคยใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.33 โดยมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ในประเด็นความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมาคือ ความทันสมัยของข้อมูล และความเร็วในการประมวลผล/เรียกดูข้อมูล มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1) ความสะดวกในการเข้าถึง Platform	4.47	89.33	มาก
2) ความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน	4.84	96.85	มากที่สุด
3) ความทันสมัยของข้อมูล	4.48	89.65	มาก
4) ความเร็วในการประมวลผล/เรียกดูข้อมูล	4.48	89.49	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	4.57	91.33	มากที่สุด

4.1.8 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลที่มีต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของกลุ่มผู้รับบริการโดยรวมพบว่า ภาพลักษณ์ของ สทอภ. ที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศของประเทศ มีภาพลักษณ์ที่ดีเข้าถึงง่าย และไม่มีข้อเสียหยาบ สร้างความมั่นใจมากขึ้นในการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ อีกทั้งยังมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและดาวเทียมของประเทศให้ทันสมัยและก้าวหน้าต่อเนื่อง เพื่อยกระดับศักยภาพและแข่งขันในเวทีนานาชาติอย่างเข้มแข็ง ช่วยลดการพึ่งพาข้อมูลจากต่างประเทศ และส่งเสริมความมั่นคงทางเทคโนโลยีของประเทศในระยะยาว นอกจากนี้ หน่วยงานมีความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียมและภูมิสารสนเทศที่แม่นยำ มีชื่อเสียงด้านดาวเทียม ทำให้มีผลต่อการเลือกใช้ข้อมูลดาวเทียม เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรน้ำ ภัยพิบัติ และการลดคาร์บอน รวมถึงเพิ่มศักยภาพและสร้างเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการเกษตรของไทย และมีบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีความสามารถ ทันสมัย บริการรวดเร็ว ใส่ใจผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งมีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ ให้คำปรึกษาด้วย Service Mind ตลอดจนมีราคาที่เหมาะสม และการดำเนินงานที่มุ่งเน้นความยั่งยืน ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของชุมชนทำให้ GISTDA เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ สร้างโอกาสให้กับเยาวชนและภาคธุรกิจ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

ภาพลักษณ์	จำนวน	ร้อยละ
1) เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงและน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ด้านข้อมูลและเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายอย่างแม่นยำ และสร้างความมั่นใจในการใช้ผลิตภัณฑ์มากขึ้น	62	27.07
2) เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ดูใช้งานง่าย เข้าถึงง่าย ไม่มีข้อเสียหยาบ สร้างความมั่นใจมากขึ้นในการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ ซึ่งภาพลักษณ์ที่สำคัญเรื่องของผลิตภัณฑ์และบริการช่วยลดการพึ่งพาข้อมูลและระบบจากต่างประเทศ และส่งเสริมความมั่นคงทางเทคโนโลยีของประเทศในระยะยาว	44	19.21
3) เป็นหน่วยงานที่มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีทิศทางไปในทางที่ดีเรื่องพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศ มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและดาวเทียมของประเทศให้ทันสมัยและก้าวหน้าต่อเนื่อง เพื่อยกระดับศักยภาพและแข่งขันในเวทีนานาชาติอย่างเข้มแข็ง ส่งเสริมความมั่นคงของประเทศ	35	15.28
4) เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาและให้บริการเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศของประเทศ ที่มีความเชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพด้านภาพถ่ายดาวเทียม สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและนวัตกรรมภูมิสารสนเทศของไทยให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติประเทศ สร้างความมั่นคงให้ทรัพยากรของประเทศ	35	15.28
5) บุคลากรเป็นคนรุ่นใหม่ที่ทันสมัย มีความสามารถ เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ให้บริการที่ดี มีความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใส่ใจผู้รับบริการ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	17	7.42

ภาพลักษณ์	จำนวน	ร้อยละ
6) เป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียงด้านดาวเทียม ทำให้เป็นตัวเลือกอันดับต้นๆ ในการเลือกใช้ข้อมูลดาวเทียม ที่จะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประเทศได้	14	6.11
7) เป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมในด้านการบริการ สื่อสารกับประชาชนหรือผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ให้บริการข้อมูลที่ได้จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ราคาเหมาะสม มีความรวดเร็วในการจัดหาภาพถ่ายดาวเทียม รวมถึง Service Mind ในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นปัจจัยสำคัญทำให้กลับมาใช้บริการซ้ำ	9	3.93
8) ช่วยเพิ่มศักยภาพและสร้างเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการเกษตรของไทย ผ่านการให้บริการเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	2	0.87
9) มีความสำคัญในเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยใช้ภาพถ่ายมาประเมินแหล่งทรัพยากรน้ำ สนับสนุนการจัดการทรัพยากรและภัยพิบัติ	2	0.87
10) มีผล เพื่อจะได้ลดคาร์บอน	1	0.44
11) บุคลากรมีความน่าเชื่อถือ	1	0.44
12) มีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ	1	0.44
13) การมีบริการที่ดี เป็นแรงจูงใจในการเลือกสถานที่เพื่อจัดกิจกรรมศึกษาเรียนรู้นอกห้องเรียน	1	0.44
14) สร้างโอกาสให้กับเยาวชนและภาคธุรกิจ	1	0.44
15) การดำเนินงานที่มุ่งเน้นความยั่งยืน ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของชุมชนทำให้ GISTDA เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ	1	0.44
16) สถานที่เดินทางสะดวกสบาย	1	0.44
17) มีการส่งเสริมความร่วมมือและให้บริการด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศทั้งในประเทศและต่างประเทศ	1	0.44
18) มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง	1	0.44

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.1.9 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ.

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. พบว่า โดยรวมมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.46 โดยมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารและภาพลักษณ์ ค่าเฉลี่ย 4.34 ในขณะที่ด้านการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน	4.37	0.61	87.45	มาก
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.31	0.60	86.12	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	4.27	0.64	85.47	มาก
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	4.30	0.55	85.97	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์	4.34	0.59	86.89	มาก
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.34	0.58	86.84	มาก
ความเชื่อมั่นโดยรวม	4.32	0.60	86.46	มาก

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความเชื่อมั่นสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.10 รองลงมาคือ ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.86 ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.51 ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.36 และผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 84.99 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานภารกิจของ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มผู้บริการ

หัวข้อประเมิน	ความเชื่อมั่น จำแนกตามกลุ่มผู้บริการของ สทอภ.									
	ผู้รับบริการข้อมูล จากทางเขียน และข้อมูล ภูมิสารสนเทศ		ผู้รับบริการ ถ่ายทอด องค์ความรู้		ผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์		ผู้รับบริการ ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)		ผู้รับบริการ ที่ปรึกษาโครงการ	
ความเชื่อมั่นนโยบายและการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	4.40	87.95	4.30	86.10	4.48	89.66	4.73	94.62	4.50	90.05
	4.28	85.67	4.24	84.79	4.44	88.75	5.00	100.00	4.49	89.78
	4.26	85.25	4.18	83.58	4.45	88.96	5.00	100.00	4.53	90.67
	4.12	82.34	4.30	86.00	4.42	88.44	5.00	100.00	4.50	90.00
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	4.12	82.34	4.30	86.00	4.42	88.44	5.00	100.00	4.50	90.00
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์	4.11	82.13	4.33	86.55	4.59	91.88	5.00	100.00	4.60	92.00
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.33	86.60	4.26	85.18	4.47	89.38	5.00	100.00	4.63	92.67
ความเชื่อมั่นโดยรวม	4.25	84.99	4.27	85.36	4.48	89.51	4.96	99.10	4.54	90.86
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	47		110		32		2		15	

4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (สทอภ.) หรือ GISTDA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในด้านการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ได้ทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2567 - เดือนมีนาคม 2568 จำนวน 47 ตัวอย่าง จากผู้รับบริการ 60 ราย เก็บข้อมูลด้วยวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ประกอบด้วย การศึกษา ประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ สทอภ. งานบริการที่เคยเข้ารับบริการและลักษณะ / ประเภทหน่วยงานที่สังกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 51.06 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.81 และสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 2.13

ประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ สทอภ. 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.55 รองลงมาคือ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.43

งานบริการที่เคยเข้ารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยเข้ารับบริการ GIS / ข้อมูลดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 46.07 รองลงมาคือ บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ คิดเป็นร้อยละ 19.10

ลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่สังกัดบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 46.81 รองลงมาคือ สังกัดส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ 42.55 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 18 ตารางที่ 18 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	22	46.81
ปริญญาโท	24	51.06
สูงกว่าปริญญาโท	1	2.13
ประสบการณ์		
น้อยกว่า 1 ปี	1	2.13
1-3 ปี	19	40.43
3-5 ปี	20	42.55
5 ปีขึ้นไป	7	14.89

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการ		
โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ	17	19.10
ระบบปฏิบัติการ	8	8.99
การควบคุมและรับสัญญาณ	2	2.25
ดาวเทียม	14	15.73
อากาศยานไร้คนขับ	-	-
อุปกรณ์ตรวจวัด	-	-
AIP	-	-
GIS / ข้อมูลดาวเทียม	41	46.07
การสำรวจและนวัตกรรมการอวกาศ	7	7.87
การส่งเสริมการลงทุน	-	-
ไม่เคยรับบริการ	-	-
อื่น ๆ โปรดระบุ	-	-
หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ		
หน่วยงานที่สังกัด		
ส่วนราชการ	20	42.55
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	1	2.13
องค์การมหาชน	-	-
สถาบันการศึกษาของรัฐ/เอกชน	4	8.51
บริษัทเอกชน	22	46.81
สมาคม/องค์กรไม่แสวงหากำไร/NGO	-	-
รวม	47	100.00

4.2.2 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้/ซื้อข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่น จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.87 สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการจากแหล่งอื่น มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นเพียงร้อยละ 2.13 โดยเคยใช้บริการ Google Earth เนื่องจากเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ร้อยละพฤติกรรมการใช้/ซื้อข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่นของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

พฤติกรรมการใช้/ซื้อข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	46	97.87
เคย	1	2.13
- Google Earth เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	1	100.00
รวม	47	100.00

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้/ ซื้อข้อมูลภูมิสารสนเทศจากแหล่งอื่น (เช่น ข้อมูลพื้นที่น้ำท่วม พื้นที่เพาะปลูกพืชเศรษฐกิจ พื้นที่สีเขียว เป็นต้น) พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยซื้อข้อมูลดังกล่าวจากแหล่งอื่น จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.87 สำหรับผู้ที่เคยซื้อข้อมูลดังกล่าวจากแหล่งอื่น มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นเพียงร้อยละ 2.13 โดยเคยใช้บริการกับหน่วยงานเรื่องพืชโดยตรง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ร้อยละพฤติกรรมการใช้/ ซื้อข้อมูลภูมิสารสนเทศจากแหล่งอื่น (เช่น ข้อมูลพื้นที่น้ำท่วม พื้นที่เพาะปลูกพืชเศรษฐกิจ พื้นที่สีเขียว เป็นต้น) ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

การใช้/ ซื้อข้อมูลภูมิสารสนเทศจากแหล่งอื่น (เช่น ข้อมูลพื้นที่น้ำท่วม พื้นที่เพาะปลูกพืชเศรษฐกิจ พื้นที่สีเขียว เป็นต้น)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	46	97.87
เคย	1	2.13
- เป็นหน่วยงานเรื่องพืชโดยตรง	1	100.00
รวม	47	100.00

- การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

จากการสำรวจช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางเว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th) คิดเป็นร้อยละ 93.62 ซึ่งส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับรู้ผ่านช่องทางดังกล่าว มากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 70.45 โดยเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอมีความน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ มีการรับรู้ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) คิดเป็นร้อยละ 87.23 ซึ่งมีความถี่ในการรับรู้ผ่านช่องทางดังกล่าว มากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85.37 โดยเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอมีความน่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63

ในส่วนของกิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA และการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น เป็นช่องทางที่ผู้รับบริการรับรู้บ่อยที่สุด เพียงร้อยละ 12.77 เท่ากัน อย่างไรก็ตาม มีเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอของสองช่องทางดังกล่าว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 และ 3.67 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและร้อยละพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ช่องทาง	ช่องทาง การรับทราบ ข่าวสาร	ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร								ระดับความน่าสนใจ ของเนื้อหาและ รูปแบบการนำเสนอ	
		1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง					
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความน่าสนใจ
a) สื่อสิ่งพิมพ์ประชาชนสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	18	38.30	-	-	2	11.11	16	88.89	4.22	มาก	
b) สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, be, Line, LinkedIn)	41	87.23	-	-	6	14.63	35	85.37	4.63	มากที่สุด	
c) เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)	44	93.62	4	9.09	9	20.45	31	70.45	4.39	มาก	
d) งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	25	53.19	12	48.00	6	24.00	7	28.00	4.52	มากที่สุด	
e) กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA	6	12.77	-	-	2	33.33	4	66.67	4.33	มาก	
f) จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA	29	61.70	2	6.90	7	24.14	20	68.97	4.38	มาก	
g) สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	10	21.28	-	-	2	20.00	8	80.00	4.60	มากที่สุด	
h) บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	14	29.79	-	-	4	28.57	10	71.43	4.43	มาก	
i) เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์	19	40.43	1	5.26	3	15.79	15	78.95	4.37	มาก	
j) การแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น	6	12.77	3	50.00	1	16.67	2	33.33	3.67	มาก	
k) อื่น ๆ ระบุ.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

จากการสำรวจช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสาร โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง เว็บไซต์ของ GISTDA มากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 35.11 อันดับสอง คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) คิดเป็นร้อยละ 34.04 และอันดับสาม คือ Facebook คิดเป็นร้อยละ 17.73 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ช่องทาง	ถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) จดหมาย	4	1.42	-	-	-	-	4	8.51
2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	96	34.04	75	53.19	14	14.89	7	14.89
3) Facebook	50	17.73	6	4.3	24	25.53	20	42.55
4) Instagram	-	-	-	-	-	-	-	-
5) LinkedIn	22	7.80	-	-	16	17.02	6	12.77
6) TikTok	11	3.90	-	-	10	10.64	1	2.13
7) เว็บไซต์ของ GISTDA	99	35.11	60	42.6	30	31.91	9	19.15
8) หนังสือพิมพ์	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการสำรวจประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ผู้รับบริการต้องการรับรู้ โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับรู้ ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA มากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 58.16 และอันดับสอง คือ บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 34.04 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเภทข้อมูลข่าวสาร	ถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA	8	5.67	4	4.26	4	9
2) ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA	82	58.16	76	80.9	6	12.77
3) ข่าวประชาสัมพันธ์	3	2.13	2	2.13	1	2.1
4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	48	34.04	12	12.8	36	76.60

4.2.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศของ สทอภ. พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.91 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 และด้านราคา ค่าเฉลี่ย 4.60

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.10 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	91.77	4.59	4.56	0.03	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	92.43	4.62	4.52	0.10	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	93.19	4.66	4.57	0.09	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	90.11	4.51	4.42	0.09	มากที่สุด
ด้านราคา	92.06	4.60	4.43	0.17	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	91.91	4.60	4.50	0.10	มากที่สุด

- ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.77 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นกระบวนการสั่งซื้อ/ การขอรับบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.68 และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ และช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย ค่าเฉลี่ย 4.64 และ 4.57 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทั้งสองประเด็น

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.03 อย่างไรก็ตาม ประเด็นการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม แม้ว่าจะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังมี ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง 0.04 คะแนน ทั้งสองประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการ ข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) กระบวนการสั่งซื้อ/ การขอรับบริการ มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	93.62	4.68	4.49	0.19	มากที่สุด
b) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ การขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน	91.06	4.55	4.53	0.02	มากที่สุด
c) การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	90.64	4.53	4.57	-0.04	มากที่สุด
d) ช่องทางการให้บริการที่สะดวก และเข้าถึงง่าย	91.49	4.57	4.55	0.02	มากที่สุด
e) การติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถาม ผลหลังเข้ารับบริการ	92.77	4.64	4.60	0.04	มากที่สุด
f) ระยะเวลาการส่งมอบ มีความเหมาะสม	91.06	4.55	4.60	-0.04	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม	91.77	4.59	4.56	0.03	มากที่สุด

● ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.43 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็น ความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.68 และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ

ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 และ 4.62 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.10 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ	91.91	4.60	4.36	0.23	มากที่สุด
b) ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด	92.34	4.62	4.60	0.02	มากที่สุด
c) ความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพเป็นมิตร	93.62	4.68	4.53	0.15	มากที่สุด
d) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	91.06	4.55	4.53	0.02	มากที่สุด
e) ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93.19	4.66	4.60	0.06	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม	92.43	4.62	4.52	0.10	มากที่สุด

● ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

จากการสำรวจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.19 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการมีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.72 และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.09 อย่างไรก็ตาม ประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้ม

ค่าเหมาะสม แม้ว่าจะมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังมีค่าความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง 0.02 คะแนน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และบริการของผู้รับบริการ ข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์	92.77	4.64	4.38	0.26	มากที่สุด
b) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสม	92.34	4.62	4.64	-0.02	มากที่สุด
c) ผลิตภัณฑ์/บริการมีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ	94.47	4.72	4.68	0.04	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม	93.19	4.66	4.57	0.09	มากที่สุด

● ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

จากการสำรวจด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.11 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลแรงงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.57 และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.09 และมีความพึงพอใจมากกว่าและเท่ากับความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพ ของผลิตภัณฑ์/บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	90.64	4.53	4.36	0.17	มากที่สุด
b) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	91.49	4.57	4.43	0.15	มากที่สุด
c) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวม	89.36	4.47	4.45	0.02	มาก
d) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ	88.94	4.45	4.45	-	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม	90.11	4.51	4.42	0.09	มากที่สุด

● ด้านราคา

จากการสำรวจด้านราคา พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อราคา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.06 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในการกำหนดราคามีมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 4.64 และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีการแสดงราคาที่ชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.17 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์	91.49	4.57	4.17	0.40	มากที่สุด
b) การกำหนดราคามีมาตรฐาน	92.77	4.64	4.55	0.09	มากที่สุด
c) มีการแสดงราคาที่ชัดเจน	91.91	4.60	4.57	0.02	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านราคาโดยรวม	92.06	4.60	4.43	0.17	มากที่สุด

4.2.4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นความไม่พึงพอใจในช่วงปีที่ผ่านมา โดยมีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 36.36 คือ ขั้นตอนการประสานงานค่อนข้างใช้เวลานาน ระยะเวลาการมอบงานล่าช้ากว่ากำหนด และผลิตภัณฑ์ที่ได้ไม่ตรงตามที่ต้องการ

ไม่พึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 27.27 โดยเห็นว่ามีความล่าช้าในการติดต่อ เช่น การประสานงาน การติดตามงาน

ไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ และด้านราคา คิดเป็นร้อยละ 18.18 เท่ากัน โดยเห็นว่ามีคุณภาพผิดพลาดในการส่งมอบงาน ได้ไม่ตรงตามความต้องการ ตลอดจนราคาค่อนข้างสูง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ความไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4	36.36
1) ขั้นตอนการประสานงานค่อนข้างใช้เวลานาน การติดต่อล่าช้าเนื่องจากไม่มีผู้ประสานงานโดยตรง	2	18.18
2) ระยะเวลาการมอบงานล่าช้ากว่ากำหนด	1	9.09
3) ผลิตภัณฑ์ที่ได้ไม่ตรงตามที่ต้องการ	1	9.09
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3	27.27
4) มีความล่าช้าในการติดต่อ เช่น การประสานงาน การติดตามงาน	3	27.27
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	2	18.18
5) มีความผิดพลาดในการส่งมอบงาน ได้ไม่ตรงตามความต้องการ	2	18.18

ความไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านราคา	2	18.18
6) ราคาข้อมูลจากดาวเทียมค่อนข้างสูง จากการมีจำนวนพื้นที่ขั้นต่ำ (25 sq km) ในกา รซื้อภาพถ่ายดาวเทียม เมื่อนำมาใช้ในงานส่วนบุคคลซึ่งปริมาณเนื้อที่ที่สนใจไม่มาก ทำให้มีต้นทุนที่สูงมากในการเข้าถึง	2	18.18

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

● ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม

จากการสำรวจประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม ที่ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศต้องการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการใช้ข้อมูล Raw Data ที่ไม่ผ่านการปรับแก้ใด ๆ คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงมาคือ ต้องการข้อมูลที่ปรับแก้แบบ Orthorectified และข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ และแปลตีความแล้วในรูปแบบ shapefile คิดเป็นร้อยละ 27.72 และ 13.86 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ร้อยละประเภทข้อมูลที่สนใจของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ชนิดข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูล Raw Data ที่ไม่ผ่านการปรับแก้ใด ๆ	40	39.60
2) ข้อมูลที่ปรับแก้แบบ Orthorectified	28	27.72
3) ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WMTS, WFS	13	12.87
4) ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ และแปลตีความแล้วในรูปแบบ shapefile	14	13.86
5) ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน	6	5.94

หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● ความละเอียดภาพ

จากการสำรวจลักษณะความละเอียดภาพ ที่ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ ต้องการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า) คิดเป็นร้อยละ 83.02 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ร้อยละลักษณะความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร) ของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร)	จำนวน	ร้อยละ
1) ความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า)	44	83.02
2) ความละเอียดสูง (1-2 เมตร)	8	15.09
3) ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป)	1	1.89

หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● รูปแบบการให้บริการ

จากการสำรวจรูปแบบการให้บริการ ที่ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและภูมิสารสนเทศต้องการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการการใช้งานผ่าน Online Platform และการติดต่อเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 33.60 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ร้อยละรูปแบบการให้บริการที่ต้องการของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

รูปแบบการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) การใช้งานผ่าน Online Platform	42	33.60
2) การติดต่อเจ้าหน้าที่	42	33.60
3) การติดต่อผ่านอีเมล /ทางโทรศัพท์	41	32.80

หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● การนำไปใช้ประโยชน์

จากการสำรวจความประสงค์ที่จะนำข้อมูลจากดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการนำข้อมูลดาวเทียมมาใช้ในการทำงานวิจัย สื่อการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 29.17 รองลงมาคือ ใช้ข้อมูลดาวเทียมเพื่อการจัดทำแผนที่ต่าง ๆ

เช่น แผนที่ภาษี บัญชีที่ดิน ใช้ข้อมูลในเรื่องแผนที่แหล่งน้ำ ที่ดิน ไฟฟ้า ทรัพยากรป่าไม้ ทำแผนที่ภูมิประเทศ แผนที่เหมืองแร่ คิดเป็นร้อยละ 14.58 และใช้แผนที่และภาพถ่ายดาวเทียมในเรื่องคดีความหรือการต่อสู้คดี เช่น คดีเกี่ยวกับที่ดิน คดีความอาชญากรรม คิดเป็นร้อยละ 10.42 นอกจากนี้ยังใช้ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมในการติดตามทรัพยากรสิ่งแวดล้อม เพื่อการจัดการทรัพยากรน้ำ พื้นที่แหล่งน้ำ บริหารจัดการน้ำภาคพื้นดินหรือเจาะบาดาล เจาะหาทรัพยากรทางธรรมชาติ การระวางภัยพิบัติทางน้ำ เช่น น้ำท่วม ใช้ในด้านการเกษตร วิเคราะห์พืช สรรวจพืชในน้ำ เพื่อตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน เช่น ในพื้นที่ป่าไม้ หรือกรณีมีการรุกป่าหรือการอ้างสิทธิในที่ดิน รวมถึงตรวจสอบและติดตามการใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตปฏิรูปที่ดิน ใช้แผนที่ในการสำรวจพื้นที่เสียหายจากภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว ลมพายุ สึนามิ การศึกษาพื้นที่ที่มีศักยภาพในการพัฒนาโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานลม ใช้ในกิจการทางทหาร ป้องกันการจารกรรมและการเตือนภัย

การโจมตีทางอากาศ ใช้ดาวเทียมตรวจสอบโครงการทรัพย์สินของรัฐ ตลอดจนใช้วางผังบริษัท และค้นหาพื้นที่ก่อสร้าง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ร้อยละความประสงค์ที่จะนำข้อมูลจากดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1) นำข้อมูลดาวเทียมมาใช้ในการทำงานวิจัย สื่อการเรียนการสอน	14	29.17
2) ใช้ข้อมูลดาวเทียมเพื่อการจัดทำแผนที่ต่าง ๆ เช่น แผนที่ภาษี บูโหนดที่ดิน ใช้ข้อมูลในเรื่องแผนที่แหล่งน้ำ ที่ดิน ไฟฟ้า ทรัพยากรป่าไม้ ทำแผนที่ภูมิประเทศ แผนที่เหมืองแร่	7	14.58
3) ใช้แผนที่และภาพถ่ายดาวเทียมในเรื่องคดีความหรือการต่อสู้คดี เช่น คดีเกี่ยวกับที่ดิน คดีความอาชญากรรม	5	10.42
4) ใช้ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมในการติดตามทรัพยากรสิ่งแวดล้อม เพื่อการจัดการทรัพยากรน้ำ พื้นที่แหล่งน้ำ บริหารจัดการน้ำภาคพื้นดินหรือเจาะบาดาล เจาะหาทรัพยากรทางธรรมชาติ การระงับภัยพิบัติทางน้ำ เช่น น้ำท่วม	4	8.33
5) ใช้ในด้านการเกษตร วิเคราะห์พืช สำรวจวัชพืชในน้ำ	3	6.25
6) เพื่อตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน เช่น ในพื้นที่ป่าไม้ หรือกรณีมีการรุกป่าหรือการอ้างสิทธิในที่ดิน รวมถึงตรวจสอบและติดตามการใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตปฏิรูปที่ดิน	3	6.25
7) ใช้สำรวจลักษณะภูมิประเทศและทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ชุมชน เมือง การใช้ที่ดิน การเกษตร รวมถึงสำรวจธรณีวิทยา	3	6.25
8) ใช้แผนที่ในการสำรวจพื้นที่เสียหายจากภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว ลมพายุ สึนามิ	2	4.17
9) นำข้อมูลไปใช้ในรายงานการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม	1	2.08
10) ใช้ข้อมูลสำหรับไปพัฒนาที่ดิน และจัดทำประวัติข้อมูลของที่ดินที่ต้องการความละเอียดมากขึ้น	1	2.08
11) การศึกษาพื้นที่ที่มีศักยภาพในการพัฒนาโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานลม	1	2.08
12) ใช้ในกิจการทางทหาร ป้องกันการจารกรรมและการเตือนภัยการโจมตีทางอากาศ	1	2.08
13) ใช้ดาวเทียมตรวจสอบโครงการทรัพย์สินของรัฐ	1	2.08
14) ใช้ข้อมูลดาวเทียมในการกำหนดและวางผังบริษัท	1	2.08
15) นำข้อมูลมาใช้ในการค้นหาพื้นที่ก่อสร้าง	1	2.08

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

- ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ.

จากการสำรวจผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการที่ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าเรื่องค่าใช้จ่ายควรปรับลดราคาค่าใช้จ่ายและกำหนดราคาที่เป็นมาตรฐานมากขึ้น โดยเสนอราคาตามขนาดพื้นที่ใช้งานจริง แทนการขายเป็นเรทราคาเดียวไม่ว่าจะพื้นที่ใหญ่หรือเล็ก รวมถึงไม่ควรกำหนดขั้นต่ำในการซื้อภาพถ่ายดาวเทียม เพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น คิดเป็นร้อยละ 12.12 รองลงมาคือ ต้องการให้พัฒนาข้อมูลให้มีความละเอียดชัดเจนมากขึ้น เช่น ความละเอียดของแผนที่ รายละเอียดจำนวนบ้านในทุกพื้นที่ รวมถึงข้อมูลเส้นทางลัดและพิกัดหมู่บ้าน, ต้องการให้มีช่องทางสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ออนไลน์ พร้อมระบบชำระเงินออนไลน์ และในกรณีที่เป็นหน่วยงานราชการ

หรืองานที่ต้องนำมาใช้เกี่ยวกับงานราชการ ควรจัดทำบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกัน เนื่องจากบางครั้งจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่มีความละเอียดสูง ซึ่งต้องมีค่าใช้จ่ายถึงจะได้ข้อมูลที่ละเอียด และต้องการให้มีบริการดาวเทียมฟรีหรือโปรโมชั่นพิเศษสำหรับหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 9.09 เท่ากัน

นอกจากนี้ ต้องการให้มีเพิ่มการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ให้ครอบคลุม และปรับปรุงให้ใช้งานง่าย จัดทำ Web Map Server แสดงข้อมูลการใช้ที่ดินและสภาพป่าทั่วประเทศ เพิ่มความหลากหลายของดาวเทียมที่ให้บริการ เร่งจัดทำภาพ Ortho ให้ใช้เวลาไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ รวมถึงพัฒนาแผนที่จากดาวเทียม THEOS-2 อย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงช่องทางเข้าถึงผลิตภัณฑ์ เช่น มีเจ้าหน้าที่ประสานงานเฉพาะด้าน และให้ผู้ใช้อัปโหลดภาพ preview ได้เองตามช่วงเวลาและพื้นที่ เพิ่มความครบถ้วนและแม่นยำของข้อมูลพืชเศรษฐกิจ เช่น มันสำปะหลัง ข้าวโพด ที่ยังไม่สามารถแยกแยะพันธุ์หรือรุ่นได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลในเวลาทำการ ผู้ใช้บริการยังต้องการให้มีการให้ทดลองใช้ฟรีมากขึ้น มีการจัดอบรมออนไลน์เพื่ออัปเดตองค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่รัฐเป็นรายเดือน และให้มีการส่งข้อมูลรวดเร็ว และอัปเดต Basemap อย่างสม่ำเสมอเป็นปัจจุบัน อีกทั้งต้องการเข้าถึงข้อมูลดิบของแต่ละผลิตภัณฑ์ได้เมื่อร้องขอ และมีแพลตฟอร์มดาวน์โหลดข้อมูลด้วยตนเอง ไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีตัวอย่างภาพถ่ายในรูปแบบออนไลน์ โดยอาจคัดลายน้ำไว้ และค่าความละเอียด (solution) ควรต่ำกว่า 50 เซนติเมตร รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ร้อยละสิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1) ควรปรับลดราคาค่าใช้จ่ายและกำหนดราคาที่เป็นมาตรฐานมากขึ้น โดยเสนอราคาตามขนาดพื้นที่ใช้งานจริง แทนการขายเป็นเรทราคาเดียวไม่ว่าจะพื้นที่ใหญ่หรือเล็ก รวมถึงไม่ควรกำหนดขั้นต่ำในการซื้อภาพถ่ายดาวเทียม เพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น	4	12.12
2) ต้องการให้พัฒนาข้อมูลให้มีความละเอียดชัดเจนมากขึ้น เช่น ความละเอียดของแผนที่ รายละเอียดจำนวนบ้านในทุกพื้นที่ รวมถึงข้อมูลเส้นทางลัดและพิกัดหมู่บ้าน	3	9.09
3) ต้องการให้มีช่องทางสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ออนไลน์ พร้อมระบบชำระเงินออนไลน์	3	9.09
4) ในกรณีที่หน่วยงานราชการหรืองานที่ต้องนำมาใช้เกี่ยวกับงานราชการ ควรจัดทำบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกัน เนื่องจากบางครั้งจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่มีความละเอียดสูง ซึ่งต้องมีค่าใช้จ่ายถึงจะได้ข้อมูลที่ละเอียด และต้องการให้มีบริการดาวเทียมฟรีหรือโปรโมชั่นพิเศษสำหรับหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น	3	9.09
5) ต้องการให้มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง พร้อมเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บนเว็บไซต์ให้มากขึ้น	2	6.06
6) Web Map Server (WMS) สำหรับข้อมูลการใช้ประโยชน์ที่ดินและข้อมูลสภาพป่าของประเทศไทย	2	6.06
7) ต้องการเพิ่มความหลากหลายของดาวเทียม	1	3.03
8) จัดทำภาพ Ortho ภายในระยะเวลาไม่เกิน 2 สัปดาห์	1	3.03
9) พัฒนาแผนที่ดาวเทียม THEOS-2 ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	3.03
10) ปรับปรุงการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ให้ง่ายขึ้น พร้อมจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงานโดยตรง	1	3.03

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
11) เปิดให้ผู้ใช้งานเข้าถึงคลังภาพ preview ของภาพถ่ายดาวเทียมได้เอง ทั้งเชิงพื้นที่และเวลา	1	3.03
12) เพิ่มความแม่นยำและความครบถ้วนของข้อมูลพืชเศรษฐกิจ เช่น มันสำปะหลัง ข้าวโพด ที่แยกกันได้ชัดเจน	1	3.03
13) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการและตอบคำถามตามเวลาทำงาน	1	3.03
14) ปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ให้ใช้งานง่าย สามารถคลิกใช้งานหรือประมวลผลข้อมูลได้ทันที	1	3.03
15) เพิ่มการให้ทดลองใช้ฟรีของผลิตภัณฑ์มากขึ้น	1	3.03
16) จัดอบรมออนไลน์อัปเดตความรู้แก่เจ้าหน้าที่รัฐอย่างน้อยเดือนละครั้ง	1	3.03
17) เร่งรัดการส่งข้อมูลให้รวดเร็วและอัปเดตทันสมัยมากขึ้น	1	3.03
18) อัปเดต Basemap ข้อมูลดาวเทียมให้เป็นปัจจุบันเสมอ	1	3.03
19) จัดหาและส่งมอบข้อมูลดิบในแต่ละผลิตภัณฑ์ได้ตามคำร้องขอ	1	3.03
20) พัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ให้ผู้เลือกข้อมูลได้เองโดยไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่	1	3.03
21) จัดทำตัวอย่างภาพถ่ายดาวเทียมในรูปแบบออนไลน์ (ศาลายาน้ำ)	1	3.03
22) ต้องการภาพความละเอียดต่ำกว่า 50 เซนติเมตร (Solution < 50 cm)	1	3.03

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.6 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.49 มีประโยชน์ต่อภารกิจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 และมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.11 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.17	83.40	มาก
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.57	91.49	มากที่สุด
ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	4.26	85.11	มาก

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ

ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจ โดยประโยชน์ที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ การนำข้อมูลมาใช้ในการวิจัย เช่น งานวิจัยข้อมูลแผนที่สารสนเทศ ทำวิจัยน้ำท่วมในประเทศไทย วิจัยเกี่ยวกับภาพถ่ายทรัพยากรน้ำ รวมถึงเป็นสื่อการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 28.21 รองลงมาคือ ได้ภาพถ่ายดาวเทียมความละเอียดสูง ช่วยเพิ่ม

ความแม่นยำของแผนที่ ระบุแหล่งน้ำ ติดตามพื้นที่เพาะปลูก และหาพิกัดก่อสร้างที่เป็นปัจจุบัน รวมถึงใช้เจาะหาพื้นที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 25.64 นอกจากนี้ ช่วยคาดการณ์และติดตามสถานการณ์ เช่น น้ำท่วม ติดตามสถานการณ์เกษตร ติดตามการใช้ประโยชน์ที่ดินของราษฎรที่อยู่อาศัยทำกินในพื้นที่ป่า คิดเป็นร้อยละ 10.26 และมีประโยชน์ในการใช้สำรวจลักษณะภูมิประเทศและทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ชุมชน เมือง การใช้ที่ดิน การเกษตร พื้นที่ป่า แหล่งน้ำ บริหารจัดการทรัพยากรน้ำและไฟฟ้า ทราบข้อมูลสภาพพื้นที่แต่ละช่วงเวลา สามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณาโครงการต่างๆ ใช้ในการกิจความมั่นคงของประเทศ จัดทำแผนที่ผังของหน่วยงาน ใช้ในงานคดีความ ตลอดจนใช้ดาวเทียมตรวจสอบโครงการทรัพยากรสินของรัฐ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-

2 ที่มีต่อการกิจ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประโยชน์ต่อการกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1) นำข้อมูลมาใช้ในการวิจัย เช่น งานวิจัยข้อมูลแผนที่สารสนเทศ วิจัยน้ำท่วมในประเทศไทย วิจัยเกี่ยวกับภาพถ่ายทรัพยากรน้ำ รวมถึงเป็นสื่อการเรียนการสอน	11	28.21
2) ได้ภาพถ่ายดาวเทียมความละเอียดสูง ช่วยเพิ่มความแม่นยำของแผนที่ ระบุแหล่งน้ำ ติดตามพื้นที่เพาะปลูก และหาพิกัดก่อสร้างที่เป็นปัจจุบัน รวมถึงใช้เจาะหาพื้นที่ดิน	10	25.64
3) ช่วยคาดการณ์และติดตามสถานการณ์ เช่น น้ำท่วม ติดตามสถานการณ์เกษตร ติดตามการใช้ประโยชน์ที่ดินของราษฎรที่อยู่อาศัยทำกินในพื้นที่ป่า	4	10.26
4) สำรวจลักษณะภูมิประเทศและทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ชุมชน เมือง การใช้ที่ดิน การเกษตร พื้นที่ป่า แหล่งน้ำ	3	7.69
5) ได้แผนที่ที่ทันสมัยและใช้เทคโนโลยีขั้นสูงมากขึ้น	2	5.13
6) ใช้ค้นหาพื้นที่ภัยพิบัติ ตรวจสอบความเสียหายจากน้ำท่วม และเฝ้าระวังภัยพิบัติต่างๆ เช่น ไฟป่า น้ำท่วม และภัยแล้ง	2	5.13
7) ใช้ภาพถ่ายดาวเทียมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและไฟฟ้า	1	2.56
8) ทำให้ทราบข้อมูลสภาพพื้นที่แต่ละช่วงเวลา สามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณาโครงการต่างๆ	1	2.56
9) ช่วยให้การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องรวดเร็วขึ้น	1	2.56
10) ใช้ในการกิจความมั่นคงของประเทศ	1	2.56
11) ใช้ในการกิจการจัดทำแผนที่ผังของหน่วยงาน	1	2.56
12) ใช้ภาพถ่ายดาวเทียมและแผนที่เพื่อความแม่นยำในงานคดีความ	1	2.56
13) ใช้ดาวเทียมตรวจสอบโครงการทรัพยากรสินของรัฐ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและละเอียดมากขึ้น	1	2.56

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน

ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน โดยประโยชน์ที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ ใช้ข้อมูลดาวเทียมในการแจ้งเตือนและป้องกันภัยพิบัติธรรมชาติ เช่น ไฟป่า น้ำท่วม น้ำแล้ง และฝุ่น PM 2.5 คิดเป็นร้อยละ 26.92

รองลงมาคือ ช่วยพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บริหารจัดการพื้นที่ป่าไม้ ทะเล และชายฝั่ง พร้อมวิเคราะห์ปริมาณและการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ป่า คิดเป็นร้อยละ 13.46 และสนับสนุนการเกษตรด้วยการติดตามและคาดการณ์การปลูกพืชเศรษฐกิจ วิเคราะห์ผลผลิตและความสมบูรณ์ของพืช คิดเป็นร้อยละ 11.54 นอกจากนี้ นำมาใช้ในการบริหารจัดการเมือง การวางแผนผังเมือง และระบบขนส่งสาธารณะอัจฉริยะ ด้วยข้อมูลเชิงพื้นที่ที่ทันสมัยและละเอียด รองรับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการวางแผนพื้นที่ ทั้งด้านเกษตร เมือง และทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ป่า ชุมชน น้ำ แหล่งน้ำมั่วในทะเล ช่วยให้ประเทศก้าวล้ำทางเทคโนโลยี เสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และใช้เป็น Basemap สำหรับการพัฒนาประเทศในภาพรวม ช่วยเปิดโอกาสการพัฒนาระบบผลิตภาพถ่ายและบริการภูมิสารสนเทศ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มขีดความสามารถภาคอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีอวกาศ ใช้ผลิตแผนที่ขนาดใหญ่ ใช้ในงานวิจัย การกิจความมั่นคง และการวางนโยบายรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบมีความสามารถถ่ายภาพที่ชัดเจนและจำแนกทรัพยากรได้หลากหลายอย่างเหมาะสม รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประโยชน์ต่อสาธารณชน	จำนวน	ร้อยละ
1) ใช้ข้อมูลดาวเทียมในการแจ้งเตือนและป้องกันภัยพิบัติธรรมชาติ เช่น ไฟป่า น้ำท่วม น้ำแล้ง และฝุ่น PM 2.5	14	26.92
2) พัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บริหารจัดการพื้นที่ป่าไม้ ทะเล และชายฝั่ง พร้อมวิเคราะห์ปริมาณและการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ป่า	7	13.46
3) สนับสนุนการเกษตรด้วยการติดตามและคาดการณ์การปลูกพืชเศรษฐกิจ วิเคราะห์ผลผลิตและความสมบูรณ์ของพืช	6	11.54
4) ใช้ในการบริหารจัดการเมืองและจัดทำแผนที่เมือง เพื่อเพิ่มความมั่นคงและรองรับความต้องการประชากร เช่น ระบบขนส่งสาธารณะอัจฉริยะ	5	9.62
5) ได้ภาพถ่ายดาวเทียมความละเอียดสูงและทันสมัย ช่วยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและแผนที่ภูมิประเทศ	4	7.69
6) เป็นฐานข้อมูลสำคัญสำหรับการจัดการพื้นที่ด้านการเกษตร การจัดการเมือง และการวางแผนเชิงพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ	3	5.77
7) สืบค้นลักษณะภูมิประเทศและทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ชุมชน เมือง การใช้ที่ดิน ป่าไม้ แหล่งน้ำ และตรวจสอบน้ำมั่วในทะเล	3	5.77
8) ส่งเสริมความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีขั้นสูง ต่อยอดพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ พร้อมใช้เป็น Basemap สำหรับการพัฒนาประเทศ	3	5.77
9) เปิดโอกาสพัฒนาระบบผลิตภาพถ่ายและบริการภูมิสารสนเทศ ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเสริมขีดความสามารถภาคอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีอวกาศ	1	1.92
10) นำภาพถ่ายมาผลิตแผนที่มาตราส่วนใหญ่ได้อย่างแม่นยำ	1	1.92
11) ใช้ภาพถ่ายดาวเทียมสนับสนุนงานวิจัย	1	1.92
12) ใช้ในการกิจด้านความมั่นคงของประเทศ	1	1.92
13) ช่วยให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถวางนโยบายในการพัฒนาประเทศได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	1.92

ประโยชน์ต่อสาธารณชน	จำนวน	ร้อยละ
14) มีการออกแบบให้มีความสามารถถ่ายภาพที่ชัดเจน และมีความหลากหลายในรายละเอียดของภาพได้อย่างเหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการจำแนกประเภททรัพยากรของประเทศ	1	1.92
15) ใช้ข้อมูลดาวเทียมในการแจ้งเตือนและป้องกันภัยพิบัติธรรมชาติ เช่น ไฟป่า น้ำท่วม น้ำแล้ง และฝุ่น PM 2.5	1	1.92

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.7 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการ จำนวน 28 ราย เคยใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD คิดเป็นร้อยละ 59.57 และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.43 โดยให้เหตุผลว่ายังไม่เคยได้ยินหรือไม่รู้จักแพลตฟอร์มดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 94.74 และเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อไม่มีการแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 5.26 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 ร้อยละพฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

พฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	28	59.57
ไม่เคยใช้	19	40.43
- ไม่เคยได้ยิน /ไม่รู้จัก	18	94.74
- เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อไม่มีการแนะนำ	1	5.26
รวม	47	100.00

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจากผู้ที่เคยใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD พบว่า ในภาพรวมผู้ที่เคยใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.11 โดยมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ในประเด็นความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมาคือ ความทันสมัยของข้อมูล และความเร็วในการประมวลผล/เรียกดูข้อมูล มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.36 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1) ความสะดวกในการเข้าถึง Platform	4.29	85.71	มาก
2) ความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน	4.82	96.43	มากที่สุด
3) ความทันสมัยของข้อมูล	4.36	87.14	มาก
4) ความเร็วในการประมวลผล/เรียกดูข้อมูล	4.36	87.14	มาก

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจโดยรวม	4.46	89.11	มาก

นอกจากนี้ ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีฟีเจอร์ที่ต้องการให้เพิ่มในแพลตฟอร์ม AWAGAD ได้แก่ ต้องการให้มีข้อมูลดิบของดาวเทียม เรื่องน้ำ ภาพถ่ายดาวเทียมที่มีความละเอียดสูง คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 ร้อยละฟีเจอร์ที่ต้องการให้เพิ่มในแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ฟีเจอร์ที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูลดิบของดาวเทียม เรื่องน้ำ	1	50.00
2) ภาพถ่ายดาวเทียมที่มีความละเอียดสูง	1	50.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.8 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ภาพลักษณ์ที่มีการถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ สทอภ. เป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ คิดเป็นร้อยละ 24.07 รองลงมาคือ เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศของประเทศ ที่มีความเชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพด้านภาพถ่ายดาวเทียม สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและนวัตกรรมภูมิสารสนเทศของไทย ให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติประเทศ สร้างความมั่นคงให้ทรัพยากรของประเทศ คิดเป็นร้อยละ 16.67 และเป็นหน่วยงานที่มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ดาวเทียมให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 14.81 นอกจากนี้ หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี น่าเชื่อถือ ไม่มีข่าวเสียหาย ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการใช้งานมากขึ้น บุคลากรเป็นคนรุ่นใหม่ที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี มีมนุษยสัมพันธ์ดี และใส่ใจผู้รับบริการ มีความมั่นคง เข้มแข็ง และมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศอย่างต่อเนื่อง เป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียงด้านดาวเทียม จึงเป็นตัวเลือกอันดับต้น ๆ ในการใช้ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียม มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความมั่นคงของประเทศ และสนับสนุนการพัฒนาในระดับชาติ ด้านสถานที่ตั้งเดินทางสะดวกสบาย อีกทั้งยังมีบทบาทในด้านสิ่งแวดล้อม โดยใช้ภาพถ่ายเพื่อประเมินแหล่งทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) เป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	13	24.07
2) เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศของประเทศ ที่มีความเชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพด้านภาพถ่ายดาวเทียม สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและ	9	16.67

ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ระบัตการรรมภูมิสารสนเทศของไทยให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติประเทศ สร้างความมั่นคงให้ทรัพยากรของประเทศ		
3) เป็นหน่วยงานที่มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ดาวเทียมให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ	8	14.81
4) เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ไม่มีข่าวเสียหาย ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการมากขึ้น	6	11.11
5) บุคลากรเป็นกรุ่นใหม่ที่มีทันสมัย เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ให้บริการที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใส่ใจผู้รับบริการ	5	9.26
6) หน่วยงานมีความมั่นคง	4	7.41
7) เป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียงด้านดาวเทียม ทำให้เป็นตัวเลือกอันดับต้นๆ ในการเลือกใช้ข้อมูลดาวเทียม	4	7.41
8) มีบทบาทสำคัญต่อการส่งเสริมความมั่นคงของประเทศ มีความตั้งใจที่จะพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าด้านดาวเทียมเสมอ	2	3.70
9) เป็นหน่วยงานที่มีความเข้มแข็ง มีทิศทางไปในทางที่ดีเรื่องพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศ	1	1.85
10) สถานที่เดินทางสะดวกสบาย	1	1.85
11) มีความสำคัญในเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยใช้ภาพถ่ายมาประเมินแหล่งทรัพยากรน้ำ	1	1.85

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.9 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ โดยภาพรวม พบว่า มีคะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.30 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีระดับความภักดีมากที่สุด โดยประเด็นจะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลดาวเทียมของ GISTDA อีก มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.02 จะแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลดาวเทียมให้กับบุคคลอื่นๆ และจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.45 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 43

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความภักดี
จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลดาวเทียม ของ GISTDA อีก	4.85	97.02	มากที่สุด
จะแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลดาวเทียม ของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ	4.87	97.45	มากที่สุด
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	4.87	97.45	มากที่สุด
ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการโดยรวม	4.87	97.30	มากที่สุด

● Net Promoter Score (NPS)

จากผลการสำรวจคะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 87.23 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้ที่จะสนับสนุน GISTDA ร้อยละ 89.36 และผู้รับบริการกลุ่มที่ไม่สนับสนุน GISTDA อยู่ที่ร้อยละ 2.13 และกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า อยู่ที่ร้อยละ 8.51 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ

กลุ่ม	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน GISTDA	2.13
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า GISTDA	8.51
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน GISTDA	89.36
NPS	87.23

● แผนการใช้บริการจากที่อื่น

จากการสำรวจแผนการใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่มีแผนการใช้บริการจากที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 93.62 และมีแผนการใช้บริการจากที่อื่น เพียงร้อยละ 6.38 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 ร้อยละพฤติกรรมที่จะใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูล ภูมิสารสนเทศ

แผนการใช้บริการจากที่อื่น	จำนวน	ร้อยละ
มี	3	6.38
ไม่มี	44	93.62
รวม	47	100.00

เมื่อพิจารณารูปแบบของการให้บริการที่ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ต้องการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน เป็นรูปแบบบริการที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.67 รองลงมาคือ การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยรับเงินทุนสนับสนุนจากแหล่งอื่น คิดเป็นร้อยละ 25.33 และรูปแบบการให้บริการงานจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 ร้อยละรูปแบบของการให้บริการ ที่ต้องการของผู้รับบริการข้อมูลจาก ดาวเทียมและ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ

รูปแบบการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานจ้าง	15	20.00

2) ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน	41	54.67
3) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยรับเงินทุนสนับสนุนจากแหล่งอื่น	19	25.33

หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.10 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ.

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า โดยรวมมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 84.99 โดยมีความเชื่อมั่นสูงสุด ในด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.40 โดยด้านความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.11 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน	4.40	0.55	87.95	มาก
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.28	0.56	85.67	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	4.26	0.55	85.25	มาก
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	4.12	0.44	82.34	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์	4.11	0.43	82.13	มาก
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.33	0.56	86.60	มาก
ความเชื่อมั่นโดยรวม	4.25	0.51	84.99	มาก

● ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.95 โดยมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็น GISTDA ให้บริการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศด้วยความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือ ให้ความไว้วางใจ GISTDA ในการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.55 และเชื่อมั่นว่า GISTDA เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสามประเด็น ในขณะที่ประเด็น GISTDA ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.23 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1) นโยบายและการปฏิบัติของการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมีความชัดเจนแน่นอนและต่อเนื่อง	4.34	0.52	86.81	มาก
2) GISTDA ให้บริการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศด้วยความรับผิดชอบ	4.60	0.54	91.91	มากที่สุด
3) นโยบายและการปฏิบัติในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ GISTDA ดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนและสังคม	4.43	0.54	88.51	มาก
4) GISTDA ให้บริการได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	4.34	0.60	86.81	มาก
5) ท่านให้ความไว้วางใจ GISTDA ในการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	4.55	0.54	91.06	มากที่สุด
6) ท่านไว้วางใจ GISTDA ให้เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ของประเทศ	4.36	0.53	87.23	มาก
7) GISTDA ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ	4.23	0.52	84.68	มาก
8) GISTDA เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ	4.53	0.55	90.64	มากที่สุด
9) GISTDA จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ	4.36	0.61	87.23	มาก
10) GISTDA ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการต่างๆ	4.30	0.55	85.96	มาก
11) GISTDA เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการเรื่องที่ซับซ้อนหรือเรื่อง การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศเพื่อให้ประเทศยังคงมีขีดความสามารถด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอวกาศได้อย่างเหมาะสม	4.38	0.57	87.66	มาก
12) GISTDA ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับผู้รับบริการ	4.38	0.57	87.66	มาก
13) ท่านเห็นว่า GISTDA ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการให้บริการ	4.36	0.53	87.23	มาก
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงานโดยรวม	4.40	0.55	87.95	มาก

● ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.67 โดยมีความเชื่อมั่นสูงที่สุด ในประเด็นการดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับความ

ต้องการและความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ผลงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับประเทศและสร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาอุตสาหกรรมอวกาศของประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.26 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 49

ตารางที่ 49 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
14) การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับสถานการณ์หรือแนวโน้มของอุตสาหกรรมอวกาศของโลก	4.19	0.50	83.83	มาก
15) การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของท่าน	4.40	0.61	88.09	มาก
16) ผลงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับประเทศและสร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาอุตสาหกรรมอวกาศของประเทศไทย	4.26	0.57	85.11	มาก
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม	4.28	0.56	85.67	มาก

● ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.25 โดยมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในประเด็น การปฏิบัติงานของ GISTDA มีความโปร่งใส ค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ GISTDA เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ชื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ค่าเฉลี่ย 4.21 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 50

ตารางที่ 50 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
17) GISTDA เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น	4.21	0.55	84.26	มาก
18) ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ GISTDA มีความโปร่งใส	4.36	0.61	87.23	มาก
19) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ชื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)	4.21	0.51	84.26	มาก

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใสโดยรวม	4.26	0.55	85.25	มาก

● ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.34 โดยมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในประเด็น GISTDA มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการและการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ค่าเฉลี่ย 4.13 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
20) บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.11	0.43	82.13	มาก
21) GISTDA มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการและการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	4.13	0.45	82.55	มาก
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากรโดยรวม	4.12	0.44	82.34	มาก

● ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.13 โดยเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง GISTDA ในทางที่ดี และเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 52

ตารางที่ 52 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
22) ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง GISTDA ในทางที่ดี และเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	4.11	0.43	82.13	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์โดยรวม	4.11	0.43	82.13	มาก

- ความเชื่อมั่นในภาพรวม

จากการสำรวจความเชื่อมั่นในภาพรวม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 โดยส่วนใหญ่ยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ GISTDA ค่าเฉลี่ย 4.38 และมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจงานของ GISTDA และเห็นว่าการดำเนินงานของ GISTDA มีความคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 4.28 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 53 ตารางที่ 53 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นในภาพรวมของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
23) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจงานของ GISTDA และเห็นว่าการดำเนินงานของ GISTDA มีความคุ้มค่า	4.28	0.54	85.53	มาก
24) ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ GISTDA	4.38	0.57	87.66	มาก
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.33	0.56	86.60	มาก

4.2.11 บทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568 ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ โดยการดำเนินงานที่มีการถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ สทอภ. มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาดาวเทียม โครงการหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้มีความทันสมัย และก้าวหน้าอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 39.13 รองลงมาคือ เป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ มีบทบาทในการพัฒนาประเทศด้านเทคโนโลยีอวกาศเพื่อให้ความก้าวหน้าเสมอ นำเทคโนโลยีอวกาศมาช่วยในการพัฒนาประเทศ ตลอดจนกำหนดทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและนวัตกรรมภูมิสารสนเทศของไทย นอกจากนี้ บุคลากรเป็นรุ่นใหม่ที่ทันสมัย เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี และมีการพัฒนาคนรุ่นใหม่อย่างต่อเนื่อง หน่วยงานมีภาพลักษณ์ดี ไม่มีข้อผิดพลาด มีความเชี่ยวชาญด้านสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์ และเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีอวกาศ การให้บริการมีคุณภาพ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ดี หน่วยงานมีความมั่นคง และมีชื่อเสียงด้านผลิตภัณฑ์ดาวเทียม เป็นองค์กรที่เป็นประโยชน์ด้านดาวเทียม มีการอัปเดตข้อมูลรวดเร็ว มีผลิตภัณฑ์เฉพาะทางที่หาได้ยาก การประชาสัมพันธ์ชัดเจน ดำเนินงานหลากหลาย บุคลากรน่าเชื่อถือ มีความสามารถ และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พร้อมดำเนินงานด้วยความตั้งใจและใส่ใจต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดอ่อนจากการดำเนินงานที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เห็นว่าราคาผลิตภัณฑ์และค่าบริการสูง คิดเป็นร้อยละ 31.58 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะเรื่องแพลตฟอร์ม คิดเป็นร้อยละ 21.05 และยังขาดการประสานงานที่ต่อเนื่อง เช่น จากการ

เปลี่ยนทีมหรือนโยบายบางอย่าง ช่องทางการซื้อมีน้อย อีกทั้งยังเห็นว่าบางครั้งการทำงานที่ต้องทำร่วมกับพันธมิตร อาจทำให้การให้บริการข้อมูลเกิดความล่าช้า เนื่องจากต้องรอการประสานงานหรือการอนุมัติข้อมูลจากพันธมิตรด้วย ควรให้บริการลูกค้าอย่างเช่นเอกชนดำเนินการ นอกจากนี้ บุคลากรบางรายที่เป็นคนรุ่นใหม่ ใช้ศัพท์เฉพาะมากเกินไป ทำให้สื่อสารไม่เข้าใจตรงกัน อย่างไรก็ตาม ตรวจสอบความถูกต้องของรายงานก่อนส่งมอบ เพิ่มการพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ ให้มีความทันสมัยมากขึ้น เช่น ภาพ 3 มิติ เป็นต้น อีกทั้งบางรายเห็นว่าในฐานะหน่วยงานรัฐที่หารายได้เอง อาจเน้นเชิงพาณิชย์มากเกินไป ทำให้บริการพรีเมียมข้อมูลไม่ละเอียด และต้องเสียเงินเพื่อเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ เช่น ข้อมูลน้ำท่วม รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 54

ตารางที่ 54 ร้อยละความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-

2568 ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานของ สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
จุดแข็ง		
1) มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาดาวเทียม โครงการหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้มีความทันสมัยและก้าวหน้าอยู่เสมอ	18	39.13
2) เป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ	4	8.70
3) มีบทบาทในการพัฒนาประเทศเพื่อให้ความก้าวหน้าทางดาวเทียมเสมอ นำเทคโนโลยีอวกาศมาช่วยในการพัฒนาประเทศ ส่งเสริมเทคโนโลยีอวกาศ ตลอดจนกำหนดทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและนวัตกรรมภูมิสารสนเทศของไทย	4	8.70
4) บุคลากรเป็นรุ่นใหม่ที่มีความทันสมัย มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี พร้อมทั้งมีการสร้างคนรุ่นใหม่เพื่อรองรับการเติบโตของหน่วยงานเสมอ	4	8.70
5) เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ไม่มีข่าวเสียหาย ช่วยเหลือประเทศได้	3	6.52
6) เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์ เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีอวกาศ	3	6.52
7) บุคลากรให้บริการดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	2	4.35
8) หน่วยงานมีความมั่นคง เข้มแข็ง มีชื่อเสียงด้านผลิตภัณฑ์ดาวเทียม	2	4.35
9) เป็นหน่วยงานที่มีประโยชน์ในเรื่องดาวเทียม	1	2.17
10) มีการอัปเดตและส่งข้อมูลให้รวดเร็วเมื่อขอข้อมูลไป	1	2.17
11) มีผลิตภัณฑ์จากอุปกรณ์ที่ไม่ได้สามารถหาได้โดยทั่วไป	1	2.17
12) มีการประชาสัมพันธ์งานที่ชัดเจน ดำเนินงานหลากหลายด้าน	1	2.17
13) บุคลากรมีความน่าเชื่อถือ มีความสามารถ สามารถแก้ปัญหาได้ทันที	1	2.17
14) ดำเนินงานด้วยความตั้งใจ และกระตือรือร้นที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน	1	2.17
จุดอ่อน		
1) ค่าบริการหรือราคาผลิตภัณฑ์แพงเกินไป	6	31.58
2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์น้อยเกินไป การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง เช่น เรื่องแพลตฟอร์มยังไม่ทราบว่าแพลตฟอร์มอะไรบ้าง	4	21.05
3) ยังขาดการประสานงานการทำงานที่เชื่อมต่อกัน บางครั้งมีการทำงานที่ไม่ต่อเนื่องกันจากการเปลี่ยนทีมงาน นโยบายเปลี่ยน	2	10.53
4) ช่องทางการซื้อ มีน้อย	1	5.26

ความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานของ สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
5) การทำงานต้องทำร่วมกับพันธมิตร ซึ่งอาจทำให้การให้บริการข้อมูลกับลูกค้าเกิดความล่าช้า ไม่ได้ข้อมูลในทันที เนื่องจากต้องรอการประสานงานหรือการอนุมัติข้อมูลจากพันธมิตร	1	5.26
6) ควรให้บริการลูกค้าอย่างเช่นเอกชนดำเนินการ	1	5.26
7) เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่ บางครั้งใช้ศัพท์ใหม่เกินไป เกิดการติดขัดในการสื่อสารที่ไม่เข้าใจตรงกัน	1	5.26
8) ควรตรวจสอบรายงานให้มีความถูกต้องก่อนการส่งมอบ	1	5.26
9) เพิ่มการพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ ให้มีความทันสมัยมากขึ้น เช่น ภาพ 3 มิติ เป็นต้น	1	5.26
10) เนื่องจากเป็นหน่วยงานราชการที่ต้องหารายได้ จึงอาจให้ความสำคัญกับการหารายได้และหาลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งบางผลิตภัณฑ์/บริการที่ฟรี ข้อมูลที่ได้รับไม่ละเอียด เช่น เรื่องน้ำท่วม ทำให้ต้องเสียเงินเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด	1	5.26

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.12 ความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ.

จากการสำรวจความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ความต้องการที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ ต้องการให้มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ให้มีความชัดเจน แบ่งผู้รับผิดชอบแต่ละส่วนงานให้ชัดเจนว่าเรื่องไหนต้องติดต่อใคร การประสานงานจะได้ต่อเนื่อง เพราะบางครั้งไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อจะสอบถามข้อมูลได้ คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ ควรเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้ และต้องการให้มีการลดราคาและจัดโปรโมชั่นเสมอ คิดเป็นร้อยละ 20.00 เท่ากัน นอกจากนี้ ยังต้องการให้มีการสร้างความร่วมมือที่เป็นรูปธรรม และไม่ควรกำหนดขั้นต่ำในการซื้อผลิตภัณฑ์ เช่น ต้องซื้อขั้นต่ำ 1 ตร.กม. ทั้งที่ใช้งานเพียง 0.2 ตร.กม. ส่งผลให้ต้องจ่ายแพงเกินความจำเป็น เสนอให้มี การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ที่ตรงกับความต้องการและเข้าถึงได้ง่าย พร้อมทั้งต้องการให้มี การสนับสนุนหน่วยงานราชการ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หรือคิดใน ราคาที่ถูกลงรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 55

ตารางที่ 55 ร้อยละความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนา	จำนวน	ร้อยละ
1) ต้องการให้มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ให้มีความชัดเจน แบ่งผู้รับผิดชอบแต่ละส่วนงานให้ชัดเจนว่าเรื่องไหนต้องติดต่อใคร การประสานงานจะได้ต่อเนื่อง เพราะบางครั้งไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อจะสอบถามข้อมูลได้	3	30.00
2) ควรเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้	2	20.00
3) ต้องการให้มีการลดราคาและจัดโปรโมชั่นเสมอ	2	20.00
4) มีการสร้างความร่วมมือแบบเป็นรูปธรรม	1	10.00
5) ไม่ควรกำหนดขั้นต่ำของการซื้อผลิตภัณฑ์ เนื่องจากหน่วยงานตนเองใช้แค่ 0.2 ตารางกิโลเมตร แต่มีการกำหนดว่าต้องซื้อขั้นต่ำ 1 ตารางกิโลเมตร ซึ่งใช้ไม่ถึงแต่ต้องจ่ายราคาแพง	1	10.00

ความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนา	จำนวน	ร้อยละ
6) วางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย	1	10.00
7) ต้องการให้มีการสนับสนุนหน่วยงานราชการในการปฏิบัติงาน โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หรือมีในราคาต่ำ	1	10.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (สทอภ.) หรือ GISTDA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในด้านการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ได้ทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ตั้งแต่เดือนเมษายน 2567 - เดือนมีนาคม 2568 จำนวน 110 ตัวอย่าง จากผู้รับบริการ 856 ราย เก็บข้อมูลด้วยวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ประกอบด้วย การศึกษา ประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ สทอภ. งานบริการที่เคยเข้ารับบริการ และลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่สังกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.64 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 35.45 สูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 10.00 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.91

ประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ สทอภ. 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.09 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.64 และ 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.82

งานบริการที่เคยเข้ารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยเข้ารับบริการ GIS / ข้อมูลดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ ดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 11.38 และโครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ คิดเป็นร้อยละ 8.38

ลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่สังกัดส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ 56.36 รองลงมาคือ สังกัดสถาบันการศึกษาของรัฐ/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 9.09 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.91
ปริญญาตรี	59	53.64
ปริญญาโท	39	35.45
สูงกว่าปริญญาโท	11	10.00
ประสบการณ์		
น้อยกว่า 1 ปี	37	33.64
1-3 ปี	54	49.09
3-5 ปี	6	5.45
5 ปีขึ้นไป	13	11.82
งานบริการ		
โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ	14	8.38
ระบบปฏิบัติการ	6	3.59
การควบคุมและรับสัญญาณ	9	5.39
ดาวเทียม	19	11.38
อากาศยานไร้คนขับ	2	1.20
อุปกรณ์ตรวจวัด	4	2.40
AIP	1	0.60
GIS / ข้อมูลดาวเทียม	81	48.50
การสำรวจและนวัตกรรมการอวกาศ	8	4.79
การส่งเสริมการลงทุน	1	0.60
ไม่เคยรับบริการ	-	-
อื่น ๆ โปรดระบุ	22	13.17
- การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	11	50.00
- อบรม Geospatial ChatGPT	4	18.18
- การอบรมหลักสูตรการพัฒนาโปรแกรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ทางอินเทอร์เน็ต (Non-Degree)	3	13.64
- เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศสำหรับการพัฒนาจังหวัด	2	9.09
- ความร่วมมือในโครงการต่าง ๆ เช่น หาศักยภาพเชื้อเพลิงฯ	1	4.55
- Space Inspirium	1	4.55
หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ		
หน่วยงานที่สังกัด		
ส่วนราชการ	62	56.36
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	10	9.09

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
องค์การมหาชน	7	6.36
สถาบันการศึกษาของรัฐ/เอกชน	20	18.18
บริษัทเอกชน	9	8.18
สมาคม/องค์กรไม่แสวงหากำไร/NGO	1	0.91
อื่นๆ (โปรดระบุ)	1	0.91
- เกษตรกร	1	100.00
รวม	110	100.00

4.3.2 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจหลักสูตรฝึกอบรมของ สทอภ. ที่ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้เข้าร่วม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าร่วมหลักสูตร Geospatial ChatGPT ประจำปี 2568 คิดเป็นร้อยละ 19.67 รองลงมาคือ หลักสูตรการพัฒนาโปรแกรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ทางอินเทอร์เน็ต (Non-Degree) ประจำปี 2568 คิดเป็นร้อยละ 13.11 และการสำรวจระยะไกลด้วยดาวเทียมสำรวจโลก [เฉพาะในประเทศไทย] ประจำปี 2567 คิดเป็นร้อยละ 11.48 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 57

ตารางที่ 57 ร้อยละการเข้าใช้บริการหลักสูตรฝึกอบรมของ สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

หลักสูตรฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
1) Geospatial ChatGPT ประจำปี 2567	12	9.84
2) Geospatial ChatGPT ประจำปี 2568	24	19.67
3) Sirindhorn Center for Geo-Informatics (SCGI) Master Program	3	2.46
4) การทำแผนที่ภาคี (LTAX GIS) ประจำปี 2567	2	1.64
5) การพัฒนาโปรแกรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ทางอินเทอร์เน็ต (Non-Degree) ประจำปี 2568	16	13.11
6) การสำรวจระยะไกลด้วยดาวเทียมสำรวจโลก [เฉพาะในประเทศไทย] ประจำปี 2567	14	11.48
7) การสำรวจและทำแผนที่ด้วยอากาศยานไร้คนขับ ประจำปี 2567	1	0.82
8) กิจกรรม One Day Kids	8	6.56
9) เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 (GISTDA Ex-11) [เฉพาะในประเทศไทย] ประจำปี 2567	1	0.82
10) เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 (GISTDA Ex-11) [ทั้งในและต่างประเทศ] ประจำปี 2567	4	3.28
11) GEMS Local Seminar	-	-

หลักสูตรฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
12) GISTDA/ARTSA Exchange Researcher Program”	1	0.82
13) Ideathon: Bridging Space Data and Societal Needs	1	0.82
14) On-the-job-training course on "Crop Mapping using AI"	-	-
15) On-the-job-training course on "Urban Flood Forecasting and Modelling"	-	-
16) Training Course on Crop Classification and Inventory	-	-
17) การพัฒนาดาวเทียม รุ่นที่ 6 ประจำปี 2568	12	9.84
18) เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ สำหรับการพัฒนาจังหวัด รุ่นที่ 1 ประจำปี 2568	12	9.84
19) เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ สำหรับการพัฒนาจังหวัด รุ่นที่ 2 ประจำปี 2568	11	9.02

หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากการสำรวจการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่จัดโดยหน่วยงานอื่น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่จัดโดยหน่วยงานอื่น จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.27 สำหรับผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมมีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.73 โดยเคยใช้เพื่อเสริมสร้างความรู้ / ข้อคิดเห็นใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น เข้าอบรมของมหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หลักสูตร Geo-

Informatics Applications in Rural Development for Sharing Innovative and Best Practices ที่ประเทศอินเดีย หลักสูตร ARSET ฝึกอบรมหลักสูตร Sentinel Asia System Operation ที่สถาบัน AIT วิศวกรรมสถาน ข้อมูลด้านการใช้ดาวเทียมสำรวจแหล่งน้ำ อบรมพื้นฐาน QGIS มหาวิทยาลัยนเรศวร อบรมของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดฝึกอบรมการใช้งานอากาศยานไร้คนขับโดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเป็นหลักสูตรที่หน่วยงานจัดให้อบรม หรือเป็นหลักสูตรที่หน่วยงานอื่นจัดแล้วตรงตามความต้องการ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 58

ตารางที่ 58 ร้อยละการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่จัดโดย หน่วยงานอื่น ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

การเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่จัดโดยหน่วยงานอื่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	96	87.27
เคย	14	12.73
- เพื่อเสริมสร้างความรู้ / ข้อคิดเห็นใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น	3	20.00
- เข้าอบรมของมหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	3	20.00
- หลักสูตร Geo-Informatics Applications in Rural Development for Sharing Innovative and Best Practices ที่ประเทศอินเดีย	1	6.67
- ARSET	1	6.67

การเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่จัดโดยหน่วยงานอื่น	จำนวน	ร้อยละ
- ฝึกอบรมหลักสูตร Sentinel Asia System Operation ที่สถาบัน AIT	1	6.67
- วิศวกรรมสถาน	1	6.67
- ข้อมูลด้านการใช้ดาวเทียมสำรวจแหล่งน้ำ	1	6.67
- อบรมพื้นฐาน QGIS ม.นเรศวร	1	6.67
- กระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	1	6.67
- จัดฝึกอบรมการใช้งานอากาศยานไร้คนขับโดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1	6.67
- เป็นหลักสูตรที่หน่วยงานจัดให้อบรม หรือเป็นหลักสูตรที่หน่วยงานอื่นจัดแล้วตรงตามความต้องการ	1	6.67
รวม	110	100.00

● การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

จากการสำรวจช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) คิดเป็นร้อยละ 70.00 ซึ่งมีความถี่ในการรับรู้ผ่านช่องทางดังกล่าว 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 49.35 โดยเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอมีความน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ มีการรับรู้ผ่านเว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th) คิดเป็นร้อยละ 69.09 โดยมีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 68.42 มีความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 ในส่วนของกิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขาย เป็นช่องทางที่มีการรับรู้ที่น้อยที่สุด เพียงร้อยละ 2.73 และมีความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.33 นอกจากนี้ ยังพบช่องทางอื่น ๆ ที่ผู้รับบริการรับรู้ คือ จากหนังสือราชการ / หนังสือเชิญ และหนังสือเวียนของหน่วยงาน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 59

ตารางที่ 59 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ช่องทาง	ช่องทาง การรับทราบ ข่าวสาร		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจ ของเนื้อหาและ รูปแบบการนำเสนอ	
			1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
a) สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, ไปรษณีย์)	12	10.91	9	75.00	1	8.33	2	16.67	3.75	มาก
b) สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn)	77	70.00	38	49.35	19	24.68	20	25.97	4.26	มาก
c) เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)	76	69.09	52	68.42	17	22.37	7	9.21	4.30	มาก
d) งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพหรือร่วมจัด	58	52.73	49	84.48	5	8.62	4	6.90	4.29	มาก
e) กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA	3	2.73	2	66.67	-	-	1	33.33	3.33	ปานกลาง
f) จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA	34	30.91	23	67.65	7	20.59	4	11.76	3.85	มาก
g) สกู๊ป/ บทความทางโทรทัศน์ วิทยุ	7	6.36	4	57.14	1	14.29	2	28.57	3.86	มาก
h) บทความ/ บทความทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	8	7.27	5	62.50	3	37.50	-	-	3.88	มาก
i) เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์คอยดูแลหรือช่วยประชาชนสัมพันธ์	4	3.64	2	50.00	-	-	2	50.00	4.25	มาก
j) ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น	9	8.18	5	55.56	3	33.33	1	11.11	3.44	ปานกลาง
k) อื่น ๆ ระบุ	3	2.73	2	66.67	1	33.33	-	-	4.00	มาก
- หนังสือราชการ / หนังสือเชิญ	1	33.33	1	100.00	-	-	-	-	5.00	มากที่สุด
- หนังสือเวียนของหน่วยงาน	2	66.67	1	50.00	1	50.00	-	-	3.50	ปานกลาง

จากการสำรวจช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสาร โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 32.58 อันดับสอง คือ เว็บไซต์ของ GISTDA คิดเป็นร้อยละ 30.15 และอันดับสาม คือ Facebook คิดเป็นร้อยละ 22.12 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 60

ตารางที่ 60 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ช่องทาง	ถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) จดหมาย	20	3.03	-	-	12	5.45	8	7.27
2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	215	32.58	156	47.27	44	20.00	15	13.64
3) Facebook	146	22.12	39	11.8	76	34.55	31	28.18
4) Instagram	18	2.73	-	-	10	4.55	8	7.27
5) LinkedIn	43	6.52	15	4.5	8	3.64	20	18.18
6) TikTok	19	2.88	6	1.8	10	4.55	3	2.73
7) เว็บไซต์ของ GISTDA	199	30.15	114	34.5	60	27.27	25	22.73
8) หนังสือพิมพ์	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการสำรวจประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ผู้รับบริการต้องการรับรู้ โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับรู้ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 42.12 และอันดับสอง คือ บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 34.24 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 61

ตารางที่ 61 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเภทข้อมูลข่าวสาร	ถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับ รวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA	26	7.88	8	3.54	18	16
2) ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA	139	42.12	106	46.90	33	30
3) ข่าวประชาสัมพันธ์	48	14.55	30	13.27	18	16
4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	113	34.24	72	31.86	41	37
5) อื่น ๆ ระบุ	4	1.21	4	1.77	-	-
- การฝึกอบรม	4	1.21	4	1.77	-	-
- มอบทุนการศึกษา	2	0.61	2	0.88	-	-

4.3.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.54 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.53 โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสองด้าน และด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.50 โดยด้านการส่งเสริมการขาย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.27 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 62

ตารางที่ 62 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	89.95	4.50	4.26	0.24	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	93.50	4.68	4.40	0.28	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้	90.61	4.53	4.23	0.30	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.82	4.39	4.14	0.25	มาก
ด้านราคา	89.33	4.47	4.21	0.25	มาก
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	89.27	4.46	4.21	0.26	มาก
ด้านการส่งเสริมการขาย	86.27	4.31	4.02	0.30	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	89.54	4.48	4.21	0.27	มาก

- ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 89.95 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นการชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา ค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมาคือ ระบบการแจ้งเตือนผู้สมัครผ่าน E-mail มีความถูกต้องแม่นยำ และมีข้อมูลละเอียดครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 4.58 วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.55 และการตอบคำถามและให้คำแนะนำทางวิชาการแก่ผู้เข้ารับการอบรมผ่านกลุ่ม Line application ของแต่ละหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.53 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่

สี่ประเด็น ในขณะที่ประเด็นการติดตาม หรือสอบถามผลการฝึกอบรม/ การนำไปใช้งานอย่างต่อเนื่อง หลังอบรมแล้ว 3 เดือน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.24 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว	91.09	4.55	4.23	0.33	มากที่สุด
b) การชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา	91.82	4.59	4.33	0.26	มากที่สุด
c) ระบบการแจ้งเตือนผู้สมัครผ่าน E-mail มีความถูกต้องแม่นยำและมีข้อมูลละเอียดครบถ้วน	91.64	4.58	4.35	0.24	มากที่สุด
d) การติดตาม หรือสอบถามผลการฝึกอบรม/ การนำไปใช้งานอย่างต่อเนื่อง หลังอบรมแล้ว 3 เดือน	86.73	4.34	4.14	0.20	มาก
e) ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดวามผิดพลาด	88.55	4.43	4.23	0.20	มาก
f) ระยะเวลาการจัดฝึกอบรมมีความเหมาะสม	89.27	4.46	4.26	0.20	มาก
g) การตอบคำถามและให้คำแนะนำทางวิชาการแก่ผู้เข้ารับการอบรมผ่านกลุ่ม Line application ของแต่ละหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ	90.55	4.53	4.28	0.25	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม	89.95	4.50	4.26	0.24	มาก

- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.50 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.73 รองลงมาคือ วิทยากรมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.69 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทั้งสองประเด็น โดยประเด็นวิทยากรสามารถตอบคำถาม และข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.28 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 62

ตารางที่ 64 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) วิทยากรมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	93.82	4.69	4.31	0.38	มากที่สุด
b) วิทยากรสามารถตอบคำถาม และข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	92.73	4.64	4.43	0.21	มากที่สุด
c) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	94.55	4.73	4.44	0.29	มากที่สุด
d) วิทยากรมีชื่อเสียงและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นอย่างดี	92.91	4.65	4.42	0.23	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม	93.50	4.68	4.40	0.28	มากที่สุด

- ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้

จากการสำรวจด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.61 โดย

มีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นความเหมาะสมของเนื้อหาในการให้ความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.60 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความหลากหลายของหลักสูตร ค่าเฉลี่ย 4.50 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.30 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 65

ตารางที่ 65 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ ของผู้รับบริการ
ถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ความเหมาะสมของเนื้อหาในการให้ความรู้	92.00	4.60	4.22	0.38	มากที่สุด
b) ความหลากหลายของหลักสูตร	90.00	4.50	4.25	0.25	มาก
c) ความพร้อมของอุปกรณ์และเอกสารประกอบการอบรม	89.82	4.49	4.22	0.27	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้โดยรวม	90.61	4.53	4.23	0.30	มากที่สุด

● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.82 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือประกอบการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ ความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา ค่าเฉลี่ย 4.39 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดสองประเด็น

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.25 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 66

ตารางที่ 66 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ	86.91	4.35	4.01	0.34	มาก
b) ความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม /สัมมนา	87.82	4.39	4.15	0.24	มาก
c) ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือประกอบการฝึกอบรม	88.73	4.44	4.25	0.19	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม	87.82	4.39	4.14	0.25	มาก

● ด้านราคา

จากการสำรวจด้านราคา พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจต่อราคา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.33 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุด ในประเด็นการแสดงอัตราค่าลงทะเบียนที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.56 โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม และการกำหนดราคามีมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 4.42 เท่ากัน โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.25 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 67

ตารางที่ 67 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม	88.36	4.42	4.15	0.27	มาก
b) การกำหนดราคามีมาตรฐาน	88.36	4.42	4.16	0.25	มาก
c) การแสดงอัตราค่าลงทะเบียนที่ชัดเจน	91.27	4.56	4.33	0.24	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคาโดยรวม	89.33	4.47	4.21	0.25	มาก

● ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

จากการสำรวจด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการ รាយทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.27 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มพูนทักษะ และพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.53 และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ ค่าเฉลี่ย 4.47 ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็น ผลิตภัณฑ์/บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.26 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 68

ตารางที่ 68 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ของผู้รับบริการรายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงาน ตามภารกิจที่รับผิดชอบ	88.18	4.41	4.15	0.26	มาก
b) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่นงานตามภารกิจ ที่รับผิดชอบ	88.91	4.45	4.22	0.23	มาก
c) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มพูนทักษะ และพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	90.55	4.53	4.25	0.27	มากที่สุด
d) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ	89.45	4.47	4.21	0.26	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม	89.27	4.46	4.21	0.26	มาก

● ด้านการส่งเสริมการขาย

จากการสำรวจด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.27 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุด ในประเด็นการขอคืนภาษีสำหรับผู้ประกอบการได้ 250% ทุกหลักสูตร ค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายหรือนำเสนอโปรโมชั่นสำหรับผู้ประกอบการที่สนใจ ค่าเฉลี่ย 4.27 ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งสองประเด็น

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.30 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 69

ตารางที่ 69 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการส่งเสริมการขาย ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) การส่งเสริมการขายหรือนำเสนอโปรโมชั่นสำหรับผู้ประกอบการที่สนใจ	85.45	4.27	3.88	0.39	มาก
b) การขอคืนภาษีสำหรับผู้ประกอบการได้ 250% ทุกหลักสูตร	87.09	4.35	4.15	0.20	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการส่งเสริมการขายโดยรวม	86.27	4.31	4.02	0.30	มาก

4.3.4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นความไม่พึงพอใจในช่วงปีที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 33.33 โดยเห็นว่า เนื้อหายังไม่ละเอียด ชัดเจน ควรเพิ่มเนื้อหาในด้านที่ลึกซึ้ง เพื่อได้องค์ความรู้ไปพัฒนาในสายงานให้ชัดเจนขึ้น และปรับเรื่องการแบ่งเนื้อหาในการนำเสนอ เพื่ออธิบายสื่อสารให้ผู้เรียนเข้าใจมากขึ้น และต้องการให้มีหลักสูตรที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อได้องค์ความรู้ใหม่ๆ มากกว่าเดิม

รองลงมาคือ ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ คิดเป็นร้อยละ 16.67 เท่ากัน โดยผู้รับบริการเห็นว่า กระบวนการให้บริการควรพัฒนาระบบการอบรมออนไลน์, จัดหา อุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และเห็นว่าโปรแกรมแปลภาพถ่ายที่ต้องซื้อควรมีทางเลือกที่หลากหลายมากขึ้นในปัจจุบัน อีกทั้งประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ส่วนของการเรียนออนไลน์ไม่สามารถทำ lab ได้ และควรปรับปรุงแบบการนำเสนอเป็น Digital แล ทนการเปิด PowerPoint พร้อมใช้ กลยุทธ์ Storytelling เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น สำหรับหลักสูตร Geospatial

ChatGPT ครอบบรมแบบ On-

site เพราะเป็น Workshop ที่ต้องปฏิบัติตามวิทยากร ซึ่งแบบออนไลน์ทำให้ ถามตอบได้ไม่ครบถ้วน และวิทยากรอาจจะแนะนำให้แก่ใจหรือบางครั้งมี Code ที่วิทยากรทำให้ผู้อบรม ทำให้เมื่อนำไปใช้จริงมีข้อจำกัดในการแก้ไขปัญหาเอง หากอบรมแบบ On-

site จะ ช่วยให้ผู้ใช้อบรมและวิทยากรประสานงานกันได้อต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพมากกว่า

ความไม่พึงพอใจด้านราคา และด้านการส่งเสริมการขาย คิดเป็นร้อยละ 11.11 เท่ากัน โดยผู้รับบริการเห็นว่า ต้องการให้ราคาสมเหตุสมผลกว่านี้ เช่น ปรับลดลง 10-20% เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงง่าย และมีกลุ่มลูกค้าใหม่มาใช้งานมากขึ้น และด้านการส่งเสริมการขาย ควรให้เอกสารการอบรมหรือสื่อส่งเสริมการขายคอร์ส อยู่ใน Drive หรือไฟล์ PDF ที่สามารถเปิดได้ง่ายกว่าอยู่ในรูปแบบ flip chart (เปิดหนังสือ) นอกจากนี้ การบริการเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานเรื่องการจัดฝึกอบรมค่อนข้างล่าช้า

ความไม่พึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 5.56 เท่ากัน โดยผู้รับบริการเห็นว่า บุคลากรมีการพูดจาไม่เหมาะสม และสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการให้หน่วยงานมีการปรับปรุงอุปกรณ์ให้ทันสมัย ล้ำสมัย ให้เหมาะสมกับการเป็นองค์กรภาพลักษณ์ระดับประเทศ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 70

ตารางที่ 70 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ความไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	3	16.67
1)พัฒนากระบวนการอบรมออนไลน์ ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยกว่านี้เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ	2	11.11
2)โปรแกรมที่ใช้ในการแปลภาพถ่ายเป็นโปรแกรมที่ต้องซื้อ ซึ่งควรมีทางเลือกมากกว่านี้ในปัจจุบัน	1	5.56
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	1	5.56
3)การพูดจาไม่เหมาะสม	1	5.56
ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้	6	33.33
4)เนื้อหายังไม่ละเอียด ชัดเจน ควรเพิ่มเนื้อหาในด้านที่ลงลึก เพื่อได้องค์ความรู้ไปพัฒนาในสายงานให้ชัดเจนขึ้น และปรับเรื่องการแบ่งเนื้อหาในการนำเสนอ เพื่ออธิบายสื่อสารให้คนเรียนเข้าใจง่ายให้มากกว่านี้	4	22.22
5)อยากให้มียุทธศาสตร์ที่หลากหลายกว่านี้ และได้้องค์ความรู้ใหม่ๆ มากกว่าเดิม	2	11.11
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1	5.56
6)อยากให้หน่วยงานมีการปรับปรุงอุปกรณ์ให้ทันสมัย ล้ำสมัย ให้เหมาะสมกับการเป็นองค์กรภาพลักษณ์ระดับประเทศ	1	5.56

ความไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านราคา	2	11.11
7)อยากให้ราคาสมเหตุสมผลกว่านี้ เช่น ปรับลดลง 10-20% เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงง่าย และมีกลุ่มลูกค้าใหม่มาใช้งานมากขึ้น	2	11.11
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	3	16.67
8)เรียนออนไลน์ ไม่สามารถทำ lab ได้	1	5.56
9)อยากให้ปรับปรุงการนำเสนอให้เป็นในรูปแบบ Digital มากกว่าการเปิด powerpoint รวมถึงมีกลยุทธ์ในการนำเสนอเป็น story telling เพื่อให้เข้าใจได้ง่าย	1	5.56
10)หลักสูตร Geospatial ChatGPT ควรเป็นการอบรมแบบ On site เนื่องจากเป็นการอบรมลักษณะ Work shop ที่ต้องลงมือปฏิบัติตามวิทยากร แต่การอบรมแบบ On line ทำให้เมื่อมีคำถามหรือตามไม่ทัน เมื่อได้สอบถามวิทยากร จะไม่สามารถตอบคำถามได้ทุกคน และวิทยากรอาจจะแนะนำให้แก้ไข และบางทีให้ Code ที่วิทยากรทำให้ผู้อบรม ทำให้เมื่อนำไปใช้จริง มีข้อจำกัดในการแก้ไขปัญหาเอง แต่ถ้าเป็นอบรมแบบ On site จะทำให้ผู้เข้าอบรมและวิทยากรสามารถประสานกันได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพมากกว่า	1	5.56
ด้านการส่งเสริมการขาย	2	11.11
11)ควรให้เอกสารการอบรมหรือสื่อส่งเสริมการขายคอร์ส อยู่ใน Drive หรือ PDF File ที่สามารถเปิดได้ง่ายกว่า อยู่ในรูปแบบ flip chart (เปิดหนังสือ)	1	5.56
12)บริการเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานเรื่องการจัดฝึกอบรมค่อนข้างล่าช้า รวมถึงการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอื่น เช่น ไลน์	1	5.56
หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ		

4.3.5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

- หลักสูตรการอบรม/สัมมนา ที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ.

จากการสำรวจความต้องการระดับหลักสูตรอบรมจาก สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการอบรมหลักสูตรระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.82 รองลงมาคือหลักสูตรระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 25.45 และระดับพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 12.73 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 71

ตารางที่ 71 ร้อยละระดับหลักสูตรที่ต้องการอบรมจาก สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ระดับที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
พื้นฐาน	14	12.73
ปานกลาง	68	61.82
สูง	28	25.45
รวม	110	100.00

จากการสำรวจผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการที่ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. โดยผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือการใช้งานโปรแกรม QGIS / Arc GIS ตั้งแต่พื้นฐานถึงขั้นสูง รวมถึงการเขียนโปรแกรมเพื่อประยุกต์ใช้กับ GIS สำหรับวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ที่ดินจากภาพถ่ายดาวเทียม ตรวจสอบพื้นที่ป่า พืชพันธุ์พืชที่สีเขียว ประเมินการเติบโตของต้นไม้ และบริหารจัดการ Carbon Credit ผ่านระบบอัตโนมัติที่แสดงผลผ่าน Web Application/Dashboard การทำ GIS จากภาพถ่าย THEOS-

2 ด้วย Open GIS รวมถึงการประยุกต์ใช้ AI ประมวลผลข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมหรือโดรนเพื่อแปลภาพการใช้ประโยชน์ที่ดิน / ใช้ AI ดึงข้อมูล API จากหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูล เขียนโค้ดทำแผนที่แสดงบนหน้าเว็บไซต์ / การประยุกต์ใช้ AI และ Machine Learning ในงานภูมิสารสนเทศ เช่น การจำแนกประเภทที่ดินอัตโนมัติ, การตรวจจับการเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดิน, หรือการพยากรณ์ข้อมูลเชิงพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 13.08 เท่ากัน นอกจากนี้ ยังต้องการในเรื่องของการใช้ Remote Sensing และแบบจำลองคณิตศาสตร์เพื่อเฝ้าระวังภัยพิบัติ จัดการทรัพยากรธรรมชาติ และพยากรณ์พื้นที่เสี่ยงผ่านระบบอัตโนมัติ สอนการใช้แอปพลิเคชันและแผนที่ออนไลน์เพื่อเตือนภัยและเข้าถึงข้อมูลฟรี การประยุกต์และแปลความภาพถ่ายดาวเทียมเพื่อการเกษตร การออกแบบเทคโนโลยีจรวดและหลักการคำนวณทางอวกาศขั้นสูง รวมถึงการสำรวจอวกาศ การใช้งานข้อมูล SAR ใน application เกี่ยวกับภัยพิบัติประเภทต่างๆ การประกอบหุ่นยนต์ การใช้งานโปรแกรม เบื้องต้น / ขั้นสูง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 72

ตารางที่ 72 ร้อยละผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม จาก สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1) การใช้งานโปรแกรม QGIS / ArcGIS / GIS ขั้นพื้นฐาน / Adv GIS / การเขียนโปรแกรมภาษาต่างๆ ที่ใช้งานกับ GIS รวมถึงการใช้ในการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ที่ดินและอาคารจากภาพถ่ายดาวเทียมประเภทต่างๆ และการติดตามการปลูกต้นไม้ ตรวจสอบพื้นที่ปลูกป่า การฟื้นฟูพื้นที่สีเขียว การประเมินผล การเติบโตของต้นไม้ และบริหารจัดการ Carbon Credit โดยพัฒนาเป็นระบบที่ดึงข้อมูลมาประมวลผล และรายงานผลแบบอัตโนมัติผ่าน Web Application/Dashboard ที่สื่อสารข้อมูลได้เข้าใจง่าย การทำ GIS จากภาพถ่าย THEOS-2 ด้วย Open GIS	14	13.08

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
2) การประยุกต์ใช้ AI ประมวลผลข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมหรือโดรนเพื่อแปลภาพการใช้ประโยชน์ที่ดิน / ใช้ AI ดึงข้อมูล API จากหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูล เขียนโค้ดทำแผนที่แสดงบนหน้าเว็บไซต์ / การประยุกต์ใช้ AI และ Machine Learning ในงานภูมิสารสนเทศ เช่น การจำแนกประเภทที่ดินอัตโนมัติ, การตรวจจับการเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดิน, หรือการพยากรณ์ข้อมูลเชิงพื้นที่	14	13.08
3) ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Remote Sensing ในการเฝ้าระวังภัยพิบัติ เช่น การเคลื่อนตัวของดิน น้ำท่วม และไฟป่า รวมถึงการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โดยพัฒนาเป็นระบบที่ดึงข้อมูลมาประมวลผล และรายงานผลแบบอัตโนมัติผ่าน Web Application/Dashboard ที่สื่อสารข้อมูลได้เข้าใจง่าย / การใช้ Remote Sensing ขั้นสูงทางด้านการเกษตร / การประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลระยะไกลร่วมกับแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ เพื่อการพยากรณ์พื้นที่เสี่ยงน้ำท่วมฉับพลัน และภัยแล้ง	10	9.35
4) การสอนการใช้ application ที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น การใช้งาน application บนโทรศัพท์ เพื่อเตือนภัยธรรมชาติ แสดงข้อมูลที่มี พร้อมทั้งวิธีการดาวน์โหลด และคำแนะนำวิธีการนำข้อมูลออกมาใช้โดยละเอียด การประยุกต์ใช้แผนที่ หรือข้อมูลออนไลน์ ในเว็บไซต์ที่ฟรี	7	6.54
5) การนำข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมมาประยุกต์ใช้ และการแปลความภาพถ่ายดาวเทียม วิเคราะห์ข้อมูลจากภาพถ่ายดาวเทียม (เฉพาะกลุ่มสำหรับ กรมส่งเสริมการเกษตร)	5	4.67
6) การใช้ภาพถ่ายดาวเทียมในการดูการเปลี่ยนแปลงทางด้านสิ่งแวดล้อม ข้อมูลสถิติสถานการณ์สิ่งแวดล้อม ปัจจุบัน วิเคราะห์ข้อมูลสภาพอากาศ ดูพิกัดน้ำท่วมหรือไฟป่า	4	3.74
7) การใช้ข้อมูลดาวเทียม ไม่ว่าจะเป็น การสร้างนวัตกรรมในองค์กร based on ข้อมูลดาวเทียม โชว์เคส การนำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ประโยชน์กับโครงสร้างประเทศ และเทคนิคการใช้ข้อมูลดาวเทียมขั้นสูง	4	3.74
8) ดาวเทียม	4	3.74
9) การออกแบบเทคโนโลยีอวกาศจำพวกเครื่องยนต์แรงดันของจรวด และเทคโนโลยีจรวดส่งดาวเทียม และหลักการคำนวณขั้นสูง จำพวกเส้นทางการโคจรบนอวกาศและค่าแรงกระทำของวัตถุที่จะส่งผล รวมถึงการสำรวจอวกาศ	4	3.74
10)การใช้งานข้อมูล SAR ใน application เกี่ยวกับภัยพิบัติประเภทต่างๆ	3	2.80
11)การทำงานร่วมกันระหว่างต่างวัย ต่างศาสตร์ ต่างความเชี่ยวชาญ	3	2.80
12)สารสนเทศเกี่ยวกับการสำรวจข้อมูลด้านการเกษตร สำรวจข้อมูลภาคพื้นดิน สารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อจัดทำภาพสามมิติ	3	2.80
13)ให้ทาง GISTDA จัดสรรหลักสูตรได้ตามความเหมาะสม	3	2.80
14)การประกอบหุ่นยนต์ การใช้งานโปรแกรม เบื้องต้น / ขั้นสูง	3	2.80
15)การประยุกต์ใช้อากาศยานไร้คนขับในการทำแผนที่ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการข่าวของกองทัพบก และการถ่ายภาพเพื่อทำแผนที่ทางอากาศ	3	2.80
16)ความรู้ด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศเบื้องต้น พร้อมนำชม GISTDA ศรีราชา หรือทิศทางของ GISTDA	3	2.80
17)การใช้งานและการประยุกต์ใช้ Google Earth Engine เพื่องานด้านการจัดการทรัพยากรน้ำ และมีราคาถูกกว่านี้	2	1.87
18)กระบวนการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีอวกาศ	2	1.87
19)จัดทำแผนที่ การทำแผนที่เชิงโต้ตอบ (Interactive Map) คำนวณระยะทางผ่าน webapp	2	1.87
20)การบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่	2	1.87

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
21)การพัฒนาโปรแกรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ทางอินเทอร์เน็ต (NonDegree) และการเขียนโปรแกรมฟังก์ชันต่างๆ ในการควบคุมระบบ	2	1.87
22)หลักสูตรด้านการพัฒนาแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มภูมิสารสนเทศ การใช้เครื่องมือตรวจแพลตฟอร์มต่างๆ	2	1.87
23)การต่อยอดเชิงพาณิชย์	1	0.93
24)ทำวิจัยร่วมกับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	1	0.93
25)IOT	1	0.93
26)chatGPT	1	0.93
27)ด้านรายละเอียดความเป็นมา และลักษณะการประมวลผลของข้อมูล โดยละเอียด	1	0.93
28)การสร้างดาวเทียม Cubesat ที่ละส่วน ๆ	1	0.93
29)การเชื่อมต่อข้อมูล	1	0.93
30)หลักสูตรด้านความมั่นคงทางไซเบอร์สำหรับระบบอวกาศและภูมิสารสนเทศ	1	0.93
31)Digital literacy	1	0.93
32)ด้านการพัฒนาคุณวุฒิวิชาชีพให้เป็นระดับผู้นำของการจัดทำทดสอบ	1	0.93
33)Satellite Biomass	1	0.93
34)การใช้ข้อมูล GPS และการแปลงค่าพิกัด	1	0.93
35)การใช้แพลตฟอร์มคำนวณคาร์บอน	1	0.93
36)เทคโนโลยีอวกาศเพื่อการวางผังเมืองและการบริหารจัดการเมืองอัจฉริยะ	1	0.93
37)การทำ landuse	1	0.93
38)Digital Forensics สำหรับระบบภูมิสารสนเทศ	1	0.93
39)การอบรมสัมมนา THEOS-2 User Conference ครั้งแรกของประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยน การใช้งานในหน่วยงานต่างๆ ว่าเอาไปใช้งานอะไรบ้าง มีอุปสรรคอะไรบ้าง และแก้ไขการใช้งานภาพ THEOS2 อย่างไร	1	0.93
40)LiDAR	1	0.93
41)การทำภาพ Ortho จากภาพถ่ายดาวเทียมไทยโชต 2	1	0.93

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.6 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-

2 ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-

2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.73 และมีประโยชน์ต่อภารกิจ อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.27 ทั้งนี้ มีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.55 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 73

ตารางที่ 73 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม

THEOS-2 ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.66	73.27	มาก
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.94	78.73	มาก
ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	3.63	72.55	มาก

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ

ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจ โดยประโยชน์ที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ สามารถประยุกต์ใช้ในงานวิจัยด้านสำรวจระยะไกลและวิเคราะห์เชิงพื้นที่ หรือสำหรับการวิจัยเพื่อขอทุน เป็นสื่อการเรียนรู้ และสร้างความเข้าใจในการพัฒนาดาวเทียมรุ่นใหม่ คิดเป็นร้อยละ 34.09 รองลงมาคือ ใช้ข้อมูลหลากหลายด้าน เช่น ที่ดิน เกษตร ภัยพิบัติ ทรัพยากรน้ำ และเมือง มาวิเคราะห์และทำแผนที่เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายและพัฒนาระบบงานให้เป็นดิจิทัลมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 15.91 นอกจากนี้ ช่วยบริหารจัดการน้ำและรับมือภัยพิบัติได้แม่นยำ รวดเร็ว และยั่งยืน สนับสนุนการวางแผนเกษตร เพิ่มผลผลิตและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ใช้ภาพดาวเทียมติดตามการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม เช่น ภัยแล้ง น้ำท่วม จัดทำแผนที่ฐานความละเอียดสูงของประเทศไทย ใช้ข้อมูลดาวเทียมวิเคราะห์ภูมิประเทศและแก้ข้อพิพาทพื้นที่ ตรวจสอบวัชพืชในแหล่งน้ำช่วยรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงพื้นที่เกษตรและป่าไม้ ติดตามปลูกป่าและคำนวณคาร์บอนเครดิต พร้อมพัฒนาระบบข้อมูลเชิงพื้นที่ วิจัยวัดคลอโรฟิลล์-

A เพื่อติดตามสารไนโตรเจนและผลกระทบทางเกษตร ช่วยธุรกิจวางแผน ลดต้นทุน เพิ่มความยืดหยุ่น และพัฒนาโซลูชันตลาดโลก อีกทั้งยังเห็นว่าหากราคาสมเหตุสมผลและอัปเดตภาพรายวัน จะเพิ่มประโยชน์สูงสุดในการใช้งานข้อมูลดาวเทียม รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 74

ตารางที่ 74 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประโยชน์ต่อภารกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1) ประยุกต์ใช้ในงานวิจัยด้านสำรวจระยะไกลและวิเคราะห์เชิงพื้นที่ หรือสำหรับการวิจัยเพื่อขอทุน เป็นสื่อการเรียนรู้ และสร้างความเข้าใจในการพัฒนาดาวเทียมรุ่นใหม่	15	34.09
2) ใช้ข้อมูลหลากหลายด้าน เช่น ที่ดิน เกษตร ภัยพิบัติ ทรัพยากรน้ำ และเมือง มาวิเคราะห์และทำแผนที่เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายและพัฒนาระบบงานให้เป็นดิจิทัลมากขึ้น	7	15.91
3) มีประโยชน์สูงในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและรับมือภัยพิบัติทางน้ำ ช่วยเพิ่มความแม่นยำ รวดเร็ว และเข้าถึงข้อมูลภูมิสารสนเทศได้ทุกระดับ การบูรณาการกับหน่วยงานรัฐและชุมชนทำให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาระบบน้ำอย่างยั่งยืนและลดความเสี่ยงภัยพิบัติระยะยาว	6	13.64
4) เทคโนโลยีนี้ช่วยในการวางแผนและตัดสินใจทางการเกษตรอย่างแม่นยำ โดยติดตามการเจริญเติบโตของพืชและประเมินพื้นที่เพาะปลูก ส่งเสริมการเพิ่มผลผลิตล่วงหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	3	6.82

ประโยชน์ต่อภารกิจ	จำนวน	ร้อยละ
5) ใช้ภาพถ่ายดาวเทียมตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม เช่น ภัยแล้งและน้ำท่วม	2	4.55
6) จัดทำแผนที่ฐานความละเอียดสูงสำหรับประเทศไทย	2	4.55
7) ใช้ข้อมูลเป็นฐานเปรียบเทียบสำหรับวิเคราะห์และศึกษาลักษณะภูมิประเทศในพื้นที่ต่างๆ และสามารถใช้อุปกรณ์ภาพถ่ายดาวเทียมเป็นหลักฐานในการวิเคราะห์และตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพื้นที่พิพาท	2	4.55
8) ตรวจสอบแหล่งน้ำที่มีวัชพืชนาแน่น ช่วยประเมินคุณภาพสิ่งแวดล้อม และลดมลพิษพร้อมผลกระทบต่อระบบนิเวศ	1	2.27
9) ได้ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมที่ทันสมัย ช่วยเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่เกษตรและป่าไม้ในพื้นที่ปฏิบัติงานได้	1	2.27
10) หากราคาสหเทศมูลและอัปเดตรูปภาพรายวัน จะเพิ่มประโยชน์สูงสุดในการใช้งานข้อมูลดาวเทียม	1	2.27
11) สามารถติดตามและประเมินการเปลี่ยนแปลงพื้นที่อย่างแม่นยำและต่อเนื่อง โดยเฉพาะการติดตามปลูกป่าและคำนวณการดูดซับคาร์บอน ซึ่งสำคัญต่อการจัดทำ Carbon Credit และการวางแผนพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงการพัฒนาเว็บระบบ Web Application สำหรับนำเสนอข้อมูลเชิงพื้นที่แบบ Interactive อย่างมีประสิทธิภาพ	1	2.27
12) ปัจจุบันมีโครงการวิจัยใช้ภาพถ่ายดาวเทียม Theos-2 ร่วมกับ Sentinel-2 ในการวัดค่าคลอโรฟิลล์-A บนบกและน้ำ เพื่อประเมินความเสี่ยงการเกิดไนโตรเจนในแหล่งน้ำ ภาพถ่าย Theos-2 ช่วยสำรวจพื้นที่ริมตลิ่งที่ลาดชันและการใช้ประโยชน์ทางเกษตรกรรม ซึ่งส่งผลต่อการปล่อยสารเคมีและเพิ่มค่าไนเตรดในแม่น้ำ	1	2.27
13) ช่วยธุรกิจภาคเกษตร ป่าไม้ ผังเมือง และโลจิสติกส์ วิเคราะห์และวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ตรวจสอบพื้นที่เพาะปลูกและจัดการทรัพยากร ธุรกิจเข้าถึงข้อมูลคุณภาพสูงในราคาที่เหมาะสม ลดการพึ่งพาข้อมูลต่างประเทศ ลดต้นทุน เพิ่มความยืดหยุ่นในการแข่งขัน และพัฒนาโซลูชันตอบโจทย์ตลาดโลก เช่น การจัดการคาร์บอนเครดิตและติดตามการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	1	2.27
14) ช่วยลดต้นทุนการจัดซื้อภาพถ่ายดาวเทียมจากต่างประเทศที่มีความละเอียดเทียบเท่า ใช้งานได้ง่ายในด้านการต่าง ๆ ได้	1	2.27

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน

ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน โดยประโยชน์ที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงและจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จากข้อมูลสถิติและสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถพยากรณ์และเตรียมความพร้อมรับมือภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วมและภัยแล้ง ช่วยเหลือประชาชนได้ทันเวลา โดยใช้ภาพถ่ายดาวเทียมระบุพื้นที่น้ำท่วมและวางแผนเส้นทางอพยพ ใช้วิเคราะห์เชิงพยากรณ์และประมวผลเพื่อแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เช่น ฝุ่น PM2.5 ไฟป่า และน้ำท่วม ช่วยฟื้นฟูความเสียหายในพื้นที่ เช่น ไฟป่าและน้ำท่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 28.24 รองลงมาคือ ประชาชนรับรู้และเข้าใจนวัตกรรมดาวเทียมของไทยอย่างทั่วถึง เกิดความสนใจและสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลตามความต้องการได้อย่างเหมาะสม ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมช่วยเป็นแนว

ทางดำรงชีวิตอย่างมั่นคงและปลอดภัย พร้อมส่งเสริมการเตรียมตัวป้องกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 12.94 นอกจากนี้ยังมีประโยชน์ในด้านบริหารจัดการน้ำ วางผังเมือง สนับสนุนครอบครัวเกษตรกร วางแผนและประเมินพื้นที่เพาะปลูกได้อย่างแม่นยำ ประโยชน์ในด้านการศึกษาและวิจัย ติดตามการเปลี่ยนแปลงและวางแผนพัฒนาพื้นที่ เป็นฐานข้อมูลภูมิประเทศ สนับสนุนการวางแผนโครงการรถไฟความเร็วสูง ใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน พัฒนาแผนที่ รวมถึงวางแผนพัฒนาโครงการและธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 75

ตารางที่ 75 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประโยชน์ต่อสาธารณชน	จำนวน	ร้อยละ
1) ติดตามการเปลี่ยนแปลงและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จากข้อมูลสถิติและสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถพยากรณ์และเตรียมความพร้อมรับมือภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วมและภัยแล้ง ช่วยเหลือประชาชนได้ทันเวลา โดยใช้ภาพถ่ายดาวเทียมระบุพื้นที่น้ำท่วมและวางแผนเส้นทางอพยพ ใช้วิเคราะห์เชิงพยากรณ์และประมวลผลเพื่อแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เช่น ฝุ่น PM2.5 ไฟป่า และน้ำท่วม ช่วยฟื้นฟูความเสียหายในพื้นที่ เช่น ไฟป่าและน้ำท่วม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	24	28.24
2) ประชาชนรับรู้และเข้าใจวัฏกรรมดาวเทียมของไทยอย่างทั่วถึง เกิดความสนใจและสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลตามความต้องการได้อย่างเหมาะสม ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมช่วยเป็นแนวทางดำรงชีวิตอย่างมั่นคงและปลอดภัย พร้อมส่งเสริมการเตรียมตัวป้องกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ	11	12.94
3) สร้างประโยชน์ต่อโครงการบริหารจัดการน้ำ ด้วยการติดตามและตรวจสอบแหล่งน้ำทั่วประเทศ รวมถึงคำนวณปริมาณน้ำต้นทุน การจัดการน้ำทุ่ง และติดตามคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นดาวเทียมที่มีความละเอียด 50 เซนติเมตร จึงทำให้สามารถตรวจจับแหล่งน้ำที่มีวัชพืชนาแน่นได้	9	10.59
4) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเมืองและโครงสร้างพื้นฐาน ด้วยการใช้อุปกรณ์ดาวเทียมในการวางแผนขยายเมืองและยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน	6	7.06
5) ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้ครอบครัวเกษตรกร	6	7.06
6) ช่วยในการทำเกษตรและวางแผนการเกษตร ใช้วิเคราะห์และประเมินพื้นที่เพาะปลูกได้อย่างแม่นยำ เพื่อให้ตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	6	7.06
7) ด้านการศึกษา สามารถนำไปใช้ในการศึกษาและวิจัย สร้าง ด้านการศึกษา เทคโนโลยีนี้ช่วยสร้างโอกาสให้เยาวชนและประชาชนเรียนรู้เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ พร้อมใช้ข้อมูลความละเอียดสูงในการศึกษาวิจัยเชิงพื้นที่ (spatial resolution) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4	4.71
8) ติดตามการเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดิน เพื่อนำข้อมูลไปวางแผนและพัฒนาพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ	3	3.53
9) การคาดการณ์ผลผลิตล่วงหน้าที่มีประสิทธิภาพ	3	3.53
10) ข้อมูลดาวเทียมใช้สืบค้นภูมิประเทศเบื้องต้น เป็นฐานข้อมูลสำคัญของประเทศไทย	2	2.35
11) ข้อมูลดาวเทียมสนับสนุนเกษตรกรในการทำเกษตรแม่นยำ ส่งเสริมความมั่นคงทางอาหาร ทำให้ประชาชนเข้าถึงอาหารที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม	2	2.35
12) การบริหารจัดการน้ำภาคอุตสาหกรรมที่เพิ่มคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดี ลดมลพิษและผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนและระบบนิเวศ	2	2.35
13) มีประโยชน์อย่างยิ่งโดยเฉพาะการเกษตร ภัยพิบัติ เนื่องจากมีความคมชัดและครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ ซึ่งในระยะยาวหากมีข้อมูลจำนวนมาก สามารถใช้ ML หรือ Deep Learning ในการประมวลผลภาพถ่าย และคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้	1	1.18
14) สร้างประโยชน์โครงการเครือข่ายรถไฟความเร็วสูง	1	1.18

ประโยชน์ต่อสาธารณชน	จำนวน	ร้อยละ
15) ช่วยในการวางแผนนโยบายสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น	1	1.18
16) ส่งเสริมทั้งความปลอดภัย ความมั่นคงด้านอาหาร การจัดการทรัพยากร และการพัฒนาที่ยั่งยืน หากมีการใช้งานอย่างแพร่หลายและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสาธารณชนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	1	1.18
17) การเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรที่ครอบคลุมพืชเศรษฐกิจหลัก	1	1.18
18) พัฒนาให้เป็นข้อมูลสามมิติได้ จึงสามารถนำไปผลิตแผนที่มาตราส่วนใหญ่ได้ถึง มาตราส่วน 1 : 1000	1	1.18
19) นำไปพัฒนาแผนงาน/ธุรกิจ	1	1.18

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้บางรายยังเห็นถึงประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-

2 อยู่ในระดับน้อย โดยในด้านการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นว่า ยังไม่มีความเข้าใจในเรื่องของโครงการ THEOS-

2 และภารกิจงานมีความใกล้เคียงกันน้อย เคยยื่นคำขอเพื่อทำวิจัยด้าน Deep Learning แต่ไม่มีการเปิดให้ใช้งานข้อมูลดังกล่าว ยังไม่เคยใช้งานและไม่พบตัวอย่างภาพสำหรับ user ควรสร้าง folder สำหรับ download ภาพตัวอย่าง ในรูปแบบ GeoTIFF หรือ WMS ในพื้นที่ประเทศไทย หรือต่างประเทศ เพื่อให้ประชาชน นักเรียนหรือนักศึกษา สามารถนำไปทดสอบใช้งานได้ (หรือไม่ทราบว่ามีช่องทางอื่น นอกจาก Sphere) และในสาธารณชนเห็นว่า ยังไม่แพร่หลาย และไม่ทราบข่าวประชาสัมพันธ์ใดๆ หลังจากเปิดตัวสำเร็จ ควรเพิ่มการพบปะและเข้าถึงลูกค้าให้มากกว่านี้ ไม่เพียงแค่ประชาสัมพันธ์ในงาน Thailand Space Week อีกทั้ง บุคคลทั่วไปไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 76

ตารางที่ 76 ร้อยละความคิดเห็นที่ให้คะแนนน้อยต่อประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-

2ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ภารกิจ		
1) ยังไม่มีความเข้าใจในเรื่องของ โครงการ THEOS-2 และภารกิจงานมีความใกล้เคียงกันน้อย	2	50.00
2) เคยยื่นคำขอเพื่อทำวิจัยด้าน Deep Learning แต่ไม่มีการเปิดให้ใช้งานข้อมูลดังกล่าว	1	25.00
3) ยังไม่เคยใช้งานและไม่พบตัวอย่างภาพสำหรับ user ควรสร้าง folder สำหรับ download ภาพตัวอย่าง ในรูปแบบ GeoTIFF หรือ WMS ในพื้นที่ประเทศไทย หรือต่างประเทศ เพื่อให้ประชาชน นักเรียนหรือนักศึกษา สามารถนำไปทดสอบใช้งานได้ (หรือไม่ทราบว่ามีช่องทางอื่น นอกจาก Sphere)	1	25.00
สาธารณชน		
4) ยังไม่แพร่หลาย และไม่ทราบข่าวประชาสัมพันธ์ใดๆ หลังจาก launched สำเร็จ ควรเพิ่มการพบปะและเข้าถึงลูกค้าให้มากกว่านี้ ไม่เพียงแค่ประชาสัมพันธ์ในงาน Thailand Space Week	1	50.00
5) บุคคลทั่วไปไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้	1	50.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.7 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการ จำนวน 32 ราย เคยใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD คิดเป็นร้อยละ 29.09 และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.91 โดยให้เหตุผลว่ายังไม่รู้จัก / ไม่รู้รายละเอียดของแพลตฟอร์ม คิดเป็นร้อยละ 62.82 และไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน / ยังไม่จำเป็นต้องใช้ คิดเป็นร้อยละ 23.08 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 77

ตารางที่ 77 ร้อยละพฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

พฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	32	29.09
ไม่เคยใช้	78	70.91
- ไม่รู้จัก / ไม่รู้รายละเอียดของแพลตฟอร์ม	49	62.82
- ไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน / ยังไม่จำเป็นต้องใช้	18	23.08
- ไม่ระบุ	11	14.10
รวม	110	100.00

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจากผู้ที่เคยใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD พบว่า ในภาพรวมผู้ที่เคยใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 โดยมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ในประเด็นความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ ความสะดวกในการเข้าถึง Platform และความเร็วในการประมวลผล/เรียกดูข้อมูล มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 และ 4.13 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 78

ตารางที่ 78 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1) ความสะดวกในการเข้าถึง Platform	4.16	83.13	มาก
2) ความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน	4.63	92.50	มากที่สุด
3) ความทันสมัยของข้อมูล	4.09	81.88	มาก
4) ความเร็วในการประมวลผล/เรียกดูข้อมูล	4.13	82.50	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	4.25	85.00	มาก

นอกจากนี้ ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีฟีเจอร์ที่ต้องการให้เพิ่มในแพลตฟอร์ม AWAGAD ได้แก่ ฟังก์ชันการทำงานร่วมกับอุปกรณ์ IoT การเพิ่มเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง ระบบ AWAGAD ที่ใช้ในการค้นหาภาพ ควรเพิ่มข้อมูลภาพให้มากขึ้น มี Catalog ภาพ THEOS-2 และอัปเดตข้อมูลใหม่ๆ ให้อยู่ด้านบน การสร้างชุมชนผู้ใช้งานเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ และมีระบบแจ้งเตือนแบบเรียลไทม์ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 79

ตารางที่ 79 ร้อยละฟีเจอร์ที่ต้องการให้เพิ่มในแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ฟีเจอร์ที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
1) ฟังก์ชันการทำงานร่วมกับอุปกรณ์ IoT	1	20.00
2) การเพิ่มเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง	1	20.00
3) ระบบ AWAGAD ที่ใช้ในการค้นหาภาพ ควรเพิ่มข้อมูลภาพให้มากขึ้น มี Catalog ภาพTHEOS-2 และอัปเดตข้อมูลใหม่ๆ ให้อยู่ด้านบน	1	20.00
4) การสร้างชุมชนผู้ใช้งานเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์	1	20.00
5) ระบบแจ้งเตือนแบบเรียลไทม์	1	20.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.8 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ภาพลักษณ์ที่มีการถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ องค์กรมีมาตรฐานและความน่าเชื่อถือด้านข้อมูลและเทคโนโลยี สนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายอย่างแม่นยำ และสร้างความมั่นใจในการใช้ผลิตภัณฑ์มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 30.63 รองลงมาคือ เป็นองค์กรหลักของประเทศที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เป็นศูนย์ข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศจากข้อมูลดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 17.12 นอกจากนี้ยังเห็นว่ามีภาพลักษณ์ที่ดี ใช้งานง่าย เข้าถึงง่าย มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและดาวเทียมของประเทศให้ทันสมัยและก้าวหน้า บุคลากรมีความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับความไว้วางใจ ด้วยการให้บริการข้อมูลจากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมความพร้อมในการให้บริการ ราคาเหมาะสม และความรวดเร็วในการจัดหาภาพถ่ายดาวเทียม รวมถึงการดูแลลูกค้าด้วย Service Mind ที่ดี ส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 80

ตารางที่ 80 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) องค์กรมีมาตรฐานและความน่าเชื่อถือด้านข้อมูลและเทคโนโลยี สนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายอย่างแม่นยำ และสร้างความมั่นใจในการใช้ผลิตภัณฑ์มากขึ้น	34	30.63
2) เป็นองค์กรหลักของประเทศที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เป็นศูนย์ข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศจากข้อมูลดาวเทียม	19	17.12
3) ภาพลักษณ์ที่ดี ใช้งานง่าย เข้าถึงง่าย ส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจ ช่วยลดการพึ่งพาข้อมูลและระบบจากต่างประเทศ และส่งเสริมความมั่นคงทางเทคโนโลยีของประเทศในระยะยาว	17	15.32
4) เป็นองค์กรที่มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและดาวเทียมของประเทศให้ทันสมัยและก้าวหน้าต่อเนื่องเพื่อยกระดับศักยภาพและแข่งขันในเวทีนานาชาติอย่างเข้มแข็ง	14	12.61
5) บุคลากรมีความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมด้วยทีมงานคนรุ่นใหม่ที่มีทักษะ	7	6.31
6) องค์กรมีชื่อเสียง ไว้วางใจได้	5	4.50

ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
7) ให้บริการข้อมูลที่ได้จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีความพร้อมในการให้บริการ ราคาเหมาะสม ความรวดเร็วในการจัดหาภาพถ่ายดาวเทียม รวมถึง Service Mind ในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นปัจจัยสำคัญทำให้กลับมาใช้บริการซ้ำ	5	4.50
8) ช่วยเพิ่มศักยภาพและสร้างเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการเกษตรของไทย ผ่านการให้บริการเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	2	1.80
9) มีผล เพื่อจะได้ลดคาร์บอน	1	0.90
10) บุคลากรมีความน่าเชื่อถือ	1	0.90
11) มีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ	1	0.90
12) การมีบริการที่ดี เป็นแรงจูงใจในการเลือกสถานที่เพื่อจัดกิจกรรมศึกษาเรียนรู้นอกห้องเรียน	1	0.90
13) สร้างโอกาสให้กับเยาวชนและภาคธุรกิจ	1	0.90
14) การดำเนินงานที่มุ่งเน้นความยั่งยืน ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของชุมชนทำให้ GISTDA เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ	1	0.90
15) สนับสนุนการจัดการทรัพยากรและภัยพิบัติ	1	0.90
16) มีการส่งเสริมความร่วมมือและให้บริการด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศทั้งในประเทศและต่างประเทศ	1	0.90

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.9 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ โดยภาพรวมพบว่า มีคะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.39 โดยประเด็นจะกลับมาอบรม/สัมมนา กับ GISTDA อีก มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.18 จะแนะนำหลักสูตรของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่น ๆ และจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 เท่ากัน ซึ่งทั้งสามประเด็นดังกล่าวมีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 81

ตารางที่ 81 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความภักดี
จะกลับมาอบรม/สัมมนา กับ GISTDA อีก	4.61	92.18	มากที่สุด
จะแนะนำหลักสูตรของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่น ๆ	4.70	94.00	มากที่สุด
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	4.70	94.00	มากที่สุด
ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการโดยรวม	4.67	93.39	มากที่สุด

● Net Promoter Score (NPS)

จากผลการสำรวจคะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 70.91 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้ที่จะสนับสนุน GISTDA ร้อยละ 77.27

และผู้รับบริการกลุ่มที่ไม่สนับสนุน GISTDA อยู่ที่ร้อยละ 6.36 และกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น ถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า อยู่ที่ร้อยละ 16.36 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 82

ตารางที่ 82 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

กลุ่ม	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน GISTDA	6.36
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า GISTDA	16.36
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน GISTDA	77.27
NPS	70.91

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้บางรายยังเห็นว่า จากการเข้ารับการอบรมยังไม่ได้ตรงตามสิ่งที่คาดหวัง ผลผลิตและบริกรมมีความเข้าถึงยาก และหน่วยงานส่งมาอบรม คิดเป็นร้อยละ 33.33 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 83

ตารางที่ 83 ร้อยละความคิดเห็นที่ให้คะแนนน้อยต่อความภักดีที่มีต่อผลผลิตและงานบริการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1) ไม่ได้ตรงตามสิ่งที่คาดหวังจากการอบรม	1	33.33
2) ผลผลิตและบริกรมมีความเข้าถึงยาก	1	33.33
3) หน่วยงานส่งมาอบรม	1	33.33

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● แผนการใช้บริการจากที่อื่น

จากการสำรวจแผนการใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่มีแผนการใช้บริการจากที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 62.73 และมีแผนการใช้บริการจากที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 37.27 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 84

ตารางที่ 84 ร้อยละพฤติกรรมที่จะใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มี	41	37.27
ไม่มี	69	62.73
รวม	110	100.00

เมื่อพิจารณารูปแบบของการให้บริการที่ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ต้องการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน คิดเป็นร้อยละ 41.49รองลงมาคือ ค

ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยรับเงินทุนสนับสนุนจากแหล่งอื่น คิดเป็นร้อยละ 37.23 และชำระเงินค่าหลัก
กสูตรตามปกติ คิดเป็นร้อยละ 21.28 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 85

ตารางที่ 85 ร้อยละรูปแบบของการให้บริการที่ต้องการ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

รูปแบบการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) ชำระเงินค่าหลักสูตรตามปกติ	40	21.28
2) ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน	78	41.49
3) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยรับเงินทุนสนับสนุนจากแหล่งอื่น	70	37.23

หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.10 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ.

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า โดยรวมมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.36 โดยมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในด้านการสื่อสารและภาพลักษณ์ ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน และศักยภาพบุคลากร ค่าเฉลี่ย 4.30 เท่ากัน โดยด้านการดำเนินงานที่เปิดเผย
และโปร่งใส มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.18 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 86

ตารางที่ 86 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์
ความรู้ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน	4.30	0.64	86.10	มาก
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.24	0.63	84.79	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	4.18	0.69	83.58	มาก
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	4.30	0.58	86.00	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์	4.33	0.64	86.55	มาก
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.26	0.61	85.18	มาก
ความเชื่อมั่นโดยรวม	4.27	0.63	85.36	มาก

● ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.10 โดยมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในประเด็นให้ความไว้วางใจ GISTDA ในการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ นโยบายและการปฏิบัติของการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมีความชัดเจนแน่นอนและต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.42 และเชื่อมั่นว่า นโยบายและการปฏิบัติในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ GIST

DA ดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนและสังคม ค่าเฉลี่ย 4.41 โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทั้งสามประเด็น ในขณะที่ประเด็น GISTDA ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.12 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 87

ตารางที่ 87 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1) นโยบายและการปฏิบัติของการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมีความชัดเจนแน่นอนและต่อเนื่อง	4.42	0.65	88.36	มาก
2) GISTDA ให้บริการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศด้วยความรับผิดชอบ	4.32	0.62	86.36	มาก
3) นโยบายและการปฏิบัติในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ GISTDA ดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนและสังคม	4.41	0.64	88.18	มาก
4) GISTDA ให้บริการได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	4.38	0.70	87.64	มาก
5) ท่านให้ความไว้วางใจ GISTDA ในการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	4.44	0.63	88.73	มาก
6) ท่านไว้วางใจ GISTDA ให้เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ของประเทศ	4.36	0.60	87.27	มาก
7) GISTDA ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ	4.12	0.66	82.36	มาก
8) GISTDA เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ	4.25	0.72	84.91	มาก
9) GISTDA จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ	4.20	0.63	84.00	มาก
10) GISTDA ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการต่างๆ	4.26	0.66	85.27	มาก
11) GISTDA เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการเรื่องที่ซับซ้อนหรือเรื่อง การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศเพื่อให้ประเทศยังคงมีขีดความสามารถด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอวกาศได้อย่างเหมาะสม	4.34	0.62	86.73	มาก
12) GISTDA ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับผู้รับบริการ	4.27	0.60	85.45	มาก

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความเชื่อมั่น
13) ท่านเห็นว่า GISTDA ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการให้บริการ	4.20	0.60	84.00	มาก
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงานโดยรวม	4.30	0.64	86.10	มาก

- ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.79 โดยมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในประเด็นการดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับสถานการณ์หรือแนวโน้มของอุตสาหกรรมอวกาศของโลก ค่าเฉลี่ย 4.20 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 88

ตารางที่ 88 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความเชื่อมั่น
14) การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับสถานการณ์หรือแนวโน้มของอุตสาหกรรมอวกาศของโลก	4.20	0.56	84.00	มาก
15) การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของท่าน	4.34	0.73	86.73	มาก
16) ผลงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับประเทศและสร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาอุตสาหกรรมอวกาศของประเทศไทย	4.18	0.61	83.64	มาก
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม	4.24	0.63	84.79	มาก

- ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.58 โดยมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในประเด็น GISTDA เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ GISTDA มีความโปร่งใส และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ค่าเฉลี่ย 4.17 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 89

ตารางที่ 89 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
17) GISTDA เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น	4.19	0.63	83.82	มาก
18) ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ GISTDA มีความโปร่งใส	4.17	0.78	83.45	มาก
19) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)	4.17	0.68	83.45	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใสโดยรวม	4.18	0.69	83.58	มาก

● ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในประเด็น GISTDA มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการและการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ค่าเฉลี่ย 4.37 ร้อยละเอียดยังแสดงดังตารางที่ 90

ตารางที่ 90 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
20) บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.23	0.54	84.55	มาก
21) GISTDA มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการและการทำงาน ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	4.37	0.62	87.45	มาก
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากรโดยรวม	4.30	0.58	86.00	มาก

● ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ พบว่า ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.55 โดยเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง GISTDA ในทางที่ดี และเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ร้อยละเอียดยังแสดงดังตารางที่ 91

ตารางที่ 91 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
22) ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง GISTDA ในทางที่ดี และเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	4.33	0.64	86.55	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์โดยรวม	4.33	0.64	86.55	มาก

● ความเชื่อมั่นในภาพรวม

จากการสำรวจความเชื่อมั่นในภาพรวม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.18 โดยส่วนใหญ่ยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ GISTDA ค่าเฉลี่ย 4.28 และมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจงานของ GISTDA และเห็นว่า การดำเนินงานของ GISTDA มีความคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 4.24 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 92

ตารางที่ 92 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นในภาพรวม ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
23) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจงานของ GISTDA และเห็นว่า การดำเนินงานของ GISTDA มีความคุ้มค่า	4.24	0.62	84.73	มาก
24) ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ GISTDA	4.28	0.59	85.64	มาก
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.26	0.61	85.18	มาก

4.3.11 บทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568 ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่า สทอภ. มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเป็นคนรุ่นใหม่ที่ทันสมัย มีความกระตือรือร้น สุภาพ เอาใจใส่ผู้รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 26.32 รองลงมาคือ สทอภ. เป็นหน่วยงานที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ พัฒนาดาวเทียมให้มีความทันสมัย ก้าวหน้าอยู่เสมอ โดยเฉพาะโครงการ THEOS-2 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของประเทศในการพึ่งพาตนเองด้านข้อมูลเชิงพื้นที่ และให้บริการข้อมูลที่ได้จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ มีความพร้อมของเครื่องมือและข้อมูล ได้ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 25.00

นอกจากนี้ยังเห็นว่าเป็นหน่วยงานมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศของประเทศ โดยเฉพาะการส่งยานอวกาศและปล่อยดาวเทียม THEOS-2 ซึ่งช่วยเพิ่มความสามารถในการถ่ายภาพความละเอียดสูงเพื่อใช้ในการงานผังเมือง เกษตร และภัยพิบัติ พร้อมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศที่มีความเชี่ยวชาญทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีฐานข้อมูลขนาดใหญ่และระบบออนไลน์ที่เข้าถึงได้สะดวก สามารถใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วม ไฟป่า ดินทรุด และสนับสนุนการเกษตรได้อย่างแม่นยำ รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลผ่านแพลตฟอร์มสาธารณะ เช่น NSDC และ SPHERE เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย นอกจากนี้ยังมีการนำเสนอแผนที่สถานการณ์ด้านต่าง ๆ และจัดเก็บข้อมูลสถิติสิ่งแวดล้อมที่เป็นปัจจุบัน พร้อมส่งเสริมความร่วมมือในระดับประเทศและนานาชาติอย่างต่อเนื่อง การดำเนินงานขับเคลื่อนด้วยผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ ก่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังจัดอบรมในรูปแบบที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย เพื่อสร้างแรงบันดาลใจแก่เยาวชน และสนับสนุนการใช้ข้อมูลในการพัฒนานโยบาย ความยั่งยืน และเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ โดยเฉพาะในด้านการเกษตรอย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดอ่อนจากการดำเนินงานที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เห็นว่ายังขาดการสื่อสารข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ไปยังผู้รับบริการหรือบุคคลทั่วไปได้อย่างทั่วถึง ควรสื่อสารให้มากขึ้นเพื่อให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น และสร้างความเข้าใจในศักยภาพของข้อมูลดาวเทียมมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมยังคงค่อนข้างสูง และขาดบุคลากรเฉพาะทางในบางด้าน คิดเป็นร้อยละ 15.79 เท่ากัน นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกสำหรับภาคประชาชนหรือภาคธุรกิจขนาดเล็ก อีกทั้งถูกใช้จำกัดในระดับนโยบายและหน่วยงานกลาง ยังมีการพึ่งพาเทคโนโลยีจากต่างประเทศ ขณะที่การขยายบริการเชิงพาณิชย์ยังไม่โดดเด่นเพียงพอ การเข้าถึงบริการด้าน GIS ยังคงค่อนข้างยาก และข้อมูลออนไลน์ที่ให้ใช้ฟรีบางส่วนยังไม่ตอบโจทย์ผู้ใช้งาน อีกทั้งยังไม่มี การสื่อสารหรือแสดงข้อมูลเกี่ยวกับบริการฟรีอย่างชัดเจน ภาคเอกชนยังมีส่วนร่วมน้อยในการนำข้อมูลไปใช้เชิงธุรกิจ นอกจากนี้ยังมีความซ้ำซ้อนของภารกิจกับหน่วยงานอื่นในด้านภูมิสารสนเทศบางประเภท รวมถึงปัญหาด้านความมั่นคงจากการถูกโจมตีเว็บไซต์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร การให้บริการบางส่วนยังไม่สอดคล้องกับการใช้งานในตลาดปัจจุบัน และภารกิจที่มากเกินไปส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร อีกทั้งยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่ รวมถึงไม่มีคู่มือการใช้งานที่ชัดเจน ส่งผลต่อความเข้าใจของผู้ใช้งาน สุดท้าย ในด้านการให้ข้อมูลและการจัดการยังล่าช้า ร้อยละเอ็ดแสดงดังตารางที่ 93

ตารางที่ 93 ร้อยละความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568 ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานของ สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
จุดแข็ง		
1) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเป็นคนรุ่นใหม่ที่ทันสมัย มีความกระตือรือร้น สุภาพ เอาใจใส่ผู้รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	20	26.32

ความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานของ สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
2) เป็นหน่วยงานที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ พัฒนาดาวเทียมให้มีความทันสมัย ก้าวหน้าอยู่เสมอ โดยเฉพาะโครงการ THEOS-2 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของประเทศในการพึ่งพาตนเองด้านข้อมูลเชิงพื้นที่ และให้บริการข้อมูลที่ได้จากเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ มีความพร้อมของเครื่องมือและข้อมูลได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน	19	25.00
3) เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ไว้วางใจได้	13	17.11
4) มีการพัฒนารูปแบบการอบรมที่หลากหลาย น่าสนใจ และเข้าถึงได้ง่ายมากขึ้น สร้างแรงบันดาลใจให้นักเรียน นักศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีอวกาศ	6	7.89
5) เป็นศูนย์ข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศจากข้อมูลดาวเทียม ที่มีความเชี่ยวชาญด้าน GIS ทั้งในระดับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีฐานข้อมูลภูมิสารสนเทศขนาดใหญ่ และระบบออนไลน์ที่เข้าถึงง่าย	4	5.26
6) ส่งยานอวกาศและปล่อยดาวเทียม THEOS-2 สำเร็จ เพิ่มศักยภาพในการถ่ายภาพความละเอียดสูงเพื่อใช้ในงานผังเมือง เกษตร และภัยพิบัติ ทำให้เพิ่มศักยภาพการสำรวจโลกของไทย	3	3.95
7) สามารถใช้ข้อมูลจัดการภัยพิบัติ ตรวจสอบน้ำท่วม ไฟป่า และดินทรุด รวมถึงการเกษตร และผังเมือง ได้อย่างแม่นยำ	2	2.63
8) ขับเคลื่อนด้วยผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและพร้อมปรับตัวต่อทุกสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน ครอบคลุมอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น	2	2.63
9) มีการส่งเสริมความร่วมมือและให้บริการด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง	2	2.63
10) การประยุกต์ใช้ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาสังคม การจัดการภัยพิบัติ และการสนับสนุนนโยบายความยั่งยืน ความร่วมมือระดับนานาชาติและการส่งเสริมการศึกษา ซึ่งช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์และศักยภาพขององค์กร	1	1.32
11) มีข้อมูลสถิติสถานการณ์สิ่งแวดล้อมปัจจุบัน	1	1.32
12) มีการนำเสนอแผนที่ด้านต่างๆ เช่น เรื่องภัยพิบัติ หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	1	1.32
13) เปิดแพลตฟอร์มสาธารณะ เช่น NSDC และ SPHERE ให้เข้าถึงข้อมูลภาพถ่ายและแผนที่	1	1.32
14) ช่วยเพิ่มศักยภาพและสร้างเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการเกษตรของไทย	1	1.32
จุดอ่อน		
1) ควรมีการสื่อสารข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ไปยังผู้รับบริการหรือบุคคลทั่วไปได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น และสร้างความเข้าใจในศักยภาพของข้อมูลดาวเทียมมากขึ้น	8	42.11
2) ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมยังค่อนข้างสูง	3	15.79
3) ขาดบุคลากรเฉพาะทางในบางด้าน	3	15.79
4) มีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกสำหรับภาคประชาชนหรือภาคธุรกิจขนาดเล็ก อีกทั้งถูกใช้จำกัดในระดับนโยบายและหน่วยงานกลาง	2	10.53
5) ยังมีการพึ่งพาเทคโนโลยีจากต่างประเทศ	1	5.26
6) การขยายบริการเชิงพาณิชย์ยังไม่โดดเด่น	1	5.26
7) การเข้าถึงบริการด้าน GIS ค่อนข้างยาก	1	5.26
8) ข้อมูลออนไลน์แบบใช้ฟรียังไม่ตอบโจทย์ผู้ใช้งาน	1	5.26
9) ไม่มีการสื่อสารหรือแสดงข้อมูลเกี่ยวกับบริการพร้อมชัดเจน	1	5.26

ความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานของ สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
10) ภาคเอกชนยังมีส่วนร่วมน้อยในการนำข้อมูลไปใช้เชิงธุรกิจ	1	5.26
11) เกิดความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่นในงานภูมิสารสนเทศบางประเภท	1	5.26
12) การถูกโจมตีเว็บไซต์อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร	1	5.26
13) การให้บริการยังไม่สอดคล้องกับการใช้งานในตลาดปัจจุบัน ภารกิจมีมากกว่าบุคลากรที่รับผิดชอบ	1	5.26
14) ขาดการประชาสัมพันธ์ระบบต่าง ๆ ที่มีอยู่ รวมถึงไม่มีคู่มือการใช้งานชัดเจน	1	5.26
15) ในเรื่องการให้ solution และการจัดการยังล่าช้า	1	5.26

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.12 ความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ.

จากการสำรวจความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ โดยความต้องการที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ พัฒนาการสื่อสารข้อมูลให้เข้าถึงง่าย โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ข้อมูลด้านอวกาศและภูมิสารสนเทศเป็นที่รับรู้และเกิดการใช้งานจริงในชีวิตประจำวัน หรือพัฒนา Dashboard ภาษาไทยแบบเข้าใจง่าย ใช้ได้ทั้งมือถือและคอมพิวเตอร์ พร้อมคู่มือและคลิปสอน เช่น การใช้ข้อมูลดาวเทียม จัดทำรายงานและอินโฟกราฟิกเชิงพื้นที่ สื่อสารผลการวิเคราะห์แบบเข้าใจง่าย และยกระดับการใช้ข้อมูลเชิงนโยบาย โดยพัฒนา Dashboard สำหรับผู้บริหารระดับสูง เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับการตัดสินใจในระดับประเทศ คิดเป็นร้อยละ 23.81 รองลงมาคือ ปรับปรุงเว็บไซต์และช่องทางเข้าถึงข้อมูล ให้สะดวก ใช้งานง่าย พร้อมระบบค้นหาและดาวน์โหลดที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้ เพื่อให้เกิดการนำข้อมูลไปใช้ต่อยอดอย่างแพร่หลาย และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ร่วมมือกับสายงานดาราศาสตร์ให้สามารถติดตามและการพัฒนาไปด้วยกันได้ สร้าง Ecosystem อุตสาหกรรมอวกาศของประเทศ จัดตั้งทีม GISTDA ภูมิภาค เพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีและรับฟังปัญหาจากพื้นที่จริง คิดเป็นร้อยละ 11.90 เท่ากัน

นอกจากนี้ยังต้องการให้พัฒนาเทคโนโลยีและระบบวิเคราะห์ข้อมูลให้ทันสมัย แม่นยำ ครอบคลุมระดับประเทศ พร้อมพัฒนาบุคลากรเฉพาะทางอย่างต่อเนื่อง ลดการพึ่งพาต่างชาติ และให้บริการข้อมูลพื้นฐานฟรีหรือราคาย่อมเยาเพื่อการเข้าถึงที่ทั่วถึง จัด Road Show ประชาสัมพันธ์ในต่างจังหวัด เปิด API สำหรับ Big Data และกระจายข่าวภัยพิบัติทันท่วงที พร้อมอบรมวิชาการสม่ำเสมอ ปรับปรุงงานเอกสารให้รวดเร็ว สนับสนุนงานวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเฉพาะกลุ่ม เช่น เกษตรกร ส่งเสริมบทบาทภาคเอกชน ขยายศูนย์ภูมิสารสนเทศระดับจังหวัด และสนับสนุนสตาร์ทอัพ จัดกิจกรรม Outreach กับชุมชน ปรับปรุงการบริหารโครงการ และขยายบทบาทสู่ระดับอาเซียน โดยใช้จุดแข็งควบคู่กับการพัฒนาจุดอ่อนเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืนต่อประเทศและภูมิภาค รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 94

ตารางที่ 94 ร้อยละความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ. ของผู้รับบริการถ่าย
ทอดองค์ความรู้

ความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนา	จำนวน	ร้อยละ
1) พัฒนาการสื่อสารข้อมูลให้เข้าถึงง่าย โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ข้อมูลด้านอวกาศและภูมิสารสนเทศเป็นที่รับรู้และเกิดการใช้งานจริงในชีวิตประจำวัน หรือพัฒนา Dashboard ภาษาไทยแบบเข้าใจง่าย ใช้ได้ทั้งมือถือและคอมพิวเตอร์ พร้อมคู่มือและคลิปสอน เช่น การใช้ข้อมูลดาวเทียม จัดทำรายงานและอินโฟกราฟิกเชิงพื้นที่ สื่อสารผลการวิเคราะห์แบบเข้าใจง่าย และยกระดับการใช้ข้อมูลเชิงนโยบาย โดยพัฒนา Dashboard สำหรับผู้บริหารระดับสูง เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับการตัดสินใจในระดับประเทศ	10	23.81
2) ปรับปรุงเว็บไซต์และช่องทางเข้าถึงข้อมูล ให้สะดวก ใช้งานง่าย พร้อมระบบค้นหาและดาวน์โหลดที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้ เพื่อให้เกิดการนำข้อมูลไปใช้ต่อยอดอย่างแพร่หลาย	5	11.90
3) ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ร่วมมือกับสายงานดาราศาสตร์ให้สามารถติดตามและการพัฒนาไปด้วยกันได้ สร้าง Ecosystem อุตสาหกรรมอวกาศของประเทศ จัดตั้งทีม GISTDA ภูมิภาค เพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีและรับฟังปัญหาจากพื้นที่จริง	5	11.90
4) พัฒนาเทคโนโลยีและระบบวิเคราะห์ข้อมูล ให้มีความทันสมัย รวดเร็ว แม่นยำ เพื่อประโยชน์ด้านการพยากรณ์และวิเคราะห์ ครอบคลุมข้อมูลเชิงลึกในระดับประเทศ	4	9.52
5) ลงทุนพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง อบรมบุคลากรเฉพาะทางแบบเข้มข้นอย่างต่อเนื่องในระดับเชิงลึก ลดการพึ่งพาต่างชาติ เสริมความมั่นคงทางภูมิสารสนเทศอย่างยั่งยืน	3	7.14
6) ให้บริการข้อมูลฟรีหรือราคาเหมาะสม สำหรับข้อมูลพื้นฐาน เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงได้ โดยเฉพาะหน่วยงานขนาดเล็ก นักวิจัย หรือภาคประชาชน สามารถเข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่ายขึ้น	2	4.76
7) จัด Road Show ในต่างจังหวัด เพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์	1	2.38
8) เปิดบริการ API สำหรับ Big Data เพื่อให้ภายนอกเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย	1	2.38
9) กระจายข่าวแจ้งเตือนภัยพิบัติให้ทันทั่วทั้งที่ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว	1	2.38
10) จัดอบรมเชิงวิชาการอย่างสม่ำเสมอ เพื่ออัปเดตความรู้และความก้าวหน้า	1	2.38
11) ปรับปรุงงานเอกสารให้รวดเร็วและถูกต้อง เพื่อเสริมภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือ	1	2.38
12) เพิ่มการสนับสนุนงานวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่และต่อยอดนวัตกรรม	1	2.38
13) พัฒนาหลักสูตรเฉพาะกลุ่ม เช่น เกษตรกร ให้เข้าถึงเทคโนโลยีได้จริง	1	2.38
14) ส่งเสริมบทบาทภาคเอกชน โดยการลงทุนมีความเหมาะสมคุ้มค่ากับนวัตกรรมที่ได้รับ	1	2.38
15) ขยายการมีส่วนร่วมของหน่วยงานท้องถิ่น โดยสร้างศูนย์ภูมิสารสนเทศระดับจังหวัด พร้อมอบรมผู้นำชุมชน ให้สามารถใช้ข้อมูลเพื่อจัดการน้ำและภัยพิบัติได้ด้วยตนเอง และเปิดโอกาสให้ภาคธุรกิจร่วมพัฒนา จัดโครงการให้เอกชน/Startup ใช้ข้อมูลจริง ส่งเสริมนวัตกรรมจากมหาวิทยาลัยและท้องถิ่น สื่อสารข้อมูลให้นำไปใช้งานนโยบายได้	1	2.38
16) จัดกิจกรรม Outreach กับโรงเรียน มหาวิทยาลัย และชุมชน เพื่อสร้างความเข้าใจว่าอวกาศเกี่ยวข้องกับชีวิตจริง	1	2.38
17) ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการโครงการ ให้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	1	2.38
18) ขยายบทบาทในระดับอาเซียน มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางภูมิสารสนเทศของภูมิภาค	1	2.38
19) ใช้จุดแข็งที่มีอย่างเต็มศักยภาพ ควบคู่ไปกับการพัฒนาในจุดที่ยังต้องปรับปรุง เพื่อเสริมสร้างผลกระทบที่ยั่งยืนต่อประเทศและภูมิภาค เช่น ความสำเร็จของ THEOS-	1	2.38
2 ความร่วมมือระหว่างประเทศ และความสามารถในการแก้ปัญหาสังคม ควบคู่ไปกับการแก้ไขจุดอ่อน เช่น การเพิ่มงบประมาณ การพัฒนาบุคลากร และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้จะช่วยรักษา		

ความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนา	จำนวน	ร้อยละ
ความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ และสร้างผลกระทบที่ยั่งยืนต่อประเทศไทยและภูมิภาค		

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.13 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยส่วนใหญ่เสนอว่าให้มีสร้างแบรนด์ “GISTDA เพื่อประชาชน” ผ่านการสื่อสารบทบาทและภารกิจขององค์กรบนช่องทางโซเชียลมีเดียและกิจกรรมในระดับชุมชน เช่น แคมเปญ “ดาวเทียมดูแลบ้านเรา” เพื่อให้ประชาชนรู้สึกที่ GIS TDA เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน และเข้าใจถึงบทบาทด้านการจัดการภัยพิบัติและการสนับสนุนสังคมอย่างเป็นรูปธรรม และขยายการจัดฝึกอบรมสู่ภูมิภาค โดยกระจายศูนย์ฝึกอบรมและร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในพื้นที่ต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 20.00 เท่ากัน นอกจากนี้ยังเสนอให้พัฒนาความร่วมมือกับภาคเอกชนและสถาบันการศึกษา เพื่อนำข้อมูลจาก THEOS-

2 ไปใช้ในด้านต่าง ๆ เช่น เกษตรอัจฉริยะ การผังเมือง และการจัดการภัยพิบัติ พร้อมทั้งส่งเสริมการใช้งานแพลตฟอร์มข้อมูลกลาง โดยพัฒนาเวอร์ชันที่ใช้งานง่ายสำหรับผู้ทั่วไป และสนับสนุนการเชื่อมต่อกับภาคเอกชนผ่านระบบ API ควรประชาสัมพันธ์หลักสูตรอบรมไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมให้ชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ การประเมินผลควรใช้แบบสอบถามที่กระชับ และประเมินภายใน 7-

14 วันหลังการอบรม ควรมีการนำเสนอแผนงานล่วงหน้าแก่หน่วยงานราชการเพื่อเตรียมงบประมาณ จัดตั้งศูนย์รับฟังความคิดเห็นสาธารณะ พัฒนาโครงการนำร่องเฉพาะพื้นที่ (Local Use-Case) เช่น การจัดการน้ำหรือเกษตรกรรม รวมถึงจัดทำหลักสูตรอบรมระยะสั้นหรือ MOOCs ออนไลน์แบบฟรี ส่งเสริมการวิจัยโดยให้ทุนสนับสนุนโครงการที่ใช้ข้อมูลของ GISTDA และจัดประกวดผลงานนวัตกรรมจากข้อมูลดาวเทียมอย่างต่อเนื่อง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 95

ตารางที่ 95 ร้อยละข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1) สร้างแบรนด์ “GISTDA เพื่อประชาชน” ผ่านการสื่อสารบทบาทและภารกิจขององค์กรบนช่องทางโซเชียลมีเดียและกิจกรรมในระดับชุมชน เช่น แคมเปญ “ดาวเทียมดูแลบ้านเรา” เพื่อให้ประชาชนรู้สึกที่ GISTDA เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน และเข้าใจถึงบทบาทด้านการจัดการภัยพิบัติและการสนับสนุนสังคมอย่างเป็นรูปธรรม	2	20.00
2) ขยายการจัดฝึกอบรมสู่ภูมิภาค โดยกระจายศูนย์ฝึกอบรมและร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในพื้นที่ต่าง ๆ	2	20.00
3) พัฒนากลไกความร่วมมือกับภาคเอกชนและสถาบันการศึกษา เพื่อนำข้อมูลจากโครงการ THEOS-2 ไปใช้ในมิติต่าง ๆ เช่น เกษตรอัจฉริยะ การวางผังเมือง และการจัดการภัยพิบัติ เพื่อสร้างนวัตกรรมและมูลค่าเพิ่มในระดับประเทศ	1	10.00

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
4) ส่งเสริมการใช้งานแพลตฟอร์มข้อมูลกลาง โดยพัฒนาเวอร์ชันที่ใช้งานง่ายสำหรับกลุ่มผู้ใช้ทั่วไป พร้อมสร้างเครือข่ายการฝึกอบรมในภูมิภาค และสนับสนุนการเชื่อมต่อกับภาคเอกชนผ่านระบบ API และโครงการนำร่อง	1	10.00
5) ประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลดาวเทียม ไปยังหน่วยงานภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะหน่วยงานใหม่หรือหน่วยงานที่จำเป็นต้องเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่	1	10.00
6) การประเมินผลหลังการอบรม ควรมีแบบสอบถามสั้น กระชับ และจัดทำไม่เกิน 7-14 วันหลังสิ้นสุดการอบรม	1	10.00
7) นำเสนอแผนงานล่วงหน้าให้หน่วยงานลูกค้า/partner กลุ่มราชการ/รัฐวิสาหกิจ เพื่อให้สามารถวางแผนงบประมาณและจัดสรรทรัพยากรสำหรับเข้าร่วมกิจกรรมหรือการอบรมในปีถัดไปได้เหมาะสม เช่น เสนอแผนปี 2569 ตั้งแต่ปี 2568	1	10.00
8) จัดตั้ง “ศูนย์รับฟังความคิดเห็นสาธารณะ” ผ่านเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อเปิดรับข้อเสนอแนะจากประชาชน นักวิจัย และภาคเอกชน โดยนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบริการขององค์กร	1	10.00
9) พัฒนา “โครงการนำร่องเฉพาะพื้นที่ (Local Use-Case)” เช่น การนำข้อมูลดาวเทียมมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำ พื้นที่เกษตร หรือติดตามการบุกรุกป่าในจังหวัดนำร่อง	1	10.00
10) พัฒนา “หลักสูตรอบรมระยะสั้น” หรือหลักสูตรออนไลน์ (MOOCs) เพื่อให้ผู้เรียนเข้าถึงได้ง่าย เช่น หลักสูตร “การใช้แผนที่จากดาวเทียมสำหรับครู” หรือ “พื้นฐานภูมิสารสนเทศสำหรับเจ้าหน้าที่ อบต.” และเปิดให้เข้าเรียนฟรี	1	10.00
11) ส่งเสริมงานวิจัยและนวัตกรรม โดยจัดสรรทุนวิจัยแก่มหาวิทยาลัย วิทยาลัยเทคนิค หรือกลุ่มนวัตกรรมสำหรับโครงการที่ใช้ข้อมูลจาก GISTDA และจัดกิจกรรมประกวดผลงานจากการใช้ข้อมูลดาวเทียม	1	10.00
12) คอร์สฝึกอบรมบางหัวข้อ ควรกำหนดคุณสมบัติผู้เข้าร่วมฝึกอบรมให้ชัดเจน เช่น ระบุว่าผู้สมัครควรมีพื้นฐานด้านระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์หรือความรู้คอมพิวเตอร์ เพื่อให้การอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้ในระดับที่เหมาะสมร่วมกัน	1	10.00
หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ		

4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website)

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (สทอภ.) หรือ GISTDA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในด้านการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) ได้ทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) ตั้งแต่เดือนเมษายน 2567 - เดือนมีนาคม 2568 จำนวน 32 ตัวอย่าง จากผู้รับบริการ 72 ราย เก็บข้อมูลด้วยวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) ประกอบด้วย การศึกษา ประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ สทอภ. งานบริการที่เคยเข้ารับบริการ และ ลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่สังกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.38 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 40.63

ประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ สทอภ. 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.88 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.63

งานบริการที่เคยเข้ารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยเข้ารับบริการ GIS / ข้อมูล ดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคือ โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ และดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 14.29 เท่ากัน

ลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่สังกัดส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ 50.00 และสังกัดสถาบันการศึกษาของรัฐ/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รายละเอียด แสดงดังตารางที่ 96

ตารางที่ 96 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	19	59.38
ปริญญาโท	13	40.63
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
ประสบการณ์		
น้อยกว่า 1 ปี	5	15.63
1-3 ปี	23	71.88
3-5 ปี	2	6.25
5 ปีขึ้นไป	2	6.25
งานบริการ		
โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ	9	14.29
ระบบปฏิบัติการ	7	11.11
การควบคุมและรับสัญญาณ	4	6.35
ดาวเทียม	9	14.29
อากาศยานไร้คนขับ	-	-
อุปกรณ์ตรวจวัด	3	4.76

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
AIP	1	1.59
GIS / ข้อมูลดาวเทียม	27	42.86
การสำรวจและนวัตกรรมการอวกาศ	-	-
การส่งเสริมการลงทุน	-	-
ไม่เคยรับบริการ	-	-
อื่น ๆ โปรดระบุ	3	4.76
- Disaster platform	1	33.33
- Dragonfly	1	33.33
- ข้อมูลแผนที่จุดความร้อน	1	33.33
หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ		
หน่วยงานที่สังกัด		
ส่วนราชการ	16	50.00
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
องค์การมหาชน	-	-
สถาบันการศึกษาของรัฐ/เอกชน	14	43.75
บริษัทเอกชน	2	6.25
สมาคม/องค์กรไม่แสวงหากำไร/NGO	-	-
อื่นๆ (โปรดระบุ)	-	-
รวม	32	100.00

4.4.2 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้ Application ของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยใช้ Disaster platform คิดเป็นร้อยละ 51.22 รองลงมาคือ GISTDA portal และเช็คฝุ่น คิดเป็นร้อยละ 12.20 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 97

ตารางที่ 97 ร้อยละ Application ที่ใช้บริการของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

Application	จำนวน	ร้อยละ
1) Disaster platform	21	51.22
2) Dragonfly	2	4.88
3) Ecoplant	2	4.88
4) GISagro4.0	2	4.88
5) GISTDA portal	5	12.20
6) Marine GI Portal	1	2.44
7) Spatial data service	3	7.32

Application	จำนวน	ร้อยละ
8) เช็คฝุ่น	5	12.20

หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 90.63 และเคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 9.38 โดยเคยใช้ Air4Thai เพื่อเช็คฝุ่น ใช้เพื่อติดต่อขอข้อมูล และใช้ในการหาข้อมูลด้านผังเมือง คิดเป็นร้อยละ 33.33 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 98

ตารางที่ 98 ร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	29	90.63
เคย	3	9.38
- Air4Thai เพื่อเช็คฝุ่น	1	33.33
- ติดต่อขอข้อมูล	1	33.33
- ใช้ในการหาข้อมูลด้านผังเมือง	1	33.33
รวม	32	100.00

● การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

จากการสำรวจช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) คิดเป็นร้อยละ 87.50 ซึ่งส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับรู้มากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 53.57 โดยเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอมีความน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th) คิดเป็นร้อยละ 81.25 โดยมีความถี่ในการรับรู้มากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 53.85 และมีความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 ในส่วนของการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น เป็นช่องทางที่มีการรับรู้ที่น้อยที่สุด เพียงร้อยละ 3.13 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 99

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2568

ตารางที่ 99 ค่าเฉลี่ยและร้อยละพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ช่องทาง	ช่องทาง การรับทราบ ข่าวสาร	ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจ ของเนื้อหาและ รูปแบบการนำเสนอ		
		1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง				
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
a) สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, ไปสเตอร์)	10	31.25	-	-	5	50.00	5	50.00	4.10	มาก
b) สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, line , LinkedIn)	28	87.50	4	14.29	9	32.14	15	53.57	4.50	มาก
c) เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)	26	81.25	2	7.69	10	38.46	14	53.85	4.58	มากที่สุด
d) งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	8	25.00	7	87.50	-	-	1	12.50	4.75	มากที่สุด
e) กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.	11	34.38	4	36.36	4	36.36	3	27.27	4.82	มากที่สุด
f) จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.	13	40.63	-	-	6	46.15	7	53.85	4.46	มาก
g) สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทู	5	15.63	-	-	1	20.00	4	80.00	4.00	มาก
h) บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	10	31.25	1	10.00	3	30.00	6	60.00	4.20	มาก
i) เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์	3	9.38	-	-	1	33.33	2	66.67	4.33	มาก
j) ได้รับการแนะนำจากผู้ที่ใช้บริการ GISTDA ท่านอื่น	1	3.13	-	-	1	100.00	-	-	4.00	มาก
k) อื่น ๆ ระบุ.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการสำรวจช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสาร โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของ GISTDA มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 41.15 อันดับสอง คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) คิดเป็นร้อยละ 26.56 และอันดับสาม คือ Facebook คิดเป็นร้อยละ 17.71 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 100

ตารางที่ 100 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ช่องทาง	ถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) จดหมาย	1	0.52	-	-	-	-	1	3.13
2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	51	26.56	21	21.88	28	43.75	2	6.25
3) Facebook	34	17.71	15	15.6	4	6.25	15	46.88
4) Instagram	6	3.13	-	-	2	3.13	4	12.50
5) LinkedIn	18	9.38	-	-	12	18.75	6	18.75
6) TikTok	3	1.56	-	-	2	3.13	1	3.13
7) เว็บไซต์ของ GISTDA	79	41.15	60	62.5	16	25.00	3	9.38
8) หนังสือพิมพ์	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการสำรวจประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่กลุ่มผู้รับบริการต้องการรับรู้ โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับรู้ ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 47.92 และอันดับสอง คือ บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 41.67 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 101

ตารางที่ 101 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเภทข้อมูลข่าวสาร	ถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA	3	3.13	2	3.13	1	3
2) ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA	46	47.92	34	53.1	12	37.50
3) ข่าวประชาสัมพันธ์	7	7.29	6	9.38	1	3.1
4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	40	41.67	22	34.4	18	56.25

4.4.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.08 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.80 และด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.72

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.18 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 102

ตารางที่ 102 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	94.38	4.72	4.57	0.15	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	96.09	4.80	4.58	0.23	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน	93.28	4.66	4.52	0.15	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	96.56	4.83	4.61	0.22	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	95.08	4.75	4.57	0.18	มากที่สุด

● ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.38 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมาคือ มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.78 และความชัดเจนของเอกสาร /ขั้นตอนในการขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.75 ในขณะที่ประเด็นระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.15 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 103

ตารางที่ 103 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการแอปพลิเคชัน	93.13	4.66	4.44	0.22	มากที่สุด
b) ความชัดเจนของเอกสาร / ขั้นตอนในการขอรับบริการ (ถ้ามี)	95.00	4.75	4.63	0.13	มากที่สุด
c) ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชัน ไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	96.25	4.81	4.72	0.09	มากที่สุด
d) มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือ สอบถามผลหลังเข้ารับบริการ	94.38	4.72	4.56	0.16	มากที่สุด
e) มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดควมผิดปกติ	95.63	4.78	4.59	0.19	มากที่สุด
f) ระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสม	91.88	4.59	4.50	0.09	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม	94.38	4.72	4.57	0.15	มากที่สุด

● ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.09 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.84

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.23 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 104

ตารางที่ 104 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน	97.50	4.88	4.44	0.44	มากที่สุด
b) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	96.88	4.84	4.69	0.16	มากที่สุด
c) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	95.00	4.75	4.59	0.16	มากที่สุด
d) ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.00	4.75	4.59	0.16	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม	96.09	4.80	4.58	0.23	มากที่สุด

● ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน

จากการสำรวจด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.28 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นแอปพลิเคชันมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมาคือ ความสม่ำเสมอในการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.66

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.15 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 105

ตารางที่ 105 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) แอปพลิเคชันมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	96.25	4.81	4.44	0.38	มากที่สุด
b) แอปพลิเคชันใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ	91.25	4.56	4.53	0.03	มากที่สุด
c) แอปพลิเคชันที่ใช้บริการมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ	92.50	4.63	4.53	0.09	มากที่สุด
d) ความสม่ำเสมอในการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย	93.13	4.66	4.56	0.09	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง	93.28	4.66	4.52	0.15	มากที่สุด

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพของบริการ					
ด้านแอปพลิเคชันโดยรวม					

● ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

จากการสำรวจด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความพึงพอใจต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.56 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นแอปพลิเคชันที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.94 รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ ค่าเฉลี่ย 4.84 และแอปพลิเคชันที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่นงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.81

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.22 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 106

ตารางที่ 106 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของ ผลิตภัณฑ์/บริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) แอปพลิเคชันที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	98.75	4.94	4.50	0.44	มากที่สุด
b) แอปพลิเคชันที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่นงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	96.25	4.81	4.69	0.13	มากที่สุด
c) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวม	94.38	4.72	4.56	0.16	มากที่สุด
d) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ ๆ	96.88	4.84	4.69	0.16	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของ	96.56	4.83	4.61	0.22	มากที่สุด

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
ผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม					

4.4.4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ โดยได้แสดงความคิดเห็น ความไม่พึงพอใจในช่วงปีที่ผ่านมา ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน พบว่า มีข้อจำกัดการดาวน์โหลดข้อมูลหรือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล ในเรื่องของจำนวนปี คิดเป็นร้อยละ 100.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 107

ตารางที่ 107 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ความไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน	1	100.00
- มีข้อจำกัดการดาวน์โหลดข้อมูลหรือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล ในเรื่องของจำนวนปี	1	100.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4.5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการที่ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. โดยผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ ต้องการให้พัฒนาความถูกต้องของข้อมูลให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบ GISagro 4.0 คิดเป็นร้อยละ 25.00 นอกจากนี้ยังต้องการให้มีการหาแหล่งที่มาของ tarball ที่พัดขึ้นชายฝั่งทะเลจากข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียม ควรเปิดให้สามารถดาวน์โหลดข้อมูลย้อนหลังได้มากกว่า 1 ปี ในส่วนของการติดตามคุณภาพอากาศ ควรมีการรายงานค่าการตรวจวัดสารมลพิษทางอากาศเพิ่มเติม นอกเหนือจาก PM2.5 ได้แก่ PM10, NO₂, O₃, SO₂ และ CO ทั้งนี้ ควรมีการบริหารจัดการและปรับปรุง Dashboard ของแอปพลิเคชัน Faipa และแม้ว่าเว็บไซต์จะได้รับการปรับปรุงใหม่ แต่ยังคงพบว่าการใช้งานมีความซับซ้อนมากขึ้น จึงควรพิจารณาออกแบบให้มีความเป็นมิตรต่อผู้ใช้ รวมถึงควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 108

ตารางที่ 108 ร้อยละผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม จาก สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1) ต้องการให้พัฒนาความถูกต้องของข้อมูลให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบ GISagro 4.0	2	25.00
2) การหาแหล่งที่มาของ tarball ที่พัดขึ้นชายฝั่งทะเลจากข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียม	1	12.50
3) เปิดให้สามารถดาวน์โหลดข้อมูลย้อนหลังได้มากกว่า 1 ปี	1	12.50
4) เพิ่มการรายงานค่าการตรวจวัดสารมลพิษทางอากาศอื่น ๆ นอกเหนือจาก PM2.5 ได้แก่ PM10, NO ₂ , O ₃ , SO ₂ และ CO	1	12.50
5) มีการบริหารจัดการและปรับปรุง Dashboard ของแอปพลิเคชัน Faipa ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	1	12.50
6) แม้เว็บไซต์จะได้รับการปรับปรุงใหม่ แต่ยังพบว่าการใช้งานมีความซับซ้อนมากขึ้น ควรพิจารณาปรับปรุงให้ใช้งานง่ายและเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก	1	12.50
7) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้หลากหลายมากขึ้น	1	12.50

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4.6 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.75 และมีประโยชน์ต่อภารกิจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.63 ทั้งนี้ มีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.50 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 109 ตารางที่ 109 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.03	80.63	มาก
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.69	93.75	มากที่สุด
ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	4.13	82.50	มาก

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ

ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจ โดยประโยชน์ที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ ข้อมูลจากดาวเทียมสามารถนำไปใช้เป็นเนื้อหาในการวิจัย เพื่อยกระดับคุณภาพของงานให้มีความทันสมัย ครบถ้วน และละเอียดมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นสื่อการเรียนการสอน โดยเฉพาะหากได้รับข้อมูลจากดาวเทียมหลายดวง จะเพิ่มความแม่นยำและเหมาะสมต่อการต่อยอดในเชิงวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาคือ ใช้ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงของแหล่งน้ำ รวมถึงการจำแนกประเภท ตรวจสอบ และคำนวณปริมาณน้ำในแหล่งน้ำต้นทุนทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 16.67 นอกจากนี้ ช่วยสนับสนุนการวิเคราะห์พื้นที่เพาะปลูก การจำแนกประเภทพืช และการประเมิน

สุขภาพพืชได้อย่างแม่นยำ รวมถึงใช้ในงานพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและการจัดการสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการน้ำ การติดตามแหล่งกำเนิดมลพิษ และใช้ในการวางผังเมือง อีกทั้งช่วยประเมินความเสี่ยงและวางแผนลดผลกระทบจากภัยพิบัติทางการเกษตร สามารถคาดการณ์ผลผลิตล่วงหน้า ซึ่งช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของเกษตรกร และยังสามารถติดตามพื้นที่ป่าได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในแง่ของการเพิ่มพื้นที่ป่าและการตรวจสอบการบุกรุกพื้นที่ ตรวจสอบพื้นที่แหล่งน้ำที่มีวัชพืชนาแน่น ช่วยบริหารจัดการน้ำทุ่ง รวมถึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศ เช่น โครงการบริหารจัดการน้ำ และโครงการรถไฟความเร็วสูง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 110

ตารางที่ 110 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประโยชน์ต่อภารกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูลจากดาวเทียมสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นเนื้อหาในการวิจัย เพื่อยกระดับคุณภาพของงานให้มีความทันสมัย ครอบคลุม และละเอียดมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นสื่อการเรียนการสอน โดยเฉพาะหากได้รับข้อมูลจากดาวเทียมหลายดวง จะเพิ่มความแม่นยำและเหมาะสมต่อการต่อยอดในเชิงวิชาการ	10	41.67
2) ใช้ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงของแหล่งน้ำ รวมถึงการจำแนกประเภท ตรวจสอบ และคำนวณปริมาณน้ำในแหล่งน้ำต้นทุนทั่วประเทศ	4	16.67
3) สนับสนุนการวิเคราะห์พื้นที่เพาะปลูก การจำแนกประเภทพืช และการประเมินสุขภาพพืชได้อย่างแม่นยำยิ่งขึ้น	2	8.33
4) ใช้ข้อมูลดาวเทียมในงานพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น การบริหารจัดการน้ำ และการติดตามแหล่งกำเนิดมลพิษ	2	8.33
5) ใช้ข้อมูลดาวเทียมในการวางผังเมือง	1	4.17
6) แผนที่เกษตรที่ได้จากข้อมูลดาวเทียมสามารถนำมาประกอบการประเมินความเสี่ยง และวางแผนลดผลกระทบจากภัยพิบัติทางการเกษตร	1	4.17
7) ช่วยในการติดตามพื้นที่ป่า ทั้งในด้านการเพิ่มพื้นที่ป่า และการตรวจสอบพื้นที่บุกรุก	1	4.17
8) ตรวจสอบพื้นที่แหล่งน้ำที่มีวัชพืชนาแน่น และช่วยบริหารจัดการน้ำทุ่ง	1	4.17
9) เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศ เช่น โครงการบริหารจัดการน้ำ และโครงการรถไฟความเร็วสูง	1	4.17
10) ข้อมูลจากดาวเทียมช่วยในการคาดการณ์ผลผลิตล่วงหน้าได้อย่างแม่นยำ ส่งเสริมความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และคุณภาพชีวิตของครอบครัวเกษตรกร	1	4.17

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน

ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน โดยประโยชน์ที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ ใช้ติดตามการเปลี่ยนแปลงและประเภทของแหล่งน้ำทั่วประเทศ ตรวจสอบข้อมูลและคำนวณปริมาณน้ำในแหล่งน้ำต้นทุนได้อย่างแม่นยำ โดยความละเอียด 50 เซนติเมตรช่วยให้ตรวจสอบแหล่งน้ำที่มีวัชพืชนาแน่นและบริหารจัดการน้ำทุ่งได้ดีขึ้น สนับสนุนความมั่นคงทางเศรษฐกิจของเกษตรกรและการบริหารจัดการน้ำภาคอุตสาหกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 23.33 รองลงมาคือ ช่วยวิเคราะห์และคาดการณ์ผลผลิตล่วงหน้า ที่ครอบคลุมพืชเศรษฐกิจหลัก

อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้แก่ครอบครัวเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 20.00 นอกจากนี้ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลภัยพิบัติได้รวดเร็วและเข้าใจง่าย เช่น ภัยแล้ง อุทกภัย และพื้นที่เสี่ยง ช่วยเตรียมป้องกัน วางแผน แจ้งเตือน และบรรเทาผลกระทบทันที ข้อมูลดาวเทียมยังช่วยวิเคราะห์และประเมินพื้นที่เพาะปลูก การจำแนกประเภทพืช และสุขภาพพืชได้แม่นยำ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ เช่น การบริหารจัดการน้ำและเครือข่ายรถไฟความเร็วสูง นอกจากนี้ยังใช้ตรวจวัดและประเมินคาร์บอนอย่างรวดเร็ว แม่นยำ โปร่งใสตามมาตรฐานสากล พร้อมติดตามการดูดซับและปลดปล่อยคาร์บอน ข้อมูลพัฒนาสู่รูปแบบสามมิติ สามารถผลิตแผนที่มาตราส่วนใหญ่ถึง 1:100 0 ช่วยสนับสนุนการวางแผนและบริหารจัดการพื้นที่ในสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มพื้นที่ป่าไม้ ป้องกันการบุกรุก และบริหารจัดการป่าชุมชนบนฐานความสมดุลระหว่างป่าและชุมชนทั้งป่าบกและป่าชายเลน พร้อมมี solution ที่ดีมากชิ้น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 111

ตารางที่ 111 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-

2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประโยชน์ต่อสาธารณชน	จำนวน	ร้อยละ
1) ใช้ติดตามการเปลี่ยนแปลงและประเภทของแหล่งน้ำทั่วประเทศ ตรวจสอบข้อมูลและคำนวณปริมาณน้ำในแหล่งน้ำต้นทุนได้อย่างแม่นยำ โดยความละเอียด 50 เซนติเมตรช่วยให้ตรวจจับแหล่งน้ำที่มีวัชพืชนาน้ำและบริหารจัดการน้ำทุ่งได้ดีขึ้น สนับสนุนความมั่นคงทางเศรษฐกิจของเกษตรกร และการบริหารจัดการน้ำภาคอุตสาหกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น	7	23.33
2) ช่วยวิเคราะห์และคาดการณ์ผลผลิตล่วงหน้า ที่ครอบคลุมพืชเศรษฐกิจหลักอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้แก่ครอบครัวเกษตรกร	6	20.00
3) ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลภัยพิบัติอย่างรวดเร็วและชัดเจน เข้าใจง่ายขึ้น เช่น ภัยแล้ง อุทกภัย และพื้นที่เสี่ยง ช่วยเตรียมการป้องกัน วางแผน แจ้งเตือน และบรรเทาผลกระทบได้ทันทั่วทั้งพื้นที่	5	16.67
4) ใช้วิเคราะห์และประเมินพื้นที่เพาะปลูก การจำแนกประเภทพืช และสุขภาพพืชได้แม่นยำยิ่งขึ้น	3	10.00
5) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ เช่น โครงการบริหารจัดการน้ำ และเครือข่ายรถไฟความเร็วสูง	2	6.67
6) ใช้ตรวจวัดและประเมินคาร์บอนอย่างรวดเร็ว แม่นยำ โปร่งใส ตามมาตรฐานสากล พร้อมติดตามการดูดซับและปลดปล่อยคาร์บอน	2	6.67
7) พัฒนาข้อมูลเป็นรูปแบบสามมิติ สามารถผลิตแผนที่มาตราส่วนใหญ่ได้ถึง มาตราส่วน 1 : 1000	2	6.67
8) ช่วยสนับสนุนการวางแผนและบริหารจัดการพื้นที่ในสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพ	1	3.33
9) ช่วยเพิ่มพื้นที่ป่าไม้และป้องกันการบุกรุกป่า พร้อมบริหารจัดการป่าชุมชนบนฐานความสมดุลของการอยู่ร่วมกันระหว่างป่าและชุมชนทั้งป่าบกและป่าชายเลน	1	3.33
10) มี solution ที่ดีมากชิ้น	1	3.33

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4.7 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ พบว่า ผู้รับบริการ จำนวน 22 ราย เคยใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD คิดเป็นร้อยละ 68.75 และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.25 โดยให้เหตุผลว่าไม่เคยได้ยิน /ไม่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 60.00 และไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน / ยังไม่จำเป็นต้องใช้ คิดเป็นร้อยละ 20.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 112

ตารางที่ 112 ร้อยละพฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

พฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	22	68.75
ไม่เคยใช้	10	31.25
- ไม่เคยได้ยิน /ไม่รู้จัก	6	60.00
- ไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน / ยังไม่จำเป็นต้องใช้	2	20.00
- ไม่ระบุ	2	20.00
รวม	32	100.00

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจากผู้ที่เคยใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD พบว่า ในภาพรวมผู้ที่เคยใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.32 โดยมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ในประเด็นความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.91 รองลงมาคือ ความสะดวกในการเข้าถึง Platform ความทันสมัยของข้อมูล และความเร็วในการประมวลผล/เรียกดูข้อมูล มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.32 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 113

ตารางที่ 113 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1) ความสะดวกในการเข้าถึง Platform	4.32	86.36	มาก
2) ความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน	4.91	98.18	มากที่สุด
3) ความทันสมัยของข้อมูล	4.32	86.36	มาก
4) ความเร็วในการประมวลผล/เรียกดูข้อมูล	4.32	86.36	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	4.47	89.32	มาก

นอกจากนี้ ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีฟีเจอร์ที่ต้องการให้เพิ่มในแพลตฟอร์ม AWAGAD ได้แก่ อ่านไฟล์ AOI ได้หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 100.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 114

ตารางที่ 114 ร้อยละพีเจอรที่ต้องการให้เพิ่มในแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

พีเจอรที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
- อ่านไฟล์ AOI ได้หลากหลาย	1	100.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4.8 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ พบว่า ภาพลักษณ์ที่มีการถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ สทอภ. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ดี ไม่มีเรื่องเสียหาย สร้างความมั่นใจมากขึ้นในการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 24.24 รองลงมาคือ เป็นหน่วยงานที่มุ่งมั่นพัฒนาเทคโนโลยีด้านอวกาศดาวเทียมให้มีความทันสมัยเสมอ มีการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ก้าวหน้าเสมอ คิดเป็นร้อยละ 21.21 นอกจากนี้ ยังเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ มีความพร้อมในด้านการบริการ ใส่ใจดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดี สื่อสารกับประชาชน หรือผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ที่มีการนำดาวเทียมมาใช้เพื่อพัฒนาประเทศ มีความตั้งใจจะนำองค์กรให้มุ่งสู่เทคโนโลยีเพื่อแข่งขันกับนานาชาติประเทศได้ มีชื่อเสียง บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถ มีความสุภาพ อย่างไรก็ตามภาพลักษณ์ที่สำคัญคือ เรื่องของผลิตภัณฑ์และบริการ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 115

ตารางที่ 115 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ดี ไม่มีเรื่องเสียหาย สร้างความมั่นใจมากขึ้นในการใช้บริการและผลิตภัณฑ์	8	24.24
2) เป็นหน่วยงานที่มุ่งมั่นพัฒนาเทคโนโลยีด้านอวกาศดาวเทียมให้มีความทันสมัยเสมอ มีการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ก้าวหน้าเสมอ	7	21.21
3) เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ	5	15.15
4) เป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมในด้านการบริการ ใส่ใจดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดี สื่อสารกับประชาชนหรือผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	4	12.12
5) เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ที่มีการนำดาวเทียมมาใช้เพื่อพัฒนาประเทศ มีความตั้งใจจะนำองค์กรให้มุ่งสู่เทคโนโลยีเพื่อแข่งขันกับนานาชาติประเทศได้	4	12.12
6) เป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียง	2	6.06
7) มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถ มีความสุภาพ	2	6.06
8) ภาพลักษณ์ที่สำคัญคือเรื่องของผลิตภัณฑ์และบริการ	1	3.03

ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
9) เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ดี ไม่มีเรื่องเสียหาย สร้างความมั่นใจมากขึ้นในการใช้บริการและผลิตภัณฑ์	8	24.24

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4.9 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ โดยภาพรวม พบว่า มีคะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.13 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นจะกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/ จ้างพัฒนา แอปพลิเคชันของ GISTDA อีก ค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.50 จะแนะนำบริการให้กับบุคคลอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.75 และจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.13 ซึ่งทั้งสามประเด็น ดังกล่าวมีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 116 ตารางที่ 116 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความภักดี
จะกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/ จ้างพัฒนา แอปพลิเคชันของ GISTDA อีก	4.88	97.50	มากที่สุด
จะแนะนำบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/ จ้างพัฒนา แอปพลิเคชันของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่น ๆ	4.94	98.75	มากที่สุด
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	4.91	98.13	มากที่สุด
ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการโดยรวม	4.91	98.13	มากที่สุด

● Net Promoter Score (NPS)

จากผลการสำรวจคะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 93.75 โดยเป็นสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้ที่จะสนับสนุน GISTDA ร้อยละ 93.75 และกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบข้อเสนอที่ดีกว่า GISTDA อยู่ที่ร้อยละ 6.25 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 117

ตารางที่ 117 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

กลุ่ม	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน GISTDA	0.00
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า GISTDA	6.25
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน GISTDA	93.75
NPS	93.75

4.4.10 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ.

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ พบว่า โดยรวมมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.51 โดยมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในด้านการสื่อสารและภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.48 โดยด้านความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 118

ตารางที่ 118 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน	4.48	0.58	89.66	มาก
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.44	0.56	88.75	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	4.45	0.56	88.96	มาก
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	4.42	0.56	88.44	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์	4.59	0.56	91.88	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.47	0.51	89.38	มาก
ความเชื่อมั่นโดยรวม	4.48	0.55	89.51	มาก

● ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.66 โดยมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในประเด็นนโยบายและการปฏิบัติในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ GISTDA ดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนและสังคม ค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ GISTDA ให้บริการได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด และให้ความไว้วางใจ GISTDA ในการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.59 เท่ากัน ในขณะที่ประเด็น GISTDA ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 119

ตารางที่ 119 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1) นโยบายและการปฏิบัติของการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมีความชัดเจนแน่นอนและต่อเนื่อง	4.47	0.62	89.38	มาก
2) GISTDA ให้บริการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศด้วยความรับผิดชอบ	4.31	0.59	86.25	มาก

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
3) นโยบายและการปฏิบัติในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ GISTDA ดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนและสังคม	4.63	0.55	92.50	มากที่สุด
4) GISTDA ให้บริการได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	4.59	0.56	91.88	มากที่สุด
5) ท่านให้ความไว้วางใจ GISTDA ในการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากร ในด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	4.59	0.61	91.88	มากที่สุด
6) ท่านไว้วางใจ GISTDA ให้เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนนโยบาย การพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศ ของประเทศ	4.47	0.62	89.38	มาก
7) GISTDA ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ	4.28	0.58	85.63	มาก
8) GISTDA เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับ บริการ	4.56	0.56	91.25	มากที่สุด
9) GISTDA จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ	4.44	0.56	88.75	มาก
10) GISTDA ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการต่างๆ	4.53	0.57	90.63	มากที่สุด
11) GISTDA เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการเรื่องที่ซับซ้อนหรือเรื่อง การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศเพื่อให้ประเทศยังคงมีขีดความสามารถด้านการพัฒนา ด้านเทคโนโลยีอวกาศได้อย่างเหมาะสม	4.47	0.57	89.38	มาก
12) GISTDA ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับผู้รับบริการ	4.50	0.57	90.00	มาก
13) ท่านเห็นว่า GISTDA ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดี ในการให้บริการ	4.44	0.56	88.75	มาก
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงานโดยรวม	4.48	0.58	89.66	มาก

● ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.75 โดยมีความเชื่อมั่นสูงที่สุด ในประเด็นการดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวัง และผลงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับประเทศและสร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาอุตสาหกรรมอวกาศของประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 120

ตารางที่ 120 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
14) การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับสถานการณ์หรือ แนวโน้มของอุตสาหกรรมอวกาศของโลก	4.31	0.54	86.25	มาก
15) การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของท่าน	4.50	0.57	90.00	มาก

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความเชื่อมั่น
16) ผลงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับ ประเทศและสร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาอุตสาหกรรมอวกาศ ของประเทศ	4.50	0.57	90.00	มาก
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม	4.44	0.56	88.75	มาก

● ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 88.96 โดยมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในประเด็น การปฏิบัติงานของ GISTDA มีความโปร่งใส และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ค่าเฉลี่ย 4.47 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 121

ตารางที่ 121 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความเชื่อมั่น
17) GISTDA เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนด ทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น	4.41	0.56	88.13	มาก
18) ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ GISTDA มีความโปร่งใส	4.47	0.57	89.38	มาก
19) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)	4.47	0.57	89.38	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใสโดยรวม	4.45	0.56	88.96	มาก

● ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.44 โดยมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในประเด็น GISTDA มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการและการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ค่าเฉลี่ย 4.44 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 122

ตารางที่ 122 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
20) บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.41	0.56	88.13	มาก
21) GISTDA มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการและการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	4.44	0.56	88.75	มาก
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากรโดยรวม	4.42	0.56	88.44	มาก

● ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ พบว่า ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.88 โดยเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง GISTDA ในทางที่ดี และเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 123

ตารางที่ 123 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
22) ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง GISTDA ในทางที่ดี และเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	4.59	0.56	91.88	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์โดยรวม	4.59	0.56	91.88	มากที่สุด

● ความเชื่อมั่นในภาพรวม

จากการสำรวจความเชื่อมั่นในภาพรวม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.38 โดยส่วนใหญ่ยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ GISTDA ค่าเฉลี่ย 4.50 และมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจงานของ GISTDA และเห็นว่าการทำงาน ของ GISTDA มีความคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 4.44 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 124

ตารางที่ 124 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นในภาพรวมของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
23) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ GISTDA และเห็นว่าการดำเนินงานของ GISTDA มีความคุ้มค่า	4.44	0.50	88.75	มาก
24) ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ GISTDA	4.50	0.51	90.00	มาก
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.47	0.51	89.38	มาก

4.4.11 บทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568 ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ โดยส่วนใหญ่เห็นว่า สทอภ. เป็นหน่วยงานหลักของประเทศที่มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาองค์กรและให้บริการเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศให้มีความทันสมัย และมั่นคงเสมอ มีความตั้งใจที่จะพัฒนาองค์กรสู่นานาชาติ และบุคลากรมีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการ และใส่ใจดูแลผู้ให้บริการอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 26.47 เท่ากัน รองลงมาคือ บุคลากรมีความเพียงพอ และตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี และรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 8.82 นอกจากนี้ยังเห็นว่าที่ผ่านมา สทอภ. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ดี มีชื่อเสียง ไม่มีข้อเสีย ข้อมุลมีความน่าเชื่อถือ มีการติดต่อประสานงานที่ง่าย รวดเร็ว และการติดต่อสื่อสารกับส่วนงานต่างๆ มีความเข้าใจตรงกัน ไม่ติดขัดในการสื่อสาร มีความพยายามสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้ให้บริการรับรู้มากขึ้น บุคลากรมีความสามารถ และผู้บริหารให้ความสำคัญกับหน่วยงานต่าง ๆ มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีอวกาศ ทำให้ประเทศมีข้อมูลดาวเทียม และภาพถ่ายดาวเทียมที่ละเอียดชัดเจนมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดอ่อนจากการดำเนินงานที่ผ่านมา โดยเห็นว่า ถึงแม้จะมี solution และข้อมูลที่หลากหลาย แต่ผู้คนยังไม่ให้ความสนใจที่มากพอ และการให้ข้อมูลบางครั้งยังมีความล่าช้า รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 125

ตารางที่ 125 ร้อยละความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568 ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานของ สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
จุดแข็ง		
1) เป็นหน่วยงานหลักของประเทศที่มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาองค์กรและให้บริการเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศให้มีความทันสมัย และมั่นคงเสมอ มีความตั้งใจที่จะพัฒนาองค์กรสู่นานาชาติ	9	26.47
2) บุคลากรกระตือรือร้น พร้อมให้บริการ และใส่ใจดูแลผู้ให้บริการอย่างดี	9	26.47

ความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานของ สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
3) บุคลากรมีความเพียงพอ และตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี และรวดเร็ว	3	8.82
4) เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ดี มีชื่อเสียง ไม่มีข่าวเสียหาย	2	5.88
5) ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ	2	5.88
6) มีการติดต่อประสานงานที่ง่าย รวดเร็ว และการติดต่อสื่อสารกับส่วนงานต่างๆ มีความเข้าใจตรงกัน ไม่ติดขัดในการสื่อสาร	2	5.88
7) มีความพยายามสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้ให้บริการรับรู้มากขึ้น	2	5.88
8) บุคลากรมีความสามารถ และผู้บริหารให้ความสำคัญกับหน่วยงานต่าง ๆ	1	2.94
9) มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีอวกาศ	1	2.94
10) ทำให้ประเทศมีข้อมูลดาวเทียม และภาพถ่ายดาวเทียมที่ละเอียดชัดเจนมากขึ้น	1	2.94
จุดอ่อน		
1) ถึงแม้จะมี solution และข้อมูลที่หลากหลาย แต่ผู้คนยังไม่ให้ความสนใจเพียงพอ	1	2.94
2) การให้ข้อมูลบางครั้งยังล่าช้า	1	2.94

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4.12 ความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ.

จากการสำรวจความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ โดยมีความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลในหลาย Platform เพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้ และเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 66.67 และต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ดาวเทียมให้เข้าถึงง่ายกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 33.33 นอกจากนี้ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 126

ตารางที่ 126 ร้อยละความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนา	จำนวน	ร้อยละ
1) ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลในหลาย Platform เพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้ และเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น	2	66.67
2) ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ดาวเทียมให้เข้าถึงง่ายกว่านี้	1	33.33

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4.13 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรเพิ่ม Platform ในการติดต่อให้มีหลากหลายช่องทางมากขึ้น และควรมีการโฆษณาให้ประชาชนสนใจและเป็นที่รู้จักมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 127

ตารางที่ 127 ร้อยละข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1) ควรเพิ่ม Platform ในการติดต่อให้มีหลากหลายช่องทางมากขึ้น	1	50.00
2) ควรมีการโฆษณาให้ประชาชนสนใจและเป็นที่รู้จักมากขึ้น	1	50.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (สทอภ.) หรือ GISTDA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ได้ทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ตั้งแต่เดือนเมษายน 2567 - เดือนมีนาคม 2568 จำนวน 2 ตัวอย่าง จากผู้รับบริการ 2 ราย เก็บข้อมูลด้วยวิธีการการตอบแบบสอบถามออนไลน์ และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ประกอบด้วย การศึกษา ประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ สทอภ. งานบริการที่เคยเข้ารับบริการ และลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่สังกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษา พบว่า มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 100.00

ประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ GISTDA พบว่า มีประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ GISTDA 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.00

งานบริการที่เคยเข้ารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการเคยเข้ารับบริการ โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ บริการดาวเทียม และ GIS / ข้อมูลดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 33.33 เท่ากัน

ลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่สังกัด พบว่า สังกัดหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 50.00 และสถาบันการศึกษาของรัฐ/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 128

ตารางที่ 128 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	2	100.00
ประสบการณ์		
น้อยกว่า 1 ปี	-	-
1-3 ปี	1	50.00
3-5 ปี	-	-
5 ปีขึ้นไป	1	50.00
งานบริการ		
โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ	1	33.33
ระบบปฏิบัติการ	-	-
การควบคุมและรับสัญญาณ	-	-
ดาวเทียม	1	33.33
อากาศยานไร้คนขับ	-	-
อุปกรณ์ตรวจวัด	-	-
AIP	-	-
GIS / ข้อมูลดาวเทียม	1	33.33
การสำรวจและนวัตกรรมการอวกาศ	-	-
การส่งเสริมการลงทุน	-	-
ไม่เคยรับบริการ	-	-
อื่น ๆ โปรดระบุ	-	-
หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ		
หน่วยงานที่สังกัด		
ส่วนราชการ	-	-
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	1	50.00
องค์การมหาชน	-	-
สถาบันการศึกษาของรัฐ/เอกชน	1	50.00
บริษัทเอกชน	-	-
สมาคม/องค์กรไม่แสวงหากำไร/NGO	-	-
รวม	2	100.00

4.5.2 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบอื่นที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการเคยใช้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบของหน่วย

งานอื่น คิดเป็นร้อยละ 100.00 ได้แก่ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 129

ตารางที่ 129 ร้อยละการให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบของหน่วยงานอื่น ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

การให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบของหน่วยงานอื่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	0	0.00
เคย	2	100.00
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ	2	50.00
- สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)	1	25.00
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1	25.00
รวม	2	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการที่เคยใช้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบของหน่วยงานอื่น ระบุมากกว่า 1 คำตอบ

● การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

จากการสำรวจช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสาร ผ่านช่องทางสื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์) สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) และงานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด คิดเป็นร้อยละ 100.00 เท่ากัน ซึ่งช่องทางสื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์) และช่องทางการงานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด มีความถี่ในการรับรู้ผ่านสองช่องทางดังกล่าว มากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00 ในส่วนของช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) มีความถี่ในการรับรู้ 4-5 ครั้ง และมากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน โดยเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอของช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) มีความน่าสนใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 และความน่าสนใจของเนื้อหาและการนำเสนอของสื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์) และงานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด มีความน่าสนใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 130

ตารางที่ 130 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ช่องทาง	ช่องทาง การรับทราบ		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร					ระดับความน่าสนใจ ของเนื้อหา	
	จำนวน	ร้อยละ	1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความน่าสนใจ
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	2	100.00	-	-	-	2	100.00	4.00	มาก
b. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, L inkedIn)	2	100.00	-	1	50.00	1	50.00	5.00	มากที่สุด
c. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)	1	50.00	-	1	100.00	-	-	4.00	มาก
d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพหรือร่วมจัด	2	100.00	-	-	-	2	100.00	4.00	มาก
e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA	1	50.00	-	-	-	1	100.00	5.00	มากที่สุด
g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์	1	50.00	-	-	-	1	100.00	5.00	มากที่สุด
j. การแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น	1	50.00	1	100.00	-	-	-	4.00	มาก
k. อื่น ๆ ระบุ.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการสำรวจช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการสะดวกรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 50.00 อันดับสอง คือ Facebook คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอันดับสาม คือ เว็บไซต์ของ GISTDA คิดเป็นร้อยละ 16.67 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 131

ตารางที่ 131 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ช่องทาง	ถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) จดหมาย	-	-	-	-	-	-	-	-
2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	6	50.00	6	100.00	-	-	-	-
3) Facebook	4	33.33	-	-	4	100.00	-	-
4) Instagram	-	-	-	-	-	-	-	-
5) LinkedIn	-	-	-	-	-	-	-	-
6) TikTok	-	-	-	-	-	-	-	-
7) เว็บไซต์ของ GISTDA	2	16.67	-	-	-	-	2	100.00
8) หนังสือพิมพ์	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการสำรวจประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่กลุ่มผู้รับบริการต้องการรับรู้ โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับรู้ ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA และข่าวประชาสัมพันธ์ มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 33.33 เท่ากัน และอันดับสอง คือ ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA และบทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 16.67 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 132

ตารางที่ 132 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเภทข้อมูลข่าวสาร	ถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับ รวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA	2	33.33	2	50.00	-	-
2) ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA	1	16.67	-	-	1	50.00
3) ข่าวประชาสัมพันธ์	2	33.33	2	50.00	-	-
4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	1	16.67	-	-	1	50.00

4.5.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.33 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา และด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.38

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.18 และมีความพึงพอใจมากกว่าและเท่ากับความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 133

ตารางที่ 133 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	97.14	4.86	4.71	0.14	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	87.50	4.38	4.25	0.13	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.33	4.67	4.33	0.33	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	100.00	5.00	4.63	0.38	มากที่สุด
ด้านราคา	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	100.00	5.00	4.88	0.13	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	96.33	4.82	4.63	0.18	มากที่สุด

● ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.14 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในประเด็นกระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด และระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 5.00

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.14 และมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวังเกือบทุกประเด็น โดยมีประเด็นการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.50 คะแนน เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 134

ตารางที่ 134 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการ
ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) กระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
b) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน	90.00	4.50	4.50	-	มาก
c) การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	100.00	5.00	4.50	0.50	มากที่สุด
d) มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
e) มีการติดตามอย่างต่อเนื่องหรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ	90.00	4.50	4.50	-	มาก
f) มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
g) ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม	100.00	5.00	4.50	0.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม	97.14	4.86	4.71	0.14	มากที่สุด

● ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.50 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในประเด็นความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ไขปัญหาถูกต้อง ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.50

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.13 และมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวังเกือบทุกประเด็น

โดยมีประเด็นความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.50 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 135

ตารางที่ 135 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการ ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน	90.00	4.50	4.00	0.50	มาก
b) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	90.00	4.50	4.50	-	มาก
c) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	90.00	4.50	4.50	-	มาก
d) ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	80.00	4.00	4.00	-	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม	87.50	4.38	4.25	0.13	มาก

● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.33 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในประเด็นความปลอดภัยของสถานที่ ค่าเฉลี่ย 5.00

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.33 และมีความพึงพอใจมากกว่าและเท่ากับความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 136

ตารางที่ 136 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ
ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องปฏิบัติการทดสอบ ห้องทำงาน ห้องน้ำ	90.00	4.50	4.00	0.50	มาก
b) ความปลอดภัยของสถานที่	100.00	5.00	4.50	0.50	มากที่สุด
c) การเดินทางสะดวก และเข้าถึงได้ง่าย	90.00	4.50	4.50	-	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม	93.33	4.67	4.33	0.33	มากที่สุด

● ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

จากการสำรวจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ในทุกประเด็น

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.38 และมีความพึงพอใจมากกว่าและเท่ากับความคาดหวังรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 137

ตารางที่ 137 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบ มีความครบถ้วน สมบูรณ์	100.00	5.00	4.50	0.50	มากที่สุด
b) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเหมาะสมกับค่าบริการ	100.00	5.00	4.50	0.50	มากที่สุด
c) ผลิตภัณฑ์/บริการ มีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ	100.00	5.00	4.50	0.50	มากที่สุด
d) ห้องปฏิบัติการทดสอบมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์ทดสอบครบถ้วน ตามความต้องการ	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม	100.00	5.00	4.63	0.38	มากที่สุด

● ด้านราคา

จากการสำรวจด้านราคา พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจต่อราคา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ในทุกประเด็น

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง และมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 138

ตารางที่ 138 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของ การทดสอบที่ได้รับ	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
b) การกำหนดราคามีมาตรฐาน	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
c) อัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ ที่ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับการบริการ ของหน่วยงานอื่น	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านราคาโดยรวม	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด

● ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

จากการสำรวจประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ในทุกประเด็น

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.13 และมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวังเกือบทุกประเด็น มีประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ที่ได้รับความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.50 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 139

ตารางที่ 139 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ / บริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	100.00	5.00	4.50	0.50	มากที่สุด
b) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
c) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวม	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
d) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาสต่อยอดพัฒนานวัตกรรมและ/หรือตลาดใหม่ๆ	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม	100.00	5.00	4.88	0.13	มากที่สุด

4.5.4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการที่ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ต้องการเพิ่มเติมจาก GISTDA พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการพัฒนาดาวเทียมให้มีประสิทธิภาพสูงเท่าเทียมจีน หรือนาซ่า คิดเป็นร้อยละ 100.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 140

ตารางที่ 140 ร้อยละผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติมจาก GISTDA ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
พัฒนาดาวเทียมให้มีประสิทธิภาพสูงเท่าเทียมจีน หรือนาซ่า	1	100.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.5.5 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจ ต่อสาธารณชน และมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจาก

ดาวเทียม THEOS-2 อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 141

ตารางที่ 141 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5.00	100.00	มากที่สุด
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5.00	100.00	มากที่สุด
ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	5.00	100.00	มากที่สุด

- ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ

ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจ โดยใช้ในการเรียนการสอนและงานวิจัย และได้ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 142

ตารางที่ 142 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประโยชน์ต่อภารกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ในการเรียนการสอนและงานวิจัย	1	50.00
ได้ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมด้านสิ่งแวดล้อม	1	50.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

- ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน

ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน โดยช่วยติดตามและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงพื้นที่ป่าไม้ การใช้ประโยชน์ที่ดิน การเปลี่ยนแปลงของแหล่งน้ำ ช่วยในการวางแผนการจราจรและการขนส่ง การจัดการพื้นที่ และการวางผังเมือง คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 143

ตารางที่ 143 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการ ทดสอบ (GALAXI Lab)

ประโยชน์ต่อสาธารณชน	จำนวน	ร้อยละ
ช่วยติดตามและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงพื้นที่ป่าไม้ การใช้ประโยชน์ที่ดิน การเปลี่ยนแปลงของแหล่งน้ำ	1	50.00
ช่วยในการวางแผนการจราจรและการขนส่ง การจัดการพื้นที่ และการวางผังเมือง	1	50.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.5.6 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) พบว่า ผู้รับบริการ จำนวน 1 ราย เคยใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 1 ราย ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 50.00 โดยให้เหตุผลว่ายังไม่เคยได้ยินแพลตฟอร์มดังกล่าว รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 144

ตารางที่ 144 ร้อยละพฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

พฤติกรรมการใช้งาน AWAGAD Platform	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	1	50.00
ไม่เคยใช้	1	50.00
- ยังไม่เคยได้ยิน	1	100.00
รวม	2	100.00

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจากผู้ที่เคยใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD พบว่า ในภาพรวมผู้ที่เคยใช้งานมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 145

ตารางที่ 145 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1) ความสะดวกในการเข้าถึง Platform	5.00	100.00	มากที่สุด
2) ความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน	5.00	100.00	มากที่สุด
3) ความทันสมัยของข้อมูล	5.00	100.00	มากที่สุด
4) ความเร็วในการประมวลผล/เรียกดูข้อมูล	5.00	100.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	5.00	100.00	มากที่สุด

4.5.7 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรภาครัฐที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งขึ้นชื่อว่าภาครัฐ ความน่าเชื่อถือต่อประชาชน ย่อมมีมากกว่าภาคเอกชน และเป็นหน่วยงานเดียวในประเทศไทยที่เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ ดาวเทียม ที่มีความทันสมัยกว่าหน่วยงานอื่น คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 146

ตารางที่ 146 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) เป็นองค์กรภาครัฐที่มีความน่าเชื่อถือ ขึ้นชื่อว่าภาครัฐ ความน่าเชื่อถือต่อประชาชนย่อมมีมากกว่าภาคเอกชน	1	50.00
2) เป็นหน่วยงานเดียวในประเทศไทยที่เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ ดาวเทียม ที่มีความทันสมัยกว่าหน่วยงานอื่น	1	50.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.5.8 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) โดยภาพรวม พบว่า มีความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.67 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ผู้รับบริการจะแนะนำบริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA อีกให้กับบุคคลอื่นๆ และจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน โดยจะกลับมาใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA อีก ค่าเฉลี่ย 4.50 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 147

ตารางที่ 147 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความภักดี
จะกลับมาใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA อีก	4.50	90.00	มาก
จะแนะนำบริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA อีกให้กับบุคคลอื่นๆ	5.00	100.00	มากที่สุด
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	5.00	100.00	มากที่สุด
ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการโดยรวม	4.83	96.67	มากที่สุด

● Net Promoter Score (NPS)

จากผลการสำรวจคะแนน Net Promoter Score (NPS) ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นสัดส่วนคะแนนกลุ่มที่จะสนับสนุน GISTDA รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 148

ตารางที่ 148 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

กลุ่ม	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน GISTDA	0.00
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า GISTDA	0.00
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน GISTDA	100.00
NPS	100.00

หมายเหตุ: ไม่มีกลุ่ม Detractor และ Passive ในผู้รับบริการการสำรวจ

4.5.9 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ.

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) พบว่า โดยรวมมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.10 โดยมีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุดในทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย 5.00 มีเพียงด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.73 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 149

ตารางที่ 149 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน	4.73	0.38	94.62	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นโดยรวม	4.96	0.06	99.10	มากที่สุด

- ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.62 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในประเด็นความไว้วางใจ GISTDA ในการให้บริการและการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ, เชื่อมั่นว่า GISTDA ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ, GISTDA เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ, ดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ, GISTDA ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับผู้รับบริการ และเห็นว่าเห็นว่า GISTDA ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 150

ตารางที่ 150 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบาย และการปฏิบัติงาน ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1) นโยบายและการปฏิบัติของการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมีความชัดเจนแน่นอนและต่อเนื่อง	4.50	0.71	90.00	มาก
2) GISTDA ให้บริการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศด้วยความรับผิดชอบ	4.50	0.71	90.00	มาก
3) นโยบายและการปฏิบัติในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ GISTDA ดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนและสังคม	4.50	0.71	90.00	มาก
4) GISTDA ให้บริการได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	4.50	0.71	90.00	มาก
5) ท่านให้ความไว้วางใจ GISTDA ในการให้บริการและการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
6) ท่านไว้วางใจ GISTDA ให้เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ของประเทศ	4.50	0.71	90.00	มาก
7) GISTDA ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
8) GISTDA เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
9) GISTDA จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
10) GISTDA ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการต่างๆ	4.50	0.71	90.00	มาก
11) GISTDA เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการเรื่องที่ซับซ้อนหรือเรื่อง การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศเพื่อให้ประเทศยังคงมีขีดความสามารถด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอวกาศได้อย่างเหมาะสม	4.50	0.71	90.00	มาก
12) GISTDA ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับผู้รับบริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
13) ท่านเห็นว่า GISTDA ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงานโดยรวม	4.73	0.38	94.62	มากที่สุด

- ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 และมีความเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ในทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 151

ตารางที่ 151 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
14) การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับสถานการณ์หรือแนวโน้มของอุตสาหกรรมอวกาศของโลก	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
15) การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของท่าน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
16) ผลงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับประเทศและสร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาอุตสาหกรรมอวกาศของประเทศ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด

- ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 และมีความเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ในทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 152

ตารางที่ 152 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
17) GISTDA เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
18) ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ GISTDA มีความโปร่งใส	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
19) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใสโดยรวม	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด

- ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 และมีความเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ในทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 153

ตารางที่ 153 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
20) บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
21) GISTDA มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการและการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากรโดยรวม	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด

- ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ พบว่า ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง GISTDA ในทางที่ดี และเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 154

ตารางที่ 154 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
22) ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง GISTDA ในทางที่ดี และเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์โดยรวม	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด

- ความเชื่อมั่นในภาพรวม

จากการสำรวจความเชื่อมั่นในภาพรวม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ GISTDA และเห็นว่าการดำเนินงานของ GISTDA มีความคุ้มค่า และยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ GISTDA ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 155

ตารางที่ 155 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นในภาพรวมของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
23) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจงานของ GISTDA และเห็นว่าการดำเนินงานของ GISTDA มีความคุ้มค่า	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
24) ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ GISTDA	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด

4.5.10 บทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568 ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) โดยส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการประสานงานที่รวดเร็ว แก้ปัญหาได้รวดเร็ว ติดต่อประสานงานง่าย คิดเป็นร้อยละ 50.00 การดำเนินงานที่ผ่านมาสามารถตอบโจทย์พัฒนากิจได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 25.00 ทั้งนี้ ยังมีบางรายเห็นว่าเรื่องทุนสนับสนุน ที่เน้นขายสินค้ามากกว่าสนับสนุนสังคม คิดเป็นร้อยละ 25.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 156

ตารางที่ 156 ร้อยละความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568 ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานของ สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
จุดแข็ง		
1) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการประสานงานที่รวดเร็ว แก้ปัญหาได้รวดเร็ว ติดต่อประสานงานง่าย	2	50.00
2) สามารถตอบโจทย์พัฒนากิจได้เป็นอย่างดี	1	25.00
จุดอ่อน		
3) เรื่องทุนสนับสนุน ที่เน้นขายสินค้ามากกว่าสนับสนุนสังคม	1	25.00
หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ		

4.5.11 ความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ.

จากการสำรวจความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการเข้าถึงประชาชนมากกว่านี้ มีบริการให้ใช้ฟรี มีการให้ทดลองใช้แบบรายปี คิดเป็นร้อยละ 100.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 157

ตารางที่ 157 ร้อยละความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนา	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการให้มีการเข้าถึงประชาชนมากกว่านี้ มีบริการให้ใช้ฟรี มีการให้ทดลองใช้แบบรายปี	1	100.00
หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ		

4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (สทอภ.) หรือ GISTDA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในด้านการให้บริการที่ปรึกษาโครงการ ได้ทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2567 - เดือนมีนาคม 2568 จำนวน 15 ตัวอย่าง จากผู้รับบริการ 15 ราย เก็บข้อมูลด้วยวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาระบบการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) ประกอบด้วย การศึกษา ประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ สทอภ. งานบริการที่เคยเข้ารับบริการและลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่สังกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษา พบว่า มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 33.33 และสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 13.33

ประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ GISTDA พบว่า มีประสบการณ์หรือได้รับบริการกับ GISTDA 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ 3-5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.00 เท่ากัน

งานบริการที่เคยเข้ารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการเคยเข้ารับบริการ GIS / ข้อมูลดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 56.52 รองลงมาคือ โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ และดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 26.09 และ 13.04 ตามลำดับ และ Marine GI portal คิดเป็นร้อยละ 4.35

ลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ส่วนใหญ่สังกัดส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และสมาคม/องค์กรไม่แสวงหากำไร/NGO คิดเป็นร้อยละ 6.67 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 158

ตารางที่ 158 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	8	53.33
ปริญญาโท	5	33.33
สูงกว่าปริญญาโท	2	13.33
ประสบการณ์		
น้อยกว่า 1 ปี	-	-
1-3 ปี	9	60.00
3-5 ปี	3	20.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5 ปีขึ้นไป	3	20.00
งานบริการ		
โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ	6	26.09
ระบบปฏิบัติการ	-	-
การควบคุมและรับสัญญาณ	-	-
ดาวเทียม	3	13.04
อากาศยานไร้คนขับ	-	-
อุปกรณ์ตรวจวัด	-	-
AIP	-	-
GIS / ข้อมูลดาวเทียม	13	56.52
การสำรวจและนวัตกรรมการอวกาศ	-	-
การส่งเสริมการลงทุน	-	-
ไม่เคยรับบริการ	-	-
อื่น ๆ โปรดระบุ	1	4.35
- Marine GI portal	1	100.00
หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ		
หน่วยงานที่สังกัด		
ส่วนราชการ	9	60.00
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
องค์การมหาชน	-	-
สถาบันการศึกษาของรัฐ/เอกชน	-	-
บริษัทเอกชน	5	33.33
สมาคม/องค์กรไม่แสวงหากำไร/NGO	1	6.67
รวม	15	100.00

4.6.2 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการจำนวน 15 ราย พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้งานบริการ GIS / ข้อมูลดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 86.67 รองลงมาคือ โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ คิดเป็นร้อยละ 40.00 ดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 20.00 และระบบฐานข้อมูลเชิงพื้นที่การเปลี่ยนแปลงพื้นที่ชายฝั่งทะเลไทย คิดเป็นร้อยละ 6.67 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 159

ตารางที่ 159 ร้อยละบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
GIS / ข้อมูลดาวเทียม	13	86.67
โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ	6	40.00
ดาวเทียม	3	20.00
ระบบฐานข้อมูลเชิงพื้นที่การเปลี่ยนแปลงพื้นที่ชายฝั่งทะเลไทย	1	6.67

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
--------	-------	--------

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้งานที่ปรึกษาโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.67 โดยมีเพียง 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.33 ที่เคยใช้บริการ และมีเพียง 1 ราย ที่ระบุว่าเคยใช้บริการโครงการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 50.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 160

ตารางที่ 160 ร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	13	86.67
เคย	2	13.33
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ	1	50.00
- ไม่ระบุ	1	50.00
รวม		

● การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

จากการสำรวจช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) และงานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด คิดเป็นร้อยละ 93.33 เท่ากัน ส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับรู้ผ่านสองช่องทางดังกล่าว มากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 71.43 และ 42.86 ตามลำดับ โดยเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอของช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) มีความน่าสนใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 และความน่าสนใจของเนื้อหาและการนำเสนอของงานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด มีความน่าสนใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.50

ช่องทางการรับรู้รองลงมาคือ เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th) คิดเป็นร้อยละ 73.33 โดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับรู้ มากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.55 ทั้งนี้ มีความน่าสนใจของเนื้อหา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.73 ในส่วนของสื่อบุคคล/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยู เป็นช่องทางที่มีการรับรู้ที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.33 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 161

ตารางที่ 161 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ช่องทาง	ช่องทาง การรับทราบ ข่าวสาร	ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจ ของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนอ		
		1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง				
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GSTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	8	53.33	-	-	6	75.00	2	25.00	4.25	มาก
b. สื่อสังคมออนไลน์ของ GSTDA (Facebook, Youtube, Line, Link din)	14	93.33	-	-	4	28.57	10	71.43	4.64	มากที่สุด
c. เว็บไซต์ของ GSTDA (www.gustda.or.th)	11	73.33	-	-	5	45.45	6	54.55	4.73	มากที่สุด
d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GSTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	14	93.33	4	28.57	4	28.57	6	42.86	4.50	มาก
e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GSTDA	3	20.00	-	-	2	66.67	1	33.33	4.67	มากที่สุด
f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GSTDA	8	53.33	-	-	2	25.00	6	75.00	4.63	มากที่สุด
g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	2	13.33	-	-	2	100.00	-	-	4.00	มาก
h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	3	20.00	-	-	2	66.67	1	33.33	4.67	มากที่สุด
i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือปรึกษาสัมพันธ์	8	53.33	-	-	2	25.00	6	75.00	4.63	มากที่สุด
j. การแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GSTDA ท่านอื่น	6	40.00	1	16.67	2	33.33	3	50.00	4.00	มาก
k. อื่น ๆ ระบุ.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการสำรวจช่องทางที่ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการสะดวกรับข้อมูลข่าวสาร โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 50.00 อันดับสอง คือ Facebook คิดเป็นร้อยละ 24.44 และอันดับสาม คือ เว็บไซต์ของ GISTDA คิดเป็นร้อยละ 22.22 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 162

ตารางที่ 162 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ช่องทาง	ถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) จดหมาย	1	1.1	-	-	-	-	1	7
2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	45	50.00	45	100.00	-	-	-	-
3) Facebook	22	24.44	-	-	18	60.00	4	27
4) Instagram	-	-	-	-	-	-	-	-
5) LinkedIn	1	1.1	-	-	-	-	1	7
6) TikTok	-	-	-	-	-	-	-	-
7) เว็บไซต์ของ GISTDA	20	22.22	-	-	12	40	8	53.33
8) หนังสือพิมพ์	1	1.1	-	-	-	-	1	7

จากการสำรวจประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการต้องการรับรู้ โดยวิเคราะห์ ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับรู้ ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 51.11 และอันดับสอง คือ ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA และบทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 24.44 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 163

ตารางที่ 163 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประเภทข้อมูลข่าวสาร	ถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA	11	24.44	8	26.67	3	20.00
2) ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA	23	51.11	20	66.7	3	20.00
3) ข่าวประชาสัมพันธ์	-	-	-	-	-	-
4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	11	24.44	2	6.7	9	60.00

4.6.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.16 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดด้านราคา ค่าเฉลี่ย 4.96 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา ค่าเฉลี่ย 4.93 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.90

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.25 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในทุกด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 164

ตารางที่ 164 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	97.33	4.87	4.61	0.26	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	98.00	4.90	4.63	0.27	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา	98.67	4.93	4.71	0.22	มากที่สุด
ด้านราคา	99.11	4.96	4.76	0.20	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	97.67	4.88	4.57	0.32	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	98.16	4.91	4.66	0.25	มากที่สุด

- ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.33 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ และความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน ค่าเฉลี่ย 4.93 เท่ากัน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.87 เท่ากัน

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.26 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 165

ตารางที่ 165 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการที่
 ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ ให้คำปรึกษา/โครงการ	98.67	4.93	4.73	0.20	มากที่สุด
b) ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ การขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ	98.67	4.93	4.60	0.33	มากที่สุด
c) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	97.33	4.87	4.60	0.27	มากที่สุด
d) ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน	98.67	4.93	4.60	0.33	มากที่สุด
e) การติดตามงานอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ	94.67	4.73	4.47	0.27	มากที่สุด
f) ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหา หาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด	96.00	4.80	4.60	0.20	มากที่สุด
g) ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม	97.33	4.87	4.67	0.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม	97.33	4.87	4.61	0.26	มากที่สุด

● ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ และความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.93 เท่ากัน

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.27 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 166

ตารางที่ 166 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการ ที่
 ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ความรู้ความสามารถในการให้ข้อ มูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูก ต้อง ชัดเจน	96.00	4.80	4.53	0.27	มากที่สุด
b) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจใน การให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	98.67	4.93	4.60	0.33	มากที่สุด
c) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือ รือร้น และพร้อมที่ จะให้บริการ	98.67	4.93	4.67	0.27	มากที่สุด
d) ความไว้วางใจในการให้บริการขอ งเจ้าหน้าที่	98.67	4.93	4.73	0.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้าน บุคลากรที่ให้บริการโดยรวม	98.00	4.90	4.63	0.27	มากที่สุด

● ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา

จากการสำรวจด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษา
 โครงการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.93 คิดเป็น
 ร้อยละ 98.67 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุด ในประเด็นโครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการมีความถูกต้อง สมบูรณ์
 เชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการสามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ
 ค่าเฉลี่ย 4.93

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมี
 ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.22 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น
 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 167

ตารางที่ 167 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษาของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	100.00	5.00	4.60	0.40	มากที่สุด
b) โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการสามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ	98.67	4.93	4.80	0.13	มากที่สุด
c) โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ	97.33	4.87	4.73	0.13	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษาดังกล่าวโดยรวม	98.67	4.93	4.71	0.22	มากที่สุด

● ด้านราคา

จากการสำรวจด้านราคา พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจต่อราคาอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.11 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นการกำหนดราคาในการดำเนินโครงการมีมาตรฐาน และอัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่น ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.20 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 168

ตารางที่ 168 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของโครงการ/ผลงานที่ได้รับ	97.33	4.87	4.53	0.33	มากที่สุด
b) การกำหนดราคาในการดำเนินโครงการมีมาตรฐาน	100.00	5.00	4.87	0.13	มากที่สุด
c) อัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่น	100.00	5.00	4.87	0.13	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคาโดยรวม	99.11	4.96	4.76	0.20	มากที่สุด

● ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.67 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวม และผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ ค่าเฉลี่ย 4.93 เท่ากัน

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.32 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 169

ตารางที่ 169 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	93.33	4.67	4.27	0.40	มากที่สุด
b) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	100.00	5.00	4.60	0.40	มากที่สุด
c) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวม	98.67	4.93	4.67	0.27	มากที่สุด
d) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ	98.67	4.93	4.73	0.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยรวม	97.67	4.88	4.57	0.32	มากที่สุด

นอกจากนี้ จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่างานที่ปรึกษาโครงการ/จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลแก่งานของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.33 และเป็นประโยชน์ต่อภารกิจ ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.33 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 170

ตารางที่ 170 ค่าเฉลี่ยและร้อยละประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการจาก สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1) ประโยชน์ต่อภารกิจของท่าน ที่ได้รับจากงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA	4.67	93.33	มากที่สุด
2) งานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลแก่งานของหน่วยงานท่าน	4.87	97.33	มากที่สุด

4.6.4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการที่ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ต้องการเพิ่มเติมจาก GISTDA พบประเด็นความต้องการ 10 ประเด็น โดยผู้รับบริการต้องการให้มีการทำแผนที่กำหนดทิศทางลม น้ำ มีการนำข้อมูลภาพถ่ายที่เคยใช้งานมาอัปเดตให้มีรายละเอียดชัดเจนกว่าเดิม ให้มีการทำแผนที่ออนไลน์ ควรมีการแจ้งล่วงหน้า อย่างน้อย 1 เดือน เมื่อมีการจัดอบรม หรือจัดกิจกรรมที่มีการเชิญหน่วยงานต่าง ๆ ต้องการให้ราคาค่าบริการมีราคาถูกลง ในการส่งมอบงานควรมีความรวดเร็วเวลานี้ ต้องการให้มีแบบฟอร์มลิงค์กับการกลั่นกรองโครงการ ต้องการให้ข้อมูลจากดาวเทียมมีความละเอียดชัดเจนกว่านี้ จัดให้มีโครงการใช้ฟรีสำหรับหน่วยงานราชการ หรือประชาชน ตลอดจนต้องการให้มีการสรุป dashboard เป็นคำบรรยาย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 171

ตารางที่ 171 ร้อยละผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมจาก GISTDA ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1) ต้องการให้มีการทำแผนที่กำหนดทิศทางลม น้ำ	1	10.00
2) ต้องการให้มีการนำข้อมูลภาพถ่ายที่เคยใช้งานมาอัปเดต ให้มีรายละเอียดชัดเจนกว่าเดิม	1	10.00
3) ต้องการให้มีการทำแผนที่ออนไลน์	1	10.00
4) ต้องการให้มีการแจ้งล่วงหน้า อย่างน้อย 1 เดือน เมื่อมีการจัดอบรม หรือจัดกิจกรรมที่มีการเชิญหน่วยงานต่าง ๆ	1	10.00
5) ราคาค่าบริการควรมีราคาที่เหมาะสม (ราคาถูกลง)	1	10.00
6) การส่งมอบงานควรมีความรวดเร็วเวลานี้	1	10.00
7) ต้องการให้มีแบบฟอร์มลิงค์กับการกลั่นกรองโครงการ	1	10.00
8) ต้องการให้ข้อมูลจากดาวเทียมมีความละเอียดชัดเจนกว่านี้	1	10.00
9) ต้องการให้มีโครงการใช้ฟรีสำหรับหน่วยงานราชการ หรือประชาชน	1	10.00
10) ต้องการให้มีการสรุป dashboard เป็นคำบรรยาย	1	10.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.6.5 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าโครงการดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน และมีประโยชน์ต่อภารกิจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.33 และค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.33 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 172

ตารางที่ 172 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.27	85.33	มาก
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.47	89.33	มาก
ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	4.40	88.00	มาก

- ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ

ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ได้แสดงความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจ ได้แก่ ได้ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียม แผนที่ ที่มีความละเอียดชัดเจนขึ้น เพื่อใช้ในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น ในเรื่องป่าไม้ การรุกรานแผนที่ป่าไม้ การจัดการทรัพยากรน้ำ ติดตามการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่สีเขียว เช็กค่าฝุ่นละอองทางอากาศได้ทันที ช่วย monitoring พื้นที่ชายฝั่งในรายละเอียดที่ดีขึ้นเพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงพื้นที่ชายฝั่งได้แม่นยำขึ้น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 173

ตารางที่ 173 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประโยชน์ต่อภารกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1) ได้ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียม แผนที่ ที่มีความละเอียดชัดเจนขึ้น เพื่อใช้ในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น ในเรื่องป่าไม้ การรุกรานแผนที่ป่าไม้ การจัดการทรัพยากรน้ำ	7	70.00
2) ติดตามการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่สีเขียว	1	10.00
3) เช็กค่าฝุ่นละอองทางอากาศได้ทันที	1	10.00
4) ช่วย monitoring พื้นที่ชายฝั่งในรายละเอียดที่ดีขึ้นเพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงพื้นที่ชายฝั่งได้แม่นยำขึ้น	1	10.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

- ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน

ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ได้แสดงความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน ได้แก่ ใช้เป็นฐานข้อมูลสำคัญในการจัดการพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพ นำมาพัฒนางานแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการหรือป้องกันภัยพิบัติ, การจัดการเกษตร, ทรัพยากรน้ำ, ป่าไม้ บริการแผนที่ฐานจากภาพถ่ายดาวเทียมที่มีคุณภาพ มีข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมคุณภาพสูง ในราคาประหยัด โดยสามารถถ่ายภาพวัตถุที่มีขนาดใหญ่กว่า 50x50 เซนติเมตร บนพื้นโลกได้นอกจากนี้ ช่วยคาดการณ์และติดตามสถานการณ์ประมงในพื้นที่เสี่ยงภัยได้อย่างแม่นยำ ช่วยในเรื่องการปกป้องภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วม, ไฟป่า และเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาแก้ไขปัญหา ยกระดับคุณภาพชีวิต และช่วยลดความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 174

ตารางที่ 174 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประโยชน์ต่อสาธารณชน	จำนวน	ร้อยละ
1) ใช้เป็นฐานข้อมูลสำคัญในการจัดการพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพ นำมาพัฒนางานแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการหรือป้องกันภัยพิบัติ, การจัดการเกษตร, ทรัพยากรน้ำ, ป่าไม้	4	40.00
2) บริการแผนที่ฐานจากภาพถ่ายดาวเทียมที่มีคุณภาพ มีข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมคุณภาพสูง ในราคาประหยัด โดยสามารถถ่ายภาพวัตถุที่มี ขนาดใหญ่กว่า 50x50 เซนติเมตรบนพื้นโลกได้	3	30.00
3) คาดการณ์และติดตามสถานการณ์ประมงในพื้นที่เสี่ยงภัยได้อย่างแม่นยำ ช่วยในเรื่องการปกป้องภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วม,ไฟป่า	2	20.00
4) เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาแก้ไขปัญหา ยกระดับคุณภาพชีวิต และช่วยลดความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย	1	10.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.6.6 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการ จำนวน 14 ราย เคยใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD คิดเป็นร้อยละ 93.33 มีเพียง 1 ราย ที่ไม่เคยใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 6.67 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 175

ตารางที่ 175 ร้อยละพฤติกรรมการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

พฤติกรรมการใช้งาน AWAGAD Platform	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	14	93.33
ไม่เคยใช้	1	6.67
รวม	15	100.00

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจากผู้ที่เคยใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD พบว่า ในภาพรวมผู้ที่เคยใช้งานมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.21 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมาคือ ความทันสมัยของข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.64 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 176

ตารางที่ 176 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1) ความสะดวกในการเข้าถึง Platform	4.57	91.43	มากที่สุด
2) ความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน	4.86	97.14	มากที่สุด
3) ความทันสมัยของข้อมูล	4.64	92.86	มากที่สุด
4) ความเร็วในการประมวลผล/เรียกดูข้อมูล	4.57	91.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.66	93.21	มากที่สุด

4.6.7 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า GISTDA เป็นหน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง คิดเป็นร้อยละ 23.81 รองลงมาคือ เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ดี ไม่มีเรื่องเสียหาย คิดเป็นร้อยละ 19.05 นอกจากนี้ยังเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงด้านอวกาศ ดาวเทียม สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประเทศได้ ในเรื่องภาพถ่าย ความละเอียดของภาพถ่ายดาวเทียม อีกทั้งเป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ พัฒนาดาวเทียม มีความเชี่ยวชาญด้านภูมิศาสตร์ และด้านดาวเทียม ซึ่งมาตรฐานข้อมูลได้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี มีผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 177

ตารางที่ 177 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) เป็นหน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง	5	23.81
2) เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ดี ไม่มีเรื่องเสียหาย	4	19.05
3) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3	14.29
4) เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงด้านอวกาศ ดาวเทียม สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประเทศได้ ในเรื่องภาพถ่าย ความละเอียดของภาพถ่ายดาวเทียม	3	14.29
5) เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ พัฒนาดาวเทียม	2	9.52
6) เป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านภูมิศาสตร์ และด้านดาวเทียม ซึ่งมาตรฐานข้อมูลส่งผลต่อการตัดสินใจ	2	9.52

ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
7) มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง	1	4.76
8) เป็นหน่วยงานที่เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี มีผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจ	1	4.76

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.6.8 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ในภาพรวมมีคะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.22 โดยประเด็นจะกลับมาใช้บริการของ GISTDA อีก มีค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.33 จะแนะนำบริการของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 และจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA มีค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.33 ซึ่งทั้งสามประเด็นดังกล่าวมีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 178

ตารางที่ 178 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ งานบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความภักดี
จะกลับมาใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA อีก	4.87	97.33	มากที่สุด
จะแนะนำบริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ	5.00	100.00	มากที่สุด
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	4.87	97.33	มากที่สุด
ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการโดยรวม	4.91	98.22	มากที่สุด

● Net Promoter Score (NPS)

จากผลการสำรวจคะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 100.00 โดยทั้งหมดเป็นกลุ่มที่จะสนับสนุน GISTDA คิดเป็นร้อยละ 100.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 179

ตารางที่ 179 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

กลุ่ม	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน GISTDA	0.00
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า GISTDA	0.00
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน GISTDA	100.00
NPS	100.00

● แผนการใช้บริการจากที่อื่น

จากการสำรวจแผนการให้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่มีแผนจะใช้บริการจากที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 93.33 มีเพียงร้อยละ 6.67 ที่มีแผนจะใช้บริการจากที่อื่น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 180

ตารางที่ 180 ร้อยละแผนการให้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

แผนการให้บริการจากที่อื่น	จำนวน	ร้อยละ
มี	1	6.67
ไม่มี	14	93.33
รวม	15	100.00

เมื่อพิจารณารูปแบบของการให้บริการที่ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการต้องการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ต้องการความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน คิดเป็นร้อยละ 86.67 และต้องการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยรับเงินทุนสนับสนุนจากแหล่งอื่น คิดเป็นร้อยละ 53.33 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 181

ตารางที่ 181 ร้อยละรูปแบบของการให้บริการที่ต้องการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

รูปแบบการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานจ้าง	0	0.00
2) ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน	13	86.67
3) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยรับเงินทุนสนับสนุนจากแหล่งอื่น	8	53.33

หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ และ กลุ่มตัวอย่างไม่เลือกตอบรูปแบบงานจ้าง

4.6.9 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ.

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า โดยรวมมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.86 โดยมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในด้านการสื่อสารและภาพลักษณ์ ค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือ การดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ค่าเฉลี่ย 4.53 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 182

ตารางที่ 182 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน	4.50	0.49	90.05	มาก
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.49	0.51	89.78	มาก
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	4.53	0.50	90.67	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	4.50	0.51	90.00	มาก

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์	4.60	0.51	92.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.63	0.50	92.67	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นโดยรวม	4.54	0.50	90.86	มากที่สุด

● ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.05 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุด ในประเด็น GISTDA ให้บริการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศด้วยความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่า GISTDA จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.80 นอกจากนี้ยังเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ, GISTDA ดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนและสังคม, ให้ความไว้วางใจต่อ GISTDA ในการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ, ไว้วางใจให้เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ของประเทศ และเห็นว่า GISTDA ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 183

ตารางที่ 183 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1) นโยบายและการปฏิบัติของการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมีความชัดเจนแน่นอนและต่อเนื่อง	4.33	0.49	86.67	มาก
2) GISTDA ให้บริการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศด้วยความรับผิดชอบ	4.87	0.35	97.33	มากที่สุด
3) นโยบายและการปฏิบัติในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ GISTDA ดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนและสังคม	4.53	0.52	90.67	มากที่สุด
4) GISTDA ให้บริการได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	4.40	0.51	88.00	มาก
5) ท่านให้ความไว้วางใจ GISTDA ในการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	4.53	0.52	90.67	มากที่สุด

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความเชื่อมั่น
6) ท่านไว้วางใจ GISTDA ให้เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ของประเทศ	4.53	0.52	90.67	มากที่สุด
7) GISTDA ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ	4.33	0.49	86.67	มาก
8) GISTDA เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ	4.40	0.51	88.00	มาก
9) GISTDA จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
10) GISTDA ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการต่างๆ	4.47	0.52	89.33	มาก
11) GISTDA เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการเรื่องที่ซับซ้อนหรือเรื่อง การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศเพื่อให้ประเทศยังคงมีขีดความสามารถด้าน การพัฒนาด้านเทคโนโลยีอวกาศได้อย่างเหมาะสม	4.47	0.52	89.33	มาก
12) GISTDA ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับผู้รับบริการ	4.53	0.52	90.67	มากที่สุด
13) ท่านเห็นว่า GISTDA ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการให้บริการ	4.33	0.49	86.67	มาก
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงานโดยรวม	4.50	0.49	90.05	มาก

● ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.78 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุด ในประเด็นการดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือ ผลงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับประเทศและสร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาอุตสาหกรรมอวกาศของประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.47 รายละเอียดแสดงดังตารางที่

ตารางที่ 184 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
14) การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับสถานการณ์หรือแนวโน้มของอุตสาหกรรมอวกาศของโลก	4.40	0.51	88.00	มาก
15) การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของท่าน	4.60	0.51	92.00	มากที่สุด
16) ผลงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับประเทศและสร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาอุตสาหกรรมอวกาศของประเทศ	4.47	0.52	89.33	มาก
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม	4.49	0.51	89.78	มาก

● ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.67 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุด ในประเด็นการปฏิบัติงานของ GISTDA มีความโปร่งใส ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ค่าเฉลี่ย 4.53 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 185

ตารางที่ 185 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
17) GISTDA เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น	4.40	0.51	88.00	มาก
18) ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ GISTDA มีความโปร่งใส	4.67	0.49	93.33	มากที่สุด
19) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)	4.53	0.52	90.67	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใสโดยรวม	4.53	0.50	90.67	มากที่สุด

● ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยมีความเชื่อ

มันมากที่สุด ในประเด็น GISTDA มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการและการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ค่าเฉลี่ย 4.60 และบุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.40 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 186

ตารางที่ 186 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
20) บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.40	0.51	88.00	มาก
21) GISTDA มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการและการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	4.60	0.51	92.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากรโดยรวม	4.50	0.51	90.00	มาก

- ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ พบว่า ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง GISTDA ในทางที่ดี และเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 187

ตารางที่ 187 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
22) ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง GISTDA ในทางที่ดี และเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	4.60	0.51	92.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์โดยรวม	4.60	0.51	92.00	มากที่สุด

- ความเชื่อมั่นในภาพรวม

จากการสำรวจความเชื่อมั่นในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.67 โดยมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินภารกิจงานของ GISTDA และเห็นว่าการดำเนินงานของ GISTDA มีความคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 4.67 และยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ GISTDA ค่าเฉลี่ย 4.60 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 188

ตารางที่ 188 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการของ สทอภ. ด้านความเชื่อมั่นในภาพรวมของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
23) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ GISTDA และเห็นว่าการดำเนินงานของ GISTDA มีความคุ้มค่า	4.67	0.49	93.33	มากที่สุด
24) ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ GISTDA	4.60	0.51	92.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.63	0.50	92.67	มากที่สุด

4.6.10 บทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568 ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์อยู่เสมอ พัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง เช่น Marine GI portal ที่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 23.53 รองลงมาคือ GISTDA มีความพยายามที่จะพัฒนาองค์กรให้มีความเป็นมหาชน ก้าวทันเทคโนโลยีเสมอ คิดเป็นร้อยละ 17.65 มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอวกาศอยู่เสมอ และมีการติดต่อประสานงานง่าย มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้เป็นอย่างดี สื่อสารถูกต้องรวดเร็ว สื่อสารได้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 11.76 เท่ากัน นอกจากนี้ยังเห็นว่าเป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ดำเนินงานด้วยความเข้มแข็ง ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ มีความละเอียดชัดเจน ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประเทศได้ มีการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ทั่วถึง อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการบางรายยังคงเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า บางครั้งการประสานงานไม่ต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.76 และมีความเหนื่อยใจให้เสียค่าใช้จ่ายมากกว่าให้ใช้ฟรี คิดเป็นร้อยละ 5.88 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 189

ตารางที่ 189 ร้อยละความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ สทอภ. ในช่วงปี 2566-2568 ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานของ สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
จุดแข็ง		
1) มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์อยู่เสมอ พัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง เช่น Marine GI portal ที่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น	4	23.53
2) มีความพยายามที่จะพัฒนาองค์กรให้มีความเป็นมหาชน ก้าวทันเทคโนโลยีเสมอ	3	17.65
3) มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอวกาศอยู่เสมอ	2	11.76
4) การติดต่อประสานงานง่าย มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้เป็นอย่างดี มีการสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็ว สื่อสารได้ชัดเจน	2	11.76
5) เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ดำเนินงานด้วยความเข้มแข็ง	1	5.88

ความคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานของ สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
6) มีผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ มีความละเอียดชัดเจน ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประเทศได้	1	5.88
7) มีการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ทั่วถึง	1	5.88
จุดอ่อน		
1) เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า บางครั้งการประสานงานไม่ต่อเนื่อง	2	11.76
2) มีความแน่นหนาให้เสียค่าใช้จ่ายมากกว่าให้ใช้ฟรี	1	5.88
หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ		

4.6.11 ความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ.

จากการสำรวจความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการอัพเดทข้อมูลภาพดาวเทียมให้เป็นปัจจุบัน ให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรมีเพียงพอในการให้บริการลูกค้า ต้องการให้เพิ่มความละเอียดของข้อมูลดาวเทียมที่บริการฟรี ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบงานแต่ละด้านที่ชัดเจน สำหรับการประสานงานโดยตรงเพื่อติดต่อขอข้อมูล เช่น เรื่องไฟฟ้า ต้องการให้มีการพัฒนาระบบ MARINE GI PORTAL ต้องการให้การแสดงผลค่าต่างๆ เช่น ค่า PM อ่านเข้าใจได้ง่ายขึ้น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 191

ตารางที่ 190 ร้อยละความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนา	จำนวน	ร้อยละ
1) ต้องการให้มีการอัพเดทข้อมูลภาพดาวเทียมให้เป็นปัจจุบัน	1	16.67
2) ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมากกว่านี้	1	16.67
3) เจ้าหน้าที่ควรมีเพียงพอในการให้บริการลูกค้า	1	16.67
4) ต้องการให้เพิ่มความละเอียดของข้อมูลดาวเทียมที่บริการฟรี	1	16.67
5) ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบงานแต่ละด้านที่ชัดเจน สำหรับการประสานงานโดยตรงเพื่อติดต่อขอข้อมูล เช่น เรื่องไฟฟ้า	1	16.67
6) ต้องการให้มีการพัฒนาระบบ MARINE GI PORTAL	1	16.67
หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ		

4.6.12 ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจข้อเสนอแนะที่มีต่อ GISTDA ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้การแสดงผลค่าต่างๆ เช่น ค่า PM อ่านเข้าใจได้ง่ายขึ้น คิดเป็นร้อยละ 100.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 191

ตารางที่ 191 ร้อยละข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการให้การแสดงผลค่าต่างๆ เช่น ค่า PM อ่านเข้าใจได้ง่ายขึ้น	1	100.00
หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ		

4.7 ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Groups)

จากการสนทนากลุ่ม (Focus Groups) แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. จำนวนทั้งสิ้น 10 ตัวอย่าง จากกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. โดยได้มีกำหนดจัดขึ้นในวันที่ 4 กรกฎาคม 2568 ในรูปแบบการผสมผสานระหว่างการประชุมแบบพบเจอตัวและเห็นหน้ากัน กับการประชุมทางไกล (Hybrid meeting) โดยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยใช้โปรแกรม Zoom Cloud Meeting และการสัมภาษณ์แบบ face-to-face ซึ่งสรุปได้ดังนี้

4.7.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสอบถามและสัมภาษณ์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ สทอภ. ในครั้งนี้ 10 ตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูล 4 รายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอีก 6 รายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00

4.7.2 ในช่วงปีที่ผ่านมา สิ่งที่ได้เห็นถึงการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงของ สทอภ.

- สทอภ. ให้ความสำคัญกับการให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมพัฒนาการมีส่วนร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการดูแลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพที่มีการพัฒนาและดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- มีการพัฒนาที่ดีและมีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า พยายามจะบริการให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้านตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการเสนอ solution ที่เหมาะสมให้กับลูกค้าได้มากขึ้น เช่น ด้านเกษตร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการจัดการภัยพิบัติ
- มีบทบาทต่อสังคมและประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะในประเด็นสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติที่มีความตื่นตัวสูงขึ้น เมื่อรวมกับบริการภาพดาวเทียมและข้อมูลชั้นต่างๆ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลและแอปพลิเคชันสนับสนุนการตัดสินใจ คาดว่าจะช่วยรับมือและแก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต

- มีการจัดประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่างๆ อย่างต่อเนื่องและหลากหลายมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงความพยายามในการส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพให้กับองค์กรและหน่วยงานต่างๆ อย่างเป็นระบบ ถือเป็นพัฒนาการที่ดีของหน่วยงาน
- มีการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่เปิดให้บริการที่ผ่านมา มีคุณภาพดีและให้บริการในราคาที่คุ้มค่าต่อตารางกิโลเมตร อีกทั้ง มีประโยชน์กับงานด้านความมั่นคงค่อนข้างมาก
- มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาแพลตฟอร์มต่าง ๆ ให้ตอบโจทย์ยุคปัจจุบัน มีการพัฒนาแอปพลิเคชันด้านการเกษตร เช่น Dragonfly ที่รวบรวมข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ไว้ในระบบเดียว ไม่ว่าจะเป็นการจัดการแปลงเพาะปลูก การติดตามสภาพอากาศ การวิเคราะห์ภัยแล้ง และการจัดการความชื้น ซึ่งช่วยให้เกษตรกรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการพื้นที่เกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถือว่าเป็นนวัตกรรมที่น่าสนใจ นอกจากนี้ ยังมีแพลตฟอร์มที่ให้บริการ เช่น Ecoplant, Drought Monitoring
- มีการติดตามและนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในงานอย่างต่อเนื่อง เช่น เรื่องคาร์บอนเครดิต ซึ่ง สทอภ. พยายามผลักดันให้เป็นหนึ่งในผู้นำด้านนี้ การพัฒนากลไกประเมินคาร์บอนเครดิตในภาคป่าไม้และการเกษตร ที่ช่วยให้งานประเมินง่ายและแม่นยำขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีภาพถ่ายดาวเทียมและ LiDAR เข้ามาช่วยวัดปริมาณคาร์บอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีความพยายามในการพัฒนาระบบให้ผู้ใช้งานสามารถคัดเลือกและเข้าถึงภาพถ่ายดาวเทียมได้ด้วยตนเอง เห็นได้ถึงแนวโน้มและความตั้งใจในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการปรับตัวและเปิดรับบทบาทในงานด้านความมั่นคงของประเทศมากขึ้น ซึ่งได้เรียนรู้และนำทรัพยากรด้านเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศและภาพถ่ายดาวเทียม มาใช้สนับสนุนงานด้านความมั่นคงอย่างเป็นรูปธรรม ให้เกิดประโยชน์กับประเทศ และอาจนำไปสู่การมีส่วนร่วมในเวทีระดับสูงมากยิ่งขึ้นในอนาคต
- มีความพยายามในการแสวงหาความร่วมมือกับพาร์ทเนอร์ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมและต่อยอดขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดาวเทียม ให้สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาและสนับสนุนงานภายในประเทศได้อย่างเต็มที่
- พัฒนาระบบออนไลน์ในรูปแบบ Service Map เป็นเว็บไซต์ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถขึ้นรูปแปลงพื้นที่และติดตามข้อมูลต่าง ๆ ได้สะดวกขึ้น เช่น การเฝ้าระวังจุดความร้อน (Hotspot) จากไฟฟ้า ซึ่งช่วยสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการเหตุการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมอย่างรวดเร็วและแม่นยำ
- การสั่งซื้อข้อมูลมีความรวดเร็วและการประสานงานดีขึ้น

4.7.3 สิ่งที่ประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา/ปัญหาหรือ อุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 192 สิ่งที่ประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา / ปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา

	สิ่งที่ประทับใจ ต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา	ปัญหา หรืออุปสรรค จากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา
1) ด้านกระบวนการให้บริการ	● กระบวนการให้บริการที่ผ่านมาเป็นไปอย่างราบรื่น ตามขั้นตอนและระเบียบของการจัดซื้อจัดจ้างอย่างครบถ้วน ● การประสานงานเป็นไปด้วยดี โดยเฉพาะการติดต่อผ่านช่องทางส่วนตัวอย่าง LINE ทำให้ได้รับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ได้รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น ● มีการให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วขึ้น มีความเต็มใจและตอบสนองตรงตามความต้องการและขอบเขตที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นการร้องขอข้อมูล การจัดหาภาพถ่ายดาวเทียมทั้งที่ใช้งบประมาณและแบบไม่มีค่าใช้จ่าย หรือการร้องขอในสถานการณ์เร่งด่วน การใช้ภาพถ่ายดาวเทียมเพื่อใช้เปรียบเทียบและอ้างอิงความคืบหน้าของโครงการ รวมถึงการยืนยันคำสั่งซื้อภาพถ่ายดาวเทียม ใช้เวลาเพียงไม่กี่วันหรือภายใน 1 สัปดาห์ ก็สามารถได้รับข้อมูลแล้ว จากเดิมที่เคยใช้เวลาประมาณ 1 สัปดาห์ถึง 10 วัน ถือว่าเป็นพัฒนาการที่ดีขึ้น และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขอบเขตการถ่ายภาพ การขยายขอบเขตเพิ่มเติม ทาง สทอภ. ก็สามารถรวบรวมและจัดเตรียมภาพถ่ายให้ได้ครบถ้วน ● มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับข้อมูลได้ทันที เช่น การแนะนำภาพถ่ายที่เหมาะสมตามวัตถุประสงค์การใช้งาน ● ด้วยการที่มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานแต่ละด้านโดยตรง เช่น เรื่องการบริการการขาย หรือเรื่องเทคนิคโดยเฉพาะ ทำให้สามารถแก้ไขงานหรือจัดการตามความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ● มีการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี โดยดำเนินการด้านเอกสารต่าง ๆ ให้ทั้งหมด ผู้ใช้บริการไม่ต้องดำเนินการเอง จึงช่วยลดภาระขั้นตอน และได้รับความช่วยเหลือที่ดีตลอดกระบวนการ	● บางครั้งในการขอข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมจาก สทอภ. อาจมีกรณีที่ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนในทันที เนื่องจากเป็นรายละเอียดทางเทคนิคที่ต้องสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญท่านอื่นเพิ่มเติม ทำให้ต้องรอข้อมูล แต่โดยรวมถือว่าใช้เวลาไม่นาน และอยู่ในระดับที่รับได้ ● ในปีที่ผ่านมา ด้วยกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างข้อมูลเป็นไปตามขั้นตอนของทางราชการ ส่งผลให้การเบิกจ่ายล่าช้าไปบ้าง ทำให้ต้องมีการขยายระยะเวลาการส่งมอบข้อมูลผ่านการต่อสัญญาเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม แม้มีการต่อสัญญาแล้ว ข้อมูลยังไม่สามารถส่งมอบได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความล่าช้าเกิดจากเงื่อนไขด้านงบประมาณและสภาพอากาศในช่วงเวลานั้น ซึ่งอยู่ในช่วงฤดูฝน ส่งผลต่อกระบวนการบินถ่ายภาพของข้อมูลจากดาวเทียม Pléiades (เพลียด) ที่มีข้อจำกัดด้านสภาพอากาศในการเก็บภาพ ทำให้การดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนดเดิม ● กระบวนการคัดเลือกภาพจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ค่อนข้างใช้เวลาพอสมควร โดยภาพถ่ายที่ใช้ในงานมีหลายประเภท เช่น Pléiades, GeoEye, WorldView, EarthScanner ซึ่งหน่วยงานจะต้องพิจารณาและเลือกภาพให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งานของแต่ละพื้นที่ โดยหน่วยงานต้องดำเนินก

สิ่งที่ประทับใจ ต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา	ปัญหา หรืออุปสรรค จากการให้บริการในปีที่ผ่านมา
● ประทับใจในความยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกัน เจ้าหน้าที่มีการปรับตัวและพร้อมให้ความร่วมมือในทุกขั้นตอน หากเป็นสิ่งที่สามารถดำเนินการได้ ก็พร้อมให้บริการโดยไม่ล่าช้า การให้บริการอยู่ในระดับมาตรฐานที่น่าพอใจ บางงานสามารถดำเนินการได้เร็วกว่าปกติ ขึ้นอยู่กับลักษณะการแจ้งความประสงค์ ● ในขั้นตอนการติดต่อและติดตามผลทาง สทอ. มีการโทรสอบถามอย่างต่อเนื่องถึงความคืบหน้าและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อประสานงานแก้ไขได้ทันที	การจัดส่งพื้นที่ตัวอย่างที่ต้องการให้ สทอ. เพื่อใช้ในการคัดเลือกภาพที่เหมาะสมกลับมาให้พิจารณา ซึ่งขั้นตอนนี้ใช้เวลาประมาณ 2 สัปดาห์ ในการประมวลผลและส่งภาพตัวอย่างกลับมา หลังจากหน่วยงานตัดสินใจเลือกภาพแล้ว จะเข้าสู่กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งโดยรวมจะใช้เวลาประมาณ 45 วัน ในการส่งมอบภาพ ส่งผลให้ระยะเวลาทั้งกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนได้รับภาพใช้เวลารวมประมาณ 2 เดือน แม้กระบวนการดังกล่าวจะเป็นไปตามขั้นตอนราชการและขึ้นอยู่กับปริมาณข้อมูลที่ต้องการใช้ แต่หากสามารถลดขั้นตอนการคัดเลือกภาพตัวอย่างลงได้ อาจช่วยให้นำข้อมูลมาใช้ได้เร็วขึ้น เช่น การเปิดให้เข้าถึงระบบหรือแหล่งข้อมูลพื้นที่ตัวอย่างเบื้องต้นด้วยตนเอง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเบื้องต้นก่อนการตัดสินใจก็จะช่วยลดภาระการประสานงานและลดขั้นตอนการดำเนินงาน ● ในกรณีที่ภาพถ่ายที่ต้องการไม่มีในคลังข้อมูล ต้องมีการส่งถ่ายภาพใหม่ ซึ่งใช้เวลานาน ประมาณ 3 เดือน ● ยังพบปัญหาในเรื่องการประสานงานที่ยังคงใช้เวลานาน โดยเฉพาะการซื้อภาพถ่ายดาวเทียมที่ต้องใช้เวลาคัดเลือกภาพและประสานงาน แม้ว่าจะเร็วขึ้นบ้างแต่ยังไม่เต็มที่ อาจด้วยมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบ่อยครั้ง ส่งผลให้การสื่อสารและความเข้าใจในกระบวนการต้องใช้เวลาปรับตัว หรือสร้างความเข้าใจใหม่ เช่น การจัดส่งข้อมูล

	สิ่งที่ประทับใจ ต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา	ปัญหา หรืออุปสรรค จากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา
		ลที่เคยใช้งานถูกเปลี่ยนเป็นรูปแบบอื่น ทำให้เกิดความสับสนและต้องประสานงานซ้ำหลายครั้ง ● ภาพถ่ายดาวเทียมหรือข้อมูลบางประเภทยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทั้งหมด ด้วยช่วงปีที่ยังไม่ครอบคลุมทั้งปัจจุบัน และอดีต ซึ่งควรมีการครอบคลุมมากกว่านี้โดยการรีข้อมูลจากหลายๆ แหล่งข้อมูล นอกเหนือจากที่ สทอภ. มีอยู่
2) ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	● ภาพรวมการให้บริการของบุคลากรถือว่าเป็นไปในทางบวก บุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรงในส่วนงานด้านข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียม ให้ข้อมูลได้ชัดเจน ตอบสนองข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว และมีความตั้งใจในการให้บริการ ทำให้การประสานงานราบรื่น ● บุคลากรติดตามงาน สอบถามความคืบหน้าหรือปัญหาอยู่เสมอ ช่วยแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าได้อย่างทันเวลา สร้างความรู้สึกเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้งาน ประทับใจทั้งในส่วนของผู้ฝ่ายเทคนิคและผู้ให้บริการ ● บุคลากรมีความเป็นกันเอง ให้บริการดี มีความใส่ใจในการดูแลลูกค้า ทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ● มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน อีกทั้ง มีการโทรแจ้งกิจกรรม แสดงถึงความใส่ใจในงานบริการ ● บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในข้อมูลที่ให้บริการ สามารถแนะนำข้อมูลได้อย่างเหมาะสม เช่น การแนะนำเรื่องความละเอียดคมชัด ปริมาณเมฆหรือข้อแตกต่างระหว่างดาวเทียมแต่ละดวง ข้อมูลขั้นตอนการสั่งซื้อ หรือเป็นภาพที่มีความทันสมัย	● เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร ส่งผลให้ในระยะแรกของการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ใหม่ยังไม่ราบรื่นนัก เนื่องจากยังอยู่ในช่วงของการเรียนรู้งานและปรับตัว อย่างไรก็ตาม หลังจากนั้นการประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่นขึ้น ถือเป็นปัญหาเล็กน้อยที่เกิดจากกระบวนการส่งมอบหมายงานระหว่างบุคลากรเท่านั้น ● เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยที่สามารถเข้าใจได้ ในกรณีที่ต้องมีการตัดสินใจบางอย่าง ซึ่งบุคลากรในระดับผู้ให้บริการอาจยังไม่สามารถให้คำตอบได้ทันที จึงจำเป็นต้องปรึกษาหรือสอบถามกับผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรือทีมงานที่เกี่ยวข้องก่อนจึงจะสามารถให้ข้อมูลหรือแนวทางที่ชัดเจนกลับมาได้ ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่เข้าใจได้ในเชิงการทำงาน

	สิ่งที่ประทับใจ ต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา	ปัญหา หรืออุปสรรค จากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา
	ล่าสุดตามความต้องการ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานที่อาจไม่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคโดยตรง และช่วยให้การตัดสินใจเลือกข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น และอยู่ในมาตรฐานที่น่าพึงพอใจ	
3) ด้านคุณภาพ ของผลิตภัณฑ์/ บริการ	● คุณภาพของผลิตภัณฑ์ภาพถ่ายดาวเทียมที่สั่งซื้อตรงตามความต้องการและสามารถใช้งานได้ดีตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่น ได้นำข้อมูลภาพถ่ายมาใช้ในการกำหนดพื้นที่ ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อมีความคุ้มค่า สามารถใช้งานได้หลากหลายส่วนงานภายในองค์กร เช่น งานช่าง งานผลิต งานประชาสัมพันธ์ ● งานที่ได้รับตรงตามความต้องการ เช่น เรื่องภาพถ่ายดาวเทียม การทำโมเสคภาพ การปรับแก้ภาพได้ตามที่ต้องการ รวมถึงคุณสมบัติด้านสเปคภาพที่ได้รับมีความเหมาะสมดี ● สทอภ. มีความตั้งใจที่จะให้บริการเสริมด้วยการซ่อมแซมภาพเมฆในบริเวณที่มีเมฆบังให้หากมีภาพในบริเวณนั้น ซึ่งถือเป็นบริการที่น่าประทับใจ และช่วยสนับสนุนการทำงานของเรได้ดี เนื่องจากเราใช้บริการของ Optical Index ซึ่งบางช่วงมีปัญหาเรื่องเมฆ แต่เพื่อต้องใช้ข้อมูลให้ทันตามกำหนดจึงจำเป็นต้องนำข้อมูลมาใช้งานก่อน ● ประทับใจ Pléiades (เพลียด) และ Earth Scanner ด้วยภาพที่ได้ตรงตามความต้องการ มีการตัดพื้นที่ส่วนเกินออกไปนอกเหนือจากที่ได้ระบุขอบเขตไป ทำให้ได้ภาพครอบคลุมพื้นที่ที่ระบุ และ Pléiades (เพลียด) มีสีสันทสวยงาม และราคาค่อนข้างเหมาะสมเมื่อเทียบกับ WorldView หรือ GeoEye ● สำหรับภาพถ่ายดาวเทียมแบบ Optical ถือว่าใช้งานได้ดีตรงตามเป้าหมาย ภาพถ่ายแบบ SAR การใช้งานยังไม่หลากหลาย แต่คุณภาพอยู่ในระดับที่ดี	● บางครั้งภาพถ่ายดาวเทียมที่ต้องการอาจไม่มีข้อมูลในบริเวณที่เจาะจง เช่น แนวสายส่งไฟฟ้าบางเส้นที่ สทอภ. ไม่มีการบันทึกภาพไว้ หรือในบางกรณีที่ต้องการภาพในช่วงปี พ.ศ. ที่ต้องการ ก็อาจไม่มีข้อมูลเก็บสะสมในช่วงเวลานั้น ● ปัญหาหลักคือภาพ Optical Index บางช่วงมีเมฆบดบัง ● ภาพจาก Earth Scanner แม้จะมีความละเอียดเชิงพื้นที่ที่ระดับ 50 เซนติเมตร ซึ่งเทียบเท่ากับภาพจากดาวเทียมดวงอื่น ๆ แต่บางพื้นที่ คุณภาพของภาพกลับไม่คมชัดเท่าที่ควรด้วยภาพที่ได้รับมีการปรับแต่งมาแล้ว ทำให้สีไม่ค่อยชัดเจนหรือไม่สวยงามตามที่คาดหวัง ● ภาพจาก WorldView ที่ส่งมอบงานมาไม่ได้ตัดขยายพื้นที่เกินจากกรอบที่ร้องขอไป ซึ่งเมื่อได้รับมอบงานมาและนำไปปรับแบบอัตโนมัติ (auto) ภาพจะเกิดการยืดหรือหด ทำให้พื้นที่ไม่พอดีกับที่ได้อ้างอิง ซึ่งปัญหานี้ส่งผลต่อการตรวจรับงาน เนื่องจากรวมการไม่เข้าใจว่าเหตุใดพื้นที่ที่ขอจึงไม่เต็มตามที่ได้กำหนดไว้ ต้องอธิบายเพิ่มเติมว่าเกิดจากการปรับแก้ภาพแบบอัตโนมัติ ซึ่งทำให้ภาพบิดเบี้ยวและไม่คลุมพื้นที่เต็มตามที่ต้องการ

สิ่งที่ประทับใจ ต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา	ปัญหา หรืออุปสรรค จากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา
● ในด้านการให้บริการฝึกอบรม มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเห็นได้ชัด โดยเฉพาะในเรื่องของการติดต่อประสานงานกับผู้เข้าอบรม เช่น มีการประชาสัมพันธ์ ชักชวน และติดตามการลงทะเบียนอบรมอย่างเป็นระบบ มีการเชิญเข้ากลุ่มและแจ้งกำหนดการอย่างต่อเนื่อง เมื่อถึงวันอบรม มีการต้อนรับ ดูแล และแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้เข้าอบรม อีกทั้ง พยายามพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย เช่น การประยุกต์ใช้ AI, 3D	● เมื่อนำภาพมาใช้ในการกิจการด้านการข่าว ทหาร และการทำแผนที่ ซึ่งพบว่าความถูกต้องของตำแหน่งของภาพ จากข้อมูลที่เคลมไว้ที่ความคลาดเคลื่อนประมาณ 25 เมตร อาจยังไม่เพียงพอกับผลผลิตบางระดับที่ต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการกิจนอกประเทศ ซึ่งพบว่ามีข้อจำกัดในการปรับปรุงค่าความถูกต้องเชิงตำแหน่งของภาพให้สอดคล้องเพียงพอกับการใช้งาน ทั้งนี้ หากสามารถหาแนวทางหรือความร่วมมือเพื่อเพิ่มความถูกต้องเชิงตำแหน่งของข้อมูลภาพในพื้นที่นอกเขตประเทศได้ ก็จะเป็นประโยชน์อย่างมาก ● บางกรณี หากเป็นภาพถ่ายที่มีอยู่แล้ว หรือถูกจัดเก็บไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานาน ภาพบางส่วนอาจมีปัญหาเมฆบดบังพื้นที่สำคัญ และมีข้อจำกัดเรื่องของระยะเวลาในการนำไปใช้งาน ● ไม่ถึงกับเป็นความไม่ประทับใจ แต่พบว่า ภาพที่ได้รับไม่มีการอัปเดตให้เป็นข้อมูลปัจจุบันในบางพื้นที่ หรือในบางช่วงเวลาของปีข้อมูลที่มีจำหน่ายอาจยังไม่ครอบคลุมภาพถ่ายที่เป็นข้อมูลปัจจุบันทั้งหมด บางรายการที่ สทอภ. ไม่สามารถจัดหาให้ได้ ผู้ใช้อาจต้องดำเนินการจัดหาข้อมูลจากแหล่งอื่นเอง ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องในการทำงาน หาก สทอภ. มีแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นเพิ่มเติมเพื่อให้ครอบคลุมข้อมูล ณ ปัจจุบันให้ได้มากที่สุด จะเป็นประโยชน์อย่างมาก

	สิ่งที่ประทับใจ ต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา	ปัญหา หรืออุปสรรค จากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา
		าก เพราะจะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถยืนยันได้ว่าข้อมูลทั้งหมดมาจากแหล่งเดียวกัน
4) ด้านประโยชน์หรือคุณค่าที่ได้รับจากการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ	● การใช้ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมจาก สทอภ. ช่วยสนับสนุนงานได้เป็นอย่างดี ผลลัพธ์ที่ได้มีความคุ้มค่า โดยเฉพาะในด้านที่ต้องใช้พื้นที่ขนาดใหญ่และต้องการข้อมูลย้อนหลัง สามารถนำไปใช้งานได้หลากหลายด้าน และตรงตามวัตถุประสงค์ เช่น การประเมินปริมาณน้ำในเขื่อน ด้านการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาแหล่งน้ำ นำไปใช้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้หลายส่วนงาน งานโครงการพัฒนาพลังงานหมุนเวียน การใช้ประโยชน์ของพื้นที่เส้นทางคมนาคม เส้นทางน้ำ อาคาร สิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ ● ผลลัพธ์ที่ได้ช่วยประหยัดต้นทุน เช่น จากเดิมที่มีการจ้างเฮลิคอปเตอร์บินขึ้นไปถ่ายภาพพื้นที่เอง ซึ่งมีทั้งความเสี่ยงและต้นทุนสูง ● ช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานภาคสนามได้อย่างมาก จากการที่ไม่จำเป็นต้องลงพื้นที่สำรวจด้วยตนเอง เช่น จากที่ต้องดำเนินการหลายขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการเช่าเฮลิคอปเตอร์ จัดหาช่างภาพ และต้องควบคุมให้ได้มุมภาพที่ต้องการ แต่เมื่อใช้บริการภาพถ่ายดาวเทียมของ สทอภ. สามารถระบุตำแหน่งเป้าหมายได้อย่างแม่นยำ และขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ในการค้นหาตำแหน่งเดิมของภาพที่เคยซื้อไว้ ทำให้ได้ขอบเขตภาพตามความต้องการอย่างต่อเนื่อง และไม่เกิดความคลาดเคลื่อน ภาพถ่ายที่ได้จึงตอบโจทย์ทั้งในแง่คุณภาพ ความแม่นยำ ความคุ้มค่า และการลดภาระงานภาคสนาม ● มิติของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภาพถ่ายดาวเทียมที่ได้รับสามารถนำมาใช้แทนการจัดจ้างสำรวจภาคสนามหรือการบินสำรวจ ซึ่งช่วยให้สามารถ ลดงบประมาณ ลดการ	ช่วงเวลาของภาพถ่ายที่ได้รับ ไม่ตรงกับช่วงเวลาที่ต้องการใช้งาน เช่น ในบางกรณีหน่วยงานต้องการข้อมูลภาพถ่ายในช่วงเดือน สิงหาคม-กันยายน แต่ช่วงเวลาดังกล่าวมีข้อจำกัดในการถ่ายภาพดาวเทียม อีกทั้ง การจัดหาข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมยังมีข้อจำกัดในเรื่องของความไม่แน่นอนของวันถ่ายภาพ ซึ่งทำให้ไม่สามารถวางแผนการทำงานได้อย่างแม่นยำ เช่น ไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่า สทอภ. จะถ่ายภาพให้ได้เมื่อใด และจะตรงกับช่วงเวลาที่ต้องการหรือไม่ จึงเป็นอีกหนึ่งอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้เต็มที่ภายใต้กรอบเวลาที่จำกัด ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน เนื่องจากไม่สามารถจัดทำข้อมูลหรือดำเนินการให้เสร็จตามกำหนดเวลาได้ ● แม้จะได้ประโยชน์ด้านการดำเนินงาน แต่ในส่วนของคุณค่าใช้จ่ายยังคงค่อนข้างสูง เนื่องจากต้องใช้ข้อมูลครอบคลุมพื้นที่เกือบทั่วประเทศ ทำให้ค่าใช้จ่ายสูงมากต่อปีงบประมาณ เช่น ภาพจาก WorldView หรือ GeoEye รวมค่าปรับแก้แล้วประมาณ 900 บาท/ตร.กม. ภาพจาก Pléiades (เพลียด) ประมาณ 490 บาท/ตร.กม. รวมค่าปรับแก้ auto อีก 200 บาท/ตร.กม. ● ในปัจจุบัน มีความต้องการใช้ภาพถ่ายดาวเทียมในหลายลักษณะ โดยเฉพาะในการ

	สิ่งที่ประทับใจ ต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา	ปัญหา หรืออุปสรรค จากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา
	ใช้พลังงาน และลดการปล่อยมลพิษจากการปฏิบัติงานภาคสนามได้อีกทางหนึ่ง อีกทั้ง ช่วยให้เห็นสภาพพื้นที่และขอบเขตของป่าได้ชัดเจน ตรวจสอบป้องกันการบุกรุกพื้นที่ป่าได้ ช่วยให้สามารถจัดการและดูแลทรัพยากรได้ตรงจุดและเหมาะสมกับภารกิจ รวมถึงนำข้อมูลไปใช้ในงานประเมินเกี่ยวกับการสูญเสียที่ดิน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในภาพรวม ● นำภาพถ่ายดาวเทียมที่เป็นข้อมูลปัจจุบันมาใช้ในด้านการตรวจสอบติดตามการใช้ประโยชน์ที่ดิน นารายแปลงของเกษตรกร เรื่องของการใช้ที่ดินให้ตรงกับวัตถุประสงค์และการจ่ายที่ดิน เรื่องของการควบคุมสิทธิในที่ดินได้ทันต่อเวลา การควบคุมการใช้ประโยชน์ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ตรงตามนโยบาย ● การอบรมของ สทอภ. ช่วยให้ผู้ใช้เข้าร่วมจากหลายหน่วยงานเข้าใจการใช้งานจริงมากขึ้น ผ่านตัวอย่างและเคสที่เคยเกิดขึ้น ช่วยให้มองเห็นภาพการประยุกต์ใช้ได้ชัดเจนขึ้น โดยเฉพาะในงานสำรวจภาคสนามที่สามารถลดเวลาและต้นทุนได้อย่างมาก เช่น โดยปกติต้องลงพื้นที่แปลงจริง ซึ่งใช้เวลามากและอาจต้องสำรวจหลายจุดแบบไม่เป็นระบบ แต่เมื่อมีภาพถ่ายดาวเทียมเข้ามาใช้งาน สามารถตรวจสอบพื้นที่ล่วงหน้าได้จากภาพ ทำให้ระบุพิกัดของแปลงเป้าหมายได้อย่างแม่นยำ และลงสำรวจได้อย่างตรงจุด ● ในด้านมูลค่าทางเศรษฐกิจ การใช้ภาพถ่ายดาวเทียมจาก สทอภ. ช่วยให้งานมีความทันสมัยมากขึ้น และเสริมสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผลงาน ส่งผลให้เจ้าของงานเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากข้อมูลที่ใช้มีความน่าเชื่อถือและมีแหล่งอ้างอิงที่ชัดเจน	กิจการด้านความมั่นคง ทั้งภาพสำหรับวางแผนระยะยาว ซึ่งสามารถส่งถ่ายล่วงหน้าแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในปัดต่อไปได้ และภาพสำหรับภารกิจเร่งด่วน เช่น การติดตามกิจกรรมความเคลื่อนไหวบนพื้นโลกในลักษณะ time series ซึ่งต้องการภาพดาวเทียม constellation ที่มีดาวเทียมหลายดวงผ่านในพื้นที่ แต่เนื่องจากจำนวนดาวเทียมที่ สทอภ. ถือครองเองยังมีจำกัด (มีเพียง 2 ดวง) และขณะที่การใช้ภาพจากดาวเทียมต่างประเทศยังติดข้อจำกัดด้านงบประมาณ เช่น ต้องการภาพ 7 วัน แต่ค่อนข้างใช้งบประมาณสูงเกินไป จึงต้องการให้เพิ่มจำนวนดาวเทียมในเครือข่ายของ สทอภ. มากขึ้น เพื่อมีตัวเลือกที่มากขึ้นในการที่จะได้ภาพ ณ จุดๆ หนึ่งได้บ่อยครั้งขึ้น ● รูปแบบการให้บริการ หากสามารถจัดให้มีรูปแบบราคาแบบเหมารวม ไม่ได้คิดราคาต่อภาพ จะช่วยให้เกิดความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้นต่อการนำไปใช้กับภารกิจซึ่งจำเป็นต้องใช้จำนวนมาก ● การใช้งานบางส่วนจำเป็นต้องใช้เครื่องมือหรือโปรแกรมเฉพาะทาง ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคสำหรับผู้ที่ไม่มีความชำนาญหรือไม่มีเครื่องมือที่เหมาะสม
5) ด้านราคา	● เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการใช้งานและราคา เห็นว่ามีความคุ้มค่ากว่าทั้งในแง่ของเวลาและค่าใช้จ่าย	● ราคาภาพถ่ายดาวเทียมค่อนข้างสูง เช่น ภาพถ่ายแบบ SAR, ภาพที่มีความละเอียด

สิ่งที่ประทับใจ ต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา	ปัญหา หรืออุปสรรค จากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา
ถ่ายที่ลดลงจากการลงพื้นที่สำรวจจริงด้วยตนเอง รวมถึงลดความจำเป็นในการจัดการบินถ่ายภาพทางอากาศ โดยเฉพาะในพื้นที่ขนาดใหญ่ ● ราคาของ Pléiades (เพลียด) และ Earth Scanner มีความเหมาะสมพอรับได้	ยดสูง, WorldView, GeoEye ตลอดจนที่เป็นภาพถ่ายใหม่ จึงต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจจัดซื้อ หากในอนาคตมีการเปิดให้ใช้ภาพบางประเภทได้ฟรีหรือสนับสนุนสำหรับงานสาธารณะ หรือมีการปรับลดราคาลง ก็จะช่วยให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานมากยิ่งขึ้น ● กรณีที่ต้องการข้อมูลพื้นที่ขนาดใหญ่ เช่น รอบเขื่อน คิวดราคาในส่วนของการประมวลผลภาพ ตามตารางกิโลเมตรในอัตราประมาณ 200 บาท ทำให้เมื่อรวมพื้นที่ทั้งหมดแล้วมีราคาที่สูงขึ้น ● ราคาการสั่งซื้อภาพถ่ายดาวเทียม ที่มีกำหนดราคาขั้นต่ำ เช่น กำหนดไว้ที่ 25 ตารางกิโลเมตรในราคาหลักหมื่นบาทต่อครั้ง ซึ่งบางโครงการหรือหน่วยงานอาจมีงบประมาณจำกัด ทำให้ไม่สามารถสั่งซื้อได้ แม้จะต้องการใช้ข้อมูลในพื้นที่เพียงบางส่วนเท่านั้น จึงต้องการให้มีการปรับรูปแบบการให้บริการ โดยลดขนาดขั้นต่ำของพื้นที่ในการสั่งซื้อ หรือแบ่งระดับราคาตามขนาดของพื้นที่ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ เพื่อให้หน่วยงานสามารถเลือกใช้บริการได้ตามงบประมาณและความจำเป็นจริง ไม่ให้มีเพียงขนาดเดียวที่กำหนดไว้ หรือมีการจัดโปรโมชั่นหรือสิทธิประโยชน์เพิ่มเติม เช่น ซื้อ 1 แพ็กเกจ แถมอีก 1 แพ็กเกจในพื้นที่ข้างเคียง เป็นต้น

4.7.4 สิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาเพิ่มเติมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อภารกิจ หรือธุรกิจมากขึ้น

- ต้องการให้มีการพัฒนาในแง่ของการใช้เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมาใช้ในการงานด้านระบบส่งไฟฟ้ามากขึ้น ถึงแม้ว่าระบบส่งไฟฟ้าเป็นเรื่องที่ค่อนข้างเฉพาะทาง และในประเทศไทยมีหน่วยงานหลักด้านนี้อยู่ไม่กี่แห่ง จึงต้องการให้ สทอภ. พิจารณาเพิ่มแนวทางการสนับสนุนในด้านนี้ เพื่อขยายโอกาสในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอวกาศให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
- พัฒนาการให้บริการข้อมูลดาวเทียมที่มีความละเอียดสูง และมีการ Revisit ที่รวดเร็วมากขึ้น เพื่อรองรับภารกิจด้านการติดตามพื้นที่การเปลี่ยนแปลง เช่น พื้นที่ชลประทาน พื้นที่เพาะปลูก การติดตามฝน แหล่งน้ำ และสถานการณ์น้ำท่วม เนื่องจากบางครั้งมีการใช้งานภาพถ่ายจากดาวเทียม เช่น Sentinel, LAND SAT ซึ่งแม้จะมีประโยชน์ แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านความละเอียดของภาพ (ระดับปานกลางถึงต่ำ) และการ Revisit ค่อนข้างนาน อีกทั้งบางพื้นที่อาจไม่มีข้อมูลครอบคลุมอย่างสม่ำเสมอ
- พัฒนาช่องทางหรือระบบที่จะสามารถนำภาพกลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกมากขึ้น และได้ภาพถ่ายดาวเทียมที่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ ไม่มีเมฆบดบัง เพื่อรองรับงานด้านการตรวจสอบและติดตามการใช้ประโยชน์ที่ดินของเกษตรกร เช่น การนำข้อมูลแปลงที่ดินมาซ้อนทับบนแผนที่ออนไลน์
- พัฒนาดาวเทียมตามแนวโน้มเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งปัจจุบันต้องการให้มุ่งเน้นการพัฒนาดาวเทียมแบบ Micro/Nano Satellite และเป็น Constellation แทนการลงทุนในดาวเทียมขนาดใหญ่เพียงดวงเดียว ซึ่งมีต้นทุนสูง โดยการใช้ดาวเทียมขนาดเล็กหลายดวงครอบคลุมทั้งในเรื่องของพื้นที่และช่วงเวลา ทำให้สามารถวิเคราะห์ภารกิจในมิติต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ มีการเลือกใช้เซนเซอร์ในลักษณะอื่น ๆ ที่หลากหลาย จะสามารถสร้างประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น
- จากการที่ สทอภ. มีองค์ความรู้ในการวิเคราะห์และแปลความภาพถ่ายดาวเทียม ซึ่งเป็นศักยภาพที่สำคัญ ดังนั้น จึงต้องการให้มีการเสริมสร้างความร่วมมือในภารกิจด้านความมั่นคง นำองค์ความรู้และทักษะที่ สทอภ. มีมาพัฒนาแนวทางความร่วมมือ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปรับใช้ในการทำงานร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์วัตถุ หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง
- ต้องการให้พัฒนาในเรื่องของระยะเวลาและขั้นตอนการถ่ายภาพใหม่ ให้รวดเร็วมากขึ้น รวมถึงมีการอัปเดตภาพถ่ายดาวเทียมในระบบ เพื่อให้สามารถเข้าถึงภาพถ่ายที่มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันในบางพื้นที่ยังมีภาพถ่ายให้เลือกใช้ค่อนข้างจำกัด อีกทั้งยังมีอาคาร สิ่งปลูกสร้างที่เกิดขึ้นใหม่เสมอ
- พัฒนาเรื่องของการเข้าถึงแหล่งข้อมูล ต้องการให้มีแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ ที่เปิดให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าดูตัวอย่างภาพถ่ายดาวเทียมแต่ละรูปแบบได้ด้วยตนเองก่อนตัดสินใจ ซึ่งอาจช่วยลดเวลาหรือขั้นตอนการประสานงานกับเจ้าหน้าที่โดยตรงได้ หรือมีการเปิดเผยโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและเข้าถึงง่าย เช่น ภาพถ่ายดาวเทียมย้อนหลังในปีเก่าๆ

- ต้องการให้พัฒนาเพิ่มเติมเรื่องการประเมินปริมาณต้นไม้ เช่น ไม้หนึ่งต้นมีปริมาตรกี่ลูกบาศก์เมตร โดยใช้เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศหรือภาพถ่ายดาวเทียมในการประเมิน ซึ่งเห็นว่า สทอภ. มีความพยายามประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวอยู่บ้างแล้ว
- ต้องการให้จัดอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาพถ่ายดาวเทียม การแปลภาพถ่าย และการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เป็นปัจจุบันที่สุด เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีการปรับลดราคาค่าใช้จ่ายภาพถ่ายดาวเทียม เช่น ภาพถ่ายแบบ SAR, ภาพที่มีความละเอียดสูง, WorldView, GeoEye ตลอดจนที่เป็นภาพถ่ายใหม่ หรือลดขนาดขั้นต่ำของพื้นที่ในการสั่งซื้อ หรือแบ่งระดับราคาตามขนาดของพื้นที่ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ เพื่อให้หน่วยงานสามารถเลือกใช้บริการได้ตามงบประมาณและความจำเป็นจริง ไม่ใช่มีเพียงขนาดเดียวที่กำหนดไว้ หรือมีการจัดโปรโมชั่นหรือสิทธิประโยชน์เพิ่มเติม เช่น ซื้อ 1 แพคเกจ แถมอีก 1 แพคเกจในพื้นที่ข้างเคียง รวมถึงหากในอนาคตมีการเปิดให้ใช้ภาพบางประเภทได้ฟรีหรือสนับสนุนสำหรับงานสาธารณะ จะช่วยให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

4.7.5 จุดแข็งที่ทำให้เชื่อมั่นใน สทอภ.

- บุคลากรมีความรู้ ความสามารถสูง มีความเชี่ยวชาญชำนาญในแต่ละด้าน มีความเป็นมืออาชีพ และมีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงการติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว รับผิดชอบการให้บริการลูกค้า มีการติดตาม ประเมินผล และเห็นถึงการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
- สทอภ. เป็นองค์กรภาครัฐที่มีขนาดใหญ่ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ภาพถ่ายดาวเทียม ข้อมูลหรือภาพถ่ายมีมาตรฐาน ซึ่งสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของข้อมูลและการให้บริการ
- มีการประสานความร่วมมือและเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานหรือภาคส่วนต่าง ๆ ได้ดี ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งทำให้การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและสร้างประโยชน์ร่วมกันได้ รวมถึงสามารถสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ของประเทศได้อย่างเสมอ
- มีการพัฒนาองค์กร นวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

4.7.6 ประสพการณ์ที่ทำให้ไว้วางใจหรือไม่ไว้วางใจการให้บริการของ สทอภ.

- ไว้วางใจในเรื่องของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญอย่างสูงด้านเทคโนโลยีและภูมิสารสนเทศ สามารถให้คำปรึกษาและสนับสนุนลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม ด้วยข้อมูลที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง แสดงถึงความตั้งใจในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ทำให้เกิดความไว้วางใจในทีมงานของ สทอภ.
- ไว้วางใจในเรื่องของเทคโนโลยี ข้อมูล และผลิตภัณฑ์ของ สทอภ. ที่มีมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริง

- ไว้วางใจในการให้บริการของ สทอภ. เช่น เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน กรณีมีความไม่เข้าใจตรงกันเกี่ยวกับข้อมูลหรือรายละเอียดที่ต้องจัดซื้อจากทาง สทอภ. ทางเจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา ชี้แจง และตอบข้อสงสัยได้อย่างครบถ้วน มีเหตุมีผล และมีหลักฐานสนับสนุนชัดเจน หรือในประเด็นสถานการณ์ที่มีความสำคัญและละเอียดอ่อน ซึ่ง สทอภ. สามารถให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลและบริการเพิ่มเติมเกี่ยวกับภาพถ่ายดาวเทียม แสดงความพร้อมและมีความกระตือรือร้นในการเข้ามาสนับสนุน ช่วยเหลือ และร่วมแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานร่วมกัน และไว้วางใจในการให้บริการ
- ไว้วางใจในระบบการทำงานของ สทอภ. ที่มีความชัดเจน มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่กระบวนการดาวนโหลดภาพถ่าย ไปจนถึงการประสานงานระดับนานาชาติเพื่อพัฒนาดาวเทียมร่วมกับต่างประเทศ เช่น โครงการ THEOS-2 ที่มีการพัฒนาร่วมกับต่างชาติ บุคลากรมีการไปเรียนรู้การสร้างดาวเทียมกับต่างประเทศ ซึ่งแสดงถึงศักยภาพและความก้าวหน้าของหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังมีความพยายามในการใช้ทรัพยากรของตนเองเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม โดยไม่ได้เพียงแค่ผลิตข้อมูลขึ้นมาแล้วรอให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้เท่านั้น แต่ยังนำภาพถ่ายและผลิตภัณฑ์ของตนเองมาทดลองใช้ก่อน ประยุกต์ใช้ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญและความตั้งใจจริงในการพัฒนาองค์ความรู้
- ไว้วางใจในด้านการจัดอบรม ซึ่งใช้ทีมวิทยากรที่มีประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานจริง เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านคาร์บอนเครดิต รวมทั้งยังมีการร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในการจัดอบรม ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการรวมองค์ความรู้จากหลายภาคส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เรื่องที่ไม่ไว้วางใจเท่าที่ควรในบางประสบการณ์ เช่น การส่งมอบงาน, การเปลี่ยนแปลงไปมาของข้อมูล โดยเมื่อได้รับเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของ สทอภ. พบว่าข้อมูลภายในของโครงการยังไม่คงที่ มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือแนวทางหลังจากที่แจ้งไว้ในช่วงแรก ส่งผลต่อการบริหารจัดการงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามไปด้วย

บทที่ 5 : บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ ประจำปี 2568 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษา สํารวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ 2. เพื่อศึกษา ทศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ สทอภ. และ 3. เพื่อสำรวจและประเมินความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการ จำนวนรวม 216 ตัวอย่าง แบ่งเป็น เชิงปริมาณ จำนวน 206 ตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ จำนวน 10 ตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ จำนวน 47 ตัวอย่าง จาก 60 ราย ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ จำนวน 110 ตัวอย่าง จาก 856 ราย ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) จำนวน 32 ตัวอย่าง จาก 72 ราย ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) จำนวน 2 ตัวอย่าง จาก 2 ราย และผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำนวน 15 ตัวอย่าง จาก 15 ราย สามารถสรุปรายละเอียดผลการสำรวจ ดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.78 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์ (Application/Website) และผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.1.1 ความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.91 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 และด้านราคา ค่าเฉลี่ย 4.60 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยด้านที่มีส่วนต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านราคา

ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ในภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.30 โดยมีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 87.23 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 89.36 กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น ร้อยละ 8.51 และพบผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 2.13

ความเชื่อมั่นต่อ สทอภ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 84.99 โดยผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.40 โดยที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในด้านการสื่อสารและภาพลักษณ์ ค่าเฉลี่ย 4.11

5.1.2 ความพึงพอใจต่อการบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.54 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของเนื้อหาความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.53 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยด้านที่มีส่วนต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังสูงที่สุด คือ ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ และด้านการส่งเสริมการขาย

ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ในภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.39 โดยมีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 70.91 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 77.27 กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น ร้อยละ 16.36 และพบผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 6.36

ความเชื่อมั่นต่อ สทอภ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.36 โดยผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในด้านการสื่อสารและภาพลักษณ์ ค่าเฉลี่ย 4.33 โดยที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในด้านการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ค่าเฉลี่ย 4.18

5.1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.08 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.80 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยด้านที่มีส่วนต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังสูงที่สุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ในภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.13 โดยมีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 93.75 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 93.75 และกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น อยู่ที่ร้อยละ 6.25

ความเชื่อมั่นต่อ สทอภ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.51 โดยผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในด้านการสื่อสารและภาพลักษณ์ ค่าเฉลี่ย 4.59 โดยที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในด้านศักยภาพบุคลากร ค่าเฉลี่ย 4.42

5.1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.33 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา และด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเกือบทุกด้าน โดยมีด้านราคาที่มีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง และด้านที่มีส่วนต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ในภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.67 โดยมีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ.

ความเชื่อมั่นต่อ สทอภ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.10 โดยผู้รับบริการมีความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 5.00 เกือบทุกด้าน มีเพียงด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.73

5.1.5 ความพึงพอใจต่อการบริการที่ปรึกษาโครงการ

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.16 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ด้านราคา ค่าเฉลี่ย 4.96 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา ค่าเฉลี่ย 4.93 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยด้านที่มีส่วนต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ในภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.22 โดยมีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ.

ความเชื่อมั่นต่อ สทอภ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.86 โดยผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นสูงที่สุดในด้านการสื่อสารและภาพลักษณ์ ค่าเฉลี่ย 4.60 โดยที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ค่าเฉลี่ย 4.49

5.2 อภิปรายผล

จากผลสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2568 ของ สทอภ. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า สทอภ. มีการพัฒนาการบริการด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ครอบคลุมในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการให้บริการ

ที่เป็นไปอย่างราบรื่น มีการให้บริการต่างๆ อย่างรวดเร็วขึ้น ในภาพรวมของบุคลากรถือว่าเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบได้ ตลอดจนราคาในบางผลิตภัณฑ์ถือว่ามีความเหมาะสม คຸ່ມคຸ່ມกับการใช้งาน จะเห็นได้จากการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านราคา และคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ รองลงมาคือ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเพียงด้านการส่งเสริมการขาย ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ระหว่างปี 2568 กับปี 2567 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการเพิ่มขึ้น 0.10 คะแนน โดยมีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจลดลง 0.25 คะแนน และด้านส่งเสริมการขาย มีความพึงพอใจลดลง 0.18 คะแนน ขณะเดียวกันการบริการด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา โดยด้านราคา มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุดเท่ากับ 0.29 รองลงมาคือ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ เพิ่มขึ้น 0.26 และด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ เพิ่มขึ้น 0.24 ด้านกระบวนการให้บริการ เพิ่มขึ้น 0.22 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เพิ่มขึ้น 0.13 เมื่อทำการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยเร่งด่วนในการพัฒนา โดยพิจารณาจากทุกองค์ประกอบของระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมปี 2568 พิจารณาช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวัง สิ่งที่ไม่พึงพอใจ สามารถวิเคราะห์เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

5.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ.

ตารางที่ 193 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการ
1. บริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ 1) ขั้นตอนการติดต่อประสานงานใช้เวลานาน ไม่มีผู้ประสานงานโดยตรง ขาดความต่อเนื่อง 2) ระยะเวลาการส่งมอบงานล่าช้ากว่ากำหนด 3) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับไม่ตรงตามต้องการ 4) ราคาผลิตภัณฑ์และค่าบริการค่อนข้างสูง	1) มีการจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบแต่ละผลิตภัณฑ์หรือส่วนงานเพื่อสามารถประสานงานได้โดยตรง และสามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจน รวมถึงมีระบบมอบหมายและส่งต่องานที่ชัดเจนเมื่อมีการเปลี่ยนบุคลากร เพื่อให้ข้อมูลมีความต่อเนื่อง ร่วมกับการพัฒนาช่องทางการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ออนไลน์ พร้อมระบบชำระเงินออนไลน์ มีระบบที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงคลังภาพ preview ของภาพถ่ายดาวเทียมได้เองทั้งเชิงพื้นที่และเวลา ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ 2) การสื่อสารระยะเวลาการส่งมอบงานให้ชัดเจน มีการแจ้งสถานะงานหรือจัดทำลิงก์ติดตามสถานะ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการ
5) การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะเรื่องแพลตฟอร์ม	น หรือมีการลดขั้นตอนการดำเนินงานบางอย่างลง เช่น จัดทำภาพ Ortho ไม่ควรเกิน 2 สัปดาห์ 3) มีการตรวจสอบความถูกต้องของรายงานก่อนส่งมอบ หรือมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือปรึกษาล่วงหน้า เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเลือกผลิตภัณฑ์/บริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งานจริง รวมถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น เพิ่มความแม่นยำและความครบถ้วนของข้อมูลพืชเศรษฐกิจ เช่น มันสำปะหลัง ข้าวโพด ที่แยกกันได้ชัดเจน เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภทได้อย่างตรงจุด 4) ควรปรับลดราคาค่าใช้จ่าย และกำหนดราคาตามขนาดพื้นที่ใช้งานจริง แทนการขายเป็นอัตราเดียวทั้งพื้นที่ใหญ่หรือเล็ก หรือมีการจัดทำบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกัน ในการใช้ข้อมูลบางประเภทสำหรับหน่วยงานภาครัฐ หรือเพื่อใช้ในการดำเนินงานสาธารณะ เพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้นรวมถึงจัดให้มีบริการดาวเทียมฟรีหรือโปรโมชั่นพิเศษ หรือทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ฟรี 5) วางแผนประชาสัมพันธ์เชิงรุกแนะนำแพลตฟอร์มใหม่ แจ้งขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูล โดยสื่อสารแบบเข้าใจง่าย ผ่านช่องทางที่หลากหลายที่ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ของ สทอภ. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) Facebook เป็นต้น
2. บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ 1) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการจัดฝึกอบรมออนไลน์ไม่ค่อยทันสมัย 2) มีราคาค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง 3) บุคลากรใช้คำพูดไม่เหมาะสม และการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการจัดอบรมค่อนข้างล่าช้า 4) ขาดบุคลากรเฉพาะทางในบางด้าน 5) เนื้อหายังไม่ละเอียด ชัดเจน ไม่ได้ตรงตามสิ่งที่คาดหวัง 6) หลักสูตรอบรมยังไม่หลากหลาย บางผลิตภัณฑ์หรือบริการมีความ	1) จัดหาและพัฒนาเครื่องมือ อุปกรณ์ให้ทันสมัย มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ และเพื่อให้เหมาะสมกับภาพลักษณ์ขององค์กร 2) ปรับลดราคาให้สมเหตุสมผล เช่น ปรับลดลง 10-20% เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงง่าย และมีกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เข้ามาใช้งานได้มากขึ้น หรือจัดให้มีทางเลือกที่หลากหลายในการเลือกใช้บริการ 3) จัดอบรมบุคลากรเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร การให้บริการที่เป็นมิตร หรือจรรยาบรรณวิชาชีพ และมีการทบทวนกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน 4) จัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในงานที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมากขึ้น ตลอดจนมีแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานร่วมกันสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ไม่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อให้สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการ
เข้าถึงยาก เช่น GIS, หลักสูตรเฉพาะกลุ่มอย่างเกษตรกร 7) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง	5) ปรับเพิ่มเนื้อหาให้มีรายละเอียดลึกมากขึ้น และอัปเดตข้อมูลใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่ออัปเดตความรู้ในสายงานที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจนขึ้น มีการปรับเรื่องการแบ่งเนื้อหาในการนำเสนอให้กระชับ เพื่ออธิบายสื่อสารให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น เช่น นำเสนอให้เป็นรูปแบบ Digital แทนการเปิด PowerPoint แบบเดิม, จัดทำ Dashboard, วิดีโอ, Infographic มีกลยุทธ์ในการนำเสนอเป็น story telling 6) เพิ่มหลักสูตรฝึกอบรมให้มีความหลากหลายมากขึ้น สอดคล้องกับการใช้งานของตลาดในปัจจุบัน เพื่ออัปเดตความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติม ร่วมกับการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูลให้มีความสะดวกต่อผู้ใช้งานทั่วไป จะทำให้เกิดการนำข้อมูลไปใช้ต่อยอดได้อย่างแพร่หลาย เช่น พัฒนาหลักสูตรอบรมระยะสั้นหรือหลักสูตรออนไลน์ (MOOCs) และเปิดให้ใช้บริการฟรี เพื่อให้ผู้เรียนเข้าถึงง่าย เช่น หลักสูตร “การใช้แผนที่จากดาวเทียมสำหรับครู” “พื้นฐานภูมิสารสนเทศสำหรับเจ้าหน้าที่” และเลือกรูปแบบการจัดฝึกอบรมให้เหมาะสมกับหลักสูตร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เช่น คอร์สอบรมบางหัวข้อ ควรกำหนดคุณสมบัติผู้เข้าร่วมฝึกอบรมที่ชัดเจน เช่น ระบุคุณสมบัติของผู้สมัครว่าควรมีพื้นฐานด้านระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์หรือความรู้ทางคอมพิวเตอร์ ฯลฯ เพื่อให้การอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้ในระดับที่เหมาะสมร่วมกัน 7) มีการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์/บริการ รวมถึงแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น AWAGAD ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น โดยประชาสัมพันธ์ผ่านการจัด Road Show ในต่างจังหวัด, ขยายการมีส่วนร่วมของหน่วยงานท้องถิ่น, เปิดโอกาสให้ภาคธุรกิจร่วมพัฒนา, จัดโครงการให้เอกชน/Startup ใช้ข้อมูลจริง, จัดกิจกรรม outreach กับโรงเรียน มหาวิทยาลัย ชุมชน รวมถึงจัดให้มีเอกสารเกี่ยวกับการอบรมหรือคู่มือการใช้งาน ตลอดจนสื่อส่งเสริมการขายคอร์สให้อยู่ใน Drive หรือ PDF File เพื่อความสะดวกในการใช้งานมากขึ้น 8) มีการสร้างแบรนด์ สทอภ. เพื่อประชาชน ผ่านการสื่อสารบทบาทและภารกิจขององค์กรบนช่องทางโซเชียลมีเดีย หรือกิจกรรมในระดับชุมชน เช่น แคมเปญ “ดาวเทียมดูแลบ้านเรา” เพื่อให้ประชาชนรู้สึกใกล้ชิด สทอภ. เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน และเข้าใจถึงบทบาทด้านการจัดการภัยพิบัติและสนับสนุนสังคมอย่างเป็นรูปธรรม

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการ
	9) ขยายการจัดฝึกอบรมสู่ภูมิภาค ผ่านการกระจายศูนย์ฝึกอบรมและร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในพื้นที่ต่างๆ 10) พัฒนากลไกความร่วมมือกับภาคเอกชนและสถาบันการศึกษา เพื่อนำข้อมูลจากโครงการ THEOS-2 ไปใช้ในมิติต่างๆ เช่น เกษตรอัจฉริยะ การวางผังเมือง การจัดการภัยพิบัติ 11) ส่งเสริมการใช้งานแพลตฟอร์มข้อมูลกลาง โดยพัฒนาเวอร์ชันที่ใช้งานง่ายสำหรับกลุ่มผู้ใช้ทั่วไป 12) มีการเสนอแผนงานล่วงหน้า เช่น นำเสนอแผนกิจกรรมปี 2569 ตั้งแต่ปี 2568 เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถวางแผนงบประมาณและจัดสรรทรัพยากรสำหรับเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม 13) จัดตั้ง “ศูนย์รับฟังความคิดเห็นสาธารณะ” ผ่านเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อเป็นช่องทางในการเปิดรับข้อเสนอแนะของประชาชน นักวิจัย ภาคเอกชน ทำให้นำไปปรับปรุงพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ 14) พัฒนา “โครงการนำร่องเฉพาะพื้นที่ (Local Use-Case)” เช่น การนำข้อมูลดาวเทียมมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำ พื้นที่เกษตร หรือติดตามการบุกรุกพื้นที่ในจังหวัดนำร่อง 15) ส่งเสริมงานวิจัยและนวัตกรรม โดยจัดสรรทุนวิจัยแก่มหาวิทยาลัย วิทยาลัยเทคนิค หรือกลุ่มนวัตกรรม สำหรับโครงการที่ใช้ข้อมูลจาก สทอภ. และจัดกิจกรรมประกวดผลงานจากการใช้ข้อมูลดาวเทียม
3. บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ 1) คุณภาพของแอปพลิเคชัน มีข้อจำกัดในการดาวน์โหลดข้อมูลในเรื่องของจำนวนปี 2) การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ประชาชนยังไม่ให้ความสนใจเพียงพอ 3) การให้ข้อมูลบางครั้งยังล่าช้า	1) เพิ่มระยะเวลาการเข้าถึงข้อมูลย้อนหลัง เปิดให้ดาวน์โหลดข้อมูลย้อนหลังได้มากกว่า 1 ปี 2) เพิ่มช่องทางการติดต่อ รวมถึงการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ข้อมูลในหลายแพลตฟอร์ม ผ่านช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกรับ ได้แก่ เว็บไซต์ของ สทอภ. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และ Facebook หรือโซเชียลมีเดียอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและรับรู้ได้เพิ่มมากขึ้น 3) พัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติ จัดทำแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานร่วมกันสำหรับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเบื้องต้นได้ หรือมีการอัปเดต FAQ สำหรับคำถามพื้นฐาน เพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการ
	4) พัฒนาความถูกต้องของข้อมูลให้มีความแม่นยำมากขึ้น เช่น ระบบ GI Sagro 4.0 5) การติดตามคุณภาพอากาศ เพิ่มการรายงานค่าการตรวจวัดมลพิษทางอากาศนอกเหนือจาก PM2.5 เช่น PM10, NO₂, O₂, SO₂, CO 6) เพิ่มการบริการจัดการและปรับปรุง Dashboard ของแอปพลิเคชัน F aipa
4. บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ	1) จัดให้มีบริการให้ใช้ฟรี หรือมีการทดลองใช้ฟรีแบบรายปี เพื่อขยายโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการได้มากขึ้น
5. บริการที่ปรึกษาโครงการ 1) บุคลากรมีไม่เพียงพอในการให้บริการบางครั้งการประสานงานไม่ต่อเนื่อง	1) จัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานให้ชัดเจนเพื่อสามารถประสานงานได้โดยตรง เช่น เรื่องไฟฟ้า และมีระบบมอบหมายและส่งต่องานที่ชัดเจนเมื่อมีการเปลี่ยนบุคลากร เพื่อให้ข้อมูลมีความต่อเนื่อง 2) พัฒนาข้อมูลดาวเทียมอย่างต่อเนื่อง เพิ่มความละเอียด และอัปเดตให้เป็นปัจจุบันเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนา ระบบ MARINE GI PORTAL จัดให้มีการทำแผนที่กำหนดทิศทางลม น้ำ การทำแผนที่ออนไลน์ 3) ปรับลดราคาค่าบริการให้มีความเหมาะสม หรือมีโครงการใช้ฟรี สำหรับหน่วยงานราชการหรือประชาชน

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2568
(ข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (สทอภ.) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ยกระดับการดำเนินงานภารกิจของ GISTDA ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- A1.1 การศึกษา ☐ 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2 ปริญญาตรี ☐ 3 ปริญญาโท
☐ 4 สูงกว่าปริญญาโท
- A1.2 ประสบการณ์หรือได้รับบริการ กับ GISTDA
☐ 1 น้อยกว่า 1 ปี ☐ 2 1-3 ปี ☐ 3 3-5 ปี
☐ 4 5 ปีขึ้นไป
- A1.3 งานบริการที่เคยเข้ารับบริการ (หลายคำตอบ)
☐ 1 โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ ☐ 2 ระบบปฏิบัติการ ☐ 3 การควบคุมและรับสัญญาณ
☐ 4 ดาวเทียม ☐ 5 อากาศยานไร้คนขับ ☐ 6 อุปกรณ์ตรวจวัด
☐ 7 AIP ☐ 8 GIS / ข้อมูลดาวเทียม ☐ 9 การสำรวจและนวัตกรรมอวกาศ
☐ 10 การส่งเสริมการลงทุน ☐ 11 อื่นๆ (โปรดระบุ)..... ☐ 12 ไม่เคยรับบริการ
- A1.4 ลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่ท่านสังกัด
☐ 1 ส่วนราชการ ☐ 2 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 3 องค์การมหาชน
☐ 4 สถาบันการศึกษาของรัฐ/เอกชน ☐ 5 บริษัทเอกชน ☐ 6
 สมาคม/องค์กรไม่แสวงหากำไร/NGO
☐ 7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA

1. ท่านเคยใช้/ ชื้อข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่นหรือไม่

☐ ไม่เคย

☐ เคย โปรดระบุเหตุผล_____

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

☐ ไม่เคย

☐ เคย โปรดระบุเหตุผล_____

3. ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

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 GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)									
3b. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn)									
3c. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)									
3d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด									
3e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA									
3f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA									
3g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ									
3h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร									
3i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์									
3j. การแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GIS TDA ท่านอื่น									
3k. อื่น ๆ ระบุ.....									

4. ท่านสะดวกรับข่าวสารของ GISTDA ผ่านช่องทางใดมากที่สุด 3 ลำดับแรก

- 1) จดหมาย
- 2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
- 3) Facebook
- 4) Instagram
- 5) LinkedIn
- 6) TikTok
- 7) เว็บไซต์ของ GISTDA
- 8) หนังสือพิมพ์

5. ข้อมูลข่าวสารประเภทใดที่ท่านต้องการรับรู้ มากที่สุด 2 ลำดับแรก

- 1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA
- 2) ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA
- 3) ข่าวประชาสัมพันธ์
- 4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ
- 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

6. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็น	6.1 ระดับความคาดหวัง ก่อนการใช้บริการ					6.2 ระดับความพึงพอใจ หลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
6a. กระบวนการสั่งซื้อ/ การขอรับบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว										
6b. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/การขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน										
6c. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด										
6d. ช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย										
6e. การติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ										
6f. ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม										
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
6g. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ										
6h. ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด										
6i. ความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร										
6j. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ										
6k. ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
6l. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์										
6m. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสม										
6n. ผลิตภัณฑ์/บริการมีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ										
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
6o. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
6p. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										

ประเด็น	6.1 ระดับความคาดหวัง ก่อนการใช้บริการ					6.2 ระดับความพึงพอใจ หลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6q. ผลลัพธ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวม										
6r. ผลลัพธ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อ ยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ										
ด้านราคา										
6s. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลลัพธ์										
6t. การกำหนดราคามีมาตรฐาน										
6u. มีการแสดงราคาที่ชัดเจน										
ภาพรวมการให้บริการ										
6v. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ GISTDA ในครั้งนี้										

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ GISTDA

7. กรุณาระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการใช้บริการ

7.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ

7.2 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

7.3 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านคุณภาพของผลลัพธ์/บริการ

7.4 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลลัพธ์/บริการ

7.5 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านราคา

ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

8. ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม/รูปแบบ ที่ท่านสนใจอยากใช้บริการ

8.1 ชนิดของข้อมูลที่น่าสนใจ

- ☐ 1. ข้อมูล Raw Data ที่ไม่ผ่านการปรับแก้ใด ๆ
- ☐ 2. ข้อมูลที่ปรับแก้แบบ Orthorectified
- ☐ 3. ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WMTS, WFS
- ☐ 4. ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์และแปลตีความแล้วในรูปแบบ shapefile

☐ 5. ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน

☐ 6. อื่น ๆ

8.2 ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร)

☐ 1. ความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า)

☐ 2. ความละเอียดสูง (1-2 เมตร)

☐ 3. ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป)

8.3 รูปแบบการให้บริการที่ต้องการ

☐ 1. การใช้งานผ่าน Online Platform

☐ 2. การติดต่อเจ้าหน้าที่

☐ 3. การติดต่อผ่านอีเมล/ทางโทรศัพท์

9. ท่านมีความประสงค์ที่จะนำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

10. ท่านอยากให้ GISTDA พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในรูปแบบใดบ้าง เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของท่าน (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

ส่วนที่ 6 โครงการดาวเทียม THEOS-2

11. ท่านคิดว่าประโยชน์และประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก GISTDA 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
11.1 ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
11.2 ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1

11.3 ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

กรณีการระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นมากกว่า 3 คะแนน

11.4 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านอย่างไร

11.5 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร

กรณีการระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 3 คะแนน

11.6 เหตุใด THEOS-2 จึงมีประโยชน์น้อยต่อภารกิจของท่าน

11.7 เหตุใดท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนน้อย

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นต่อ AWAGAD Platform

12. ท่านเคยใช้งาน AWAGAD (อะวะกาต) Platform หรือไม่

☐ เคยใช้

☐ ไม่เคยใช้ ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้ _____ (ข้ามไปตอบส่วนที่ 8)

13. ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน AWAGAD Platform มีมากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.1 ความสะดวกในการเข้าถึง Platform	5	4	3	2	1
13.2 ความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน	5	4	3	2	1
13.3 ความทันสมัยของข้อมูล	5	4	3	2	1
13.4 ความเร็วในการประมวลผล/เรียกดูข้อมูล	5	4	3	2	1

14. ฟีเจอร์ใดที่ท่านต้องการให้เพิ่มใน AWAGAD Platform

ส่วนที่ 8 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

15. ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ GISTDA มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

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

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น										
16.1 จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการข้อมูลดาวเทียม ของ GISTDA อีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
16.2 จะแนะนำผลิตภัณฑ์/บริการข้อมูลดาวเทียม ของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่น ๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
16.3 จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

กรณีระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

16.4 การกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการข้อมูลดาวเทียม ของ GISTDA อีก

16.5 การแนะนำผลิตภัณฑ์/บริการข้อมูลดาวเทียม ของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่น ๆ

16.6 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA

17. ท่านมีแผนจะใช้บริการจากที่อื่นหรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

18. รูปแบบของการให้บริการที่ท่านต้องการเป็นแบบใด

- 1) งานจ้าง
- 2) ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน
- 3) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยรับเงินทุนสนับสนุนจากแหล่งอื่น
- 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

ส่วนที่ 9 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ได้รับประโยชน์โดยตรง (1ST Tier) ต่อการดำเนินการกิจของ GISTDA

19. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ/ไม่มี ความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน						
19.1 นโยบายและการปฏิบัติของการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมีความชัดเจนแน่นอนและต่อเนื่อง						

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ/ไม่มี ความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
19.2 GISTDA ให้บริการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศด้วยความรับผิดชอบ						
19.3 นโยบายและการปฏิบัติในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ GISTDA ดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนและสังคม						
19.4 GISTDA ให้บริการได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด						
19.5 ท่านให้ความไว้วางใจ GISTDA ในการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ						
19.6 ท่านไว้วางใจ GISTDA ให้เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ของประเทศ						
19.7 GISTDA ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ						
19.8 GISTDA เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ						
19.9 GISTDA จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ						
19.10 GISTDA ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการต่างๆ						
19.11 GISTDA เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการเรื่องที่ซับซ้อนหรือเรื่องการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศเพื่อให้ประเทศยังคงมีขีดความสามารถด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอวกาศได้อย่างเหมาะสม						
19.12 GISTDA ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับผู้รับบริการ						
19.13 ท่านเห็นว่า GISTDA ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการให้บริการ						
ความเชื่อมั่นต่อผลลัพธ์ของงาน						
19.14 การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับสถานการณ์หรือแนวโน้มของอุตสาหกรรมอวกาศของโลก						
19.15 การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของท่าน						
19.16 ผลงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับประเทศและสร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาอุตสาหกรรมอวกาศของประเทศ						
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส						
19.17 GISTDA เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น						

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ/ไม่มี ความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
19.18 ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ GISTDA มีความโปร่งใส						
19.19 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)						
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร						
19.20 บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน						
19.21 GISTDA มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการ และการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย						
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์						
19.22 ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง GISTDA ในทางที่ดี และเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี						
ความเชื่อมั่นในภาพรวม						
19.23 ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ GISTDA และเห็นว่าการทำงานของ GISTDA มีความคุ้มค่า						
19.24 ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ GISTDA						

ส่วนที่ 10 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

20. ข้อคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA ในช่วงปี 2566-2568 (มีจุดแข็ง จุดอ่อนอย่างไร)

21. ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง หรือพัฒนาการดำเนินงานของ GISTDA อย่างไร เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ GISTDA

22. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ GISTDA ต่อไป

B1. ท่านประสงค์รับของที่ระลึก หรือไม่

1. ไม่

2. ใช่ ประสงค์รับ โปรดระบุ ชื่อ ที่อยู่สำหรับจัดส่งของที่ระลึก _____

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2568
(ถ่ายทอดองค์ความรู้)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้มีความประสงค์เพื่อรับความคิดเห็น ความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (สทอภ.) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ยกระดับการดำเนินการกิจของ GISTDA ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- A1.1 การศึกษา 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 ปริญญาตรี 3 ปริญญาโท
4 สูงกว่าปริญญาโท
- A1.2 ประสบการณ์หรือได้รับบริการ กับ GISTDA
1 น้อยกว่า 1 ปี 2 1-3 ปี 3 3-5 ปี
4 5 ปีขึ้นไป
- A1.3 งานบริการที่เคยเข้ารับบริการ (หลายคำตอบ)
1 โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ 2 ระบบปฏิบัติการ 3 การควบคุมและรับสัญญาณ
4 ดาวเทียม 5 อากาศยานไร้คนขับ 6 อุปกรณ์ตรวจวัด
7 AIP 8 GIS / ข้อมูลดาวเทียม 9 การสำรวจและนวัตกรรมอวกาศ
10 การส่งเสริมการลงทุน 11 อื่นๆ (โปรดระบุ)..... 12 ไม่เคยรับบริการ
- A1.4 ลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่ท่านสังกัด
1 ส่วนราชการ 2 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 3 องค์การมหาชน
4 สถาบันการศึกษาของรัฐ/เอกชน 5 บริษัทเอกชน 6 สมาคม/องค์กรไม่แสวงหากำไร/NGO
7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA

1. หลักสูตรฝึกอบรมของ GISTDA ที่ท่านเข้าร่วม
- 1) Geospatial ChatGPT ประจำปี 2567
 - 2) Geospatial ChatGPT ประจำปี 2568
 - 3) Sirindhorn Center for Geo-Informatics (SCGI) Master Program
 - 4) การทำแผนที่ภาษี (LTAX GIS) ประจำปี 2567
 - 5) การพัฒนาโปรแกรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ทางอินเทอร์เน็ต (Non-Degree) ประจำปี 2568
 - 6) การสำรวจระยะไกลด้วยดาวเทียมสำรวจโลก [เฉพาะในประเทศ] ประจำปี 2567
 - 7) การสำรวจและแผนที่ด้วยอากาศยานไร้คนขับ ประจำปี 2567
 - 8) กิจกรรม One Day Kids

- 9) เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 (GISTDA Ex-11) [เฉพาะในประเทศ] ประจำปี 2567
- 10) เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 (GISTDA Ex-11) [ทั้งในและต่างประเทศ] ประจำปี 2567
- 11) GEMS Local Seminar
- 12) GISTDA/ARTSA Exchange Researcher Program”
- 13) Ideathon: Bridging Space Data and Societal Needs
- 14) On-the-job-training course on "Crop Mapping using AI"
- 15) On-the-job-training course on "Urban Flood Forecasting and Modelling"
- 16) Training Course on Crop Classification and Inventory
- 17) การพัฒนาดาวเทียม รุ่นที่ 6 ประจำปี 2568
- 18) เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ สำหรับการพัฒนางานจังหวัด รุ่นที่ 1 ประจำปี 2568
- 19) เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ สำหรับการพัฒนางานจังหวัด รุ่นที่ 2 ประจำปี 2568

2. ท่านเคยเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่จัดโดยหน่วยงานอื่นหรือไม่

① ไม่เคย

② เคย โปรดระบุเหตุผล_____

3. ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

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 GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)									
3b. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, YouTube, Line, LinkedIn)									
3c. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)									
3d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด									
3e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA									
3f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA									
3g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ									
3h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร									
3i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือช่วยประชาสัมพันธ์									

ช่องทาง	3.1 ช่องทาง การรับทราบข่าว สาร (ได้รับ/ไม่ได้รับ)	3.2 ความถี่ใน การรับทราบข่าวสาร			3.3 ระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนอ				
		1- 3 ครั้ง ถึง	4- 5 ครั้ง ถึง	มากกว่า 5 ครั้ง	5. มาก ที่สุด	4. ม าก	3. ป านก กลาง	2. น้ อย	1. น้ อยที่ สุด
3j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น									
3k. อื่น ๆ ระบุ.....									

4. ท่านสะดวกรับข่าวสารของ GISTDA ผ่านช่องทางใด มากที่สุด 3 ลำดับแรก

- 1) จดหมาย
- 2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
- 3) Facebook
- 4) Instagram
- 5) LinkedIn
- 6) TikTok
- 7) เว็บไซต์ของ GISTDA
- 8) หนังสือพิมพ์

5. ข้อมูลข่าวสารประเภทใดที่ท่านต้องการรับรู้ มากที่สุด 2 ลำดับแรก

- 1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA
- 2) ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA
- 3) ข่าวประชาสัมพันธ์
- 4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ
- 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

6. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็น	6.1 ระดับความคาดหวัง ก่อนการให้บริการ					6.2 ระดับความพึงพอใจ หลังให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
6a. วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว										
6b. การชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา										
6c. ระบบการแจ้งเตือนผู้สมัครผ่าน E-mail มีความถูกต้องแม่นยำ และมีข้อมูลละเอียดครบถ้วน										

ประเด็น	6.1 ระดับความคาดหวัง ก่อนการใช้บริการ					6.2 ระดับความพึงพอใจ หลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6d. การติดตาม หรือสอบถามผลการฝึกอบรม/ การนำไปใช้งานอย่างต่อเนื่อง หลังอบรมแล้ว 3 เดือน										
6e. ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด										
6f. ระยะเวลาการจัดฝึกอบรมมีความเหมาะสม										
6g. การตอบคำถามและให้คำแนะนำทางวิชาการแก่ผู้เข้ารับการอบรมผ่านกลุ่ม Line application ของแต่ละหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ										
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
6h. วิทยากรมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน										
6i. วิทยากรสามารถตอบคำถาม และข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน										
6j. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร										
6k. วิทยากรมีชื่อเสียงและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นอย่างดี										
ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้										
6l. ความเหมาะสมของเนื้อหาในการให้ความรู้										
6m. ความหลากหลายของหลักสูตร										
6n. ความพร้อมของอุปกรณ์ และเอกสารประกอบการอบรม										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
6o. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ										
6p. ความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา										
6q. ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือประกอบการฝึกอบรม										
ด้านราคา										
6r. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม										
6s. การกำหนดราคามีมาตรฐาน										
6t. การแสดงอัตราค่าลงทะเบียนที่ชัดเจน										
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
6u. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงาน ตามภารกิจที่รับผิดชอบ										

ประเด็น	6.1 ระดับความคาดหวัง ก่อนการใช้บริการ					6.2 ระดับความพึงพอใจ หลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6v. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพผลงานตามภารกิจ ที่รับผิดชอบ										
6w. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มพูนทักษะ และพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ										
6x. ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ										
ด้านการส่งเสริมการขาย										
6y. การส่งเสริมการขายหรือนำเสนอโปรโมชั่นสำหรับลูกค้าธุรกิจที่น่าสนใจ										
6z. การขอคืนภาษีสำหรับผู้ประกอบการได้ 250% ทุกหลักสูตร										
ภาพรวมการให้บริการ										
6aa. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ GISTDA ในครั้งนี้										

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ GISTDA

7. กรุณาระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการใช้บริการ

7.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ

7.2 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

7.3 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้

7.4 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

7.5 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านราคา

7.6 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

7.7 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการขาย

ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

8. ท่านมีความสนใจหลักสูตรด้านใด และต้องการอบรมหลักสูตรในระดับใด

ระดับที่ต้องการ ☐ พื้นฐาน ☐ ปานกลาง ☐ สูง

9. ท่านต้องการให้ GISTDA เพิ่มเติมหลักสูตรการอบรม/สัมมนาในด้านใดบ้าง (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

ส่วนที่ 6 โครงการดาวเทียม THEOS-2

10. ท่านคิดว่าประโยชน์และประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก GISTDA 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
10.1 ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
10.2 ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
10.3 ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	5	4	3	2	1

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นมากกว่า 3 คะแนน

10.4 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านอย่างไร

10.5 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 3 คะแนน

10.6 เหตุใด THEOS-2 จึงมีประโยชน์น้อยต่อภารกิจของท่าน

10.7 เหตุใดท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนน้อย

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นต่อ AWAGAD Platform

11. ท่านเคยใช้งาน AWAGAD (อะวะกาต) Platform หรือไม่

☐ เคยใช้

☐ ไม่เคยใช้ ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้ _____ (ข้ามไปตอบส่วนที่ 8)

12. ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน AWAGAD Platform มีมากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.5 ความสะดวกในการเข้าถึง Platform	5	4	3	2	1
13.6 ความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน	5	4	3	2	1
13.7 ความทันสมัยของข้อมูล	5	4	3	2	1
13.8 ความเร็วในการประมวลผล/เรียกดูข้อมูล	5	4	3	2	1

13. ฟีเจอร์ใดที่ท่านต้องการให้เพิ่มใน AWAGAD Platform

ส่วนที่ 8 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

14. ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ GISTDA มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

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

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น										
15.1 จะกลับมาอบรม/สัมมนา กับ GISTDA อีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
15.2 จะแนะนำหลักสูตรของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
15.3 จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

15.4 การกลับมาอบรม/สัมมนา กับ GISTDA อีก

15.5 การหลักสูตรของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ

15.6 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA

16. ท่านมีแผนจะใช้บริการฝึกอบรมจากที่อื่นหรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

17. รูปแบบของการฝึกอบรมที่ท่านต้องการเป็นแบบใด

- 1) ชำระเงินค่าหลักสูตรตามปกติ
- 2) ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน
- 3) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยรับเงินทุนสนับสนุนจากแหล่งอื่น
- 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 9 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ได้รับประโยชน์โดยตรง (1ST Tier) ต่อการดำเนินการกิจของ GISTDA

18. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ/ไม่มี ความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน						
18.1 นโยบายและการปฏิบัติของการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมีความชัดเจนแน่นอนและต่อเนื่อง						
18.2 GISTDA ให้บริการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศด้วยความรับผิดชอบ						
18.3 นโยบายและการปฏิบัติในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ GISTDA ดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนและสังคม						
18.4 GISTDA ให้บริการได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด						
18.5 ท่านให้ความไว้วางใจ GISTDA ในการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ						
18.6 ท่านไว้วางใจ GISTDA ให้เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ของประเทศ						
18.7 GISTDA ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ						
18.8 GISTDA เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง หรือ ความต้องการของผู้รับบริการ						
18.9 GISTDA จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ						
18.10 GISTDA ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการต่างๆ						

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ/ไม่มี ความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
18.11 GISTDA เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการเรื่องที่ซับซ้อนหรือเรื่องการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศเพื่อให้ประเทศยังคงมีขีดความสามารถด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอวกาศได้อย่างเหมาะสม						
18.12 GISTDA ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับผู้รับบริการ						
18.13 ท่านเห็นว่า GISTDA ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการให้บริการ						
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน						
18.14 การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับสถานการณ์หรือแนวโน้มของอุตสาหกรรมอวกาศของโลก						
18.15 การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของท่าน						
18.16 ผลงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับประเทศและสร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาอุตสาหกรรมอวกาศของประเทศ						
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส						
18.17 GISTDA เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น						
18.18 ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ GISTDA มีความโปร่งใส						
18.19 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)						
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร						
18.20 บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน						
18.21 GISTDA มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการ และการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย						
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์						
18.22 ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง GISTDA ในทางที่ดี และเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี						
ความเชื่อมั่นในภาพรวม						
18.23 ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจงานของ GISTDA และเห็นว่าการดำเนินงานของ GISTDA มีความคุ้มค่า						
18.24 ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ GISTDA						

ส่วนที่ 10 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

19. ข้อคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA ในช่วงปี 2566-2568 (มีจุดแข็ง จุดอ่อนอย่างไร)

20. ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง หรือพัฒนาการดำเนินงานของ GISTDA อย่างไร เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ GISTDA

21. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ GISTDA ต่อไป

B1. ท่านประสงค์รับของที่ระลึก หรือไม่

1. ไม่

2. ใช่ ประสงค์รับ โปรดระบุ ชื่อ ที่อยู่สำหรับจัดส่งของที่ระลึก _____

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2568
(แอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (สทอภ.) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ยกระดับการดำเนินงานภารกิจของ GISTDA ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- A1.1 การศึกษา 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 ปริญญาตรี 3 ปริญญาโท
4 สูงกว่าปริญญาโท
- A1.2 ประสบการณ์หรือได้รับบริการ กับ GISTDA
1 น้อยกว่า 1 ปี 2 1-3 ปี 3 3-5 ปี
4 5 ปีขึ้นไป
- A1.3 งานบริการที่เคยเข้ารับบริการ (หลายคำตอบ)
1 โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ 2 ระบบปฏิบัติการ 3 การควบคุมและรับสัญญาณ
4 ดาวเทียม 5 อากาศยานไร้คนขับ 6 อุปกรณ์ตรวจวัด
7 AIP 8 GIS / ข้อมูลดาวเทียม 9 การสำรวจและแผนที่ภูมิสารสนเทศ
10 การส่งเสริมการลงทุน 11 อื่นๆ (โปรดระบุ)..... 12 ไม่เคยรับบริการ
- A1.4 ลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่ท่านสังกัด
1 ส่วนราชการ 2 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 3 องค์การมหาชน
4 สถาบันการศึกษาของรัฐ/เอกชน 5 บริษัทเอกชน 6 สมาคม/องค์กรไม่แสวงหากำไร/NGO
7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA

1. กรุณาระบุ Application GISTDA ที่ใช้บริการ

- 1) Disaster platform
- 2) Dragonfly
- 3) Ecoplant
- 4) GISagro4.0
- 5) GISTDA portal
- 6) Marine GI Portal
- 7) Spatial data service

8) เชื้อฝุ่น

2. ท่านเคยใช้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการให้บริการของ GISTDA หรือไม่

① ไม่เคย

② เคย โปรดระบุเหตุผล.....

3. ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

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 GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)									
3b. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn)									
3c. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)									
3d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด									
3e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA									
3f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA									
3g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ									
3h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร									
3i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์									
3j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น									
3k. อื่น ๆ ระบุ.....									

4. ท่านสะดวกรับข่าวสารของ GISTDA ผ่านช่องทางใด มากที่สุด 3 ลำดับแรก

1) จดหมาย

2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

3) Facebook

4) Instagram

5) LinkedIn

6) TikTok

7) เว็บไซต์ของ GISTDA

- 8) หนังสือพิมพ์
5. ข้อมูลข่าวสารประเภทใดที่ท่านต้องการรับรู้ มากที่สุด 2 ลำดับแรก
- 1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA
 - 2) ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA
 - 3) ข่าวประชาสัมพันธ์
 - 4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ
 - 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

6. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็น	6.1 ระดับความคาดหวัง ก่อนการให้บริการ					6.2 ระดับความพึงพอใจ หลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
6a. ความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการแอปพลิเคชัน										
6b. ความชัดเจนของเอกสาร /ขั้นตอนในการขอรับบริการ (ถ้ามี)										
6c. ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว										
6d. มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ										
6e. มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด										
6f. ระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสม										
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
6g. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน										
6h. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร										
6i. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ										
6j. ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน										
6k. แอปพลิเคชันมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้										
6l. แอปพลิเคชันใช้งานได้ง่ายตรงตามที่ต้องการ										
6m. แอปพลิเคชันที่ใช้บริการมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ										
6n. ความสม่ำเสมอในการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย										
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										

ประเด็น	6.1 ระดับความคาดหวัง ก่อนการให้บริการ					6.2 ระดับความพึงพอใจ หลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6o. แอปพลิเคชันที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
6p. แอปพลิเคชันที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
6q. ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวม										
6r. ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ										
ภาพรวมการให้บริการ										
6s. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ GISTDA										

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ GISTDA

7. กรุณาระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการใช้บริการ

7.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ

7.2 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

7.3 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน

7.4 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

8. ท่านอยากให้ GISTDA พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในรูปแบบใดบ้าง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของท่าน (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

ส่วนที่ 6 โครงการดาวเทียม THEOS-2

9. ท่านคิดว่าประโยชน์และประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก GISTDA 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
9.1 ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
9.2 ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
9.3 ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	5	4	3	2	1

กรณีระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นมากกว่า 3 คะแนน

9.4 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านอย่างไร

9.5 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร

กรณีระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 3 คะแนน

9.6 เหตุใด THEOS-2 จึงมีประโยชน์น้อยต่อภารกิจของท่าน

9.7 เหตุใดท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนน้อย

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นต่อ AWAGAD Platform

10. ท่านเคยใช้งาน AWAGAD (อวะภาค) Platform หรือไม่

☐ เคยใช้

☐ ไม่เคยใช้ ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้ _____ (ข้ามไปตอบส่วนที่ 8)

11. ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน AWAGAD Platform มีอย่างน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

13.9 ความสะดวกในการเข้าถึง Platform	5	4	3	2	1
13.10 ความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน	5	4	3	2	1
13.11 ความทันสมัยของข้อมูล	5	4	3	2	1
13.12 ความเร็วในการประมวลผล/เรียกดูข้อมูล	5	4	3	2	1

12. พีเจอาร์ไอที่ท่านต้องการให้เพิ่มใน AWAGAD Platform

ส่วนที่ 8 ความภาคภูมิใจต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

13. ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ GISTDA มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

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

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น										
14.1 จะกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ GISTDA อีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
14.2 จะแนะนำบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่น ๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
14.3 จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

14.4 การกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ GISTDA อีก

14.5 การแนะนำบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ

14.6 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA

ส่วนที่ 9 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ได้รับประโยชน์โดยตรง (1ST Tier) ต่อการดำเนินงานภารกิจของ GISTDA

15. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานภารกิจของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ/ไม่มี ความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน						
15.1 นโยบายและการปฏิบัติของการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมีความชัดเจนแน่นอนและต่อเนื่อง						
15.2 GISTDA ให้บริการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศด้วยความรับผิดชอบ						
15.3 นโยบายและการปฏิบัติในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ GISTDA ดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนและสังคม						
15.4 GISTDA ให้บริการได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด						
15.5 ท่านให้ความไว้วางใจ GISTDA ในการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ						
15.6 ท่านไว้วางใจ GISTDA ให้เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ของประเทศ						
15.7 GISTDA ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ						
15.8 GISTDA เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ						
15.9 GISTDA จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ						
15.10 GISTDA ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการต่างๆ						
15.11 GISTDA เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการเรื่องที่ซับซ้อนหรือเรื่องการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศเพื่อให้ประเทศยังคงมีขีดความสามารถด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอวกาศได้อย่างเหมาะสม						
15.12 GISTDA ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับผู้รับบริการ						
15.13 ท่านเห็นว่า GISTDA ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการให้บริการ						
ความเชื่อมั่นต่อผลลัพธ์ของงาน						
15.14 การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับสถานการณ์หรือแนวโน้มของอุตสาหกรรมอวกาศของโลก						
15.15 การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของท่าน						

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ/ไม่มี ความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
15.16 ผลงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับประเทศและสร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาอุตสาหกรรมอวกาศของประเทศ						
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส						
15.17 GISTDA เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น						
15.18 ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ GISTDA มีความโปร่งใส						
15.19 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)						
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร						
15.20 บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน						
15.21 GISTDA มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการ และการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย						
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์						
15.22 ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง GISTDA ในทางที่ดี และเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี						
ความเชื่อมั่นในภาพรวม						
15.23 ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ GISTDA และเห็นว่าการดำเนินงานของ GISTDA มีความคุ้มค่า						
15.24 ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ GISTDA						

ส่วนที่ 10 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

16. ข้อคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA ในช่วงปี 2566-2568 (มีจุดแข็ง จุดอ่อนอย่างไร)

17. ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง หรือพัฒนาการดำเนินงานของ GISTDA อย่างไร เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ GISTDA

18. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ GISTDA ต่อไป

B1. ท่านประสงค์รับของที่ระลึก หรือไม่

1. ไม่
2. ใช่ ประสงค์รับ โปรตระบุ ชื่อ ที่อยู่สำหรับจัดส่งของที่ระลึก_____

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการ
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2568
(ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab))

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้มีความประสงค์เพื่อรับความคิดเห็น ความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (สทอภ.) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ยกระดับการดำเนินงานภารกิจของ GISTDA ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- A1.1 การศึกษา ☐ 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2 ปริญญาตรี ☐ 3 ปริญญาโท
☐ 4 สูงกว่าปริญญาโท
- A1.2 ประสบการณ์หรือได้รับบริการ กับ GISTDA
☐ 1 น้อยกว่า 1 ปี ☐ 2 1-3 ปี ☐ 3 3-5 ปี
☐ 4 5 ปีขึ้นไป
- A1.3 งานบริการที่เคยเข้ารับบริการ (หลายคำตอบ)
☐ 1 โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ ☐ 2 ระบบปฏิบัติการ ☐ 3 การควบคุมและรับสัญญาณ
☐ 4 ดาวเทียม ☐ 5 อากาศยานไร้คนขับ ☐ 6 อุปกรณ์ตรวจวัด
☐ 7 AIP ☐ 8 GIS / ข้อมูลดาวเทียม ☐ 9 การสำรวจและนำวัดกรรมอวกาศ
☐ 10 การส่งเสริมการลงทุน ☐ 11 อื่นๆ (โปรดระบุ)..... ☐ 12 ไม่เคยรับบริการ
- A1.4 ลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่ท่านสังกัด
☐ 1 ส่วนราชการ ☐ 2 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 3 องค์การมหาชน
☐ 4 สถาบันการศึกษาของรัฐ/เอกชน ☐ 5 บริษัทเอกชน ☐ 6
 สมาคม/องค์กรไม่แสวงหากำไร/NGO
☐ 7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA

1. ท่านเคยใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของหน่วยงานอื่นหรือไม่

☐ 1 ไม่เคย

☐ 2 เคย โปรดระบุเหตุผล _____

2. ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

ช่องทาง	2.1 ช่องทางการรับทราบ ข่าวสาร (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 GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)									
2b. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, YouTube, Line, LinkedIn)									
2c. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)									
2d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด									
2e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA									
2f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA									
2g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ									
2h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร									
2i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์									
2j. การแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น									
2k. อื่น ๆ ระบุ.....									

3. ท่านสะดวกรับข่าวสารของ GISTDA ผ่านช่องทางใด มากที่สุด 3 ลำดับแรก

- 1) จดหมาย
- 2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
- 3) Facebook
- 4) Instagram
- 5) LinkedIn
- 6) TikTok
- 7) เว็บไซต์ของ GISTDA
- 8) หนังสือพิมพ์

4. ข้อมูลข่าวสารประเภทใดที่ท่านต้องการรับรู้ มากที่สุด 2 ลำดับแรก

- 1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA
- 2) ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA
- 3) ข่าวประชาสัมพันธ์
- 4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

5) อื่น ๆ (โปรดระบุ)_____

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

5. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็น	5.1 ระดับความคาดหวัง ก่อนการใช้บริการ					5.2 ระดับความพึงพอใจ หลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
5a. กระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว										
5b. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน										
5c. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด										
5d. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย										
5e. มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ										
5f. มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด										
5g. ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม										
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
5h. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน										
5i. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร										
5j. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ										
5k. ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
5l. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องปฏิบัติการทดสอบ ห้องทำงาน ห้องน้ำ										
5m. ความปลอดภัยของสถานที่										
5n. การเดินทางสะดวก และเข้าถึงได้ง่าย										
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
5o. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์										
5p. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสมกับค่าบริการ										
5q. ผลิตภัณฑ์/บริการ มีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ										

ประเด็น	5.1 ระดับความคาดหวัง ก่อนการใช้บริการ					5.2 ระดับความพึงพอใจ หลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5r. ห้องปฏิบัติการทดสอบมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์ทดสอบครบถ้วนตามความต้องการ										
ด้านราคา										
5s. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการทดสอบที่ได้รับ										
5t. การกำหนดราคามีมาตรฐาน										
5u. อัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับค่าบริการของหน่วยงานอื่น										
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
5v. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
5w. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
5x. ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวม										
5y. ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรม และ/หรือตลาดใหม่ๆ										
ภาพรวมการให้บริการ										
5z. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ GIS TDA ในครั้งนี้										

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ GISTDA

6. กรุณาระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการใช้บริการ

6.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ

6.2 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

6.3 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

6.4 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

6.5 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านราคา

6.6 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

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

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

ส่วนที่ 6 โครงการดาวเทียม THEOS-2

8. ท่านคิดว่าประโยชน์และประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก GISTDA 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
8.3 ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	5	4	3	2	1

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นมากกว่า 3 คะแนน

8.4 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านอย่างไร

8.5 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 3 คะแนน

8.6 เหตุใด THEOS-2 จึงมีประโยชน์น้อยต่อภารกิจของท่าน

8.7 เหตุใดท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนน้อย

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นต่อ AWAGAD Platform

9. ท่านเคยใช้งาน AWAGAD (อะวะกาต) Platform หรือไม่

☐ เคยใช้

☐ ไม่เคยใช้ ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้

(ข้ามไปตอบส่วน

ที่ 8)

10. ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน AWAGAD Platform มีมากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.13 ความสะดวกในการเข้าถึง Platform	5	4	3	2	1
13.14 ความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน	5	4	3	2	1
13.15 ความทันสมัยของข้อมูล	5	4	3	2	1
13.16 ความเร็วในการประมวลผล/เรียกดูข้อมูล	5	4	3	2	1

11. ฟีเจอร์ใดที่ท่านต้องการให้เพิ่มใน AWAGAD Platform

ส่วนที่ 8 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

12. ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ GISTDA มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

13. ท่านจะกลับมาใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA และแนะนำบริการนี้ให้กับบุคคลอื่นหรือไม่ โดยที่ 0 หมายถึง จะไม่กลับมาใช้บริการ หรือจะไม่แนะนำเลย ไปจนถึง 10 หมายถึง จะกลับมาใช้ บริการ หรือจะแนะนำอย่างแน่นอน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น										
13.1 จะกลับมาใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA อีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
13.2 จะแนะนำบริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDAอีกให้กับบุคคลอื่น ๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
13.3 จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

13.4 การกลับมาใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA อีก

13.5 การแนะนำบริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA อีกให้กับบุคคลอื่น ๆ

13.6 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA

ส่วนที่ 9 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ได้รับประโยชน์โดยตรง (1ST Tier) ต่อการดำเนินการกิจของ GISTDA

14. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ/ไม่มี ความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน						
14.1 นโยบายและการปฏิบัติของการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมีความชัดเจนแน่นอนและต่อเนื่อง						
14.2 GISTDA ให้บริการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศด้วยความรับผิดชอบ						
14.3 นโยบายและการปฏิบัติในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ GISTDA ดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนและสังคม						
14.4 GISTDA ให้บริการได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด						
14.5 ท่านให้ความไว้วางใจ GISTDA ในการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ						
14.6 ท่านไว้วางใจ GISTDA ให้เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ของประเทศ						
14.7 GISTDA ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ						
14.8 GISTDA เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ						
14.9 GISTDA จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ						
14.10 GISTDA ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการต่างๆ						
14.11 GISTDA เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการเรื่องที่ซับซ้อนหรือเรื่องการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วที่เกี่ยวข้อง						

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ/ไม่มี ความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
องกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศเพื่อให้ประเทศยังคงมีขีดความสามารถด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอวกาศได้อย่างเหมาะสม						
14.12 GISTDA ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับ ผู้รับบริการ						
14.13 ท่านเห็นว่า GISTDA ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงาน อื่น ๆ เป็นอย่างดีในการให้บริการ						
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน						
14.14 การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับส ถานการณ์หรือแนวโน้มของอุตสาหกรรมอวกาศของโลก						
14.15 การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับค วามต้องการและความคาดหวังของท่าน						
14.16 ผลงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับประโยชน์ ที่เกิดขึ้นกับประเทศและสร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาอุตส สาหกรรมอวกาศของประเทศ						
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส						
14.17 GISTDA เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำ หนดทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น						
14.18 ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ GISTDA มีความโป รงใส						
14.19 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจ ริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)						
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร						
14.20 บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สาม ารถให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน						
14.21 GISTDA มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการ และการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย						
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์						
14.22 ท่านเคยได้อ่านได้ฟังผู้กล่าวถึง GISTDA ในทางที่ดี และเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี						
ความเชื่อมั่นในภาพรวม						
14.23 ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจงานของ GIST DA และเห็นว่าการทำงานของ GISTDA มีความคุ้มค่า						
14.24 ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ GISTDA						

ส่วนที่ 10 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

15. ข้อคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA ในช่วงปี 2566-2568 (มีจุดแข็ง จุดอ่อนอย่างไร)

16. ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง หรือพัฒนาการดำเนินงานของ GISTDA อย่างไร เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ GISTDA

17. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ GISTDA ต่อไป

B1. ท่านประสงค์รับของที่ระลึก หรือไม่

1. ไม่

2. ใช่ ประสงค์รับ โปรดระบุ ชื่อ ที่อยู่สำหรับจัดส่งของที่ระลึก_____

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2568
(ที่ปรึกษาโครงการ)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (สทอภ.) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ยกระดับการดำเนินการกิจของ GISTDA ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- A1.1 การศึกษา ☐1 ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐2 ปริญญาตรี ☐3 ปริญญาโท
☐4 สูงกว่าปริญญาโท
- A1.2 ประสบการณ์หรือได้รับบริการ กับ GISTDA
☐1 น้อยกว่า 1 ปี ☐2 1-3 ปี ☐3 3-5 ปี
☐4 5 ปีขึ้นไป
- A1.3 งานบริการที่เคยเข้ารับบริการ (หลายคำตอบ)
☐1 โครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ ☐2 ระบบปฏิบัติการ ☐3 การควบคุมและรับสัญญาณ
☐4 ดาวเทียม ☐5 อากาศยานไร้คนขับ ☐6 อุปกรณ์ตรวจวัด
☐7 AIP ☐8 GIS / ข้อมูลดาวเทียม ☐9 การสำรวจและนวัตกรรมอวกาศ
☐10 การส่งเสริมการลงทุน ☐11 อื่นๆ (โปรดระบุ)..... ☐12 ไม่เคยรับบริการ
- A1.4 ลักษณะ/ประเภทหน่วยงานที่ท่านสังกัด
☐1 ส่วนราชการ ☐2 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ☐3 องค์การมหาชน
☐4 สถาบันการศึกษาของรัฐ/เอกชน ☐5 บริษัทเอกชน ☐6
 สมาคม/องค์กรไม่แสวงหากำไร/NGO
☐7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA

1. กรุณาระบุชื่อโครงการ

2. ท่านเคยใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการที่คล้ายคลึงกับการให้บริการของ GISTDA ที่ดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น หรือไม่

- ☐1 ไม่เคย
☐2 เคย โปรดระบุเหตุผล

3. ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

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 GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)									
3b. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn)									
3c. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)									
3d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด									
3e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA									
3f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA									
3g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ									
3h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร									
3i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์									
3j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ที่ท่านอื่น									
3k. อื่น ๆ ระบุ.....									

4. ท่านสะดวกรับข่าวสารของ GISTDA ผ่านช่องทางใด มากที่สุด 3 ลำดับแรก

- 1) จดหมาย
- 2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
- 3) Facebook
- 4) Instagram
- 5) LinkedIn
- 6) TikTok
- 7) เว็บไซต์ของ GISTDA
- 8) หนังสือพิมพ์

5. ข้อมูลข่าวสารประเภทใดที่ท่านต้องการรับรู้ มากที่สุด 2 ลำดับแรก

- 1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA
- 2) ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA
- 3) ข่าวประชาสัมพันธ์
- 4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

5) อื่น ๆ (โปรดระบุ)_____

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

6. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็น	6.1 ระดับความคาดหวัง ก่อนการให้บริการ					6.2 ระดับความพึงพอใจ หลังให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
6a. ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ										
6b. ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ										
6c. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว										
6d. ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน										
6e. การติดตามงานอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ										
6f. ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด										
6g. ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม										
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
6h. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ไขปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน										
6i. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร										
6j. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ										
6k. ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา										
6l. โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้										
6m. โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการสามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ										
6n. โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ										
ด้านราคา										
6o. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของโครงการ/ผลงานที่ได้รับ										
6p. การกำหนดราคาในการดำเนินโครงการมีมาตรฐาน										

ประเด็น	6.1 ระดับความคาดหวัง ก่อนการใช้บริการ					6.2 ระดับความพึงพอใจ หลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6q. อัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่น										
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
6r. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
6s. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประ สิทธิภาพผลดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
6t. ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานในภาพรวม										
6u. ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่ อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ										
ภาพรวมการให้บริการ										
6v. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ GISTDA										

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ GISTDA

7. กรุณาระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการใช้บริการ

7.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ

7.2 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

7.3 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา

7.4 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านราคา

7.5 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

8. ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก GISTDA มีมากน้อยเพียงใด

บทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8.1 ประโยชน์ต่อภารกิจของท่าน ที่ได้รับจากงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA	5	4	3	2	1
8.2 งานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลดำเนินงานของหน่วยงานท่าน	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

9. ท่านอยากให้ GISTDA พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการที่ปรึกษาโครงการด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมในรูปแบบใดบ้าง เพื่อตอบสนองความต้องการของท่าน (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

ส่วนที่ 6 โครงการดาวเทียม THEOS-2

10. ท่านคิดว่าประโยชน์และประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก GISTDA 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
10.1 ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
10.2 ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
10.3 ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	5	4	3	2	1

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นมากกว่า 3 คะแนน

10.4 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านอย่างไร

10.5 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 3 คะแนน

10.6 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านน้อย-น้อยที่สุดอย่างไร

10.7 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนน้อย-น้อยที่สุดอย่างไร

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นต่อ AWAGAD Platform

11. ท่านเคยใช้งาน AWAGAD (อะวะกาต) Platform หรือไม่

☐ เคยใช้

☐ ไม่เคยใช้ ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้ _____ (ข้ามไปตอบส่วนที่ 8)

12. ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน AWAGAD Platform มีมากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.17 ความสะดวกในการเข้าถึง Platform	5	4	3	2	1
13.18 ความครอบคลุมของประเภทข้อมูลที่ต้องการใช้งาน	5	4	3	2	1
13.19 ความทันสมัยของข้อมูล	5	4	3	2	1
13.20 ความเร็วในการประมวลผล/เรียกดูข้อมูล	5	4	3	2	1

13. ฟีเจอร์ใดที่ท่านต้องการให้เพิ่มใน AWAGAD Platform

ส่วนที่ 8 ความภาคภูมิใจต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

14. ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ GISTDA มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

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

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น									
15.1 จะกลับมาใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA อีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
15.2 จะแนะนำบริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่น ๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
15.3 จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

กรณีระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

15.4 การกลับมาใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA อีก

15.5 การแนะนำบริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่น ๆ

15.6 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA

16. ท่านมีแผนจะใช้บริการจากที่อื่นหรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

17. รูปแบบของการให้บริการที่ท่านต้องการเป็นแบบใด

- 1) งานจ้าง
- 2) ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน
- 3) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยรับเงินทุนสนับสนุนจากแหล่งอื่น
- 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 9 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ได้รับประโยชน์โดยตรง (1ST Tier) ต่อการดำเนินการกิจของ GISTDA

18. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ/ไม่มี ความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน						
18.1 นโยบายและการปฏิบัติของการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมีความชัดเจนแน่นอนและต่อเนื่อง						
18.2 GISTDA ให้บริการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศด้วยความรับผิดชอบ						
18.3 นโยบายและการปฏิบัติในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ GISTDA ดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนและสังคม						
18.4 GISTDA ให้บริการได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด						
18.5 ท่านให้ความไว้วางใจ GISTDA ในการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ						
18.6 ท่านไว้วางใจ GISTDA ให้เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ของประเทศ						
18.7 GISTDA ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ และนำไปพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ						
18.8 GISTDA เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ						
18.9 GISTDA จะดำเนินงานต่างๆ ด้วยความรวดเร็วเสมอ						
18.10 GISTDA ให้ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการต่างๆ						

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ/ไม่มี ความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
18.11 GISTDA เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการเรื่องที่ซับซ้อนหรือเรื่องการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศเพื่อให้ประเทศยังคงมีขีดความสามารถด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอวกาศได้อย่างเหมาะสม						
18.12 GISTDA ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานกับผู้รับบริการ						
18.13 ท่านเห็นว่า GISTDA ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดีในการให้บริการ						
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน						
18.14 การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับสถานการณ์หรือแนวโน้มของอุตสาหกรรมอวกาศของโลก						
18.15 การดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของท่าน						
18.16 ผลงานที่ผ่านมาของ GISTDA สอดคล้องกับประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับประเทศและสร้างผลกระทบที่ดีกับการพัฒนาอุตสาหกรรมอวกาศของประเทศ						
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส						
18.17 GISTDA เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการทำงานหรือร่วมคิดพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น						
18.18 ท่านเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ GISTDA มีความโปร่งใส						
18.19 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)						
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร						
18.20 บุคลากรของ GISTDA มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน						
18.21 GISTDA มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการและการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย						
ความเชื่อมั่นต่อการสื่อสารและภาพลักษณ์						
18.22 ท่านเคยได้ยินได้ฟังผู้กล่าวถึง GISTDA ในทางที่ดี และเห็นว่า GISTDA เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี						
ความเชื่อมั่นในภาพรวม						
18.23 ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการกิจงานของ GISTDA และเห็นว่าการทำงานของ GISTDA มีความคุ้มค่า						
18.24 ท่านยินดีอยากร่วมมือในการทำงานกับ GISTDA						

ส่วนที่ 10 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

19. ข้อคิดเห็นต่อบทบาทการดำเนินงานที่ผ่านมาของ GISTDA ในช่วงปี 2566-2568 (มีจุดแข็ง จุดอ่อนอย่างไร)

20. ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง หรือพัฒนาการดำเนินงานของ GISTDA อย่างไร เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ GISTDA

21. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ GISTDA ต่อไป

B1. ท่านประสงค์รับของที่ระลึก หรือไม่

1. ไม่

2. ใช่ ประสงค์รับ โปรดระบุ ชื่อ ที่อยู่สำหรับจัดส่งของที่ระลึก _____

เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

แบบสนทนากลุ่ม (Focus Groups) แนวทางการพัฒนาการให้บริการ
ของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (สทอภ.) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GISTDA มากน้อยเพียงใด

2. สภาพการให้บริการในปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ GISTDA ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 สิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา มีเรื่องอะไรบ้าง อย่างไร

2.2 ท่านพบปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา หรือไม่ อย่างไร

บริการ	2.1 สิ่งประทับใจ	2.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ		
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
3. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ		
4. ด้านประโยชน์ หรือคุณค่าที่ได้รับจากการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ		
(1) การใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของท่านหรือไม่ เช่น ลดระยะเวลาการทำงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
5. ด้านราคา		

3. ในช่วงปีที่ผ่านมา ท่านเห็นถึงการพัฒนาปรับปรุงที่เปลี่ยนแปลงไปของ GISTDA หรือไม่ เรื่องอะไร และอย่างไร

4. สิ่งที่ท่านต้องการให้ GISTDA พัฒนาเพิ่มเติมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อภารกิจ หรือธุรกิจของท่านมากขึ้น

5. ในมุมมองของท่าน สทอภ. มีจุดแข็งด้านใดที่ทำให้ท่านรู้สึกเชื่อมั่นในองค์กร

6. ท่านเคยมีประสบการณ์ใดที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่ไว้วางใจ หรือไม่ไว้วางใจการให้บริการของ สทอภ. หรือไม่

ของที่ระลึก

กระบอกน้ำเก็บความเย็น ความจุประมาณ 500 ml.

- พันสีขาว ลายสีน้ำเงิน จำนวน 200 ชิ้น
- พันสีน้ำเงินอมเขียว ลายสีขาว จำนวน 200 ชิ้น



ภาพของที่ระลึก “กระบอกน้ำเก็บความเย็น”

บริษัท ปาริชาติ จำกัด
เลขที่ 1387
77/9 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยใต้ เขตคลองเตย
กรุงเทพฯ 10600
Tel. TAX ID: 0105546095724
ในนามบริษัท POS 803029000200236 RCP# 78024
04/08/2025 11:43:44 USER#naphanat.ch
RC#501443 W1 TR# 679107
สมาชิก : THP-50223214- สมาชิก ผู้ค้า

Refer ABB Rcp#60444
เลขประจำตัวประชาชน 0105555037511
สำนักงานใหญ่
บริษัท ซีเอสอาร์ จำกัด
77/62 อาคารซีเอสอาร์ทาวเวอร์ ชั้น 17 D ถนนสุขุมวิท
แขวงคลองเตยใต้ เขตคลองเตย กทม. 10600

1. ผู้รับ: ร่มเกล้า OB 3945 0795 9 TH
0868846545
น้ำหนัก 0.654 Kg. TH 11130 มงกุฎ
N eCo-Post 840.00

รวมส่ง 840.00
เงินสด 8100.00
เงินผ่อน 860.00

สมาชิก
(นางสาวกัญญาพัชร ชูชัย)
หน้า 3

บริษัท ปาริชาติ จำกัด
เลขที่ 1387
77/9 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยใต้ เขตคลองเตย
กรุงเทพฯ 10600
Tel. TAX ID: 0105546095724
ในนามบริษัท POS 803029000200236 RCP# 78043
05/08/2025 14:58:34 USER#naphanat.ch
RC#501443 W1 TR# 6793211
สมาชิก : THP-50223214- สมาชิก ผู้ค้า

Refer ABB Rcp#604534
เลขประจำตัวประชาชน 0105555037511
สำนักงานใหญ่
บริษัท ซีเอสอาร์ จำกัด
77/62 อาคารซีเอสอาร์ทาวเวอร์ ชั้น 17 D ถนนสุขุมวิท
แขวงคลองเตยใต้ เขตคลองเตย กทม. 10600

1. eCo-Post OB 3945 0811 5 TH - OB 3945 0830 5 TH
N eCo-Post 20@30.00 8600.00

2. eCo-Post OB 3945 0831 9 TH - OB 3945 0850 9 TH
N eCo-Post 20@30.00 8600.00

รวมส่ง 81,200.00
เงินสด 81,200.00

สมาชิก
(นางสาวกัญญาพัชร ชูชัย)
หน้า 3

บริษัท ปาริชาติ จำกัด
เลขที่ 1387
77/9 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยใต้ เขตคลองเตย
กรุงเทพฯ 10600
Tel. TAX ID: 0105546095724
ในนามบริษัท POS 803029000200236 RCP# 78052
06/08/2025 10:30:18 USER#naphanat.ch
RC#501443 W1 TR# 679379
สมาชิก : THP-50223214- สมาชิก ผู้ค้า

Refer ABB Rcp#604557
เลขประจำตัวประชาชน 0105555037511
สำนักงานใหญ่
บริษัท ซีเอสอาร์ จำกัด
77/62 อาคารซีเอสอาร์ทาวเวอร์ ชั้น 17 D ถนนสุขุมวิท
แขวงคลองเตยใต้ เขตคลองเตย กทม. 10600

1. eCo-Post OB 3945 0854 3 TH - OB 3945 0873 3 TH
N eCo-Post 20@30.00 8600.00

2. eCo-Post OB 3945 0874 7 TH - OB 3945 0893 7 TH
N eCo-Post 20@30.00 8600.00

3. eCo-Post OB 3945 0894 5 TH - OB 3945 0908 4 TH
N eCo-Post 15@30.00 4450.00

รวมส่ง 81,450.00
เงินสด 81,450.00

สมาชิก
(นางสาวกัญญาพัชร ชูชัย)
หน้า 3

Gistda 25-01-07

สป. 662.

Gistda 25-01-07

ภาพหลักฐานการจัดส่งของที่ระลึกให้แก่ผู้รับบริการ



ภาพจัดกิจกรรมวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อสัมภาษณ์ในเชิงลึก

- วันที่จัดกิจกรรม: 4 กรกฎาคม 2568 รอบ 1 เวลา 9.30-10.30 น. และรอบ 2 เวลา 10.45-11.45 น.
- รูปแบบการการประชุม: Hybrid meeting รูปแบบผสมผสานระหว่างการประชุมแบบพบเจอตัว และเห็นหน้ากันกับการประชุมทางไกล ผ่านโปรแกรม Zoom
- รอบ 1 ลิงค์ที่ใช้:
<https://zoom.us/j/97581800214?pwd=RejdkwdM9G98Kubbe1dLhe9mxvbbiJ.1>
 Meeting ID: 975 8180 0214 Passcode: 179240
- รอบ 2 ลิงค์ที่ใช้:
<https://zoom.us/j/98684540798?pwd=kNhSFY0LBOVjzbM3USx6rqcgmZXCXj.1>
 Meeting ID: 986 8454 0798 Passcode: 017962
- สถานที่ศูนย์กลางจัดประชุมทางไกล: บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด อาคารสินสาธิตทาวน์เวอร์ ชั้น 17 ปี เขตคลองสาน กรุงเทพฯ
- สถานที่จัดการประชุมแบบพบเจอตัวและเห็นหน้ากัน:
 - กรมป่าไม้ เขตจตุจักร
 - บริษัท แมคโครคอนซัลแตนท์ จำกัด

กำหนดการฝึกอบรม

หลักสูตรทักษะการสื่อสารเพื่องานบริการที่ประทับใจ (Communication Skills for Customer Service)

ภายใต้ โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ สทอภ. ประจำปี 2568

วันศุกร์ที่ 22 สิงหาคม 2568

ระหว่างเวลา 09.30 – 16.00 น.

ณ ห้องประชุม 5 ชั้น 7 สทอภ.

จัดอบรมโดย : บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด

โดยวิทยากร : อ.พัท – พัชรนันท์ วิศิษฐ์ธรรมศรี

วัตถุประสงค์ : การจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ของ สทอภ. ดังนี้

- เพิ่มทักษะการสื่อสารให้กับพนักงานในองค์กร
- ยกระดับการบริการให้ดีขึ้น
- สร้างมาตรฐานด้านการสื่อสารในการบริการ
- ส่งเสริมแนวคิด Customer Centric

เวลา	กิจกรรม
9.30 - 10.00 น.	บรรยายหัวข้อ Introduction to Communication/Service
10.00 - 11.30 น.	บรรยายหัวข้อ หลักการสื่อสาร - ภาษาพูด, ภาษากาย, ข้อความ
11.30 - 12.00 น.	บรรยายหัวข้อ เทคนิคการสื่อสารทางไกล
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 - 13.45 น.	บรรยายหัวข้อ เทคโนโลยีกับการสื่อสาร โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และการสื่อสารสมัยใหม่
13.45 - 14.30 น.	บรรยายหัวข้อ เทคนิคการสื่อสารให้ได้ใจลูกค้า
14.30 - 14.40 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.40 - 15.10 น.	บรรยายหัวข้อ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
15.10 - 16.00 น.	Case Scenario / Group Share การปฏิบัติ แก้ไขสถานการณ์

หมายเหตุ

1. กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม
2. มอบประกาศนียบัตรให้กับผู้เข้าร่วมการอบรมที่ได้ลงทะเบียน
3. ผู้ประสงค์เข้าร่วมการอบรมสามารถลงทะเบียนผ่าน Google form ได้ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 256



หลักสูตรทักษะการสื่อสารเพื่องานบริการที่ประทับใจ (Communication Skills for Customer Service)

ภายใต้ โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ สทอภ. ประจำปี 2568

วันศุกร์ที่ 22 สิงหาคม 2568

ระหว่างเวลา 09.30 – 16.00 น.

ณ ห้องประชุม 5 ชั้น 7 สทอภ.

ลำดับที่	คำนำหน้า	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	สำนัก	ฝ่าย	ลายมือชื่อ
1	นางสาว	กมลมาศ ทองแก้ว	หน.ฝพธ.	สสพ.	ฝพธ.	
2	นาย	ชลธิป เนินศิริ	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจชำนาญการพิเศษ	สสพ.	ฝพธ.	
3	นางสาว	วิภาณี เนินศิริ	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจชำนาญการ	สสพ.	ฝพธ.	
4	นางสาว	แสงระวี วงษ์กาไชย	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจชำนาญการ	สสพ.	ฝพธ.	
5	นางสาว	วสพรรณ แซ่ตัน	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจชำนาญการ	สสพ.	ฝพธ.	
6	นาย	ธานี คามเขต	นักพัฒนานวัตกรรมชำนาญการ	สสพ.	ฝพธ.	
7	นางสาว	ศิริพร อภินันทกุล	นักภูมิสารสนเทศ	สสพ.	ฝพธ.	
8	นางสาว	อุดมลักษณ์ มั่นคง	นักภูมิสารสนเทศ	สสพ.	ฝพธ.	
9	นาย	อภิเดช จินดาอุดมศักดิ์	นักภูมิสารสนเทศ	สสพ.	ฝพธ.	
10	นางสาว	ภัทราวดี เสาวโค	นักภูมิสารสนเทศ	สสพ.	ฝพธ.	
11	นางสาว	ศรัญญา เสงี่ยมพันธ์	นักภูมิสารสนเทศ	สสพ.	ฝพธ.	
12	นางสาว	พรพิมล แก้วพฤกษ์	นักภูมิสารสนเทศ	สสพ.	ฝพธ.	
13	นาง	รัชนก ศรีผึ้ง	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ	สสพ.	ฝพธ.	
14	นาง	จิรณัย อินทรมณี	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ	สสพ.	ฝพธ.	
15	นางสาว	อรพรรณ ปลั่งสอง	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ	สสพ.	ฝพธ.	
16	นางสาว	สุวัชร สุขสำราญ	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ	สสพ.	ฝพธ.	
17	นางสาว	รพีตญา ชินมาต	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ	สสพ.	ฝพธ.	
18	นางสาว	อภิษฎา วัฒนะเสวี	นักพัฒนานวัตกรรม	สสพ.	ฝพธ.	
19	นาย	ชัยวัฒน์ เกิดโพธิ์ชา	นักพัฒนานวัตกรรม	สสพ.	ฝพธ.	
20	นาย	สร บัวทอง	นักพัฒนานวัตกรรม	สสพ.	ฝพธ.	
21	นาย	ปิยภัทร เขียวเจริญ	วิศวกร	สพก.	กพป.	
22	นางสาว	รุ่งนภา แก้วทองราช	นักพัฒนานวัตกรรม	สพก.	-	
23	นาย	ศรัณย์ นันทะขมภู	วิศวกร	สพก.	กทอ.	
24	นางสาว	อัมย์ชนก คล่องแคล่ว	นักพัฒนานวัตกรรม	สพก.	กทอ.	
25	นางสาว	มยุรา ทุมแก้ว	เจ้าหน้าที่ประสานงานวิชาการชำนาญการ	สคร.	ฝพธ.	
26	นาย	ศิริวัฒน์ นีราพาร	เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร	สคร.	ฝบร.	
27	นาย	ภัทรพล ศรีธิดัน	นักวิชาการฝึกอบรม	สคร.	ฝบร.	
28	นางสาว	ณณาริน เจียรารากุล	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ	สสพ.	ฝพธ.	

