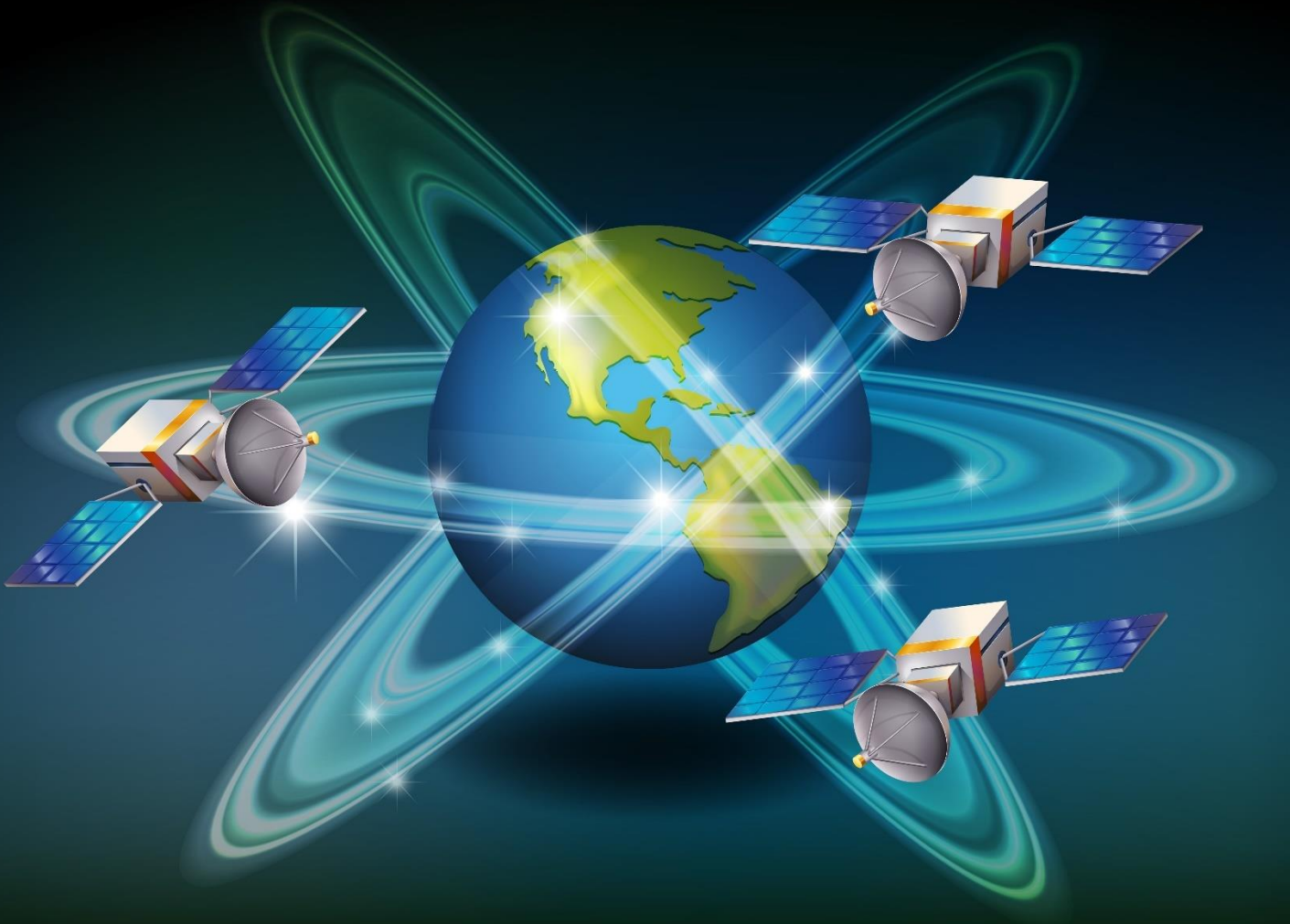




รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนากการให้บริการ ประจำปี 2564



นำเสนอโดย:



บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด

วันที่ 20 ตุลาคม 2564

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)	ก
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	1
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	2
1.4 กลุ่มตัวอย่าง.....	3
1.5 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	3
บทที่ 2 วิธีการศึกษาและแนวทางการดำเนินงาน	5
2.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ	5
2.2 แนวคิดการจัดทำเกณฑ์การประเมินคุณภาพด้านการให้บริการ.....	7
2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	10
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
2.5 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง	20
2.6 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	21
บทที่ 3 แผนการดำเนินงานและการส่งมอบงาน	26
บทที่ 4 ผลการสำรวจ.....	28
4.1 ผลการสำรวจโดยภาพรวมความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของ สทอภ.	28
4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม	35
4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	47
4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	59
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	69
ภาคผนวก แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ	75
แบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม	76
แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	83
แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	89

สารบัญแนภาพ

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทอภ.	6
แผนภาพที่ 2 แนวคิดการประเมินความภักดี.....	15
แผนภาพที่ 3 แบบจำลองวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจ	16
แผนภาพที่ 4 ขนาดตัวอย่างที่กำหนดตามวิธีของ Taro Yamane	20

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปี 2564	ก
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปี 2564 จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ.....	ข
ตารางที่ 3 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของ สทอภ.....	ข
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. เปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2563 และ 2564.....	ง
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.....	จ
ตารางที่ 6 คะแนน Net Promoter Score (NPS) จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.....	ฉ
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ.....	ช
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมดและจำนวนตัวอย่างที่เก็บข้อมูล.....	21
ตารางที่ 4-1 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปี 2564 โดยภาพรวม	29
ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปี 2564 จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ.....	29
ตารางที่ 4-3 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของ สทอภ. โดยภาพรวม	30
ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. โดยภาพรวม	30
ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการ โดยภาพรวม	31
ตารางที่ 4-6 คะแนน Net Promoter Score (NPS) โดยภาพรวม.....	32
ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ. โดยภาพรวม	33
ตารางที่ 4-8 ความถี่และร้อยละความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ โดยภาพรวม.....	34
ตารางที่ 4-9 ร้อยละผลิตภัณฑ์/ บริการที่ใช้ของ สทอภ. ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม.....	35
ตารางที่ 4-10 ร้อยละการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่มีลักษณะเช่นเดียวกับ สทอภ. ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม	35

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ ข้อมูลดาวเทียม	36
ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน	37
ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม ด้านกระบวนการให้บริการ.....	38
ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ	38
ตารางที่ 4-15 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม ด้านบุคลากรที่ ให้บริการ	39
ตารางที่ 4-16 ความถี่ของความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูล ดาวเทียม	40
ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการ ของกลุ่มผู้ใช้ ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม	41
ตารางที่ 4-18 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม	42
ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ. ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม	42
ตารางที่ 4-20 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคม และประเทศชาติ ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม	43
ตารางที่ 4-21 ความถี่และร้อยละของผลิตภัณฑ์/ บริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. ของกลุ่มผู้ใช้ ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม	44
ตารางที่ 4-22 ความถี่และร้อยละของความสนใจใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 (รายละเอียด 0.5 เมตร) ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม	45
ตารางที่ 4-23 ตารางความถี่ในการใช้ข้อมูลและราคาที่สามารถจะจ่ายกับการกิจที่สนใจจะนำไปใช้ ของกลุ่ม ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม.....	46
ตารางที่ 4-24 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม	47
ตารางที่ 4-25 ร้อยละผลิตภัณฑ์/ บริการที่ใช้ของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	48

ตารางที่ 4-26 ร้อยละการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการ ถ่ายทอดองค์ความรู้.....	48
ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการ ถ่ายทอดองค์ความรู้.....	49
ตารางที่ 4-28 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ ความรู้ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน	50
ตารางที่ 4-29 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ ความรู้ ด้านกระบวนการให้บริการ.....	50
ตารางที่ 4-30 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ ความรู้ ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้.....	51
ตารางที่ 4-31 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านบุคลากรที่ ให้บริการ	52
ตารางที่ 4-32 ความถี่ของความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ ความรู้.....	52
ตารางที่ 4-33 ค่าเฉลี่ยความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอด องค์ความรู้.....	53
ตารางที่ 4-34 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	54
ตารางที่ 4-35 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	54
ตารางที่ 4-36 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคม และประเทศชาติ ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	55
ตารางที่ 4-37 ความถี่และร้อยละของหลักสูตรการอบรม/สัมมนาที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. ของกลุ่ม ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	56
ตารางที่ 4-38 ความถี่และร้อยละของความสนใจหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Non-degree ของกลุ่ม ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	57
ตารางที่ 4-39 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ ความรู้.....	58
ตารางที่ 4-40 ร้อยละผลิตภัณฑ์/ บริการที่ใช้ของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	59

ตารางที่ 4-41 ร้อยละการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ ปรึกษาโครงการ.....	60
ตารางที่ 4-42 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการที่ ปรึกษาโครงการ.....	60
ตารางที่ 4-43 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน	61
ตารางที่ 4-44 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้านกระบวนการให้บริการ.....	62
ตารางที่ 4-45 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้านคุณภาพของการให้คำปรึกษา.....	63
ตารางที่ 4-46 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้านบุคลากรที่ ให้บริการ	63
ตารางที่ 4-47 ค่าเฉลี่ยความภาคภูมิใจโดยรวมต่อความภาคภูมิใจต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษา โครงการ	64
ตารางที่ 4-48 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	65
ตารางที่ 4-49 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ.....	66
ตารางที่ 4-50 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคม และประเทศชาติ ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	66
ตารางที่ 4-51 ความถี่และร้อยละของการให้คำปรึกษาที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. ของกลุ่ม ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	67
ตารางที่ 4-52 ความถี่และร้อยละของความคาดหวังต่อ Application จากโครงการดาวเทียม THEOS-2 จะช่วยสนับสนุนภารกิจของผู้รับบริการ ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ.....	67
ตารางที่ 1 การวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยเร่งด่วนในการพัฒนา โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจ เทียบกับความ คาดหวัง (Gap Analysis)	73

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของ สทอภ.

การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 - เดือนเมษายน 2564 รวมจำนวน 130 ราย (ค่าความเชื่อมั่นที่ 96% และความคลาดเคลื่อน ± 4) ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียมจำนวน 47 ราย กลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ จำนวน 70 ราย และกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำนวน 13 ราย สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากการสำรวจผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563- เดือนเมษายน 2564 รวมจำนวน 130 ราย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.40 คะแนน หรือคิดเป็นความพึงพอใจ ร้อยละ 88.00

1.1 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมจำแนกในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ (4.52 คะแนน) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ (4.38 คะแนน) และ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ (4.31 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปี 2564

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับความพึง พอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.38	87.60	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ	4.31	86.20	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.52	90.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.	4.40	88.00	มากที่สุด

หมายเหตุ:

- 1) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 คะแนน

1.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ และผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (4.51 คะแนน) กลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ (4.44 คะแนน) และกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม (4.27 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปี 2564 จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจโดยรวม		ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.					
			ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม		ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้		ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.38	87.60	4.21	84.20	4.43	88.60	4.50	90.00
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ	4.31	86.20	4.18	83.60	4.29	85.80	4.46	89.20
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.52	90.40	4.42	88.40	4.59	91.80	4.56	91.20
ความพึงพอใจโดยรวม	4.40	88.00	4.27	85.40	4.44	88.80	4.51	90.20
จำนวนตัวอย่าง	130		47		70		13	

หมายเหตุ:

- 1) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 คะแนน

1.3 ความพึงพอใจและความคาดหวัง

จากการสำรวจความพึงพอใจเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการ น้อยกว่าความคาดหวังโดยรวมก่อนใช้บริการเล็กน้อย โดยด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ มีความพึงพอใจน้อยกว่าคาดหวังลดลงเท่ากับ 0.02 คะแนน และ 0.05 คะแนน ตามลำดับ และมีเพียงด้านบุคลากรที่ให้บริการ ที่มีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.04 คะแนน

ตารางที่ 3 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ความแตกต่าง
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.38	4.40	-0.02
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ	4.31	4.36	-0.05

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ความแตกต่าง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.52	4.48	+0.04
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.40	4.41	-0.01

1.4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. จำแนกรายผลิตภัณฑ์

สรุปจากผลการสำรวจผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อความไม่พึงพอใจ (พึงพอใจ 1-2 คะแนน) ต่อการบริการที่ได้รับในช่วงปีที่ผ่านมา สรุปได้ดังนี้

กลุ่มรับใช้บริการ	ประเด็นความไม่พึงพอใจ
กลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม	<u>ด้านกระบวนการให้บริการ</u> ● ไม่มีความสะดวกในการใช้บริการ เพราะไม่มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ หรือ Electronic/ ไม่สามารถกรอกเอกสารล่วงหน้าผ่านทางออนไลน์ได้ ● ขั้นตอนการสั่งซื้อยุ่งยาก ยื่นเอกสารหลายอย่าง เยอะเกินไป ทำให้การดำเนินงานล่าช้า ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ <u>ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ</u> ● ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่สมบูรณ์/ พบความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ● การส่งมอบช้า ส่งมอบไม่ทัน <u>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</u> ● เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า/ ตอบคำถามไม่ได้ทันที/ ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการ
กลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	<u>ด้านกระบวนการให้บริการ</u> ● ไม่ได้แจ้งวันที่และเวลาที่ชัดเจน ผ่านทางช่องออนไลน์ ● การติดต่อประสานงาน ค่อนข้างยาก/ ล่าช้า ใช้เวลานาน <u>ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้</u> ● เวลาที่จำกัด ทำให้บรรยายเนื้อหาเจาะลึก/ การลงรายละเอียดได้น้อย ● ตัวอย่างในการสอนไม่ตรงตามสายงานและการนำไปประยุกต์ใช้ ● ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมราคาค่อนข้างสูง <u>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</u> ● วิทยากรตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้ไม่ชัดเจน

2. ผลการปรับปรุงการให้บริการของสทอภ.

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ใน ปี 2563 เทียบกับ ปี 2564 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการลดลงเล็กน้อย ลดลงเท่ากับ 0.04 คะแนน และพิจารณาจากความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ ลดลง เท่ากับ 0.08 คะแนน และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ลดลงเท่ากับ 0.06 คะแนน ส่วนด้านกระบวนการ ให้บริการ ผู้รับบริการยังมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันกับปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. เปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2563 และ 2564

หัวข้อที่ประเมิน	ปี 2563		ปี 2564		ส่วนต่างค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.38	87.67	4.38	87.60	0.00
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ	4.39	87.70	4.31	86.20	-0.08
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.58	91.66	4.52	90.40	-0.06
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.44	88.72	4.40	88.00	-0.04
จำนวนตัวอย่าง	172		130		

3. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. ผ่านช่องทางจากเว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) (ความน่าสนใจของสื่อประชาสัมพันธ์ 4.16 คะแนน) มากที่สุด รองลงมา คือ จดหมาย/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. (ความน่าสนใจของสื่อประชาสัมพันธ์ 4.14 คะแนน) จากสื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook) (ความน่าสนใจของสื่อประชาสัมพันธ์ 4.37 คะแนน) และ งานประชุม/ สัมมนา/ นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพหรือร่วมจัด (ความน่าสนใจของสื่อประชาสัมพันธ์ 4.08 คะแนน)

ในขณะที่ ช่องทางที่ผู้รับบริการต้องการให้ สทอภ. ทำการสื่อสารประชาสัมพันธ์มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ จากสื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook) จากเว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) และจดหมาย/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.

4. ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่ม มีความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับที่สูงมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.52

เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. พบว่า กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความภักดีมากที่สุด (4.69 คะแนน) รองลงมา กลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม (4.48 คะแนน) และกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ (4.40 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	โดยภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.					
			ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม		ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้		ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ หรือ อบรม/ สัมมนา กับ สทอภ. อีก	4.53	90.60	4.49	89.80	4.36	87.20	4.73	94.60
จะแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการ หรือ หลักสูตรของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ	4.52	90.40	4.47	89.40	4.43	88.60	4.65	93.00
ความภักดีโดยรวม	4.52	90.40	4.48	89.60	4.40	87.90	4.69	93.80
จำนวนตัวอย่าง	130		47		70		13	

หมายเหตุ:

- 1) ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน และระดับความคิดเห็นด้วยมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 คะแนน

● Net Promoter Score (NPS)

การคำนวณหาค่า NPS ใช้คะแนนจากคำถาม “จะแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการ หรือ หลักสูตรของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ” โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ กลุ่มที่ค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อการบริการ (Detractor) กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า (Passives) และกลุ่มที่จะสนับสนุนองค์กร (Promoters)

จากผลการสำรวจโดยรวม พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 66.92 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. พบว่า กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จะสนับสนุน สทอภ. มากที่สุด (ร้อยละ 92.31) รองลงมาคือ กลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ (ร้อยละ 64.29) และกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ ข้อมูลดาวเทียม (ร้อยละ 63.83) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า โดยภาพรวมคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. มีคะแนนสูงกว่า (ร้อยละ 66.92) กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ. (ร้อยละ 25.38) และกลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ. (ร้อยละ 3.85) แต่อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจยังมีบางส่วนหรือประมาณเกือบร้อยละ 4 ที่มีแนวโน้มจะไม่เป็นผู้สนับสนุน สทอภ. ซึ่งเป็นความท้าทายที่จะต้องพัฒนาปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มดังกล่าวต่อไป

ตารางที่ 6 คะแนน Net Promoter Score (NPS) จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.

กลุ่มลูกค้า	โดยภาพรวม	จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.		
		ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ ข้อมูลดาวเทียม	ผู้รับบริการ ถ่ายทอดองค์ความรู้	ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	3.85	2.13	5.71	N/A
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	25.38	31.91	24.29	7.69
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	70.77	65.96	70.00	92.31
NPS	66.92	63.83	64.29	92.31

หมายเหตุ:

- 1) N/A หมายถึง ไม่พบกลุ่มผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. และกลุ่มผู้รับบริการที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.

5. ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ.

จากการผลสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ. โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนต่อการบริการของ สทอภ. ที่ได้รับว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการจากผลิตภัณฑ์และ/ บริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.41

คะแนน ในขณะที่ผลิตภัณฑ์/ บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพผลงานของหน่วยงานกลุ่มผู้รับบริการ ผู้รับบริการให้คะแนนอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน เท่ากับ 4.42 คะแนน

เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. พบว่า ทุกกลุ่มผู้รับบริการให้คะแนนต่อบริการของ สทอภ. เป็นประโยชน์ต่อการกิจต่อผู้รับบริการจากผลิตภัณฑ์และ/ บริการที่ได้รับ และผลิตภัณฑ์/ บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพผลงานของหน่วยงานกลุ่มผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เหมือนกัน โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (4.54 และ 4.69) กลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ (4.36 และ 4.30) และกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม (4.34 และ 4.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	โดยภาพรวม		จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.					
			ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม		ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้		ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
เป็นประโยชน์ต่อการกิจต่อผู้รับบริการจากผลิตภัณฑ์และ/ บริการที่ได้รับจาก สทอภ.	4.41	88.20	4.34	86.80	4.36	87.20	4.54	90.80
ผลิตภัณฑ์/ บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพผลงานของหน่วยงานกลุ่มผู้รับบริการ	4.42	88.40	4.26	85.20	4.30	86.00	4.69	93.80

หมายเหตุ:

- 1) ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน และระดับความคิดเห็นด้วยมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 คะแนน

6. ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. ที่ควรมีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ

ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. ที่ควรมีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ มากที่สุด 5 อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

- ถ่ายทอดองค์ความรู้และสนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน
- นำข้อมูลภูมิสารสนเทศไปสนับสนุนการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ เช่น ด้านการเกษตร เศรษฐกิจหรืออื่นๆ
- เป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลทางอากาศครบวงจร
- ถ่ายทอดองค์ความรู้เบื้องต้นให้บุคคลทั่วไปได้รู้จักเกี่ยวกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมากขึ้น

- เป็นศูนย์กลางของประเทศด้านการสื่อสาร และระบบสารสนเทศ จากการใช้ข้อมูลดาวเทียม

7. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการจากแบบสอบถาม

ผลิตภัณฑ์	ข้อเสนอแนะ
ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม	• ราคางานภาพถ่ายทางอากาศ ไม่ควรสูงเกินไป • ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมของ สทอภ. ผ่านช่องทางต่างๆ ให้ประชาชนทั่วไปได้รู้จักมากกว่านี้ • อยากให้บริการข้อมูลฟรีทุกบริการ • กระบวนการจัดซื้อจัดหา ควรดำเนินการให้รวดเร็วมากกว่านี้
บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	• อยากให้จัดอบรมผ่านทางออนไลน์บ่อยครั้งมากขึ้น • รูปแบบจัดอบรม อยากให้เป็นการปฏิบัติและลงรายละเอียดแบบเจาะลึก • ปรับราคาค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมฝึกอบรมให้ถูกลง • ผู้รับบริการสามารถกำหนดหลักสูตรเองได้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. เป็นหน่วยงานของรัฐในรูปแบบองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศให้เป็นความรู้ที่ไร้พรมแดน และเกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลดาวเทียม และเป็นศูนย์ข้อมูลทรัพยากรธรรมชาติจากข้อมูล ดาวเทียม รวมทั้งบริการให้คำปรึกษา และพัฒนาบุคลากรด้านการสำรวจข้อมูลระยะไกล และภูมิสารสนเทศ ตลอดจนดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ สทอภ. เป็นหน่วยงานของรัฐเพียงแห่งเดียวในประเทศที่ให้บริการภูมิสารสนเทศครบวงจร ดังนั้น การส่งเสริมภาพลักษณ์และประชาสัมพันธ์ องค์การที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สาธารณชนเกิดการยอมรับเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ. จึงเป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยกว่าการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริการ

ทั้งนี้ สทอภ. จึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2564” เพื่อศึกษา สถานภาพ พฤติกรรม และทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์บริการความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ. ซึ่งจะส่งผลให้งานบริการมีทิศทางที่ชัดเจน สามารถนำไปพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ ผลจากการดำเนินโครงการ และข้อเสนอแนะจะนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อจัดทำแผนการตลาดและพัฒนาธุรกิจ รวมทั้งการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อย่างเป็น รูปธรรม และมีประสิทธิภาพต่อไป

ซึ่งบริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการโครงการฯ ดังกล่าว บัดนี้ ทางบริษัทฯ ได้ดำเนินงานโครงการฯ บางส่วนแล้ว จึงได้จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ ซึ่งมีรายละเอียดตามที่จะนำเสนอในลำดับถัดไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ
- 2) ศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อการผลิตภัณฑ์ และบริการทั้งหมดของ สทอภ.
- 3) สำรวจและประเมินความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการ

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

โครงการนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินศักยภาพการเติบโตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยจะจัดทำแผนการดำเนินงานและศึกษาวิเคราะห์ภายใต้ขอบเขตที่กำหนด ดังนี้

โครงการนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินศักยภาพการเติบโตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยจะจัดทำแผนการดำเนินงานและศึกษาวิเคราะห์ภายใต้ขอบเขตที่กำหนด ดังนี้

1.3.1 ศึกษา วิเคราะห์ ผลการสำรวจความพึงพอใจ และพัฒนาการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่ผ่าน เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน

1.3.2 ออกแบบวิธีการ และจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานสากล

1.3.3 ศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพงานบริการของ สทอภ. ซึ่งมีรายละเอียดการสำรวจ ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ และงานบริการหลัก ของ สทอภ.
- ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
- ความภักดีของผู้รับบริการ
- ผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ สทอภ. ให้บริการเป็นประโยชน์ต่อภารกิจของผู้รับบริการ
- ผลิตภัณฑ์และบริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพแรงงานตามภารกิจของ

หน่วยงาน

- การรับรู้ข่าวสารจากประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.
- ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานของ สทอภ.

1.3.4 ศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ

1.3.5 นำผลประเมินที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริการ ภูมิสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาตลาดและธุรกิจของ สทอภ. เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

1.3.6 จัดทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1.3.7 คณะทำงาน

(1) มีหัวหน้าโครงการที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจ โดยจะต้องมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี คุณสมบัติการศึกษาไม่น้อยกว่า ปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ หรือด้านเศรษฐศาสตร์ หรือด้านการตลาด หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1 คน

(2) มีนักวิจัยที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจ โดยจะต้องมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 2 ปี คุณสมบัติปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ หรือด้านเศรษฐศาสตร์ หรือด้านการตลาด หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1 คน

(3) มีผู้ช่วยนักวิจัย มีประสบการณ์ในการเป็นผู้ช่วยนักวิจัยระหว่าง 2-5 ปี คุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน

1.3.8 จัดทำของที่ระลึก ที่สื่อถึงความเป็นองค์กรที่ทันสมัยของ สทอภ. จำนวนไม่น้อยกว่า 250 ชิ้น เพื่อมอบให้กับผู้รับบริการที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ

1.3.9 เข้าร่วมชี้แจงผลงาน หรือนำเสนอผลงานในที่ประชุม และ/หรือการสัมมนา ที่เกี่ยวข้องตามที่ สทอภ. ร้องขอ

1.4 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ คือ ผู้รับบริการตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2563 - เดือนเมษายน 2564 ของ สทอภ. ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มหน่วยงานของรัฐ กลุ่มสถาบันการศึกษา กลุ่มบริษัทเอกชน และกลุ่มบุคคลทั่วไป ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มผลิตภัณฑ์/บริการ ได้แก่

1. ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม
2. ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้
3. ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

1.5 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1. ความหมายของการสุ่มตัวอย่าง

กรอบในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Frame) หมายถึง เอกสาร หรือบัญชีรายชื่อของ ประชากรที่ต้องการศึกษา ที่เป็นเกณฑ์ในการจำแนกประชากรในการวิจัยออกจากประชากรโดยทั่วไป (ปาริชาติ สถาปิตานนท์.2546: 129)

การสุ่ม (Sampling) หมายถึง กระบวนการเลือก “ตัวอย่าง” จาก “ประชากร” เพื่อให้ กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากรในการให้ข้อมูล และสามารถนำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลอ้างอิงสู่ประชากรได้อย่างสมเหตุสมผลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงภายนอกที่สูงขึ้น (ปาริชาติ สถาปิตานนท์.2546:131)

สรุปได้ว่าการสุ่มตัวอย่าง หมายถึง วิธีการได้มาของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีความเป็น ตัวแทนที่ดี โดยในการดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจะมีวิธีการสุ่มที่หลากหลายที่นำมาใช้ สอดคล้องกับ คุณสมบัติของ ประชากร

2. กระบวนการสุ่ม

กระบวนการสุ่ม (Randomization) เป็นการให้โอกาสแก่สมาชิกแต่ละหน่วยของประชากรมีความ น่าจะเป็นอย่างเท่าเทียมกันในการสุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถสรุปอ้างอิงไปสู่

ประชากรได้ จำแนกได้ดังนี้(สังเคราะห์จากGersten,Baker and Lloyd,2000:9-10 ; Gay,1996:357; นงลักษณ์ วิรัชชัย,2543 : 156)

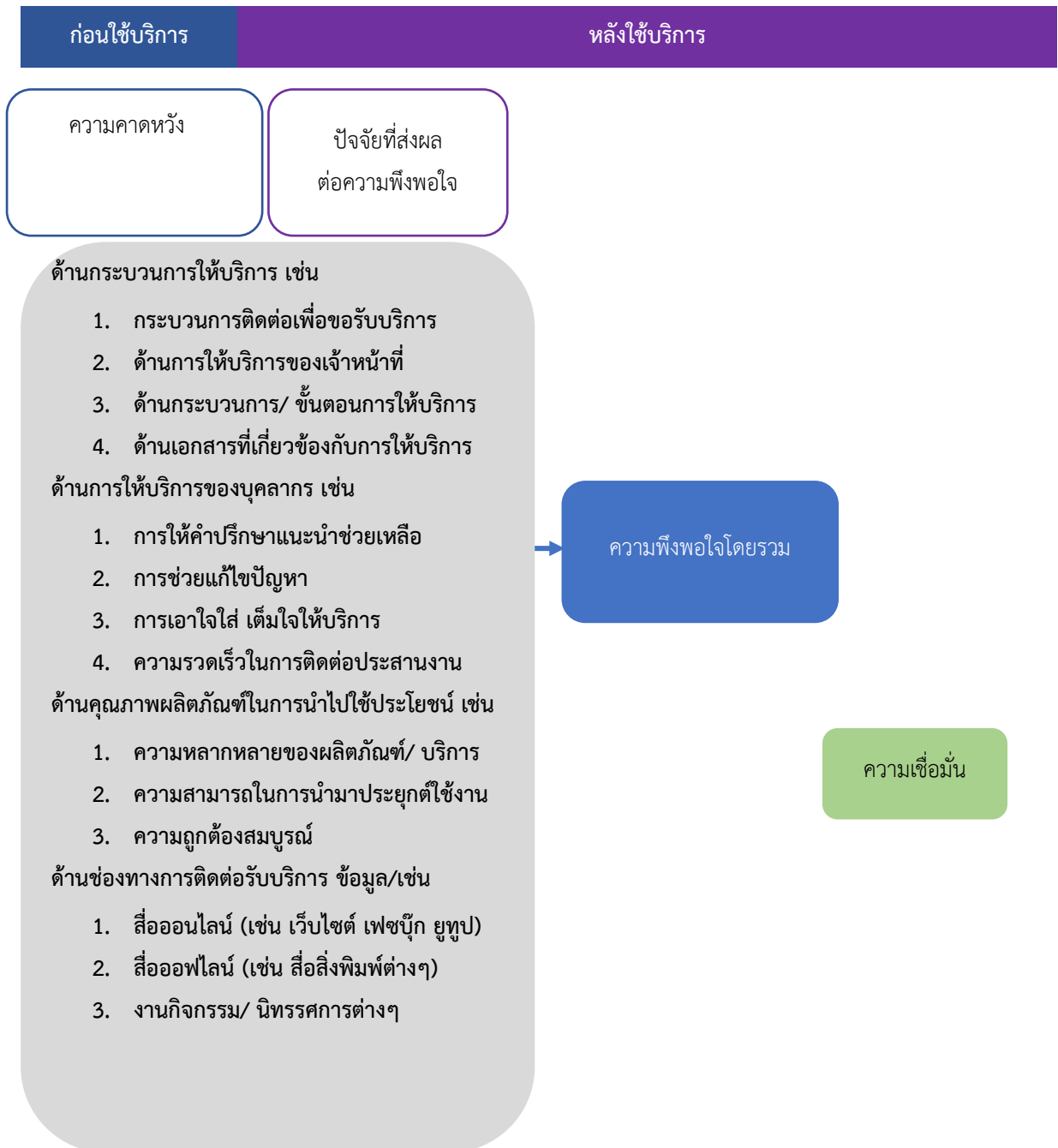
ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากอาจมีจำนวนประชากรไม่มากนัก ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้หน่วยตัวอย่างที่เป็นบุคคลที่สามารถประเมินการให้บริการและการจัดการของ สทอภ. ได้ชัดเจน โดยจะทำการติดต่อไปทุกรายชื่อที่มีในฐานข้อมูล แต่มีโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน และเป็นอิสระจากกันที่จะได้เป็นกลุ่ม

บทที่ 2

วิธีการศึกษาและแนวทางการดำเนินงาน

2.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

เพื่อให้การดำเนินงานโครงการฯ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ครบถ้วน จึงได้ทำการกำหนดกรอบแนวคิดตามแนวทางการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. เริ่มตั้งแต่ก่อนมาใช้บริการที่จะสะท้อนถึง ความหวังในปัจจัยการให้ผลิตภัณฑ์/ บริการด้านต่างๆ รวมถึงการรับรู้ ทักษะคติที่มีต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานของ สทอภ. หลังจากนั้นเมื่อมาใช้บริการแล้ว สะท้อนผลผ่านความรู้สึก/ ทักษะคติความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจตามปัจจัยการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการในเรื่องนั้นๆ และสุดท้ายจะส่งผลไปถึงความผูกพัน ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ และการมาใช้บริการต่อไปกับ สทอภ. โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาโครงการฯ เบื้องต้นที่ปรึกษาได้นำเสนอไว้ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทอภ.

หมายเหตุ: กรอบแนวคิดดังกล่าวอาจเปลี่ยนแปลงตัวแปรได้ภายหลัง ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของข้อมูล

2.2 แนวคิดการจัดทำเกณฑ์การประเมินคุณภาพด้านการให้บริการ

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

1) การพัฒนากระบวนการจัดการข้อมูลเพื่อการประเมินผล (Information Management for Performance Evaluation)

เพื่อให้เกิดการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ที่ปรึกษาจะทำการทบทวนและจัดทำคู่มือแนวทางของดัชนีวัดผล หรือพจนานุกรมดัชนีวัดผลการดำเนินงาน รวมถึงการทบทวนผลการสำรวจความพึงพอใจ และพัฒนาการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการข้อมูลการวัดผลการดำเนินงาน ซึ่งระบบการวัดผลงานจะมีประสิทธิภาพดีได้เท่าที่ข้อมูลผลการดำเนินงานจะสามารถนำเสนอต่อผู้ใช้งาน การพัฒนากลไกการเก็บข้อมูลของระบบการวัดผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กรย่อมจะส่งผลให้ข้อมูลการวัดผลการดำเนินงานมีความน่าเชื่อถือ และมีความสม่ำเสมอ โดยที่ปรึกษาจะทำการทบทวนและจัดทำ Measurement Instruction เพื่อให้เป็นคู่มือการดำเนินงานด้านข้อมูลการวัดผลตามดัชนี เพื่อแสดงรายละเอียดทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับดัชนีวัดผลแต่ละตัว และเป็นการยืนยันความเข้าใจร่วมกันของคณะทำงานของ 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.

ทำการศึกษาทบทวนความสัมพันธ์เชื่อมโยงกระบวนการให้บริการ ที่จะทำการประเมินตามขอบเขตการดำเนินข้อ 4.3 ใน TOR ได้แก่ กระบวนการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ ผลิตภัณฑ์/ บริการหลัก ภาพรวมการให้บริการของ สทอภ. ตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์/ บริการ และความภักดีของผู้รับบริการ รวมถึงความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์การ

นอกจากนั้น ได้ทำการทบทวนดัชนีวัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาข้อบกพร่องต่างๆ ที่มาจากผลการสำรวจในปีที่ผ่านมา ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก และการปรับปรุงราคาผลิตภัณฑ์มาตรฐาน หรือแม้กระทั่งความผิดพลาดที่ได้รับการแก้ไขแล้ว โดยปัจจัยที่ควรนำมาพิจารณา มีดังนี้

- ครอบคลุมการเชื่อมโยงระหว่างวิสัยทัศน์ พันธกิจ ลงไปจนถึงระดับกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายการให้บริการที่ผู้รับบริการจะพึงพอใจ เกิดความเชื่อมั่น และภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ

- ได้ทำการวัดสิ่งที่องค์กรต้องการวัดหรือไม่
- กลไกการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นทำงานได้อย่างที่ต้องการหรือไม่
- ส่วนการนำเสนอข้อมูลนั้นทำงานได้อย่างที่ต้องการหรือไม่
- ศึกษาว่าการวัดผลการดำเนินงานนั้นทำงานได้ดีหรือไม่
- สามารถสนับสนุนการทำงานต่างๆ ที่ผู้ใช้อย่างไรหรือไม่

3) การรวบรวมข้อมูลผลการสำรวจ และสถิติของ สทอภ.

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

(1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงภายใน (Internal Validity) เป็นการศึกษาถึงระบบข้อมูลทำการจัดเก็บเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงภายใน ซึ่งจะต้องกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของรายละเอียดกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามดัชนีวัดผล

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

- การกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของดัชนีวัดต้องถูกต้องชัดเจนตรงความเป็นจริง
- การเก็บรวบรวมข้อมูลต้องมีกระบวนการที่ดีและถูกต้อง
- เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลต้องเป็นเครื่องมือที่มีคุณสมบัติที่ดี
- กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลต้องถูกต้องตามหลักการ

4) การศึกษาถึงทิศทางแนวโน้มของผลการดำเนินงานตามกรอบการสำรวจความพึงพอใจ

ทำการศึกษาทิศทางแนวโน้มของผลการดำเนินงาน โดยศึกษาย้อนหลังตามข้อมูลทางสถิติที่มี แต่ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี ตามดัชนีวัดผลแต่ละตัว รวมทั้งการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานปัจจุบันกับเกณฑ์มาตรฐาน และเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้หรือตกลงไว้ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

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

5) การศึกษา สำรวจ และวิเคราะห์กระบวนการและแนวทางที่เกี่ยวข้องกับดัชนีวัดผล

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

2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.3.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ขณะที่ปรึกษาได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ที่จะไปสู่ความเชื่อมั่น และความภักดี โดยอาศัยพื้นฐานแนวคิด ทฤษฎีทางด้านความพึงพอใจ และการบริการ เป็นแนวคิดหลักในการดำเนินงาน โดยความพึงพอใจ มีความหมายทางด้านจิตวิทยา ว่าเป็นความรู้สึกของผู้อื่นที่มารับบริการต่อสถานที่บริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้นๆ (Chaplin, 1975) จึงเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องของทัศนคติ หรือความรู้สึก ซึ่ง Victor H. Vroom (1964) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นเป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ในมิติบริการสาธารณะ¹ ได้มีการให้คำนิยามไว้อย่างชัดเจนว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองความรู้สึกของประชาชนต่อสิ่งแวดล้อม หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินผล โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะชั่วคราวหรือชั่วลบ หรือไม่มีปฏิกริยาใดๆ ซึ่งหากเราจะแยกความพึงพอใจออกมาจะพบว่าความพึงพอใจประกอบด้วยอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติ ดังนั้น การพิจารณาความหมายของความพึงพอใจ จึงจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับเรื่องของทัศนคติ โดยอาจจะพิจารณาในองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านได้แก่

1) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component)

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

2) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component)

เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเข้ามา ประมวลผล ตีความ และเกิดเป็นการรับรู้ และสร้างความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคล 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 โดยบ่งบอกถึงทิศทางการประเมินผลว่าเป็นไปในทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้า/สิ่งกระตุ้นนั้นๆ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการนั้นสามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เกี่ยวกับความคาดหวังอีกได้เช่นกัน ความพึงพอใจจากการรับบริการนั้น หมายถึง ระยะห่างของความคาดหวังกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง ดังนั้น หากการบริการต่ำกว่าที่คาดหวังไว้อย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ยิ่งระยะห่างมีมากเท่าใด ความไม่พึงพอใจก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น²

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

1) ความคาดหวังเฉพาะ (Specific expectancies) สะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในอดีต

2) ความคาดหวังทั่วไป (General expectance) เป็นผลรวมของประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ต่างๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน

อย่างไรก็ตาม ในมิติของคุณภาพมาตรฐานการบริการนั้น ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่มีผลอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งปัจจัยความคาดหวังของลูกค้าที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นจาก³

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

ในบางครั้งความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีมากเกินไป ซึ่งเกิดจากการรับรู้ (Perception) ที่คลาดเคลื่อน ผนวกกับสถานการณ์แวดล้อม ณ เวลานั้น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจไปเองว่าผู้ให้บริการต้องมีตอย่างนั้น จึงเกิดความคาดหวังที่สูงเกินกว่าปกติ หรือเกินความปกติที่สมเหตุสมผล ซึ่งเมื่อได้รับบริการในระดับปกติจึงอาจจารู้สึกไม่พึงพอใจได้

² Beckwith, 2003

³ วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2539)

เนื่องจากลักษณะของการบริการ จะเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ที่นำเสนอจากฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งในเชิงกระบวนการ การบริการจะหมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำ ให้ หรือส่งมอบให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้นๆ โดยที่บริการเป็นสิ่งสัมผัสและแตะต้องไม่ได้ อีกทั้งสูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นโดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีที่บริการนั้นมีขึ้น และมีความหมายเป็นชุดของกิจกรรม ที่เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า โดยที่ลูกค้าสามารถรับรู้ว่าคุณภาพของการบริการนั้นดีหรือไม่ เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าจับต้อง รับรู้ หรือสัมผัสได้ ซึ่งเป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Expected quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถพิจารณาได้โดยอาศัยหลัก 6 ประการ ดังนี้

1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะการให้บริการ (Professionalism and skill) ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานบริการ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2) ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหาในทันที

3) การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงาน และระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลักจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันไว้

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) เมื่อใดก็ตามที่เหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้า หรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงที กอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and creditability) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาโดยตลอด

ปัจจัยคุณภาพบริการ ประกอบด้วย

- Characteristic of Service Quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นบุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการ หรือตัวบริการนั้น

- Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นหน่วยวัด หรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตรวัดทั่วไป ที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วย

งานบริการ อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attribute factor ของคุณภาพบริการ ในที่นี้ขอเรียกรวมๆ กันว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ

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

- (1) Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
- (2) Responsiveness หรือความตอบสนอง/ การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของลูกค้า
- (3) Competence หรือความสามารถ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง (มีเชื่อถือ)/ เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง
- (4) Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- (5) Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของบริการ
- (6) Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
- (7) Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- (8) Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
- (9) Customer Understanding หรือความเข้าใจลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
- (10) Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

นอกจากนั้น ส่วนประกอบทางด้านบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยองค์ประกอบของบริการใดๆ ที่มีผลต่อมาตรฐานคุณภาพการให้บริการกระบวนการบังคับคดี ที่อาจจะช่วยสร้างความพึงพอใจ หรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาของลูกค้า สามารถแบ่งได้ เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ (Pre-service factors) ได้แก่
 - ภาพลักษณ์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท
 - ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท
 - ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
 - ความแปลกใหม่ การสร้างสรรค์ของการบริการ
 - และอื่นๆ 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)
- ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (Conformance to customer expectation)
 - ความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ (Completeness of service)
 - ความสม่ำเสมอคงเส้นคงวาของคุณภาพการบริการ (Consistency of service quality)
 - การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complain handling)
 - ความคุ้มค่าเงินของบริการ (Cost effectiveness)

ด้วยเหตุนี้การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ จึงเป็นการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง ควบคู่ไปกับการสำรวจการรับรู้ ภาพลักษณ์ ความภักดี ที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นด้วย ซึ่งจะทำได้เห็นระยะห่างและสามารถบ่งบอกถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่ชัดเจนและแม่นยำ ในแต่ละมิติการให้บริการของ สทอภ. ได้มากยิ่งขึ้น และเป็นการทำความเข้าใจงานบริการของ สทอภ. ในมิติต่างๆ ได้ด้วย

2.3.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี

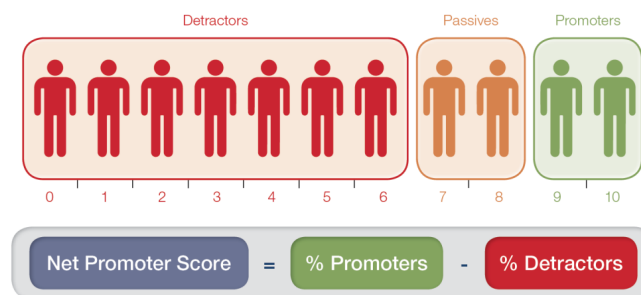
นอกจากนี้ ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการกลับมาใช้บริการและการแนะนำบอกต่อ มาทำการวิเคราะห์ประกอบกับความพึงพอใจด้วย โดยคะแนนที่ได้จากการศึกษาในเรื่องแนวโน้มการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ สามารถนำมาใช้คำนวณหาค่า NPS ซึ่งจะเป็นค่าที่บ่งบอกถึงระดับผู้มาใช้บริการที่ สทอภ. ว่าโดยรวมแล้วมีผู้ที่เป็นผู้สนับสนุน สทอภ.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

- Detractor หรือกลุ่มที่ค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อบริการ (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 0-6 คะแนน) กลุ่มนี้นอกจากจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ สทอภ. ต่อไปแล้ว ยังอาจจะทำลายชื่อเสียงอีกด้วย กลุ่มนี้อาจจะยังคงใช้บริการ สทอภ. ต่อไป แต่ก็เนื่องด้วยความจำเป็นบางอย่างจึงต้องมาใช้บริการ
- Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 7-8 คะแนน)

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

Detractors: กลุ่มลูกค้าที่ไม่พึงพอใจต่อบริการ (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 0-6 คะแนน)

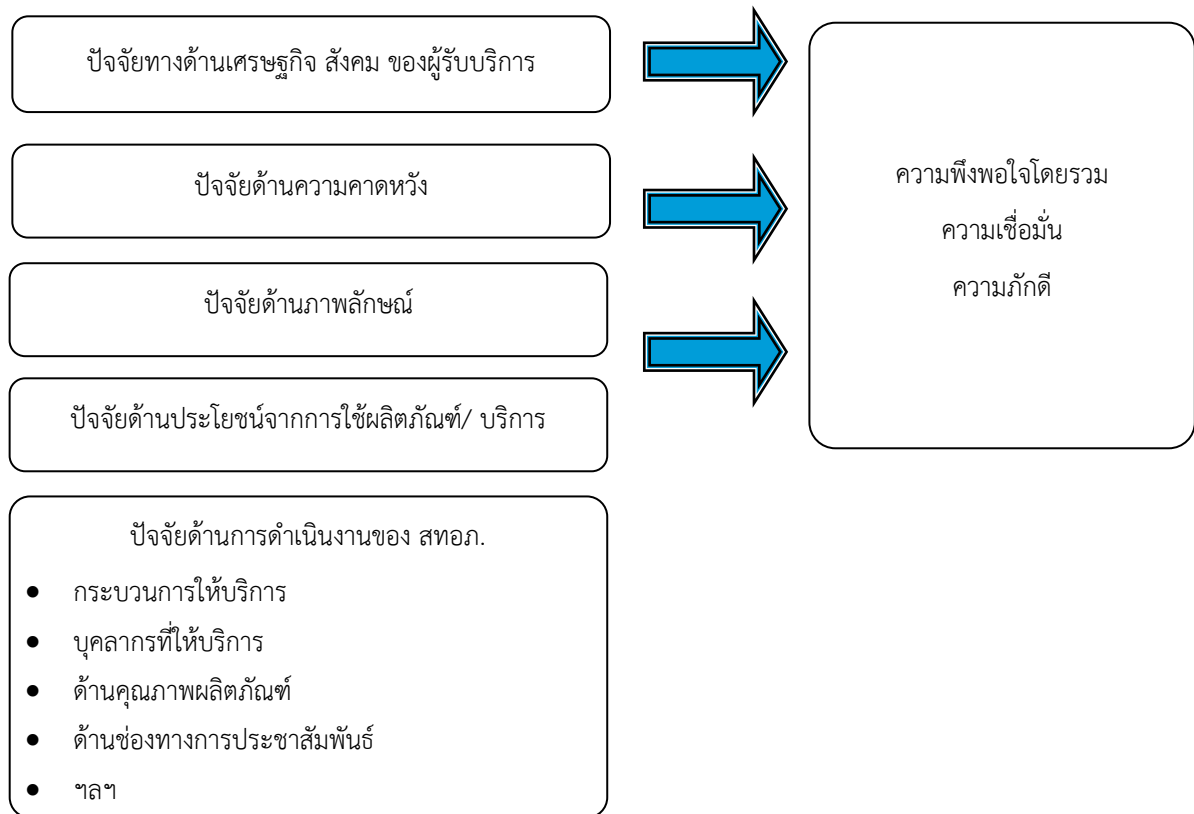
Promoters: กลุ่มลูกค้าที่จะสนับสนุนองค์กร (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 9-10 คะแนน) ลูกค้ากลุ่มนี้ นอกจากจะใช้บริการต่อไปแล้ว ยังจะบอกต่อให้ผู้อื่นหันมาลองใช้อีกด้วย



แผนภาพที่ 2 แนวคิดการประเมินความภักดี

2.3.3 แบบจำลองการศึกษาความพึงพอใจของ สทอภ.

จากกรอบแนวคิด ทฤษฎี ดังกล่าว และการทบทวนเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานตามกระบวนการของ สทอภ. เบื้องต้นแล้ว ที่ปรึกษาจะทำการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อสำรวจจัดเก็บข้อมูลและพัฒนาแบบจำลองการศึกษาค้างนี้ ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 3 แบบจำลองวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจ

แบบจำลองการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบริการ และผลิตภัณฑ์ของ สทอภ. โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น/ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ ความภักดี (ตัวแปรต้น) ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 5 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยทางด้านสังคม เศรษฐกิจของผู้รับบริการ อาทิ ประเภทหน่วยงาน องค์กร การกิจหน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยด้านความคาดหวัง อันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการใช้บริการในมิติต่างๆ ปัจจัยด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อองค์กร ปัจจัยด้าน ประโยชน์ที่ได้รับ เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. ปัจจัยด้านการดำเนินงานของ สทอภ. ซึ่งสมมติฐานในการสำรวจ คือ ปัจจัยหลักทั้งหมดจะส่งผลต่อความเชื่อมั่น/ ความพึงพอใจในการบริการในมิติต่างๆ/ ความภักดี (ตัวแปรตาม) ในแต่ละด้าน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาวณัฐวดี เรืองศิริเดชา (2559) ได้ศึกษาข้อมูล ผู้ที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน Google Maps ในระยะเวลา 1 ปี ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและนำปัจจัยที่ได้มาทำการวิเคราะห์ สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) และหมุนแกนแล้วพบว่ากลุ่มตัวแปรได้มีการ ถูกจัดกลุ่มใหม่แบ่งเป็น 4 กลุ่มปัจจัย ซึ่งเรียงจากความพึงพอใจในการใช้บริการ

แอปพลิเคชัน Google Maps บนสมาร์ตโฟนระดับมากไปน้อย คือ ปัจจัยประสิทธิภาพแสดงข้อมูลเส้นทาง ปัจจัยช่องทาง การดาวน์โหลด ปัจจัยอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพ และปัจจัยการประชาสัมพันธ์

ธนพร เจษฎาเมธาขจร และอมรรัตน์ สอนสา (2551) ได้ศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “การจัดการเส้นทางการท่องเที่ยวของจังหวัดขอนแก่นด้วยเว็บเซอร์วิส” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา เว็บไซต์ที่เป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวภายในจังหวัดขอนแก่น รวมทั้งมีระบบบริการต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว มีการจัดทำสถิติในการท่องเที่ยว และมีการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยว โดยใช้เว็บเซอร์วิสเพื่อรวมข้อมูลการท่องเที่ยวทั้งหลายที่มีอยู่อย่าง กระจายกระจายให้เป็นระบบบริการเส้นทางการท่องเที่ยวที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ และเพื่อเป็นการ เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเว็บเซอร์วิส ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายมากขึ้น โดยไม่จำเป็นว่าจะ เก็บข้อมูลเพียงอย่างเดียวแต่ยังสามารถให้บริการได้ เช่น คำถามโปรแกรมการจัดเส้นทาง สืบค้นหาข้อมูล ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวได้ ทำให้ง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็น การส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศอีกด้วย การพัฒนาโดยใช้ระบบบริหารจัดการ เว็บไซต์จุ่มลามาช่วยในการพัฒนาร่วมกันกับ กูเกิล แมปส์ เอพีไอ เพื่อแสดงตำแหน่งของแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่สำคัญ จากการศึกษาวรรณกรรม การจัดการเส้นทางการท่องเที่ยวของจังหวัดขอนแก่นด้วยเว็บ เซอร์วิส ซึ่งเป็นระบบที่มีความน่าสนใจอย่างยิ่งในการนำไปพัฒนา เนื่องจากช่วยอำนวยความสะดวก ต่อนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง ในการศึกษายังได้ความรู้ แนวคิด รวมทั้งการออกแบบ ระบบซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ได้ แต่การพัฒนาด้วยระบบบริหารจัดการเว็บไซต์แบบสำเร็จรูปยังมีข้อเสียความยืดหยุ่นในการพัฒนาระบบ และข้อจำกัดอีกมากมายในการใช้ระบบ เช่น ระบบการค้นหาสถานที่ การพิมพ์คำค้นนั้นหากพิมพ์เฉพาะชื่อของสถานที่นั้น อาจยังไม่เพียงพอต่อการค้นหาข้อมูลที่ถูกต้อง ต้องมีการกำหนด อำเภอ หรือ จังหวัดต่อท้ายด้วย

สุรีย์พร กองเก็บดี, เกศินี วิฑูระ, พิมพ์อัปสร น้อยละ (2550) ได้ศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการท่องเที่ยว อำเภอขุนยวม จังหวัดแม่ฮ่องสอน” มีวัตถุประสงค์ เพื่อจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการท่องเที่ยว อำเภอขุนยวม จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อเพิ่ม ศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยว ในอำเภอขุนยวม จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ภูมิศาสตร์มาประยุกต์ในการวางแผนการจัดการ การวิเคราะห์ และการแสดงผลผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยว และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก สะดวกทางด้านการท่องเที่ยว

เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ ลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ ลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าพึงพอใจอันดับแรก คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของ

การบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการอยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้าย ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคนอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้ายี่ มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศิวนาถ ชัยพิสิษฐเจริญ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลรัชฎา อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต จากผลการศึกษา พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการประชาชนของ อบต.รัชฎา 1) งานสวัสดิการสังคมมีค่า ($\bar{X}=3.90$) หมายความว่า พึงพอใจในระดับค่อนข้างสูง 2) งานบริการออกใบอนุญาตมีค่า ($\bar{X}=3.03$) หมายความว่า พึงพอใจในระดับปานกลาง 3) งานบรรเทาสาธารณภัยมีค่า ($\bar{X}=3.06$) หมายความว่า พึงพอใจในระดับปานกลาง จากการศึกษาทางวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่า โดยภาพรวมงานบริการประชาชนของ อบต.รัชฎา จาก 3 กลุ่มงานบริการประชาชน ประชาชนพอใจในระดับปานกลาง

ไพวัลย์ ชลาลัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

จารุวรรณ พันธุ์โอภาส (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับงานของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ตามตัวแปรระดับการศึกษา พบว่า ทั้งภาพรวมและรายด้านของทุกระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่างกัน

รุจน์ ไชยคำ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการ ฝึกอบรมกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์ ประเทศไทย (จำกัด) มหาชน ผล การศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของการฝึกอบรมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.18 และผลการวัดความ ผูกพันต่อองค์การความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.18 จากผลการเปรียบเทียบพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพ โดยรวมแตกต่างกัน ปัจจัยและผลการวัดระดับความพึงพอใจต่อการ ฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมี ความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง เมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมจะ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจต่องานที่ รับผิดชอบมากขึ้น

ปฏิพัทธ์ ศรีชาติ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการฝึกอบรม ของ พนักงานรถไฟแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมในการฝึกอบรมของ พนักงานรถไฟ แห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานการ รถไฟแห่งประเทศไทย 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมจำแนกตามปัจจัยส่วน บุคคลของพนักงานการรถไฟ แห่งประเทศไทย และ 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการ ฝึกอบรม จำแนกตามพฤติกรรมใน การเข้าฝึกอบรมของพนักงานรถไฟแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “แต่งตั้งพนักงานระดับ 6 เป็น ระดับ 7 (เลื่อนระดับ)” จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมในการ ฝึกอบรมของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย วิทยาการในการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารควรเป็น เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารบุคคลสนใจหัวข้อการ ฝึกอบรมเหตุอันตราย เข้ารับการฝึกอบรมตรงเวลาครบชุดวิชา ประโยชน์ของการฝึกอบรมเพื่อเลื่อน 19 ระดับให้สูงขึ้น พัฒนาความรู้หลักอบรมปานกลาง ต้องการ ฝึกอบรมหลักสูตรการเพิ่มประสิทธิภาพพนักงาน ระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานการ รถไฟแห่งประเทศไทยด้านการ ดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิทยาการ และด้าน สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก เปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจในการ ฝึกอบรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านเนื้อหาของ หลักสูตร ด้านวิทยาการ ด้านการดำเนินการของเจ้าหน้าที่และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่ง อำนวยความ สะดวกต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เปรียบเทียบระดับความพึง พพอใจใน การฝึกอบรมจำแนกตามพฤติกรรมในการเข้าฝึกอบรมของพนักงานรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับ หัวข้อการฝึกอบรม ประโยชน์ของการฝึกอบรม การพัฒนาความรู้หลักอบรม หลักสูตรที่ต้องการฝึกอบรม แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิทยาการ ด้านการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ และ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดตัวอย่างสำหรับการจัดเก็บข้อมูลหรือการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผลความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ให้บริการซึ่งมีจำนวนมาก จะกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้หลักเกณฑ์ทางสถิติ โดยควบคุมค่าความคลาดเคลื่อนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และสุ่มตัวอย่างให้ได้ตามจำนวนที่กำหนด

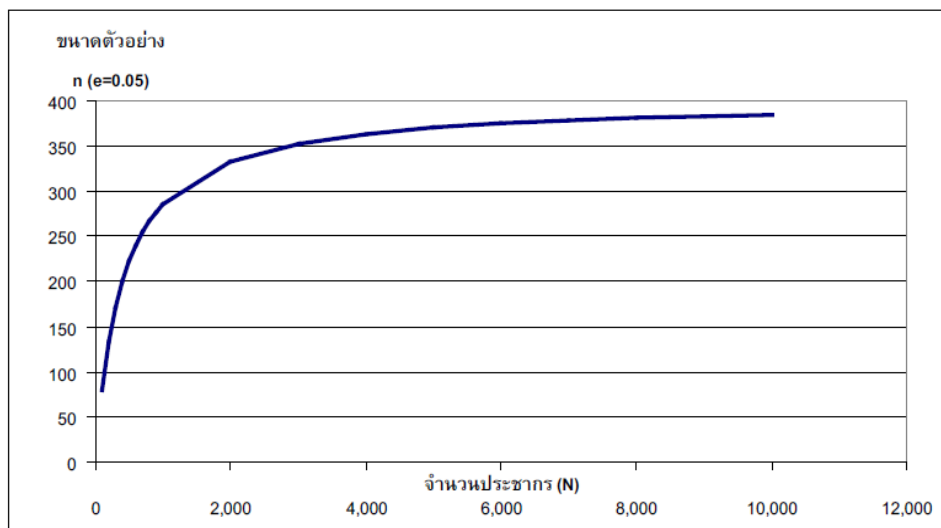
โดยใช้การคำนวณเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการประเมินแต่ละครั้งโดยใช้สูตรของ Taro Yamane, 1973, กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนในทางสถิติที่ยอมรับได้มีค่าไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น $(1-\alpha) = 95\%$ หรือ $(\epsilon < 0.05, \alpha = 0.05)$ ซึ่งจะคำนวณจำนวนตัวอย่างโดยรวมได้ดังนี้

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

โดยที่ n = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้



แผนภาพที่ 4 ขนาดตัวอย่างที่กำหนดตามวิธีของ Taro Yamane

ที่มา: วิเคราะห์โดยที่ปรึกษา

อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาประเมินผลครั้งนี้จะเป็นการกำหนดจำนวนตัวอย่างเพื่อสุ่มเลือกตัวอย่างที่จะทำการสำรวจข้อมูลนั้นจะกำหนดให้มีการคัดเลือกให้กระจายครอบคลุมในมิติหรือชั้นภูมิต่างๆ ตามสัดส่วนของหน่วยรับการสำรวจแต่ละประเภท แต่อาจกำหนดให้จำนวนตัวอย่างในบางชั้นภูมิที่มีความสำคัญเป็นพิเศษมีสัดส่วนมากกว่าจำนวนตัวอย่างในชั้นภูมิอื่นได้ตามความเหมาะสม

สำหรับแนวทางการกำหนดจำนวนตัวอย่างที่จะทำการสำรวจ โดยกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ คือ ผู้รับบริการตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 - เดือนเมษายน 2564 ของ สทอภ. ซึ่งมีจำนวนรายชื่อผู้ให้บริการทั้งหมด 164 ราย โดยมีจำนวนตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้จากผู้ตอบแบบสำรวจกลับมา 130 ราย โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมดและจำนวนตัวอย่างที่เก็บข้อมูล

กลุ่ม	จำนวน ผู้รับบริการ ทั้งหมด	จำนวนตัวอย่าง	ระดับความ เชื่อมั่น (ร้อยละ)
1. กลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม	78	47	90.80
2. กลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	70	70	100.00
3. กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	16	13	88.00
รวม	164	130	96.00

ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างสามารถนำมาเป็นผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทอภ. ทั้งหมดได้ ด้วยมีระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 96 ซึ่งเป็นผลมาจากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้หน่วยตัวอย่างที่เป็นบุคคลที่สามารถประเมินการให้บริการและการจัดการของ สทอภ. ได้ชัดเจน โดยจะทำการติดต่อไปทุกรายชื่อที่มีในฐานข้อมูล

2.6 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ในขั้นตอนการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ของ สทอภ. ครั้งนี้มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 6 ขั้นตอน ดังนี้

2.6.1 พัฒนาแนวคิดการดำเนินงาน ทฤษฎีการประเมินระดับความพึงพอใจ

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

2.6.2 การพัฒนาแบบสอบถาม ที่ปรึกษาจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสำรวจข้อมูลดังกล่าวโดยวิธีการสุ่มสำรวจที่สอดคล้องกับหลักการทางสถิติที่ได้นำเสนอไว้ และการจัดทำแบบสอบถามนั้นที่ปรึกษาจะคำนึงถึงประเด็นสำคัญๆ ดังนี้

- (1) จัดสร้างตามกรอบโครงสร้างการประเมินที่กำหนดไว้สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. ซึ่งจะทำให้การสำรวจได้ครอบคลุมทุกประเด็น
- (2) ใช้ภาษาอย่างรัดกุมกระชับถูกต้องชัดเจนรอบคอบเพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน

(3) ข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อต้องสามารถวัดผลตามที่กำหนดได้อย่างแท้จริงเพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพด้านความเที่ยงตรง

(4) ถามเฉพาะประเด็นสำคัญมีประโยชน์สะท้อนถึงความเป็นไปของสิ่งที่ต้องการประเมิน

(5) คำนึงถึงความถูกต้องตามหลักวิชาในการตั้งคำถามและสามารถหาคำตอบที่ถูกต้องตามหลักวิชาได้เช่นกัน

(6) การจัดทำแบบสอบถามควรคำนึงถึงความสะดวกในการใช้ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเหมาะสมกับเวลาและกลุ่มเป้าหมายในการวัดและประเมินผล และแสดงรายละเอียดวิธีการดำเนินงานตามกิจกรรมต่างๆ ที่ระบุไว้ในรายการข้อกำหนด (TOR) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นแนวทางการดำเนินงานที่ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์/ บริการ และกระบวนการให้บริการที่ต้องดำเนินการตามที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ มีการทดสอบแบบสอบถามก่อนที่จะทำการสำรวจ โดยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้พิจารณาข้อคำถามในแบบสอบถาม แล้วประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามรายข้อกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Index of item Objective Congruence : IOC) โดยทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ และด้านเศรษฐศาสตร์ จำนวน 2 ท่าน ในการพิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยมีคะแนนค่าความสอดคล้องมีค่าอยู่ระหว่าง -0 ถึง +1 โดยที่

คะแนน +1 หมายถึง คำถามที่กำหนดสอดคล้องกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการสำรวจ

คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามที่กำหนดสอดคล้องกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการสำรวจหรือไม่

คะแนน -1 หมายถึง คำถามที่กำหนดไม่สอดคล้องกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการสำรวจ

โดยค่าดัชนี IOC คำนวณได้จาก

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ซึ่งจากการให้ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 2 ท่าน ด้านความสอดคล้องของประเด็นที่นำมาประเมินกับวัตถุประสงค์การสำรวจ และความสอดคล้องของเกณฑ์การให้คะแนนในระดับต่างๆ ทั้งนี้ ในภาพรวมผู้เชี่ยวชาญให้คะแนน +1 ทั้งหมด แสดงถึงคำถามที่กำหนดสอดคล้องกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด เนื่องจากค่าดัชนี IOC ที่ยอมรับได้มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

การหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้ เพื่อตรวจสอบความเป็นปรนัย ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (Cronbach's Alpha Coefficient) พบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ Cronbach alpha = 0.964 (Cronbach's Alpha Coefficient ควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป) และ ผลการทดสอบเชิงพุทธิปัญญา (ความเข้าใจในประเด็นข้อคำถาม) ของผู้ตอบ ไม่พบปัญหาความไม่เข้าใจถ้อยคำที่ใช้ในแบบสอบถาม

2.6.3 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ซึ่งสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยใช้เครื่องมือการสำรวจบนแพลตฟอร์มออนไลน์ (CATI) ที่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า Snap Survey โดยมีข้อดีที่สามารถสร้างเครื่องมือที่รองรับการสัมภาษณ์โดยบันทึกผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ และสามารถตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลได้ด้วยการมีระบบบันทึกเสียงที่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ และสามารถสร้าง Logic Check ในโปรแกรมให้สามารถตรวจสอบความสัมพันธ์ของคำถามได้โดยอัตโนมัติ

2.6.4 การควบคุมคุณภาพในการดำเนินงาน

ในการดำเนินการจะมีการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูล (Quality Control) ลงรหัส (Editing) ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ (Data processing) และนักวิเคราะห์-นักสถิติ (Analysts-Statisticians) ได้อย่างครบวงจร โดยมีกระบวนการดำเนินการแต่ละส่วนงาน ดังนี้

- การอบรมทีมงาน เจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานต้องเข้าอบรมก่อนเริ่มดำเนินงาน เพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ เครื่องมือการวิจัย กระบวนการทำงาน การปฏิบัติตัวในงานภาคสนาม และการแก้ปัญหาเบื้องต้น
- การเก็บข้อมูลภาคสนาม มีเจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการโครงการ และ หรือซูเปอร์ไวเซอร์/คอยสังเกตการณ์ เพื่อคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งควบคุมการทำงานให้ได้มาตรฐาน
- การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจบการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ระดับซูเปอร์ไวเซอร์ จะทำการตรวจคุณภาพ (Quality Control) แบบสอบถามทุกชุด เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ และความสัมพันธ์ของคำตอบในเบื้องต้น ถ้าหากข้อมูลไม่สมบูรณ์ หรือจำเป็นต้องแก้ไขแบบสอบถาม ซูเปอร์ไวเซอร์จะเป็นผู้สอบถามเพิ่มเติมและแก้ไขข้อมูล
- การตรวจเช็คจากทีมตรวจสอบคุณภาพ (QC) เจ้าหน้าที่ QC จะทำการตรวจเช็คคุณภาพแบบสอบถามของพนักงานสัมภาษณ์ทุกคน หากมีความไม่ครบถ้วนจะส่งกลับให้ผู้รับผิดชอบทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนจะนำส่งให้ทีมประมวลผลข้อมูล (Data Processing)

- การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) ก่อนจะทำการประมวลผลข้อมูลจะมีการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล Logic Check ต่างๆ หากพบว่ายังไม่สมเหตุผลก็จะส่งให้กับทีมตรวจสอบคุณภาพทำการตรวจสอบและแก้ไขใหม่อีกครั้ง

2.6.5 การวิเคราะห์และประเมินผล และพัฒนาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

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

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

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

- ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean/Standard Deviation)
- การทดสอบความแตกต่างด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ

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

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การแปลผล
ระดับที่ 1	1.00 - 1.80	น้อยที่สุด
ระดับที่ 2	1.81 - 2.60	น้อย
ระดับที่ 3	2.61 - 3.40	ปานกลาง
ระดับที่ 4	3.41 - 4.20	มาก
ระดับที่ 5	4.21 - 5.00	มากที่สุด

การวัดระดับความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ ใช้มาตรวัด 10 ระดับ และใช้วัด Net Promoter Score (NPS)

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

เป็นการเรียบเรียงข้อมูลโดยใช้เทคนิคทางสถิติพื้นฐาน และทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจ โดยใช้แบบจำลองทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ผลอย่างเหมาะสม แปลผลการศึกษาวิเคราะห์อย่างมีหลักเชิงวิชาการ โดยแนวทางการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการประเมินมาตรฐานด้านบริการ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ปรึกษาจะทำการวิเคราะห์ให้มีความครอบคลุมทั้งในภาพรวม กระบวนการรับบริการ ประเมินผู้ใช้บริการ และอื่นๆ ที่มีความเหมาะสมของข้อมูล นอกเหนือจากนั้น ที่ปรึกษาเสนอให้มีแนวทางการวิเคราะห์ที่สามารถตอบโจทย์ และนำมาจัดทำข้อเสนอแนะแบบเชิงกลยุทธ์ได้ชัดเจนมากขึ้น รวมทั้งการวิเคราะห์ความพึงพอใจ เทียบกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ใช้การวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Gap Analysis เพื่อให้ทราบช่องว่างของคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการและกระบวนการสนับสนุนลูกค้า โดยเปรียบเทียบระดับความพอใจและระดับความคาดหวังที่มีต่อประเด็นต่างๆ

บทที่ 3

แผนการดำเนินงานและการส่งมอบงาน

ที่ปรึกษาได้เสนอแผนการปฏิบัติงานดังแสดงไว้ในตารางนี้โดยได้แจกแจงรายละเอียดของงานที่จะทำในแต่ละขั้นตอนพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยมีระยะเวลาการดำเนินงาน 120 วัน นับจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

กิจกรรมการดำเนินงาน	วัน/เดือน/ปี	ช่วงเวลาดำเนินการ (สัปดาห์)																			
		2564																			
		กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน				ตุลาคม				พฤศจิกายน			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. งานจัดทำแผน วิธีการดำเนินงาน และร่างแบบสอบถาม																					
1.1 การประชุมหารือกับคณะทำงานของ สทอภ. เพื่อรับทราบข้อมูลมาจัดทำแนวคำถาม	15 ก.ค. 64																				
1.2 จัดทำแนวคำถามที่จะใช้ในการสำรวจ	15 ก.ค. 64																				
1.3 ลงนามสัญญาจ้าง	11 ส.ค. 64																				
1.3 สทอภ. approve แบบสอบถามโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ ประจำปี 2564	24 ส.ค. 64																				
2. งานพัฒนาเครื่องมือวัดเพื่อสำรวจความพึงพอใจ																					
2.1 การทดสอบแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ	25 ส.ค.64																				
2.2 การจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ โดยโปรแกรม Snap Survey	26-30 ส.ค.64																				
2.3 การทดสอบแบบสอบถามก่อนดำเนินการสำรวจจริง (Try Out)	2 ก.ย.64																				
2.4 การสรุปผลการทดสอบแบบสอบถาม	3 ก.ย.64																				
งานส่งมอบงวดที่ 1																					
ส่งมอบรายงานแผนการดำเนินงาน (Inception Report) และสรุปผลการพัฒนาเครื่องมือวัดเพื่อสำรวจความพึงพอใจ (ภายใน 45 วัน)	3 ก.ย.64																				

กิจกรรมการดำเนินงาน	วัน/เดือน/ปี	ช่วงเวลาดำเนินการ (สัปดาห์)																			
		2564																			
		กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน				ตุลาคม				พฤศจิกายน			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3. งานสำรวจข้อมูล วิเคราะห์การประเมินผล จัดทำข้อเสนอแนะ และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์																					
3.1 ดำเนินการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจจากผู้รับบริการ	3-21 ก.ย.64																				
3.2 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และประมวลผลทางสถิติ	7-23 ก.ย. 64																				
3.3 ส่งรายงานสรุปผลการสำรวจเบื้องต้นให้ สทอภ.	30 ก.ย. 64																				
3.4 จัดทำรายงานวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ	1-31 ต.ค. 64																				
งานส่งมอบงวดที่ 2	11 ตุลาคม 64																				
ส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) (ภายใน 120 วัน)																					

บทที่ 4

ผลการสำรวจ

ผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยี อวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยทำการสำรวจ จากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 - เดือนเมษายน 2564 จำนวนทั้งสิ้น 130 ตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม จำนวน 47 ตัวอย่าง กลุ่มผู้รับบริการ ถ่ายทอดองค์ความรู้ จำนวน 70 ตัวอย่าง และ กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำนวน 13 ตัวอย่าง โดย ผลการศึกษาประกอบด้วย

- 4.1 ผลการสำรวจโดยภาพรวมความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการของ สทอภ.
- 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม
- 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้
- 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

4.1 ผลการสำรวจโดยภาพรวมความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการของ สทอภ.

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยทำการสำรวจจาก ฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 - เดือนเมษายน 2564 จำนวน 130 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

- 1) ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม จำนวน 47 ตัวอย่าง
- 2) ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ จำนวน 70 ตัวอย่าง
- 3) ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำนวน 13 ตัวอย่าง

ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) การตอบแบบสอบถาม Online ผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนารูปแบบการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียด ดังนี้

4.1.1 ผลสำรวจภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.40 คะแนน หรือคิดเป็น ร้อยละ 88.00 เมื่อจำแนกในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 และด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-1 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปี 2564 โดยภาพรวม

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับความพึง พอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.38	87.60	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ	4.31	86.20	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.52	90.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.	4.40	88.00	มากที่สุด

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมาคือ กลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 และกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปี 2564 จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.					
	ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูล ดาวเทียม		ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ ความรู้		ผู้รับบริการที่ปรึกษา โครงการ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	ความพึง พอใจ	ความพึงพอใจ	ความพึง พอใจ	ความพึง พอใจ	ความพึง พอใจ	ความพึง พอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.21	84.20	4.43	88.60	4.50	90.00
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ	4.18	83.60	4.29	85.80	4.46	89.20
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.42	88.40	4.59	91.80	4.56	91.20
ความพึงพอใจโดยรวม	4.27	85.40	4.44	88.80	4.51	90.20
จำนวนตัวอย่าง	47		70		13	

4.1.2 ความพึงพอใจและความคาดหวัง

จากการสำรวจความพึงพอใจเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการ น้อยกว่าความคาดหวังโดยรวมก่อนใช้บริการเล็กน้อย เท่ากับ 0.01 คะแนน โดยด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ลดลงเท่ากับ 0.02 คะแนน และ 0.05 คะแนน ตามลำดับ และมีเพียงด้าน บุคลากรที่ให้บริการ ที่มีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.04 คะแนน

ตารางที่ 4-3 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของ สทอภ. โดยภาพรวม

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ความแตกต่าง
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.38	4.40	-0.02
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ	4.31	4.36	-0.05
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.52	4.48	+0.04
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.40	4.41	-0.01

4.1.3 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

พฤติกรรมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและระดับความน่าสนใจต่อช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการได้รับ พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับผ่าน เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.46 และมีความคิดเห็นต่อระดับความน่าสนใจของสื่อ เท่ากับ 4.08 คะแนน รองลงมา คือจดหมาย/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 38.46 และมีความคิดเห็นต่อระดับความน่าสนใจของสื่อ เท่ากับ 3.94 และ สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook) คิดเป็นร้อยละ 35.38 และมีความคิดเห็นต่อระดับความน่าสนใจของสื่อ เท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ โดยภาพรวม พบว่า สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. ทั้ง Facebook และ YouTube เป็นช่องทางที่ผู้รับบริการ ต้องการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.54 เท่ากัน

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. โดยภาพรวม

ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสาร	ช่องทางที่รับทราบ		ระดับความน่าสนใจ	ช่องทางที่ต้องการมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	14	10.77	3.85	1	0.77
2. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook)	46	35.38	4.33	41	31.54
3. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (YouTube)	5	3.85	4.50	6	4.62
4. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)	92	70.77	4.08	41	31.54
5. งานประชุม/ สัมมนา/ นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	37	28.46	4.11	9	6.92
6. จดหมาย/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.	50	38.46	3.94	26	20.00

ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสาร	ช่องทางที่รับทราบ		ระดับความน่า สนใจ	ช่องทางที่ต้องการมาก ที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
7. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	2	1.54	4.50	1	0.77
8. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	5	3.85	4.44	2	1.54
9. เจ้าหน้าที่ของ สทอภ.	2	1.54	N/A	1	0.77
10. เพื่อนร่วมงาน/เพื่อนที่รู้จักกัน	10	7.69	N/A	1	0.77
11. Line official	-	-	-	1	0.77

หมายเหตุ:

- 1) N/A หมายถึง ผู้รับบริการไม่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือประเมินคะแนนความน่าสนใจต่อช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารได้

4.1.4 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. โดยภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่องพบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มจะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ หรือ อบรม/ สัมมนา กับ สทอภ. อีก คะแนนเฉลี่ย 4.53 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.60 และจะแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการของ หรือ หลักสูตรของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ คะแนนเฉลี่ย 4.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.40

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการ โดยภาพรวม

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความคิดเห็น
จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ หรือ อบรม/สัมมนา กับ สทอภ. อีก	4.53	90.60	มากที่สุด
จะแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการของ หรือ หลักสูตรของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ	4.52	90.40	มากที่สุด
ความภักดีโดยรวม	4.52	90.40	มากที่สุด

● Net Promoter Score (NPS)

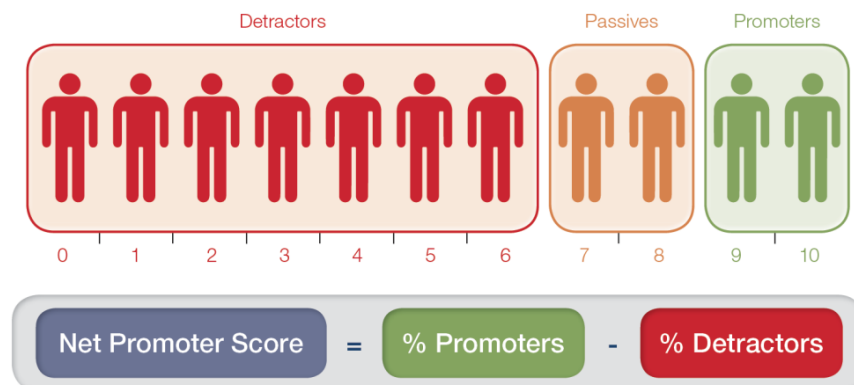
การคำนวณหาค่า NPS ใช้คะแนนจากคำถาม “จะแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการ หรือ หลักสูตรของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ” โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- Detractor หรือกลุ่มที่ค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อบริการ (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 0-6 คะแนน) กลุ่มนี้นอกจากจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ สทอภ. ต่อไปแล้ว ยังอาจจะทำลายชื่อเสียงอีกด้วย กลุ่มนี้อาจจะยังคงใช้บริการ สทอภ. ต่อไป แต่ก็เนื่องด้วยความจำเป็นบางอย่างจึงต้องมาใช้บริการ

- Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 7-8 คะแนน)

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

โดยสามารถคำนวณ NPS ได้ดังนี้



จากผลการสำรวจโดยรวม พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 66.92 เมื่อพิจารณาสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า โดยภาพรวมคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. มีคะแนนสูงกว่า (ร้อยละ 66.92) กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ. (ร้อยละ 25.38) และกลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ. (ร้อยละ 3.85)

ตารางที่ 4-6 คะแนน Net Promoter Score (NPS) โดยภาพรวม

กลุ่มลูกค้า	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	3.85
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	25.38
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	70.77
NPS	66.92

4.1.5 ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ.

จากการผลสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ. โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนต่อการบริการของ สทอภ. ที่ได้รับว่าเป็นประโยชน์ต่อการกิจต่อผู้รับบริการจากผลิตภัณฑ์และ/ บริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.41 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.20 ในขณะที่ผลิตภัณฑ์/ บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิผลทำงานของหน่วยงานกลุ่มผู้รับบริการ ผู้รับบริการให้คะแนนอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน เท่ากับ 4.42 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.40

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ. โดยภาพรวม

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
เป็นประโยชน์ต่อการกิจต่อผู้รับบริการจากผลิตภัณฑ์และ/ บริการที่ได้รับจาก สทอภ.	4.41	88.20	มากที่สุด
ผลิตภัณฑ์/ บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพผลงานของหน่วยงานกลุ่มผู้รับบริการ	4.42	88.40	มากที่สุด

4.1.6 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ

จากการผลสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ ส่วนใหญ่คาดหวังให้ สทอภ. ถ่ายทอดองค์ความรู้และสนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.96 รองลงมา คือนำข้อมูลภูมิสารสนเทศไปสนับสนุนการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ เช่น ด้านการเกษตร เศรษฐกิจหรืออื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 17.71 และเป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลทางอากาศครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 12. 4.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ความถี่และร้อยละความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ โดยภาพรวม

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ถ่ายทอดองค์ความรู้และสนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน	23	23.96
นำข้อมูลภูมิสารสนเทศไปสนับสนุนการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ เช่น ด้านการเกษตร เศรษฐกิจหรืออื่นๆ	17	17.71
เป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลทางอากาศครบวงจร	12	12.50
ถ่ายทอดองค์ความรู้เบื้องต้นให้บุคคลทั่วไปได้รู้จักเกี่ยวกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมากขึ้น	9	9.38
เป็นศูนย์กลางของประเทศด้านการสื่อสาร และระบบสารสนเทศ จากการใช้ข้อมูลดาวเทียม	8	8.33
สนับสนุนข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมและผลักดันการสร้างข้อมูลระดับองค์กรให้สามารถแสดงออกทางด้านภูมิสารสนเทศฟรี/ไม่แสวงกำไร โดยไม่มีเงื่อนไข	6	6.25
ควรสนับสนุนข้อมูลภูมิสารสนเทศให้ทุกภาคส่วนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว เข้าใจง่าย และสะดวก	6	6.25
พัฒนาเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศให้มีความทันสมัยอยู่ตลอด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างต่อเนื่อง	6	6.25
อยากให้แสดงจุดยืนให้เห็นชัดเจนว่าเป็นหน่วยงานแสวงหากำไรหรือเป็นหน่วยงานรัฐ ที่เน้นบริการประชาชน เพื่อสนับสนุนและผลักดันการสร้างข้อมูลระดับองค์กรให้สามารถแสดงออกทางด้านภูมิสารสนเทศโดยไม่มีเงื่อนไข	6	6.25
นำข้อมูลและเทคโนโลยีมาใช้ในการเพื่อแปรผลสภาพแวดล้อมในปัจจุบันและคาดการณ์ในอนาคต เพื่อหาแนวทางป้องกันภัยพิบัติจากธรรมชาติ	5	5.21
อยากให้แสดงจุดยืนให้เห็นชัดเจนว่าเป็นหน่วยงานแสวงหากำไรหรือเป็นหน่วยงานรัฐ ที่เน้นบริการประชาชน	4	4.17
เป็นองค์กรจัดเก็บฐานข้อมูลที่สำคัญๆ ของประเทศ และประยุกต์ใช้ในสถานการณ์หลายๆ อย่างเหมาะสม	2	2.08
ขับเคลื่อนงานด้านวิชาการที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีแผนที่	2	2.08
เปิดรับสมัครผู้ที่มีความรู้ความสามารถและสนใจเข้าไปร่วมงานให้มากขึ้น	1	1.04
เป็นหน่วยงานที่สามารถให้ความรู้เกี่ยวกับภาคพื้นดิน สารสนเทศด้านดาวเทียม และเทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี	1	1.04
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีภาพถ่ายดาวเทียมและอวกาศเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการหรือแก้ไขปัญหาผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง	1	1.04

หมายเหตุ:

- 1) จำนวนผู้ที่แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 96 ราย

4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลดาวเทียมของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียม ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 - เดือนเมษายน 2564 จำนวน 47 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) และการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาระบบการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 การใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

จากผลการสำรวจการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม เคยใช้ข้อมูลจากดาวเทียม หรือข้อมูลภูมิสารสนเทศ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.74 รองลงมาคือโครงการพัฒนา Solution คิดเป็นร้อยละ 4.26 ตามลำดับ และร้อยละ 4.26 ยังไม่เคยใช้บริการ

ตารางที่ 4-9 ร้อยละผลิตภัณฑ์/ บริการที่ใช้ของ สทอภ. ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม

ผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่ใช้เคยบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลจากดาวเทียม หรือข้อมูลภูมิสารสนเทศ	45	95.74
โครงการพัฒนา Solution	2	4.26
ไม่เคย	2	4.26

4.2.2 การใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่มีลักษณะเช่นเดียวกับ สทอภ.

เมื่อพิจารณาการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการที่มีลักษณะเช่นเดียวกับ สทอภ. โดยส่วนใหญ่เกือบร้อยละ 98 ยังไม่เคยใช้บริการ และมีเพียงประมาณร้อยละ 2 เท่านั้น ที่เคยใช้บริการ

ตารางที่ 4-10 ร้อยละการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่มีลักษณะเช่นเดียวกับ สทอภ. ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม

พฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่มีลักษณะเช่นเดียวกับ สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
เคย	1	2.13
ไม่เคย	46	97.87
รวม	47	100

4.2.3 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

จากการสำรวจพฤติกรรมรับรู้ข้อมูลข่าวสารและระดับความน่าสนใจต่อช่องทางทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการได้รับ พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับผ่าน เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.98 และมีความคิดเห็นต่อระดับความน่าสนใจของสื่อเท่ากับ 4.18 คะแนน รองลงมา คือสื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook) คิดเป็นร้อยละ 31.91 และ

มีความคิดเห็นต่อระดับความน่าสนใจของสื่อ เท่ากับ 4.40 และ งานประชุม/ สัมมนา/ นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด คิดเป็นร้อยละ 25.53 และมีความคิดเห็นต่อระดับความน่าสนใจของสื่อ เท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ พบว่า เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) เป็นช่องทางต้องการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.68 รองลงมา คือสื่อสังคมออนไลน์ ของ สทอภ. (Facebook) คิดเป็นร้อยละ 23.40

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม

ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสาร	ช่องทางที่รับทราบ		ระดับความน่าสนใจ	ช่องทางที่ต้องการมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	3	6.38	4.00	-	-
2. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook)	15	31.91	4.40	11	23.40
3. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (YouTube)	1	2.13	5.00	2	4.26
4. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)	39	82.98	4.18	21	44.68
5. งานประชุม/ สัมมนา/ นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	12	25.53	4.17	5	10.64
6. จดหมาย/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.	10	21.28	3.90	7	14.89
7. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	-	-	-	-	-
8. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	1	2.13	5.00	-	-
9. เจ้าหน้าที่ของ สทอภ.	-	-	-	-	-
10. เพื่อนร่วมงาน/เพื่อนที่รู้จักกัน	3	6.38	N/A	1	2.13

หมายเหตุ:

- 1) N/A หมายถึง ผู้รับบริการไม่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือประเมินคะแนนความน่าสนใจต่อช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารได้

4.2.4 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.27 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.40

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 และด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 ตามลำดับ

หากเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง มากกว่าเท่ากับ 0.03 และในแต่ละด้านที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเกือบทุกด้าน ยกเว้น ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่พึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย น้อยกว่าเท่ากับ 0.01

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	84.20	4.21	4.16	+0.05	มากที่สุด
ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์/ บริการ	83.60	4.18	4.19	-0.01	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	88.40	4.42	4.37	+0.05	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	85.40	4.27	4.24	+0.03	มากที่สุด

• ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมา คือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 และมีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 ตามลำดับ

หากเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง มากกว่าเท่ากับ 0.05 และในแต่ละเรื่องที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเกือบทุกเรื่อง ยกเว้น กระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ที่พึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย น้อยกว่าเท่ากับ 0.04

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	82.20	4.11	4.15	-0.04	มาก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน	84.60	4.23	4.15	+0.08	มากที่สุด
3. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	86.40	4.32	4.19	+0.13	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย	83.40	4.17	4.15	+0.02	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	84.20	4.21	4.16	+0.05	มากที่สุด

• **ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ พบว่า ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์ มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมา คือระยะเวลาที่ใช้ในการส่งมอบมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 และความคุ้มค่าของผลิตภัณฑ์ เมื่อเทียบกับราคา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 ตามลำดับ

หากเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย น้อยกว่าเท่ากับ 0.01 และในแต่ละเรื่องที่ทำให้บริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเกือบทุกเรื่อง ยกเว้น ระยะเวลาที่ใช้ในการส่งมอบมีความเหมาะสม ที่พึงพอใจเท่ากับ ความคาดหวัง

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
1. ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์	86.40	4.32	4.34	-0.02	มากที่สุด
2. ความคุ้มค่าของผลิตภัณฑ์ เมื่อเทียบกับราคา	81.80	4.09	4.11	-0.02	มาก
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการส่งมอบมีความเหมาะสม	82.60	4.13	4.13	ไม่แตกต่าง	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	83.60	4.18	4.19	-0.01	มาก

• **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 และความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลคำแนะนำและแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 ตามลำดับ

หากเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง มากกว่าเท่ากับ 0.05 และในแต่ละเรื่องที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในทุกเรื่อง

ตารางที่ 4-15 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลคำแนะนำและแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน	85.20	4.26	4.23	+0.03	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	89.80	4.49	4.40	+0.09	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	90.20	4.51	4.47	+0.04	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	88.40	4.42	4.37	+0.05	มากที่สุด

4.2.5 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

เมื่อพิจารณาจากความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อความไม่พึงพอใจ (พึงพอใจ 1-2 คะแนน) ต่อการบริการที่ได้รับในช่วงปีที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมา คือด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-16 ความถี่ของความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ
ด้านกระบวนการให้บริการ	8
ไม่มีความสะดวกในการใช้บริการ เพราะไม่มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ หรือ Electronic/ ไม่สามารถรอกเอกสารล่วงหน้าทางออนไลน์ได้	5
ขั้นตอนการสั่งซื้อยุ่งยาก ต้องยื่นเอกสารหลายอย่าง เยอะเกินไป ทำให้การดำเนินงานล่าช้า ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้	5
ระบบด้านข้อมูลภาพไม่ค่อยตอบสนองต่อผู้ใช้บริการเท่าที่ควร/ ไม่มีข้อมูล Index ให้เลือกชัดเจน	2
ช่องทางการสั่งซื้อยังต้องทำผ่านเจ้าหน้าที่เท่านั้น ซึ่งควรทำผ่านระบบออนไลน์ได้ทั้งหมดแล้ว เช่น การซื้อภาพ Raw, ภาพ Processed	1
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ	4
ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่สมบูรณ์/ พบความคลาดเคลื่อนของข้อมูล	3
การส่งมอบช้า/ ส่งมอบไม่ทัน มักจะขยายเวลาในการส่งมอบเป็นประจำ	2
ราคาค่อนข้างสูง/ ไม่ค่อยคุ้มค่ากับราคา	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4
เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการผลิตภาพบางท่านให้บริการล่าช้า	1
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที/ ตอบคำถามช้า	1
เจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ไม่มีเอกสารชี้แจงที่เป็นทางการ	1
เจ้าหน้าที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ เช่น การส่งเคราะห์ข้อมูล/ ข้อมูลเกี่ยวกับพืชเศรษฐกิจ	1

หมายเหตุ:

- 1) เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.6 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม โดยภาพรวมพบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.48 คิด

เป็นร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. อีก คะแนนเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 และจะแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ คะแนนเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการ ของกลุ่มผู้ใช้ ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. อีก	4.49	89.80	มากที่สุด
จะแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ	4.47	89.40	มากที่สุด
ความภักดีโดยรวม	4.48	89.60	มากที่สุด

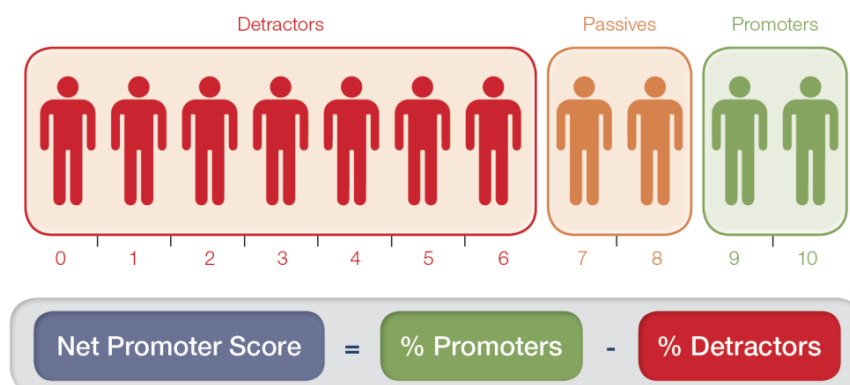
● Net Promoter Score (NPS)

การคำนวณค่า NPS ใช้คะแนนจากคำถาม “จะแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการ ของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ” โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- Detractor หรือกลุ่มที่ค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อบริการ (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 0-6 คะแนน) กลุ่มนี้นอกจากจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ สทอภ. ต่อไปแล้ว ยังอาจจะทำลายชื่อเสียงอีกด้วย กลุ่มนี้อาจจะยังคงใช้บริการ สทอภ. ต่อไป แต่ก็เนื่องด้วยความจำเป็นบางอย่างจึงต้องมาใช้บริการ

- Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 7-8 คะแนน)

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



โดยสามารถคำนวณ NPS ได้ดังนี้

จากผลการสำรวจผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 63.83 เมื่อพิจารณาสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า คะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. มีคะแนนสูงกว่า (ร้อยละ 65.96) กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ. (ร้อยละ 31.91) และกลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ. (ร้อยละ 2.13)

ตารางที่ 4-18 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม

กลุ่มลูกค้า	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	2.13
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	31.91
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	65.96
NPS	63.83

4.2.7 ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ.

จากผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ. ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม พบว่า การบริการของ สทอภ. ที่ได้รับว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้รับบริการจากผลิตภัณฑ์และ/ บริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 ในขณะที่ผลิตภัณฑ์/ บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิผลทำงานของหน่วยงานกลุ่มผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน เท่ากับ 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ. ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้รับบริการจากผลิตภัณฑ์และ/ บริการที่ได้รับจาก สทอภ.	4.34	86.80	มากที่สุด
ผลิตภัณฑ์/ บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิผลทำงานของหน่วยงานของผู้รับบริการ	4.26	85.20	มากที่สุด

4.2.8 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ

จากการผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียมต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ ส่วนใหญ่คาดหวังให้ นำข้อมูลภูมิสารสนเทศไปสนับสนุนการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ เช่น ด้านการเกษตร เศรษฐกิจหรืออื่นๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.13

รองลงมา คือถ่ายทอดองค์ความรู้และสนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 21.88 และเป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลทางอากาศครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 15.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-20 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคม และประเทศชาติ ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
นำข้อมูลภูมิสารสนเทศไปสนับสนุนการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ เช่น ด้านการเกษตร เศรษฐกิจหรืออื่นๆ	9	28.13
ถ่ายทอดองค์ความรู้และสนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน	7	21.88
เป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลทางอากาศครบวงจร	5	15.63
เป็นศูนย์กลางของประเทศด้านการสื่อสาร และระบบสารสนเทศ จากการใช้ข้อมูล ดาวเทียม	4	12.50
สนับสนุนข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมและผลักดันการสร้างข้อมูลระดับองค์กรให้สามารถ แสดงออกทางด้านภูมิสารสนเทศฟรี/ไม่แสวงกำไร โดยไม่มีเงื่อนไข	4	12.50
ควรสนับสนุนข้อมูลภูมิสารสนเทศให้ทุกภาคส่วนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว เข้าใจง่าย และสะดวก	4	12.50
พัฒนาเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศให้มีความทันสมัยอยู่ตลอด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด อย่างต่อเนื่อง	4	12.50
อยากให้แสดงจุดยืนให้เห็นชัดเจนว่าเป็นหน่วยงานแสวงหากำไรหรือเป็นหน่วยงานรัฐ ที่เน้นบริการประชาชน	4	12.50
อยากให้แสดงจุดยืนให้เห็นชัดเจนว่าเป็นหน่วยงานแสวงหากำไรหรือเป็นหน่วยงานรัฐ ที่เน้นบริการประชาชน เพื่อสนับสนุนและผลักดันการสร้างข้อมูลระดับองค์กรให้ สามารถแสดงออกทางด้านภูมิสารสนเทศโดยไม่มีเงื่อนไข	1	3.13
นำข้อมูลและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อแปรผลสภาพแวดล้อมในปัจจุบันและคาดการณ์ในอนาคต เพื่อหาแนวทางป้องกันภัยพิบัติจากธรรมชาติ	1	3.13

หมายเหตุ:

- 1) จำนวนผู้ที่แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 32 ราย

4.2.9 ผลลัพธ์/ บริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ.

ผลการสำรวจผลลัพธ์/ บริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. จากจำนวนผู้ตอบ 47 ราย พบว่า ต้องการภาพถ่ายดาวเทียม/ภาพถ่ายทางอากาศ ที่มีความละเอียด และไม่ติดลิขสิทธิ์ ที่มีการบันทึก ภายใน 1 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 23.40) รองลงมา คือต้องการข้อมูล (ฐานข้อมูล, การวิเคราะห์) การใช้ ประโยชน์ที่ดิน/ ดูข้อมูลที่ดินได้ในต่างจังหวัดแบบดูย้อนหลัง และ ต้องการทราบพื้นที่เพาะปลูกพืชแบบดู ย้อนหลังได้ทุกช่วงเวลา เช่น ที่ปลูกข้าวโพดสัตว์เลี้ยง มันสำปะหลัง (ร้อยละ 8.51 เท่ากัน)

ตารางที่ 4-21 ความถี่และร้อยละของผลิตภัณฑ์/ บริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม

ผลิตภัณฑ์/ บริการที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	23	48.94
ต้องการภาพถ่ายดาวเทียม/ ภาพถ่ายทางอากาศ ที่มีความละเอียด และไม่ติดลิขสิทธิ์ ที่มีการบันทึกภายใน 1 ปี	11	23.40
ต้องการข้อมูล (ฐานข้อมูล, การวิเคราะห์) การใช้ประโยชน์ที่ดิน/ ข้อมูลที่ดินได้ในต่างจังหวัดแบบดูย้อนหลัง	4	8.51
ต้องการทราบพื้นที่เพาะปลูกพืชแบบดูย้อนหลังได้ทุกช่วงเวลา เช่น ที่ปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ มันสำปะหลัง เป็นต้น	4	8.51
ต้องการข้อมูลการเกิดน้ำท่วม แบบ Realtime/ พื้นที่เสี่ยงภัยน้ำท่วม ภัยแล้ง	3	6.38
ต้องการที่ปรึกษาด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์และฐานข้อมูลระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ หรือ GIS	2	4.26
ต้องการแบบจำลองความสูง	2	4.26
ต้องการข้อมูลสนับสนุนงานด้านการได้สวนคดีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	1	2.13
ต้องการความร่วมมือระดับหน่วยงานด้านภูมิสารสนเทศ เน้นด้านวิชาการและบุคลากรร่วมกัน	1	2.13
ต้องการข้อมูลกระแสน้ำในทะเล	1	2.13
ต้องการข้อมูลแนวชายฝั่งที่มีการบันทึกทุกช่วง 2-3 ปี	1	2.13
ต้องการข้อมูลด้านน้ำ/ แผนที่ทรัพยากรทางน้ำของไทย	1	2.13
ต้องการภาพถ่ายที่มีความละเอียดมากขึ้น	1	2.13
ต้องการข้อมูลแบบจำลองระดับสูงเชิงเลข หรือ แบบจำลองความสูงเชิงเลข หรือ DEM	1	2.13
ต้องการการวิเคราะห์ Topographic เบื้องต้นโดยภาพถ่ายดาวเทียม	1	2.13
ต้องการแอปพลิเคชันสำหรับโดรน และ เกษตรกรรม	1	2.13
ต้องการข้อมูลชั้นคุณภาพลุ่มน้ำ	1	2.13
ต้องการ LANDSAT-8	1	2.13
Impact on forest habitat/ ต้องการข้อมูลการวิเคราะห์สภาพป่า ปีปัจจุบัน	1	2.13
ต้องการข้อมูลทุติยภูมิที่ สทอภ. ทำออกมาเผยแพร่ในรูปแบบ Shapefile	1	2.13
ต้องการทราบพื้นที่ปลูกอ้อยที่มีไฟไหม้	1	2.13
ไม่ต้องการ	24	51.06
รวม	47	100

หมายเหตุ:

- 1) เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.10 ความสนใจใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 (รายละเอียด 0.5 เมตร)

ผลการสำรวจความสนใจใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 (รายละเอียด 0.5 เมตร) จากจำนวนผู้ตอบ 47 ราย พบว่า มีความสนใจใช้ในการเรียน การสอน และงานวิจัย มากที่สุด (ร้อยละ 6.38) รองลงมา คือสำรวจภูมิประเทศ/ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิประเทศ การติดตามการเปลี่ยนแปลงชายฝั่ง/ ศึกษาการกัดเซาะชายฝั่ง การจัดทำแผนที่ การติดตามการเปลี่ยนแปลงสภาพป่า/สำรวจป่าไม้ การแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ และการสำรวจการใช้ประโยชน์ที่ดิน (ร้อยละ 4.26 เท่ากัน)

ตารางที่ 4-22 ความถี่และร้อยละของความสนใจใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 (รายละเอียด 0.5 เมตร) ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม

ความสนใจใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สนใจ	26	55.32
ภารกิจที่สนใจจะนำไปใช้		
ใช้ในการเรียน การสอน และงานวิจัย	3	6.38
สำรวจภูมิประเทศ/ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิประเทศ	2	4.26
การติดตามการเปลี่ยนแปลงชายฝั่ง/ศึกษาการกัดเซาะชายฝั่ง	2	4.26
จัดทำแผนที่	2	4.26
การติดตามการเปลี่ยนแปลงสภาพป่า/สำรวจป่าไม้	2	4.26
การแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินในพื้นที่ป่าอนุรักษ์	2	4.26
การสำรวจการใช้ประโยชน์ที่ดิน	2	4.26
ตรวจสอบกรรมสิทธิ์ที่ดิน	1	2.13
ค้นหาระบบนิเวศในพื้นที่ป่าไม้	1	2.13
ความเปลี่ยนแปลงของขอบฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา/ ท่าเรือแหลมฉบัง/ ท่าเรือระนองและท่าเรือเชียงแสน	1	2.13
ต้องข้อมูลการเกิดน้ำท่วม/ พื้นที่เสี่ยงภัยน้ำท่วม ภัยแล้ง	1	2.13
ศึกษาสิ่งปลูกสร้าง อาคาร แนวระบบขนส่งต่างๆ	1	2.13
การออกแบบสิ่งก่อสร้าง เพื่อไม่ให้กระทบสิ่งแวดล้อม	1	2.13
การจำแนกการใช้ที่ดินของสวนป่าในสังกัดหน่วยงาน	1	2.13
ด้านการอ่าน แปล ตีความ วิเคราะห์ข้อมูลภูมิสารสนเทศ/ การได้สวนคดีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	1	2.13
ด้านการเกษตร/ พื้นที่เพาะปลูกพืช	1	2.13
ข้อมูลด้านพื้นน้ำใต้ทะเล	1	2.13
สารสนเทศด้านการขนส่งทางน้ำ วิจัยข้อมูลทางน้ำ	1	2.13
การออกแบบภูมิศาสตร์ด้านพื้นดิน/พื้นที่ของทุกจังหวัดในประเทศไทย	1	2.13

ความสนใจใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สนใจ	21	44.68
ยังไม่มีความเป็น/ไม่มีโครงการ ที่ต้องการใช้	15	31.91
น่าจะมียารละเอียดยของผลิตภัณฑ์เกินกว่าความต้องการ	1	2.13
ไม่ทราบว่าเป็นข้อมูลอะไร/ ยังไม่มีข้อมูลรายละเอียดที่ชัดเจน	4	8.51
ต้องรอดูงบประมาณของแต่ละงานที่เกี่ยวข้องก่อน	1	2.13
รวม	47	100

หมายเหตุ:

- 1) เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

และเมื่อพิจารณาจากความถี่ในการใช้ข้อมูลและราคาที่เหมาะสมจะจ่ายกับภารกิจที่สนใจจะนำไปใช้ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม พบว่า มีความถี่ต้องการใช้งานและราคาที่เหมาะสมจะจ่ายแตกต่างกันในแต่ละภารกิจที่สนใจ ดังตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 4-23 ตารางความถี่ในการใช้ข้อมูลและราคาที่เหมาะสมจะจ่ายกับภารกิจที่สนใจจะนำไปใช้ ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม

ภารกิจที่สนใจจะนำไปใช้	ความถี่ในการใช้ข้อมูล	ราคาที่เหมาะสมจะจ่าย
ใช้ในการเรียน การสอน และงานวิจัย	ทุกไตรมาส	500-2000 บาท
สำรวจภูมิประเทศ/ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิประเทศ	ทุกเดือน	ไม่ระบุราคา
ติดตามการเปลี่ยนแปลงชายฝั่ง/ศึกษาการกัดเซาะชายฝั่ง	1 ครั้ง/ปี	1,000,000 บาท
จัดทำแผนที่	3-4 ครั้ง/ปี	900-1200 บาท
การติดตามการเปลี่ยนแปลงสภาพป่า/สำรวจป่าไม้	ทุกเดือน	200 บาท/ตร.กม.
แก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินในพื้นที่ป่าอนุรักษ์	1 ครั้ง/ปี	500,000 บาท
การสำรวจการใช้ประโยชน์ที่ดิน	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี	ไม่ระบุราคา
ตรวจสอบกรรมสิทธิ์ที่ดิน	1 ครั้ง/เดือน	500 บาท/ตร.กม.
ค้นหาระบบนิเวศในพื้นที่ป่าไม้	2 ครั้ง/ปี	500,000 บาท
ความเปลี่ยนแปลงของขอบฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา/ ทำเรือแหลมฉบัง/ ทำเรือระนองและท่าเรือเชียงแสน	1 ครั้ง/ปี	30,000-50,000 บาท
ต้องข้อมูลการเกิดน้ำท่วม/ พื้นที่เสี่ยงภัยน้ำท่วม ภัยแล้ง	1 ครั้ง/ปี	10,000 บาท
ศึกษาสิ่งปลูกสร้าง อาคาร แนวระบบขนส่งต่างๆ	1 ครั้ง/ปี	ไม่เกิน 3,000 บาท
การออกแบบสิ่งก่อสร้าง เพื่อไม่ให้กระทบสิ่งแวดล้อม	1-2 ครั้ง/ปี	10,000-20,000 บาท
การจำแนกการใช้ที่ดินของสวนป่าในสังกัดหน่วยงาน	1 ครั้ง/ปี	150 บาท/ตร.กม.
ด้านการอ่าน แปล ตีความ วิเคราะห์ข้อมูลภูมิสารสนเทศ/ การโต้สวนคดีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4-6 ครั้ง/ปี	หน่วยงานรัฐฟรี
ด้านการเกษตร/ พื้นที่เพาะปลูกพืช	1 ครั้ง/เดือน	ไม่ระบุราคา

ภารกิจที่สนใจจะนำไปใช้	ความถี่ในการใช้ข้อมูล	ราคาที่พร้อมจะจ่าย
ข้อมูลด้านพื้นน้ำใต้ทะเล	นานๆ ครั้ง	10,000 บาท
สารสนเทศด้านการขนส่งทางน้ำ วิจัยข้อมูลทางน้ำ	ทุกเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท
การออกแบบภูมิศาสตร์ด้านพื้นดิน/พื้นที่ของทุกจังหวัดในประเทศไทย	2-3 ครั้ง/ปี	500 บาท/ตร.กม.

หมายเหตุ:

- 1) เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.11 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ. ได้แก่ ราคางานภาพถ่ายทางอากาศ ไม่ควรสูงเกินไป/ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมของ สทอภ. ผ่านช่องทางต่างๆ ให้ประชาชนทั่วไปได้รู้จักมากกว่านี้/ อยากให้บริการข้อมูลฟรีทุกบริการ และกระบวนการจัดซื้อจัดหา ควรดำเนินการให้รวดเร็วมากกว่านี้

ตารางที่ 4-24 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ราคางานภาพถ่ายทางอากาศ ไม่ควรสูงเกินไป	2	40.00
ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมของ สทอภ. ผ่านช่องทางต่างๆ ให้ประชาชนทั่วไปได้รู้จักมากกว่านี้	1	20.00
อยากให้บริการข้อมูลฟรีทุกบริการ	1	20.00
กระบวนการจัดซื้อจัดหา ควรดำเนินการให้รวดเร็วมากกว่านี้	1	20.00
รวม	5	100

4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 - เดือนเมษายน 2564 จำนวน 70 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) และการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.3.1 การใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

จากผลการสำรวจการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ เคยใช้โครงการพัฒนา Solution มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.14 รองลงมา คือข้อมูลจากดาวเทียม

หรือข้อมูลภูมิสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 31.43 และการถ่ายทอดองค์ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ โดยมีร้อยละ 15.71 ยังไม่เคยใช้บริการ

ตารางที่ 4-25 ร้อยละผลิตภัณฑ์/ บริการที่ใช้ของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่ใช้เคยบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลจากดาวเทียม หรือข้อมูลภูมิสารสนเทศ	22	31.43
การถ่ายทอดองค์ความรู้	2	2.86
โครงการพัฒนา Solution	54	77.14
ไม่เคย	11	15.71

4.3.2 การเข้ารับการอบรม/ สัมมนาที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับ สทอภ.

เมื่อพิจารณาการเข้ารับการอบรม/ สัมมนาที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับ สทอภ. ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ที่เคยเข้ารับการอบรม/ สัมมนา และยังไม่เคยเข้ารับการอบรม/ สัมมนา มีสัดส่วนเท่ากัน (ร้อยละ 50)

ตารางที่ 4-26 ร้อยละการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

พฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับ สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
เคย	35	50.00
ไม่เคย	35	50.00
รวม	70	100

4.3.3 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

จากการสำรวจพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและระดับความน่าสนใจต่อช่องทาง การรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการได้รับ พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับผ่าน เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.29 และมีความคิดเห็นต่อระดับความน่าสนใจของสื่อเท่ากับ 4.20 คะแนน รองลงมา คือจดหมาย/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 52.86 และมีความคิดเห็นต่อระดับความน่าสนใจของสื่อ เท่ากับ 4.24 และ สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook) คิดเป็นร้อยละ 37.14 และมีความคิดเห็นต่อระดับความน่าสนใจของสื่อ เท่ากับ 4.38 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาช่องทางรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ พบว่า สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook) เป็นช่องทางต้องการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.14 รองลงมา คือเว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) คิดเป็นร้อยละ 22.86

ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการ
ถ่ายทอดองค์ความรู้

ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสาร	ช่องทางที่รับทราบ		ระดับความ น่าสนใจ	ช่องทางที่ต้องการ มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	8	11.43	3.88	1	1.43
2. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook)	26	37.14	4.38	26	37.14
3. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (YouTube)	2	2.86	4.00	3	4.29
4. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)	45	64.29	4.20	16	22.86
5. งานประชุม/ สัมมนา/ นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	16	22.86	3.94	3	4.29
6. จดหมาย/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.	37	52.86	4.24	18	25.71
7. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	2	2.86	4.50	1	1.43
8. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	3	4.29	4.33	1	1.43
9. เจ้าหน้าที่ของ สทอภ.	-	-	-	-	-
10. เพื่อนร่วมงาน/เพื่อนที่รู้จักกัน	6	8.57	N/A	-	-
11. Line official	-	-	-	1	1.43

หมายเหตุ:

- 1) N/A หมายถึง ผู้รับบริการไม่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือประเมินคะแนนความน่าสนใจต่อช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารได้

4.3.4 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.44 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.80

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 และด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 ตามลำดับ

หากเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง มากกว่าเท่ากับ 0.11 และในแต่ละด้านที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในทุกด้าน

ตารางที่ 4-28 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	88.60	4.43	4.32	+0.11	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้	85.80	4.29	4.24	+0.05	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	91.80	4.59	4.42	+0.17	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	88.80	4.44	4.33	+0.11	มากที่สุด

• **ด้านกระบวนการให้บริการ**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/ สัมมนา สะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 รองลงมา คือชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80

หากเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง มากกว่าเท่ากับ 0.11 และในแต่ละเรื่องที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในทุกเรื่อง

ตารางที่ 4-29 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
1. วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/ สัมมนา สะดวก รวดเร็ว	89.40	4.47	4.34	+0.13	มากที่สุด
2. ชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา	87.80	4.39	4.29	+0.10	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	88.60	4.43	4.32	+0.11	มากที่สุด

• ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ พบว่า ความหลากหลายของหลักสูตรที่มีให้เลือก มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมา คือความเหมาะสมของเนื้อหา และ ความพร้อมของเอกสารและอุปกรณ์ประกอบการอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 และความคุ้มค่าของต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20

หากเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง มากกว่าเท่ากับ 0.06 และในแต่ละเรื่องที่ทำให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในทุกเรื่อง

ตารางที่ 4-30 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของเนื้อหา	85.80	4.29	4.24	+0.05	มากที่สุด
2. ความคุ้มค่าของต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่าย	83.20	4.16	4.13	+0.03	มาก
3. ความหลากหลายของหลักสูตรที่มีให้เลือก	88.60	4.43	4.35	+0.08	มากที่สุด
4. ความพร้อมของเอกสารและอุปกรณ์ประกอบการอบรม	85.80	4.29	4.25	+0.04	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	85.80	4.29	4.24	+0.05	มากที่สุด

• ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมา คือวิทยากรมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 และวิทยากรสามารถตอบคำถาม ข้อเสนอแนะได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

หากเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง มากกว่าเท่ากับ 0.17 และในแต่ละเรื่องที่ทำให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในทุกเรื่อง

ตารางที่ 4-31 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
1. วิทยากรมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	91.20	4.56	4.40	+0.16	มากที่สุด
2. วิทยากรสามารถตอบคำถาม ข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	90.00	4.50	4.34	+0.16	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	94.20	4.71	4.51	+0.2	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	91.80	4.59	4.42	+0.17	มากที่สุด

4.3.5 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

เมื่อพิจารณาจากความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อความไม่พึงพอใจ (พึงพอใจ 1-2 คะแนน) ต่อการบริการที่ได้รับในช่วงปีที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-32 ความถี่ของความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ
ด้านกระบวนการให้บริการ	2
การประชาสัมพันธ์เชิญชวนเข้าร่วมฝึกอบรมผ่านทางช่องทางเว็บไซต์และเพจเฟซบุ๊ก ไม่ได้ระบุวันที่และเวลาชัดเจน	1
การติดต่อประสานงานเพื่อขอรายละเอียดการเข้ารับการอบรม ค่อนข้างยาก/ ล่าช้า ใช้เวลานาน	1
ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้	5
เวลาที่จำกัด ทำให้บรรยายเนื้อหาเจาะลึก/ การลงรายละเอียดได้น้อย	4
ตัวอย่างในการสอนไม่ตรงตามสายงานและการนำไปประยุกต์ใช้	1
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมราคาค่อนข้างสูง	1
เป็นการเรียนออนไลน์ ทำให้น่าเบื่อในส่วนปฏิบัติการยากที่จะทำตามได้ทัน	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	5
วิทยากรตอบคำถาม/ ข้อสงสัยได้ไม่ชัดเจน	2
วิทยากรตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้ไม่ชัดเจน/ นำเนื้อหาเดิมมาพูดให้ฟังหลายรอบ	2

หมายเหตุ:

- 1) เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.6 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ โดยภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.90 เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า จะกลับมาอบรม/สัมมนา กับ สทอภ. อีก คะแนนเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 และจะแนะนำหลักสูตรของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ คะแนนเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60

ตารางที่ 4-33 ค่าเฉลี่ยความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
จะกลับมาอบรม/สัมมนา กับ สทอภ. อีก	4.36	87.20	มากที่สุด
จะแนะนำหลักสูตรของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ	4.43	88.60	มากที่สุด
ความภักดีโดยรวม	4.40	87.90	มากที่สุด

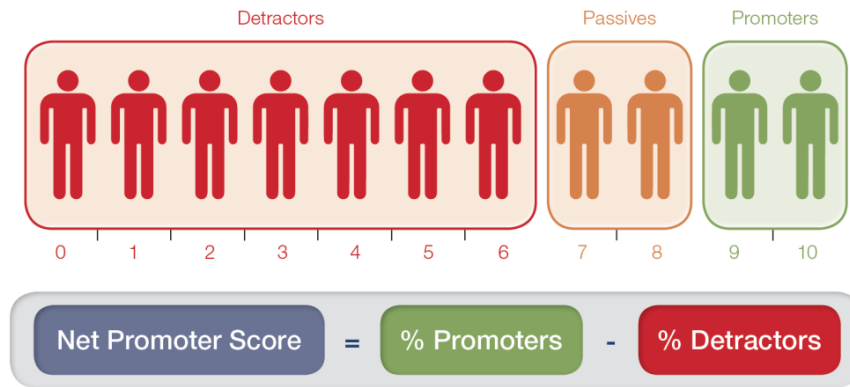
● Net Promoter Score (NPS)

การคำนวณหาค่า NPS ใช้คะแนนจากคำถาม “จะแนะนำหลักสูตรของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ” โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- Detractor หรือกลุ่มที่ค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อบริการ (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 0-6 คะแนน) กลุ่มนี้นอกจากจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ สทอภ. ต่อไปแล้ว ยังอาจจะทำลายชื่อเสียงอีกด้วย กลุ่มนี้อาจจะยังคงใช้บริการ สทอภ. ต่อไป แต่ก็เนื่องด้วยความจำเป็นบางอย่างจึงต้องมาใช้บริการ

- Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 7-8 คะแนน)

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



โดยสามารถคำนวณ NPS ได้ดังนี้

จากผลการสำรวจผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 64.29 เมื่อพิจารณาสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า คะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. มีคะแนนสูงกว่า (ร้อยละ 70.00) กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ. (ร้อยละ 24.29) และกลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ. (ร้อยละ 5.71)

ตารางที่ 4-34 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

กลุ่มลูกค้า	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	5.71
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	24.29
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	70.00
NPS	64.29

4.3.7 ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ.

จากผลสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า การบริการของ สทอภ. ที่ได้รับว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้รับบริการจากผลิตภัณฑ์และ/ บริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 ในขณะที่ผลิตภัณฑ์/ บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิผลแรงงานของหน่วยงานกลุ่มผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน เท่ากับ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

ตารางที่ 4-35 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้รับบริการจากผลิตภัณฑ์และ/ บริการที่ได้รับจาก	4.36	87.20	มากที่สุด

สทอภ.			
ผลิตภัณฑ์/ บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพผลงานของหน่วยงานของ ผู้รับบริการ	4.30	86.00	มากที่สุด

4.3.8 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ

จากการผลสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ ส่วนใหญ่คาดหวังให้ ถ่ายทอดองค์ความรู้และสนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.49 รองลงมา คือ ถ่ายทอดองค์ความรู้เบื้องต้นให้บุคคลทั่วไปได้รู้จักเกี่ยวกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 17.56 และนำข้อมูลภูมิสารสนเทศไปสนับสนุนการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ เช่น ด้านการเกษตร เศรษฐกิจหรืออื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 15.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-36 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ถ่ายทอดองค์ความรู้และสนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน	13	25.49
ถ่ายทอดองค์ความรู้เบื้องต้นให้บุคคลทั่วไปได้รู้จักเกี่ยวกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมากขึ้น	9	17.65
นำข้อมูลภูมิสารสนเทศไปสนับสนุนการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ เช่น ด้านการเกษตร เศรษฐกิจหรืออื่นๆ	8	15.69
อยากให้แสดงจุดยืนให้เห็นชัดเจนว่าเป็นหน่วยงานแสวงหากำไรหรือเป็นหน่วยงานรัฐ ที่เน้นบริการประชาชน เพื่อสนับสนุนและผลักดันการสร้างข้อมูลระดับองค์กรให้สามารถแสดงออกทางด้านภูมิสารสนเทศโดยไม่มีเงื่อนไข	5	9.80
เป็นศูนย์กลางของประเทศด้านการสื่อสาร และระบบสารสนเทศ จากการใช้ข้อมูลดาวเทียม	4	7.84
เป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลทางอากาศครบวงจร	3	5.88
สนับสนุนข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมและผลักดันการสร้างข้อมูลระดับองค์กรให้สามารถแสดงออกทางด้านภูมิสารสนเทศฟรี/ไม่แสวงหากำไร โดยไม่มีเงื่อนไข	2	3.92
นำข้อมูลและเทคโนโลยีมาใช้ในการแปรผลสภาพแวดล้อมในปัจจุบันและคาดการณ์ในอนาคต เพื่อหาแนวทางป้องกันภัยพิบัติจากธรรมชาติ	2	3.92
เป็นองค์กรจัดเก็บฐานข้อมูลที่สำคัญๆ ของประเทศ และประยุกต์ใช้ในสถานการณ์หลายๆ อย่างเหมาะสม	2	3.92
ขับเคลื่อนงานด้านวิชาการที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีแผนที่	2	3.92
ควรสนับสนุนข้อมูลภูมิสารสนเทศให้ทุกภาคส่วนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว เข้าใจง่ายและสะดวก	1	1.96

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
พัฒนาเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศให้มีความทันสมัยอยู่ตลอด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างต่อเนื่อง	1	1.96
เปิดรับสมัครผู้ที่มีความรู้ความสามารถและสนใจเข้าไปร่วมงานให้มากขึ้น	1	1.96

หมายเหตุ:

- 1) จำนวนผู้ที่แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 51 ราย

4.3.9 หลักสูตรการอบรม/สัมมนาที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ.

ผลการสำรวจหลักสูตรการอบรม/สัมมนาที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. จากจำนวนผู้ตอบ 70 ราย พบว่า ต้องการ Big data และต้องการ Web based GIS หรือ Web GIS บนมือถือ มากที่สุดเท่ากัน (ร้อยละ 5.71) รองลงมา คือต้องการ Remote sensing และ ต้องการการใช้ GIS กับการฟื้นฟูเมือง/ ผังเมือง/ ท่ออยู่อาศัย (ร้อยละ 4.29 เท่ากัน)

ตารางที่ 4-37 ความถี่และร้อยละของหลักสูตรการอบรม/สัมมนาที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

หลักสูตรการอบรม/สัมมนาที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	26	37.14
เพราะ ต้องการ Big data	4	5.71
ต้องการ Web based GIS หรือ Web GIS บนมือถือ	4	5.71
ต้องการ Remote sensing	3	4.29
ต้องการการใช้ GIS กับการฟื้นฟูเมือง/ ผังเมือง/ ท่ออยู่อาศัย	3	4.29
ต้องการการทำแผนที่จากภาพถ่ายทางอากาศ	2	2.86
ต้องการการรังวัดด้วยดาวเทียม GPS	2	2.86
ต้องการการพัฒนาด้าน AI มาใช้ในการวิเคราะห์ภาพถ่าย	1	1.43
การบริหารจัดการ point cloud	1	1.43
ต้องการภาพถ่ายทางอากาศ/ภาพถ่ายดาวเทียม	1	1.43
ต้องการโดรน	1	1.43
ต้องการการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่และการสร้างแบบจำลองในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์	1	1.43
Mapping from DEM	1	1.43
การประยุกต์ข้อมูล Big Data เพื่อใช้งานด้านภูมิสารสนเทศ	1	1.43
ต้องการการวิเคราะห์สภาพอากาศโดยใช้ดาวเทียม	1	1.43
ต้องการข้อมูลเจาะจงเฉพาะด้านสายอาชีพ	1	1.43
ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับน้ำเพื่อบริหารจัดการน้ำท่วม	1	1.43
อยากให้เขียนโปรแกรม Python เบื้องต้น	1	1.43
ต้องการการวิเคราะห์ภาพถ่าย RADAR	1	1.43

หลักสูตรการอบรม/สัมมนาที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการทราบพื้นเพาะปลูกพืช	1	1.43
ไม่ต้องการ	44	62.86
รวม	70	100

หมายเหตุ:

- 1) เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.10 ความสนใจหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Non-degree

ผลการสำรวจความสนใจความสนใจหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Non-degree จากจำนวนผู้ตอบ 70 ราย พบว่า มีความสนใจหลักสูตร ArcGIS Pro เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ ทำแผนที่/ การทำงานด้านงานวิจัย และ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ หรือ GIS เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ การทำงานด้านงานวิจัย/ ศึกษาพื้นที่การใช้ประโยชน์ในเขตป่าชายเลน มากที่สุดเท่ากัน (ร้อยละ 5.71) รองลงมาคือ การประยุกต์ใช้ภาพถ่ายดาวเทียม/ ภาพถ่ายทางอากาศ เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลภาพ/ จำแนกการใช้ที่ดิน/ภารกิจสร้างฐานข้อมูลบริการสาธารณะของ อบท. และ การทำแผนที่จากภาพถ่ายทางอากาศ เพื่อนำไปใช้ทำแผนที่จากภาพถ่าย UAV (ร้อยละ 4.29 เท่ากัน)

ตารางที่ 4-38 ความถี่และร้อยละของความสนใจหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Non-degree ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ความสนใจหลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
สนใจ	29	41.43
หลักสูตรที่สนใจ		
ArcGIS Pro เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ ทำแผนที่/ การทำงานด้านงานวิจัย	4	5.71
ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ หรือ GIS เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ การทำงานด้านงานวิจัย/ ศึกษาพื้นที่การใช้ประโยชน์ในเขตป่าชายเลน	4	5.71
การประยุกต์ใช้ภาพถ่ายดาวเทียม/ ภาพถ่ายทางอากาศ เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลภาพ/ จำแนกการใช้ที่ดิน/ ภารกิจสร้างฐานข้อมูลบริการสาธารณะของ อบท.	3	4.29
การทำแผนที่จากภาพถ่ายทางอากาศ เพื่อนำไปใช้ทำแผนที่จากภาพถ่าย UAV	3	4.29
Big data เพื่อนำไปใช้ต่อยอดการทำงานหรือธุรกิจ	2	2.86
Data engineering, Survey Engineering เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ Data Analysis	1	1.43
GeoAnalytics system เพื่อนำไปใช้ติดตามสถานการณ์ภัยพิบัติต่างๆ	1	1.43
Blockchain กับการบริหารจัดการฐานข้อมูลภาครัฐ เพื่อนำไปใช้ การพัฒนาการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่มีความปลอดภัยและบริหารจัดการข้อมูลได้อย่างเหมาะสม	1	1.43
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ด้วยระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ เพื่อนำไปใช้ในงานวิจัย/ การเรียนการสอน	1	1.43

ความสนใจหลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
การให้ความรู้ด้านสารสนเทศ การสื่อสารของดาวเทียม เพื่อพัฒนาความรู้ด้านสารสนเทศให้มากขึ้น	1	1.43
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่และการสร้างแบบจำลองในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลภูมิสารสนเทศ	1	1.43
Mapping from DEM เพื่อใช้ Mapping	1	1.43
การรังวัดด้วยดาวเทียม GPS เพื่อนำไปทำแผนที่กรรมสิทธิ์	1	1.43
Remote sensing เพื่อพัฒนาความรู้	1	1.43
ไม่ระบุ	4	5.71
ไม่สนใจ	41	58.57
ไม่มีความจำเป็นต้องใช้	6	8.57
ไม่สามารถนำมาใช้ในหน่วยงานได้/ ไม่เหมาะกับสายงาน	4	5.71
มีหลักสูตรที่ตอบโจทย์อยู่แล้ว	2	2.86
ไม่ได้เรียนต่อ/ จบการศึกษาแล้ว	2	2.86
ไม่ทราบว่าหลักสูตรอะไรบ้าง/ ยังไม่เข้าใจหลักสูตรที่เปิดในแต่ละปีแตกต่างกันอย่างไร	2	2.86
เนื้อหาไม่น่าสนใจ	1	1.43
ใช้เรียนต่ออื่นๆ ไม่ได้	1	1.43
รูปแบบองค์กรยังไม่รองรับระบบนี้	1	1.43
ไม่ทราบว่าหลักสูตรอะไรบ้าง	1	1.43
ไม่ระบุ	22	31.43
รวม	70	100

หมายเหตุ:

- 1) เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.11 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ. ได้แก่ อยากให้มีจัดอบรมทางออนไลน์บ่อยครั้งมากขึ้น รูปแบบจัดอบรม อยากให้เป็นการปฏิบัติและลงรายละเอียดแบบเจาะลึก ปรับราคาค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมฝึกอบรมให้ถูกลง และผู้รับบริการสามารถกำหนดหลักสูตรเองได้

ตารางที่ 4-39 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
อยากให้มีจัดอบรมทางออนไลน์บ่อยครั้งมากขึ้น	2	40.00
รูปแบบจัดอบรม อยากให้เป็นการปฏิบัติและลงรายละเอียดแบบเจาะลึก	1	20.00

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ปรับราคาค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมฝึกอบรมให้ถูกลง	1	20.00
ผู้รับบริการสามารถกำหนดหลักสูตรเองได้	1	20.00
รวม	5	100

หมายเหตุ:

- 1) เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 - เดือนเมษายน 2564 จำนวน 13 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) และการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.4.1 การใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

จากผลการสำรวจการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ เคยใช้ข้อมูลจากดาวเทียม หรือข้อมูลภูมิสารสนเทศ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.92 รองลงมาคือโครงการพัฒนา Solution คิดเป็นร้อยละ 30.77 และการถ่ายทอดองค์ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 23.08 ตามลำดับ โดยมีร้อยละ 15.38 ยังไม่เคยใช้บริการ

ตารางที่ 4-40 ร้อยละผลิตภัณฑ์/ บริการที่ใช้ของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่ใช้เคยบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลจากดาวเทียม หรือข้อมูลภูมิสารสนเทศ	10	76.92
การถ่ายทอดองค์ความรู้	3	23.08
โครงการพัฒนา Solution	4	30.77
ไม่เคย	2	15.38

4.4.2 การใช้บริการที่ปรึกษาโครงการ ที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับ สทอภ.

เมื่อพิจารณาการใช้บริการที่ปรึกษาโครงการ ที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับ สทอภ. โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 69.23 ยังไม่เคยใช้บริการ และร้อยละ 30.77 เคยใช้บริการ

ตารางที่ 4-41 ร้อยละการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับ สทอภ. ของผู้รับบริการ ที่ปรึกษาโครงการ

พฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับ สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
เคย	4	30.77
ไม่เคย	9	69.23
รวม	13	100

4.4.3 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

จากการสำรวจพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและระดับความน่าสนใจต่อช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการได้รับ พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับผ่าน งานประชุม/ สัมมนา/ นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.23 และมีความคิดเห็นต่อระดับความน่าสนใจของสื่อ เท่ากับ 4.22 คะแนน รองลงมา คือเว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) คิดเป็นร้อยละ 61.54 และมีความคิดเห็นต่อระดับความน่าสนใจของสื่อ เท่ากับ 3.88 และ สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook) คิดเป็นร้อยละ 38.46 และมีความคิดเห็นต่อระดับความน่าสนใจของสื่อ เท่ากับ 4.20 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ พบว่า สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook) และ เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) เป็นช่องทางต้องการมากที่สุด

ตารางที่ 4-42 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสาร	ช่องทางที่รับทราบ		ระดับความน่าสนใจ	ช่องทางที่ต้องการมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	3	23.08	3.67	-	-
2. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook)	5	38.46	4.20	4	30.77
3. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (YouTube)	2	15.38	4.50	1	7.69
4. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)	8	61.54	3.88	4	30.77
5. งานประชุม/ สัมมนา/ นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	9	69.23	4.22	1	7.69
6. จดหมาย/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.	3	23.08	3.67	1	7.69
7. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	-	-	-	-	-

ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสาร	ช่องทางที่รับทราบ		ระดับความน่า สนใจ	ช่องทางที่ต้องการมาก ที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
8. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	1	7.69	4.00	1	7.69
9. เจ้าหน้าที่ของ สทอภ.	2	15.38	N/A	1	7.69
10. เพื่อนร่วมงาน/เพื่อนที่รู้จักกัน	1	7.69	N/A	-	-

หมายเหตุ:

- 1) N/A หมายถึง ผู้รับบริการไม่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือประเมินคะแนนความน่าสนใจต่อช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารได้

4.4.4 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.51 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.20

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 และด้านคุณภาพของบริการให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ตามลำดับ

หากเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง น้อยกว่าเท่ากับ 0.15 และในแต่ละด้านที่ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังในทุกด้านเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4-43 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ส่วนต่างความ พึง พอใจและความ คาดหวัง	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	90.00	4.50	4.71	-0.21	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของบริการให้คำปรึกษา	89.20	4.46	4.64	-0.18	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	91.20	4.56	4.64	-0.08	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	90.20	4.51	4.66	-0.15	มากที่สุด

• ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/ โครงการ และความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน มีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมา คือ ความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการให้คำปรึกษา/ โครงการ และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และ มีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20

หากเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง น้อยกว่าเท่ากับ 0.21 และในแต่ละเรื่องที่ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังในทุกเรื่องเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4-44 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการให้คำปรึกษา/ โครงการ	89.20	4.46	4.75	-0.29	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/ โครงการ	90.80	4.54	4.69	-0.15	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	89.20	4.46	4.69	-0.23	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน	90.80	4.54	4.69	-0.15	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	90.00	4.50	4.71	-0.21	มากที่สุด

• ด้านคุณภาพของบริการให้คำปรึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้านคุณภาพของบริการให้คำปรึกษา พบว่า โครงการ/ ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษา มีมาตรฐาน ผ่านการยอมรับในสายงานวิชาชีพ มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมา คือโครงการ/ ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษามีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ และ โครงการ/ ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษา สามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60

หากเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง น้อยกว่าเท่ากับ 0.18 และในแต่ละเรื่องที่ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังในทุกเรื่องเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4-45 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้านคุณภาพของบริการให้คำปรึกษา

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับความพึง พอใจ
1. โครงการ/ ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้ คำปรึกษามีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	87.60	4.38	4.62	-0.24	มากที่สุด
2. โครงการ/ ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้ คำปรึกษา สามารถใช้งานได้จริงตามที่ ต้องการ	87.60	4.38	4.62	-0.24	มากที่สุด
3. โครงการ/ ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้ คำปรึกษา มีมาตรฐาน ผ่านการยอมรับใน สายงานวิชาชีพ	92.40	4.62	4.69	-0.07	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	89.20	4.46	4.64	-0.18	มากที่สุด

• **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.83 และความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลคำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ตามลำดับ

หากเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง น้อยกว่าเท่ากับ 0.08 และในแต่ละเรื่องที่ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการสุภาพ เป็นมิตร ที่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันกับความคาดหวัง

ตารางที่ 4-46 ความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับความพึง พอใจ
1. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน	89.20	4.46	4.62	-0.16	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	93.80	4.69	4.69	ไม่แตกต่าง	มากที่สุด

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับความพึง พอใจ
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	90.80	4.54	4.62	-0.08	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	91.20	4.56	4.64	-0.08	มากที่สุด

4.4.5 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ โดยภาพรวมพบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า จะกลับมาใช้บริการกับ สทอภ. อีก คะแนนเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และจะแนะนำบริการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ คะแนนเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

ตารางที่ 4-47 ค่าเฉลี่ยความภักดีโดยรวมต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

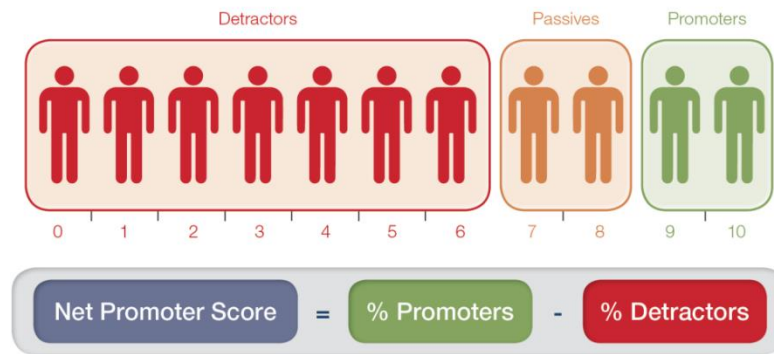
หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความคิดเห็น
จะกลับมาใช้บริการกับ สทอภ. อีก	4.73	94.60	มากที่สุด
จะแนะนำบริการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ	4.65	93.00	มากที่สุด
ความภักดีโดยรวม	4.69	93.80	มากที่สุด

● Net Promoter Score (NPS)

การคำนวณค่า NPS ใช้คะแนนจากคำถาม “จะแนะนำบริการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ” โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- Detractor หรือกลุ่มที่ค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อบริการ (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 0-6 คะแนน) กลุ่มนี้นอกจากจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ สทอภ. ต่อไปแล้ว ยังอาจจะทำลายชื่อเสียงอีกด้วย กลุ่มนี้อาจจะยังคงใช้บริการ สทอภ. ต่อไป แต่ก็เนื่องด้วยความจำเป็นบางอย่างจึงต้องมาใช้บริการ
- Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 7-8 คะแนน)
- Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุนองค์กร (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 9-10 คะแนน) กลุ่มนี้นอกจากจะใช้บริการ สทอภ. ต่อไปแล้ว ยังจะบอกต่อให้ผู้อื่นหันมาแนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการอีกด้วย

โดยสามารถคำนวณ NPS ได้ดังนี้



จากผลการสำรวจผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 92.31 เมื่อพิจารณาสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า คะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. มีคะแนนสูงกว่า (ร้อยละ 92.31) กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่า มีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ. (ร้อยละ 7.63) อย่างไรก็ตามยังไม่พบผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ.

ตารางที่ 4-48 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

กลุ่มลูกค้า	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	N/A
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่า มีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	7.69
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	92.31
NPS	92.31

หมายเหตุ:

- 1) N/A หมายถึง ไม่พบกลุ่มผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. และกลุ่มผู้รับบริการที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่า มีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.

4.4.6 ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ.

จากการผลสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของ ผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ. ของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า การบริการของ สทอภ. ที่ได้รับว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการจากผลิตภัณฑ์และ/ บริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 ในขณะที่ผลิตภัณฑ์/ บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพผลดำเนินงานของหน่วยงานกลุ่มผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน เท่ากับ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

ตารางที่ 4-49 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
เป็นประโยชน์ต่อการกิจของผู้รับบริการจากผลิตภัณฑ์และ/ บริการที่ได้รับจาก สทอภ.	4.54	90.80	มากที่สุด
ผลิตภัณฑ์/ บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของผู้รับบริการ	4.69	93.80	มากที่สุด

4.4.7 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ

จากผลสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ ส่วนใหญ่คาดหวังให้ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลทางอากาศครบวงจร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมา คือถ่ายทอดองค์ความรู้และสนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 23.08 และนำข้อมูลและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อแปรผลสภาพแวดล้อมในปัจจุบันและคาดการณ์ในอนาคต เพื่อหาแนวทางป้องกันภัยพิบัติจากธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 15.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-50 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลทางอากาศครบวงจร	4	30.77
ถ่ายทอดองค์ความรู้และสนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน	3	23.08
นำข้อมูลและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อแปรผลสภาพแวดล้อมในปัจจุบันและคาดการณ์ในอนาคต เพื่อหาแนวทางป้องกันภัยพิบัติจากธรรมชาติ	2	15.38
ควรสนับสนุนข้อมูลภูมิสารสนเทศให้ทุกภาคส่วนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว เข้าใจง่าย และสะดวก	1	7.69
พัฒนาเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างต่อเนื่อง	1	7.69
เป็นหน่วยงานที่สามารถให้ความรู้เกี่ยวกับภาคพื้นดิน สารสนเทศด้านดาวเทียม และเทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี	1	7.69
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีภาพถ่ายดาวเทียมและอวกาศเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการหรือแก้ไขปัญหาผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง	1	7.69

หมายเหตุ:

- 1) จำนวนผู้ที่แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 13 ราย

4.4.8 บริการให้คำปรึกษาที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ.

ผลการสำรวจบริการให้คำปรึกษาที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. จากจำนวนผู้ตอบ 13 ราย พบว่า มี 6 รายที่ต้องการบริการเพิ่มเติม และมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-51 ความถี่และร้อยละของบริการให้คำปรึกษาที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

หลักสูตรการอบรม/สัมมนาที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ.	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	6	46.2
ต้องการการร่วมกันทำ CSR การทำข้อมูล GIS ด้านประปาให้กับองค์กรปกครองท้องถิ่น	1	7.69
ต้องการทราบการจัดทำมาตรฐานข้อมูลด้านประปา	1	7.69
ต้องการทราบด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ	1	7.69
ต้องการประยุกต์ใช้กับ Application เกี่ยวกับการบริหารจัดการน้ำในภาพรวมระดับภูมิภาค	1	7.69
ต้องการข้อมูลด้านวิชาการ	1	7.69
ต้องการทราบการใช้ข้อมูลจากภาพถ่ายดาวเทียม	1	7.69
ต้องการทราบคู่มือการใช้งานต่างๆ	1	7.69
ต้องการทราบแนวโน้มภูมิสารสนเทศในปี 2022	1	7.69
ไม่ต้องการ	7	53.8
รวม	13	100

หมายเหตุ:

- 1) เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4.9 ความคาดหวังต่อ Application จากโครงการดาวเทียม THEOS-2 จะช่วยสนับสนุนภารกิจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความคาดหวังต่อ Application จากโครงการดาวเทียม THEOS-2 จะช่วยสนับสนุนภารกิจของผู้รับบริการ จากจำนวนผู้ตอบ 13 ราย พบว่า โดยส่วนใหญ่ ต้องการใช้ Solution ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปใช้ในการทำงานร่วมกับชุมชน/การป้องกันรักษาป่า/ป้องกันการกัดเซาะชายฝั่ง มากที่สุด (ร้อยละ 53.85) รองลงมาคือ การทำแผนที่เกษตรกรรมหรือแผนที่เหมาะแก่การเพาะปลูก เพื่อนำไปใช้ดูพื้นที่เพาะปลูกทางพารา/ ดูพื้นที่เพาะปลูกที่เป็นโรคระบาด (ร้อยละ 23.08) และด้านอื่นๆ ได้แก่ ตรวจสอบหมู่บ้าน เพื่อไปใช้ตรวจหมู่บ้าน และให้บริการลูกค้า การใช้ภาพถ่ายดาวเทียม เพื่อใช้ในการการแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังถนนซ้ำซาก และการจัดการเมืองและระเบียบเศรษฐกิจ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาด้านที่อยู่อาศัย (ร้อยละ 7.69 เท่ากัน)

ตารางที่ 4-52 ความถี่และร้อยละของความคาดหวังต่อ Application จากโครงการดาวเทียม THEOS-2 จะช่วยสนับสนุนภารกิจของผู้รับบริการ ของกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ความคาดหวังต่อ Application จากโครงการดาวเทียม THEOS-2	จำนวน	ร้อยละ
คาดหวัง	13	100
Solution ที่ต้องการใช้		
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปใช้ในการทำงานร่วมกับชุมชน/ การป้องกันรักษาป่า/ ป้องกันการกัดเซาะชายฝั่ง	7	53.85
การทำแผนที่เกษตรกรรมหรือแผนที่เหมาะแก่การเพาะปลูก เพื่อนำไปใช้ดู พื้นที่เพาะปลูกอย่างพารา/ ดูพื้นที่เพาะปลูกที่เป็นโรคระบาด	3	23.08
ตรวจดูหมู่บ้าน เพื่อไปใช้ตรวจดูหมู่บ้าน และให้บริการลูกค้า	1	7.69
การใช้ภาพถ่ายดาวเทียม เพื่อใช้ในการการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนนซ้ำซาก	1	7.69
การจัดการเมืองและระเบียบเศรษฐกิจ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาด้านที่อยู่ อาศัย	1	7.69

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 - เดือนเมษายน 2564 จำนวน 130 ตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม (จำนวน 47 ราย) ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ (จำนวน 70 ราย) และผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (จำนวน 13 ราย) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. โดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ทุกกลุ่มงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 เมื่อจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยในด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความคาดหวัง พบว่า มีความคาดหวังในด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการมี และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ความคิดเห็นของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ คือ กระบวนการให้บริการ ได้แก่ ไม่มีความสะดวกในการใช้บริการ เพราะไม่มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ หรือ Electronic/ ไม่สามารถรอกเอกสารล่วงหน้าผ่านทางออนไลน์ได้ และ ขั้นตอนการสั่งซื้อยุ่งยาก ต้องยื่นเอกสารหลายอย่าง เยอะเกินไป ทำให้การดำเนินงานล่าช้า ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ คือ ราคางานภาพถ่ายทางอากาศ ไม่ควรสูงเกินไป

มีความสนใจใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 (รายละเอียด 0.5 เมตร) ในภารกิจสำรวจภูมิประเทศ/ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิประเทศ การติดตามการเปลี่ยนแปลงชายฝั่ง/ศึกษาการกัดเซาะชายฝั่ง การจัดทำแผนที่ การติดตามการเปลี่ยนแปลงสภาพป่า/สำรวจป่าไม้ การแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ และการสำรวจการใช้ประโยชน์ที่ดิน ตามลำดับ

และมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ ได้แก่ นำข้อมูลภูมิสารสนเทศไปสนับสนุนการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ เช่น ด้านการเกษตร เศรษฐกิจหรืออื่นๆ

ถ่ายทอดองค์ความรู้และสนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน และเป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลทางอากาศครบวงจร ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 เมื่อจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยในด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงสุด รองลงมา คือด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความคาดหวังพบว่า มีความคาดหวังในด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงสุด รองลงมา คือด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ ตามลำดับ ความคิดเห็นของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ เรื่องเวลาที่จำกัด ทำให้บรรยายเนื้อหาเจาะลึก/ การลงรายละเอียดได้น้อย และ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ วิทยากรตอบคำถาม/ ข้อเสนอได้ไม่ชัดเจน และวิทยากรตอบคำถามหรือข้อเสนอได้ไม่ชัดเจน/ นำเนื้อหาเดิมมาพูดให้ฟังหลายรอบ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ คือ อยากให้มีจัดอบรมทางออนไลน์บ่อยครั้งมากขึ้น

มีความสนใจหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Non-degree ได้แก่หลักสูตร ArcGIS Pro เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ ทำแผนที่/ การทำงานด้านงานวิจัย ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ หรือ GIS เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์การทำงานด้านงานวิจัย/ ศึกษาพื้นที่การใช้ประโยชน์ในเขตป่าชายเลน การประยุกต์ใช้ภาพถ่ายเทียม/ ภาพถ่ายทางอากาศ เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลภาพ/ จำแนกการใช้ที่ดิน/ การกิจสร้างฐานข้อมูลบริการสาธารณะของ อปท. และการทำแผนที่จากภาพถ่ายทางอากาศ เพื่อนำไปใช้ทำแผนที่จากภาพถ่าย UAV ตามลำดับ

และมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ ได้แก่ ถ่ายทอดองค์ความรู้และสนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ถ่ายทอดองค์ความรู้เบื้องต้นให้บุคคลทั่วไปได้รู้จักเกี่ยวกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมากขึ้น และนำข้อมูลภูมิสารสนเทศไปสนับสนุนการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ เช่น ด้านการเกษตร เศรษฐกิจหรืออื่นๆ คิดเป็นร้อยละตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยในด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงสุด รองลงมา คือด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของบริการให้คำปรึกษา ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความคาดหวังพบว่า มีความคาดหวังในด้านกระบวนการให้บริการสูงสุด รองลงมา คือด้านคุณภาพของบริการ

ให้คำปรึกษา และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ โดยผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการไม่มีความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ.

มีความสนใจต่อ Application จากโครงการดาวเทียม THEOS-2 จะช่วยสนับสนุนภารกิจของผู้รับบริการ ต้องการใช้ Solution ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปใช้ในการทำงานร่วมกับชุมชน/การป้องกันรักษาป่า/ ป้องกันการกัดเซาะชายฝั่ง การทำแผนที่เกษตรกรรมหรือแผนที่เหมาะแก่การเพาะปลูก เพื่อนำไปใช้ดูพื้นที่เพาะปลูกอย่างพารา/ ดูพื้นที่เพาะปลูกที่เป็นโรคระบาด และด้านอื่นๆ ได้แก่ ตรวจดูหมู่บ้าน เพื่อไปใช้ตรวจดูหมู่บ้าน และให้บริการลูกค้า การใช้ภาพถ่ายดาวเทียม เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาพื้นที่ชุ่มน้ำชายฝั่งและชายฝั่ง และการจัดการเมืองและระเบียบเศรษฐกิจ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาด้านที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

และมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ที่คาดหวังให้ สทอภ. มีบทบาทต่อสังคมและประเทศชาติ ได้แก่ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลทางอากาศครบวงจร ถ่ายทอดองค์ความรู้และสนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน และนำมูลและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อแปรผลสภาพแวดล้อมในปัจจุบันและคาดการณ์ในอนาคต เพื่อหาแนวทางป้องกันภัยพิบัติจากธรรมชาติ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการบริการของ สทอภ. ที่ได้รับว่าเป็นประโยชน์ต่อการกิจต่อผู้รับบริการจากผลิตภัณฑ์และ/บริการที่ได้รับจาก และผลิตภัณฑ์/ บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานกลุ่มผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่ผู้รับบริการ โดยมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (2563) ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาด้านด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

ทั้งนี้ ทางที่ปรึกษาได้มีข้อเสนอเพิ่มเติม โดยทำการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยเร่งด่วนในการพัฒนา จะพิจารณาจากทุกองค์ประกอบ ทั้งระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมรวมปี 2564 การพิจารณาช่องว่างระหว่างความพึงพอใจ กับ ความคาดหวัง (Gap Analysis) สิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจ สามารถนำมาวิเคราะห์ประกอบกัน เพื่อหาปัจจัยเร่งด่วนที่ต้องพัฒนา โดยสรุปพบว่า ประเด็นที่ควรเร่งพัฒนาและปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับ

แรก ได้แก่ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลดาวเทียม รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม และ ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ของบริการที่ปรึกษาโครงการ ตามลำดับ

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยเร่งด่วนในการพัฒนา โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจ เทียบกับความคาดหวัง (Gap Analysis)

หัวข้อที่ประเมิน	ความคาดหวัง (EI)	ความพึงพอใจ (CSI)	ความคาดหวัง (EI) กับ ความพึงพอใจ (CSI)	ความพึงพอใจแต่ละด้าน เทียบกับความพึงพอใจ โดยภาพรวม ปี 2564 (4.40 คะแนน)	สิ่งที่ไม่พึงพอใจในรอบ 1 ปี
กลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม					
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.16	4.21	EI < CSI	< คะแนนโดยภาพรวม	● ไม่มีความสะดวกในการใช้บริการ เพราะไม่มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ หรือ Electronic/ ไม่สามารถกรอกเอกสารล่วงหน้าผ่านทางออนไลน์ได้ ● ขั้นตอนการสั่งซื้อยุ่งยาก ยื่นเอกสารหลายอย่าง เยอะเกินไป ทำให้การดำเนินงานล่าช้า ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้
ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ	4.19	4.18	EI > CSI	< คะแนนโดยภาพรวม	● ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่สมบูรณ์/ พบความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ● การส่งมอบช้า ส่งมอบไม่ทัน
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.37	4.42	EI < CSI	> คะแนนโดยภาพรวม	● เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า/ ตอบคำถามไม่ได้ทันที/ ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการ
กลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้					
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.32	4.43	EI < CSI	> คะแนนโดยภาพรวม	● ไม่ได้แจ้งวันที่และเวลาที่ชัดเจน ผ่านทางช่องทางออนไลน์ ● การติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก/ ล่าช้า ใช้เวลานาน
ด้านคุณภาพของเนื้อหาความรู้	4.24	4.29	EI < CSI	< คะแนนโดยภาพรวม	● เวลาที่จำกัด ทำให้บรรยายเนื้อหาเจาะลึก/ การลงรายละเอียดได้น้อย

หัวข้อที่ประเมิน	ความ คาดหวัง (EI)	ความพึง พอใจ (CSI)	ความคาดหวัง (EI) กับ ความพึงพอใจ (CSI)	ความพึงพอใจแต่ละด้าน เทียบกับความพึงพอใจ โดยภาพรวม ปี 2564 (4.40 คะแนน)	สิ่งที่ไม่พึงพอใจในรอบ 1 ปี
					- ตัวอย่างในการสอนไม่ตรงตามรายงานและการนำไปประยุกต์ใช้ - ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมราคาค่อนข้างสูง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.42	4.59	$EI < CSI$	> คะแนนโดยภาพรวม	วิทยากรตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้ไม่ชัดเจน
กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ					
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.71	4.50	$EI > CSI$	> คะแนนโดยภาพรวม	ไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจในด้านนี้ สิ่งที่พบคือผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงมาก
ด้านคุณภาพของบริการให้คำปรึกษา	4.64	4.46	$EI > CSI$	> คะแนนโดยภาพรวม	ไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจในด้านนี้ สิ่งที่พบคือผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงมาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.64	4.56	$EI > CSI$	> คะแนนโดยภาพรวม	ไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจในด้านนี้ สิ่งที่พบคือผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงมาก

ภาคผนวก
แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ข้อมูลดาวเทียม

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA มีความประสงค์ดำเนินการสำรวจ ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของ GISTDA ใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสำรวจเพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ ไปใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลจากแบบสำรวจ จะถูกเก็บเป็นความลับทุกประการ การนำเสนอข้อมูลจะสรุปในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด

1. ที่ผ่านมา ท่านเคยใช้ผลิตภัณฑ์/บริการดังต่อไปนี้ของ GISTDA หรือไม่ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 - 1 ข้อมูลจากดาวเทียม หรือข้อมูลภูมิสารสนเทศ
กรุณาระบุชื่อดาวเทียม/ข้อมูลภูมิสารสนเทศ
 - 2 โครงการพัฒนา Solution
 - 3 การถ่ายทอดองค์ความรู้
 - 4 ไม่เคย
2. ท่านเคยใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการที่มีลักษณะเช่นเดียวกับ GISTDA หรือไม่
 - 1 เคย กรุณาระบุผู้ให้บริการรายอื่น.....
 - 2 ไม่เคย
3. การรับทราบข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของ GISTDA
 - 3.1 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของ GISTDA ผ่านช่องทางใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 - 3.2 กรุณาให้คะแนนความน่าสนใจของสื่อประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางที่ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่รับทราบข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ในข้อ 3.1)
 - 3.3 ช่องทางใดที่ท่านต้องการให้ GISTDA ทำการสื่อสารประชาสัมพันธ์มากที่สุด (เลือกได้คำตอบเดียว)

ช่องทาง	3.1 ช่องทางที่ รับทราบ (MA)	3.2 ระดับความน่าสนใจ					3.3 ช่องทางที่ ต้องการมาก ที่สุด (SA)
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	1	5	4	3	2	1	1
2. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook)	2	5	4	3	2	1	2
3. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (YouTube)	3	5	4	3	2	1	3
4. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)	4	5	4	3	2	1	4
5. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	5	5	4	3	2	1	5
6. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA	6	5	4	3	2	1	6
7. สกู๊ป/ บทความทางโทรทัศน์ วิทยุ	7	5	4	3	2	1	7
8. บทความ/ บทความทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	8	5	4	3	2	1	8
9. อื่นๆ กรุณาระบุ.....	9	5	4	3	2	1	9

4. ความพึงพอใจและความคาดหวังจากการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของ GISTDA

4.1 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของ GISTDA ภายหลังจากใช้บริการ

4.2 ระดับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของ GISTDA ก่อนใช้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	4.1 ระดับความพึงพอใจ						4.2 ระดับความคาดหวัง					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แน่ใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แน่ใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ												
1. กระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
3. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
4. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ												
5. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลคำแนะนำและแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
6. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
7. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ												
8. ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
9. ความคุ้มค่าของผลิตภัณฑ์ เมื่อเทียบกับราคา	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99

ประเด็นการสำรวจ	4.1 ระดับความพึงพอใจ						4.2 ระดับความคาดหวัง					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แน่ใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แน่ใจ
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการส่งมอบมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
ความพึงพอใจโดยรวมจากประสบการณ์ที่ได้รับทุกด้าน	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99

4.3 กรุณาระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง

1) ด้านกระบวนการให้บริการ

กรุณาระบุเหตุผล.....

.....

.....

2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

กรุณาระบุเหตุผล.....

.....

.....

3) ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

กรุณาระบุเหตุผล.....

.....

.....

5. ท่านจะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ และแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการของ GISTDA

ให้กับบุคคลอื่นหรือไม่ โดยที่ 0 หมายถึง จะไม่กลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ หรือจะไม่แนะนำเลย

ไปจนถึง 10 หมายถึง จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ หรือจะแนะนำอย่างแน่นอน

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคิดเห็น										
1. จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของ GISTDA อีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
2. จะแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

. กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

5.1) การกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของ GISTDA อีก

กรุณาระบุเหตุผล.....

.....

.....

5.2) การแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ

กรุณาระบุเหตุผล.....

.....

.....

6. ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก GISTDA มีมากน้อยเพียงใด

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านจากผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ได้รับจาก GISTDA	5	4	3	2	1
2.ผลิตภัณฑ์/บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลทำงานของหน่วยงานท่าน	5	4	3	2	1

7. ท่านต้องการผลิตภัณฑ์/ บริการจาก GISTDA เพิ่มเติมในด้านใดบ้าง

(โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

1. ต้องการ โปรดระบุ

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

2. ไม่ต้องการ

8. ท่านสนใจใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 (รายละเอียด 0.5 เมตร) หรือไม่

1. สนใจ (ให้ระบุว่า จะนำไปใช้ในการกิจใด ความถี่ในการใช้ข้อมูล ราคาที่พร้อมจะจ่าย)

- 1.1) นำไปใช้ในการกิจใด.....
- 1.2) ความถี่ในการใช้ข้อมูล.....
- 1.3) ราคาที่พร้อมจะจ่าย.....

2. ไม่สนใจ กรุณาระบุเหตุผล

.....

.....

9. ท่านคาดหวังว่า สทอภ. ควรมีบทบาทอย่างไรต่อสังคมและประเทศชาติ

.....

.....

.....

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจสำหรับจัดส่งของที่ระลึกเพื่อแทนคำขอบคุณ

ชื่อ-นามสกุล.....หน่วยงาน/

บริษัท.....

โทรศัพท์.....อีเมล์.....

ที่อยู่/ สถานที่ติดต่อ

.....

แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA มีความประสงค์ดำเนินการสำรวจ ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของ GISTDA ใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสำรวจเพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ ไปใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลจากแบบสำรวจ จะถูกเก็บเป็นความลับทุกประการ การนำเสนอข้อมูลจะสรุปในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด

1. ที่ผ่านมา ท่านเคยใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการดังต่อไปนี้ของ GISTDA หรือไม่ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1 ข้อมูลจากดาวเทียม หรือข้อมูลภูมิสารสนเทศ
กรุณาระบุชื่อดาวเทียม/ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....
- 2 โครงการพัฒนา Solution
- 3 การถ่ายทอดองค์ความรู้
- 4 ไม่เคย

2. ท่านเคยเข้ารับการอบรม/ สัมมนาที่มีลักษณะเช่นเดียวกับ GISTDA หรือไม่

- 1 เคย กรุณาระบุผู้ให้บริการรายอื่น.....
- 2 ไม่เคย

3. การรับทราบข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของ GISTDA

3.1 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของ GISTDA ผ่านช่องทางใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

3.2 กรุณาให้คะแนนความน่าสนใจของสื่อประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางที่ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่รับทราบข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ในข้อ 3.1)

3.3 ช่องทางใดที่ท่านต้องการให้ GISTDA ทำการสื่อสารประชาสัมพันธ์มากที่สุด (เลือกได้คำตอบเดียว)

ช่องทาง	3.1 ช่องทางที่ รับทราบ (MA)	3.2 ระดับความน่าสนใจ					3.3 ช่องทางที่ ต้องการมาก ที่สุด (SA)
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	1	5	4	3	2	1	1
2. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook)	2	5	4	3	2	1	2
3. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (YouTube)	3	5	4	3	2	1	3
4. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)	4	5	4	3	2	1	4
5. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	5	5	4	3	2	1	5
6. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA	6	5	4	3	2	1	6
7. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยู	7	5	4	3	2	1	7
8. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	8	5	4	3	2	1	8
9. อื่นๆ กรุณาระบุ.....	9	5	4	3	2	1	9

4. ความพึงพอใจและความคาดหวังจากการเข้ารับการอบรม/ สัมมนาของ GISTDA

4.1 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการเข้ารับการอบรม/ สัมมนาของ GISTDA ภายหลังจากใช้บริการ

4.2 ระดับความคาดหวังที่มีต่อการเข้ารับการอบรม/ สัมมนาของ GISTDA ก่อนใช้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	4.1 ระดับความพึงพอใจ						4.2 ระดับความคาดหวัง					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แน่ใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แน่ใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ												
1. วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนาสะดวก รวดเร็ว	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
2. ชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ												
3. วิทยากรมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
4. วิทยากรสามารถตอบคำถาม ข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
5. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้												
6. ความเหมาะสมของเนื้อหา	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
7. ความคุ้มค่าของต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
8. ความหลากหลายของหลักสูตรที่มีให้เลือก	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
9. ความพร้อมของเอกสารและอุปกรณ์ประกอบการอบรม	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมทุกด้าน	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99

4.3 กรุณาระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง

1) ด้านกระบวนการให้บริการ

กรุณาระบุเหตุผล.....

.....

.....

2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

กรุณาระบุเหตุผล.....

.....

.....

3) ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้

กรุณาระบุเหตุผล.....

.....

.....

5. ท่านจะกลับมาอบรม/สัมมนา และแนะนำหลักสูตรของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นหรือไม่ โดยที่ 0

หมายถึง จะไม่กลับมาอบรม/สัมมนา หรือจะไม่แนะนำเลย ไปจนถึง 10 หมายถึง

จะกลับมาอบรม/สัมมนา หรือจะแนะนำอย่างแน่นอน

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคิดเห็น										
1. จะกลับมาอบรม/สัมมนากับ GISTDA อีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
2. จะแนะนำหลักสูตรของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

5.1) การกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของ GISTDA อีก

กรุณาระบุเหตุผล.....

.....

.....

5.2) การแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ

กรุณาระบุเหตุผล.....

.....

.....

6. ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก GISTDA มีมากน้อยเพียงใด

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านจากผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ได้รับจาก GISTDA	5	4	3	2	1
2.ผลิตภัณฑ์/บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลทำงานของหน่วยงานท่าน	5	4	3	2	1

7. ท่านต้องการให้ GISTDA เพิ่มเติมหลักสูตรการอบรม/ สัมมนาในด้านใดบ้าง

(โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

1. ต้องการ โปรดระบุ

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

2. ไม่ต้องการ

8. ท่านมีความสนใจหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Non-degree หรือไม่

1. สนใจ (ให้ระบุว่า สนใจหลักสูตรใด และจะนำไปใช้ในการกิจใด)

- 1.1) สนใจหลักสูตรใด.....
- 1.2) นำไปใช้ในการกิจใด.....

2. ไม่สนใจ กรุณาระบุเหตุผล

.....

.....

9. ท่านคาดหวังว่า สทอภ. ควรมีบทบาทอย่างไรต่อสังคมและประเทศชาติ (ภาพลักษณ์)

.....

.....

.....

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจสำหรับจัดส่งของที่ระลึกเพื่อแทนคำขอบคุณ

ชื่อ-นามสกุล.....หน่วยงาน/

บริษัท.....

โทรศัพท์.....อีเมล์.....

ที่อยู่/ สถานที่ติดต่อ

.....

แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA มีความประสงค์ดำเนินการสำรวจ ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของ GISTDA ใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสำรวจเพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ ไปใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลจากแบบสำรวจ จะถูกเก็บเป็นความลับทุกประการ การนำเสนอข้อมูลจะสรุปในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด

1. ที่ผ่านมามีท่านเคยใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการดังต่อไปนี้ของ GISTDA หรือไม่ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 - 1 ข้อมูลจากดาวเทียมหรือข้อมูลภูมิสารสนเทศ
กรุณาระบุชื่อดาวเทียม/ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ
 - 2 โครงการพัฒนา Solution
 - 3 การถ่ายทอดองค์ความรู้
 - 4 ไม่เคย
2. ท่านเคยใช้บริการที่ปรึกษาโครงการที่มีลักษณะเช่นเดียวกับ GISTDA หรือไม่
 - 1 เคย กรุณาระบุที่ปรึกษาโครงการรายอื่น.....
 - 2 ไม่เคย
3. การรับทราบข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของ GISTDA
 - 3.1 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของ GISTDA ผ่านช่องทางใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 - 3.2 กรุณาให้คะแนนความน่าสนใจของสื่อประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางที่ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่รับทราบข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ในข้อ 3.1)
 - 3.3 ช่องทางใดที่ท่านต้องการให้ GISTDA ทำการสื่อสารประชาสัมพันธ์มากที่สุด (เลือกได้คำตอบเดียว)

ช่องทาง	3.1 ช่องทางที่ รับทราบ (MA)	3.2 ระดับความน่าสนใจ					3.3 ช่องทางที่ ต้องการมาก ที่สุด (SA)
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	1	5	4	3	2	1	1
2. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook)	2	5	4	3	2	1	2
3. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (YouTube)	3	5	4	3	2	1	3
4. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)	4	5	4	3	2	1	4
5. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	5	5	4	3	2	1	5
6. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA	6	5	4	3	2	1	6
7. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	7	5	4	3	2	1	7
8. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	8	5	4	3	2	1	8
9. อื่นๆ กรุณาระบุ.....	9	5	4	3	2	1	9

4. ความพึงพอใจและความคาดหวังจากการรับบริการให้คำปรึกษาของ GISTDA

4.1 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อเข้ารับบริการให้คำปรึกษาของ GISTDA ภายหลังจากใช้บริการ

4.2 ระดับความคาดหวังที่มีต่อเข้ารับบริการให้คำปรึกษาของ GISTDA ก่อนใช้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	4.1 ระดับความพึงพอใจ						4.2 ระดับความคาดหวัง					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แน่ใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แน่ใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ												
1. ความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการให้คำปรึกษา/โครงการ	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
2. ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
4. ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ												
5. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลคำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
6. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการสุภาพ เป็นมิตร	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
7. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
ด้านคุณภาพของบริการให้คำปรึกษา												
8. โครงการ/ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษามีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
9. โครงการ/ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษา สามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99

ประเด็นการสำรวจ	4.1 ระดับความพึงพอใจ						4.2 ระดับความคาดหวัง					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แน่ใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แน่ใจ
10. โครงการ/ผลงาน ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษา มีมาตรฐาน ผ่านการยอมรับในสายงานวิชาชีพ	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมทุกทุกด้าน	5	4	3	2	1	99	5	4	3	2	1	99

4.3 กรุณาระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง

1) ด้านกระบวนการให้บริการ

กรุณาระบุเหตุผล.....

.....

.....

2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

กรุณาระบุเหตุผล.....

.....

.....

3) ด้านคุณภาพของการให้คำปรึกษา

กรุณาระบุเหตุผล.....

.....

.....

5. ท่านจะกลับมาใช้บริการให้คำปรึกษา และแนะนำบริการของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นหรือไม่ โดยที่ 0 หมายถึง จะไม่กลับมาใช้บริการ หรือจะไม่แนะนำเลย ไปจนถึง 10 หมายถึง จะกลับมาใช้บริการ หรือจะแนะนำอย่างแน่นอน

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคิดเห็น										
1. จะกลับมาใช้บริการกับ GISTDA อีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
2. จะแนะนำบริการของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

5.1) การกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของ GISTDA อีกกรุณาระบุเหตุผล

.....

.....

.....

5.2) การแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆกรุณาระบุเหตุผล

.....

.....

.....

6. ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก GISTDA มีมากน้อยเพียงใด

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านจากผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ได้รับจาก GISTDA	5	4	3	2	1
2.ผลิตภัณฑ์/บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลทำงานของหน่วยงานท่าน	5	4	3	2	1

7. ท่านต้องการให้ GISTDA เพิ่มเติมบริการให้คำปรึกษาในด้านใดบ้าง

(โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

1. ต้องการ โปรดระบุ

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

2. ไม่ต้องการ

8. ท่านคาดหวังว่า Application จากโครงการดาวเทียม THEOS-2 จะช่วยสนับสนุนภารกิจของท่านหรือไม่ [โครงการดาวเทียม THEOS-2 ประกอบด้วย Solution 6 ด้าน ได้แก่ การทำแผนที่การเกษตร ภัยพิบัติ การจัดการน้ำ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการเมืองและระเบียบเศรษฐกิจ]

1. คาดหวัง (กรุณาระบุรายละเอียดว่าต้องการใช้ Solution ด้านใด และนำไปใช้ในภารกิจใด)

- 1.1) ต้องการใช้ Solution ด้านใด.....
- 1.2) นำไปใช้ในภารกิจใด.....

2. ไม่คาดหวัง กรุณาระบุเหตุผล

.....

.....

9. ท่านคาดหวังว่า สทอภ. ควรมีบทบาทอย่างไรต่อสังคมและประเทศชาติ (ภาพลักษณ์)

.....

.....

.....

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจสำหรับจัดส่งของที่ระลึกเพื่อแทนคำขอบคุณ

ชื่อ-นามสกุล.....หน่วยงาน/

บริษัท.....

โทรศัพท์.....อีเมล์.....

ที่อยู่/ สถานที่ติดต่อ

.....

