



รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ ประจำปี 2567

นำเสนอโดย:



บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ
2. ศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของ สทอภ.
3. สำรวจและประเมินความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการ จำนวน 223 ตัวอย่าง แบ่งเป็น เชิงปริมาณ จำนวน 213 ตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ จำนวน 10 ตัวอย่าง

ประกอบด้วย

- | | | |
|--|----------|----------|
| - ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ | จำนวน 30 | ตัวอย่าง |
| - ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ | จำนวน 92 | ตัวอย่าง |
| - ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) | จำนวน 80 | ตัวอย่าง |
| - ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) | จำนวน 2 | ตัวอย่าง |
| - ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ | จำนวน 9 | ตัวอย่าง |

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

1. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากการสำรวจผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2566 - เดือนมีนาคม 2567 รวม 213 ราย จากจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 474 ราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.54 คะแนน หรือคิดเป็นความพึงพอใจ ร้อยละ 90.82 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ และผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยที่กลุ่มผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) และผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

โดยหากเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยจะพบว่า การบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือ ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) (ร้อยละ 100.00) อันดับสอง ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ (ร้อยละ 90.45) อันดับสามเป็นผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ (ร้อยละ 88.44) อันดับสี่เป็นผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (ร้อยละ 86.35) และอันดับสุดท้ายเป็นผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (ร้อยละ 84.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.											
	ความพึงพอใจโดยรวม		ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ		ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้		ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์		ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)		ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.	4.54	90.82	4.42	88.44	4.52	90.45	4.32	86.35	5.00	100.00	4.22	84.46
จำนวนตัวอย่าง	213		30		92		80		2		9	

1.1 ความพึงพอใจโดยภาพรวม จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

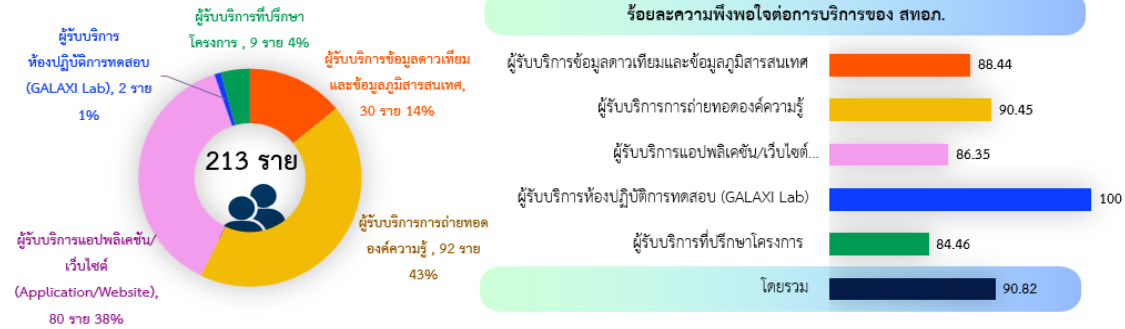
เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมจำแนกในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.78 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (4.55 คะแนน) ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ (4.52 คะแนน) ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการขาย (4.49 คะแนน เท่ากัน) ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ (4.48 คะแนน) และด้านราคา (4.47 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามหัวข้อการประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.											
		ความพึงพอใจโดยรวม		ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ		ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้		ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์		ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)		ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	มาก	4.49	89.83	4.43	88.67	4.54	90.84	4.23	84.54	5.00	100.00	4.25	85.08
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	มากที่สุด	4.55	91.02	4.44	88.80	4.60	91.96	4.33	86.56	5.00	100.00	4.39	87.78
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	มากที่สุด	4.52	90.45	4.50	90.00	4.54	90.72	4.35	87.06	5.00	100.00	4.22	84.44
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	4.78	95.58			4.56	91.16			5.00	100.00		
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	มาก	4.48	89.56	4.43	88.50	4.46	89.29	4.36	87.25	5.00	100.00	4.14	82.78
ด้านราคา	มาก	4.47	89.43	4.31	86.22	4.46	89.28			5.00	100.00	4.11	82.22
ด้านการส่งเสริมการขาย	มาก	4.49	89.89			4.49	89.89						
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.	มากที่สุด	4.54	90.82	4.42	88.44	4.52	90.45	4.32	86.35	5.00	100.00	4.22	84.46

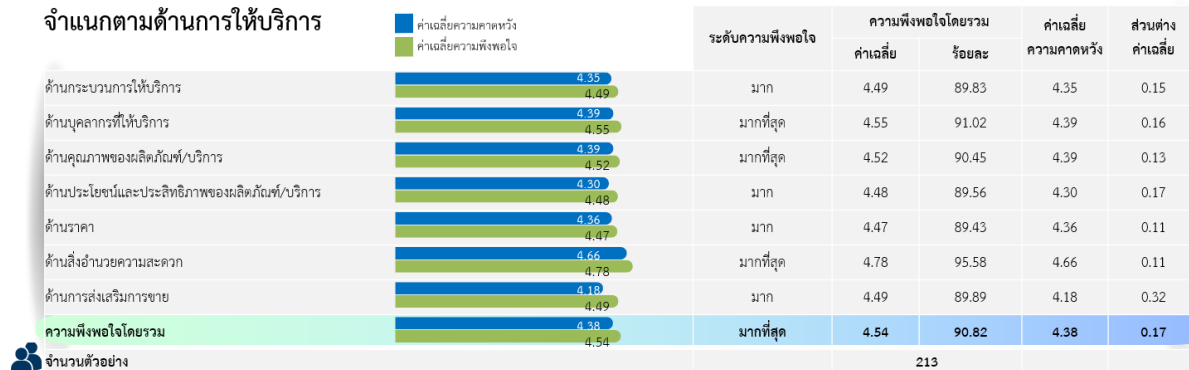
หมายเหตุ : 1. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมากมีช่วงคะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 คะแนน
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีการเก็บข้อมูลในปี 2567 ในงานบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ งานบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ และงานที่ปรึกษาโครงการ
3. ด้านราคา ไม่มีการเก็บข้อมูล ในงานผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์
4. ด้านการส่งเสริมการขาย มีการเก็บข้อมูลในงานบริการถ่ายทอดองค์ความรู้เท่านั้น

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ ประจำปี 2567



ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

จำแนกตามด้านการให้บริการ



- *หมายเหตุ 1) ระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง มากที่สุด = 4.51 – 5.00 คะแนน มาก = 3.51 – 4.50 คะแนน
- 2) การสำรวจกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีฐานข้อมูลดิบ จำนวน 60 รายชื่อ กลุ่มผู้ให้บริการการถ่ายภาพทางอากาศ จำนวน 385 รายชื่อ ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) จำนวน 15 รายชื่อ ผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ จำนวน 2 รายชื่อ และผู้ให้บริการที่ปรึกษาโครงการ จำนวน 12 รายชื่อ
- 3) กลุ่มผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) มีการสำรวจเพิ่มเติมผ่าน GISTDA Facebook 70 ราย
- 4) สทอภ. กำหนดให้นำหนักในการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มที่จ่ายเงิน 70% และ กลุ่มฟรี 30% ในกลุ่มผู้ให้บริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ และกลุ่มผู้ให้บริการการถ่ายภาพทางอากาศ

1.2 ความพึงพอใจและความคาดหวัง

จากการสำรวจความพึงพอใจเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการ มากกว่าความคาดหวังโดยรวมก่อนใช้บริการ โดยมีส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวังอยู่ที่ 0.17 คะแนน โดยด้านการส่งเสริมการขายมีส่วนต่างสูงที่สุดอยู่ที่ 0.32 คะแนน รองลงมา คือ ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ มีความแตกต่างอยู่ที่ 0.17 คะแนน และด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ที่ 0.16 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจ และความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.49	4.35	0.15	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.55	4.39	0.16	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.52	4.39	0.13	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	4.66	0.11	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.48	4.30	0.17	มาก
ด้านราคา	4.47	4.36	0.11	มาก
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.49	4.18	0.32	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.54	4.38	0.17	มากที่สุด

1.3 ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการของ สทอภ. จำแนกรายผลิตภัณฑ์

สรุปจากผลการสำรวจผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมสำหรับการให้คะแนน 1-2 คะแนน ต่อการบริการที่ได้รับในช่วงที่ผ่านมา สรุปได้ดังนี้

1) กลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ผู้รับบริการได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมด้านคุณภาพของเนื้อหาความรู้ โดยข้อมูลเนื้อหาที่ใช้ในการจัดอบรมต่าง ๆ ควรมีเนื้อหาที่ละเอียด ชัดเจน และครอบคลุม ในประเด็นที่ถ่ายทอด ออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมให้สอดคล้องกับผู้เข้ารับการอบรม มีวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในหัวข้อที่จัดอบรม นอกจากนี้ ในด้านของราคาที่ค่อนข้างสูง เห็นควรให้มีการปรับลดราคาลง เพื่อกระตุ้นให้ผู้สนใจมีโอกาสเข้าร่วมมากขึ้นหรือสามารถเข้าถึงได้ง่ายในทุกกลุ่ม ซึ่งจะเป็นประโยชน์สูงสุด ทั้งด้านราคาและคุณภาพของเนื้อหาและข้อมูลที่จะได้รับ

2) กลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ผู้รับบริการได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านกระบวนการให้บริการ เนื่องจากเว็บไซต์ค่อนข้างไม่เสถียร เห็นควรพัฒนาระบบเว็บไซต์ที่ให้บริการ ให้มีความทันสมัย และมีข้อมูลนำเสนอที่หลากหลาย และเพิ่มเซิร์ฟเวอร์เพื่อรองรับผู้ใช้ในระบบ รวมถึงด้านคุณภาพของเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน ควรมีการอัปเดตข้อมูลให้สม่ำเสมอ มีความแม่นยำ ตามทันสถานการณ์ปัจจุบัน หรือเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ขึ้น ตลอดจนมีการอบรมข้อจำกัดการใช้แอปพลิเคชัน และเพิ่มการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มากขึ้น ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สื่อออนไลน์ รวมถึงนำเสนอข้อมูลข่าวสารสำหรับเด็กและเยาวชนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้มากขึ้น โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อาจมีภาพประกอบ หรือวิดีโอประกอบ เพื่อดึงดูดความสนใจ และในด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบควรให้ข้อมูลให้ชัดเจน และดูแลเอาใจใส่ในการบริการมากขึ้น

3) กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ผู้รับบริการได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมด้านกระบวนการให้บริการ เห็นควรลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น ปรับวิธีการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ในการแสดงผลรายงานให้สามารถจัดทำรายงานได้เร็วขึ้น และส่งมอบงานได้ตรงตามสัญญาและเวลา ด้านคุณภาพการรายงานข้อมูล เพิ่มความแม่นยำ และความถูกต้องในการรายงาน อาจมีการลงทวนสอบพื้นที่จริง ควบคู่กับการแปลภาพถ่าย รวมถึงปรับปรุงโมเดลคาดการณ์ให้แม่นยำขึ้น อย่างไรก็ตาม เนื่องจากความคลาดเคลื่อนด้านเวลาของดาวเทียม ทำให้นำข้อมูลไปใช้ได้ไม่ทันตามช่วงเวลาที่ต้องการใช้ได้ นอกจากนี้ ราคายังค่อนข้างสูง เสนอให้มีการปรับลดราคาตามความเหมาะสม

2. ผลการปรับปรุงการให้บริการของ สทอภ.

การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. ในปี 2567 สทอภ. ได้จัดทำแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ โดยได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ปี 2566 มาวิเคราะห์ประเด็นความไม่พึงพอใจในการบริการผลิตภัณฑ์ และนำเสนอประเด็นที่จะปรับปรุงการให้บริการ ประกอบด้วย 6 ด้านหลัก คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการส่งเสริมการขาย โดยในที่ประชุมคณะกรรมการ สทอภ. มติเห็นชอบแนวทางในการปรับปรุงความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. ตามแต่ละผลิตภัณฑ์ตามที่ สสพ. นำเสนอ ดังนี้

ตารางที่ 4 การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. ในปี 2567

การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของ สทอภ.	การเปลี่ยนแปลง
1. จัดหลักสูตรฝึกอบรมที่ช่วยในเรียนรู้ การเข้าใจ การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ผ่านการสื่อสาร การออกแบบ ความคิด ระหว่างเจ้าหน้าที่ ของ สทอภ. และผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ ในหลักสูตร “การสื่อสารและการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ” ตั้งแต่วันที่ 9:00-16:00 น. ณ ห้องประชุม 5 ชั้น 7 สทอภ. ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา สำนักงานใหญ่ รวมระยะเวลา 4 วัน ดังนี้ 1.1 การอบรม “การเข้าใจตัวเองและการสื่อสาร” ในวันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2567 และการอบรม “การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ” ในวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2567 โดยมีผู้เข้ารับการอบรม รวมจำนวน 30 คน ประกอบด้วยผู้แทน จาก สสพ., สคร., สปภ., สปท., สพก. และ สพน. 1.2 การอบรม “การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)” ระหว่างวันที่ 17 – 18 เมษายน พ.ศ. 2567 โดยมีผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 24 คน ประกอบด้วย ผู้แทนจาก สสพ., สคร., สปภ., สปท., สพก. และ สพน.	เมื่อพิจารณาจากด้านบุคลากรที่ให้บริการของผู้รับบริการทุกกลุ่ม จะเห็นว่าในภาพรวมผู้รับบริการในปี 2567 มีคะแนนความพึงพอใจ 4.55 คะแนน (ระดับมากที่สุด) แต่เมื่อเปรียบเทียบกับบริการในปี 2566 มีคะแนนความพึงพอใจ 4.58 คะแนน ซึ่งลดลง 0.03 คะแนน โดยมีคะแนน น้อยลง ในกลุ่มผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์ และผู้รับบริการ ที่ปรึกษาโครงการ ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการ และให้ข้อมูลยังไม่ชัดเจน (ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์) และเมื่อพิจารณาจากความคาดหวัง สูงสุดในแต่ละกลุ่ม ผู้รับบริการจะเห็นว่าโดยส่วนใหญ่มี ความคาดหวัง เรื่องความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่คาดหวังเจ้าหน้าที่ ที่มี ความรู้ความสามารถ ในการให้ ข้อมูลหรือคำแนะนำ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ อย่างสุภาพ และเป็นมิตร
2. ปรับ/ เพิ่ม/ พัฒนาหลักสูตรให้มีความหลากหลายในการนำไปประยุกต์ ใช้ เช่น ในปี 2567 มีหลักสูตรใหม่ เช่น	เมื่อพิจารณาจากผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ในภาพรวมผู้รับ บริการในปี 2567 มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด และมีความพึงพอใจ

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของ สทอภ.	การเปลี่ยนแปลง
Geospatial ChatGPT และ การทำแผนที่ภาษี (LTAX GIS) เป็นต้น	ที่เพิ่มขึ้นจากปี 2566 จากการมีการพัฒนาเพิ่มเติมหลักสูตรที่มีความหลากหลายขึ้น อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการบางส่วนได้แสดงความคิดเห็น ประเด็นคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ของหลักสูตรที่ยัง ไม่ละเอียด ชัดเจน เห็นควรให้มีเนื้อหาครอบคลุมมากกว่านี้ ทั้งนี้ การสำรวจแนวทางการให้บริการในอนาคต ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นกันอย่างหลากหลาย เช่น ต้องการให้มีการจัดอบรมหลักสูตรดาวเทียมขั้นพื้นฐาน เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับต้น หลักสูตรการพัฒนา AI Product การประยุกต์ใช้ GIS หลักสูตรการบริหารพื้นที่ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำหรับผู้เริ่มต้นใช้งาน เป็นต้น (ตารางที่ 60 ร้อยละ ผลลัพธ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม จาก สทอภ. ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้)
3. เพิ่มช่องทางการเรียนรู้ในรูปแบบ onsite และ online	การเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ในรูปแบบ onsite และ online ทำให้ผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้าถึงบริการได้ อย่างไรก็ตาม ควรคำนึงถึงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นความเพียงพอ ความพร้อมของอุปกรณ์ ความปลอดภัยของสถานที่ และการเดินทาง รวมถึงด้านบุคลากรที่ให้บริการ เนื่องจากด้านการบริการดังกล่าว เป็นความคาดหวังสูงสุดของผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ นอกจากนี้ จากการสนทนากลุ่มหรือข้อมูลเชิงคุณภาพ ยังมีการแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นการอบรม ที่เสนอให้มีการจัดอบรมตามภูมิภาคร่วมด้วย เช่น เชียงใหม่ เพื่อแต่ละกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ง่าย
4. จัดกิจกรรมการสร้างการรับรู้การใช้ประโยชน์ของแต่ละ Application ให้แก่เจ้าหน้าที่ สทอภ. และบุคคล ภายนอก โดยอาจจัดทำเป็น multimedia รวมทุก Application ของ สทอภ.	จากการที่ สทอภ. มีการจัดกิจกรรมสร้างการรับรู้ เกี่ยวกับประโยชน์ของ Application นั้น เมื่อทำการสำรวจ ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ในปี 2567 พบว่า ผู้รับบริการบางส่วนมีประเด็นข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ ให้มีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น พร้อมทั้งใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ ค่อนข้างน้อย ไม่มีการแจ้งให้ทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงข้อมูลและให้มีการอบรมเกี่ยวกับข้อจำกัดของ แอปพลิเคชัน รวมถึงเพิ่มเซิร์ฟเวอร์เพื่อรองรับผู้ใช้ในระบบ รวมถึงอัปเดตข้อมูลสม่ำเสมอ และพัฒนา

การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของ สทอภ.	การเปลี่ยนแปลง
	ระบบเว็บไซต์ ให้มีความเสถียรมากขึ้น รวมถึงเจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลที่ชัดเจน ละเอียด
5. จัดให้มีช่อง chat เพื่อตอบคำถามของผู้รับบริการแบบอัตโนมัติ	จากการสำรวจผู้รับบริการทั้งหมดในปี 2567 ไม่ได้กล่าวถึงช่อง chat เพื่อตอบคำถามอัตโนมัติหรือไม่ได้ พูดถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว แต่พบว่ามีความพึงพอใจ ต่อกระบวนการให้บริการเพิ่มขึ้นจากปี 2566 โดยเห็นว่ากระบวนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วขึ้น ในส่วนการติดต่อประสานงานผู้รับบริการ ตอบรับรวดเร็วขึ้น เช่น ช่องทางอีเมล โน้ต โทรศัพท์ เป็นต้น ซึ่งเป็น สิ่งที่ ผู้รับบริการประทับใจ อย่างไรก็ตาม ยังมี ผู้รับบริการที่ยังคงคาดหวังการตอบคำถาม ข้อสงสัย จากเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความสามารถ สามารถให้คำตอบ ได้อย่างละเอียด ชัดเจน และครอบคลุมร่วมด้วย

นอกจากนี้ ยังพบข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงของ สทอภ. จากปีที่ผ่านมา โดยเห็นว่าภาพรวม สทอภ. มีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขึ้นมา เช่น ดาวเทียม การติดตามต่าง ๆ มีการพัฒนาการให้บริการได้รวดเร็วขึ้น เช่น การตอบข้อสงสัย หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อีกทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานให้ง่ายขึ้น เช่น มีการให้ข้อมูลแบบเรียลไทม์ ในเรื่องไฟฟ้า หมอกควัน การบุกรุกป่า และภาพถ่ายดาวเทียมแบบเรียลไทม์ ช่วยในการประเมินสถานการณ์ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น บริเวณพื้นที่น้ำท่วม สถานการณ์น้ำ ทิศทางน้ำ หรือบริเวณที่น้ำซัง ทำให้สามารถเข้าไปช่วยเหลือและบรรเทาสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้ นอกจากนี้ สทอภ. มีการส่งเสริมบุคลากรใหม่เพื่อเป็นวิทยากรเพิ่มมากขึ้น ปรับเปลี่ยนวิทยากรที่มีความเหมาะสมกับหลักสูตรและสถานการณ์ มีการพัฒนาเว็บไซต์การให้บริการที่มีความทันสมัยขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาการโหลดข้อมูล ซึ่งยังค่อนข้างช้า เช่น ติดตามภัยพิบัติ มี 3 ด้าน ได้แก่ น้ำท่วม ภัยแล้ง ไฟป่า และเห็นว่าการพัฒนา web service สำหรับซื้อภาพถ่ายดาวเทียมที่คล้ายกับ Maxar ซึ่งเป็นการให้บริการในขั้นต้น จึงยังพบปัญหา ด้านการอัปโหลดไฟล์ หากในอนาคตมีการพัฒนา web service โดยสมบูรณ์ อาจมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีสำหรับ user ต่าง ๆ ที่จะสามารถเข้าไปใช้งานได้ และสามารถดำเนินการตรวจสอบภาพถ่ายหรือข้อมูลที่ต้องการได้ด้วยตนเอง หรือซื้อขายได้ด้วยตนเอง ได้ในอนาคต

3. ความพึงพอใจและความคาดหวังเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2567 และ พ.ศ. 2566

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ระหว่างปี พ.ศ. 2567 เปรียบเทียบกับ ปี พ.ศ. 2566 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการเพิ่มขึ้น 0.15 คะแนน โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการเพียงด้านเดียวที่มีคะแนนลดลงเล็กน้อยเพียง 0.03 คะแนน ขณะเดียวกันด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากขึ้น โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น สูงสุดที่ 0.39 คะแนน รองลงมาเป็นด้านการส่งเสริมการขายที่ให้บริการมีคะแนนเพิ่มขึ้น 0.37 คะแนน ด้านกระบวนการให้บริการเพิ่มขึ้น 0.10 คะแนน และด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ เพิ่มขึ้น 0.09 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ระหว่างปี พ.ศ. 2567 เปรียบเทียบกับ ปี พ.ศ. 2566

หัวข้อที่ประเมิน	2566		2567		ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
1) ด้านกระบวนการให้บริการ	4.39	87.79	4.49	89.83	+0.10
2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.58	91.65	4.55	91.02	-0.03
3) ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.43	88.69	4.52	90.45	+0.09
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	87.80	4.78	95.58	+0.39
5) ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพ ของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.41	88.28	4.48	89.56	+0.07
6) ด้านราคา	4.41	88.25	4.47	89.43	+0.06
7) ด้านการส่งเสริมการขาย	4.12	82.48	4.49	89.89	+0.37
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.39	87.85	4.54	90.82	+0.15
จำนวนตัวอย่าง	226		213		

หมายเหตุ: 1. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 คะแนน

4. ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.81 โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) (คะแนนเฉลี่ย 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.33) ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.67) ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ (คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.99) ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.42) และผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.67)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความภักดี	ความภักดี จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.											
		ความภักดีโดยรวม		ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ		ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้		ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์		ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)		ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการกับ สทอภ. อีก	มากที่สุด	4.56	91.14	4.58	91.67	4.41	88.15	4.41	88.13	5.00	100.00	4.39	87.78
จะแนะนำผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่น ๆ	มากที่สุด	4.51	90.22	4.57	91.33	4.51	90.11	4.40	88.00	4.75	95.00	4.33	86.67
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	มากที่สุด	4.55	91.08	4.60	92.00	4.43	88.70	4.46	89.13	5.00	100.00	4.28	85.56
ความภักดีโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.	มากที่สุด	4.54	90.81	4.58	91.67	4.58	88.99	4.42	88.42	4.92	98.33	4.33	86.67
จำนวนตัวอย่าง	มากที่สุด	213		30		92		80		2		9	

หมายเหตุ: ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 คะแนน

จากการสำรวจ Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการจาก สทอภ. ทั้งหมด พบว่า มีคะแนน NPS ร้อยละ 67.61 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการพบว่า กลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) พร้อมที่จะสนับสนุน สทอภ. มากที่สุด (ร้อยละ 100.00) รองลงมา คือ ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (ร้อยละ 80.00) ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ (ร้อยละ 70.65) ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (ร้อยละ 60.00) และผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (ร้อยละ 55.56) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาสัดส่วนคะแนน กลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า โดยภาพรวมสัดส่วนกลุ่มที่สนับสนุน สทอภ. (Promoters) มีมากกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างหรือคิดเป็นร้อยละ 72.30 ขณะที่กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า (Passives) มีสัดส่วนต่ำกว่ากลุ่มผู้สนับสนุน หรือร้อยละ 23.00 รวมทั้งกลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ. (Detractors) มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 4.69 เท่านั้น

ตารางที่ 7 คะแนน Net Promoter Score (NPS)

หัวข้อที่ประเมิน	ความภักดี จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.					
	โดยรวม	ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้	ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
Detractors กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	4.69	3.33	1.09	8.75	0.00	11.11
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	23.00	13.33	27.17	22.50	0.00	22.22
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	72.30	83.33	71.74	68.75	100.00	66.67
NPS	67.61	80.00	70.65	60.00	100.00	55.56

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

5. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ผ่านช่องทาง สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) มากที่สุด โดยมีความน่าสนใจของเนื้อหาอยู่ที่ 4.28 คะแนน หรืออยู่ในระดับน่าสนใจมาก รองลงมา คือ เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th) มีความน่าสนใจของเนื้อหาอยู่ที่ 4.17 คะแนน หรืออยู่ในระดับน่าสนใจมาก และจดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. มีความน่าสนใจของเนื้อหาอยู่ที่ 3.98 คะแนน หรืออยู่ในระดับน่าสนใจมาก นอกจากนี้ จากผลสำรวจความสะดวกรับข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการ โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับ พบว่า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เป็นช่องทางที่

สะดวกมากที่สุดเป็นอันดับที่หนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 36.52 อันดับที่สองคือ Facebook คิดเป็นร้อยละ 28.24 และอันดับที่สาม คือ เว็บไซต์ของ GISTDA คิดเป็นร้อยละ 20.29 และประเภทข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการต้องการรับรู้ โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับรู้มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คือ ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA คิดเป็นร้อยละ 44.67 และอันดับสอง คือ บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 29.78

6. อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

เมื่อพิจารณาอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ จากกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น 173 ราย พบว่า ภาพลักษณ์การที่ สทอภ. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นหน่วยงานของรัฐ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.82 รองลงมา คือ มีความคิดเห็นว่าการที่ สทอภ. มีภาพลักษณ์ที่ดี ไม่มีข่าวเสียหาย มีผลทำให้ต้องการใช้บริการและผลิตภัณฑ์มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 31.21 และการที่เป็นหน่วยงานที่จัดหาข้อมูลและสนับสนุนข้อมูล ด้านภูมิสารสนเทศที่สำคัญโดยเฉพาะภาพถ่ายดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 9.83 ซึ่งภาพลักษณ์เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการทั้ง 5 กลุ่ม

7. การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform)

เมื่อพิจารณาการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD ของ สทอภ. พบว่าผู้รับบริการทั้งหมด รู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD คิดเป็นร้อยละ 46.95 และไม่รู้จักรู้ คิดเป็นร้อยละ 53.05 และกลุ่มผู้รับบริการที่รู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD เคยใช้แพลตฟอร์มดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 81.00 และไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 19.00 โดยผู้ที่เคยใช้มีความพึงพอใจในภาพรวม 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.86 ซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดในด้าน การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 4.67 คะแนน รองลงมา คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน 4.62 คะแนน และข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม 4.59 คะแนน

นอกจากนี้ ผู้รับบริการที่มีคะแนนความพึงพอใจได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมสำหรับการให้คะแนน 1-3 คะแนน โดยเห็นว่าการใช้งานยังค่อนข้างไม่เสถียร ใช้งานยาก และข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ยังมีความหลากหลายน้อย

8. ข้อเสนอแนะ ปัญหาที่พบและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะ ปัญหาที่พบและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการ
1. ข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลสารสนเทศ 1) ราคาข้อมูลสูง	1) มีการปรับราคาค่าบริการลง 2) เพิ่มความละเอียดชัดเจนในการแสดงผลข้อมูล เช่น เส้นทางคมนาคม แผนที่ผังเมือง 3) เพิ่มรูปแบบวิธีการสั่งซื้อให้มีบริการสั่งซื้อทางออนไลน์ได้ 4) เพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรได้มีทักษะต่าง ๆ เพื่อ การตอบข้อคำถามของลูกค้าได้เข้าใจง่าย ให้บริการ อย่างรวดเร็ว เตรียมความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ แนะนำการใช้งานต่าง ๆ
2. การถ่ายทอดองค์ความรู้ 1) เนื้อหายังไม่ละเอียด ชัดเจน 2) มีราคาสูง	1) พัฒนาออกแบบเนื้อหาให้ครอบคลุม มีความละเอียด ชัดเจน และให้สอดคล้องกับผู้เข้ารับการอบรม มีวิทยากร ที่มีความเชี่ยวชาญในหัวข้อที่จัดอบรมเพิ่มเติมหลักสูตรการอบรมเทคโนโลยี ดาวเทียม ภูมิสารสนเทศ การบริการพื้นที่ ให้ครอบคลุมทั้งกลุ่มผู้ใช้งานเริ่มต้นและผู้บริหาร รวมถึง จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง และครอบคลุม กลุ่มผู้ใช้บริการทุกระดับ 2) ควรให้มีการปรับลดราคาลง เพื่อกระตุ้นให้ผู้สนใจ มีโอกาสเข้าร่วมมากขึ้นหรือสามารถเข้าถึงได้ง่ายในทุกกลุ่ม ซึ่งจะเป็นประโยชน์สูงสุดทั้งด้านราคาและคุณภาพของเนื้อหาและข้อมูลที่จะได้รับ
3. การบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ 1) ระบบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันไม่ค่อยเสถียร อัปเดตข้อมูลล่าช้า 2) การบริการไม่ครอบคลุม; มีเฉพาะบางกลุ่มไม่ครอบคลุมทั่วไป 3) การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานค่อนข้างน้อย ข้อมูลยังไม่หลากหลาย และยังไม่ชัดเจน 4) ไม่ค่อยเข้าใจ ใช้ภาษายากเกินไป 5) เจ้าหน้าที่ ไม่เอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ 6) ยังไม่มีการแจ้งเมื่อมีการอัปเดตข้อมูล	1) พัฒนาระบบเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน ให้มีความทันสมัย เพิ่มเซิร์ฟเวอร์เพื่อรองรับผู้ใช้ในระบบ และออกแบบให้ง่าย ต่อการใช้งานมากขึ้น นำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบระเบียบ หรือมีทางเลือกในการค้นหาข้อมูลที่ง่าย และหลายรูปแบบ ให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็วตรงตามขอบเขตที่ต้องการ และมีข้อมูลนำเสนอที่หลากหลาย 2) เพิ่มการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้มากขึ้น ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สื่อออนไลน์ รวมถึง นำเสนอข้อมูลข่าวสารสำหรับเด็กและเยาวชนเพื่อให้เกิดการ

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการ
7) ผลลัพธ์บางชนิดมีค่าใช้จ่ายในการนำไปใช้งาน	เรียนรู้มากขึ้น โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อาจมี ภาพประกอบ หรือวิดีโอประกอบ เพื่อดึงดูดความสนใจ 3) เพิ่มทักษะด้านการให้บริการ (Service mind) ของบุคลากร หรือจัดให้มีการอบรมพัฒนาทักษะ การสื่อสาร ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อสามารถตอบคำถาม ข้อสงสัย หรือปัญหาของ ผู้รับบริการ ได้อย่างสุภาพ เป็นมิตร และชัดเจน สามารถ จัดการกับปัญหา และข้อร้องเรียน ที่อาจจะเกิดขึ้นของ ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว 4) ควรมีการอัปเดตข้อมูลการนำเสนอในเว็บไซต์หรือ แอปพลิเคชันให้สม่ำเสมอ ตามทันสถานการณ์ปัจจุบัน หรือ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ขึ้น รวมถึงมีคู่มือหรือจัด อบรมเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันและข้อจำกัดต่าง ๆ
4. บริการงานห้องปฏิบัติการทดสอบ	1) ส่งเสริมการจัดกิจกรรม เช่น งานวันเด็ก เพื่อให้เด็กและเยาวชนรุ่นใหม่ เข้าถึงภารกิจและผลิตภัณฑ์ของ สทอภ. เพิ่มขึ้น รวมถึงมีการทดสอบเกี่ยวกับเครื่องบินมากขึ้น
5. บริการที่ปรึกษาโครงการ 1) ขั้นตอนการทำสัญญาโครงการค่อนข้างใช้เวลา 2) ส่งมอบงานไม่ตรงเวลา 3) ความแม่นยำของรายงานคาดการณ์ปริมาณน้อย 4) เปอร์เซ็นความถูกต้องของการแปลภาพถ่าย 5) เนื่องจากมีความคาดเคลื่อนด้านเวลาของดาวเทียม ทำให้นำข้อมูลไปใช้ได้ไม่ทันตามช่วงเวลาที่ต้องการใช้ได้ 6) ราคาสูงเกินความคาดหวัง 7) คาดหวังการใช้ข้อมูลปริมาณน้อยคงเหลือตามรอบทุก ๆ 15 วัน แต่ในการ process รายงานใช้เวลา ประมาณ 20 วัน	1) มีแนวทางในการลดขั้นตอนเวลาทำงานที่ไม่จำเป็น ปรับ วิธีการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพใน การแสดงผล รายงานให้สามารถจัดทำรายงานได้เร็วขึ้น และส่งมอบงานได้ตรงตามสัญญาและเวลา วางแผนขอบเขตงานและจัดสรรเวลาอย่างชัดเจน 2) เพิ่มความแม่นยำ และความถูกต้องในการรายงานข้อมูล อาจมีการลงทวนสอบพื้นที่จริงควบคู่กับการแปลภาพถ่าย รวมถึงปรับปรุงโมเดลคาดการณ์ให้แม่นยำขึ้น 3) ราคาที่ยังค่อนข้างสูง เสนอให้มีการปรับลดราคาตามความเหมาะสม

คำนำ

รายงานผลการสำรวจรายงานผลความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อการผลิตภัณฑ์ และบริการทั้งหมดของ สทอภ. และเพื่อสำรวจและประเมินความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการ การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานในการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ และผู้รับบริการ สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ทั้ง 5 กลุ่ม ที่สละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

กันยายน พ.ศ. 2567

สารบัญ

คำนำ.....	ณ
สารบัญ	ด
สารบัญภาพ	ด
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 : บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	2
1.4 กลุ่มเป้าหมาย	3
บทที่ 2: วิธีการศึกษาและแนวทางการดำเนินงาน	4
2.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ	4
2.2 แนวคิดการจัดทำเกณฑ์การประเมินคุณภาพด้านการให้บริการ.....	6
2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10
2.4 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง.....	17
บทที่ 3: แผนการดำเนินงานและการส่งมอบงาน	23
3.1 แผนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาดำเนินงาน.....	23
บทที่ 4: ผลการสำรวจ.....	25
บทที่ 5 : บทสรุปและข้อเสนอแนะ	127
ภาคผนวก	134

สารบัญภาพ

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทอภ.	5
แผนภาพที่ 2 แนวทางการศึกษาและประเมินคุณภาพการให้บริการของ สทอภ.	9
แผนภาพที่ 3 แนวคิดการประเมินความภักดี	15
แผนภาพที่ 4 แบบจำลองวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจ	16
แผนภาพที่ 5 ขนาดตัวอย่างที่กำหนดตามวิธีของ TARO YAMANE	17

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง	18
ตารางที่ 2 แผนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาดำเนินงาน.....	23
ตารางที่ 3 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.	26
ตารางที่ 4 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ	27
ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.	28
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและร้อยละพฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.	29
ตารางที่ 7 ร้อยละช่องทางการความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.....	30
ตารางที่ 8 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้.....	30
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.	31
ตารางที่ 10 คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของ สทอภ.....	31
ตารางที่ 11 ร้อยละพฤติกรรมกรรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD.....	32
ตารางที่ 12 ร้อยละพฤติกรรมกรใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD.....	33
ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD	34
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและร้อยละประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2.....	34
ตารางที่ 15 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ....	36
ตารางที่ 16 ร้อยละพฤติกรรมกรใช้บริการข้อมูลจากดาวเทียมและภูมิสารสนเทศที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการ ของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	37
ตารางที่ 17 ร้อยละพฤติกรรมกรใช้บริการซื้อข้อมูลภูมิสารสนเทศ เช่น ข้อมูลพื้นที่น้ำท่วม พื้นที่เพาะปลูก พืชเศรษฐกิจ พื้นที่สีเขียวจากแหล่งอื่น ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....	37
ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและร้อยละพฤติกรรมกรรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ	39
ตารางที่ 19 ร้อยละช่องทางการสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ	40
ตารางที่ 20 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูล ภูมิสารสนเทศ.....	40

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูล ภูมิสารสนเทศ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน	41
ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจาก ดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	42
ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจาก ดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	43
ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการ ข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	43
ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพ ของผลิตภัณฑ์/บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	44
ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ	45
ตารางที่ 27 ร้อยละประเภทข้อมูลที่สนใจของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....	46
ตารางที่ 28 ร้อยละลักษณะความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร) ของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ	46
ตารางที่ 29 ร้อยละรูปแบบการให้บริการที่ต้องการของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูล ภูมิสารสนเทศ.....	46
ตารางที่ 30 ร้อยละความประสงค์ที่จะนำข้อมูลจากดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ	47
ตารางที่ 31 ร้อยละสิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ SOLUTION หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ ความต้องการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....	48
ตารางที่ 32 ร้อยละพฤติกรรมกรู้อักแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูล ภูมิสารสนเทศ.....	48
ตารางที่ 33 ร้อยละพฤติกรรมกรู้อักแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ	49
ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการ ข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	49

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

ตารางที่ 35 ร้อยละข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อแพลตฟอร์ม AWAGAD (DIGITAL SERVICE PLATFORM) ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....	50
ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....	50
ตารางที่ 37 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	51
ตารางที่ 38 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	51
ตารางที่ 39 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....	52
ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....	52
ตารางที่ 41 คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....	53
ตารางที่ 42 ร้อยละพฤติกรรมที่จะใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูล ภูมิสารสนเทศ.....	53
ตารางที่ 43 ร้อยละรูปแบบของการให้บริการที่ต้องการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ	53
ตารางที่ 44 ร้อยละการเข้าใช้บริการหลักสูตรฝึกอบรมของ สทอภ. ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	54
ตารางที่ 45 ร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	55
ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	56
ตารางที่ 47 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	57
ตารางที่ 48 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	57
ตารางที่ 49 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน.....	58
ตารางที่ 50 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการ การถ่ายทอดองค์ความรู้.....	59
ตารางที่ 51 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการ การถ่ายทอดองค์ความรู้.....	60

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

ตารางที่ 52 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ ของผู้รับบริการ การถ่ายทอดองค์ความรู้.....	61
ตารางที่ 53 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการ การถ่ายทอดองค์ความรู้.....	62
ตารางที่ 54 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	62
ตารางที่ 55 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	63
ตารางที่ 56 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการส่งเสริมการขาย ของผู้รับบริการ การถ่ายทอดองค์ความรู้.....	64
ตารางที่ 57 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ...	65
ตารางที่ 58 ร้อยละข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	65
ตารางที่ 59 ร้อยละระดับหลักสูตรที่ต้องการอบรมจาก สทอภ. ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	66
ตารางที่ 60 ร้อยละผลิตภัณฑ์ SOLUTION หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม จาก สทอภ. ของผู้รับบริการ การถ่ายทอดองค์ความรู้.....	66
ตารางที่ 61 ร้อยละพฤติกรรมการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	67
ตารางที่ 62 ร้อยละพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	67
ตารางที่ 63 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	68
ตารางที่ 64 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อแพลตฟอร์ม AWAGAD (DIGITAL SERVICE PLATFORM) ของผู้รับบริการ การถ่ายทอดองค์ความรู้.....	69
ตารางที่ 65 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อการกิจและสาธารณสุขของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	69
ตารางที่ 66 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อการกิจ ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	70
ตารางที่ 67 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณสุข ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	71
ตารางที่ 68 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	71
ตารางที่ 69 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้	72

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ ประจำปี 2567

ตารางที่ 70 คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	72
ตารางที่ 71 ร้อยละพฤติกรรมที่จะใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	73
ตารางที่ 72 ร้อยละรูปแบบของการให้บริการที่ต้องการ ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....	73
ตารางที่ 73 ร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับ การ ใช้บริการของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	74
ตารางที่ 74 ค่าเฉลี่ยและร้อยละพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	76
ตารางที่ 75 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	77
ตารางที่ 76 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	77
ตารางที่ 77 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน.....	78
ตารางที่ 78 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	79
ตารางที่ 79 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	80
ตารางที่ 80 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	81
ตารางที่ 81 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของ ผลิตภัณฑ์/บริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	82
ตารางที่ 82 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	83
ตารางที่ 83 ร้อยละข้อเสนอแนะต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	84
ตารางที่ 84 ร้อยละผลิตภัณฑ์ SOLUTION หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม จาก สทอภ. ของผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	86
ตารางที่ 85 ร้อยละพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	87
ตารางที่ 86 ร้อยละพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	87
ตารางที่ 87 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	88

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

ตารางที่ 88 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อแพลตฟอร์ม AWAGAD (DIGITAL SERVICE PLATFORM) ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	89
ตารางที่ 89 ร้อยละข้อเสนอแนะต่อการให้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (DIGITAL SERVICE PLATFORM) ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	89
ตารางที่ 90 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อการกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	90
ตารางที่ 91 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อการกิจ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	90
ตารางที่ 92 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	91
ตารางที่ 93 ร้อยละผู้ที่มีความคิดเห็นน้อยถึงน้อยที่สุดของประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2 ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	91
ตารางที่ 94 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ และบริการของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	92
ตารางที่ 95 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์.....	93
ตารางที่ 96 ร้อยละผู้ที่มีความเห็นน้อยต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	93
ตารางที่ 97 คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์	93
ตารางที่ 98 ร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบอื่นที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB).....	94
ตารางที่ 99 ค่าเฉลี่ยและร้อยละพฤติกรรมกรรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB).....	95
ตารางที่ 100 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB).....	96
ตารางที่ 101 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB).....	96
ตารางที่ 102 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB).....	97
ตารางที่ 103 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB)	98
ตารางที่ 104 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB)	99

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

ตารางที่ 105 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB).....	100
ตารางที่ 106 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB).....	100
ตารางที่ 107 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB).....	101
ตารางที่ 108 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของ ผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB).....	102
ตารางที่ 109 ร้อยละผลิตภัณฑ์ SOLUTION หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม จาก สทอภ. ของผู้รับบริการ ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB).....	102
ตารางที่ 110 ร้อยละพฤติกรรมกรู๊จกแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB)....	103
ตารางที่ 111 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB).....	103
ตารางที่ 112 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB)..	104
ตารางที่ 113 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB).....	104
ตารางที่ 114 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ และบริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB).....	104
ตารางที่ 115 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB)	105
ตารางที่ 116 คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI LAB)	105
ตารางที่ 117 ร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการที่ปรึกษาโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ.....	106
ตารางที่ 118 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมกรู๊จกข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	107
ตารางที่ 119 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	108
ตารางที่ 120 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	108
ตารางที่ 121 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำแนกตาม หัวข้อที่ประเมิน	109

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

ตารางที่ 122 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการ ที่ปรึกษาโครงการ	110
ตารางที่ 123 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการ ที่ปรึกษาโครงการ	111
ตารางที่ 124 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	112
ตารางที่ 125 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	112
ตารางที่ 126 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	113
ตารางที่ 127 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการที่ปรึกษาโครงการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	114
ตารางที่ 128 ร้อยละข้อเสนอแนะต่อการให้บริการบริการที่ปรึกษาโครงการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	115
ตารางที่ 129 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ จาก สทอภ. ของผู้รับ บริการที่ปรึกษาโครงการ	116
ตารางที่ 130 ร้อยละผลิตภัณฑ์ SOLUTION หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม จาก สทอภ. ของผู้รับบริการ ที่ปรึกษาโครงการ	116
ตารางที่ 131 ร้อยละพฤติกรรมความรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	117
ตารางที่ 132 ร้อยละพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	117
ตารางที่ 133 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	118
ตารางที่ 134 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	118
ตารางที่ 135 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	119
ตารางที่ 136 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	119
ตารางที่ 137 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ และบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	120
ตารางที่ 138 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	120
ตารางที่ 139 คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	121

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

ตารางที่ 140 ร้อยละพฤติกรรมที่จะใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ.....	121
ตารางที่ 141 ร้อยละรูปแบบของการให้บริการที่ต้องการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ.....	121
ตารางที่ 142 สิ่งประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา / ปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา....	123
ตารางที่ 143 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ.....	131

บทที่ 1 : บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. เป็นหน่วยงานของรัฐในรูปแบบองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศให้เป็นความรู้ที่ไร้พรมแดน และเกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลจากดาวเทียม และเป็นศูนย์ข้อมูลทรัพยากรธรรมชาติจากข้อมูล ดาวเทียม รวมทั้งบริการให้คำปรึกษา และพัฒนาบุคลากร ด้านการสำรวจข้อมูลระยะไกล และภูมิสารสนเทศ ตลอดจนดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศ สทอภ. เป็นหน่วยงานของรัฐเพียงแห่งเดียวในประเทศไทยที่ให้บริการภูมิสารสนเทศครบวงจร ดังนั้น การส่งเสริมภาพลักษณ์ และประชาสัมพันธ์ องค์การที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้ สาธารณชนเกิดการยอมรับเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทอภ. จึงเป็นสิ่งที่สำคัญไม่น้อยกว่าการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริการ

ทั้งนี้ สทอภ. จึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567” เพื่อศึกษา สถานภาพ พฤติกรรม และทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์บริการความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ. ซึ่งจะส่งผลให้งานบริการมีทิศทางที่ชัดเจน สามารถนำไปพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. ให้เกิด ประสิทธิภาพ สูงสุด นอกจากนี้ ผลจากการดำเนินโครงการ และข้อเสนอแนะจะนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อจัดทำ แผนการตลาด และพัฒนาธุรกิจ รวมทั้งการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์การที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อย่างเป็น รูปธรรม และมีประสิทธิภาพต่อไป

ซึ่งบริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดทำโครงการฯ ดังกล่าว จึงได้นำเสนอ วิธีการและแนวทางที่จะใช้ในการดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567 ซึ่งมีรายละเอียดตามที่จะนำเสนอในลำดับถัดไป

1.2 วัตถุประสงค์

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

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

โครงการนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินศักยภาพการเติบโตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยจะจัดทำแผนการดำเนินงานและศึกษาวิเคราะห์ภายใต้ขอบเขตที่กำหนด ดังนี้

- 1.3.1 จัดทำแผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567
- 1.3.2 ร่างแบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567
- 1.3.3 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของปีที่ผ่านมาเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน
- 1.3.4 ออกแบบวิธีการสำรวจ ตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานสากล
- 1.3.5 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานสากล
- 1.3.6 สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพงานบริการของ สทอภ. โดยมีรายละเอียดการสำรวจ ดังนี้
 - ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม และจำแนกตามผลิตภัณฑ์
 - ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ
 - ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ และงานบริการหลัก ของ สทอภ.
 - ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
 - ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ
 - ผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ สทอภ. ให้บริการเป็นประโยชน์ต่อภารกิจของผู้รับบริการ
 - ผลิตภัณฑ์และบริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพแก่งานตามภารกิจของหน่วยงาน
 - การรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.
 - ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานของ สทอภ.
 - ความคิดเห็นที่มีต่อผลของการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของ สทอภ. ประจำปี 2567
- 1.3.7 ศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ

1.3.8 จัดกิจกรรมวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลจากดาวเทียม เพื่อสัมภาษณ์ในเชิงลึก โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมไม่ต่ำกว่า 10 คน จำนวน 1 ครั้ง ในรูปแบบการผสมผสานระหว่างการประชุมแบบพบเจอตัวและเห็นหน้ากัน กับการประชุมทางไกล (Hybrid meeting)

1.3.9 นำผลประเมินที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาตลาดและธุรกิจของ สทอภ. เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

1.3.10 จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ และรายงานข้อเสนอเพื่อการพัฒนาคุณภาพ การปฏิบัติงาน/การให้บริการ ของ สทอภ. ในรูปแบบรายงาน ไฟล์ดิจิทัล และ PowerPoint หรือ ส่งในรูปแบบ URL Canva

1.3.11 เข้าร่วมชี้แจงผลงาน หรือนำเสนอผลงานในที่ประชุม และ/หรือการสัมมนา ที่เกี่ยวข้องตามที่ สทอภ. ร้องขอ

1.4 กลุ่มเป้าหมาย

การสำรวจเชิงปริมาณ กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ คือ ผู้รับบริการตั้งแต่เดือนเมษายน 2566 - เดือนมีนาคม 2567 ของ สทอภ. จำนวนไม่ต่ำกว่า 200 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- หน่วยงานของรัฐ
- สถาบันการศึกษา
- บริษัทเอกชน
- บุคคลทั่วไป

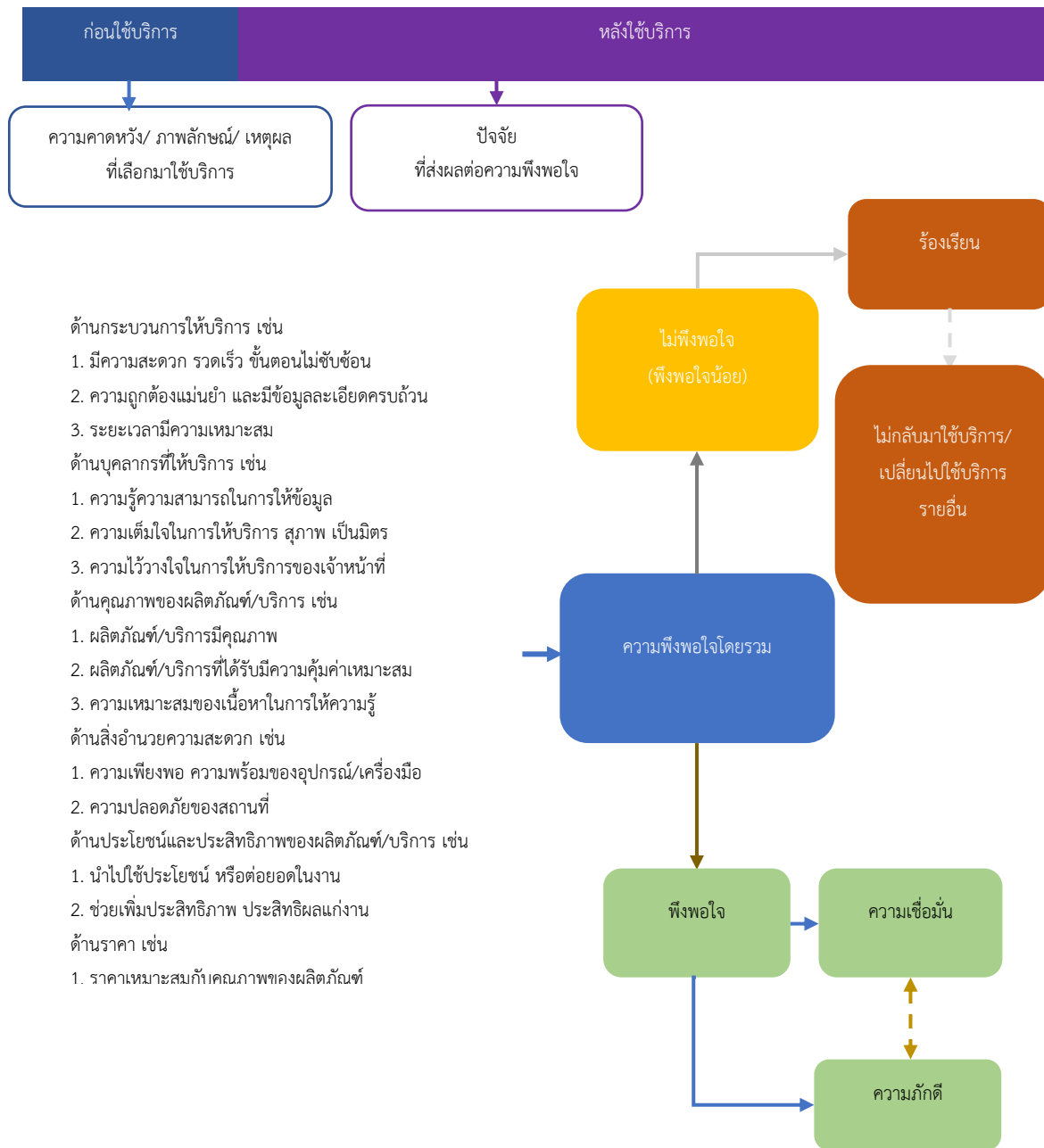
การสำรวจเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายจะคัดเลือกมาจาก รายชื่อของการสำรวจเชิงปริมาณ หรือตามรายชื่อที่ ทาง สทอภ. จัดเตรียมให้ จำนวน 10 ราย

บทที่ 2: วิธีการศึกษาและแนวทางการดำเนินงาน

2.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

เพื่อให้การดำเนินงานโครงการฯ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ครบถ้วน จึงได้ทำการกำหนดกรอบแนวคิดตามแนวทางการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ. เริ่มตั้งแต่ก่อนมาใช้บริการที่จะสะท้อนถึงความหวังในปัจจัยการให้ผลิตภัณฑ์/ บริการด้านต่างๆ รวมถึงการรับรู้ ทักษะคติที่มีต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานของ สทอภ. หลังจากนั้น เมื่อมาใช้บริการแล้ว สะท้อนผลผ่านความรู้สึกรู้สึก/ ทักษะคติความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจตามปัจจัยการใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการในเรื่องนั้นๆ และสุดท้ายจะส่งผลไปถึงความผูกพัน ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ และการมาใช้บริการต่อไปกับ สทอภ. โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาโครงการฯ เบื้องต้นที่ปรึกษาได้นำเสนอไว้ดังนี้

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทอภ.

2.2 แนวคิดการจัดทำเกณฑ์การประเมินคุณภาพด้านการให้บริการ

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

1) การพัฒนากระบวนการจัดการข้อมูลเพื่อการประเมินผล (Information Management for Performance Evaluation)

เพื่อให้เกิดการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ที่ปรึกษาจะทำการทบทวนและจัดทำคู่มือแนวทางของดัชนีวัดผล หรือพจนานุกรมดัชนีวัดผลการดำเนินงาน รวมถึงการทบทวนผลการสำรวจความพึงพอใจ และพัฒนาการให้บริการ ปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการ ข้อมูลการวัดผลการดำเนินงาน ซึ่งระบบ การวัดผลงานจะมีประสิทธิภาพได้เท่าที่ข้อมูลผลการดำเนินงาน จะสามารถนำเสนอต่อผู้ใช้งาน การพัฒนากลไก การเก็บข้อมูลของระบบการวัดผลการดำเนินงานที่ดี ขององค์กรย่อมจะส่งผลให้ข้อมูลการวัดผลการดำเนินงาน มีความน่าเชื่อถือ และมีความสม่ำเสมอ โดยที่ปรึกษาจะทำการทบทวนและจัดทำ Measurement Instruction เพื่อให้เป็นคู่มือการดำเนินงานด้าน ข้อมูลการวัดผลตามดัชนี เพื่อแสดงรายละเอียดทั้งหลายที่เกี่ยวข้อง กับดัชนีวัดผลแต่ละตัว และเป็นการยืนยัน ความเข้าใจร่วมกันของคณะทำงานของ สทอภ. และคณะผู้วิจัย ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้น ดังนี้

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

(10) ค่าฐาน (Baseline)

(11) พื้นฐานที่มาของค่าฐาน (Basis for Baseline)

(12) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดัชนีวัดผล (KPI Stakeholder and Driver)

2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกระบวนการให้บริการ

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

ที่ปรึกษาจะทำการศึกษาทบทวนความสัมพันธ์เชื่อมโยงกระบวนการให้บริการ ที่จะทำการประเมินตามขอบเขตการดำเนินข้อ 4 ใน TOR ได้แก่ กระบวนการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ ผลิตภัณฑ์/ บริการหลัก ภาพรวมการให้บริการของ สทอภ. ตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์/ บริการ และความภักดีของผู้รับบริการ รวมถึงความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์การดำเนินงาน และดำเนินการวิเคราะห์ กำหนดค่าน้ำหนักความสำคัญของดัชนีวัดผล ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ รวมทั้งคณะทำงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของ สทอภ.

นอกจากนั้น ที่ปรึกษาจะทำการทบทวนดัชนีวัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่มาจากผลการสำรวจในปีที่ผ่านมา ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก และการปรับปรุงราคาผลิตภัณฑ์มาตรฐาน หรือแม้กระทั่งความผิดพลาดที่ได้รับการแก้ไขแล้ว โดยปัจจัยที่ควรนำมาพิจารณา มีดังนี้

- ครอบคลุมการเชื่อมโยงระหว่างวิสัยทัศน์ พันธกิจ ลงไปจนถึงระดับกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายการให้บริการที่ผู้รับบริการจะพึงพอใจ เกิดความเชื่อมั่น และภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ

- ได้ทำการวัดสิ่งที่องค์กรต้องการวัดหรือไม่
- กลไกการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นทำงานได้อย่างที่ต้องการหรือไม่
- ส่วนการนำเสนอข้อมูลนั้นทำงานได้อย่างที่ต้องการหรือไม่
- ศึกษาว่าการวัดผลการดำเนินงานนั้นทำงานได้ดีหรือไม่
- สามารถสนับสนุนการทำงานต่างๆ ที่ผู้ใช้ต้องการได้หรือไม่

3) การรวบรวมข้อมูลผลการสำรวจ และสถิติของ สทอภ.

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

(1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงภายใน (Internal Validity) เป็นการศึกษาถึงระบบข้อมูลที่ทำให้การจับเก็บเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงภายใน ซึ่งจะต้องกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของรายละเอียดกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามดัชนีวัดผล

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

- การกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของดัชนีวัดต้องถูกต้องชัดเจนตรงความเป็นจริง
- การเก็บรวบรวมข้อมูลต้องมีกระบวนการที่ดีและถูกต้อง
- เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลต้องเป็นเครื่องมือที่มีคุณสมบัติที่ดี
- กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลต้องถูกต้องตามหลักการ

4) การศึกษาถึงทิศทางแนวโน้มของผลการดำเนินงานตามกรอบการสำรวจความพึงพอใจ

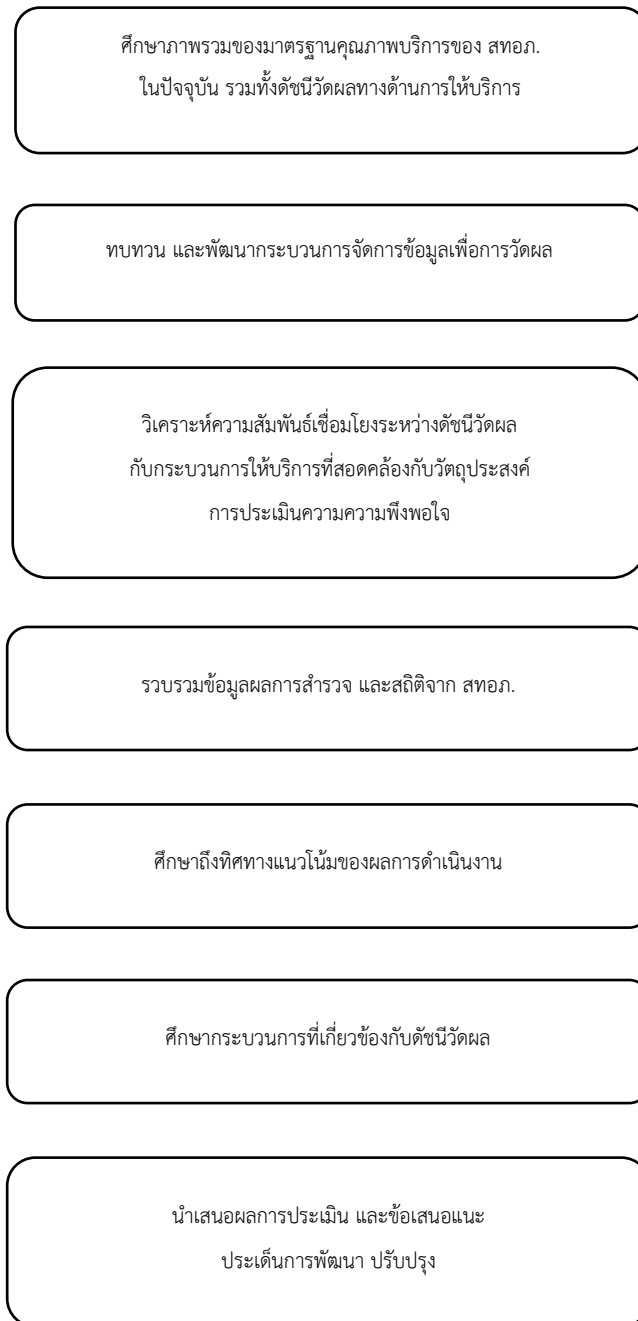
ที่ปรึกษาจะทำการศึกษาทิศทางแนวโน้มของผลการดำเนินงาน โดยศึกษาย้อนหลังตามข้อมูลทางสถิติที่มีแต่ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี ตามดัชนีวัดผลแต่ละตัว รวมทั้งการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานปัจจุบันกับเกณฑ์มาตรฐาน และเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้หรือตกลงไว้ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

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

5) การศึกษา สํารวจ และวิเคราะห์กระบวนการและแนวทางที่เกี่ยวข้องกับดัชนีวัดผล

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

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567



แผนภาพที่ 2 แนวทางการศึกษาและประเมินคุณภาพการให้บริการของ สทอภ.

2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.3.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์

การศึกษาครั้งนี้คณะที่ปรึกษาได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ที่จะไปสู่ความเชื่อมั่น และความภักดี โดยอาศัยพื้นฐานแนวคิด ทฤษฎีทางด้านความพึงพอใจ และการบริการ เป็นแนวคิดหลักในการดำเนินงาน โดยความพึงพอใจ มีความหมายทางด้านจิตวิทยา ว่าเป็นความรู้สึกของผู้อื่นที่มารับบริการต่อสถานที่บริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้น ๆ (Chaplin, 1975) จึงเห็นได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของทัศนคติ หรือความรู้สึก ซึ่ง Victor H. Vroom (1964) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นเป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นเป็นสภาพความไม่พึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ในมิติบริการสาธารณะ¹ ได้มีการให้คำนิยามไว้อย่างชัดเจนว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกของประชาชนต่อสิ่งแวดล้อม หรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินผล โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะชั่วคราวหรือชั่วลบ หรือไม่มีปฏิกริยาใด ๆ ซึ่งหากเราจะแยกความพึงพอใจ ออกมาจะพบว่าความพึงพอใจประกอบด้วยอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติ ดังนั้น การพิจารณาความหมายของความพึงพอใจ จึงจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับเรื่องของทัศนคติ โดยอาจจะพิจารณาในองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

1) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component)

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

2) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component)

เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเข้ามา ประมวลผล ตีความ และเกิดเป็นการรับรู้ และสร้างความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคล หรือสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นการพิจารณาที่มาของทัศนคติ ออกมาว่าถูกต้อง หรือไม่ถูกต้อง ดีหรือไม่ดี เป็นต้น

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component)

เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ “ความพึงพอใจ” จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลได้เสมอไป

¹ สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2537)

ดังนั้น ความพึงพอใจ เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินผล โดยบ่งบอกถึงทิศทางการประเมินผลว่าเป็นไปในทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อ สิ่งเร้า/สิ่งกระตุ้นนั้น ๆ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการนั้น สามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ เกี่ยวกับความคาดหวังอีกได้เช่นกัน ความพึงพอใจจากการรับบริการนั้น หมายถึง ระยะห่างของความคาดหวังกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง ดังนั้น หากการบริการต่ำกว่าที่คาดหวังไว้อย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ยิ่งระยะห่างมีมากเท่าใดความไม่พึงพอใจก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น²

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

1) ความคาดหวังเฉพาะ (Specific expectancies) สะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในอดีต

2) ความคาดหวังทั่วไป (General expectance) เป็นผลรวมของประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน

อย่างไรก็ตาม ในมิติของคุณภาพมาตรฐานการบริการนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่มีผลอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยความคาดหวังของผู้รับบริการที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นจาก³

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

ในบางครั้งความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีมากเกินไป ซึ่งเกิดจากการรับรู้ (Perception) ที่คลาดเคลื่อน ผนวกกับสถานการณ์แวดล้อม ณ เวลานั้น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจไปเองว่า

² Beckwith, 2003

³ วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2539)

ผู้ให้บริการต้องมีตัวอย่างนั้น จึงเกิดความคาดหวังที่สูงเกินกว่าปกติ หรือเกินความปกติที่สมเหตุสมผล ซึ่งเมื่อได้รับการบริการในระดับปกติจึงอาจจะรู้สึกไม่พึงพอใจได้

เนื่องจากลักษณะของการบริการ จะเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ที่นำเสนอจากฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งในเชิงกระบวนการ การบริการจะหมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ๆ โดยที่บริการเป็นสิ่งสัมผัสและแตะต้องไม่ได้ อีกทั้งสูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นโดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีที่บริการนั้นมีขึ้น และมีความหมายเป็นชุดของกิจกรรมที่เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการหรือผู้รับบริการ มีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ โดยที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ว่าคุณภาพของการบริการนั้นดีหรือไม่ เป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการจับต้อง รับรู้ หรือสัมผัสได้ ซึ่งเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (Expected quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถพิจารณาได้โดยอาศัยหลัก 6 ประการ ดังนี้

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

ปัจจัยคุณภาพบริการ ประกอบด้วย

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

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

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

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

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

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

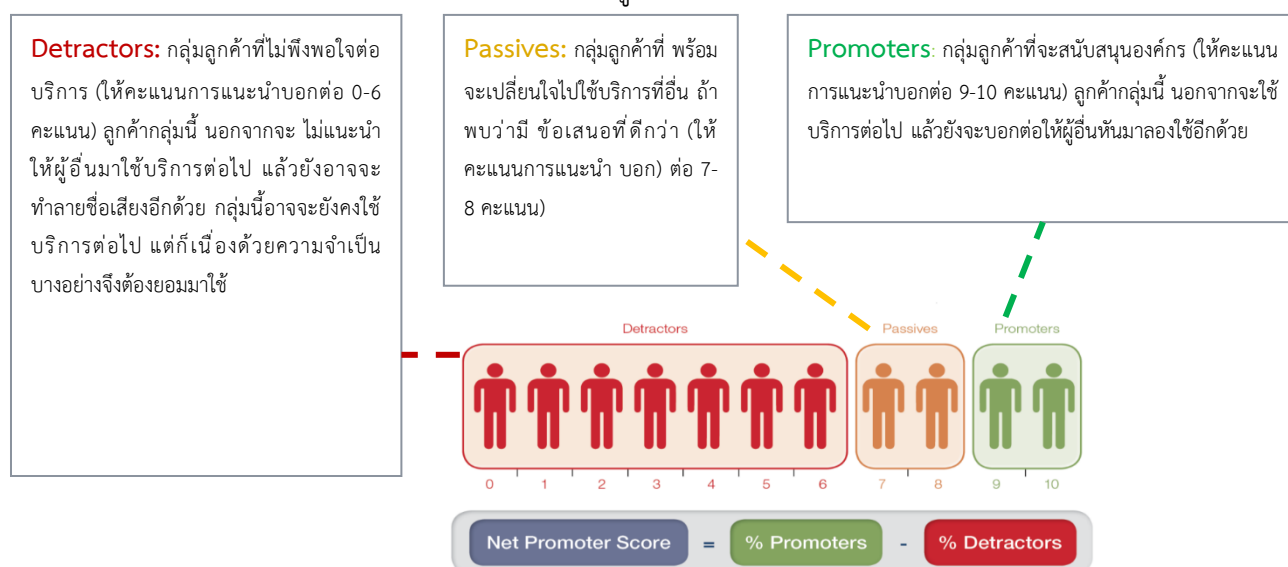
2.3.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี

นอกจากนี้ ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบอกต่อ มาทำการวิเคราะห์ ประกอบกับความพึงพอใจด้วย โดยคะแนนที่ได้จากการศึกษาในเรื่องแนวโน้มการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ สามารถนำมาใช้คำนวณหาค่า NPS ซึ่งจะเป็นค่าที่บ่งบอกถึงระดับผู้มาใช้บริการที่ สทอภ. ว่าโดยรวมแล้วมี ผู้ที่เป็นผู้สนับสนุน สทอภ. อยู่ในสัดส่วนสูงมากน้อยแค่ไหน (Promoter) ซึ่งเมื่อนำมาหักลบกับสัดส่วนของผู้ที่เป็น Detractor แล้วจะได้จำนวนของผู้ที่เป็น Net Promoter โดยที่จำแนกกลุ่มของผู้ใช้บริการ ได้ดังนี้

- Detractor หรือกลุ่มที่ค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อบริการ (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 0-6 คะแนน) กลุ่มนี้ นอกจากจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการสทอภ. ต่อไปแล้ว ยังอาจจะทำลายชื่อเสียงอีกด้วย กลุ่มนี้อาจจะยังคงใช้บริการ สทอภ. ต่อไป แต่ก็เนื่องด้วยความเป็นบางอย่างจึงต้องมาใช้บริการ

- Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 7-8 คะแนน)

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



NPS เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดทางด้านความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าต่อองค์กร จากงานวิจัยพบว่า NPS มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร สามารถใช้เป็น **Benchmarking** ทั้งกับองค์กรตัวเองและองค์กรคู่แข่งได้

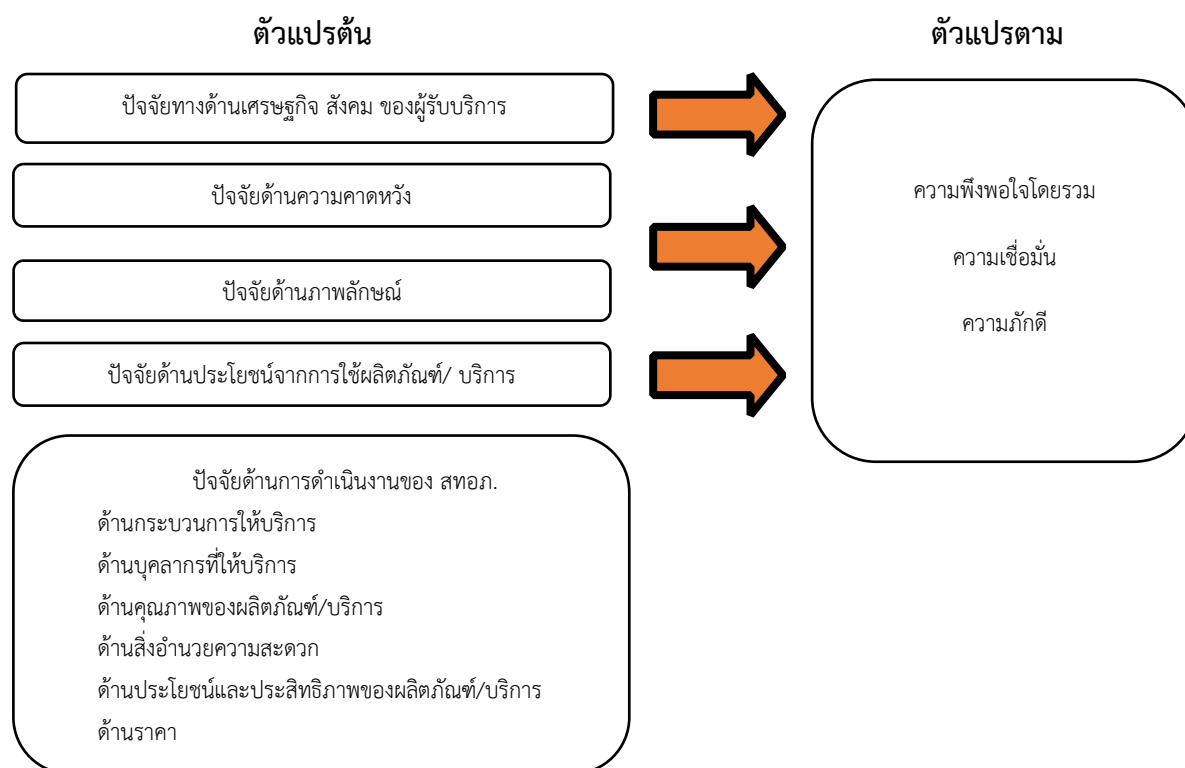
Net Promoter Score: พัฒนาขึ้นโดย Fred Reichheld จาก Bain & Company and Sat Metrix

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

แผนภาพที่ 3 แนวคิดการประเมินความภักดี

2.3.3 แบบจำลองการศึกษาความพึงพอใจของ สทอภ.

จากกรอบแนวคิด ทฤษฎี ดังกล่าว และการทบทวนเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานตามกระบวนการของ สทอภ. เบื้องต้นแล้ว ที่ปรึกษาจะทำการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อสำรวจจัดเก็บข้อมูลและพัฒนาแบบจำลองการศึกษาครั้งนี้ ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 4 แบบจำลองวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจ

แบบจำลองการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบริการ และผลิตภัณฑ์ของ สทอภ. โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น/ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ ความภักดี (ตัวแปรตาม) ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 5 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยทางด้านสังคม เศรษฐกิจของผู้รับบริการ อาชีพ ประเภทหน่วยงาน องค์กร ภารกิจ หน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยด้านความคาดหวัง อันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับจากการใช้บริการในมิติต่าง ๆ ปัจจัยด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อองค์กร ปัจจัยด้าน ประโยชน์ที่ได้รับ เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. ปัจจัยด้านการดำเนินงานของ สทอภ. ซึ่งสมมติฐานในการสำรวจ คือ ปัจจัยหลักทั้งหมดจะส่งผลต่อความเชื่อมั่น/ ความพึงพอใจในการบริการในมิติต่าง ๆ / ความภักดี (ตัวแปรตาม) ในแต่ละด้าน

2.4 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตามสัดส่วน (Proportional random sampling) ของกลุ่มผู้รับบริการจาก สทอภ. แต่ละกลุ่ม หลังจากนั้นจะทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามฐานข้อมูลรายชื่อที่ได้รับจากฐานข้อมูลผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2566 - เดือนมีนาคม 2567 จำนวน 213 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น เชิงปริมาณ จำนวน 213 ตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ จำนวน 10 ตัวอย่าง ได้แก่

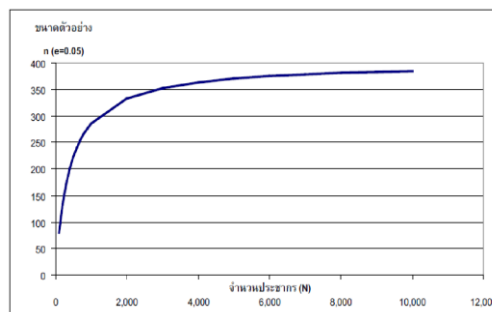
- 1) ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ (จำนวน 30 ตัวอย่าง)
- 2) ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ (จำนวน 92 ตัวอย่าง)
- 3) ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) (จำนวน 80 ตัวอย่าง)
- 4) ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) (จำนวน 2 ตัวอย่าง)
- 5) ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (จำนวน 9 ตัวอย่าง)

2.4.1 สำรวจเชิงปริมาณ การกำหนดตัวอย่างสำหรับการจัดเก็บข้อมูล หรือการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผลความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้บริการซึ่งมีจำนวนมาก จะกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้หลักเกณฑ์ทางสถิติโดยควบคุมค่าความคลาดเคลื่อนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และสุ่มตัวอย่างให้ได้ตามจำนวน ที่กำหนด

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

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

โดยที่ n = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้



แผนภาพที่ 5 ขนาดตัวอย่างที่กำหนดตามวิธีของ TARO YAMANE

ที่มา: วิเคราะห์โดยที่ปรึกษา

อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาประเมินผลครั้งนี้จะเป็นการกำหนดจำนวนตัวอย่าง เพื่อสุ่มเลือกตัวอย่างที่จะทำการสำรวจข้อมูลนั้นจะกำหนดให้มีการคัดเลือกให้กระจายครอบคลุมในมิติหรือชั้นภูมิต่าง ๆ ตามสัดส่วนของหน่วยรับการสำรวจแต่ละประเภท แต่อาจกำหนดให้จำนวนตัวอย่างในบางชั้นภูมิที่มีความสำคัญเป็นพิเศษมีสัดส่วนมากกว่าจำนวนตัวอย่างในชั้นภูมิอื่นได้ตามความเหมาะสม

แนวทางการกำหนดจำนวนตัวอย่างที่ทำการสำรวจ โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2566 - เดือนมีนาคม 2567 ซึ่งมีจำนวนรายชื่อผู้รับบริการจากฐานข้อมูลทั้งหมด 474 ราย และมีการสำรวจเพิ่มเติมผ่าน GISTDA Facebook 70 ราย สำหรับกลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) โดยมีจำนวนตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 213 ราย โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการดังนี้

ตารางที่ 1 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวนผู้รับบริการ ทั้งหมด (คน)	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ระดับความเชื่อมั่น (ร้อยละ)
1.ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ	60	30	87.09
2.ผู้รับบริการฝึกอบรมการถ่ายทอดองค์ความรู้	385	92	90.90
3.ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website)	85	80	97.29
4.ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)	2	2	100.00
5.ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ	12	9	83.33
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	544	213	94.66

2.4.2 สำรวจเชิงคุณภาพ สทอภ. คัดเลือกรายชื่อ จากกลุ่มผู้กลุ่มผู้รับบริการตามที่กำหนด เพื่อสัมภาษณ์ในเชิงลึก แบบสนทนากลุ่ม โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมไม่ต่ำกว่า 10 คน จำนวน 1 ครั้ง

2.4.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ในขั้นตอนการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ของ สทอภ. ครั้งนี้ มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 6 ขั้นตอน ดังนี้

1) พัฒนาแนวคิดการดำเนินงาน ทฤษฎีการประเมินระดับความพึงพอใจ

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

2) การพัฒนาแบบสอบถาม

ที่ปรึกษาจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสำรวจข้อมูลดังกล่าว โดยวิธีการสุ่มสำรวจที่สอดคล้องกับหลักการทางสถิติที่ได้นำเสนอไว้ และการจัดทำแบบสอบถามนั้นที่ปรึกษาจะคำนึงถึงประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

- (1) จัดสร้างตามกรอบโครงสร้างการประเมินที่กำหนดไว้สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. ซึ่งจะทำให้การสำรวจได้ครอบคลุมทุกประเด็น
- (2) ใช้ภาษาอย่างรัดกุมกระชับถูกต้องชัดเจนรอบคอบเพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน
- (3) ข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อต้องสามารถวัดผลตามที่กำหนดได้อย่างแท้จริง เพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพด้านความเที่ยงตรง
- (4) ถามเฉพาะประเด็นสำคัญมีประโยชน์สะท้อนถึงความเป็นไปของสิ่งที่ต้องการประเมิน
- (5) คำนึงถึงความถูกต้องตามหลักวิชาในการตั้งคำถามและสามารถหาคำตอบ ที่ถูกต้องตามหลักวิชาได้เช่นกัน
- (6) การจัดทำแบบสอบถามควรคำนึงถึงความสะดวกในการใช้ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเหมาะสมกับเวลาและกลุ่มเป้าหมายในการวัดและประเมินผล และแสดงรายละเอียดวิธีการดำเนินงานตามกิจกรรมต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในรายการข้อกำหนด (TOR) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นแนวทางการดำเนินงานที่ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการให้บริการที่ต้องดำเนินการตามที่กำหนดไว้

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

ร่างตัวอย่างแบบสอบถาม ได้ออกแบบ แบบสอบถามออกเป็น 5 แบบ เพื่อให้ชุดคำถามสอดคล้องกับผู้รับบริการ 5 กลุ่ม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.
- ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ.
- ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต
- ส่วนที่ 5 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform)
- ส่วนที่ 6 โครงการ THEOS-2
- ส่วนที่ 7 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

3) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

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

4) การควบคุมคุณภาพในการดำเนินงาน

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

- การอบรมทีมงาน เจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานต้องเข้าอบรมก่อนเริ่มดำเนินงาน เพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ เครื่องมือการวิจัย กระบวนการทำงาน การปฏิบัติตัวในงานภาคสนาม และการแก้ปัญหาเบื้องต้น
- การเก็บข้อมูลภาคสนาม มีเจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการโครงการ และ/หรือซูเปอร์ไวเซอร์คอย สังเกตการณ์ เพื่อคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งควบคุมการทำงานให้ได้มาตรฐาน
- การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจบการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ระดับซูเปอร์ไวเซอร์ จะทำการตรวจคุณภาพ (Quality Control) แบบสอบถามทุกชุด เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และความสัมพันธ์ของคำตอบในเบื้องต้น ถ้าหากข้อมูลไม่สมบูรณ์ หรือจำเป็นต้องแก้ไขแบบสอบถาม ซูเปอร์ไวเซอร์จะเป็นผู้สอบถามเพิ่มเติมและแก้ไขข้อมูล
- การตรวจเช็คจากทีม QC เจ้าหน้าที่ QC ทำการตรวจเช็คแบบสอบถามของพนักงานสัมภาษณ์ทุกคน และทำการสุ่มเพื่อตรวจสอบกลับไปยังกลุ่มตัวอย่างอีกครั้งไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่ถูกต้อง ก่อนจะนำเสนอให้มีการตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งกับทีมประมวลผลข้อมูล (Data Processing)

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

- การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) ก่อนจะทำการประมวลผลข้อมูลจะมีการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล Logic Check ต่างๆ หากพบว่ายังไม่สมเหตุผลก็จะส่งให้กับทีมตรวจสอบคุณภาพทำการตรวจสอบและแก้ไขใหม่อีกครั้ง

5) การวิเคราะห์และประเมินผล และพัฒนาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

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

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

โดยมีเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ (Likert Scale) ของระดับความคิดเห็น ดังนี้

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

การวัดระดับความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ ใช้มาตรวัด 10 ระดับ และใช้วัด Net Promoter Score (NPS)

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

เป็นการเรียบเรียงข้อมูลโดยใช้เทคนิคทางสถิติพื้นฐาน และทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจ โดยใช้แบบจำลองทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ผลอย่างเหมาะสม แปลผลการศึกษาวิเคราะห์อย่างมีหลักเชิงวิชาการ โดยแนวทางการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการประเมินมาตรฐานด้านบริการ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ปรึกษาจะทำการวิเคราะห์ให้มีความครอบคลุมทั้งในภาพรวม กระบวนการรับบริการ ประเภทผู้ให้บริการ

และอื่น ๆ ที่มีความเหมาะสมของข้อมูล นอกเหนือจากนั้น ที่ปรึกษาเสนอให้มีแนวทางการวิเคราะห์ที่สามารถตอบโจทย์ และนำมาจัดทำข้อเสนอแนะแบบเชิงกลยุทธ์ได้ชัดเจนมากขึ้น

(1) การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ การหาความสัมพันธ์ของปัจจัยหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรต้น และตัวแปรตามที่ได้นำเสนอในหัวข้อกรอบแนวคิด

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

(3) การวิเคราะห์ Impact Analysis การวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Impact Analysis นอกจากจะทราบว่าปัจจัยใดมีน้ำหนักในการขับเคลื่อนความพอใจของผู้รับบริการแล้ว ที่ปรึกษายังจะนำผลการศึกษานั้น มาวิเคราะห์ต่อในรูปของ Strategic Matrix ซึ่งเป็นเทคนิคที่พัฒนาจาก Mapping Analysis โดยจัดความสัมพันธ์ของระดับความพอใจและน้ำหนักความสำคัญ เพื่อจำแนกว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่เป็นจุดแข็ง หรือเป็นจุดอ่อน เพื่อประโยชน์ในการจัดสรรทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์/ บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) การวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนขององค์กรที่เกิดจากปัจจัยภายนอก และภายใน และนำผลที่ได้มาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ต่อไป

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

บทที่ 3: แผนการดำเนินงานและการส่งมอบงาน

3.1 แผนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาดำเนินงาน

ที่ปรึกษาได้เสนอแผนการปฏิบัติงานดังแสดงไว้ในตารางนี้โดยได้แจกแจงรายละเอียดของงานที่จะทำในแต่ละขั้นตอนพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยมีระยะเวลาดำเนินงาน 120 วัน นับจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

ตารางที่ 2 แผนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาดำเนินงาน

กิจกรรมการดำเนินงาน	วัน/เดือน/ปี	ช่วงเวลาดำเนินการ (สัปดาห์)																			
		2567																			
		มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน				ตุลาคม			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. งานจัดทำแผน วิธีการดำเนินงาน และร่างแบบสอบถาม																					
1.1 ลงนามสัญญาจ้าง	28 มิ.ย. 67				○																
1.2 การประชุมหารือกับคณะทำงานของ สทอภ. เพื่อทราบข้อมูลมาจัดทำแนวคำถาม	5 ก.ค. 67																				
1.3 ร่างแบบสอบถาม แผนการดำเนินงาน	5-9 ก.ค. 67																				
1.4 สทอภ. ตรวจสอบและอนุมัติ แบบสอบถาม แผนดำเนินการโครงการ และส่งมอบรายชื่อผู้รับบริการให้ทาง CSN	9-15 ก.ค. 67																				
2. งานพัฒนาเครื่องมือวัดเพื่อสำรวจความพึงพอใจ																					
2.1 สทอภ.ส่งจดหมายนำให้ CSN เพื่อใช้ในการสำรวจ	12-15 ก.ค. 67																				
2.2 การจัดทำแบบสอบถามออนไลน์	16-18 ก.ค. 67																				

กิจกรรมการดำเนินงาน	วัน/เดือน/ปี	ช่วงเวลาดำเนินการ (สัปดาห์)																			
		2567																			
		มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน				ตุลาคม			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
2.3 การทดสอบแบบสอบถามก่อนดำเนินการสำรวจจริง (Try Out)	18-19 ก.ค. 67																				
งานส่งมอบงวดที่ 1																					
ส่งมอบรายงานแผนการดำเนินงาน (Inception Report) และสรุปผลการพัฒนาเครื่องมือสำรวจความพึงพอใจ (ภายใน 45 วัน)	9 ส.ค. 67																				
3. งานสำรวจข้อมูล วิเคราะห์การประเมินผล จัดทำข้อเสนอแนะ และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์																					
3.1 การรวบรวมข้อมูลสำรวจผู้รับบริการ	8-30 ส.ค. 67																				
3.2 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และประมวลผลทางสถิติ	15 ส.ค.- 9 ก.ย. 67																				
3.3 ดำเนินการสำรวจเชิงคุณภาพ	4 ก.ย. 67																				
3.4 จัดทำรายงานวิเคราะห์การสำรวจ	10 ก.ย.- 20 ต.ค. 67																				
รายงานสรุปคะแนนเบื้องต้น (Executive report)	9 ก.ย. 67																				
งานส่งมอบงวดที่ 2																					
ส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) (ภายใน 120 วัน)	26 ต.ค. 67																				
นำเสนอผลการสำรวจความคิดเห็นแก่ผู้บริหาร สทอภ.	(หากมีการร้องขอ)																				

บทที่ 4: ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ ประจำปี 2567 ของ สทอภ. โดยนำเสนอในรูปแบบ ตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 7 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2567
- 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ
- 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้
- 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website)
- 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)
- 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ
- 4.7 ผลการจัดกิจกรรมสนทนาเฉพาะกลุ่ม (Focus Groups)

4.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2567

ในการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2566 - เดือนมีนาคม 2567 จำนวน 213 ตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. ดังนี้ 1) กลุ่มผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ 2) กลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ 3) กลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) 4) กลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) และ 5) กลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลในรูปแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียด ดังนี้

- 1.1 การสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.
- 1.2 การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.
- 1.3 การสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.
- 1.4 การสำรวจความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต
- 1.5 การสำรวจการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform)
- 1.6 การสำรวจประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2
- 1.7 การสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ

4.1.1 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.82 เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงที่สุดค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.58 รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.02 อันดับที่สามเป็นด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.45 อันดับสี่เป็นด้านส่งเสริมการขาย และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.49 เท่ากัน แต่คิดเป็นร้อยละ 89.89 และ 89.83 ตามลำดับ อันดับที่ทำเป็นด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.56 และอันดับสุดท้ายด้านราคา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดที่ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.43 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.49	89.83	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.55	91.02	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.52	90.45	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.58	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.48	89.56	มาก
ด้านราคา	4.47	89.43	มาก
ด้านส่งเสริมการขาย	4.49	89.89	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.54	90.82	มากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา คือ ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.45 กลุ่มผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.44 กลุ่มผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.35 และกลุ่มผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.46 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.									
	ผู้รับบริการข้อมูล จากดาวเทียม และข้อมูล ภูมิสารสนเทศ		ผู้รับบริการ ถ่ายทอด องค์ความรู้		ผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์		ผู้รับบริการห้อง ปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)		ผู้รับบริการ ที่ปรึกษาโครงการ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.43	88.67	4.54	90.84	4.23	84.54	5.00	100.00	4.25	85.08
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.44	88.80	4.60	91.96	4.33	86.56	5.00	100.00	4.39	87.78
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.50	90.00	4.54	90.72	4.35	87.06	5.00	100.00	4.22	84.44
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			4.56	91.16			5.00	100.00		
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.43	88.50	4.46	89.29	4.36	87.25	5.00	100.00	4.14	82.78
ด้านราคา	4.31	86.22	4.46	89.28			5.00	100.00	4.11	82.22
ด้านการส่งเสริมการขาย			4.49	89.89						
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ของ สทอภ	4.42	88.44	4.52	90.45	4.32	86.35	5.00	100.00	4.22	84.46
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	30		92		80		2		9	

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง ก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง มีส่วนต่าง อยู่ที่ 0.17 คะแนน คะแนน โดยด้านการส่งเสริมการขายมีส่วนต่างสูงที่สุดอยู่ที่ 0.32 คะแนน รองลงมา คือ ด้าน ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ มีความแตกต่างอยู่ที่ 0.17 คะแนน และด้านบุคลากร ที่ให้บริการอยู่ที่ 0.16 คะแนน ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.49	4.35	0.15	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.55	4.39	0.16	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.52	4.39	0.13	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	4.66	0.11	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	4.48	4.30	0.17	มาก
ด้านราคา	4.47	4.36	0.11	มาก
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.49	4.18	0.32	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	4.54	4.38	0.17	มากที่สุด

4.1.2 การรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

จากการการสำรวจพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทาง สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.51 โดยมีความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ที่ 4.28 คะแนน หรืออยู่ในระดับน่าสนใจมาก รองลงมา คือ เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) คิดเป็นร้อยละ 60.56 มีความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ที่ 4.17 คะแนน หรืออยู่ในระดับน่าสนใจมาก และจดหมายหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 29.58 มีความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ที่ 3.98 คะแนน หรืออยู่ในระดับน่าสนใจมาก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและร้อยละพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

ช่องทาง	ช่องทาง การรับทราบข่าวสาร		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจ ของเนื้อหาและรูปแบบ การนำเสนอ	
			1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความน่าสนใจ
3a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	72	33.80	44	61.11	22	30.56	6	8.33	3.21	ปานกลาง
3b. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn)	180	84.51	69	38.33	61	33.89	50	27.78	4.28	มาก
3c. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)	129	60.56	73	56.59	35	27.13	21	16.28	4.17	มาก
3d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	102	47.89	86	84.31	12	11.76	4	3.92	3.35	ปานกลาง
3e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA	12	5.63	7	58.33	3	25.00	2	16.67	3.17	ปานกลาง
3f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA	63	29.58	37	58.73	20	31.75	6	9.52	3.98	มาก
3g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทู	13	6.10	6	46.15	6	46.15	1	7.69	3.08	ปานกลาง
3h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	15	7.04	8	53.33	4	26.67	3	20.00	2.31	น้อย
3i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์	25	11.74	13	52.00	8	32.00	4	16.00	3.39	ปานกลาง
3j. การแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น	36	16.90	19	52.78	14	38.89	3	8.33	3.27	ปานกลาง
3k. อื่น ๆ ระบุ.....	3	1.41	3	100.00	0	0.00	0	0.00	1.50	น้อยที่สุด
- Email ประชาสัมพันธ์จากสังกัด										
- หนังสือเวียน										
- คำแนะนำของที่ปรึกษาบริษัท										

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

จากการสำรวจช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสาร โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 36.52 อันดับสอง คือ Facebook คิดเป็นร้อยละ 28.24 และอันดับสาม คือ เว็บไซต์ของ GISTDA คิดเป็นร้อยละ 20.29 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

ช่องทาง	ถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) จดหมาย	39	3.10	6	0.94	18	4.29	15	7.58
2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	459	36.52	363	56.81	72	17.14	24	12.12
3) Facebook	355	28.24	204	31.92	110	26.19	41	20.71
4) Instagram	42	3.34	3	0.47	22	5.24	17	8.59
5) LinkedIn	73	5.81	9	1.41	38	9.05	26	13.13
6) TikTok	30	2.39	3	0.47	14	3.33	13	6.57
7) เว็บไซต์ของ GISTDA	255	20.29	51	7.98	144	34.29	60	30.30
8) หนังสือพิมพ์	4	0.32	0	0.00	2	0.48	2	1.01

จากการสำรวจประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่กลุ่มผู้รับบริการต้องการรับรู้ โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับรู้ ผลกระทบและบริการของ สทอภ. มากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 44.67 และอันดับสอง คือ บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและ ภูมิสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 29.78 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้

ประเภทข้อมูลข่าวสาร	ถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA	78	12.23	38	8.92	40	18.87
2) ผลกระทบและบริการของ GISTDA	285	44.67	246	57.75	39	18.40
3) ข่าวประชาสัมพันธ์	85	13.32	32	7.51	53	25.00
4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	190	29.78	110	25.82	80	37.74

4.1.3 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการทุกกลุ่ม มีความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.81 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการจะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการกับ สทอภ. อีก มีคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.14 รองลงมา คือ ผู้รับบริการจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ. ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.08 และจะแนะนำผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.ให้กับบุคคลอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.22 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.

หัวข้อที่ประเมิน	ความภักดี จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.		
	ค่าเฉลี่ยความภักดี	ร้อยละความภักดี	ระดับความภักดี
จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการกับ สทอภ.อีก	4.56	91.14	มากที่สุด
จะแนะนำผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.ให้กับบุคคลอื่นๆ	4.51	90.22	มากที่สุด
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	4.55	91.08	มากที่สุด
ความภักดีโดยรวมต่อการให้บริการ ของ สทอภ.	4.54	90.81	มากที่สุด
จำนวนตัวอย่าง	213		

จากการสำรวจผู้ใช้พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 67.61 เมื่อพิจารณาสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า โดยภาพรวมสัดส่วนกลุ่มที่สนับสนุน สทอภ. (กลุ่ม Promoters) มีมากกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างหรือคิดเป็นร้อยละ 72.30 ขณะที่กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า (กลุ่ม Passives) มีสัดส่วนต่ำกว่ากลุ่มผู้สนับสนุน หรือร้อยละ 23.00 รวมทั้งกลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ. (กลุ่ม Detractor) มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 4.69 เท่านั้น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของ สทอภ.

กลุ่ม	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	4.69
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่า มีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	23.00
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	72.30
NPS	67.61

4.1.4 ภาพรวมแนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจแนวทางการให้บริการในอนาคตหรือผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการที่ผู้รับบริการต้องการ พบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการกล่าวถึงมากที่สุด คือ ต้องการให้ metadata ที่ละเอียด ชัดเจน หรือภาพ 3D สำหรับผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ในส่วนของการบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ ต้องการการพัฒนาเทคโนโลยีดาวเทียม หลักสูตรดาวเทียม ขั้นพื้นฐาน หลักสูตรเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับต้น หลักสูตรการพัฒนา AI Product การประยุกต์ใช้ GIS กับหน่วยงานราชการ จากเทคโนโลยี geo informatic การพัฒนาเว็บไซต์แผนที่ หลักสูตรการบริหารพื้นที่โดยเฉพาะภัยแล้ง น้ำท่วม พื้นที่เพาะปลูก ที่ดิน ป่าไม้ เป็นต้น

ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) ต้องการบริการภาพถ่ายดาวเทียม และให้มีความหลากหลาย เช่น แผนที่ประเทศหรือต่างประเทศ รวมถึงภาพถ่ายดาวเทียมแบบเรียลไทม์ และติดตามเผ่าระวังภัยพิบัติ ไฟป่า และฝุ่น อย่างไรก็ตาม ต้องการให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร ให้ครอบคลุมทุกช่องทาง เช่น Tiktok มีข้อมูลเทคโนโลยีที่ทันสมัย สร้างดาวเทียมดวงใหม่ที่ทันสมัย ตลอดจนการสำรวจและนวัตกรรมใหม่ มีการเปิดโอกาสให้นักวิจัย นักวิชาการ นิสิตนักศึกษา เข้าอบรมโครงการ มีจัดกิจกรรมให้เด็กและเยาวชนมีส่วนร่วม เช่น แจกรางวัล หรือการท่องเที่ยว มีขั้นตอนการขอรับข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่าย ข้อมูลภาพมีความละเอียดแม่นยำ ถูกต้องชัดเจน ต้องการให้พัฒนาแอปพลิเคชันให้เหมือนเว็บไซต์ เช่น ดูลม ฝน พายุ ฟ้าผ่า จุดความร้อน เป็นต้น

ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ต้องการให้มีการทดสอบเกี่ยวกับเครื่องบินมากขึ้น จัดกิจกรรมเพื่อคนรุ่นใหม่เข้าถึงบริการเพิ่มขึ้น

สำหรับผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ต้องการ AI การคาดการณ์ผลผลิตอ้อยทั้งประเทศ หรือสามารถติดตามสุขภาพอ้อยตั้งแต่กระบวนการปลูกจนถึงเก็บเกี่ยว เป็นต้น

4.1.5 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform)

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD ของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.95 และไม่รู้จัก จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.05 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ร้อยละพฤติกรรมการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD

พฤติกรรมการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	100	46.95
ไม่รู้จัก	113	53.05
รวม	213	100.00

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD จากกลุ่มผู้รับบริการที่รู้จักแพลตฟอร์มจำนวน 100 ราย พบว่า เคยใช้แพลตฟอร์มดังกล่าว จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.00 และไม่เคยใช้ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.00 ซึ่งผู้รับบริการที่ไม่เคยใช้ ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ได้แก่ เนื่องจากไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานหรือสายงาน ยังอยู่ระหว่างการศึกษารียนรู้ ได้มีการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ชนิดอื่นก่อนการเปิดตัวแพลตฟอร์มดังกล่าว รวมถึงยังไม่ทราบเกี่ยวกับรายละเอียดแพลตฟอร์ม รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ร้อยละพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD

พฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	81	81.00
ไม่เคยใช้ ระบุ...	19	19.00
- ไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน และยังไม่มีความจำเป็นและยังไม่ตรงกับสายงาน ที่จะใช้	10	52.63
- อยู่ในช่วงเรียนรู้และยังไม่ทดลองใช้	3	15.79
- น่าจะใช้งานยาก	1	5.26
- ยังไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับแพลตฟอร์ม AWAGAD	1	5.26
- ได้ทำการสั่งซื้อก่อนการเปิดตัวเว็บไซต์นี้	1	5.26
- ไม่ระบุ	3	15.79
รวม	100	100.00

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD จากกลุ่มผู้รับบริการที่เคยใช้แพลตฟอร์ม จำนวน 81 ราย พบว่า ผู้รับบริการที่เคยใช้มีความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.86 ซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 4.67 คะแนน รองลงมาคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน 4.62 คะแนน และข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม 4.59 คะแนน นอกจากนี้ ผู้รับบริการจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม มีค่าเฉลี่ย 4.31

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.32 โดยมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a.การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน	93.33	4.67	4.14	0.53	มากที่สุด
b.มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน	92.35	4.62	4.44	0.17	มากที่สุด
c.ความหลากหลายของข้อมูลให้บริการ	90.37	4.52	4.31	0.21	มากที่สุด
d.สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้	90.37	4.52	4.35	0.17	มากที่สุด
e.การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม	86.91	4.35	4.05	0.30	มาก
f.การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์	88.89	4.44	4.30	0.15	มาก
g.การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้	85.93	4.30	4.20	0.10	มาก
h.ข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม	91.85	4.59	4.20	0.40	มากที่สุด
i.แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน	89.63	4.48	4.43	0.05	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	90.86	4.54	4.22	0.32	มากที่สุด
การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม	86.17	4.31			มาก

4.1.6 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการจาก สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า โครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 76.93 และมีประโยชน์ต่อสาธารณชน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าอยู่ที่ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.01 นอกจากนี้ กลุ่มผู้รับบริการมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและร้อยละประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.85	76.93	มาก
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.80	76.01	มาก
แผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2	3.73	74.60	มาก

● **ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ**

ผู้รับบริการจาก สทอภ. ได้แสดงความคิดเห็นต่อประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ โดยประโยชน์ต่อภารกิจที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินวิเคราะห์เชิงพื้นที่ป่าไม้ ปริมาณพื้นที่ป่า ชายฝั่งทะเล ภูมิประเทศ พื้นที่ประสบภัยพิบัติหรือติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ วิเคราะห์ความสมบูรณ์ของพืช วางแผนด้านการเกษตร ด้านธุรกิจ และการพัฒนาอุตสาหกรรม รวมถึงมีส่วนช่วยในการทำวิจัย การหาข้อมูล สามารถนำบทความมาใช้ในงานวิจัย และเผยแพร่ให้นักศึกษา ตลอดจนการพัฒนาความรู้จัดการสิ่งแวดล้อมจากโครงการเป็นฐาน

● **ประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน**

ผู้รับบริการจาก สทอภ. ได้แสดงความคิดเห็นต่อประโยชน์ของการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน โดยประโยชน์ต่อสาธารณชนที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด คือ ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่แหล่งน้ำ แหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินพื้นที่เสี่ยงภัย วิเคราะห์เกี่ยวกับภัยพิบัติทางธรรมชาติที่จะเกิดขึ้น วางแผนและวิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพภูมิประเทศ รวมถึงวิจัยเพื่อปรับปรุงผลผลิตทางการเกษตร การเลือกชนิดพืชเพาะปลูก วิเคราะห์ความสมบูรณ์ของพืช ซึ่งจากการวิเคราะห์พื้นที่ช่วยพัฒนาระบบเทคโนโลยีการบริหารจัดการโครงสร้างของประเทศ

4.1.7 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลที่มีต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของกลุ่มผู้รับบริการโดยรวมพบว่า ภาพลักษณ์ของ สทอภ. ที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ภาพลักษณ์การเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ ด้านเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศ หรือเป็นองค์กรภาครัฐ มีความโปร่งใส ปลอดภัย และบุคลากรมีความรู้ความสามารถ ส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการมากขึ้น และจากการที่ สทอภ. มีภาพลักษณ์ที่ดี ไม่มีข่าวเสียหาย ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการใช้บริการมากขึ้นเช่นเดียวกัน รวมถึงเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง และเป็นองค์กรที่จัดหาข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศที่สำคัญ โดยเฉพาะภาพถ่ายดาวเทียม รวมถึงพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศที่ทันสมัย นำคุณค่าจากอวกาศและภูมิสารสนเทศสู่สังคม นอกจากนี้ ยังเป็นที่ยอมรับทั้งส่วนราชการ และเอกชน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ

ภาพลักษณ์	จำนวน	ร้อยละ
1) เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ ด้านเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศ หรือเป็นองค์กรภาครัฐ มีความโปร่งใส ปลอดภัย และบุคลากรมีความรู้ความสามารถ ส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการมากขึ้น	81	46.82
2) มีภาพลักษณ์ที่ดี ไม่มีข่าวเสียหาย ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการใช้บริการมากขึ้น	54	31.21
3) เป็นองค์กรที่จัดหาข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศที่สำคัญโดยเฉพาะภาพถ่ายดาวเทียมรวมถึงพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศที่ทันสมัยนำคุณค่าจากอวกาศและภูมิสารสนเทศสู่สังคม	17	9.83
4) เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง	10	5.78
5) รายละเอียดที่ชัดเจน และมีข้อมูลที่ถูกต้อง	6	3.47
6) เป็นที่ยอมรับทั้งส่วนราชการ และเอกชน	4	2.31
7) พนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำ และให้บริการเป็นอย่างดี	1	0.58

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในด้านการให้บริการ ข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ได้ทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการ ข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2566 - เดือนมีนาคม 2567 จำนวน 30 ตัวอย่าง จากผู้รับบริการ 60 ราย เก็บข้อมูลด้วยวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ทางโทรศัพท์ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลจากดาวเทียมและภูมิสารสนเทศที่คลายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการข้อมูลจากดาวเทียมและภูมิสารสนเทศที่คลายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.00 สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการ มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 โดยเคยใช้บริการกับแหล่งอื่น เช่น NASA CMA JAXA เคยใช้บริการอื่นเพื่อประกอบการตัดสินใจบริหารจัดการน้ำ ใช้โพลดฟรี LANDSAT Sentinel 1&2 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลจากดาวเทียมและภูมิสารสนเทศที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	27	90.00
เคย ระบุ....	3	10.00
- NASA CMA. JAXA	1	33.33
- ประกอบการตัดสินใจบริหารจัดการน้ำ	1	33.33
- โหลดฟรี LANDSAT Sentinel 1&2	1	33.33
รวม	30	100.00

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการซื้อข้อมูลภูมิสารสนเทศ เช่น ข้อมูลพื้นที่น้ำท่วม พื้นที่เพาะปลูกพืชเศรษฐกิจ พื้นที่สีเขียวจากแหล่งอื่น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยซื้อข้อมูลดังกล่าว จากแหล่งอื่นที่คล้ายคลึงกับการบริการของ สทอภ. จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.33 สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการ มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นเพียงร้อยละ 6.67 โดยระบุว่าเคยใช้บริการ JAXA และ NASA รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการซื้อข้อมูลภูมิสารสนเทศ เช่น ข้อมูลพื้นที่น้ำท่วม พื้นที่เพาะปลูกพืชเศรษฐกิจ พื้นที่สีเขียวจากแหล่งอื่น ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

การใช้บริการซื้อข้อมูลภูมิสารสนเทศ เช่น ข้อมูลพื้นที่น้ำท่วม พื้นที่เพาะปลูกพืชเศรษฐกิจ พื้นที่สีเขียวจากแหล่งอื่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	28	93.33
เคย ระบุ....	2	6.67
- JAXA	1	50.00
- NASA	1	50.00
รวม	30	100.00

● การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

จากการสำรวจช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) คิดเป็นร้อยละ 70.00 ซึ่งส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับรู้ผ่านช่องทางดังกล่าว 4-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.10 โดยเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอมีความน่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมาคือ มีการรับรู้ผ่านช่องทาง เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) และจดหมายหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 63.33 เท่ากัน ซึ่งมีความถี่ในการรับรู้ผ่านสองช่องทางดังกล่าว 4-5 ครั้ง เท่ากัน แต่คิดเป็นร้อยละ 42.11 และ 57.89 ตามลำดับ และเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอมีความน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 และ 4.11 ตามลำดับ

ในส่วนของกิจกรรมส่งเสริมการตลาดหรือการขายของ สทอภ. และสบู๊ป หรือบทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยู เป็นช่องทางที่ผู้รับบริการรับรู้ได้น้อยที่สุด เพียงร้อยละ 10.00 เท่ากัน แต่เนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอของ กิจกรรมส่งเสริมการตลาดหรือการขายของ สทอภ. มีความน่าสนใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ในส่วนของสบู๊ปหรือบทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยู มีความน่าสนใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.33 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและร้อยละพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ช่องทาง	ช่องทาง การรับทราบ ข่าวสาร		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจ ของเนื้อหาและ รูปแบบการนำเสนอ	
			1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความน่าสนใจ
3a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	17	56.67	8	47.06	6	35.29	3	17.65	4.12	มาก
3b. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn)	21	70.00	6	28.57	8	38.10	7	33.33	4.62	มากที่สุด
3c. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)	19	63.33	7	36.84	8	42.11	4	21.05	4.16	มาก
3d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	12	40.00	8	66.67	4	33.33	-	-	4.25	มาก
3e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA	3	10.00	1	33.33	1	33.33	1	33.33	4.00	มาก
3f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA	19	63.33	5	26.32	11	57.89	3	15.79	4.11	มาก
3g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	3	10.00	1	33.33	2	66.67	-	-	3.33	ปานกลาง
3h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์	12	40.00	5	41.67	4	33.33	3	25.00	4.08	มาก
3j. การแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น	10	33.33	6	60.00	4	40.00	-	-	4.00	มาก
3k. อื่น ๆ ระบุ.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการสำรวจช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสาร โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 46.33 อันดับสอง คือ Facebook คิดเป็นร้อยละ 23.16 และอันดับสาม คือ เว็บไซต์ของ GISTDA คิดเป็นร้อยละ 20.90 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ช่องทาง	ถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) จดหมาย	6	3.39	-	-	-	-	6	22.22
2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	82	46.33	78	86.67	2	3.33	2	7.41
3) Facebook	41	23.16	9	10.00	26	43.33	6	22.22
4) Instagram	1	0.56	-	-	-	-	1	3.70
5) LinkedIn	6	3.39	-	-	4	6.67	2	7.41
6) TikTok	2	1.13	-	-	2	3.33	-	-
7) เว็บไซต์ของ GISTDA	37	20.90	3	3.33	24	40.00	10	37.04
8) หนังสือพิมพ์	2	1.13	-	-	2	3.33	-	-

จากการสำรวจประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่กลุ่มผู้รับบริการต้องการรับรู้ โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับรู้ ผลิตภัณฑ์และบริการของ สทอภ. มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 60.00 และอันดับสอง คือ บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 18.89 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเภทข้อมูลข่าวสาร	ถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA	11	12.22	4	6.67	7	23.33
2) ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA	54	60.00	52	86.67	2	6.67
3) ข่าวประชาสัมพันธ์	8	8.89	4	6.67	4	13.33
4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	17	18.89	0	0.00	17	56.67

4.2.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.44 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.44 และด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.43 เท่ากันโดยด้านราคามีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.18 และทุกด้านมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	88.67	4.43	4.27	0.17	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	88.80	4.44	4.26	0.18	มาก
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ	90.00	4.50	4.26	0.24	มาก
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	88.50	4.43	4.30	0.13	มาก
ด้านราคา	86.22	4.31	4.11	0.20	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	88.44	4.42	4.24	0.18	มาก

● ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.67 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นกระบวนการสั่งซื้อหรือการขอรับบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.60 และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และประเด็นช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.47 เท่ากัน

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.17 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการ ข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) กระบวนการสั่งซื้อ/ การขอรับบริการ มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	92.00	4.60	4.23	0.37	มากที่สุด
b) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ การขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน	88.67	4.43	4.30	0.13	มาก
c) การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	89.33	4.47	4.30	0.17	มาก
d) ช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย	89.33	4.47	4.37	0.10	มาก
e) การติดตามอย่างต่อเนื่องหรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ	84.00	4.20	4.10	0.10	มาก
f) ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม	88.67	4.43	4.30	0.13	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม	88.67	4.43	4.27	0.17	มาก

● ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุด ในประเด็น ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลหรือ คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.50 และมีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ และประเด็นความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.47 และ 4.43 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.18 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 23

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ	90.00	4.50	4.30	0.20	มาก
b) ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด	88.00	4.40	4.27	0.13	มาก
c) ความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	88.67	4.43	4.23	0.20	มาก
d) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	89.33	4.47	4.20	0.27	มาก
e) ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88.00	4.40	4.30	0.10	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม	88.80	4.44	4.26	0.18	มาก

● ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุด ในประเด็นผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.57 และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 และผลิตภัณฑ์/บริการมีคุณภาพระดับสูง เหมาะสมกับความต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.24 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์	90.67	4.53	4.27	0.27	มากที่สุด
b) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสม	91.33	4.57	4.30	0.27	มากที่สุด
c) ผลิตภัณฑ์/บริการมีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ	88.00	4.40	4.20	0.20	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยรวม	90.00	4.50	4.26	0.24	มาก

● ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

จากการสำรวจด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการ ข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจ ต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.50 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.60 และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.13 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น อย่างไรก็ตาม ประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบจะมีความพึงพอใจที่มากที่สุดเป็นอันดับสอง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังมีส่วนต่างเพียง 0.03 อีกทั้ง เป็นประเด็นที่ ผู้รับบริการ มีความคาดหวังสูงที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	92.00	4.60	4.33	0.27	มากที่สุด
b) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	90.67	4.53	4.50	0.03	มากที่สุด
c) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวม	86.00	4.30	4.17	0.13	มาก
d) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาสต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ	85.33	4.27	4.20	0.07	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยรวม	88.50	4.43	4.30	0.13	มาก

● ด้านราคา

จากการสำรวจด้านราคา พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อราคา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.22 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็น ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ย 4.47 และมีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา คือ การกำหนดราคามีมาตรฐานและประเด็นมีการแสดงราคาที่ชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 และ 4.13 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.20 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของ ผลิตภัณฑ์	89.33	4.47	4.03	0.43	มาก
b) การกำหนดราคามีมาตรฐาน	86.67	4.33	4.23	0.10	มาก
c) มีการแสดงราคาที่ชัดเจน	82.67	4.13	4.07	0.07	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านราคาโดยรวม	86.22	4.31	4.11	0.20	มาก

4.2.3 แนวทางการให้บริการในอนาคต

● ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม

จากการสำรวจประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม ที่ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และ ข้อมูลภูมิสารสนเทศต้องการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการใช้ข้อมูล Raw Data ที่ไม่ผ่านการปรับแก้ใด ๆ คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ ข้อมูลที่ปรับแก้แบบ Orthorectified และข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WMTS, WFS คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ 16.67 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ร้อยละประเภทข้อมูลที่น่าสนใจของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ชนิดข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูล Raw Data ที่ไม่ผ่านการปรับแก้ใด ๆ	20	33.33
2) ข้อมูลที่ปรับแก้แบบ Orthorectified	15	25.00
3) ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WMTS, WFS	10	16.67
4) ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ และแปลตีความแล้วในรูปแบบ shapefile	7	11.67
5) ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน	7	11.67
6) อื่นๆ ระบุ - ข้อมูลตรวจวัด	1	1.67

หมายเหตุ: ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● ความละเอียดภาพ

จากการสำรวจลักษณะความละเอียดภาพ ที่ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและภูมิสารสนเทศ ต้องการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการ ความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า) ความละเอียดสูง (1-2 เมตร) คิดเป็นร้อยละ 45.16 เท่ากันรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ร้อยละลักษณะความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร) ของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร)	จำนวน	ร้อยละ
1) ความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า)	14	45.16
2) ความละเอียดสูง (1-2 เมตร)	14	45.16
3) ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป)	3	9.68

หมายเหตุ: ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● รูปแบบการให้บริการ

จากการสำรวจรูปแบบการให้บริการ ที่ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและภูมิสารสนเทศต้องการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการได้รับการบริการในการติดต่อเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงมา คือ การใช้งานผ่าน Online Platform คิดเป็นร้อยละ 31.34 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ร้อยละรูปแบบการให้บริการที่ต้องการของ สทอภ. ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

รูปแบบการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) การใช้งานผ่าน Online Platform	21	31.34
2) การติดต่อเจ้าหน้าที่	27	40.30
3) การติดต่อผ่านอีเมล /ทางโทรศัพท์	19	28.36

หมายเหตุ: ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● การนำไปใช้ประโยชน์

จากการสำรวจความประสงค์ที่จะนำข้อมูลจากดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศต้องการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการนำไปใช้ประโยชน์ จากภาพถ่ายดาวเทียมที่ชัดเจน เพื่อทำแผนที่, ข้อมูล GIS และนำไปใช้ในงานวิจัยและงานวิทยานิพนธ์ เช่น งานวิจัยสิ่งแวดล้อม, สื่อการเรียนการสอน และงานราชการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.00 เท่ากัน นอกจากนี้ ต้องการนำไปใช้ในงาน โครงการประเมินภาษี นำไปใช้ทำแผนที่เพื่อประเมินความเสียหายจากอุทกภัยและวางแผนป้องกันน้ำท่วมในฤดูน้ำหลาก นำไปใช้การหาทรัพยากรน้ำ ทรัพยากรทางธรรมชาติ ข้อมูลเกี่ยวกับผังเมือง การคมนาคม รวมถึงนำไปใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบ จากการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ คิดเป็นร้อยละ 6.67 เท่ากัน และใช้ในการทำ layout ของโรงงาน ตลอดจนการพิจารณาของศาล เกี่ยวกับแนวเขตที่ดิน การปรับเปลี่ยนสภาพที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 3.33 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ร้อยละความประสงค์ที่จะนำข้อมูลจากดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1) ภาพถ่ายดาวเทียมที่ชัดเจน เพื่อทำแผนที่, ข้อมูล GIS	9	30.00
2) งานวิจัยและงานวิทยานิพนธ์ เช่น งานวิจัยสิ่งแวดล้อม, สื่อการเรียนการสอน, งานราชการ	9	30.00
3) งานโครงการประเมินภาษี	2	6.67
4) ทำแผนที่เพื่อประเมินความเสียหายจากอุทกภัยและวางแผนป้องกันน้ำท่วมในฤดูน้ำหลาก	2	6.67
5) การหาทรัพยากรน้ำ ทรัพยากรทางธรรมชาติ	2	6.67
6) ข้อมูลเกี่ยวกับผังเมือง การคมนาคม	2	6.67
7) วิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ	2	6.67
8) การดึงภาพถ่ายจากดาวเทียม ทำ layout ของโรงงาน	1	3.33
9) การพิจารณาของศาล เกี่ยวกับแนวเขตที่ดิน การปรับเปลี่ยนสภาพที่ดิน	1	3.33

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ.

จากการสำรวจผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการที่ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการเสนอแนะให้มีการให้ metadata ที่ละเอียด ชัดเจน หรือภาพ 3D ภาพถ่ายดาวเทียมมีข้อมูลเส้นทางคมนาคม แผนที่ผังเมือง ที่ชัดเจน และละเอียดมากขึ้น มีการวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงที่จะเกิดน้ำท่วม หรือความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติและชายฝั่ง สามารถนำข้อมูลพื้นฐานมาคำนวณแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ หรือคำนวณมลสาร สำรวจพื้นที่การใช้ประโยชน์ มีข้อมูลตรวจวัดด้านสมุทรศาสตร์ และการประเมินพื้นที่เพาะปลูก พืชเศรษฐกิจ ผลผลิตการเกษตร นอกจากนี้ ข้อมูลสามารถสั่งซื้อและเสนอผ่านทางออนไลน์ได้ มีการเก็บค่าบริการที่ถูกลง มีขั้นตอนในการขอใช้ข้อมูลที่กระชับ สะดวก และรวดเร็ว รวมถึงข้อมูลมีการอัปเดตเป็นปัจจุบัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ร้อยละสิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1) การให้ metadata ที่ละเอียด ชัดเจน ภาพ 3D	5	23.81
2) ข้อมูลของ GISTDA ไม่ควรเก็บค่าบริการ, ปรับราคาค่าบริการถูกลง	2	9.52
3) การวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงที่จะเกิดน้ำท่วม ความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ ชายฝั่ง	2	9.52
4) ขั้นตอนในการขอใช้ข้อมูลควรกระชับ สะดวก รวดเร็ว	2	9.52
5) ดาวเทียมควรมีข้อมูลเส้นทางคมนาคม แผนที่ผังเมือง ให้ชัดเจน ละเอียดมากขึ้น	2	9.52
6) การ update ข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน	2	9.52
7) การให้ความรู้เรื่องแอปพลิเคชัน ให้โอกาสหน่วยงาน เข้ามาถ่ายทอดความรู้มากขึ้น	1	4.76
8) การนำข้อมูลพื้นฐานมาคำนวณแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ / คำนวณมลสาร	1	4.76
9) สามารถสั่งซื้อและเสนอผ่านทางออนไลน์ได้	1	4.76
10) การสำรวจพื้นที่การใช้ประโยชน์	1	4.76
11) ข้อมูลตรวจวัดด้านสมุทรศาสตร์	1	4.76
12) การประเมินพื้นที่เพาะปลูก พืชเศรษฐกิจ ผลผลิตการเกษตร	1	4.76

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.4 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform)

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ผู้บริการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.00 และไม่รู้จักรู้จัก จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ร้อยละพฤติกรรมการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

พฤติกรรมการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	18	60.00
ไม่รู้จัก	12	40.00
รวม	30	100.00

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD จากกลุ่มผู้บริการที่รู้จักแพลตฟอร์มจำนวน 18 ราย พบว่า เคยใช้แพลตฟอร์มดังกล่าว จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.44 และไม่เคยใช้จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.56 ซึ่งผู้บริการที่ไม่เคยใช้ ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ได้แก่ ได้ทำการสั่งซื้อก่อนการเปิดตัวเว็บไซต์นี้ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 33

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

ตารางที่ 33 ร้อยละพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

พฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD	จำนวน	ร้อยละ
เคย	17	94.44
ไม่เคย	1	5.56
- ได้ทำการสั่งซื้อก่อนการเปิดตัวเว็บไซต์นี้	1	100.00
รวม	18	100.00

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD จากกลุ่มผู้รับบริการที่เคยใช้แพลตฟอร์ม จำนวน 17 ราย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.59 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นการออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.76 รองลงมาคือ ความหลากหลายของข้อมูลที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 และสามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้ และประเด็นมีการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ ค่าเฉลี่ย 4.65 เท่ากัน นอกจากนี้ ผู้รับบริการจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม มีค่าเฉลี่ย 4.29

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.24 โดยมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a.การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	95.29	4.76	4.59	0.18	มากที่สุด
b.มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน	91.76	4.59	4.53	0.06	มากที่สุด
c.ความหลากหลายของข้อมูลที่ให้บริการ	94.12	4.71	4.47	0.24	มากที่สุด
d.สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้	92.94	4.65	4.53	0.12	มากที่สุด
e.การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม	87.06	4.35	4.24	0.12	มาก
f.การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์	92.94	4.65	4.53	0.12	มากที่สุด
g.การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้	88.24	4.41	4.29	0.12	มาก
h.ข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม	89.41	4.47	4.24	0.24	มาก
i.แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน	90.59	4.53	4.41	0.12	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจและความคาดหวัง	90.59	4.53	4.29	0.24	มากที่สุด
การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม	85.88	4.29	-	-	มาก

นอกจากนี้ ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อแพลตฟอร์ม AWAGAD ได้แก่ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ เมื่อเกิดปัญหาการใช้แพลตฟอร์ม รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ร้อยละข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform) ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
อยากมีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือคอยแนะนำ เวลาเกิดปัญหาการใช้แพลตฟอร์ม	1	100.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.5 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาวัดเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาวัดเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาวัดเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00 และมีประโยชน์ต่อสาธารณชน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.33 ทั้งนี้ มีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.67 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาวัดเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.70	74.00	มาก
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.47	69.33	ปานกลาง
ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	3.63	72.67	มาก

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาวัดเทียม THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ

ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ได้มีความคิดเห็นว่า โครงการพัฒนาวัดเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจ โดยประโยชน์ที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ ทำให้ได้ภาพถ่ายทางภูมิศาสตร์ที่มีความละเอียดชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 41.18 รองลงมาคือ การใช้ประโยชน์ที่ดินของราษฎรที่อยู่อาศัยทำกินในพื้นที่ป่าไม้และที่ดินตนเอง มีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน สามารถนำบทความมาใช้ในการวิจัย การเผยแพร่ให้นักศึกษา รวมถึงมีประโยชน์ในการประเมินวิเคราะห์พื้นที่ประสบภัยแล้ง คิดเป็นร้อยละ 11.76 เท่ากัน นอกจากนี้ ยังมีประโยชน์ในการศึกษาการเปลี่ยนแปลงชายฝั่งทะเล ทำให้ทราบพื้นที่แหล่งน้ำ แหล่งทรัพยากรธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 5.88 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประโยชน์ต่อภารกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1) ทำให้ได้ภาพถ่ายทางภูมิศาสตร์ที่มีความละเอียดชัดเจน	7	41.18
2) การใช้ประโยชน์ที่ดินของราษฎรที่อยู่อาศัยทำกินในพื้นที่ป่าไม้และที่ดินตัวเอง	2	11.76
3) การ update ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน	2	11.76
4) สามารถนำบทความมาใช้ในงานวิจัย การเผยแพร่ให้นักศึกษา	2	11.76
5) การประเมินวิเคราะห์พื้นที่ประสบภัยแล้ง	2	11.76
6) การศึกษาการเปลี่ยนแปลงชายฝั่งทะเล	1	5.88
7) ทำให้ทราบพื้นที่แหล่งน้ำ แหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติ	1	5.88

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน

ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน โดยประโยชน์ที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ ช่วยติดตามสาธารณภัย และวิจัยเพื่อปรับปรุงผลผลิตทางการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาคือ ใช้ป้องกันแหล่งพื้นที่น้ำท่วมได้ ได้ทราบพื้นที่ภัยพิบัติเพื่อระมัดระวังมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 27.27 และ 18.18 ตามลำดับ และสามารถนำไปวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์อ้อยได้ คิดเป็นร้อยละ 9.09 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ประโยชน์ต่อสาธารณชน	จำนวน	ร้อยละ
1) ช่วยติดตามสาธารณภัย และวิจัยเพื่อปรับปรุงผลผลิตทางการเกษตร	5	45.45
2) ใช้ป้องกันแหล่งพื้นที่น้ำท่วมได้	3	27.27
3) ได้ทราบพื้นที่ภัยพิบัติ จะได้ระมัดระวังมากขึ้น	2	18.18
4) วิเคราะห์และประเมินสถานการณ์อ้อยได้	1	9.09

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.6 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ภาพลักษณ์ที่มีการถูกกล่าวถึงมากที่สุด คือ การที่ สทอภ. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเชื่อมั่นองค์กรของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 50.00

รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ที่ดี มีผลเป็นแรงจูงใจในการใช้บริการมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 33.33 และเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง และเป็นหน่วยงานที่จัดหาข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลด้าน ภูมิสารสนเทศที่สำคัญโดยเฉพาะ ภาพถ่ายดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 6.67 เท่ากัน นอกจากนี้ เป็นที่ยอมรับทั้งส่วนราชการ และเอกชน คิดเป็นร้อยละ 3.33 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) เป็นองค์กรมีความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่นองค์กรของรัฐ	15	50.00
2) มีผล เป็นแรงจูงใจในการใช้บริการมากขึ้น	10	33.33
3) องค์กรที่มีชื่อเสียง	2	6.67
4) เป็นหน่วยงานที่จัดหาข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศที่สำคัญ;ภาพถ่ายดาวเทียม	2	6.67
5) เป็นที่ยอมรับทั้งส่วนราชการ และ เอกชน	1	3.33

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.7 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ โดยภาพรวม พบว่า มีคะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.67 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีระดับความภักดีมากที่สุด โดยประเด็นจะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลจากดาวเทียมของ สทอภ. อีก มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.67 รองลงมาคือจะแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลจากดาวเทียม ของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.33 และจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการอื่น ๆ ของ สทอภ. ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความภักดี
จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลจากดาวเทียม ของ GISTDA อีก	4.58	91.67	มากที่สุด
จะแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลจากดาวเทียม ของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่น ๆ	4.57	91.33	มากที่สุด
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	4.60	92.00	มากที่สุด
ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการโดยรวม	4.58	91.67	มากที่สุด

● Net Promoter Score (NPS)

จากผลการสำรวจผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 80.00 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 83.33 และผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 3.33 และกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 13.33 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

กลุ่มผู้รับบริการ	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	3.33
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	13.33
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	83.33
NPS	80.00

● แผนการใช้บริการจากที่อื่น

จากการสำรวจแผนการใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่มีแผนการใช้บริการจากที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 83.33 และมีแผนการใช้บริการจากที่อื่น เพียงร้อยละ 16.67 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 ร้อยละพฤติกรรมที่จะใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มี	5	16.67
ไม่มี	25	83.33
รวม	30	100.00

เมื่อพิจารณารูปแบบของการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน เป็นรูปแบบบริการที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.98 รองลงมาคือ การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยรับเงินทุนสนับสนุนจากแหล่งอื่น คิดเป็นร้อยละ 35.29 และรูปแบบการให้บริการงานจ้าง คิดเป็นร้อยละ 13.73 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 43

ตารางที่ 43 ร้อยละรูปแบบของการให้บริการที่ต้องการ ของผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ

รูปแบบการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานจ้าง	7	13.73
2) ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน	26	50.98
3) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยรับเงินทุนสนับสนุนจากแหล่งอื่น	18	35.29

หมายเหตุ: ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในด้านการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ได้ทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2566 - เดือนมีนาคม 2567 จำนวน 92 ตัวอย่าง จากผู้รับบริการ 385 ราย เก็บข้อมูลด้วยวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.3.1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจหลักสูตรฝึกอบรมของ สทอภ. ที่ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้เข้าร่วม พบว่าผู้รับบริการมีการเข้าร่วมหลักสูตรฝึกอบรมของ สทอภ. จำนวน 9 หลักสูตร โดยส่วนใหญ่เข้าร่วมหลักสูตรการพัฒนาดาวเทียม (รุ่นที่ 5) คิดเป็นร้อยละ 22.11 รองลงมาคือ หลักสูตร การพัฒนาโปรแกรมด้านการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงพื้นที่ทางอินเทอร์เน็ต (Non-Degree) และหลักสูตร ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับผู้เริ่มต้นใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 18.95 และ 16.84 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 ร้อยละการเข้าใช้บริการหลักสูตรฝึกอบรมของ สทอภ. ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

หลักสูตรฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
1) การพัฒนาดาวเทียม (รุ่นที่ 5)	21	22.11
2) การพัฒนาโปรแกรมด้านการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงพื้นที่ทางอินเทอร์เน็ต (Non-Degree)	18	18.95
3) ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับผู้เริ่มต้นใช้งาน	16	16.84
4) เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 10 (GISTDA Ex-10)	13	13.68
5) การออกแบบและสร้างดาวเทียมขนาดเล็กขั้นพื้นฐาน	12	12.63
6) การสำรวจระยะไกลด้วยดาวเทียมสำรวจโลก	9	9.47
7) โครงการ THEOS-2 ระบบ NSC	2	2.11
8) GIS ขั้นพื้นฐาน	2	2.11
9) การประยุกต์ใช้ระบบภูมิสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนด้านข่าวกรองทัพบก	1	1.05
10) ไม่ได้เข้าร่วม	1	1.05

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.57 สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการมีจำนวน 5 ราย เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 5.43 โดยเคยใช้เสริมสร้างความรู้/ข้อคิดเห็นใหม่ ๆ ใช้หลักสูตรของ AIRBUS ภายใต้โครงการ ดาวเทียมสำรวจเพื่อการพัฒนา (THEOS-2) ใช้ E-learning ของมหาวิทยาลัย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 45 ตารางที่ 45 ร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	87	94.57
เคย ระบุ....	5	5.43
- เสริมสร้างความรู้/ข้อคิดเห็นใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น	3	60.00
- หลักสูตรของ AIRBUS ภายใต้โครงการดาวเทียมสำรวจเพื่อการพัฒนา (THEOS-2)	1	20.00
- E-learning ของมหาวิทยาลัยน่าสนใจ	1	20.00
รวม	92	100.00

● การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

จากการสำรวจช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) คิดเป็นร้อยละ 82.61 ซึ่งส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับรู้ผ่านช่องทางดังกล่าว 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 53.95 โดยเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอมีความน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ มีการรับรู้ผ่านงานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพหรือร่วมจัด คิดเป็นร้อยละ 68.48 โดยมีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 90.48 ค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

ในส่วนของกิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขาย และสบู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ วิทยู เป็นช่องทางการรับรู้ที่น้อยที่สุด เพียงร้อยละ 2.17 เท่านั้น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 46

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ช่องทาง	ช่องทาง		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจ	
	การรับทราบข่าวสาร		1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง		ของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความน่าสนใจ
3a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โพสต์เตอร์)	32	34.78	24	75.00	8	25.00	-	-	3.97	มาก
3b. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn)	76	82.61	41	53.95	25	32.89	10	13.16	4.45	มาก
3c. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)	61	66.30	43	70.49	11	18.03	7	11.48	4.41	มาก
3d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	63	68.48	57	90.48	4	6.35	2	3.17	4.33	มาก
3e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA	2	2.17	2	100.00	-	-	-	-	4.50	มาก
3f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA	30	32.61	22	73.33	6	20.00	2	6.67	3.93	มาก
3g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	2	2.17	-	-	2	100.00	-	-	4.50	มาก
3h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	4	4.35	2	50.00	1	25.00	1	25.00	3.75	มาก
3i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือช่วยประชาสัมพันธ์	6	6.52	4	66.67	2	33.33	-	-	4.17	มาก
3j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น	16	17.39	8	50.00	6	37.50	2	12.50	4.06	มาก
3k. อื่น ๆ ระบุ - email ประชาสัมพันธ์จากสังกัด - หนังสือเวียน	2	2.17	2	100.00	-	-	-	-	3.50	ปานกลาง

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

จากการสำรวจช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสาร โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 45.37 อันดับสอง คือ Facebook คิดเป็นร้อยละ 21.17 และอันดับสาม คือ เว็บไซต์ของ GISTDA คิดเป็นร้อยละ 20.04 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ช่องทาง	ถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) จดหมาย	23	4.35	6	2.22	12	6.98	5	5.75
2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	240	45.37	207	76.67	30	17.44	3	3.45
3) Facebook	112	21.17	39	14.44	46	26.74	27	31.03
4) Instagram	3	0.57	-	-	-	-	3	3.45
5) LinkedIn	55	10.40	9	3.33	28	16.28	18	20.69
6) TikTok	4	0.76	-	-	-	-	4	4.60
7) เว็บไซต์ของ GISTDA	106	20.04	15	5.56	66	38.37	25	28.74
8) หนังสือพิมพ์	-	-	-	-	-	-	-	-
9) อื่นๆ ระบุ...	9	1.70	-	-	2	1.16	7	8.05
- ไม่มี								

จากการสำรวจประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่กลุ่มผู้รับบริการต้องการรับรู้ โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับรู้ ผลิตภัณฑ์และบริการของ สทอภ. มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 49.28 และอันดับสอง คือ บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 29.35 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเภทข้อมูลข่าวสาร	ถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA	15	5.43	8	4.35	7	7.61
2) ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA	136	49.28	118	64.13	18	19.57
3) ข่าวประชาสัมพันธ์	43	15.58	18	9.78	25	27.17
4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	81	29.35	40	21.74	41	44.57
5) อื่น ๆ ระบุ...	1	0.36	0	0.00	1	1.09
- ไม่มี						

4.3.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.45 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.56 และด้านกระบวนการให้บริการ และคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.54 เท่ากัน โดยด้านราคา และด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 เท่ากัน

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.25 และทุกด้านมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 49

ตารางที่ 49 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจ และความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	90.84	4.54	4.28	0.26	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	91.96	4.60	4.39	0.20	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้	90.72	4.54	4.30	0.24	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.16	4.56	4.33	0.23	มากที่สุด
ด้านราคา	89.28	4.46	4.21	0.25	มาก
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพ ของผลิตภัณฑ์/บริการ	89.29	4.46	4.23	0.23	มาก
ด้านการส่งเสริมการขาย	89.89	4.49	4.18	0.32	มาก
ความพึงพอใจ และความคาดหวังโดยรวม	90.45	4.52	4.28	0.25	มากที่สุด

● ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.84 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นการชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา ค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาคือ วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.63 และระบบ

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

การแจ้งเตือนผู้สมัครผ่าน E-mail มีความถูกต้องแม่นยำ และมีข้อมูลละเอียดครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 4.61 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งสามประเด็น

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.26 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 50

ตารางที่ 50 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการ
การถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว	92.61	4.63	4.18	0.45	มากที่สุด
b) การชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา	94.35	4.72	4.45	0.27	มากที่สุด
c) ระบบการแจ้งเตือนผู้สมัครผ่าน E-mail มีความถูกต้องแม่นยำและมีข้อมูลละเอียด ครบถ้วน	92.17	4.61	4.34	0.27	มากที่สุด
d) การติดตาม หรือสอบถามผลการฝึกอบรม/ การนำไปใช้งานอย่างต่อเนื่อง หลังอบรมแล้ว 3 เดือน	88.26	4.41	4.24	0.17	มาก
e) ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไข ปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด	89.78	4.49	4.25	0.24	มาก
f) ระยะเวลาการจัดฝึกอบรม มีความเหมาะสม	89.78	4.49	4.25	0.24	มาก
g) การตอบคำถามและให้คำแนะนำ ทางวิชาการแก่ผู้เข้ารับการอบรม ผ่านกลุ่ม Line application ของแต่ละหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ	88.91	4.45	4.27	0.17	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม	90.84	4.54	4.28	0.26	มากที่สุด

● ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.96 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นวิทยากรมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ วิทยากรสามารถตอบคำถาม และข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.63 และเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.60 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งสามประเด็น

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.20 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) วิทยากรมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	93.26	4.66	4.28	0.38	มากที่สุด
b) วิทยากรสามารถตอบคำถาม และข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	92.61	4.63	4.47	0.16	มากที่สุด
c) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	91.96	4.60	4.43	0.16	มากที่สุด
d) วิทยากรมีชื่อเสียงและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นอย่างดี	90.00	4.50	4.39	0.11	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม	91.96	4.60	4.39	0.20	มากที่สุด

● ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้

จากการสำรวจด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.72 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นความเหมาะสมของเนื้อหาในการให้ความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือ ความหลากหลายของหลักสูตร ค่าเฉลี่ย 4.58 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งสองประเด็น และประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์ และเอกสารประกอบการอบรม ค่าเฉลี่ย 4.43 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการ ประจำปี 2567

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.24 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 52

ตารางที่ 52 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ ของผู้รับบริการ การถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความ พึงพอใจ
a) ความเหมาะสมของเนื้อหาในการให้ความรู้	91.96	4.60	4.16	0.43	มากที่สุด
b) ความหลากหลายของหลักสูตร	91.52	4.58	4.42	0.15	มากที่สุด
c) ความพร้อมของอุปกรณ์ และเอกสารประกอบการอบรม	88.70	4.43	4.30	0.13	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้โดยรวม	90.72	4.54	4.30	0.24	มากที่สุด

● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.16 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุด ในประเด็นความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา ค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ ค่าเฉลี่ย 4.54 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งสองประเด็น และประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือประกอบการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 4.49 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.23 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 53

ตารางที่ 53 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการ การถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ	90.87	4.54	4.14	0.40	มากที่สุด
b) ความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา	92.83	4.64	4.48	0.16	มากที่สุด
c) ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือประกอบ การฝึกอบรม	89.78	4.49	4.37	0.12	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม	91.16	4.56	4.33	0.23	มากที่สุด

● ด้านราคา

จากการสำรวจด้านราคา พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจต่อราคา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.28 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุด ในประเด็นการกำหนดราคา มีมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 4.47 และประเด็นการแสดงอัตราค่าลงทะเบียนที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.42 ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากทั้งสามประเด็น

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.25 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 54

ตารางที่ 54 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม	89.35	4.47	4.08	0.39	มาก
b) การกำหนดราคามีมาตรฐาน	90.00	4.50	4.29	0.21	มาก
c) การแสดงอัตราค่าลงทะเบียนที่ชัดเจน	88.48	4.42	4.27	0.15	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคาโดยรวม	89.28	4.46	4.21	0.25	มาก

● ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

จากการสำรวจด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการ การถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.29 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุด ในประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการ ที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพผลงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.51 ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งสองประเด็น

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.23 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 55

ตารางที่ 55 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไป ใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงาน ตามภารกิจที่รับผิดชอบ	90.22	4.51	4.09	0.42	มากที่สุด
b) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพผลงานตามภารกิจ ที่รับผิดชอบ	90.65	4.53	4.39	0.14	มากที่สุด
c) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มพูน ทักษะและพัฒนาองค์ความรู้ด้าน เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	88.48	4.42	4.26	0.16	มาก
d) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรม หรือตลาดใหม่ ๆ	87.83	4.39	4.20	0.20	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ และบริการโดยรวม	89.29	4.46	4.23	0.23	มาก

● ด้านการส่งเสริมการขาย

จากการสำรวจด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.89 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นการส่งเสริมการขายหรือนำเสนอโปรโมชั่นสำหรับหลักสูตรฝึกอบรมที่น่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 4.52 ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การขอคืนภาษีสำหรับผู้ประกอบการได้ 250% ทุกหลักสูตร ค่าเฉลี่ย 4.47 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.32 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น โดยประเด็นการขอคืนภาษีสำหรับผู้ประกอบการได้ 250% ทุกหลักสูตร ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการส่งเสริมการขาย ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) การส่งเสริมการขายหรือนำเสนอ โปรโมชั่นสำหรับหลักสูตรฝึกอบรม ที่น่าสนใจ	90.43	4.52	4.05	0.47	มากที่สุด
b) การขอคืนภาษีสำหรับผู้ประกอบการ ได้ 250% ทุกหลักสูตร	89.35	4.47	4.30	0.16	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านการส่งเสริมการขายโดยรวม	89.89	4.49	4.18	0.32	มาก

4.3.3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นความไม่พึงพอใจในช่วงปีที่ผ่านมา โดยมีความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 50.00 คือ เนื้อหายังไม่ละเอียดและชัดเจน และในด้านราคา คิดเป็นร้อยละ 50.00 คือ มีราคาสูง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 57

ตารางที่ 57 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ความไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้	1	50.00
- เนื้อหายังไม่ละเอียด ชัดเจน	1	50.00
ด้านราคา	1	50.00
- มีราคาสูง	1	50.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจดังกล่าวข้างต้น ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ มีข้อเสนอแนะให้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 50.00 ของข้อเสนอแนะทั้งหมด และด้านราคา เสนอแนะให้มีการปรับลดราคา คิดเป็นร้อยละ 50.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 58

ตารางที่ 58 ร้อยละข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้	1	50.00
- อยากให้มีเนื้อหาครอบคลุมมากกว่านี้	1	50.00
ด้านราคา	1	50.00
- อยากให้มีการปรับลดราคาลง	1	50.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

- **หลักสูตรการอบรม/สัมมนา ที่ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ.**

จากการสำรวจความต้องการระดับหลักสูตรอบรมจาก สทอภ. ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการอบรมหลักสูตรระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ หลักสูตรระดับพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 28.26 และระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 21.74 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 59

ระดับที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
พื้นฐาน	26	28.26
ปานกลาง	46	50.00
สูง	20	21.74
รวม	92	100.00

จากการสำรวจผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการที่ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. พบว่า การพัฒนาเทคโนโลยีดาวเทียม หลักสูตรดาวเทียมขั้นพื้นฐาน เป็นประเด็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.43 รองลงมาคือ หลักสูตรเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 18.03 และหลักสูตรการพัฒนา AI Product คิดเป็นร้อยละ 11.48 นอกจากนี้ หลักสูตรการประยุกต์ใช้ GIS กับหน่วยงานราชการจากเทคโนโลยี geo informatic การพัฒนาเว็บไซต์แผนที่ การบริหารพื้นที่ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับผู้เริ่มต้นใช้งาน การทำ Streaming บน PC หรือโทรศัพท์ ก็เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ต้องการเพิ่มเติม รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 60

ตารางที่ 60 ร้อยละผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม จาก สทอภ. ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1) การพัฒนาเทคโนโลยีดาวเทียม หลักสูตรดาวเทียมขั้นพื้นฐาน	21	34.43
2) เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับต้น	11	18.03
3) หลักสูตรการพัฒนา AI Product	7	11.48
4) การประยุกต์ใช้ GIS กับหน่วยงานราชการ จากเทคโนโลยี geo informatic	5	8.20
5) การพัฒนาเว็บไซต์แผนที่	5	8.20
6) หลักสูตรการบริหารพื้นที่ ; ภัยแล้ง น้ำท่วม พื้นที่เพาะปลูก ที่ดิน ป่าไม้	5	8.20

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
7) ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับผู้เริ่มต้นใช้งาน	2	3.28
8) สอนการทำ Streaming บน PC / มือถือ	1	1.64
9) การใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ของ GISTDA ในปัจจุบัน	1	1.64
10) อยากให้มีการทำสื่อประชาสัมพันธ์ ให้คนรู้จักผลิตภัณฑ์มากกว่านี้	1	1.64
11) อยากให้มีส่วนลดสำหรับลูกค้าเก่าด้วย	1	1.64
12) ศูนย์กลางการเชื่อมโยงความร่วมมือในการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม	1	1.64

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.5 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform)

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.57 และไม่รู้จักรู้จักจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.43 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 61

ตารางที่ 61 ร้อยละพฤติกรรมการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

พฤติกรรมการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	41	44.57
ไม่รู้จัก	51	55.43
รวม	92	100.00

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD จากกลุ่มผู้รับบริการที่รู้จักแพลตฟอร์มจำนวน 41 ราย พบว่า เคยใช้แพลตฟอร์มดังกล่าว จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.80 และไม่เคยใช้ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.20 ซึ่งผู้รับบริการที่ไม่เคยใช้ ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ได้แก่ อยู่ในช่วงเรียนรู้ จึงยังไม่ทดลองใช้ และไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 62

ตารางที่ 62 ร้อยละพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

พฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD	จำนวน	ร้อยละ
เคย	36	87.80
ไม่เคย	5	12.20
- อยู่ในช่วงเรียนรู้ / ยังไม่ทดลองใช้	3	60.00
- ไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน	1	20.00
- ไม่มี	1	20.00
รวม	41	100.00

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD จากกลุ่มผู้รับบริการที่เคยใช้แพลตฟอร์ม จำนวน 36 ราย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.78 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นการออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน และข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.72 เท่ากัน นอกจากนี้ ผู้รับบริการจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม มีค่าเฉลี่ย 4.25

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.50 อย่างไรก็ตาม มีประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง คือ ประเด็นการติดตามสถานะการสั่งซื้อได้ เท่ากับ 0.06 และแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์ เท่ากับ 0.03 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a.การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	95.56	4.78	4.08	0.69	มากที่สุด
b.มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน	94.44	4.72	4.64	0.08	มากที่สุด
c.ความหลากหลายของข้อมูลที่ให้บริการ	88.89	4.44	4.42	0.03	มาก
d.สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้	88.33	4.42	4.36	0.06	มาก
e.การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม	86.11	4.31	4.08	0.22	มาก
f.การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์	90.56	4.53	4.47	0.06	มากที่สุด
g.การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้	85.56	4.28	4.33	-0.06	มาก
h.ข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม	94.44	4.72	4.17	0.56	มากที่สุด
i.แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน	90.56	4.53	4.56	-0.03	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจและความคาดหวัง	92.78	4.64	4.14	0.50	มากที่สุด
การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม	85.00	4.25	-	-	มาก

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ ประจำปี 2567

นอกจากนี้ ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีประเด็นไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform) ได้แก่ การใช้งานค่อนข้างยาก และไม่เสถียร ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการประชาสัมพันธ์ยังมีความหลากหลายน้อย อีกทั้ง ยังไม่เข้าใจในวิธีการติดตามสถานะการสั่งซื้อ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 64

ตารางที่ 64 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform) ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
1) การใช้งานที่สะดวกรวดเร็ว	- การใช้งานช้า ไม่ค่อยรวดเร็ว ไม่เสถียร	1	12.50
2) ความหลากหลายของข้อมูลที่ให้บริการ	- ข้อมูลไม่หลากหลาย / มีน้อย	1	12.50
3) สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้	- ใช้งานยาก	1	12.50
4) การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้	- ยังไม่เข้าใจวิธีการติดตามสถานะการสั่งซื้อ	1	12.50
5) ข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม	- ข้อมูล ข่าวสารประชาสัมพันธ์ มีน้อย ไม่ค่อยทราบ	1	12.50
6) แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน	- มีประโยชน์ แต่ Platform ยังไม่สมบูรณ์	1	12.50
7) ความพึงพอใจในภาพรวม	- ปานกลาง	1	12.50
8) การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม	- แนะนำ หากแพลตฟอร์มเสร็จพร้อมใช้	1	12.50

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.6 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.35 และมีประโยชน์ต่อสาธารณชน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.61 ทั้งนี้ มีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.74 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 65

ตารางที่ 65 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.97	79.35	มาก
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.13	82.61	มาก
ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	3.84	76.74	มาก

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อการกิจ

ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อการกิจ โดยประโยชน์ที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ สามารถนำไปต่อยอดเกี่ยวกับการทำแผนที่ทางภูมิศาสตร์ที่มีความละเอียดชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 29.69 รองลงมาคือ ใช้วิเคราะห์ปริมาณพื้นที่ป่าหรือวิเคราะห์ความสมบูรณ์ของพืช รวมถึงทำหน้าที่เฝ้าระวังภัยพิบัติ คิดเป็นร้อยละ 28.13 และสามารถนำบทความมาใช้ในงานวิจัย การเผยแพร่ให้นักศึกษาได้ คิดเป็นร้อยละ 17.19 นอกจากนี้ ยังมีประโยชน์ทำให้ทราบพื้นที่แหล่งน้ำ แหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติ เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญสำหรับงานด้านการข่าวกรองของหน่วยงานด้านความมั่นคง ใช้พัฒนาพื้นที่เพื่อการออกแบบ smart city รวมถึงงานบำรุงรักษาระบบส่งไฟฟ้า และวิเคราะห์ศักยภาพในการพัฒนาพื้นที่ผลิตไฟฟ้า รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 66

ตารางที่ 66 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อการกิจ ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประโยชน์ต่อการกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1) สามารถต่อยอดเกี่ยวกับการทำแผนที่ทางภูมิศาสตร์ที่มีความละเอียดชัดเจน	19	29.69
2) วิเคราะห์ปริมาณพื้นที่ป่า / วิเคราะห์ความสมบูรณ์ของพืช ทำหน้าที่เฝ้าระวังภัยพิบัติ	18	28.13
3) สามารถนำบทความมาใช้ในงานวิจัย การเผยแพร่ให้นักศึกษา	11	17.19
4) ทำให้ทราบพื้นที่แหล่งน้ำ แหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติ	6	9.38
5) เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญสำหรับงานด้านการข่าวกรองของหน่วย ด้านความมั่นคง	5	7.81
6) ภาพถ่ายดาวเทียม monitor การพัฒนาพื้นที่ เพื่อการออกแบบ smart city	2	3.13
7) Basemap สำหรับข้อมูลของภาครัฐ ที่สำรวจและจัดทำขึ้นเอง	1	1.56
8) ข้อมูลในการวิเคราะห์ออกแบบ วางแผน การแก้ปัญหาพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	1	1.56
9) งานบำรุงรักษาระบบส่งไฟฟ้า วิเคราะห์ศักยภาพในการพัฒนาพื้นที่ผลิตไฟฟ้า	1	1.56

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน

ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน โดยประโยชน์ที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ ทำให้ทราบพื้นที่แหล่งน้ำ แหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 44.12 รองลงมาคือ สามารถนำบทความมาใช้ในงานวิจัย การเผยแพร่ให้นักศึกษาได้ คิดเป็นร้อยละ 30.88 และใช้วิเคราะห์ปริมาณพื้นที่ป่า หรือวิเคราะห์ความสมบูรณ์ของพืช รวมถึงทำหน้าที่เฝ้าระวังภัยพิบัติ คิดเป็นร้อยละ 14.71 นอกจากนี้ ยังสามารถต่อยอดเกี่ยวกับการทำแผนที่ทางภูมิศาสตร์ที่มีความละเอียดชัดเจน และมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 67

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ ประจำปี 2567

ตารางที่ 67 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ประโยชน์ต่อสาธารณชน	จำนวน	ร้อยละ
1) ทำให้ทราบพื้นที่แหล่งน้ำ แหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติ	30	44.12
2) สามารถนำบทความมาใช้ในงานวิจัย การเผยแพร่ให้นักศึกษา	21	30.88
3) วิเคราะห์ปริมาณพื้นที่ป่า / วิเคราะห์ความสมบูรณ์ของพืช ทำหน้าที่เฝ้าระวังภัยพิบัติ	10	14.71
4) สามารถต่อยอดเกี่ยวกับการทำแผนที่ทางภูมิศาสตร์ที่มีความละเอียดชัดเจน	5	7.35
5) การ update ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน	2	2.94

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.7 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ภาพลักษณ์ที่มีการถูกกล่าวถึงมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ที่ดี มีผลเป็นแรงจูงใจในการใช้บริการมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมาคือ การที่ สทอภ. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเชื่อมั่นองค์กรของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 31.65 และเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง และเป็นหน่วยงานที่จัดหาข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศที่สำคัญโดยเฉพาะภาพถ่ายดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 8.86 และ 7.59 ตามลำดับ นอกจากนี้ เป็นที่ยอมรับทั้งส่วนราชการ และเอกชน คิดเป็นร้อยละ 3.80 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 68

ตารางที่ 68 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) มีผล เป็นแรงจูงใจในการใช้บริการมากขึ้น	38	48.10
2) เป็นองค์กรมีความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่นองค์กรของรัฐ	25	31.65
3) องค์กรที่มีชื่อเสียง	7	8.86
4) เป็นหน่วยงานที่จัดหาข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศที่สำคัญ:ภาพถ่ายดาวเทียม	6	7.59
5) เป็นที่ยอมรับทั้งส่วนราชการ และ เอกชน	3	3.80

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.8 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ โดยภาพรวมพบว่า มีคะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.99 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นจะแนะนำบริการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่น ๆ มีระดับความภักดีมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.11 และจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการอื่น ๆ ของ สทอภ. มีค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.70 จะกลับมาใช้บริการกับ สทอภ. อีก มีค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.15 ทั้งสองประเด็นดังกล่าวมีความภักดีอยู่ในระดับมาก ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 69

ตารางที่ 69 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความภักดี
จะกลับมาใช้บริการกับ สทอภ. อีก	4.41	88.15	มาก
จะแนะนำบริการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่นๆ	4.51	90.11	มากที่สุด
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	4.43	88.70	มาก
ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการโดยรวม	4.45	88.99	มาก

- Net Promoter Score (NPS)

จากผลการสำรวจผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 70.65 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 71.74 และผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 1.09 และกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบข้อเสนอดีกว่า สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 27.17 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 70

ตารางที่ 70 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

กลุ่มผู้รับบริการ	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	1.09
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอดีกว่า สทอภ.	27.17
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	71.74
NPS	70.65

● แผนการใช้บริการจากที่อื่น

จากการสำรวจแผนการใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่มีแผนการใช้บริการจากที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 71.74 และมีแผนการใช้บริการจากที่อื่น เพียงร้อยละ 28.26 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 71

ตารางที่ 71 ร้อยละพฤติกรรมที่จะใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มี	26	28.26
ไม่มี	66	71.74
รวม	92	100.00

เมื่อพิจารณารูปแบบของการให้บริการที่ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ต้องการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยรับเงินทุนสนับสนุนจากแหล่งอื่น เป็นรูปแบบบริการที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.74 รองลงมาคือ การสร้างความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน คิดเป็นร้อยละ 69.57 และการมีโปรโมชั่นการฝึกอบรมที่น่าสนใจ เช่น อบรมฟรี, ผ่อน 0% 10 เดือน คิดเป็นร้อยละ 66.67 นอกจากนี้ มีรูปแบบชำระเงินค่าหลักสูตรตามปกติ รวมถึงการอบรมออนไลน์รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 72

ตารางที่ 72 ร้อยละรูปแบบของการให้บริการที่ต้องการ ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

รูปแบบการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยรับเงินทุนสนับสนุนจากแหล่งอื่น	66	71.74
2) ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน	64	69.57
3) ชำระเงินค่าหลักสูตรตามปกติ	31	33.70
4) มีโปรโมชั่นการฝึกอบรมที่น่าสนใจ เช่น อบรมฟรี , ผ่อน 0% 10 เดือน	2	66.67
5) การอบรมออนไลน์	1	33.33

หมายเหตุ: ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website)

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในด้านการให้บริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ได้ทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) ตั้งแต่เดือนเมษายน 2566 - เดือนมีนาคม 2567 และสำรวจเพิ่มเติมผ่าน GISTDA Facebook จำนวน 80 ตัวอย่างจากผู้รับบริการ 85 ราย เก็บข้อมูลด้วยวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนา การให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.4.1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 82.50 อย่างไรก็ตามมีผู้ที่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 17.50 ได้แก่ การใช้ Faipa , Marine gi portal ข้อมูลสัญญาณทางทะเล, ภาพถ่ายดาวเทียม, Land use, App Burnt check หรือตามความต้องการข้อมูลเฉพาะเรื่อง เพื่อการวิจัยรวมถึงการเรียนการสอน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 73

ตารางที่ 73 ร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	66	82.50
เคย ระบุ....	14	17.50
- ต้องการข้อมูลจากดาวเทียมเฉพาะเรื่อง ; Faipa , Marine gi portal ข้อมูลสัญญาณทางทะเล, ภาพถ่ายดาวเทียม, Land use	4	28.57
- การใช้งานง่าย ดี/เพื่อนบอกใช้ดี	2	14.29
- App Burnt check เพื่อนำข้อมูลไปจัดทำรายงาน, วิจัยข้อมูลด้านป่าไม้, วิจัยข้อมูลต่าง ๆ	1	7.14
- การอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ	1	7.14
- ใช้ในการดูลมเพื่อเป็นแนวทางการมาของพายุ	1	7.14
- ดูข้อมูลการเพาะปลูก	1	7.14
- เพื่อการเรียนการสอน	1	7.14
- ไม่ระบุ	3	21.43
รวม	80	100.00

● การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

จากการสำรวจช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) คิดเป็นร้อยละ 92.50 ซึ่งส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับรู้มากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.24 ทั้งนี้ โดยเนื้อหาและ รูปแบบการนำเสนอมีความน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) และผ่านงานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 31.25 ตามลำดับ โดยมีการรับรู้ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.50 และ 76.00 ตามลำดับ ทั้งนี้ มีความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.20 และ 4.16 ตามลำดับ

ในส่วนของช่องทางเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์ เป็นช่องทางที่มีการรับรู้ที่น้อยที่สุด เพียงร้อยละ 2.50 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 74 ค่าเฉลี่ยและร้อยละพฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ช่องทาง	ช่องทาง การรับทราบข่าวสาร		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจ ของเนื้อหาและรูปแบบ การนำเสนอ	
			1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง		ค่าเฉลี่ย	ระดับความ น่าสนใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
2a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	19	23.75	8	42.11	8	42.11	3	15.79	3.74	มาก
2b. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn)	74	92.50	19	25.68	23	31.08	32	43.24	4.24	มาก
2c. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)	40	50.00	19	47.50	13	32.50	8	20.00	4.20	มาก
2d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	25	31.25	19	76.00	4	16.00	2	8.00	4.16	มาก
2e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.	6	7.50	3	50.00	2	33.33	1	16.67	3.33	ปานกลาง
2f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.	8	10.00	8	100.00	-	-	-	-	3.88	มาก
2g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	7	8.75	4	57.14	2	28.57	1	14.29	3.57	มาก
2h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	9	11.25	4	44.44	3	33.33	2	22.22	3.78	มาก
2i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์	2	2.50	1	50.00	1	50.00	-	-	4.50	มาก
2j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น	7	8.75	2	28.57	4	57.14	1	14.29	4.29	มาก
2a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	19	23.75	8	42.11	8	42.11	3	15.79	3.74	มาก

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

จากการสำรวจช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสาร โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง Facebook มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 41.40 อันดับสอง คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) คิดเป็นร้อยละ 22.72 และอันดับสาม คือ เว็บไซต์ของ GISTDA คิดเป็นร้อยละ 18.90 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 75

ตารางที่ 75 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ช่องทาง	ถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) จดหมาย	7	1.49	-	-	6	3.85	1	1.33
2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	107	22.72	54	22.50	34	21.79	19	25.33
3) Facebook	195	41.40	156	65.00	34	21.79	5	6.67
4) Instagram	38	8.07	3	1.25	22	14.10	13	17.33
5) LinkedIn	10	2.12	-	-	6	3.85	4	5.33
6) TikTok	24	5.10	3	1.25	12	7.69	9	12.00
7) เว็บไซต์ของ GISTDA	89	18.90	24	10.00	42	26.92	23	30.67
8) หนังสือพิมพ์	1	0.21	-	-	-	-	1	1.33

จากการสำรวจประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่กลุ่มผู้รับบริการต้องการรับรู้ โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับรู้ บทความด้านเทคโนโลยี อวกาศและภูมิสารสนเทศ มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 34.58 และอันดับสอง คือ ผลิตภัณฑ์และบริการของ สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 31.67 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 76

ตารางที่ 76 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเภทข้อมูลข่าวสาร	ถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA	49	20.42	26	16.25	23	26.44
2) ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA	76	31.67	58	36.25	18	20.69
3) ข่าวประชาสัมพันธ์	32	13.33	10	6.25	22	25.29
4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	83	34.58	66	41.25	17	19.54

4.4.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) ของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.35 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา ค่าเฉลี่ย 4.35 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.21 และทุกด้านมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 77

ตารางที่ 77 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	84.54	4.23	3.99	0.24	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	86.56	4.33	4.15	0.18	มาก
ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา	87.06	4.35	4.14	0.21	มาก
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	87.25	4.36	4.15	0.21	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	86.35	4.32	4.11	0.21	มาก

● ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.54 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุด ในประเด็นขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการแอปพลิเคชัน ค่าเฉลี่ย 4.29 และความชัดเจนของเอกสารหรือขั้นตอนในการขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.24

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.24 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 78

ตารางที่ 78 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการแอปพลิเคชัน	85.75	4.29	3.99	0.30	มาก
b) ความชัดเจนของเอกสาร /ขั้นตอน ในการขอรับบริการ (ถ้ามี)	84.75	4.24	4.08	0.16	มาก
c) ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	86.00	4.30	4.01	0.29	มาก
d) มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผล หลังเข้ารับบริการ	82.75	4.14	3.88	0.26	มาก
e) มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหา ได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด	83.75	4.19	3.95	0.24	มาก
f) ระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสม	84.25	4.21	4.03	0.19	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม	84.54	4.23	3.99	0.24	มาก

● ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.56 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร และความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.33 เท่ากัน

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.18 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 79

ตารางที่ 79 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน	86.50	4.33	4.10	0.23	มาก
b) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	86.50	4.33	4.14	0.19	มาก
c) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	86.75	4.34	4.18	0.16	มาก
d) ความไว้วางใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	86.50	4.33	4.18	0.15	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม	86.56	4.33	4.15	0.18	มาก

● ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา

จากการสำรวจด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.06 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นแอปพลิเคชันที่ใช้บริการมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ แอปพลิเคชันใช้งานได้จริงตามที่ต้องการค่าเฉลี่ย 4.34

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.21 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 80

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

ตารางที่ 80 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษาของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) แอปพลิเคชันมีความถูกต้องสมบูรณ์ เชื่อถือได้	86.50	4.33	4.10	0.23	มาก
b) แอปพลิเคชันใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ	86.75	4.34	4.10	0.24	มาก
c) แอปพลิเคชันที่ใช้บริการมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ	88.50	4.43	4.19	0.24	มาก
d) ความสม่ำเสมอในการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย	86.50	4.33	4.18	0.15	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษาโดยรวม	87.06	4.35	4.14	0.21	มาก

● ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

จากการสำรวจด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีความพึงพอใจต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.25 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นแอปพลิเคชัน ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือ แอปพลิเคชันที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.40 และผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ ๆ ค่าเฉลี่ย 4.34

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.21 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 81

ตารางที่ 81 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) แอปพลิเคชันที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	88.25	4.41	4.16	0.25	มาก
b) แอปพลิเคชันที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	88.00	4.40	4.19	0.21	มาก
c) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวม	86.00	4.30	4.13	0.18	มาก
d) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ ๆ	86.75	4.34	4.13	0.21	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม	87.25	4.36	4.15	0.21	มาก

4.4.3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นความไม่พึงพอใจในช่วงปีที่ผ่านมา โดยด้านกระบวนการให้บริการ มีประเด็นไม่พึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 36.84 ซึ่งผู้รับบริการให้ความคิดเห็นว่า การบริการบางกลุ่มยังไม่ครอบคลุม การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานค่อนข้างน้อย ไม่พึงพอใจต่อช่องทาง ในการติดต่อ และระบบเว็บไซต์ไม่ค่อยเสถียร รวมถึงมีการใช้ภาษาที่ยากเกินไป

รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.58 โดยให้ความคิดเห็นว่า ไม่มีการแจ้งให้ทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงข้อมูล และผลิตภัณฑ์บางชนิดมีค่าใช้จ่าย ในการนำไปใช้งาน รวมถึงแอปพลิเคชันค่อนข้างช้า ไม่ค่อยเสถียร

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ คิดเป็น ร้อยละ 15.79 เท่ากัน โดยให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการ และให้ข้อมูลยังไม่ชัดเจน รวมถึงผลิตภัณฑ์/บริการยังไม่แม่นยำ ซึ่งยังไม่ตอบสนองต่อการนำไปใช้งานต่อ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 82

ตารางที่ 82 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ความไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	7	36.84
1) ระบบเว็บไซต์ลំบ่อม, อัปเดตข้อมูลล่าช้า	1	5.26
2) การบริการไม่ครอบคลุม; มีเฉพาะบางกลุ่มไม่ครอบคลุมทั่วไป	2	10.53
3) การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานค่อนข้างน้อย	2	10.53
4) ช่องทางในการติดต่อ	1	5.26
5) ไม่ค่อยเข้าใจ ใช้ภาษายากไป	1	5.26
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3	15.79
1) การให้ข้อมูลน้อย ยังไม่ชัดเจน	2	10.53
2) เจ้าหน้าที่ ไม่เอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	1	5.26
ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา	6	31.58
1) การอัปเดตข้อมูล เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงไม่แจ้งให้ทราบ	1	5.26
2) ผลิตภัณฑ์บางชนิดมีค่าใช้จ่ายในการนำไปใช้งาน	1	5.26
3) App ช้า ล่ม ไม่ค่อยเสถียร	3	15.79
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	3	15.79
1) ยังไม่แม่นยำ นำไปใช้งานต่อ ยังไม่ตอบสนอง	3	15.79

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจดังกล่าวข้างต้น ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ โดยด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 45.00 เสนอแนะให้มีข้อมูลข่าวสาร ให้เด็กและเยาวชนวัยเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น เพิ่มการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร และช่องทางการให้ข้อมูล เช่น สื่อออนไลน์ พร้อมทั้งใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีภาพหรือวิดีโอประกอบ เพื่อดึงดูดความสนใจ

ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.00 เสนอให้ควรมีการอัปเดตข้อมูล ทั้งในแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ เป็นประจำ และมีการอบรมเกี่ยวกับข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน รวมถึงเพิ่มเซิร์ฟเวอร์เพื่อรองรับผู้ใช้ในระบบ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 20.00 เสนอแนะเรื่องการให้ข้อมูลเชิงลึก ควรให้อย่างละเอียด ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความยิ้มแย้ม

ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ คิดเป็นร้อยละ 10.00 เสนอให้ควรมีความแม่นยำมากขึ้น เพื่อสามารถนำไปพัฒนาในการใช้งานต่อไป รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 83

ตารางที่ 83 ร้อยละข้อเสนอแนะต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	9	45.00
1) การให้ข้อมูลข่าวสารที่เด็กและเยาวชนวัยเรียนรู้ให้มากขึ้น	3	15.00
2) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร ให้เยอะขึ้น	2	10.00
3) เพิ่มช่องทางการให้ข้อมูล เช่น สื่อออนไลน์	3	15.00
4) ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ภาพประกอบ / วิดีโอ เพื่อดึงดูดความสนใจ	1	5.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4	20.00
1) การให้ข้อมูลเชิงลึก ให้ละเอียด ชัดเจน	3	15.00
2) อยากให้เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้วยความยิ้มแย้ม	1	5.00
ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา	5	25.00
1) ควรมีการอัปเดตข้อมูล ทั้ง App / Web เป็นประจำ	1	5.00
2) อยากให้อบรมเกี่ยวกับ App ว่ามีข้อจำกัดอย่างไร	1	5.00
3) App มีความเสถียร รวดเร็ว	2	10.00
4) App ควรมีทันสมัย มีข้อมูลที่หลากหลาย	1	5.00
5) เพิ่มเซิร์ฟเวอร์เพื่อรองรับผู้ใช้ในระบบ	1	5.00
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	2	10.00
1) อยากให้มีความแม่นยำมากขึ้น เพื่อไปพัฒนา ในการใช้งาน	2	10.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4.4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการที่ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. พบว่า มีการฟรีค่าบริการ และภาพดาวเทียม ครอบคลุมความหลากหลาย เช่น แผนที่ประเทศ ต่างประเทศ รวมถึงมีภาพถ่ายดาวเทียมแบบเรียลไทม์ และติดตามเผ่าระวางภัยพิบัติ ไฟป่า ฝุ่น เป็นประเด็นถูกกล่าวถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.50 เท่ากัน รองลงมาคือต้องการให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารให้ทั่วถึงทุกช่องทาง เช่น Tiktok คิดเป็นร้อยละ 16.25 นอกจากนี้ ยังต้องการให้มีข้อมูลเทคโนโลยีที่ทันสมัย สร้างดาวเทียมดวงใหม่ที่ทันสมัย การสำรวจและนวัตกรรมใหม่ ๆ การเปิดโอกาสให้นักวิจัย นักวิชาการ นิสิตนักศึกษา เข้าอบรมโครงการ มีการจัดกิจกรรมให้เด็กและเยาวชนมีส่วนร่วม เช่น แจกรางวัล หรือท่องเที่ยว มีการเข้าถึงง่าย ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทั้งบนระบบ Web Brower และ user friendly ข้อมูลภาพมีความละเอียดแม่นยำ ถูกต้อง ชัดเจน มีการพัฒนาแอปพลิเคชันให้เหมือนเว็บไซต์ เช่น ดุลม ฝน ฟาผ่า จุดความร้อน และต้องการบริการแผนที่หรือดาวเทียมของพื้นที่การเกษตร การใช้ประโยชน์ที่ดินที่เป็นปัจจุบัน สามารถนำเทคโนโลยีอวกาศมาประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ เศรษฐกิจ ต้องการข้อมูลเชิงลึกงานวิจัย ด้านเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศและอวกาศ การวิเคราะห์ด้าน urban มีการพัฒนา Advanced Data Analytics Platform เพื่อสนับสนุนพื้นที่การจัดการทรัพยากร มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ การตรวจสอบ สถานีรับสัญญาณดาวเทียม มีการอัปเดตเนื้อหาต่าง ๆ ในไทยให้มากขึ้น มีการให้บริการระบบไฟฟ้าสำรอง มีการเปรียบเทียบภาพอดีตกับปัจจุบัน มีเครื่องมือแบ่งเขตการใช้ประโยชน์เชิงพื้นที่ทางทะเล การวางแผน เชิงพื้นที่ทางทะเล (Marine Spatial Planning) ตลอดจนรองรับ Digital platform กับเซิร์ฟเวอร์นอกเครือข่ายเป็น Data visualize เพื่อสนับสนุนงานของรัฐ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 84

ตารางที่ 84 ร้อยละผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม จาก สทอภ. ของผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1) บริการภาพถ่ายเทียมฟรีควรมีหลากหลาย เช่น แผนที่ประเทศ ต่างประเทศ	14	17.50
2) ภาพถ่ายดาวเทียมแบบเรียลไทม์ และติดตามเส้นระยะวงภัยพิบัติ ไฟป่า ฝุ่น	14	17.50
3) สื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารให้ทั่วถึง ทุกช่องทาง เช่น Tiktok	13	16.25
4) ข้อมูลเทคโนโลยีที่ทันสมัย สร้างดาวเทียมดวงใหม่ที่ทันสมัย การสำรวจและนวัตกรรมใหม่	11	13.75
5) การเปิดโอกาสให้ (นักวิจัย,นักวิชาการ,นิสิตนักศึกษา) เข้าอบรมโครงการ	10	12.50
6) จัดกิจกรรมให้เด็กและเยาวชนมีส่วนร่วม เช่น แจกรางวัล, ท่องเที่ยว	10	12.50
7) การเข้าถึงง่ายขึ้น ขั้นตอนการขอรับข้อมูลง่าย ไม่ยุ่งยาก	10	12.50
8) ข้อมูลภาพให้มีความละเอียดแม่นยำ ถูกต้องที่ชัดเจน (ดูฝุ่น ดูดาว ไม่ได้)	7	8.75
9) การพัฒนา App ให้เหมือนเว็บไซต์ เช่น ดูลม ฝน พายุ จุดความร้อน	7	8.75
10) บริการแผนที่ / ดาวเทียมของพื้นที่การเกษตร การใช้ประโยชน์ที่ดิน ที่เป็นปัจจุบัน	6	7.50
11) การนำเทคโนโลยีอวกาศมาประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ เศรษฐกิจ	5	6.25
12) งานวิจัยด้านเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศและอวกาศ ข้อมูลเชิงลึกที่พัฒนาโดย gistda	5	6.25
13) การให้บริการข้อมูลที่ไม่ซับซ้อน บนระบบ Web Brower, user friendly	5	6.25
14) การวิเคราะห์ด้าน urban	2	2.50
15) พัฒนา (Advanced Data Analytics Platform) เพื่อสนับสนุนพื้นที่การจัดการทรัพยากร	1	1.25
16) การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ	1	1.25
17) การตรวจสอบสถานีรับสัญญาณดาวเทียม	1	1.25
18) อยากให้มีการอัปเดตเนื้อหาต่าง ๆ ในไทยให้มากขึ้น	1	1.25
19) การให้บริการระบบไฟฟ้าสำรอง	1	1.25
20) การเปรียบเทียบภาพอดีตกับปัจจุบัน	1	1.25
21) ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ	1	1.25
22) เครื่องมือแบ่งเขตการใช้ประโยชน์เชิงพื้นที่ทางทะเล การวางแผนเชิงพื้นที่ทางทะเล (Marine Spatial Planning)	1	1.25
23) รองรับ Digital platform กับเวิร์กเวอร์นอกเครือข่ายเป็น Data visualize เพื่อสนับสนุนงานของรัฐ	1	1.25

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4.5 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform)

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ พบว่า ผู้รับบริการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.75 และไม่รู้จักรู้จัก จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.25 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 85

ตารางที่ 85 ร้อยละพฤติกรรมการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

พฤติกรรมการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	35	43.75
ไม่รู้จัก	45	56.25
รวม	80	100.00

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD จากกลุ่มผู้รับบริการที่รู้จักแพลตฟอร์ม จำนวน 35 ราย พบว่า เคยใช้แพลตฟอร์มดังกล่าว จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.86 และไม่เคยใช้ จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.14 ซึ่งผู้รับบริการที่ไม่เคยใช้ ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ได้แก่ ยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และยังไม่ตรงกับสายงาน จากการศึกษาอาจใช้งานยาก ตลอดจนยังไม่ทราบ รายละเอียดเกี่ยวกับแพลตฟอร์ม AWAGAD รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 86

ตารางที่ 86 ร้อยละพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

พฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD	จำนวน	ร้อยละ
เคย	22	62.86
ไม่เคย	13	37.14
- ยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้ / ยังไม่ตรงกับสายงานที่จะใช้	9	69.23
- ศึกษาดูน่าจะใช้งานยาก	1	7.69
- ยังไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับแพลตฟอร์ม AWAGAD	1	7.69
- ไม่มี	2	15.38
รวม	35	100.00

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD จากกลุ่มผู้รับบริการที่เคยใช้แพลตฟอร์ม จำนวน 22 ราย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.27 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นสามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมาคือ การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

และความหลากหลายของข้อมูลที่ใช้บริการค่าเฉลี่ย 4.45 เท่ากัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ผู้รับบริการจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม มีค่าเฉลี่ย 4.41

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.18 อย่างไรก็ตาม และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 87

ตารางที่ 87 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a.การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	89.09	4.45	3.82	0.64	มาก
b.มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน	87.27	4.36	3.91	0.45	มาก
c.ความหลากหลายของข้อมูลที่ใช้บริการ	89.09	4.45	3.91	0.55	มาก
d.สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้	90.91	4.55	4.09	0.45	มากที่สุด
e.การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม	86.36	4.32	3.73	0.59	มาก
f.การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์	83.64	4.18	3.82	0.36	มาก
g.การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้	84.55	4.23	3.86	0.36	มาก
h.ข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม	87.27	4.36	4.09	0.27	มาก
i.แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน	85.45	4.27	4.14	0.14	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจและความคาดหวัง	87.27	4.36	4.18	0.18	มาก
การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม	88.18	4.41	-	-	มาก

นอกจากนี้ ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ มีประเด็นไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform) ได้แก่ การออกแบบหน้าจอ ถึงแม้จะมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ผู้รับบริการบางส่วนยังคงเห็นว่าการใช้งานยากและซับซ้อน ประเด็นการใช้งาน ผู้รับบริการบางส่วนยังคงเห็นว่าการใช้งานได้ค่อนข้างล่าช้า ประเด็นการสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม ยังมีความไม่สะดวกในการใช้งาน มีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการสั่งซื้อ และข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม ยังคงมีการประชาสัมพันธ์ที่ค่อนข้างน้อย เป็นต้น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 88

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ ประจำปี 2567

ตารางที่ 88 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform) ของผู้รับบริการ แอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
1) การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	- การใช้งานยาก ซับซ้อน	1	11.11
2) การใช้งานที่สะดวกรวดเร็ว	- การใช้งานช้า ไม่ค่อยรวดเร็ว	1	11.11
3) การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม	- ไม่สะดวกในการใช้งาน ตอบช้า	1	11.11
	- มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ในการสั่งซื้อ	1	11.11
4) การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์	- ยังไม่เคยชำระเงินผ่านทางช่องทางออนไลน์	1	11.11
5) การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้	- ยังไม่เคยติดตามสถานะการสั่งซื้อ	1	11.11
6) ข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม	- ข้อมูล ข่าวสารประชาสัมพันธ์ มีน้อย ไม่ค่อยทราบ	2	22.22
7) ความพึงพอใจในภาพรวม	- ปานกลาง	1	11.11

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform) ดังกล่าวข้างต้น ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ เสนอแนะให้มีการพัฒนาปรับปรุงแพลตฟอร์มให้มีความทันสมัย และอัปเดตข้อมูลข่าวสารเป็นประจำ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 89

ตารางที่ 89 ร้อยละข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform) ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1) พัฒนาแพลตฟอร์มให้มีความทันสมัย	2	40.00
2) ควรมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารให้ทราบตลอด	2	40.00
3) ทุกอย่างต้องปรับปรุง	1	20.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4.6 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 และมีประโยชน์ต่อภารกิจ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.75 ทั้งนี้ มีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 90

ตารางที่ 90 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.29	85.75	มาก
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	4.35	87.00	มาก
ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	3.95	79.00	มาก

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ

ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจ โดยประโยชน์ที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ มีส่วนช่วยในการทำวิจัย การหาข้อมูล การพัฒนาความรู้จัดการสิ่งแวดล้อมจากโครงการเป็นฐาน คิดเป็นร้อยละ 31.58 รองลงมาคือ สามารถนำภาพที่มีความละเอียดแม่นยำ มาวิเคราะห์เชิงพื้นที่ป่าไม้ ชายทะเล ภูมิประเทศได้ คิดเป็นร้อยละ 29.82 และใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการติดตามสถานการณ์ต่างๆ เช่น ภัยพิบัติ น้ำท่วม คิดเป็นร้อยละ 10.53 นอกจากนี้ นำไปใช้ในการวางแผนการเกษตร เช่น การเพาะปลูกพืช นำไปใช้ในชีวิตประจำวันช่วยให้สะดวกขึ้น มีความทันสมัยใช้ในการวางแผนธุรกิจ พัฒนาอุตสาหกรรม และสร้าง Solution ใหม่ ๆ ทำให้เห็นความสำคัญด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ อีกทั้ง ภาพถ่ายดาวเทียมใช้ในการสำรวจทรัพยากรธรรมชาติ และติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งทางบกและทางทะเลได้อย่างแม่นยำ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 91

ตารางที่ 91 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ ของผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประโยชน์ต่อภารกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1) ช่วยในการทำวิจัย การหาข้อมูล การพัฒนาความรู้จัดการสิ่งแวดล้อมจากโครงการเป็นฐาน	18	31.58
2) สามารถนำภาพที่มีความละเอียดแม่นยำ มาวิเคราะห์เชิงพื้นที่ป่าไม้,ชายทะเล,ภูมิประเทศ	17	29.82
3) ใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการติดตามสถานการณ์ต่างๆ ; ภัยพิบัติ,น้ำท่วม	6	10.53
4) นำไปใช้ในการวางแผนการเกษตร ;เพาะปลูกพืช	4	7.02
5) การนำไปใช้ในชีวิตประจำวันช่วยให้สะดวกขึ้น มีความทันสมัย	4	7.02
6) ใช้ในการวางแผนธุรกิจ พัฒนาอุตสาหกรรม และสร้าง Solution ใหม่ ๆ	4	7.02
7) ทำให้เห็นความสำคัญด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	2	3.51
8) ภาพถ่ายดาวเทียมใช้ในการสำรวจทรัพยากรธรรมชาติ	1	1.75
9) ติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งทางบกและทางทะเลได้อย่างแม่นยำ	1	1.75

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน

ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน โดยประโยชน์ที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ มีความรู้เกี่ยวกับดาวเทียม พร้อมทั้งสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการดำเนินชีวิตของตนเองได้ คิดเป็นร้อยละ 34.43 รองลงมาคือ สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เกี่ยวกับภัยพิบัติทางธรรมชาติที่จะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 24.59 และการวิเคราะห์พื้นที่ช่วยพัฒนาระบบเทคโนโลยีการบริหารจัดการโครงสร้างของประเทศ คิดเป็นร้อยละ 21.31 นอกจากนี้ ใช้ในการวางแผนธุรกิจ พัฒนาอุตสาหกรรม และสร้าง Solution ใหม่ ๆ เป็นโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ สามารถนำมาวางแผนและวิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพภูมิประเทศได้ ตลอดจนนำไปใช้ในการวางแผนการเกษตร เช่น การเลือกชนิดพืชเพาะปลูก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 92

ตารางที่ 92 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ประโยชน์ต่อสาธารณชน	จำนวน	ร้อยละ
1) มีความรู้เกี่ยวกับดาวเทียม พร้อมทั้งสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการดำเนินชีวิตของตนเองได้	21	34.43
2) สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เกี่ยวกับภัยพิบัติทางธรรมชาติที่จะเกิดขึ้น	15	24.59
3) การวิเคราะห์พื้นที่ช่วยพัฒนาระบบเทคโนโลยีการบริหารจัดการโครงสร้างของประเทศ	13	21.31
4) ใช้ในการวางแผนธุรกิจ พัฒนาอุตสาหกรรม และสร้าง Solution ใหม่ ๆ	4	6.56
5) เป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	3	4.92
6) สามารถนำมาวางแผนและวิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพภูมิประเทศได้	3	4.92
7) นำไปใช้ในการวางแผนการเกษตร ; การเลือกชนิดพืชเพาะปลูก	2	3.28

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นน้อยถึงน้อยที่สุดของประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2 โดยมีความคิดเห็นว่า ไม่ค่อยมีเวลาใช้งานส่งสัญญาณ และยังไม่มีความรู้โครงการ THEOS-2 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 93

ตารางที่ 93 ร้อยละผู้ที่มีความคิดเห็นน้อยถึงน้อยที่สุดของประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2 ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2		
- ไม่ค่อยมีเวลาใช้งานส่งสัญญาณ	1	100.00
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2		
- ยังไม่มีความรู้โครงการ THEOS-2	1	100.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4.7 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ พบว่า ภาพลักษณ์ที่มีการถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ สทอภ. มีความน่าเชื่อถือด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ที่ได้รับการยอมรับ คิดเป็นร้อยละ 62.96 รองลงมาคือข้อมูลมีรายละเอียดที่ชัดเจน และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 11.11 นอกจากนี้ เป็นองค์กรที่พัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศที่ทันสมัย เป็นองค์กรของภาครัฐที่มีความโปร่งใส ปลอดภัย นำคุณค่าจากอวกาศและภูมิสารสนเทศสู่สังคม อีกทั้งการเป็นองค์กรใหญ่ ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือที่เพิ่มขึ้น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 94 ตารางที่ 94 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) การันตีความน่าเชื่อถือ ด้านเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศ	34	62.96
2) รายละเอียดที่ชัดเจน และมีข้อมูลที่ถูกต้อง	6	11.11
3) เป็นองค์กรที่พัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศที่ทันสมัย	5	9.26
4) เป็นองค์กรของภาครัฐ ดูโปร่งใส ปลอดภัย	5	9.26
5) เป็นองค์กรในการนำคุณค่าจากอวกาศและภูมิสารสนเทศสู่สังคม	3	5.56
6) เป็นองค์กรที่ใหญ่ จะสนใจมากกว่าที่อื่น	1	1.85

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4.8 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ โดยภาพรวมพบว่า มีคะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.42 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นจะกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ GISTDA อีก ค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.13 จะแนะนำบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 และจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA ค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.13 ซึ่งทั้งสามประเด็นดังกล่าวมีความภักดีอยู่ในระดับมาก ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 95

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

ตารางที่ 95 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความภักดี
จะกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ GISTDA อีก	4.41	88.13	มาก
จะแนะนำบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่น ๆ	4.40	88.00	มาก
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	4.46	89.13	มาก
ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการโดยรวม	4.42	88.42	มาก

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากผู้รับบริการที่มีระดับความคิดเห็นน้อยต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการของ สทอภ. โดยมีความคิดเห็นต่อประเด็นงบประมาณของหน่วยงาน จึงส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการของ สทอภ. อีก และการแนะนำบริการให้กับบุคคลอื่น ๆ เห็นว่าให้ติดตามการประกาศจากหน่วยงานโดยตรงแทนการแนะนำบอกต่อ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 96

ตารางที่ 96 ร้อยละผู้ที่มีความเห็นน้อยต่อความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
จะกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ GISTDA อีก		
- งบประมาณของหน่วยงาน	1	100.00
จะแนะนำบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่น ๆ		
- ไม่แนะนำ ให้ติดตามการประกาศ	1	100.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● Net Promoter Score (NPS)

จากผลการสำรวจผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 60.00 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 68.75 และผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 8.75 และกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 22.50 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 97

ตารางที่ 97 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์

กลุ่มผู้รับบริการ	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	8.75
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	22.50
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	68.75
NPS	60.00

4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ได้ทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ตั้งแต่เดือนเมษายน 2566 - เดือนมีนาคม 2567 จำนวน 2 ตัวอย่าง จากผู้รับบริการ 2 ราย เก็บข้อมูลด้วยวิธีการการตอบแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.5.1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบอื่นที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการเคยใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบอื่นที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 100.00 ได้แก่ MCP weight not exceeding 300 kg. คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ Mtec, วอว มีความละเอียดชัด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 98

ตารางที่ 98 ร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบอื่นที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	0	0.00
เคย ระบุ....	2	100.00
- MCP weight not exceeding 300 kg.	1	50.00
- Mtec, วอว มีความละเอียดชัด	1	50.00
รวม	2	100.00

● การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

จากการสำรวจช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) และจดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA คิดเป็นร้อยละ 100.00 เท่ากัน เมื่อพิจารณาความถี่ในการรับรู้ พบว่า ทั้งสามช่องทางทางมีการรับรู้ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00 เท่ากัน และมีความสนใจในเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 99

ตารางที่ 99 ค่าเฉลี่ยและร้อยละพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ช่องทาง	ช่องทาง การรับทราบข่าวสาร		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนอ	
			1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความน่าสนใจ
2a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2b. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn)	2.00	100.00	2.00	100.00	-	-	-	-	3.50	ปานกลาง
2c. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)	2.00	100.00	2.00	100.00	-	-	-	-	3.50	ปานกลาง
2d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพหรือร่วมจัด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA	2.00	100.00	2.00	100.00	-	-	-	-	3.50	ปานกลาง
2g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทู	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2j. การแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2k. อื่น ๆ ระบุ.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการสำรวจช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสาร โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และเว็บไซต์ของ GISTDA มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งและอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 41.67 เท่ากัน และอันดับสาม คือ จดหมายหรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 8.33 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 100

ตารางที่ 100 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ช่องทาง	ถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) จดหมาย	1	8.33	-	-	-	-	1	50.00
2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	5	41.67	3	50.00	2	50.00	-	-
3) Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
4) Instagram	-	-	-	-	-	-	-	-
5) LinkedIn	-	-	-	-	-	-	-	-
6) TikTok	-	-	-	-	-	-	-	-
7) เว็บไซต์ของ GISTDA	5	41.67	3	50.00	2	50.00	-	-
8) หนังสือพิมพ์	1	8.33	-	-	-	-	1	50.00

จากการสำรวจประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่กลุ่มผู้รับบริการต้องการรับรู้ โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับรู้ ผลกระทบและบริการของ สทอภ. มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 100.00 และอันดับสอง คือ ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA หรือบทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 101

ตารางที่ 101 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเภทข้อมูลข่าวสาร	ถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA	1	50.00	-	-	1	50.00
2) ผลกระทบและบริการของ GISTDA	4	100.00	4	100.00	-	-
3) ข่าวประชาสัมพันธ์	-	-	-	-	-	-
4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	1	50.00	-	-	1	50.00

4.5.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.04 และทุกด้านมีความพึงพอใจที่มากกว่าและเท่ากับ ความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 102

ตารางที่ 102 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
ด้านราคา	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพ ของผลิตภัณฑ์/บริการ	100.00	5.00	4.75	0.25	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	100.00	5.00	4.96	0.04	มากที่สุด

● ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ในทุกประเด็น

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง และมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 103

ตารางที่ 103 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

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

● ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ในทุกประเด็น

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง และมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 104

ตารางที่ 104 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลคำแนะนำและแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
b) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
c) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
d) ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด

● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ในทุกประเด็น

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง และมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 105

ตารางที่ 105 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ
ห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องปฏิบัติการ ทดสอบ ห้องทำงาน ห้องน้ำ	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
b) ความปลอดภัยของสถานที่	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
c) การเดินทางสะดวก และเข้าถึงได้ง่าย	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด

● ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

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

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง และมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 106

ตารางที่ 106 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ
ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความ พึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบ มีความครบถ้วน สมบูรณ์	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
b) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า เหมาะสมกับค่าบริการ	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
c) ผลิตภัณฑ์/บริการ มีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
d) ห้องปฏิบัติการทดสอบมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์ทดสอบครบถ้วนตามความต้องการ	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด

● ด้านราคา

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

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง และมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 107

ตารางที่ 107 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการทดสอบที่ได้รับ	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
b) การกำหนดราคามีมาตรฐาน	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
c) อัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่น	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านราคาโดยรวม	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด

● ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

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

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.25 และมีความพึงพอใจเท่ากับและมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 108

ตารางที่ 108 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของ ผลิตภัณฑ์/บริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	100.00	5.00	4.50	0.50	มากที่สุด
b) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
c) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวม	100.00	5.00	5.00	-	มากที่สุด
d) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาสต่อยอดพัฒนานวัตกรรม และ/หรือหาตลาดใหม่ๆ	100.00	5.00	4.50	0.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม	100.00	5.00	4.75	0.25	มากที่สุด

4.5.3 แนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการที่ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการทดสอบเกี่ยวกับเครื่องบินมากขึ้น และต้องการให้มีการจัดงานวันเด็ก เพื่อให้คนรุ่นใหม่ เข้าถึงภารกิจและผลิตภัณฑ์ของ สทอภ. มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 109

ตารางที่ 109 ร้อยละผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม จาก สทอภ. ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1) มีการทดสอบเกี่ยวกับเครื่องบินมากขึ้น	1	50.00
2) อยากให้มีการจัดงานวันเด็ก เพื่อให้คนรุ่นใหม่ เข้าถึงภารกิจและผลิตภัณฑ์ของ GISTDA มากขึ้น	1	50.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.5.4 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform)

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) พบว่า ผู้รับบริการจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ราย ไม่รู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD คิดเป็นร้อยละ 100.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 110

ตารางที่ 110 ร้อยละพฤติกรรมการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

พฤติกรรมการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	0	0.00
ไม่รู้จัก	2	100.00
รวม	2	100.00

4.5.5 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจ ต่อสาธารณชน และมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 111

ตารางที่ 111 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.50	70.00	ปานกลาง
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.50	70.00	ปานกลาง
ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	3.50	70.00	ปานกลาง

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ

ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจ โดยสามารถเจาะพื้นที่ในประเทศ เพื่อให้ทราบข้อมูล ภาพถ่าย นำมาทำแผนที่ได้ และวางแผนเกี่ยวกับสภาพภูมิประเทศ คิดเป็นร้อยละ 100.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 112

ตารางที่ 112 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อภารกิจ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประโยชน์ต่อภารกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เจาะพื้นที่ในประเทศ เพื่อให้ทราบข้อมูล ภาพถ่าย นำมาทำแผนที่ได้ และวางแผนเกี่ยวกับสภาพภูมิประเทศ	1	100.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน

ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน โดยสามารถใช้เป็นข้อมูลในการศึกษา สภาพพื้นที่ภูมิประเทศ คิดเป็นร้อยละ 100.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 113

ตารางที่ 113 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ประโยชน์ต่อสาธารณชน	จำนวน	ร้อยละ
ใช้เป็นข้อมูลในการศึกษา สภาพพื้นที่ภูมิประเทศ	1	100.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.5.6 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าถ้ามีภาพลักษณ์ที่ดี จะเกิดแรงกระตุ้นในการใช้บริการมากขึ้น อีกทั้ง พนักงานที่รับบริการให้คำแนะนำ และให้บริการเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 50.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 114

ตารางที่ 114 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) ถ้าภาพลักษณ์ดี จะเกิดแรงกระตุ้นในการใช้บริการมากขึ้น	1	50.00
2) พนักงานที่รับบริการให้คำแนะนำ และให้บริการอย่างดีย่อมค่ะ	1	50.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.5.7 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) โดยภาพรวม พบว่า มีคะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.92 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.33 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นจะกลับมาใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA อีก และจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA มีค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เท่ากัน ในขณะที่ จะแนะนำบริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA อีกให้กับบุคคลอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 อย่างไรก็ตาม ทั้งสามประเด็นมีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 115 ตารางที่ 115 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความภักดี
จะกลับมาใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA อีก	5.00	100.00	มากที่สุด
จะแนะนำบริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่น ๆ	4.75	95.00	มากที่สุด
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	5.00	100.00	มากที่สุด
ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการโดยรวม	4.92	98.33	มากที่สุด

- Net Promoter Score (NPS)

จากผลการสำรวจผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นสัดส่วนคะแนนกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ. รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 116 ตารางที่ 116 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

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

4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในด้านการให้บริการที่ปรึกษาโครงการ ได้ทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2566 - เดือนมีนาคม 2567 จำนวน 9 ตัวอย่าง จากผู้รับบริการ 12 ราย เก็บข้อมูลด้วยวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

4.6.1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการที่ปรึกษาโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการที่ปรึกษาโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.89 โดยผู้ที่เคยใช้บริการ มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.11 โดยเคยใช้โครงการพัฒนาการประเมินผลผลิตอ้อยด้วยเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 117

ตารางที่ 117 ร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการที่ปรึกษาโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	8	88.89
เคย ระบุ....	1	11.11
- โครงการพัฒนาการประเมินผลผลิตอ้อยด้วยเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ	1	100.00
รวม	9	100.00

● การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.

จากการสำรวจช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn) และเว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) คิดเป็นร้อยละ 77.78 เท่ากัน ซึ่งส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับรู้ผ่านสองช่องทางดังกล่าว 4-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 71.43 และ 42.86 ตามลำดับ โดยเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอมีความน่าสนใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.57 เท่ากัน รองลงมาคือ ช่องทางเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 55.56 โดยมีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 60.00 ทั้งนี้ มีความน่าสนใจของเนื้อหาอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.20

ในส่วนของกิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขาย และสก็๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ วิทยุ เป็นช่องทางที่มีการรับรู้ที่น้อยที่สุด ร้อยละ 11.11 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 118

ตารางที่ 118 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ช่องทาง	ช่องทาง การรับทราบข่าวสาร		ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร						ระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนอ	
			1-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความน่าสนใจ
2a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)	4	44.44	4	100.00	-	-	-	-	4.25	มาก
2b. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn)	7	77.78	1	14.29	5	71.43	1	14.29	4.57	มากที่สุด
2c. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)	7	77.78	2	28.57	3	42.86	2	28.57	4.57	มากที่สุด
2d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด	2	22.22	2	100.00	-	-	-	-	4.00	มาก
2e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.	1	11.11	1	100.00	-	-	-	-	4.00	มาก
2f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.	4	44.44	-	-	3	75.00	1	25.00	4.50	มาก
2g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ	1	11.11	1	100.00	-	-	-	-	4.00	มาก
2h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร	2	22.22	2	100.00	-	-	-	-	4.00	มาก
2i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือประชาสัมพันธ์	5	55.56	3	60.00	1	20.00	1	20.00	4.20	มาก
2j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น	3	33.33	3	100.00	-	-	-	-	4.00	มาก
2k. อื่น ๆ ระบุ....คำแนะนำของที่ปรึกษาบริษัท	1	11.11	1	100.00	-	-	-	-	4.00	มาก

จากการสำรวจช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสาร โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการสะดวกรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 46.30 อันดับสอง คือ เว็บไซต์ของ GISTDA คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอันดับสาม คือ Facebook คิดเป็นร้อยละ 12.96 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 119

ตารางที่ 119 ร้อยละช่องทางความสะดวกรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ช่องทาง	ถ่วงน้ำหนัก 3 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) จดหมาย	2	3.70	-	-	-	-	2	22.22
2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	25	46.30	21	77.78	4	22.22	-	-
3) Facebook	7	12.96	-	-	4	22.22	3	33.33
4) Instagram	-	-	-	-	-	-	-	-
5) LinkedIn	2	3.70	-	-	-	-	2	22.22
6) TikTok	-	-	-	-	-	-	-	-
7) เว็บไซต์ของ GISTDA	18	33.33	6	22.22	10	55.56	2	22.22
8) หนังสือพิมพ์	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการสำรวจประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่กลุ่มผู้รับบริการต้องการรับรู้ โดยวิเคราะห์ด้วยการถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับ พบว่า ผู้รับบริการต้องการรับรู้ ผลิตภัณฑ์และบริการของ สทอภ. มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 55.56 และอันดับสอง คือ บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 29.63 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 120

ตารางที่ 120 ร้อยละประเภทข้อมูลข่าวสารของ สทอภ. ที่ต้องการรับรู้ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประเภทข้อมูลข่าวสาร	ถ่วงน้ำหนัก 2 อันดับรวม		อันดับที่ 1		อันดับที่ 2	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1) ข้อมูลทั่วไปของ GISTDA	2	7.41	-	-	2	22.22
2) ผลิตภัณฑ์และบริการของ GISTDA	15	55.56	14	77.78	1	11.11
3) ข่าวประชาสัมพันธ์	2	7.41	-	-	2	22.22
4) บทความด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	8	29.63	4	22.22	4	44.44

4.6.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการที่ปรึกษาโครงการ ของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.46 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 และด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา ค่าเฉลี่ย 4.22

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.07 และเกือบทุกด้านมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ยกเว้นด้านราคาที่มีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในอันดับน้อยที่สุด ทั้งนี้ ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา ถึงแม้จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงเป็นลำดับสาม เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังจะเห็นว่ายังมีความพึงพอใจที่น้อยกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.04 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 121

ตารางที่ 121 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	85.08	4.25	4.19	0.06	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	87.78	4.39	4.14	0.25	มาก
ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา	84.44	4.22	4.26	-0.04	มาก
ด้านราคา	82.22	4.11	4.11	0.00	มาก
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	82.78	4.14	4.08	0.06	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	84.46	4.22	4.16	0.07	มาก

● ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.08 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ย 4.33 เท่ากัน รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน

การติดตามงานอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ และความพร้อมในการให้บริการ และแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.22 เท่ากัน

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.06 และมีความพึงพอใจมากกว่าและเท่ากับความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 122

ตารางที่ 122 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้รับบริการ ที่ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ	86.67	4.33	4.22	0.11	มาก
b) ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ	86.67	4.33	4.33	0.00	มาก
c) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	86.67	4.33	4.33	0.00	มาก
d) ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน	84.44	4.22	4.11	0.11	มาก
e) การติดตามงานอย่างต่อเนื่องหรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ	84.44	4.22	4.11	0.11	มาก
f) ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด	84.44	4.22	4.22	0.00	มาก
g) ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม	82.22	4.11	4.00	0.11	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม	85.08	4.25	4.19	0.06	มาก

● ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.78 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลคำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน และความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.33 เท่ากัน โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.25 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 123

ตารางที่ 123 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของผู้รับบริการ ที่ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับ ความพึงพอใจ
a) ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน	86.67	4.33	4.00	0.33	มาก
b) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร	93.33	4.67	4.33	0.33	มากที่สุด
c) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	84.44	4.22	4.11	0.11	มาก
d) ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	86.67	4.33	4.11	0.22	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวัง ด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม	87.78	4.39	4.14	0.25	มาก

● ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา

จากการสำรวจด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.44 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นโครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.22

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.04 โดยประเด็นโครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการสามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.22 อีกทั้ง ยังเป็นประเด็นที่มีความคาดหวังสูงที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 124

ตารางที่ 124 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษาของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการ มีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	86.67	4.33	4.22	0.11	มาก
b) โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการสามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ	82.22	4.11	4.33	-0.22	มาก
c) โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ	84.44	4.22	4.22	0.00	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษาโดยรวม	84.44	4.22	4.26	-0.04	มาก

● ด้านราคา

จากการสำรวจด้านราคา พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจต่อราคาอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.22 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นราคาเหมาะสมกับคุณภาพของโครงการ/ผลงานที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ การกำหนดราคาในการดำเนินโครงการมีมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 4.11 และอัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่น ค่าเฉลี่ย 4.00

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง และมีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 125

ตารางที่ 125 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคา ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของโครงการ/ผลงานที่ได้รับ	84.44	4.22	4.22	0.00	มาก
b) การกำหนดราคาในการดำเนินโครงการมีมาตรฐาน	82.22	4.11	4.11	0.00	มาก
c) อัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่น	80.00	4.00	4.00	0.00	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านราคาโดยรวม	82.22	4.11	4.11	0.00	มาก

● ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.78 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นผลิตภัณฑ์/ บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.22 และผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ ๆ ค่าเฉลี่ย 4.11

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง อย่างไรก็ตาม ประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ จะมีความพึงพอใจสูงเป็นอันดับสอง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังยังคงมีความพึงพอใจที่น้อยกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.11 อีกทั้งเป็นประเด็นที่มีความคาดหวังสูงสุด รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 126

ตารางที่ 126 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ส่วนต่างความ พึงพอใจและ ความคาดหวัง	ระดับความ พึงพอใจ
a) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	86.67	4.33	4.11	0.22	มาก
b) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ	84.44	4.22	4.33	-0.11	มาก
c) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวม	77.78	3.89	3.78	0.11	มาก
d) ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ	82.22	4.11	4.11	0.00	มาก
ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยรวม	82.78	4.14	4.08	0.06	มาก

4.6.3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการที่ปรึกษาโครงการ ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น ความไม่พึงพอใจในช่วงที่ผ่านมา โดยมีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 28.57 คือ ขั้นตอนการทำสัญญาโครงการค่อนข้างใช้เวลา และส่งมอบงานไม่ตรงเวลา ในด้านคุณภาพของบริการ และให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.57 คือ คาดหวังความแม่นยำของรายงานคาดการณ์ปริมาณ และเปอร์เซ็นต์ ความถูกต้องของการแปลภาพถ่ายในช่วงแรกน้อยกว่าความคาดหวัง ด้านราคา คิดเป็นร้อยละ 28.57 คือ เนื่องจากมีความคาดเคลื่อนด้านเวลาของดาวเทียม ทำให้นำข้อมูลไปใช้ได้ไม่ทันตามช่วงเวลาที่ต้องการใช้ได้ และมีราคาสูงเกินความคาดหวัง และด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ คิดเป็นร้อยละ 14.29 คือ คาดหวังการใช้ข้อมูลปริมาณอ้อยคงเหลือตามรอบทุก ๆ 15 วัน แต่ในกระบวนการ รายงานใช้เวลาประมาณ 20 วัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 127

ตารางที่ 127 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการที่ปรึกษาโครงการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ความไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	2	28.57
1) ขั้นตอนการทำสัญญาโครงการค่อนข้างใช้เวลา	1	14.29
2) ส่งมอบงานไม่ตรงเวลา	1	14.29
ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา	2	28.57
1) คาดหวังความแม่นยำของรายงานคาดการณ์ปริมาณอ้อยสูง	1	14.29
2) เปอร์เซ็นความถูกต้องของการแปลภาพถ่ายในช่วงแรกน้อยกว่าความคาดหวังของบริษัท	1	14.29
ด้านราคา	2	28.57
1) เนื่องจากมีความคาดเคลื่อนด้านเวลาของดาวเทียม ทำให้นำข้อมูลไปใช้ได้ไม่ทันตามช่วงเวลาที่ต้องการใช้ได้	1	14.29
2) สูงเกินความคาดหวัง	1	14.29
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	1	14.29
1) คาดหวังการใช้ข้อมูลปริมาณอ้อยคงเหลือตามรอบทุก ๆ 15 วัน แต่ในการ process รายงานใช้เวลาประมาณ 20 วัน	1	14.29

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจดังกล่าวข้างต้น ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อ การให้บริการ ที่ปรึกษาโครงการ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 33.33 โดยมีข้อเสนอแนะ ให้ลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อส่งมอบงานให้ตรงเวลา ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.33 โดยเสนอแนะ ให้มีการลงทวนสอบพื้นที่จริงควบคู่กับการแปลภาพถ่าย พร้อมทั้งปรับปรุง โมเดลคาดการณ์ให้แม่นยำขึ้นด้านราคา คิดเป็นร้อยละ 16.67 โดยให้มีการปรับราคาตามความเหมาะสมและด้านประโยชน์และประสิทธิภาพ ของผลิตภัณฑ์/บริการ คิดเป็นร้อยละ 16.67 ให้ปรับวิธีการให้สามารถ ออกรายงานได้เร็วขึ้น รายละเอียด แสดงดังตารางที่ 128

ตารางที่ 128 ร้อยละข้อเสนอแนะต่อการให้บริการบริการที่ปรึกษาโครงการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ	2	33.33
1) ควรลดขั้นตอนการทำงาน	1	16.67
2) ส่งมอบงานให้ตรงเวลา	1	16.67
ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา	2	33.33
1) ลงทวนสอบพื้นที่จริงควบคู่กับการแปลภาพถ่าย	1	16.67
2) อาจจะต้องปรับปรุงโมเดลคาดการณ์ให้แม่นยำขึ้น	1	16.67
ด้านราคา	1	16.67
1) ปรับราคาตามความเหมาะสม	1	16.67
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	1	16.67
1) ปรับวิธีการให้สามารถออกรายงานได้เร็วขึ้น	1	16.67

● ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่างานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงาน โครงการของ สทอภ. มีประโยชน์ต่อการกิจ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลแก่หน่วยงานได้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.22 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 129

ตารางที่ 129 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ จาก สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1) ประโยชน์ต่อภารกิจของท่าน ที่ได้รับจากงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA	4.11	82.22	มาก
2) งานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลแก่งานของหน่วยงานท่าน	4.11	82.22	มาก

4.6.4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการที่ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ต้องการเพิ่มเติมจาก สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือ AI เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น ในการคาดการณ์ผลผลิตอ้อย การติดตามสุขภาพอ้อย เป็นต้น และมีความสนใจดาวเทียม THEOS-2 รวมถึงต้องการให้หน้าเว็บไซต์ของ สทอภ. เมื่อดูผ่านสมาร์ตโฟนมีขนาดเทียบเท่าการดูผ่านคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 20.00 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 130

ตารางที่ 130 ร้อยละผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม จาก สทอภ. ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1) AI การคาดการณ์ผลผลิตอ้อยทั่วประเทศ	1	20.00
2) สนใจการตรวจสุขภาพอ้อย ตั้งแต่ปลูก-เก็บเกี่ยว ด้วยเทคโนโลยีใหม่	1	20.00
3) สนใจดาวเทียม THEOS 2	1	20.00
4) สนับสนุนเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น	1	20.00
5) หน้าเว็บไซต์ของ GISTDA อยากให้ดูผ่านทางมือถือได้ ขนาดเท่าดูใน computer	1	20.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.6.5 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform)

จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.67 และไม่รู้จัก จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 131

ตารางที่ 131 ร้อยละพฤติกรรมการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

พฤติกรรมการรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	6	66.67
ไม่รู้จัก	3	33.33
รวม	9	100.00

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD จากกลุ่มผู้รับบริการที่รู้จักแพลตฟอร์ม จำนวน 6 ราย พบว่า เคยใช้แพลตฟอร์มดังกล่าว จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 132

ตารางที่ 132 ร้อยละพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

พฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์ม AWAGAD	จำนวน	ร้อยละ
เคย	6	100.00
ไม่เคย	0	0.00
รวม	6	100.00

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD จากกลุ่มผู้รับบริการที่เคยใช้แพลตฟอร์ม จำนวน 6 ราย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.33 โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นมีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน และข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน รองลงมาคือ แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.83 เท่ากัน ความหลากหลายของข้อมูล ที่ให้บริการ สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้ และการสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากัน อีกทั้ง จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม มีค่าเฉลี่ย 4.33

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง และมีความพึงพอใจเท่ากับและมากกว่าความคาดหวังทุกประเด็น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 133

ตารางที่ 133 การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
a. การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	90.00	4.50	4.33	0.17	มาก
b. มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน	100.00	5.00	5.00	0.00	มากที่สุด
c. ความหลากหลายของข้อมูลให้บริการ	93.33	4.67	4.67	0.00	มากที่สุด
d. สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้	93.33	4.67	4.67	0.00	มากที่สุด
e. การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม	93.33	4.67	4.50	0.17	มากที่สุด
f. การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์	86.67	4.33	4.33	0.00	มาก
g. การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้	86.67	4.33	4.33	0.00	มาก
h. ข้าราชการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม	100.00	5.00	4.67	0.33	มากที่สุด
i. แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน	96.67	4.83	4.83	0.00	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจและความคาดหวัง	93.33	4.67	4.67	0.00	มากที่สุด
การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม	86.67	4.33	-	-	มาก

4.6.6 ประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2

จากการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.56 และมีประโยชน์ต่อสาธารณชน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.11 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 134 ตารางที่ 134 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของประโยชน์ต่อภารกิจและสาธารณชนของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.78	75.56	มาก
ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	3.56	71.11	มาก

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อการกิจ

ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อการกิจ ได้แก่ มีประโยชน์ในการเจาะหาพื้นที่เพื่อทำภาพถ่ายแผนที่ ใช้ติดตามอัปเดตพื้นที่ดินในภูมิศาสตร์ ทำให้ทราบข้อมูลลวดลายพื้นที่ที่ละเอียดมากขึ้น ได้ภาพถ่ายทางภูมิศาสตร์ที่มีมากขึ้น สามารถติดตามสุขภาพของอ้อยระดับแปลง รวมถึงวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์อ้อยได้ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 135

ตารางที่ 135 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อการกิจ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประโยชน์ต่อการกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1) การเจาะหาพื้นที่เพื่อทำภาพถ่ายแผนที่	1	14.29
2) ใช้ติดตามอัปเดตพื้นที่ดินในภูมิศาสตร์	1	14.29
3) ได้ทราบข้อมูลลวดลายพื้นที่ที่ละเอียดมากขึ้น	1	14.29
4) ได้ภาพถ่ายทางภูมิศาสตร์อย่างละเอียดมากขึ้น	1	14.29
5) ได้ภาพถ่ายที่มีความละเอียดสูงมากขึ้น	1	14.29
6) ติดตามสุขภาพอ้อยของอ้อยระดับแปลง	1	14.29
7) วิเคราะห์และประเมินสถานการณ์อ้อยได้	1	14.29

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

● ประโยชน์ของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน

ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ได้มีความคิดเห็นว่าโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชน ได้แก่ มีส่วนช่วยติดตามสาธารณภัย และวิจัยเพื่อปรับปรุงผลผลิตทางการเกษตร ใช้ป้องกันแหล่งพื้นที่น้ำท่วมได้ ได้ทราบพื้นที่ภัยพิบัติเพื่อได้ระมัดระวังมากขึ้น ตลอดจนใช้ในการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์อ้อย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 136

ตารางที่ 136 ร้อยละประโยชน์ของโครงการ THEOS-2 ที่มีต่อสาธารณชน ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ประโยชน์ต่อสาธารณชน	จำนวน	ร้อยละ
1) ช่วยติดตามสาธารณภัย และวิจัยเพื่อปรับปรุงผลผลิตทางการเกษตร	1	25.00
2) ใช้ป้องกันแหล่งพื้นที่น้ำท่วมได้	1	25.00
3) ได้ทราบพื้นที่ภัยพิบัติ จะได้ระมัดระวังมากขึ้น	1	25.00
4) วิเคราะห์และประเมินสถานการณ์อ้อยได้	1	25.00

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.6.7 อิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจอิทธิพลของภาพลักษณ์ของ สทอภ. ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า หากหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี ไม่มีข้อผิดพลาด จะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการและผลิตภัณฑ์มากขึ้น รวมถึงช่วยส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ อีกทั้ง เห็นว่า สทอภ. เป็นหน่วยงานของรัฐในรูปแบบองค์การมหาชน ซึ่งมุ่งหน้าเน้นการบริหารและดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบริการข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีความน่าเชื่อถือ และบุคลากรมีความรู้ความสามารถ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 137

ตารางที่ 137 ร้อยละความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) คนส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการหน่วยงานที่ภาพลักษณ์ดี ไม่มีข้อผิดพลาด เกิดการตัดสินใจง่ายขึ้น น่าสนใจที่จะใช้บริการ มีผลทำให้อยากใช้บริการมากขึ้น	4	50.00
2) เป็นตัวช่วยส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการมากขึ้น	1	12.50
3) เป็นหน่วยงานของรัฐในรูปแบบองค์การมหาชน ซึ่งมุ่งหน้าเน้นการบริหารและดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบริการข้อมูลภูมิสารสนเทศ	1	12.50
4) กระตุ้นให้เกิดความสนใจที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ของ GISTDA มากขึ้น	1	12.50
5) มีความน่าเชื่อถือ และบุคลากรมีความรู้ความสามารถ	1	12.50

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.6.8 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ โดยภาพรวม พบว่ามีคะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.67 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นจะกลับมาใช้บริการกับ สทอภ. อีก มีค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.78 จะแนะนำบริการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.67 และจะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการอื่น ๆ ของ สทอภ. มีค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.56 ซึ่งทั้งสามประเด็นดังกล่าวมีความภักดี อยู่ในระดับมาก ตามรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 138

ตารางที่ 138 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความภักดี
จะกลับมาใช้บริการกับ สทอภ. อีก	4.39	87.78	มาก
จะแนะนำบริการของ สทอภ. ให้กับบุคคลอื่น ๆ	4.33	86.67	มาก
จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการอื่น ๆ ของ สทอภ.	4.28	85.56	มาก
ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการโดยรวม	4.33	86.67	มาก

- Net Promoter Score (NPS)

จากผลการสำรวจผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 55.56 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 66.67 และผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 11.11 และกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 22.22 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 139

ตารางที่ 139 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ร้อยละ
Detractor กลุ่มที่ไม่สนับสนุน สทอภ.	11.11
Passives กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า สทอภ.	22.22
Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.	66.67
NPS	55.56

- แผนการใช้บริการจากที่อื่น

จากการสำรวจแผนการใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่มีแผนการใช้บริการจากที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 77.78 และมีแผนการใช้บริการจากที่อื่นเพียงร้อยละ 22.22 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 140

ตารางที่ 140 ร้อยละพฤติกรรมที่จะใช้บริการจากที่อื่น ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มี	2	22.22
ไม่มี	7	77.78
รวม	9	100.00

เมื่อพิจารณารูปแบบของการให้บริการที่ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการต้องการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการรูปแบบงานจ้าง รูปแบบการสร้างความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน และรูปแบบการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 77.78 เท่ากัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 141

ตารางที่ 141 ร้อยละรูปแบบของการให้บริการที่ต้องการ ของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

รูปแบบการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานจ้าง	7	77.78
2) ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน	7	77.78
3) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยรับเงินทุนสนับสนุนจากแหล่งอื่น	7	77.78

หมายเหตุ: ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.7 ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Groups)

จากการสนทนากลุ่ม (Focus Groups) แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. จำนวนทั้งสิ้น 10 ตัวอย่าง จากกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. โดยได้มีกำหนดจัดขึ้นในวันที่ 4 กันยายน 2567 ในรูปแบบการผสมผสานระหว่างการประชุมแบบพบเจอตัวและเห็นหน้ากัน กับการประชุมทางไกล (Hybrid meeting) โดยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยใช้โปรแกรม Zoom Cloud Meeting และการสัมภาษณ์แบบ face-to-face ซึ่งสรุปได้ดังนี้

4.7.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.

จากการสอบถามและสัมภาษณ์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ สทอภ. ในครั้งนี้ 11 ราย จาก 10 ตัวอย่างหน่วยงาน ผู้ให้ข้อมูล 5 รายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอีก 6 รายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.09

4.7.2 ในช่วงปีที่ผ่านมา สิ่งที่ได้เห็นถึงการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงของ สทอภ.

- ภาพรวมขององค์กร มีการสร้างเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขึ้นมา เช่น ดาวเทียม การติดตามต่าง ๆ มีการพัฒนาการให้บริการได้รวดเร็วขึ้น เช่น การตอบข้อสงสัย หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
- สทอภ. ช่วยสนับสนุนการทำงานให้ง่ายขึ้น เช่น มีการให้ข้อมูลแบบเรียลไทม์ ในเรื่องไฟฟ้า หมอกควัน การบุกรุกป่า อีกทั้งภาพถ่ายดาวเทียมแบบเรียลไทม์ ช่วยในการประเมินสถานการณ์ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น บริเวณพื้นที่น้ำท่วม สถานการณ์น้ำ ทิศทางน้ำ หรือบริเวณที่น้ำขัง ทำให้สามารถเข้าไปช่วยเหลือและบรรเทาสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้
- สทอภ. มีการส่งเสริมบุคลากรใหม่เพื่อเป็นวิทยากรเพิ่มมากขึ้น ปรับเปลี่ยนวิทยากรที่มีความเหมาะสมกับหลักสูตรและสถานการณ์
- มีการพัฒนาเว็บไซต์การให้บริการ ที่มีความทันสมัยขึ้น อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาการโหลดข้อมูลซึ่งยังค่อนข้างช้า เช่น ติดตามภัยพิบัติ มี 3 ด้าน ได้แก่ น้ำท่วม ภัยแล้ง ไฟป่า
- มี web service สำหรับซื้อภาพถ่ายดาวเทียมที่คล้ายกับ Maxar ซึ่งเป็นการให้บริการในขั้นต้นจึงยังพบปัญหา ด้านการอัปโหลดไฟล์ หากในอนาคตมีการพัฒนา web service โดยสมบูรณ์อาจมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีสำหรับ user ต่าง ๆ ที่จะสามารถเข้าไปใช้งานได้ และสามารถดำเนินการตรวจสอบภาพถ่ายหรือข้อมูลที่ต้องการได้ด้วยตนเอง หรือซื้อขายได้ด้วยตนเองได้ในอนาคต

4.7.3 สิ่งที่ประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา / ปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 142 สิ่งที่ประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา / ปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา

	สิ่งที่ประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา	ปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา
1) ด้านกระบวนการ ให้บริการ	● มีการดูแลที่ดี มีการอัปเดตข่าวสาร ผลิตภัณฑ์ หรือกิจกรรม ให้ทราบสม่ำเสมอ ซึ่งทำให้ได้รับข่าวสารสิ่งใหม่ ๆ จาก สทอภ. และเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้รวดเร็วขึ้น ● มีขั้นตอนการขอข้อมูลที่ง่ายขึ้น และมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาการทำข้อมูล หรือการติดต่อประสานงาน โดยไม่ต้องไปที่สำนักงาน สามารถสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ได้ เช่น อีเมล ไลน์ โทรศัพท์ และผู้ให้บริการตอบรับรวดเร็วขึ้น ● มีการอำนวยความสะดวกที่ดี เช่น การขอใบเสนอราคา การดำเนินการเกี่ยวกับด้านพัสดุ การสั่งซื้อ การวางบิล การออกใบกำกับภาษี ตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ บางครั้งมีความจำเป็นต้องใช้เร่งด่วน ทาง สทอภ. สามารถประสานงานดำเนินการให้เป็นอย่างตรงตามความต้องการ รวมถึงมีการช่วยเหลือพิจารณาตรวจสอบพื้นที่ที่ต้องการใช้ข้อมูล	● การดำเนินงานใช้เวลานานพอสมควร เช่น กระบวนการจัดซื้อ ตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกภาพ กระบวนการแก้ไขเปลี่ยนแปลงภาพ กระบวนการของทางพัสดุ หรือทางการเงินในการสั่งซื้อ ● ตัวชี้วัดภาพกับระบบจัดซื้อภาพไม่ตรงกัน และไม่มีทางเลือกในการคัดเลือกซื้อภาพมากเท่าที่ควร
2) ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	● ภาพรวมมีการให้บริการอย่างเป็นมิตร สุภาพ มีการดูแลประสานงานที่รวดเร็ว ตอบสนองผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล การตอบข้อสงสัย การอธิบายรายละเอียดที่ครบถ้วน ● บุคลากรให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับข้อมูลจากดาวเทียม พื้นที่ที่ต้องใช้ตรงตามความต้องการ	● จากการเปลี่ยนแปลงบุคลากร การประสานงานอาจมีติดขัดบ้างเล็กน้อยในเรื่องการสื่อสารระหว่างลูกค้าบางครั้งมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ไม่ได้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ตอบโจทย์ความต้องการ อีกทั้งบุคลากรใหม่อาจยังไม่เข้าใจรายละเอียดวิธีการหรือการตรวจสอบภาพถ่ายดาวเทียมในหลากหลายช่วงเวลา

	สิ่งที่ประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา	ปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา
3) ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	● ภาพรวมผู้รับบริการเห็นว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่ดี ● เจ้าหน้าที่มีการให้การดูแลที่ดีจากการเข้ารับการอบรมและมีการติดตามผลหลังการอบรมอีกทั้งด้านข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมเจ้าหน้าที่สามารถจัดหาข้อมูลล่าสุดได้อย่างที่ต้องการได้ ● มีการให้ทดลองใช้ THEOS-2 ฟรี ● มีภาพความชัดของดาวเทียมให้เลือกหลากหลายมากขึ้น โดยสามารถระบุระดับความชัดตามที่ต้องการได้ก่อนทำการซื้อ เช่น เชมมากเชมน้อย ● ได้รับสินค้ารวดเร็ว ในกรณีที่คิวไม่มาก และตรงตามความต้องการ ● จากการที่ซื้อข้อมูลภาพถ่ายจากดาวเทียม Pléiades (เพลียด) ที่ resolution 50 เมตร ใช้ภาพที่มีเมฆไม่เกิน 20 เปอร์เซ็นต์ ซึ่ง สทอภ. ได้มีการส่งให้ตรวจสอบก่อนว่าสามารถใช้ได้หรือไม่ ซึ่งหากใช้ไม่ได้ สทอภ. จะดำเนินการให้ใหม่ และคุณภาพที่ได้รับอยู่ในเกณฑ์ดีและยังสามารถใช้งานได้ ● จากการที่ต้องการข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมที่มีเมฆน้อยกว่า 20 เปอร์เซ็นต์ และมีดาวเทียมหลายดวงให้ช่วยตรวจสอบสิ่งที่ดีที่สุดสิ่งที่ได้รับ คือ ได้ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมที่ไม่มีเมฆ และค่อนข้างตรงกับความต้องการ มีคุณภาพดี ทั้งแสงสว่าง และเห็นรายละเอียดชัดเจน ซึ่งเป็นสิ่งที่ประทับใจ	● หากเปรียบเทียบกับหน่วยงานเอกชน เห็นว่าคุณภาพและบริการที่ได้รับจากหน่วยงานเอกชนมีมากกว่า ● หลักสูตรการอบรมยังไม่ทันสมัยหรือปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ปัจจุบัน และเห็นว่าบางหลักสูตรไม่เหมาะกับการอบรมออนไลน์ ● ปัญหาเรื่องระยะเวลาถ่ายทำที่ติดปัญหาเรื่องเมฆส่งผลให้การส่งข้อมูลคลาดเคลื่อนและไม่ตรงตามสัญญา อีกทั้งคุณภาพของข้อมูลทำให้ไม่สามารถนำมาใช้งานได้ ● บริเวณภาพถ่ายพื้นที่ที่ต้องการอาจมีเรื่องของเมฆหรือท้องฟ้ามีครึ้ม จึงต้องมีการใช้ภาพถ่ายย้อนหลังซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งานจริงในช่วงเวลาที่ต้องการ

	สิ่งที่ประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา	ปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา
4) ด้านประโยชน์ และประสิทธิภาพ ของผลิตภัณฑ์/ บริการ	● โดยภาพรวมผลิตภัณฑ์หรือบริการมีประโยชน์ต่อโครงการที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลด้านนี้เพื่อภารกิจของหน่วยงาน เช่น การสำรวจการใช้ประโยชน์พื้นที่ป่า การตรวจสอบการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ การสร้าง โมเดล AI ต่าง ๆ การใช้ประโยชน์ที่ดิน การวิเคราะห์ข้อมูลชายฝั่ง การบริหารจัดการสถานที่ที่ดิน การวางแผนการบริหารความเสี่ยง เช่น ภัยธรรมชาติ ● ผลิตภัณฑ์การบริการ หลักสูตรการอบรม ช่วยลดระยะเวลาการทำงานทำงานได้เร็วขึ้น ● ได้ข้อมูลภาพถ่ายที่ทันสมัย ละเอียด อีกทั้งยังลดค่าใช้จ่ายจากการใช้โดรน ซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าซื้อภาพถ่ายทางอากาศ	● หากเปรียบเทียบกับภาพที่ได้จากอากาศยานไร้คนขับ (โดรน) จะมีปัญหาที่ resolution ซึ่งภาพโดรนจะมีความละเอียดกว่าในการนำไปใช้ ประโยชน์ต่อ
5) ด้านราคา	● ไม่มีประเด็น	● มีการปรับเพิ่มราคาขึ้น ถึงแม้จะมีความสมเหตุสมผล และอยู่ในเกณฑ์ที่พอรับได้ อาจเพราะเป็นกรณีดาวเทียมดวงใหม่ ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของราคา แต่ก็อาจมีทางเลือกให้พิจารณารายละเอียดอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่มีคุณภาพดาวเทียมที่ใกล้เคียงกัน และเป็นราคาที่สมารถจับต้องได้มากกว่านี้ และเห็นว่าหากเป็นกลุ่มผู้ใช้ในประเทศควรปรับราคาลงเพื่อการเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

4.7.4 สิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาเพิ่มเติมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อภารกิจ หรือธุรกิจมากขึ้น

- ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาภาพถ่ายดาวเทียม ให้มีความชัดเจน ความละเอียดของภาพที่เพิ่มขึ้น
- การจัดอบรม ไม่ว่าจะเป็นด้านราคาหรือสถานที่ ซึ่งหลักสูตรการอบรมมีราคาสูง ส่งผลให้มีการเข้าถึงการอบรมที่ยากขึ้น บางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงการบริการดังกล่าวได้ อีกทั้งสถานที่การจัดอบรม มีผลต่อการเดินทางสำหรับกลุ่มต่างจังหวัด จึงควรมีการจัดอบรมตามภูมิภาคด้วย เช่น เชียงใหม่ และมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมากจนเกินไป
- พัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ในระดับผู้ปฏิบัติงานให้มีการบริการที่ดี มีใจบริการ (Service Mind) สามารถให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนการทำงาน แนะนำการดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น และบริการได้อย่างครอบคลุม
- พัฒนาเว็บไซต์บริการของ สทอภ. ให้มีเมนูรายการที่รวมทุกผลิตภัณฑ์ในเมนูเดียว เพื่อเป็นทางเลือกในการเข้าดูภาพรวมทั้งหมด ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล และค้นหาได้รวดเร็วขึ้น อีกทั้งประชาชนชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่ายมากขึ้น
- มีการปรับลดราคา และสัดส่วนของพื้นที่ขั้นต่ำ เนื่องจากบางโครงการอาจใช้ข้อมูลต่ำกว่าขั้นต่ำที่กำหนดในฐานข้อมูลใหม่
- จากการพัฒนาต่าง ๆ ที่มีการเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และการพัฒนาดาวเทียมใหม่ ๆ เห็นควรให้มีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอและสม่ำเสมอ ควรเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ หรือส่งอีเมลล์ให้ลูกค้าได้ทราบรายละเอียดที่อัปเดตขึ้นมาใหม่ ตลอดจนมีข้อมูลที่เป็นเรียลไทม์เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการให้ทันตามสถานการณ์ ปัจจุบัน เช่น การติดตามพื้นที่น้ำท่วม การก่อสร้างเพิ่มเติมตามแนวขอบชายฝั่ง
- พัฒนาระบบการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อ การส่งถ่าย และการได้มาของภาพที่นำไปใช้งาน เนื่องจากบางครั้งติดปัญหาเรื่องฤดูกาล ส่งผลต่อภาพที่ได้ จึงเสนอให้มีกระบวนการการสั่งซื้อ เช่น หน่วยงานมี order ไปก่อน และทาง สทอภ. ดำเนินการส่งถ่ายและส่งข้อมูลให้ก่อนเพื่อที่จะไม่ติดปัญหาเรื่องฤดูกาลซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ต้องการให้ THEOS-2 มีรูปแบบให้ทดลองใช้ฟรีเบื้องต้นก่อน
- มีเว็บไซต์บริการการซื้อภาพถ่ายทางออนไลน์ โดยที่ลูกค้าสามารถเลือกภาพถ่ายและชำระเงินทางออนไลน์ได้ และสามารถโหลดภาพถ่ายที่ซื้อได้ด้วยตนเองหรือส่งให้ทางอีเมลได้เลย
- มีบริการรูปแบบที่ลูกค้าสามารถเลือกภาพถ่ายได้ด้วยตนเองเบื้องต้น สามารถเลือกช่วงเวลาบริเวณพื้นที่ ที่ต้องการภาพถ่ายได้เองตามขอบเขตที่ต้องการ ซึ่งอาจเป็นการลดขั้นตอนการทำงานในการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ให้บริการได้

บทที่ 5 : บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ ประจำปี 2567 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษา สํารวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ 2. เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อการผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของ สทอภ. และ 3. เพื่อสำรวจและประเมินความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการ จำนวน 223 ตัวอย่าง แบ่งเป็น เชิงปริมาณ จำนวน 213 ตัวอย่าง และเชิงคุณภาพจำนวน 10 ตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ จำนวน 30 ตัวอย่าง จาก 60 ราย ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ จำนวน 92 ตัวอย่าง จาก 385 ราย ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ (Application/Website) จำนวน 80 ตัวอย่าง จาก 85 ราย ผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) จำนวน 2 ตัวอย่าง จาก 2 ราย และผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำนวน 9 ตัวอย่าง จาก 12 ราย สามารถสรุปรายละเอียดผลการสำรวจดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.82 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการถ่ายทอดองค์ความรู้ และผู้รับบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab) มีความพึงพอใจ อยู่ใน ระดับมากที่สุด และผู้รับบริการข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ผู้รับบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์ ผู้รับบริการ (Application/Website) และผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.1.1 ความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.44 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ในภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.67 คะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 80.00 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 83.33 กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น ร้อยละ 13.33 และพบผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 3.33

5.1.2 ความพึงพอใจต่อการบริการถ่ายทอดองค์ความรู้

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.45 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังสูงสุดคือ ด้านการส่งเสริมการขาย

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ในด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ มีข้อเสนอแนะให้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมมากขึ้น และด้านราคา เสนอแนะให้มีการปรับลดราคา

ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ในภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.99 คะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 70.65 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 71.74 กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น ร้อยละ 27.17 และพบผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 1.09

5.1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.35 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังสูงสุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ เสนอแนะให้มีข้อมูลข่าวสารให้เด็กและเยาวชนวัยเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น เพิ่มการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร และช่องทางการให้ข้อมูล เช่น สื่อออนไลน์ พร้อมทั้งใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีภาพหรือวิดีโอประกอบ เพื่อดึงดูดความสนใจ ด้านคุณภาพของบริการ และให้คำปรึกษา เสนอให้ควรมีการอัปเดตข้อมูล ทั้งในแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ เป็นประจำ และมีการอบรมเกี่ยวกับข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน รวมถึงเพิ่มเซิร์ฟเวอร์เพื่อรองรับผู้ใช้ในระบบ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

เสนอแนะเรื่องการให้ข้อมูลเชิงลึก ควรให้อย่างละเอียด ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ควรบริการ ด้วยความยิ้มแย้ม และในด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ควรมีความแม่นยำมากขึ้น เพื่อสามารถนำไปพัฒนาในการใช้งานต่อไป

ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ในภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.42 คะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 60.00 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สหอก. ร้อยละ 68.75 กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น ร้อยละ 22.50 และพบผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สหอก. อยู่ที่ร้อยละ 8.75

5.1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องปฏิบัติการทดสอบ (GALAXI Lab)

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจ หลังใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการทุกด้าน

ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ในภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.33 คะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 100.00 มีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สหอก. ร้อยละ 100.00 และไม่พบผู้รับบริการกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น ถ้าพบข้อเสนอดีที่กว่า สหอก. และผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สหอก.

5.1.5 ความพึงพอใจต่อการบริการที่ปรึกษาโครงการ

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.46 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการเกือบทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีความพึงพอใจหลังใช้บริการน้อยกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการ คือ ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา ทั้งนี้ ด้านที่มีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ในด้านกระบวนการให้บริการ เสนอแนะให้ลดขั้นตอนเวลาทำงานเพื่อส่งมอบงานให้ตรงเวลา ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา ให้มีการลงทวนสอบพื้นที่จริง ควบคู่กับการแปลภาพถ่าย พร้อมทั้งปรับปรุงโมเดลคาดการณ์ให้แม่นยำขึ้น ด้านราคา ให้มีการปรับราคาตาม

ความเหมาะสม และในด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ เห็นควรปรับวิธีการให้สามารถออกรายงานได้เร็วขึ้น

ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/ บริการ ในภาพรวม พบว่า คะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.67 คะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 55.56 โดยมีสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. ร้อยละ 66.67 กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น ร้อยละ 22.22 และพบผู้รับบริการที่ไม่สนับสนุน สทอภ. อยู่ที่ร้อยละ 11.11

5.2 อภิปรายผล

จากผลสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567 ของ สทอภ. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการบริการที่ได้รับจาก สทอภ. มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลผลงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ โดยพึงพอใจในการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านส่งเสริมการขาย ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ และด้านราคา

เมื่อเทียบผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ระหว่างปี 2567 เปรียบเทียบกับปี 2566 จะเห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการมากขึ้น 0.15 คะแนน โดยมีด้านบุคลากรที่ให้บริการ ที่มีความพึงพอใจลดลงเล็กน้อยเพียง 0.03 ขณะเดียวกันการบริการด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจากปีก่อน โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นมากที่สุด เท่ากับ 0.39 รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการขาย เพิ่มขึ้น 0.37 เมื่อทำการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยแรงกดดันในการพัฒนา โดยพิจารณาจากทุกองค์ประกอบของระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมปี 2567 เมื่อพิจารณาของว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวัง สิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจสามารถวิเคราะห์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

5.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ.

ตารางที่ 143 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการ
1. บริการข้อมูลจากดาวเทียม และข้อมูลภูมิสารสนเทศ 1) ราคาข้อมูลสูง	1) มีการปรับราคาค่าบริการลง 2) เพิ่มความละเอียดชัดเจนในการแสดงผลข้อมูล เช่น เส้นทางคมนาคม แผนที่ผังเมือง 3) เพิ่มรูปแบบวิธีการสั่งซื้อ ให้มีบริการสั่งซื้อ ทางออนไลน์ได้ 4) เพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรให้มีทักษะต่าง ๆ เพื่อการตอบข้อคำถามของลูกค้าได้เข้าใจง่าย ให้บริการอย่างรวดเร็ว เตรียมความพร้อม ในการให้ความช่วยเหลือ แนะนำ การใช้งานต่าง ๆ
2. บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ 1) เนื้อหายังไม่ละเอียดชัดเจน 2) มีราคาสูง	1) พัฒนาออกแบบเนื้อหาให้ครอบคลุม มี ความละเอียด ชัดเจน และให้สอดคล้องกับ ผู้เข้ารับการอบรม มีวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ ในหัวข้อที่จัดอบรมเพิ่มเติมหลักสูตรการอบรม เทคโนโลยี ดาวเทียม ภูมิสารสนเทศ การบริการ พื้นที่ ให้ครอบคลุมทั้งกลุ่มผู้ใช้งานเริ่มต้น และผู้บริหาร รวมถึงจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ หลากหลายช่องทาง และครอบคลุม กลุ่มผู้ใช้บริการทุกระดับ 2) ควรให้มีการปรับลดราคาลง เพื่อกระตุ้น ให้ผู้ที่สนใจมีโอกาสเข้าร่วมมากขึ้น หรือสามารถ เข้าถึงได้ง่ายในทุกกลุ่ม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ สูงสุดทั้งด้านราคา และคุณภาพของเนื้อหาและ ข้อมูลที่จะได้รับ
3. บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์ 1) ระบบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันไม่ค่อยเสถียร, อัปเดตข้อมูลล่าช้า 2) การบริการไม่ครอบคลุม; มีเฉพาะบางกลุ่มไม่ครอบคลุมทั่วไป	1) พัฒนาระบบเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน ให้มี ความทันสมัยเพิ่มเซิร์ฟเวอร์ เพื่อรองรับผู้ใช้ใน ระบบ และออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น นำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ ระเบียบ หรือมี ทางเลือกในการค้นหาข้อมูลที่ง่าย และหลายรูปแบบ ให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็ว ตรงตามขอบเขตที่ต้องการ และมีข้อมูล นำเสนอที่หลากหลาย

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการ
3) การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานค่อนข้างน้อย ข้อมูลยังไม่หลากหลาย และยังไม่ชัดเจน 4) ไม่ค่อยเข้าใจ ใช้ภาษายากเกินไป 5) เจ้าหน้าที่ ไม่เอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะให้ บริการ 6) ยังไม่มีการแจ้งเมื่อมีการอัปเดตข้อมูล 7) ผลិតภัณฑ์บางชนิดมีค่าใช้จ่ายในการนำไปใช้งาน	2) เพิ่มการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้มากขึ้น ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สื่อออนไลน์ รวมถึงนำเสนอข้อมูลข่าวสารสำหรับเด็กและ เยาวชนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้มากขึ้น โดยใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย อาจมีภาพประกอบหรือ วิดีโอประกอบ เพื่อดึงดูดความสนใจ 3) เพิ่มทักษะด้านการให้บริการ (Service mind) ของบุคลากร หรือจัดให้มีการอบรมพัฒนาทักษะ การสื่อสาร ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อสามารถ ตอบคำถาม ข้อสงสัย หรือปัญหาของ ผู้รับบริการได้อย่างสุภาพ เป็นมิตร และชัดเจน สามารถจัดการกับปัญหาและข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว 4) ควรมีการอัปเดตข้อมูลการนำเสนอในเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันให้สม่ำเสมอตามทัน สถานการณ์ปัจจุบันหรือเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง ไต ๆ ขึ้น รวมถึงมีคู่มือหรือจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันและข้อจำกัดต่าง ๆ
4. บริการงานห้องปฏิบัติการ	1) ส่งเสริมการจัดกิจกรรม เช่น งานวันเด็ก เพื่อให้ เด็กและเยาวชนรุ่นใหม่ เข้าถึงภารกิจและ ผลิตภัณฑ์ของ สทอภ. เพิ่มมากขึ้น รวมถึงมี การทดสอบเกี่ยวกับเครื่องบินมากขึ้น
5. บริการที่ปรึกษาโครงการ 1) ขั้นตอนการทำสัญญาโครงการค่อนข้างใช้เวลา 2) ส่งมอบงานไม่ตรงเวลา 3) ความแม่นยำของรายงาน คาคการณ์ปริมาณอ้อย 4) เปอร์เซ็นความถูกต้องของการแปลภาพถ่าย 5) เนื่องจากมีความคาคเคลื่อนด้านเวลาของดาวเทียม ทำให้นำข้อมูล	1) มีแนวทางในการลดขั้นตอนเวลาทำงานที่ไม่จำเป็น ปรับวิธีการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการแสดงผลรายงานให้สามารถจัดทำรายงานได้เร็วขึ้น และส่งมอบงานได้ตรงตาม สัญญาและเวลา วางแผนขอบเขตงาน และจัดสรร เวลาอย่างชัดเจน 2) เพิ่มความแม่นยำ และความถูกต้องในการ รายงานข้อมูล อาจมีการลงทวนสอบพื้นที่จริง ควบคู่กับการแปลภาพถ่าย รวมถึงปรับปรุงโมเดล คาคการณ์ให้แม่นยำขึ้น 3) มีการปรับลดราคาตามความเหมาะสม

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนาการให้บริการ
ไปใช้ได้ไม่ทัน ตาม ช่วงเวลาที่ต้องการใช้ได้ 6) ราคาสูงเกินความคาดหวัง 7) คาดหวังการใช้ข้อมูล ปริมาณน้อยคงเหลือตาม รอบทุก ๆ 15 วัน แต่ใน การ process รายงานใช้ เวลาประมาณ 20 วัน	

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2567
(ข้อมูลจากดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA

1.ท่านเคยใช้/ ชื้อข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่นหรือไม่

☐ ไม่เคย

☐ เคย โปรดระบุเหตุผล

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

☐ ไม่เคย

☐ เคย โปรดระบุเหตุผล

3.ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

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

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

4.ท่านสะดวกรับข่าวสารของ GISTDA ผ่านช่องทางใดมากที่สุด 3 ลำดับแรก

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

5.ข้อมูลข่าวสารประเภทใดที่ท่านต้องการรับรู้ มากที่สุด 2 ลำดับแรก

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

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

6.ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็น	6.1 ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการ					6.2 ระดับความพึงพอใจหลังให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
6a. กระบวนการสั่งซื้อ/ การขอรับบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว										
6b. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/การขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน										
6c. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด										
6d. ช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย										
6e. การติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ										
6f. ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม										
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
6g. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ										
6h. ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด										
6i. ความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร										
6j. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ										
6k. ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
6l. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์										

ประเด็น	6.1 ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					6.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6m. ผลผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสม										
6n. ผลผลิตภัณฑ์/บริการมีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ										
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลผลิตภัณฑ์/บริการ										
6o. ผลผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
6p. ผลผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
6q. ผลผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวม										
6r. ผลผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาสต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ										
ด้านราคา										
6s. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลผลิตภัณฑ์										
6t. การกำหนดราคามีมาตรฐาน										
6u. มีการแสดงราคาที่ชัดเจน										
ภาพรวมการให้บริการ										
6v. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ GISTDA ในครั้งนี้										

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ GISTDA

7. กรุณาระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการใช้บริการ

7.1. ด้านกระบวนการให้บริการ

7.1.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

7.1.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

7.2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

7.2.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

7.2.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

7.3. ด้านคุณภาพของผลผลิตภัณฑ์/บริการ

7.3.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

7.3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

7.4.ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

7.4.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

7.4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

7.5.ด้านราคา

7.5.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

7.5.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

8. ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม/รูปแบบ ที่ท่านสนใจอยากใช้บริการ

8.1 ชนิดของข้อมูลที่สนใจ

- ☐ 1.ข้อมูล Raw Data ที่ไม่ผ่านการปรับแก้ใด ๆ
- ☐ 2.ข้อมูลที่ปรับแก้แบบ Orthorectified
- ☐ 3.ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WMTS, WFS
- ☐ 4.ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ และแปลตีความแล้วในรูปแบบ shapefile
- ☐ 5.ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน
- ☐ 6.อื่นๆ

8.2 ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร)

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

8.3 รูปแบบการให้บริการที่ต้องการ

- ☐ 1.การใช้งานผ่าน Online Platform
- ☐ 2.การติดต่อเจ้าหน้าที่
- ☐ 3.การติดต่อผ่านอีเมล /ทางโทรศัพท์

8.4. ท่านมีความประสงค์ที่จะนำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

8.5. ท่านอยากให้ GISTDA พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในรูปแบบใดบ้าง เพื่อตอบโจทย์

ความต้องการของท่าน (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

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

ส่วนที่ 5 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform)

AWAGAD หรือ Digital Service Platform คือ แพลตฟอร์มที่เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลจากดาวเทียมและบริการข้อมูลภูมิสารสนเทศ ช่วยในการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์โดย สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องประสานผ่านเจ้าหน้าที่

9.ท่านรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform ของ GISTDA หรือไม่

- ① รู้จัก
② ไม่รู้จัก (ข้ามไปส่วนที่ 6)

10.ท่านเคยใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform หรือไม่

- ① เคย
② ไม่เคย โปรดระบุเหตุผล (ข้ามไปส่วนที่ 6)

11.ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแพลตฟอร์ม

ประเด็น	11.1 ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					11.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11a.การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน										
11b.มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน										
11c.ความหลากหลายของข้อมูลให้บริการ										
11d.สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้										
11e.การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม										
11f.การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์										
11g.การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้										
11h.ข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม										
11i.แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน										
11j.ความพึงพอใจในภาพรวม										
11k.การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม										

กรุณาระบุเหตุผลที่ให้ระดับความเห็นน้อยกว่า 4 คะแนน

12a. การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน

.....

.....

12b. การใช้งานที่สะดวกรวดเร็ว

.....

.....

12c. ความหลากหลายของข้อมูลให้บริการ

.....

.....

12d. สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้

.....

.....

12e. การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม

.....

.....

12f. การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์

.....

.....

12g. การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้

.....

.....

12h. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม

.....

.....

12i. แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน

.....

.....

12j. ความพึงพอใจในภาพรวม

.....

.....

12k. การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม

.....

.....

13. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือไม่

.....

.....

ส่วนที่ 6 โครงการ THEOS-2

14. ท่านคิดว่าประโยชน์และประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก GISTDA จะมีมากน้อยเพียงใด โครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 คือโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อยกสร้างและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ซึ่งประกอบด้วย

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

บทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14.1 ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
14.2 ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
14.3 ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	5	4	3	2	1

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นมากกว่า 3 คะแนน

14.4 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านอย่างไร

.....

.....

14.5 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร

.....

.....

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 3 คะแนน

14.6 เหตุใด THEOS-2 จึงมีประโยชน์น้อยต่อภารกิจของท่าน

.....

.....

14.7 เหตุใดท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนน้อย

.....

.....

ส่วนที่ 7 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

15. ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ GISTDA มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

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

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

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

16.1 การกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลดาวเทียม ของ GISTDA อีก

.....

.....

16.2 การแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการข้อมูลดาวเทียม ของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ

.....

.....

16.3 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA

.....

.....

17. ท่านมีแผนจะใช้บริการจากที่อื่นหรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

18. รูปแบบของการให้บริการที่ท่านต้องการเป็นแบบใด

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

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ GISTDA ต่อไป

A1.ท่านประสงค์รับของที่ระลึก หรือไม่

1.ไม่

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

**แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2567
(การถ่ายทอดองค์ความรู้)**

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA

1.หลักสูตรฝึกอบรมของ GISTDA ที่ท่านเข้าร่วม โปรดระบุ

2.ท่านเคยเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่จัดโดยหน่วยงานอื่นหรือไม่

① ไม่เคย

② เคย โปรดระบุเหตุผล

3.ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

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

4. ท่านสะดวกรับข่าวสารของ GISTDA ผ่านช่องทางใดมากที่สุด 3 ลำดับแรก

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

5. ข้อมูลข่าวสารประเภทใดที่ท่านต้องการรับรู้ มากที่สุด 2 ลำดับแรก

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

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

6. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็น	6.1 ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					6.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
6a. วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว										
6b. การชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา										
6c. ระบบการแจ้งเตือนผู้สมัครผ่าน E-mail มีความถูกต้องแม่นยำ และมีข้อมูลละเอียดครบถ้วน										
6d. การติดตาม หรือสอบถามผลการฝึกอบรม/ การนำไปใช้งานอย่างต่อเนื่อง หลังอบรมแล้ว 3 เดือน										
6e. ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด										
6f. ระยะเวลาการจัดฝึกอบรมมีความเหมาะสม										
6g. การตอบคำถามและให้คำแนะนำทางวิชาการแก่ผู้เข้ารับการอบรมผ่านกลุ่ม Line application ของแต่ละหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ										
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
6h. วิทยากรมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน										
6i. วิทยากรสามารถตอบคำถาม และข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน										
6j. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร										

ประเด็น	6.1 ระดับความคาดหวังก่อนการ ใช้บริการ					6.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6k. วิทยากรมีชื่อเสียงและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นอย่างดี										
ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้										
6l. ความเหมาะสมของเนื้อหาในการให้ความรู้										
6m. ความหลากหลายของหลักสูตร										
6n. ความพร้อมของอุปกรณ์ และเอกสารประกอบการอบรม										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
6o. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ										
6p. ความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา										
6q. ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือประกอบการฝึกอบรม										
ด้านราคา										
6r. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม										
6s. การกำหนดราคามีมาตรฐาน										
6t. การแสดงอัตราค่าลงทะเบียนที่ชัดเจน										
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
6u. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงาน ตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
6v. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจ ที่รับผิดชอบ										
6w. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มพูนทักษะและพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ										
6x. ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ										
ด้านการส่งเสริมการขาย										
6y. การส่งเสริมการขายหรือนำเสนอโปรโมชั่นสำหรับหลักสูตรฝึกอบรมที่น่าสนใจ										
6z. การขอคืนภาษีสำหรับผู้ประกอบการได้ 250% ทุกหลักสูตร										
ภาพรวมการให้บริการ										
6aa. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ GISTDA ในครั้งนี้										

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ GISTDA

6. กรณาระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการใช้บริการ

6.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

6.1.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

6.1.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

6.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

6.2.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

6.2.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

6.3 ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้

6.3.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

6.3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

6.4.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

6.4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

6.5 ด้านราคา

6.5.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

6.5.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

6.6 ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

6.6.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

6.6.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

6.7 ด้านการส่งเสริมการขาย

6.7.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

6.7.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

7. ท่านมีความสนใจหลักสูตรด้านใด และต้องการอบรมหลักสูตรในระดับใด

ระดับที่ต้องการ ☐ พื้นฐาน ☐ ปานกลาง ☐ สูง

8.ท่านต้องการให้ GISTDA เพิ่มเติมหลักสูตรการอบรม/สัมมนาในด้านใดบ้าง (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

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

ส่วนที่ 5 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform)

AWAGAD หรือ Digital Service Platform คือ แพลตฟอร์มที่เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลจากดาวเทียมและบริการข้อมูลภูมิสารสนเทศ ช่วยในการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์โดย สืบค้นข้อมูล และสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องประสานผ่านเจ้าหน้าที่

9.ท่านรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform ของ GISTDA หรือไม่

- ① รู้จัก
- ② ไม่รู้จัก (ข้ามไปส่วนที่ 6)

10.ท่านเคยใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform หรือไม่

- ① เคย
- ② ไม่เคย โปรดระบุเหตุผล (ข้ามไปส่วนที่ 6)

11.ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแพลตฟอร์ม

ประเด็น	11.1 ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					11.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11a. การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน										
11b. มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน										
11c. ความหลากหลายของข้อมูลที่ให้บริการ										
11d. สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้										
11e. การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม										
11f. การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์										
11g. การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้										
11h. ข้าราชการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม										
11i. แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน										
11j. ความพึงพอใจในภาพรวม										
11k. การแนะนำให้กับผู้อื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม										

กรุณาระบุเหตุผลที่ให้ระดับความเห็นน้อยกว่า 4 คะแนน

12a. การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน

.....

12b. การใช้งานที่สะดวกรวดเร็ว

.....

12c. ความหลากหลายของข้อมูลที่ให้บริการ

.....

12d. สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้

.....

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

12e. การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม

.....

.....

12f. การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์

.....

.....

12g. การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้

.....

.....

12h. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม

.....

.....

12i. แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน

.....

.....

12j. ความพึงพอใจในภาพรวม

.....

.....

12k. การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม

.....

.....

13. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือไม่

.....

.....

ส่วนที่ 6 โครงการดาวเทียม THEOS-2

14. ท่านคิดว่าประโยชน์และประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก GISTDA จะมีมากน้อยเพียงใด

โครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 คือโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อยกสร้างและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ซึ่งประกอบด้วย

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

บทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14.1 ประโยชน์ต่อกิจการของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
14.2 ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
14.3 ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	5	4	3	2	1

กรณีระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นมากกว่า 3 คะแนน

15.1 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านอย่างไร

.....

.....

15.2 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร

.....

.....

กรณีระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 3 คะแนน

15.3 เหตุใด THEOS-2 จึงมีประโยชน์น้อยต่อภารกิจของท่าน

.....

.....

15.4 เหตุใดท่านคิดว่า THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนน้อย

.....

.....

ส่วนที่ 7 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

16.ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ GISTDA มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

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

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

กรณีระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

17.1. การกลับมาอบรม/สัมมนา กับ GISTDA อีก กรุณาระบุเหตุผล

.....

.....

17.2 การหลักสูตรของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ กรุณาระบุเหตุผล

.....

.....

17.3 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA กรุณาระบุเหตุผล

.....

.....

18. ท่านมีแผนจะใช้บริการฝึกอบรมจากที่อื่นหรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

19. รูปแบบของการฝึกอบรมที่ท่านต้องการเป็นแบบใด

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

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ GISTDA ต่อไป

A1.ท่านประสงค์รับของที่ระลึก หรือไม่

1.ไม่

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

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2567
(บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA

กรุณาระบุชื่อโครงการ.....

1.ท่านเคยใช้บริการแอปพลิเคชัน/เว็บไซต์/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการให้บริการของ GISTDA หรือไม่

① ไม่เคย

② เคย โปรดระบุเหตุผล

2.ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

ช่องทาง	2.1 ช่องทาง การรับทราบ ข่าวสาร (ได้รับ/ ไม่ได้รับ)	2.2 ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร			2.3 ระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนอ				
		1-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
2a. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์)									
2b. สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube, Line, LinkedIn)									
2c. เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)									
3d. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็น เจ้าภาพ หรือร่วมจัด									
2e. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA									
2f. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA									
2g. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ									
2h. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร									
2i. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือ ประชาสัมพันธ์									
2j. ได้รับการแนะนำบอกต่อจากผู้รับบริการ GISTDA ท่านอื่น									
2k. อื่น ๆ ระบุ.....									

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

3.ท่านสะดวกรับข่าวสารของ GISTDA ผ่านช่องทางใดมากที่สุด 3 ลำดับแรก

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

4.ข้อมูลข่าวสารประเภทใดที่ท่านต้องการรับรู้ มากที่สุด 2 ลำดับแรก

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

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

5.ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็น	5.1ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					5.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
5a. ความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการแอปพลิเคชัน										
5b. ความชัดเจนของเอกสาร /ขั้นตอนในการขอรับบริการ (ถ้ามี)										
5c. ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว										
5d. มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ										
5e. มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด										
5f. ระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสม										
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
5g. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน										
5h. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร										
5i. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ										
5j. ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน										
5k. แอปพลิเคชันมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้										
5l. แอปพลิเคชันใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ										

ประเด็น	5.1ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					5.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5m. แอปพลิเคชันที่ใช้บริการมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ										
5n. ความสม่ำเสมอในการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย										
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
5o. แอปพลิเคชันที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
5p. แอปพลิเคชันที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
5q. ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวม										
5r. ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ										
ภาพรวมการให้บริการ										
5s. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ GISTDA										

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ GISTDA

6.กรณีระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการใช้บริการ

6.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

6.1.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

6.1.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

6.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

6.2.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

6.2.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

6.3 ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน

6.3.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

6.3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

6.4 ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

6.4.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

6.4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

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

1).....

2).....

3).....

รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567

ส่วนที่ 5 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform)

AWAGAD หรือ Digital Service Platform คือ แพลตฟอร์มที่เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลจากดาวเทียมและบริการข้อมูลภูมิสารสนเทศ ช่วยในการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์โดย สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องประสานผ่านเจ้าหน้าที่

8.ท่านรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform ของ GISTDA หรือไม่

- ① รู้จัก
② ไม่รู้จัก (ข้ามไปส่วนที่ 6)

9.ท่านเคยใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform หรือไม่

- ① เคย
② ไม่เคย โปรดระบุเหตุผล (ข้ามไปส่วนที่ 6)

10.ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแพลตฟอร์ม

ประเด็น	10.1 ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					10.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10a. การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน										
10b. มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน										
10c. ความหลากหลายของข้อมูลให้บริการ										
10d. สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้										
10e. การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม										
10f. การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์										
10g. การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้										
10h. ข้าราชการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม										
10i. แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน										
10j. ความพึงพอใจในภาพรวม										
10k. การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม										

กรณีระบุเหตุผลที่ให้ระดับความเห็นน้อยกว่า 4 คะแนน

11a. การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน

.....
.....

11b. การใช้งานที่สะดวกรวดเร็ว

.....
.....

11c. ความหลากหลายของข้อมูลให้บริการ

.....
.....

11d. สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้

.....
.....

11e. การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม

11f. การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์

11g. การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้

11h. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม

11i. แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน

11j. ความพึงพอใจในภาพรวม

11k. การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม

12. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือไม่

ส่วนที่ 6 โครงการ THEOS-2

13. ท่านคิดว่าประโยชน์และประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก GISTDA จะมีมากน้อยเพียงใด

โครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 คือโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อยกสร้างและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ซึ่งประกอบด้วย

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

บทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.1. ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
13.2. ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
13.3. ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	5	4	3	2	1

กรณีระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นมากกว่า 3 คะแนน

13.3 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านอย่างไร

.....

.....

13.4 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร

.....

.....

กรณีระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 3 คะแนน

13.5 เหตุใด THEOS-2 จึงมีประโยชน์น้อยต่อภารกิจของท่าน

.....

.....

13.6 เหตุใดท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนน้อย

.....

.....

ส่วนที่ 7 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

14.ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ GISTDA มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

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

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น										
15.1 จะกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ GISTDAอีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
15.2 จะแนะนำบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
15.3 จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

กรณีระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

16.1 การกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ GISTDAอีก

.....

.....

16.2 การแนะนำบริการแอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ

.....

.....

16.3 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ GISTDA ต่อไป

A1.ท่านประสงค์รับของที่ระลึก หรือไม่

1.ไม่

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

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2567
(บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบ)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.ท่านเคยใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของหน่วยงานอื่นหรือไม่

- ① ไม่เคย
 ② เคย โปรดระบุเหตุผล

2.ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

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

3. ท่านสะดวกรับข่าวสารของ GISTDA ผ่านช่องทางใดมากที่สุด 3 ลำดับแรก

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

4. ข้อมูลข่าวสารประเภทใดที่ท่านต้องการรับรู้ มากที่สุด 2 ลำดับแรก

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

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

5. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็น	5.1 ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					5.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
5a. กระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว										
5b. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน										
5c. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด										
5d. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย										
5e. มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ										
5f. มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด										
5g. ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม										
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
5h. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลคำแนะนำและแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน										

ประเด็น	5.1 ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					5.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5i. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร										
5j. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ										
5k. ความไว้วางใจในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่										
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
5l. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องปฏิบัติการทดสอบ ห้องทำงาน ห้องน้ำ										
5m. ความปลอดภัยของสถานที่										
5n. การเดินทางสะดวก และเข้าถึงได้ง่าย										
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
5o. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความ ครบถ้วน สมบูรณ์										
5p. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า เหมาะสมกับค่าบริการ										
5q. ผลิตภัณฑ์/บริการ มีคุณภาพระดับสูง เหมาะสมกับความต้องการ										
5r. ห้องปฏิบัติการทดสอบมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์ทดสอบครบถ้วนตามความต้องการ										
ด้านราคา										
5s. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการ ทดสอบที่ได้รับ										
5t. การกำหนดราคามีมาตรฐาน										
5u. อัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับ ได้ เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่น										
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของ ผลิตภัณฑ์/บริการ										
5v. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่ รับผิดชอบ										
5w. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจ ที่รับผิดชอบ										
5x. ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานใน ภาพรวม										

ประเด็น	5.1 ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการ					5.2 ระดับความพึงพอใจหลังให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5y. ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาส ต่อยอดพัฒนานวัตกรรม และ/หรือตลาดใหม่ๆ										
ภาพรวมการให้บริการ										
5z. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ GISTDA ในครั้งนี้										

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ GISTDA

6.กรณีระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการให้บริการ

6.1.ด้านกระบวนการให้บริการ

6.1.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

6.1.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

6.2.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

6.2.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

6.2.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

6.3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

6.3.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

6.3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

6.4.ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

6.4.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

6.4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

6.5.ด้านราคา

6.5.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

.....

6.5.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

6. ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

6.6.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

6.6.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

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

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

ส่วนที่ 5 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform)

AWAGAD หรือ Digital Service Platform คือ แพลตฟอร์มที่เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลจากดาวเทียมและบริการข้อมูลภูมิสารสนเทศ ช่วยในการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์โดย สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องประสานผ่านเจ้าหน้าที่

8. ท่านรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform ของ GISTDA หรือไม่

- ① รู้จัก
- ② ไม่รู้จัก (ข้ามไปส่วนที่ 6)

9. ท่านเคยใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform หรือไม่

- ① เคย
- ② ไม่เคย โปรดระบุเหตุผล (ข้ามไปส่วนที่ 6)

10. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแพลตฟอร์ม

ประเด็น	10.1 ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					10.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10a. การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน										
10b. มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน										
10c. ความหลากหลายของข้อมูลให้บริการ										
10d. สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้										
10e. การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม										
110f. การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์										
110g. การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้										
10h. ข้าราชการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม										
10i. แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน										
10j. ความพึงพอใจในภาพรวม										
10k. การแนะนำให้กับผู้อื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม										

กรุณาระบุเหตุผลที่ทำให้ระดับความเห็นน้อยกว่า 4 คะแนน

11a. การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน

.....

.....

11b. การใช้งานที่สะดวกรวดเร็ว

.....

.....

11c. ความหลากหลายของข้อมูลให้บริการ

.....

.....

11d. สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้

.....

.....

11e. การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม

.....

.....

11f. การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์

.....

.....

11g. การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้

.....

.....

11h. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม

.....

.....

11i. แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน

.....

.....

11j. ความพึงพอใจในภาพรวม

.....

.....

11k. การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม

.....

.....

12. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือไม่

.....

.....

ส่วนที่ 6 โครงการ THEOS-2

13.ท่านคิดว่าประโยชน์และประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก GISTDA จะมีมากน้อยเพียงใด โครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 คือโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อยกสร้างและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ซึ่งประกอบด้วย

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

บทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.1. ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
13.2. ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
13.3. ท่านมีแผนที่จะใช้ข้อมูลจากดาวเทียม THEOS-2 หรือไม่	5	4	3	2	1

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นมากกว่า 3 คะแนน

14.1 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านอย่างไร

.....

.....

14.2 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร

.....

.....

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 3 คะแนน

14.3 เหตุใด THEOS-2 จึงมีประโยชน์น้อยต่อภารกิจของท่าน

.....

.....

14.4 เหตุใดท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนน้อย

.....

.....

ส่วนที่ 7 ความภาคภูมิใจต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

15.ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ GISTDA มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

16.ท่านจะกลับมาใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA และแนะนำบริการนี้ให้กับบุคคลอื่นหรือไม่ โดยที่ 0 หมายถึง จะไม่กลับมาใช้บริการ หรือจะไม่แนะนำเลย ไปจนถึง 10 หมายถึง จะกลับมาใช้บริการ หรือจะแนะนำอย่างแน่นอน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น										
16.1 จะกลับมาใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA อีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
16.2. จะแนะนำบริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA อีกให้กับบุคคลอื่นๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
16.3 จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

17.1 การกลับมาใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA อีก

.....

17.2 การแนะนำบริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของ GISTDA อีกให้กับบุคคลอื่นๆ

.....

17.3 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ GISTDA ต่อไป

A1.ท่านประสงค์รับของที่ระลึก หรือไม่

1.ไม่

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

**แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2567
(บริการที่ปรึกษาโครงการ)**

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA

กรุณาระบุชื่อโครงการ.....

1. ท่านเคยใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการที่คล้ายคลึงกับการให้บริการของ GISTDA ที่ดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น หรือไม่

① ไม่เคย

② เคย โปรดระบุเหตุผล

2. ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

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

3. ท่านสะดวกรับข่าวสารของ GISTDA ผ่านช่องทางใดมากที่สุด 3 ลำดับแรก

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

4. ข้อมูลข่าวสารประเภทใดที่ท่านต้องการรับรู้ มากที่สุด 2 ลำดับแรก

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

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

5. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

ประเด็น	5.1 ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					5.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ										
5a. ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ										
5b. ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ										
5c. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว										
5d. ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน										
5e. การติดตามงานอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ										
5f. ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด										
5g. ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม										
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
5h. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน										

ประเด็น	5.1 ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ					5.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5i.เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร										
5j.เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ										
5k.ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา										
5l.โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้										
5m.โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการสามารถใช้งาน ได้จริงตามที่ต้องการ										
5n.โครงการ/ผลงาน ที่ที่ขอรับบริการมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ										
ด้านราคา										
5o.ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของโครงการ/ผลงานที่ได้รับ										
5p.การกำหนดราคาในการดำเนินโครงการมีมาตรฐาน										
5q. อัตราการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับกรบริการของหน่วยงานอื่น										
ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ										
5r.ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
5s.ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ										
5t. ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวม										
5u. ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยสร้างโอกาสต่อยอดพัฒนานวัตกรรมหรือตลาดใหม่ๆ										
ภาพรวมการให้บริการ										
5v.ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.										

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ GISTDA

6.กรณีระบุเหตุผลที่พึงพอใจน้อยกว่า 3 คะแนน หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการใช้บริการ

6.1.ด้านกระบวนการให้บริการ

6.1.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

6.1.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

6.2.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

6.2.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

6.2.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

6.3.ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา

6.3.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

6.3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

6.4.ด้านราคา

6.4.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

6.4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

6.5.ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

6.5.1 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

6.5.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

7.ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/ บริการ จาก GISTDA มีมากน้อยเพียงใด

บทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.1.ประโยชน์ต่อภารกิจของท่าน ที่ได้รับจากงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA	5	4	3	2	1
7.2 งานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ/ ประสิทธิผลแก่งานของหน่วยงานท่าน	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 4 แนวทางการให้บริการในอนาคต

8.ท่านอยากให้ GISTDA พัฒนาลิขสิทธิ์ Solution หรือบริการที่ปรึกษาโครงการด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมในรูปแบบใดบ้าง เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของท่าน (โปรดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปน้อย)

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

ส่วนที่ 5 การใช้บริการแพลตฟอร์ม AWAGAD (Digital Service Platform)

AWAGAD หรือ Digital Service Platform คือ แพลตฟอร์มที่เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลจากดาวเทียมและบริการข้อมูลภูมิสารสนเทศ ช่วยในการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์โดย สืบค้นข้อมูลและส่งซื้อได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องประสานผ่านเจ้าหน้าที่

9.ท่านรู้จักแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform ของ GISTDA หรือไม่

- ① รู้จัก
- ② ไม่รู้จัก (ข้ามไปส่วนที่ 6)

10.ท่านเคยใช้งานแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform หรือไม่

- ① เคย
- ② ไม่เคย โปรดระบุเหตุผล (ข้ามไปส่วนที่ 6)

11.ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแพลตฟอร์ม

ประเด็น	11.1 ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการ					11.2 ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11a. การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน										
11b. มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน										
11c. ความหลากหลายของข้อมูลที่ให้บริการ										
11d. สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้										
11e. การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม										
11f. การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์										
11g. การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้										
11h. ข่าวดาราศาสตร์สัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม										
11i. แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน										
11j. ความพึงพอใจในภาพรวม										
11k. การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม										

กรุณาระบุเหตุผลที่ทำให้ระดับความเห็นน้อยกว่า 4 คะแนน

12a. การออกแบบหน้าจอที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน

.....

.....

12b. การใช้งานที่สะดวกรวดเร็ว

.....

.....

12c. ความหลากหลายของข้อมูลให้บริการ

.....

12d. สามารถค้นหาและเลือกข้อมูลที่ต้องการได้

.....

12e. การสั่งซื้อข้อมูลที่ต้องการผ่านแพลตฟอร์ม

.....

12f. การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์

.....

12g. การติดตามสถานะการสั่งซื้อได้

.....

12h. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้งานแพลตฟอร์ม

.....

12i. แพลตฟอร์ม AWAGAD หรือ Digital Service Platform มีประโยชน์สำหรับท่าน

.....

12j. ความพึงพอใจในภาพรวม

.....

12k. การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้งานแพลตฟอร์ม

.....

13. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อแพลตฟอร์ม AWAGAD หรือไม่

.....

ส่วนที่ 6 โครงการ THEOS-2

14. ท่านคิดว่าประโยชน์และประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 จาก GISTDA จะมีมากน้อยเพียงใด โครงการพัฒนาดาวเทียม THEOS-2 คือโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อยกสร้างและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ซึ่งประกอบด้วย

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

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

บทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14.1 ประโยชน์ต่อภารกิจของท่านที่ได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1
14.2 ประโยชน์ต่อสาธารณชนที่จะได้รับจากโครงการ THEOS-2	5	4	3	2	1

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นมากกว่า 3 คะแนน

14.3 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านอย่างไร

.....

.....

14.4 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร

.....

.....

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 3 คะแนน

14.5 ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อภารกิจของท่านน้อย-น้อยที่สุดอย่างไร

.....

.....

14.6.ท่านคิดว่าโครงการ THEOS-2 มีประโยชน์ต่อสาธารณชนน้อย-น้อยที่สุดอย่างไร

.....

.....

ส่วนที่ 7 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ

15.ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ GISTDA มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

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

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น										
16.1 จะกลับมาใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA อีก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
16.2. จะแนะนำบริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
16.3 จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

กรุณาระบุเหตุผลที่มีระดับความเห็นน้อยกว่า 5 คะแนน

17.1 การกลับมาใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA อีก

.....

.....

17.2 การแนะนำบริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการของ GISTDA ให้กับบุคคลอื่นๆ

.....

.....

17.3 การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการอื่น ๆ ของ GISTDA

.....

.....

18. ท่านมีแผนจะใช้บริการจากที่อื่นหรือไม่

☐ มี

☐ ไม่มี

19. รูปแบบของการให้บริการที่ท่านต้องการเป็นแบบใด

1) งานจ้าง

2) ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน

3) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยรับเงินทุนสนับสนุนจากแหล่งอื่น

4) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ GISTDA ต่อไป

A1.ท่านประสงค์รับของที่ระลึก หรือไม่

1.ไม่

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

เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

แบบสนทนากลุ่ม (Focus Groups) แนวทางการพัฒนาการให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GISTDA มากน้อยเพียงใด
2. สภาพการให้บริการในปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ GISTDA ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 2.1 สิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา มีเรื่องอะไรบ้าง อย่างไร
 - 2.2 ท่านพบปัญหา หรืออุปสรรคจากการใช้บริการในปีที่ผ่านมา หรือไม่ อย่างไร

บริการ	2.1 สิ่ง ที่ ประทับใจ	2.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ		
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
3. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ		
4. ด้านประโยชน์ หรือคุณค่าที่ได้รับจากการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ		
(1) การใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ GISTDA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของท่านหรือไม่ เช่น ลดระยะเวลา การทำงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ การอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
5. ด้านราคา		

3. ในช่วงปีที่ผ่านมา ท่านเห็นถึงการพัฒนาปรับปรุงที่เปลี่ยนแปลงไปของ GISTDA หรือไม่ เรื่องอะไร และอย่างไร

.....

.....

.....

4. สิ่งที่ท่านต้องการให้ GISTDA พัฒนาเพิ่มเติมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อภารกิจ หรือธุรกิจของท่านมากขึ้น

.....

.....

.....

ของที่ระลึก

กระเป๋าผ้าแคนวาส

- กระเป๋า ขนาดกว้าง 57 ซม. X สูง 38 ซม. วัสดุรองกันกระเป๋ากว้าง 55.5 ซม. X ยาว 16.5 ซม.
- ผ้าสีพื้นสีกรมท่า สกรีนลายลูกศรสีขาว และสกรีนตัวอักษร GISTDA สีกรมท่า ลงบนลูกศร ทัวกระเป๋าทั้งใบ จำนวน 250 ใบ
- ผ้าสีพื้นสีขาว สกรีนลายลูกศรสีกรมท่า และสกรีนตัวอักษร GISTDA สีขาว ลงบนลูกศรทัว ทัวกระเป๋าทั้งใบ จำนวน 250 ใบ
- พร้อมสายกระเป๋าสีเดียวกับกระเป๋า 4 เส้น คือ
 - สายกระเป๋าสำหรับหิ้ว กว้าง 2.5 ซม. x 48 ซม. จำนวน 2 เส้น อยู่คู่ขนานกัน
 - สายกระเป๋าสำหรับสะพาย กว้าง 2.5 ซม. x 69 ซม. จำนวน 2 เส้น อยู่คู่ขนานกัน
- ด้านในกระเป๋ามีกระเป๋าใบเล็กทำด้วยผ้าแคนวาสสีกรมท่า ขนาดกว้าง 19.5 ซม. X ยาว 20.5 ซม.



ภาพของที่ระลึก “กระเป๋าผ้าแคนวาส”



ภาพหลักฐานการจัดส่งของที่ระลึกให้แก่ผู้รับบริการ



ภาพจัดกิจกรรมวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก

- วันที่จัดกิจกรรม: 4 กันยายน 2567 เวลา 9.30-10.30 น.
- รูปแบบการการประชุม: Hybrid meeting รูปแบบผสมผสานระหว่างการประชุมแบบพบเจอตัว และเห็นหน้ากันกับการประชุมทางไกล ผ่านโปรแกรม Zoom
- ลิงค์ที่ใช้: <https://zoom.us/j/99728141917?pwd=ONIVtGd6U5CjpYreAEx3wRmC1dagCt.1>
Meeting ID: 997 2814 1917, Passcode: 619167
- สถานที่ศูนย์กลางจัดประชุมทางไกล: บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด อาคารสินสาธิตทาวเวอร์ เขตคลองสาน กรุงเทพฯ
- สถานที่จัดการประชุมแบบพบเจอตัวและเห็นหน้ากัน: กรมป่าไม้ เขตจตุจักร และอาคารเดอะปัญญา เขตบึงกุ่ม

