สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ
การใช้ระบบบริการประชาชน One Stop Service Pro (Oss Pro)
สำหรับ ประชาชนผู้รับบริการ บน Google Forms

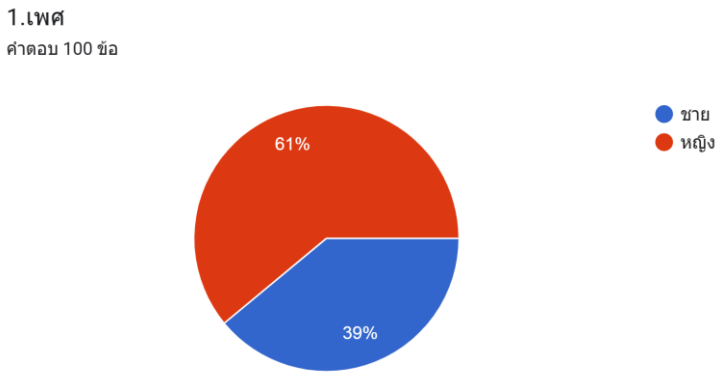
****

ตามที่ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าวังตาล จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้ระบบบริการประชาชน One Stop Service (Oss Pro) สำหรับ ประชาชนผู้รับบริการ บน Google Forms โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 100 คน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

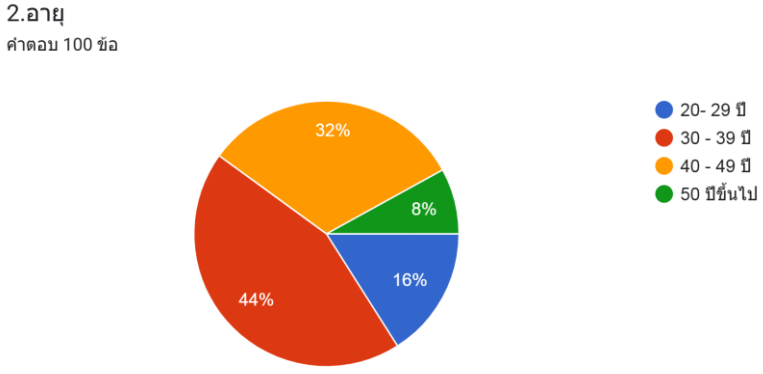
เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	39	39
หญิง	61	61
รวม	100	100



จากตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

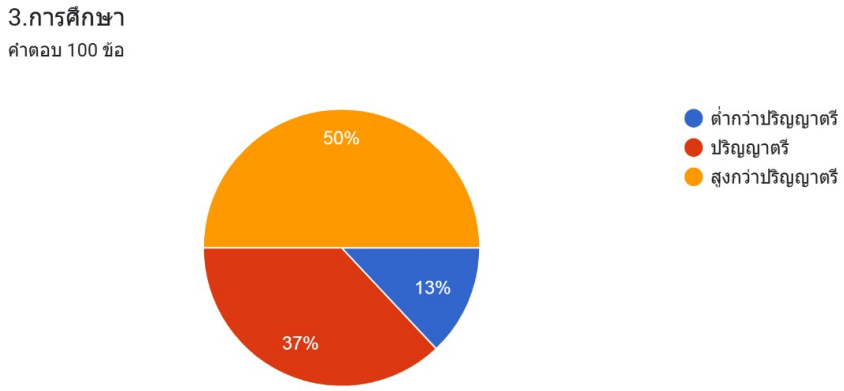
อายุ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
20 - 29 ปี	16	16
30 - 39 ปี	44	44
40 - 49 ปี	32	32
50 ปีขึ้นไป	8	8
รวม	100	100



ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาอายุ 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 อายุ 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 16 และอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8

ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

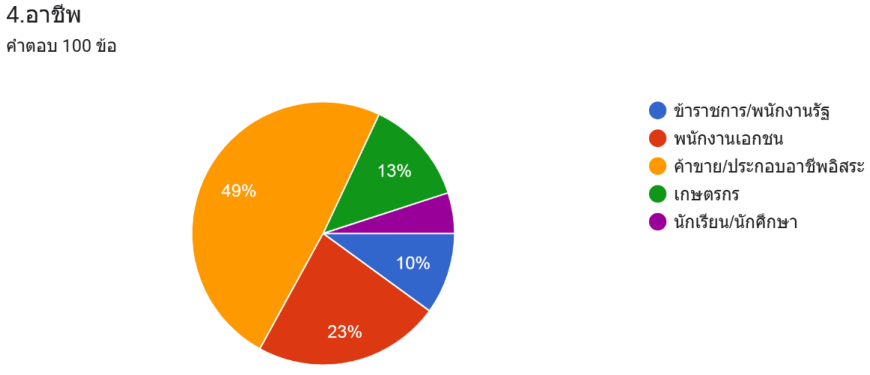
การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	13
ปริญญาตรี	37	37
สูงกว่าปริญญาตรี	50	50
อื่นๆ ระบุ.....	0	0
รวม	100	100



ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13 และอื่นๆ ระบุ คิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

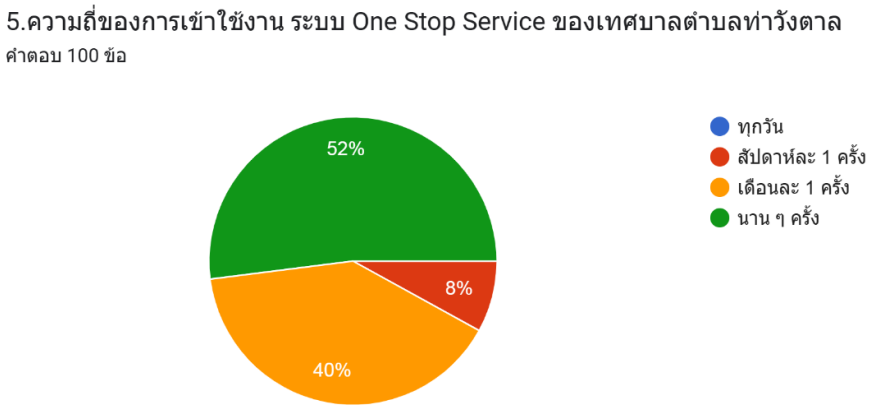
อาชีพ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐ	10	10
พนักงานเอกชน	23	23
ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ	49	49
เกษตรกร	13	13
นักเรียน/นักศึกษา	5	5
รวม	100	100



ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมาพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 23 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 13 ข้าราชการ/พนักงานรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5

ตารางที่ 1.5 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามความถี่ของการเข้าใช้งาน ระบบ One Stop Service ของเทศบาลตำบลท่าวังตาล

ความถี่การเข้าใช้งาน	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	0	0
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	8	8
เดือนละ 1 ครั้ง	40	40
นาน ๆ ครั้ง	52	52
รวม	100	100



ตารางที่ 1.5 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามความถี่ของการเข้าใช้งาน ระบบ One Stop Service ของเทศบาลตำบลท่าวังตาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้งาน ระบบ One Stop Service นาน ๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8 และทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 0

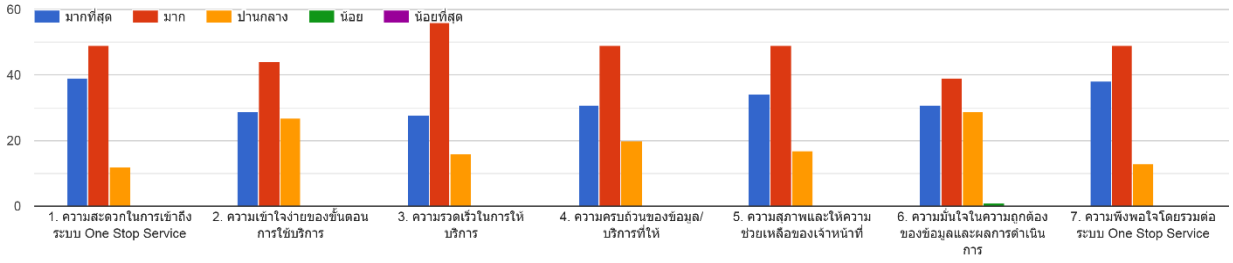
2. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ One Stop Service

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปร้อยละ แบบประเมินความพึงพอใจ การใช้ระบบบริการประชาชน One Stop Service Pro (Oss Pro) สำหรับ ประชาชนผู้รับบริการ บน Google Forms จำแนกตามประเด็นคำถาม ดังนี้

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		จำนวน (คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)
1.	ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ One Stop Service	39 (39%)	49 (49%)	12 (12%)	0 (0%)	0 (0%)
2.	ความเข้าใจง่ายของขั้นตอนการใช้บริการ	29 (29%)	44 (44%)	27 (27%)	0 (0%)	0 (0%)

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		จำนวน (คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)
3.	ความรวดเร็วในการให้บริการ	28 (28%)	56 (56%)	16 (16%)	0 (0%)	0 (0%)
4.	ความครบถ้วนของข้อมูล/บริการที่ให้	31 (31%)	49 (49%)	20 (20%)	0 (0%)	0 (0%)
5.	ความสุภาพและให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่	34 (34%)	49 (49%)	17 (17%)	0 (0%)	0 (0%)
6.	ความมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลและผลการดำเนินการ	31 (31%)	39 (39%)	29 (29%)	1 (1%)	0 (0%)
7.	ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ One Stop Service	38 (38%)	49 (49%)	13 (13%)	0 (0%)	0 (0%)
รวม		**230 (32.86%)**	**335 (47.86%)**	**134 (19.14%)**	**1 (0.14%)**	**0 (0%)**

ให้ท่านเลือกตอบในระดับความพึงพอใจ ดังนี้ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการระบบต่อไป

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
1	**ปัญหาด้านระบบและเทคโนโลยี :** ปัญหาความเสถียร ความเร็ว การเข้าถึง และการสำรองข้อมูลของระบบ 1.ปัญหา “ระบบล่ม–ช้า–บั๊ก” เป็นอุปสรรคสำคัญ 2.ต้องเพิ่มเสถียรภาพของระบบและเซิร์ฟเวอร์ 3.ควรมีระบบสำรองข้อมูล (backup) อัตโนมัติ 4.ต้องทดสอบและบำรุงรักษาระบบอย่างสม่ำเสมอ	6	6

2	**ประสบการณ์ผู้ใช้งาน (User Experience / UX/UI)** : การออกแบบหน้าตาเว็บไซต์ ฟังก์ชันการใช้งาน ความเหมาะสมกับอุปกรณ์และกลุ่มผู้ใช้ 1.ปรับหน้าตาและฟังก์ชันให้เหมาะกับผู้ใช้ทุกกลุ่ม (inclusive design) 2.รองรับหลายภาษาและอุปกรณ์ (mobile-friendly, responsive) 3.เพิ่มฟังก์ชันอำนวยความสะดวก เช่น บันทึกแบบร่าง / แจ้งเตือนอัตโนมัติ 4.ใช้งานง่าย เข้าใจได้โดยไม่ต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีมาก	7	7
3	**การเชื่อมโยงข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน :** การเชื่อมระบบระหว่างหน่วยงาน การลดขั้นตอนซ้ำซ้อน และความครบถ้วนของข้อมูล 1.ปรับให้ระบบ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานอัตโนมัติ 2.ลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนที่ต้องยื่นเอกสารด้วยตนเอง 3.ต้องกำหนดความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานในระบบให้ชัดเจน 4.ข้อมูลต้อง เป็นปัจจุบันและครบถ้วน	5	5
4	**การให้บริการและการสนับสนุนผู้ใช้ :** เจ้าหน้าที่ ฝ่ายบริการลูกค้า การตอบคำถาม และช่องทางสื่อสาร 1.เพิ่มจำนวนและประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ 2.มีช่องทางติดต่อหลายรูปแบบ เช่น LINE, แชทบอท, โทรศัพท์ 3.เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมเพื่อให้คำแนะนำได้ถูกต้อง 4.การให้บริการหลังการใช้งานต้องรวดเร็วและต่อเนื่อง	4	4
5	**การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการประเมินผล :** การรับฟังความคิดเห็น ประชาสัมพันธ์ และการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง 1.จัดทำคู่มือ / วิดีโอสอนการใช้งานให้เข้าใจง่าย 2.มีระบบประเมินความพึงพอใจเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนา 3.ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง เพื่อสร้างการรับรู้และเพิ่มการใช้งาน	3	3
รวม		**25**	**25**

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนร้อยละจำแนกตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ข้อเสนอแนะ “ประสบการณ์ผู้ใช้งาน (User Experience / UX/UI)” คิดเป็นร้อยละ 7 รองลงมา “ปัญหาด้านระบบและเทคโนโลยี” คิดเป็นร้อยละ 6 “การเชื่อมโยงข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน” คิดเป็นร้อยละ 5 “การให้บริการและการสนับสนุนผู้ใช้” คิดเป็นร้อยละ 4 และ “การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการประเมินผล” คิดเป็นร้อยละ 3

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 25 คน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบ One Stop Service

1.ช่องทางออนไลน์หรือมือถืออาจใช้งานยาก หรือระบบมีบั๊กเข้าเว็บไซต์แล้วขัดข้อง

2.บางข้อมูลในระบบไม่อัปเดต ควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

3.ระบบล่าช้า

4.อยากให้ระบบเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลหน่วยงานอื่นโดยอัตโนมัติ เพื่อลดขั้นตอน

5.หน้าเว็บควรปรับให้เหมาะสมกับอุปกรณ์ทุกประเภท (responsive design)

6.ต้องการให้ระบบมีฟังก์ชันบันทึกแบบร่าง เพื่อกลับมาแก้ไขภายหลังได้

7.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่พร้อม ระบบล่มบ่อย ใช้งานยาก

8.บางขั้นตอนยังต้องไปยื่นเอกสารด้วยตนเอง ควรพัฒนาให้ทำออนไลน์ได้ทั้งหมด

9.ควรมีระบบประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งาน เพื่อใช้ปรับปรุงต่อเนื่อง

10.ต้องการให้ปรับหน้าตาระบบให้ใช้งานง่ายขึ้น เหมาะกับผู้สูงอายุหรือคนทั่วไป

11.อยากให้มีคู่มือการใช้งานแบบเข้าใจง่าย หรือวิดีโอสอนการใช้งานระบบ

12.ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลระบบในช่วงเวลาทำการ เพื่อแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

13.ความรับผิดชอบหรือบทบาทของแต่ละหน่วยงานในระบบ OSS อาจไม่ชัดเจน ทำให้เกิดช่องว่างในการบริการ

14.เพิ่มการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้ตอบคำถามหรือช่วยเหลือประชาชนได้ตรงจุด

15.เพิ่มช่องทางให้สอบถามหรือรับคำปรึกษาผ่าน LINE Official หรือแชทบอท

16.ควรเพิ่มช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง เมื่อระบบมีปัญหา

17.ระบบมักล่มในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก ควรเพิ่มความเสถียรของเซิร์ฟเวอร์

18.การเข้าถึงบริการสำหรับผู้มีข้อจำกัด ผู้พิการ ผู้สูงอายุคนที่ไม่ถนัดใช้คอมพิวเตอร์

19.อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ระบบ OSS อย่างทั่วถึง เพื่อให้คนรู้จักและใช้งานมากขึ้น

20.อยากให้รวมข้อมูลจากหลายหน่วยงานให้ครบจบในที่เดียวจริง ๆ ไม่ต้องกรอกซ้ำ

21.ควรมีระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติ ป้องกันข้อมูลสูญหายเมื่อระบบขัดข้อง

22.อยากให้ระบบรองรับหลายภาษา เพื่ออำนวยความสะดวกให้ชาวต่างชาติ

23.ปรับระบบค้นหาข้อมูลให้แม่นยำและรวดเร็วกว่านี้

24.ควรปรับปรุงให้ระบบรองรับการใช้งานบนมือถือได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

25.ควรมีระบบแจ้งเตือนสถานะคำร้องหรือการดำเนินงานผ่าน SMS หรือ อีเมล

แบบประเมินความพึงพอใจ การใช้งานระบบบริการประชาชน One Stop Service Pro (Oss Pro) สำหรับ ประชาชนผู้รับบริการ บน Google Forms [เข้าสู่ ระบบ One Stop Service]

ทั้ง 3 ช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ 1 แจ้งผ่าน Line Offical @073rvkpp แล้วเข้า เมนู One Stop Service
ช่องทางที่ 2 แจ้งผ่านทางหน้าเว็บไซต์ https://www.ossthai2.com/twt/
ช่องทางที่ 3 ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One Stop Service ชั้น 1 สำนักงานเทศบาลตำบลท่าวังตาล

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการอบรม และนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงโครงการต่อไป โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1.เพศ *

- ○ ชาย
- ○ หญิง
- ○ อื่นๆ: _____

2.อายุ *

- ○ 20- 29 ปี
- ○ 30 - 39 ปี
- ○ 40 - 49 ปี
- ○ 50 ปีขึ้นไป

3.การศึกษา *

- ○ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ○ ปริญญาตรี
- ○ สูงกว่าปริญญาตรี
- ○ อื่นๆ: _____

4.อาชีพ *

- ○ ข้าราชการ/พนักงานรัฐ
- ○ พนักงานเอกชน
- ○ ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ
- ○ เกษตรกร
- ○ นักเรียน/นักศึกษา
- ○ อื่นๆ: _____

5.ความถี่ของการเข้าใช้งาน ระบบ One Stop Service ของเทศบาลตำบลท่าวังตาล *

- ○ ทุกวัน
- ○ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- ○ เดือนละ 1 ครั้ง
- ○ นาน ๆ ครั้ง
- ○ อื่นๆ: _____

ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

ส่วนที่ 2 : ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ One Stop Service

ให้ท่านเลือกตอบในระดับความพึงพอใจ ดังนี้ *
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด
2 = น้อย
3 = ปานกลาง
4 = มาก
5 = มากที่สุด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ One Stop Service	○	○	○	○	○
2. ความเข้าใจง่ายของขั้นตอนการใช้บริการ	○	○	○	○	○
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	○	○	○	○	○
4. ความครบถ้วนของข้อมูล/บริการที่ให้	○	○	○	○	○
5. ความสุภาพและให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่	○	○	○	○	○
6. ความมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลและผลการดำเนินการ	○	○	○	○	○
7. ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ One Stop Service	○	○	○	○	○

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบ One Stop Service *
(กรณีไม่มี ให้ใส่ - หรือ ไม่มี)

คำตอบของคุณ

กลับ ส่ง ล้างแบบฟอร์ม