



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

ในการขอรับบริการการขอหนังสือเดินทางราชการ
และการขอหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ



คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต
ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส สำนักการต่างประเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ การขอหนังสือเดินทางราชการ และหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ

หลักการและเหตุผล

สำนักงานการต่างประเทศ มุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือเดินทางให้กับสมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานวุฒิสภา ดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เกิดผลดีกับองค์กร และการสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของสำนักงานการต่างประเทศ สำนักงานการต่างประเทศจึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อนำข้อมูลที่ได้สำรวจมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขแก้ไขให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือเดินทางราชการและหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางาน

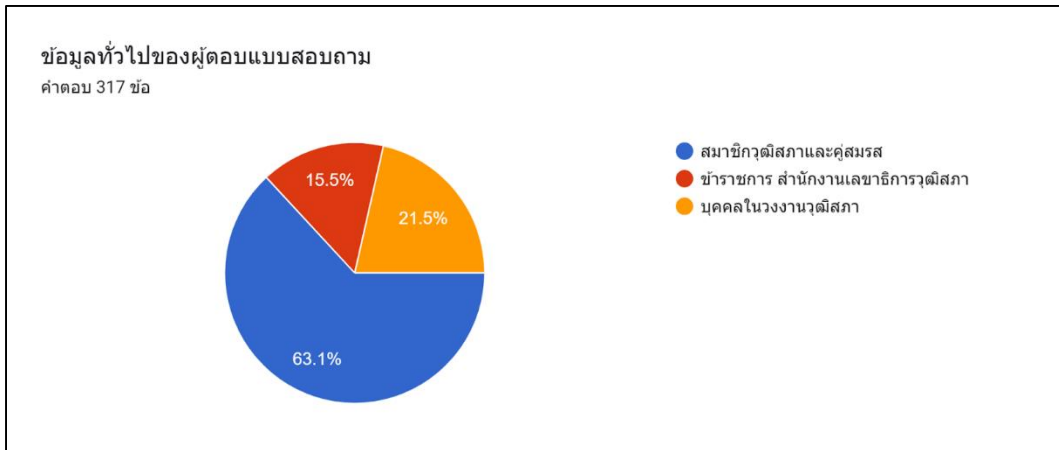
กลุ่มเป้าหมาย	1. สมาชิกวุฒิสภาและคู่สมรส	จำนวน 200 คน
	2. ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	จำนวน 49 คน
	3. บุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานวุฒิสภา	จำนวน 68 คน

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ คือ การรวบรวมข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการโดยอาศัยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ และเพื่อค้นหาวิธีการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ

สำนักงานการต่างประเทศจึงได้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในการขอหนังสือเดินทางราชการและหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ราชการมีประสิทธิภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ การขอหนังสือเดินทาง ราชการและหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

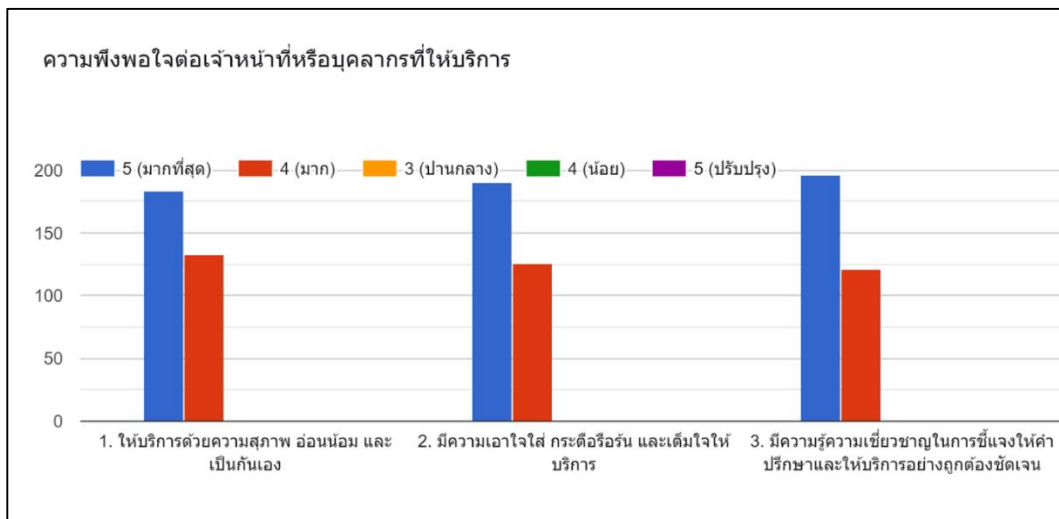
สำนักงานการต่างประเทศได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจสรุปผลได้ดังนี้
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



ตารางสรุปข้อมูลประเภทผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขอรับบริการการขอหนังสือเดินทางราชการ
และหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ (ข้อมูล ณ วันที่ 30/4/2567)

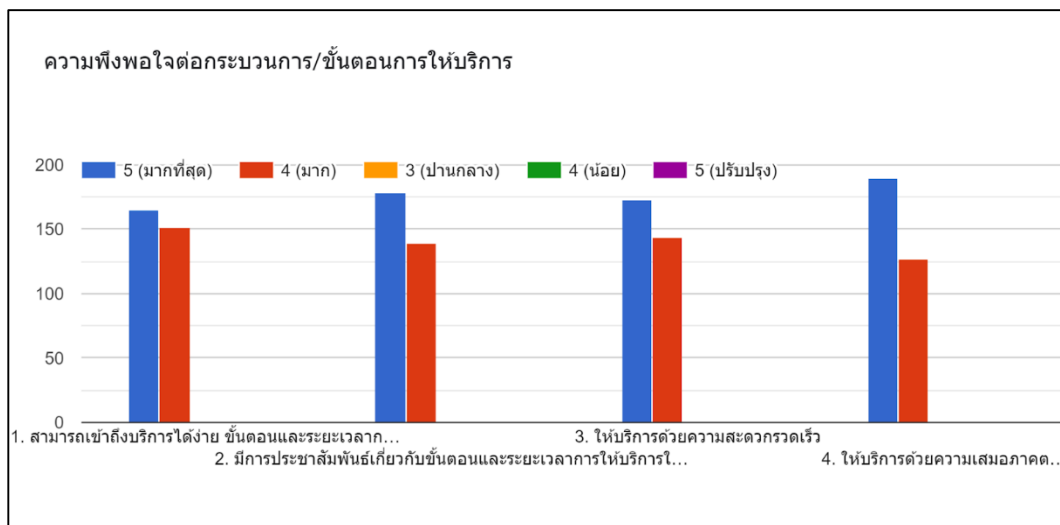
ประเภทบุคลากร	จำนวนการขอรับบริการ	คิดเป็นร้อยละ
สมาชิกวุฒิสภาและคู่สมรส	200	63.10
ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	68	15.50
บุคคลในวงงานวุฒิสภา	68	21.50
รวม	317	100

2.แบบสอบถามความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ



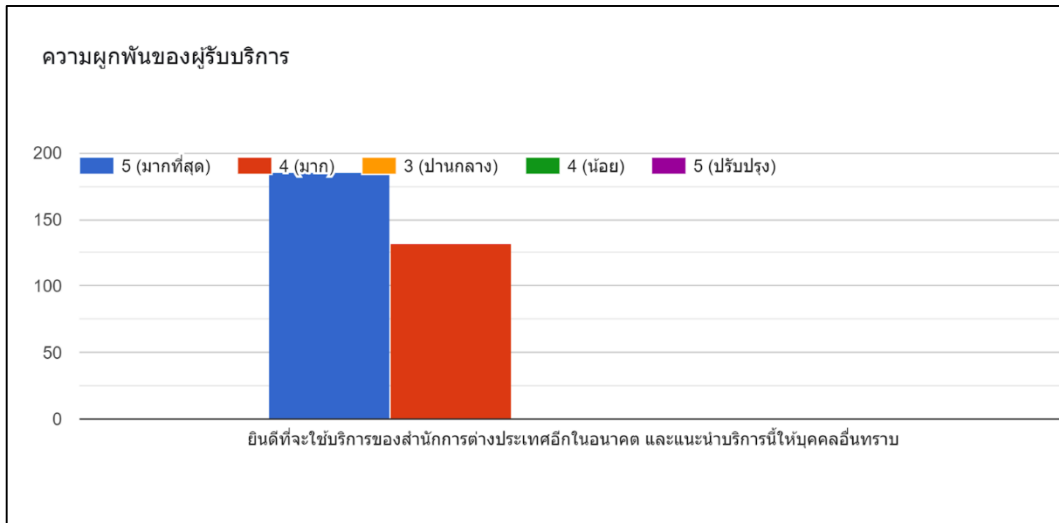
จากการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.04 และมีความพึงพอใจมากจำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.96 ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.25 และมีความพึงพอใจมากจำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.75 ผู้ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษาและให้บริการอย่างถูกต้องชัดเจน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.83 และมีความพึงพอใจมากจำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.17

3. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



จากการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ขอรับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม (ไม่เกี่ยวข้องกับขั้นตอน/ระยะเวลาของกระทรวงการต่างประเทศ/สถานทูต) มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.05 และมีความพึงพอใจมากจำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.95 ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.15 และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.85 ด้านการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.57 และมีความพึงพอใจมากจำนวน 144 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.53 ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลังผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 190 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.94 และมีความพึงพอใจมากจำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.06

4. แบบสอบถามความพึงพอใจในความผูกพันของผู้รับบริการ



จากการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในความผูกพันของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการยินดีที่จะใช้บริการของสำนักงานการต่างประเทศอีกในอนาคต และจะแนะนำบริการนี้ให้บุคคลอื่นทราบ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 185 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.36 และมีความพึงพอใจมากจำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.64

ทั้งนี้ สำนักงานการต่างประเทศได้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนัก ดังนี้

1. แบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจในการขอหนังสือเดินทางราชการและหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ ประจำปีงบประมาณ 2567

แบบสอบถามความพึงพอใจในการขอหนังสือเดินทางราชการและหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ ของสำนักงานการต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปีงบประมาณ 2567

kaeay2514@gmail.com สนับสนุนโดย
ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ข้อมูลทั่วไปของชุดแบบสอบถาม *

สมาชิกวุฒิสภาและคู่สมรส
 ข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
 บุคคลในวงงานวุฒิสภา

การประเมินความพึงพอใจ
คำชี้แจง การประเมินความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้
1 = ควบคุมปรับปรุง 2 = พึงพอใจน้อย 3 = พึงพอใจปานกลาง
4 = พึงพอใจมาก 5 = พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ *

5 (มากที่สุด) 4 (มาก) 3 (ปานกลาง) 4 (น้อย) 5 (ปรับปรุง)

1. สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม (ไม่เกี่ยวข้องกับขั้นตอน/ระยะเวลาของการตรวจการต่างประเทศ/สถานทูต)

2. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ

3. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง

ความผูกพันของผู้รับบริการ *

5 (มากที่สุด) 4 (มาก) 3 (ปานกลาง) 4 (น้อย) 5 (ปรับปรุง)

ยินดีที่จะใช้บริการของสำนักงานการต่างประเทศในอนาคต และแนะนำบริการนี้ให้บุคคลอื่นทราบ



2. การสำรวจด้วยวิธีแบบสำรวจ Google Formออนไลน์ และ

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่ขอรับบริการในการขอหนังสือเดินทางราชการ และหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการนั้นเป็นผู้ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง ให้บริการที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษาและให้บริการอย่างถูกต้องชัดเจน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการของสำนักงานการต่างประเทศ โดยผู้รับบริการยินดีที่จะใช้บริการของสำนักงานการต่างประเทศอีกในอนาคต และจะแนะนำบริการนี้ให้บุคคลอื่นทราบต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ สามารถนำข้อมูลที่ได้สำรวจเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของสำนักมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน
