



รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
ของสำนักการต่างประเทศ



คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG
จิตพอเพียงต้านทุจริต ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม
และความโปร่งใส สำนักการต่างประเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ การขอหนังสือเดินทางราชการ และหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ

หลักการและเหตุผล

สำนักงานการต่างประเทศมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือเดินทางให้กับสมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานวุฒิสภา ดังนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เกิดผลดีกับองค์กร และการสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของสำนักงานการต่างประเทศ สำนักงานการต่างประเทศ จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อนำข้อมูลที่ได้สำรวจมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือเดินทางราชการและหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

กลุ่มเป้าหมาย	1. สมาชิกวุฒิสภา	จำนวน 11 คน
	2. เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	จำนวน 110 คน

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ คือ การรวบรวมข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการโดยอาศัยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ และเพื่อค้นหาวิธีการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ

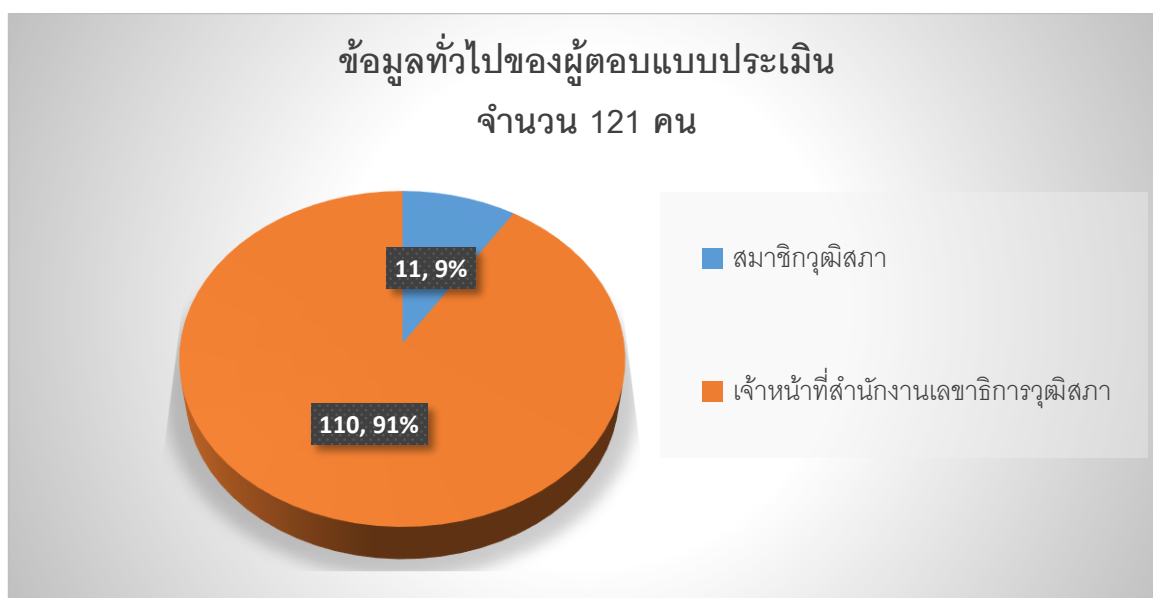
สำนักงานการต่างประเทศจึงได้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในการขอหนังสือเดินทางราชการและหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ราชการมีประสิทธิภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ดังนี้

**แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน
ของสำนักงานต่างประเทศ
ในการขอหนังสือเดินทางราชการและหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ
ประจำปีงบประมาณ 2568**

.....

สำนักงานต่างประเทศได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจสรุปผลได้ดังนี้

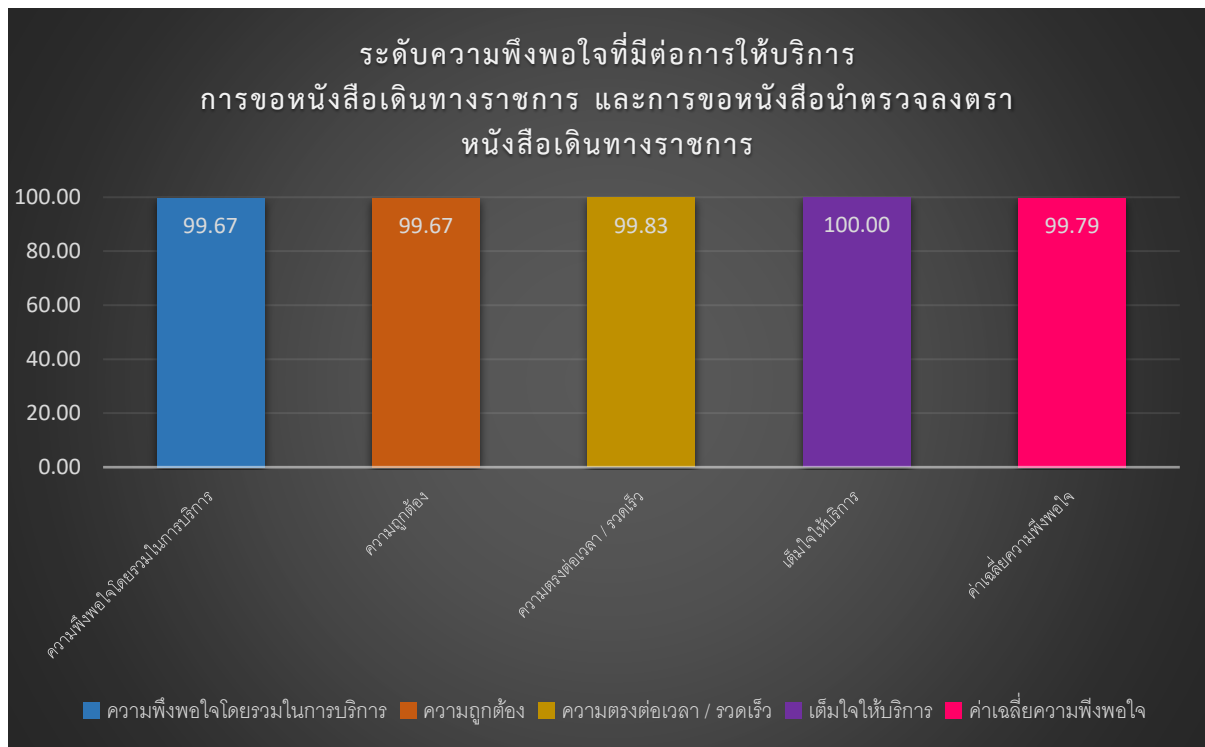
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 121 คน



ตารางสรุปข้อมูลประเภทผู้ตอบแบบประเมินที่มาขอรับบริการการขอหนังสือเดินทางราชการและหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ (ข้อมูล ณ วันที่ 30/5/2568)

ประเภทบุคลากร	จำนวนการขอรับบริการ	คิดเป็นร้อยละ
สมาชิกวุฒิสภา	11	9
เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	110	91
รวม	121	100

2. แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน



จากการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยมี
ผู้ให้บริการตอบแบบประเมินจำนวน 121 คน พบว่า

- ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.67
- ผู้ให้บริการให้ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 99.67
- ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา ปฏิบัติภารกิจอย่างรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 99.83
- ผู้ให้บริการมีความเต็มใจให้บริการ บริการด้วยความเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100
- สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 99.79

ทั้งนี้ สำนักการต่างประเทศได้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนัก ดังนี้

1. แบบฟอร์มแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานของสำนักการต่างประเทศ ในการขอหนังสือเดินทางราชการและหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ

แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานของสำนักการต่างประเทศ

ksrph@phs.go.th | สืบค้นได้ที่: [ksrph@phs.go.th](#)

* กรุณาเป็นจำนวนที่จำเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม *
(โปรดระบุตำแหน่งของพื้นที่บริการ)

☐ สมาชิกสภา

☐ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

☐ บุคลากรของสำนักงานและข้าราชการพิเศษ

☐ บุคลากรของสำนักงานและข้าราชการสถานทูต

☐ อื่นๆ

ถัดไป สร้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งหรือแก้ไขใน Google Forms

เนื้อหาไม่ได้ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้ร่วมกับ Google - ข้อมูลเจ้าของแบบฟอร์ม - ข้อจำกัดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นด้วย Google Forms

Google Forms

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ
ระบุชื่อตามประเภทที่ให้บริการ เช่น

1. ใช้บริการการอำนวยความสะดวกในการทำหนังสือเดินทางราชการและการตรวจลงตรา

2. ใช้บริการพิธีการทูตให้ระบุชื่อในหนังสือการอำนวยความสะดวก

3. ใช้บริการงานข้อมูลด้านต่างประเทศ

4. หากใช้บริการอื่นใดระบุในหัวข้ออื่น ๆ

(หากใช้บริการมากกว่า 1 รายการ เช่น ใช้บริการการอำนวยความสะดวกและพิธีการทูตให้ระบุชื่อในหัวข้อ 2 หัวข้อ)

1) ประเภทงานที่ขอใช้บริการ *

☐ การรับรองแขกต่างประเทศ

☐ การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการคณะเดินทาง

☐ ขอหนังสือเดินทาง / การตรวจลงตรา (วีซ่า)

☐ อำนาจความสะดวกสบาย

☐ ข้อมูลทั่วไปด้านต่างประเทศ

☐ ประสานงานด้านต่าง ๆ เช่น กระทรวงการต่างประเทศ

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

2) จากคำถามข้อ (1) โปรดระบุรายละเอียดที่ขอใช้บริการ (รายละเอียดสั้น ๆ เช่น รับรองเอกสารราชการทูต, ทวีตข่าวสื่อ, เส้นทางไปเยือนสาธารณรัฐฝรั่งเศส, ประสานงานเยือนเวียดนาม เป็นต้น)

คำตอบของคุณ

งานอื่น ๆ
กรณีสำนักการต่างประเทศให้บริการด้านอื่น ๆ ระบุข้อนี้

คำตอบของคุณ

กลับ ถัดไป สร้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งหรือแก้ไขใน Google Forms

เนื้อหาไม่ได้ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้ร่วมกับ Google - ข้อมูลเจ้าของแบบฟอร์ม - ข้อจำกัดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นด้วย Google Forms

Google Forms

แบบประเมินความพึงพอใจ

คำชี้แจง การประเมินความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. พึงพอใจมากที่สุด

2. พึงพอใจน้อย

3. พึงพอใจปานกลาง

4. พึงพอใจมาก

5. พึงพอใจมากที่สุด

1. ความพึงพอใจในการบริการ *

	พึงพอใจน้อยที่สุด	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมในการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความถูกต้อง	☐	☐	☐	☐	☐
ความตรงต่อเวลา / รวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐
เสียใจไหมในการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป สร้างแบบฟอร์ม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
หากพบปัญหาในการตอบแบบสอบถาม กรุณาติดต่อ โทร. 0 2831 9265

กลับ ส่ง สร้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งหรือแก้ไขใน Google Forms

เนื้อหาไม่ได้ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้ร่วมกับ Google - ข้อมูลเจ้าของแบบฟอร์ม - ข้อจำกัดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นด้วย Google Forms

Google Forms

2. การสำรวจโดยการใช้ Google Form แบบออนไลน์ และสามารถสแกนได้จาก QR Code



3. จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่ขอรับบริการในการขอหนังสือเดินทางราชการ และหนังสือนำตรวจลงตราหนังสือเดินทางราชการ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการนั้น เป็นผู้ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง ให้บริการที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษาและให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วนชัดเจน ไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าถึงได้ง่าย ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการรับทราบ ทั้งนี้ ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการของสำนักงานการต่างประเทศ โดยผู้รับบริการยินดีที่จะใช้บริการของสำนักงานการต่างประเทศอีกในอนาคต และจะแนะนำบริการนี้ให้บุคคลอื่นทราบต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ

สำนักงานการต่างประเทศสามารถนำข้อมูลที่ได้สำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของสำนักมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน

.....

