

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
กระบวนการออกหนังสือรับรองเพื่อต่ออายุหนังสือเดินทางผู้เผยแพร่ศาสนาชาวต่างชาติ
รอบ 12 เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)**

1. ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เข้ารับบริการกระบวนการออกหนังสือรับรองเพื่อต่ออายุหนังสือเดินทางผู้เผยแพร่ศาสนาชาวต่างชาติ ระหว่างเดือนตุลาคม 2563– เดือนกันยายน 2564 มีผู้เข้าใช้บริการ 1,745 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1,445 คน คิดเป็นร้อยละ 82.81

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการออกหนังสือรับรองเพื่อต่ออายุหนังสือเดินทางผู้เผยแพร่ศาสนาชาวต่างชาติ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 1.00– 1.50 เท่ากับร้อยละ 20 - 30 ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ระดับ 1.51– 2.50 เท่ากับร้อยละ 30.2-50 ต้องปรับปรุง

ระดับ 2.51– 3.50 เท่ากับร้อยละ 50.2 - 70 พอใช้

ระดับ 3.51 – 4.50 เท่ากับร้อยละ 70.2 -90 ดี

ระดับ 4.51-5.00 เท่ากับร้อยละ 90.2 – 100 ดีมาก

2.1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในระดับ **ดีมาก** มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 **คิดเป็นร้อยละ 99.79** และเมื่อพิจารณาจากระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านต่าง ๆ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

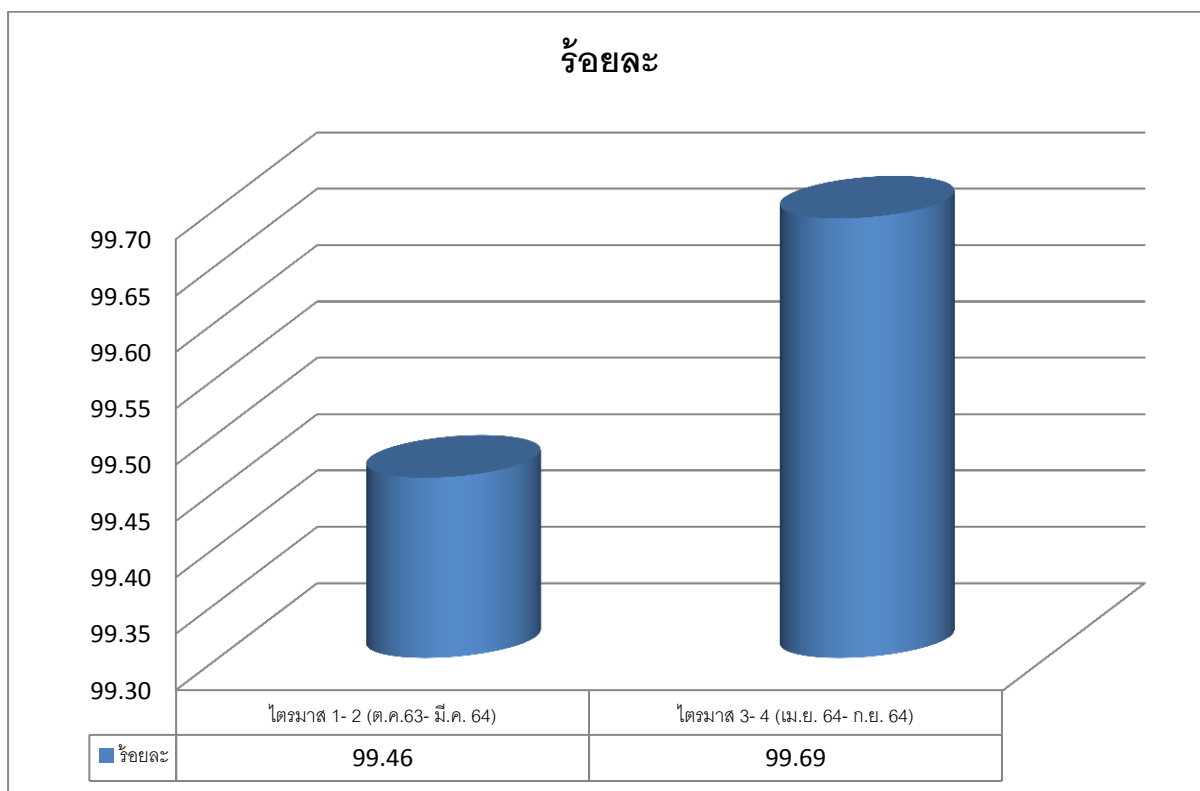
ประเด็น/ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ,ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ, ความรู้ความสามารถในการให้บริการ,ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่)	4.97	99.31	ดีมาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน,การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้,การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน)	4.98	99.69	ดีมาก
3. ด้านเวลา (การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด,ความรวดเร็วในการให้บริการ)	4.99	99.59	ดีมาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (สัญลักษณ์ บอกจุดบริการชัดเจน,จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก,ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ)	4.97	99.48	ดีมาก
5.ภาพรวม ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	4.99	99.79	ดีมาก

2.2 จากจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นผู้มารับบริการพบว่า ไม่มีผู้รับบริการท่านใดที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส พุดเพราะ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว
- สถานที่ค่อนข้างคับแคบ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและมีอัธยาศัยดี

3. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในครึ่งปีแรก (ไตรมาสที่ 1 – 2) มากกว่าครึ่งปีหลัง (ไตรมาสที่ 3-4) เล็กน้อย คือ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.23



4. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจคุณภาพการให้บริการรวมถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ภาคผนวก

ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ระหว่างเดือน ตุลาคม 2563-มีนาคม 2564

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง			
1. ด้านเวลา						4.95	98.93	ดีมาก
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	690	45				4.94		
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	701	34				4.95		
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						4.98	99.65	ดีมาก
2.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	714	21				4.97		
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	728	7				4.99		
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	724	11				4.99		
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						4.99	99.66	ดีมาก
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	729	6				4.99		
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	724	11				4.99		
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	727	8				4.99		
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	733	2				5.00		
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	728	7				4.99		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.96	99.30	ดีมาก
4.1 สัญลักษณ์ บอกจุดบริการชัดเจน	708	27				4.96		
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	699	36				4.95		
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ ฯลฯ	701	34				4.95		
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	729	6				4.99		
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	726	9				4.99	99.76	ดีมาก

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระหว่างเดือน เมษายน 2565 -กันยายน 2564

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง			
1. ด้านเวลา						4.99	99.72	ดีมาก
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	699	11				4.98		
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ								
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						4.99	99.74	ดีมาก
2.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	703	7				4.99		
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	695	15				4.98		
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	704	6				4.99		
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						4.99	99.52	ดีมาก
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	698	12				4.98		
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	701	9				4.99		
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	695	15				4.98		
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	710	-				5.00		
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	700	10				4.99		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.98	99.66	ดีมาก
4.1 สัญลักษณ์ บอกจุดบริการชัดเจน	700	10				4.99		
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	695	15				4.98		
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ ฯลฯ	697	12				4.98		
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	700	10				4.99		
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	704	6				4.99	99.83	ดีมาก

