

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
กระบวนการออกหนังสือรับรองเพื่อต่ออายุหนังสือเดินทางผู้เผยแพร่ศาสนาชาวต่างชาติ
รอบ 12 เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)**

1. ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เข้ารับบริการกระบวนการออกหนังสือรับรองเพื่อต่ออายุหนังสือเดินทางผู้เผยแพร่ศาสนาชาวต่างชาติ ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563 มีผู้เข้าใช้บริการ 1,944 คน และมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1,628 คน คิดเป็นร้อยละ 83.74

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 4.89 **คิดเป็นร้อยละ 97.81** และเมื่อพิจารณาจากระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านต่าง ๆ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากระดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

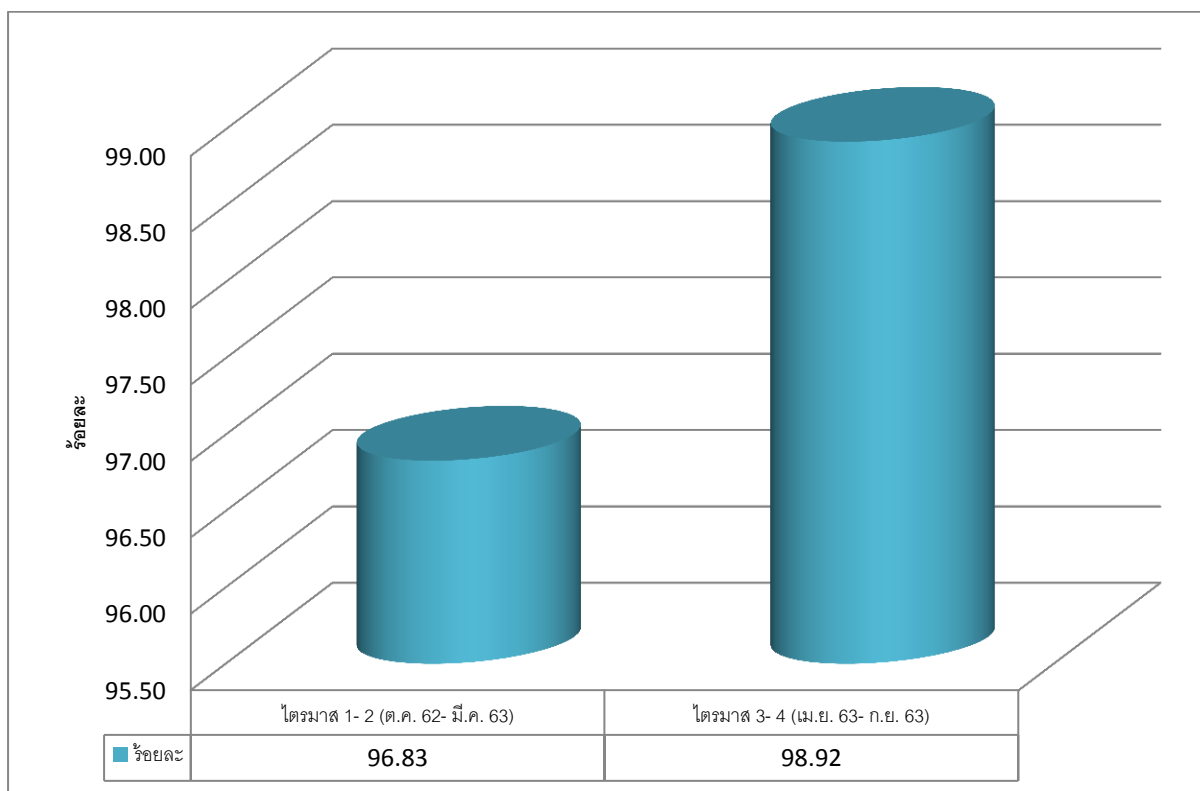
ประเด็น/ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ,ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ, ความรู้ความสามารถในการให้บริการ,ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่)	4.92	98.45	ดีมาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน,การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้,การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน)	4.94	98.86	ดีมาก
3. ด้านเวลา (การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด,ความรวดเร็วในการให้บริการ)	4.97	99.16	ดีมาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (สัญลักษณ์ บอกจุดบริการชัดเจน,จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก,ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ)	4.70	95.01	ดีมาก
5.ภาพรวม ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	4.91	98.16	ดีมาก

2.2 จากจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นผู้มารับบริการพบว่า ไม่มีผู้รับบริการท่านใดที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส พุดเพราะ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว
- สถานที่ค่อนข้างคับแคบ
- ระบบการยื่นการออกหนังสือรับรองเพื่อต่ออายุหนังสือเดินทางผู้เผยแพร่ศาสนาชาวต่างชาติ

3. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในครึ่งปีแรก (ไตรมาสที่ 1 – 2) มากกว่าครึ่งปีหลัง (ไตรมาสที่ 3-4) เล็กน้อย คือ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.09



4. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจคุณภาพการให้บริการรวมถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
