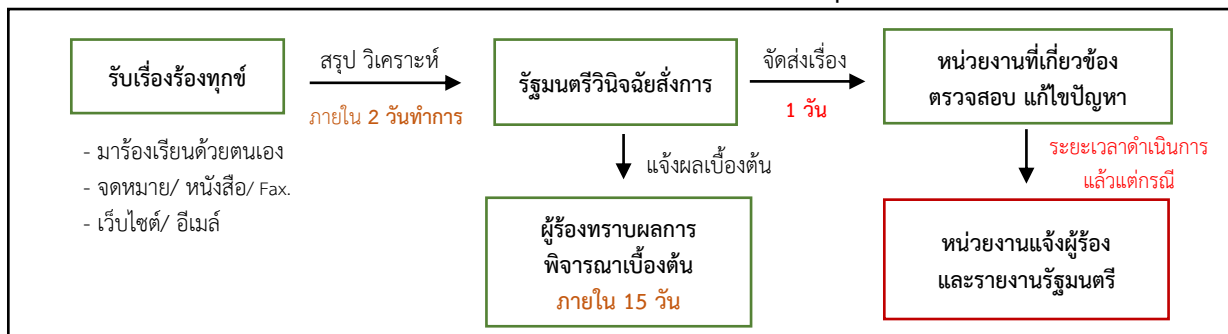


**แบบสอบถามความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**

วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการงานรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ให้ดียิ่งขึ้น

แผนผังการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. ประเภทผู้รับบริการ
- ประชาชนทั่วไป ข้าราชการ/ พนักงานราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ
- หน่วยงานราชการ/เอกชน อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างๆ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
1.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงหรือขั้นตอนการดำเนินงาน					
1.4 การรักษาความลับ หรือข้อมูลการร้องเรียน					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม ไม่เลือกปฏิบัติ					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจให้บริการ					
2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
2.4 ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก					



การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีที่รับรองผู้มาใช้บริการพอเพียง/ เป็นสัดส่วน					
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ (มาด้วยตนเอง, อีเมล, จดหมาย, เว็บไซต์, โทรสาร)					
3.4 มีการอำนวยความสะดวกในการร้องเรียน เช่น สำเนาเอกสาร, แบบฟอร์มการเขียนเรื่องร้องเรียน					
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
4.1 ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับความบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง					
4.3 ได้รับความแนะนำที่เป็นประโยชน์					
ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

โปรดระบุความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ของสำนักงานรัฐมนตรี ศธ.

3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....

3.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

3.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ.....

3.5 ข้อเสนอแนะ อื่นๆ.....

วิธีการเข้าใช้งานแบบสอบถามออนไลน์ QR Code

1. เปิด Application Line
2. เข้าเมนู “เพิ่มเพื่อน” (Add Friends)
3. เข้าเมนู QR Code และสแกน QR Code เพื่อเข้าระบบตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูล

กลุ่มงานรับเรื่องร้องทุกข์ฯ สร.ศธ.

โทร. 02-281-4406 โทรสาร 02-281-8761

E-mail: moe.complain@gmail.com



**QR Code ตอบแบบสอบถามออนไลน์