


แบบสอบถามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการรับเรื่องร้องทุกข์
ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

คำชี้แจง : ขอความร่วมมือท่านที่เคยส่งหนังสือถึงรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ ได้ตอบแบบสอบถาม โดยเลือกส่งได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1. สแกน QR Code  เพื่อตอบแบบสอบถามออนไลน์ หรือ

2. ทำเครื่องหมาย ลงใน ตามข้อสอบถามด้านล่าง และใส่ซองที่แนบมาพร้อมนี้ ส่งกลับมายังสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

ทั้งนี้ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ จะนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาบริการ รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อาชีพ

เจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าของธุรกิจ/ พนักงานเอกชน นักเรียน/ นักศึกษา
 เกษตรกร ว่างาน อื่นๆ ระบุ

3. ในช่วง 6 เดือน ที่ผ่านมา ท่านได้ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานรับเรื่องราວร้องทุกข์ มากน้อยเพียงใด

1 – 2 ครั้ง 3– 4 ครั้ง 5 – 6 ครั้ง
 7 – 8 ครั้ง อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ท่านมีความต้องการ และความคาดหวังต่อบริการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ อย่างไร (โปรดระบุข้อคิดเห็น)

1. ท่านต้องการ และคาดหวังต่อขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี อย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย
- มีการชี้แจง/ แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน หรือระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ที่ชัดเจน
- มีแบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์ฯ ตัวอย่างการเขียนคำร้อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเขียนคำร้อง
- เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญในการรักษาความลับของผู้ร้อง เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อจากการร้องเรียน
- ติดต่อหรือประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

/2. ท่านต้องการ...

2. ท่านต้องการ และคาดหวังต่อการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ อย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่หลายช่องทาง (โปรดยกตัวอย่าง)
- เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถรอบด้าน
- มีพื้นที่ในการรับรองเฉพาะในการติดต่อประสานงาน มีความเป็นส่วนตัว
- เจ้าหน้าที่ควรมีจิตมุ่งบริการ และให้บริการด้วยความเต็มใจ
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว
- มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ
- การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการยื่นเรื่องร้องเรียนฯ เช่น สำเนาเอกสาร, การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน/ หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ในการดำเนินการเรื่องที่ต้องการร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือ
- มีช่องทางการยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ หลายช่องทาง (โปรดยกตัวอย่าง)
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

3. ท่านต้องการ และคาดหวังต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ อย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีการแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบโดยเร็ว ภายใน วันทำการ
- สำนักงานรัฐมนตรี ศธ. ควรประสานหน่วยงาน เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ยุติ หรือยังไม่มีคำชี้แจง ผลการพิจารณาหรือการดำเนินงาน
- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ฯ ควรนำเสนอข้อมูล ข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา ถูกต้อง ครบถ้วน
- ภายหลังจากขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ได้รับความช่วยเหลือ หรือได้รับการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 3 : คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ หรือความต้องการ ความคาดหวังอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

.....

.....

.....

.....

วิธีการเข้าใช้งานแบบสอบถามออนไลน์ QR Code

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

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูล
กลุ่มงานรับเรื่องร้องทุกข์ฯ สร.ศธ.
โทร. 02-628-6130 โทรสาร 02-281-8761
E-mail: moe.complain@gmail.com



**QR Code ตอบแบบสอบถามออนไลน์