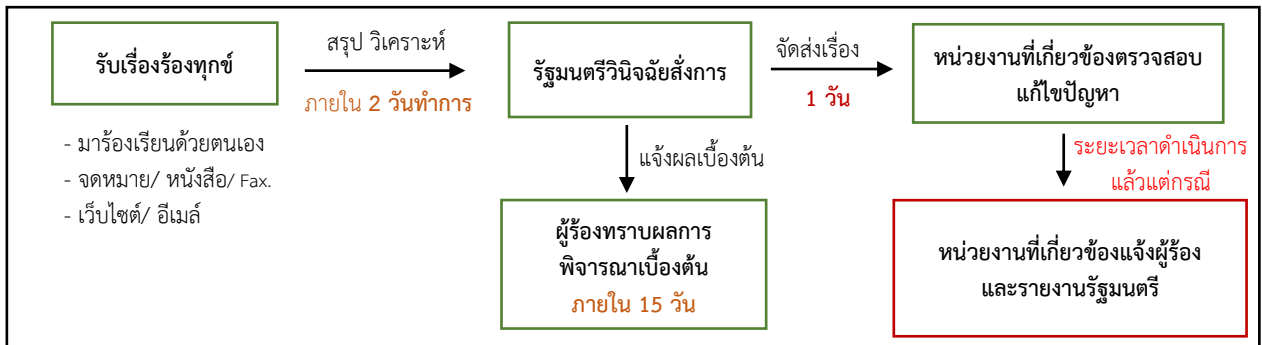


**แบบสอบถามความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจต่องานบริการ การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**

วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการงานรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ให้ดียิ่งขึ้น

**แผนผังการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์ฯ**



**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- คณะทำงานรัฐมนตรี/ข้าราชการการเมือง
  - องค์กรหลัก/ องค์กรในกำกับ ศธ.
  - หน่วยงานเอกชน/ รัฐวิสาหกิจ/ มูลนิธิ/ องค์กร
  - อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างๆ**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอน</b>					
1.1 ขั้นตอน/ ความรวดเร็วในการเสนอเรื่อง เพื่อผู้มีอำนาจพิจารณา					
1.2 กลั่นกรอง สรุปเสนอเรื่องร้องทุกข์ฯ ได้ถูกต้อง ทันเวลา					
1.3 การลำดับความสำคัญ/ความเร่งด่วน ในการเสนอเรื่องร้องทุกข์ฯ					
1.4 การประสานแจ้งแก้ไข ปรับปรุงเอกสาร					
<b>2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ สร.</b>					
2.1 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.2 ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ฯ ได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก					
2.3 การอำนวยความสะดวกในการประสานงานกับฝ่ายการเมือง					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 การแจ้งคำสั่งการของรัฐมนตรี/ผู้มีอำนาจ รวดเร็ว					
3.2 การประสานงานระหว่างหน่วยงาน/ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง					
3.3 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายเหมาะสม					
3.4 การสำเนาเรื่อง หรือเอกสารประกอบการดำเนินงาน					
<b>4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ</b>					
4.1 การเสนอเรื่องด่วน ที่มีกำหนดเวลา (การดำเนินงานตามขั้นตอนศาล) ทันเวลา					
4.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ เสนองานได้ครบถ้วน ถูกต้อง					
4.3 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน					
<b>ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม</b>					

### ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

โปรดระบุความไม่พึงพอใจ/ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องทุกข์ฯ ของสำนักงานรัฐมนตรี ศธ.

3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....

.....

3.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....

.....

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

3.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะ อื่นๆ.....

.....

#### วิธีการใช้งานแบบสอบถามออนไลน์ QR Code

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

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูล

กลุ่มงานรับเรื่องร้องทุกข์ฯ สร.ศธ.

โทร. 02-281-4406 โทรสาร 02-281-8761

E-mail: moe.complain@gmail.com



\*\*QR Code ตอบแบบสอบถามออนไลน์