



กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

หน่วยงาน.....หมายเลข.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีความประสงค์สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการเท่านั้น ไม่มีผลต่อการให้บริการที่ท่านจะได้รับ จึงขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามความคิดเห็นตามความเป็นจริง ที่ท่านได้รับจากการให้บริการ แบบสอบถามนี้มี 2 หน้า โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ ตอนที่ 3 สิ่งที่ต้องปรับปรุง/ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย / ใน และ () ที่ท่านคิดว่าเหมาะสมที่สุด)

1.เพศ () ชาย () หญิง

2.อายุ.....ปี

3.สถานะของผู้รับบริการ

รับบริการด้วยตนเอง

ผู้แทน / ผู้รับมอบอำนาจ

() เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ

() เจ้าหน้าที่องค์กรเอกชน

() ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย

อื่นๆ โปรดระบุ.....

4.ประเภทของการขอรับบริการ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ร้องทุกข์

ปรึกษากฎหมาย

กองทุนยุติธรรม

() เงินประกันการปล่อยตัวชั่วคราว () ค่าจ้างทนายความเพื่อความในคดี

() ค่าพาหนะ ค่าเดินทาง ค่าที่พัก () ค่าใช้จ่ายในการคุ้มครองพยาน

() ค่าใช้จ่ายจากความเสียหายที่เกิดจากความผิดทางอาญาหรือคดีปกครอง

() ค่าใช้จ่ายการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์

() ค่าธรรมเนียมศาล () ค่าใช้จ่ายอื่นๆ

ขอรับค่าตอบแทนผู้เสียหายในคดีอาญา

ขอรับค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา

ขอรับการคุ้มครองพยานในคดีอาญา (พยานในคดีอาญา)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

อื่นๆ โปรดระบุ.....

5.ท่านทราบการใช้บริการของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจากช่องทางใด

สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์/นิตยสาร/แผ่นพับ)

สื่อโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง

สื่อออนไลน์ (เว็บไซต์กรมฯ/เฟซบุ๊ก)

เจ้าหน้าที่รัฐ

อาสาสมัคร/เครือข่าย.....

สายด่วน 1111 กด 77

อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านคิดว่าเหมาะสมที่สุด)

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|--|------------------|---------|------------|
| | พึงพอใจมาก | พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจ |
| 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา คล่องตัว ไม่ซับซ้อน | | | |
| 1.2 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | | | |
| 1.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง | | | |
| 2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | |
| 2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | | | |
| 2.2 มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | | | |
| 2.3 ให้คำอธิบาย ชัดเจน และตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และเป็นประโยชน์ | | | |
| 3.ด้านความสะดวกในการรับบริการ | | | |
| 3.1 สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้สะดวก หลายช่องทาง | | | |
| 3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา เป็นต้น | | | |
| 3.3 ป้าย / ข้อความบอกจุดบริการ หรือป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย | | | |
| 4.ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน | | | |
| 4.1 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ และตรงตามความต้องการ | | | |
| 4.2 ได้รับบริการตามความคาดหวังของท่าน | | | |
| 4.3 ได้รับการบริการเป็นไปตามมาตรฐานหรือประกาศของหน่วยงาน | | | |
| 5.ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ | | | |
| 5.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน | | | |
| 5.2 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ | | | |
| 5.3 ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กร | | | |

ตอนที่ 3

1.สิ่งที่ควรปรับปรุง (โปรดระบุข้อความ).....

.....

2.ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุข้อความ).....

.....

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ขอขอบคุณความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย