

**ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการในงานตามพันธกิจ ของ ธน.**

- วัตถุประสงค์ ๑.** เพื่อรับทราบความพึงพอใจการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/
คำชมเชยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการในงานตามพันธกิจของ ธน.
- ๒.** เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/
ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการ
ในงานตามพันธกิจ ของ ธน.

คำชี้แจง - แบบประเมิน ฯ มีทั้งหมด ๓ ส่วน กรุณาอ่านคำชี้แจงในแต่ละส่วนและทำความเข้าใจโดยตอบ
แบบสอบถามนี้ ตามความคิดเห็นและมุมมองของท่านด้วยข้อเท็จจริง เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพ
การปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ ธน.

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง - กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่กำหนดตามข้อเท็จจริง

๑. เพศ

ชาย หญิง

๒. อายุ

๑๖ - ๒๕ ปี ๒๖ - ๓๕ ปี ๓๖ - ๔๕ ปี ๔๖ - ๕๕ ปี มากกว่า ๕๕ ปี

๓. ระดับชั้นยศ

พล.ต., พล.ร.ต., พล.อ.ต. พ.อ.(พ.อ., น.อ.(พ)) - พ.ท., น.ท. พ.ต., น.ต. - ร.อ.

ร.ท. - ร.ต. อื่น ๆ

๔. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ปัจจุบัน

มากกว่า ๕ ปีขึ้นไป ระหว่าง ๓ - ๕ ปี ระหว่าง ๑ - ๒ ปี น้อยกว่า ๑ ปี อื่น ๆ

**ส่วนที่ ๒ ตามประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของ ธน.**

คำชี้แจง - กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่กำหนด และตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
- ระดับผลการประเมินมี ๕ ระดับ ดังนี้

๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = ควรปรับปรุง

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ช่องทางที่เปิดรับข้อร้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการติดต่อ					
๒. การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
๓. การแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน					
๔. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ความรวดเร็ว ความสุภาพ การให้ความช่วยเหลือ)					
๕. การรายงานผลการดำเนินการและการจัดการต่อข้อร้องเรียน มีเหตุผล ที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกประเด็น					
๖. ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวม					

ส่วนที่ ๓ เฉพาะผู้ที่ตอบแบบประเมินฯ ในส่วนที่ ๒ ที่ให้ระดับคะแนนตามความพึงพอใจ ๑ = ควรปรับปรุงของให้แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมินฯ)