



แบบสอบถามประชาชนกรณีการให้บริการของศูนย์รับแจ้ง
ข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ กรมประชาสัมพันธ์

เพื่อให้การบริการของศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และกรุณาส่งคืน ณ ผู้รับความคิดเห็น หรือส่งโทรสารที่หมายเลข 0-2618-2376 หรือส่งทางไปรษณีย์ที่ ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด กรมประชาสัมพันธ์ เลขที่ 9 ซอยอารีย์สัมพันธ์ ถนนพระราม 6 เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

โปรดกรอกข้อมูลและทำเครื่องหมาย (☐) ในแบบสอบถามต่อไปนี้ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

1. ชื่อ นามสกุล..... อายุ..... ปี ที่อยู่.....

2. เพศ: ☐ ชาย ☐ หญิง

3. อายุ :

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20-30 ปี

☐ 31 ปีขึ้นไป

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

4. อาชีพ :

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม

☐ ทำงานบริษัทเอกชน

☐ ประกอบกิจการส่วนตัว

☐ อื่นๆ โปรดระบุ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน :

☐ น้อยกว่า 5,000 บาท

☐ 5,001 - 10,000 บาท

☐ 10,001 - 15,000 บาท

☐ 10,001 - 15,000 บาท

☐ 15,001 - 20,000 บาท

☐ 20,001 - 25,000 บาท

☐ 5,000 - 10,000 บาท

☐ มากกว่า 25,000 บาท

6. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ ปริญญาตรี

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ อนุปริญญา/ ปวศ.

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

7. ท่านได้เคยส่งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์หรือไม่

☐ เคย

☐ ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 12)

8. หลังจากท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียน ท่านได้รับการติดต่อหรือชี้แจงจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือไม่

☐ ไม่ได้รับการติดต่อกลับ

☐ ได้รับการติดต่อ

☐ น้อยกว่า 1 สัปดาห์

☐ 1-2 สัปดาห์

☐ มากกว่า 2 สัปดาห์

9. ท่านได้รับทราบผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่ร้องเรียนหรือไม่

☐ ไม่ได้รับ

☐ ได้รับ โดยการติดต่อกลับครั้งแรกภายใน

☐ น้อยกว่า 2 สัปดาห์

☐ 2-4 สัปดาห์

☐ มากกว่า 4 สัปดาห์

10. ท่านพอใจกับผลการพิจารณาหรือไม่ (หากไม่พอใจโปรดตอบข้อ 10 ด้วย)

☐ พอใจ

☐ ไม่พอใจ



11. หากไม่พอใจท่านจะดำเนินการต่อไปหรือไม่

☐ ดำเนินการต่อจนกว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์

☐ เลิกดำเนินการ

12. ท่านมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการหรือไม่

☐ พอใจ

☐ ไม่พอใจ เพราะ

13. ระยะเวลาการตอบรับและการแจ้งผลการดำเนินการ

☐ พอใจ

☐ ไม่พอใจ เพราะ

14. การประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาของท่าน

☐ พอใจ

☐ ไม่พอใจ เพราะ

15. ความรวดเร็วในการให้บริการ

☐ พอใจ

☐ ไม่พอใจ เพราะ

16. ความสะดวกในการร้องเรียน

☐ พอใจ

☐ ไม่พอใจ เพราะ

17. ท่านมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่หรือไม่

☐ พอใจ

☐ ไม่พอใจ เพราะ

18. การรับฟังปัญหาและการให้คำแนะนำปรึกษา

☐ พอใจ

☐ ไม่พอใจ เพราะ

19. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

☐ พอใจ

☐ ไม่พอใจ เพราะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ : สำหรับสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1-8 ในการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม
ให้แบ่งกลุ่มเป้าหมายในการตอบแบบสอบถามเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย เช่น บริษัท, ห้างร้านที่จำหน่ายสินค้า พืชผักกรรมประชาสัมพันธ์
บริษัทที่ยื่นของสอบราคา เสนอราคา จำนวน 10 ชุด
2. กลุ่มประชาชนที่ขอรับบริการทั่วไป จำนวน 40 ชุด

และรวบรวม โดยแยกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อ 1 และ 2 ส่งให้
กองการเจ้าหน้าที่ ภายในวันที่ 15 มิถุนายน 2548



กรมประชาสัมพันธ์	
วันที่ 8119	
วันที่ 911 มพย	

1502

ที่ นร 1011/ว 26

สำนักงาน ก.พ.

ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

17 กันยายน 2547

ส่ง ก.ก.จ.

27 ก.ย. 47

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์

กองการเจ้าหน้าที่	
วันที่ 7.11.2547	ที่ 1086
หน้างาน/ผู้รับผิดชอบ	15:35
☒ กพบ.	
☐ สบค.	
☐ สบช.	

24 ก.ย. 47

- อ้างถึง 1. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541
2. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0205/ว 31 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2542

ตามหนังสือที่อ้างถึง 1. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอมา ความแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ ได้มีผู้ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีว่า ได้รับความเดือดร้อนจากการที่ได้ทำเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้สั่งการยืนยันให้แจ้งให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว สำนักงาน ก.พ. จึงขอแจ้งหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง ดังนี้

1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องทราบถึงการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

ที่ นร 0203/กจ 5/06

เรียน อปส.

เพื่อโปรดทราบและเห็นสมควรแจ้งเวียนให้
ผู้บังคับบัญชาของ กปส. ทุกระตัมไค้ทราบและถือปฏิบัติ
ต่อไป ขอได้โปรดส่งการด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

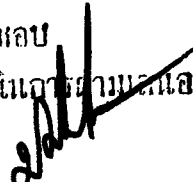

(นายบวร เศษอินทร์)

อกจ.

28 ก.ย. 2547

กลับเลขบ

- ดำเนินการตามแน

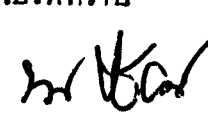

(นายปราโมช วัชรวิจิ)

ร.อปส.

28 ก.ย. 2547

ที่ นร 0203/กจ. 5/83

เรียน ผอ.สำนัก และ ผอ.กองต่างๆ
เพื่อโปรดทราบ

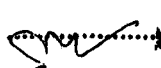

(นายบวร เศษอินทร์)

ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

4 ก.ย. 2547

ที่ นร 0203/กพบ. 1509

รปส.(นายปราโมช วัชรวิจิ).....2881.....

 28 ก.ย. 2547

28 ก.ย. 2547 ที่ นร 0203/กพบ. 1443


4 ก.ย. 47

3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

4. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏว่ามีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535

5. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

นอกจากนั้น คณะรัฐมนตรียังได้วางมาตรการให้ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล การให้ถ้อยคำ หรือการส่งเอกสารหลักฐาน ที่จะไม่ถูกกลั่นแกล้ง ตามหนังสือที่อ้างถึง 2. ให้ส่วนราชการถือและปฏิบัติอีกด้วย

จึงเรียนขึ้นมายังมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีทั้งสองฉบับดังกล่าวโดยเคร่งครัดต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(นายสีมา สีมานันท์)

เลขาธิการ ก.พ.

สำนักมาตรฐานวินัย

โทร. 0 2281 8677

โทรสาร 0 2628 6204