



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๖๔๑๕๔

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms จำนวน ๑ ชุด

ตามที่คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่น ตามที่จังหวัดเห็นสมควร และในปัจจุบันได้มีการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมมาครบ ๔ ปี เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๑ นั้น

เพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในโอกาสที่จัดตั้งมาครบ ๔ ปี กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms เพื่อให้ประชาชนและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็นผ่านทางระบบแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ที่ปรากฏอยู่ในหน้าเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรม และขอความร่วมมือให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งเชิญชวนให้ส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชนในจังหวัดให้เข้าร่วมในการตอบแบบสอบถามระบบแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

๒. แจ้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ ให้ประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งเชิญชวนให้ประชาชนเข้าร่วมในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) ตามข้อ ๑

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธนาคม จงจิริระ)

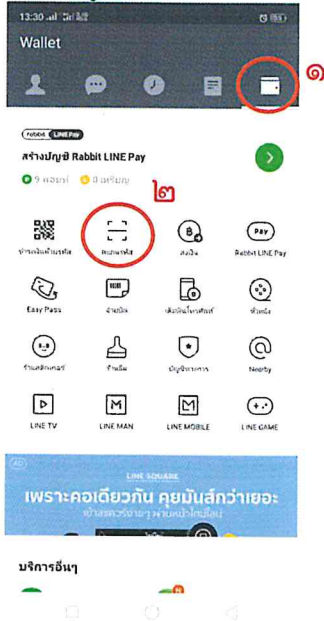
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๘
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms

ขั้นตอนการตอบแบบสอบถาม

- เปิดแอปพลิเคชันไลน์ (line) ในโทรศัพท์สมาร์ทโฟน (Smart Phone)
- ไปที่เมนู (menu) หมายเลข ๑ จากนั้นกดที่เมนูหมายเลข ๒ ต่อเพื่อเปิดกล้อง



- นำกล้องสแกนที่ QR Code



- เมื่อสแกนเสร็จให้กด เปิด



- ดำเนินการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนในระบบ



- ✓ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ✓ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ✓ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ✓ บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้คำปรึกษา
- ✓ รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ
- ✓ เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐ
- ✓ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

ตลอด 24 ชั่วโมง
บริการในการให้บริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ในฐานะหน่วยงานหลักในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการให้บริการประชาชน จึงมีเว็บไซต์ www.damrongtham.moi.go.th เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชน เพื่อนำไปปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้น เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการให้สามารถได้รับบริการสะดวก รวดเร็ว เหมาะสมและประนีประนอม และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการรับบริการ

- คำชี้แจง
1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)
 2. วัตถุประสงค์ของแบบสอบถามบริการที่งานได้ให้บริการ (เน้นผู้รับบริการ) โดยท่านเครื่องหมาย / ในช่อง □ หรือ ✓ ลงมาเป็นเครื่องหมายคำตอบ
 3. ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของทุกท่าน มีความสำคัญต่อการพัฒนาปรับปรุงองค์กร และการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ

*จำเป็น

เพศ *

- ชาย
- หญิง

อายุ *

- ต่ำกว่า 20 ปี
- 20 - 39 ปี
- 40 - 50 ปี
- 51 ปีขึ้นไป

การศึกษา *

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ *

- พนักงานบริษัท
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- นักเรียน/นักศึกษา
- อื่นๆ

งานบริการที่ต้องการแสดงความคิดเห็น *

- ร้องเรียนร้องทุกข์
- ขอความช่วยเหลือ
- ขอความเป็นธรรม
- ขอคำปรึกษา
- ขอรับบริการ
- อื่น ๆ

พิกัดสถานที่จาก Google แผนที่

เนื้อหาที่มีติดถูกทำขึ้นหรือปรับปรุงโดย Google ราชอาณาจักรเบ็ด - บริการในการให้บริการ - บริการเพิ่มเติม

Google ฟอร์ม



- ✔ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ✔ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ✔ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ✔ บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้คำปรึกษา
- ✔ รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ
- ✔ เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐ
- ✔ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

ตลอด 24 ชั่วโมง
ทุกวัน
บริการในกรุงเทพฯ

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

*จำแนก

(1)

การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

1. ความสุภาพถ้อยคำมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *
 รังเหอใจมาก
 รังเหอใจ
 ไม่รังเหอใจ
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ *
 รังเหอใจมาก
 รังเหอใจ
 ไม่รังเหอใจ
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้า
หน้าที่ *
 รังเหอใจมาก
 รังเหอใจ
 ไม่รังเหอใจ
4. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบ
ชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ *
 รังเหอใจมาก
 รังเหอใจ
 ไม่รังเหอใจ
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ *
 รังเหอใจมาก
 รังเหอใจ
 ไม่รังเหอใจ
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน *
 รังเหอใจมาก
 รังเหอใจ
 ไม่รังเหอใจ

กลับ ถัดไป

ทำแบบสำรวจด้วย Google ฟอร์ม

เนื้อหาที่มีลิขสิทธิ์สร้างขึ้นหรือรับลงโดย Google ราชอาณาจักรและเกิด - มีกำหนดในการให้บริการ - มีกำหนดเพิ่มเติม





- ✓ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ✓ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ✓ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ✓ บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้ความปรึกษา
- ✓ รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ
- ✓ เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐ
- ✓ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

*จำเป็น

(๗)

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

7. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกคล่องตัว *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

8. การอธิบาย ชัดแจ้ง และแนะนำ มีความชัดเจน *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

9. การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสม *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

10. การแก้ไขปัญหาที่สามารถยุติเรื่องได้ *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

กลับ

ถัดไป

ทำแบบสำรวจนี้บน Google ฟอร์ม

เพื่อหาข้อมูลนี้ ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อจำกัดในการให้บริการ - ข้อจำกัดเพิ่มเติม

Google ฟอร์ม



- ✔ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ✔ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ✔ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ✔ บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้คำปรึกษา
- ✔ รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ
- ✔ เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐ
- ✔ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

*จำเป็น

(๒)

สิ่งอำนวยความสะดวก

11. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

12. การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่มบริการ *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

13. สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการให้บริการ *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

14. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

15. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการให้บริการหลายช่องทาง *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

16. การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

กลับ สดไป

ทำแบบสำรวจนี้บน Google Forms

เนื้อหาไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายการการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - ข้อกำหนดเพิ่มเติม

Google Forms



- ✓ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ✓ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ✓ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ✓ บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้คำปรึกษา
- ✓ รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ
- ✓ เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐ
- ✓ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

*จำเป็น

คุณภาพการให้บริการโดยรวม

17. การให้บริการสำเร็จตามกำหนดระยะเวลา *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

18. เรื่องค้างเก่าได้รับการแก้ไข *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

19. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

กลับ สิ้นไป

ทำแบบสำรวจผ่าน Google ฟอร์ม

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google ราชอาณาจักรเม็กซิโก - ข้อกำหนดในการให้บริการ - ข้อกำหนดเพิ่มเติม

Google ฟอร์ม



- ✔ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ / ว่างทุกวัน
- ✔ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ✔ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ✔ บริการข้อมูลข่าวสาร / ในต่างประเทศ
- ✔ วันเรื่องความเดือดร้อนและขอเสนอแนะ
- ✔ เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเรื่องด่วนของรัฐ
- ✔ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว



(5)

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

บังคับ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

20. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ในเลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

21. กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

22. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

23. ความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

24. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

25. คำชี้แจงหรือแก้ไขปัญหาคงมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

26. การจัดให้มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

27. ห่วงคาดห่วงหรือต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรม มท. ดำเนินการ/ดองสนอง/พัฒนา/ปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับงานที่ท่านมาติดต่อ เรื่องใดมากที่สุด

คำขอแนะของผอ.

28. ช่องทางใดที่ท่านคิดว่าสามารถให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม*ที่ท่านพึงพอใจมากที่สุด **

- ส่งข้อความคิดเห็นผ่านบริการโดยใช้อีเมลสอบถาม
- รับฟังความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์
- รับฟังความคิดเห็นผ่านทาง Call Center
- ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำขอแนะของผอ.

กลับ

ทำบนระบบด้วย Google Analytics