



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๖๔๑๕๔

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอิษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms จำนวน ๑ ชุด

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (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

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด

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



- ✔ รับแจ้งร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ✔ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ✔ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ✔ บริการขอมูลข่าวดูสาร / ในคำปรึกษา
- ✔ รับแจ้งความต้องการและข้อเสนอแนะ
- ✔ เป็นศูนย์ขงรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐ
- ✔ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

ตลอด 24 ชั่วโมง
ทุกวัน

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ในฐานะหน่วยงานพหุภาคีในการรับแจ้งการร้องเรียนข้อร้องทุกข์และการให้บริการประชาชน จึงมีลิงก์เว็บไซต์ www.damrongdham.go.th เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชน เพื่อนำไปปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้น เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการให้สามารถได้รับบริการอย่าง รวดเร็ว ทั่วถึงและประทับใจครบถ้วน และขอเชิญให้แสดงความคิดเห็นในการรับบริการ

- สำเนาแจ้ง
1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (รายละเอียดมีครบถ้วนภาคเอกสารแนบ)
 2. โปรดแจ้งชื่อและตำแหน่งรับบริการที่แจ้งไว้ในการ (เช่นรับแจ้งเรื่อง) โดยที่แจ้งชื่อ/นาม / ในขณะ ที่ตรงกับความเป็นจริงอย่างแท้จริง
 3. ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของท่าน มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงองค์กร และการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ

*เงื่อนไข

เพศ *

- ชาย
- หญิง

อายุ *

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

การศึกษา *

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ *

- พนักงานบริษัท
- ราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- นักเรียน/นักศึกษา
- อื่นๆ

งานบริการที่ต้องการแสดงความคิดเห็น *

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

ต่อไป

พินิจพิจารณานับ Google+ | 1567



- ✔ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ✔ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ✔ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ✔ บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้ความปรึกษา
- ✔ รับเรื่องความ้องการและข้อเสนอแนะ
- ✔ เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐ
- ✔ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

ศสช. 24 ชม.
ศูนย์ดำรงธรรม

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

* 4 ข้อ

(1)

การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

1. ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

- ดีใจมาก
- ดีใจ
- ไม่ดีใจ

2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

- ดีใจมาก
- ดีใจ
- ไม่ดีใจ

3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ *

- ดีใจมาก
- ดีใจ
- ไม่ดีใจ

4. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้ความแนะนำ แก้ไขปัญหาต่อข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ *

- ดีใจมาก
- ดีใจ
- ไม่ดีใจ

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ *

- ดีใจมาก
- ดีใจ
- ไม่ดีใจ

6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน *

- ดีใจมาก
- ดีใจ
- ไม่ดีใจ

กลับ ถัดไป

ทำโดย: 1567 โทร. ศูนย์ดำรงธรรม

เว็บไซต์: www.1567.go.th | www.dangdang.com | www.dangdang.com

Google ฟิล์ม





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

ตลอด 24 ชั่วโมง
ทุกวัน ในการทำงาน

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

*จำเป็น

(๖)

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

7. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน สะดวกคล่องตัว *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

8. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ มีความชัดเจน *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

9. การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสม *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

10. การแก้ไขปัญหาที่สามารถยุติเรื่องได้ *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

กลับ ถัดไป

ท่านสามารถดูงานใน Google หรือ



- ✔ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ✔ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ✔ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ✔ บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้คำปรึกษา
- ✔ รับเรื่องความคั่งค้างและข้อเสนอนะ
- ✔ เป็นศูนย์ของรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐ
- ✔ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว



แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

* ระบุเป็น

(๒)

สิ่งอำนวยความสะดวก

11. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ *

- รุ่งเรืองใจมาก
- รุ่งเรืองใจ
- ไม่รุ่งเรืองใจ

12. การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่มบริการ *

- รุ่งเรืองใจมาก
- รุ่งเรืองใจ
- ไม่รุ่งเรืองใจ

13. สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใ้ บริการ *

- รุ่งเรืองใจมาก
- รุ่งเรืองใจ
- ไม่รุ่งเรืองใจ

14. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ *

- รุ่งเรืองใจมาก
- รุ่งเรืองใจ
- ไม่รุ่งเรืองใจ

15. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการให้บริการหลายช่องทาง *

- รุ่งเรืองใจมาก
- รุ่งเรืองใจ
- ไม่รุ่งเรืองใจ

16. การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ *

- รุ่งเรืองใจมาก
- รุ่งเรืองใจ
- ไม่รุ่งเรืองใจ

กลับ สดไป

ท่านจะเยี่ยมชมใน Google Maps

เนื้อหาที่มีลิขสิทธิ์อาจปรากฏอยู่โดย Google รายงานการละเมิด - นโยบายในการให้บริการ - ข้อกำหนดเพิ่มเติม

Google ประเทศไทย



- ✓ 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 ตัดไป

ข้ามส่วนที่สำรวจใน Google Forms

เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นเพื่อรับรองโดย Google ใช้งานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - ข้อกำหนดเพิ่มเติม

Google Forms



- ๑๕ ง่ายต่อการจับจ่าย / ใช้ง่าย
- ๑๖ เป็นศูนย์กลางการบริการที่มีประสิทธิภาพ
- ๑๗ บริการที่รวดเร็ว - สดชื่น
- ๑๘ บริการของบุคลากร / ในตัวบริการ
- ๑๙ ง่ายต่อการติดต่อการขอความช่วยเหลือ
- ๒๐ เป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงานที่เร่งด่วนของธุรกิจ
- ๒๑ ค่าบริการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

ทดสอบ 24 ข้อ

(5)

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

4/2563

ความเชื่อมโยงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

20. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ในเชิงปฏิบัติ ตรงไปตรงมา *

- ดีเยี่ยมมาก
- ดีพอ
- ไม่ดีพอ

21. กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ *

- ดีเยี่ยมมาก
- ดีพอ
- ไม่ดีพอ

22. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ *

- ดีเยี่ยมมาก
- ดีพอ
- ไม่ดีพอ

23. ความโปร่งใส ในทุจริต ในเรียกเก็บเงิน ในรับสินบน *

- ดีเยี่ยมมาก
- ดีพอ
- ไม่ดีพอ

24. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ *

- ดีเยี่ยมมาก
- ดีพอ
- ไม่ดีพอ

25. คำชี้แจงหรือแก้ไขปัญหากรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ *

- ดีเยี่ยมมาก
- ดีพอ
- ไม่ดีพอ

26. การจัดให้มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน *

- ดีเยี่ยมมาก
- ดีพอ
- ไม่ดีพอ

27. ห่วงความเร่งหรือต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรม มท. ดำเนินการ/ตอบสนอง/พัฒนา/ปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับงานที่ทราบมาติดต่อ เรืองใดมากที่สุด

01/14/2023 09:58

28. ช่องทางใดที่ท่านคิดว่าสามารถให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม** ที่ท่านพึง หวังมากที่สุด **

- ส่งข้อความสั้นแก่ทีมให้บริการโดยไม่มีผลตอบ
- ынข้อความสั้นแก่ทีมให้บริการโดยไม่มีผลตอบ
- ынข้อความสั้นแก่ทีมให้บริการโดยไม่มีผลตอบ
- ынข้อความสั้นแก่ทีมให้บริการโดยไม่มีผลตอบ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

01/14/2023 09:58

กลับ

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย