



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

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 ๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

๒. แจ้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ ให้ประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งเชิญชวนให้ประชาชนเข้าร่วมในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) ตามข้อ ๑

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายชนาคม จงจิริระ)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

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

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms

ขั้นตอนการตอบแบบสอบถาม

1. เปิดแอปพลิเคชันไลน์ (line) ในโทรศัพท์สมาร์ทโฟน (Smart Phone)
2. ไปที่เมนู (menu) หมายเลข ๑ จากนั้นกดที่เมนูหมายเลข ๒ ต่อเพื่อเปิดกล้อง



3. นำกล้องสแกนที่ QR Code



4. เมื่อสแกนเสร็จให้กด เปิด



5. ดำเนินการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนในระบบ



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

ตลอด 24 ชั่วโมง  
ศูนย์ดำรงธรรม

## แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ในฐานะเป็นหน่วยงานหลักในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการให้บริการประชาชน จึงมีเว็บไซต์ [www.dangrongdham.moi.go.th](http://www.dangrongdham.moi.go.th) เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชน เพื่อนำไปปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้น เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการให้สามารถได้รับบริการสะดวก รวดเร็ว เหนียวแน่นและประทับใจจนมากที่สุด และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการรับบริการ

- คำชี้แจง
1. แบบสอบถามนี้ตั้งใจขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย รายละเอียดโปรดปรารถนาคตามเอกสารแนบ
  2. ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการรับเงินค่าตอบแทน (เช่นผู้รับบริการ) โปรดแจ้งชื่อหน่วยงาน / ในช่อง □ ที่ตรงกับคำถามเป็นเงื่อนไขของกรมการปกครอง
  3. ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของท่าน มีความสำคัญต่อการพัฒนาปรับปรุงองค์กร และการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ

\*จริงเป็น

เพศ \*

- ชาย
- หญิง

อายุ \*

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

การศึกษา \*

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ \*

- ทักษะงานบริษัท
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- นักเรียน/นักศึกษา
- อื่นๆ

งานบริการที่ต้องการแสดงความคิดเห็น \*

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

ถัดไป

ทำแบบสำรวจบน Google ฟอร์ม

เนื้อหาเว็บไซต์สงวนลิขสิทธิ์โดย Google ราชอาณาจักรไทย - จัดทำขึ้นในการให้บริการ - จัดทำขึ้นเพื่อเป็น

Google ฟอร์ม



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



## แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

\* 4 ข้อ

(1)

### การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

#### 1. ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ \*

- 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

ทำแบบสำรวจนี้บน Google Forms

เว็บไซต์นี้ใช้คุกกี้สำหรับปรับปรุงประสบการณ์การใช้งานการเข้าถึง - บริการภายในการให้บริการ - บริการช่วยเหลือ

Google Forms





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

ตลอด 24 ชั่วโมง  
ทุกวัน ในกรณีให้บริการ

## แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

\*จำเป็น

(๘)

### กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

7. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน สะดวกคล่องตัว \*

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

8. การอธิบาย ชัดเจน และแนะนำ มีความชัดเจน \*

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

9. การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสม \*

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

10. การแก้ไขปัญหาที่สามารถยุติเรื่องได้ \*

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

กลับ      สดไป

ท่านสงวนลิขสิทธิ์ใน Google Plus



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



## แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

\*จำเป็น

(๖)

### 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

ท่านสร้างผลภายใน 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      สดไป

ทำแบบสำรวจบน Google ฟอร์ม

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google ราชอาณาจักรและเม็กซิโก - ข้อกำหนดในการให้บริการ - ข้อกำหนดเพิ่มเติม

Google ฟอร์ม

