

8/11/2561
14/11/2561



ที่ว่าการอำเภอเมืองสุโขทัย
เลขรับ 353
วันที่ ๑๕ พ.ย. ๒๕๖๑
เวลา

ศูนย์ดำรงธรรม

ที่ สท ๐๐๑๗.๓/ว ๕๕๐๐

ศาลากลางจังหวัดสุโขทัย

ถนนนิกรเกษม สท ๖๕๐๐๐

๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสุโขทัย
เลขรับ 353
วันที่ 14 พ.ย. 61
เวลา

เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
ผ่าน Application Google forms

เรียน หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย นายกเทศมนตรีเมืองทั้ง ๓ แห่ง และนายอำเภอทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๗/ว ๕๕๕๕

ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms เพื่อให้ประชาชนและบุคคลทั่วไป
สามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็นผ่านทางระบบแอปพลิเคชันไลน์ (Line) จึงขอความร่วมมือให้จังหวัดทุกจังหวัด
เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งเชิญชวนให้ส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชน
ในจังหวัด ให้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามผ่านทางระบบแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในโทรศัพท์สมาร์ทโฟน
(Smart Phone) ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จังหวัดสุโขทัยพิจารณาแล้ว จึงขอความร่วมมือเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งเชิญชวน
ให้บุคลากรในสังกัด ภาคเอกชน ตลอดจนประชาชนที่มาติดต่อราชการ ให้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามดังกล่าว
ผ่านทางระบบแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในโทรศัพท์สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ได้ตั้งแต่บัดนี้จนถึงวันที่
๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ สำหรับอำเภอให้แจ้งองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบและดำเนินการด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โทร. ๐ ๕๕๖๑ ๐๐๒๒ , ๐ ๕๕๖๑ ๖๐๕



ศูนย์ดำรงธรรม สท.
เลขที่ ๕๕๑.ว.ส.ไทย
วันที่ ๒๕ ต.ค. ๒๕๖๑
เวลา... น.

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 และในปัจจุบันได้มีการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมครบ 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

(นายธนาคม จงจีระ)

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๔

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

๑๑ ม.ค. ๖๒
๑๑ ม.ค. ๖๒

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms

ขั้นตอนการตอบแบบสอบถาม

๑. เปิดแอปพลิเคชันไลน์ (line) ในโทรศัพท์สมาร์ทโฟน (Smart Phone)
๒. ไปที่เมนู (menu) หมายเลข ๓ จากนั้นกดที่เมนูหมายเลข ๒ เพื่อเปิดกล้อง



๓. นำกล้องสแกนที่ QR Code



๔. เมื่อสแกนเสร็จให้กด เปิด



๕. ดำเนินการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนในระบบ



- ๔. รับใช้สังคมไทย / งามงาม
- ๕. เป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- ๖. งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ๗. บริการพัฒนาระบบราชการ / ไร่นาปิ่นเกล้า
- ๘. เป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนและ
- ๙. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่มีทั้งเชิงกายภาพและ
- ๑๐. เป็นอาคารควบคุมปฏิบัติการแบบมีพื้นที่



แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

ขอแจ้งการดำเนินการตามแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ
การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
และทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
และทราบถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
ต่อไป

- ๑. ขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลที่เป็นข้อมูลสาธารณะที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคล
- ๒. ขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลที่เป็นข้อมูลสาธารณะที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคล
- ๓. ขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลที่เป็นข้อมูลสาธารณะที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคล
- ๔. ขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลที่เป็นข้อมูลสาธารณะที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคล
- ๕. ขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลที่เป็นข้อมูลสาธารณะที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคล
- ๖. ขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลที่เป็นข้อมูลสาธารณะที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคล
- ๗. ขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลที่เป็นข้อมูลสาธารณะที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคล
- ๘. ขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลที่เป็นข้อมูลสาธารณะที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคล
- ๙. ขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลที่เป็นข้อมูลสาธารณะที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคล
- ๑๐. ขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลที่เป็นข้อมูลสาธารณะที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ

เพศ *

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

อายุ *

- ☐ น้อยกว่า 20 ปี
- ☐ 20 - 29 ปี
- ☐ 30 - 39 ปี
- ☐ 40 - 49 ปี
- ☐ 50 ปีขึ้นไป

การศึกษา *

- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาโท
- ☐ ปริญญาเอก

อาชีพ *

- ☐ พนักงานบริษัท
- ☐ เจ้าของกิจการ
- ☐ นักวิชาการ
- ☐ อื่นๆ

งานบริการที่ต้องการแสดงความคิดเห็น *

- ☐ บริการรับ-ส่งต่อ
- ☐ บริการพัฒนาระบบราชการ
- ☐ บริการพัฒนาระบบราชการ
- ☐ บริการพัฒนาระบบราชการ
- ☐ บริการพัฒนาระบบราชการ
- ☐ บริการพัฒนาระบบราชการ
- ☐ บริการพัฒนาระบบราชการ
- ☐ บริการพัฒนาระบบราชการ
- ☐ บริการพัฒนาระบบราชการ
- ☐ บริการพัฒนาระบบราชการ

ชื่อ



- ๑. บริการด้วยใจด้วย / บริการด้วยใจ
- ๒. เป็นศูนย์กลางบริการแบบมืออาชีพ
- ๓. งานบริการรับ-ส่ง
- ๔. บริการข้อมูลข่าวสาร / ในตัวบริการ
- ๕. บริการด้วยความตั้งใจและพร้อมเสมอ
- ๖. เป็นศูนย์กลางของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- ๗. ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการที่มีคุณภาพ



แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

ท่าน

(๖)

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

7. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกคล่องตัว *

- ☐ มาก
- ☐ ทั่วไป
- ☐ น้อย

8. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ มีความชัดเจน *

- ☐ มาก
- ☐ ทั่วไป
- ☐ น้อย

9. การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสม *

- ☐ มาก
- ☐ ทั่วไป
- ☐ น้อย

10. การแก้ไขปัญหาที่สามารถยุติเรื่องได้ *

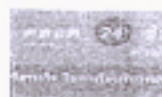
- ☐ มาก
- ☐ ทั่วไป
- ☐ น้อย

วันที่ เดือน ปี

ชื่อตำแหน่ง



- ๑. บริการครบถ้วน / รวดเร็ว
- ๒. เป็นศูนย์กลางบริการแบบมืออาชีพ
- ๓. สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา
- ๔. บริการด้วยรอยยิ้ม / ใจดี
- ๕. มีใบรับรองมาตรฐานการบริการ
- ๖. เป็นศูนย์รวมบริการที่มีประสิทธิภาพ
- ๗. ค่าบริการถูกกว่าคู่แข่ง



แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

คำสั่งราชการแสดง

11. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ

- ☐ ดีเยี่ยม
- ☐ ดี
- ☐ พอใช้

12. การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่มบริการ

- ☐ ดีเยี่ยม
- ☐ ดี
- ☐ พอใช้

13. สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการให้บริการ

- ☐ ดีเยี่ยม
- ☐ ดี
- ☐ พอใช้

14. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

- ☐ ดีเยี่ยม
- ☐ ดี
- ☐ พอใช้

15. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการให้บริการหลายช่องทาง

- ☐ ดีเยี่ยม
- ☐ ดี
- ☐ พอใช้

16. การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ

- ☐ ดีเยี่ยม
- ☐ ดี
- ☐ พอใช้

ชื่อ : _____

ตำแหน่ง : _____

วันที่ : _____



- ๙ รับแจ้งข้อร้องเรียน / ข้อสงสัย
- ๙ เป็นศูนย์กลางการดำเนินงาน
- ๙ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ๙ บริการพัฒนาข่าวสาร / ให้คำปรึกษา
- ๙ รับแจ้งความต้งการกะพิเศษและ
- ๙ เป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติเรื่องด่วนของวิภ
- ๙ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว



แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

คำถาม

(๕)

คุณภาพการให้บริการโดยรวม

17. การให้บริการสำเร็จตามกำหนดระยะเวลา *

- ☐ พึงพอใจมาก
- ☐ พึงพอใจ
- ☐ ไม่พึงพอใจ

18. เรื่องค้างเก่าได้รับการแก้ไข *

- ☐ พึงพอใจมาก
- ☐ พึงพอใจ
- ☐ ไม่พึงพอใจ

19. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา *

- ☐ พึงพอใจมาก
- ☐ พึงพอใจ
- ☐ ไม่พึงพอใจ

กลับ ต่อไป

สงวนลิขสิทธิ์ © ๒๕๖๓

สงวนลิขสิทธิ์ © ๒๕๖๓ - สงวนลิขสิทธิ์ - สงวนลิขสิทธิ์ - สงวนลิขสิทธิ์ - สงวนลิขสิทธิ์ - สงวนลิขสิทธิ์