



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่

องค์การบริหารส่วนตำบล

เลขรับที่ 1878/61

วันที่ 31 ต.ค. 61

เทศบาลเมืองเชียงใหม่

ถนนพหลโยธิน ต. ๗๒๐๐๐

ที่ ดง ๐๐๓๗.๑/ว. ๕๕๐๓

๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ผ่าน Application Google forms

เรียน หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดเชียงใหม่, หัวหน้าส่วนราชการส่วนกลาง, หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ, นายอำเภอทุกอำเภอ และผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ผ่าน Application Google forms จำนวน ๑ ชุด

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีการประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๕๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่จังหวัดเห็นสมควร ซึ่งในปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมได้จัดตั้งขึ้นครบ ๔ ปี เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๑ นั้น

เพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms เพื่อให้ประชาชนและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็นผ่านทางระบบแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ที่ปรากฏอยู่ในหน้าเว็บของศูนย์ดำรงธรรมรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ในการนี้ จังหวัดจึงขอประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งเชิญชวนให้ส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน แจ้งข้าราชการ/เจ้าหน้าที่/บุคลากรในสังกัด และประชาชน เข้าร่วมตอบแบบสอบถามระบบแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในโทรศัพท์สมาร์ทโฟน (Smartphone) ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ ทั้งนี้ ขอให้ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอทุกอำเภอ ประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งเชิญชวนให้ประชาชนเข้าร่วมในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Google forms) ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

เรียน นายอภิชิต ทาหวง

- ผู้ว่าราชการจังหวัด แต่ง ทำการ
- แจ้งข้าราชการ/เจ้าหน้าที่/บุคลากรในสังกัด และประชาชน เข้าร่วมตอบแบบสอบถามระบบ
- แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในโทรศัพท์สมาร์ทโฟน (Smartphone) ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒
- ทั้งนี้ ขอให้ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอทุกอำเภอ ประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งเชิญชวนให้ประชาชนเข้าร่วมในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Google forms) ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายไพฑูรย์ โอมาก)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โทร. ๐-๗๕๒๑-๗๑๔๔

โทรสาร ๐-๗๕๒๑-๘๕๑๖ ต่อ ๗๑๔๔๔

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms

ขั้นตอนการตอบแบบสอบถาม

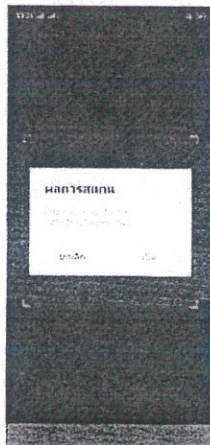
๑. เปิดแอปพลิเคชันไลน์ (line) ในโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone)
๒. ไปที่เมนู (menu) หมายเลข ๑ จากนั้นกดที่เมนูหมายเลข ๒ ต่อเพื่อเปิดกล้อง



๓. นำกล้องสแกนที่ QR Code



๔. เมื่อสแกนเสร็จให้กด เปิด



๕. ดำเนินการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนในระบบ



- ๗ รักเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๗ เป็นศูนย์กลางการแบบเบ็ดเสร็จ
- ๗ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ๗ บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้อำนาจบริการ
- ๗ ขับเคลื่อนความดีและการแข่งขันแบบ
- ๗ เป็นศูนย์กลางการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐ
- ๗ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว



แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ในฐานะหน่วยงานหลักในการให้บริการและจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชน ได้มีนโยบายที่จะปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
2. โปรดกรอกข้อมูลอย่างละเอียดและตรงไปตรงมา เพื่อให้การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ความลับของข้อมูลนี้เป็นที่ยอมรับและได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย

ท่านชื่อ

เพศ *

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

อายุ *

- ☐ เก่ากว่า 20 ปี
- ☐ 20 - 39 ปี
- ☐ 40 - 50 ปี
- ☐ 51 ปีขึ้นไป

การศึกษา *

- ☐ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ *

- ☐ นักการเมือง
- ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ อื่นๆ

งานบริการที่ต้องการแสดงความคิดเห็น *

- ☐ ร้องเรียนร้องทุกข์
- ☐ ขอความช่วยเหลือ
- ☐ ขอความช่วยเหลือ
- ☐ ขอคำปรึกษา
- ☐ ขอรับบริการ
- ☐ อื่นๆ

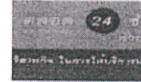
ชื่อ

โทรศัพท์

หมายเหตุ: กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน และส่งคืนแบบสอบถามนี้กลับมายังศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย



- ๒ รับแจ้งร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๒ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ๒ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ๒ บริการช่วยเหลือชาวต่าง / ในต่างประเทศ
- ๒ รับแจ้งความร้องทุกข์และขอเสนอแนะ
- ๒ เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐ
- ๒ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว



แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

หน้า ๑

(1)

การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

1. ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

- ☐ ร้องเอาจาก
- ☐ ร้องเอาจ
- ☐ ไม่ร้องเอาจ

2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ *

- ☐ ร้องเอาจาก
- ☐ ร้องเอาจ
- ☐ ไม่ร้องเอาจ

3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้า หน้าที่ *

- ☐ ร้องเอาจาก
- ☐ ร้องเอาจ
- ☐ ไม่ร้องเอาจ

4. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบ ข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ *

- ☐ ร้องเอาจาก
- ☐ ร้องเอาจ
- ☐ ไม่ร้องเอาจ

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ *

- ☐ ร้องเอาจาก
- ☐ ร้องเอาจ
- ☐ ไม่ร้องเอาจ

6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน *

- ☐ ร้องเอาจาก
- ☐ ร้องเอาจ
- ☐ ไม่ร้องเอาจ

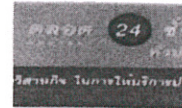
กณีน สดโรย

นางสาวกณีน สดโรย

เพื่อหาข้อบกพร่องในการให้บริการ และปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น



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



แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

* จําเป็น

(๖)

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

7. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 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 กดไป

ทางสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ



- ✓ รับแจ้งร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ✓ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ✓ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ✓ บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้คำปรึกษา
- ✓ รับแจ้งความร้องทุกข์และข้อเสนอนแนะ
- ✓ เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐ
- ✓ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว



แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

ฯ/อ.อ.

(๒)

ส่งข้อความความสะดวก

11. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ *

- ☐ รุ่งเรืองใจมาก
- ☐ รุ่งเรืองใจ
- ☐ ไม่รุ่งเรืองใจ

12. การอำนวยความสะดวก เรื่องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่มบริการ *

- ☐ รุ่งเรืองใจมาก
- ☐ รุ่งเรืองใจ
- ☐ ไม่รุ่งเรืองใจ

13. สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการให้บริการ *

- ☐ รุ่งเรืองใจมาก
- ☐ รุ่งเรืองใจ
- ☐ ไม่รุ่งเรืองใจ

14. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ *

- ☐ รุ่งเรืองใจมาก
- ☐ รุ่งเรืองใจ
- ☐ ไม่รุ่งเรืองใจ

15. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการให้บริการหลายช่องทาง *

- ☐ รุ่งเรืองใจมาก
- ☐ รุ่งเรืองใจ
- ☐ ไม่รุ่งเรืองใจ

16. การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ *

- ☐ รุ่งเรืองใจมาก
- ☐ รุ่งเรืองใจ
- ☐ ไม่รุ่งเรืองใจ

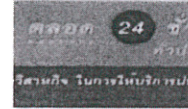
กลับ ต่อไป

หมายเลขประจำตัวประชาชน

หมายเหตุ: ผู้ที่ประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์ กรุณาแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรง



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



แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

* ส่วนนี้ :

(4)

คุณภาพการให้บริการโดยรวม

17. การให้บริการสำเร็จตามกำหนดระยะเวลา *

- ☐ พึงพอใจมาก
- ☐ พึงพอใจ
- ☐ ไม่พึงพอใจ

18. เรื่องค้างเก่าได้รับการแก้ไข *

- ☐ พึงพอใจมาก
- ☐ พึงพอใจ
- ☐ ไม่พึงพอใจ

19. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา *

- ☐ พึงพอใจมาก
- ☐ พึงพอใจ
- ☐ ไม่พึงพอใจ

กลับ กดไป

การสำรวจความคิดเห็น

เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นโดยระบบของ Google จากงานการแปล - บริการแปลในกรณีฉุกเฉิน - ขอสงวนสิทธิ์ใน



- ๓. จักเขียนเรื่องเกี่ยวกับ / วัตถุประสงค์
- ๔. เป็นศูนย์กลางบริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ๕. งานบริการใน / ศักยภาพ
- ๖. บริการแบบบูรณาการ / ใจดีบริการ
- ๗. จักเขียนเรื่องเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์
- ๘. เป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงานที่สะดวก
- ๙. ค่าบริการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว



แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

157

ความเชื่อมโยงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

20. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ในเรื่องปฏิบัติ ดังนี้

- ☐ ดีเยี่ยมมาก
- ☐ ดีพอ
- ☐ ไม่ดีพอ

21. การขอระยะเวลาแล้วเสร็จของกรณีการให้บริการ

- ☐ ดีเยี่ยมมาก
- ☐ ดีพอ
- ☐ ไม่ดีพอ

22. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

- ☐ ดีเยี่ยมมาก
- ☐ ดีพอ
- ☐ ไม่ดีพอ

23. ความโปร่งใส ในเรื่อง ไม่เป็นธรรม ในเรื่อง

- ☐ ดีเยี่ยมมาก
- ☐ ดีพอ
- ☐ ไม่ดีพอ

24. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

- ☐ ดีเยี่ยมมาก
- ☐ ดีพอ
- ☐ ไม่ดีพอ

25. คำชี้แจงเรื่องแก้ไขปัญหาค่าบริการหรือเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่

- ☐ ดีเยี่ยมมาก
- ☐ ดีพอ
- ☐ ไม่ดีพอ

26. การจัดหาสิ่งของทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

- ☐ ดีเยี่ยมมาก
- ☐ ดีพอ
- ☐ ไม่ดีพอ

27. หากเกิดเหตุหรือเหตุของการให้ข้อมูลข่าวสารแบบ การดำเนินการ/ตอบ
สนอง/ติดตาม/ปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับงานที่ทางมาติดต่อ เรื่องใดมากที่สุด

28. ช่องทางใดที่ทางมีความสามารถให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม **ที่ทางพึงพอใจมากที่สุด**

- ☐ สหประชาชาติที่มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร
- ☐ โทรทัศน์ดาวเทียมในการให้บริการ
- ☐ เว็บไซต์ในการให้บริการ
- ☐ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร

ชื่อและนามสกุล

ชื่อ

ชื่อและนามสกุล (กรุณาพิมพ์ชื่อและนามสกุลให้ครบถ้วน)