



ที่ ๑๐๑๗.๑/ว ๕๕๕๑

ศาลากลางจังหวัดฉะเชิงเทรา
ถนนเรืองวุฒิ ๑๕๐๐๐

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๖
เลขที่รับ..... 16794
วันที่..... 25 ต.ค. 2561
เวลา..... 13:18
<input type="checkbox"/> อก. <input type="checkbox"/> กง. <input type="checkbox"/> บค. <input type="checkbox"/> นค. <input checked="" type="checkbox"/> ตค.
<input type="checkbox"/> คณ. <input type="checkbox"/> คสน. <input type="checkbox"/> ทก. <input type="checkbox"/> พค.

๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ผ่าน Application Google forms

เรียน ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง นายกองดีการบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา นายกเทศมนตรีเมืองฉะเชิงเทรา ประธานหอการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา และประธานชมรมธนาคารจังหวัดฉะเชิงเทรา

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๗/ว๕๕๕๕ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยกระทรวงมหาดไทยแจ้งว่า ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่น ตามที่จังหวัดเห็นสมควร และในปัจจุบันได้มีการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมมาครบ ๔ ปี เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ดังนั้น เพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในโอกาสที่จัดตั้งมาครบ ๔ ปี กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms เพื่อให้ประชาชนและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็นผ่านทางระบบแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ที่ปรากฏอยู่ในหน้าเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรม รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จังหวัดฉะเชิงเทรา พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอให้ท่านเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ พร้อมเชิญชวนให้ประชาชนในจังหวัดให้เข้าร่วมในการตอบแบบสอบถามระบบแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายประสงค์ กงเลาธรรม)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดฉะเชิงเทรา

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โทร. ๐-๓๘๕๕๑-๒๕๒๐ ต่อ ๑๒๗

โทร./โทรสาร ๐-๓๘๕๕๑-๓๒๕๙

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๖๕๕๕



กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยวัฒน์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms จำนวน ๑ ชุด

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๔๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่น ตามที่จังหวัดเห็นสมควร และในปัจจุบันได้มีการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมมาครบ ๕ ปี เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๑ นั้น

เพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในโอกาสที่จัดตั้งมาครบ ๕ 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

(นายเนษาคม จงจิระ)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๕๕๘

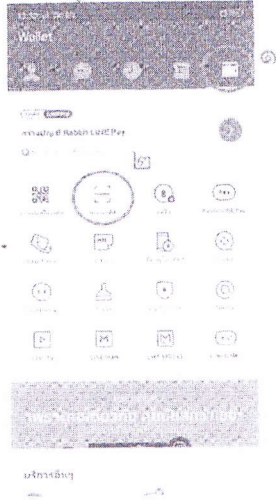
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

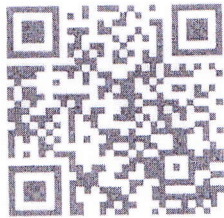
การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms

ขั้นตอนการตอบแบบสอบถาม

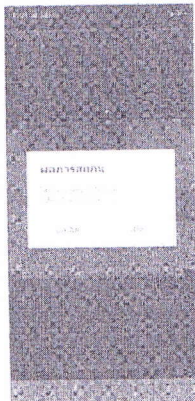
๑. เปิดแอปพลิเคชันไลน์ (line) ในโทรศัพท์สมาร์ทโฟน (Smart Phone)
๒. ไปที่เมนู (menu) หมายเลข ๑ จากนั้นกดที่เมนูหมายเลข ๒ ต่อเพื่อเปิดกล้อง



๓. นำกล้องสแกนที่ QR Code



๔. เมื่อสแกนเสร็จให้กด เปิด



๕. ดำเนินการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนในระบบ



- ✔ รับเรื่องด่วนเรื่อง / เรื่องทุกข
- ✔ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ✔ งานบริการฟรี-ตลอด
- ✔ บริการพร้อมคุณธรรม / ไม่เอาเปรียบ
- ✔ ใช้เงินอย่างคุ้มค่าอย่างเต็มที่ทุกเรื่อง
- ✔ เป็นศูนย์บริการแบบปฏิบัติจริงของภาครัฐ
- ✔ ดำเนินการระดมทุนเพื่อทำโครงการนี้ด้วยตัวเอง

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของคุณย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่ให้บริการและจัดการปัญหาของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาเรื่องทะเบียนรถจดทะเบียน และเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

1. โปรดตอบคำถามต่อไปนี้โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด (โปรดทำเครื่องหมายกากบาทลงในช่องว่างที่เหมาะสม)
2. โปรดทำเครื่องหมายกากบาทในช่องว่างที่ว่างไว้ (โปรดทำเครื่องหมายกากบาทในช่องว่างที่เหมาะสม)
3. โปรดทำเครื่องหมายกากบาทในช่องว่างที่ว่างไว้ (โปรดทำเครื่องหมายกากบาทในช่องว่างที่เหมาะสม)

ชื่อคุณ

เพศ *

- ชาย
- หญิง

อายุ *

- ต่ำกว่า 20 ปี
- 20 - 30 ปี
- 30 - 50 ปี
- 50 ปีขึ้นไป

การศึกษา

- ต่ำกว่ามัธยมศึกษา
- มัธยมศึกษา
- สูงกว่ามัธยมศึกษา

อาชีพ *

- พนักงานบริษัท
- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
- จัดระเบียบร้านค้า
- อื่นๆ

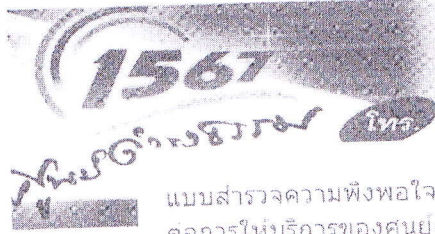
งานบริการที่ต้องการแสดงความสัดเห็น *

- รวดเร็ว/คล่องตัว
- ราคาย่อมเยา/ฟรี
- ปลอดภัย/สบาย
- บริการดี
- บริการดี
- อื่นๆ

ชื่อคุณ

เบอร์โทรศัพท์ (ถ้ามี) / อีเมล

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย โทร. 1567 (ฟรีค่าโทรศัพท์) / 1567 (ฟรีค่าโทรศัพท์) / 1567 (ฟรีค่าโทรศัพท์)



- ✓ จังหวัดจันทบุรี / ทั่วประเทศ
- ✓ เป็นศูนย์ให้ความช่วยเหลือฟรี
- ✓ งานบริการฟรี-สงวน
- ✓ บริการช่วยเหลือประชาชน / ทั่วประเทศ
- ✓ ให้บริการฟรี-สงวน
- ✓ เป็นศูนย์ให้ความช่วยเหลือฟรี-สงวน
- ✓ เป็นศูนย์ให้ความช่วยเหลือฟรี-สงวน
- ✓ เป็นศูนย์ให้ความช่วยเหลือฟรี-สงวน

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย



การให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการ

1. ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

- ดีเยี่ยม
- ดี
- พอใช้

2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่
ให้บริการ

- ดีเยี่ยม
- ดี
- พอใช้

3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่

- ดีเยี่ยม
- ดี
- พอใช้

4. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้ความสำคัญ แก้ไขปัญหา
ข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่

- ดีเยี่ยม
- ดี
- พอใช้

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยเลือกปฏิบัติ

- ดีเยี่ยม
- ดี
- พอใช้

6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติงาน ใ้รับเงิน

- ดีเยี่ยม
- ดี
- พอใช้

ชื่อ : _____

ตำแหน่ง : _____

วันที่ : _____



- ๗ รับเรื่องร้องเรียน / ข้อร้องทุกข์
- ๘ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ๙ งานบริการรับ-ส่งตล
- ๑๐ บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้ความปรึกษา
- ๑๑ รับเรื่องความคั่งค้างการและข้อสงสัย
- ๑๒ เป็นศูนย์ของบริการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐ
- ๑๓ ดำเนินการด้วยหลักปฏิบัติการที่เน้นที่เร็ว

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทย

เรื่อง



กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

7. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน สะดวกคล่องตัว *

- ทั้งดีมาก
- ดีพอใจ
- ไม่ดีพอใจ

8. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ มีความชัดเจน *

- ทั้งดีมาก
- ดีพอใจ
- ไม่ดีพอใจ

9. การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสม *

- ทั้งดีมาก
- ดีพอใจ
- ไม่ดีพอใจ

10. การแก้ไขมีคุณภาพที่สามารถยุติเรื่องได้ *

- ทั้งดีมาก
- ดีพอใจ
- ไม่ดีพอใจ

กลับ ถัดไป

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารในชั้นลับ โปรดใช้ด้วยความระมัดระวัง ไม่ควรเผยแพร่หรือเปิดเผยต่อสาธารณชน

สงวนลิขสิทธิ์ © 2552



- ๑ โทรฟรีตลอดชีวิต / ทั่วประเทศ
- ๒ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ๓ งามบริการรับ-ส่งรถ
- ๔ บริการซ่อมรถด่วน / ทั่วประเทศ
- ๕ รับแจ้งความต่อความเสียหายรถยนต์
- ๖ เป็นศูนย์บริการปฏิบัติการฉุกเฉินเร็ว
- ๗ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการฉุกเฉินเร็ว

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของคุณยนต์ต่างประเทศ กระทรวงมหาดไทย

หน้า ๑

(๑)

สิ่งอำนวยความสะดวก

11. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ *

- ดีพอสมควร
- เพียงพอ
- ไม่ดีพอ

12. การอำนวยความสะดวก เรื่องนำสะอาด มีที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่มบริการ *

- ดีพอสมควร
- เพียงพอ
- ไม่ดีพอ

13. สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการให้บริการ *

- ดีพอสมควร
- เพียงพอ
- ไม่ดีพอ

14. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ *

- ดีพอสมควร
- เพียงพอ
- ไม่ดีพอ

15. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการให้บริการหลายช่องทาง *

- ดีพอสมควร
- เพียงพอ
- ไม่ดีพอ

16. การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ *

- ดีพอสมควร
- เพียงพอ
- ไม่ดีพอ

หน้า ๑ หน้า ๒

กรมการขนส่งทางบก โทร. ๑๕๖๗

กรมการขนส่งทางบก โทร. ๑๕๖๗



- ๒ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๓ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ๔ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ๕ บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้ความปรึกษา
- ๖ รับเรื่องความคั่งค้างและข้อเสนอนะ
- ๗ เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเรื่องด่วนของรัฐ
- ๘ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

**แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ต่อการให้บริการของคุณย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทย**

(๔) **คุณภาพการให้บริการโดยรวม**

17. การให้บริการสำเร็จตามกำหนดระยะเวลา *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

18. เรื่องค้างเก่าได้รับการแก้ไข *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

19. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา *

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

กลับ ต่อไป



- ๑. พิมพ์ดีดอักษรไทย - 1567
- ๒. เป็นศูนย์ให้บริการคนพิการด้วยใจ
- ๓. ขนบริการฟรีทั่วประเทศ
- ๔. บริการพิมพ์เอกสารด้วย 1567
- ๕. บริการพิมพ์เอกสารด้วย 1567
- ๖. บริการพิมพ์เอกสารด้วย 1567
- ๗. บริการพิมพ์เอกสารด้วย 1567
- ๘. บริการพิมพ์เอกสารด้วย 1567

**แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
กรุงเทพมหานคร**

ขานชื่อและเบอร์โทรศัพท์ในการ

20. คุณพึงพอใจระดับมากกับการให้บริการในสื่อสังคมออนไลน์หรือไม่

- 1. มาก
- 2. น้อย
- 3. เฉลย

21. คุณพอใจระดับมากกับการให้บริการ

- 1. มาก
- 2. น้อย
- 3. เฉลย

22. การรู้ การเข้าถึง การเข้าถึงของเจ้าหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรม

- 1. มาก
- 2. น้อย
- 3. เฉลย

23. ความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่คอรัปชั่น ไม่เอื้อเฟื้อ

- 1. มาก
- 2. น้อย
- 3. เฉลย

24. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

- 1. มาก
- 2. น้อย
- 3. เฉลย

25. ความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่คอรัปชั่น ไม่เอื้อเฟื้อ

- 1. มาก
- 2. น้อย
- 3. เฉลย

26. การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง

- 1. มาก
- 2. น้อย
- 3. เฉลย

27. การเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรม กรุงเทพมหานคร

- 1. มาก
- 2. น้อย
- 3. เฉลย

28. ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กรุงเทพมหานคร

- 1. มาก
- 2. น้อย
- 3. เฉลย

ชื่อและเบอร์โทรศัพท์

ชื่อ

