



ที่ ปท ๐๐๑๗.๑/ว ๑๙๙๑๙

ศาลากลางจังหวัดปทุมธานี  
เลขที่ ๑ สีแยกปทุมวิไล ถนนปทุมสามโคก  
ปท ๑๒๐๐๐

๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม  
กระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms

เรียน หัวหน้าส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค หัวหน้าส่วนราชการบริหารส่วนกลาง หัวหน้าหน่วยงาน  
รัฐวิสาหกิจ นายอำเภอ นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี นายกเทศมนตรีนครรังสิต  
นายกเทศมนตรีเมืองทุกแห่ง และผู้บริหารองค์กรเอกชน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๕๙๕๕ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑

ด้วยกระทรวงมหาดไทยแจ้งว่า คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศคณะรักษา  
ความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด  
เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและ  
ข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย  
หลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่น  
ตามที่จังหวัดเห็นสมควร และในปัจจุบันได้มีการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมมาครบ ๔ ปี เมื่อวันที่ ๑๘  
กรกฎาคม ๒๕๖๑

เพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม  
ในโอกาสที่จัดตั้งมาครบ ๔ ปี ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการ  
ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms เพื่อให้ประชาชนและบุคคล  
ทั่วไปสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็นผ่านทางระบบแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ที่ปรากฏอยู่ในหน้าเว็บไซต์ของ  
ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย จังหวัดปทุมธานีขอเชิญชวนและประชาสัมพันธ์การตอบแบบสอบถามระบบ  
แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในโทรศัพท์สมาร์โฟน (Smart Phone) ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ -  
๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย สำหรับอำเภอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่  
ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ประชาชนเข้าร่วมในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) ด้วย โดยดาวน์โหลด  
สิ่งที่ส่งมาด้วยที่เว็บไซต์จังหวัดปทุมธานี หัวข้อหนังสือเวียน

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายผล คำธรรม)  
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานี

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี  
สำนักงานจังหวัดปทุมธานี



ศูนย์ท เรงอววม  
ศาลากลางจังหวัดปทุมธานี  
กระทรวงมหาดไทย  
เลขที่รับ ๗๘/๘  
วันที่ ๒ พย ๒๕๖๑  
เวลา กระทรวงมหาดไทย

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๖๔๑๕๔  
๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

ถนนอักษกาณ์ค กทม. ๑๐๒๐๐  
๒๗๖๒  
๒ พ.ย. ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms จำนวน ๑ ชุด

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี  
เลขที่ ๑๐๑๑/๒๕๖๑  
วันที่ ๕ พ.ย. ๖๑

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ 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) ในโทรศัพท์สมาร์ตโฟน (Smart Phone) ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

๒. แจ้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ ให้ประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งเชิญชวนให้ประชาชนเข้าร่วมในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) ตามข้อ ๑

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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

(นายธนาคม จงจිරะ)  
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

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



- ๗ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๘ เป็นศูนย์กลางการบนเบ็ดเสร็จ
- ๙ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ๑๐ บริการช่วยเหลือชาวต่าง / ไร้ค่าบริการ
- ๑๑ รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอนั้น
- ๑๒ เป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงานเร่งด่วนของรัฐ
- ๑๓ ดำเนินการช่วยเหลือปฏิบัติภารกิจเดือนที่เร็ว

## แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ในฐานะเป็นหน่วยงานหลักในการรับและจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนและ  
 ๑. ขอสงวนสิทธิ์ในกรณีที่เกิดจากความไม่พึงพอใจของทางผู้ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม  
 ๒. วัตถุประสงค์ของแบบสำรวจคือการเก็บข้อมูลเชิงสถิติ (ไม่ระบุตัวตน) เพื่อใช้ในการพัฒนา / ปรับปรุง  
 ๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

\* ง่ายนิดี

### เพศ \*

- ชาย
- หญิง

### อายุ \*

- น้อยกว่า 20 ปี
- 20 - 30 ปี
- 40 - 50 ปี
- 50 ปีขึ้นไป

### การศึกษา \*

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

### อาชีพ \*

- บทบาทงานบ้าน
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- จัดเรียน/นักศึกษา
- อื่นๆ

### งานบริการที่ต้องการแสดงความคิดเห็น \*

- รวดเร็วทันใจ
- ขอความช่วยเหลือ
- ขอความเบี่ยงเบน
- ขอคำปรึกษา
- ขอรับบริการ
- อื่นๆ

ส่งไป

หมายเลขโทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรม



- ✗ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ✗ เป็นศูนย์กลางการเผยแพร่เสียง
- ✗ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ✗ บริการข้อมูลข่าวสาร / โฆษณา
- ✗ รับเรื่องความคั่งค้างและข้อเสนอนะ
- ✗ เป็นศูนย์กลางรับการปฏิบัติเร่งด่วนของวิ
- ✗ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเสมือนที่เร็ว

## แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

ฯพณฯ

(1)

### การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

1. ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ \*

- ดีเยี่ยมมาก
- ดีพอ
- ไม่ดีพอ

2. ความเหมาะสมในการแสดงกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้  
ให้บริการ \*

- ดีเยี่ยมมาก
- ดีพอ
- ไม่ดีพอ

3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้า  
หน้าที่ \*

- ดีเยี่ยมมาก
- ดีพอ
- ไม่ดีพอ

4. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาโดย  
มีแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ \*

- ดีเยี่ยมมาก
- ดีพอ
- ไม่ดีพอ

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ \*

- ดีเยี่ยมมาก
- ดีพอ
- ไม่ดีพอ

6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน \*

- ดีเยี่ยมมาก
- ดีพอ
- ไม่ดีพอ

กลับ    ปิด

© 2013 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น



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

## แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

\* จานนี้

(๗)

### กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

7. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน สะดวกคล่องตัว \*

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

8. การอธิบาย ชัดแจ้ง และแนะนำ มีความชัดเจน \*

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

9. การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสม \*

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

10. การแก้ไขปัญหาที่สามารถยุติเรื่องได้ \*

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

กลับ

ต่อไป

Powered by Google Forms



- ๒ รับวีลแชร์ผู้โดยสาร / ร้องทุกข์
- ๒ เป็นศูนย์กลางการบริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ๒ งานบริการรับ-ส่งต่อ
- ๒ บริการซ่อมผู้โดยสาร / ในลำตัวอากาศยาน
- ๒ รับเรื่องความเสียหายและข้อเสนองาน
- ๒ เป็นศูนย์กลางบริการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐ
- ๒ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

**แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ  
ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม  
กระทรวงมหาดไทย**

หน้า ๑

(3)

**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 หน้าถัดไป

หมายเลขประจำตัวประชาชน



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

## แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

\*จำเป็น

(๘)

### คุณภาพการให้บริการโดยรวม

#### 17. การให้บริการสำเร็จตามกำหนดระยะเวลา \*

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

#### 18. เรื่องค้างเก่าได้รับการแก้ไข \*

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

#### 19. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา \*

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ

กลับ

ถัดไป

ทำแบบสำรวจนี้ด้วย Google Forms

ข้อมูลนี้ใช้สงวนไว้เพื่อวัตถุประสงค์ของ Google ใช้งานทางสาธารณะ - ไม่สามารถเผยแพร่ให้โลก - โปรดอย่าเผยแพร่

Google | ไทย



- ๑. รับเรื่องขอโอน / ขอถ่าย
- ๒. เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ๓. งานบริการไม่สะดุด
- ๔. บริการเชิงรุกพิเศษ / ไม่เก็บเงิน
- ๕. เป็นที่ประทับใจของลูกค้าและผู้รับบริการ
- ๖. เป็นศูนย์บริการที่ปฏิบัติงานเต็มประสิทธิภาพ
- ๗. สามารถช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานเต็มประสิทธิภาพ

**แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ  
ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม  
กระทรวงมหาดไทย**

(5)

**คำถามเกี่ยวกับผลของการให้บริการ**

20. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ในสิ่งปฏิบัติ ดังนี้

- ดีเยี่ยม
- ดีมาก
- พอใช้

21. ความเสียใจเกี่ยวกับสิ่งของการให้บริการ \*

- ดีเยี่ยม
- ดีมาก
- พอใช้

22. การรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่หน่วยงานกับงานที่  
ให้บริการ \*

- ดีเยี่ยม
- ดีมาก
- พอใช้

23. ความโปร่งใส ในกฎระเบียบ ในขั้นตอน \*

- ดีเยี่ยม
- ดีมาก
- พอใช้

24. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ \*

- ดีเยี่ยม
- ดีมาก
- พอใช้

25. ค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมหากมีกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน  
ที่ใน ศูนย์หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ \*

- ดีเยี่ยม
- ดีมาก
- พอใช้

26. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน \*

- ดีเยี่ยม
- ดีมาก
- พอใช้

27. หากค่าแห่งหรือของการให้ข้อมูลตรงตาม หรือ ส่วนมาก/ข้อมูล  
ของหน่วยงาน/มีบริการเกี่ยวกับงานที่ทางภาครัฐ หรือโครงการ  
อื่นๆ

28. ช่องทางใดที่ท่านมีความสามารถให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ  
เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม\*\* ดังรายชื่อ ช่องทางการติดต่อ \*\* \*

- การบรรยายที่ศูนย์ดำรงธรรม
- โทรศัพท์หรือโทรสาร
- อีเมลหรือเว็บไซต์ Call Center
- การมาพบปะกัน

**ชื่อคนขอเขียน**

ชื่อคนขอเขียน

ชื่อ

ชื่อ