ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๕๙๕๕ ๑
หนังสือเวียน

ศาลากลางจังหวัดฉะเชิงเทรา
ถนนเรืองฤทธิ์ มท ๒๔๐๐

๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ผ่าน Application Google forms

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดฉะเชิงเทรา หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงาน[illegible] ผู้บริหารท้องถิ่นแห่ง นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา นายกเทศมนตรีเมืองฉะเชิงเทรา ประธานหอการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา และประธานชมรมธนาคารจังหวัดฉะเชิงเทรา

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว๕๙๕๕ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยกระทรวงมหาดไทยแจ้งว่า ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๓ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่น ตามที่จังหวัดเห็นสมควร และในปัจจุบันได้มีการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมมาครบ ๔ ปี เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ดังนั้น เพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในโอกาสที่จัดตั้งมาครบ ๔ ปี กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms เพื่อให้ประชาชนและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็นผ่านทางระบบแอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) ปรากฏอยู่ในหน้าเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรม รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จังหวัดฉะเชิงเทรา พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอให้ท่านเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ พร้อมเชิญชวนให้ประชาชนในจังหวัดให้เข้าร่วมในการตอบแบบสอบถามระบบแอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) ในโทรศัพท์สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง ๑๐ กันยายน ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

๑(๒)

ขอแสดงความนับถือ

(นายประสงค์ ตรีสวรรค์ธรรม)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดฉะเชิงเทรา

สำนักงานจังหวัด
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
โทร ๐ ๓๘๕๑ ๒๕๓๑ ต่อ ๑๒๗
โทร./โทรสาร ๐ ๓๘๕๑ ๑๑๕๙

สำเนาถูกต้อง

(นางรัชนี ไพรอนันต์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

เรียน ปลัดจังหวัด

เรียน - หน.ฝ่ายบริหาร. 31 ม.ค. 61

- จังหวัด ฯ ขอประชาสัมพันธ์ ประชาชน ในจังหวัด ฯ เข้าร่วมในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สำรองธรรมกระทรวงมหาดไทย ระบบ app (Line) ตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. - 30 ก.ย. 2561 [illegible] สิ่งที่ส่งมาด้วย

- [illegible] สำเนาแจ้งทุกส่วนการงานเพื่อ[illegible] ต่อไป

- คุณสุรพิทยา
- คุณพิมพา
- คุณสิทธิการ
- คุณสุทธิวัฒน์
- คุณอเชิวรรณ
- คุณลิณธร์พิชญ์
- คุณณัฏฐวรรณ

10 ม.ค. 2561

10 ม.ค. 2561

ศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทย
วันที่ ๑๙ ๑๑ ๖๑
เวลา

ที่ มท ๐๒๐๕ ๑/ว๑๑๑๑๑

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ผ่าน Application Google forms จำนวน ๑ ชุด

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่น ตามที่จังหวัดเห็นสมควร และในปัจจุบันได้มีการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมมาครบ ๔ ปี เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๑ นั้น

เพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในโอกาสที่จัดตั้งมาครบ ๔ ปี กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms เพื่อให้ประชาชนและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็นผ่านทางระบบแอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) ที่ปรากฏอยู่ในหน้าเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรม และขอความร่วมมือให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งเชิญชวนให้ส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชนในจังหวัดให้เข้าร่วมในการตอบแบบสอบถามระบบแอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) ในโทรศัพท์สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

๒. แจ้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ ให้ประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งเชิญชวนให้ประชาชนเข้าร่วมในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) ตามข้อ ๑

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธนาคม จงจิระ)
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์
โทร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๘
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

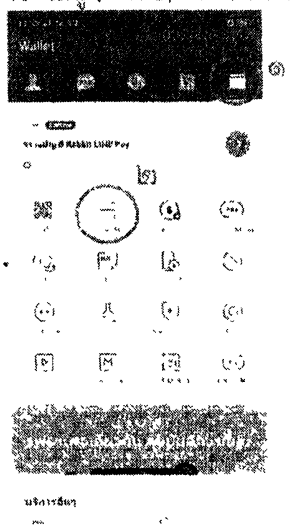
"ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด"

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยผ่าน Application Google forms

ขั้นตอนการตอบแบบสอบถาม

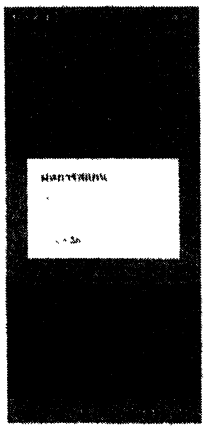
๑. เปิดแอพพลิเคชั่นไลน์ (line) ในโทรศัพท์สมาร์ทโฟน (Smart Phone)

๒. ไปที่เมนู (menu) หมายเลข ๑ จากนั้นกดที่เมนูหมายเลข ๒ ต่อเพื่อเปิดกล้อง



๓. นำกล้องสแกนที่ QR Code

๔. เมื่อสแกนเสร็จให้กด เปิด



๕. ดำเนินการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนในระบบ

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทย

[illegible]

เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

อายุ

( ) [illegible]

( ) [illegible]

( ) [illegible]

( ) [illegible]

การศึกษา

( ) [illegible]

( ) [illegible]

( ) [illegible]

อาชีพ

( ) [illegible]

( ) [illegible]

( ) [illegible]

( ) [illegible]

งานบริการที่ต้องการแสดงความคิดเห็น

( ) [illegible]

( ) [illegible]

( ) [illegible]

( ) [illegible]

( ) [illegible]

( ) [illegible]

( ) [illegible]

[illegible]

1567

ศูนย์ดำรงธรรม ไทย

- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- เป็นศูนย์กลางประสานงานเบื้องต้น
- ความรวดเร็ว-ฉับไว
- บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ ให้คำปรึกษา
- รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ
- เป็นศูนย์กลางรับการปฏิบัติงานของรัฐ
- ตามรับการแจ้งเหตุเร่งด่วนฉุกเฉินทันที

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

1 ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

( ) พึงพอใจมาก

( ) พึงพอใจ

( ) ไม่พึงพอใจ

2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

( ) พึงพอใจมาก

( ) พึงพอใจ

( ) ไม่พึงพอใจ

3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

( ) พึงพอใจมาก

( ) พึงพอใจ

( ) ไม่พึงพอใจ

4. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่

( ) พึงพอใจมาก

( ) พึงพอใจ

( ) ไม่พึงพอใจ

5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

( ) พึงพอใจมาก

( ) พึงพอใจ

( ) ไม่พึงพอใจ

6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน

( ) พึงพอใจมาก

( ) พึงพอใจ

( ) ไม่พึงพอใจ

1567

ศูนย์ดำรงธรรม ไทย.

- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- เป็นศูนย์กลางแบบเบ็ดเสร็จ
- งานบริการรับ ส่งต่อ
- บริการข้อมูลข่าวสาร ในด้านปรึกษา
- รับเรื่องความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
- เป็นศูนย์รวมรับการปฏิบัติเชิงความของรัฐ
- ดำเนินการต่อจุดปฏิบัติ เพื่อแก้ไขที่เร็ว

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

การดำเนินการ/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

ถัดไป ล้างค่า

1567

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น

11 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ

( ) พึงพอใจมาก

( ) พึงพอใจ

( ) ไม่พึงพอใจ

12 การจัดบริเวณความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอ มีพาดินบริการ

( ) พึงพอใจมาก

( ) พึงพอใจ

( ) ไม่พึงพอใจ

13 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ

( ) พึงพอใจมาก

( ) พึงพอใจ

( ) ไม่พึงพอใจ

14 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

( ) พึงพอใจมาก

( ) พึงพอใจ

( ) ไม่พึงพอใจ

15 มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการให้บริการหลายช่องทาง

( ) พึงพอใจมาก

( ) พึงพอใจ

( ) ไม่พึงพอใจ

16 การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ

( ) พึงพอใจมาก

( ) พึงพอใจ

( ) ไม่พึงพอใจ

ขอบคุณ

1567

ศูนย์ดำรงธรรม โทร.

- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- งานบริการรับ-ส่งต่อ
- บริการข้อมูลข่าวสาร ในด้านปรึกษา
- รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ
- เป็นศูนย์ของรับการปฏิบัติเรื่องตรวจของราชการ
- ดำเนินการตั้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

คุณภาพการให้บริการโดยรวม

17 การให้บริการสำเร็จตามกำหนดระยะเวลา

- ○ พึงพอใจมาก
- ○ พึงพอใจ
- ○ ไม่พึงพอใจ

18 เรื่องต่างๆ ได้รับการแก้ไข

- ○ พึงพอใจมาก
- ○ พึงพอใจ
- ○ ไม่พึงพอใจ

19. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา

- ○ พึงพอใจมาก
- ○ พึงพอใจ
- ○ ไม่พึงพอใจ

ถัดไป

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ

20 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา

21 การนัดหมายเวลาของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

22 อัธยาศัย ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่แนะนำ สนทนาอย่างไม่ปิดบัง

23 ความโปร่งใส ในการรับ โอนเรื่องรับเงิน ในช่วงสิ้นเดือน

24 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่

25 ท่านมีความเชื่อมั่นในมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ถูกต้องตามระเบียบและของเจ้าหน้าที่

26 การจัดไม้ดอกไม้ประดับ ตกแต่งบริเวณของหน่วยงาน

27 หากท่านต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรม มท. ดำเนินการ/ติดตาม/ปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับงานที่ท่านร้องเรียนให้มากที่สุด

28 นอกเหนือจากข้อ 1 ผ่านการคัดเลือก ปัจจัยที่ท่านคิดว่าน่าจะมีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ที่ท่านพึงพอใจมากที่สุด

ขอบคุณครับ