

รายงานการประชุม  
วันศุกร์ที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓  
ณ ห้องประชุมกองคลัง ชั้น ๒ กรมอนามัย

ผู้มาประชุม

|                 |                |                                    |
|-----------------|----------------|------------------------------------|
| ๑. นางสาวปวีตรา | รุ่งเรือง      | นักวิชาการพัสดุชำนาญการพิเศษ       |
| ๒. นางสาวจิระภา | ชาวละเอียด     | เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส            |
| ๓. นายมณฑล      | ตาลเอื้อน      | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน |
| ๔. นางสาวสุมาลี | คุ้มทอง        | เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน         |
| ๕. นางดวงกมล    | คล้ายพิงสินธุ์ | นักวิชาการเงินและบัญชี             |
| ๖. นางสาวภททิยา | เพ็งประไพ      | นักวิชาการเงินและบัญชี             |
| ๗. นางสาวอุษณี  | ทองชมพู        | พนักงานพัสดุ ระดับ ส๓              |

เริ่มประชุมเวลา ๑๓.๓๐ น.

นางสาวปวีตรา รุ่งเรือง ประธานที่ประชุม กล่าวเปิดการประชุมและดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระ ดังนี้

วาระที่ ๑ เรื่องแจ้งที่ประชุมทราบ

ประธานแจ้งที่ประชุมทราบการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกรมอนามัยก้าวสู่องค์กรที่สมรรถนะสูงตามแนวทาง PMQA ๒๕๕๘/PMQA ๔.๐ โดยมีแผนขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการ เพื่อให้การดำเนินงานภายใต้ตัวชี้วัดของหน่วยงานมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตามเวลาที่กำหนดในแผนฯ ซึ่งกิจกรรมในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ คือ กิจกรรมที่ ๑.๑ ทบทวนเครื่องมือที่ใช้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง ที่กลุ่มงานต่างๆ เคยสอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการให้บริการ เพื่อนำมาปรับให้ครอบคลุมและสนองตอบการที่จะได้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการของกองคลัง

มติที่ประชุม รับทราบ

วาระที่ ๒ เรื่องเพื่อพิจารณา

ที่ประชุมร่วมกันพิจารณาคำถามที่ยกถาม ซึ่งมี ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นการให้บริการ ซึ่งพิจารณาใน ๓ ด้าน คือ

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๓ ด้านการอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองคลัง (คำถามปลายเปิด)

กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีสิ่งที่ต้องการให้พัฒนาหรือปรับปรุงนอกเหนือไปจากคำถามที่มีในแบบประเมิน

### ข้อเสนอต่อที่ประชุม

๑. จำนวนข้อของคำถามไม่ควรมากเกินไป
๒. มีความครอบคลุม และกระชับในแต่ละประเด็น
๓. สามารถใช้ได้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก
๔. ควรจะมีการประเมินในรอบแรกก่อน ว่ามีส่วนไหนของงานบริการที่ต้องใส่ใจเป็นพิเศษ

เพื่อนำมาพัฒนา/ปรับปรุง และกำหนดให้มีประเมินรอบสองด้วยคำถามเดิม เมื่อทราบผลการประเมินในรอบแรกไปสักระยะหนึ่ง เพื่อพิจารณาว่าได้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการที่ลูกค้าคาดหวังหรือไม่จากระดับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง

รายละเอียดของการประชุมมีทั้งการเพิ่มและตัดข้อความฯ เพื่อให้คำถามกระชับ และมีจำนวนข้อที่ไม่มากจนเกินไป เพื่อให้ง่ายต่อการตอบ และเพียงพอต่อการประมวลภาพรวมของการให้บริการของแต่ละกลุ่มงาน เพื่อนำมาพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และเป็นการให้ความสำคัญต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าให้มีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยข้อมูลทั้ง ๓ ส่วนของแบบสอบถามปรากฏดังนี้

### แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ กองคลัง กรมอนามัย

**คำอธิบาย** แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อใช้ในการประเมินผลการให้บริการในภาพรวมและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกองคลัง กรมอนามัย จำนวน 5 กลุ่มงาน ได้แก่

- กลุ่มอำนวยการ
- กลุ่มงบประมาณ
- กลุ่มบัญชี
- กลุ่มพัสดุ
- กลุ่มการเงิน

ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง

---

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### 1. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

#### 2. อายุ

- ☐ 20 - 30 ปี
- ☐ 31 - 40 ปี
- ☐ 41 - 50 ปี
- ☐ 51 - 60 ปี
- ☐ 60 ปีขึ้นไป

3. สถานะ

- ☐ เจ้าหน้าที่กรมอนามัย
- ☐ ข้าราชการบำนาญ
- ☐ ประชาชนผู้รับบริการ
- ☐ บริษัทฯ/ห้างร้าน ภาคเอกชน
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า 5 ครั้ง ต่อเดือน
- ☐ 6 - 10 ครั้งต่อเดือน
- ☐ 11 - 15 ครั้งต่อเดือน
- ☐ 15 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน

5. กลุ่มงานที่ท่านใช้บริการในครั้งนี้

- ☐ กลุ่มอำนวยการ
- ☐ กลุ่มบัญชี
- ☐ กลุ่มการเงิน
- ☐ กลุ่มงบประมาณ
- ☐ กลุ่มพัสดุ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ

| รายการ                                                                                                                               | 5<br>มากที่สุด | 4<br>มาก | 3<br>ปาน<br>กลาง | 2<br>น้อย | 1<br>น้อย<br>ที่สุด |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|------------------|-----------|---------------------|
| <b>ประเด็นการให้บริการ</b>                                                                                                           |                |          |                  |           |                     |
| <b>A. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                          |                |          |                  |           |                     |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความคล่องตัวไม่ซับซ้อนและถูกต้องตามระเบียบ                                                            |                |          |                  |           |                     |
| 2. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง                                                                                         |                |          |                  |           |                     |
| <b>B ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                 |                |          |                  |           |                     |
| 1. มีความรู้ความสามารถในด้านระเบียบ                                                                                                  |                |          |                  |           |                     |
| 2. มีอัธยาศัย และจิตบริการ                                                                                                           |                |          |                  |           |                     |
| 3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง                                                                                                |                |          |                  |           |                     |
| 4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ขอรับบริการอย่างเต็มที่                                                                             |                |          |                  |           |                     |
| 5. สามารถวิเคราะห์/ให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ                                                       |                |          |                  |           |                     |
| <b>C ด้านการอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                       |                |          |                  |           |                     |
| 1. มีหลายช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ เช่น สายตรง ผู้อำนวยการ กล้องรับความคิดเห็น หมายเลขโทรศัพท์แจ้งร้องเรียน/ร้องทุกข์ |                |          |                  |           |                     |
| 2. มีพื้นที่เพียงพอสำหรับผู้ขอรับบริการ สะอาด และเป็นระเบียบ                                                                         |                |          |                  |           |                     |
| 3. มีเอกสาร และแบบฟอร์มในการให้บริการอย่างเพียงพอ                                                                                    |                |          |                  |           |                     |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย                                                                   |                |          |                  |           |                     |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองคลังและพัสดุ

.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ข้อมูลจากท่านจะนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการต่อไป

ทั้งนี้ การทบทวนแบบสอบถามครั้งนี้ จะมีการเสนอผ่านให้หัวหน้ากลุ่มแต่ละกลุ่มงาน  
พิจารณา เพื่อขออนุมัติจากผู้อำนวยการใช้เป็นข้อมูลในการสอบถามความต้องการและความคาดหวังของผู้มี  
ส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการของกองคลังต่อไป

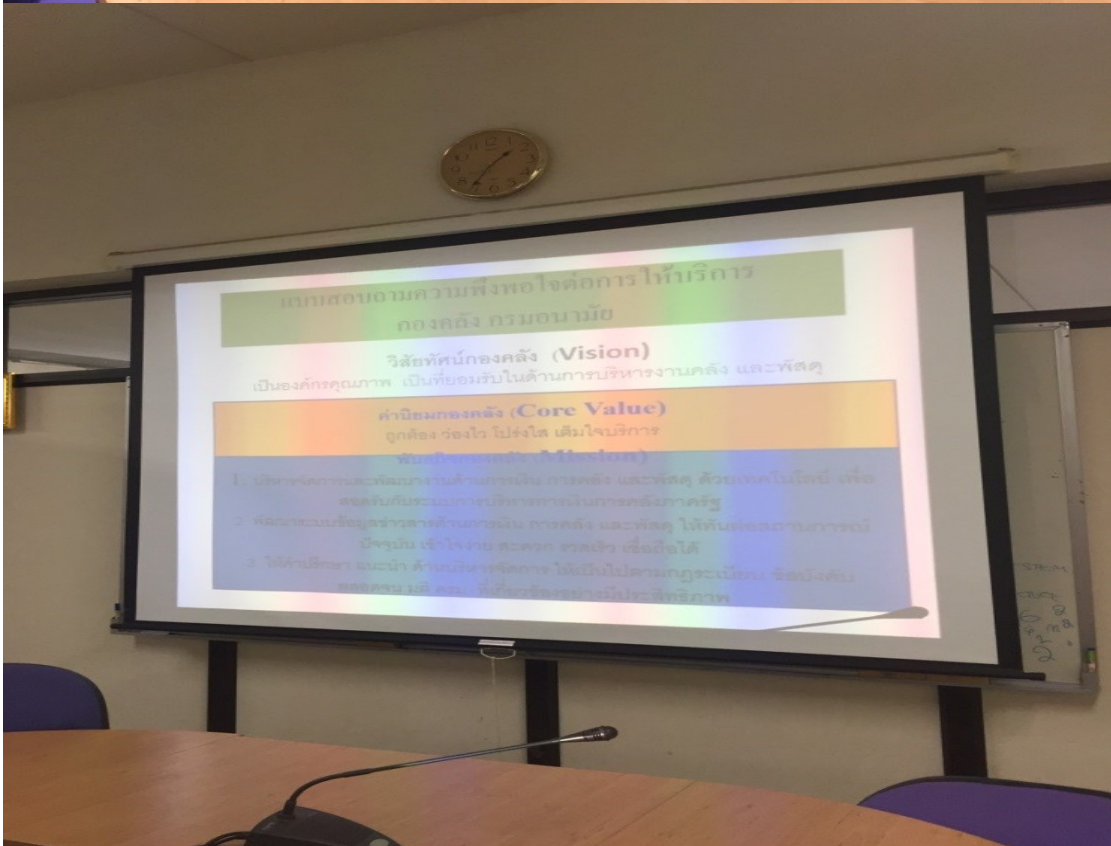
**มติที่ประชุม** – มอบผู้รับผิดชอบไปดำเนินการภายในระยะเวลา

**เลิกประชุมเวลา** ๑๖.๐๐ น.

นางดวงกมล คล้ายพึงสินธุ์ ผู้จัดรายงานการประชุม

นางสาวปวีตรา รุ่งเรือง ผู้ตรวจรายงานการประชุม

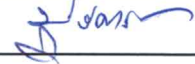
ประชุมตัวชี้วัดที่ ๒.๔ (PMQA)



รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม ตัวชี้วัดที่ ๒.๔ (PMQA)

วันศุกร์ที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ณ ห้องประชุมกองคลัง ชั้น ๒ กรมอนามัย

| ลำดับ | ชื่อ-นามสกุล              | ตำแหน่ง                            | ลายเซ็น                                                                             | หมายเหตุ |
|-------|---------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ๑     | นางสาวปวีตรา รุ่งเรือง    | นักวิชาการพัสดุชำนาญการพิเศษ       |  |          |
| ๒     | นางสาวจิระภา ขาวละเอียด   | เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส            |  |          |
| ๓     | นายมณฑล ตาลเย็น           | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน |  |          |
| ๔     | นางสาวสุมาลี คุ่มทอง      | เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน         |  |          |
| ๕     | นางดวงกมล คล้ายพึ่งสินธุ์ | นักวิชาการเงินและบัญชี             |  |          |
| ๖     | นางสาวภทิตยา เฟื่องประไพ  | นักวิชาการเงินและบัญชี             |  |          |
| ๗     | นางสาวอุษณีย์ ทองชมภู     | พนักงานพัสดุ ส๓                    |  |          |