

รายงานการประชุมกลุ่มการเงิน กองคลัง
ครั้งที่ ๓/๒๕๖๖
วันพฤหัสบดีที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๖
ณ ห้องประชุมกองคลัง อาคาร ๕ ชั้น ๒ กรมอนามัย

ผู้มาประชุม

๑.นางสาวเอกกฤทัย	สารนาค	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ	ประธาน
๒.นางสาวสิตาพร	หวังทรัพย์น้อย	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	
๓.นางสาวบุษณี	ม่วงชู	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	
๔.นางสาวณัฐธิดา	พิงคยางกุล	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	
๕.นางดวงกมล	คร้ามทิม	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	
๖.นายมณฑล	ตาลเยื่อน	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	
๗.นางสาวนุชรา	พรมใต้	นักวิชาการเงินและบัญชี	
๘.นายณัฐวัชร	แสงอุทัย	นักวิชาการเงินและบัญชี	
๙.นางสาวรัชดา	พงษ์คะเชน	นักวิชาการเงินและบัญชี	
๑๐.นางสาวทิพรดา	คงดี	นักวิชาการเงินและบัญชี	
๑๑.นางสาวพินิตา	เรืองเกิด	นักวิชาการเงินและบัญชี	
๑๒.นางสาวพิมพ์พร	ตาดิ	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน	
๑๓.นายเขมินท์	พงศ์พัฑ	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	
๑๔.นางศรียญา	หงส์ทอง	พนักงานการเงินและบัญชี ระดับ ส๓	
๑๕.นายปริมาณ	อากาศอมร	พนักงานพิมพ์ ระดับ ส๓	
๑๖.นางวิมล	พุกสุวรรณ	พนักงานธุรการ ระดับ ส๓	
๑๗.นางสาวศรีสุราง	เทพอาษา	พนักงานการเงินและบัญชี	

ผู้ไม่มาประชุม

๑.นลพรรณ	ฉันทรางกูร	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
----------	------------	------------------------------------

ผู้เข้าร่วมประชุม

ไม่มี

เริ่มประชุม เวลา ๐๙.๐๐ น.

ประธานกล่าวเปิดประชุม และดำเนินการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ตามระเบียบวาระการประชุมดังต่อไปนี้

วาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า ตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ที่กลุ่มการเงินได้รับ คือ ตัวชี้วัดที่ ๔.๙ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง รอบ ๕ เดือนหลัง ให้ปฏิบัติงานตามในทุกมิติตามที่ Template กำหนด

มติที่ประชุม รับทราบ

วาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม

ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า ตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ที่กลุ่มการเงินได้รับ คือ ตัวชี้วัดที่ ๔.๙ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง รอบ ๕ เดือนหลัง ทั้งนี้มีคำสั่งให้กลุ่มการเงินเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ให้ปฏิบัติงานตามในทุกมิติตามที่ Template กำหนด

มติที่ประชุม รับทราบ

วาระที่ ๓ เรื่องเพื่อทราบ

ไม่มี

วาระที่ ๔ เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

นางสาวบุษณี ม่วงชู นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ รายงานผลการจัดทำ ตัวชี้วัดที่ ๔.๙ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ โดยดำเนินการตามแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง รอบ ๕ เดือนหลัง ดังนี้

สรุปผลแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง รอบ 5 เดือนหลัง

หัวข้อที่สอบถาม	ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90)	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และปฏิบัติงานได้ง่าย	4.59	91.88
2. มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ครบถ้วน	4.65	93.09
3. ท่านได้รับการบริการทุกขั้นตอนแล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด	4.61	92.12
4. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.62	92.48
5. ท่านได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน มีประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.66	93.21
6. ความเอาใจใส่ดูแลและอภัยภัยไมตรีของผู้ให้คำปรึกษา	4.66	93.21
7. การติดตามผลการให้คำปรึกษาด้านการเงินการคลัง	4.71	94.18
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ		
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.58	91.52

หัวข้อที่สอบถาม	ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90)	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.82	96.36
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.70	93.94
11. สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.67	93.33
12. การให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	93.94
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
13. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ โอนไลน์ หนังสือหรือ เข้ารับบริการในสถานที่	4.60	92
14. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการที่ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.60	92
15. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.59	91.88
16. ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.63	92.61
17. มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.64	92.73
18. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	4.59	91.76
19. ได้รับบริการที่มีความพึงพอใจและเป็นประโยชน์	4.66	93.21
20. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับบริการ กลุ่มการเงิน กองคลัง	4.60	92
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.64	92.71

จากการดำเนินการที่ผ่านมา ด้านการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง กลุ่มการเงิน กองคลัง ได้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยต้องมีการพัฒนาในส่วนของการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการมีคะแนนการประเมินความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ตั้งไว้ แต่มีคะแนนในภาพรวมน้อยที่สุด จึงเห็นควรให้พัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการมากขึ้น โดยมีการประชุมกลุ่มงานการเงิน เพื่อหาข้อสรุปในการพัฒนาการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง เช่น

- เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนา เพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่าย ๆ ดังนี้

1. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีท่วงเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ(ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนลูกค้าไม่รู้เรื่อง

2. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ลูกค้าพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจ ออกมาสบตากับลูกค้าเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3. ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ลูกค้าทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ลูกค้าพูดอยู่

ระดับคะแนนที่ 4 Output ผลผลิต ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง

0.2 คะแนน	0.4 คะแนน	0.6 คะแนน	0.8 คะแนน	1.0 คะแนน
น้อยกว่า 74	75-79	80-84	85.89	90 ขึ้นไป

ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง = 92.71
= 1 คะแนน

มติที่ประชุม เห็นชอบตามเสนอ

วาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ
ไม่มี

เลิกประชุม เวลา ๑๒.๐๐ น.

นางสาวรัชดา พงษ์คะเชน ผู้จัดรายงานการประชุม
ผู้สรุปรายงานการประชุม
นางสาวบุษณี ม่วงชู ผู้ตรวจรายงานการประชุม

รายงานการประชุมกลุ่มการเงิน กองคลัง
ครั้งที่ ๓/๒๕๖๖
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
วันพฤหัสบดีที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.
ณ ห้องประชุมกองคลัง อาคาร ๕ ชั้น ๒ กรมอนามัย

.....



