

## “เรื่องเล่า”

ตามที่ฝ่ายการเงินและบัญชีได้พัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน โดยจัดทำกิจกรรมในหัวข้อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเบิก เงินค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตร มูลเหตุจูงใจที่เลือกทำกิจกรรมนี้ เนื่องจากเดิมฝ่ายการเงินและบัญชีจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตร เดือนละ ๒ - ๓ ครั้ง มาเป็นอาทิตย์ละ ๒ ครั้ง แต่ก็ยังเห็นว่ามีความล่าช้าอยู่ควรจะให้เร็วกว่านี้ เพื่อผู้มีสิทธิ (ข้าราชการ / ลูกจ้างประจำ) ได้นำเงินกลับไปใช้ในการดำรงชีวิตในครอบครัวเร็วขึ้นและสิ่งที่สำคัญ คือต้องการให้ผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจจากการที่ได้รับเงินรวดเร็ว ถูกต้อง ทันทีโดยไม่ต้องรอนาน ถ้าเอกสารถูกต้องวางได้ จ่ายเลย (วงเงินไม่เกิน ๓,๐๐๐.- บาท) และจากการพัฒนาดังกล่าวมีผู้มาขอเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลหลายท่าน เช่น แพทย์ท่านหนึ่ง บอกเล่าให้ฟังว่า ที่ทำงานเก่าของหมอเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลครั้งหนึ่งเดือนกว่าจึงได้รับเงิน แต่พอมาทำงานที่สถาบันราชานุกูลส่งเอกสารเบิกจ่ายก็ได้รับเงินทันที ดีมาก เป็นความประทับใจที่ได้รับจากที่นี่ตั้งแต่ครั้งแรกที่มาติดต่อ อีกท่านหนึ่งคือ พยาบาลชำนาญการ ก็พูดเช่นกันว่าที่สถาบันราชานุกูลจ่ายเงินได้เร็วกว่าที่อื่น ๆ หลายแห่ง อย่างเช่นที่ทำงานสามีกว่าจะได้รับเงินก็เป็นเดือนหรืออย่างเร็วก็ ๒ - ๓ อาทิตย์ ถ้ามีแบบสำรวจความพึงพอใจจะให้คะแนนเต็มเลย และจากแบบสรุปความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๕๓ ก่อนฝ่ายการเงินและบัญชีพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจร้อยละ ๗๙ และเมื่อมีการพัฒนาคุณภาพงานกิจกรรมเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสุ่มสำรวจผู้ที่มีรับบริการช่วงวันที่ ๑๔ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ ฝ่ายการเงินและบัญชี ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๒๔ ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุง ผู้ตอบท่านหนึ่ง บอกว่า บริการดีแล้ว ไม่ต้องปรับปรุง ได้ไปใช้บริการ เรื่องการเงินหลายที่พบว่าที่ราชานุกูลน่าประทับใจมากที่สุด

ฝ่ายการเงินและบัญชี

๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๔