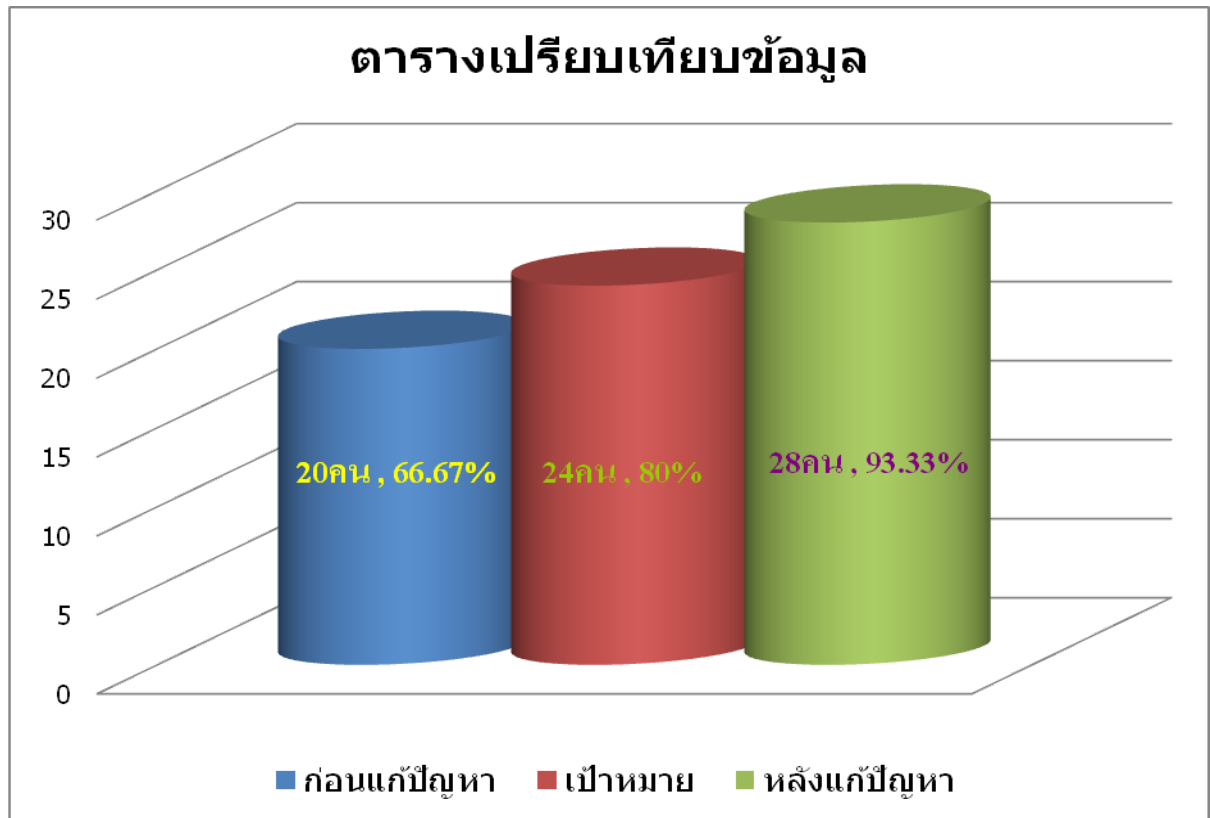


1. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา : ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตร
2. ชื่อผู้นำเสนอและหน่วยงาน : 1. นางละเอียด วิเศษ ฝ่ายการเงินและบัญชี
2. น.สอชิรญาณ หมื่นพรไพโร ฝ่ายการเงินและบัญชี
3. คำสำคัญ : Health and Learn
4. เป้าหมาย : บุคลากรในสถาบันราชานุกูล
 เหตุผลในการตั้งเป้าหมายเพิ่มความพึงพอใจ คือ
 - เพราะฝ่ายการเงินและบัญชีเล็งเห็นความสำคัญต้องการให้ผู้ที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับฝ่ายการเงินและบัญชี โดยเฉพาะเรื่องสวัสดิการการเบิกจ่าย นอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการเบิกจ่ายได้อย่างต่อเนื่อง และทันท่วงที โดยไม่ต้องรอนาน
 - ความมุ่งมั่นตั้งใจของกลุ่ม
5. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :
 - เนื่องจากขั้นตอนการเบิกจ่ายใช้เวลานาน ทำให้ผู้รับบริการได้เงินช้าเกิดความไม่พึงพอใจ
6. การเปลี่ยนแปลง :
 - เดิมมีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตรเดือนละ 2-3 ครั้ง มาเป็นอาทิตย์ ละ 2 ครั้ง ฝ่ายการเงินและบัญชีได้เห็นว่ายังมีความล่าช้าอยู่ ควรจะเบิกได้เร็วกว่านี้ เพื่อบุคลากรจะได้นำเงินกลับมาใช้จ่ายหมุนเวียนในครอบครัวได้เร็วขึ้น จึงได้ ปรับเปลี่ยนระบบการจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตรให้จ่ายเงินได้ทุกวันทำการ ถ้าเอกสารถูกต้องวางได้ จ่ายเลย (วงเงินไม่เกิน 3,000.- บาท)
7. การวัดผลและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น :
 - การวัดผล : โดยการทำแบบสอบถามเลือกสุ่มตัวอย่างทั้งสถาบันจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อสำรวจข้อมูลการให้บริการที่ผ่านมา พบว่า จากการออกแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการร้อยละ 30 อยากให้ฝ่ายการเงินปรับปรุงในเรื่องการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตรทุกครั้งหลังจากวางเอกสารต้องได้เงิน หลังจากได้ปรับปรุงการเบิกจ่ายเงินเป็นทุกวันและทุกครั้งหลังจากวางเอกสาร แล้วทำการทำแบบสอบถามความพึงพอใจมาประเมินอีกรอบ ผลที่ได้ออกมาทำให้ผู้ที่มาติดต่อได้รับความสะดวกมากขึ้น การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
 - ผลลัพธ์ : ผลที่ได้จากเดิมคิดเป็น เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจอยู่ที่ 66% เพิ่มขึ้นเป็น 93% ซึ่งเกินเป้าหมายที่วางไว้อยู่ที่ 80%

ตารางเปรียบเทียบข้อมูลก่อนแก้ปัญหา กับเป้าหมาย	%	
ข้อมูลก่อนแก้ปัญหา	20 คน	66%
เป้าหมาย	24 คน	80%
ข้อมูลหลังแก้ปัญหา	28 คน	93%

ตารางเปรียบเทียบข้อมูล



8. บทเรียนที่ได้รับ :

- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และสามารถเขียนเอกสารการเบิกจ่ายได้ถูกต้องไม่เสียเวลาแก้ไข