

1. ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้ประสบภัยที่ได้รับการช่วยเหลือ

2. ระดับความสำเร็จ :  ผลผลิต (Output)  ผลลัพธ์ (Outcome)

**\*\* สนับสนุนแผนพัฒนา กทม. ระยะ 20 ปี (ยุทธศาสตร์-ประเด็นยุทธศาสตร์-กลยุทธ์ตามแผนฯ /ตัวชี้วัด)**

ประเด็นยุทธฯ : \*\*\*\* การดำเนินงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

----- ย่อย : \*\*\*\* การดำเนินงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

เป้าประสงค์ที่ : \*\*\*\* การดำเนินงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

3. คำนิยาม :

:: ๑. ผู้ประสบภัย หมายถึง ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากสาธารณภัยและได้รับการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อน

๒. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการได้รับบริการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย โดยคิดจากความพึงพอใจที่ได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัยใน ๑๐ ประเด็น ได้แก่ การให้คำแนะนำ ความสะดวกรวดเร็ว ความมุ่งมั่นเต็มใจบริการ การให้บริการตามสิทธิ ความสุภาพเป็นมิตร ระยะเวลาและขั้นตอน ลำดับการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวก และการให้บริการครอบคลุมผู้ประสบภัยทุกกลุ่มเป้าหมาย

๓. การจัดเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ตามจำนวนผู้ขอรับความช่วยเหลือ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น ๕ ระดับ โดยแบ่งระดับดังนี้

? พึงพอใจมากที่สุด = ๕ คะแนน

? พึงพอใจมาก = ๔ คะแนน

? พึงพอใจปานกลาง = ๓ คะแนน

? พึงพอใจน้อย = ๒ คะแนน

? พึงพอใจน้อยที่สุด = ๑ คะแนน

4. วิธีการคำนวณ :

:: สรุปจากแบบสำรวจความพึงพอใจแก่ผู้ประสบภัยที่ได้รับการช่วยเหลือ = ผลรวมของคะแนนรายข้อ (ความถี่ x ค่าคะแนน) คะแนนเต็ม = ค่าคะแนน x จำนวนข้อ x จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

5. เป้าหมาย : 80 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 98.72 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : สรุปผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย ประจำเดือนธันวาคม 2563 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 36 ราย โดยมีประเด็นวัดความพึงพอใจ จำนวน 10 ข้อ ดังนี้

1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97

2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.92

3.เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00

4.เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ประสบภัยเหมือนกันทุกรายตามสิทธิที่ได้รับโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97

5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97

6.ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97

7.การให้บริการผู้ประสบภัยเป็นไปด้วยตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้ก่อน ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97

8.มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนหลักเกณฑ์และรูปแบบในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97

9.เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานหลักเกณฑ์และรูปแบบงานให้ความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97

10.รูปแบบการให้บริการครอบคลุมและสามารถบรรเทาให้กับผู้ประสบภัยได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก ฯลฯ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.94

สรุปมีผลคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 1878 คะแนนจากคะแนนเต็ม 1900 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.33

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97 จากค่าคะแนนเฉลี่ยเต็ม 5

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : สรุปผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย ประจำเดือนมีนาคม 2564

มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 75 ราย โดยมีประเด็นวัดความพึงพอใจ จำนวน 10 ข้อ ดังนี้

1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.95

- 2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97
  - 3.เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97
  - 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ประสพภัยเหมือนกันทุกรายตามสิทธิที่ได้รับโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.95
  - 5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97
  - 6.ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.95
  - 7.การให้บริการผู้ประสพภัยเป็นไปโดยตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้ก่อน ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97
  - 8.มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนหลักเกณฑ์และรูปแบบในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสพภัย ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97
  - 9.เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานหลักเกณฑ์และรูปแบบงานให้ความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.96
  - 10.รูปแบบการให้บริการครอบคลุมและสามารถบรรเทาให้กับผู้ประสพภัยได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก ฯลฯ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97
- สรุปมีผลคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 3723 คะแนนจากคะแนนเต็ม 3750 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.28  
ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.96 จากค่าคะแนนเฉลี่ยเต็ม 5

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : สรุปผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสพภัย ประจำเดือนมิถุนายน 2564 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 40 ราย โดยมีประเด็นวัดความพึงพอใจ จำนวน 10 ข้อ ดังนี้

- 1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.93
  - 2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.93
  - 3.เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.93
  - 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ประสพภัยเหมือนกันทุกรายตามสิทธิที่ได้รับโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.95
  - 5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.91
  - 6.ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.9
  - 7.การให้บริการผู้ประสพภัยเป็นไปโดยตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้ก่อน ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.93
  - 8.มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนหลักเกณฑ์และรูปแบบในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสพภัย ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.91
  - 9.เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานหลักเกณฑ์และรูปแบบงานให้ความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.91
  - 10.รูปแบบการให้บริการครอบคลุมและสามารถบรรเทาให้กับผู้ประสพภัยได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก ฯลฯ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.91
- สรุปมีผลคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 2855 คะแนนจากคะแนนเต็ม 2900 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.44  
ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.92 จากค่าคะแนนเฉลี่ยเต็ม 5

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : สรุปผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสพภัย ประจำเดือนกันยายน 2564 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 48 ราย โดยมีประเด็นวัดความพึงพอใจ จำนวน 10 ข้อ ดังนี้

- 1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.94
  - 2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.94
  - 3.เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.96
  - 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ประสพภัยเหมือนกันทุกรายตามสิทธิที่ได้รับโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.96
  - 5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.94
  - 6.ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.94
  - 7.การให้บริการผู้ประสพภัยเป็นไปโดยตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้ก่อน ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.94
  - 8.มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนหลักเกณฑ์และรูปแบบในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสพภัย ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.94
  - 9.เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานหลักเกณฑ์และรูปแบบงานให้ความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.94
  - 10.รูปแบบการให้บริการครอบคลุมและสามารถบรรเทาให้กับผู้ประสพภัยได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก ฯลฯ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.94
- สรุปมีผลคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 2372 คะแนนจากคะแนนเต็ม 2400 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.83  
ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.94 จากค่าคะแนนเฉลี่ยเต็ม 5

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

::

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: การช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสพภัยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ผู้ประสพภัยไม่สะดวกให้ข้อมูล

ปัญหาด้านภาษาสำหรับชาวต่างชาติในการตอบแบบสอบถาม

9. หลักฐานอ้างอิง :



:: แบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย  
แบบสรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง .....

.....

