

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)		<input type="checkbox"/> รอบ 6 เดือน <input checked="" type="checkbox"/> รอบ 12 เดือน														
ชื่อตัวชี้วัดที่ : 3 ระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่อผู้รับบริการ																
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายวิศิษฐ์ ผลตก ผู้อำนวยการกองคุ้มครองและพัฒนามาชีพ		ผู้จัดเก็บข้อมูล : 1. นางสาวสุเพ็ญ แทนวิทยานนท์ ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมและพัฒนา 2. นางกัลยา สุวรรณรัตน์ นักพัฒนาสังคมชำนาญการ 3. นางสาวศรัณย์ธรณ์ เสรีสุขนท นักพัฒนาสังคม														
โทรศัพท์ : 0 2642 5045		โทรศัพท์ : 0 2642 5056														
คำอธิบาย : 1. คุณภาพการให้บริการ พิจารณาจากการมีฐานข้อมูลผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และนำผลการสำรวจที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ/กิจกรรม/โครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ 3. ผู้รับบริการ หมายถึง กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและขับเคลื่อนระบบงานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าประเวณี และโครงการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าประเวณี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ 2561 และผู้รับบริการฝึกอบรมอาชีพ ตามโครงการพัฒนาทักษะอาชีพแก่สตรีกลุ่มเสี่ยงในสถาบัน และผู้เข้ารับการอบรมอาชีพ หลักสูตรต่างๆ ภายนอกสถาบัน ได้แก่ โครงการสร้างชีวิตใหม่ให้แก่สตรีและครอบครัว โครงการสนับสนุนการรวมกลุ่มประกอบอาชีพ และโครงการเสริมสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจแก่สตรี ในปีงบประมาณ 2561 ของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว 8 แห่ง																
เกณฑ์การให้คะแนน :																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับคะแนน</th> <th>เกณฑ์การให้คะแนน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>มีกระบวนการวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการตามภารกิจ</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>มีระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นปัจจุบัน</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในทุกภารกิจหลักของหน่วยงาน</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการร้อยละ 80</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในภารกิจหลักที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ</td> </tr> </tbody> </table>					ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	1	มีกระบวนการวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการตามภารกิจ	2	มีระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นปัจจุบัน	3	ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในทุกภารกิจหลักของหน่วยงาน	4	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการร้อยละ 80	5	มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในภารกิจหลักที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน															
1	มีกระบวนการวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการตามภารกิจ															
2	มีระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นปัจจุบัน															
3	ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในทุกภารกิจหลักของหน่วยงาน															
4	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการร้อยละ 80															
5	มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในภารกิจหลักที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ															
เกณฑ์การให้คะแนน :																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับคะแนน</th> <th>ระดับคะแนน</th> <th>ระดับคะแนน</th> <th>ระดับคะแนน</th> <th>ระดับคะแนน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>					ระดับคะแนน	ระดับคะแนน	ระดับคะแนน	ระดับคะแนน	ระดับคะแนน	1	2	3	4	5		
ระดับคะแนน	ระดับคะแนน	ระดับคะแนน	ระดับคะแนน	ระดับคะแนน												
1	2	3	4	5												
เงื่อนไข : (ถ้ามี)																

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

- รอบ 6 เดือน  
 รอบ 12 เดือน

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน : (ส่วนราชการไม่ต้องใส่ผลคะแนนมา)

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
2.ระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ต่อผู้รับบริการ	10	5	5	0.5000

**คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :**

- มีกระบวนการวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการตามภารกิจ ในทุกโครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการ โดยกลุ่มเป้าหมายจำแนกได้ ดังนี้ 1) สตรีกลุ่มเสี่ยงและผู้เข้ารับการฝึกอบรมอาชีพในสถาบัน 2) สตรีกลุ่มเสี่ยงและผู้เข้ารับการฝึกอบรมอาชีพในชุมชน 3) หน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน องค์กรปกครองท้องถิ่น และภาคประชาสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าประเวณี 4) เด็ก เยาวชน ซึ่งเป็นกลุ่มเสี่ยงที่ต้องได้รับการเสริมภูมิคุ้มกัน เพื่อป้องกันปัญหาการค้าประเวณี
- มีระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นปัจจุบัน โดยเก็บจากเอกสารการลงทะเบียน ใบสมัครเข้ารับการฝึกอบรมอาชีพ และการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการฝึกอบรมอาชีพของศูนย์เรียนรู้ฯ
- มีการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรมของกองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพและมีผลสำรวจความ พึงพอใจต่อการให้บริการในทุกภารกิจ สรุปได้ ดังนี้

### **3.1 โครงการพัฒนาและขับเคลื่อนระบบงานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าประเวณี**

การประชุมเชิงปฏิบัติการ/กิจกรรมในการพัฒนาและขับเคลื่อนระบบงานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าประเวณี โดย ผลการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมโดยภาพรวม ดังนี้ จากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 773 คน พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุม/กิจกรรมมีความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 772 คน แบ่งเป็น ระดับมาก จำนวน 677 คน ระดับปานกลาง จำนวน 90 คน และระดับน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นมีความพึงพอใจ ร้อยละ 99.87 และมีผู้ไม่พึงพอใจ ระดับมาก จำนวน 1 คน คิดเป็นไม่พึงพอใจ ร้อยละ 0.13

### **3.2 โครงการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าประเวณี**

การประชุมเชิงปฏิบัติการ/กิจกรรมในการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าประเวณี โดย ผลการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมโดยภาพรวม ดังนี้ จากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 527 คน พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุม/กิจกรรมมีความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 527 คน แบ่งเป็น ระดับมาก จำนวน 408 คน ระดับปานกลาง จำนวน 118 คน และระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100 และไม่มีผู้ไม่พึงพอใจ

### **3.3 การฝึกอบรมตามโครงการพัฒนาทักษะอาชีพแก่สตรีกลุ่มเสี่ยงในสถาบัน**

ประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ที่เข้ารับการฝึกอบรมอาชีพในสถาบัน ของศูนย์เรียนรู้ฯ 8 แห่ง ประกอบด้วย ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศรีและครอบครัว จังหวัดเชียงราย ลำพูน ลำปาง ขอนแก่น ศรีสะเกษ สงขลา ชลบุรี และนนทบุรี โดยผลการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการเข้ารับบริการฝึกอบรมอาชีพโดยภาพรวม ดังนี้ จากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 4,651 คน พบว่า ผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมอาชีพมีความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 4,650 คน แบ่งเป็น ระดับมาก จำนวน 3,361 คน ระดับปานกลาง จำนวน 1,269 คน และระดับน้อย จำนวน 20 คน คิดเป็นมีความพึงพอใจ ร้อยละ 99.98 และมีผู้ไม่พึงพอใจ ระดับปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็นไม่พึงพอใจ ร้อยละ 0.02

### **3.4 การฝึกอบรมอาชีพนอกสถาบัน**

ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้ารับการฝึกอบรมอาชีพในชุมชน ในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์เรียนรู้ฯ 8 แห่งประกอบด้วย ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศรีและครอบครัว จังหวัดเชียงราย ลำพูน ลำปาง ขอนแก่น ศรีสะเกษ สงขลา ชลบุรี และนนทบุรี ดังนี้

#### **3.4.1 โครงการสร้างชีวิตใหม่ให้แก่สตรีและครอบครัว**

ผลการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการเข้ารับบริการฝึกอบรมอาชีพโดยภาพรวม ดังนี้ จากผู้ตอบแบบสำรวจ

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

- รอบ 6 เดือน  
 รอบ 12 เดือน

จำนวน 4,266 คน พบว่า ผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมอาชีพมีความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 4,266 คน แบ่งเป็น ระดับมาก จำนวน 3,614 คน ระดับปานกลาง จำนวน 631 คน และระดับน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100 และไม่มีผู้ไม่พึงพอใจ

**3.4.2 โครงการสนับสนุนการรวมกลุ่มประกอบอาชีพ**

ผลการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการเข้ารับบริการฝึกอบรมอาชีพโดยภาพรวม ดังนี้ จากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1,116 คน พบว่า ผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมอาชีพมีความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 1,116 คน แบ่งเป็น ระดับมาก จำนวน 914 คน และระดับปานกลาง จำนวน 202 คน คิดเป็นมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100 และไม่มีผู้ไม่พึงพอใจ

**3.4.3 โครงการเสริมสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจสตรี**

ผลการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการเข้ารับบริการฝึกอบรมอาชีพโดยภาพรวม ดังนี้ จากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 300 คน พบว่า ผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมอาชีพมีความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 300 คน แบ่งเป็น ระดับมาก จำนวน 287 คน ระดับปานกลาง จำนวน 12 คน และระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นมีความพึงพอใจ ร้อยละ 100 และไม่มีผู้ไม่พึงพอใจ

**ตารางสรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการจัดประชุม/สัมมนา ฝึกอบรมวิชาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและพัฒนาอาชีพ**

จากตารางสรุปภาพรวมความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ต่อการจัดประชุม/การฝึกอบรมวิชาชีพ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและพัฒนาอาชีพ พบว่า มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 11,633 คน มีความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 11,631 คน แบ่งเป็น ระดับมาก จำนวน 9,261 คน ระดับปานกลาง จำนวน 2,322 คน และระดับน้อย จำนวน 48 คน คิดเป็นพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 99.98 และไม่พึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 2 คน แบ่งเป็น ระดับมาก จำนวน 1 คน และระดับปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็นไม่พึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 0.02

รายการ	พึงพอใจ				ไม่พึงพอใจ				รวมทั้งสิ้น
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม	
1. โครงการพัฒนาและขับเคลื่อนระบบงานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าประเวณี	677	90	5	772	1	0	0	1	773
2. โครงการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าประเวณี	408	118	1	527	0	0	0	0	527
3. โครงการพัฒนาทักษะอาชีพแก่สตรีและกลุ่มเสี่ยงในสถาบัน	3,361	1,269	20	4,650	0	1	0	1	4,651
4. การฝึกอบรมในชุมชน									
4.1 โครงการสร้างชีวิตใหม่ให้แก่สตรีและครอบครัว	3,614	631	21	4,266	0	0	0	0	4,266
4.2 โครงการสนับสนุนการรวมกลุ่มประกอบอาชีพ	914	202	0	1,116	0	0	0	0	1,116
4.3 โครงการสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจสตรี	287	12	1	300	0	0	0	0	300
รวมทั้งสิ้น	9,261	2,322	48	11,631	1	1	0	2	11,633

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)		<input type="checkbox"/> รอบ 6 เดือน
		<input checked="" type="checkbox"/> รอบ 12 เดือน
๔. มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในภารกิจหลักที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สรุปได้ ดังนี้		
ประเด็นความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการให้ปรับปรุง	การปรับปรุง	
- ผู้รับบริการต้องการความรู้ในการออกแบบบรรจุภัณฑ์	- ศูนย์ฯ เตรียมหลักสูตรการอบรมความรู้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ภายใต้โครงการเสริมสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจแก่สตรี	
ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :		
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :		
ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป :		
1. ควรประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมผ่านหลายๆช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง		
2. ควรเพิ่มหลักสูตรฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของตลาด		
3. ควรจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างอาชีพและรายได้		
4. ควรมีการบูรณาการร่วมกับภาครัฐ และเอกชน เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านหลักสูตรการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรฝึกอบรม พัฒนาผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการตลาด		
หลักฐานอ้างอิง :		
รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของทุกโครงการ		