รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

☐**รอบ 6 เดือน**

☐**รอบ 9 เดือน**

☑**รอบ 12 เดือน**

ชื่อตัวชี้วัด : 2. ระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่อผู้รับบริการ

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :	**ผู้จัดเก็บข้อมูล :**
นางสาวกุรุพิน สิงห์น้อย ผู้อำนวยการกองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ	1.นางสาวสุชาดา อดทน นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ 2. นางสาวอังคณา ศรีโต นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ
โทรศัพท์ :0-2306-8743	**โทรศัพท์ :**0-2306-8776

คำอธิบาย :

1. **คุณภาพการให้บริการ** พิจารณาจากการมีฐานข้อมูลผู้รับบริการ การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ ความผูกพัน ความคาดหวังของผู้รับบริการและนำผลการสำรวจที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ/กิจกรรม/โครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ
3. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้รับบริการในทุกโครงการ กิจกรรมของกองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ

ข้อมูลผลการดำเนินงาน : กองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพมีการวิเคราะห์กระบวนงานหลักและสนับสนุน อีกทั้งมีระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นปัจจุบัน โดย ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2565 มีความพึงพอใจในการให้บริการภาพรวม ร้อยละ 90.48

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	**เกณฑ์การให้คะแนน**
1	มีผลการวิเคราะห์กระบวนงานหลักและสนับสนุน และวิเคราะห์จำแนกกลุ่มผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการตามภารกิจ
2	มีระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นปัจจุบัน
3	มีผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในทุกภารกิจของหน่วยงาน
4	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ร้อยละ 80
5	มีการสรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการพัฒนางานในส่วนที่เกี่ยวข้อง และมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในภารกิจหลักที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ พร้อมเสนอหัวหน้าส่วนราชการรับทราบ

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐาน ประกอบตัวชี้วัด	**น้ำหนัก (ร้อยละ)**	**ผลการดำเนินงาน**	**ค่าคะแนนที่ได้**	**ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก**
ระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่อผู้รับบริการ	10	5	5	0.5000

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ

ค่าคะแนนที่ 1 : มีผลการวิเคราะห์กระบวนงานหลักและสนับสนุนและวิเคราะห์จำแนกกลุ่มผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการตามภารกิจ

ผลการดำเนินงาน : กองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ มีการประชุมข้อราชการกองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2565 เวลา 09.00 – 16.00 น. ในระเบียบวาระที่ 4 เรื่องเพื่อพิจารณา โดยจากการวิเคราะห์กระบวนงานหลัก กระบวนงานสนับสนุน และวิเคราะห์จำแนกผู้รับบริการของกองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ สืบเนื่องจากตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการ ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการระดับกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้แก่ ระดับความสำเร็จในการช่วยเหลือประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการบูรณาการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต กลุ่มเปราะบางรายครัวเรือน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดระดับกระทรวง และผู้รับผิดชอบหลักระดับกรม ได้แก่ กองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ ในที่ประชุมมีข้อสังเกตถึงตัวชี้วัดดังกล่าวเกี่ยวกับ กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มเปราะบาง ถือเป็นตัวชี้วัดร่วมของหน่วยงาน ซึ่งมีหลายส่วนเข้ามาเกี่ยวข้องและทำได้ในหลายมิติ ซึ่งหากจะมองในมิติของการพัฒนาอาชีพก็มองว่าเป็นภารกิจหลักของกคอ. แต่หากมองในมิติการเสริมพลัง (Empowerment) ซึ่งเป็นภารกิจของกองส่งเสริมสถาบันครอบครัว ทั้งนี้ จากการประชุมเสนอแนะว่า การกำหนดวิสัยทัศน์ต้องเชื่อมโยงมาจากวิสัยทัศน์ระดับกรม

ค่าคะแนนที่ 2 : มีระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นปัจจุบัน

ผลการดำเนินงาน : กองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพมีการจัดเก็บข้อมูลผู้เข้ารับบริการบันทึกลงในแบบฟอร์มผู้เข้ารับบริการโครงการ/กิจกรรมภายนอกและภายใน โดยได้มีการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งเก็บจากเอกสารการลงทะเบียน ในรูปแบบ Excel สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการประสานงานติดต่อสร้างความสัมพันธ์เป็นเครือข่ายในการทำงานร่วมกัน รวมทั้งสามารถวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายเพื่อนำมาพัฒนา การจัดกิจกรรมในโอกาสต่อไป

ค่าคะแนนที่ 3 : มีผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในทุกภารกิจของหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน : ณ วันที่ 20 กันยายน 2565 (รอบ 12 เดือน) กองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพได้การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมในภาพรวมดังนี้

โครงการ/กิจกรรม	ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมในภาพรวม					ร้อยละ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่พึงพอใจ (1)	
1.การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนากลุ่มเป้าหมายและส่งเสริมสร้างเครือข่ายในพื้นที่เพื่อขับเคลื่อน Learning Center ผ่านระบบ Zoom Meeting มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 25 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 25 คน	14	11	0	0	0	91.20

	2. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำร่างมาตรฐานการดำเนินงานด้านการพัฒนาสตรีและครอบครัวของสถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 48 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 35 คน	13	16	2	3	1	81.14	
	3. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำร่างมาตรฐานการดำเนินงานด้านการพัฒนาสตรีและครอบครัวของสถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 38 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 26 คน	9	16	0	1	0	85.38	
	4. การอบรมเพิ่มศักยภาพองค์ความรู้สำหรับวิทยากรประจำ Learning Center ครั้งที่ 1/2565 ผ่านระบบ Zoom Meeting มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 47 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 35 คน	20	11	0	3	1	86.28	
	5. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพการใช้เทคโนโลยียุคปัจจุบันสำหรับการส่งเสริมอาชีพ มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 80 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 36 คน	16	19	0	1	0	87.77	
	6. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างช่างทำผม อพม.จิตอาสา พัฒนาสังคม มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 55 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 32 คน	15	17	0	0	0	89.37	
	7. งานแถลงข่าวและลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการร่วมมือในการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้แก่สตรีและครอบครัว มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 80 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 30 คน	12	18	0	0	0	88.00	

8. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงานบริการ มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 42 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 42 คน	23	10	3	3	3	82.38	
9. กิจกรรม Open House เปิดบ้านเพื่อการคุ้มครองสิทธิและพัฒนาคุณภาพชีวิตของ Sex worker มีผู้เข้าร่วม จำนวนทั้งสิ้น 48 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 41 คน	23	17	1	0	0	90.73	
10. กิจกรรม Open House เปิดบ้านเพื่อการคุ้มครองสิทธิและพัฒนาคุณภาพชีวิตของ Sex worker ครั้งที่ 2 มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 40 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 38 คน	27	10	1	0	0	93.68	
11. การประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนากระบวนการแนวทางในการคุ้มครองสวัสดิภาพผู้ที่ประสบปัญหาจากการค้าประเวณี มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 33 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 20 คน	11	8	0	1	0	89.00	
12. การประชุมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างเครือข่ายป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าประเวณี มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 41 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 41 คน	34	4	3	0	0	95.12	
13. การประชุมเชิงปฏิบัติการถอดบทเรียนแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนางานบริการศูนย์บริการแม่เลี้ยงเดี่ยวและครอบครัว และการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ในการจัดบริการศูนย์บริการแม่เลี้ยงเดี่ยวและครอบครัว มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 48 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 29 คน	12	10	0	0	0	90.90	

14. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อตรวจและประเมินผลมาตรฐานการดำเนินงานด้านการพัฒนาสตรีและครอบครัวของศูนย์เรียนรู้พัฒนาสตรีและครอบครัว ครั้งที่ 1 ศูนย์เรียนรู้ฯ จังหวัดลำปาง ผ่านระบบ Zoom Meeting มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 29 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 29 คน	19	10	0	0	0	93.10	
15. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อตรวจและประเมินผลมาตรฐานการดำเนินงานด้านการพัฒนาสตรีและครอบครัวของศูนย์เรียนรู้พัฒนาสตรีและครอบครัว ครั้งที่ 2 ศูนย์เรียนรู้ฯ จังหวัดศรีสะเกษ ผ่านระบบ Zoom Meeting มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 47 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 47 คน	36	11	0	0	0	95.31	
16. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อตรวจและประเมินผลมาตรฐานการดำเนินงานด้านการพัฒนาสตรีและครอบครัวของศูนย์เรียนรู้พัฒนาสตรีและครอบครัว ครั้งที่ 3 ศูนย์เรียนรู้ฯ จังหวัดชลบุรี ผ่านระบบ Zoom Meeting มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 31 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 31 คน	23	8	0	0	0	94.83	
17. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อตรวจและประเมินผลมาตรฐานการดำเนินงานด้านการพัฒนาสตรีและครอบครัวของศูนย์เรียนรู้พัฒนาสตรีและครอบครัว ครั้งที่ 4 ศูนย์เรียนรู้ฯ จังหวัดลำพูน ผ่านระบบ Zoom Meeting มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 50 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 50 คน	42	8	0	0	0	96.80	

	18. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อตรวจและประเมินผลมาตรฐานการดำเนินงานด้านการพัฒนาสตรีและครอบครัวของศูนย์เรียนรู้พัฒนาสตรีและครอบครัว ครั้งที่ 5 ศูนย์เรียนรู้ฯ จังหวัดขอนแก่น ผ่านระบบ Zoom Meeting มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 31 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 31 คน	26	5	0	0	0	96.77	
	19. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อตรวจและประเมินผลมาตรฐานการดำเนินงานด้านการพัฒนาสตรีและครอบครัวของศูนย์เรียนรู้พัฒนาสตรีและครอบครัว ครั้งที่ 6 ศูนย์เรียนรู้ฯ จังหวัดสงขลา ผ่านระบบ Zoom Meeting มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 38 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 38 คน	35	3	0	0	0	98.42	
	20. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อตรวจและประเมินผลมาตรฐานการดำเนินงานด้านการพัฒนาสตรีและครอบครัวของศูนย์เรียนรู้พัฒนาสตรีและครอบครัว ครั้งที่ 7 ศูนย์เรียนรู้ฯ จังหวัดเชียงราย ผ่านระบบ Zoom Meeting มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 24 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 24 คน	19	5	0	0	0	95.83	
	21. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อตรวจและประเมินผลมาตรฐานการดำเนินงานด้านการพัฒนาสตรีและครอบครัวของศูนย์เรียนรู้พัฒนาสตรีและครอบครัว ครั้งที่ 8 ศูนย์เรียนรู้ฯ จังหวัดนนทบุรี ผ่านระบบ Zoom Meeting มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 44 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 44 คน	24	20	0	0	0	90.90	

22. การอบรมเพิ่มศักยภาพองค์ความรู้สำหรับวิทยากรประจำ Learning Center ครั้งที่ 2/2565 ผ่านระบบ Zoom Meeting มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 52 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 35 คน	10	20	10	4	0	76.36
23. การประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 37 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 37 คน	22	14	1	0	0	91.35
24. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสรุปและแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานตามมาตรฐานการดำเนินงานด้านการพัฒนาสตรีและครอบครัวของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว 8 แห่ง ณ ห้องประชุมริบบิ้นขาวและผ่านระบบ Zoom Meeting มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 72 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 72 คน	25	43	3	1	0	85.56
25. การประชุมเชิงปฏิบัติการจัดการความรู้ของกองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ จำนวนทั้งสิ้น 34 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 34 คน	27	7	0	0	0	95.88
รวม						90.48

ค่าคะแนนที่ 4 : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ร้อยละ 80

ผลการดำเนินงาน : จากการสำรวจผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ ณ วันที่ 20 กันยายน 2565 พบว่า ผู้รับบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการ ร้อยละ 90.48

ค่าคะแนนที่ 5 : มีการสรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการพัฒนางานในส่วนที่เกี่ยวข้อง และมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในภารกิจหลักที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ พร้อมเสนอหัวหน้าส่วนราชการรับทราบ

ผลการดำเนินงาน : กองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานต่อผู้รับบริการ พร้อมทั้งเสนออธิบดีลงนามรับทราบแนวทางดังกล่าว และดำเนินการแจ้งเวียนภายในกองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ เพื่อใช้ดำเนินงานในการจัดโครงการ/กิจกรรม ที่เกี่ยวข้องต่อไป

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่และผู้เข้ารับบริการ

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : เนื่องจากการผ่อนคลายมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ยังคงมีมาตรการที่ควบคุมจำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมในบางพื้นที่ จึงทำให้จำนวนกลุ่มเป้าหมายไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป :

1. ต้องการเอกสารประกอบก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ และเอกสารประกอบการประชุม ไม่ควรถ่ายเอกสารหน้าหลัง
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ/กิจกรรมน้อยเกินไป เพิ่มเวลาในบางราย หัวข้อที่มีประเด็นการหารือมาก
3. ต้องการให้ผู้เข้าร่วมประชุมมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมมากกว่านี้
4. ควรประสานงานกับทางโรงแรมล่วงหน้า หากเป็นไปได้ ควรมีการไป Servey สถานที่ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาด กรณีที่มีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นจำนวนมาก
5. ควรจัดอาหารสำหรับมุสลิม และผู้ที่รับประทานมังสวิรัติ
6. ควรมีการทดสอบระบบเครื่องเสียง ก่อนการประชุมผ่านทางระบบ Video Conference ล่วงหน้าอย่างน้อย 1- 2 วัน

หลักฐานอ้างอิง :

1. รายงานการประชุมกองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพมีการประชุมเพื่อวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2565
2. ระบบจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการในรูปแบบของ excel ของทุกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นปัจจุบัน
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในทุกภารกิจของหน่วยงาน
4. รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของโครงการ/กิจกรรมจากกองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ