

เราจะได้รู้อย่างไรว่าผู้ประสบภัยพิบัติ พอใจหรือเดือดร้อนมากน้อยขนาดไหนกับการให้ความช่วยเหลือของเรา
แนวทางการตรวจสอบประสิทธิภาพการให้ความช่วยเหลือ มีแนวทาง ดังนี้

ที่	รายการตรวจสอบ(checklist)	ระดับ ๑	ระดับ ๒
-----	--------------------------	---------	---------

1	ความมุ่งมั่น ใส่ใจของผู้บริหาร ในปัจจัยต่างๆ คือ
	๑)การพัฒนากระบวนการเรียน
	๒)การจัดทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ในการกู้ภัย/ช่วยเหลือ
	๓)การเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร
	๔)การรายงานผลการปฏิบัติงาน
2	ความสามารถในการเข้าถึงช่องทางร้องเรียน
	๑)มีบริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระบบ/ช่องทาง
	๒)มีคู่มือแนวทางในการให้ความช่วยเหลือ
	๓)มีช่องทางในการร้องเรียนที่หลากหลาย
	๓)ช่องทางร้องเรียนฟรีหรือมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด
3	การตอบสนองต่อผู้ประสบภัยพิบัติ
	๑)มีการดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามกำหนดเวลาที่เหมาะสม
	๒)ให้ความสำคัญในการตอบสนองในประเด็นเร่งด่วน
	๓)ดูแลผู้ประสบภัยพิบัติอย่างเหมาะสมและยุติธรรม
	๔)มีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการให้แก่ผู้ประสบภัย
4	ความยุติธรรม
	๑)มีระบบการจัดการ ที่ไม่ลำเอียง
	๒)ทุกฝ่ายมีโอกาสให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้
5	การตัดสินใจที่เที่ยงตรง
	๑)ตัดสินใจดำเนินการโดยไม่มีอคติ
	๒)ให้ความเคารพต่อความคิดเห็นของผู้ประสบภัยพิบัติ
6	ค่าใช้จ่ายในการรับความช่วยเหลือ
	๑)ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมใดๆหรือผู้ประสบภัยต้องมีค่าใช้จ่าย
7	การรักษาความลับของผู้ประสบภัยพิบัติ
	๑) มีระบบรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประสบภัยพิบัติ
8	มีระบบการดำเนินการที่ให้ผู้ประสบภัยพิบัติเป็นศูนย์กลาง
	๑)ให้ความสำคัญต่อผู้ประสบภัยพิบัติที่ไม่พอใจการให้ความช่วยเหลือ
	๒) ศึกษาข้อมูลของผู้ประสบภัยพิบัติเพื่อปรับปรุงการให้ความช่วยเหลือ
	๓)มีการหารือร่วมกันของผู้รับผิดชอบและผู้บริหารเป็นระยะ
9	มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้
	๑)มีนโยบายชัดเจนเกี่ยวกับระบบการดำเนินงาน
	๒)มีการรายงานผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือเป็นระยะ
	๓)บุคลากรได้รับการอบรมให้เข้าใจบทบาทของตนเอง
10	การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
	๑)มีระบบการกำกับติดตามเพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่ต้องการ

๒) มีการสำรวจความพึงพอใจผู้ประสบภัยพิบัติเป็นระยะ
๓) มีการวิเคราะห์ข้อมูลภัยพิบัติเพื่อวิเคราะห์แนวโน้ม
๔) มีการประชุมเพื่อป้องกันและแก้ไขหรือเตรียมการในการดำเนินการ
๕) มีระบบการเทียบเคียงเพื่อให้เกิดการเรียนรู้
ผลรวม

การวิเคราะห์การตรวจสอบ

๑. หากมีคะแนนรวมต่ำกว่า ๔๕ ประมาณได้ว่า ผู้ประสบภัยพิบัติไม่ได้รับความสะดวกหรือไม่พอใจในการให้ความช่วยเหลือ ประสิทธิภาพการดำเนินการอยู่ในระดับต่ำ

๒. หากคะแนนรวมอยู่ระหว่าง ๔๕ ถึง ๘๐ ประมาณได้ว่า ผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจพอสมควร ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

๓. หากคะแนนมากกว่า ๘๐ ประมาณได้ว่า ผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจสูง ประสิทธิภาพการดำเนินการให้ความช่วยเหลือสูง