

กองต่อต้านการค้ามนุษย์

สรุปผลความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ รอบ 6 เดือน ปี 2564

จำนวน 569 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	167	29.35
หญิง	402	70.65
อื่นๆ	-	0.00
รวม	569	100.00

2. อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	115	20.21
19 - 28 ปี	61	10.72
29 - 38 ปี	125	21.97
39 - 48 ปี	134	23.55
49 - 58 ปี	82	14.41
59 ปี ขึ้นไป	52	9.14
รวม	569	100.00

3. กลุ่มผู้รับบริการ (เฉพาะเจ้าหน้าที่)

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เด็ก / เยาวชน	73	12.83
ผู้ประสบปัญหาทางสังคม	41	7.21
ผู้ได้รับผลกระทบจากการค้าประเวณี	-	0.00
หน่วยงานราชการ / เอกชน	150	26.36
อาสาสมัคร	19	3.34
ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์	94	16.52
เครือข่าย / องค์กรชุมชน	50	8.79
อื่นๆ	142	24.96
รวม	569	100.00

4. ประเภทกลุ่มผู้รับบริการ (เฉพาะเจ้าหน้าที่)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการภายใน	157	27.59
ผู้รับบริการภายนอก	260	45.69
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	152	26.71
รวม	569	100.00

5. ระบุบริการที่ได้รับ (เฉพาะเจ้าหน้าที่)

บริการที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
1) บริการอุปการะ / ดูแล / ค้ำครอง/ฟื้นฟู ในสถาบัน	97	15.02
2) บริการฝึกทักษะอาชีพ (อาชีพบำบัด)	87	13.47
3) บริการจัดหางาน	5	0.77
4) บริการเงินสงเคราะห์/เงินทุนประกอบอาชีพ ระบุ		0.00
- สงเคราะห์เด็ก	-	0.00
- สงเคราะห์.....	44	6.81
5) สงเคราะห์เครื่องอุปโภค/บริโภค	1	0.15
6) ได้รับความรู้จากการฝึกอบรม/ประชุม ระบุ.....	56	8.67
7) บริการข้อมูล / คำแนะนำปรึกษา	150	23.22
8) เข้าร่วมกิจกรรมในศูนย์การเรียนรู้	15	2.32
9) อื่นๆ ระบุ	191	29.57
รวม	646	100.00

6. ความถี่ของการใช้บริการ

ความถี่ของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	291	51.14
ครั้งที่ 2-3	38	6.68
มากกว่า 3 ครั้ง	229	40.25
ไม่ระบุ	11	1.93
รวม	569	100.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ประเภทผู้รับบริการภายใน

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร						
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	423	130	14	2	-	569
2) การอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	371	166	31	-	1	569
3) เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	365	170	31	3	-	569
จำนวน (คน)	1,159	466	76	5	1	1,707
คะแนนที่ได้	5,795	1,864	228	10	1	7,898
ระดับความพึงพอใจ (%)						92.54%
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1) การดำเนินงานเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	338	193	35	2	1	569
2) การชี้แจงข้อมูลรายละเอียด ขั้นตอนการดำเนินงานชัดเจน	362	176	30	1	-	569
3) มีการจัดบริการให้เหมาะสมภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	366	163	34	3	3	569
4) มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	362	163	43	1	-	569
5) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	345	186	36	1	1	569
จำนวน (คน)	1,773	881	178	8	5	2,845
คะแนนที่ได้	8,865	3,524	534	16	5	12,944
ระดับความพึงพอใจ (%)						90.99%

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) ความเหมาะสมของสถานที่จัดบริการ	392	151	25	1	-	569
2) วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการเพียงพอเหมาะสม และมีคุณภาพ	388	152	26	3	-	569
3) มีสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	354	175	33	5	2	569
จำนวน (คน)	1,134	478	84	9	2	1,707
คะแนนที่ได้	5,670	1912	252	18	2	7,854
ระดับความพึงพอใจ (%)						92.02%
4. ด้านผลของการให้บริการ						
1) บริการที่ท่านได้รับมีความคุ้มค่ากับเวลา / การเดินทาง	388	146	30	4	1	569
2) บริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ	377	157	33	2	-	569
3) บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	366	157	43	3	-	569
4) ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	386	149	31	2	1	569
จำนวน (คน)	1,517	609	137	11	2	2,276
คะแนนที่ได้	7,585	2,436	411	22	2	10,456
ระดับความพึงพอใจ (%)						91.88%

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1) ท่านมีความประทับใจกับการให้บริการของหน่วยงาน	443	105	20	1	-	569
2) เมื่อท่านต้องประสาน/ขอรับความช่วยเหลือกับหน่วยงาน ท่านรู้สึกยินดี และทุ่มเทเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ	421	128	19	1	-	569
จำนวน (คน)	864	233	39	2	0	1,138
คะแนนที่ได้	4,320	932	117	4	0	5,373
ระดับความพึงพอใจ (%)						94%

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

461.86%

ร้อยละความพึงพอใจและความผูกพัน

92.37

กองต่อต้านการค้ามนุษย์
สรุปผลความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ รอบ 12 เดือน ปี 2564

จำนวน 499 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	247	49.50
หญิง	252	50.50
อื่นๆ	-	0.00
รวม	499	100.00

2. อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	133	26.65
19 - 28 ปี	147	29.46
29 - 38 ปี	100	20.04
39 - 48 ปี	61	12.22
49 - 58 ปี	43	8.62
59 ปี ขึ้นไป	15	3.01
รวม	499	100.00

3. กลุ่มผู้รับบริการ (เฉพาะเจ้าหน้าที่)

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เด็ก / เยาวชน	24	4.81
ผู้ประสบปัญหาทางสังคม	104	20.84
ผู้ได้รับผลกระทบจากการค้าประเวณี	1	0.20
หน่วยงานราชการ / เอกชน	28	5.61
อาสาสมัคร	5	1.00
ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์	291	58.32
เครือข่าย / องค์กรชุมชน	23	4.61
อื่นๆ	23	4.61
รวม	499	100.00

4. ประเภทกลุ่มผู้รับบริการ (เฉพาะเจ้าหน้าที่)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการภายใน	292	58.52
ผู้รับบริการภายนอก	160	32.06
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	47	9.42
รวม	499	100.00

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) ความเหมาะสมของสถานที่จัดบริการ	368	121	10	-	-	499
2) วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการเพียงพอเหมาะสม และมีคุณภาพ	371	117	11	-	-	499
3) มีสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	341	132	26	-	-	499
จำนวน (คน)	1,080	370	47	0	0	1,497
คะแนนที่ได้	5,400	1480	141	0	0	7,021
ระดับความพึงพอใจ (%)						93.80%
4. ด้านผลของการให้บริการ						
1) บริการที่ท่านได้รับมีความคุ้มค่ากับเวลา / การเดินทาง	369	120	9	1	-	499
2) บริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ	350	122	27	-	-	499
3) บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	343	147	9	-	-	499
4) ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	370	122	7	-	-	499
จำนวน (คน)	1,432	511	52	1	0	1,996
คะแนนที่ได้	7,160	2,044	156	2	0	9,362
ระดับความพึงพอใจ (%)						93.81%

ประเภทผู้รับบริการภายใน

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ						
1) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	364	127	8	-	-	499
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	383	111	5	-	-	499
3) หน่วยงานมีมาตรฐานในการให้บริการ เชื่อถือได้	362	134	3	-	-	499
จำนวน (คน)	1,109	372	16	0	0	1,497
คะแนนที่ได้	5,545	1,488	48	0	0	7,081
ระดับความพึงพอใจ (%)						94.60%

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1) ท่านมีความประทับใจกับการให้บริการของหน่วยงาน	375	119	5	-	-	499
2) เมื่อท่านต้องประสาน/ขอรับความช่วยเหลือกับหน่วยงาน ท่านรู้สึกยินดี และทุ่มเทเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ	365	126	8	-	-	499
จำนวน (คน)	740	245	13	0	0	998
คะแนนที่ได้	3,700	980	39	0	0	4,719
ระดับความพึงพอใจ (%)						95%

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

566.26%

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ

94.38