

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัวกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2563

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 42 ราย ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัวกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2563 (ต.ค. 62 – มี.ค. 63) สามารถสรุป ดังนี้

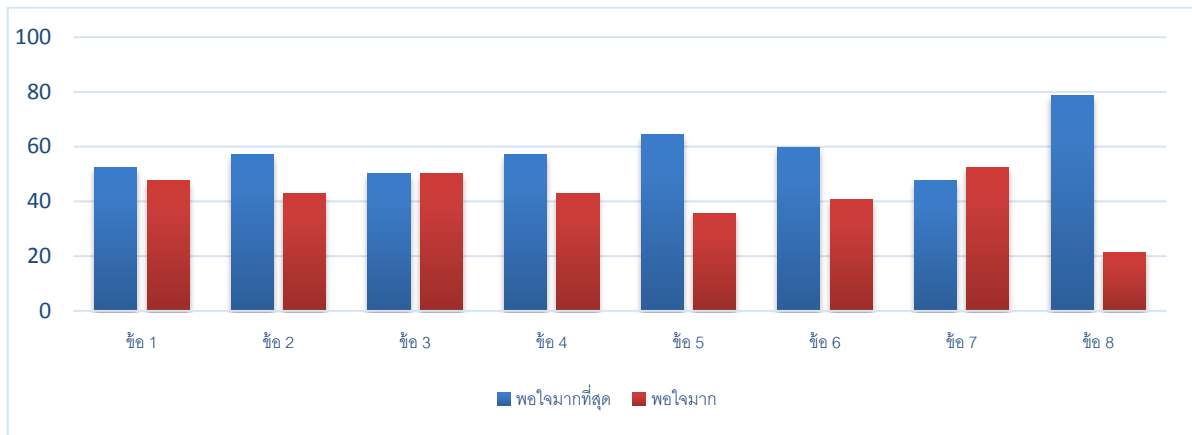
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. **เพศผู้ถูกกระทำ** ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 92.9 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 7.1
2. **ช่วงอายุ** ผู้ขอรับบริการ มีดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นผู้วัยใหญ่ตอนต้น 36-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา ได้แก่ วัยชรา 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.7 วัยรุ่น 13-18 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.9 วัยกลางคน 19-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.5
3. **ขอรับบริการครั้งที่ 1** คิดเป็นร้อยละ 100
4. **สถานภาพ** ส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมาได้แก่ โสด คิดเป็นร้อยละ 19.0 แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 14.3 หย่า 11.9
5. **ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด** ส่วนใหญ่ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 23.8 ปริญญาตรี และปวส./ปวท./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 4.8
6. **อาชีพ** ส่วนใหญ่รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาได้แก่ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.3 ว่างานและค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 11.9 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจและผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็น ร้อยละ 2.4
7. **ท่านรับทราบช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวจากช่องทางใด** ส่วนใหญ่ทราบช่องทางการให้ความช่วยเหลือทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 26.2 การบอกต่อ คิดเป็นร้อยละ 21.4 และ การอบรม/สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 16.7 การรณรงค์/หอกระจายข่าว/ศพค. คิดเป็นร้อยละ 9.5 อื่นๆ เช่น 1300 คิดเป็นร้อยละ 9.5
8. **ระยะเวลาที่ท่านรับทราบว่า มีช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว** ส่วนใหญ่ระยะเวลา 1 – 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 38.1 ระยะเวลา น้อยกว่า 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และ 6 เดือน – 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.8

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ในการให้บริการ | ความพึงพอใจ | | | | |
|--|--------------------|--------------|-----------|--------------|-----------------|
| | พอใจมากที่สุด 5 | พอใจมาก 4 | พอใจ 3 | ไม่พอใจ 2 | ไม่พอใจมาก 1 |
| 1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนและขอบเขตในการให้บริการ | 52.4 | 47.6 | - | - | - |
| 2. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | 57.1 | 42.9 | - | - | - |
| 3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชัดเจน ตรงประเด็น ให้คำแนะนำสิทธิต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน | 50 | 50 | - | - | - |
| 4. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ | 57.1 | 42.9 | - | - | - |
| 5. ให้บริการด้วยคำพูดและมีกริยามารยาทที่สุภาพ เช่น พูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร | 64.3 | 35.7 | 1.8 | - | - |
| 6. มีความรับผิดชอบ ใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่ | 59.5 | 40.5 | - | - | - |
| 7. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | 47.6 | 52.4 | - | - | - |
| 8. ความพึงพอใจในภาพรวม | 78.6 | 21.4 | - | - | - |

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัว
กรุงเทพมหานคร ประจำปี 2563 สรุปตามประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้



จากกราฟ : ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรง
ในครอบครัว สรุปได้ 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ข้อ 8 ความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็น 57.1 %

ลำดับที่ 2 คือ ข้อ 5 ให้บริการด้วยคำพูดและมีกริยามารยาทที่สุภาพ เช่น พุดจาสุภาพ ความเป็นมิตร
คิดเป็น 64.3%

ลำดับที่ 3 คือ ข้อ 6 มีความรับผิดชอบ ใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็น 59.5%