

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัวกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2564

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 88 ราย ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัวกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2564 (ตุลา 63 – มี.ค 64) สามารถสรุป ดังนี้

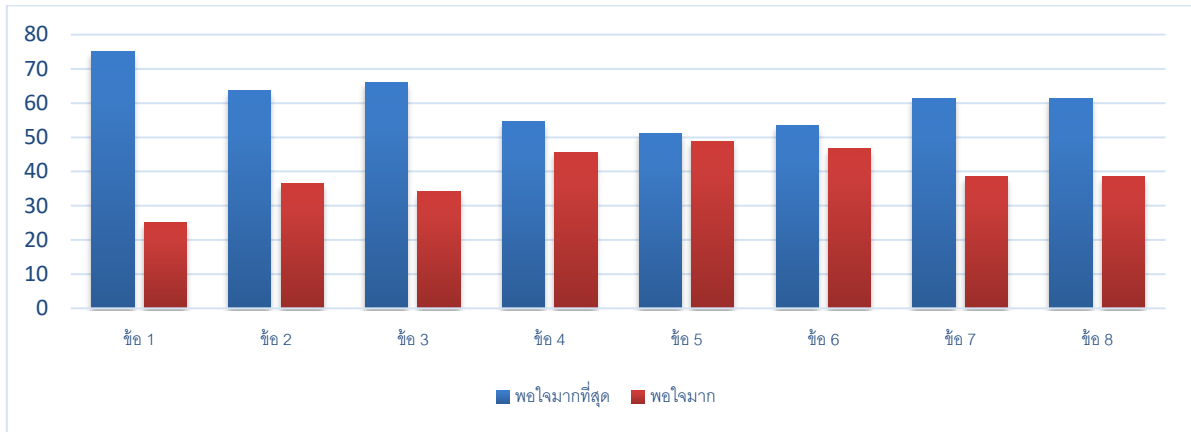
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. **เพศผู้ถูกกระทำ** ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 100
2. **ช่วงอายุ** ผู้ขอรับบริการ มีดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นผู้วัยใหญ่ตอนต้น 36-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมา ได้แก่ วัยชรา 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.1 วัยกลางคน 19-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.7 วัยรุ่น 13-18 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.5
3. **ขอรับบริการครั้งที่ 1** คิดเป็นร้อยละ 100
4. **สถานภาพ** ส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมาได้แก่ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 22.7 หย่า คิดเป็นร้อยละ 10.3 โสดและอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 10.2
5. **ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด** ส่วนใหญ่ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษา/ปวช คิดเป็นร้อยละ 30.7 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.0
6. **อาชีพ** ส่วนใหญ่ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาได้แก่ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.7 วางงาน คิดเป็นร้อยละ 20.5 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็น ร้อยละ 9.1 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 10.2 และค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 4.5
7. **ท่านรับทราบช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวจากช่องทางใด** ส่วนใหญ่ทราบช่องทางการให้ความช่วยเหลือทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 31.8 การรณรงค์ คิดเป็นร้อยละ 30.7 หอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 11.4 การอบรมหรือสัมมนาสัมมนา และ การบอกต่อ คิดเป็นร้อยละ 10.2 และสื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 5.7
8. **ระยะเวลาที่ท่านรับทราบว่า มีช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว**
ส่วนใหญ่ระยะเวลา 1 – 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 43.2
1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.8
มากกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.3 และ 6 เดือน – 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.7

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ในการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอน และขอบเขตในการให้บริการ	75.0	25.0	-	-	-
2. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	63.6	36.4	-	-	-
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชัดเจน ตรงประเด็น ให้คำแนะนำสิทธิต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน	65.9	34.1	-	-	-
4. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	54.5	45.5	-	-	-
5. ให้บริการด้วยคำพูดและมีกริยามารยาทที่สุภาพ เช่น พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร	51.1	48.9	-	-	-
6. มีความรับผิดชอบ ใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่	53.4	46.6	-	-	-
7. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	61.4	38.6	-	-	-
8. ความพึงพอใจในภาพรวม	61.4	38.6	-	-	-

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว
กรุงเทพมหานคร ประจำปี 2564 สรุปตามประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้



จากกราฟ : ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรง
ในครอบครัว สรุปได้ 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ข้อ 1 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนและขอบเขตในการให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ 75.0

ลำดับที่ 2 คือ ข้อ 3 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชัดเจน ตรงประเด็น
ให้คำแนะนำสิทธิต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 65.9

ลำดับที่ 3 คือ ข้อ 2 ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 63.6