

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัวกรุงเทพมหานคร
ประจำปี 2565 (เมษา 65 – ก.ย 65)

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 69 ราย ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัวกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2565 (เมษา 65 – ก.ย 65) สามารถสรุป ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศผู้ถูกกระทำ

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 100

2. อายุ ผู้ขอรับบริการ มีดังนี้

ส่วนใหญ่เป็นวัยผู้ใหญ่ตอนต้น 19-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.6

รองลงมาได้แก่วัยกลางคน 36-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.7

และวัยชรา 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.7

3. ขอรับบริการครั้งที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 100

4. สถานภาพ

ส่วนใหญ่หม้าย คิดเป็นร้อยละ 33.3

โสด คิดเป็นร้อยละ 31.9

สมรส คิดเป็นร้อยละ 17.4

แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 17.4

5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.0

ปวส./ปวท./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 30.3

ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.4

อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 14.5

ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.2

ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 1.4

6. อาชีพ

ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.2

ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 33.3

ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 20.3

ว่างงานคิดเป็นร้อยละ 10.1

อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.8

รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 2.9

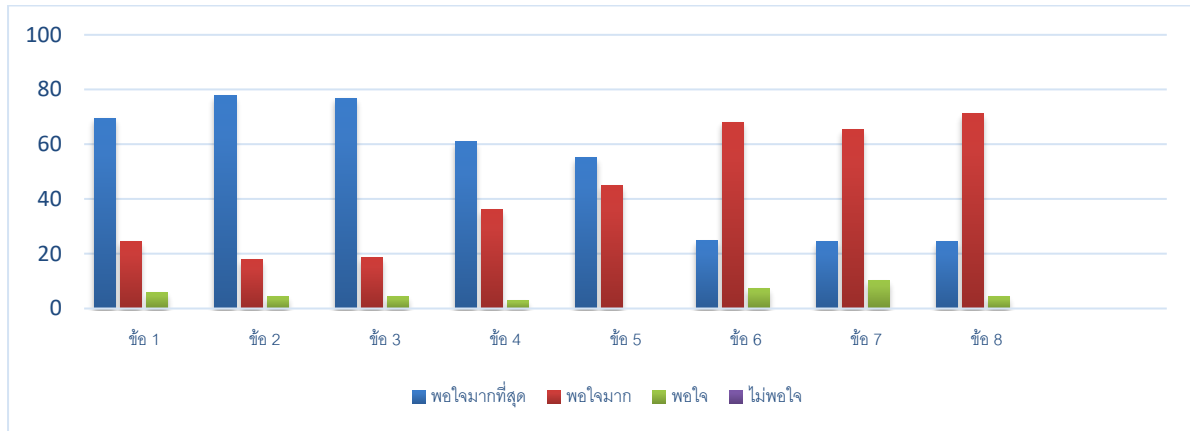
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.4

7. ท่านรับทราบช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวจากช่องทางใด
- ส่วนใหญ่ทราบช่องทางการให้ความช่วยเหลือทาง การบอกต่อ คิดเป็นร้อยละ 24.6
- อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 21.7
- การอบรมหรือสัมมนา คิดเป็นร้อยละ 10.2
- การรณรงค์ คิดเป็นร้อยละ 10.4
- โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 9.1
- ศูนย์พัฒนาครอบครัวชุมชน (ศพค.) คิดเป็นร้อยละ 8.7
- สื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 6.8
- อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 5.7
- วิทยุ คิดเป็นร้อยละ 1.5
- หอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 1.3
8. ระยะเวลาที่ท่านรับทราบว่ามีช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว
- ส่วนใหญ่รู้ระยะเวลา ระยะเวลา 1 – 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 53.6
- 6 เดือน – 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.7
- ระยะเวลา 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.7

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ในการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอน และขอบเขตในการให้บริการ	69.6	24.6	5.8	-	-
2. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	77.8	17.9	4.3	-	-
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชัดเจน ตรงประเด็น ให้คำแนะนำสิทธิต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน	76.9	18.8	4.3	-	-
4. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	60.9	36.2	2.9	-	-
5. ให้บริการด้วยคำพูดและมีกริยามารยาทที่สุภาพ เช่น พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร	55.1	44.9	-	-	-
6. มีความรับผิดชอบ ใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่	24.7	68.1	7.2	-	-
7. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	24.6	65.3	10.1	-	-
8. ความพึงพอใจในภาพรวม	24.6	71.1	4.3	-	-

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัว กรุงเทพมหานคร ประจำปี 2565 สรุปตามประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้



จากกราฟ : ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัว สรุปได้ 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ข้อ 2 พอใจมากที่สุด ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เช่น หน่วยงานมีการประสานงานให้ความช่วยเหลือผู้เข้ารับบริการอย่างรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 77.8

ลำดับที่ 2 คือ ข้อ 3 พอใจมากที่สุด มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชัดเจน ตรงประเด็น ให้คำแนะนำสิทธิต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 76.9

ลำดับที่ 3 คือ ข้อ 1 พอใจมากที่สุด ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอน และขอบเขตในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 69.6

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี มีความรู้และใส่ใจข้อมูล สามารถตอบข้อซักถามได้ดี