

**รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ**  
**ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว กรุงเทพมหานคร ประจำปี 2562**

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 50 ราย ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว กรุงเทพมหานคร ประจำปี 2562 สามารถสรุป ดังนี้

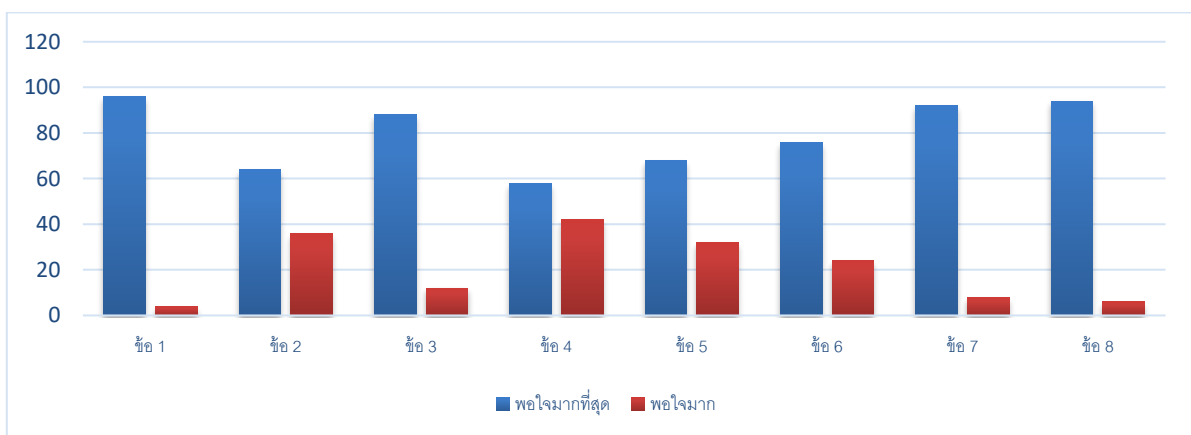
**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. **เพศผู้ถูกกระทำ** ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 96 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 4
2. **ช่วงอายุ** ผู้ขอรับบริการ มีดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคน 36-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาได้แก่ วัยผู้ใหญ่ตอนต้น 19-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 วัยชรา 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14 วัยรุ่น 13-18 ปี คิดเป็นร้อยละ 8
3. **ขอรับบริการครั้งที่ 1** คิดเป็นร้อยละ 92  
**ขอรับบริการครั้งที่ 2** คิดเป็นร้อยละ 8
4. **สถานภาพ** ส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาได้แก่ โสด คิดเป็นร้อยละ 13 แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 13
5. **ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด** ส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษา/ปวช คิดเป็นร้อยละ 34 ปวส./ปวท./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 18 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6
6. **อาชีพ** ส่วนใหญ่รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาได้แก่ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 26 ว่างาน คิดเป็นร้อยละ 12 ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 10 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 4 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4
7. **ท่านรับทราบช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวจากช่องทางใด**  
ส่วนใหญ่ทราบช่องทางการให้ความช่วยเหลือทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 56 การบอกต่อ คิดเป็นร้อยละ 20 การรณรงค์ คิดเป็นร้อยละ 16 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 8
8. **ระยะเวลาที่ท่านรับทราบว่า มีช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว**  
ส่วนใหญ่ระยะเวลา 1 – 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 62 ระยะเวลา น้อยกว่า 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 34 ระยะเวลา 6 เดือน – 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 4

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ในการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด 5	พอใจมาก 4	พอใจ 3	ไม่พอใจ 2	ไม่พอใจมาก 1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอน และขอบเขตในการให้บริการ	96	4	-	-	-
2. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	64	36	-	-	-
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชัดเจน ตรงประเด็น ให้คำแนะนำสิทธิต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน	88	12	-	-	-
4. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	58	42	-	-	-
5. ให้บริการด้วยคำพูดและมีกริยามารยาทที่สุภาพ เช่น พูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร	68	32	-	-	-
6. มีความรับผิดชอบ ใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่	76	24	-	-	-
7. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	92	8	-	-	-
8. ความพึงพอใจในภาพรวม	94	6	-	-	-

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว 76 จังหวัด ประจำปี 2562 สรุปตามประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้



จากกราฟ : ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรง  
ในครอบครัว สรุปได้ 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ข้อ 1 พอใจมากที่สุด ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอน และขอบเขตในการ  
ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96

ลำดับที่ 2 คือ ข้อ 8 พอใจมากที่สุด ความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94

ลำดับที่ 3 คือ ข้อ 7 พอใจมากที่สุด มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน  
ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 92