

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว 76 จังหวัด
ประจำปี 2565 (เม.ย 65 – ก.ย 65)

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 1,073 ราย ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว 76 จังหวัด ประจำปี 2565 (เม.ย65 – ก.ย65) สามารถสรุป ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศผู้ถูกกระทำ

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 92.6

เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 7.4

2. อายุ ผู้ขอรับบริการ มีดังนี้

ส่วนใหญ่เป็นวัยผู้ใหญ่ตอนต้น 19-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.1

รองลงมาได้แก่วัยกลางคน 36-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.4

และวัยชรา 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.5

3. ขอรับบริการครั้งที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 96.8

ขอรับบริการครั้งที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 3.2

4. สถานภาพ

ส่วนใหญ่โสด คิดเป็นร้อยละ 46.6

รองลงมาได้แก่สมรส คิดเป็นร้อยละ 41.1

หม้าย คิดเป็นร้อยละ 5.2

แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 4.8

หย่า คิดเป็นร้อยละ 2.3

5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.3

ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 19.3

ปวส./ปวท./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 19.8

อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 17.2

ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 13.2

ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.2

6. อาชีพ

ส่วนใหญ่ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 23.8

รองลงมาได้แก่ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 15.8

ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.0

ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 14.4

ว่างงานคิดเป็นร้อยละ 12.3

อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 10.3

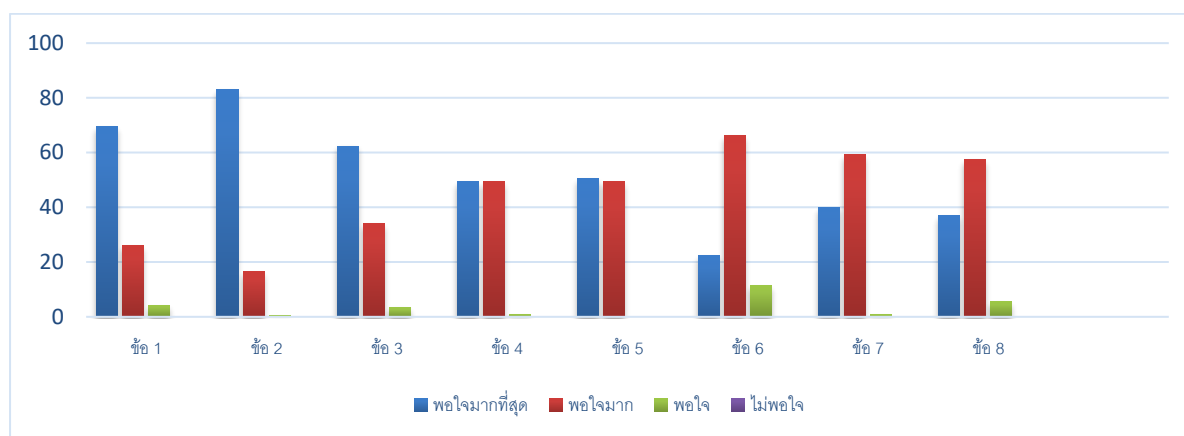
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 8.4

7. ท่านรับทราบช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวจากช่องทางใด
- | | |
|---|------|
| ส่วนใหญ่ทราบช่องทางการให้ความช่วยเหลือทาง การอบรมหรือสัมมนา คิดเป็นร้อยละ | 21.2 |
| รองลงมาได้แก่ ศูนย์พัฒนาครอบครัวชุมชน (ศพค.) คิดเป็นร้อยละ | 19.4 |
| การบอกต่อ คิดเป็นร้อยละ | 15.7 |
| การรณรงค์ คิดเป็นร้อยละ | 13.9 |
| โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ | 9.6 |
| วิทยุ คิดเป็นร้อยละ | 5.2 |
| อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ | 5.1 |
| สื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ | 4.4 |
| หอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ | 3.3 |
| อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ | 2.2 |
8. ระยะเวลาที่ท่านรับทราบว่า มีช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว
- | | |
|--|------|
| ส่วนใหญ่ระยะเวลา ระยะเวลา 6 เดือน – 1 ปี คิดเป็นร้อยละ | 38.6 |
| 1 – 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ | 32.6 |
| น้อยกว่า 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ | 24.2 |
| ระยะเวลา 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ | 4.0 |
| มากกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ | 0.6 |
9. จำนวนการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว ประจำปี 2565 (จากแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ) 5 ลำดับแรก ได้แก่
- | | |
|--|-----|
| 1) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ | 4.5 |
| 2) จังหวัดเชียงราย จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ | 4.0 |
| 3) จังหวัดราชบุรี จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ | 3.4 |
| 4) จังหวัดขอนแก่น จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ | 2.7 |
| 5) จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ | 2.5 |

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ในการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	พ อ ใจ มากที่สุด	พ อ ใจ มาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอน และขอบเขตในการให้บริการ	69.6	26.1	4.3	-	-
2. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	83.0	16.6	0.4	-	-
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชัดเจน ตรงประเด็น ให้คำแนะนำสิทธิต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน	62.4	34.1	3.5	-	-
4. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	49.5	49.5	1.0	-	-
5. ให้บริการด้วยคำพูดและมีกริยามารยาทที่สุภาพ เช่น พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร	50.6	49.4	-	-	-
6. มีความรับผิดชอบ ใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่	22.4	66.3	11.3	-	-
7. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	39.9	59.2	0.9	-	-
8. ความพึงพอใจในภาพรวม	36.9	57.5	5.6	-	-

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว 76 จังหวัด ประจำปี 2564 สรุปตามประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้



จากกราฟ : ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรง ในครอบครัว สรุปได้ 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ข้อ 2 พอใจมากที่สุด ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เช่น หน่วยงานมีการประสานงานให้ความช่วยเหลือผู้เข้ารับบริการอย่างรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 83

ลำดับที่ 2 คือ ข้อ 1 พอใจมากที่สุด ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอน และขอบเขตในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 69.9

ลำดับที่ 3 คือ ข้อ 3 พอใจมากที่สุด มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชัดเจน ตรงประเด็น ให้คำแนะนำสิทธิต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 62.4

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี มีความรู้และใส่ใจข้อมูล สามารถตอบข้อซักถามได้ดี