

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว 76 จังหวัด ประจำปี 2562

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 729 ราย ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว 76 จังหวัด ประจำปี 2562 สามารถสรุป ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. **เพศผู้ถูกกระทำ** ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.8 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 23.2
2. **ช่วงอายุ** ผู้ขอรับบริการ มีดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคน 36-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาได้แก่ วัยผู้ใหญ่ตอนต้น 19-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.2 วัยรุ่น 13-18 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.4 วัยชรา 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11 วัยเด็กตอนกลาง 7-12 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.5 และวัยเด็กแรกเกิด – 6ปี คิดเป็นร้อยละ 1.5
3. **ขอรับบริการครั้งที่ 1** คิดเป็นร้อยละ 99.6
ขอรับบริการครั้งที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 0.3
ขอรับบริการครั้งที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 0.1
4. **สถานภาพ** ส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาได้แก่ โสด คิดเป็นร้อยละ 26.9 แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 15.9 และหม้าย คิดเป็นร้อยละ 4.1 หย่า คิดเป็นร้อยละ 6.9 อื่น ๆ คิดเป็น ร้อยละ 9.2
5. **ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด** ส่วนใหญ่ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษา/ปวช คิดเป็นร้อยละ 34.6 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.6 ปวส./ปวท./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 8.8 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 4.1 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.7
6. **อาชีพ** ส่วนใหญ่รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมาได้แก่ ว่างาน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 19.9 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 13.4 ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 7.7 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.3 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.2
7. **ท่านรับทราบช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวจากช่องทางใด**
ส่วนใหญ่ทราบช่องทางการให้ความช่วยเหลือทาง โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมาได้แก่การบอกต่อ คิดเป็นร้อยละ 16.9 การรณรงค์ คิดเป็นร้อยละ 15.6 อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 9.2 การอบรมหรือสัมมนา คิดเป็นร้อยละ 8.2 หอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 7.1 สื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 6.2 ศูนย์พัฒนาครอบครัวชุมชน (ศพค.) คิดเป็นร้อยละ 5.9 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.5
8. **ระยะเวลาที่ท่านรับทราบว่า มีช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว**
ส่วนใหญ่ระยะเวลา 1 – 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ระยะเวลา 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.9 ระยะเวลา น้อยกว่า 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ระยะเวลา 6 เดือน – 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.6 มากกว่า 2 ปี 8.2 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.3

จำนวนการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว ประจำปี 2562 (จากแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ) 5 ลำดับแรก ได้แก่

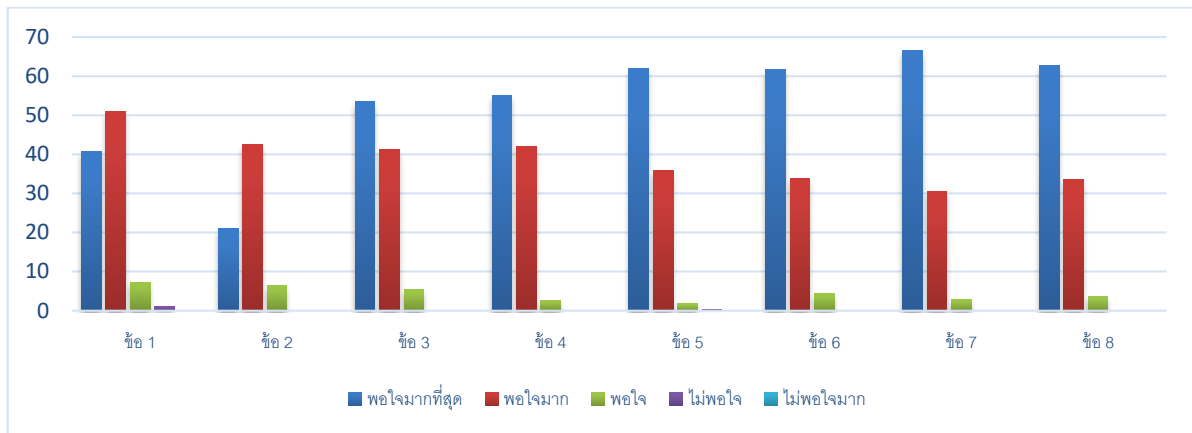
- 1) จังหวัดชลบุรี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3

- 2) จังหวัดกระบี่และจังหวัดอุทัยธานี จังหวัดละ 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0
- 3) จังหวัดนครพนมจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7
- 4) จังหวัดพัทลุง จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.6
- 5) จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดตาก และจังหวัดสตูล จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ในการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด 5	พอใจมาก 4	พอใจ 3	ไม่พอใจ 2	ไม่พอใจมาก 1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนและขอบเขตในการให้บริการ	40.6	40.9	7.3	1.2	-
2. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	50.9	42.5	6.4	0.1	-
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชัดเจน ตรงประเด็น ให้คำแนะนำสิทธิต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน	53.5	41.2	5.3	-	-
4. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	55.1	42.1	2.7	-	-
5. ให้บริการด้วยคำพูดและมีกริยามารยาทที่สุภาพ เช่น พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร	61.9	35.9	1.9	0.3	-
6. มีความรับผิดชอบ ใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่	61.7	33.9	4.4	-	-
7. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	66.5	30.5	2.9	0.1	-
8. ความพึงพอใจในภาพรวม	62.7	33.6	3.6	0.1	-

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัว
76 จังหวัด ประจำปี 2562 สรุปตามประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้



จากกราฟ : ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรง
ในครอบครัว สรุปได้ 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ข้อ 7 พอใจมากที่สุด มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน
ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 66.5

ลำดับที่ 2 คือ ข้อ 8 พอใจมากที่สุด ความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 62.7

ลำดับที่ 3 คือ ข้อ 5 พอใจมากที่สุด ให้บริการด้วยคำพูดและมีกริยามารยาทที่สุภาพ เช่น พูดจาสุภาพ
มีความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 61.9

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรเน้นให้ผู้นำท้องถิ่นประชาสัมพันธ์ถึงลูกบ้านให้ทั่วถึง
- ควรมีเครือข่ายในพื้นที่
- ควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงทุกพื้นที่
- ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี มีความรู้และใส่ใจข้อมูล สามารถตอบข้อซักถามได้ดี
- การนำเสนอข้อมูลของเจ้าหน้าที่ มีเนื้อหาชัดเจน และเป็นต้นแบบในการสร้างครอบครัว