

**รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ**  
**ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว 76 จังหวัด ประจำปี 2563**

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 774 ราย ศูนย์ปฏิบัติการ เพื่อป้องกันการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว 76 จังหวัด ประจำปี 2563 (ต.ค. 62 – มี.ค. 63) สามารถสรุป ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. **เพศผู้ถูกกระทำ** ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.6 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 23.4
2. **ช่วงอายุ** ผู้ขอรับบริการ มีดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคน 36-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาได้แก่ วัยผู้ใหญ่ตอนต้น 19-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 วัยรุ่น 13-18 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.6 วัยชรา 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.1 วัยเด็กตอนกลาง 7-12 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.1 และวัยเด็กแรกเกิด – 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.7
3. **ขอรับบริการครั้งที่ 1** คิดเป็นร้อยละ 95.5  
**ขอรับบริการครั้งที่ 2** คิดเป็นร้อยละ 1.9  
**ขอรับบริการครั้งที่ 3** คิดเป็นร้อยละ 2.6
4. **สถานภาพ** ส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาได้แก่ โสด คิดเป็นร้อยละ 26.3 แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 16.7 หย่า คิดเป็นร้อยละ 5.7 และหม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.5 อื่น ๆ คิดเป็น ร้อยละ 9.6
5. **ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด** ส่วนใหญ่ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาได้แก่ คิดเป็นร้อยละ 32.7 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.2 ปวส./ปวท./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 8.8 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 4.0 อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.4
6. **อาชีพ** ส่วนใหญ่รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาได้แก่ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 22.2 วางงานคิดเป็นร้อยละ 19.8 ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 8.2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.3 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.7 อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 11.8
7. **ท่านรับทราบช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวจากช่องทางใด**  
ส่วนใหญ่ทราบช่องทางการให้ความช่วยเหลือทาง โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 26.9 รองลงมาได้แก่ การบอกต่อ คิดเป็นร้อยละ 18.6 การรณรงค์ คิดเป็นร้อยละ 15.1 อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 8.9 การอบรมหรือสัมมนา คิดเป็นร้อยละ 8.3 หอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 7.0 สื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 5.9 ศูนย์พัฒนาครอบครัวชุมชน (ศพค.) คิดเป็นร้อยละ 5.8 วิทยู คิดเป็นร้อยละ 1.8 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.7
8. **ระยะเวลาที่ท่านรับทราบว่า มีช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว**  
ส่วนใหญ่ระยะเวลา 1 – 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 37.2 ระยะเวลา 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.4 ระยะเวลา น้อยกว่า 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ระยะเวลา 6 เดือน – 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.6 มากกว่า 2 ปี 8.1 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.1

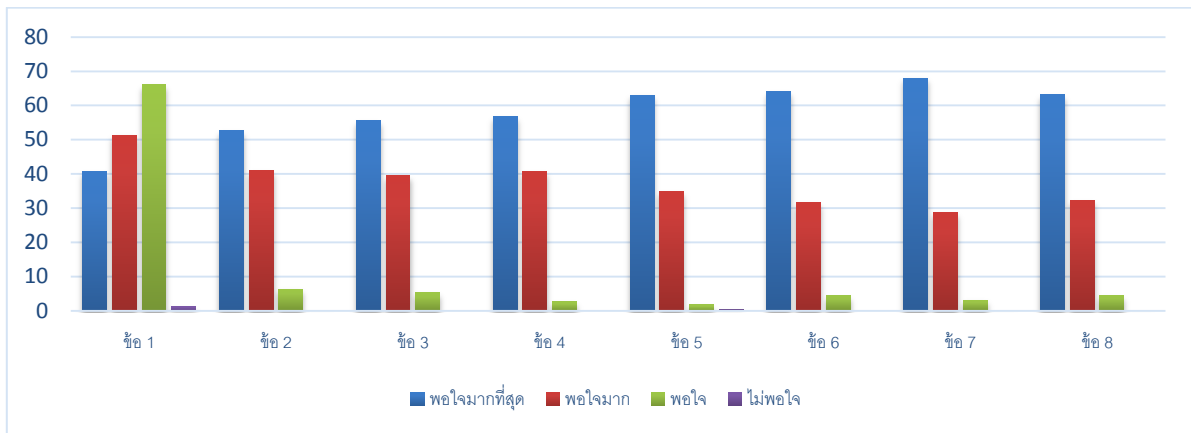
จำนวนการกระทำความรุนแรงในครอบครัว ประจำปี 2563 (จากแบบสำรวจความพึงพอใจ  
ผู้รับบริการ) 5 ลำดับแรก ได้แก่

- 1) จังหวัดปทุมธานี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.4
- 2) จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดละ 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2
- 3) จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0
- 4) จังหวัดชลบุรี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.8
- 5) จังหวัดกระบี่ กาญจนบุรี ตาก และภูเก็ต จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.6

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ในการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด 5	พอใจมาก 4	พอใจ 3	ไม่พอใจ 2	ไม่พอใจมาก 1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอน และขอบเขตในการให้บริการ	40.8	51.3	6.6	1.3	-
2. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	52.6	41.0	6.3	0.1	-
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชัดเจน ตรงประเด็น ให้คำแนะนำสิทธิต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน	55.6	39.5	5.2	-	-
4. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	56.7	40.7	2.6	-	-
5. ให้บริการด้วยคำพูดและมีกริยามารยาทที่สุภาพ เช่น พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร	63.0	34.9	1.8	0.3	-
6. มีความรับผิดชอบ ใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่	64.0	31.7	4.4	-	-
7. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	68.0	28.8	3.1	0.1	-
8. ความพึงพอใจในภาพรวม	63.2	32.2	4.5	0.1	-

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัว  
76 จังหวัด ประจำปี 2563 สรุปตามประเด็นต่างๆ ได้ ดังนี้



จากกราฟ : ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัว สรุปได้ 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ข้อ 7 พอใจมากที่สุด มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 68.0

ลำดับที่ 2 คือ ข้อ 6 พอใจมากที่สุด มีความรับผิดชอบ ใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 64.0

ลำดับที่ 3 คือ ข้อ 8 พอใจมากที่สุด ความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 63.2

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมีเครือข่ายในพื้นที่
- ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี มีความรู้และใส่ใจข้อมูล สามารถตอบข้อซักถามได้ดี