

สรุปผลแบบประเมินความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์สุขภาพจิต
บริการสุขภาพจิต และความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต
ของสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการสุขภาพจิตแห่งชาติผ่านระบบ SATSURVEY

แบบประเมินความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต

ประเด็น/ด้าน	จำนวน/ร้อยละ	เชื่อมั่นมากที่สุด 5	เชื่อมั่นมาก 4	เชื่อมั่นน้อย 3	เชื่อมั่นน้อยที่สุด 2	ไม่เชื่อมั่นเลย 1	รวมทั้งหมด	ร้อยละความ เชื่อมั่น	ร้อยละความ ไม่เชื่อมั่น	
ความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์/บริการกรมสุขภาพจิต								100.00	0.00	
1. ผลิตภัณฑ์/บริการสุขภาพจิตสอดคล้องกับความต้องการ	จำนวน ร้อยละ	7 63.64	4 36.36	0 0.00	0 0.00	0 0.00	11	100.00	0.00	
2. ผลิตภัณฑ์/บริการสุขภาพจิตทำให้มีความเข้าใจในเรื่องสุขภาพจิตมากขึ้น	จำนวน ร้อยละ	8 72.73	3 27.27	0 0.00	0 0.00	0 0.00	11	100.00	0.00	
3. ผลิตภัณฑ์/บริการสุขภาพจิตทำให้ได้รับข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้จริง	จำนวน ร้อยละ	7 63.64	4 36.36	0 0.00	0 0.00	0 0.00	11	100.00	0.00	
ความเชื่อมั่นต่อความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต								96.97	3.03	
4. เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน	จำนวน ร้อยละ	6 54.55	5 45.45	0 0.00	0 0.00	0 0.00	11	100.00	0.00	
5. เจ้าหน้าที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาที่ดี ถูกต้อง และครบถ้วน	จำนวน ร้อยละ	6 54.55	5 45.45	0 0.00	0 0.00	0 0.00	11	100.00	0.00	
6. เจ้าหน้าที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	จำนวน ร้อยละ	7 63.64	3 27.27	1 9.09	0 0.00	0 0.00	11	90.91	9.09	
ความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของกรมสุขภาพจิต								100.00	0.00	
7. หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	จำนวน ร้อยละ	6 54.55	5 45.45	0 0.00	0 0.00	0 0.00	11	100.00	0.00	
8. หน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	จำนวน ร้อยละ	7 63.64	4 36.36	0 0.00	0 0.00	0 0.00	11	100.00	0.00	
9. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนา/ปรับปรุง	จำนวน ร้อยละ	7 63.64	4 36.36	0 0.00	0 0.00	0 0.00	11	100.00	0.00	
10. หน่วยงานมีคุณภาพ มาตรฐานการดำเนินงานที่สามารถแนะนำบอกต่อกับผู้อื่น	จำนวน ร้อยละ	7 63.64	4 36.36	0 0.00	0 0.00	0 0.00	11	100.00	0.00	
ร้อยละของผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์/บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต			61.82	37.27	0.91	0.00	0.00	11	99.09	0.91

แบบประเมินความพึงพอใจ ต่อผลิตภัณฑ์บริการสุขภาพจิต

ประเด็น/ด้าน	จำนวน/ร้อยละ	พึงพอใจมากที่สุด 5	พึงพอใจมาก 4	พึงพอใจน้อย 3	พึงพอใจน้อยที่สุด 2	ไม่พึงพอใจเลย 1	รวมทั้งหมด	ร้อยละความ พึงพอใจ	ร้อยละความ ไม่พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								94.00	6.00
1. เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ	35 70.00	12 24.00	2 4.00	1 2.00	0 0.00	50	94.00	6.00
2. มีคำอธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	34 68.00	13 26.00	2 4.00	1 2.00	0 0.00	50	94.00	6.00
3. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน/ขอรับบริการกับผู้ใช้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ	36 72.00	11 22.00	2 4.00	1 2.00	0 0.00	50	94.00	6.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ให้บริการ								94.00	6.00
4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	จำนวน ร้อยละ	31 62.00	16 32.00	2 4.00	0 0.00	1 2.00	50	94.00	6.00
5. มีขั้นตอนการใช้งานสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	จำนวน ร้อยละ	35 70.00	12 24.00	2 4.00	0 0.00	1 2.00	50	94.00	6.00
ด้านคุณภาพการบริการ								95.60	4.40
6. ช่วยทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน ร้อยละ	34 68.00	13 26.00	2 4.00	0 0.00	1 2.00	50	94.00	6.00
7. มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	จำนวน ร้อยละ	36 72.00	12 24.00	1 2.00	0 0.00	1 2.00	50	96.00	4.00
8. ตรงกับความต้องการ	จำนวน ร้อยละ	34 68.00	15 30.00	0 0.00	0 0.00	1 2.00	50	98.00	2.00
9. มีคุณภาพ มาตรฐาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	จำนวน ร้อยละ	35 70.00	13 26.00	1 2.00	0 0.00	1 2.00	50	96.00	4.00
10. มีรูปแบบ/วิธีการดำเนินงาน เข้าใจง่าย ชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	35 70.00	12 24.00	2 4.00	0 0.00	1 2.00	50	94.00	6.00

ประเด็น/ด้าน	จำนวน/ร้อยละ	พึงพอใจมากที่สุด 5	พึงพอใจมาก 4	พึงพอใจน้อย 3	พึงพอใจน้อยที่สุด 2	ไม่พึงพอใจเลย 1	รวมทั้งหมด	ร้อยละความ พึงพอใจ	ร้อยละความ ไม่พึงพอใจ
ด้านพฤติกรรมบริการ/บุคลากร								92.80	7.20
11. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ	จำนวน ร้อยละ	37 74.00	9 18.00	2 4.00	1 2.00	1 2.00	50	92.00	8.00
12. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ	จำนวน ร้อยละ	37 74.00	9 18.00	3 6.00	0 0.00	1 2.00	50	92.00	8.00
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ เช่น การให้คำแนะนำ ตอบคำถาม/ข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ	36 72.00	10 20.00	3 6.00	0 0.00	1 2.00	50	92.00	8.00
14. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ	37 74.00	10 20.00	2 4.00	0 0.00	1 2.00	50	94.00	6.00
15. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน/ให้บริการด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน ร้อยละ	38 76.00	9 18.00	2 4.00	0 0.00	1 2.00	50	94.00	6.00
ร้อยละของผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพจิต		70.67	23.47	3.73	0.53	1.60	50	94.13	5.87