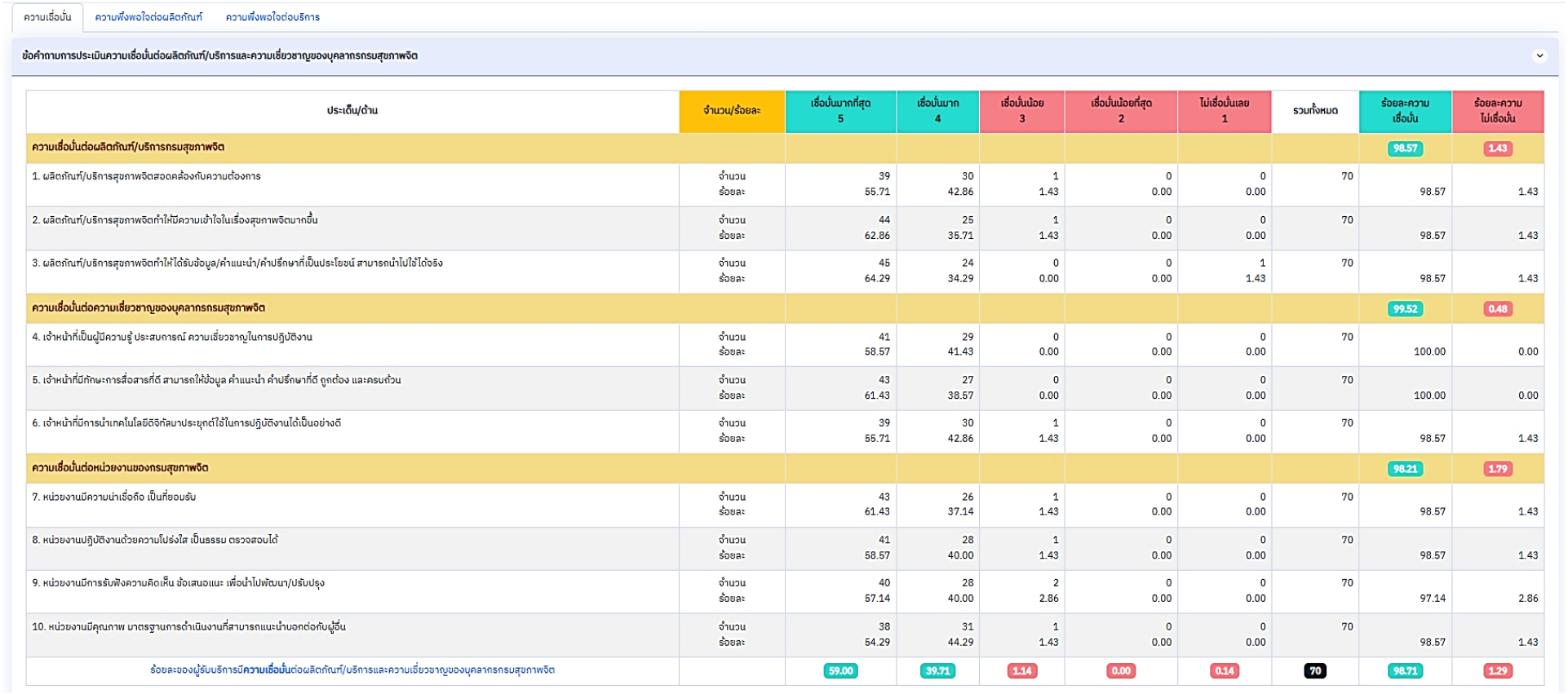
สรุปผลข้อมูลสถิติการให้บริการผ่านระบบ SATSURVEY
ประจำปีงบประมาณ 2568 (ตุลาคม 2567 – กันยายน 2568)
ของสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการสุขภาพจิตแห่งชาติ (ลคสช.)

---

1. **ข้อมูลสถิติการขอรับบริการ ณ จุดให้บริการ Walk in และผ่านช่องทาง E-Service งานติดตามผลการดำเนินงานคณะอนุกรรมการสุขภาพจิตจังหวัดและกรุงเทพมหานคร ตามแบบประเมินความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งสิ้น 70 คน**

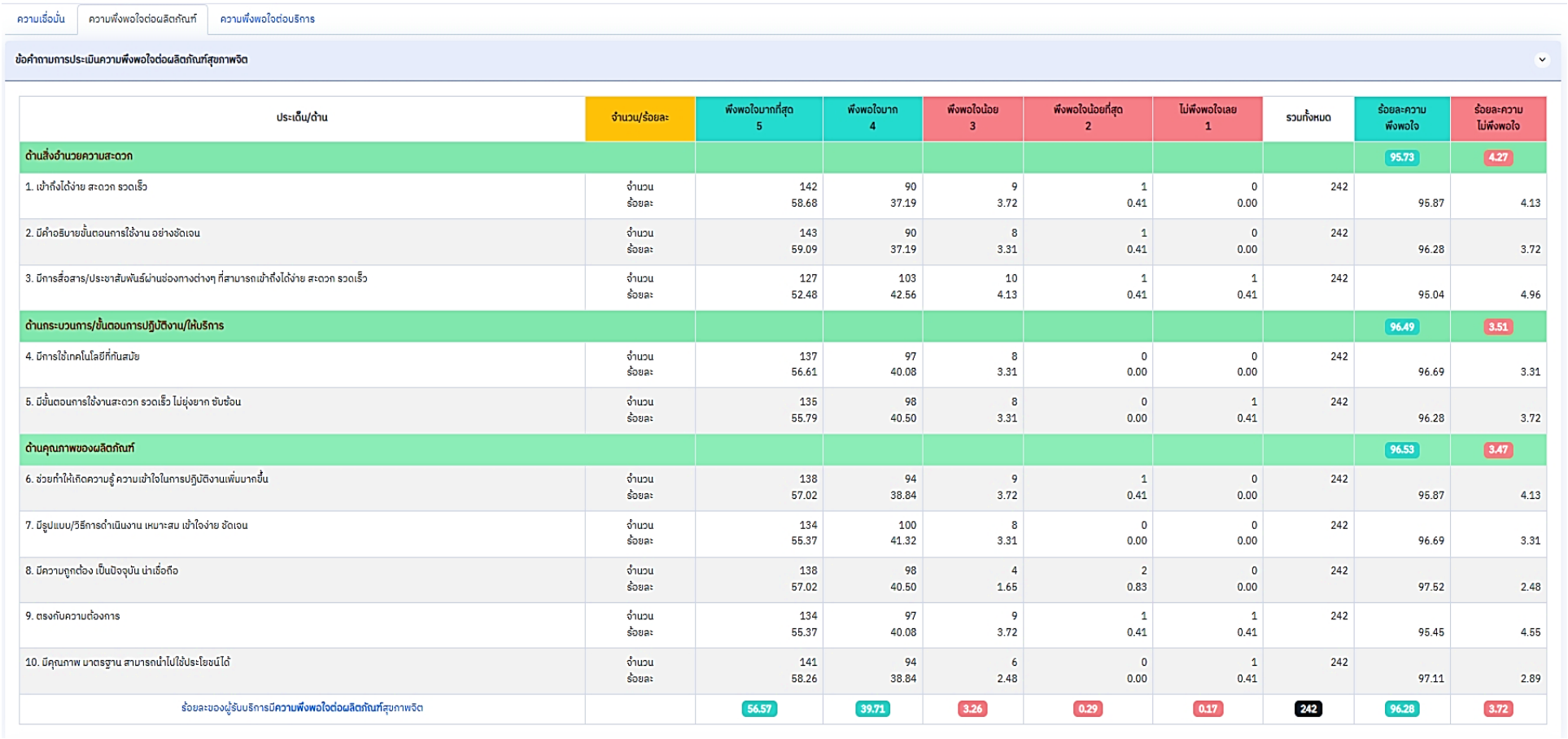


ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ | ความพึงพอใจต่อบริการ

ข้อคำถามการประเมินความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์/บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต

ประเด็น/ด้าน	จำนวน/ร้อยละ	เชื่อมั่นมากที่สุด 5	เชื่อมั่นมาก 4	เชื่อมั่นน้อย 3	เชื่อมั่นน้อยที่สุด 2	ไม่เชื่อมั่นเลย 1	รวมทั้งหมด	ร้อยละความเชื่อมั่น	ร้อยละความไม่เชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์/บริการกรมสุขภาพจิต								98.57	1.43
1. ผลิตภัณฑ์/บริการสุขภาพจิตสอดคล้องกับความต้องการ	จำนวน	39	30	1	0	0	70		
	ร้อยละ	55.71	42.86	1.43	0.00	0.00		98.57	1.43
2. ผลิตภัณฑ์/บริการสุขภาพจิตทำให้มีความเข้าใจในเรื่องสุขภาพจิตมากขึ้น	จำนวน	44	25	1	0	0	70		
	ร้อยละ	62.86	35.71	1.43	0.00	0.00		98.57	1.43
3. ผลิตภัณฑ์/บริการสุขภาพจิตทำให้ได้รับข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้จริง	จำนวน	45	24	0	0	1	70		
	ร้อยละ	64.29	34.29	0.00	0.00	1.43		98.57	1.43
ความเชื่อมั่นต่อความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต								99.52	0.48
4. เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน	จำนวน	41	29	0	0	0	70		
	ร้อยละ	58.57	41.43	0.00	0.00	0.00		100.00	0.00
5. เจ้าหน้าที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาที่ดี ถูกต้อง และครบถ้วน	จำนวน	43	27	0	0	0	70		
	ร้อยละ	61.43	38.57	0.00	0.00	0.00		100.00	0.00
6. เจ้าหน้าที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	จำนวน	39	30	1	0	0	70		
	ร้อยละ	55.71	42.86	1.43	0.00	0.00		98.57	1.43
ความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของกรมสุขภาพจิต								98.21	1.79
7. หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	จำนวน	43	26	1	0	0	70		
	ร้อยละ	61.43	37.14	1.43	0.00	0.00		98.57	1.43
8. หน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	จำนวน	41	28	1	0	0	70		
	ร้อยละ	58.57	40.00	1.43	0.00	0.00		98.57	1.43
9. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนา/ปรับปรุง	จำนวน	40	28	2	0	0	70		
	ร้อยละ	57.14	40.00	2.86	0.00	0.00		97.14	2.86
10. หน่วยงานมีคุณภาพ มาตรฐานการดำเนินงานที่สามารถแนะนำบอกต่อกับผู้อื่น	จำนวน	38	31	1	0	0	70		
	ร้อยละ	54.29	44.29	1.43	0.00	0.00		98.57	1.43
ร้อยละของผู้รับบริการมี**ความเชื่อมั่น**ต่อผลิตภัณฑ์/บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต		59.00	39.71	1.14	0.00	0.14	70	98.71	1.29

2. ข้อมูลสถิติการขอรับบริการ ณ จุดให้บริการ Walk in และผ่านช่องทาง E-Service งานติดตามผลการดำเนินงานคณะอนุกรรมการสุขภาพจิตจังหวัดและกรุงเทพมหานคร ตามแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์สุขภาพจิต จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งสิ้น 242 คน



ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ | ความพึงพอใจต่อบริการ

ข้อคำถามการประเมินความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์สุขภาพจิต

ประเด็น/ด้าน	จำนวน/ร้อยละ	พึงพอใจมากที่สุด 5	พึงพอใจมาก 4	พึงพอใจน้อย 3	พึงพอใจน้อยที่สุด 2	ไม่พึงพอใจเลย 1	รวมทั้งหมด	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								95.73	4.27
1. เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	จำนวน	142	90	9	1	0	242		
	ร้อยละ	58.68	37.19	3.72	0.41	0.00		95.87	4.13
2. มีคำอธิบายขั้นตอนการใช้งาน อย่างชัดเจน	จำนวน	143	90	8	1	0	242		
	ร้อยละ	59.09	37.19	3.31	0.41	0.00		96.28	3.72
3. มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	จำนวน	127	103	10	1	1	242		
	ร้อยละ	52.48	42.56	4.13	0.41	0.41		95.04	4.96
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ให้บริการ								96.49	3.51
4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	จำนวน	137	97	8	0	0	242		
	ร้อยละ	56.61	40.08	3.31	0.00	0.00		96.69	3.31
5. มีขั้นตอนการใช้งานสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	จำนวน	135	98	8	0	1	242		
	ร้อยละ	55.79	40.50	3.31	0.00	0.41		96.28	3.72
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์								96.53	3.47
6. ช่วยทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น	จำนวน	138	94	9	1	0	242		
	ร้อยละ	57.02	38.84	3.72	0.41	0.00		95.87	4.13
7. มีรูปแบบ/วิธีการดำเนินงาน เหมาะสม เข้าใจง่าย ชัดเจน	จำนวน	134	100	8	0	0	242		
	ร้อยละ	55.37	41.32	3.31	0.00	0.00		96.69	3.31
8. มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน น่าเชื่อถือ	จำนวน	138	98	4	2	0	242		
	ร้อยละ	57.02	40.50	1.65	0.83	0.00		97.52	2.48
9. ตรงกับความต้องการ	จำนวน	134	97	9	1	1	242		
	ร้อยละ	55.37	40.08	3.72	0.41	0.41		95.45	4.55
10. มีคุณภาพ มาตรฐาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	จำนวน	141	94	6	0	1	242		
	ร้อยละ	58.26	38.84	2.48	0.00	0.41		97.11	2.89
ร้อยละของผู้รับบริการมี**ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์**สุขภาพจิต		56.57	39.71	3.26	0.29	0.17	242	96.28	3.72

3. **ข้อมูลสถิติการขอรับบริการบริการ ณ จุดให้บริการ Walk in และผ่านช่องทาง E-Service งานติดตามผลการดำเนินงานคณะอนุกรรมการสุขภาพจิตจังหวัดและกรุงเทพมหานครตามแบบประเมินความพึงพอใจต่อบริการ จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งสิ้น 102 คน**

ความเชื่อมั่น | ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ | ความพึงพอใจต่อบริการ

ข้อคำถามการประเมินความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพจิต

ประเด็น/ด้าน	จำนวน/ร้อยละ	พึงพอใจมากที่สุด 5	พึงพอใจมาก 4	พึงพอใจน้อย 3	พึงพอใจน้อยที่สุด 2	ไม่พึงพอใจเลย 1	รวมทั้งหมด	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								96.08	3.92
1. เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ	56 54.90	42 41.18	3 2.94	0 0.00	1 0.98	102	96.08	3.92
2. มีคำอธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	55 53.92	42 41.18	5 4.90	0 0.00	0 0.00	102	95.10	4.90
3. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน/ขอรับบริการกับผู้ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ	61 59.80	38 37.25	2 1.96	0 0.00	1 0.98	102	97.06	2.94
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ให้บริการ								94.12	5.88
4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	จำนวน ร้อยละ	59 57.84	36 35.29	5 4.90	2 1.96	0 0.00	102	93.14	6.86
5. มีขั้นตอนการใช้งานสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	จำนวน ร้อยละ	56 54.90	41 40.20	3 2.94	1 0.98	1 0.98	102	95.10	4.90
ด้านคุณภาพการบริการ								96.67	3.33
6. ช่วยทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน ร้อยละ	58 56.86	41 40.20	3 2.94	0 0.00	0 0.00	102	97.06	2.94
7. มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	จำนวน ร้อยละ	57 55.88	44 43.14	1 0.98	0 0.00	0 0.00	102	99.02	0.98
8. ตรงกับความต้องการ	จำนวน ร้อยละ	61 59.80	37 36.27	4 3.92	0 0.00	0 0.00	102	96.08	3.92
9. มีคุณภาพ มาตรฐาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	จำนวน ร้อยละ	59 57.84	40 39.22	3 2.94	0 0.00	0 0.00	102	97.06	2.94
10. มีรูปแบบ/วิธีการดำเนินงาน เข้าใจง่าย ชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	54 52.94	42 41.18	5 4.90	1 0.98	0 0.00	102	94.12	5.88
ด้านพฤติกรรมบริการ/บุคลากร								97.65	2.35
11. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ	จำนวน ร้อยละ	61 59.80	39 38.24	1 0.98	1 0.98	0 0.00	102	98.04	1.96
12. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ	จำนวน ร้อยละ	60 58.82	39 38.24	2 1.96	0 0.00	1 0.98	102	97.06	2.94
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ เช่น การให้คำแนะนำ ตอบคำถาม/ข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ	61 59.80	39 38.24	2 1.96	0 0.00	0 0.00	102	98.04	1.96
14. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน ร้อยละ	62 60.78	39 38.24	1 0.98	0 0.00	0 0.00	102	99.02	0.98
15. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน/ให้บริการด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน ร้อยละ	60 58.82	38 37.25	3 2.94	0 0.00	1 0.98	102	96.08	3.92
ร้อยละของผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพจิต		57.52	39.02	2.81	0.33	0.33	102	96.54	3.46

4. ข้อมูลสถิติการขอรับบริการผ่านช่องทาง E-Service งานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ชื่องาน	จำนวนผู้ขอรับบริการผ่านช่องทาง E-Service ที่เพิ่มขึ้น
1. ระบบสมัครบัตรพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต	เพิ่มขึ้น 1,306 ราย (จำนวนสะสม 12,447 ราย)
2. ระบบการฝึกอบรม E-Learning หลักสูตรความรู้พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 และการจัดการกับผู้ป่วยจิตเวชในภาวะฉุกเฉิน	เพิ่มขึ้น 6,974 ราย (จำนวนสะสม 9,230 ราย)

5. ข้อมูลสถิติการขอรับบริการ ณ จุดให้บริการ Walk in งานสื่อองค์ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานตาม พ.ร.บ. สุขภาพจิตฯ ในรูปแบบเอกสารแผ่นพับ ดังนี้

เรื่อง	จำนวนสื่อที่ขอรับบริการ
1. สื่อกฎหมายสุขภาพจิต ที่ประชาชนควรรู้	9,100 แผ่น
2. สื่อสาระสำคัญพระราชบัญญัติสุขภาพจิต (สำหรับเจ้าหน้าที่)	8,200 แผ่น