

## สรุปผลข้อมูลสถิติการให้บริการผ่านระบบ SATSURVEY

ประจำปีงบประมาณ 2569 (ตุลาคม 2568 – กุมภาพันธ์ 2569)

ของสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการสุขภาพจิตแห่งชาติ(ลคสช.)

1. ข้อมูลสถิติการขอรับบริการ ณ จุดให้บริการ Walk in และผ่านช่องทาง E-Service งานติดตามผลการดำเนินงานคณะอนุกรรมการสุขภาพจิตจังหวัดและกรุงเทพมหานคร ตามแบบประเมินความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งสิ้น 297 คน

ประเด็น/ด้าน	จำนวน/ร้อยละ	เชื่อมั่นมากที่สุด 5	เชื่อมั่นมาก 4	เชื่อมั่นน้อย 3	เชื่อมั่นน้อยที่สุด 2	ไม่เชื่อมั่นเลย 1	รวมทั้งหมด	ร้อยละความ เชื่อมั่น	ร้อยละความ ไม่เชื่อมั่น	
<b>ความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์/บริการกรมสุขภาพจิต</b>								<b>96.52</b>	<b>3.48</b>	
1. ผลิตภัณฑ์/บริการสุขภาพจิตสอดคล้องกับความต้องการ	จำนวน ร้อยละ	108 36.36	181 60.94	8 2.69	0 0.00	0 0.00	297	97.31	2.69	
2. ผลิตภัณฑ์/บริการสุขภาพจิตทำให้ความเข้าใจในเรื่องสุขภาพจิตมากขึ้น	จำนวน ร้อยละ	111 37.37	174 58.59	12 4.04	0 0.00	0 0.00	297	95.96	4.04	
3. ผลิตภัณฑ์/บริการสุขภาพจิตทำให้ได้รับข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้จริง	จำนวน ร้อยละ	112 37.71	174 58.59	11 3.70	0 0.00	0 0.00	297	96.30	3.70	
<b>ความเชื่อมั่นต่อความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต</b>								<b>95.17</b>	<b>4.83</b>	
4. เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน	จำนวน ร้อยละ	124 41.75	161 54.21	12 4.04	0 0.00	0 0.00	297	95.96	4.04	
5. เจ้าหน้าที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาที่ดี ถูกต้อง และครบถ้วน	จำนวน ร้อยละ	117 39.39	169 56.90	11 3.70	0 0.00	0 0.00	297	96.30	3.70	
6. เจ้าหน้าที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	จำนวน ร้อยละ	104 35.02	173 58.25	20 6.73	0 0.00	0 0.00	297	93.27	6.73	
<b>ความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของกรมสุขภาพจิต</b>								<b>96.38</b>	<b>3.62</b>	
7. หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	จำนวน ร้อยละ	131 44.11	156 52.53	10 3.37	0 0.00	0 0.00	297	96.63	3.37	
8. หน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	จำนวน ร้อยละ	103 34.68	185 62.29	9 3.03	0 0.00	0 0.00	297	96.97	3.03	
9. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนา/ปรับปรุง	จำนวน ร้อยละ	106 35.69	179 60.27	11 3.70	1 0.34	0 0.00	297	95.96	4.04	
10. หน่วยงานมีคุณภาพ มาตรฐานการดำเนินงานที่สามารถแนะนำบอกต่อกับผู้อื่น	จำนวน ร้อยละ	111 37.37	174 58.59	11 3.70	1 0.34	0 0.00	297	95.96	4.04	
ร้อยละของผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์/บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรกรมสุขภาพจิต			<b>37.95</b>	<b>58.11</b>	<b>3.87</b>	<b>0.07</b>	<b>0.00</b>	<b>297</b>	<b>96.06</b>	<b>3.94</b>

2. ข้อมูลสถิติการขอรับบริการ ณ จุดให้บริการ Walk in และผ่านช่องทาง E-Service งานติดตามผลการดำเนินงานคณะอนุกรรมการสุขภาพจิตจังหวัดและ กรุงเทพมหานคร ตามแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์สุขภาพจิต จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯทั้งสิ้น 43 คน

ประเด็น/ด้าน	จำนวน/ร้อยละ	พึงพอใจมากที่สุด 5	พึงพอใจมาก 4	พึงพอใจน้อย 3	พึงพอใจน้อยที่สุด 2	ไม่พึงพอใจเลย 1	รวมทั้งหมด	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>									
1. เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ	32 74.42	11 25.58	0 0.00	0 0.00	0 0.00	43	100.00	0.00
2. มีคำอธิบายขั้นตอนการใช้งาน อย่างชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	31 72.09	12 27.91	0 0.00	0 0.00	0 0.00	43	100.00	0.00
3. มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	จำนวน ร้อยละ	30 69.77	12 27.91	1 2.33	0 0.00	0 0.00	43	97.67	2.33
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ให้บริการ</b>									
4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	จำนวน ร้อยละ	30 69.77	13 30.23	0 0.00	0 0.00	0 0.00	43	100.00	0.00
5. มีขั้นตอนการใช้งานสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	จำนวน ร้อยละ	31 72.09	12 27.91	0 0.00	0 0.00	0 0.00	43	100.00	0.00
<b>ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์</b>									
6. ช่วยทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น	จำนวน ร้อยละ	30 69.77	13 30.23	0 0.00	0 0.00	0 0.00	43	100.00	0.00
7. มีรูปแบบ/วิธีการดำเนินงาน เหมาะสม เข้าใจง่าย ชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	30 69.77	13 30.23	0 0.00	0 0.00	0 0.00	43	100.00	0.00
8. มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน น่าเชื่อถือ	จำนวน ร้อยละ	31 72.09	12 27.91	0 0.00	0 0.00	0 0.00	43	100.00	0.00
9. ตรงกับความต้องการ	จำนวน ร้อยละ	32 74.42	10 23.26	1 2.33	0 0.00	0 0.00	43	97.67	2.33
10. มีคุณภาพ มาตรฐาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	จำนวน ร้อยละ	33 76.74	10 23.26	0 0.00	0 0.00	0 0.00	43	100.00	0.00
ร้อยละของผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์สุขภาพจิต		72.09	27.44	0.47	0.00	0.00	43	99.53	0.47

3. ข้อมูลสถิติการขอรับบริการบริการ ณ จุดให้บริการ Walk in และผ่านช่องทาง E-Service งานติดตามผลการดำเนินงานคณะอนุกรรมการสุขภาพจิตจังหวัดและ กรุงเทพมหานครตามแบบประเมินความพึงพอใจต่อบริการ จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯทั้งสิ้น 408 คน

ประเด็น/ด้าน	จำนวนข้อละ	พึงพอใจมากที่สุด 5	พึงพอใจมาก 4	พึงพอใจน้อย 3	พึงพอใจน้อยที่สุด 2	ไม่พึงพอใจเลย 1	รวมทั้งหมด	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละความไม่พึงพอใจ	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
1. เบาะที่นั่งใ้สบาย สะอาด ปลอดภัย	จำนวน ข้อละ	144 35.29	244 59.80	19 4.66	1 0.25	0 0.00	408	94.44	5.56	
2. มีคำอธิบายข้อดำเนินการอย่างชัดเจน	จำนวน ข้อละ	139 34.07	246 60.29	23 5.64	0 0.00	0 0.00	408	94.36	5.64	
3. มีช่องทางการติดต่อประสานงานขอรับบริการกับผู้ใช้บริการที่สะดวก ปลอดภัย	จำนวน ข้อละ	139 34.07	244 59.80	22 5.39	3 0.74	0 0.00	408	93.87	6.13	
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ให้บริการ</b>										
4. มีการไม่คิดค่าใช้จ่ายที่คนขับ	จำนวน ข้อละ	140 34.31	248 60.78	19 4.66	1 0.25	0 0.00	408	95.10	4.90	
5. มีขั้นตอนการใช้งานสะดวก ปลอดภัย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	จำนวน ข้อละ	128 31.37	282 61.76	26 6.37	1 0.25	1 0.25	408	93.14	6.86	
<b>ด้านคุณภาพการบริการ</b>										
6. ช่วยทำให้เกิดความอุ่นใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน ข้อละ	141 34.56	243 59.56	23 5.64	1 0.25	0 0.00	408	94.12	5.88	
7. มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	จำนวน ข้อละ	150 36.75	235 58.33	12 2.94	0 0.00	0 0.00	408	97.06	2.94	
8. ตลอดจนความต่อเนื่อง	จำนวน ข้อละ	137 33.58	281 61.52	20 4.90	0 0.00	0 0.00	408	95.10	4.90	
9. มีคุณภาพ มาตรฐาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	จำนวน ข้อละ	155 37.99	236 57.84	15 3.68	1 0.25	1 0.25	408	95.83	4.17	
10. มีรูปแบบวิธีการดำเนินงาน เข้าใจง่าย จัดเจน	จำนวน ข้อละ	145 35.84	237 58.09	23 5.64	2 0.49	1 0.25	408	93.63	6.37	
<b>ด้านพฤติกรรมบริการ/บุคลากร</b>										
11. เจ้าหน้าที่มีความต่อต่อประสานในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ	จำนวน ข้อละ	143 35.05	250 61.27	15 3.68	0 0.00	0 0.00	408	96.32	3.68	
12. เจ้าหน้าที่มีความเป็นใจ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ	จำนวน ข้อละ	154 37.75	244 59.80	9 2.21	1 0.25	0 0.00	408	97.55	2.45	
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ กรณีให้คำแนะนำ ตอบคำถาม/ข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	จำนวน ข้อละ	148 36.27	247 60.54	12 2.94	1 0.25	0 0.00	408	96.81	3.19	
14. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ประนีประนอมในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน ข้อละ	161 39.46	238 58.33	8 1.96	1 0.25	0 0.00	408	97.79	2.21	
15. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน/ให้บริการด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน ข้อละ	168 41.18	227 55.64	13 3.19	0 0.00	0 0.00	408	96.81	3.19	
ร้อยละของผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพจิต			35.95	59.56	4.23	0.21	0.05	408	95.51	4.49

4. ข้อมูลสถิติการขอรับบริการผ่านช่องทาง E-Service งานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ชื่องาน	จำนวนผู้ขอรับบริการผ่านช่องทาง E-Service ที่เพิ่มขึ้น
1. ระบบสมัครบัตรพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต	เพิ่มขึ้น 1,306 ราย (จำนวนสะสม 12,447 ราย) ปี 2569 อยู่ระหว่างสรุปผล
2. ระบบการฝึกอบรม E-Learning หลักสูตรความรู้พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 และการจัดการกับผู้ป่วยจิตเวชในภาวะฉุกเฉิน	เพิ่มขึ้น 3,985 ราย (จำนวนสะสม 13,208 ราย)

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

เรื่อง	จำนวนสื่อที่ขอรับบริการ
1. สื่อกฎหมายสุขภาพจิต ที่ประชาชนควรรู้	0
2. สื่อสาระสำคัญของพระราชบัญญัติสุขภาพจิต (สำหรับเจ้าหน้าที่)	0