



นิพนธ์ต้นฉบับ

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ นอกเวลาราชการ

วัชรภรณ์ อุทโยภาศ, ศศ.บ.*
 ชุศรี เกิดพงษ์บุญโชติ, กศ.ม.*
 สุชาดา เปลียนศรี, พย.บ.*
 จันทร์เพ็ญ สุทธิชัยโชติ, พย.บ.*
 กาญจนา สุทธิเนียม, กศ.ม.*

บทคัดย่อ

โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยาเปิดบริการให้การปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์และยังไม่ได้ประเมินผลการให้บริการจึงได้ทำการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจลักษณะของประชากร ลักษณะของปัญหาที่ต้องการปรึกษา จำนวนของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ รวมทั้งความเกี่ยวข้องระหว่างลักษณะประชากรกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ สำรวจในระหว่างเดือนมีนาคมถึงเมษายน 2545 โดยการบันทึกข้อมูล การขอรับการปรึกษาของผู้ใช้บริการ จำนวน 164 ราย และการตอบแบบสอบถามของผู้ให้บริการ จำนวน 61 ราย วิเคราะห์ทางสถิติด้วยการหาค่าร้อยละและทดสอบ Chi-Square ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการจำนวน 164 รายเป็นหญิงร้อยละ 68.9 โสคร้อยละ 60.4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 42.1 ลักษณะปัญหาที่ปรึกษาคือ ปัญหาครอบครัวร้อยละ 22 ความผิดปกติทางจิต อาการทางประสาท ความเครียดหรือวิตกกังวล รวมร้อยละ 39 ใช้บริการในช่วงเวลา 16.00น. - 24.00น. ร้อยละ 57.3 ผู้ให้บริการเป็นหญิงร้อยละ 98.3 อายุ 41 ถึง 50 ปีร้อยละ 48.3 แต่งงานแล้วอยู่ด้วยกันร้อยละ 63.3 มีประสบการณ์การทำงาน 20 ปีขึ้นไปร้อยละ 50 และมีประสบการณ์ให้การปรึกษาทางโทรศัพท์ 2 ถึง 3 ปีร้อยละ 78.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการร้อยละ 18.3 มีความพึงพอใจด้านสถานที่และอุปกรณ์ร้อยละ 58.3 และไม่พบว่ามีเกี่ยวข้องระหว่างลักษณะประชากรกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ การศึกษานี้สรุปได้ว่า ผู้มีปัญหายังคงใช้บริการการให้การปรึกษาทางโทรศัพท์พบว่าในระยะเวลา 1 เดือนมีผู้ใช้บริการจำนวน 164 ราย ส่วนผู้ให้บริการทุกวิชาชีพมีความพึงพอใจในด้านบุคคลในระดับต่ำ และหากการให้บริการ มีการปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการ ค่าตอบแทน สถานที่ อุปกรณ์ หรืออาจพิจารณาปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการด้วยการเพิ่มคู่สายและหมุนเวียนการให้บริการ ในแต่ละโรงพยาบาลที่รับผิดชอบ อาจจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

คำสำคัญ : การให้การปรึกษาทางโทรศัพท์ สุขภาพจิต ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจ

*สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา



Satisfaction of counsellor on telephone counselling during unofficial time

Vacharaporn Uthayopas, B.P.H.*

Chusri Kerdpongchote, M.Ed.*

Suchada Pliansri, B.N.*

Chapen Suttichaichote, B.N.*

Kanchana Suttineam, M.Ed.*

Abstract

Somdet Chaopraya Hospital has been working on telephone counselling. This objectives were to study characteristics of population, problem characteristics, the number of clients, counsellor's satisfaction level and the relation about population and counsellor's satisfaction. Data collected form 164 clients, 61 counsellor. Percentage and Chi-square test were used in data analysis. The results were female 68.9 %, single 60.4%, bachelor degree 42.1%. Most of the problems were mental abnormalities, neurotic symptoms, stress and anxiety, with the percentage of thirtynine. During 4 - 12 p.m. was the period most preferred used (57.3%). The counsellors were females 98.3%, 41-50 years old 48.3%, married and living together 63.3%, with more than 20 years of working experience 50%, having 2-3 years experience on telephone counselling(78.3%), satisfied with the service 18.3%, satisfied with the place and instruments 58.3%. The relation between demographic characteristics and counsellor's satisfaction was not found. The conclusions were: those with mental health problems still preferred to use telephone counselling where as counsellors were low level satisfied with giving service. Should there be changes of service hours, wages, places and instruments, or more telephone line, with more collaboration hospitals. These would be give to the clients and better satisfaction in the counsellors.

Key words : telephone counselling, mental health, client, counsellor, satisfaction

*Somdet Chaopraya Institute Psychiatry

บทนำ ผลลัพธ์ที่ได้ออกไปของสมมติฐานที่ 2 คือ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสภาพแวดล้อมอย่างรวดเร็วอันสืบเนื่องมาจากการพัฒนาทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม การขยายตัวของชุมชนและการประกาศลดค่าเงินบาท ในวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 ทำให้ประชาชนส่วนหนึ่งไม่สามารถปรับตัวได้เกิดปัญหาสุขภาพจิตได้แก่ ความเครียด ท้อแท้ สิ้นหวัง อันนำไปสู่ภาวะซึมเศร้าก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำร้ายตัวเอง เช่น การกระโดดตึก ดังปรากฏตามหน้าหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุต่างๆ จากการสำรวจประชาชนจำนวน 1020 คนทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต เมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2540 พบว่ามีความเครียดจากปัญหาเศรษฐกิจร้อยละ 75 และภาวะความเครียดเหล่านี้อยู่ในระดับที่ก่อให้เกิดปัญหาร้อยละ 39 คิดมาตัวตายร้อยละ 4.6¹ ประชาชนกลุ่มนี้จำเป็นต้องได้รับคำแนะนำปรึกษาและการบำบัดรักษา แต่พบว่ายังมีประชาชนอีกกลุ่มหนึ่งที่ไม่ได้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเนื่องจาก ขาดความรู้ความเข้าใจ ที่ถูกต้องเกี่ยวกับความเจ็บป่วยรวมทั้งการได้รับอิทธิพลของความเชื่อค่านิยมของสังคมที่มีต่อการเจ็บป่วยทางจิตเวช ว่าเป็นโรคที่สังคมรังเกียจ เป็นเรื่องที่น่าละอาย เป็นเรื่องของบุญกรรมและปมด้อย² เพื่อลดทัศนคติด้านลบในการใช้บริการแบบปกติจึงเปิดบริการการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาเร่งด่วนเป็นการให้ข้อมูลคำแนะนำ ช่วยประเมินสถานการณ์ โดยผู้ใช้บริการไม่เห็นหน้าผู้ให้บริการ ช่วยให้ผู้ใช้บริการที่มีความทุกข์มีความสบายใจ รู้บทบาทของตนเอง สามารถมองเห็นตนเองได้ชัดเจนยิ่งขึ้นและใช้ศักยภาพของผู้ให้บริการที่มีอยู่จัดการในชีวิตของตนเอง โดยนำแนวทางที่ได้รับจากการปรึกษาไปตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเองได้^{3,4}

จากความจำเป็นดังกล่าว กรมสุขภาพจิต จึงได้กำหนดนโยบายจัดทำโครงการการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ใน 3 หน่วยงาน คือ

โรงพยาบาลนิติจิตเวชและโรงพยาบาลสมเด็จพระยา ให้บริการในเวลาราชการ ส่วนโรงพยาบาลศรีธัญญา ให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการ รวมทั้งเปิดสายด่วนสุขภาพจิต 1667 จำนวน 60 คู่สาย ซึ่งไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน เพราะประชาชนไม่สามารถโทรศัพท์เข้ามาใช้บริการได้ทันที ต้องรอก่อนนานโดยใช้เวลารอเฉลี่ย 6.09 นาที ในระยะเวลาการให้บริการหนึ่งชั่วโมง กรมสุขภาพจิต จึงมีนโยบายขยายบริการโดยมอบหมายให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยาเปิดบริการ การให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต นอกเวลาราชการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านสุขภาพจิตเชิงรุกแก่ประชาชนและคลี่คลายปัญหาด้านสุขภาพจิตแก่ประชาชน มีเป้าหมายให้การปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตแก่ประชาชนทุกเพศทุกวัยโดยในวันราชการให้บริการ 2 ช่วงเวลา คือ 16.00 น. ถึง 24.00 น. และ 24.00 น. ถึง 08.00 น. วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ให้บริการ 3 ช่วงเวลา คือ 08.00 น. ถึง 16.00 น. 16.00 น. ถึง 24.00 น. และ 24.00 น. ถึง 08.00 น. ผู้ให้บริการประกอบด้วยบุคลากร 3 วิชาชีพ คือพยาบาลจิตเวช นักจิตวิทยาและนักสังคมสงเคราะห์

โครงการการให้การปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ นอกเวลาราชการ ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2543 จนถึงปัจจุบัน เป็นเวลา 1 ปี 3 เดือน ผลการสำรวจเบื้องต้นในเดือน ตุลาคม ถึง มกราคม 2544 พบว่ามีผู้ใช้บริการจำนวน 437 ราย ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวนผู้ใช้บริการแต่ละช่วงเวลาไม่เท่ากัน โดยพบว่าช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมากที่สุดคือเวลา 24.00 ถึง 03.00 น. ปัญหาที่ปรึกษาคือ ความเครียดและความวิตกกังวล ปรากฏการณ์เหล่านี้พอสรุปเบื้องต้นได้ว่าโครงการนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ แต่จากการประชุมผู้ให้การปรึกษาได้ข้อมูลว่า ผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย โดยเฉพาะในช่วงกลางคืน บางปัญหาที่ปรึกษาไม่ใช่ปัญหาสุขภาพจิต นอกจากนี้ยัง

ทำให้ผู้ให้บริการมีความเครียด เนื่องจากมีภาระทางครอบครัวและงานประจำมากอยู่แล้วแต่ต้องมาปฏิบัติงานในการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์นอกเวลาราชการ ซึ่งอาจมีผลทำให้การปฏิบัติงานประจำมีประสิทธิภาพลดลง ผู้ให้บริการคือพยาบาล นักจิตวิทยาและนักสังคมสงเคราะห์ อาจมีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยเพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจน จึงได้ทำการสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ ประการแรกเพื่อสำรวจค่าร้อยละของลักษณะประชากร ลักษณะปัญหาที่ต้องการปรึกษา จำนวนผู้ใช้บริการ ประการที่ 2 เพื่อสำรวจค่าร้อยละของลักษณะประชากรและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ประการที่ 3 เพื่อสำรวจความเกี่ยวข้องระหว่างลักษณะประชากรและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

วัสดุและวิธีการ

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจการให้การปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์นอกเวลาราชการ ณ โรงพยาบาลสมเด็จพระยา ระหว่างวันที่ 28 มีนาคม 2545 ถึงวันที่ 26 เมษายน 2545 โดยให้ผู้ให้บริการในแต่ละเวรบันทึกข้อมูลการขอรับคำปรึกษาของผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 164 ราย ลงในแบบบันทึกและสอบถามผู้ให้บริการทุกคน จำนวน 61 คน โดยใช้แบบสอบถาม

แบบบันทึก ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ จำนวนผู้ใช้บริการ และลักษณะปัญหาที่ต้องการปรึกษา จำนวน 25 ข้อ แบบบันทึกนี้นำไปทดลองบันทึกข้อมูลการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จำนวน 10 ราย เพื่อความถูกต้องครบถ้วนและนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปจัดเก็บข้อมูล

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ด้านที่ 1 ความพึงพอใจด้านบุคคล จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ ทักษะด้านการให้คำปรึกษา ช่วงเวลาในการให้บริการปรึกษา ผลของการให้คำปรึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานประจำ การดำเนินชีวิตในครอบครัว สิ่งตอบแทน ด้านที่ 2 ความพึงพอใจด้านเวลา จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ช่วงเวลาและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านที่ 3 ความพึงพอใจด้านสถานที่และอุปกรณ์ จำนวน 6 ข้อ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ ห้องให้คำปรึกษา เครื่องโทรศัพท์ สิ่งอำนวยความสะดวก เอกสารหรือตำรา ประกอบการให้การปรึกษา ลักษณะข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ และให้ระบุความคิดเห็นของผู้ตอบเพิ่มเติม ในแต่ละข้อถ้าตอบว่า พึงพอใจให้ 1 คะแนน ไม่พึงพอใจไม่มีคะแนน การประเมินความพึงพอใจมีเกณฑ์ดังนี้คือ คะแนนรวมความพึงพอใจแต่ละด้าน ร้อยละ 80 ขึ้นไป แสดงว่ามีความพึงพอใจ ส่วนในภาพรวมต้องมีความพึงพอใจตั้งแต่ 2 ด้านขึ้นไปจึงแสดงว่าพึงพอใจ แบบสอบถามนี้นำไปทดลองใช้กับผู้ให้การปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ ที่ปฏิบัติงาน ณ โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน 10 ราย เพื่อความถูกต้องครบถ้วนแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปจัดเก็บข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบบันทึกและแบบสอบถาม นำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ ลงรหัส และบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อสำรวจค่าร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศจำนวนผู้ใช้บริการที่ขอรับการปรึกษาในแต่ละช่วงเวลาและลักษณะปัญหาที่ต้องการปรึกษา สำรวจค่าร้อยละของลักษณะประชากรและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่างลักษณะประชากรกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้วยการทดสอบ Chi-Square ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

ผล

ผลการสำรวจพบว่า มีผู้ใช้บริการ 164 ราย เป็นหญิงร้อยละ 68.9 นับถือศาสนาพุทธร้อยละ 97.6 เป็นโศคร้อยละ 60.4 ผู้ใช้บริการเหล่านี้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 42.1 ประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ 35.4 ไม่ได้ทำงานร้อยละ 26.8 ปัญหาที่ขอรับบริการปรึกษาทั้งหมด 17 ปัญหา พบปัญหาครอบครัวร้อยละ 22 ความผิดปกติทางจิตร้อยละ 14 ความเครียดหรือความวิตกกังวลร้อยละ 12.8 อาการทางประสาทร้อยละ 12.2 จำนวนผู้ใช้บริการในช่วงเวลา 16.00 น. ถึง 24.00 น. และ 24.00 น. ถึง 8.00 น. ร้อยละ 57.3 และ 25 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการ เป็นหญิงร้อยละ 98.3 อายุ 41 ถึง 50 ปีร้อยละ 48.3 31 ถึง 40 ปี และ 51 ถึง 60 ปีร้อยละ 23.3 เท่ากัน และอายุ 21 ถึง 30 ปีร้อยละ 5 สถานภาพแต่งงานแล้วอยู่ด้วยกันร้อยละ 63.3 โศคร้อยละ 33.3 หม้ายและหย่าร้อยละ 1.7 ผู้ให้บริการเหล่านี้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 71.7 และสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 28.3 เป็นพยาบาลจิตเวชร้อยละ 78.3 นักสังคมสงเคราะห์ร้อยละ 13.3 และนักจิตวิทยาร้อยละ 8.3 มีประสบการณ์ในการทำงาน 20 ปีขึ้นไปร้อยละ 50 16 ถึง 20 ปี ร้อยละ 31.7 11 ถึง 15 ปี ร้อยละ 10 ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 5 และ 6 ถึง 10 ปี ร้อยละ 3.3 เป็นผู้ที่มิประสบการณการให้การปรึกษาทางโทรศัพท์ 2 ถึง 3 ปี ร้อยละ 78.3 4 ถึง 5 ปี ร้อยละ 11.7 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 18.3 จำแนกเป็นความพึงพอใจด้านบุคคลร้อยละ 10 ในจำนวนนี้มีความเห็นว่า การจัดบุคลากรให้การปรึกษาไม่เหมาะสมร้อยละ 55 ปัญหาส่วนมากที่โทรศัพท์มาปรึกษาไม่เหมาะสมร้อยละ 68.3 เงินค่าตอบแทนไม่เหมาะสมร้อยละ 83.3 การเดินทางมาปฏิบัติงานเวลา 24.00 น. ถึง 8.00 น. ไม่เหมาะสมร้อยละ 56.7 ไม่เห็น้อยลำในการให้บริการร้อยละ 80

ไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและการปฏิบัติหน้าที่ในครอบครัวร้อยละ 76.7 และ 66.7 ตามลำดับ ไม่วิตกกังวลในการปฏิบัติงานร้อยละ 63.3 มีความมั่นใจในการให้บริการร้อยละ 76.7 แบบฟอร์มการบันทึกเหมาะสมร้อยละ 66.7 การจัดวันหยุดชดเชยเหมาะสมร้อยละ 93.3 การจัดเครื่องดื่มระหว่างให้ปฏิบัติงานเหมาะสมร้อยละ 75 มีความพึงพอใจด้านเวลาร้อยละ 23.3 โดยผู้ให้บริการมีความเห็นว่าช่วงเวลาปฏิบัติงาน 24.00 น. ถึง 8.00 น. ไม่เหมาะสมร้อยละ 70 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 8 ชั่วโมงเหมาะสมร้อยละ 61.7 มีความพึงพอใจด้านสถานที่และอุปกรณ์ร้อยละ 58.3 โดยผู้ให้บริการมีความเห็นว่า หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานอื่นที่ต้องให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการมีไม่เพียงพอร้อยละ 83 ห้องที่ใช้สำหรับให้คำปรึกษา เครื่องอำนวยความสะดวกภายในห้อง เครื่องโทรศัพท์ เอกสารและตำราประกอบการให้การปรึกษามีความเหมาะสมร้อยละ 73.3, 75, 65, 76.7, และ 70 ตามลำดับ และ ไม่พบว่ามี ความเกี่ยวข้องของระหว่างลักษณะประชากรกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

วิจารณ์

จากการสำรวจการให้การปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ นอกเวลาราชการพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหญิง มีความสนใจเรื่องสุขภาพอนามัยและสุขภาพจิต ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี กลุ่มนี้มีความรู้ในการค้นหาแหล่งบริการให้การปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาของตนเอง

สำหรับผู้ให้บริการพบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิงโศคร ้วยทำงาน การศึกษาอยู่ในระดับไม่น้อยกว่าอนุปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงาน 16 ถึง 20 ปี และประสบการณ์ในการให้การปรึกษา 2 ถึง 3 ปีซึ่งเป็นลักษณะทั่วไปของบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเงิน

คำตอบแทนไม่เหมาะสม โดยทำงานล่วงเวลา 8 ชั่วโมง ได้คำตอบแทนเพียง 200 บาท แต่การให้การปรึกษาเป็นการทำงานที่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพและใช้ทักษะเฉพาะ หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องมีไม่ครบ ซึ่งจากการสำรวจมีปัญหาที่ผู้ใช้บริการขอรับการปรึกษาหลายลักษณะและผู้ใช้การปรึกษามีได้มีความชำนาญในทุกปัญหา บางปัญหา อาจต้องแนะนำผู้ใช้บริการติดต่อกับหน่วยงานที่เหมาะสมเพื่อให้ได้รับการช่วยเหลือที่ดีที่สุด ควรมีข้อมูลของของผู้ให้บริการฝ่ายกาย และแหล่งให้การปรึกษาอื่นๆ ผู้ให้บริการมากกว่าครึ่งเห็นว่าปัญหาส่วนมากที่ปรึกษาไม่เหมาะสมเป็นผู้ให้บริการเก่าที่โทรศัพท์มาบ่อยที่เป็นเช่นนี้ เพราะผู้ใช้บริการหลายคนพบภาวะการตอบปัญหาซ้ำๆ ผู้ใช้บริการเป็นคนเก่าที่โทรศัพท์มาบ่อย บางรายสำเร็จความใคร่ทางโทรศัพท์ และหลายรายปรึกษาแล้วไม่นำไปปฏิบัติ จึงอาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติที่ไม่ดีเบื้องหน้าการตอบคำถาม ซึ่งตามหลักของการให้การปรึกษานั้น ผู้ให้บริการต้องเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและปัญหาของผู้รับบริการ มีความเป็นกลาง ไม่ตัดสินว่าเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ตามความคิดเห็นของตนเอง³ จึงควรทบทวนทักษะในการให้การปรึกษานอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าหลังเที่ยงคืน เป็นช่วงเวลาที่ ไม่เหมาะสมในการทำงานเพราะทุกคนมีภาระงานประจำวันละ 8 ชั่วโมง รู้สึกไม่สะดวกในการเดินทาง ประกอบกับหลังเที่ยงคืนเป็นเวลาพักผ่อนของบุคคลทั่วไป แต่จากการสำรวจพบว่า มีผู้ใช้

บริการตลอด 24 ชั่วโมง โครงการนี้เป็นการช่วยเหลือประชาชน จึงควรพิจารณาปรับเวลาทำงานของผู้ให้บริการ

แม้ว่าผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจด้านบุคคลในระดับต่ำแต่ก็มีความพึงพอใจในด้านอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์ดี เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกในห้องเครื่องเค็ม การจัดวันหยุดชดเชยแบบบันทึกเอกสารหรือคำราประกอบการให้การปรึกษาและระยะเวลาในการบริการ อย่างไรก็ตามการสร้างแรงจูงใจ และพิจารณาเพิ่มเจ้าหน้าที่ในวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ที่มีทักษะในการให้คำปรึกษา หรือเพิ่มสมรรถนะด้านการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยสร้างความเข้มแข็งต่อบริการนี้

เอกสารอ้างอิง

1. โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ. สรุปผลการดำเนินงานโครงการสาธิตการให้บริการระดับตติยภูมิ ใน รพศ./รพท. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ; 2544.
2. พรทิพย์ โทธิศรีประเสริฐ. ผลของการให้คำปรึกษาแบบชิดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางที่มีต่อทัศนคติของญาติต่อการดูแลผู้ป่วยโรคจิตเภท จังหวัดสุราษฎร์ธานี. [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร; 2539.
3. พงษ์พันธ์ พงษ์โสภณ. ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ: พิทักษ์อักษร; 2525.
4. Barry J. Telephone counselling. เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรการดูแลทางสังคมจิตใจและการให้การปรึกษาสำหรับวิทยากรในและนอกสังกัดกรมสุขภาพจิต; 2542.
5. ชรินทร์ ลิ่มสนธิกุล. รายงานการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการของระบบสายด่วนสุขภาพจิต 1667. นนทบุรี: กองแผนงาน กรมสุขภาพจิต; 2543.