



## การสำรวจและศึกษาแนวโน้มการใช้บริการ สายด่วนสุขภาพจิต 1667

นวลจันทร์ แสงมณี, วท.ม.\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการสำรวจและศึกษาแนวโน้มการใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ลักษณะของการใช้บริการ และวิเคราะห์แนวโน้มการใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ในช่วงเดือนมกราคม 2545 ถึงเดือนสิงหาคม 2546 โดยนำข้อมูลที่ได้จากระบบรายงานมาวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้สถิติพรรณนาและการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) ผลการศึกษาพบว่ามีการใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ทั้งหมด 4,225,767 ครั้ง เฉลี่ยรวมวันละ 138,880 ครั้ง ประชาชนผู้ใช้บริการสนใจเข้ามาใช้บริการ (ฟัง) ทั้งหมด 2,697,626 เรื่อง ช่วงเวลา 20.00 - 21.00 น. ประชาชนให้ความสนใจปัญหาเกี่ยวกับเรื่องเพศมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่อง "การสำเร็จความใคร่หรือ การชักว่าวเป็นอย่างไร" ส่วนเรื่องที่ได้รับคามสนใจน้อยที่สุดได้แก่ โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในด้านเนื้อหา ส่วนใหญ่เห็นว่า มีสาระดีและนำไปใช้จริงและสำหรับหัวข้อที่ควรปรับปรุงเนื้อหามากที่สุดคือ การใช้เครื่อง สูญญากาศจะทำให้ใหญ่ได้จริงหรือไม่ นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่าการใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 มีแนวโน้มที่สูงขึ้น

คำสำคัญ : สายด่วน สุขภาพจิต

\* กองแผนงาน , กรมสุขภาพจิต

Abstr

the cent  
and 2)  
dialled  
used w  
with th  
most in  
story w  
could b  
should  
agreed

Key w

\* Plan



## Analysis of Mental Health Hot line 1667 Service System : Case Study of telephone calls to the center of Department of Mental Health

Nualjun Sangmanee, M.S.\*

### Abstract

This research, Analysis of Mental Health Hot line 1667 Service System : Case Study of telephone calls to the center of Department of Mental Health, had two objectives 1) to describe the hot line 1667 usage characteristics and 2) to find the usage trend of hot line 1667. By using the data from report system that recording the persons who dialled to the center of Department of Mental Health from January 2003 to August 2004, the statistical techniques used were descriptive statistics and time series data analysis. The results were 1) There were total calls of 4,225,767 with the average of 138,880 calls per day, the total issues of 2,697,626, the most dialled period was 8 PM. to 9 PM, the most interested story was sex problem, particularly the problem of "How is male masturbation?", the least interested story was the information about health-insurance. Most people thought that the content of hot line 1667 be useful and could be applied to real life 2) There was increasing trend of hot line 1667 usage, so Department of Mental Health should keep opening this hot line. With the improvement of content of hot line 1667 to satisfy with the users and agreed with the strategic and policy of Department of Mental Health with the most efficient and effective.

**Key words :** Hot Line, Mental Health

\* Planning Division , Department of mental Health

## บทนำ

กรมสุขภาพจิต มีหน้าที่ในการพัฒนาวิชาการด้านสุขภาพจิตและปัญญาอ่อนในด้านส่งเสริมป้องกันบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพจิตใจ รวมทั้งพัฒนาระบบ รูปแบบ และวิธีการแก้ไขปัญหาสุขภาพจิตของประชาชนตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2537 (กรมสุขภาพจิต, 2538 ก : 7) ได้มีการจัดให้มีการบริการช่วยเหลือ ดูแลสุขภาพจิตของประชาชนหลายรูปแบบ ทั้งการช่วยเหลือระดับบุคคล กลุ่ม และชุมชน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวโดยต่อเนื่อง อาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยการจัดบริการที่อำนวยความสะดวกมีแหล่งที่ให้บริการความรู้ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์รวมทั้งประหยัดแรงงานและค่าใช้จ่าย นั่นก็คือ การให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ (Counselling by telephone / Hotline) อันเป็นบริการอีกรูปแบบหนึ่งที่ทันสมัย ประชาชนให้ความสนใจโทรศัพท์ นับว่าเป็นหัวใจของการสื่อสารประจำวัน ประโยชน์ของโทรศัพท์ที่ได้ขยายขอบเขตและเป็นสิ่งจำเป็นในโลกยุคข้อมูลข่าวสาร การให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ จึงเป็นทางเลือกใหม่สำหรับประชาชนทั่วไป

กรมสุขภาพจิตจึงได้จัดทำโครงการการให้บริการสายด่วนสุขภาพจิตแบบตอบรับอัตโนมัติ 1667 ขึ้น ซึ่งเป็นการบริหารเชิงรุกเพื่อช่วยบรรเทาความทุกข์ร้อนและคลี่คลายปัญหาความตึงเครียดทางจิตใจของประชาชนให้อยู่ในระดับที่ไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดปัญหา โดยผู้รับบริการไม่ต้องรู้สึกอับอายหรือกลัวว่าจะถูกเปิดเผยความลับอีกด้วย ทั้งนี้ไม่เสียค่าใช้จ่ายและให้ประโยชน์คุ้มค่าอีกด้วย บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 เป็นระบบการสื่อสารแบบทางเดียว มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสุขภาพจิตรวดเร็ว กว้างขวาง และเป็นการส่งเสริมป้องกันในการแก้ไขปัญหาสุขภาพจิตให้กับประชาชนเบื้องต้น การ

ดำเนินการเริ่มติดตั้งระบบเป็นแห่งแรกที่ส่วนกลาง กรมสุขภาพจิตและได้เปิดให้บริการมาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2541 ต่อมาในเดือนกันยายน 2544 กรมสุขภาพจิตจึงได้ดำเนินการขยายบริการสายด่วนสุขภาพจิตให้ประชาชนทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทยสามารถเข้าถึงการบริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ได้อย่างสะดวก รวดเร็วและตรงกับความต้องการของประชาชน โดยจัดแบ่งสาระความรู้ออกเป็น 13 กลุ่ม และสายด่วนสุขภาพจิตเป็นที่รู้จักสูงเป็นอันดับที่ 2 รองจากสายด่วนผู้บริโภคกับ อย. 1556<sup>2</sup>

จากความสำเร็จและเหตุผลที่กล่าวมา กรมสุขภาพจิตจำเป็นต้องดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ระบบบริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ในส่วนกลางของกรมสุขภาพจิตเพื่อสำรวจและศึกษาแนวโน้มจำนวนประชาชนผู้ใช้บริการและการใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ในอนาคต นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และนโยบายของกรมสุขภาพจิตอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากที่สุด และเป็นแนวทางสำหรับพัฒนาและปรับปรุงระบบสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ในภาคอื่นๆ ด้วย

## วัตถุประสงค์และวิธีการ

ในการสำรวจและศึกษาแนวโน้มการใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ศึกษาเฉพาะรายงานการใช้บริการในระบบส่วนกลางของกรมสุขภาพจิต โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม 2545 ถึงเดือนสิงหาคม 2546 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1. แบบรายงาน(Report) ในระบบสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ประกอบด้วย 8 รายงานดังต่อไปนี้ รายงานสรุปผลการให้บริการรายวัน รายงานค่าเฉลี่ยการให้บริการรายวัน รายงานสรุปผลการให้บริการราย

เดือน รายงานค่าเฉลี่ยการให้บริการรายเดือน รายงานจำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามคู่สาย รายงานจำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามเวลา รายงานผลการให้บริการ ข้อมูลเสียงและข้อมูลโทรสาร (FAX) รายงานผลการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้ในแต่ละเครื่อง

2. ไฟล์ข้อความเสียงของประชาชนผู้ใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ของส่วนกลาง ซึ่งถูกเก็บไว้ที่ D:\ExportData\Voice ของเครื่อง CTServer 2, CTServer3, CTServer4 ตามลำดับ<sup>3</sup> ใช้โปรแกรม WinAmp ช่วยในการฟังเสียงที่ประชาชนผู้ใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ฟากข้อความเสียงไว้

หลังจากได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากระบบรายงาน (Report) แล้วทำการตรวจสอบข้อมูลบางส่วนนำไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. การใช้สถิติพรรณนา ในการสรุปผลเบื้องต้นของข้อมูลที่รวบรวมได้แก่ การใช้ค่าร้อยละ ตารางการแจกแจงความถี่และการวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลาง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลอนุกรมเวลา (Time Series Data Analysis) เพื่อดูความเคลื่อนไหวของข้อมูลเมื่อเวลาเปลี่ยนไป ได้แก่ การวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) การศึกษาในครั้งนี้จะทำภายใต้ข้อสมมุติว่าความผันแปรเนื่องจากวัฏจักร และความผันแปรเนื่องจากผิดปกติไม่มีอิทธิพลต่อจำนวนประชาชนผู้ใช้บริการ การพิจารณาความเหมาะสมของตัวแบบโดยการวิเคราะห์ค่าผลรวมของค่าคลาดเคลื่อนกำลังสอง (Sum Square Error) และการเคลื่อนไหวของข้อมูลพยากรณ์รอบ ๆ ข้อมูลจริงเป็นไปอย่างสุ่มและใกล้เคียงโดยนำข้อมูลจำนวนประชาชนผู้ใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ของส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2545 - 31 สิงหาคม 2546 รวม 20 ชุด มาวิเคราะห์ Plot กราฟแนวโน้มโดยหารูปแบบแต่ละ

วิธีที่เหมาะสม จากรูปแบบสำหรับการพยากรณ์ในแต่ละวิธี หาค่าพยากรณ์สำหรับค่าจริงทั้ง 25 ค่าได้ค่าพยากรณ์ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2545 - 31 ธันวาคม 2546 แล้วคำนวณค่าคลาดเคลื่อนกำลังสอง (Sum Square Error) SSE แต่ละรูปแบบนำค่าคลาดเคลื่อนกำลังสอง (Sum Square Error) SSE ที่ได้จากแต่ละวิธีการพยากรณ์มาเปรียบเทียบกัน ถ้าค่าคลาดเคลื่อนกำลังสอง (Sum Square Error) SSE ของวิธีใดให้ค่าน้อยที่สุดและการเคลื่อนไหวของข้อมูลพยากรณ์รอบ ๆ ข้อมูลจริงเป็นไปอย่างสุ่มและใกล้เคียงจะเลือกวิธีการพยากรณ์นั้น<sup>4</sup>

## ผล

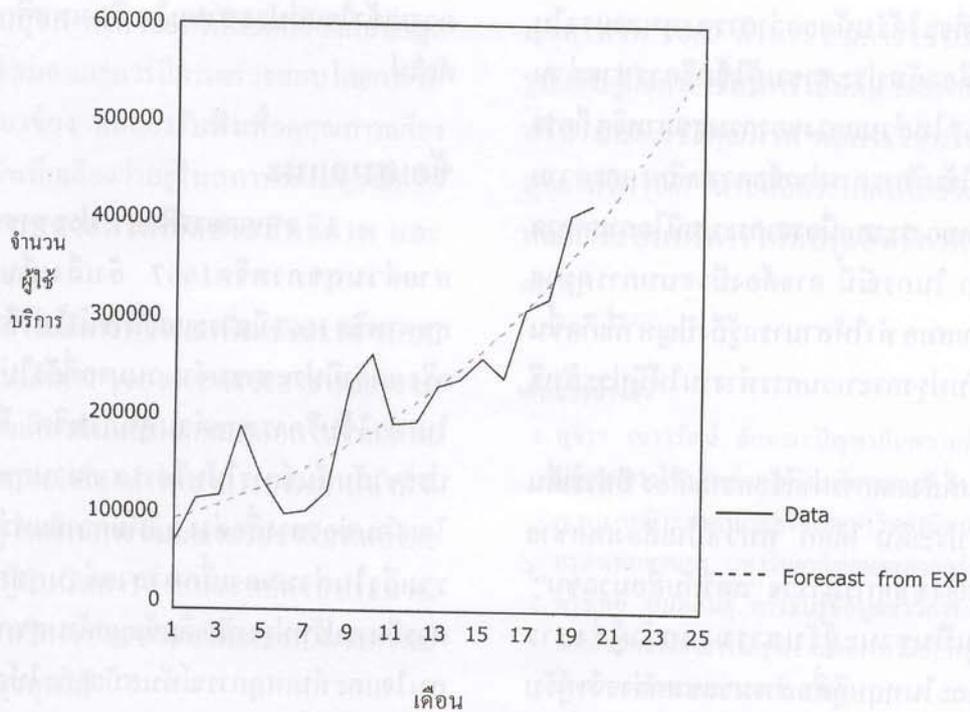
มีผู้ใช้บริการทั้งหมด 4,225,767 ครั้ง เฉลี่ยวันละ 138,880 ครั้ง จำนวน 2,697,626 เรื่อง เฉลี่ยวันละ 93,285.21 เรื่อง ของข้อมูลทางโทรสาร รวมทั้งสิ้น 153 ครั้ง เฉลี่ยวันละ 5 ครั้ง จำนวนครั้งของการฟากข้อความรวมเฉลี่ยวันละ 1,040 ข้อความ แต่พบเพียงร้อยละ 40 ที่เป็นเสียงฟากที่เหลือร้อยละ 60 ไม่มีเสียงฟากข้อความ สาธารณะของเรื่องที่ฟากได้แก่ข้อดีขมร้อยละ 10 ปัญหาสุขภาพจิตร้อยละ 20 ได้แก่ปัญหาเรื่องเพศมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 10 ฟากข้อความเสียงปัญหาเรื่องความรักมากเป็นอันดับ 2 คิดเป็นร้อยละ 5 ส่วนการฟากข้อความเสียงปัญหาเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5 เช่นปัญหาเรื่องยาเสพติด เอดส์ โรคจิตโรคประสาท ปัญหาการเรียน เด็กออทิสติกและมีจำนวนครั้งของการฟากข้อความร้อยละ 10 ที่ไม่เป็นสาธารณะ ยกตัวอย่าง เช่น ตามกหยาบคาบ เพื่อแจ้งเสียงพูดฟังไม่ชัดเจน ร้องเพลงให้ฟัง ก่อทวน เป็นต้น ช่วงเวลา 20.00 - 21.00 น. ประชาชนผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการมากที่สุด 307,581 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.3 ค่าเฉลี่ยของเวลาต่อการโทรหนึ่งครั้งอยู่ในช่วงเวลา 6-56 วินาทีโดยในแต่ละเดือนค่าเฉลี่ยเวลาต่อการโทร 1 ครั้ง ใช้เวลาไม่

ถึง 1 นาทีและแต่ละคู่สายมีคนโทรเข้ามาฟังเรื่องเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น 70,429.45 ครั้ง ในการโทรแต่ละครั้งผู้ใช้จะฟังเฉลี่ยรวม 14.2 เรื่องในการโทรแต่ละครั้ง

ความรู้เรื่องเพศได้รับความนิยมเป็นอันดับ 1 มีประชาชนเข้ามาใช้บริการทั้งหมด 1,544,753 ครั้ง และหัวข้อความคิดปกติทางเพศได้รับความนิยมเป็นอันดับ 2 มีประชาชนเข้ามาใช้บริการทั้งหมด 423,804 ครั้ง ประชาชนให้ความสนใจเรื่องการสำเร็จความใคร่หรือการชักว่าวเป็นอย่างไ เป็นที่นิยมเป็นอันดับ 1 จำนวนทั้งหมด 220,998 ครั้ง เฉลี่ยมีประชาชนโทรเข้ามาใช้บริการ 363 ครั้งต่อวัน รองลงมาเรื่องการร่วมเพศเพื่อมีความสุขและบรรลุลูกสุดยอด เป็นที่นิยมเป็นอันดับ 2 จำนวน 148,404 ครั้ง เฉลี่ยมีประชาชนโทรเข้ามาใช้บริการ 244 ครั้งต่อวัน ประชาชนผู้ใช้บริการให้ความสนใจเกี่ยวกับข้อมูลโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องยกเลิกหลักประกันสุขภาพ 30 บาท การบริการจะมีคุณภาพจริงหรือปรากฏว่าไม่เป็นที่นิยมของประชาชน และข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานบริการของกรมสุขภาพจิต มีประชาชนโทรเข้ามาใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 น้อยรองลงมาโดยเรื่องข้อมูลของโรงพยาบาล

จิตเวชสระแก้วราชชนครินทร์มีประชาชนโทรเข้ามาใช้บริการน้อยเป็นอันดับ 2

ประชาชนผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลทางโทรสาร ปัญหาความรู้เรื่องเพศ(Sex) มากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องการสำเร็จความใคร่หรือการชักว่าวเป็นอย่างไ เป็นที่นิยมเป็นอันดับ 1 รองลงมาเรื่องน้ำอสุจิก็คืออะไรเป็นที่นิยมเป็นอันดับ 2 ผลการประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ภาพรวมมีความเห็นว่า เนื้อหาของระบบบริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 มีสาระดีและนำไปใช้ได้จริง ส่วนปัญหาความเชื่อกับความจริงเรื่องเพศ ประชาชนผู้ใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ในส่วนกลางของกรมสุขภาพจิต ประเมินว่าควรปรับปรุงเนื้อหาใหม่ ร้อยละ 45 โดยเรื่องที่ควรปรับปรุงเนื้อหาใหม่มากที่สุดอันดับ 1 คือ เรื่องการใช้เครื่องสูญญากาศจะทำให้ใหญ่ได้จริงหรือ ร้อยละ 52.1 เรื่องที่ควรปรับปรุงเนื้อหาใหม่มากอันดับ 2 คือ เรื่องสักอวัยวะเพศหรือฝังมุกจะช่วยให้คู่เกิดความสุข ร้อยละ 51.9 เรื่องที่ควรปรับปรุงเนื้อหาใหม่มากอันดับ 3 คือ เรื่องอายุมากแล้วจะยังมีเพศสัมพันธ์ได้จริงหรือร้อยละ 51.5



ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์แนวโน้มจำนวนประชาชนผู้ใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667

จากภาพที่ 1 เมื่อพิจารณาลักษณะการเคลื่อนไหวของข้อมูลจำนวนประชาชนผู้ใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ในส่วนกลางของกรมสุขภาพจิตตามภาพที่ 1 จะเห็นได้ว่าการเคลื่อนไหวของข้อมูลนี้มีอิทธิพลของความผันแปรเนื่องจากแนวโน้ม (Trend) ส่วนอิทธิพลของความผันแปรเนื่องจากฤดูกาล (Seasonal Variation) จะเห็นได้วยังไม่เด่นชัดเพราะฉะนั้นจะพิจารณาในกรณีที่มีความผันแปรเนื่องจากแนวโน้มอย่างเดียว (Trend)

### วิจารณ์

จำนวนประชาชนผู้ใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ในส่วนกลางของกรมสุขภาพจิตในอนาคต มีแนวโน้มที่สูงขึ้น ซึ่งให้เห็นถึงความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ และจะเป็นแหล่งข้อมูลด้านสุขภาพจิตที่จะช่วยให้ประชาชนมีความรู้ในการปรับตัวและแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพจิต จากผลการ

ศึกษา จำนวนการฝากข้อความเสียงและขอข้อมูลทางโทรสารในระยะหลังมีแนวโน้มที่ลดลงอธิบายได้ว่าประชาชนมีตัวเลือกหลายช่องทาง เช่น ทาง Web Site ของกรมสุขภาพจิต หนังสือ คู่มือต่าง ๆ เป็นต้น และขีดความสามารถในการแสวงหาข่าวสารคือประชาชนผู้ใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ในส่วนกลางของกรมสุขภาพจิตที่ต้องการข้อมูลไม่มีเครื่องโทรสารทำให้ความสามารถในการเข้ารับข้อมูลทางโทรสาร ซึ่งเป็นข้อจำกัดสำหรับประชาชนที่อาจไม่สามารถพึ่งพาการแสวงหาข่าวสารในรูปแบบนี้ได้ และการคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน (Reward value) กับการลงทุนลงแรง (expenditures) และพันธผูกพัน (liabilities) การฝากข้อความเสียงของประชาชนผู้ใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ในส่วนกลางของกรมสุขภาพจิตประชาชนยังไม่เข้าใจวัตถุประสงค์หรือประโยชน์การฝากข้อความเสียงก็อาจเป็นไปได้ว่าถ้าผลตอบแทนหรือ

ผลประโยชน์ที่จะได้รับน้อยกว่าการลงทุนลงแรงในกรณีนี้ก็เช่นเดียวกันประชาชนผู้ใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ในส่วนกลางของกรมสุขภาพจิต ก็อาจเฉยเมยต่อการใช้บริการการฝากข้อความเสียงและความมีประสิทธิภาพของระบบเนื่องจากระบบมีโอกาสคลาดเคลื่อนได้มาก ในกรณีนี้ อาจต้องมีระบบการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สามารถรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เป็นที่สังเกตการฝากข้อความเสียง มีประเด็นที่น่าสนใจ 3 ประเด็น ได้แก่ พบว่าเป็นเสียงเพศชายมากกว่าเพศหญิง จากการสำรวจ “สตรีกับสื่อมวลชน” พบว่าผู้หญิงเป็นฐานะผู้รับสารมากกว่าผู้ส่งสาร (Feminism) และในทฤษฎีสื่อสารมวลชนกล่าวว่า ผู้รับสารจะเป็นผู้ตาม (passive) ผู้ส่งสารจะเป็นผู้นำ (active) แสดงถึงว่าถ้าจะพัฒนาบทบาทของผู้หญิงจะต้องศึกษามิติ active ของผู้หญิงในการสื่อสารให้มากขึ้น และการฝากข้อความเสียงส่วนใหญ่แสดงถึงความต้องการความรู้ที่ตนเองสนใจ โดยเฉพาะความรู้เรื่องเพศ เพื่อสนับสนุนทัศนคติหรือความคิดและความเข้าใจที่มีอยู่เดิม ยังเป็นการแสวงความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ทางอื่น ๆ ดังนั้นประชาชนผู้ใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ในส่วนกลางกรมสุขภาพจิตจึงพยายามหาข่าวสารหรือเลือกเฉพาะข่าวสารที่ตรงหรือเข้ากับความคิดของตนเพื่อป้องกันความไม่สบายใจที่อาจจะเกิดขึ้นและช่วยให้เห็นช่องว่างของความรู้ของประชาชนในเรื่องเพศศึกษา จากข้อมูลดังกล่าวถ้ามองในมุมกลับ แสดงว่าประชาชนทั่วไปยังมีความรู้เรื่องเพศศึกษาอยู่ในระดับพื้น ๆ ก่อนข้างตำอันควรได้รับการศึกษามากกว่าที่เป็นอยู่ ทั้งนี้ น่าจะนำเสนอข้อมูลให้ฝ่ายการศึกษาที่เกี่ยวข้องเช่น กระทรวงศึกษาธิการได้ข้อมูลเพื่อประกอบการทำหลักสูตรระยะสั้นและยาวต่อไปด้วยตลอดทั้งอาศัยความร่วมมือกันหลายฝ่ายทั้งองค์กรรัฐบาล เอกชน สื่อมวลชนต่าง ๆ ที่จะให้ความรู้

ความเข้าใจแก่ประชาชนในเรื่องเพศศึกษาที่ถูกต้องต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษา ประชาชนผู้ใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ยังสังเกตเห็นว่าสายด่วนสุขภาพจิต 1667 มีสาระและการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง แต่ยังมีประชาชนจำนวนมากที่ยังไม่มีความเข้าใจในการใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต จึงควรทำการประชาสัมพันธ์การให้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 โดยผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ให้มีความแพร่หลายเพิ่มขึ้น รวมถึงในส่วนของเนื้อหาสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลด้านสุขภาพจิตที่เป็นที่สนใจและทันเหตุการณ์ทันสมัยและให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานและนโยบายของกรมสุขภาพจิตเพื่อให้ประชาชนได้รับความรู้ที่ถูกต้องและเข้ามาใช้บริการให้มากยิ่งขึ้นอย่างน้อยควรมีการปรับปรุงเนื้อหาให้มากกว่า 1 ครั้ง / ปี และมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและขยายวงกว้าง โดย

1.1 สื่อไปยัง คือบุคคลที่เคยใช้บริการหรือพยายามหาวิธีโฆษณาที่จะให้ความประทับใจคนกลุ่มดังกล่าวเป็นอันดับแรก โดยกลุ่มดังกล่าวจะเป็นผู้ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ เมื่อเห็นประโยชน์ที่จะได้รับ

1.2 มุ่งไปที่สถาบันการศึกษาหรือองค์กรของรัฐ และบริษัท ห้างร้านเอกชน ซึ่งมีบุคคลกลุ่มเป้าหมายอยู่มากโดยใช้แผ่นพับคู่มือ ๆ เป็นสำคัญ ซึ่งควรมีการปรับปรุงแผ่นพับคู่มือ ๆ ให้กระชับรัดกุมได้ง่าย แต่ให้ขนาดของตัวอักษรที่ชัดเจนอ่านได้ง่ายขึ้น มีรูปแบบที่น่าสนใจยิ่งขึ้น เพิ่มเนื้อหา ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่คนกลุ่มนี้สนใจ เช่น เรื่องเพศปัญหายาเสพติด ตลอดจนปัญหาทางจิต ซึ่งก็เป็นข้อมูลที่กลุ่มเป้าหมายดังกล่าว แม้จะไม่มีปัญหาในเรื่องเหล่านี้โดยตรงแต่ก็เป็นข้อมูลที่คนกลุ่มนี้ให้ความสนใจอยู่มากและในเวลาเดียวกันก็ต้องจัดข้อมูลใน

ระบบสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ให้สอดคล้องกับข้อมูลในแผนผังอยู่เสมอ และควรมีการตรวจสอบโดยการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทดลองรับฟังเพื่อคุณภาพเสียงคุณภาพเทปบันทึกเสียงว่าอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์หรือไม่ เพื่อให้ระบบสายด่วนเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

2. ถ้าจะมีการพิจารณาที่จะรวบรวม ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติต่าง ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข มาไว้ในหมายเลขเดียวกันและแยกเมนูออกไปในแต่ละหน่วยงานและแต่ละเรื่องทำให้สามารถจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ ในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะมาเป็นผู้ดำเนินการก็จะประหยัดงบประมาณ และทำให้การบริการประชาชนโดยระบบสายด่วนมีประสิทธิผลสูงสุดได้

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ในระดับประเทศ ในด้านต่าง ๆ โดยที่มีการศึกษาตัวแปรที่เป็นปัจจัยอื่นๆ ที่สำคัญ เช่น ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ พฤติกรรมการใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ของประชาชนและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อสายด่วน

สุขภาพจิต 1667 ด้านระบบการให้บริการ เนื้อหารูปแบบคู่มือการให้บริการ เป็นต้น โดยทำการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ต่อการใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1667 ในระดับประเทศเพื่อสามารถนำผลมาพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อไป

#### เอกสารอ้างอิง

1. สุจิรา เนาวรัตน์. ลักษณะปัญหากับความต้องการบริการปรึกษาทางโทรศัพท์ของผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลศรีธัญญา [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2544.
2. พรทิพย์ พิมลสินธุ์. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและภาพลักษณ์ของกระทรวงสาธารณสุข[รายงานการวิจัย]. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2544
3. บริษัทไทยสงวนจำกัด. คู่มือการใช้โปรแกรมสายด่วนสุขภาพจิต 1667. กรุงเทพมหานคร; 2545.
4. สถาบันจิตพัฒนาบริหารศาสตร์. เทคนิคการพยากรณ์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2539.
5. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. การสื่อสาร (Communication). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช; 2535.
6. วันวิสาข์ โกมารกุล ณ นคร และสุมาลี ยังวนิชเศรษฐ. การสื่อสารเพื่อการพัฒนาสายด่วน 1675 กินดี สุขภาพดี [รายงานการวิจัย]. กรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ; 2542.