



ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการบำบัดและผู้ให้ การบำบัดในกลุ่มจิตสังคมบำบัดสำหรับผู้ติด ยาบ้าแบบผู้ป่วยนอก

ชนิษฐา พุ่มประดับ, สส.ม.*

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจในบริการจิตสังคมบำบัดสำหรับผู้ติดยาบ้าแบบผู้ป่วยนอกและเพื่อทราบปัญหา อุปสรรค ความต้องการในการดำเนินโครงการบริการจิตสังคมบำบัดฯ โดยการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ผู้รับบริการบำบัดและผู้ให้บริการบำบัด ในสถานบริการสาธารณสุขจำนวน 73 แห่ง เขตการสาธารณสุขที่ 11 ตั้งแต่ 1 กันยายน 2545 ถึง 31 พฤษภาคม 2546 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่ากลุ่ม ผู้รับบริการบำบัดส่วนมากมีความพึงพอใจระดับมากเพราะเห็นว่าเป็นรูปแบบบริการที่เหมาะสมสามารถช่วยให้เลิกเสพยาบ้าได้ มีรูปแบบที่จำเป็นในการบำบัดทั้งกลุ่มครอบครัวบำบัด การบำบัดรายบุคคล กลุ่มฝึกทักษะเลิกลาในระยะเริ่มต้น กลุ่มป้องกันการติดยาซ้ำและกลุ่มช่วยเหลือทางสังคม นอกจากนี้ยังได้รับความสนใจและยอมรับเป็นอย่างดี จากบุคลากรทางการแพทย์ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอประเด็นที่เสนอแนะให้ปรับปรุงที่สำคัญคือ ความเป็นส่วนตัวขณะรับการบำบัดและการปรับลดระยะเวลาในการบำบัดให้สั้นลง ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากในด้านลักษณะงานเนื่องจากเป็นงานที่มีประโยชน์ต่อสังคมสำหรับในด้านการปฏิบัติงานนั้นพบว่าป็นงานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและมีการพัฒนาประสิทธิภาพตลอดเวลา นอกจากนี้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานนั้น ส่วนมากเป็นเรื่องของสถานที่ที่ไม่เป็นสัดส่วนและความซับซ้อนของเนื้อหาในโปรแกรมการบำบัด

คำสำคัญ : โครงการบริการจิตสังคมบำบัดสำหรับผู้ติดยาบ้าแบบผู้ป่วยนอก ความพึงพอใจ ผู้รับบริการบำบัด ผู้ให้บริการบำบัด

*ศูนย์สุขภาพจิตที่ 11 อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี



The satisfaction level of the patient and therapists in the Matrix program

Kanittha Pumpradub, M.Sw.*

Abstract

This study is a survey study. Its purpose was to evaluate the consumer, provider, satisfaction of the Matrix program for Amphetamine dependence and explore problems and demands. The study group was the consumers and providers from 73 hospitals in the Public Health Region XI. The data collection started from September 1st, 2002 to May 31th, 2003 and was analyzed by mean, percentage and standard deviation. The results found that the satisfaction of most of the consumer was in high level regarding to appropriate services which were belived to quit from amphetamine dependence and the group therapy in the program, the family education group, individual counselling, early recovery skills group, relapse prevention groups and social support group, were the main content of this program, moreover, the clinician interested and accepted respectively. However, private room and the shorter program duration should be adjusted. Whereas, the therapists also felt satisfied due to characteristics of work and its usefulness and made them proud and gained more experience. However, the problems of provision this program were private room and the content.

Key words : Matrix program, satisfaction, patient, therapist

*The eleventh Mental Health Center

บทนำ

ในแผนอาชญาวิทยาเสด็จของกระทรวงสาธารณสุข ปี 2544-2545 กรมสุขภาพจิตได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่หลักในด้านการป้องกันและแก้ไข ซึ่งได้มีการพัฒนาระบบการบำบัดรักษา โดยใช้โปรแกรมจิตสังคมบำบัดสำหรับผู้ติดยาแบบผู้ป่วยนอก (Matrix program) เข้ามาใช้ในการบำบัดฟื้นฟู เนื่องจากเป็น โปรแกรมที่มีประสิทธิภาพในการรักษา ระยะสั้น โดยมีรูปแบบการรักษาแบบผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยจะได้ไม่ต้องเสียเวลานานอนพักรักษาตัวอยู่ในสถานบำบัดรักษาเป็นระยะเวลานานติดต่อกัน สามารถทำงาน เรียนและใช้ชีวิตอยู่ในสังคมทั่วไปได้อย่างปกติ จากการเปิดบริการจิตสังคมบำบัดสำหรับผู้ติดยาแบบผู้ป่วยนอก ในสถานบริการสาธารณสุขของเขต 11 เป็นระยะเวลา 1 ปี(ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2544 - 31 กันยายน 2545) ซึ่งนับว่าเป็นบริการที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อกลุ่มเป้าหมายในสังคม ผู้วิจัยสนใจที่จะประเมินผลการดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างเป็นระบบ ว่าการให้บริการตามโครงการดังกล่าวเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการอย่างไรบ้าง มีปัญหาความต้องการหรืออุปสรรคอย่างไรในการดำเนินการเพื่อให้ได้แนวทางแก้ไขและพัฒนาการให้บริการดังกล่าวให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์และวิธีการ

กลุ่มศึกษาเป็นบุคลากรสาธารณสุขให้บริการจิตสังคมบำบัด จำนวน 64 คน และผู้มารับบริการ จำนวน 139 คน ในสถานบริการสาธารณสุขในพื้นที่สาธารณสุขที่ 11 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำนวน 2 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับการบำบัดต่อบริการจิตสังคมบำบัดสำหรับผู้ติดยาแบบผู้ป่วยนอก โดยพัฒนาปรับปรุงจากแบบฟอร์ม 4 ซึ่งเป็นแบบสำรวจของกรมสุขภาพจิตที่ใช้ประเมินความพึงพอใจ

ของผู้รับการบำบัดครบ 16 สัปดาห์ ในแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลลักษณะทางประชากร ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านองค์ประกอบของโครงการบำบัด ด้านบริการให้คำปรึกษาและด้านบริการจากแพทย์และฝ่ายต่างๆ การให้คะแนน Likert Scale และข้อมูลความต้องการและข้อเสนอแนะ ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการจิตสังคมบำบัด ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลลักษณะประชากร ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัด จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน และด้านการปฏิบัติงาน การให้คะแนนเป็น Likert Scale ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ความต้องการและข้อเสนอแนะในแต่ละชุดมีค่าคะแนนตั้งแต่ 0-4 จากไม่มีความพึงพอใจเลยถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งในแบบสอบถามชุดที่ 1 และชุดที่ 2 มีค่าความเชื่อมั่น Coefficient Alpha เท่ากับ 0.74 และ 0.91 ตามลำดับ โดยผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงทั้งด้านเนื้อหาและโครงสร้างกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มศึกษาจำนวน 30 ราย การศึกษาครั้งนี้ได้ส่งแบบสอบถามในชุดที่ 2 จำนวน 73 ชุด และได้กลับคืนจำนวน 64 ชุด ส่วนชุดที่ 1 ส่งแบบสอบถามจำนวน 219 ชุด ได้กลับคืน 139 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผล

ในกลุ่มผู้รับการบำบัดผู้รับการบำบัดทั้งหมดเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 15 ถึง 24 ปี ร้อยละ 54.7 ติดสารเสพติดประเภทยาบ้ามากที่สุด ร้อยละ 73.4 ซึ่งใช้สารเสพติดนานมากกว่า 2 ปี กลุ่มผู้รับการบำบัดส่วนมากจะไปรับบริการที่โรงพยาบาลชุมชน และเป็นการไปรับบริการครั้งแรก ในด้านความพึงพอใจพบว่ากลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากถึงร้อยละ 80.6

มีเพียงร้อยละ 1.4 ที่รู้สึกไม่พอใจ สำหรับความรู้สึกพึงพอใจที่ผู้รับบริการมีในด้านบริการนั้น เพราะเห็นว่ารูปแบบบริการเหมาะสม สามารถช่วยให้สามารถเลิกยาเสพติดได้อย่างถาวร ในด้านองค์ประกอบของโครงการบำบัดพบว่าในองค์ประกอบทุกด้าน เช่น กลุ่มครอบครัวศึกษา การบำบัดรายบุคคล กลุ่มฝึกทักษะเลิกยาในระยะเริ่มต้น กลุ่มป้องกันการติดยา ตลอดจนถึงกลุ่มช่วยเหลือทางสังคม มีความจำเป็นและมีความเหมาะสมในองค์ประกอบของการบำบัด สำหรับการได้รับบริการนั้นก็ได้รับความสนใจเป็นอย่างดีจากบุคลากรจากแพทย์และฝ่ายต่างๆ มีความเข้าใจและยอมรับผู้รับการบำบัด ส่วนประเด็นปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ กลุ่มผู้รับการบำบัดมีความประสงค์ให้ปรับปรุงในเรื่องสภาพแวดล้อม เช่น ความเป็นสัดส่วนขณะรับการบำบัดและถ้าเป็นไปได้น่าจะลดระยะเวลาในการบำบัดให้สั้นลงกลุ่มผู้ปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัด ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 92.2 มีเพียงร้อยละ 7.8 เป็นเพศชาย อายุระหว่าง

31 - 40 ปี เป็นพยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งเป็นบริการที่ในโรงพยาบาลมิให้บริการอยู่แล้ว ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากเคยปฏิบัติงานด้านนี้มานานมากกว่า 1 ปี และผ่านการอบรมการให้บริการดังกล่าวถึงร้อยละ 85.9 ในด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจมากในด้านลักษณะงาน เนื่องจากเป็นงานที่มีประโยชน์ต่อสังคม ทำทนายความสามารถ ส่วนในด้านการปฏิบัติงานนั้นพบว่า การให้บริการจิตสังคมบำบัด ทำให้มีความภาคภูมิใจและเกิดการพัฒนาด้านประสบการณ์ตลอดเวลา มีเพียงบางส่วนที่รู้สึกพึงพอใจปานกลาง ในด้านที่เวลาปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมที่ดีพอสมควร รวมทั้งมีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเหมาะสม ส่วนปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานส่วนมากเป็นเรื่องของสถานที่ที่ไม่เป็นสัดส่วนและจะมีประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงในด้านระยะเวลาดำเนินการ โดยอยากให้มีการปรับเนื้อหาให้มีความซับซ้อนน้อยลง และมีความเหมาะสมกับสังคมไทยมากขึ้น

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในบริการจิตสังคมบำบัดด้านบริการ ด้านองค์ประกอบของโครงการบำบัด ด้านบริการให้คำปรึกษาและบริการจากแพทย์และฝ่ายต่างๆ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการ	3.1	1	มาก
ด้านองค์ประกอบของโครงการบำบัด	3.1	0.9	มาก
ด้านบริการให้คำปรึกษา	3.4	0.7	มาก
ด้านบริการจากแพทย์และฝ่ายต่างๆ	3.3	0.8	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.2	0.9	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานและการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านลักษณะงาน	2.9	0.3	มาก
ด้านการปฏิบัติงาน	2.3	0.6	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.6	0.5	ปานกลาง

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในบริการจิตสังคมบำบัดสำหรับผู้ติดยาแบบผู้ป่วยนอก แบ่งตามความพึงพอใจด้านบริการ ด้านองค์ประกอบของโครงการบำบัด ด้านบริการให้คำปรึกษา และบริการจากแพทย์และฝ่ายต่างๆ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อบริการจิตสังคมบำบัดผู้ติดยาแบบผู้ป่วยนอก			
- รูปแบบบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	3	1	มาก
- ระยะเวลาในการรักษาตลอดโครงการมีความเหมาะสมดีแล้ว	3.1	1	มาก
- หากต้องการเข้าสู่อการรักษาอีกครั้ง ท่านจะกลับมารับบริการที่นี้อีก	2.7	1.3	มาก
- ท่านรู้สึกพอใจต่อบริการที่ได้รับ	3.4	0.8	มาก
- ท่านคิดว่าตั้งแต่ท่านเริ่มเข้าสู่อการรักษาการเสพยาของท่านมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น เช่น ช่วยให้ท่านเลิกยาเสพติดอย่างถาวร	3.6	0.8	มาก
ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของโครงการบำบัด			
- ท่านคิดว่าทำให้ความรู้แก่ครอบครัวมีความสำคัญในการบำบัด	3.2	0.8	มาก
- การบำบัดรายบุคคลมีความสำคัญในการบำบัดสำหรับบริการรูปแบบนี้	2.8	1	มาก
- การเข้าร่วมกลุ่มฝึกทักษะในการเลิกยาในระยะเริ่มต้นมีความจำเป็น	3.1	1	มาก
- เพื่อประโยชน์ในการบำบัดท่านไม่ควรขาดการเข้ากลุ่มป้องกันการติดยาซ้ำ	3.2	0.9	มาก

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการบริการจิตสังคมบำบัดผู้ติดยาบ้า			
- ท่านคิดว่าการเข้าร่วมกลุ่มช่วยเหลือทางสังคมจะช่วย ให้ท่านสามารถหยุดเสพยาได้อย่างต่อเนื่อง	3.1	1	มาก
ความพึงพอใจต่อการบริการให้คำปรึกษาบำบัด			
- ผู้ให้คำปรึกษาในสถานบริการที่ท่านรับบริการมี ความสามารถเพียงพอ	3.4	0.8	มาก
- ผู้ให้คำปรึกษาแสดงความรู้สึกรู้สึกเข้าใจและ ใส่ใจต่อท่าน	3.5	0.7	มาก
- ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้เกี่ยวกับสารเสพติด	3.4	0.7	มาก
- ผู้ให้คำปรึกษามีการอธิบายถึงแผนการรักษาและ ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาของท่านอย่างสม่ำเสมอ	3.5	0.7	มาก
- ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการนัดหมาย	3.4	0.8	มาก
ความพึงพอใจต่อการบริการจากแพทย์และฝ่ายต่างๆ			
- แพทย์และผู้บำบัดมีการแสดงความเข้าใจและ ใส่ใจท่าน	3.4	0.7	มาก
- ท่านได้รับความสะดวกจากการมารับบริการในด้าน การต้อนรับ การติดต่อประสานงานของแต่ละฝ่าย การช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.3	0.8	มาก
- สถานที่ให้บริการบำบัดและสิ่งแวดล้อมขณะ รับบริการมีความเหมาะสม	3.2	0.9	มาก
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบำบัด เช่น แพทย์ ผู้บำบัดฝ่ายทะเบียน มีความพร้อมในการให้บริการ	3.4	0.7	มาก
- ในภาพรวมท่านรู้สึกพอใจต่อการบริการบำบัดที่ได้รับจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.5	0.7	มาก

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัดแบ่งตามด้านลักษณะงานและการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในลักษณะงานให้บริการจิตสังคมบำบัดสำหรับ ผู้ติดยาแบบผู้ป่วยนอก			
- เป็นงานที่เสียสละและมีประโยชน์ต่อสังคม	3.5	0.7	มาก
- การให้บริการจิตสังคมบำบัดเป็นงานที่มีความสำคัญ มากเนื่องจากต้องรับผิดชอบกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ	3.5	0.6	มาก
- เป็นงานที่ช่วยให้ผู้รับบริการที่กำลังมีความทุกข์สามารถ แก้ไขปัญหของตนเองได้	3	0.8	มาก
- เป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถเพราะต้อง ใช้ความรู้ความสามารถอย่างสูง	3.3	0.8	มาก
- สภาพงานทำให้เกิดการเรียนรู้ สร้างเสริม ประสบการณ์ของตนได้ตลอดเวลา	3.3	0.8	มาก
- ท่านสามารถปฏิบัติงานด้วยความอิสระ ไม่มีการควบคุม อย่างใกล้ชิดจนเกิดความอึดอัด	3.2	0.9	มาก
- เป็นงานที่ต้องฝึกฝนค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อพัฒนาตนเองด้านประสบการณ์และความชำนาญ ในการให้บริการ	3.5	0.6	มาก
- เป็นงานที่มีนโยบายชัดเจนและมีวิธีการอย่างเป็นระบบ	2.8	0.8	มาก
- เป็นงานที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอในด้านทักษะ และเทคนิคในการให้บริการ	3.3	0.7	มาก
- เป็นงานที่ทำให้ได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการ	3	0.8	มาก
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัด สำหรับผู้ติดยาแบบผู้ป่วยนอก			
- มีคำตอบแทนในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	1.4	1.2	ปานกลาง
- มีการอบรม ฝึกฝน เพื่อพัฒนางานอยู่เสมอ	2.1	1	ปานกลาง
- มีสภาพแวดล้อมในขณะปฏิบัติงานที่ดีและเหมาะสม	2.0	1.1	ปานกลาง
- มีความพร้อมของอุปกรณ์และสภาพแวดล้อม เช่น ห้องฉุกเฉินหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	1.9	1.1	ปานกลาง
- การปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัดที่ผ่านมาช่วย ให้ท่านมีความก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น	2	1.1	ปานกลาง
- ท่านมีความยินดีที่ปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัด แม้ว่าจะมีเวลาเป็นส่วนตัวน้อยลง	3	0.8	มาก

ความพึงพอใจ	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
- การปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัดมีผลให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาและก้าวหน้าในด้านประสบการณ์ อยู่ตลอดเวลา	3.1	0.8	มาก
- ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือผู้เสพยาเพราะเขามักขาดการช่วยเหลือจากองค์กรอื่น	3.4	0.7	มาก
- กระบวนการบำบัดนี้โครงสร้างชัดเจน มีกิจกรรมที่ดี และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	2.6	0.9	ปานกลาง
- ปัจจุบันหน่วยงานท่านมีวิธีการควบคุมและติดตามการปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัดที่เหมาะสม	2.4	0.8	ปานกลาง

วิจารณ์

ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัดสำหรับผู้ติดยาแบบผู้ป่วยนอก ส่วนมากมีความพึงพอใจในการให้บริการฯ มาก ปานกลาง และน้อย เป็นร้อยละ 62.5, 34.4 และ 3.1 ตามลำดับ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานให้บริการฯ ดังกล่าว ส่วนมากจะเป็นวิชาชีพพยาบาล ที่มีประสบการณ์ในการอบรมด้านการให้บริการจิตสังคมบำบัดมาแล้ว และปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นระยะเวลา มากกว่า 1 ปี ในขณะเดียวกันผู้ให้บริการเหล่านี้ก็มีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมาก ไม่เพียงแต่ให้การบริการจิตสังคมบำบัดเท่านั้น จึงอาจทำให้ส่งผลต่อความรู้สึกในบางส่วนของการทำงานสอดคล้องกับการศึกษาที่ว่าความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลโดยตรงต่อผลผลิตในการทำงานและความพอใจที่มีต่อการทำงานของตนนั้นมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติและพฤติกรรมทางบวกหลายอย่าง อันนำไปสู่พฤติกรรมที่ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ¹

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัดสำหรับผู้ติดยาแบบผู้ป่วยนอก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน คือ ด้านลักษณะงานและด้านปฏิบัติงานโดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัดมี

ความพึงพอใจมากและปานกลางตามลำดับ ดังนี้ คือ ด้านลักษณะงาน โดยผู้ให้บริการจิตสังคมบำบัดมีความพึงพอใจมากในงานให้บริการจิตสังคมบำบัดสำหรับผู้ติดยาแบบผู้ป่วยนอก เป็นงานที่เสียสละและมีประโยชน์ต่อสังคม ดังกล่าวเป็นทัศนคติในทางบวกที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้บริการ ซึ่งทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดีและพอใจนี้ เป็นความรู้สึกความต้องการทางสังคม² และเป็นความต้องการในแง่ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญในสังคม สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เช่นงานบางอย่างได้รับการยกย่องในสังคมหรืองานนั้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นใจหรือมีหน้ามีตาจากการที่ได้ปฏิบัติงานนั้น³ เหล่านี้ล้วนเป็นข้อสรุปได้ว่าลักษณะงานที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่นในสังคม เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและรู้สึกพึงพอใจมากที่งานดังกล่าวมีความสำคัญที่จะต้องรับผิดชอบกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ ช่วยให้ผู้รับบริการมีกำลังใจในการแก้ไขปัญหาก็เป็นงานที่น่าสนใจ ทำทนายความรู้ความสามารถ เกิดการเรียนรู้ เสริมสร้างประสบการณ์ มีการพัฒนาทักษะ รวมทั้งเป็นงานที่มีนโยบายชัดเจนและได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการด้วย เนื่องจากการให้บริการจิตสังคมบำบัด

สำหรับผู้ติดยาแบบผู้ป่วยนอกเป็นงานที่มีความท้าทาย ที่ต้องช่วยเหลือผู้ที่กำลังประสบปัญหาวิกฤติด้านการติดยาหรือสารเสพติดให้สามารถต่อสู้กับปัญหาของตนเองได้อย่างเหมาะสม ซึ่งลักษณะงานที่น่าสนใจและมีความท้าทาย ความรู้ความสามารถนี้จะกระตุ้นให้บุคคลมีความสนใจในงานนั้นได้เช่นกัน นอกจากนี้การทำงานให้บริการจิตสังคมบำบัดฯเป็นงานที่มีนโยบายชัดเจนก็เป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทัศนคติของผู้วิจัยคิดเห็นว่า ในการปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัดฯนั้น นโยบายของงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมาก ซึ่งถ้าหากหน่วยงานใดมีการกำหนดนโยบายโดยให้ความสำคัญต่องานและการให้บริการแล้ว ผู้ปฏิบัติภารกิจก็สามารถที่จะเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงงาน ตลอดจนร่วมกำหนดเป้าหมายการให้บริการอย่างมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นสิ่งแสดงว่านโยบายที่มีความชัดเจนและความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความสำคัญและทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน⁴ เช่นเดียวกับการที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติงานที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นได้ จึงสรุปได้ว่า นโยบายเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัดเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

ด้านการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัดสำหรับผู้ติดยาแบบผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจมากที่สุดที่การปฏิบัติงานดังกล่าวมีผลทำให้เกิดการเรียนรู้ การพัฒนาและความก้าวหน้าด้านประสบการณ์ มีความภาคภูมิใจในงานและรู้สึกยินดีที่จะปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัดแม้ว่าจะมีเวลาเป็นส่วนตัวน้อยลงก็ตาม ทั้งนี้การให้บริการจิตสังคมบำบัดนั้นเป็นงานที่ต้องปฏิบัติด้วยความสามารถ ต้องอาศัยทักษะ เทคนิค ประสบการณ์และความอดทน

อย่างสูง ซึ่งย่อมก่อให้เกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ลงมือปฏิบัติ เปิดโอกาสให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาความก้าวหน้าด้านประสบการณ์ควบคู่กันไป⁵ โดยที่ประสบการณ์การทำงานจะก่อให้เกิดการเรียนรู้พัฒนาเทคนิค ทักษะในการปฏิบัติงาน จะเกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานนั้น แม้ว่าจะมีเวลาหรือความเป็นส่วนตัวน้อยลงก็ตาม สำหรับความพึงพอใจปานกลางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัดนั้นพบว่า ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจปานกลางในด้านค่าตอบแทนในการปฏิบัติ การมีกรอบรมฝึกฝนเพื่อพัฒนางาน มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี อุปกรณ์มีความพร้อม สภาพแวดล้อมเหมาะสม การบำบัดมีโครงสร้างชัดเจน มีความก้าวหน้าในงานรวมทั้งมีการติดตามการปฏิบัติงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่องเหมาะสมที่ดีเสมอ เนื่องจากสภาพและลักษณะของงานในการให้บริการจิตสังคมบำบัดควรมีความเอื้ออำนวยในการปฏิบัติด้วย คือควรมีห้องทำงานที่เป็นสัดส่วนสงบ ปลอดภัย มีอุปกรณ์เครื่องใช้ทรัพยากรพอเพียงเหมาะสมในการปฏิบัติงาน นั่นคือสถานที่ทำงานนั้นมีความพร้อมและสามารถจัดสรรได้ ผู้ปฏิบัติงานจึงเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน หรืออาจกล่าวว่า สิ่งที่เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน⁶ ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงเป็นความรู้สึกที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ อิทธิพลของปัจจัยสิ่งแวดล้อมและสภาพของการทำงาน นอกจากนี้การที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัดได้มีการอบรมเพื่อฝึกฝนพัฒนาทักษะเพื่อพัฒนางานให้บริการอยู่เสมอ อันจะก่อให้เกิดความชำนาญในการให้บริการด้วยความมั่นใจ โดยเฉพาะการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

เพื่อควมมีประสิทธิภพในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติด้วยความมั่นใจ ซึ่งจัดได้ว่ามีการฝึกฝนตนเองสม่ำเสมอสามารถสร้างเสริมความรู้ความสามารถให้มากขึ้นนั่นเอง และยังเป็นแนวทางในการสร้างความรู้สึที่ดีในการทำงาน ซึ่งเป็นข้อบ่งชี้ได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนมาจากการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาตนเองและพัฒนางานอย่างอื่น⁷ นอกจากนี้การมีงานที่ให้บริการมีโครงสร้างที่ชัดเจน ย่อมส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้เช่นกัน ประกอบกับการปฏิบัติงานดังกล่าวมีการติดตามอย่างต่อเนื่องย่อมเป็นการช่วยให้เกิดการแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงงานได้ดียิ่งขึ้น ล้วนเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัดได้ในระดับหนึ่ง

ด้านกลุ่มผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนมากมีความพึงพอใจในการรับบริการระดับมาก(ร้อยละ 80.6) โดยพิจารณาเป็นรายชื่อและรายด้านพบว่าผู้รับบริการจิตสังคมบำบัดมีความพึงพอใจดังนี้

ด้านบริการ พบว่าผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจในประเด็นที่บริการจิตสังคมบำบัดเป็นรูปแบบบริการที่ตรงกับความต้องการ มีความเหมาะสมในระยะเวลาการบำบัด ที่สำคัญคือเมื่อรับบริการจิตสังคมบำบัดแล้วสามารถช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น คือช่วยให้เลิกเสพยาเสพติดได้อย่างถาวร ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของการให้บริการจิตสังคมบำบัดที่เน้นให้ผู้รับบริการที่กำลังมีความทุกข์เกิดความผ่อนคลาย ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมทางบวก ด้านองค์ประกอบของโครงการบำบัด พบว่าผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจมากในการเข้ากลุ่มบำบัดทั้งการบำบัดรายบุคคล กลุ่มฝึกทักษะเลกยาในระยะเริ่มต้น กลุ่มป้องกันการติดยา ตลอดจนกลุ่มช่วยเหลือทางสังคม เนื่องจากกระบวนการบำบัดในรูปแบบนี้จะเป็นกระบวนการบำบัดผู้ติดยาเสพติดที่เน้นการให้องค์ความรู้ต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว โดยสอดแทรกเข้าไปในแต่ละ

ระยะต่าง ๆ ของการบำบัด จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจในการบริการดังกล่าวในระดับที่มากและเกิดความรู้สึกที่ว่าการเข้าร่วมกลุ่มต่างๆ มีความจำเป็นอย่างมากและสามารถช่วยให้เลิกการเสพยาเสพติดได้ ด้านบริการให้คำปรึกษา พบว่าผู้รับบริการ รู้สึกพึงพอใจมากที่ผู้ให้บริการบำบัดมีความสามารถและแสดงความเข้าใจ ยอมรับผู้รับบริการ รวมทั้งช่วยเหลือแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการบำบัดอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้อธิบายได้ว่าอาจเนื่องจากเรื่องความเชื่อว่า มนุษย์มีความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจ การได้รับการยอมรับ (Recognition) จากบุคคลรอบข้าง โดยเป็นรูปแบบการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นๆ ที่แสดงถึงการยอมรับผู้รับบริการบำบัดก็เช่นเดียวกันกับบุคคลทั่วไปที่มีความต้องการการยอมรับจากคนรอบข้างในสังคม เมื่อได้รับการตอบสนองด้านนี้จากการมารับบริการปรึกษา ย่อมมีพลังในการดำเนินชีวิต หรืออาจกล่าวได้ว่า เมื่อมีการยอมรับซึ่งกันและกัน จะส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจได้เช่นกันด้านบริการจากแพทย์และฝ่ายต่างๆ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการ เช่น แพทย์และบุคลากรฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจผู้รับบริการ รวมทั้งมีความพร้อมในการให้บริการ โดยลักษณะของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการให้คำแนะนำ รับฟังให้กำลังใจ รวมทั้งยอมรับบริการด้วยความเต็มใจ ย่อมช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการมารับบริการบำบัด

สำหรับการประเมินความพึงพอใจทั้งด้านลักษณะงานและการปฏิบัติงานในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานให้บริการจิตสังคมบำบัด สามารถสรุปผลได้ว่าโครงการบริการจิตสังคมบำบัดนั้นก่อให้เกิดประโยชน์โดยเฉพาะความพึงพอใจในทั้งกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้รับบริการในระดับหนึ่ง ขณะเดียวกัน ยังคงมีบางส่วนที่พบว่าเป็นปัญหาอุปสรรคที่ควรจะมีการปรับปรุง

แก้ไขให้เกิดผลผลิตที่ดียิ่งขึ้น และเนื่องจากการให้บริการจิตสังคมบำบัดสำหรับผู้ติดยาแบบผู้ป่วยนอกเป็นบริการที่ต้องใช้ระยะเวลานานในการบำบัด จึงควรมีการศึกษารูปแบบในการบำบัดที่สามารถช่วยให้ผู้รับการบำบัดอยู่ครบตลอดระยะเวลาในการบำบัด ลดอัตราการ drop out เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้ ศูนย์สุขภาพจิตที่ 11 ได้ให้การสนับสนุนทุนจากเงินงบประมาณประจำปี 2546

เอกสารอ้างอิง

1. อนันต์ชัย คงจันทร์. การติดต่อในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างไร. วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ 2529;2:41.
2. กฤตินี มณีสุวรรณ. ภูมิภาคและความพึงพอใจในงานกับผลผลิต: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานรายวัน บริษัท เนชั่นแนลเซมิคอนดักเตอร์กรุงเทพจำกัด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2531.

3. อำนาจ ศรีพูนสุข. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจและคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในงาน ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรจังหวัดนครราชสีมา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2528.
4. จารุณี วงศ์คำแน่น. ความผูกพันต่อองค์กรศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายสนับสนุนการปฏิบัติการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2537.
5. สุรัตน์ มหัทธนะทวี. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่กองการพัฒนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2538.
6. สำราญ บุญรักษา. ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกรมสุขภาพจิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2539.
7. อุษณี มงคลพิทักษ์สุข. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายและเปลี่ยนแปลงงานของผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2537.
8. สุชาติ ตรีพิทักษ์คุณ. แมทริกโปรแกรม โปรแกรมการบำบัดรักษาผู้ป่วยยาเสพติดแบบผู้ป่วยนอก, กระทรวงสาธารณสุข; 2545.