

ชื่อภาคนิพนธ์	: ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต ของบุคลากร สังกัดกรมสุขภาพจิต ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ทางโทรศัพท์
ชื่อผู้เขียน	: นายอำนาจ จันทร์วิไล
ชื่อปริญญา	: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)
ปีการศึกษา	: 2545

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตของบุคลากร สังกัดกรมสุขภาพจิต ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทางโทรศัพท์ นี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลภูมิหลังของผู้ให้บริการการให้คำปรึกษาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต 3) เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ของบุคลากรกรมสุขภาพจิต กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานที่ให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต 4 แห่ง ที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 55 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งในสายงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ทางการฝึกอบรม ประสบการณ์การอบรมการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ รายได้ และความพึงพอใจต่อบรรยากาศในครอบครัว ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัญหาการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ทั้ง 5 ด้านได้แก่ ความรู้และเทคนิคในการให้คำปรึกษา ทักษะและประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา สถานที่ที่ให้คำปรึกษา ระบบจัดเก็บข้อมูลผู้ขอคำปรึกษา และความพร้อมในการให้บริการ ส่วนที่ 3 ทักษะติดต่อลักษณะงาน ส่วนที่ 4 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อพรรณนาตัวแปรต่างๆ และใช้ สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) t-test และ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ข้อมูลทั่วไป เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 96.4 เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 42.3 ปี ส่วนใหญ่ร้อยละ 58.2 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 60.0 มีการศึกษา จบปริญญาตรี ร้อยละ 55.6 ดำรงตำแหน่งเป็น พยาบาลจิตเวช และร้อยละ 70.9 เคยผ่านการอบรมการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

2. ข้อมูลด้านปัญหาการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ซึ่งครอบคลุม 5 ด้านคือ ความรู้และเทคนิคในการให้คำปรึกษา ด้านทักษะและประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา ด้านสถานที่ที่ให้คำปรึกษา ด้านระบบจัดเก็บข้อมูลผู้ขอคำปรึกษา และด้านความพร้อมในการให้บริการ ในภาพรวมทั้งสี่กลุ่มตัวอย่าง มีปัญหาอยู่ในระดับ น้อยคิดเป็น ร้อยละ 41.8 ด้านทักษะและประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย คิดเป็น 40.0 และปัญหาด้านสถานที่ที่ให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาคิดเป็น ร้อยละ 49.1 ด้านระบบจัดเก็บข้อมูลผู้ขอรับคำปรึกษา มีปัญหาน้อย ปานกลางและไม่มีปัญหาคิดเป็น 30.9 เท่าๆกัน ด้านความพร้อมในการให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา โดยสรุปแล้ว ปัญหาการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์โดยรวม ทั้ง 5 ด้านโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านทัศนคติที่ดีต่อลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในระดับปานกลาง

4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาทางโทรศัพท์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การได้รับการอบรมเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์และทัศนคติต่อลักษณะงาน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาที่ผ่านการอบรมมาแล้วจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ที่ไม่ผ่านการอบรม เช่นเดียวกับทัศนคติต่อลักษณะงาน เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติที่ดีต่อลักษณะงานมากกว่าปฏิบัติงานได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานน้อยกว่า

ผลการศึกษาคั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตของบุคลากร สังกัด กรมสุขภาพจิต ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทางโทรศัพท์ รวมทั้งมีแนวทางเพื่อแก้ไข ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะดังนี้ คือ 1) กรมสุขภาพจิตควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องและครอบคลุมในทุกเนื้อหาเพื่อประโยชน์ ในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 2) ควรเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อลักษณะงานให้บริการให้คำปรึกษาให้กับบุคลากรของกรมสุขภาพจิต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Title of Research Paper : Factors Relating to the Mentally Hygienic Advisory Service by Telephone of the Government Officers Attached to the Mental Hygiene Department , Bangkok

Author : Mr. Umnouy Chantarise

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2002

The three objectives of the study of factors correlating with the mentally hygienic advisory service by telephone of the government officers attached to mental Hygiene Department in Bangkok were as follows

1. To study the behaviors and backgrronnds of the advisory service rendered by telephone .
2. To study factors correlating with the mentally hygienic advisory performance.
3. To study information and data comcerning problems and obstacles in rendering services by telephone of the government of ficers attached to the Mental Hypiene Department.

The sample in this study consisted of 55 personnel in the four mentally hygienic advisory units by telephone in Bangkok and peripheral areas . Instrument used in the study were questionnaires of 4 sections. namely.

1. The backgrounds of the personnel answering the questions were , age, educational status, marital status, ranking position.office hours , training experience,advisory hours by telephone, salary, and family satisfaction .
2. The sections concerned with data relating to the various problems in giving advice by telephone such as knowledge and technigue in advisory aspect, skill and experience in rendering service , advicing places, filing of advice receivers,and the readiness to facilitate service.

3. The viewpoints towards the nature of work.

4. Behaviors in working performance by telephone, using Descriptive Statistics such as percentage, average, and standard deviation in describing various variables, and using Inferential Statistics (F-test) and t-test to test hypothesis.

The results of this study are as follows

1. The sampling groups were mostly female of about 96.4 percent, 42.3 years old in average, 58.2 percent marital, rather high educational level of 60 percent graduated, 55.6 percent taking positions of psychical nurses with advisory experience by telephone about 70.9 percent.

The problems of advisory service by telephone covered 5 aspects such as knowledge and technique of rendering advisory service, skill and experience in career, advising places, the system of filing of the patients, and the readiness in rendering service. There were about 40.0 percent of problems in skill and experience of advisory service, no problems of 49.1 percent for advisory places, about equally 30.9 percent of no problems, medium problems, and little problems of rendering advisory service. In average, all these 5 aspects had medium level of problems.

The viewpoint towards the natures of advisory of ficers' work was in medium level.

The significantly statistical factors were the training available for the advisory officers.

The viewpoint towards the natures of work was closely correlated with the working behavior of the officers. That is to say, the trained officers rendered service better than the untrained ones. And the officers with good viewpoints gave service better than the officers with bad viewpoint. The results of this study made me know about the factors correlating with the working operation of the rendering mentally hygienic advisory service by Telephone of the personnel attached to the Mental Hygiene Department in Bangkok and peripheral areas. The proposals of this research paper are as follows.

1. The mental Hygiene Department ought to provide regularly and continually training for the officers.

2. The Mental Hygiene Department ought to urgently establish good viewpoints for officers of the Mental Hygiene Department, especially, the ones who render psychical service by Telephone to the patients.