

การศึกษาความต้องการคำแนะนำปรึกษาทางสุขภาพ จากเจ้าหน้าที่ของผู้ป่วยและญาติแผนกผู้ป่วยนอก

สุวรรณา หนูเพชร *

อรรำไพ ศรีสกุลเดี่ยว *

สมพร วงศ์เวชสวัสดิ์ *

เรณู เกียรติกษิษา *

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการคำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพ จากเจ้าหน้าที่ของผู้ป่วยและญาติแผนกผู้ป่วยนอก รวมทั้งสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ทางด้านประวัติการเคยได้รับคำแนะนำทางสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ ภูมิสำเนาฐานะทางเศรษฐกิจ และอาชีพ โดยใช้ตัวอย่างผู้ป่วย และญาติแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 1,000 ราย จากห้องตรวจ 6 ห้อง คือ ห้องตรวจคัดสรรกระดูก, ห้องตรวจกุมารเวชกรรม, ห้องตรวจอายุรกรรม, ห้องตรวจคัดสรรทั่วไป, ห้องตรวจตาและห้องตรวจรีเวชกรรม ผลจากการศึกษาพบว่า ความต้องการคำแนะนำปรึกษาทางสุขภาพจากเจ้าหน้าที่มีถึงร้อยละ 93 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมารับบริการในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา มากกว่า 2 ครั้ง ขึ้นไปร้อยละ 81 และผู้มารับบริการในกลุ่มนี้เคยได้รับคำแนะนำทางสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ มีเพียงร้อยละ 49.8 กลุ่มตัวอย่างมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมืองร้อยละ 59.1 และอยู่เขตจังหวัดนครราชสีมาร้อยละ 91.7 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อยร้อยละ 65.8 ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาและไม่ได้เรียนหนังสือร้อยละ 58.3 อาชีพส่วนใหญ่ร้อยละ 24.6 ทำนา ทำไร่และทำสวน

* พยาบาลป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ ฝ่ายการพยาบาล

โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา เป็นสถานบริการสาธารณสุข ในระดับโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการพยาบาลกับประชาชนทั่วไปทั้งด้านส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสมรรถภาพ มีผู้มารับบริการทั้งในเขตจังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดใกล้เคียงหลังไหลมารับบริการเป็นจำนวนมาก ศึกษาจากสถิติย้อนหลัง 3 ปี คือ ปี พ.ศ. 2527 มีผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกจำนวน 305,868 ราย ปี พ.ศ. 2528 จำนวน 358,803 ราย และในปี พ.ศ. 2509 จำนวน 358,441 ราย เฉลี่ยผู้มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกวันละประมาณ 1,800-2,000 ราย จะเห็นได้ว่าผู้มารับบริการมีจำนวนมากไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คือ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ทำให้การบริการแต่ละจุดแออัด มีเวลาจำกัดในการให้บริการตรวจรักษา บางครั้งอาจเกิดความล่าช้าในการให้บริการ ดังนั้นปัญหาต่าง ๆ ที่พบในแผนกผู้ป่วยนอกมีทั้งทางกาย จิต สังคม เช่น คนไข้มีอาการหนัก...คนนี้ร้อนจะไม่ทันรถ...คนนั้นพูดไม่เข้าใจ...คนนั้นขอตรวจก่อน ปัญหาจิตใจ และการที่จะให้บริการการรักษาพยาบาลมีคุณภาพเป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการทุกระดับเป็นไปได้ไม่ทั่วถึง สำหรับการช่วยเหลือในด้านสุขภาพ ในปัจจุบันวิทยาการและเทคโนโลยีก้าวหน้าไปมาก การดำรงไว้ซึ่งมีคุณภาพอันดีตลอดจนการส่งเสริมสุขภาพ และการเผชิญปัญหาการเจ็บป่วย เป็นสิ่งที่มีความสลับซับซ้อน และยุ่งยากพอสมควร สำหรับประชาชนและผู้ป่วยโดยทั่วไปในการที่จะปรับตัวให้สามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ทางสุขภาพได้อย่างเหมาะสม นอกจากการบริการด้านการให้ข้อมูลทางสุขภาพ การให้สุขศึกษา โดยทั่วไปแล้วการให้คำปรึกษาทางสุขภาพได้มีความต้องการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้คำปรึกษาเฉพาะรายเป็นตัวต่อตัว หรือเป็นรายกลุ่มเล็ก ๆ เช่น กลุ่มสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน และกลุ่มผู้ป่วยที่เผชิญปัญหาสุขภาพอย่างเดียวกันสำหรับการให้คำปรึกษาทางสุขภาพเป็นกระบวนการของการให้คำปรึกษาเริ่มจากการที่ผู้มาขอรับคำปรึกษา ได้มาพบผู้ให้คำปรึกษาเพื่อขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากรายที่ผู้ขอรับคำปรึกษาได้รู้สึกรู้สึกไม่สบายใจหรือเป็นกังวลใจ จนกระทั่งได้มีการทำงานร่วมกัน และสิ้นสุด

ลงเมื่อผู้ขอรับคำปรึกษาได้รับประสบการณ์และความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้และผู้มาขอรับคำปรึกษาควรเป็นผู้ที่สนใจมากกว่าถูกบังคับให้มารับคำปรึกษาเพื่อเป็นการสนับสนุนให้การบริการรักษายาบาลมียุทธศาสตร์เป็นที่ประทับใจ ดังนั้นควรจัดให้มีการบริการให้คำปรึกษาทางสุขภาพขึ้นที่แผนกผู้ป่วยนอกต่อไป

ก่อนที่จะจัดให้มีการบริการให้คำปรึกษาทางสุขภาพ ควรจะทราบข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับความต้องการคำแนะนำปรึกษาทางสุขภาพ และข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการตรวจรักษาในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา เพื่อนำมากำหนดกลุ่มเป้าหมาย เนื้อหา และวิธีการให้คำแนะนำปรึกษาต่อไป ดังนั้นจึงทำการศึกษาและสำรวจข้อมูลที่แผนกผู้ป่วยนอกในห้องตรวจต่าง ๆ ตามรายละเอียดที่จะนำเสนอต่อไป

วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์การศึกษาเรื่องนี้เพื่อศึกษาเกี่ยวกับ

1. ความต้องการคำแนะนำปรึกษาทางสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ของผู้มารับบริการ
2. ประวัติการเคยได้รับคำแนะนำทางสุขภาพ และการมารับบริการในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา
3. องค์ประกอบและความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับภูมิปัญญา ฐานะทางเศรษฐกิจและอาชีพ

วิธีการรวบรวมข้อมูล

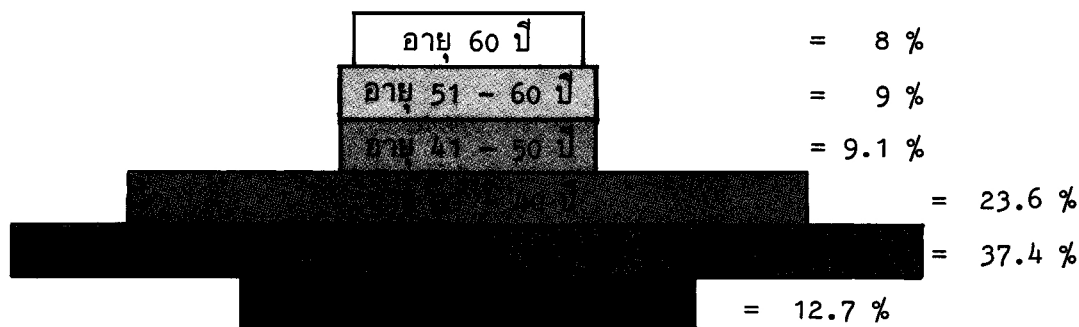
คณะผู้ทำการศึกษาค้นคว้าแบบสัมภาษณ์และได้อธิบายแนะนำแบบสัมภาษณ์กับผู้ที่จะทำการสัมภาษณ์ผู้ป่วยและญาติ ที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 1,000 คน จากห้องตรวจ 6 ห้อง โดยแบ่งเป็นห้องตรวจศัลยกรรมกระดูก 200 คน ห้องตรวจกุมารเวชกรรม 200 คน ห้องตรวจอายุรกรรม 200 คน ห้องตรวจศัลยกรรมทั่วไป 200 คน ห้องตรวจตา 100 คน และห้องตรวจนรีเวชกรรม 100 คน เมื่อสัมภาษณ์เสร็จแล้ว แต่ละวันได้นำแบบสัมภาษณ์ทั้งหมดมาตรวจความถูกต้องครบถ้วนและเรียบเรียงในการบันทึกคำตอบ และแบ่งแบบสัมภาษณ์ที่เรียบเรียงแล้วมาแยกคำตอบเป็นกลุ่ม ๆ ตามข้อมูลที่รวบรวมมาได้แยกเป็นหมวดหมู่แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

2. การมารับบริการในโรงพยาบาลมหาราช และเคยได้รับคำแนะนำทางสุขภาพจากเจ้าหน้าที่
3. ความต้องการคำแนะนำปรึกษาทางสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ และต้องการปรึกษาเรื่องอะไรบ้าง

ผลการรวบรวมข้อมูล

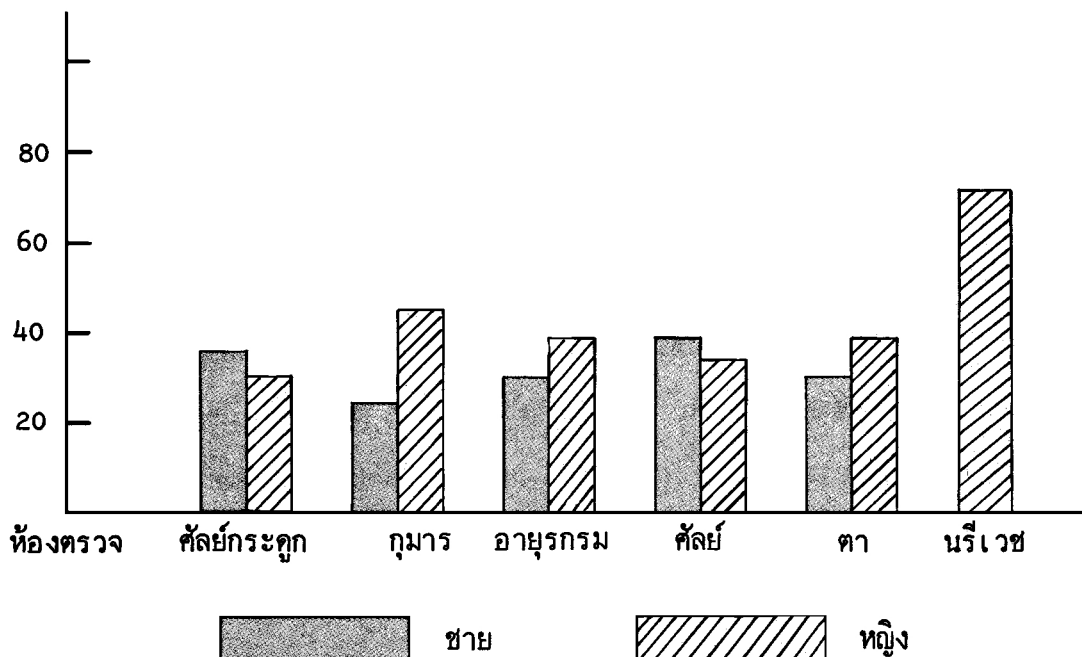
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

ภาพที่ 1 อายุของกลุ่มประชากร

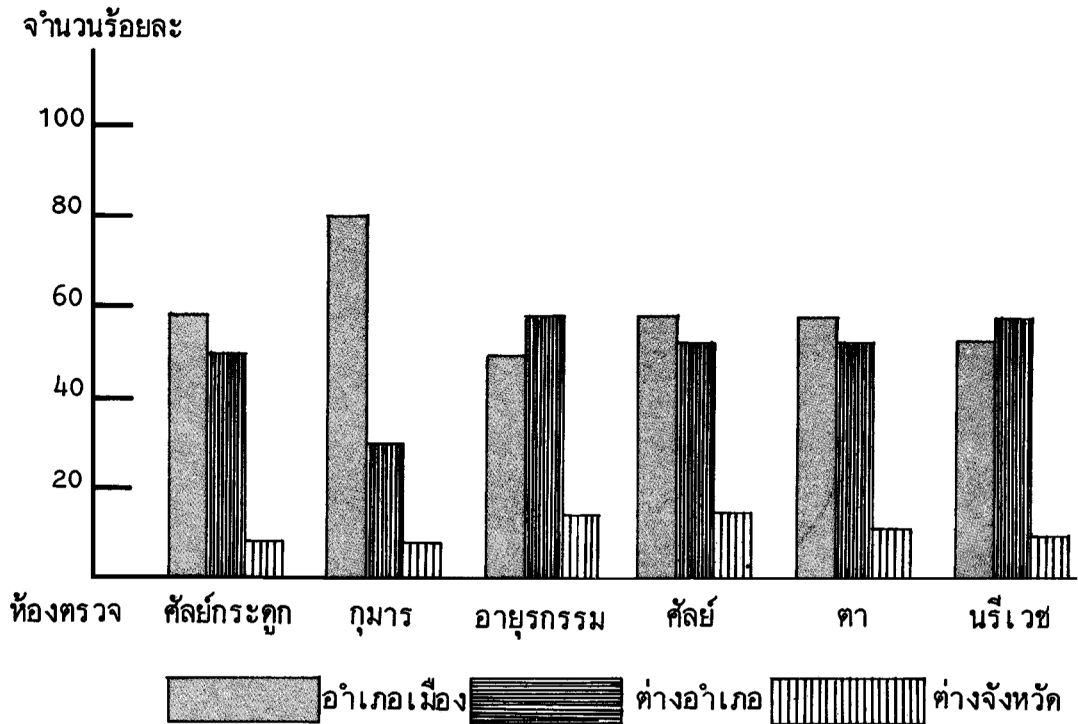


ภาพที่ 2 เพศของกลุ่มประชากร

จำนวนร้อยละ



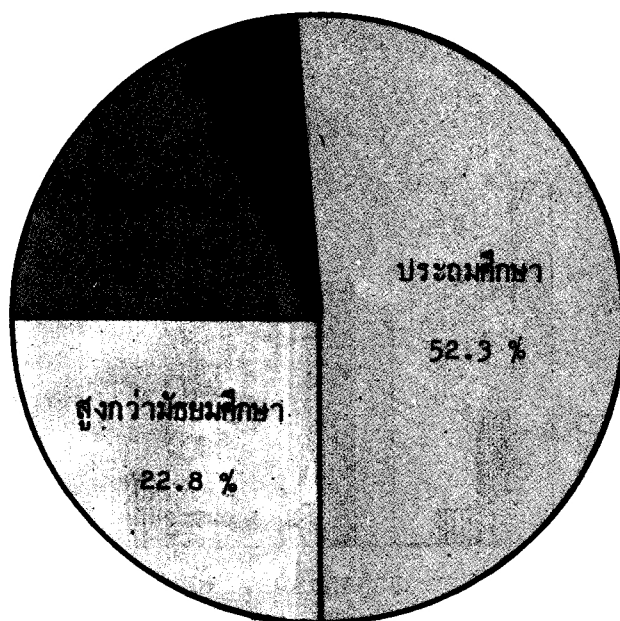
ภาพที่ 3 ภูมิฐานะของกลุ่มประชากร



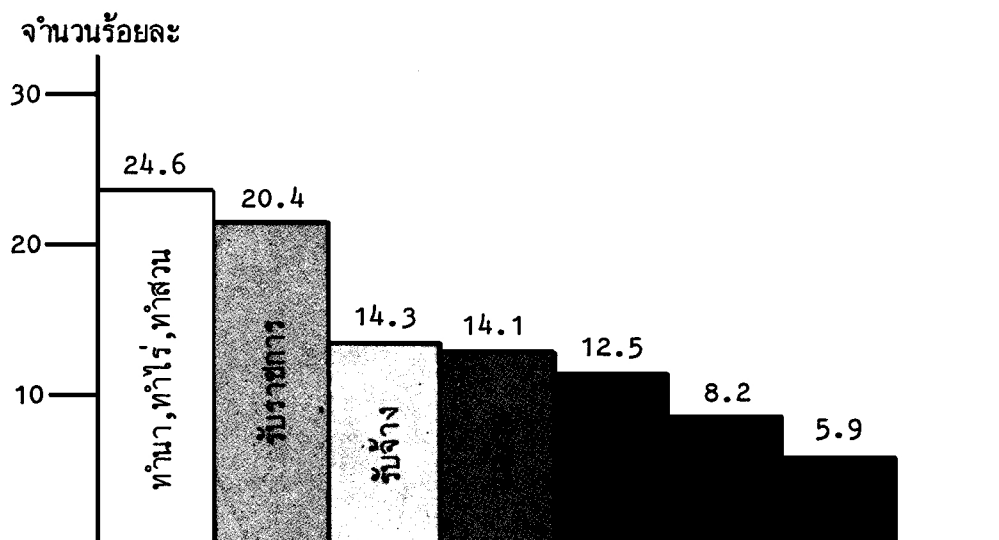
ภาพที่ 4 รายได้ของกลุ่มประชากรต่อเนื่อง



ภาพที่ 5 ระดับการศึกษาของกลุ่มประชากร



ภาพที่ 6 อาชีพของกลุ่มประชากร



หมายเหตุ อาชีพอื่น ๆ หมายถึง นักเรียน, นักศึกษา, อยู่กับบุตร
ทหารเกณฑ์, ช่างเย็บผ้า, ตัดผม, อยู่สถานสงเคราะห์

ตอนที่ 2 การมารับบริการในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา และเคยได้
รับคำแนะนำทางสุขภาพจากเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 1 การมารับบริการรักษาในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

มารับบริการ	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
ครั้งแรก	189	18.9
2 - 3 ครั้ง	260	26
มากกว่า 3 ครั้ง	271	27.1
เป็นประจำตามนัด	280	28
รวม	1,000	100

ตารางที่ 2 การได้รับคำแนะนำปรึกษาทางสุขภาพจากเจ้าหน้าที่

การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
เคย	498	49.8
ไม่เคย	502	50.2
รวม	1,000	100

ตอนที่ 3 ความต้องการคำแนะนำปรึกษาทางสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ และต้องการ
ปรึกษาเรื่องอะไรบ้าง

ตารางที่ 4 ความต้องการคำแนะนำปรึกษาทางสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ของกลุ่มประชากร

ห้อง ตรวจ ความ ต้องการ คำแนะนำ	กระดูก		เต้านม		อายุรกรรม		ศัลยกรรม		ตา		นรีเวช		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	195	97.5	180	90	187	93.5	184	92	94	94	90	90	930	93
ไม่ต้องการ	2	1	12	6	8	4	8	4	4	4	4	4	38	3.8
เฉย ๆ	3	1.5	8	4	5	2.5	8	4	2	2	6	6	32	3.2
รวม	200	100	200	100	200	100	200	100	100	100	100	100	1000	100

สำหรับความต้องการปรึกษาแนะนำจากเจ้าหน้าที่เรื่องอะไรบ้างจะเสนอผล-
การรวบรวมข้อมูล โดยแยกเป็นแต่ละห้องตรวจ ดังต่อไปนี้

ห้องตรวจศัลยกรรมกระดูก

อันดับ	เรื่อง	อันดับ	เรื่อง
1	การปฏิบัติตัวขณะรักษา	10	สาเหตุการปวดหลังและเอว
2	ความรู้เรื่องกระดูก	11	ความรู้เรื่องโรคที่กำลังเป็น
3	การปวดตามข้อ	12	แขนหัก
4	ปวดเอว	13	การรักษาสุขภาพให้แข็งแรง
5	ปวดหลัง	14	การเจ็บข้อ
6	ปวดขา	15	การปฏิบัติตนในการป้องกันและรักษา
7	ปวดแผล	16	การปฏิบัติตนให้ เติบโตปกติ
8	การป้องกันโรคเก๊าท์		
9	สาเหตุการปวดเอว		

ห้องตรวจกุมารเวชกรรม

อันดับ		อันดับ	เรื่อง
1	การปฏิบัติตนเกี่ยวกับการรักษา	12	การปวดท้องในเด็ก
2	อาการของโรคที่กำลังเป็น	13	การไอ
3	โรคที่พบบ่อยทุกโรคในเด็ก	14	โรคไต
4	การปฏิบัติตนระหว่างมีไข้	15	โรคท้องเสีย
5	การระวังรักษาสุขภาพให้แข็งแรง	16	คออักเสบ
6	การเกิดโรคต่าง ๆ และการป้องกัน	17	สาเหตุการป่วยบ่อยของเด็ก
7	การให้การรักษายาบาลเบื้องต้น	18	โรคพยาธิ
8	การรับประทานยาให้ถูกต้อง	19	การหอบ
9	การทำแผล	20	เด็กไม่ยอมรับประทานอาหาร
10	เด็กบัสสาวะรดที่นอน	21	โรคมุมิแพ้
11	โรคหัวใจ		

ห้องตรวจอายุรกรรม

อันดับ	เรื่อง	อันดับ	เรื่อง
1	การป้องกันรักษาตนเองไม่ให้เป็นโรค	10	ความดันโลหิต
2	โรคหัวใจ	11	ไข้หวัด
3	โรคผิวหนัง	12	ปวดหลัง
4	โรคเบาหวาน	13	การไช้ยา
5	โรคกระเพาะ	14	โรคตับ
6	มือเท้าชา	15	ผอมแห้งแรงน้อย
7	ปวดท้อง	16	โรคมุมิแพ้
8	หอบหืด	17	โรคมะเร็ง
9	ปวดศีรษะ	18	การไอ

อันดับ	เรื่อง	อันดับ	เรื่อง
19	โรคเลือด	25	พยาธิ
20	โรคไต	26	โรคท้องเดิน
21	โลหิตจาง	27	การปฏิบัติตนในการรักษา
22	มีไข้	28	การปฐมพยาบาล
23	การอาเจียน	29	วัณโรค
24	เนื้องอก	30	ต้องการมีบุตร
		31	การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์

ห้องตรวจคัดกรองทั่วไป

อันดับ	เรื่อง
1	โรคที่กำลังเป็น
2	การปฏิบัติตัวในขณะที่กำลังรักษา
3	ความรู้เรื่องยา
4	ความรู้เรื่องโรคผิวหนัง
5	โรคทางสมอง

ห้องตรวจตา

อันดับ	เรื่อง	อันดับ	เรื่อง
1	ความรู้เรื่องเกี่ยวกับตา	8	ตามัว
2	ข้อควรปฏิบัติในการรักษา	9	ต้องการทราบเป็นโรคอะไร
3	โรคที่กำลังเป็น	10	การรักษาให้หายขาด
4	ขั้นตอนการเกิดโรคและการรักษา	11	ความรู้เรื่องเกี่ยวกับการใช้ยา
5	การป้องกันโรคตาแดง	12	การเหนี่ยวนำเพรีย
6	การป้องกันและการรักษา	13	โรคต้อกระจก
7	ทุกเรื่องเกี่ยวกับโรคตา		

ห้องตรวจรีเวชกรรม

อันดับ	เรื่อง	อันดับ	เรื่อง
1	มะเร็ง	8	การปัสสาวะขัด
2	เลือดออกทางช่องคลอด	9	มดลูกหย่อน
3	การปฏิบัติตนระหว่างตั้งครรภ์	10	การทำแท้ง
4	การปวดท้องน้อย	11	การปฏิบัติตนหลังผ่าตัด
5	สาเหตุของประจำเดือนไม่มา	12	การคันช่องคลอด
6	ความรู้เรื่องตกขาว	13	โรค SLE
7	การปฏิบัติตนในการรักษา โรคที่กำลังเป็น		

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ต้องการศึกษาความต้องการการดำเนินงานปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพ จากเจ้าหน้าที่ของผู้ป่วย และญาติที่มารับบริการตรวจโรคที่ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ป่วยและญาติที่รอตรวจหน้าห้องตรวจคัดสรรกรรมกระดูกจำนวน 200 ราย, ห้องตรวจกุมารเวชกรรม จำนวน 200 ราย ห้องตรวจอายุรกรรม จำนวน 200 ราย, ห้องตรวจคัดสรรกรรมทั่วไปจำนวน 200 ราย, ห้องตรวจตาจำนวน 200 รายและ ห้องตรวจรีเวชกรรมจำนวน 200 ราย รวมเป็น 1,000 ราย ผลจากการสำรวจพบว่า อายุของประชากรตัวอย่างมีตั้งแต่อายุต่ำกว่า 20 ปีถึง 60 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่อยู่ในวัยเจริญพันธุ์ถึงร้อยละ 70.1 ที่พบมาก คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีร้อยละ 37.4 เป็นเพศหญิงร้อยละ 58 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างจากห้องตรวจรีเวชกรรมเป็นเพศหญิงทั้งหมด และห้องตรวจกุมารเวชกรรมส่วนใหญ่เป็นแม่บ้านที่นำบุตรหลานมาตรวจอาชีพของประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนาทำไร่ ทำสวนร้อยละ 24.6 รองลงมาเป็นข้าราชการ และรับจ้างร้อยละ 20.4, 14.3 ตามลำดับ รายได้เฉลี่ยของกลุ่มประชากร ต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อย ซึ่งมีรายได้ต่ำกว่า 2,500 บาท มีร้อยละ 65.8 ผู้ที่มีราย-

ได้มากกว่า 5,000 บาทขึ้นไปมีเพียงร้อยละ 12 เท่านั้น สำหรับระดับการศึกษาสามารถอ่านออกเขียนได้ร้อยละ 93.9 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาร้อยละ 52.3 รองลงมาสำเร็จการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาร้อยละ 22.8, 18.8 ตามลำดับ และภูมิลาเนาของกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในเขตอำเภอเมืองร้อยละ 59.1 อยู่ในเขตจังหวัดนครราชสีมาร้อยละ 91.7 ส่วนผู้ที่มาจากต่างจังหวัดใกล้เคียงมีเพียงร้อยละ 8.3

ลักษณะทั่วไปของการมารับบริการในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ของกลุ่มประชากรตัวอย่าง ส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไปร้อยละ 81.1 ที่มารับบริการเป็นครั้งแรกมีเพียงร้อยละ 18.9 เท่านั้น และเคยได้รับคำแนะนำปรึกษาทางสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงร้อยละ 49.8

สำหรับความต้องการคำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพ จากเจ้าหน้าที่ของกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการคำแนะนำปรึกษามีถึงร้อยละ 93 และที่ไม่ต้องการคำแนะนำปรึกษามีเพียงร้อยละ 3.8 เท่านั้น นอกนั้นมีความรู้สึกเฉย ๆ คือ เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพหรือไม่ให้คำแนะนำก็ได้มีร้อยละ 3.2

และหัวข้อเรื่องต่าง ๆ ทางด้านสุขภาพที่กลุ่มประชากรตัวอย่างต้องการขอคำแนะนำปรึกษา ส่วนใหญ่ คือ การปฏิบัติตนในขณะที่รักษา, ความรู้เรื่องโรคที่ตนเองกำลังเป็นอยู่ รองลงมาต้องการมีความรู้เรื่องเกี่ยวกับการใช้ยา, การดูแลรักษาและให้การพยาบาลเบื้องต้น นอกนั้นมีความต้องการที่จะปรึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ การปฏิบัติตนในการป้องกันโรคต่าง ๆ และเรื่องอื่น ๆ ประปราย

อภิปรายและข้อเสนอแนะ

จากที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้ที่มารับบริการในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตจังหวัดนครราชสีมา มีถึงร้อยละ 91.7 (ใกล้เคียงกับสถิติผู้ป่วยเปรียบเทียบ 3 ปี งบประมาณ 2527 - 2529 ของโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา คือ ผู้มารับบริการอยู่ในเขตจังหวัดนครราชสีมาร้อยละ 92.6) และอยู่ในเขตอำเภอเมือง

ร้อยละ 59.1 ระดับการศึกษาสามารถอ่านออกเขียนได้ร้อยละ 93.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้ต่ำกว่า 2,500 บาท มีถึงร้อยละ 65.8 สำหรับอาชีพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ ทำนา ทำไร่ ทำสวน และเป็นข้าราชการร้อยละ 24.6, 20.4 ตามลำดับ และเคยมารับบริการในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา มากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป ถึงร้อยละ 81 จะเห็นได้ว่า ลักษณะของผู้มารับบริการจะมาติดต่อขอรับการรักษาอย่างต่อเนื่องและผู้มารับบริการนั้นส่วนใหญ่มีความต้องการมากที่จะขอคำแนะนำปรึกษาหารือเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของตนเอง และการปฏิบัติตนให้ถูกต้องเพื่อที่จะได้พ้นสภาวะความเจ็บป่วยที่ทุกข์ทรมานมีถึงร้อยละ 93 และการให้การบริการตรวจรักษานั้นผู้ให้บริการก็พยายามให้คำแนะนำควบคู่ไปกับการตรวจรักษารวมทั้งต้องรับภาระในการที่จะต้องตรวจรักษาผู้มารับบริการที่มีจำนวนมากในแต่ละวัน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การให้คำแนะนำปรึกษามีเวลาจำกัดและให้คำแนะนำปรึกษาได้ไม่ทั่วถึง เพราะการเคยได้รับคำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจากเจ้าหน้าที่มีเพียงร้อยละ 49.8 เท่านั้น

ในการช่วยเหลือผู้รับบริการในด้านสุขภาพในปัจจุบันวิทยาการและเทคโนโลยีก้าวหน้าไปมาก การดำรงรักษาไว้ซึ่งสุขภาพอันดี ตลอดจนการส่งเสริมสุขภาพ และการเผชิญกับปัญหาการเจ็บป่วย เป็นสิ่งที่มีความสลับซับซ้อนและยุ่งยากพอสมควร สำหรับประชาชนและผู้ป่วยโดยทั่วไป ในการที่จะปรับตัวให้สามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ทางสุขภาพได้อย่างเหมาะสม นอกจากบริการในด้านการให้ข้อมูลทางสุขภาพการให้สุขศึกษาโดยทั่วไปแล้ว การให้คำปรึกษาทางสุขภาพได้มีความต้องการจำเป็นเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้คำปรึกษาเฉพาะรายเป็นตัวต่อตัวหรือเป็นรายกลุ่มเล็ก ๆ เช่น กลุ่มสมาชิกในครอบครัวเดียวกันและกลุ่มผู้ป่วยที่เผชิญปัญหาสุขภาพอย่างเดียวกัน เป็นต้น และจากการวิเคราะห์ถึงความต้องการคำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ของผู้มารับบริการแล้วจะเห็นว่ามีความต้องการมาก ดังนั้นในฐานะที่โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา เป็นสถานบริการสาธารณสุขในระดับโรงพยาบาลศูนย์ควรจัดให้มีการบริการให้คำแนะนำปรึกษาทางสุขภาพขึ้นที่แผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งเป็นกลวิธีในการสนับสนุนนโยบายที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตให้เป็นจริงตามเป้าหมายที่ต้องการ คือ

1. เพื่อเป็นการให้ความรู้ กับผู้มารับบริการ ให้สามารถดูแลตัวเอง ทางด้านสุขภาพอนามัยที่จำเป็นสำหรับครอบครัวและชุมชน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตต่อไป
2. เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ข้อมูลข่าวสาร รู้แล้วต้องถ่ายทอดได้ช่วยเหลือสังคมได้
3. ให้ผู้รับบริการมีความพยายามช่วยตนเองในการแก้ปัญหาของตนเองและครอบครัวตามกำลังความสามารถที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

สำหรับการที่จะให้ใคร เป็นผู้ให้คำปรึกษาทางสุขภาพจึงจะเหมาะสมนั้น ขึ้นอยู่กับความพร้อมความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการด้านคำปรึกษา จะจัดการให้เป็นหน้าที่ที่มสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา นักแนะแนว นักสังคมสงเคราะห์หรือนักสุขศึกษา ก็สามารถผสมผสานหน้าที่การให้คำปรึกษานี้ไปในงานประจำได้ อย่างไรก็ตามก็มีระดับของการให้คำปรึกษาที่ยาก ง่ายแตกต่างกันได้ ดังนั้นในรายที่ต้องการได้รับคำปรึกษาถึงขั้นการบำบัดที่เป็นจิตบำบัด หรือพฤติกรรมบำบัดก็สมควรส่งต่อผู้รับคำปรึกษานั้น ไปหาผู้ชำนาญการเฉพาะด้านต่อไปและระบบการบริการให้คำปรึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพอนามัยในงานผู้ป่วยนอก ควรมีองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพดังนี้

1. ผู้ให้บริการปรึกษา ควรเป็นเจ้าหน้าที่ระดับวิชาชีพ เพราะต้องมีคุณสมบัติดังนี้
 - มีความรู้ทางการแพทย์พยาบาลอย่างกว้างขวางและทันสมัย ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม
 - มีประสบการณ์ เข้าใจชีวิต วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสังคมประจำวัน
 - มีคุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่ดี คือ มีบุคลิกดี อุบนิสัยดี สามารถสร้างบรรยากาศที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการจัดการ และประสานงานดี
 - มีความสามารถในการฟังและพูดเป็น ใช้คำพูดได้เหมาะสม เคารพในสิทธิของผู้มาขอรับบริการ

2. ผู้ให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่ทุกระดับในหน่วยงานสามารถให้บริการแนะนำได้ เพราะประกอบด้วยเรื่องต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับง่ายถึงระดับที่มีความซับซ้อนมากขึ้นดังนี้

- แนะนำบุคคล สถานที่ วิธีขอรับบริการประจำวัน
- แนะนำการเตรียมร่างกาย เพื่อตรวจหรือผ่าตัดหรืออื่น ๆ ที่ปฏิบัติเป็นปกติ

- แนะนำบริการต่าง ๆ เพื่อให้มารับบริการให้ตรงวัน และตรงกับปัญหา ความต้องการของแต่ละคน

- แนะนำเรื่องความผิดปกติทางด้านร่างกาย เช่น พยาธิสภาพที่เกิดขึ้น สรีรวิทยาที่เปลี่ยนแปลง การตรวจวินิจฉัยหาความผิดปกติ แนวทางการแก้ไข โดยเจ้าหน้าที่ทางการสาธารณสุข สาเหตุของปัญหา และแนวทางแก้ไขด้วยตนเอง ต่อเนื่องด้านสุขภาพอนามัย เช่น การใช้ยา การพยาบาลภายในบ้าน การขอรับบริการเพิ่มเติม ฯลฯ

- แนะนำสถานบริการพิเศษที่เกี่ยวข้องเพื่อการส่งต่อ
- อื่น ๆ

3. สถานที่เพื่อให้บริการปรึกษาเป็นการส่วนตัว ควรจัดห้องใกล้กับห้องตรวจ มีโต๊ะ เก้าอี้ 1 ชุด เพื่อให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่ไม่เป็นความลับ จัดห้องให้น่านั่งและดูแล้วเกิดความรู้สึกสบายเป็นกันเอง

4. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

- อุปกรณ์เสริมข้อมูลข่าวสาร เช่น เอกสารเรื่องต่าง ๆ ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

- ภายนอกห้องควรมีสถานที่สำหรับนั่งระหว่างรอคอย ควรเตรียมเอกสารแจกฟรีสำหรับอ่าน เพื่อเสริมประสบการณ์ชีวิต และสุขภาพอนามัย

5. การจัดการ ต้องประเมินสถานการณ์เพื่อกำหนดเป้าหมาย เลือกวิธีการทำอย่างสมเหตุสมผลโดย

ก. กำหนดระยะเวลาการประชาสัมพันธ์และเริ่มงานใหม่

- ประสานงานกับผู้บริหารในหลักการหรือนโยบายที่แน่นอน

- ประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายในเรือนุเคราะห์ อุปกรณ์ สถานที่
- ชี้แจงงานใหม่ในที่ประชุมประจำเดือนของสถาบัน
- ประสานงานกับแพทย์ พยาบาล เภสัชกร เจ้าหน้าที่อื่น ๆ คนงาน ตลอดจนประชาชนทั่วไปในเรื่องนโยบายจุดมุ่งหมายการดำเนินงาน ฯลฯ
- เตรียมอุปกรณ์จำเป็น
- จัดสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนอื่น ๆ
- เริ่มงานใหม่ในระยะเวลาที่มีปริมาณผู้ป่วยปานกลาง ในระยะเนื้องานใหม่ อาจแจ้งข่าวให้ทราบโดยวาจา เช่น ภายหลังสอนสุขศึกษา ราชกลุ่ม แจกเอกสารเนื้องานใหม่ ช่วยคัดกรองผู้ป่วยเพื่อส่งต่อ ให้รับบริการปรึกษา
- อื่น ๆ

ข. การจัดกลุ่มและวิธีการสำหรับผู้ให้บริการ

รายการ	บริการปรึกษา	บริการแนะนำทั่วไป
ผู้รับบริการ	- บุคคลเดียว - พ่อ - แม่ - ทุกคนในครอบครัว - กลุ่มบุคคลที่มีปัญหาคล้ายคลึงกัน	- บุคคลเดียว - ครอบครัว - กลุ่มมวลชน
วิธีการ	- ผู้รับบริการมาปรึกษาเอง - หน่วยงานอื่นส่งต่อ - บริการส่วนใหญ่ต้องการความเป็นส่วนตัว - ให้บริการที่ซับซ้อน	- เจ้าหน้าที่แนะนำเอง - ผู้รับบริการมาขอคำแนะนำเอง - แนะนำเรื่องส่วนตัวและเรื่องที่เปิดเผยได้ - ให้บริการที่ตรงไปตรงมา
การติดตาม	- มีการส่งข่าวสารและติดตามผลเป็นระยะ ๆ	- ส่วนใหญ่ไม่มีการติดตาม นอกจากรายที่มาหาเองเพื่อสอบถามเพิ่มเติม
ผลของบริการ	- แก้ปัญหาการปรับตัวระยะยาว - มีผลในการดูแลตนเอง, ครอบครัว, และชุมชน	- แก้ปัญหาเฉพาะหน้า

สรุป

กรณีศึกษาความต้องการคำแนะนำปรึกษาทางสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ของผู้ป่วยและญาติแผนกผู้ป่วยนอก ชี้ให้เห็นว่าผู้มารับบริการนั้นมีความต้องการมากเกี่ยวกับคำแนะนำปรึกษาทางสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องความเจ็บป่วยที่ตนเองเผชิญอยู่เพื่อที่จะได้ปฏิบัติตัวให้ถูกต้องกับการรักษา และผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกนั้น ในแต่ละวันมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คำแนะนำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่มีเวลาจำกัด ทำให้ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำไม่ทั่วถึง ดังนั้น โรงพยาบาลมหาราชานครราชสีมา ในฐานะที่เป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับโรงพยาบาลศูนย์ ควรจะมีการจัดบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางด้านสุขภาพ ขึ้นที่แผนกผู้ป่วยนอก เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ที่มารับบริการ เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการกับผู้ป่วยและประชาชนทั่วไปให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการช่วยสนับสนุนนโยบาย ตามแผนพัฒนาสาธารณสุขแห่งชาติ โดยเน้นให้ประชาชนสามารถช่วยเหลือตนเอง ครอบครัว และชุมชนได้ทั่วถึงและมากขึ้นอีกด้วย

และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำสุขภาพอนามัยที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้บรรลุผลสุดท้าย คือ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ผลต่อผู้ปฏิบัติงาน คือ สามารถทำงานเป็นทีม คือ แบ่งงานตามระดับความยากง่าย ให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่แต่ละคน และสุดท้าย คือ ผลต่อสถาบัน จะทำให้จิตภาพของสถาบันดีขึ้น ชุมชนให้ความศรัทธา ยกย่องและสนับสนุนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข โครงการพัฒนาระบบบริการของสถานบริการและ
หน่วยงานสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค (2529-2534)
 ฝ่ายวิชาการ, โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา สถิติผู้ป่วยเปรียบเทียบ 3 ปีงบประมาณ
(2527-2529) โรงพยาบาลมหาราช
นครราชสีมา, 2530.
- ภาควิชาสูชศึกษา, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เอกสาร
ประกอบการประชุมสัมมนาวิชาสูชศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 2 เรื่อง
"การสูชศึกษาเพื่อพัฒนาสุขภาพ" กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศรีอนันต์,
 2528.
- สมศรี เชื้อหิรัญ หลักเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาผู้ป่วย กรุงเทพฯ
 โรงพิมพ์อักษรไทย, 2524.
- ธัชชัย มุ่งการดี เอกสารประกอบการบรรยาย การประชุมเชิงปฏิบัติการ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน เรื่อง "การสูชศึกษาและประชาสัมพันธ์"
รุ่นที่ 3, 4 ระหว่างวันที่ 6 กรกฎาคม 2530 ณ ห้องประ-
ชุมองค์การเภสัชกรรม กรุงเทพฯ, พ.ศ. 2530. (อัดสำเนา -
 13 หน้า)