

## การพัฒนาคุณภาพการบริการคลินิกจิตเวชในโรงพยาบาลชุมชน

จำลองลักษณ์ ซาสังข์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ รพ.ภูสิงห์

phanlan1023@hotmail.com Tel. 088-5820255

เกตนุศิริ อัจหาญ นักวิชาการสาธารณสุข รพ.ภูสิงห์

kernsiri182@gmail.com Tel. 0835304369

การพัฒนาคุณภาพการบริการคลินิกจิตเวชในโรงพยาบาลชุมชนมีความสำคัญต่อการเพิ่มการเข้าถึงบริการ ลด อัตราการขาดนัด และส่งเสริมการดูแลผู้ป่วยจิตเวชอย่างต่อเนื่อง การศึกษานี้เป็นการพัฒนางานแบบ Continuous Quality Improvement (CQI) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริการคลินิกจิตเวชและติดตาม ผลลัพธ์ด้านการมาตามนัดของผู้ป่วย รวมถึงประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ป่วยจิตเวชที่เข้ารับบริการในคลินิกโรคจิต โรงพยาบาลชุมชน ระหว่างเดือน ตุลาคม 2568 ถึง มีนาคม 2569 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ระบบติดตามผู้ป่วยขาดนัด แบบประเมินความ พึงพอใจ และการติดตามทางโทรศัพท์และเครือข่ายในชุมชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ภายหลังจากพัฒนาระบบติดตามผู้ป่วยและการโทรศัพท์ติดตาม ตั้งแต่เดือนมกราคม 2569 อัตราการมาตามนัดของผู้ป่วยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 79.11 ในเดือนมกราคม 2569 เป็นร้อยละ 93.19 และ 97.64 ในเดือนกุมภาพันธ์และมีนาคม 2569 ตามลำดับ ขณะที่อัตราการผัดนัดลดลงอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 2.96) โดยด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากรมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean = 3.13)

สรุปได้ว่า การพัฒนาคลินิกจิตเวชคุณภาพโดยใช้ระบบติดตามผู้ป่วยเชิงรุก การประสานเครือข่ายชุมชน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ช่วยเพิ่มอัตราการมาตามนัด ลดการขาดนัด และเพิ่มความพึงพอใจของ ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : คลินิกจิตเวช, CQI, การมาตามนัด, ความพึงพอใจ, โรงพยาบาลชุมชน