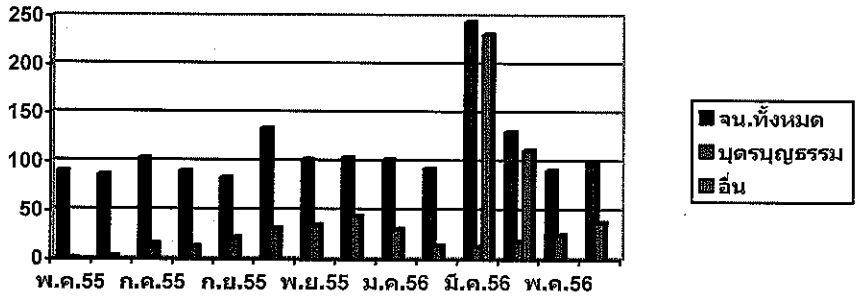
1. **โครงการพัฒนา** : สู่เส้นทางใหม่
2. **ชื่อและสมาชิกทีม** : นางสาวอัญชลี น้อยเกิด กลุ่มงานจิตวิทยาและคณะ
3. **เป้าหมาย** :
   1. เพื่อลดระยะเวลาการให้บริการและการรอคอยของผู้รับบริการ
   2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจวินิจฉัยทางจิตวิทยาระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 80
4. **ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ** : การตรวจวินิจฉัยทางจิตวิทยาคลินิกเป็นลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวินิจฉัยโรค การศึกษาพฤติกรรมทั้งในส่วนที่เป็นศักยภาพและพยาธิสภาพทางจิตใจ กลไกของปัญหาทางจิตเวช สุขภาพจิตและพฤติกรรมที่ผิดปกติ ตลอดจนลักษณะบุคลิกภาพโดยใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยาคลินิกที่เป็นมาตรฐาน และกระบวนการตรวจทางจิตวิทยาที่ครอบคลุมทำให้ใช้เวลาตรวจต่อรายอย่างน้อย 90-180 นาที



แผนภูมิแสดงสถิติผู้รับบริการตรวจทางจิตวิทยาระหว่าง พ.ค.55 – มิ.ย.56

จากสถิติการให้บริการทางจิตวิทยาช่วงเดือนพฤษภาคม 2555 – มิถุนายน 2556 พบว่ามีการส่งตรวจวินิจฉัยทางจิตวิทยากรณีรับรองบุตรบุญธรรมจำนวนมากขึ้นทุกเดือน ทั้งเขตจังหวัดรับผิดชอบ 4 จังหวัด รวมไปถึงจังหวัดอุดรธานีด้วย โดยในแต่ละวันจะมีผู้รับบริการวันละ 2 รายเป็นอย่างน้อยและสูงสุดถึง 8 ราย มีผลให้การให้บริการแก่ผู้ป่วยทางจิตเวชถูกกระทบและบางรายต้องเลื่อนการให้บริการออกไป ทำให้มีความล่าช้าต่อการวินิจฉัยโรคและการวางแผนบำบัดรักษา

จากปัญหาดังกล่าวกลุ่มงานจิตวิทยาได้ประชุมปรึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ได้มีการทบทวนและทดลองปฏิบัติ ประเมินผลการดำเนินการ จนกระทั่งเกิดแนวทางปฏิบัติที่ยังคงมาตรฐานวิชาชีพ แต่ลดระยะเวลาในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ส่วนผู้ป่วยจิตเวชได้รับบริการตรวจวินิจฉัยทางจิตวิทยาตามการร้องขอ ทำให้ได้รับการวินิจฉัย วางแผนบำบัดรักษาอย่างเหมาะสมต่อไป โดยมีหลักเกณฑ์ในการเลือกใช้แบบทดสอบตามมาตรฐานการตรวจวินิจฉัยทางจิตวิทยาคลินิก (กรมสุขภาพจิตปี 2554)

5. **กิจกรรมพัฒนา** :
   5.1 การระดมสมอง ปรึกษาหารือแนวทางการแก้ปัญหา
   5.2 ทดลองดำเนินการและประเมินผลแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้
   5.2.1 ระยะที่ 1

แบบทดสอบที่ใช้	ระยะเวลา (นาที)
1.MMPI	90
2. HTP	60
3. Rorschach	60
รวม	210

จากข้อมูลข้างต้นจะพบว่าระยะเวลาการตรวจวินิจฉัยทางจิตวิทยาคลินิกทั้งหมด 210 นาที /ราย หรือมากกว่า ส่งผลให้มีความล่าช้าต่อการบริการ ไม่ทันต่อความต้องการ เมื่อวิเคราะห์หาสาเหตุพบว่าการใช้แบบทดสอบ HTP และ Rorschach นั้นสามารถตอบคำถามตามการร้องขอได้ และ MMPI จะเป็นตัวยืนยันความสอดคล้องของแบบทดสอบ เมื่อพิจารณาถึงความสามารถที่ทดแทนกันได้จึงได้มีการปรับแนวทางอีกครั้ง

5.2.2 ระยะที่ 2

แบบทดสอบที่ใช้	ระยะเวลา (นาที)
1.16 PF	60
2. HTP	60
3. Rorschach	60
รวม	180

ภายหลังการปรับปรุงพบว่ามีระยะเวลาการตรวจทางจิตวิทยาที่ลดลง แต่ยังไม่เป็นที่พึงพอใจมากนัก เนื่องจากพบว่ามีผู้รับบริการจำนวนมากที่มีข้อจำกัดหลายๆ ด้านที่เป็นอุปสรรคต่อการตอบสนองต่อแบบทดสอบ เช่น มีปัญหาด้านสายตา เหนื่อยล้าจากการเดินทาง และที่สำคัญอ่านหนังสือไม่ได้ จึงมีการวิเคราะห์ปรับแนวทางอีกครั้ง

5.2.3 ระยะที่ 3

แบบทดสอบที่ใช้	ระยะเวลา (นาที)
1.Clinical Interview	30
2. HTP	60
3. Rorschach	60
รวม	150

หลังจากได้มีการระดมสมองและผ่านการทดลองทำมาทั้ง 2 ครั้ง จึงได้ข้อสรุปโดยเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางจิตวิทยาคลินิก ร่วมกับแบบทดสอบทางจิตวิทยาคลินิก ซึ่งทำให้ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วขึ้น โดยคงไว้ซึ่งความเที่ยงตรง แม่นยำตามมาตรฐานทางจิตวิทยาคลินิกและที่สำคัญสามารถตอบคำถามการส่งตรวจของแพทย์ได้ครอบคลุม

5.3 การประเมินผล สอบถามความพึงพอใจเพื่อตรวจสอบกระบวนการ ดำเนินการช่วง วันที่10 มิถุนายน – 8 กรกฎาคม 2556

6. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง :

1. ระยะเวลาการตรวจลดลงจากเดิม 210 นาที เหลือ 150 นาที
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบบริการการตรวจทางจิตวิทยากรณีรับรองบุตรบุญธรรมระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 90.72 (N = 52, n = 27)

จากผลของการสอบถามความพึงพอใจจะพบว่าความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ90.72 โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ คือ

1.ได้รับบริการตรงตามนัดหมาย คิดเป็นร้อยละ 92.57
2.บริการเป็นไปตามการตกลงและทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 77.75
3.ความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.28
4.ความเต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.28

จากข้อมูลข้างต้นพบว่าหัวข้อการบริการเป็นไปตามการตกลงและทันเวลาคิดเป็นร้อยละ 77.75 ซึ่งทำได้ต่ำกว่าเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อวิเคราะห์หาสาเหตุพบว่า

1. นักจิตวิทยาคลินิกที่ให้บริการกำลังตรวจผู้รับบริการรายอื่นอย่างต่อเนื่องทำให้ออกมา approach ได้ช้า แต่มีเวลารับประกันไม่เกิน 10 นาที

2. ผู้รับบริการมาตามนัดแต่ยังช้ากว่ารายอื่น ดังนั้นต้องรออย่างน้อย 30-60 นาที

3. บริการก่อนหรือหลังพบแพทย์แจ้งให้ผู้รับบริการมานั่งรอหน้าห้องตรวจทางจิตวิทยา แต่ยังไม่ส่งรายชื่อทันที ทำให้นักจิตวิทยาคลินิกไม่ว่ามีผู้รับบริการนั่งรอหน้าห้องตรวจ

การติดต่อกับทีมงาน : นางสาวอัญชลี น้อยเกิด กลุ่มงานจิตวิทยา 63147 หรือ 091-4155149 หรือ anchaleesheisagoodgirl@gmail.com