



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกรงปินัง จังหวัดยะลา โทร ๐๗๓-๒๓๘๐๓๙

ที่ ยล ๐๐๓๓.๓๐๔/๓๗๐

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลการถอดบทเรียนโครงการ Patient Experience และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ (PCF) ได้ดำเนินการจัดทำโครงการ Patient Experience ๒๕๖๖ ขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายจากตัวแทนประชาชน ๕ ตำบล ได้แก่ ตำบลกรงปินัง ตำบลล้อม ตำบลสะเอะ และตำบลห้วยกระทิง เพื่อรับฟังประสบการณ์ของประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลกรงปินัง ทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นเสียงสะท้อน ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ

ในการนี้ จึงขอนำเสนอสรุปลผลการถอดบทเรียนโครงการ Patient Experience ๒๕๖๖ ดังกล่าว ดังรายละเอียด ตามที่สิ่งที่ส่งมาด้วย เพื่อดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางสาวตุ๊แวซิมซียะ ตุแวกู)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
ประธานทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ

ทราบ

(นายอิระฟาน หะยี้ฮัตเต)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

รายงานการประชุมทีม PCF โรงพยาบาลกรป็น้ำ  
ครั้งที่ ๖/๒๕๖๖ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖  
ณ ห้องประชุมชั้น ๒ อาคารผู้ป่วยนอก

ผู้มาประชุม

๑. นางสาวศุวณัฐชัยยะ	ศุวณัฐ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวธานีชะ	สะมะแอ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ
๓. นางสาวนุริมะห์	มะโร๊ะ	นักประชาสัมพันธ์	ผู้ช่วยเลขานุการ
๔. นางสาวนุริชัน	อะมิยะ	นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ	กรรมการ
๕. นางสาวตสนิม	มะแซ	พยาบาลวิชาชีพ	กรรมการ
๖. นางสาวมารีนี	แมนจิ	นักเทคนิคการแพทย์	กรรมการ
๗. นางอานอเสาะ	หะยีเจ๊ะแวง	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญ	กรรมการ
๘. นางสาวกัญจอมร	สิบประดิษฐ์	แพทย์แผนไทย	อนุกรรมการ(แทน)
๙. นางสาวสุโชนี	หะยีหะมะ	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๑๐. นางสาวซูโอนี	มาซาบู	พนักงานบัตรรายงานโรค	อนุกรรมการ
๑๑. นางสาวสุชน	สารี	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาทางการแพทย์	อนุกรรมการ
๑๒. นางสาวรอยานา	เจ๊ะสะนิ	พนักงานบริการเอกสาร	อนุกรรมการ

ผู้ไม่มาประชุม

๑. นางสาวพาสียะ	ยามา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒. นางอายีเสาะ	ดาเฮ	นักวิชาการเงินและบัญชี	กรรมการ
๓. ว่าที่ ร.ต. ชูยันธ์	สันหลี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กรรมการ
๔. นางอานอเสาะ	หะยีเจ๊ะแวง	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญ	กรรมการ
๕. นางสาวสารีปิยะ	ตอนี	นักวิชาการสาธารณสุข	อนุกรรมการ
๖. นางสาวสตีติว	ลุมุ	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๗. นางสาวพาดิยะ	หะยีสามะ	นักจิตวิทยาปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๘. นางสาวนากิยะห์	ปโยเจาะ	เภสัชกร	อนุกรรมการ
๙. นางสาวไซพิยา	บือราเฮา	เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๑๐. นายภูอันวร	ศุวณัฐโกะ	พนักงานบริการ(เปล)	อนุกรรมการ
๑๑. นางสาวรอยานี	ตือบิงหะมะ	พนักงานบริการ(จ่ายกลาง)	อนุกรรมการ
๑๒. นางสาวชูรอยยา	มุซอ	พยาบาลวิชาชีพ	อนุกรรมการ

เริ่มประชุมเวลา ๑๔.๓๐ น. ประธานกล่าวเปิดประชุมและดำเนินการตามระเบียบวาระการประชุมดังต่อไปนี้  
ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องแจ้งที่ประชุมทราบ

ร่วมกันทบทวนมาตรฐาน HIA และ SAR ของทีม

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุมประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่องติดตามการดำเนินงานและพิจารณา

๑. ความพึงพอใจ

ผลการเก็บแบบประเมินความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงาน หน่วยงานที่ประเมินความพึงพอใจครบตามเป้าหมาย มี ๔ หน่วยงาน ได้แก่ ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน ห้องยา และห้องบัตร

หน่วยงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
๑.ผู้ป่วยนอก	๒๐๐	๒๐๐
๒.ผู้ป่วยใน	๒๐๐	๒๐๐
๓.ER	๒๐๐	๖๖
๔.LR	๒๐๐	๗๐
๕.ห้องทันตกรรม	๑๐๐	๗๙
๖.ห้องยา	๑๐๐	๑๐๐
๗.ห้องบัตร	๑๐๐	๑๐๐
๘.รังสีวิทยา(X-ray)	๑๐๐	๔๖
๙.เทคนิคการแพทย์	๑๐๐	๙๔
๑๐.กายภาพบำบัด	๑๐๐	๙๑
๑๑.แพทย์แผนไทย	๑๐๐	๘๒

๒. ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่ได้จากตัวร้องเรียน (รอสรุป สิ้นเดือนนี้)

๓. โครงการของทีม PCF ที่ได้รับการอนุมัติจากจังหวัดแล้ว

โครงการ Patient Experience ของทีม PCF ที่ได้รับการอนุมัติจากจังหวัดแล้ว ผู้รับผิดชอบสามารถจัดทำโครงการได้เลย โดยโครงการ Patient Experience มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการถ่ายทอดประสบการณ์ที่เคยมารับบริการ โรงพยาบาลกรป็นิ่ง และค้นหาความคาดหวัง ความต้องการของผู้มารับบริการ รับฟังเสียงสะท้อน เพื่อให้โรงพยาบาลได้รับข้อมูลที่แท้จริงจากผู้รับบริการ นำไปพัฒนาระบบบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและชุมชน ซึ่งโครงการ Patient Experience ประกอบด้วย ๒ กิจกรรมดังนี้

๒.๑ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้รับบริการ

โดยมีกลุ่มเป้าหมาย เป็นเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล จำนวน ๑๕ ท่าน ตัวแทนจนท. รพ.สต. อบต. อสม. และตัวแทนประชาชนในแต่ละตำบล รวมทั้งหมด ๑๖ ท่าน เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้รับบริการและรับฟังเสียงสะท้อน เพื่อนำไปพัฒนาระบบบริการต่อไป

โดยมีการจัดกิจกรรมในวันที่ ๒๑ มี.ค. ๒๕๖๖ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องประชุม อุทิศศักดิ์ ชั้น ๒ อาคารแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลทรงปิ๊ง

ช่วงเช้า เปิดลงทะเบียน เวลา ๐๘.๓๐ น. มีประธานกล่าวเปิดพิธี โดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีพิธีกรซึ่งเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลมาให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ(PCF) และแบ่งกลุ่มผู้รับบริการเป็น ๒ กลุ่ม เพื่อให้ผู้รับบริการมีความกล้าที่จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือเสนอความคิดเห็นมากขึ้น และมีเจ้าหน้าที่คอยรับข้อเสนอแนะของผู้ป่วยแต่ละกลุ่ม

ช่วงบ่าย กิจกรรมถอดบทเรียนร่วมกับผู้รับบริการเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเสนอผู้บริหารต่อไป ประธานกล่าวปิดพิธี

#### ๒.๒ Customer Journey Day

กิจกรรมสัมภาษณ์ผู้รับบริการโดยจัดทีมเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสัมภาษณ์ผู้มารับบริการในแต่ละจุดบริการเพื่อสำรวจความพึงพอใจหรือข้อเสนอแนะต่างๆ โดยสัมภาษณ์ผู้รับบริการหน่วยงานละ ๕ ท่าน จำนวน ๘ หน่วยงาน โดยจะจัดกิจกรรม วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๕.๐๐ น. และเจ้าหน้าที่ร่วมกันถอดบทเรียน เวลา ๑๕.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. และได้มอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบหลักดังนี้

หน่วยงาน	ผู้สัมภาษณ์
๑) IPD	สาริปียะ X ray
๒) LR	ชานีชะ OPD
๓) ER	ซูโอนี ห้องบัตร
๔) OPD	พาสียะ LR
๕) ห้องบัตร	สุโอนี ER
๖) ห้องแล็ป	สุชัน ศูนย์ยา
๗) ห้องยา	ดัสนิม IPD
๘) ทันตกรรม	นุริมะห์ OPD

#### ระเบียบวาระที่ ๔ ทบทวนความเสี่ยงของทีม PCF

กรณีพบความเสี่ยงหรืออุบัติการณ์หรือบัตรสนเท่ห์ในตู้ร้องเรียน ให้รายงานในโปรแกรมความเสี่ยงทุกครั้ง

ระเบียบวาระที่ ๕ อื่น ๆ

ไม่มี

นัดประชุมเดือนหน้าวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๖  
เวลา ๑๖.๐๐ น. ประธานกล่าวปิดประชุม

(.....)  
นางสาวณัฐวิมล เอื้อใจ  
นักประชาสัมพันธ์  
ผู้ช่วยเลขานุการ  
ผู้จัดรายงานการประชุม

(.....)  
นางสาวชานีชะ สะระนอ  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
เลขานุการ  
ผู้จัดรายงานการประชุม

(.....)  
นางสาวศุวณัฐวิมล เอื้อใจ  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
ประธานกรรมการ



รายงานการประชุมทีม PCF โรงพยาบาลกรุงปิ้ง  
ครั้งที่ ๗/๒๕๖๖ วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖  
ณ ห้องประชุมอุทิศศักดิ์ ชั้น ๒ อาคารแพทย์แผนไทย

ผู้มาประชุม

๑. นางสาวต้วฉิมชียะ	ต้วฉิมชียะ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวธานีชะ	สะมะแอ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ
๓. นางสาวนุรีมะห์	มะโร๊ะ	นักประชาสัมพันธ์	ผู้ช่วยเลขานุการ
๔. นางสาวนุรีซัน	อะมียะ	นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ	กรรมการ
๕. นางสาวตัสนีม	มะแซ	พยาบาลวิชาชีพ	กรรมการ
๖. นางสาวมารีนี	แมนจิ	นักเทคนิคการแพทย์	กรรมการ
๗. นางอ้อเสาะ	หะยี้เจ๊ะแหว	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญ	กรรมการ
๘. นางอ้อเสาะ	ตาเฮ	นักวิชาการเงินและบัญชี	กรรมการ
๙. นางอ้อเสาะ	หะยี้เจ๊ะแหว	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญ	กรรมการ
๑๐. นางสาวสารีปะ	ดอนิ	นักวิชาการสาธารณสุข	อนุกรรมการ
๑๑. นางสาวซามีหะห์	โสโหดา	พนักงานนวด	อนุกรรมการ(แทน)
๑๒. นางสาวสุฮันนี	หะยี้หะมะ	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๑๓. นางสาวซูฮันนี	มาซาบู	พนักงานบัตรรายงานโรค	อนุกรรมการ
๑๔. นางสาวสุซัน	สารี	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาทางการแพทย์	อนุกรรมการ
๑๕. นางสาวรอฮานา	เจ๊ะสะนิ	พนักงานบริการเอกสาร	อนุกรรมการ
๑๖. นายมุฮัมมัดอัสมิ	สาแม	ตัวแทนเจ้าหน้าที่รพ.สต. ้วยกระทิง	
๑๗. นางไชนะ	ดีสะเอะ	ตัวแทนอสม.	
๑๘. นางสาวอาพีชะห์	อาแว	ตัวแทนอสม.	
๑๙. นางอีเสาะ	เปาะซา	ตัวแทนประชาชนทั่วไป	
๒๐. นายวากาเดร์	แหวสะมะแอ	ตัวแทนอสม.	
๒๑. นางสาวอาอีเสาะ	สะแต	ตัวแทนประชาชนทั่วไป	
๒๒. นางยีชะ	สาฮิ	ตัวแทนประชาชนทั่วไป	
๒๓. นางยามีละ	กอและ	ตัวแทนประชาชนทั่วไป	
๒๔. นางโรฮานี	ทาเฮ	ตัวแทนประชาชนทั่วไป	
๒๕. นายอานัส	ปาแล	ตัวแทนประชาชนทั่วไป	
๒๖. นางสาวซูฮายตี	สะแต	ตัวแทนประชาชนทั่วไป	
๒๗. นางสาวซูร์ยีนี	ปูโรง	ตัวแทนประชาชนทั่วไป	
๒๘. นายรอย๊ะ	เดอะ	ตัวแทนอสม.	
๒๙. นายมะดาโอะ	โยะ	ตัวแทนอสม.	
๓๐. นางสาวกุกาเรีย	อับดุลลาบุตร	ผู้รับบริการ	

๓๑. นางรอสื่อน๊ะ	บุงอสาญ	ผู้รับบริการ
๓๒. นางสุไชลลา	แมะจิจ	ผู้รับบริการ
๓๓. นายอาฟิค	เจ๊ะโซะ	ผู้รับบริการ
๓๔. นางสาวนุรฮุดา	บีมา	ผู้รับบริการ
๓๕. นายดาโอะ	มะคิบิง	ผู้รับบริการ
๓๖. นางสาวอาสีหรีะ	แปะอิง	ผู้รับบริการ
๓๗. นายยูโซะ	อีแต	ผู้รับบริการ
๓๘. นายอาดือนัน	มีสะ	ผู้รับบริการ
๓๙. นางสาวฮามีตีะ	มะแซ	ผู้รับบริการ
๔๐. นายการิมัน	เต๊ะแต	ญาติผู้รับบริการ
๔๑. นางนาดีเราะ	มะสารี	ผู้รับบริการ
๔๒. นางสาววัยบ๊ะ	ฮาว	ผู้รับบริการ
๔๓. นางลีลิ๊ะ	ลาเต๊ะ	ญาติผู้รับบริการ
๔๔. นางฮามีตะ	โตะอาลี	ญาติผู้รับบริการ
๔๕. นางสาวรอเบียะห์	โยะ	ญาติผู้รับบริการ
๔๖. นางสาวปิเยาะ	ตายามา	ผู้รับบริการ
๔๗. นายการิง	สะแอ	ผู้รับบริการ
๔๘. นายเปาะอิง	เต็งตา	ผู้รับบริการ
๔๙. นางสาวรอซิดีะ	กาหมีะ	ผู้รับบริการ
๕๐. นายยารีเยาะ	กาหลง	ญาติผู้รับบริการ
๕๑. นายยูโซะ	สาเล็ง	ผู้รับบริการ
๕๒. นายอาดือนัน	มีชะ	ญาติผู้รับบริการ
๕๓. นางฮาซียะ	ค็อราเซะ	ผู้รับบริการ
๕๔. นางสาวนุรีซัน	รนา	ผู้รับบริการ
๕๕. นางรอบีบ๊ะ	ซา	ผู้รับบริการ
๕๖. นายบราเฮง	วานิสาและ	ผู้รับบริการ
๕๗. นางสาวมอลีเยาะ	บาหะ	ผู้รับบริการ
๕๘. นางสาวรอฮานา	คอเลาะ	ผู้รับบริการ
๕๙. นายคอรอแม	จาเราะ	ผู้รับบริการ
๖๐. นายอิบรอเฮง	ยูละ	ญาติผู้รับบริการ
๖๑. นายรอสลี	หะ	ผู้รับบริการ
๖๒. นายอาหามัด	เลาะยะผา	ผู้รับบริการ
๖๓. นางบุงอ	คัสะเอะ	ผู้รับบริการ
๖๔. นายบือราเฮง	นวนูเซ็ง	ผู้รับบริการ
๖๕. นายอิซอ	เลาะยะผา	ผู้รับบริการ



๖๖. นางสีตีมีเนาะ	มะ	ผู้รับบริการ
๖๗. นางหน๊ะ	เจะโชะ	ผู้รับบริการ
๖๘. นายสุพลี	สตาร์	ผู้รับบริการ
๖๙. นางสาวลีเปาะ	กีเยาะ	ผู้รับบริการ

ผู้ไม่มาประชุม

๑. นางสาวพาสีเยะ	ยามา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ(ลาคลอด)
๒. ว่าที่ ร.ต. ชูยันซ์	สันหลี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กรรมการ
๓. นางสาวสีตีบุร	ลูมุ	เจ้างานสาธารณสุขชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๔. นางสาวฟาตีอะ	หะยีสามะ	นักจิตวิทยาปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๕. นางสาวนายีอะห์	ปอเจาะ	เภสัชกร	อนุกรรมการ
๖. นางสาวโซพิยา	บือราเฮง	เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๗. นายกูอันวา	ตูแวกะ	พนักงานบริการ(เปล)	อนุกรรมการ
๘. นางสาวรอฮานี	ตือบิงหะ	พนักงานบริการ(จ่ายกลาง)	อนุกรรมการ
๙. นางสาวชูรอยยา	มุขอ	พยาบาลวิชาชีพ	อนุกรรมการ

เริ่มประชุมเวลา ๐๘.๓๐ น. ประธานกล่าวเปิดประชุมและดำเนินการตามระเบียบวาระการประชุมดังต่อไปนี้

**ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องแจ้งที่ประชุมทราบ**

กิจกรรม/ โครงการ Patient Experience ของทีม PCF ที่จัดขึ้นในวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการถ่ายทอดประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ โรงพยาบาลกรุงปิ่นัง และค้นหาความคาดหวังความต้องการของผู้มารับบริการ รับฟังเสียงสะท้อน เพื่อให้โรงพยาบาลได้รับข้อมูลที่แท้จริงจากผู้รับบริการ นำไปพัฒนากระบวนการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและของชุมชน ซึ่งโครงการ Patient Experience ประกอบด้วย ๒ กิจกรรมดังนี้

๒.๑ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้รับบริการ

๒.๒ Customer Journey Day

โดยช่วงบ่ายมีการแบ่งเจ้าหน้าที่เป็น ๒ กลุ่ม กลุ่มที่ ๑ จัดกิจกรรมในห้องประชุมอุทิศศักดิ์ และเจ้าหน้าที่กลุ่มที่ ๒ จะลงสัมภาษณ์ผู้รับบริการตามจุดบริการของหน่วยงานต่างๆ จำนวน ๘ หน่วยงาน สัมภาษณ์ผู้รับบริการหน่วยงานละ ๕ ท่าน

**ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุมประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖**

ไม่มี

**ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่องติดตามการดำเนินงานและพิจารณา**

โครงการ Patient Experience

กำหนดการจัดกิจกรรมที่ ๑ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้รับบริการ

๐๘.๓๐ - ๐๘.๔๕ น. - ลงทะเบียน

๐๘.๔๕ - ๐๙.๐๐ น. - ประธานกล่าวเปิดการประชุม

๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. - วิทยากรให้ความรู้เรื่อง

๑. ทีมผู้รับบริการของโรงพยาบาลกรุงปิ่นัง

๒. ช่องทางการร้องเรียน

๓. การตอบสนองข้อร้องเรียน

๔. สิทธิผู้ป่วย

๑๓.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. - กิจกรรมกลุ่ม แลกเปลี่ยนประสบการณ์ผู้รับบริการและตัวแทนชุมชน

๑๕.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. - กิจกรรมถอดบทเรียนระหว่างผู้รับบริการ ตัวแทนชุมชน และเจ้าหน้าที่

๑๖.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. - ทำกิจกรรมประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรม

-ประธานกล่าวปิดการประชุม

หมายเหตุ -พักรับประทานอาหารว่าง ๑๐.๓๐ – ๑๐.๔๕ น. และ ๑๕.๓๐ – ๑๕.๔๕ น.

-พักรับประทานอาหารกลางวัน ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.

กำหนดการจัดกิจกรรมที่ ๒ Customer Journey Day

13.00 – 15.00 น. - จัดกิจกรรมสัมภาษณ์ผู้รับบริการ จำนวน 8 หน่วยงาน หน่วยงานละ 5 คน

15.30 – 16.30 น. - กิจกรรมถอดบทเรียนที่ได้จากการสัมภาษณ์

#### ระเบียบวาระที่ ๔ ข้อสรุปที่จากการจัดกิจกรรม/โครงการ

สรุปผลการถอดบทเรียนกิจกรรม Patient Experience วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

##### ๑. ความต้องการ ความคาดหวัง

๑. อยากให้เจ้าหน้าที่ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน เริ่มต้นจากการตั้งเจตนา ตั้งแต่เริ่มก้าวเท้าออกจากบ้านว่าจะมาทำหน้าที่ให้ดี มาทำงานก่อนเวลา

๒. อยากให้คณะกรรมการโรงพยาบาลเข้าร่วมประชุมกับ อสม. หากมีการจัดประชุม เพื่อให้รับทราบปัญหาของ อสม. และร่วมแก้ไข

๓. อยากให้มิกิจกรรมเช่นเดียวกับวันนี้ในทุกๆปี หรือถ้าเป็น ๖ เดือนต่อครั้งจะยิ่งดี ที่มีการเปิดโอกาสให้ตัวแทนประชาชนหลายๆภาคส่วนได้มาได้เสนอแนะ สะท้อนประสบการณ์การรับบริการ เพื่อให้โรงพยาบาลได้พัฒนา

##### ๒. เสียงสะท้อน

๑. ที่จอดรถโรงพยาบาลไม่เพียงพอ ไม่เป็นระเบียบ กีดขวางการจราจรของคนที่มีสัญจรไปมา เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

๒. การทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหน้าประตูโรงพยาบาล คนที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาล มีกลับรถหน้าโรงพยาบาล การ รับ- ส่ง ผู้ป่วย

๓. หัวหน้าที่รับผิดชอบควบคุมกำกับการทำงานที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ต้องมีความหนักแน่น ควบคุมให้ได้

๔. จุดซักประวัติหน้าห้องบัตร คับแคบ เวลาเดินสวนไปมา ทำให้ดูยุ่งวุ่นวาย

๕. การจัดลำดับคิวตรวจ ไม่ควรมีการลัดคิวโดยเฉพาะญาติเจ้าหน้าที่

๖. ผู้บริหารควร ควรออกมาดูการทำงานของลูกค้าหน้างานอย่างสม่ำเสมอ

๗. การเปิดรับสมัครงานในโรงพยาบาล ต้องมีความโปร่งใส

๘. การมอบหมายงานควรมีความเหมาะสม

๙. หัวหน้างานควรดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน

๑๐. การให้บริการห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล ควรมีความระมัดระวังและรอบคอบ

๑๑. ตั้งแต่มีระบบยืนยันตัวตน มีความยุ่งยาก ผู้ป่วยหลายคนไม่มีโทรศัพท์ ไม่มีอินเตอร์เน็ต

โรงพยาบาลควรมีแนวทางอำนวยความสะดวก

๑๒. การรับบริการ แต่ละจุดไม่ชัดเจน อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ มีป้ายบอกทาง มีคนคอย

อำนวยความสะดวก

๑๓. กรณีที่ผู้ป่วยมาตามนัดสายและไม่สามารถตรวจได้ในช่วงเช้า อยากให้มีการแจ้งให้ผู้ป่วยทราบทันที ไม่ปล่อยให้รอ แล้วมาแจ้งภายหลังว่าตรวจเช้าไม่ทัน ต้องมาพบแพทย์ในช่วงบ่าย

๑๔. จุดบริการห้องทำแผล ไม่ควรต้องรอนาน

๑๕. จุดบริการพ่นยาควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุด เพื่อให้คำแนะนำถึงขั้นตอนบริการถัดไป

๑๖. เจ้าหน้าที่ห้องศูนย์สิทธิ์พูดเสียงดัง สีน้าไม่เป็นมิตร

๑๗. คลินิกพิเศษความดันโลหิตสูงและเบาหวาน มีความแออัด

๑๘. มารับยาความดันโลหิตสูงและเบาหวาน ต้องรอนาน

๑๙. เจ้าหน้าที่ห้องยา เรียกชื่อผู้ป่วยผิด

๒๐. พาผู้ป่วยมาด้วยอาการหายใจเหนื่อยหอบ แต่เจ้าหน้าที่พูดไม่ตี ใช้คำพูดว่า “ทำไมเพิ่งมา

เวลานี้”

๒๑. ผู้ป่วยมาทำแผลตอนเย็นาแต่พยาบาลแนะนำให้กลับและมาใหม่ในวันพรุ่งนี้

๒๒. หน้าโรงพยาบาลมีต้นไม้ใหญ่ ควรตัดและตกแต่งให้เรียบร้อย

๒๓. ผ้าละหมาด และศาลาละหมาดสกปรก

๒๔. ห้องน้ำผู้ป่วยไม่เพียงพอและสกปรก โดยเฉพาะในตอนบ่าย

๒๕. เจ้าหน้าที่แทงน้ำเกลือหลายครั้งจนมีอาการบวม

๒๖. หอผู้ป่วยใน แออัด ผู้ป่วยมีจำนวนมาก

๒๖. เจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยในบางคนพูดจาไม่เพราะ

๒๗. เจ้าหน้าที่แผนกห้องฉุกเฉินให้บริการนอกเวลาพูดจาไม่ดี

๒๘. ญาติผู้ป่วยมาเยี่ยมมากเกินไป จนพักผ่อนไม่ได้

๒๙. เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมหน้าประตูแผนกผู้ป่วยในพูดจาไม่เพราะ

๓๐. พนักงานทำความสะอาดไม่ได้ตั้งใจทำงานๆให้เสร็จๆ

๓๑. เจ้าหน้าที่มาทำงานสาย

๓๒. เจ้าหน้าที่เอกเรย์ ไม่ประจำจุดบริการ

๓๓. แผนกผู้ป่วยในมีความคับแคบ พอมมีการกันโซนทำให้ยิ่งคับแคบ

๓๔. งานกายภาพควรมีการแจ้งให้ผู้ป่วยทราบว่าต้องไปขั้นตอนไหนต่อไป

#### ๔. ข้อเสนอแนะ

๑. ทำที่จอดรถพื้นที่ข้างรั้วโรงพยาบาล

๒. เพิ่มจำนวนบุคลากรทางการแพทย์

๓. เพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการนอกเวลาว่าเปิดบริการอะไรบ้าง เช่นการทำแผล การ

ฉีดยา

๔. กรณีที่หน่วยงานปฐมภูมิ ต้องการมอบหมายงานให้ อสม ควรมีการแจ้งล่วงหน้า ๓-๔ วัน

๕. อยากให้เพิ่มจำนวนรอบของการทำความสะอาด โดยเฉพาะรอบค่ำ

๖. อนุญาตให้สามารถเฝ้าผู้ป่วย รอคอย หลังคลอดได้

๗. เพิ่มจำนวนห้องน้ำ

๘. อยากให้แผนกห้องฉุกเฉินมีการให้ข้อมูลแก่ญาติเป็นระยะ กรณีที่ต้องรอนาน

๙. กรณีที่ต้องทำหัตถการในตำแหน่งที่ต้องปกปิดเป็นเศษ อยากให้เป็นแพทย์หรือพยาบาลเป็น  
เพศเดียวกันกับผู้ป่วย

๑๐. กรณีที่ผู้ป่วยอาการหนัก ใกล้เสียชีวิต อยากให้บุคลากรทางการแพทย์ที่เข้าไปให้การดูแล  
เป็นเพศเดียวกันกับผู้ป่วย ตามหลักศาสนา

๑๑. เพิ่มป้ายบอกทางไปห้องน้ำ

๑๒. อยากให้มีการขยายอาคาร พื้นที่โรงพยาบาล

๑๓. อยากให้ผู้บริหารเข้าใจและใส่ใจผู้ได้บังคับบัญชา

๑๔. อยากให้คณะกรรมการบริหารเป็นตัวแทนจากหลายภาคส่วน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้านใน

พื้นที่ โด๊ะอีหม่าม อสม และประชาชน

#### ๕. ข้อเสนอแนะ

๑. โรงพยาบาลมีการบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

๒. การจัดการและตอบรับการขอความช่วยเหลือทำได้รวดเร็ว

๓. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานและให้บริการ

๔. แผนกแพทย์แผนไทยบริการดี

นัดประชุมเดือนหน้าวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๖

เวลา ๑๖.๓๐ น. ประธานกล่าวปิดประชุม

(.....<sup>ผู้รับใช้</sup>.....)  
นางสาวนุริมะห์ มะโร๊ะ  
นักประชาสัมพันธ์  
ผู้ช่วยเลขา  
ผู้จดยางานการประชุม

(.....<sup>สีทิพย์</sup>.....)  
นางสาวฮานีชะ สะมะแอ  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
เลขานุการ  
ผู้จดยางานการประชุม

(.....<sup>สีทิพย์</sup>.....)  
นางสาวตูแวซิมซีย๊ะ ตูแวดู  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
ประธานกรรมการ

ใบลงทะเบียน

โครงการ Patient experience ประจำปี 2566

วันที่ 21 มีนาคม 2566

ณ.ห้องประชุมอุทิศศักดิ์ ชั้น2 อาคารแพทย์แผนไทย

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	หน่วยงาน	ลายมือชื่อ	
			เช้า 08.30น.-12.00น.	บ่าย 13.00น.-16.30น.
1	ดร. อรุณพรรัตน์ อรุณ นาง อรุณพร	ผู้เรียน ผู้เรียน		
2	นางสาว อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
3	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
4	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
5	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
6	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
7	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
8	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
9	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
10	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
11	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
12	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
13	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
14	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
15	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
16	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
17	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
18	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
19	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
20	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
21	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
22	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
23	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		
24	นาย อรุณพร อรุณ	รพ.สต. ทุ่งกระเจียว		



ใบลงทะเบียน

โครงการ Patient experience ประจำปี 2566

วันที่ 21 มีนาคม 2566

ณ.ห้องประชุมอุทิศศักดิ์ ชั้น2 อาคารนพรัตนไทย

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	หน่วยงาน	ลายมือชื่อ	
			เช้า 08.30น.-12.00น.	บ่าย 13.00น.-16.30น.
1	น.ก. กุหาเร้ง ผศ.กมลวรรณ	ผู้ป่วย		กุหาเร้ง
2	นาง สร้อยลิ้นจี่ บุณศิริ	ผู้ป่วย		สร้อยลิ้นจี่
3	ช.อ. สร้อยดี	ผู้ป่วย		สร้อยดี
4	นาง อานี	ผู้ป่วย		อานี
5	น.ส. อรุณี	ผู้ป่วย		อรุณี
6	นาย ตาโอ	ผู้ป่วย		ตาโอ
7	น.ส. ตาสันที	ผู้ป่วย		ตาสันที
8	นาง ยี่หวะ	ผู้ป่วย		ยี่หวะ
9	นาย ตาท่อนัน	ผู้ป่วย		ตาท่อนัน
10	น.ส. อรุณี	ผู้ป่วย		อรุณี
11	นางสาว มิ่ง	พยาบาลผู้ป่วย		มิ่ง
12	นาย นาดัต	ผู้ป่วย		นาดัต
13	นางสาว นง	ผู้ป่วย		นง
14	นาง สร้อย	ผู้ป่วย		สร้อย
15	นางสาว สร้อย	ผู้ป่วย		สร้อย
16	น.ส. สร้อย	ผู้ป่วย		สร้อย
17	นางสาว ปิ่น	ผู้ป่วย		ปิ่น
18	นางสาว ปิ่น	ผู้ป่วย		ปิ่น
19	นางสาว ปิ่น	ผู้ป่วย		ปิ่น
20	นางสาว ปิ่น	ผู้ป่วย		ปิ่น
21	นางสาว ปิ่น	ผู้ป่วย		ปิ่น
22	นางสาว ปิ่น	ผู้ป่วย		ปิ่น
23	นางสาว ปิ่น	ผู้ป่วย		ปิ่น
24	นางสาว ปิ่น	ผู้ป่วย		ปิ่น



**ใบลงทะเบียน**  
**โครงการ Patient experience ประจำปี 2566**  
**วันที่ 21 มีนาคม 2566**  
**ณ.ห้องประชุมอุทิศศักดิ์ ชั้น2 อาคารแพทย์แผนไทย**

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	หน่วยงาน	ลายมือชื่อ	
			เช้า 08.30น.-12.00น.	บ่าย 13.00น.-16.30น.
15	น.ส. นันทิชา นันต์	นพ.รพ.		น.ส. นันทิชา
16	นางสาวศศิธร ชูชา	ผู้ช่วย		ศศิธร
17	นาย อภิเดช วานวิลา ๖๖๙	นพ.รพ.		อภิเดช
18	น.ส. ศศิสัน เตชะ	นพ.		ศศิสัน
19	น.ส. ศศิสัน เตชะ	นพ.		ศศิสัน
20	นาย อรรถกร	นพ.		อรรถกร
21	นาย อภิเดช วานวิลา	นพ.		อภิเดช
22	นาย อภิเดช วานวิลา	นพ.		อภิเดช
23	นาย อภิเดช วานวิลา	นพ.		อภิเดช
24	นางสาวศศิธร ชูชา	ผู้ช่วย		ศศิธร
25	นาย อภิเดช วานวิลา	นพ.		อภิเดช
26	นาย อภิเดช วานวิลา	นพ.		อภิเดช
27	นางสาวศศิธร ชูชา	ผู้ช่วย		ศศิธร
28	นางสาวศศิธร ชูชา	ผู้ช่วย		ศศิธร
29	นาย อภิเดช วานวิลา	นพ.		อภิเดช
30	นาย อภิเดช วานวิลา	นพ.		อภิเดช

สรุปผลการถอดบทเรียนโครงการ Patient Experience 2566

ความต้องการ ความคาดหวังข้อเสนอแนะ และเสียงสะท้อน

วันที่ 21 มีนาคม 2566

**ความต้องการ ความคาดหวัง**

- 1.อยากให้เจ้าหน้าที่ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน เริ่มต้นจากการตั้งเจตนา ตั้งแต่เริ่มก้าวเท้าออกจากบ้านว่าจะมาทำหน้าที่ให้ดี มาทำงานก่อนเวลา
- 2.อยากให้คณะกรรมการโรงพยาบาลเข้าร่วมประชุมกับ อสม. หากมีการจัดประชุม เพื่อให้รับทราบปัญหาของ อสม.และร่วมแก้ไข
- 3.อยากให้มีกิจกรรมเช่นเดียวกับวันนี้ในทุกๆปี หรือถ้าเป็น 6 เดือนต่อครั้งจะยิ่งดี ที่มีการเปิดโอกาสให้ตัวแทนประชาชนหลายๆภาคส่วนได้มาได้เสนอแนะ สะท้อนประสบการณ์การรับบริการ เพื่อให้โรงพยาบาลได้พัฒนา

**เสียงสะท้อน**

- 1.ที่จอดรถโรงพยาบาลไม่เพียงพอ ไม่เป็นระเบียบ กีดขวางการจราจรของคนไข้ที่สัญจรไปมา เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ
- 2.การทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหน้าประตูโรงพยาบาล คนที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาล มีกัลบริดหน้าโรงพยาบาล การ รับ- ส่ง ผู้ป่วย
- 3.หัวหน้าที่รับผิดชอบควบคุมกำกับการทำงานที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ต้องมีความหนักแน่น ควบคุมให้ได้
- 4.จุดซักประวัติหน้าห้องบัตร คับแคบ เวลาเดินสวนไปมา ทำให้ดูรุ่มรวย
- 5.การจัดลำดับคิวตรวจ ไม่ควรมีการลัดคิวโดยเฉพาะญาติเจ้าหน้าที่
- 6.ผู้บริหารควร ควรออกมาดูการทำงานของลูกค้าหน้างานอย่างสม่ำเสมอ
- 7.การเปิดรับสมัครงานในโรงพยาบาล ต้องมีความโปร่งใส
- 8.การมอบหมายงานควรมีความเหมาะสม
- 9.หัวหน้างานควรดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน
- 10.การให้บริการห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล ควรมีความระมัดระวังและรอบคอบ

11. ตั้งแต่มีระบบยืนยันตัวตน มีความยุ่งยาก ผู้ป่วยหลายคนไม่มีโทรศัพท์ ไม่มีอินเทอร์เน็ต โรงพยาบาลควรมีแนวทางอำนวยความสะดวก
12. การรับบริการ แต่ละจุดไม่ชัดเจน อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ มีป้ายบอกทาง มีคนคอยอำนวยความสะดวก
13. กรณีที่ผู้ป่วยมาตามนัดสายและไม่สามารถตรวจได้ในช่วงเช้า อยากให้มีการแจ้งให้ผู้ป่วยทราบทันที ไม่ปล่อยให้รอ แล้วมาแจ้งภายหลังว่าตรวจเช้าไม่ทัน ต้องมาพบแพทย์ในช่วงบ่าย
14. จุดบริการห้องทำแผล ไม่ควรต้องรอนาน
15. จุดบริการพ่นยาควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุด เพื่อให้คำแนะนำถึงขั้นตอนบริการถัดไป
16. เจ้าหน้าที่ห้องศูนย์สิทธิ์พูดเสียงดัง สีหน้าไม่เป็นมิตร
17. คลินิกพิเศษความดันโลหิตสูงและเบาหวาน มีความแออัด
18. มารับยาความดันโลหิตสูงและเบาหวาน ต้องรอนาน
19. เจ้าหน้าที่ห้องยา เรียกชื่อผู้ป่วยผิด
20. พาผู้ป่วยมาด้วยอาการหายใจเหนื่อยหอบ แต่เจ้าหน้าที่พูดไม่ได้ ใช้คำพูดว่าทำไมเพิ่งมาเวลานี้
21. ผู้ป่วยมาทำแผลตอนเย็น แต่พยาบาลแนะนำให้กลับและมาใหม่ในวันพรุ่งนี้
22. หน้าโรงพยาบาลมีต้นไม้ใหญ่ ควรตัดและตกแต่งให้เรียบร้อย
23. ฝัาละหมาด และศาลาละหมาดสกปรก
24. ห้องน้ำผู้ป่วยไม่เพียงพอและสกปรก โดยเฉพาะในตอนบ่าย
25. เจ้าหน้าที่แทงน้ำเกลือหลายครั้งจนมีอาการบวม
26. หอผู้ป่วยใน แออัด ผู้ป่วยมีจำนวนมาก
26. เจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยในบางคนพูดจาไม่เพราะ
27. เจ้าหน้าที่แผนกห้องฉุกเฉินที่ให้บริการนอกเวลาพูดจาไม่ดี
28. ญาติผู้ป่วยมาเยี่ยมมากเกินไป จนพักผ่อนไม่ได้
29. เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมหน้าประตูแผนกผู้ป่วยในพูดจาไม่เพราะ
30. พนักงานทำความสะอาดดูไม่ได้ตั้งใจทำงานง่ายๆ ให้เสร็จๆ

- 31.เจ้าหน้าที่มาทำงานสาย
- 32.เจ้าหน้าที่เอกเรย์ ไม่ประจำจุดบริการ
- 33.แผนกผู้ป่วยในมีความคับแคบ พอมมีการกันโซนทำให้ยิ่งคับแคบ
- 34.งานกายภาพควรมีการแจ้งให้ผู้ป่วยทราบว่าต้องไปขึ้นตอนไหนต่อไป

#### ข้อเสนอแนะ

- 1.ทำที่จอดรถพื้นที่ข้างรั้วโรงพยาบาล
- 2.เพิ่มจำนวนบุคลากรทางการแพทย์
- 3.เพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการนอกเวลาว่าเปิดบริการอะไรบ้าง เช่นการทำแผล การฉีดยา
- 4.กรณีที่หน่วยงานปฐมภูมิ ต้องการมอบหมายงานให้ อสม ควรมีการแจ้งล่วงหน้า 3-4 วัน
- 5.อยากให้เพิ่มจำนวนรอบของการทำความสะอาด โดยเฉพาะรอบค่ำ
- 6.อนุญาตให้สามารถเฝ้าผู้ป่วย รอคอย หลังคลอดได้
- 7.เพิ่มจำนวนห้องน้ำ
- 8.อยากให้แผนกห้องฉุกเฉินมีการให้ข้อมูลแก่ญาติเป็นระยะ กรณีที่ต้องรอนาน
- 9.กรณีที่ต้องทำหัตถการในตำแหน่งที่ต้องปกปิดเป็นพิเศษ อยาให้เป็นแพทย์หรือพยาบาลเป็นเพศเดียวกันกับผู้ป่วย
- 10.กรณีที่ผู้ป่วยอาการหนัก ใกล้เสียชีวิต อยาให้บุคลากรทางการแพทย์ที่เข้าไปให้การดูแล เป็นเพศเดียวกันกับผู้ป่วย ตามหลักศาสนา
- 11.เพิ่มป้ายบอกทางไปห้องน้ำ
- 12.อยาให้มีการขยายอาคาร พื้นที่โรงพยาบาล
- 13.อยาให้ผู้บริหารเข้าใจและใส่ใจผู้ได้บังคับบัญชา
- 14.อยาให้คณะกรรมการบริหารเป็นตัวแทนจากหลายภาคส่วน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ โตะอิหม่าม อสม และประชาชน

**ข้อชมเชย**

- 1.พยาบาลมีการบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2.การจัดการและตอบรับการขอความช่วยเหลือทำได้รวดเร็ว
- 3.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานและให้บริการ
- 4.แผนกแพทย์แผนไทยบริการดี



(นางสาวตวันฉวี ชูแวญ)

ประธานทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ

ผู้รวบรวมข้อมูล

โครงการ Patient experience ประจำปี ๒๕๖๖  
วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.  
ณ ห้องประชุมอุทิศศักดิ์ อาคารแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลกรงปินัง

