



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกรงปินัง ตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา

ที่ ยล 0033.304/ 233

วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการโครงการ Patient experience ประจำปี ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

### 1.เรื่องเดิม

ตามบันทึกข้อความที่ ยล 0033.3/1758 ลงวันที่ 23 ธันวาคม 2565 เรื่อง ขออนุมัติโครงการ และขออนุมัติดำเนินโครงการ ตามที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกรงปินัง ได้จัดทำโครงการ เรื่อง โครงการ Patient experience ประจำปี ๒๕๖๖ เพื่อรับฟังประสบการณ์/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน การมารับบริการของผู้ป่วยที่มีต่อโรงพยาบาลกรงปินัง และเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

### 2.ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกรงปินัง จะดำเนินการจัดโครงการ Patient experience ประจำปี ๒๕๖๖ ดังกล่าว โดยมีรายละเอียดกิจกรรม ดังนี้

**กิจกรรมที่ 1** กิจกรรมอบรมให้ความรู้ ประสบการณ์ ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลกรงปินัง 2566 วันที่ 21 มีนาคม 2566 เวลา 08.30 – 16.30 น. ณ ห้องประชุมอุทิศศักดิ์ ชั้น 2 อาคารแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลกรงปินัง

- ค่าอาหารกลางวัน  
จำนวน 27 คน x 75 บาท x 1 มื้อ x 1 วัน เป็นเงิน 2,025 บาท
  - ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม  
จำนวน 27 คน x 20 บาท x 2 มื้อ x 1 รุ่น เป็นเงิน 1,080 บาท
  - ค่าสมนาคุณวิทยากรภายใน  
จำนวน 1 คน x 300 บาท x 3 ชม. x 1 วัน เป็นเงิน 900 บาท
- รวมเป็นเงิน 4,005.- บาท (สี่พันห้าบาทถ้วน)

**กิจกรรมที่ 2** customer journey day (สัมภาษณ์ผู้รับมาบริการ) วันที่ 21 มีนาคม 2566 เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๓๐ น. ณ จุดบริการแผนกต่างๆในโรงพยาบาลกรงปินัง

- ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม  
จำนวน 40 คน x 20 บาท x 1 มื้อ x 1 วัน เป็นเงิน 800 บาท
- รวมเป็นเงิน 800.- บาท (แปดร้อยบาทถ้วน)

รวมเป็นเงินทั้งสิ้นจำนวน 4,805.- บาท (สี่พันแปดร้อยห้าบาทถ้วน)

หมายเหตุ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดสามารถถัวเฉลี่ยกันได้ตามความเหมาะสม

### 3. ข้อกฎหมาย

อาศัยอำนาจกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยเงินบำรุงของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.2562 ข้อ 12 วรรค 2 ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ 2993/2563 ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2563 เรื่องมอบอำนาจในการอนุมัติจ่ายเงินบำรุงข้อ 1(3) มอบอำนาจให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน ครั้งหนึ่งไม่เกิน 2,000,000 บาท (สองล้านบาทถ้วน)

### 4. ข้อพิจารณา


กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกรงปินัง อำเภอกรงปินัง จึงขออนุมัติดำเนินโครงการ Patient experience ประจำปี ๒๕๖๖

### 5. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

  
(นางสาวตุแวชัมชียะ ตูแวกู)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุมัติ

  
(นายอีระฟาน หะยี้เต)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง



# บันทึกข้อความ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยะลา  
 เลขที่รับ 10591 เวลา.....น.  
 วันที่ 26 ธ.ค. 2565  
 กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข  
 เลขที่รับ 1601 เวลา 09:07  
 วันที่ 27 ธ.ค. 2565

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกรงปินัง ตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา

ที่ ยล.๐๐๓๓.๓/๑๗/๕๕๘ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติโครงการ และขออนุมัติดำเนินการโครงการ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดยะลา

งานตรวจสอบและควบคุมภายใน  
 งานเลขานุการ สสจ.ยะลา  
 รับวันที่ 16 ก.พ. 2566  
 เวลา.....  
 เลขที่ 104 เวลา 17:06  
 14 ก.พ. 2566

## ๑. เรื่องเดิม

โรงพยาบาลกรงปินัง ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการตามโครงการ Patient experience ประจำปี ๒๕๖๖ โดยใช้เงินบำรุงโรงพยาบาลกรงปินัง ปี ๒๕๖๖ วงเงินงบประมาณ ๔,๘๐๕ บาท (สี่พันแปดร้อยห้าบาทถ้วน) กำหนดระยะเวลาดำเนินงาน ระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๖

## ๒. ข้อกฎหมาย

คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๙๓๒/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ เรื่อง การมอบอำนาจในการอนุมัติ การเดินทางไปราชการ การจัดประชุม การฝึกอบรม การจัดงาน การประชุมระหว่างประเทศ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ข้อ ๓.๒ มอบอำนาจการอนุมัติให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด สำหรับการฝึกอบรม และการจัดงานที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดที่ตั้งอยู่ในจังหวัดนั้นเป็นผู้จัดร่วมกับหน่วยงานอื่น

## ๓. ข้อเสนอ

ในการนี้ โรงพยาบาลกรงปินัง ขออนุมัติโครงการ Patient experience ประจำปี ๒๕๖๖ โดยใช้งบประมาณจากเงินบำรุงโรงพยาบาลกรงปินัง ปี ๒๕๖๖ วงเงินงบประมาณ ๔,๘๐๕ บาท (สี่พันแปดร้อยห้าบาทถ้วน) และกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานตามโครงการ ระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๖

## ๔. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติโครงการ Patient experience ประจำปี ๒๕๖๖

เรียน นพ.สสจ.

โปรดลงนามอนุมัติโครงการ และอนุมัติดำเนินการ/เบิกจ่ายงบประมาณตามโครงการฯ ที่เสนอ

กนกฤกษ์ ๗๖

(นายธีระพาน หะยิ้อีแต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

(นายธีรพล มาถนอม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

นางสาวตูแวซิมซีเย ตูแว  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

๗๗๗๗๕๐

(นายวิเศษ สิรินทรโสภณ)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดยะลา

## ๑. ชื่อโครงการ : Patient experience ประจำปี ๒๕๖๖

๑.๑ สอดคล้องยุทธศาสตร์      กระทบวง : บริการเป็นเลิศ (Service Excellence)  
 เขต : การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อการจัดการเขตสุขภาพที่เป็นเลิศ  
 จังหวัดยะลา : ระบบสุขภาพยั่งยืน  
 เข้มมุ่ง สสจ. : ระบบคุณภาพ

๑.๒ ประเภทโครงการ  ภารกิจปกติของหน่วยงาน       เร่งรัดตามยุทธศาสตร์(เข้มมุ่ง)  
 แก้ปัญหาของพื้นที่/เครือข่าย

๑.๓ ประเด็นการทำงาน (เลือก ๑ ข้อที่เป็นประเด็นหลัก)

- แม่และเด็ก       ความรอบรู้/ภัยสุขภาพ       ข้อมูลสุขภาพ       การถ่ายโอนภารกิจ  
 กลุ่มวัยทำงาน       เศรษฐกิจสุขภาพ       Telemed       บริหารทรัพยากรมีประสิทธิภาพ  
 กลุ่มผู้สูงอายุ       นวัตกรรมทางการแพทย์       บุคลากร       ระบบคุณภาพ

## ๒. หลักการเหตุผล/ความสำคัญของปัญหา/การวิเคราะห์สถานการณ์

โรงพยาบาลกรงปินัง กำหนดนโยบายด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการมีความปลอดภัยและมีความพึงพอใจ จากผลการสำรวจความพึงพอใจ (IP/OP Voice) พบว่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ OP Voice ไม่ผ่านเกณฑ์ โดยในปี ๒๕๖๓-๒๕๖๕ ผลลัพธ์อยู่ที่ร้อยละ ๗๒.๖๖ ๘๐.๓๕ และ ๘๒.๕๔ ตามลำดับ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ IP Voice อยู่ที่ร้อยละ ๗๘.๕๒ ๘๑.๓๒ และ ๘๔.๖๙ ตามลำดับ ถึงแม้ว่าผลลัพธ์ความพึงพอใจมีแนวโน้มที่ดีขึ้นแต่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายกำหนดอีกทั้งยังพบโอกาสพัฒนาที่เป็นข้อเสนอแนะในด้าน สิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบบริการ

ทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ จึงได้จัดกิจกรรม patient experience ประจำปี ๒๕๖๖ เพื่อค้นหาความคาดหวัง ความต้องการของผู้มารับบริการ การรับฟังเสียงสะท้อน เพื่อให้โรงพยาบาลได้รับข้อมูลที่แท้จริงจากผู้รับบริการ นำไปพัฒนาระบบบริการ ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังผู้รับบริการ จัดบริการที่เหมาะสมกับบริบท ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการและความต้องการของชุมชน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและไว้วางใจและบรรลุวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล

## ๓. วัตถุประสงค์ผลลัพธ์และตัวชี้วัด

๓.๑ ผลลัพธ์ความสำเร็จของโครงการ

- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระบบบริการ

๓.๒ วัตถุประสงค์ผลลัพธ์และตัวชี้วัด

วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์/ตัวชี้วัด
๑. เพื่อรับฟัง ประสบ การณ์ / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน การมารับบริการของผู้ป่วยที่มีต่อ โรงพยาบาล กรงปินัง	๑. ร้อยละ ๘๐ ของหน่วยงานที่ให้บริการของโรงพยาบาลมีการสำรวจข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ความพึงพอใจของการบริการ

กัญหา กุศลสิง



นางสาวตูแวชมชัยยะ ตูแว  
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

/วัตถุประสงค์.....

วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์/ตัวชี้วัด
๒. เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ	๒. ร้อยละของข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนอง ร้อยละ ๘๐
๓. เพื่อให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ	๓. ร้อยละของความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการ (OP/IP) มีความพึงพอใจมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ ๘๕

๔. กลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่ดำเนินการ

๔.๑ กลุ่มเป้าหมาย :

กิจกรรมที่ ๑

๑. ตัวแทนชุมชน จำนวน ๑๒ คน จากพื้นที่ ๔ ตำบล (ตำบลกรงปินัง ตำบลสะเอะ ตำบลอุพะยะ ตำบลห้วยกระทิง) ตำบลละ ๓ คน

๒. เจ้าหน้าที่ที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้รับผิดชอบในการสำรวจข้อมูล จำนวน ๑๕ คน

กิจกรรมที่ ๒

๑. ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยใช้บริการตั้งแต่จุด register จนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการคือรับยา จำนวน ๘ หน่วยงาน หน่วยงานละ ๕ คน รวมเป็น ๔๐ คน

๔.๒ พื้นที่ดำเนินการ : โรงพยาบาลกรงปินังอำเภอกรงปินังจังหวัดยะลา

๕. กลยุทธ์ หรือมาตรการการดำเนินการ

- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและญาติในการจัดบริการ

๖. กิจกรรมหลักและวิธีดำเนินการ

กิจกรรมหลัก/วิธีดำเนินการ	ช่วงเวลา/เดือน	งบประมาณ
<p>กิจกรรมที่ ๑: กิจกรรมอบรมให้ความรู้ ประสบการณ์ ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลกรงปินัง</p> <p>วิธีดำเนินการ:</p> <p>๑. ประชุมคณะทำงานที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ เพื่อชี้แจงแผนการดำเนินงาน</p> <p>๒. รับสมัครกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นตัวแทนชุมชนในการสะท้อนข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็น ประสบการณ์การมารับบริการที่โรงพยาบาล</p> <p>๓. อบรมให้ความรู้เรื่องสิทธิผู้ป่วยให้กับตัวแทน</p> <p>๔. จัดกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การมารับบริการ</p> <p>๕. ถอดบทเรียนจากเสียงสะท้อนข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็นประสบการณ์ของผู้รับบริการ</p>	เมษายน ๒๕๖๖	<p>๑. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๒๗ คน x ๒๐ บาท x ๒ มื้อ x ๑ วัน เป็นเงิน ๑,๐๘๐ บาท</p> <p>๒. ค่าอาหารกลางวัน ๗๕ บาท x ๒๗ คน x ๑ มื้อ x ๑ วัน เป็นเงิน ๒,๐๒๕ บาท</p> <p>๓. ค่าสมนาคุณวิทยากรภายใน ๓ ชั่วโมง x ๓๐๐ บาท x ๑ วัน x ๑ คน เป็นเงิน ๙๐๐ บาท</p>

ทำทุกสัปดาห์



นางสาวตูแวซิมซีย๊ะ ตูแวกู  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

/กิจกรรมหลัก/วิธีดำเนินการ.น.น.  
[Handwritten signature]

กิจกรรมหลัก/วิธีดำเนินการ	ช่วงเวลา/เดือน	งบประมาณ
<p>กิจกรรมที่ ๒. customer journey day (สัมภาษณ์ผู้รับมาบริการ)</p> <p>วิธีดำเนินการ:</p> <p>๑. สัมภาษณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ของผู้มารับบริการในแต่ละจุดบริการ</p>		<p>๑. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๔๐ คน x ๒๐ บาท x ๑ มื้อ x ๑ วัน เป็นเงิน ๘๐๐ บาท</p> <p>รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๔,๘๐๕ บาท</p>

๑๒. ความต่อเนื่องยั่งยืนและแนวทางการขยายผล

ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมในการออกแบบการมารับบริการ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจและไม่เกิดข้อร้องเรียนด้านบริการ

๑๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลกรงปินัง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยะลา

ลงชื่อ.....ผู้เขียนโครงการ  
(นางสาวตุแวซัมซีเยะ ตูแวกู)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ  
(นางปัทมา รติปาด)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบโครงการ  
(นายอิระฟาน หะยี้แต)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ  
(นายวิเศษ สิรินทรโสภณ)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดยะลา

นางสาวตุแวซัมซีเยะ ตูแวกู



นางสาวตุแวซัมซีเยะ ตูแวกู  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กำหนดการจัดกิจกรรมตามโครงการ Patient experience ประจำปี 2566  
กิจกรรมที่ 1 กิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ ผู้มารับบริการ  
ณ ห้องประชุมอุทิศศักดิ์ชั้น 2 อาคารแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลกรงปินัง

\*\*\*\*\*

ณ. วันที่ 21 มีนาคม 2566

08.30 – 08.45 น. - ลงทะเบียน

08.45 – 09.00 น. - ประธานกล่าวเปิดการประชุม

09.00 – 12.00 น. - วิทยากรให้ความรู้เรื่อง

1. ทีมมุ่งผู้รับบริการของโรงพยาบาลกรงปินัง
2. ช่องทางการร้องเรียน
3. การตอบสนองข้อร้องเรียน
4. สิทธิผู้ป่วย

13.00 – 15.00 น. - กิจกรรมกลุ่ม แลกเปลี่ยนประสบการณ์ผู้รับบริการและตัวแทนชุมชน

15.00 – 16.00 น. - กิจกรรมถอดบทเรียนระหว่างผู้รับบริการ ตัวแทนชุมชน และเจ้าหน้าที่

16.00 – 16.30 น. - ทำกิจกรรมประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรม

-ประธานกล่าวปิดการประชุม

หมายเหตุ

-พักรับประทานอาหารว่าง 10.30 – 10.45 น. และ 15.30 – 15.45 น.

-พักรับประทานอาหารกลางวัน 12.00 – 13.00 น.

ทำโดยคุณหญิง

นางสาวดวงใจ สยาม  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กำหนดการจัดกิจกรรมตามโครงการ Patient experience ประจำปี 2566  
กิจกรรมที่ 2 Customer Journey Day  
ณ จุดบริการแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาลกรงปินัง

\*\*\*\*\*

ณ. วันที่ 21 มีนาคม 2566

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

15.30 – 16.30 น. - กิจกรรมถอดบทเรียนที่ได้จากการสัมภาษณ์

ทำเนียบ



นางสาวตู่แวซิมซีเย่ ตู่แว  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



