



# คู่มือการใช้งาน

ระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ  
(Patient Experience Program : PEP)

Version 1.0

(ปีงบประมาณ 2569)

สนับสนุนโดย

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.)

## คำนำ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.) มีบทบาทสำคัญตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง พ.ศ. 2552 ในการประเมินและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล กำหนดมาตรฐานเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมกลไกความปลอดภัยในระบบบริการสุขภาพ โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา สรพ. ได้พัฒนากระบวนการเยี่ยมสำรวจและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลให้สอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากล ส่งผลให้สถานพยาบาลทั่วประเทศปรับปรุงระบบการดูแลผู้ป่วยที่มีมาตรฐานและมีความปลอดภัย

ระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ (Patient Experience Program : PEP) เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่สะท้อนประสบการณ์การรับบริการด้านสุขภาพซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาระบบบริการที่มีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Patient-Centered Care) และเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยในสถานพยาบาลอย่างยั่งยืน ด้วยเหตุนี้ สรพ. จึงได้พัฒนาระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ เพื่อเป็นช่องทางกลางให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการสามารถสะท้อนประสบการณ์การรับบริการได้โดยตรงพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้โรงพยาบาลนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนและปรับปรุงคุณภาพการดูแลรักษาในทุกระดับอย่างเป็นระบบ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ใช้งานระบบ ทั้งในระดับผู้ดูแลระบบโรงพยาบาล (Hospital Admin) ผู้ดูแลระบบส่วนกลาง (สรพ.) และผู้รับบริการ ให้สามารถใช้งานระบบ PEP ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายสนับสนุนให้กระบวนการรับฟังเสียงผู้ป่วยเกิดขึ้นจริงในทุกหน่วยบริการ และนำข้อมูลดังกล่าวมาสู่การพัฒนากระบวนการสุขภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากที่สุด

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.)

ตุลาคม 2568

## สารบัญ

คำนำ.....	1
สารบัญ .....	2
บทนำ.....	4
ความเป็นมา .....	4
นิยาม.....	5
วัตถุประสงค์.....	6
ประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานระบบ PEP.....	6
ลักษณะทั่วไปของระบบ PEP .....	7
โครงสร้างแบบสำรวจระบบ PEP .....	8
ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม .....	8
ส่วนที่ 2 แบบสำรวจประสบการณ์การให้บริการในโรงพยาบาล.....	9
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ .....	9
Workflow การดำเนินการระบบ PEP .....	10
1. ขั้นตอนการใช้งานระบบ PEP สำหรับ Admin โรงพยาบาล.....	11
1.1 การเข้าใช้งานระบบ PEP .....	12
1.2 ลงทะเบียนสมาชิกใหม่ - เก่าที่เคยใช้งานระบบ .....	12
1.3 กรอกแบบฟอร์มข้อมูลเพื่อลงทะเบียนโรงพยาบาลสมาชิก .....	13
1.4 การเข้าระบบ PEP เพื่อใช้งานครั้งแรก และตั้งค่ารหัสความปลอดภัย .....	14
1.5 การปรับปรุงข้อมูลโรงพยาบาล.....	15
1.6 การจัดเตรียมข้อมูลสำรวจของโรงพยาบาล .....	16
1.7 สร้าง QR Code แบบสอบถาม .....	17
1.8 การแจ้งปัญหาการใช้งานระบบ PEP .....	18
2. ขั้นตอนการใช้งานระบบติดตามและการออกรายงานผลการสำรวจ สำหรับ Admin โรงพยาบาล.....	19
2.1 การเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งาน.....	20
2.2 เรียกดูข้อมูลผู้เข้าสู่ระบบและผู้ตอบแบบสอบถาม .....	21
2.3 รายงานข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม .....	22
2.4 รายงานผลการสำรวจ .....	23
2.5 รายงานการติดตามผลการสำรวจ .....	24
2.6 การพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาล .....	25

3. ขั้นตอนการใช้งานระบบ PEP สำหรับบุคคลทั่วไป ผู้ป่วยและผู้รับบริการ .....	27
3.1 การเข้าระบบ PEP .....	28
3.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยและผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน .....	29
3.3 ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม .....	30
3.4 ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการในโรงพยาบาล .....	30
3.5 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ .....	35
บรรณานุกรม .....	36
ภาคผนวก.....	37

## บทนำ

### ความเป็นมา

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.) ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานและการรับรองคุณภาพในการให้บริการของสถานพยาบาล เพื่อเป็นหลักประกันให้ประชาชนได้รับการบริการด้านสาธารณสุขตามมาตรฐานด้านคุณภาพและความปลอดภัย และประสานความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการของสถานพยาบาลเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้านสาธารณสุขที่ดีและมีคุณภาพ ปัจจุบันมีสถานพยาบาลครอบคลุมทั้งประเทศมากกว่า 1,491 แห่ง และมีรายงานเข้าระบบรายงานความเสี่ยงหรือ National Reporting and Learning System in Thailand (NRLS) จำนวน 956 แห่ง และ สรพ. เล็งเห็นว่า ประสบการณ์ของผู้ป่วยเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและความปลอดภัย โดยประสบการณ์ผู้ป่วยจะครอบคลุมไปถึงคุณภาพด้านการดูแลรักษา การให้บริการดูแลสุขภาพของบุคลากรสาธารณสุข ซึ่งผู้ป่วยให้ความสำคัญอย่างยิ่งเมื่อต้องการและรับการดูแลรักษา เช่น การนัดหมายตรงเวลา การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย การสื่อสารที่ดีกับผู้ให้บริการและให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการวางแผนการรักษาในการสร้างความผูกพันที่มีต่อสถานพยาบาล

เสียงและประสบการณ์ของผู้ป่วย (Patient Experience) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ เพราะช่วยสะท้อนมุมมองของผู้รับบริการต่อคุณภาพ ความปลอดภัย และการดูแลที่ได้รับจริงในกระบวนการรักษา ระบบ Patient Experience Program (PEP) ถูกออกแบบเพื่อให้โรงพยาบาลสามารถรวบรวม วิเคราะห์ และใช้ข้อมูลจากผู้ป่วยเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงระบบบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและความปลอดภัยในระดับองค์กร ในยุคที่ระบบบริการสุขภาพให้ความสำคัญกับผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เสียงของผู้ป่วยและผู้รับบริการกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนคุณภาพที่แท้จริงของการดูแลรักษา การรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วย จึงมิได้เป็นเพียงการวัดความพึงพอใจ แต่เป็นกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยของระบบบริการสุขภาพโดยรวม

โดย สรพ. พัฒนาระบบ PEP เพื่อเป็นเครื่องมือกลางที่ช่วยให้โรงพยาบาลทั่วประเทศสามารถรวบรวม วิเคราะห์ และใช้ข้อมูลจากผู้ป่วยในการปรับปรุงบริการอย่างเป็นระบบ โดยเชื่อมโยงกับแนวคิด 3 P Safety ที่มุ่งสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร ซึ่งระบบ PEP ออกแบบให้ใช้งานง่าย เข้าถึงได้ทั้งผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ที่ครอบคลุมทุกมิติของประสบการณ์การรับบริการ ตั้งแต่การติดต่อ การสื่อสาร ความเข้าใจในกระบวนการรักษา ไปจนถึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นและวางใจในระบบบริการ ข้อมูลที่ได้รับจะถูกประมวลผลและนำเสนอในรูปแบบรายงานเชิงวิเคราะห์ เพื่อให้โรงพยาบาลสามารถนำไปใช้วางแผนพัฒนาและปรับปรุงระบบงานบริการได้อย่างต่อเนื่อง การนำระบบ PEP มาใช้ จึงถือเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก ที่เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้มีส่วนร่วมในการสร้างความปลอดภัยและคุณภาพ

บริการ และเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสุขภาพไทยเดินหน้าไปสู่ระบบบริการที่รับฟัง เข้าใจ และดูแลด้วย หัวใจของความเป็นมนุษย์อย่างแท้จริง

## นิยาม

**1. การรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ (Patient Experience Program: PEP)** หมายถึง กระบวนการรวบรวม รับฟัง และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประสบการณ์ (Experiential Data) ที่ผู้ป่วยและผู้รับบริการได้รับจากการเข้ารับบริการทางสุขภาพ ทั้งด้านกาย จิตใจ อารมณ์ และมิติทางสังคม โดยสะท้อนมุมมองของผู้รับบริการต่อคุณภาพความปลอดภัยและความเป็นมนุษย์ในการดูแลรักษา (Humanized Care) เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงคุณภาพ สำหรับการวางแผนและปรับปรุงระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยมากที่สุด

**2. ระบบบริการที่มีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Patient-Centered Care)** หมายถึง ระบบการดูแลสุขภาพที่ให้ความสำคัญกับความต้องการ ประสบการณ์ และค่านิยมของผู้ป่วย โดยยึดผู้ป่วยเป็นหัวใจของกระบวนการดูแลทั้งหมด (Putting Patients First) มุ่งเน้นให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับสุขภาพของตนเอง ได้รับข้อมูลอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน รวมไปถึงการได้รับการดูแลด้วยความเคารพ ศักดิ์ศรี และความเห็นอกเห็นใจ

**3. ความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient Safety)** หมายถึง การดำเนินการทุกขั้นตอนของการดูแลรักษาเพื่อป้องกัน หลีกเลี่ยง ครอบคลุมไปถึงการลดโอกาสเกิดอันตราย (Harm) ที่ไม่ควรเกิดขึ้นกับผู้ป่วยจากกระบวนการดูแลรักษา ทั้งที่เกิดจากความผิดพลาด (Error) หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ (Adverse Event) โดยมิได้เกิดจากโรคหรือภาวะของผู้ป่วยเอง

**4. วัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture)** หมายถึง ค่านิยม (Values) ทักษะคติ (Attitudes) ความเชื่อ (Beliefs) และพฤติกรรมร่วมกัน (Behaviors) ของบุคลากรในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการให้บริการที่ปลอดภัยแก่ผู้ป่วยที่มีคุณภาพและเกิดผลลัพธ์ที่ดีกับผู้ป่วย ผู้รับบริการ ประชาชน สังคม และตนเอง เกิดการปฏิบัติจนเป็นวิถี โดยมีเป้าหมายร่วมกันในการป้องกันและลดความเสี่ยงจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการดูแลสุขภาพจนกลายเป็นวัฒนธรรม

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อรับฟังเสียงสะท้อนประสบการณ์การรับบริการของผู้ป่วยและผู้รับบริการที่มีต่อระบบบริการสุขภาพ ในกระบวนการดูแลรักษา และความสัมพันธ์ที่ดีในการวางแผนการรักษา
2. เพื่อให้สถานพยาบาลนำข้อมูลจากผู้ป่วยและผู้รับบริการเป็นเครื่องมือปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยมากที่สุด และทำให้ระบบงานที่วางไว้ มีคุณค่า มีความหมาย และมีคุณธรรมต่อคนไข้มากยิ่งขึ้น
3. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับวิเคราะห์และสนับสนุนการพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและความปลอดภัยโดยประสบการณ์ผู้ป่วย

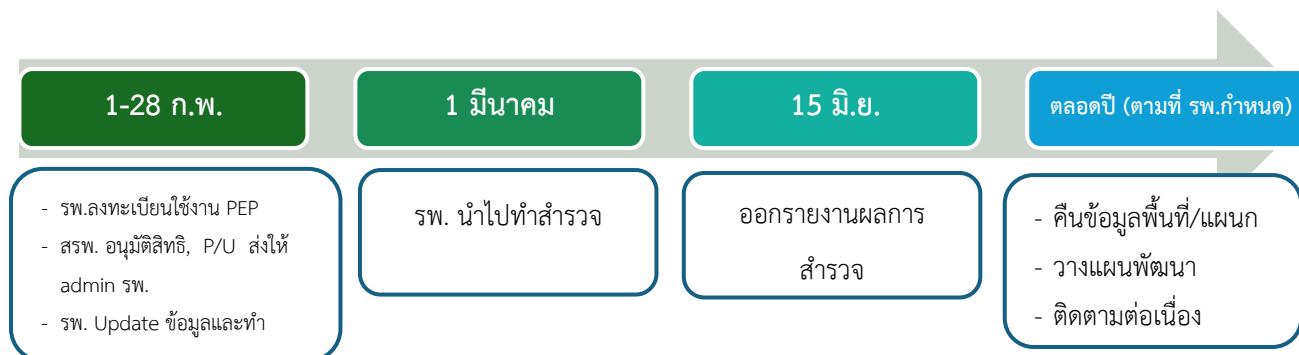
## ประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานระบบ PEP

1. ผู้ป่วยได้มีส่วนร่วมในการสร้างความปลอดภัยและคุณภาพบริการ ช่วยในการประเมิน เรียนรู้ และการนำ ข้อมูลเพื่อออกแบบและปรับปรุงบริการ การออกแบบและปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยและผู้รับบริการ เพื่อให้ระบบบริการสุขภาพเป็นระบบที่ดี
2. โรงพยาบาลสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการบริการ และคุณภาพการดูแลรักษาในทุกระดับอย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. นำผลข้อคำถามที่มีคะแนนตอบพอใจสูงสุดมาสื่อสารสร้างการเรียนรู้ และค้นหากระบวนการใดหรือกลุ่มงานใดทำเรื่องดังกล่าวได้ดีที่เป็นการสร้างความปลอดภัย (Safety) และนำมาถอดบทเรียนเป็นแบบอย่าง และเลือกคำถามที่มีคะแนนพอใจต่ำสุดมาค้นหากระบวนการว่าส่งผลให้ผู้ป่วย (Patient) ไม่ปลอดภัย (Safety) และนำมาสร้างการเรียนรู้ ปรับกระบวนการ จัดลำดับพื้นที่ที่มีคะแนนสูงเป็นพื้นที่ที่ควรส่งเสริมความแข็งแรง

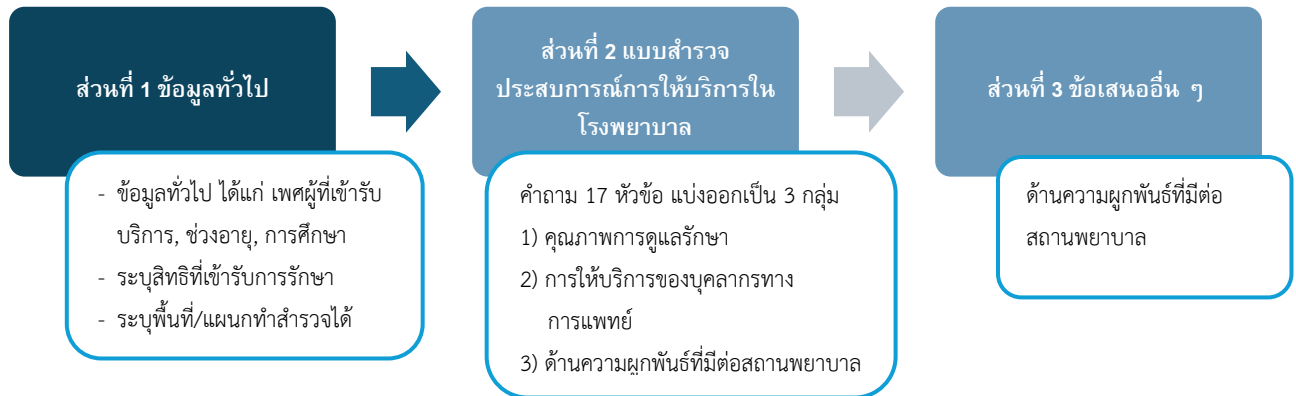
## ลักษณะทั่วไปของระบบ PEP

1. ลักษณะ Software ที่มีการพัฒนาขึ้นเป็น Web-Application
2. ใช้งานผ่าน Web browser โดยการเชื่อมต่อ Internet ระบบ Online
3. รองรับการใช้งานอุปกรณ์ Notebook, PC, Smart phone และ iPad รองรับมือถือ IOS และ Android
4. สามารถทำการสำรวจผู้ป่วยและผู้รับบริการได้ตลอดทั้งปีงบประมาณ และปีปฏิทิน
5. สามารถ Login โดย Username และ Password ของแต่ละสถานพยาบาล
6. ผู้ใช้งานแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่
  - 1) ผู้ดูแลระบบส่วนกลาง (สรพ.)
  - 2) ผู้ดูแลระบบโรงพยาบาล (Hospital Admin)
  - 3) ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ)

## เงื่อนไขด้านระยะเวลาการใช้งานระบบ PEP (ทุกปี)



## โครงสร้างแบบสำรวจระบบ PEP



โดยระบบการรับฟังเสียงของผู้ป่วยมีการพัฒนาช่องการสำรวจผู้มารับบริการผ่าน QR Code และมีการให้คะแนนใช้สัญลักษณ์ Icon Emotion แทนคำตอบเพื่อช่วยให้ง่ายต่อการตอบและสื่อถึงอารมณ์ของผู้ตอบได้ดี



ซึ่งในข้อคำถามในการสำรวจ 17 คำถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน 1) ด้านการรักษาของบุคลากร 2) ด้านระบบบริการ และ 3) การมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและผู้รับบริการ ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) เลือกโรงพยาบาลที่เข้ารับบริการ
- 2) ระบุจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ
- 3) ระบุแผนกหรือหอผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ
- 4) ระบุวันที่เข้ารับบริการ
- 5) ระบุเพศผู้เข้ารับบริการ
- 6) เลือกช่วงอายุผู้เข้ารับบริการ
- 7) เลือกระดับการศึกษาผู้เข้ารับบริการ
- 8) ระบุสิทธิที่เข้ารับการรักษา

## ส่วนที่ 2 แบบสำรวจประสบการณ์การให้บริการในโรงพยาบาล

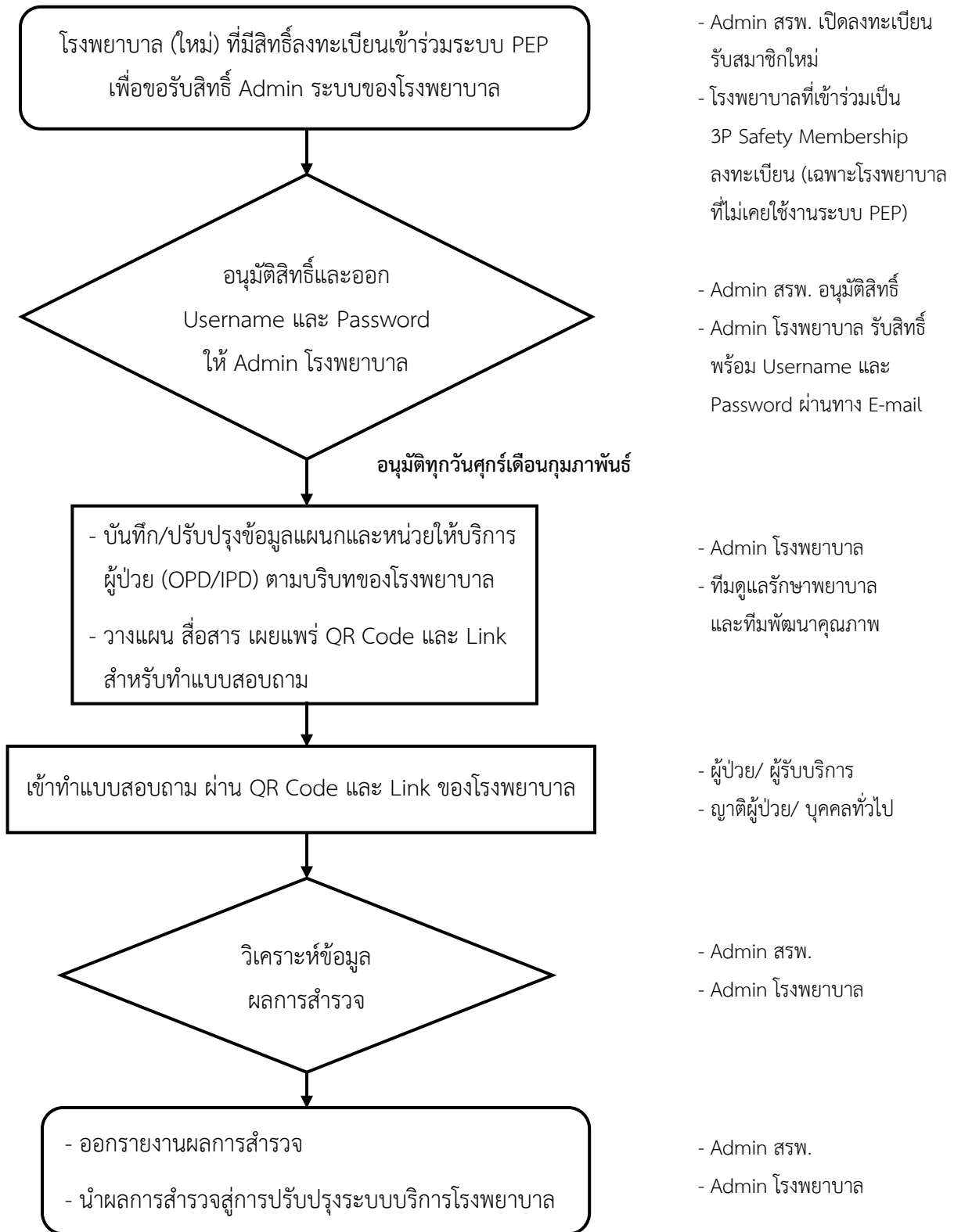
คำถามมีจำนวนทั้งหมด 17 ข้อ โดยเลือกตอบ พอใจน้อยที่สุด ถึงพอใจมากที่สุด หรือตอบในช่อง - หากไม่ได้ใช้บริการ

- 1) แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรค
- 2) แพทย์ให้ข้อมูล แนะนำวิธีการ และทางเลือกในการรักษา
- 3) คำถามและข้อสงสัย ได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์
- 4) แพทย์รับฟัง พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย
- 5) มีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย
- 6) พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและ ข้อสงสัยได้ชัดเจน
- 7) ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่
- 8) ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในเรื่องการรักษา
- 9) ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ
- 10) ได้รับคำแนะนำ และขั้นตอนในการรับบริการ ของโรงพยาบาล
- 11) อาการเจ็บป่วยทั้งกาย และใจได้รับการดูแลเป็นอย่างดี
- 12) แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการได้ซักถาม
- 13) ผู้ป่วยและผู้รับบริการ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้
- 14) ได้รับข้อมูลการใช้ยา ผลข้างเคียง และอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน
- 15) ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน ถึงอาการผิดปกติ ที่ต้องกลับมาพบแพทย์ และการมาตรวจตามนัด
- 16) ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล โดยรวม ในระดับใด
- 17) ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จัก ให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่

## ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ความในใจที่อยากบอก 5 ตัวเลือก
2. อื่น ๆ โปรดระบุ

## Workflow การดำเนินการระบบ PEP



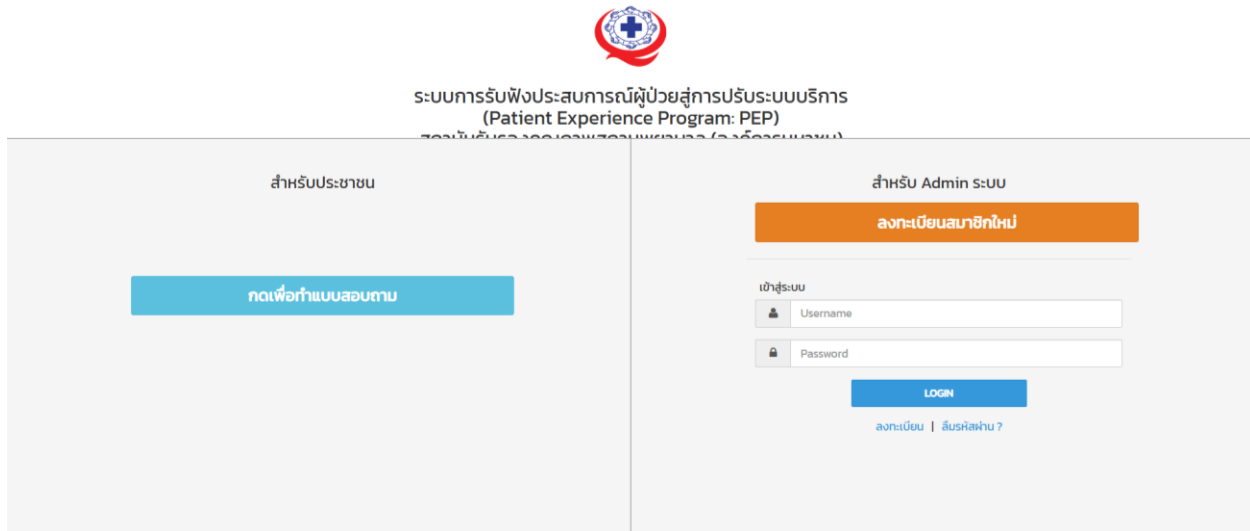
## 1. ขั้นตอนการใช้งานระบบ PEP สำหรับ Admin โรงพยาบาล

การลงทะเบียนระบบ PEP เป็นขั้นตอนสำคัญสำหรับโรงพยาบาลที่ต้องการเข้าร่วมโครงการ เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลประสบการณ์ผู้ป่วยและเข้าถึงรายงานผลในระบบกลางของ สรพ.

- 1.1 การเข้าใช้งานระบบ PEP
- 1.2 ลงทะเบียนสมาชิกใหม่
- 1.3 กรอกแบบฟอร์มข้อมูลเพื่อลงทะเบียนโรงพยาบาลสมาชิก
- 1.4 การเข้าระบบ PEP เพื่อใช้งานครั้งแรก และตั้งค่ารหัสความปลอดภัย
- 1.5 การปรับปรุงข้อมูลโรงพยาบาล
- 1.6 การจัดเตรียมข้อมูลสำรวจของโรงพยาบาล
- 1.7 สร้าง QR Code แบบสอบถาม
- 1.8 การแจ้งปัญหาการใช้งานระบบ PEP

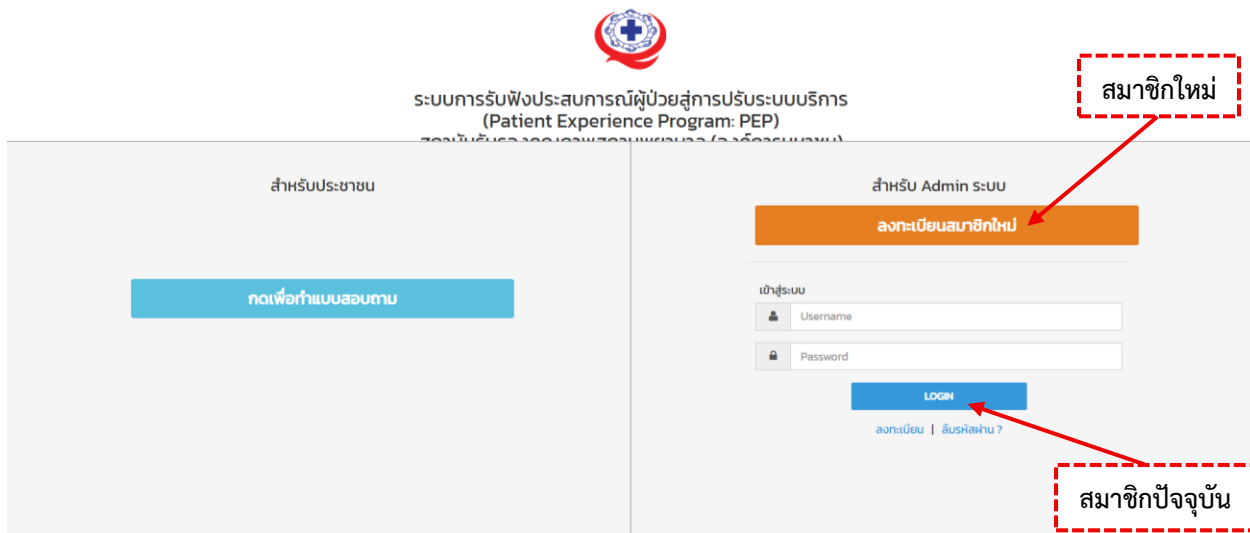
## 1.1 การเข้าใช้งานระบบ PEP

- สถานพยาบาล เข้าใช้งานระบบ PEP ผ่านเว็บไซต์หลัก <https://pex.ha.or.th>



## 1.2 ลงทะเบียนสมาชิกใหม่ - เก่าที่เคยใช้งานระบบ

- กดปุ่มลงทะเบียนสมาชิกใหม่
  - ระบบจะนำเข้าสู่หน้าลงทะเบียนโรงพยาบาลสมาชิกเพื่อกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียน
- สมาชิกปัจจุบัน (เก่า) สามารถกรอก Username และ Password เพื่อ Login เข้าสู่ระบบ



### 1.3 กรอกแบบฟอร์มข้อมูลเพื่อลงทะเบียนโรงพยาบาลสมาชิก

- ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาล สถานะการรับรอง HA และข้อมูลการติดต่อประสานงาน
- ตรวจสอบความถูกต้องและกดปุ่มลงทะเบียน
  - ระบบจะบันทึกข้อมูลและแสดงข้อความลงทะเบียนสำเร็จ
- รอตตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ลงทะเบียนจากผู้ดูแลระบบส่วนกลาง (สรพ.)
  - โรงพยาบาลได้รับ E-mail ยืนยันการสมัครพร้อม Username และ Password สำหรับเข้าสู่ระบบ

The screenshot shows a web form titled "ลงทะเบียน sw. สมาชิก" (Register SW Member). The form is divided into several sections:

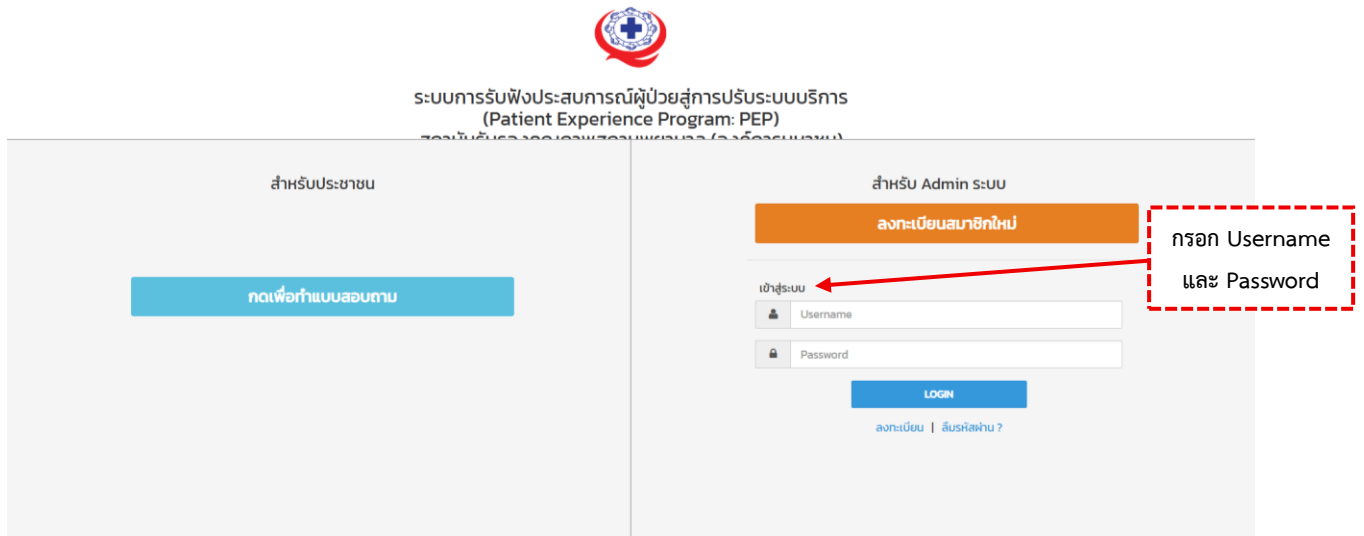
- ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาล (General Hospital Information):** Includes dropdown menus for "ภาค" (Region), "จังหวัด" (Province), and "ชื่อสถานพยาบาล" (Hospital Name). There are also text input fields for "ชื่อสถานพยาบาล (English)" and "ที่อยู่ เลขที่ หมู่ที่ (English)".
- รหัสสถานพยาบาล (Hospital Code):** A text input field for "รหัสสถานพยาบาล" (Hospital Code).
- ประเภท/กลุ่มสถานพยาบาล (Hospital Type/Group):** A dropdown menu for "ประเภท/กลุ่มสถานพยาบาล" (Hospital Type/Group).
- ระดับ/ศักยภาพ (Level/Capability):** A dropdown menu for "ระดับ/ศักยภาพ" (Level/Capability).
- สังกัด (Affiliation):** A dropdown menu for "สังกัด" (Affiliation).
- จำนวนเตียง (Number of Beds):** Text input fields for "จำนวนเตียงตามกรอบ (เตียง)" (Number of beds in frame) and "จำนวนเตียงเปิดให้บริการจริง (เตียง)" (Actual number of beds in service).
- สถานะการรับรอง HA (HA Certification Status):** Includes a dropdown for "สถานะการรับรอง HA" (HA Certification Status), a date field for "วันที่ได้รับการรับรอง" (Date of certification), and a date field for "วันที่หมดอายุการรับรอง" (Date of expiration).
- ข้อมูลการติดต่อประสานงาน (Contact Information):** A text input field for "ชื่อ-สกุล ผอ./ ผู้บริหารสูงสุด" (Name and title of the highest official).
- การเข้าใช้งานระบบ (System Access):** Text input fields for "ชื่อการใช้งาน" (Username) and "รหัสผ่าน" (Password).

Annotations in red dashed boxes point to specific features:

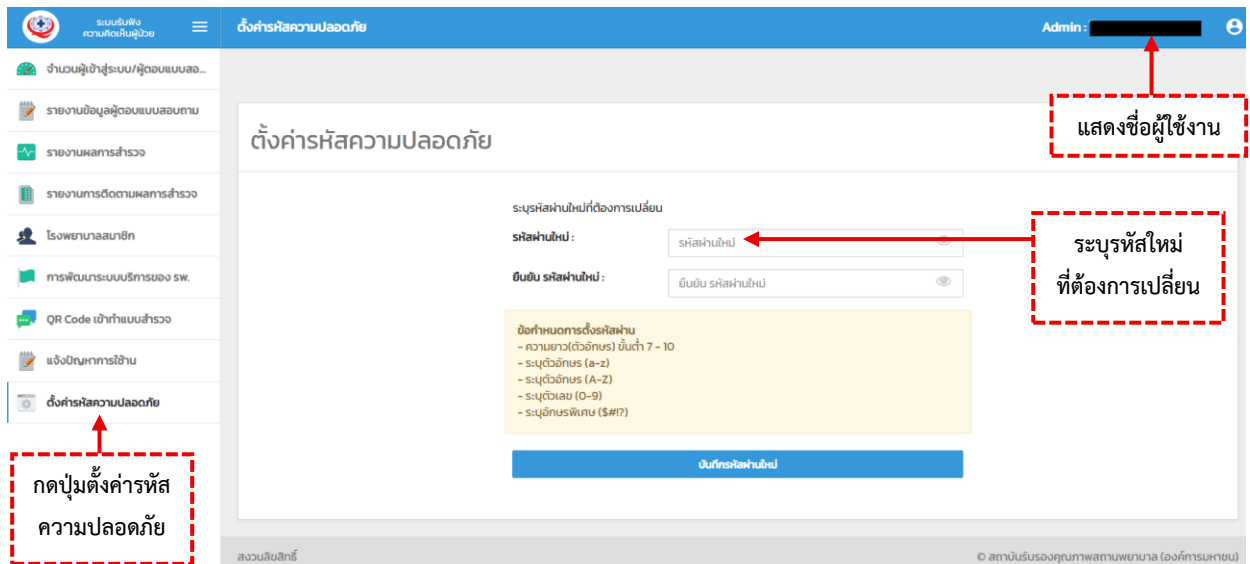
- "รหัสสถานพยาบาล จะขึ้นอัตโนมัติหลังจากเลือกชื่อสถานพยาบาล" (Hospital code will be auto-generated after selecting hospital name) points to the "รหัสสถานพยาบาล" field.
- "จำนวนเตียงสามารถแก้ไขได้เองตามข้อมูลล่าสุดของสถานพยาบาล" (Number of beds can be self-adjusted according to the latest information of the hospital) points to the "จำนวนเตียงตามกรอบ" field.
- "สามารถกดค้นหาละติจูด/ลองจิจูดโดยกดปุ่มนี้" (You can click this button to search for latitude/longitude) points to the "ค้นหาด้วยแผนที่" (Search with map) button.
- "ระบบจะแสดงวันที่โดยอัตโนมัติ" (The system will automatically display the date) points to the "วันที่ได้รับการรับรอง" and "วันที่หมดอายุการรับรอง" date fields.
- "กดปุ่มลงทะเบียน" (Click the registration button) points to the "ลงทะเบียน" (Register) button.

#### 1.4 การเข้าระบบ PEP เพื่อใช้งานครั้งแรก และตั้งค่ารหัสความปลอดภัย

- เข้าใช้งานระบบ PEP ผ่านเว็บไซต์หลัก <https://pex.ha.or.th>
- กรอก Username และ Password ที่ได้รับจากผู้ดูแลระบบส่วนกลาง เพื่อเข้าสู่ระบบ



- กดปุ่มตั้งค่ารหัสความปลอดภัย
  - เพื่อระบุรหัสใหม่ที่ต้องการเปลี่ยน



## 1.5 การปรับปรุงข้อมูลโรงพยาบาล

- เข้าสู่หน้าหลักของระบบ เพื่อปรับปรุงข้อมูลโรงพยาบาลให้เป็นปัจจุบัน
  - เลือกโรงพยาบาลสมาชิก → ตรวจสอบข้อมูล รพ.
- กดแก้ไขเพื่อยืนยันการตั้งค่า

ระบบรับฟังความคิดเห็นผู้ใช้งาน

โรงพยาบาลสมาชิก

Admin: [Redacted]

จำนวนผู้เข้าสู่ระบบ/ผู้ตอบแบบสอบถาม

รายงาน SW. สมาชิก

ตรวจสอบข้อมูล SW.

รายชื่อระบบ/ผู้ตอบแบบสอบถาม

รายงานผลการสำรวจ

รายงานการติดตามผลการสำรวจ

โรงพยาบาลสมาชิก

การพัฒนาระบบบริการของ SW.

QR Code เข้าทำแบบสำรวจ

แจ้งปัญหาการใช้งาน

ตั้งค่ารหัสความปลอดภัย

### ตรวจสอบข้อมูล SW.

ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาล

ภาค\*      จังหวัด\*

ชื่อสถานพยาบาล\*  
(ถ้าไม่พบรายชื่อโรงพยาบาล กรุณาติดต่อทีม support ที่ line square PEP&App2PSafety)

รหัสสถานพยาบาล\*

ชื่อสถานพยาบาล (English)\*

ที่อยู่ เลขที่ หมู่ที่\*

ที่อยู่ เลขที่ หมู่ที่ (English)\*

ถนน\*

ถนน (English)\*

ตำบล\*

ตำบล (English)\*

ผู้ประสานงานโครงการคนที่ 2 (ถ้ามี)

ชื่อ - สกุล      เบอร์มือถือ (0812345678)      Email

ผู้ที่เป็น Admin ของโรงพยาบาล

ชื่อ - สกุล\*      เบอร์มือถือ\* (0812345678)      Email\*

การเข้าใช้งานระบบ

ชื่อกรเข้าใช้งาน\*      รหัสผ่าน\*

ยกเลิก      **แก้ไข**

กดแก้ไขเพื่อยืนยันการตั้งค่า

## 1.6 การจัดเตรียมข้อมูลสำรวจของโรงพยาบาล

- เข้าสู่หน้าหลักของระบบ เพื่อปรับปรุงหรือเลือกพื้นที่หรือแผนกสำรวจข้อมูลผู้ป่วยนอก (OPD) และผู้ป่วยใน (IPD) ให้เป็นปัจจุบันเพื่อทำการสำรวจในปีนั้น
  - เลือกเมนูโรงพยาบาลสมาชิก → เพิ่ม/แก้ไข ข้อมูล

เพิ่ม/แก้ไข ข้อมูล

แก้ไขแผนก/ ปิดการใช้งานแผนก/ ลบแผนกออก

กดเพิ่มแผนก

ลำดับ	กลุ่มแผนก (IPD/OPD)	แผนก	สถานะ	วันที่สร้างข้อมูล	Action
1	OPD	คลินิกทันตฯ	active	6 กุมภาพันธ์ 2566	[แก้ไข] [ปิดการใช้งาน] [ลบ]
2	IPD	ตึกพิเศษ ชั้น 1	active	14 กุมภาพันธ์ 2565	[แก้ไข] [ปิดการใช้งาน] [ลบ]
3	IPD	ตึกพิเศษ ชั้น 2	active	6 กุมภาพันธ์ 2566	[แก้ไข] [ปิดการใช้งาน] [ลบ]
4	IPD	ตึกพิเศษ ชั้น 3	active	6 กุมภาพันธ์ 2566	[แก้ไข] [ปิดการใช้งาน] [ลบ]
5	IPD	ตึกพิเศษ ชั้น 4	active	6 กุมภาพันธ์ 2566	[แก้ไข] [ปิดการใช้งาน] [ลบ]
6	IPD	ตึกพิเศษ ชั้น 5	active	6 กุมภาพันธ์ 2566	[แก้ไข] [ปิดการใช้งาน] [ลบ]

- เลือกเพิ่มพื้นที่หรือแผนกได้ด้วย Admin รพ.
  - เลือกกลุ่มแผนก จากนั้นระบุแผนกที่ต้องการเพิ่ม
  - กดปุ่มยืนยัน

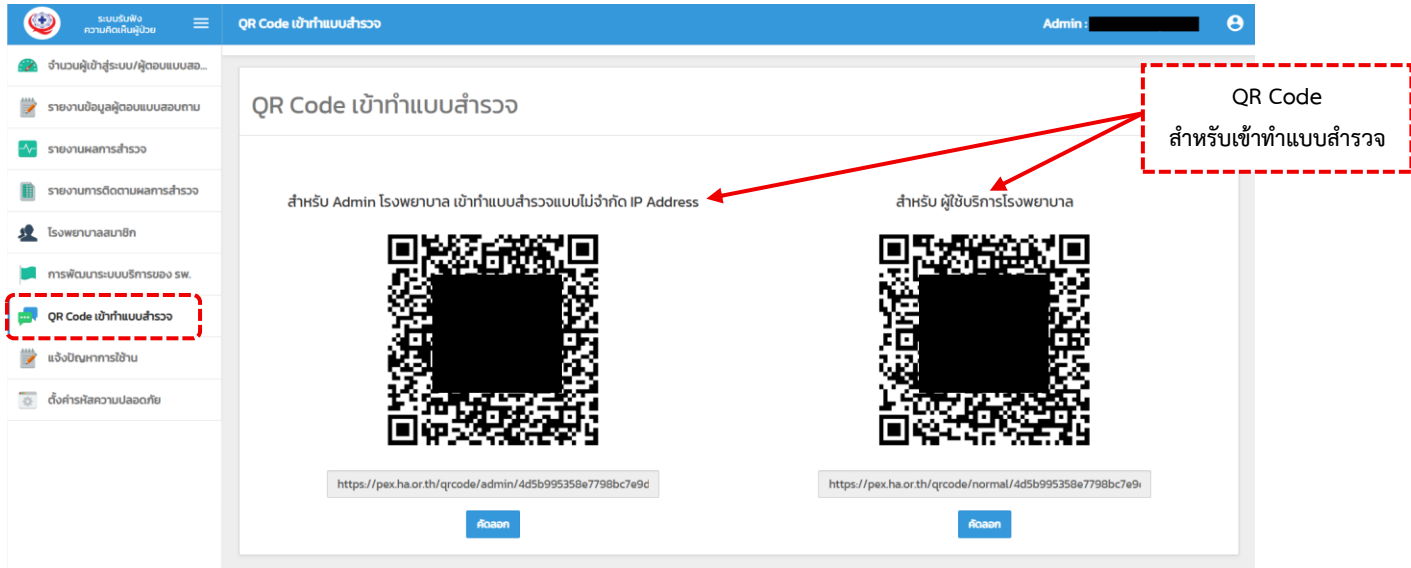
เลือกกลุ่มแผนก

ระบุแผนกที่ต้องการเพิ่ม

กดปุ่มยืนยัน

## 1.7 สร้าง QR Code แบบสอบถาม

- เข้าสู่หน้าหลักของระบบ เพื่อสร้าง QR Code ในการณีนอำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ไม่สามารถใช้โทรศัพท์ได้ โดยใช้เป็นกระดาษคำตอบแทน โดยดำเนินการในระบบ ดังนี้
  - เลือก QR Code เข้าทำแบบสำรวจ
- ประชาสัมพันธ์ผู้ป่วยและผู้รับบริการ ตอบแบบสอบถาม ติดตามสถิติ สรุปผล และออกรายงานผลการสำรวจ



## 1.8 การแจ้งปัญหาการใช้งานระบบ PEP

- แจ้งปัญหาการใช้งาน
  - ระบุข้อปัญหาที่พบ สิ่งที่ต้องการความช่วยเหลือ
  - บันทึกข้อมูล

ระบบรับฟัง  
ความคิดเห็นผู้ป่วย

แจ้งปัญหาการใช้งาน Admin: [Redacted]

แจ้งปัญหาการใช้งาน

รหัสโรงพยาบาล \* : 11015

ชื่อโรงพยาบาล \* : กุมภวาปี

ชื่อ-สกุล ผู้แจ้ง \* : [Redacted]

อีเมล ผู้แจ้ง \* : [Redacted]

ปัญหาที่พบ/สิ่งที่ต้องการความช่วยเหลือ \* : [Redacted]

หมายเลข/เบอร์โทรศัพท์ \* : [Redacted]

แนบไฟล์/ภาพประกอบ : Choose File No file chosen

บันทึกข้อมูล

ระบุข้อปัญหาที่พบ สิ่งที่ต้องการความช่วยเหลือ

บันทึกข้อมูล

## 2. ขั้นตอนการใช้งานระบบติดตามและการออกรายงานผลการสำรวจ สำหรับ Admin โรงพยาบาล

โรงพยาบาลสามารถติดตามและการออกรายงานผลสำรวจในรูปแบบกราฟแท่งหรือกราฟเรดาร์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้วิเคราะห์ วางแผนและปรับปรุงคุณภาพการดูแลรักษาในทุกระดับอย่างเป็นระบบ

- 2.1 การเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งาน
- 2.2 เรียกดูข้อมูลผู้เข้าสู่ระบบและผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2.3 รายงานข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2.4 รายงานผลการสำรวจ/รายงานโรงพยาบาล
- 2.5 รายงานการติดตามผลการสำรวจ
- 2.6 การพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาล

## 2.1 การเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งาน

- เข้าใช้งานระบบผ่านเว็บไซต์หลัก <https://pex.ha.or.th>
- กรอก Username และ Password ที่ได้รับจากผู้ดูแลระบบส่วนกลาง

ระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ  
(Patient Experience Program: PEP)

สำหรับประชาชน

กดเพื่อทำแบบสอบถาม

สำหรับ Admin ระบบ

ลงทะเบียนสมาชิกใหม่

เข้าสู่ระบบ

Username

Password

LOGIN

ลงทะเบียน | ลืมรหัสผ่าน ?

กรอก Username และ Password

- เข้าสู่หน้าหลักของระบบ

ระบบรับฟัง  
ความคิดเห็นผู้ป่วย

จำนวนผู้เข้าสู่ระบบ/ผู้ตอบแบบสอบถาม

Admin: [Redacted]

กำหนดช่วงเวลา การเรียกดูข้อมูล

ต้องการให้แสดงข้อมูลในช่วง เดือน

เดือนเริ่มต้น ปีเริ่มต้น ถึง เดือนสิ้นสุด ปีสิ้นสุด

มกราคม 2568 ถึง ธันวาคม 2568

ต้องการให้แสดงข้อมูลในช่วง งบประมาณ

ต้องการให้แสดงข้อมูลในช่วง ปี

การประมวลผลของ โรงพยาบาล

เรียกดูข้อมูล

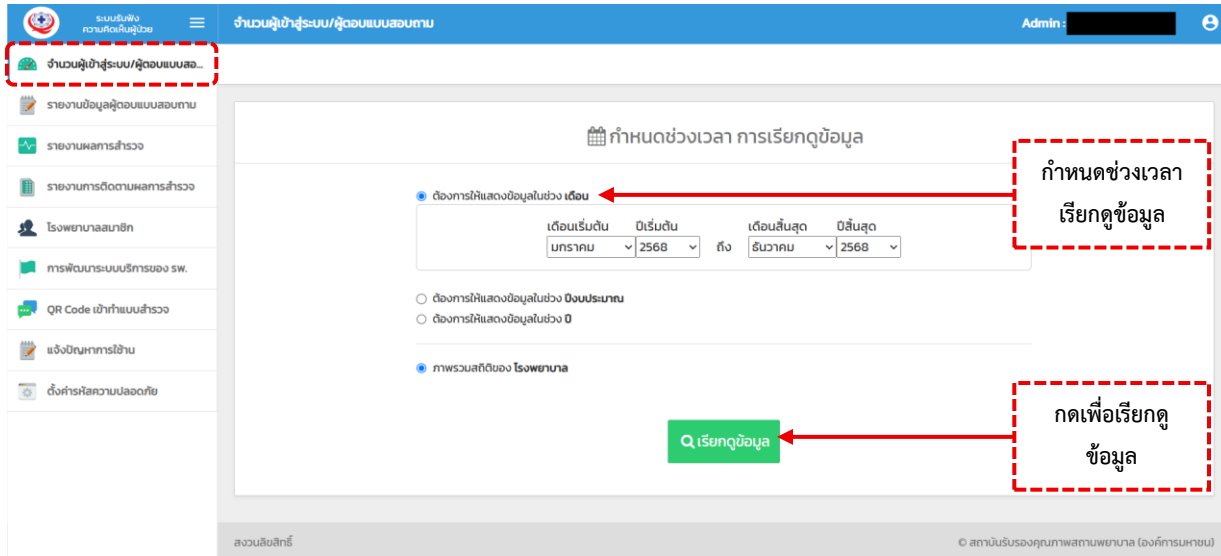
เมนูสำหรับเลือกดูรายการต่าง ๆ

แสดงชื่อผู้ใช้งาน

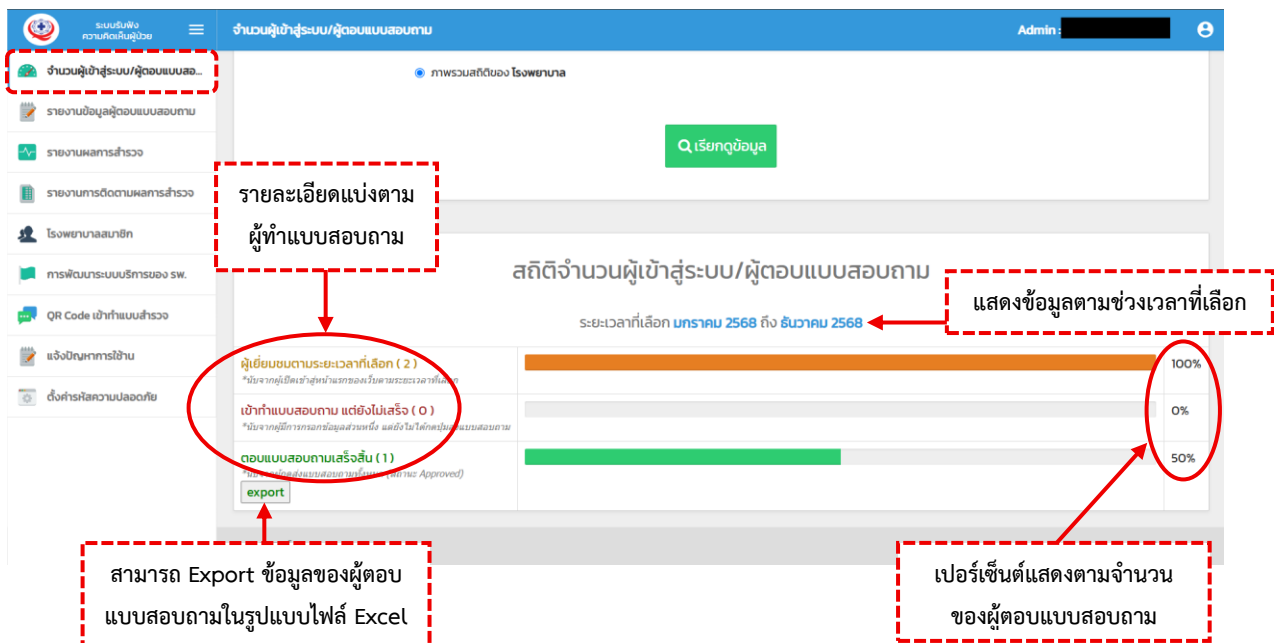
กำหนดช่วงเวลา สำหรับการเรียกดูข้อมูลแบ่งตาม  
เดือน / ปีงบประมาณ / ปี

## 2.2 เรียกดูข้อมูลผู้เข้าสู่ระบบและผู้ตอบแบบสอบถาม

- จำนวนผู้เข้าสู่ระบบ/ผู้ตอบแบบสอบถาม
  - เลือกช่วงเวลา การเรียกดูข้อมูล
  - เรียกดูข้อมูล

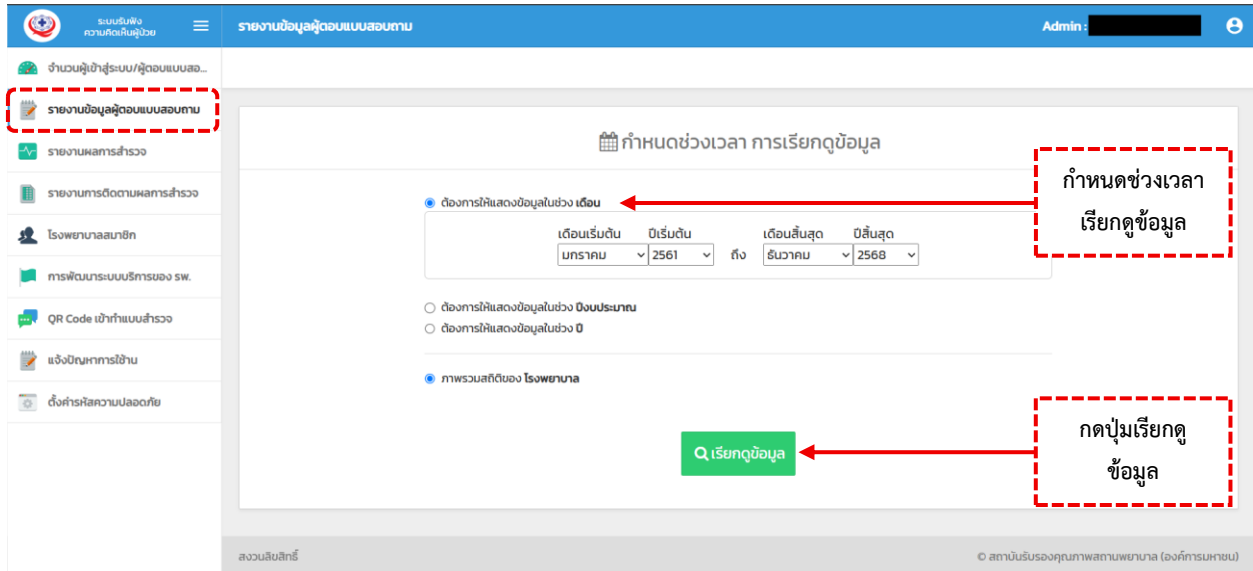


- สถิติจำนวนผู้เข้าสู่ระบบ/ผู้ตอบแบบสอบถาม

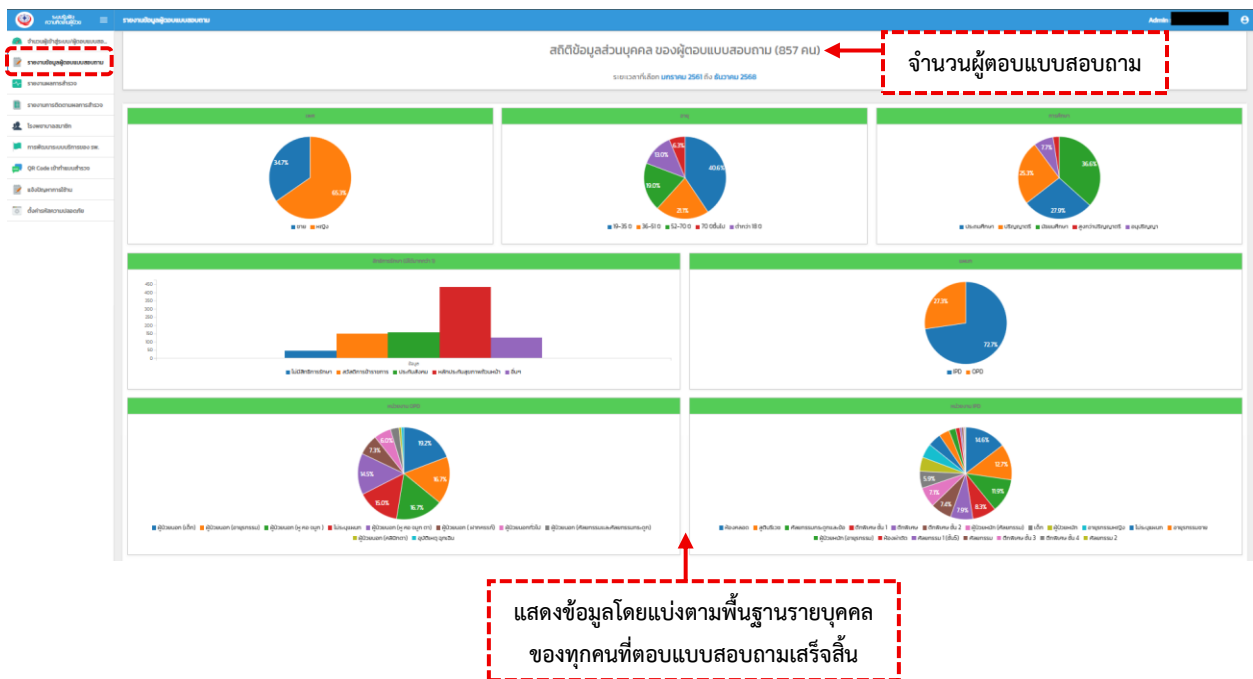


## 2.3 รายงานข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

- รายงานข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
  - เลือกช่วงเวลา การเรียกดูข้อมูล
  - เรียกดูข้อมูล



- สถิติข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม



## 2.4 รายงานผลการสำรวจ

- รายงานผลการสำรวจ
  - เลือกช่วงเวลา การเรียกดูข้อมูล
  - เรียกดูข้อมูล

กำหนดช่วงเวลา การเรียกดูข้อมูล

ต้องการให้แสดงข้อมูลในช่วง เดือน

เดือนเริ่มต้น มกราคม 2561 ถึง เดือนสิ้นสุด ธันวาคม 2568

ต้องการให้แสดงข้อมูลในช่วง ปีงบประมาณ

ต้องการให้แสดงข้อมูลในช่วง 0

ภาพรวมสถิติของ โรงพยาบาล

แยกตาม ภูมิภาค

เรียกดูข้อมูล

- ผลการสำรวจประสบการณ์ผู้ป่วย

ผลการสำรวจประสบการณ์ผู้ป่วย

ระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ

การแนะนำบริการหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาล

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ

ผลสำรวจการแนะนำญาติหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาล

## 2.5 รายงานการติดตามผลการสำรวจ

- รายงานผลการสำรวจ
  - เลือกช่วงเวลา การเรียกดูข้อมูล
  - เรียกดูข้อมูล

รายงานการติดตามผลการสำรวจ

Admin: [Redacted]

จำนวนผู้เข้าสู่ระบบ/ผู้ตอบแบบส...

รายงานข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

รายงานผลการสำรวจ

**รายงานการติดตามผลการสำรวจ**

โรงพยาบาลสมเด็จ

การพัฒนาระบบบริการของ รพ.

QR Code เข้าทำแบบสำรวจ

แจ้งปัญหาการใช้งาน

ตั้งค่ารหัสความปลอดภัย

กำหนดช่วงเวลา การเรียกดูข้อมูล

ต้องการให้แสดงข้อมูลในช่วง ปีงบประมาณ

ปีงบประมาณ ปีงบประมาณ

2561 ถึง 2568

ต้องการให้แสดงข้อมูลในช่วง 0

ทบทวนสถิติของ โรงพยาบาล

เรียกดูข้อมูล

กำหนดช่วงเวลา เรียกดูข้อมูล

กดปุ่มเรียกดูข้อมูล

- ผลการสำรวจประสบการณ์ผู้ป่วย

รายงานการติดตามผลการสำรวจ

Admin: [Redacted]

จำนวนผู้เข้าสู่ระบบ/ผู้ตอบแบบส...

รายงานข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

รายงานผลการสำรวจ

**รายงานการติดตามผลการสำรวจ**

โรงพยาบาลสมเด็จ

การพัฒนาระบบบริการของ รพ.

QR Code เข้าทำแบบสำรวจ

แจ้งปัญหาการใช้งาน

ตั้งค่ารหัสความปลอดภัย

ผลการสำรวจประสบการณ์ผู้ป่วยจาก

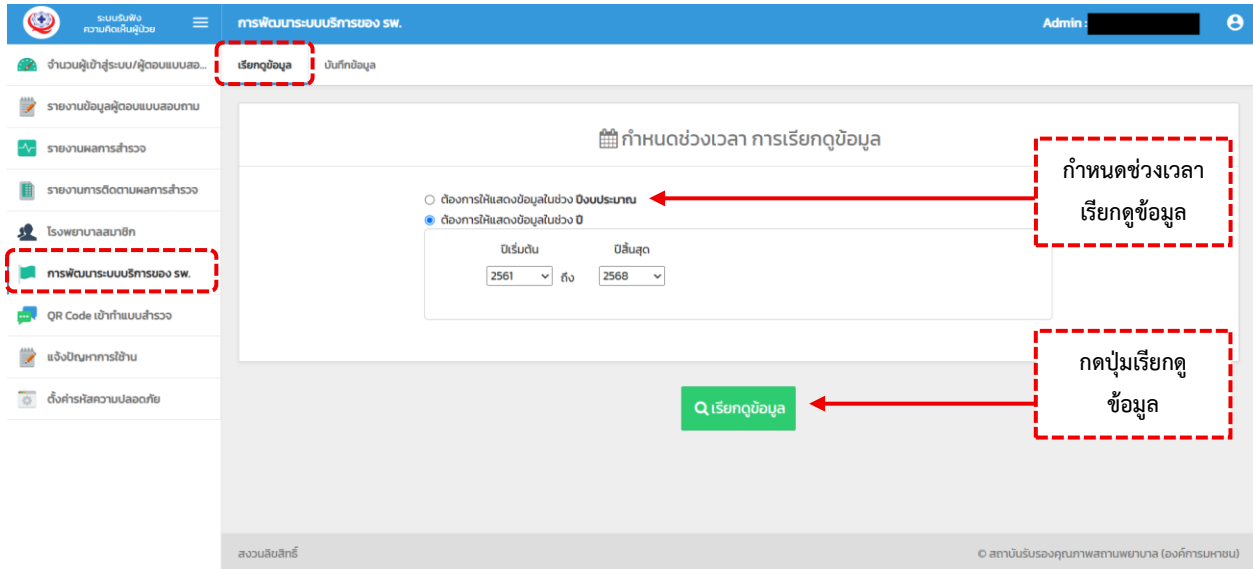
ปีงบประมาณ 2561 ถึง ปีงบประมาณ 2568

รายงานร้อยละ: ความพึงพอใจมาก ต่อบริการที่ได้รับ

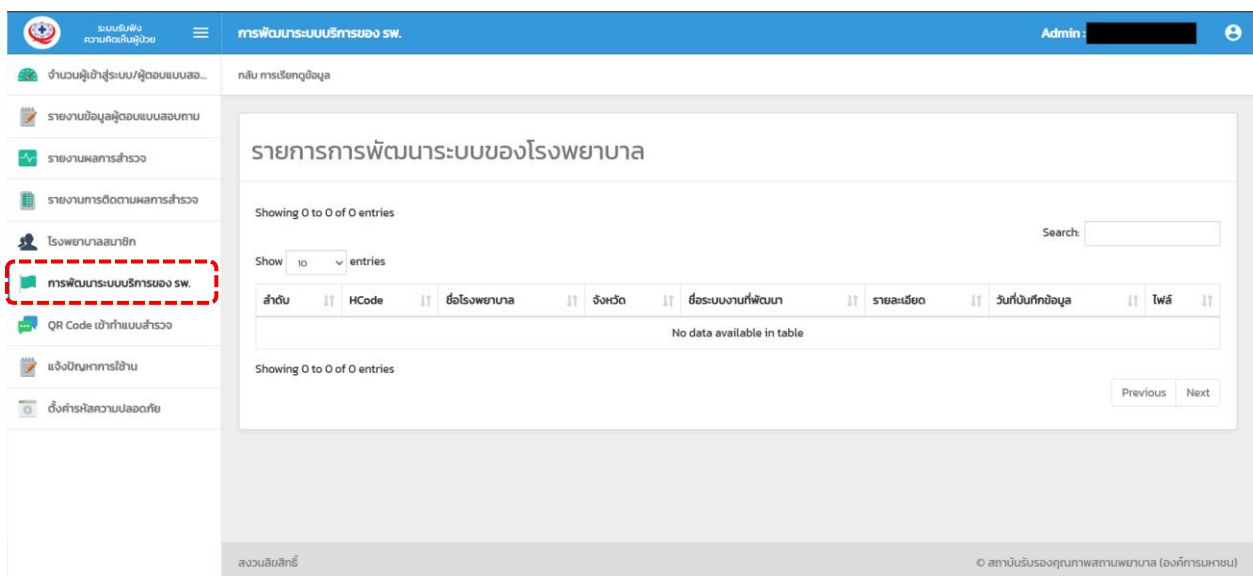
รายงานร้อยละ: ความพึงพอใจน้อย ต่อบริการที่ได้รับ

## 2.6 การพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาล

- การพัฒนาระบบบริการของ รพ.
  - เลือกช่วงเวลา การเรียกดูข้อมูล
  - เรียกดูข้อมูล



- รายการการพัฒนาของระบบของโรงพยาบาล



- การบันทึกข้อมูล

บันทึกข้อมูล

H-code\* [ ] ชื่อโรงพยาบาล\* [ ] Gender\* [ ] Sur\* [ ]

ชื่อหน่วยงานที่จัดการพัฒนา\*

ข้อมูลรายละเอียดการดำเนินงาน\*

บันทึกข้อมูลการพัฒนาของโรงพยาบาล

เลือกไฟล์ [Choose Files] No file chosen

บันทึกข้อมูล

กดปุ่มบันทึกข้อมูล

### 3. ขั้นตอนการใช้งานระบบ PEP สำหรับบุคคลทั่วไป ผู้ป่วยและผู้รับบริการ

ระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการเป็นช่องทางกลางให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการสามารถสะท้อนประสบการณ์การรับบริการได้โดยตรง ซึ่งมีเป้าหมายสนับสนุนให้กระบวนการรับฟังเสียงผู้ป่วยเกิดขึ้นจริงในทุกสถานพยาบาล และนำข้อมูลดังกล่าวมาสู่การพัฒนาบริการสุขภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

โดยมีช่องทางใช้งานระบบสำหรับบุคคลทั่วไป ผู้ป่วยและผู้รับบริการ 2 วิธี ดังนี้

- เข้าสู่เว็บไซต์หลักของระบบ <https://pex.ha.or.th>
- ผู้ป่วยสามารถเข้าทำแบบสอบถามผ่าน QR Code ของโรงพยาบาล

#### 3.1 การเข้าระบบ PEP

#### 3.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยและผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

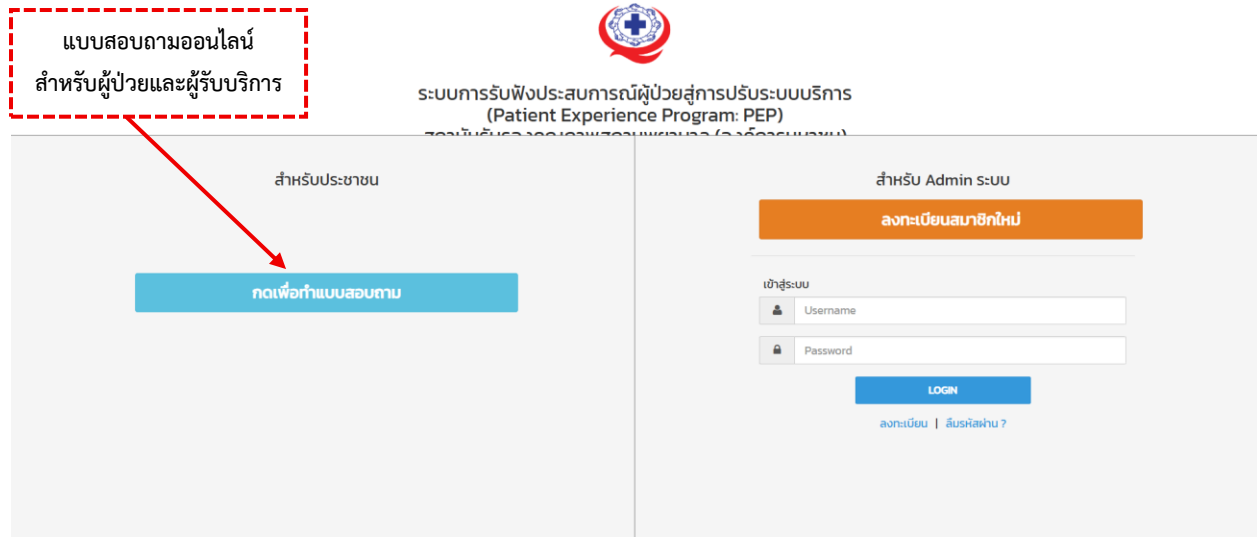
#### 3.3 ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 3.4 ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการในโรงพยาบาล

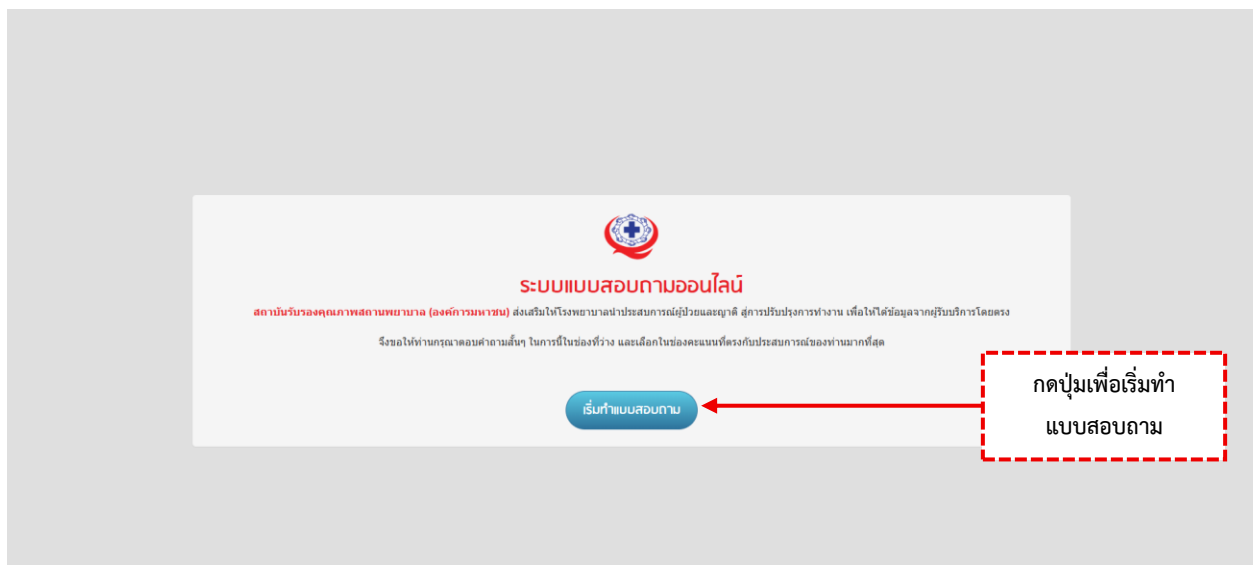
#### 3.5 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

### 3.1 การเข้าระบบ PEP

- เข้าสู่เว็บไซต์หลักของระบบ <https://pex.ha.or.th>
  - เลือกแบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยและผู้รับบริการ



- กดเพื่อเริ่มทำแบบสอบถาม



### 3.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยและผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการในโรงพยาบาล
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ
- เมื่อทำแบบสอบถามครบทุกข้อแล้วให้กดที่ปุ่ม บันทึกแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ท่านใช้บริการที่โรงพยาบาลใด?  
กรุณาเลือก...

กดเพื่อระบุตำแหน่งปัจจุบัน

ท่านมาใช้บริการ ?  
 ครั้งแรก  
 มากกว่า 1 ครั้ง

ครั้งนี้ท่านเข้ารับบริการแบบใด?  
 ผู้ป่วยนอก (OPD)  
 ผู้ป่วยใน (นอนพักรักษาในโรงพยาบาล)  
*\*กรุณาเลือกแผนก หรือ หอผู้ป่วยที่ท่านเข้ารับบริการ*

วันที่เข้ารับบริการ?

เพศ  
 ชาย  
 หญิง

อายุ  
 ต่ำกว่า 18 ปี  
 19-35 ปี  
 36-51 ปี  
 52-70 ปี  
 70 ปีขึ้นไป

การศึกษา  
 ประถมศึกษา  
 มัธยมศึกษา  
 อนุปริญา  
 บริญา  
 สูงกว่าปริญญาตรี

สิทธิการรักษา  
 ไม่มีสิทธิรักษา  
สวัสดิการข้าราชการ  
 ประกันสังคม  
 หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
 อื่นๆ โปรดระบุ

**ส่วนที่ 2** สอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการในโรงพยาบาล

คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด  
 คะแนน 2 หมายถึง น้อย  
 คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง  
 คะแนน 4 หมายถึง มาก  
 คะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด  
 คะแนน 0 หมายถึง ไม่ได้ใช้บริการ

หัวข้อ

1 เพศที่มีความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรค

2 เพศที่สืบเชื้อสาย / เพศวิถีการ และทางเลือกในการรักษา

3 ค่าตามและเอ็กซเรย์ ได้รับค่าตอบแทนจากแพทย์

4 แพทย์รับฟัง / หุตุถูกใช้กำหนดความกังวลใจในการเจ็บป่วย

15 ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน ทั้งการนัดพบที่ ที่ต้องกลับมาพบแพทย์ และการตรวจตามนัด

16 ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล โดยรวม ในระดับใด

17 ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จัก ให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่  
 แนะนำ  
 ไม่แนะนำ

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะ

ได้รับคำแนะนำ และขั้นตอนในการรับบริการของเจ้าหน้าที่ได้อย่างครบถ้วน  
 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเอง ปฏิบัติงานเต็มที่ และได้รับการดี มีบริการที่เป็นเลิศ  
 เจ้าหน้าที่ที่ทำงาน มีความสามารถ มีความรู้และมีประสบการณ์ในการดูแลรักษา  
 รพ. มีกระบวนการดูแลรักษาที่มีมาตรฐาน ทำให้มีความเชื่อมั่น และไว้วางใจในการรักษา  
 รพ. มีบรรยากาศที่ดี ไม่แออัด สะดวกต่อการมารับบริการ  
 อื่นๆ โปรดระบุ

บันทึกแบบสอบถาม

### 3.3 ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ท่านใช้บริการที่โรงพยาบาลใด?  
กรุณาเลือก...

เลือกชื่อโรงพยาบาลหรือ  
กดเพื่อระบุตำแหน่งปัจจุบัน

ท่านมาใช้บริการ ?  
 ครั้งแรก  
 มากกว่า 1 ครั้ง

ครั้งนี้ท่านเข้ารับบริการแบบใด?  
 ผู้ป่วยนอก (OPD)  
 ผู้ป่วยใน (นอนพักรักษาในโรงพยาบาล)  
**\*กรุณาเลือกแผนก หรือ หอผู้ป่วยที่ท่านเข้ารับบริการ**

วันที่เข้ารับบริการ?

วันที่เข้ารับบริการ?  
« October 2025 »  
Su Mo Tu We Th Fr Sa  
28 29 30 1 2 3 4  
5 6 7 8 9 10 11  
12 13 14 15 16 17 18  
19 20 21 22 23 24 25  
26 27 28 29 30 31 1  
2 3 4 5 6 7 8

เพศ  
 ชาย  
 หญิง

อายุ  
 ต่ำกว่า 18 ปี  
 19-35 ปี  
 36-51 ปี  
 52-70 ปี  
 70 ปีขึ้นไป

การศึกษา  
 ประถมศึกษา  
 มัธยมศึกษา  
 อนุปริญญา  
 ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

สิทธิการรักษา  
 ไม่มีสิทธิการรักษา  
สวัสดิการข้าราชการ  
 ประกันสังคม  
 หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
 อื่นๆ โปรดระบุ

ระบุสิทธิที่เข้ารับการรักษา  
หากไม่มีที่ระบุไว้ สามารถระบุ  
เพิ่มเติมในช่องว่างด้านล่าง

### 3.4 ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการในโรงพยาบาล

- มีคำถามจำนวน 17 ข้อ โดยเลือกตอบจากความพึงพอใจน้อยที่สุด ถึง พอใจมากที่สุด หรือตอบในช่อง - หากไม่ได้ใช้บริการ

**ส่วนที่ 2** สอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการในโรงพยาบาล

☹️ คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

😬 คะแนน 2 หมายถึง น้อย

😊 คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

😄 คะแนน 4 หมายถึง มาก

😍 คะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

⊖ คะแนน 0 หมายถึง ไม่ได้ใช้บริการ

**1**  
แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรค

1	2	3	4	5	⊖
☹️	😬	😊	😄	😍	⊖
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**2**  
แพทย์ให้ข้อมูล / แนะนำวิธีการ และทางเลือกในการรักษา

1	2	3	4	5	⊖
☹️	😬	😊	😄	😍	⊖
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3**  
คำถามและข้อสงสัย ได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์

1	2	3	4	5	⊖
☹️	😬	😊	😄	😍	⊖
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4

แพทย์รับฟัง / พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5

มีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6

พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและ ข้อสงสัยได้ชัดเจน

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7

ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8

ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในเรื่องการรักษา

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9

ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10

ได้รับคำแนะนำ และขั้นตอนในการรับบริการ ของโรงพยาบาล

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11

อาการเจ็บป่วยทั้งกาย และใจได้รับการดูแลเป็นอย่างดี

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12

แพทย์ผู้ให้การรักษา เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ญาติได้ซักถาม

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13

ผู้ป่วยและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14

ได้รับข้อมูลการใช้ยา ผลข้างเคียง และอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15

ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน ถึงอาการผิดปกติ ที่ต้องกลับมาพบแพทย์ และการมาตรวจตามนัด

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16

ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล โดยรวม ในระดับใด

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17

ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จัก ให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่

- แนะนำ
- ไม่แนะนำ

### 3.5 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

- เลือกความในใจที่อยากบอกและสิ่งที่ชื่นชมมากที่สุด 1 ตัวเลือก
- สามารถเขียนข้อความเพิ่มเติมข้อเสนอแนะได้ที่กล่องข้อความด้านล่าง

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะ:

- ได้รับคำแนะนำ และขั้นตอนในการรับบริการของเจ้าหน้าที่ได้อย่างครบถ้วน
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเอง ปฏิบัติงานเต็มที่ และได้รับบริการดี มีบริการที่เป็นเลิศ
- เจ้าหน้าที่ ที่ทีมงาน มีความสามารถ มีความรู้และมีประสบการณ์ในการดูแลรักษา
- รพ.มีกระบวนการดูแลรักษาที่มีมาตรฐาน ทำให้มีความเชื่อมั่น และไว้วางใจในการรักษา
- รพ. มีบรรยากาศที่ดี ไม่แออัด สะดวกต่อการมารับบริการ
- อื่นๆ โปรดระบุ

สามารถเพิ่มเติมข้อเสนอแนะได้ที่กล่องข้อความด้านล่าง

บันทึกแบบสอบถาม

เมื่อทำแบบสอบถามครบทุกข้อแล้วให้กดที่ปุ่มบันทึกแบบสอบถาม

- เมื่อทำแบบสอบถามครบทุกข้อแล้วให้กดที่ปุ่ม บันทึกแบบสอบถาม



## บรรณานุกรม

1. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2567). *คู่มือการใช้งานระบบรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วย สำหรับผู้ดูแลระบบ*. กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.
2. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2567). *คู่มือการใช้งานระบบรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วย สำหรับบุคคลทั่วไป*. กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.
3. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2566). *แนวทางการดำเนินงาน 3P Safety (People–Patient–Public Safety)*. กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.
4. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2566). *แนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลตามแนวคิด Patient-Centered Care (PCC)*. กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.
5. Institute for Healthcare Improvement. (2022). *Patient-centered care: Improving quality and safety through partnerships with patients and families*. Massachusetts, USA: IHI White Paper.
6. The Beryl Institute. (2021). *Defining patient experience: A global perspective*. Nashville, USA: The Beryl Institute.
7. World Health Organization. (2021). *Global patient safety action plan 2021–2030: Towards eliminating avoidable harm in health care*. Geneva: World Health Organization.
8. World Health Organization. (2021). *Patient safety: Global action on patient safety*. Geneva: World Health Organization.

## ภาคผนวก

### คำถามแบบสำรวจ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

#### ท่านใช้บริการที่โรงพยาบาลใด

ใส่คำตอบ

#### ท่านมาใช้บริการ

- ครั้งแรก
- มากกว่า 1 ครั้ง

#### ครั้งนี้ท่านเข้ารับบริการแบบใด

- ผู้ป่วยนอก (OPD)
- ผู้ป่วยใน (นอนพักรักษาในโรงพยาบาล)

#### วันที่เข้ารับบริการ

ใส่คำตอบ

#### เพศ

- ชาย
- หญิง

#### อายุ

- ต่ำกว่า 18 ปี
- 19-35 ปี
- 36-51 ปี
- 52-70 ปี
- 70 ปีขึ้นไป

## การศึกษา



- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษา
- อนุปริญญา
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

## สิทธิการรักษา

- ไม่มีสิทธิการรักษา
- สวัสดิการข้าราชการ
- ประกันสังคม
- หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- อื่นๆโปรดระบุ

## ส่วนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในโรงพยาบาล

**ส่วนที่ 2** สอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการในโรงพยาบาล

-  คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด
-  คะแนน 2 หมายถึง น้อย
-  คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง
-  คะแนน 4 หมายถึง มาก
-  คะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด
-  คะแนน 0 หมายถึง ไม่ได้ใช้บริการ

1. แพทย์ให้ความสำคัญกับการตรวจร่างกาย เพื่อการวินิจฉัยโรค

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. แพทย์ให้ข้อมูล / แนะนำวิธีการ และทางเลือกในการรักษา

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. คำถามและข้อสงสัย ได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>







4. แพทย์รับฟัง / พุดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>







5. มีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องอาการเจ็บป่วย

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>







6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน

1	2	3	4	5	
					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>







7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่

1	2	3	4	5	
					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>







8. ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องการรักษา

1	2	3	4	5	
					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>







9. ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

1	2	3	4	5	
					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>







10. ได้รับคำแนะนำและขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล

1	2	3	4	5	
					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>







11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจได้รับการดูแลเป็นอย่างดี

1	2	3	4	5	
					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>







12. แพทย์ผู้ให้การรักษาเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการได้ซักถาม

1	2	3	4	5	
					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>







13. ผู้ป่วยและผู้รับบริการ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้

1	2	3	4	5	
					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. ได้รับข้อมูลการใช้ยา ผลข้างเคียง และอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน

1	2	3	4	5	
					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน ถึงอาการผิดปกติ ที่ต้องกลับมาพบแพทย์ และการมาตรวจตามนัด

1	2	3	4	5	
					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล โดยรวม ในระดับใด

1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จัก ให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่

- แนะนำ
- ไม่แนะนำ

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

- ได้รับคำแนะนำ และขั้นตอนในการรับบริการของเจ้าหน้าที่ได้อย่างครบถ้วน
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเอง ปฏิบัติงานเต็มที่ และได้รับบริการดี มีบริการที่เป็นเลิศ
- เจ้าหน้าที่ ที่ทำงาน มีความสามารถ มีความรู้และมีประสบการณ์ในการดูแลรักษา
- รพ.มีกระบวนการดูแลรักษาที่มีมาตรฐาน ทำให้มีความเชื่อมั่น และไว้วางใจในการรักษา
- รพ. มีบรรยากาศที่ดี ไม่แออัด สะดวกต่อการมารับบริการ
- อื่นๆ โปรดระบุ

คู่มือการใช้งานระบบการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ  
Patient Experience Program (PEP)

นางสาวเนตรนภา ปานมน	ผู้อำนวยการโครงการ
นายสงวน แก้วขาว	ผู้ประสานงาน
นายวศพล ฉัตรเกตุ	นักวิชาการระบบคุณภาพ
นางสาวเกลิยวมล บุญยี่น	นักวิชาการระบบคุณภาพ
นายพุทธิพงษ์ แผงแสง	นักวิชาการระบบคุณภาพ
นางสาวศิริภัสสร เต็มศรีเจริญพร	ผู้ประสานงาน
นางสาวบุษกร เรืองเพชร	ผู้ประสานงาน
นายนพพร แยมพร้อม	ผู้ประสานงาน