

## ใบงาน 2 Patient Journey Map

**ความสำคัญ:** การรับรู้ประสบการณ์และความรู้สึกของผู้ป่วย โดยเฉพาะจุดที่เป็น pain point จะทำให้ รพ. สามารถออกแบบกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้ดียิ่งขึ้น

**วิธีการ:** สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ป่วยจำนวนหนึ่งถึงประสบการณ์การเข้ารับบริการ ในประเด็น Do-Think-Feel-กิจกรรม:

1. เลือกสมาชิกที่มีประสบการณ์เลือกสมาชิกที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล บอกเล่าเรื่องราวโดยสรุปว่าเข้ารับบริการอะไร ที่หน่วยใด ด้วยปัญหาอะไร มีขั้นตอนต่างๆ ในการเข้ารับบริการอะไรบ้าง
2. บอกเล่าประสบการณ์ในแต่ละขั้นตอนว่า (1) ผู้ป่วยทำอะไร ที่ตรงไหน (2) มีความคิด ความกังวล และความคาดหวังอะไรเกี่ยวกับขั้นตอนนี้ (3) ณ จุดนั้นมีความรู้สึกอย่างไร มีคุณค่าหรือหงุดหงิด กับเรื่องอะไร (4) ใช้คำสั้นๆ เพื่อสรุปประสบการณ์ตรงจุดนั้น

ขั้นตอน	1	2	3	4
ผู้ป่วยทำอะไร				
คิดและคาดหวังอะไร				
รู้สึกอย่างไร				
สรุปประสบการณ์				

3. สรุป pain point ที่เป็นโอกาสพัฒนาสำหรับโรงพยาบาล
4. สมาชิกกลุ่มอภิปรายว่าจะนำเครื่องมือนี้ไปใช้ประโยชน์อย่างไร มีรูปแบบการใช้อื่นๆ อะไรบ้าง เช่น การเป็นเงาตามตัวผู้ป่วย หรือการสมมติเป็นผู้ป่วยเข้าไปในสถานการณ์จริง