

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ป่วยและผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล นำเสนอเป็นจำนวนและร้อยละในตารางที่ 5-7

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในคาดหวัง และที่ผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยรวม, เป็นรายหมวด และเป็นรายข้อ นำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยเรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้จากค่าคะแนนสูงสุด และรองลงไปตามลำดับในแต่ละมาตรฐาน เป็นการบอกระดับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในคาดหวัง และที่ผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน นำเสนอในตารางที่ 8-15

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน กับการรับรู้บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ ภายหลังได้รับบริการแล้ว และตามที่ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย จำแนกโดยรวม เป็นรายหมวด และเป็นรายข้อ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) นำเสนอในตารางที่ 16-19

3.1 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอก จำแนกเป็นโดยรวมและรายหมวด (ตารางที่ 16)

3.2 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอก จำแนกเป็นรายข้อ (ตารางที่ 17)

3.3 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ป่วยในและการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยใน จำแนกเป็นโดยรวมและรายหมวด (ตารางที่ 18)

3.2 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ป่วยในและการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยใน จำแนกเป็นรายข้อ (ตารางที่ 19)

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบการให้อันดับที่ของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในคาดหวังและที่ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย จำแนกโดยรวม เป็นรายหมวด (มาตรฐาน) และเป็นรายข้อ นำเสนอในตารางที่ 20-23

4.1 เปรียบเทียบการให้อันดับที่ของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวัง จำแนกโดยรวมและเป็นรายหมวด (มาตรฐาน) (ตารางที่ 20)

4.2 เปรียบเทียบการให้อันดับที่ของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวัง จำแนกเป็นรายข้อ (ตารางที่ 21)

4.3 เปรียบเทียบการให้อันดับที่ของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง จำแนก โดยรวมและเป็นรายหมวด (มาตรฐาน) (ตารางที่ 22)

4.4 เปรียบเทียบการให้อันดับที่ของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง จำแนก เป็นรายข้อ (ตารางที่ 23)

ตอนที่ 5 การรับรู้ของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการพยาบาลภายหลังที่ ผู้ป่วยรับบริการแล้ว (ตารางที่ 24-29)

5.1 การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของผู้ป่วย นอก ภายหลังที่ได้รับบริการแล้ว โดยรวมและรายมาตรฐาน เรียงตามอันดับที่ของความไม่พึงพอใจ (ตารางที่ 24)

5.2 การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของผู้ป่วย นอก ภายหลังที่ได้รับบริการแล้ว จำแนกเป็นรายข้อ เรียงตามอันดับที่ของความไม่พึงพอใจ (ตารางที่ 25)

5.3 การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของผู้ป่วย ใน ภายหลังที่ได้รับบริการแล้ว จำแนกโดยรวมและรายมาตรฐาน เรียงตามอันดับที่ของความไม่ พึงพอใจ (ตารางที่ 26)

5.4 การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของผู้ป่วย ใน ภายหลังที่ได้รับบริการแล้ว จำแนกเป็นรายข้อ เรียงตามอันดับที่ของความไม่พึงพอใจ (ตาราง ที่ 27)

เพื่อสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ในตาราง ผู้วิจัยขอกำหนด สัญลักษณ์และอักษรทางสถิติ ดังนี้

$\bar{X}$	หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
S.D.	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t-test	หมายถึง สถิติทดสอบที่ เกิดจากการเปรียบเทียบของข้อมูล 2 ชุด
n	หมายถึง จำนวนข้อมูลของแบบสอบถาม
p	หมายถึง ระดับความมีนัยสำคัญ
**	หมายถึง มีระดับนัยสำคัญที่ .01
*	หมายถึง มีระดับนัยสำคัญที่ .05

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปแผนก คนไข้หนัก

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป  
จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้  
เหตุผลที่มาใช้บริการ

ข้อ	รายการ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	124	31.0
	หญิง	275	68.8
	ไม่ตอบ	1	0.3
2	สถานภาพสมรส		
	โสด	90	22.5
	คู่	265	66.3
	หม้าย	15	3.8
	หย่า/แยกกันอยู่	17	4.3
	ไม่ตอบ	13	3.3
3	อายุ		
	15-20 ปี	25	6.3
	21-30 ปี	108	27.0
	31-40 ปี	123	30.8
	41-50 ปี	76	19.0
	51-60 ปี	47	11.8
	60 ปีขึ้นไป	20	5.0
	ไม่ตอบ	1	0.3

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ชื่อ	รายการ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
4	อาชีพ		
	รับราชการ	147	36.8
	รับจ้าง	93	23.3
	เกษตรกร	35	8.8
	รัฐวิสาหกิจ	11	2.8
	ค้าขาย	33	8.3
	ธุรกิจส่วนตัว	27	6.8
	นักเรียน/นักศึกษาและนิสิต	28	7.0
	ไม่ได้ทำงาน	22	5.5
	ไม่ตอบ	3	0.8
5	ระดับการศึกษา		
	ไม่ได้ศึกษา	4	1.0
	ประถมศึกษา	99	24.8
	มัธยมศึกษา	70	17.5
	อาชีวศึกษา	31	7.8
	อนุปริญญา	53	13.3
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	121	30.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.5
	อื่นๆ	5	1.3
	ไม่ตอบ	7	1.8
6	รายได้ต่อเดือน		
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	62	15.5
	3,001 - 5,000 บาท	61	15.3
	5,001 - 7,000 บาท	43	10.8
	7,001 - 9,000 บาท	44	11.0

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
	9,001 - 11,000 บาท	46	11.5
	11,001 - 30,000 บาท	116	29.0
	30,000 บาทขึ้นไป	5	1.3
	ไม่ตอบ	23	5.8
7	เหตุผลที่มาใช้บริการ		
	จากคำบอกเล่าของผู้อื่นว่าที่ให้บริการดี	33	8.3
	ตามความต้องการของผู้ป่วย	189	47.3
	จากการโฆษณาประชาสัมพันธ์	4	1.0
	อยู่ใกล้บ้าน	80	20.0
	สะดวกในการเดินทาง	67	16.8
	อื่นๆ	21	5.3
	ไม่ตอบ	6	1.5

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่เป็นหญิงคิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาเป็นผู้ชายคิดเป็นร้อยละ 31.0 โดยมีผู้ไม่ตอบ 1 คน สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่แต่งงานและอยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาได้แก่พวกที่เป็นโสดคิดเป็นร้อยละ 22.5 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.0 อาชีพส่วนใหญ่รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาได้แก่ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 23.3 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาได้แก่ จบชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.8 รายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 11,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาได้แก่ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.5 สำหรับ เหตุผลที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มาจากความต้องการของผู้ป่วยเอง คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาได้แก่การที่โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 20.0



1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปแผนก  
คนไข้ใน

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป  
จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้  
เหตุผลที่มาใช้บริการ

ข้อ	รายการ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	189	47.3
	หญิง	210	52.5
	ไม่ตอบ	1	0.3
2	สถานภาพสมรส		
	โสด	105	26.3
	คู่	245	61.3
	หม้าย	20	5.0
	หย่า/แยกกันอยู่	24	6.0
	ไม่ตอบ	6	1.5
3	อายุ		
	15-20 ปี	40	10.0
	21-30 ปี	94	23.5
	31-40 ปี	103	25.8
	41-50 ปี	76	19.0
	51-60 ปี	48	12.0
	60 ปีขึ้นไป	38	9.5
	ไม่ตอบ	1	0.3
4	อาชีพ		
	รับราชการ	111	27.8
	รับจ้าง	88	22.0

## ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
	เกษตรกร	73	18.3
	รัฐวิสาหกิจ	4	1.0
	ค้าขาย	34	8.5
	ธุรกิจส่วนตัว	19	4.8
	นักเรียน/นักศึกษาและนิสิต	23	5.8
	ไม่ได้ทำงาน	46	11.5
	ไม่ตอบ	2	0.5
5	ระดับการศึกษา		
	ไม่ได้ศึกษา	13	3.3
	ประถมศึกษา	155	38.8
	มัธยมศึกษา	79	19.8
	อาชีวศึกษา	22	5.5
	อนุปริญญา	22	5.5
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	98	24.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.5
	อื่นๆ	5	1.3
	ไม่ตอบ	-	-
6	รายได้ต่อเดือน		
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	126	31.5
	3,001 - 5,000 บาท	72	18.0
	5,001 - 7,000 บาท	37	9.3
	7,001 - 9,000 บาท	29	7.3
	9,001 - 11,000 บาท	34	8.5
	11,001 - 30,000 บาท	74	18.5
	30,000 บาทขึ้นไป	5	1.3
	ไม่ตอบ	23	5.8

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
7	เหตุผลที่มาใช้บริการ		
	จากคำบอกเล่าของผู้อื่นว่าที่ให้บริการดี	44	11.0
	ตามความต้องการของผู้รับบริการ	153	38.3
	จากการโฆษณาประชาสัมพันธ์	9	2.3
	อยู่ใกล้บ้าน	78	19.5
	สะดวกในการเดินทาง	68	17.0
	อื่นๆ	44	11.0
	ไม่ตอบ	4	1.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ป่วยในส่วนใหญ่เป็นหญิงคิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาเป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 47.3 โดยมีผู้ไม่ตอบ 1 คน สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่แต่งงานและอยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาได้แก่พวกที่เป็นโสดคิดเป็นร้อยละ 26.3 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.5 อาชีพส่วนใหญ่รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมาได้แก่ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 22.0 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบชั้นประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาได้แก่ จบปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.5 รายได้ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาได้แก่ผู้มีรายได้อยู่ระหว่าง 11,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.5 สำหรับ เหตุผลที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มาจากความต้องการของผู้ป่วยเอง คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาได้แก่การที่โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 19.5



1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลศูนย์  
และโรงพยาบาลทั่วไป

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลศูนย์ และ  
โรงพยาบาลทั่วไป จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส คุณวุฒิการศึกษา อายุ  
ราชการ ตำแหน่ง จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ภายได้

ข้อ	รายการ	จำนวน (n = 408)	ร้อยละ
1	อายุ		
	20-30 ปี	1	0.2
	31-40 ปี	75	18.4
	41-50 ปี	173	42.5
	51-60 ปี	158	38.8
	ไม่ตอบ	1	0.2
2	สถานภาพสมรส		
	โสด	73	17.9
	คู่	288	70.6
	หย่า	16	3.9
	หม้าย	26	6.4
	แยกกันอยู่	5	1.2
3	คุณวุฒิการศึกษา		
	อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าอนุปริญญา	85	20.8
	ปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญา	303	74.3
	ปริญญาโท	19	4.6
	ไม่ตอบ	1	0.2
4	อายุราชการ		
	1-5 ปี	1	0.2
	6-10 ปี	8	2.0
	11-15 ปี	55	13.5

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	จำนวน (n = 408)	ร้อยละ
	16-20 ปี	48	11.8
	21-30 ปี	189	46.3
	31-40 ปี	106	26.0
	ไม่ตอบ	1	0.2
5	ตำแหน่งในปัจจุบัน		
	หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล	29	7.1
	ผู้ชำนาญเฉพาะทาง	71	17.4
	ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล	86	21.1
	หัวหน้าหอผู้ป่วย	213	52.2
	ไม่ตอบ	8	2.2
6	จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน		
	1-5 ปี	123	30.1
	6-10 ปี	100	24.5
	11-20 ปี	117	28.7
	21-30 ปี	46	11.3
	30 ปีขึ้นไป	16	3.9
	ไม่ตอบ	6	1.4
7	รายได้ ต่อเดือน		
	10,000 - 20,000 บาท	158	38.7
	20,001 - 30,000 บาท	221	54.2
	30,001 - 40,000 บาท	19	4.7
	40,001 - 50,000 บาท	4	1.0
	50,001 - 60,000 บาท	1	0.2
	60,000 บาทขึ้นไป	3	0.7
	ไม่ตอบ	2	0.4

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาลส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.8 ด้านสถานภาพการสมรส พบว่าส่วนใหญ่แต่งงานและอยู่ด้วยกันคิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมาเป็นโสดคิดเป็นร้อยละ 17.9 ด้านคุณวุฒิการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ จบปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาคิดเป็นร้อยละ 74.3 รองลงมาได้แก่ อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 20.8 ด้านอายุการรับราชการพบว่าส่วนใหญ่รับราชการ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมารับราชการ 31-40 ปี ตำแหน่งในปัจจุบันพบว่าส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยคิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาเป็นผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 21.1 จำนวนปีที่ผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาลดำรงตำแหน่งในปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 30.1 รองมาอยู่ระหว่าง 11-20 ปีคิดเป็นร้อยละ 28.7 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาได้รายได้ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.7

**ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ และการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วย**

**2.1 ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อบริการพยาบาล**

**ตารางที่ 8** ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อบริการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ สำหรับผู้ป่วยนอกโดยรวม และจำแนกเป็นรายมาตรฐาน เรียงตามอันดับที่ของระดับความคาดหวัง

มาตรฐานที่	มาตรฐานเชิงกระบวนการ	ความคาดหวังของผู้ป่วยนอก		ระดับความคาดหวัง
		$\bar{X}$	S.D.	
1	การจัดการบริการที่รวดเร็ว	6.11	.87	มาก
2	การคัดกรอง วินิจฉัยและจัดให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับอาการและความรุนแรงของโรค	6.01	.85	มาก
4	การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง/โรคติดต่อสามารถดูแลตนเองได้เหมาะสมกับการเจ็บป่วยและการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคไปสู่ชุมชน	5.82	.93	มาก
3	การส่งเสริมสนับสนุน และช่วยเหลือผู้ป่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ส่งผลต่อสุขภาพและระงับความก้าวหน้าของโรค	5.59	1.09	มาก
	รวม	5.9299	.776	มาก

จากตารางที่ 8 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวัง ผู้ป่วยนอกโดยรวม และรายมาตรฐานอยู่ในระดับมากทุกข้อ

**ตารางที่ 9** ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อบริการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ สำหรับผู้ป่วยนอกจำแนกเป็นรายข้อ เรียงตามอันดับที่ของความคาดหวัง

มาตร ฐาน ที่	ข้อ ที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ	ความคาดหวัง ของผู้ป่วยนอก		ระดับ ความ คาดหวัง
			$\bar{X}$	S.D.	
2	10	การให้บริการพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บป่วยมากก่อน และจัดให้ผู้ป่วยพบแพทย์ทันทีโดยไม่ต้องรอคิวหากมีอาการผิดปกติและรุนแรง	6.34	1.22	มาก
1	4	การแนะนำให้ผู้ป่วยทราบว่าควรไปรับการตรวจรักษาที่ห้องตรวจใด	6.32	1.07	มาก
1	1	การจัดป้ายหรือสัญลักษณ์บอกห้องหรือสถานที่ที่จะให้บริการชัดเจน	6.23	1.34	มาก
2	9	การประเมินสภาพและอาการของผู้ป่วยทันที เพื่อจำแนกประเภทและความรุนแรงของอาการเจ็บป่วย	6.21	1.23	มาก
1	7	การคัดกรองผู้ป่วยเพื่อส่งไปรับบริการตามห้องตรวจได้ถูกต้อง	6.16	1.25	มาก
4	21	การให้สุศึกษาแก่ผู้ป่วยโรคติดต่อและญาติ และช่วยเหลือให้กำลังใจแก่ผู้ป่วย	6.15	1.05	มาก
1	2	การจัดเจ้าหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวกทันที	6.14	1.31	มาก
1	5	การจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการทำบัตร โดยแยกจุดขอขึ้นบัตรใหม่และจุดคืนบัตรเก่า	6.11	1.34	มาก
4	19	การให้ผู้ป่วยซักถามปัญหาข้อข้องใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วย	6.11	1.13	มาก
1	3	การให้ความสนใจและทักทายผู้ป่วยและญาติด้วยวาจาสุภาพ สันน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	6.06	1.28	มาก
1	8	การจัดให้ผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงเข้ารับบริการตรวจก่อน	6.05	1.46	มาก
3	15	แนะนำ และให้การรักษายาพยาบาลแก่ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถปรับเปลี่ยนสุขนิสัยและสามารถดูแลตนเองอย่างต่อเนื่อง	5.99	1.20	มาก
4	20	การวางแผนและติดตามผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง สามารถดูแลตนเองได้ ไม่แพร่เชื้อสู่ผู้อื่น และได้รับการฟื้นฟูสภาพหลังการรักษา	5.99	1.29	มาก



ตารางที่ 9 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ชื่อ ที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ	ความคาดหวัง ของผู้ป่วยนอก		ระดับ ความ คาดหวัง
			$\bar{X}$	S.D.	
2	12	การประสานงานการส่งผู้ป่วยไปรับการวินิจฉัยโรคและ รักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง	5.96	1.13	มาก
3	14	การวางแผนการรักษาพยาบาลร่วมกับผู้ป่วยและญาติ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองและปฏิบัติตนได้ถูก ต้อง และควบคุมโรคได้	5.88	1.26	มาก
2	11	การให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับ การดูแลตนเอง	5.86	1.26	มาก
4	22	การให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง/โรคติดต่อในการ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วย	5.86	1.23	มาก
2	13	การส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการที่สะดวกต่อการไป รับบริการ เพื่อให้การสนับสนุนการดูแลตนเองอย่างต่อเนื่อง	5.81	1.32	มาก
4	24	การสอบสวนการระบาดของโรคติดต่อ และประสาน งานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการแพร่ กระจายเชื้อในครอบครัวและชุมชน	5.80	1.49	มาก
1	6	การให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการตามนัดทันที โดย ไม่ต้องขึ้นบัตรก่อน	5.79	1.76	มาก
4	18	การวินิจฉัยปัญหาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยได้ถูกต้อง	5.78	1.35	มาก
4	26	การส่งต่อผู้ป่วยโรคติดต่อไปยังโรงพยาบาลชุมชน ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน สถานีนามัย เพื่อ สนับสนุนให้ผู้รับบริการดูแลตนเองที่บ้าน	5.51	1.66	มาก
4	25	การประเมินผลการดูแลตนเองของผู้ป่วยที่บ้านอย่าง ต่อเนื่อง	5.42	1.56	ค่อนข้างมาก
3	17	การจัดส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการพยาบาลที่อยู่ใกล้ บ้าน และติดตามประเมินผลให้การช่วยเหลือผู้ป่วยใน การดูแลตนเองที่บ้าน	5.35	1.56	ค่อนข้างมาก
4	23	การติดตามผู้สัมผัสโรคที่ใกล้ชิดผู้ป่วยโรคติดต่อ และ เฝ้าระวังในรายที่ยังไม่เป็น	5.31	1.72	ค่อนข้างมาก
3	16	การติดตามประเมินความสามารถ ให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้ป่วยในการดูแลตนเองที่บ้าน	5.09	1.69	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 9 ผู้ป่วยคาดหวังบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการอยู่ในระดับมากแทบทุกข้อ มีเพียง 4 ข้อ ที่ระดับความคาดหวังอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยเฉพาะในมาตรฐานที่ 1 จัดระบบการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกให้เชื่อมต่อทำให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่รวดเร็ว นั้น ผู้ป่วยมีความคาดหวังบริการพยาบาลในหมวดนี้อยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกข้อ คะแนนข้อที่ผู้ป่วยนอกมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 4 มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้ผู้ป่วยทราบว่าควรไปรับการตรวจรักษาที่ห้องตรวจใด โดยมีค่าเฉลี่ย 6.32 รองลงมาได้แก่ข้อ 1 มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกห้องหรือสถานที่ที่จะให้บริการต่าง ๆ ชัดเจนทุกแห่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 6.23 ทั้ง 3 ข้อนี้มีคะแนนสูงสุดอยู่ใน 5 อันดับแรก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับต้น ๆ ทุกข้อ

มาตรฐานที่ 2 ดำเนินการคัดกรอง วินิจฉัย และจัดให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับอาการและความรุนแรงของโรค มีระดับมากทุกข้อ โดยเฉพาะข้อ 10 เป็นข้อที่ผู้ป่วยนอกมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูงสุด คือ ผู้ป่วยที่เจ็บป่วยมากจะได้รับบริการพยาบาลเบื้องต้น แต่หากมีอาการผิดปกติและความรุนแรง จะถูกจัดให้พบแพทย์ก่อนโดยมีค่าเฉลี่ย 6.34 รองลงมาได้แก่ ข้อ 9 เมื่อผู้ป่วยมาถึง พยาบาลทำการประเมินสภาพและอาการของผู้ป่วยทันที เพื่อจำแนกประเภทและความรุนแรงของอาการเจ็บป่วยโดยมีค่าเฉลี่ย 6.21 ส่วนข้ออื่น ๆ จะอยู่ระดับกลาง

มาตรฐานที่ 3 ส่งเสริมสนับสนุน และช่วยเหลือผู้ป่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ส่งผลต่อสุขภาพและระดับความก้าวหน้าของโรค มีระดับมากในทุกข้อ และข้อที่ผู้ป่วยนอกมีความเห็นว่าทางโรงพยาบาลได้จัดบริการไว้มาก คือ ข้อ 15 ในกรณีที่ผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อรัง มีการแนะนำ และให้การรักษาพยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถปรับเปลี่ยนนิสัยและสามารถดูแลตนเองได้โดยมีค่าเฉลี่ย 5.99 รองลงมาได้แก่ข้อ 14 มีการวางแผนการรักษาพยาบาลร่วมกับผู้ป่วยและญาติ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองและปฏิบัติตนได้ถูกต้องสามารถควบคุมโรคได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 5.88 2 ข้อที่อยู่ใน 5 อันดับสุดท้าย คือ ข้อ 17 การจัดส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการที่อยู่ใกล้ และข้อ 16 การติดตามประเมินความสามารถและช่วยให้ดูแลตนเอง อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 5.35 และ 5.09 ตามลำดับ

มาตรฐานที่ 4 การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง/โรคติดต่อ สามารถดูแลตนเองได้เหมาะสมกับสภาวะการเจ็บป่วย และป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคไปสู่ชุมชน จัดไว้ในมีระดับมากเกือบทุกข้อ และข้อที่ผู้ป่วยนอกมีความเห็นว่าทางโรงพยาบาลได้จัดบริการไว้ค่อนข้างมาก คือ ข้อ 21 ในกรณีที่ผู้ป่วยเป็นโรคติดต่อ มีการให้สุขศึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติในด้านการดูแลช่วยเหลือให้กำลังใจแก่ผู้ป่วยและรู้วิธีป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคสู่ผู้อื่นโดยมีค่าเฉลี่ย 6.15 รองลงมาคือ ข้อ 19 ขณะให้การพยาบาล พยาบาลให้โอกาสผู้ป่วยซักถามปัญหาข้อข้องใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วย โดยมีค่าเฉลี่ย 6.11 มี 2 ข้อที่อยู่ใน 5 ข้ออันดับสุดท้าย อยู่ในระดับค่อนข้างมาก คือ ข้อ 25 การประเมินการดูแลตนเองที่บ้าน ข้อ 23 การติดตามผู้สัมผัสโรค โดยมีค่าเฉลี่ย 5.42 และ 5.31 ตามลำดับ ส่วนข้ออื่นอยู่ระดับปลาย

## 2.2 การรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วย

**ตารางที่ 10** การรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล ต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอก ตามมาตรฐานการพยาบาลเชิงกระบวนการ จำแนกโดยรวม และเป็นรายหมวด เรียงตามอันดับที่ของการรับรู้ความคาดหวัง

มาตรฐานที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ	ความคาดหวัง ของผู้ป่วยนอก		ระดับ ความ คาดหวัง
		$\bar{X}$	S.D.	
1	การจัดบริการที่รวดเร็ว	6.44	0.73	มาก
2	การคัดกรอง วินิจฉัยและจัดให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับอาการและความรุนแรงของโรค	6.34	0.84	มาก
4	การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง/โรคติดต่อสามารถดูแลตนเองได้เหมาะสมกับสภาวะการเจ็บป่วยและการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคไปสู่ชุมชน	5.81	1.10	มาก
3	การส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ป่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ส่งผลดีต่อสุขภาพและระงับความก้าวหน้าของโรค	5.77	1.22	มาก
รวม		6.1171	.821	มาก

จากตารางที่ 10 การรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โดยรวมและรายมาตรฐาน อยู่ในระดับมากทุกมาตรฐาน

**ตารางที่ 11** การรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอก ตามมาตรฐานการพยาบาลเชิงกระบวนการจำแนกเป็นรายข้อ เรียงตามอันดับที่ การรับรู้ความคาดหวัง

มาตร ฐาน ที่	ข้อ ที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ	การรับรู้ความ คาดหวังของผู้ป่วยนอก		ระดับการ รับรู้
			$\bar{X}$	S.D.	
2	10	การให้บริการพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บป่วยมากก่อน แต่หากมีอาการผิดปกติและรุนแรงพยาบาลจะจัดให้ผู้ป่วยพบแพทย์ทันทีโดยไม่ต้องรอคิว	6.65	0.84	มากที่สุด
1	3	การจัดเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและทักทายผู้ป่วยและญาติด้วยวาจาสุภาพ สนิทยิ้มแย้มเป็นกันเอง	6.61	0.83	มากที่สุด
1	2	การจัดเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกวาทันทีที่ผู้ป่วยมารับบริการ	6.59	0.85	มากที่สุด
2	9	การประเมินสภาพและอาการของผู้ป่วยทันที เพื่อจำแนกประเภทและความรุนแรงของอาการเจ็บป่วย	6.56	0.85	มากที่สุด
1	1	การมีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกห้องหรือสถานที่ที่จะให้บริการต่าง ๆ ชัดเจนทุกแห่ง	6.55	1.01	มากที่สุด
1	4	การแนะนำผู้ป่วยว่าควรไปรับการตรวจรักษาที่ห้องตรวจใด	6.50	0.94	มากที่สุด
1	7	การจัดพยาบาลคัดกรองผู้ป่วยเพื่อส่งไปรับบริการตามห้องตรวจต่าง ๆ ได้ถูกต้องตามโรค	6.48	0.97	มาก
1	8	การจัดให้ผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงเข้ารับบริการตรวจก่อนผู้ป่วยที่มีอาการไม่รุนแรง	6.40	1.10	มาก
4	21	การให้สุขศึกษาแก่ผู้ป่วยโรคติดต่อ และญาติ ในการดูแลตนเอง ป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค และคอยช่วยเหลือให้กำลังใจ	6.39	1.04	มาก
1	5	การจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการทำบัตร โดยแยกจุดขอขึ้นบัตรใหม่และจุดคืนบัตรเก่า	6.37	1.13	มาก
4	11	การให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการดูแลตนเอง	6.36	1.06	มาก
4	19	การให้ผู้ป่วยซักถามปัญหาข้อข้องใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วย ขณะให้การพยาบาล	6.34	1.06	มาก



ตารางที่ 11 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ข้อ ที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ	การรับรู้ความ คาดหวังของผู้ป่วยนอก		ระดับการ รับรู้
			$\bar{X}$	S.D.	
3	15	การแนะนำและให้การรักษายาบาลแก่ผู้ป่วยโรคเรื้อรังให้ได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถปรับเปลี่ยนสุขนิสัยและสามารถดูแลตนเองได้	6.30	1.11	มาก
3	14	การวางแผนการรักษายาบาลร่วมกับผู้ป่วยและญาติ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองได้ถูกต้อง และสามารถควบคุมโรคได้	6.18	1.19	มาก
4	22	การให้คำปรึกษาในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง/โรคติดต่อ	6.18	1.21	มาก
2	12	การประสานงานการส่งผู้ป่วยไปรับการวินิจฉัยโรคและรักษาอย่างต่อเนื่อง	6.16	1.20	มาก
1	6	การให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการตามนัดทันที โดยไม่ต้องขึ้นบัตรก่อน	6.06	1.64	มาก
4	20	การวางแผนและติดตามผู้ป่วย ให้ได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ดูแลตนเองได้ ไม่แพร่เชื้อสู่ผู้อื่น และได้รับการฟื้นฟูสภาพหลังการรักษา	6.05	1.36	มาก
2	13	การส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการที่สะดวกต่อการไปรับบริการ เพื่อการดูแลตนเองอย่างต่อเนื่อง	5.96	1.43	มาก
4	18	การวินิจฉัยปัญหาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยได้ถูกต้อง	5.95	1.22	มาก
4	26	การส่งต่อผู้ป่วยโรคติดต่อ ไปยังโรงพยาบาลชุมชน ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน สถานีอนามัย เพื่อสนับสนุนให้ผู้รับบริการดูแลตนเอง	5.58	1.77	มาก
3	17	การส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการพยาบาลที่อยู่ใกล้บ้าน เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลให้การช่วยเหลือผู้ป่วยในการดูแลตนเองที่บ้าน	5.37	1.74	ค่อนข้างมาก
4	25	การประเมินผลการดูแลตนเองของผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง	5.35	1.79	ค่อนข้างมาก
4	24	การดำเนินการสอบสวนการระบาดของโรคติดต่อที่และประสานงานกับหน่วยงานที่ควบคุมการแพร่กระจายเชื้อในครอบครัวและชุมชนของผู้ป่วยโรคติดต่อ	5.32	1.87	ค่อนข้างมาก



ตารางที่ 11 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ข้อ ที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ	การรับรู้ความ คาดหวังของผู้ป่วยนอก		ระดับการ รับรู้
			$\bar{X}$	S.D.	
3	16	การติดตามประเมินความสามารถผู้ป่วยในการดูแล ตนเองที่บ้าน เพื่อให้ความช่วยเหลือ	5.22	1.81	ค่อนข้างมาก
4	23	การออกติดตามผู้สัมผัสโรค ผู้ป่วยโรคติดต่อ และเฝ้า ระวังในรายที่ยังไม่เป็น	4.88	2.00	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 11 ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ อยู่ในระดับมาก 11 ข้อ และระดับค่อนข้างมาก 5 ข้อ มาตรฐานที่ 1 จัดระบบการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกเพื่อการให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่รวดเร็ว นั้น อยู่ระดับมากที่สุด 4 ข้อ และข้อที่ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อ 3 การจัดให้ มีเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและทักทายผู้ป่วยและญาติด้วยวาจาสุภาพ สีหน้ายิ้มแย้ม เป็นกันเอง โดยมีค่าเฉลี่ย 6.61 รองลงมาได้แก่ ข้อ 2 การจัดเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกทันทีที่ผู้ป่วยมารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 6.59 ทั้ง 2 ข้อมีคะแนนสูงสุดใน 5 อันดับ ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับต้น ๆ

สำหรับมาตรฐานที่ 2 การคัดกรอง วินิจฉัยและจัดให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาพยาบาลที่เหมาะสม การรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอกในข้อที่มีระดับค่อนข้างมากใน 2 ข้อ รับรู้ได้มากที่สุดคือข้อ 10 พยาบาลจะให้บริการพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บป่วยมาก่อน แต่หากมีอาการผิดปกติและรุนแรงพยาบาลจะจัดให้ผู้ป่วยพบแพทย์ทันทีโดยไม่ต้องรอคิว โดยมีค่าเฉลี่ย 6.65 รองลงมาคือข้อ 9 เมื่อผู้ป่วยมาถึงประเมินสภาพและอาการของผู้ป่วยทันที เพื่อจำแนกประเภทและความรุนแรงของอาการเจ็บป่วย โดยมีค่าเฉลี่ย 6.56 ส่วนข้ออื่นผู้บริหารรับรู้ระดับมาก

สำหรับมาตรฐานที่ 3 การส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ป่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ส่งผลดีต่อสุขภาพและระงับความก้าวหน้าของโรค มี 3 ข้อที่ผู้บริหารมีการรับรู้ในระดับค่อนข้างมาก คือข้อ 15 การให้คำแนะนำและให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนนิสัยและสามารถดูแลตนเองได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 6.30 รองลงมาได้แก่ข้อ 14 การวางแผนการรักษาพยาบาลร่วมกับผู้ป่วยและญาติ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองและปฏิบัติตนได้

ถูกต้อง และสามารถควบคุมโรคได้โดยมีค่าเฉลี่ย 6.18 ส่วนข้อ 17 การส่งผู้ป่วยไปสถานบริการที่อยู่ใกล้บ้านให้เจ้าหน้าที่ไปติดตามอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

สำหรับมาตรฐานที่ 4 การส่งเสริมผู้ป่วยโรคเรื้อรัง/โรคติดต่อสามารถดูแลตนเองได้เหมาะสมกับสภาวะการเจ็บป่วยและสภาวะของร่างกายตลอดจนป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคไปสู่ชุมชน มีค่อนข้างมากในทุกข้อ และข้อที่ผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้มีระดับที่แตกต่างกัน รับรู้ในระดับมาก ข้อ 21 พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้สุขศึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติ และช่วยเหลือให้กำลังใจแก่ผู้ป่วย โดยมีค่าเฉลี่ย 6.39 รองลงมาได้แก่ข้อ 19 การที่พยาบาลให้โอกาสผู้ป่วยซักถามปัญหาข้อข้องใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วยโดยมีค่าเฉลี่ย 6.34 ส่วนข้อ 24 การดำเนินการสอบสวนโรคติดต่อ ข้อ 25 การติดตามผู้สัมผัสโรค โดยมีค่าเฉลี่ย 5.32 และ 4.88 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และเป็นข้อคะแนนต่ำที่สุด 5 อันดับสุดท้าย ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับท้าย ๆ

### 2.3 ความคาดหวังของผู้ป่วยใน ต่อคุณภาพบริการพยาบาล

**ตารางที่ 12** ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ  
จำแนกโดยรวมและเป็นรายหมวด เรียงตามอันดับที่ของความคาดหวัง

มาตรฐานที่	มาตรฐานเชิงกระบวนการ	ความคาดหวัง ของผู้ป่วยใน		ระดับ ความ คาดหวัง
		$\bar{X}$	S.D.	
1	การส่งเสริมให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพ การเจ็บป่วย	5.9150	1.031	มาก
2	การส่งเสริมให้ผู้ป่วยปลอดภัยและสุขสบายตามสภาวะ การเจ็บป่วย	5.8766	0.890	มาก
3	การส่งเสริมฟื้นฟูความสามารถทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ให้ผู้ป่วยดูแลตนเอง	5.7563	0.903	มาก
	รวม	5.8238	0.818	มาก

จากตารางที่ 12 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังโดยรวมและรายหมวด  
มาตรฐาน อยู่ในระดับมากทุกมาตรฐาน

ตารางที่ 13 ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อบริการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ จำแนกเป็นรายข้อ เรียงตามอันดับที่ของความคาดหวัง

มาตรฐาน ที่	ข้อ ที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ	ความคาดหวัง ของผู้ป่วยใน		ระดับ ความ คาดหวัง
			$\bar{X}$	S.D.	
2	8	การป้องกันไม่ให้ผู้ป่วยเกิดโรคแทรกซ้อน	6.23	1.21	มาก
2	7	การป้องกันผู้ป่วยจากการชอกช้ำที่อาจเกิดขึ้นขณะ พยาบาลให้การรักษายาพยาบาล	6.22	1.28	มาก
2	10	การจัดของใช้ให้ผู้ป่วยหยิบใช้ได้สะดวก	6.18	1.27	มาก
3	23	การชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติเห็นประโยชน์ของการมา ตรวจตามนัด	6.17	1.13	มาก
3	20	การให้คำแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับ การดูแลร่างกายให้เหมาะสม	6.08	1.08	มาก
2	9	การจัดสภาพแวดล้อมของผู้ป่วยเพื่อให้ผู้ป่วยสุขสบาย	6.07	1.49	มาก
2	11	การดูแลร่างกายผู้ป่วยให้สะอาดตลอดเวลา	6.03	1.22	มาก
1	4	การให้คำแนะนำและสอนผู้ป่วยให้ช่วยตัวเองได้ตาม สภาพและระดับความสามารถที่จะดูแลตนเองได้	6.02	1.23	มาก
3	21	การให้คำแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติ เกี่ยวกับ กิจวัตรประจำวัน que ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติได้	5.97	1.11	มาก
3	22	การสอนให้ผู้ป่วยสังเกตอาการผิดปกติ que ผู้ป่วยต้องมา พบแพทย์ก่อนถึงวันนัด	5.96	1.24	มาก
1	2	การอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจอาการและการ รักษาพยาบาล que ผู้ป่วยจะได้รับ	5.95	1.28	มาก
2	13	การดูแลผู้ป่วยให้พักผ่อน และนอนหลับได้	5.95	1.26	มาก
1	1	การปฐมพยาบาลผู้ป่วยและญาติเมื่อแรกรับ เกี่ยวกับการ ปฏิบัติกิจวัตรประจำวันในหอผู้ป่วย	5.92	1.34	มาก
1	6	การแก้ไขปัญหาให้ผู้ป่วยตามสภาพปัญหาและความ ต้องการ	5.90	1.41	มาก
3	19	การสอนและสาธิตการพยาบาล que ผู้ป่วยและญาติต้อง ปฏิบัติที่บ้าน	5.88	1.34	มาก
2	5	การประเมินปัญหาและความต้องการตามความรุนแรง ของสภาวะการเจ็บป่วย	5.80	1.60	มาก

ตารางที่ 13 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ข้อ ที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ	ความคาดหวัง ของผู้ป่วยใน		ระดับ ความ คาดหวัง
			$\bar{X}$	S.D.	
1	3	การประเมินการรับรู้และความสามารถของผู้ป่วยใน การดูแลตนเอง	5.78	1.47	มาก
3	16	การค้นหาความต้องการและความสามารถในการดูแล ตนเองของผู้ป่วย	5.77	1.33	มาก
3	24	การแจ้งวันกลับบ้านให้ทราบล่วงหน้า	5.74	1.47	มาก
2	12	การดูแลผู้ป่วยให้ได้รับอาหารที่ต้องการและเพียงพอ อย่างเหมาะสม	5.59	1.51	มาก
2	15	การดูแลให้ออกกำลังกายอย่างเหมาะสม	5.54	1.40	มาก
3	26	การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ชุมชนเพื่อดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง	5.51	1.44	มาก
3	25	การแนะนำสถานบริการแห่งอื่นที่ผู้ป่วยและญาติ สามารถไปรับบริการได้สะดวก	5.49	1.61	ค่อนข้างมาก
3	18	การให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการดูแลตนเองตามตาราง กิจกรรมของผู้ป่วย	5.39	1.49	ค่อนข้างมาก
2	14	การดูแลให้ผู้ป่วยขับถ่ายเป็นปกติทุกวัน	5.38	1.47	ค่อนข้างมาก
3	17	การให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมในการวางแผนและจัด ตารางกิจกรรมเพื่อดูแลตนเองของผู้ป่วย	5.30	1.59	ค่อนข้างมาก



จากตารางที่ 13 คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยในคาดหวังตามมาตรฐานการพยาบาลเชิงกระบวนการอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีเพียง 4 ข้อ ที่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ในมาตรฐานที่ 1 การส่งเสริมให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการเจ็บป่วยขณะรับการรักษาในโรงพยาบาล นั้น ผู้ป่วยมีความคาดหวังในในหมวดนี้มากทั้งหมด ข้อ 4 การให้คำแนะนำและสอนผู้ป่วยให้สามารถช่วยตัวเองตามสภาพและระดับความสามารถในการดูแลตนเองได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 6.02 รองลงมาได้แก่ข้อ 2 การอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจในอาการและการรักษาพยาบาลที่จะให้แก่ผู้ป่วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.95

มาตรฐานที่ 2 การส่งเสริมผู้ป่วยให้ปลอดภัยและสุขสบายตามสภาวะการเจ็บป่วย นั้น ผู้ป่วยมีความคาดหวังมาก และมี 3 ข้ออยู่ใน 5 อันดับที่มีคะแนนสูงสุดคือ ข้อ 8 การป้องกันไม่ให้ผู้ป่วยเกิดโรคแทรกซ้อนที่สามารถป้องกันได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 6.23 รองลงมาได้แก่ ข้อ 7 การป้องกันผู้ป่วยจากการชอกช้ำที่อาจเกิดขึ้นขณะพยาบาลให้การรักษายาบาล โดยมีค่าเฉลี่ย 6.22 ผู้ป่วยมีความคาดหวังค่อนข้างมาก ข้อ 14 การดูแลให้ผู้ป่วยขับถ่ายเป็นปกติทุกวัน มีค่าเฉลี่ย 6.23

มาตรฐานที่ 3 การส่งเสริมฟื้นฟูความสามารถทั้งด้านร่างกาย จิตใจให้ผู้ป่วยปฏิบัติตนได้ถูกต้องและดูแลตนเองต่อเองที่บ้าน ผู้ป่วยคาดหวังในระดับมากเกือบทุกข้อ คือ ข้อ 23 การชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติเห็นประโยชน์ของการมาตรวจตามนัด โดยมีค่าเฉลี่ย 6.17 รองลงมาได้แก่ข้อ 20 การให้คำแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการดูแลร่างกายให้เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 6.08 มี 3 ข้อ ที่อยู่อันดับคะแนน 5 อันดับสุดท้าย คือ ข้อ 25 การแนะนำสถานบริการที่อยู่ใกล้ ข้อ 18 การให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการดูแลตนเอง และข้อ 3 การให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 5.49 5.39 และ 5.30 จัดอยู่ในระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก

**ตารางที่ 14** การรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล ต่อความคาดหวังของผู้ป่วยใน ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ จำแนกโดยรวมและเป็นรายหมวด เรียงตาม อันดับของการรับรู้ความคาดหวัง

มาตรฐานที่	มาตรฐานเชิงกระบวนการ	การรับรู้ของผู้บริหาร		ระดับการรับรู้
		$\bar{X}$	S.D.	
1	การส่งเสริมให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการเจ็บป่วย	6.5154	.723	มากที่สุด
2	การส่งเสริมให้ผู้ป่วยปลอดภัยและสุขสบาย ตามสภาวะการเจ็บป่วย	6.4371	.676	มาก
3	การส่งเสริมฟื้นฟูความสามารถด้านร่างกาย และจิตใจ ให้ผู้ป่วยปฏิบัติตนได้ถูกต้อง	6.3433	.774	มาก
รวม		6.4260	.671	มาก

จากตารางที่ 14 จะเห็นว่าการรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล ต่อความคาดหวังของผู้ป่วยในระดับการรับรู้มากที่สุดคือ มาตรฐานที่ 1 การส่งเสริมให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการเจ็บป่วยได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 6.5154 รองลงมาได้แก่ มาตรฐานที่ 2 การส่งเสริมให้ผู้ป่วยปลอดภัยและสุขสบายตามสภาวะการเจ็บป่วยอยู่ในระดับการรับรู้มาก และ มาตรฐานที่ 3 การส่งเสริมฟื้นฟูความสามารถด้านร่างกายและจิตใจ ให้ผู้ป่วยปฏิบัติได้ถูกต้อง อยู่ในระดับการรับรู้มาก จะเห็นได้ว่าระดับการรับรู้โดยรวมของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยใน คือมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 6.4371

**ตารางที่ 15** การรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อ  
บริการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการสำหรับผู้ป่วยในจำแนกเป็นราย  
ข้อ เรียงตามอันดับที่ของการรับรู้ความคาดหวัง

มาตร ฐาน ที่	ข้อ ที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ	การรับรู้ ของผู้บริหาร		ระดับ การรับรู้
			$\bar{X}$	S.D.	
2	12	การดูแลให้ผู้ป่วยได้รับอาหารที่ถูกปากและเพียงพอกับ ความต้องการ	6.91	1.4	มากที่สุด
2	8	การป้องกันไม่ให้ผู้ป่วยเกิดโรคแทรกซ้อน	6.73	.65	มากที่สุด
2	7	การป้องกันผู้ป่วยจากการชอกช้ำที่อาจเกิดขึ้นขณะ พยาบาลให้การรักษาพยาบาล	6.72	.66	มากที่สุด
3	23	การชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติเห็นประโยชน์ของการมา ตรวจตามนัด	6.66	.71	มากที่สุด
2	9	การจัดสภาพแวดล้อมของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยเกิด ความสบาย	6.62	.73	มากที่สุด
2	10	การจัดของใช้ให้ผู้ป่วยหยิบใช้ได้สะดวก	6.62	.73	มากที่สุด
3	22	การสอนให้ผู้ป่วยสังเกตอาการผิดปกติที่ผู้ป่วยต้องมา พบแพทย์ก่อนถึงวันนัด	6.62	.71	มากที่สุด
1	1	การปฐมนิเทศแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจ วัตรประจำวันในหอผู้ป่วย	6.57	.97	มากที่สุด
2	5	การประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยตาม ความรุนแรงของสภาวะการเจ็บป่วย	6.56	.76	มากที่สุด
1	4	การให้คำแนะนำและสอนผู้ป่วยให้สามารถดูแลตนเอง ได้	6.53	.77	มากที่สุด
3	21	การให้คำแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติ เกี่ยวกับ กิจวัตรประจำวันที่ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติได้	6.52	.81	มากที่สุด
1	2	การอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจในอาการและการ รักษาพยาบาลที่ได้รับ	6.50	.87	มากที่สุด
2	11	การดูแลร่างกายผู้ป่วยให้สะอาด ถูกอนามัยตลอดเวลา	6.50	.89	มากที่สุด
1	3	การประเมินการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการเจ็บป่วยของตน และระดับความสามารถในการดูแลตนเอง	6.47	.81	มาก

ตารางที่ 15 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ข้อ ที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ	การรับรู้ ของผู้บริหาร		ระดับ การรับรู้
			$\bar{X}$	S.D.	
2	6	การแก้ไขปัญหาให้ผู้ป่วยตามสภาพปัญหาและความ ต้องการของผู้ป่วย	6.47	.85	มาก
3	20	การให้คำแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับ การดูแลร่างกายให้เหมาะสม	6.47	.80	มาก
3	19	การสอนและสาธิตการพยาบาลที่ผู้ป่วยและญาติต้อง ทำเองที่บ้าน	6.41	.92	มาก
3	16	การค้นหาความต้องการและความสามารถในการดูแล ตนเองของผู้ป่วย	6.40	.86	มาก
2	13	การดูแลให้ผู้ป่วยได้พักผ่อน และนอนหลับได้	6.37	.88	มาก
3	17	การให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมในการวางแผนและจัด ตารางกิจกรรมในการดูแลตนเอง	6.24	1.00	มาก
3	18	การปฏิบัติการพยาบาลและให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการดู แลตนเองตามตารางกิจกรรมของผู้ป่วย	6.24	.98	มาก
3	25	การแนะนำสถานบริการที่ผู้ป่วยและญาติสามารถไปรับ บริการได้	6.21	1.21	มาก
2	15	การดูแลให้ผู้ป่วยได้ออกกำลังกายตามความเหมาะสม	6.14	1.06	มาก
3	26	การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ชุมชนให้ติดตามดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยต่อเนืองที่บ้าน	6.06	1.30	มาก
2	14	การดูแลให้ผู้ป่วยได้ขยับถ่ายเป็นปกติทุกวัน	6.04	1.16	มาก
3	24	การแจ้งวันกลับบ้านให้ผู้ป่วยทราบล่วงหน้า	5.86	1.44	มาก

จากตารางที่ 15 การรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วยใน ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด และมาก มาตรฐานที่ 1 การส่งเสริมให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการเจ็บป่วย ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในระดับมากที่สุดในทุกข้อ ข้อ 1 เมื่อแรกรับผู้ป่วย การปฐมนิเทศ แก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน โดยมีค่าเฉลี่ย 6.57 รองลงมาได้แก่ข้อ 4 การแนะนำและสอนผู้ป่วยให้สามารถดูแลตนเองได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 6.53 และการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยในอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 3 การประเมินการรับรู้การเจ็บป่วย

มาตรฐานที่ 2 การส่งเสริมให้ผู้ป่วยปลอดภัยและสุขสบายตามสภาวะการเจ็บป่วย ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน ระดับมากที่สุด คือ ข้อ 12 การดูแลให้ผู้ป่วยให้ได้รับอาหารที่ต้องการและเพียงพอกับความต้องการของร่างกาย โดยมีค่าเฉลี่ย 6.91 รองลงมาได้แก่ข้อ 8 การป้องกันไม่ให้ผู้ป่วยเกิดโรคแทรกซ้อน มีค่าเฉลี่ย 6.73 และรองลงมาได้แก่ ข้อ 7 การป้องกันผู้ป่วยจากการชอกช้ำที่อาจเกิดขึ้นขณะพยาบาลให้การรักษาพยาบาล โดยมีค่าเฉลี่ย 6.72 ทั้ง 3 ข้อมีคะแนนสูงสุดอยู่ใน 5 อันดับแรก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับต้น ๆ ทุกข้อ

มาตรฐานที่ 3 การรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วยในตามมาตรฐานเชิงกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด การส่งเสริมฟื้นฟูความสามารถทั้งด้านร่างกาย จิตใจให้ผู้ป่วยปฏิบัติตนได้ถูกต้องขณะที่อยู่โรงพยาบาลและดูแลตนเองต่อเนืองที่บ้านได้นั้น มีมากที่สุดในทุกข้อ คือ ข้อ 23 การชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติเห็นประโยชน์ของการมาตรวจตามนัด โดยมีค่าเฉลี่ย 6.66 รองลงมาได้แก่ข้อ 22 อยู่ในระดับมากที่สุด การสอนให้ผู้ป่วยสังเกตอาการผิดปกติต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจำเป็นต้องมาพบแพทย์ก่อนถึงวันนัด โดยมีค่าเฉลี่ย 6.62



- ตอนที่ 3** เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในต่อบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ และตามที่คุณบริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย
- 3.1 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและการรับรู้ของคุณบริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอก จำแนกโดยรวมและเป็นรายหมวด

- ตารางที่ 16** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและการรับรู้ของคุณบริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอกโดยรวมและเป็นรายหมวด และการเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติทดสอบที

มาตรฐานที่	มาตรฐานเชิงกระบวนการ	ความคาดหวังของผู้ป่วยนอก		การรับรู้ของคุณบริหารในกลุ่มงานการพยาบาล		สถิติทดสอบที
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	การให้บริการที่รวดเร็ว	6.1102	.87	6.4444	0.73	5.81**
2	การคัดกรองให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับอาการและความรุนแรงของโรค	6.0068	.85	6.3410	0.84	5.38**
3	การส่งเสริมผู้ป่วยให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ส่งผลต่อสุขภาพและระงับความก้าวหน้าของโรค	5.5938	1.09	5.7671	1.22	2.04*
4	การส่งเสริมให้ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง/โรคติดต่อสามารถดูแลตนเองและป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคไปสู่ชุมชน	5.8178	.93	5.8134	1.10	-0.06
	รวม	5.9299	.776	6.1171	.821	2.99**

\*p &lt; 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่าบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวัง และที่ผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โดยรวมและจำแนกตามมาตรฐาน พบว่ามีจำนวน 1 หมวดที่ไม่แตกต่างกัน คือมาตรฐานที่ 4 การส่งเสริมผู้ป่วยโรคเรื้อรัง/ติดต่อกัน สามารถดูแลตนเองและป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ

สำหรับมาตรฐานที่ 1 และ 2 ผู้ป่วยนอกคาดหวังและที่ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังพบที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ การให้บริการที่รวดเร็ว และการคัดกรองให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจ ส่วนมาตรฐานที่ 3 การส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นผลดีต่อสุขภาพ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ 0.05

3.2 เปรียบเทียบความความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอก จำแนกเป็นรายชื่อ

**ตารางที่ 17** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอก ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ เป็นรายชื่อ และการเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติทดสอบที

มาตร ฐาน ที่	ข้อที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิง กระบวนการ	ความคาดหวัง ของผู้ป่วยนอก		การรับรู้ของผู้ บริหารในกลุ่มงาน การพยาบาล		สถิติ ทดสอบ ที
			$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
2	10	การให้บริการพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้ ป่วยที่มีอาการมาก่อน หากมี อาการผิดปกติและรุนแรงให้พบ แพทย์ทันทีโดยไม่ต้องรอคิว	6.34	1.22	6.65	0.84	4.24**
1	4	การแนะนำผู้ป่วยในการตรวจตาม ห้อง	6.32	1.07	6.50	0.94	2.53*
1	1	จัดป้ายหรือสัญลักษณ์บอกห้อง หรือสถานที่ที่จะให้บริการชัดเจนทุก แห่ง	6.23	1.34	6.55	1.01	3.84**
2	9	การประเมินสภาพและอาการของผู้ ป่วยเพื่อจำแนกประเภทและความ รุนแรงของการเจ็บป่วย	6.21	1.23	6.56	0.85	4.74**
1	7	การคัดกรองผู้ป่วยเพื่อส่งไปรับ บริการตามห้องตรวจได้ถูกต้องตาม โรค	6.16	1.25	6.48	0.97	4.07**
4	21	การให้สุขศึกษาแก่ผู้ป่วยโรคติดต่อ และญาติ และช่วยเหลือให้กำลังใจ แก่ผู้ป่วย	6.15	1.05	6.39	1.04	3.14**
1	2	การให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวก สะดวกแก่ผู้ป่วย	6.14	1.31	6.59	0.85	5.75**
1	5	การจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการทำบัตร โดยแยกจุดขอรับบัตรใหม่และจุด คืนบัตรเก่า	6.11	1.34	6.37	1.13	2.98**

ตารางที่ 17 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ข้อที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิง กระบวนการ	ความคาดหวัง ของผู้ป่วยนอก		การรับรู้ของผู้ บริหารในกลุ่มงาน การพยาบาล		สถิติ ทดสอบ ที่
			$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
4	19	การให้โอกาสผู้ป่วยซักถามปัญหา การเจ็บป่วย	6.11	1.13	6.34	1.06	2.93**
1	3	การให้ความสนใจและทักทายผู้ ป่วยและญาติด้วยวาจาสุภาพ สีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	6.06	1.28	6.61	0.83	7.23**
1	8	การจัดให้ผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงเข้า รับบริการตรวจก่อน	6.05	1.46	6.40	1.10	3.86**
3	15	การให้คำแนะนำ และให้การรักษา พยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถปรับ เปลี่ยนนิสัยและดูแลตนเองได้	5.99	1.20	6.30	1.11	3.70**
4	20	การติดตามผู้ป่วยให้ได้รับการรักษา อย่างต่อเนื่อง สามารถดูแลตนเอง ได้ ไม่แพร่เชื้อสู่ผู้อื่น และได้รับ การฟื้นฟูสภาพหลังการรักษา	5.99	1.29	6.05	1.36	0.66 <sup>n</sup>
2	12	การประสานงานเพื่อส่งผู้ป่วยรับ การวินิจฉัยโรคและรับการรักษา อย่างต่อเนื่อง	5.96	1.13	6.16	1.20	2.46 <sup>n</sup>
3	14	การวางแผนการรักษาพยาบาลร่วมกับ ผู้ป่วยและญาติ เพื่อให้ผู้ป่วย สามารถดูแลตนเองและปฏิบัติตน ได้ถูกต้อง	5.88	1.26	6.18	1.19	3.36**
2	11	การให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติ เกี่ยวกับการดูแลตนเอง	5.86	1.26	6.36	1.06	5.89**
4	22	การบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วย โรคเรื้อรัง/โรคติดต่อในการปรับ เปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วย	5.86	1.23	6.18	1.21	3.62**
2	13	การส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการที่ สะดวกต่อการไปรับบริการ ในการ ดูแลตนเองอย่างต่อเนื่อง	5.81	1.32	5.96	1.43	1.46 <sup>n</sup>

ตารางที่ 17 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ข้อที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิง กระบวนการ	ความคาดหวัง ของผู้ป่วยนอก		การรับรู้ของผู้ บริหารในกลุ่มงาน การพยาบาล		สถิติ ทดสอบ ที่
			$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
4	24	การดำเนินการสอบสวนการระบาดของโรคติดต่อ และการประสานงานกับหน่วยงานที่ควบคุมการแพร่กระจายเชื้อ	5.80	1.49	5.32	1.87	-3.92 <sup>**</sup>
1	6	การให้บริการแก่ผู้ป่วยตามนัด โดยไม่ต้องขึ้นบัตรก่อน	5.79	1.76	6.06	1.64	2.24 <sup>*</sup>
4	18	การวินิจฉัยปัญหาการเจ็บป่วยได้ถูกต้อง	5.78	1.35	5.95	1.22	1.89 <sup>n</sup>
4	26	การส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลชุมชน ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน สถานีอนามัย เพื่อสนับสนุนให้ผู้ป่วยดูแลตนเอง	5.51	1.66	5.58	1.77	0.54 <sup>n</sup>
4	25	การประเมินผลการดูแลตนเองของผู้ป่วยที่บ้านอย่างต่อเนื่อง	5.42	1.56	5.35	1.79	-0.53 <sup>n</sup>
3	17	การส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการพยาบาลที่อยู่ใกล้บ้าน และติดตามประเมินผลช่วยเหลือผู้ป่วยในการดูแลตนเอง	5.35	1.56	5.37	1.74	0.19 <sup>n</sup>
4	23	การติดตามผู้สัมผัสโรคที่ใกล้ชิดผู้ป่วย และเฝ้าระวังโรค	5.31	1.72	4.88	2.00	-3.19 <sup>**</sup>
3	16	การติดตามประเมินความสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ป่วยในการดูแลตนเอง	5.09	1.69	5.22	1.81	1.04 <sup>n</sup>

จากตารางที่ 17 จะเห็นว่ามีความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอกที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 19, 21, 22, 23, 24 และที่ระดับนัยสำคัญ .05 จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4, 6, 12 โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ป่วยนอกเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ 23, 24, 25 ที่ค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลมีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ป่วยนอก



3.3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ป่วยในและการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยในจำแนกโดยรวมและเป็นรายมาตรฐาน

**ตารางที่ 18** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังของผู้ป่วยในและการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยในตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ รวมเป็นรายหมวด และการเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่าที

มาตรฐาน ที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐาน เชิงกระบวนการ	ความคาดหวังของผู้ ป่วยใน		การรับรู้ของผู้ บริหารในกลุ่มงาน การพยาบาล		สถิติ ทดสอบ ที
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	การส่งเสริมให้ผู้ป่วยสามารถปรับ ตัวให้เข้ากับสภาพการเจ็บป่วย	5.9150	1.031	6.5154	.723	9.51**
2	การส่งเสริมให้ผู้ป่วยปลอดภัยและ สุขสบาย	5.8766	0.890	6.4371	.676	9.56**
3	การส่งเสริมความสามารถด้านร่าง กาย จิตใจให้ผู้ป่วยปฏิบัติตนได้ถูก ต้อง	5.7563	0.903	6.3433	.774	9.09**
	รวม	5.8238	.818	6.4260	.671	10.30**

จากตารางที่ 18 ความคาดหวังของผู้ป่วยในและการรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วยใน ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นมาตรฐาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ป่วยในทุกมาตรฐาน

3.4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ป่วยใน และการรับรู้  
ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยใน จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังของผู้ป่วยในและการรับรู้  
ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยในเป็นรายชื่อ และการเปรียบเทียบ  
ความแตกต่างโดยใช้ค่าที

มาตร ฐาน ที่	ข้อที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิง กระบวนการ	ความคาดหวัง ของผู้ป่วยใน		การรับรู้ของผู้ บริหารในกลุ่มงาน การพยาบาล		สถิติ ทดสอบ ที
			$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
2	8	การป้องกันการเกิดโรคแทรกซ้อน ขณะผู้ป่วยเข้าพักรักษาตัวในโรง พยาบาล	6.7284	.65	6.2310	1.21	7.20 **
2	7	การป้องกันการชอกช้ำที่อาจเกิดขึ้น แก่ผู้ป่วยขณะให้การรักษาพยาบาล	6.2194	1.28	6.7185	.66	6.88 **
2	10	การจัดของใช้ให้ผู้ป่วยใช้ได้สะดวก	6.1846	1.27	6.6238	.73	5.96 **
3	23	การชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติเห็น ประโยชน์ของการมาตรวจตามนัด	6.1653	1.13	6.6593	.71	7.23 **
3	20	การแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและ ญาติในการดูแลร่างกายให้เหมาะ สม	6.0789	1.08	6.4717	.80	5.74 **
2	9	การจัดสภาพแวดล้อมให้ ผู้ป่วย เกิดความสุขสบาย	6.0691	1.49	6.6198	.73	7.63 **
2	11	การดูแลร่างกายผู้ป่วยให้สะอาด ถูกอนามัยตลอดเวลา	6.0316	1.22	6.5012	.89	6.13 **
1	4	การแนะนำและสอนผู้ป่วยให้ สามารถช่วยตัวเองตามสภาพและ ระดับความสามารถที่ผู้ป่วยจะดูแล ตนเองได้	6.0228	1.23	6.5345	.77	7.01 **
3	21	การชี้แจงผู้ป่วยและญาติ ใน กิจ วัตรประจำวัน que ผู้ป่วยสามารถ ปฏิบัติได้	5.9707	1.11	6.5160	.81	7.79 **

ตารางที่ 19 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ข้อที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิง กระบวนการ	ความคาดหวัง ของผู้ป่วยใน		การรับรู้ของผู้ บริหารในกลุ่มงาน การพยาบาล		สถิติ ทดสอบ ที่
			$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
3	22	การสอนให้ผู้ป่วยสังเกตอาการผิดปกติที่ผู้ป่วยต้องมาพบแพทย์ก่อนถึงวันนัด	5.9597	1.24	6.6232	.71	9.02**
1	2	การอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจอาการและการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับ	5.9497	1.28	6.4951	.87	7.08**
2	13	การดูแลให้ผู้ป่วยพักผ่อน และนอนหลับได้	5.9471	1.26	6.3688	.88	5.39**
1	1	การปฐมนิเทศผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน	5.9217	1.34	6.5676	.97	7.80**
2	6	การแก้ปัญหาให้ผู้ป่วยตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย	5.9003	1.41	6.4716	.85	6.89**
3	19	การสอนและสาธิตการพยาบาลที่ผู้ป่วยและญาติต้องทำเอง	5.8800	1.34	6.4089	.92	6.36**
2	5	การประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยตามความรุนแรงของสภาวะการเจ็บป่วย	5.7975	1.60	6.5567	.76	8.56**
1	3	การประเมินการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการเจ็บป่วยและระดับความสามารถในการดูแลตนเอง	5.7789	1.47	6.4693	.81	8.24**
3	16	การค้นหาความต้องการและความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วย	5.7698	1.33	6.4025	.86	7.85**
3	24	การแจ้งวันกลับบ้านให้ผู้ป่วยทราบล่วงหน้า	5.7355	1.47	5.8550	1.44	1.13
2	12	การดูแลให้ผู้ป่วยให้ได้รับอาหารที่ถูกต้องและเพียงพอกับความต้องการของร่างกาย	5.5873	1.51	5.9059	1.4	3.02**

ตารางที่ 19 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ข้อที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิง กระบวนการ	ความคาดหวัง ของผู้ป่วยใน		การรับรู้ของผู้ บริหารในกลุ่มงาน การพยาบาล		สถิติ ทดสอบ ที่
			$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
2	15	การดูแลให้ผู้ป่วยได้ออกกำลังกาย อย่างเหมาะสม	5.5447	1.40	6.1379	1.06	6.60**
3	26	การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลชุมชนในการติดตามดูแล ช่วยเหลือผู้ป่วย ต่อเนื่องที่บ้าน	5.5071	1.44	6.0616	1.30	5.52**
3	25	การแนะนำสถานบริการที่ผู้ป่วย และญาติสามารถไปรับบริการได้	5.4876	1.61	6.2095	1.21	6.93**
3	18	การให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการดูแล ตนเองตามตารางกิจกรรมของผู้ ป่วย	5.3883	1.49	6.2438	.98	5.39**
2	14	การดูแลให้ผู้ป่วยได้ขับถ่ายเป็น ปกติทุกวัน	5.3784	1.47	6.0398	1.16	6.92**
3	17	การให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมใน การวางแผนและจัดตารางกิจกรรม ในการดูแลตนเองของผู้ป่วย	5.2966	1.59	6.2401	1.00	9.64**

จากตารางที่ 19 ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อบริการพยาบาลและการรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วยใน จำแนกเป็นรายข้อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ มีระดับ .01 ทุกข้อ มาตรฐานที่มีความค่าความคิดเห็นที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ มาตรฐานที่ 2 รองลงมาได้แก่ มาตรฐานที่ 1 และ มาตรฐานที่ 3 ตามลำดับ โดยที่ค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ป่วยในทุกมาตรฐาน

**ตอนที่ 4** เปรียบเทียบการให้ **อันดับความสำคัญ**ของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน  
คาดหวังและที่ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย

4.1 เปรียบเทียบการให้ **อันดับความสำคัญ**ของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวัง  
และที่ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย จำแนกเป็นรายหมวด

**ตารางที่ 20** เปรียบเทียบการให้ **อันดับความสำคัญ**ของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวัง และ  
ที่ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอก จำแนกโดยรวม และเป็นรายหมวด

มาตร ฐาน ที่	มาตรฐานเชิงกระบวนการ	อันดับความสำคัญ	
		ผู้ป่วยนอก (n = 400)	ผู้บริหาร (n = 408)
1	การจัดบริการที่รวดเร็ว	1	1
2	การคัดกรองให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาพยาบาล ที่เหมาะสมกับอาการและความรุนแรงของโรค	2	2
4	การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง/โรคติด ต่อสามารถดูแลตนเองได้เหมาะสมและการป้องกัน การแพร่กระจายเชื้อโรคไปสู่ชุมชน	3	3
3	การส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ป่วยในการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมที่ส่งผลดีต่อสุขภาพและระงับความก้าว หน้าของโรค	4	4

จากตารางที่ 20 พบว่าการให้ **อันดับคุณภาพ**บริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวัง  
และที่ผู้บริหารรับรู้ตรงกันทุกอันดับ คือ อันดับแรกมาตรฐานการจัดบริการที่รวดเร็ว รองลงมาคือ  
การคัดกรองผู้ป่วยให้ได้รับการตรวจรักษาที่เหมาะสม การส่งเสริมผู้ป่วยโรคเรื้อรัง/ติดต่อกัน ให้ดูแล  
ตนเองเป็นการลดการระบาดของโรค อันดับสุดท้ายคือ การส่งเสริมให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมซึ่งส่ง  
ผลดีต่อสุขภาพ



4.2 เปรียบเทียบการให้อันดับความสำคัญของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวัง  
จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบการให้อันดับความสำคัญของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวัง  
และที่ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอก จำแนกเป็นรายชื่อ

มาตร ฐาน ที่	ชื่อ ที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ	อันดับความสำคัญ	
			ผู้ป่วยนอก (n = 400)	ผู้บริหาร (n = 408)
2	10	การให้บริการพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยที่มีอาการ เจ็บป่วยมาก่อน หากมีอาการผิดปกติและรุนแรง จะจัดให้ผู้ป่วยพบแพทย์ทันทีโดยไม่ต้องรอคิว	1	1
1	4	การแนะนำให้ผู้ป่วยไปรับการตรวจรักษาห้องตรวจ ตรงตามโรค	2	6
1	1	การจัดป้ายหรือสัญลักษณ์บอกห้องหรือสถานที่ ที่จะให้บริการชัดเจน	3	5
2	9	การประเมินสภาพและอาการของผู้ป่วยทันที เพื่อจำแนกประเภทและความรุนแรงของอาการ เจ็บป่วย	4	4
1	7	การคัดกรองผู้ป่วยเพื่อรับบริการตามห้องตรวจได้ ถูกต้อง	5	7
4	21	การให้สุขศึกษาแก่ผู้ป่วยโรคติดต่อและญาติ และ ช่วยเหลือให้กำลังใจแก่ผู้ป่วย	6	9
1	2	การจัดเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้ป่วยและอำนวยความสะดวก ความสะดวกทันที	7	3
1	5	การจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการทำบัตร โดยแยกจุด ขอขึ้นบัตรใหม่และจุดคืนบัตรเก่า	8	10
4	19	การให้ผู้ป่วยซักถามปัญหาเกี่ยวกับการเจ็บป่วย	9	12
1	3	การสนใจและทักทายผู้ป่วยและญาติด้วยวาจา สุภาพ สันน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง	10	2
1	8	การจัดให้ผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงเข้ารับบริการตรวจ ก่อน	11	8

ตารางที่ 21 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ชื่อ ที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ	อันดับความสำคัญ	
			ผู้ป่วยนอก (n = 400 )	ผู้บริหาร (n = 408 )
3	15	การแนะนำ และให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยโรค เรื้อรังเพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนสุขนิสัยและ สามารถดูแลตนเองได้	12	13
4	20	การวางแผนและติดตามผู้ป่วย ให้รับการรักษา อย่างต่อเนื่อง ดูแลตนเองได้ ไม่แพร่เชื้อสู่ผู้อื่น และได้รับการฟื้นฟูสภาพหลังการรักษา	13	18
2	12	การประสานงานการส่งผู้ป่วยไปรับการรักษาโรค และรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง	14	16
3	14	การวางแผนการรักษาพยาบาลร่วมกับผู้ป่วยและ ญาติ ให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองและปฏิบัติตนได้ ถูกต้อง และควบคุมโรคได้	15	14
2	11	การให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยว กับการดูแลตนเอง	16	11
4	22	การให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง/โรคติดต่อใน การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วย	17	15
2	13	การส่งต่อผู้ป่วยเพื่อให้สนับสนุนผู้ป่วยในการดูแล ตนเองอย่างต่อเนื่อง	18	19
4	24	การดำเนินการสอบสวนการระบาดของ ผู้ป่วยโรค ติดต่อ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการควบคุมการแพร่กระจายเชื้อ	19	24
4	6	การให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มาตามนัดทันที โดยไม่ ต้องขึ้นบัตรก่อน	20	17
4	18	การวินิจฉัยปัญหาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยได้ถูกต้อง	21	20
4	26	การส่งต่อผู้ป่วยโรคติดต่อไปยังโรงพยาบาลชุมชน ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน สถานีอนามัย เพื่อ สนับสนุนให้ผู้รับบริการดูแลตนเองที่บ้าน	22	21
4	25	การประเมินการดูแลตนเองของผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง	23	23
3	17	การส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการพยาบาลที่อยู่ ใกล้บ้าน และติดตามประเมินการช่วยเหลือผู้ป่วย ในการดูแลตนเอง	24	22

ตารางที่ 21 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ข้อ	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ ที่	อันดับความสำคัญ	
			ผู้ป่วยนอก (n = 400)	ผู้บริหาร (n = 408)
4	23	การติดตามผู้สัมผัสโรคที่ใกล้ชิดผู้ป่วยโรคติดต่อ และเฝ้าระวังในรายที่ยังไม่เป็น	25	26
3	16	การติดตามประเมินความสามารถและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ป่วยในการดูแลตนเอง	26	15

จากตารางที่ 21 พบว่าคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวังมากที่สุด 5 อันดับแรก จำนวน 3 ข้อ อยู่ในมาตรฐานที่ 2 การคัดกรองผู้ป่วยให้ได้รับบริการที่เหมาะสม ซึ่งผู้ป่วยนอกคาดหวังเป็นอันดับที่ 1 และ 4 คือ การจัดให้พบแพทย์ทันทีหากมีอาการผิดปกติและรุนแรง และการประเมินอาการผู้ป่วยทันทีที่ผู้ป่วยมาถึง มีจำนวน 3 ข้อ อยู่ในมาตรฐานที่ 1 การบริการที่รวดเร็ว ซึ่งผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 2, 3 และ 5 ได้แก่ การแนะนำผู้ป่วยเข้ารับการรักษาที่ห้องตรวจตรงกับโรคที่เป็น การจัดป้ายหรือสัญลักษณ์ให้ชัดเจน และการส่งผู้ป่วยเข้ารับการรักษายาบาลถูกต้องตามโรค

สำหรับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง 5 อันดับสุดท้าย มีจำนวน 2 ข้อที่อยู่ในมาตรฐานที่ 3 ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมส่งผลดีต่อสุขภาพ ซึ่งผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 24 และ 26 คือการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการใกล้บ้าน และการติดตามประเมินความสามารถให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยในการดูแลตนเองที่บ้าน มีจำนวน 3 ข้อ อยู่ในมาตรฐานที่ 4 ซึ่งผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 22, 23 และ 25 คือ การส่งต่อผู้ป่วยโรงเรีอรั้งและโรคติดต่อไปสถานบริการใกล้บ้าน การประเมินการดูแลตนเองในผู้ป่วยโรคเรื้อรังและโรคติดต่อให้สามารถดูแลตนเอง และการติดตามผู้ใกล้ชิดเพื่อติดตามผู้สัมผัสโรค และเฝ้าระวังโรค ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบการให้อันดับที่ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวังและที่ผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอก พบว่ามีการให้อันดับที่ตรงกันในข้อที่ 9, 10 และ 25 ซึ่งข้อที่ 10 การให้บริการผู้ที่มาก่อน หากมีอาการผิดปกติและรุนแรง จะให้บริการทันทีโดยไม่ต้องคอยคิว ผู้ป่วยนอกและผู้บริหารให้อันดับ 1 ส่วนข้อ 9 ผู้ป่วยนอกและผู้บริหารให้อันดับ 4 การประเมินอาการทันทีที่มาถึง เพื่อจำแนกประเภทและความรุนแรงของการเจ็บป่วย และข้อ 25 การประเมินการดูแลตนเองของผู้ป่วยต่อเองที่บ้าน ผู้ป่วยนอกและผู้บริหารให้อันดับที่ 23

#### 4.3 เปรียบเทียบการให้อันดับความสำคัญของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง จำแนกเป็นรายมาตรฐาน

**ตารางที่ 22** เปรียบเทียบการให้อันดับความสำคัญของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง  
และที่ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน

มาตร ฐาน ที่	มาตรฐานเชิงกระบวนการ	อันดับความสำคัญ	
		ผู้ป่วยใน (n = 400)	ผู้บริหาร (n = 408)
1	การส่งเสริมการปรับตัว	1	1
2	การส่งเสริมให้ปลอดภัยและสุขสบาย	2	2
3	การส่งเสริมให้ดูแลตนเอง	3	3

จากตารางที่ 22 พบว่า คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยในคาดหวังเป็นอันดับแรกคือ มาตรฐานการส่งเสริมการปรับตัว รองลงมาคือ การส่งเสริมให้ปลอดภัยและสุขสบาย อันดับสุดท้ายคือ การส่งเสริมให้ดูแลตนเอง

เมื่อเปรียบเทียบการให้อันดับที่ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังและที่ผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในพบว่า ให้อันดับที่ตรงกันทั้ง 3 มาตรฐาน คือ การส่งเสริมการปรับตัว การส่งเสริมให้ปลอดภัยและสุขสบาย และการส่งเสริมให้ดูแลตนเอง ตามลำดับ

4.4 เปรียบเทียบการให้อันดับความสำคัญของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง  
จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบการให้อันดับความสำคัญของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง  
และที่ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน

มาตร ฐาน ที่	ชื่อ ที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ	อันดับความสำคัญ	
			ผู้ป่วยใน (n = 400)	ผู้บริหาร (n = 408)
2	8	การป้องกันโรคแทรกซ้อนขณะที่ผู้ป่วยรักษาตัวใน โรงพยาบาล	1	1
2	7	การป้องกันผู้ป่วยจากการชอกช้ำที่อาจเกิดขึ้นขณะ พยาบาลให้การรักษาพยาบาล	2	2
2	10	การจัดของใช้ให้ผู้ป่วยใช้ได้สะดวก	3	4
3	23	การชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติเห็นประโยชน์ของการ มาตรฐานตามนัด	4	3
3	20	การแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการ การดูแลร่างกายให้เหมาะสมกับการเจ็บป่วยของ ผู้ป่วย	5	13
2	9	การจัดสภาพแวดล้อมของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยเกิด ความสุขสบาย	6	6
2	11	การดูแลร่างกายผู้ป่วยให้สะอาดตลอดเวลา	7	11
1	4	การแนะนำและสอนผู้ป่วยให้สามารถช่วยตัวเอง ตามสภาพและระดับความสามารถที่ผู้ป่วยจะดูแล ตนเอง	8	9
3	21	การชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติ เกี่ยวกับกิจวัตร ประจำวัน que ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติได้	9	10
3	22	การสอนให้ผู้ป่วยสังเกตอาการผิดปกติที่ต้องมาพบ แพทย์ก่อนถึงวันนัด	10	5
1	2	การอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจในอาการและ การรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับ	11	12
2	13	การดูแลให้ผู้ป่วยได้พักผ่อน และนอนหลับได้	12	18
1	1	การปฐมนิเทศผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการปฏิบัติ กิจวัตรประจำวันในหอผู้ป่วย	13	7



ตารางที่ 23 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ข้อ ที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ	อันดับความสำคัญ	
			ผู้ป่วยใน (n = 400)	ผู้บริหาร (n = 408)
2	6	การแก้ปัญหาให้ผู้ป่วยตามสภาพปัญหาและความ ต้องการของผู้ป่วย	14	14
3	19	การสอนและสาธิตการพยาบาลที่ผู้ป่วยและญาติ ต้องทำเองที่บ้าน	15	16
2	5	การประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย ตามความรุนแรงของการเจ็บป่วย	16	8
1	3	การประเมินการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการเจ็บป่วยและ ระดับความสามารถของผู้ป่วยในการดูแลตนเอง	17	15
3	16	การค้นหาความต้องการของผู้ป่วยและความ สามารถในการดูแลตนเอง	18	17
3	24	การแจ้งวันกลับบ้านให้ผู้ป่วยทราบล่วงหน้า	19	26
2	12	การดูแลผู้ป่วยให้ได้รับอาหารที่ถูกต้องและเพียงพอ กับความต้องการของร่างกาย	20	25
2	15	การดูแลผู้ป่วยออกกำลังกายตามความเหมาะสม	21	22
3	26	การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลชุม ชนในการติดตามดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง ที่บ้าน	22	23
3	25	การแนะนำสถานบริการที่ผู้ป่วยและญาติสามารถ ไปรับบริการได้	23	21
3	18	การให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการดูแลตนเองตาม ตารางกิจกรรม	24	19
2	14	การดูแลให้ผู้ป่วยได้ขับถ่ายเป็นปกติทุกวัน	25	24
3	17	การให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมในการวางแผน และจัดตารางกิจกรรมในการดูแลตนเอง	26	20

จากตารางที่ 23 พบว่าคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังมากที่สุด 5 อันดับแรก มีจำนวน 3 ข้อที่อยู่ในมาตรฐานที่ 2 การส่งเสริมให้ผู้ป่วยปลอดภัยและสุขสบาย ซึ่งผู้ป่วยในคาดหวังเป็นอันดับที่ 1, 2 และ 3 คือ การป้องกันโรคแทรกซ้อน การป้องกันการชอกช้ำจากการให้บริการและการจัดของใช้ให้ผู้ป่วยใช้ได้สะดวก มีจำนวน 2 ข้อ ที่อยู่ในมาตรฐานที่ 3 การส่งเสริมการดูแลตนเอง ซึ่งผู้ป่วยในคาดหวังเป็นอันดับที่ 4 และ 5 คือ การชี้แจงให้ผู้ป่วยเห็นประโยชน์ของการมาตรวจตามนัด และการแนะนำให้ดูแลร่างกายให้เหมาะสมกับการเจ็บป่วย

สำหรับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง 5 อันดับสุดท้าย มีจำนวน 1 ข้อที่อยู่ในมาตรฐานที่ 2 การส่งเสริมให้ผู้ป่วยปลอดภัยและสุขสบาย ซึ่งผู้ป่วยในคาดหวังเป็นอันดับที่ 25 คือ การดูแลให้ผู้ป่วยได้ขยับถ่ายเป็นปกติทุกวัน มีจำนวน 4 ข้อที่อยู่ในมาตรฐานที่ 3 การส่งเสริมการดูแลตนเอง ซึ่งผู้ป่วยในคาดหวังเป็นอันดับที่ 22, 23, 24 และ 26 คือ การประสานงานกับโรงพยาบาลชุมชนที่จะติดตามช่วยเหลือผู้ป่วยในการดูแลตนเอง การแนะนำสถานบริการแก่ผู้ป่วยและญาติ การให้ผู้ป่วยปฏิบัติตามกิจกรรมตามตารางการดูแลตนเอง และการให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมวางแผนจัดตารางกิจกรรมดูแลตนเองของผู้ป่วย ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบการให้อันดับที่ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง และที่ผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน พบว่ามีการให้อันดับที่ตรงกันในข้อที่ 6, 7, 8 และ 9 ซึ่งข้อ 8 การป้องกันโรคแทรกซ้อน ผู้ป่วยในและผู้บริหารให้อันดับที่ 1 ข้อ 7 การป้องกันการชอกช้ำจากการให้บริการ ซึ่งผู้ป่วยในและผู้บริหารให้อันดับที่ 2 ข้อ 9 การจัดสภาพแวดล้อมให้ผู้ป่วยสุขสบาย ผู้ป่วยในและผู้บริหารให้อันดับที่ 6 และข้อ 6 การแก้ปัญหาให้ผู้ป่วยตามสภาพปัญหา ผู้ป่วยในและผู้บริหารให้อันดับที่ 14

**ตอนที่ 5** การรับรู้ของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการพยาบาล ภายหลังจากผู้ป่วยได้รับบริการแล้ว

5.1 การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของผู้ป่วยนอก จำแนกเป็นรายมาตรฐาน และโดยรวม

**ตารางที่ 24** การรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของผู้ป่วยนอก ภายหลังจากได้รับบริการแล้ว เรียงตามอันดับที่ของความไม่พึงพอใจ

มาตรฐาน ที่	มาตรฐานเชิงกระบวนการ	การ รับรู้ บริการ	ความคาดหวังต่อ		ผลต่าง	แปลผล การรับรู้ คุณภาพ
			รับ รู้	ค่าที่		
4	การส่งเสริมผู้ป่วยโรคเรื้อรัง/โรคติดต่อดูแลตนเองได้เหมาะสมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค	4.8704	5.8178	-9.51**	-0.9474	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
2	การคัดกรองผู้ป่วยให้รับการตรวจรักษาพยาบาลที่เหมาะสมและตามความรุนแรงของโรค	5.1389	6.0068	-9.79**	-0.8679	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
3	การส่งเสริมผู้ป่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ส่งผลต่อสุขภาพและระดับความก้าวหน้าของโรค	4.7297	5.5938	-8.21**	-0.8641	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
1	การจัดบริการพยาบาลที่รวดเร็ว	5.3950	6.1102	-9.69**	-0.7152	ไม่พึงพอใจมาก
	รวม	4.9987	5.9299	-10.14**	-0.9312	ไม่พึงพอใจมากที่สุด

ผลต่าง - = ไม่พึงพอใจ

ผลต่าง 0 = พึงพอใจ

ผลต่าง + = ประทับใจ

จากตารางที่ 24 เมื่อนำค่าเฉลี่ยการรับรู้บริการลบด้วยค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการ พบว่าผลต่างของการรับรู้บริการและความคาดหวังบริการของผู้ป่วยนอกโดยรวม = -0.9321 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่า การรับรู้คุณภาพของผู้ป่วยนอกต่อบริการพยาบาลอยู่ในระดับไม่พึงพอใจมากที่สุด

สำหรับผลต่างของการรับรู้บริการและความคาดหวังบริการในมาตรฐานที่ 4, 2 และ 3 มีค่า -0.9474, -0.8679 และ -0.8641 ตามลำดับ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกข้อ ผลการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลอยู่ในระดับไม่พึงพอใจมากที่สุด ส่วนมาตรฐานที่ 1 มีผลต่างของการรับรู้บริการและความคาดหวังบริการ = -0.7152 หมายความว่า การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับไม่พึงพอใจมาก

5.2 การรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของผู้ป่วยนอก จำแนกเป็นรายข้อ

ตารางที่ 25 การรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของผู้ป่วยนอก ภายหลังจากได้รับบริการแล้ว เรียงตามอันดับที่ของความไม่พึงพอใจ

มาตรฐาน ที่	ข้อ	บริการพยาบาลตามมาตรฐาน เชิงกระบวนการ	การรับรู้ บริการ	ความ คาดหวัง ต่อบริการ	ค่าที่ ผลต่าง	แปลผล การรับรู้ คุณภาพ	
4	19.	การให้โอกาสผู้ป่วยซักถามปัญหาข้อ ข้องใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วย	5.01	6.11	-10.56**	-1.1	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
4	24.	การดำเนินการสอบสวนการระบาดของโรคติดต่อที่เกิดขึ้น และ ประสานงานกับหน่วยงานที่ควบคุม การแพร่กระจายเชื้อในครอบครัว และชุมชน	4.71	5.80	-8.54**	-1.09	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
2	12.	การประสานงานการส่งผู้ป่วยไปรับ การวินิจฉัยโรคและรับการรักษา อย่างต่อเนื่อง	4.88	5.96	-9.66**	-1.08	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
1	3.	การให้ความสนใจและทักทายผู้ป่วย และญาติด้วยวาจาสุภาพ สีหน้ายิ้ม แย้มเป็นกันเอง	5.08	6.06	-9.56**	-0.98	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
4	21.	การให้สุขศึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติ และช่วยเหลือให้กำลังใจแก่ผู้ป่วย	5.17	6.15	-9.70**	-0.98	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
2	11.	การให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ป่วย และญาติเกี่ยวกับการดูแลตนเอง	4.89	5.86	-8.94**	-0.97	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
3	15.	การแนะนำ และให้การรักษา พยาบาลแก่ ผู้ป่วยให้สามารถปรับ เปลี่ยนสุขนิสัยและดูแลตนเองได้	5.03	5.99	-9.19**	-0.96	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
4	25.	การประเมินผลการดูแลตนเองของผู้ ป่วยอย่างต่อเนื่อง	4.46	5.42	-7.30**	-0.96	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
1	2.	การให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวก สะดวกทันทีที่ผู้ป่วยมารับบริการ	5.19	6.14	-9.23*	-0.95	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด

ตารางที่ 25 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ชื่อ บริการพยาบาลตามมาตรฐาน เชิงกระบวนการ	การรับรู้ บริการ	ความ คาดหวัง ต่อบริการ	ค่าที่	ผลต่าง	แปลผล การรับรู้ คุณภาพ
3	13. การส่งต่อผู้ป่วยไปสถานบริการที่ สะดวกต่อการไปรับบริการ เพื่อให้ สนับสนุนผู้ป่วยในการดูแลตนเอง อย่างต่อเนื่อง	4.86	5.81	-8.07**	-0.95	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
4	20. การวางแผนและติดตามผู้ป่วยเพื่อ การรักษาต่อเนื่อง ดูแลตนเองได้ ไม่ แพร่เชื้อสู่ผู้อื่น และการฟื้นฟูสภาพ หลังการรักษา	5.05	5.99	-8.42**	-0.94	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
3	14. การวางแผนการรักษาพยาบาลร่วมกับ ผู้ป่วยและญาติ ให้ผู้ป่วยสามารถ ดูแลตนเอง และสามารถควบคุมโรค ได้	4.95	5.88	-8.32**	-0.93	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
1	4. การแนะนำให้ผู้ป่วยทราบว่าควรไป รับการตรวจรักษาที่ห้องตรวจใด	5.40	6.32	-9.75**	-0.92	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
4	23. การติดตามผู้สัมผัสโรคที่ใกล้ชิดผู้ ป่วย และเฝ้าระวังในรายที่ยังไม่เป็น	4.44	5.31	-6.36**	-0.87	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
4	18. การวินิจฉัยปัญหาการเจ็บป่วยของผู้ ป่วยได้ถูกต้อง	4.93	5.78	-8.00**	-0.85	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
4	26. การส่งต่อผู้ป่วยโรคติดต่อไปยังโรง พยาบาลชุมชน ศูนย์สาธารณสุข มูลฐานชุมชน สถานีอนามัย เพื่อ สนับสนุนให้ผู้รับบริการดูแลตนเอง	4.68	5.51	-6.29**	-0.83	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
4	22. การให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยในการ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วยโรค เรื้อรัง/โรคติดต่อ	5.06	5.86	-7.55**	-0.8	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด
1	7. การคัดกรองผู้ป่วยเพื่อส่งไปรับ บริการตามห้องตรวจได้ถูกต้องตาม โรค	5.40	6.16	-7.06**	-0.76	ไม่พึงพอใจ มาก



ตารางที่ 25 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ข้อ ที่	บริการพยาบาลตามมาตรฐาน เชิงกระบวนการ	การรับรู้ บริการ	ความ คาดหวัง ต่อบริการ	ค่าที่	ผลต่าง	แปลผล การรับรู้ คุณภาพ
3	17.	การจัดส่งต่อผู้ป่วยไปสถานบริการ พยาบาลที่อยู่ใกล้บ้าน และติดตาม ให้การช่วยเหลือ ผู้ป่วยในการดูแล ตนเอง	4.60	5.35	-5.84**	-0.75	ไม่พึงพอใจ มาก
3	16.	การติดตามประเมินความสามารถให้ ความช่วยเหลือแก่ผู้ป่วยในการดูแล ตนเอง	4.35	5.09	-5.49**	-0.74	ไม่พึงพอใจ มาก
2	9.	การประเมินสภาพและอาการของผู้ ป่วยทันทีเพื่อจำแนกประเภทและ ความรุนแรงของอาการเจ็บป่วย	5.50	6.21	-6.72**	-0.71	ไม่พึงพอใจ มาก
2	10.	การให้บริการพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้ ป่วยที่มีอาการเจ็บป่วยมากก่อน หากมีอาการผิดปกติและรุนแรงจะ ให้พบแพทย์ทันทีโดยไม่ต้องรอคิว	5.63	6.34	-6.95**	-0.71	ไม่พึงพอใจ มาก
1	1.	การจัดป้ายหรือสัญลักษณ์บอก ห้องหรือสถานชัดเจน	5.64	6.23	-6.09**	-0.59	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
1	6.	การให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ตามนัดทันที โดยไม่ต้องขึ้นบัตรก่อน	5.28	5.79	-3.94**	-0.51	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
1	5.	การจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการทำบัตร โดยแยกจุดขอขึ้นบัตรใหม่และจุดคืน บัตรเก่า	5.62	6.11	-4.86**	-0.49	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
1	8.	การจัดให้ผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงเข้า รับบริการตรวจก่อนผู้ป่วยที่มีอาการ ไม่รุนแรง	5.63	6.05	-3.75**	-0.42	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง

ผลต่าง - = ไม่พึงพอใจ

ผลต่าง 0 = พึงพอใจ

ผลต่าง + = ประทับใจ

จากตารางที่ 25 เมื่อนำค่าเฉลี่ยการรับรู้บริการลบด้วยค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการ พบว่าผลต่างของการรับรู้บริการพยาบาลและความคาดหวังของผู้ป่วยนอก 5 อันดับสูงสุด ในมาตรฐานที่ 4 การส่งเสริมสนับสนุนผู้ป่วยดูแลตนเอง มี 3 ข้อ คือข้อ 19 การให้โอกาสผู้ป่วยซักถามปัญหาข้อข้องใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วย ข้อ 24 การดำเนินการสอบสวนการระบาดของโรคติดต่อที่เกิดขึ้น และประสานงานกับหน่วยงานที่ควบคุมการแพร่กระจายเชื้อ และข้อที่ 21 การให้สุศึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติ มาตรฐานที่ 2 การคัดกรอง วินิจฉัย ข้อ 12 การประสานงานการส่งผู้ป่วยไปรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง มาตรฐานที่ 1 การจัดการบริการที่รวดเร็ว ข้อ 3 การให้ความสนใจและทักทายผู้ป่วยและญาติด้วยวาจาสุภาพ มีค่าความต่าง -1.2, -1.09, -1.08, -0.98 และ -0.97 ตามลำดับ การรับรู้คุณภาพอยู่ในระดับไม่พึงพอใจมากที่สุด

5 อันดับต่ำสุด มาตรฐานที่ 2 การคัดกรอง วินิจฉัย ข้อ 10 การให้บริการพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บป่วยมากก่อน เมื่อมีอาการรุนแรงส่งต่อให้แพทย์ทันทีโดยไม่ต้องรอคิว ค่าผลต่าง -0.71 การรับรู้คุณภาพอยู่มาตรฐานที่ 1 การจัดบริการที่รวดเร็ว คือข้อ 1 การจัดป้ายหรือสัญลักษณ์บอกห้องหรือสถานที่ ข้อ 6 การให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการตามนัดทันทีโดยไม่ต้องขึ้นบัตรก่อน ข้อ 5 การจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการทำบัตรโดยแยกจุดขอขึ้นบัตรใหม่และจุดคืนบัตรเก่า และข้อ 8 การจัดให้ผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงเข้ารับบริการก่อน ผลต่างมีค่า -1.59, -0.51, -0.49 และ -0.42 ตามลำดับ การรับรู้คุณภาพอยู่ในระดับไม่พึงพอใจปานกลาง จะเห็นได้ว่าจากการทดสอบสถิติทดสอบที่ได้ผลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

5.3 การรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของผู้ป่วยใน  
จำแนกเป็นรายหมวดและโดยรวม

ตารางที่ 26 การรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของผู้ป่วยใน  
เรียงตามอันดับที่ของความไม่พึงพอใจ

มาตร ฐาน ที่	มาตรฐานเชิงกระบวนการ	การรับรู้ บริการ	ความ คาดหวัง ต่อบริการ	ค่าที่	ผลต่าง	แปลผล การรับรู้ คุณภาพ
1	การส่งเสริมให้ผู้ป่วยปรับตัวต่อสภาพการเจ็บป่วย	5.4188	5.9150	-5.92**	-0.4962	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
2	การส่งเสริมให้ผู้ป่วยปลอดภัยและสุขสบายตามสภาวะการเจ็บป่วย	5.3755	5.8766	-6.68**	-0.5011	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
3	การส่งเสริมด้านร่างกาย จิตใจให้ผู้ป่วยปฏิบัติตนได้ถูกต้องและการดูแลตนเองต่อเนื่อง	5.2069	5.7563	-6.34**	-0.5494	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
	รวม	5.3166	5.8238	-6.31**	-0.5072	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง

ผลต่าง - = ไม่พึงพอใจ

ผลต่าง 0 = พึงพอใจ

ผลต่าง + = ประทับใจ

จากตารางที่ 26 ผลต่างของการรับรู้บริการและความคาดหวังบริการของผู้ป่วยในโดยรวม = -0.5072 และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่า การรับรู้คุณภาพของผู้ป่วยในต่อบริการพยาบาลอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ

สำหรับผลต่างของการรับรู้บริการและความคาดหวังต่อบริการในมาตรฐานที่ 1, 2 และ 3 มีค่า -0.4962, -0.5011 และ -0.5494 ตามลำดับ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ ผลการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลอยู่ในระดับไม่พึงพอใจปานกลางทุกมาตรฐาน

5.4 การรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของผู้ป่วยใน  
จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 27 การรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของผู้ป่วยใน  
เรียงตามอันดับที่ของความไม่พึงพอใจ

มาตร ฐาน ที่	ข้อ	บริการพยาบาลตามมาตรฐาน เชิงกระบวนการ	การรับรู้ บริการ	ความ คาดหวัง ต่อบริการ	ค่าที่	ผลต่าง	แปลผล การรับรู้ คุณภาพ
3	24.	การแจ้งวันกลับบ้านให้ผู้ป่วยทราบล่วงหน้า	4.9580	5.7355	-6.49**	-0.7775	ไม่พึงพอใจ มาก
2	11.	การดูแลร่างกายผู้ป่วยให้สะอาดตลอดเวลา	5.3316	6.0316	-7.12**	-0.7000	ไม่พึงพอใจ มาก
2	12.	การดูแลให้ผู้ป่วยให้ได้รับอาหารที่ถูกต้องและเพียงพอกับความต้องการ	4.9003	5.5873	-6.01**	-0.6870	ไม่พึงพอใจ มาก
3	20.	การแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติในการดูแลร่างกายให้เหมาะสมของผู้ป่วยแต่ละราย	5.4507	6.0789	-7.05**	-0.6282	ไม่พึงพอใจ มาก
3	18.	การให้ผู้ป่วยดูแลตนเองตามตารางกิจกรรมการดูแลตนเอง	4.7674	5.3883	-5.08**	-0.6209	ไม่พึงพอใจ มาก
3	17.	การให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมในการวางแผนและจัดตารางกิจกรรมในการดูแลตนเองของผู้ป่วย	4.6822	5.2966	-4.92**	-0.6144	ไม่พึงพอใจ มาก
3	26.	การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลชุมชนในการติดตามดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง	4.8997	5.5071	-5.09**	-0.6074	ไม่พึงพอใจ มาก
3	23.	การชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติเห็นประโยชน์ของการมาตรวจตามนัด	5.5968	6.1653	-6.20**	-0.5685	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
1	2.	การอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติในอาการและการรักษาพยาบาลที่จะได้รับ	5.3830	5.9497	-5.56**	-0.5667	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
2	9.	การจัดสภาพแวดล้อมของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความสบาย	5.5039	6.0691	-5.87**	-0.5652	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง

ตารางที่ 27 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ข้อ	บริการพยาบาลตามมาตรฐาน เชิงกระบวนการ	การรับรู้ บริการ	ความ คาดหวัง ต่อบริการ	ค่าที่	ผลต่าง	แปลผล การรับรู้ คุณภาพ
3	21.	การแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติ ในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน	5.4328	5.9707	-6.05**	-0.5379	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
3	19.	การสอนและสาธิตการพยาบาลที่ผู้ป่วย และญาติต้องทำเองที่บ้าน	5.3324	5.8800	-5.29**	-0.5476	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
3	21.	การแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติ ในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน	5.4328	5.9707	-6.05**	-0.5379	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
3	16.	การค้นหาความต้องการและความ สามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วย	5.2480	5.7698	-4.95**	-0.5218	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
1	1.	การปฐมนิเทศแก่ผู้ป่วยและญาติเมื่อแรก รับเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน	5.4124	5.9217	-4.78**	-0.5093	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
3	15.	การดูแลให้ผู้ป่วยได้ออกกำลังกายตาม ความเหมาะสม	5.0417	5.5447	-4.58**	-0.5030	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
1	4.	การแนะนำและสอนผู้ป่วยให้สามารถ ช่วย ตัวเองตามสภาพและระดับความ สามารถที่ ผู้ป่วยจะดูแลตนเองได้	5.5207	6.0228	-5.24**	-0.5021	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
2	13.	การดูแลให้ผู้ป่วยพักผ่อนและนอนหลับ ได้	5.4628	5.9471	-5.19**	-0.4843	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
2	10	มีของใช้ที่ผู้ป่วยหยิบใช้ได้สะดวก	5.6263	6.1846	-5.54**	-0.4583	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
3	22.	การสอนให้ผู้ป่วยสังเกตอาการผิดปกติ ที่จำเป็นต้องมาพบแพทย์ก่อนถึงวันนัด	5.5210	5.9597	-4.46**	-0.4387	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
2	7.	การป้องกันผู้ป่วยจากการชอกช้ำที่อาจ เกิดขึ้นขณะให้การพยาบาล	5.8010	6.2194	-4.24	-0.4184	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
2	8.	การป้องกันโรคแทรกซ้อนขณะผู้ป่วยเข้า พักรักษาตัวในโรงพยาบาล	5.8149	6.2310	-4.63*	-0.4161	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง
1	3.	การประเมินการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการ เจ็บป่วยและระดับความสามารถในการ ดูแลตนเอง	5.3634	5.7789	-3.73**	-0.4583	ไม่พึงพอใจ ปานกลาง



## ตารางที่ 27 (ต่อ)

มาตร ฐาน ที่	ชื่อ บริการพยาบาลตามมาตรฐาน เชิงกระบวนการ	การรับรู้ บริการ	ความ คาดหวัง ต่อบริการ	ค่าที่	ผลต่าง	แปลผล การรับรู้ คุณภาพ
2	14. การดูแลให้ผู้ป่วยได้ขับถ่ายเป็นปกติทุก วัน	5.0323	5.3784	-3.25**	-0.3461	ไม่พึงพอใจ น้อย
3	25. การแนะนำสถานบริการที่ผู้ป่วยสามารถ ไปรับบริการได้	5.1461	5.4876	-2.84**	-0.3415	ไม่พึงพอใจ น้อย
2	6. การแก้ปัญหาให้ผู้ป่วยตามสภาพปัญหา และความต้องการของผู้ป่วย	5.6753	5.9003	-2.17*	-0.2250	ไม่พึงพอใจ น้อย
2	5. การประเมินปัญหาและความต้องการ ของผู้ป่วยตามความรุนแรงและสถานะ การเจ็บป่วย	5.5876	5.7975	-1.82	-0.2099	ไม่พึงพอใจ น้อย

ผลต่าง - = ไม่พึงพอใจ

ผลต่าง 0 = พึงพอใจ

ผลต่าง + = ประทับใจ

จากตารางที่ 27 ผลต่างของการรับรู้บริการพยาบาลและความคาดหวังของผู้ป่วยใน  
จาก 5 อันดับสูงสุด ในมาตรฐานที่ 3 การส่งเสริมฟื้นฟูความสามารถดูแลตนเอง ข้อที่ 24 การแจ้ง  
วันกลับบ้านให้ผู้ป่วยทราบ ข้อที่ 20 การแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติในการดูแล ข้อที่ 18  
การให้ผู้ป่วยดูแลตนเองตามตารางกิจกรรม มีค่าความต่าง -0.775, -0.6282 และ -0.6209 ตาม  
ลำดับ การรับรู้คุณภาพอยู่ในระดับไม่พึงพอใจมาก ในมาตรฐานที่ 2 ส่งเสริมความปลอดภัย สุข  
สบาย ข้อที่ 11 การดูแลร่างกายผู้ป่วยให้สะอาดตลอดเวลา ข้อ 12 การดูแลให้ผู้ป่วยให้ได้รับ  
อาหารที่ถูกต้องและเพียงพอกับความต้องการ มีค่าความต่าง -0.7000 และ -0.6870 ตามลำดับ  
การรับรู้คุณภาพอยู่ในระดับไม่พึงพอใจมาก

5 อันดับสุดท้าย มาตรฐานที่ 2 ส่งเสริมความปลอดภัย สุขสบาย ข้อ 14 การดูแลให้ผู้  
ป่วยได้ขับถ่ายเป็นปกติทุกวัน เพื่อการแก้ปัญหาให้ผู้ป่วยตามสภาพปัญหา ข้อที่ 5 การประเมิน  
ปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยตามความรุนแรง และสถานะการเจ็บป่วยมาตรฐานที่ 1 ส่ง  
เสริมการปรับตัวเข้ากับสภาพการเจ็บป่วย ข้อที่ 3 การประเมินการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการเจ็บป่วย

มาตรฐานที่ 3 ส่งเสริมฟื้นฟูการดูแลตนเอง ข้อที่ 26 การแนะนำสถานบริการที่ผู้ป่วยสามารถไปรับบริการได้ ค่าความต่าง -0.3461 , -0.2250 , -0.2099 , 0.4155 และ -0.3415 ตามลำดับ การรับรู้คุณภาพอยู่ในระดับไม่พึงพอใจมาก จะเห็นได้จากการทดสอบสถิติทดสอบที่ ได้ผลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เกือบทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 6 (มาตรฐาน 2) แตกต่างกันที่ระดับ .05 และข้อ 5 (มาตรฐานที่ 2) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05