บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่องการวิเคราะห์การบริหารทางการพยาบาล ตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร : การศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี เป็นความเรียง และตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปรัชญา เป้าหมายและนโยบายการบริหารทางการพยาบาล กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี เสนอเป็นความเรียง ในหน้า 69

2. ผลการวิเคราะห์ระบบการบริหารทางการพยาบาล ตามแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กร เสนอเป็นการบรรยาย ค่าร้อยละ ในตารางที่ 1 - 11

3. ผลการวิเคราะห์การบริการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาล เสนอเป็นการ บรรยาย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐาน (Standard deviation)ใน ตารางที่ 12 - 21

4. ผลการเปรียบเทียบกิจกรรมการบริการพยาบาล ตามแนวคิดการบริหารเพื่อ คุณภาพทั้งองค์กรของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ นำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t) และค่าเอฟ (F) เสนอ ในตารางที่ 22 - 37

5. ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ เสนอเป็นการบรรยาย ในหน้า 124 - 126

<u>สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล</u>

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

SD แทน ส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐาน

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม

F แทน ค่าทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม มากกว่า 2 กลุ่ม

การวิเคราะห์การบริหารทางการพยาบาล กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร

1. การวิเคราะห์ปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล

จากการวิเคราะห์ ปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล **ไม่พบคำสำคัญ** ของคำที่สื่อถึง การสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ

แสดงว่ากลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ยังไม่มีการระบุแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรไว้ในปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

2. การวิเคราะห์ระบบการบริหารทางการพยาบาลจากเอกสารและการสัมภาษณ์

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของคำสำคัญที่สื่อถึงแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ที่ปรากฏในเอกสารของหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามประเภทของเอกสารและองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ

เอกสาร	จำนวนคำสำคัญ				รวม	
	การสร้างทีมงาน	การกระจายอำนาจ	การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. แผนงาน/โครงการ	157	0	198	0	355	35.3
2. รายงาน	180	2	40	0	222	22.0
3. คำสั่ง	148	0	25	0	173	17.2
4. แผนปฏิบัติงาน	57	0	42	0	99	9.9
5. คู่มือ	45	0	33	4	82	8.2
6. ประกาศ	63	0	8	3	74	7.4
รวม	650	2	346	7	1,005	100.0

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เอกสารพบว่า เอกสารทุกประเภทมีการใช้คำสำคัญที่สื่อถึงองค์ประกอบการสร้างทีมงานและการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล แต่คำสำคัญที่สื่อถึงการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ พบเฉพาะในเอกสารประเภทคู่มือและประกาศ ส่วนคำสำคัญที่สื่อถึงการกระจายอำนาจพบเฉพาะในเอกสารประเภทรายงาน เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่าเอกสารประเภทแผนงาน/โครงการมีการใช้คำของ 4 องค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาเป็นเอกสารประเภทรายงาน และเอกสารประเภทประกาศมีการใช้คำน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.3 22.0 และร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของคำสำคัญที่สื่อถึงแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งปรากฏในเอกสารของหน่วยงานทั่วไปและหอผู้ป่วยในของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

คำสำคัญที่พบในเอกสาร	หน่วยงาน				รวม(N=17)	
	หน่วยงานทั่วไป(N=8)		หอผู้ป่วยใน(N=9)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การสร้างทีมงาน	483	48.1	167	16.6	650	64.7
2. การกระจายอำนาจ	1	.1	1	.1	2	.2
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	224	22.3	122	12.1	346	34.4
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	5	.5	2	.2	7	.7
รวม	713	70.9	292	29.1	1005	100.0

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์เอกสารพบว่าในเอกสารทั้ง 6 ประเภทคือประเภทคู่มือ แผนงาน/โครงการ แผนปฏิบัติงาน คำสั่ง ประกาศ และรายงานนั้นพบว่า มีการใช้คำสำคัญที่สื่อถึงแนวคิดการสร้างทีมงานมากที่สุด รองลงมาเป็นการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล ส่วนคำสำคัญที่สื่อถึงการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ และการกระจายอำนาจ มีการใช้คำสำคัญน้อยมากทั้ง 2 หน่วยงาน การใช้คำสำคัญโดยรวมของ 4 องค์ประกอบในหน่วยงานทั่วไปและหอผู้ป่วยในคิดเป็นร้อยละ 70.9 และ ร้อยละ 29.1

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของการใช้คำสำคัญที่พบในเอกสารของหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตาม 4 องค์ประกอบและหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวนคำสำคัญ				รวม	
	การสร้างทีมงาน	การกระจายอำนาจ	การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
หน่วยงานทั่วไป						
1. สำนักงานของกลุ่มงานการพยาบาล	355	1	144	3	503	50.0
2. งานห้องผ่าตัด	56	0	14	2	72	7.1
3. งานผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน	29	0	22	0	51	5.1
4. งานห้องคลอด	17	0	14	0	31	3.1
5. งานผู้ป่วยนอก	7	0	24	0	31	3.1
6. งานวิสัญญีพยาบาล	9	0	3	0	12	1.2
7. งานหน่วยจ่ายกลาง	6	0	1	0	7	.7
8. งานผู้ป่วยวิกฤติ	4	0	2	0	6	.6
รวม	483	1	224	5	713	70.9
หอผู้ป่วยใน (งานหอผู้ป่วย)						
9. อายุรกรรมชาย	59	0	37	0	96	9.5
10. สูติ นรีเวชกรรม	35	0	12	0	47	4.7
11. อายุรกรรมหญิง	26	1	20	0	47	4.7

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของการใช้คำสำคัญที่พบในเอกสารของหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตาม 4 องค์ประกอบและหน่วยงาน (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนคำสำคัญ				รวม	
	การสร้างทีมงาน	การกระจายอำนาจ	การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
12. พิเศษสงฆ์อาพาธ	34	0	5	0	39	3.9
13. กุมารเวชกรรม	7	0	19	0	26	2.6
14. ศัลยกรรมกระดูก	0	0	12	1	13	1.3
15. พิเศษทรัพย์สังเวียน	5	0	5	1	11	1.1
16. ศัลยกรรมหญิง	1	0	9	0	10	1.0
17. ศัลยกรรมชาย	0	0	3	0	3	.3
รวม	167	1	122	2	292	29.1
รวม	650	2	346	7	1005	100.0

จากตารางที่ 3 จำนวนการใช้คำสำคัญที่พบ จากการวิเคราะห์เอกสาร 6 ประเภท พบว่าโดยรวมทั้งกลุ่มงานการพยาบาล สำนักงานกลุ่มงานการพยาบาลมีจำนวนการใช้คำสำคัญมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.0 งานหอผู้ป่วยศัลยกรรมชายมีการใช้คำสำคัญน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ .3 เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าหน่วยงานทั่วไปมีการใช้คำสำคัญสูงถึงร้อยละ 70.9 ในขณะที่หอผู้ป่วยในใช้คำสำคัญร้อยละ 29.1 องค์ประกอบการสร้างทีมงานมีจำนวนการใช้คำสำคัญมากที่สุดโดยรวมทั้งกลุ่มงานการพยาบาล รวมทั้งเมื่อจำแนกเป็นหน่วยงานทั่วไปและหอผู้ป่วยใน

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละการปฏิบัติในระบบการบริหารทางการพยาบาล ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงาน

ระบบการบริหาร	ระดับการปฏิบัติ		
	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับการปฏิบัติ
1. การสร้างทีมงาน	204	63.2	ปานกลาง
2. การกระจายอำนาจ	203	99.5	มากที่สุด
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	172	84.3	มาก
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	463	87.9	มาก
รวม	1042	82.8	มาก

จากตารางที่ 4 ระบบการบริหารทางการพยาบาล เมื่อวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานพบว่า ระบบการบริหารทางการพยาบาลมีการปฏิบัติโดยใช้แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรโดยรวมทั้ง 4 องค์ประกอบอยู่ในระดับมากคิดเป็น ร้อยละ 82.8 โดยมีองค์ประกอบการกระจายอำนาจมีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด มีการปฏิบัติในระดับมาก 2 องค์ประกอบคือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ และการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล และการสร้างทีมงานมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5 คะแนนและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการสร้างทีมงาน ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน (N=17)

การสร้างทีมงาน	ระดับการปฏิบัติ		
	จำนวนหน่วยงาน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับการปฏิบัติ
1. ผู้ปฏิบัติจากหน่วยงานมีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายหลักของหน่วยงาน	17	100.0	มากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติจากหน่วยงานมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายของหน่วยงาน	17	100.0	มากที่สุด
3. วิธีบริหารจัดการในการให้บริการ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยร่วมมือกันหาวิธีการทำงานที่ให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วขึ้น	17	100.0	มากที่สุด
4. วิธีการบริหารจัดการเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงานโดยการแก้ปัญหาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	17	100.0	มากที่สุด
5. วิธีการปรับปรุงคุณภาพงานบริการในหน่วยงานที่รับผิดชอบมีการนำข้อคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาประกอบการปรับปรุงงาน	17	100.0	มากที่สุด
6. วิธีดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานโดยการสนับสนุนทีมงาน หารูปแบบการจัดให้ความรู้ทางวิชาการได้อย่างอิสระ	17	100.0	มากที่สุด
7. วิธีดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานโดยการสนับสนุนผู้ปฏิบัติให้เป็นตัวแทนในการปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานอื่น	16	94.1	มากที่สุด
8. เป้าหมายหลักของการให้บริการในหน่วยงานกำหนดเรื่องการให้บริการโดยใช้กระบวนการทำงานเป็นทีม	16	94.1	มากที่สุด

ตารางที่ 5 คะแนนและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการสร้างทีมงาน ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน (N=17) (ต่อ)

การสร้างทีมงาน	ระดับการปฏิบัติ		
	จำนวนหน่วยงาน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับการปฏิบัติ
9. วิธีบริหารจัดการในการให้บริการ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยการจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมกับการดูแลสุขภาพตนเอง	15	88.2	มาก
10. ผู้ปฏิบัติจากหน่วยงานมีส่วนร่วมกำหนดปรัชญากลุ่มงานการพยาบาล	12	70.6	มาก
11. ผู้ปฏิบัติจากหน่วยงานมีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายกลุ่มงานการพยาบาล	12	70.6	มาก
12. ผู้ปฏิบัติจากหน่วยงานมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายกลุ่มงานการพยาบาล	12	70.6	มาก
13. วิธีบริหารจัดการในการให้บริการ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยการสนับสนุนครอบครัวให้มีส่วนร่วมกับการดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการให้ต่อเนื่องที่บ้าน	10	58.8	ปานกลาง
14. วิธีการปรับปรุงคุณภาพงานบริการในหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วยการใช้กระบวนการของทีมงานในการปรับปรุงคุณภาพโดยที่ผู้บริหารให้การสนับสนุน	3	17.6	น้อยที่สุด
15. วิธีการกำหนดแผนงาน/โครงการ ของหน่วยงานโดยใช้คณะกรรมการในการกำหนด	2	11.8	น้อยที่สุด
16. วิธีการประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานโดยผู้ปฏิบัติร่วมกันประเมินผลวิธีการให้บริการตามแผนที่กำหนด	1	5.9	น้อยที่สุด

ตารางที่ 5 คะแนนและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการสร้างทีมงาน ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน (N=17) (ต่อ)

การสร้างทีมงาน	ระดับการปฏิบัติ		
	จำนวนหน่วยงาน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับการปฏิบัติ
17. วิธีการบริหารจัดการเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงานโดยการใช้กระบวนการของทีมในการแก้ปัญหา	1	5.9	น้อยที่สุด
18. ผู้ปฏิบัติจากหน่วยงานมีส่วนร่วมกำหนดแผนงาน/โครงการกลุ่มงานการพยาบาล	1	5.9	น้อยที่สุด
19. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการโดยการใช้ผลการสำรวจความคิดเห็นมาสร้างเป็นกิจกรรมการปฏิบัติร่วมกัน	1	5.9	น้อยที่สุด
รวม	204	63.2	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 การปฏิบัติกิจกรรมในองค์ประกอบการสร้างทีมงานพบว่า มีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่ามีการปฏิบัติในระดับมากที่สุดถึง 8 รายการ ระดับน้อยที่สุด 6 รายการ และระดับมาก 4 รายการ มีเพียง 1 รายการที่มีการปฏิบัติระดับปานกลาง คือ วิธีบริหารจัดการในการให้บริการ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยการสนับสนุนครอบครัวให้มีส่วนร่วมกับการดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการให้ต่อเนื่องที่บ้าน

ตารางที่ 6 คะแนนและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการกระจายอำนาจ ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน (N=17)

การกระจายอำนาจ	ระดับการปฏิบัติ		
	จำนวนหน่วยงาน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับการปฏิบัติ
1. เป้าหมายหลักของการให้บริการในหน่วยงานมีการกำหนดเรื่องการกระจายอำนาจสู่ผู้ปฏิบัติทุกระดับ	17	100.0	มากที่สุด
2. วิธีการกำหนดแผนงาน/โครงการ ของหน่วยงานโดยผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมวางแผน	17	100.0	มากที่สุด
3. วิธีบริหารจัดการในการให้บริการ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยผู้ปฏิบัติกำหนดกิจกรรมการให้บริการ ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง	17	100.0	มากที่สุด
4. วิธีบริหารจัดการในการให้บริการ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยผู้ปฏิบัติตัดสินใจปรับแผนการปฏิบัติงานของตนเอง	17	100.0	มากที่สุด
5. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการโดยการให้โอกาสผู้ปฏิบัติใช้สิทธิ ตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ	17	100.0	มากที่สุด
6. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการโดยการให้การยอมรับในสิทธิส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติ	17	100.0	มากที่สุด
7. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการโดยการสนับสนุนให้มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อผู้ปฏิบัติประสบปัญหา	17	100.0	มากที่สุด
8. วิธีดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานโดยผู้ปฏิบัติงานเดิมทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงให้คนใหม่	17	100.0	มากที่สุด

ตารางที่ 6 คะแนนและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการกระจายอำนาจ ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน (N=17) (ต่อ)

การกระจายอำนาจ	ระดับการปฏิบัติ		
	จำนวนหน่วยงาน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับการปฏิบัติ
9. วิธีการปรับปรุงคุณภาพงานบริการในหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้วิธี ผู้ปฏิบัติปรับปรุงงานที่ทำด้วยตนเองโดยผู้บริหารให้การสนับสนุน	17	100.0	มากที่สุด
10. วิธีการบริหารจัดการเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงานโดยผู้บริหารตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง	17	100.0	มากที่สุด
11. วิธีการบริหารจัดการเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงานใช้วิธี ผู้ปฏิบัติแก้ปัญหาได้เองโดยที่ผู้บริหารให้การช่วยเหลือ	17	100.0	มากที่สุด
12. วิธีการกำหนดแผนงาน/โครงการ ของหน่วยงานโดยผู้บริหารตัดสินใจทำด้วยตนเอง	16	94.1	มากที่สุด
รวม	203	99.5	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 การปฏิบัติกิจกรรมในองค์ประกอบการกระจายอำนาจพบว่า มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุดทั้งโดยรวมและทุกรายการ ในจำนวนนี้มี 1 รายการที่มีการปฏิบัติไม่ครบทุกหน่วยงาน 1 รายการ คือ วิธีการกำหนดแผนงาน/โครงการของหน่วยงาน โดยผู้บริหารตัดสินใจทำด้วยตนเอง

ตารางที่ 7 คะแนนและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน (N=17)

การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	ระดับการปฏิบัติ		
	จำนวนหน่วยงาน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับการปฏิบัติ
1. เป้าหมายหลักของการให้บริการในหน่วยงานกำหนดไว้สอดคล้องกับเป้าหมายของกลุ่มงานการพยาบาล	17	100.0	มากที่สุด
2. วิธีบริหารจัดการในการให้บริการ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทางในการทำงาน	17	100.0	มากที่สุด
3. วิธีบริหารจัดการในการให้บริการ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยจัดกิจกรรมการให้บริการให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ	17	100.0	มากที่สุด
4. วิธีดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานโดยสนับสนุนให้ได้รับความรู้ทางด้านวิชาการ	17	100.0	มากที่สุด
5. วิธีการปรับปรุงคุณภาพงานบริการในหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยการนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาประกอบการปรับปรุงงาน	17	100.0	มากที่สุด
6. วิธีการประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานโดยผู้ปฏิบัติร่วมประเมินผลการทำงานของตนเอง	17	100.0	มากที่สุด
7. วิธีดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานโดยการส่งเสริมให้มีการฝึกทักษะในงานที่รับผิดชอบให้เกิดความเชี่ยวชาญกับงานที่ปฏิบัติ	16	94.1	มากที่สุด
8. วิธีดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานมีการบรรจุเป้าหมายหลักไว้ในแผนการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่	16	94.1	มากที่สุด

ตารางที่ 7 คะแนนและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน (N=17) (ต่อ)

การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	ระดับการปฏิบัติ		
	จำนวนหน่วยงาน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับการปฏิบัติ
9. วิธีการปรับปรุงคุณภาพงานบริการในหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการใช้ข้อมูล และสถิติต่าง ๆ ของหน่วยงานมาประกอบการปรับปรุงงาน	16	94.1	มากที่สุด
10. วิธีการปรับปรุงคุณภาพงานบริการในหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยการกำหนดแผนงาน/โครงการ ปรับปรุงคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง	13	76.5	มาก
11. วิธีบริหารจัดการในการให้บริการ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยการสนับสนุนการนำผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการ	6	35.3	น้อย
12. เป้าหมายหลักของการให้บริการในหน่วยงานกำหนดเรื่องกระบวนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการมีการกระทำที่ต่อเนื่อง	3	17.6	น้อยที่สุด
รวม	172	84.3	มาก

จากตารางที่ 7 การปฏิบัติกิจกรรมในองค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลมีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่ามีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด ถึง 9 รายการ นอกจากนี้มีการปฏิบัติในระดับมาก ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด อย่างละ 1 รายการ คิดเป็นการปฏิบัติร้อยละ 76.5 ร้อยละ 35.3 และร้อยละ 17.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 คะแนนและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน (N=17)

การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	ระดับการปฏิบัติ		
	จำนวนหน่วยงาน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับการปฏิบัติ
1. การชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติทราบเกี่ยวกับเรื่องปรัชญากลุ่มงานการพยาบาล	17	100.0	มากที่สุด
2. การชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติทราบเกี่ยวกับเรื่องเป้าหมายกลุ่มงานการพยาบาล	17	100.0	มากที่สุด
3. การชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติทราบเกี่ยวกับเรื่องนโยบายกลุ่มงานการพยาบาล	17	100.0	มากที่สุด
4. การชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติทราบเกี่ยวกับเรื่องนโยบายของหน่วยงาน	17	100.0	มากที่สุด
5. เป้าหมายหลักของการให้บริการในหน่วยงาน กำหนดเรื่องการให้บริการคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	17	100.0	มากที่สุด
6. วิธีบริหารจัดการในการให้บริการ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยการจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง	17	100.0	มากที่สุด
7. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการโดยการจัดกิจกรรมที่เน้นการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	17	100.0	มากที่สุด
8. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการโดยการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความจำเป็นของผู้ใช้บริการ	17	100.0	มากที่สุด
9. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการโดยการจัดบรรยากาศการให้บริการให้เป็นกันเองและเป็นมิตร	17	100.0	มากที่สุด

ตารางที่ 8 คะแนนและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน (N=17)(ต่อ)

การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	ระดับการปฏิบัติ		
	จำนวนหน่วยงาน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับการปฏิบัติ
10. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการโดยการจัดบริการให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก	17	100.0	มากที่สุด
11. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการโดยให้บริการที่คำนึงถึงความปลอดภัย และประหยัดให้กับผู้ใช้บริการ	17	100.0	มากที่สุด
12. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการโดยการให้บริการที่คำนึงถึงการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ	17	100.0	มากที่สุด
13. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการโดยการจัดผู้รับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	17	100.0	มากที่สุด
14. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการโดยการให้คำปรึกษาผู้ใช้บริการทันที ที่ต้องการ	17	100.0	มากที่สุด
15. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการโดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติเข้าพบและปรึกษาได้สะดวก	17	100.0	มากที่สุด
16. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการโดยที่ผู้บริหารพบและเอาใจใส่ผู้ปฏิบัติอย่างทั่วถึง	17	100.0	มากที่สุด
17. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการโดยการสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติเกิดความภูมิใจในผลงานที่ทำร่วมกัน	17	100.0	มากที่สุด
18. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการโดยการใช้หลักเกณฑ์เดียวกันในการตัดสินปัญหาของผู้ปฏิบัติ	17	100.0	มากที่สุด

ตารางที่ 8 คะแนนและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน (N=17)(ต่อ)

การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	ระดับการปฏิบัติ		
	จำนวนหน่วยงาน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับการปฏิบัติ
19. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการโดยการยกย่อง ชมเชยเมื่อผู้ปฏิบัติตั้งใจปฏิบัติงาน	17	100.0	มากที่สุด
20. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการโดยการจัดสวัสดิการให้ผู้ปฏิบัติได้รับอย่างทัดเทียมกัน	17	100.0	มากที่สุด
21. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการโดยการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพ	17	100.0	มากที่สุด
22. วิธีบริหารจัดการในการให้บริการ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้และความสามารถในการให้บริการ	16	94.1	มากที่สุด
23. การชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติทราบเกี่ยวกับเรื่องเป้าหมายหลักของหน่วยงาน	16	94.1	มากที่สุด
24. วิธีดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานโดยการเสริมความรู้ในการบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	16	94.1	มากที่สุด
25. วิธีบริหารจัดการในการให้บริการ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยการจัดกิจกรรมบริการโดยคำนึงถึง ความต้องการทั้งร่างกายจิตใจอารมณ์และสังคม	16	94.1	มากที่สุด
26. วิธีบริหารจัดการในการให้บริการ ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยการจัดกิจกรรมบริการที่ครอบคลุมทั้งด้านการป้องกัน การรักษาสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย	14	82.4	มาก

ตารางที่ 8 คะแนนและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน (N=17)(ต่อ)

การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	ระดับการปฏิบัติ		
	จำนวนหน่วยงาน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับการปฏิบัติ
27. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการโดยการจัดสถานที่ให้เอื้อต่อการให้บริการ	12	70.6	มาก
28. วิธีการประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานโดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	12	70.6	มาก
29. วิธีการประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานโดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติ	2	11.8	น้อยที่สุด
30. วิธีการปฏิบัติในการสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการโดยการให้รางวัลกับความพยายามในการทำงานร่วมกัน มากกว่าเน้นเฉพาะบุคคล	1	5.9	น้อยที่สุด
31. วิธีการประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานโดยสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1	5.9	น้อยที่สุด
รวม	463	87.9	มาก

จากตารางที่ 8 การปฏิบัติกิจกรรมในองค์ประกอบการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ มีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่ามีการปฏิบัติในระดับมากที่สุดถึง 25 รายการ นอกจากนี้มีการปฏิบัติในระดับมาก และระดับน้อยที่สุดอย่างละ 3 รายการ การปฏิบัติในระดับน้อยที่สุดมี 1 รายการ หรือคิดเป็นร้อยละ 11.8 คือรายการที่เป็น วิธีการประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานโดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละ การปฏิบัติกิจกรรมในระบบการบริหารทางการพยาบาลที่ใช้ในหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติ

หน่วยงาน	จำนวนการปฏิบัติ				รวม	
	การสร้างทีมงาน (N=19)	การกระจายอำนาจ (N=12)	การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล (N=12)	การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ (N=31)	จำนวน (N=74)	คิดเป็นร้อยละ
หน่วยงานทั่วไป						
1. สำนักงานของกลุ่มงานการพยาบาล	17	11	11	31	70	6.7
2. งานห้องผ่าตัด	16	12	12	27	67	6.4
3. งานผู้ป่วยนอก	13	12	10	29	64	6.2
4. งานผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน	12	12	10	27	61	5.8
5. งานห้องคลอด	12	12	10	26	60	5.8
6. งานผู้ป่วยวิกฤติ	9	12	10	26	57	5.5
7. งานวิสัญญีพยาบาล	8	12	10	25	55	5.3
8. งานหน่วยจ่ายกลาง	7	12	9	23	51	4.9
รวม	94	95	82	214	485	46.6
หอผู้ป่วยใน (งานหอผู้ป่วย)						
9. กุมารเวชกรรม	13	12	11	28	64	6.2
10. สูติ-นรีเวชกรรม	12	12	12	27	63	6.0
11. พิเศษทรัพย์สังเวียน	13	12	10	28	63	6.0

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละ การปฏิบัติกิจกรรมในระบบการบริหารทางการพยาบาลที่ใช้ในหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนการปฏิบัติ				รวม	
	การสร้างทีมงาน (N=19)	การกระจายอำนาจ (N=12)	การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล (N=12)	การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ (N=31)	จำนวน (N=74)	คิดเป็นร้อยละ
หอผู้ป่วยใน (งานหอผู้ป่วย)						
12. ศัลยกรรมชาย	13	12	10	27	62	6.0
13. อายุรกรรมหญิง	13	12	9	28	62	6.0
14. ศัลยกรรมหญิง	13	12	8	28	61	5.8
15. อายุรกรรมชาย	13	12	9	27	61	5.8
16. พิเศษสงฆ์อาพาธ	10	12	11	28	61	5.8
17. ศัลยกรรมกระดูก	10	12	10	28	60	5.8
รวม	110	108	90	249	557	53.4
รวม	204	203	172	463	1042	100.0

จากตารางที่ 9 การปฏิบัติกิจกรรมในระบบการบริหารทางการพยาบาล ที่ผู้บริหารหน่วยงานรายงานพบว่า หอผู้ป่วยในมีการปฏิบัติโดยรวมร้อยละ 53.4 และหน่วยงานทั่วไปปฏิบัติร้อยละ 46.6 หน่วยงานที่มีการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด เป็นสำนักงานของกลุ่มงานการพยาบาล รองลงมาเป็นงานห้องผ่าตัด และลำดับสุดท้ายเป็นงานหน่วยจ่ายกลางคิดเป็นร้อยละ 6.7 ร้อยละ 6.4 และร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์การบริการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาล

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการจากหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	ข้าราชการ (N=174)		ลูกจ้าง (N=50)		รวม (N=224)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ปฏิบัติงานปัจจุบัน						
1.1 หน่วยงานทั่วไป	85	48.9	33	66.0	118	52.7
1.2 หอผู้ป่วยใน	89	51.1	17	34.0	106	47.3
รวม	174	100.0	50	100.0	224	100.0
2. ระยะเวลาปฏิบัติงาน กลุ่มงานการพยาบาล						
2.1 ต่ำกว่า 6 ปี	72	41.4	25	50.0	97	43.3
2.2 6 - 15 ปี	72	41.4	20	40.0	92	41.1
2.3 15 ปีขึ้นไป	30	17.2	5	10.0	35	15.6
รวม	174	100.0	50	100.0	224	100.0

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการจากหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ข้าราชการ (N=174)		ลูกจ้าง (N=50)		รวม (N=224)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. การปฏิบัติงาน หน่วยงานอื่น ๆ ในโรงพยาบาลปทุมธานี						
3.1 ไม่มีประสบการณ์	159	91.4	43	86.0	202	90.2
3.2 มีประสบการณ์	15	8.6	7	14.0	22	9.8
รวม	174	100.0	50	100.0	224	100.0
4. การปฏิบัติงานโรงพยาบาลเอกชน						
4.1 ไม่มีประสบการณ์	84	48.3	48	96.0	132	59.0
4.2 มีประสบการณ์	90	51.7	2	4.0	92	41.0
รวม	174	100.0	50	100.0	224	100.0
5. การปฏิบัติงานในคลินิคแพทย์						
5.1 ไม่มีประสบการณ์	137	79.3	49	98.0	187	83.5
5.2 มีประสบการณ์	37	20.7	1	2.0	37	16.5
รวม	174	100.0	50	100.0	224	100.0

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการจากหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ข้าราชการ (N=174)		ลูกจ้าง (N=50)		รวม (N=224)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6. การปฏิบัติงานในสถานบริการด้านสุขภาพในร.ง.อุตสาหกรรม						
6.1 ไม่มีประสบการณ์	89	51.1	49	98.0	138	61.6
6.2 มีประสบการณ์	85	48.9	1	2.0	86	38.4
รวม	174	100.0	50	100.0	224	100.0
7. การปฏิบัติงานบริการด้านสุขภาพอื่น ๆ						
7.1 ไม่มีประสบการณ์	172	98.9	50	100.0	222	99.0
7.2 มีประสบการณ์	2	1.1	0	0	2	1.0
รวม	174	100.0	50	100.0	224	100.0

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการจากหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ข้าราชการ (N=174)		ลูกจ้าง (N=50)		รวม (N=224)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8. การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐอื่น ๆ						
8.1 ไม่มีประสบการณ์	170	97.7	47	94.0	217	97.0
8.2 มีประสบการณ์	4	2.3	3	6.0	7	3.0
รวม	174	100.0	50	100.0	224	100.0
9. การทำงานส่วงเวลา						
9.1 ทำงานส่วงเวลา	150	86.2	44	88.0	194	86.6
9.2 ไม่ได้ทำ	24	13.8	6	12.0	30	13.4
รวม	174	100.0	50	100.0	224	100.0

จากตารางที่ 10 ผู้ให้บริการจากหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล ทั้งข้าราชการและลูกจ้าง ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 52.7 ปฏิบัติงานต่ำกว่ากว่า 6 ปี และปฏิบัติงาน 6-15 ปี มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 43.3 และร้อยละ 41.1 ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการไม่มีประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานอื่น ๆ นอกจากกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี และเป็นผู้ให้บริการปฏิบัติงานส่วงเวลาคิดเป็นร้อยละ 86.6

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการจากหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ และลักษณะการใช้บริการในหน่วยงาน

ข้อมูลทั่วไป	ผู้ป่วยนอก (N=150)		ผู้ป่วยใน (N=100)		รวม (N=250)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ลักษณะการใช้บริการ						
1.1 ปัจจุบันเป็นผู้ป่วยนอก						
1.1.1 เคยใช้บริการเป็นผู้ป่วยใน					112	44.8
1.1.2 ไม่เคยใช้บริการเป็นผู้ป่วยใน					38	15.2
1.2 ปัจจุบันเป็นผู้ป่วยใน					100	40.0
รวม					250	100.0
2. เพศ						
2.1 หญิง	127	84.7	59	59.0	186	74.4
2.2 ชาย	23	15.3	41	41.0	64	25.6
รวม	150	100.0	100	100.0	250	100.0

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการจากหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ และลักษณะการใช้บริการในหน่วยงาน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ผู้ป่วยนอก (N=150)		ผู้ป่วยใน (N=100)		รวม (N=250)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. อายุ						
3.1 ต่ำกว่า 21 ปี	24	16.0	14	14.0	38	15.2
3.2 21 - 45 ปี	82	54.7	58	58.0	140	56.0
3.3 46 - 60 ปี	30	20.0	13	13.0	43	17.2
3.3 60 ปีขึ้นไป	14	9.3	15	15.0	29	11.6
รวม	150	100.0	100	100.0	250	100.0
4. อาชีพ						
4.1 รับจ้าง	61	40.7	46	46.0	107	42.8
4.2 งานบ้าน	46	30.7	37	37.0	83	33.2
4.3 อื่น ๆ	43	28.6	17	17.0	60	24.0
รวม	150	100.0	100	100.0	250	100.0

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการจากหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ และลักษณะการใช้บริการในหน่วยงาน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ผู้ป่วยนอก (N=150)		ผู้ป่วยใน (N=100)		รวม (N=250)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษา						
5.1 ประถมศึกษา	94	62.7	60	60.0	154	61.6
5.2 มัธยมศึกษา	22	14.7	19	19.0	41	16.4
5.3 สูงกว่ามัธยมศึกษา	23	15.3	14	14.0	37	14.8
5.4 ไม่ได้เรียน	11	7.3	7	7.0	18	7.2
รวม	150	100.0	100	100.0	250	100.0

จากที่ตารางที่ 11 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการเป็นผู้ป่วยในคิดเป็นร้อยละ 44.8 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 74.4 มีอายุระหว่าง 21-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.0 ประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ 42.8 การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาร้อยละ 16.4 และลำดับสุดท้ายเป็นกลุ่มที่ไม่ได้เรียนร้อยละ 7.2

ส่วนที่ 2. ข้อมูลกิจกรรมการบริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติและผู้ให้บริการได้รับ

2.1 ข้อมูลกิจกรรมการบริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการ (N=224)

กิจกรรมการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การสร้างทีมงาน	3.63	.62	มาก
2. การกระจายอำนาจ	3.54	.72	มาก
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.74	.67	มาก
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	4.05	.62	มาก
รวม	3.77	.56	มาก

จากตารางที่ 12 ผู้ให้บริการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติโดยรวมทุกองค์ประกอบ และในแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการสร้างทีมงานที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายข้อ (N=224)

การสร้างทีมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. สมาชิกในทีมงานผู้ให้บริการ ให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน	3.94	.85	มาก
2. ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมกับการจัดสถานที่ ให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกขณะรับบริการ	3.83	.91	มาก
3. ผู้ให้บริการสนับสนุนผู้ใช้บริการ ให้มีส่วนร่วมกับการป้องกันภาวะแทรกซ้อนขณะเจ็บป่วย	3.83	.96	มาก
4. ผู้ให้บริการสนับสนุนผู้ใช้บริการให้มีส่วนร่วมกับการฟื้นฟูสภาพร่างกาย เมื่ออาการเจ็บป่วยดีขึ้น	3.83	.99	มาก
5. ผู้ให้บริการสนับสนุนผู้ใช้บริการ ให้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมการดูแลสุขภาพของตนเอง	3.83	1.05	มาก
6. ผู้ให้บริการร่วมกับทีมงาน ในการขจัดปัญหาในการให้บริการของหน่วยงาน	3.79	1.03	มาก
7. ผู้ให้บริการสนับสนุนผู้ใช้บริการให้มีส่วนร่วมกับการส่งเสริมสุขภาพของตนเอง	3.78	1.02	มาก
8. ผู้ให้บริการร่วมมือกัน กำหนดเป้าหมายการให้บริการของหน่วยงาน	3.64	.97	มาก
9. ผู้ให้บริการใช้กระบวนการของทีมในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการให้ต่อเนื่อง	3.63	.87	มาก

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการสร้างทีมงานที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายข้อ (N=224) (ต่อ)

การสร้างทีมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
10. ผู้ให้บริการให้โอกาสผู้ใช้บริการ มีส่วนร่วมกับการวางแผนการดูแลสุขภาพตนเองให้ต่อเนื่องที่บ้าน	3.43	1.15	ปานกลาง
11. ผู้ให้บริการสนับสนุนครอบครัวให้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมในการดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการ	3.43	1.16	ปานกลาง
12. ผู้ให้บริการได้รับการสนับสนุน จากผู้บริหารในการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น	3.22	1.10	ปานกลาง
13. ผู้ให้บริการให้โอกาสผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมกับการกำหนดเป้าหมายการให้บริการ	3.00	1.04	ปานกลาง
รวม	3.63	.62	มาก

จากตารางที่ 13 ผู้ให้บริการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในหน่วยงาน ของกลุ่มงานการพยาบาล ในองค์ประกอบการสร้างทีมงาน มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติในระดับมาก 9 รายการ และมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง 4 รายการ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการกระจายอำนาจ ที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายข้อ (N=224)

การกระจายอำนาจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ผู้ให้บริการสนับสนุนผู้ใช้บริการ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามที่ควรจะได้รับ	4.05	.99	มาก
2. ผู้ให้บริการชี้แจงรายละเอียดการให้บริการ ก่อนให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจ	3.72	.99	มาก
3. ผู้ให้บริการได้รับสิทธิการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ	3.72	1.08	มาก
4. ผู้ให้บริการสนับสนุนผู้ใช้บริการหาวิธีการที่เหมาะสมในการดูแลสุขภาพของตนเอง	3.62	1.00	มาก
5. ผู้ให้บริการได้รับการสนับสนุน ให้เข้าร่วมปรับปรุงวิธีการให้บริการของหน่วยงาน	3.35	1.04	ปานกลาง
6. ผู้ให้บริการให้โอกาสผู้ใช้บริการ เลือกวิธีการรับบริการ ที่เหมาะสมกับสภาพความเจ็บป่วย	3.33	1.06	ปานกลาง
7. ผู้ให้บริการสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นได้ทุกครั้งตามที่ต้องการ	3.31	1.09	ปานกลาง
8. ผู้ให้บริการให้โอกาสผู้ใช้บริการ มีส่วนร่วมแนะนำประสบการณ์ การดูแลตนเองซึ่งกันและกัน	3.18	.98	ปานกลาง
รวม	3.54	.72	มาก

จากตารางที่ 14 ผู้ให้บริการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการกระจายอำนาจ มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และระดับปานกลางมีจำนวนเท่า ๆ กันอย่างละ 4 รายการ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายข้อ (N=224)

การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ผู้ให้บริการเตรียมพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการทุกเวลา	4.29	.81	มาก
2. การให้บริการทุกครั้ง ผู้ให้บริการทำด้วยวิธีการที่ถูกต้องตามหลักวิชา	4.00	.86	มาก
3. ผู้ให้บริการให้การดูแลผู้ใช้บริการ ให้ถูกต้องทันทีที่ได้รับการร้องขอ	3.93	.84	มาก
4. ข้อมูลและสถิติต่าง ๆ ของหน่วยงานมีการตรวจสอบให้ถูกต้อง	3.73	1.10	มาก
5. ผู้ให้บริการปรับปรุงวิธีการทำงาน ในทุกขั้นตอนที่ยังมีปัญหาในการให้บริการ	3.67	1.02	มาก
6. ผู้ให้บริการใช้ข้อมูลและสถิติประกอบในการปรับปรุงงาน	3.53	1.02	มาก
7. ผู้ให้บริการประเมินวิธีการทำงานในทุกขั้นตอนที่ปฏิบัติ	3.41	1.08	ปานกลาง
8. ผู้ให้บริการใช้ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงงานที่ให้บริการ	3.34	.94	ปานกลาง
รวม	3.74	.67	มาก

จากตารางที่ 15 ผู้ให้บริการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล ในองค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ให้บริการมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 6 รายการ และปฏิบัติในระดับปานกลาง 2 รายการ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ ที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายข้อ (N=224)

การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ผู้ให้บริการสร้างบรรยากาศการบริการให้เป็นกันเองและเป็นมิตร	4.30	.67	มาก
2. ผู้ให้บริการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง และความจำเป็นเร่งด่วนของผู้ใช้บริการ	4.25	.78	มาก
3. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจให้กับผู้ใช้บริการ	4.21	.82	มาก
4. ผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะกับผู้ใช้บริการทุกคน	4.11	.80	มาก
5. ผู้ให้บริการชี้แจงข้อมูลการให้บริการของหน่วยงานที่ถูกต้องกับผู้ใช้บริการ	4.08	.85	มาก
6. ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และดูแลผู้ใช้บริการทุกครั้งที่ต้องการ การช่วยเหลือ	4.07	.82	มาก
7. ผู้ให้บริการประสานงานให้ผู้ใช้บริการ ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ	4.05	.85	มาก
8. ผู้ให้บริการให้การช่วยเหลือผู้ใช้บริการทันที ที่ทำได้โดยไม่ต้องรอให้ร้องขอ	4.04	.90	มาก
9. ผู้ให้บริการชี้แจงเหตุผลให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นระยะ ๆ เมื่อต้องรอนาน	4.02	.87	มาก
10. ผู้ให้บริการยืดหยุ่นเวลาให้กับผู้ใช้บริการ ตามปัญหาและความต้องการช่วยเหลือ	4.00	.85	มาก
11. ผู้ให้บริการให้การต้อนรับผู้ใช้บริการเสมือนกับญาติมิตร	3.99	.90	มาก

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ ที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายข้อ (N=224)(ต่อ)

การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
12. ผู้ให้บริการให้คำอธิบายเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเองให้กับผู้ใช้บริการ	3.95	.92	มาก
13. ผู้ให้บริการใช้เวลาพูดคุยและให้กำลังใจกับผู้ใช้บริการ	3.83	.99	มาก
14. ผู้ให้บริการถามความต้องการผู้ใช้บริการก่อนให้บริการ	3.83	1.03	มาก
รวม	4.05	.62	มาก

จากตารางที่ 16 ผู้ให้บริการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล ในองค์ประกอบการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติโดยรวมและในทุก ๆ รายการอยู่ในระดับมาก

2.2 ข้อมูลกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้ใช้บริการ (N=250)

กิจกรรมการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การสร้างทีมงาน	3.60	.75	มาก
2. การกระจายอำนาจ	3.38	.83	ปานกลาง
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.85	.76	มาก
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	3.80	.79	มาก
รวม	3.66	.63	มาก

จากตารางที่ 17 ผู้ใช้บริการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาลโดยรวมทุกองค์ประกอบ มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นองค์ประกอบการกระจายอำนาจที่ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการสร้างทีมงานที่ผู้ใช้บริการได้รับขณะใช้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายข้อ (N=250)

การสร้างทีมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ผู้ใช้บริการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับการส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง	3.73	.98	มาก
2. ผู้ใช้บริการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับการดูแลรักษาสุขภาพของตนเองขณะเจ็บป่วย	3.72	1.02	มาก
3. ผู้ใช้บริการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับการฟื้นฟูสภาพร่างกาย หลังจากอาการเจ็บป่วยดีขึ้น	3.60	.99	มาก
4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสร่วมวางแผนกับการดูแลสุขภาพของตนเองให้ต่อเนื่องที่บ้าน	3.58	1.07	มาก
5. ผู้ใช้บริการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับการป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการเจ็บป่วย	3.55	1.06	มาก
6. ครอบครัวผู้ใช้บริการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับการดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการ	3.44	1.13	ปานกลาง
รวม	3.60	.75	มาก

จากตารางที่ 18 ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการสร้างทีมงาน มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมที่ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติในระดับมากมี 5 รายการ และมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง 1 รายการ คือ ครอบครัวผู้ใช้บริการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับการดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการกระจายอำนาจที่ผู้ใช้บริการได้รับขณะใช้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายข้อ (N=250)

การกระจายอำนาจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ผู้ใช้บริการมีโอกาสเลือกวิธีการจะใช้บริการตามสภาพของความเจ็บป่วย	3.54	1.14	มาก
2. ผู้ใช้บริการได้รับการยืดหยุ่นเรื่องเวลาการให้บริการตามความจำเป็น	3.52	1.08	มาก
3. ผู้ใช้บริการได้รับการสอบถามความคิดเห็นถึงผลของบริการที่ได้รับ	3.49	1.17	ปานกลาง
4. หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเปิดโอกาสให้บอกปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุงได้ตลอดเวลา	3.42	1.16	ปานกลาง
5. ผู้ใช้บริการมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นให้ผู้ปฏิบัติทราบเมื่อบริการที่ได้รับยังมีปัญหา	3.35	1.11	ปานกลาง
6. ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับเพื่อให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการ	3.29	1.15	ปานกลาง
7. ผู้ใช้บริการสามารถให้ข้อเสนอแนะของการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้ทุกคน	3.29	1.25	ปานกลาง
8. ผู้ใช้บริการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมแนะนำประสบการณ์ในการดูแลตนเองให้กับผู้ป่วยอื่น	3.12	1.2	ปานกลาง
รวม	3.38	.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการกระจายอำนาจมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมที่ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติในระดับปานกลาง 6 รายการ และได้รับการปฏิบัติในระดับมากมี 2 รายการ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล ที่ผู้ใช้บริการได้รับขณะใช้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายข้อ (N=250)

การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ผู้ใช้บริการได้รับการแนะนำในการดูแลสุขภาพตนเองด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	4.04	.94	มาก
2. ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	3.99	1.01	มาก
3. ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลที่ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	3.97	1.08	มาก
4. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก เกี่ยวกับสถานที่ขณะรอรับบริการ	3.90	1.01	มาก
5. ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น	3.84	1.09	มาก
6. ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ตรงกับปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือ	3.83	1.00	มาก
7. ผู้ใช้บริการได้รับการอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.79	1.12	มาก
8. ผู้ใช้บริการได้รับการให้คำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือ	3.74	1.04	มาก
9. หน่วยงาน จัดขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกกับการใช้บริการ	3.73	1.05	มาก
10. ผู้ใช้บริการได้รับการช่วยเหลือทุกเวลาตามที่ต้องการ	3.63	1.10	มาก
รวม	3.85	.76	มาก

จากตารางที่ 20 ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและในทุก ๆ รายการ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ ที่ผู้ใช้บริการได้รับขณะใช้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายข้อ (N=250)

การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. บรรยากาศที่ให้บริการเป็นกันเองและเป็นมิตร	4.09	1.02	มาก
2. ผู้ใช้บริการได้รับคำพูดสุภาพไพเราะ เมื่อมารับบริการ	3.95	1.13	มาก
3. ผู้ใช้บริการได้รับการบริการ ที่ให้ด้วยความเต็มใจ	3.93	.94	มาก
4. ผู้ใช้บริการได้รับการบอกเล่าเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเปิดเผยและจริงใจ	3.88	.96	มาก
5. ผู้ใช้บริการได้รับการช่วยเหลือที่ดี เมื่อมารับบริการ	3.85	.90	มาก
6. ผู้ใช้บริการได้รับการยอมรับและให้เกียรติเมื่อมารับบริการ	3.83	1.00	มาก
7. ผู้ใช้บริการได้รับการต้อนรับ ที่ดีและเป็นกันเอง	3.83	1.07	มาก
8. ผู้ใช้บริการได้รับการบริการ ที่ให้ด้วยความกระตือรือร้น	3.83	1.14	มาก
9. คำขอร้องของผู้ใช้บริการได้รับการช่วยเหลือในเวลาที่สมควร	3.79	.92	มาก
10. ผู้ใช้บริการได้รับบริการ ตามลำดับของความจำเป็น	3.77	.93	มาก
11. ผู้ใช้บริการได้รับการเอาใจใส่สนใจในความเจ็บป่วย	3.76	.98	มาก
12. ผู้ใช้บริการได้รับการให้คำปรึกษาเรื่องการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง	3.76	1.00	มาก
13. ผู้ใช้บริการได้รับการดูแล มากกว่าที่คาดหวังว่าจะได้รับ	3.74	1.12	มาก
14. ผู้ใช้บริการได้รับความเห็นใจกำลังใจเมื่อมาใช้บริการ	3.72	1.08	มาก

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ ที่ผู้ใช้บริการได้รับขณะใช้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายข้อ (N=250) (ต่อ)

การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
15. ผู้ใช้บริการได้รับการช่วยเหลือ โดยไม่ต้องร้องขอ	3.58	1.17	มาก
16. ผู้ใช้บริการได้รับการชี้แจงเหตุผลให้ทราบเป็นระยะ ๆ เมื่อคำขอร้องยังไม่ได้รับการช่วยเหลือ	3.53	1.11	มาก
รวม	3.80	.79	มาก

จากตารางที่ 21 ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทั้งโดยรวม และในทุก ๆ รายการ

4. เปรียบเทียบการบริการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาล

4.1 การบริการพยาบาลตามการรายงานของผู้ให้บริการ

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการ ที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการและหน่วยงานที่ปฏิบัติ

กิจกรรมการให้บริการ	หน่วยงานทั่วไป (N=115)			หอผู้ป่วยใน (N=109)			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
1. การสร้างทีมงาน	3.59	.68	มาก	3.67	.55	มาก	-1.07
2. การกระจายอำนาจ	3.49	.80	ปานกลาง	3.58	.62	มาก	-1.00
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.73	.73	มาก	3.74	.60	มาก	-.04
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	4.09	.68	มาก	4.01	.56	มาก	.97
รวม	3.76	.62	มาก	3.78	.48	มาก	-.25

จากตารางที่ 22 ผู้ให้บริการปฏิบัติกิจกรรมการบริการในหน่วยงาน ของกลุ่มงานการพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในหน่วยงานทั่วไปและหอผู้ป่วยในโดยรวมทุกองค์ประกอบ และในแต่ละองค์ประกอบไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการ และสถานภาพของผู้ให้บริการ

กิจกรรมการให้บริการ	สถานภาพผู้ให้บริการ						t
	ข้าราชการ (N=174)			ลูกจ้าง (N=50)			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
1. การสร้างทีมงาน	3.68	.58	มาก	3.47	.75	ปานกลาง	1.79
2. การกระจายอำนาจ	3.63	.63	มาก	3.21	.90	ปานกลาง	3.09*
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.81	.63	มาก	3.47	.75	ปานกลาง	3.28*
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	4.12	.54	มาก	3.82	.82	มาก	2.43*
รวม	3.84	.49	มาก	3.55	.69	มาก	2.86*

*P<.05

จากตารางที่ 23 ผู้ให้บริการ ของกลุ่มงานการพยาบาล เมื่อจำแนกเป็นข้าราชการและลูกจ้าง มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการโดยรวมทุกองค์ประกอบ และส่วนใหญ่ของแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการของข้าราชการมีมากกว่าลูกจ้าง ยกเว้นการสร้างทีมงานที่มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล

กิจกรรมการให้บริการ	ระยะเวลาการปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาล						t
	< 6 ปี (N=97)			≥ 6 ปี (N=127)			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
1. การสร้างทีมงาน	3.67	.65	มาก	3.63	.60	มาก	.15
2. การกระจายอำนาจ	3.48	.74	ปานกลาง	3.58	.70	มาก	-1.11
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.62	.74	มาก	3.83	.70	มาก	-2.31*
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	3.95	.69	มาก	4.13	.56	มาก	-2.12*
รวม	3.70	.61	มาก	3.82	.51	มาก	-1.53

*P<.05

จากตารางที่ 24 ผู้ให้บริการของกลุ่มงานการพยาบาลเมื่อจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมทุกองค์ประกอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบพบว่าการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มปฏิบัติงาน 6 ปีเป็นต้นไปมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติมากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 ปี

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล

กิจกรรมการให้บริการ	ต่ำกว่า 6 ปี (N=97)(1)		6-15 ปี (N=92)(2)		15 ปีขึ้นไป (N=35)(3)		รวม (N=224)(4)		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. การสร้างทีมงาน	3.64	.65	3.59	.62	3.70	.55	3.63	.62	.40
2. การกระจายอำนาจ	3.48	.74	3.58	.71	3.59	.66	3.54	.72	.61
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.61	.74	3.86	.60	3.75	.58	3.74	.67	3.16*(2>1)
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	3.95	.69	4.13	.53	4.14	.64	4.05	.62	2.37
รวม	3.70	.61	3.81	.52	3.83	.50	3.77	.56	1.18

*P<.05

จากตารางที่ 25 ผู้ให้บริการของกลุ่มงานการพยาบาล เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติโดยรวมทุกองค์ประกอบและส่วนใหญ่ของแต่ละองค์ประกอบมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นในองค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลที่มีคะแนนเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิเคราะห์ต่อโดยวิธีการของ Scheffe's พบว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มปฏิบัติงาน 6-15 ปี และกลุ่มที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 ปี แตกต่างกันโดยกลุ่มที่ปฏิบัติงาน 6-15 ปี มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการมากกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 ปี

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการและประสบการณ์การปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นในโรงพยาบาลปทุมธานี

กิจกรรมการให้บริการ	ไม่มีประสบการณ์(N=202)			มีประสบการณ์(N=22)			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
1. การสร้างทีมงาน	3.63	.62	มาก	3.65	.65	มาก	-.14
2. การกระจายอำนาจ	3.54	.71	มาก	3.55	.75	มาก	-.06
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.73	.66	มาก	3.83	.77	มาก	-.65
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	4.04	.63	มาก	4.10	.55	มาก	-.36
รวม	3.77	.56	มาก	3.81	.57	มาก	-.34

จากตารางที่ 26 ผู้ให้บริการของกลุ่มงานการพยาบาล เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในหน่วยงานอื่นในโรงพยาบาลปทุมธานี ผู้ให้บริการที่ไม่มีประสบการณ์ และผู้ที่มีประสบการณ์มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งโดยรวมทุกองค์ประกอบและในแต่ละองค์ประกอบ

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการและประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน

กิจกรรมการให้บริการ	ไม่มีประสบการณ์(N=132)			มีประสบการณ์(N=92)			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
1. การสร้างทีมงาน	3.59	.59	มาก	3.69	.66	มาก	-1.21
2. การกระจายอำนาจ	3.44	.73	ปานกลาง	3.67	.67	มาก	-2.36*
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.64	.67	มาก	3.87	.65	มาก	-2.50*
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	3.98	.67	มาก	4.16	.54	มาก	-2.22*
รวม	3.70	.56	มาก	3.87	.54	มาก	-2.31*

*P<.05

จากตารางที่ 27 ผู้ให้บริการของกลุ่มงานการพยาบาล เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในโรงพยาบาลเอกชน ผู้ให้บริการที่ไม่มีประสบการณ์และผู้ที่มีประสบการณ์มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการโดยรวมทุกองค์ประกอบ และส่วนใหญ่ของแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยของการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ ยกเว้นการสร้างทีมงานที่ผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการและประสบการณ์การปฏิบัติงานในคลินิกแพทย์

กิจกรรมการให้บริการ	ไม่มีประสบการณ์(N=187)			มีประสบการณ์(N=37)			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
1. การสร้างทีมงาน	3.67	.63	มาก	3.45	.58	ปานกลาง	1.94
2. การกระจายอำนาจ	3.55	.73	มาก	3.49	.65	ปานกลาง	.46
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.72	.67	มาก	3.83	.66	มาก	-.92
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	4.05	.63	มาก	4.05	.58	มาก	.01
รวม	3.78	.56	มาก	3.72	.54	มาก	.56

จากตารางที่ 28 ผู้ให้บริการของกลุ่มงานการพยาบาล เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในคลินิกแพทย์ ผู้ให้บริการที่ไม่มีประสบการณ์และผู้ที่มีประสบการณ์ มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติโดยรวมของทุกองค์ประกอบและในแต่ละองค์ประกอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการและประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานบริการด้านสุขภาพในโรงงานอุตสาหกรรม

กิจกรรมการให้บริการ	ไม่มีประสบการณ์(N=138)			มีประสบการณ์(N=86)			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
1. การสร้างทีมงาน	3.61	.62	มาก	3.67	.62	มาก	-.70
2. การกระจายอำนาจ	3.47	.77	ปานกลาง	3.64	.60	มาก	-1.87
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.71	.69	มาก	3.78	.63	มาก	-.82
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	4.04	.67	มาก	4.07	.55	มาก	-.46
รวม	3.74	.58	มาก	3.82	.52	มาก	-1.00

จากตารางที่ 29 ผู้ให้บริการของกลุ่มงานการพยาบาล เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในสถานบริการด้านสุขภาพในโรงงานอุตสาหกรรม ผู้ให้บริการที่ไม่มีประสบการณ์ และผู้ที่มีประสบการณ์ มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติโดยรวมของทุกองค์ประกอบ และในแต่ละองค์ประกอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการ ที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการและการปฏิบัติงานล่วงเวลา

กิจกรรมการให้บริการ	ไม่ปฏิบัติงาน(N=30)			ปฏิบัติงาน (N=194)			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
1. การสร้างทีมงาน	3.56	.52	มาก	3.64	.64	มาก	-.67
2. การกระจายอำนาจ	3.40	.70	ปานกลาง	3.56	.72	มาก	-1.12
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.57	.74	มาก	3.76	.66	มาก	-1.45
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	3.99	.69	มาก	4.06	.61	มาก	-.60
รวม	3.67	.55	มาก	3.78	.56	มาก	-1.03

จากตารางที่ 30 ผู้ให้บริการของกลุ่มงานการพยาบาล เมื่อจำแนกตามการปฏิบัติงานล่วงเวลาเป็นกลุ่มที่ไม่ปฏิบัติงานล่วงเวลาและกลุ่มที่ปฏิบัติงานล่วงเวลา มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการโดยรวมทุกองค์ประกอบ และในแต่ละองค์ประกอบทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 เปรียบเทียบการให้บริการตามรายงานของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับเมื่อมาใช้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการและลักษณะที่ใช้บริการในหน่วยงาน (N=250)

กิจกรรมการให้บริการ	ผู้ป่วยนอก (N=150)			ผู้ป่วยใน (N=100)			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
1. การสร้างทีมงาน	3.58	.77	มาก	3.63	.74	มาก	-.45
2. การกระจายอำนาจ	3.35	.85	ปานกลาง	3.42	.80	ปานกลาง	-.68
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.83	.76	มาก	3.88	.76	มาก	-.50
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	3.75	.77	มาก	3.89	.81	มาก	-1.38
รวม	3.63	.63	มาก	3.70	.64	มาก	-.93

จากตารางที่ 31 ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล เมื่อจำแนกเป็นผู้ป่วยนอกและเป็นผู้ป่วยในพบว่า คะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติที่ได้รับโดยรวมทุกองค์ประกอบ และในแต่ละองค์ประกอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 32 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการ ที่ผู้ใช้บริการได้รับขณะใช้บริการ ในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการ และลักษณะที่ใช้บริการในหน่วยงาน (N=250)

กิจกรรมการให้บริการ	ผู้ป่วยนอก				ผู้ป่วยใน		รวม		F
	เคยใช้บริการหอผู้ป่วยใน (N=112)(1)		ไม่เคยใช้บริการหอผู้ป่วยใน (N=38)(2)		(N=100)(3)		(N=250)(4)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. การสร้างทีมงาน	3.61	.77	3.51	.74	3.63	.74	3.60	.75	.32
2. การกระจายอำนาจ	3.29	.88	3.54	.75	3.42	.80	3.38	.83	1.59
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.73	.78	4.12	.63	3.88	.76	3.85	.76	4.00*(3>1)
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	3.65	.78	4.05	.65	3.89	.81	3.80	.79	4.70*(3>1)
รวม	3.57	.65	3.70	.64	3.81	.53	3.66	.63	2.47

*P<.05

จากตารางที่ 32 ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล เมื่อจำแนกตามลักษณะที่ใช้บริการในหน่วยงานพบว่าคะแนนเฉลี่ยของการปฏิบัติที่ได้รับโดยรวมทุกองค์ประกอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า คะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติที่ได้รับในองค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล และองค์ประกอบการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการมีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิเคราะห์ต่อโดยวิธีการของ Scheffe's พบว่าคะแนนเฉลี่ยในกลุ่มผู้ป่วยในและกลุ่มผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการหอผู้ป่วยในแตกต่างกัน โดยมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติที่ได้รับของกลุ่มผู้ป่วยในมากกว่าคะแนนเฉลี่ยกลุ่มผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการหอผู้ป่วยใน ทั้ง 2 องค์ประกอบ

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับเมื่อมาใช้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการและลักษณะการใช้บริการที่เป็นผู้ป่วยนอก (N=150)

กิจกรรมการให้บริการ	ผู้ป่วยนอก						t
	เคยใช้บริการหอผู้ป่วยใน (N=112)			ไม่เคยใช้บริการหอผู้ป่วยใน (N=38)			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
1. การสร้างทีมงาน	3.61	.78	มาก	3.51	.73	มาก	.70
2. การกระจายอำนาจ	3.28	.88	ปานกลาง	3.54	.74	มาก	-1.63
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.72	.78	มาก	4.13	.62	มาก	-2.91*
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	3.64	.78	มาก	4.05	.64	มาก	-2.86*
รวม	3.57	.65	มาก	3.81	.53	มาก	-2.07*

*P<.05

จากตารางที่ 33 ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาลเมื่อจำแนกผู้ป่วยนอกเป็นกลุ่มเคยใช้บริการที่หอผู้ป่วยในและไม่เคยใช้บริการที่หอผู้ป่วยในพบว่า คะแนนเฉลี่ยของการปฏิบัติที่ได้รับโดยรวมทุกองค์ประกอบ และองค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล องค์ประกอบการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ทั้ง 2 กลุ่มได้รับการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติที่ได้รับของผู้ใช้บริการกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการหอผู้ป่วยในมีมากกว่ากลุ่มเคยใช้บริการที่หอผู้ป่วยใน

ตารางที่ 34 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการ ที่ผู้ใช้บริการได้รับและใช้บริการ ในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการและเพศ (N=250)

กิจกรรมการให้บริการ	เพศหญิง (N=186)			เพศชาย (N=64)			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
1. การสร้างทีมงาน	3.55	.72	มาก	3.77	.82	มาก	-2.03*
2. การกระจายอำนาจ	3.40	.82	ปานกลาง	3.33	.88	ปานกลาง	.56
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.86	.73	มาก	3.81	.86	มาก	.38
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	3.82	.76	มาก	3.76	.88	มาก	.49
รวม	3.65	.62	มาก	3.67	.68	มาก	-.15

*P<.05

จากตารางที่ 34 ผู้ใช้บริการเพศหญิงและเพศชาย ได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในหน่วยงาน ของกลุ่มงานการพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ยของการปฏิบัติที่ได้รับโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่าในองค์ประกอบการสร้างทีมงานทั้ง 2 เพศ มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่คะแนนเฉลี่ยของเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 35 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับขณะใช้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการและอายุ (N=250)

กิจกรรมการให้บริการ	ต่ำกว่า21 ปี (N=38)		21-45 ปี (N=140)		46-60 ปี (N=43)		60 ปีขึ้นไป (N=29)		รวม (N=250)		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. การสร้างทีมงาน	3.70	.70	3.56	.82	3.62	.68	3.64	.60	3.60	.75	.35
2. การกระจายอำนาจ	3.21	.83	3.36	.84	3.44	.77	3.57	.86	3.38	.83	1.18
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.71	.76	3.84	.77	3.94	.69	3.92	.83	3.85	.76	.70
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	3.70	.73	3.80	.83	3.79	.68	4.00	.81	3.80	.79	.85
รวม	3.58	.63	3.64	.65	3.70	.56	3.78	.68	3.66	.63	.67

จากตารางที่ 35 ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในหน่วยงาน ของกลุ่มงานการพยาบาล เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุเป็น อายุต่ำกว่า 21 ปี กลุ่มอายุ 21-45 ปี กลุ่มอายุ 46-60 ปีและกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยของการปฏิบัติที่ได้รับโดยรวมทุกองค์ประกอบ และแต่ละองค์ประกอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกกลุ่มอายุ

ตารางที่ 36 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการ ที่ผู้ใช้บริการได้รับขณะใช้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการและอาชีพ (N=250)

กิจกรรมการให้บริการ	รับจ้าง (N=107)		งานบ้าน (N=83)		อื่น ๆ (N=60)		รวม (N=250)		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. การสร้างทีมงาน	3.56	.78	3.65	.76	3.62	.68	3.60	.75	.36
2. การกระจายอำนาจ	3.44	.83	3.37	.85	3.27	.81	3.38	.83	.86
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.92	.76	3.85	.74	3.70	.79	3.85	.76	1.61
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	3.87	.79	3.84	.73	3.63	.84	3.80	.79	2.03
รวม	3.70	.62	3.68	.64	3.55	.65	3.66	.63	1.05

จากตารางที่ 36 ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในหน่วยงาน ของกลุ่มงานการพยาบาล เมื่อจำแนกตามอาชีพเป็นการประกอบอาชีพรับจ้าง ทำงานบ้านและอาชีพอื่น ๆ ผู้ใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยของการปฏิบัติที่ได้รับโดยรวมทุกองค์ประกอบและแต่ละองค์ประกอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกกลุ่มอาชีพ

ตารางที่ 37 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการ ที่ผู้ใช้บริการได้รับขณะใช้บริการ ในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการและระดับการศึกษา (N=232)

กิจกรรมการให้บริการ	ประถม(1) (N=154)		มัธยม(2) (N=41)		สูงกว่ามัธยม(3) (N=37)		รวม (N=232)		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. การสร้างทีมงาน	3.53	.74	3.74	.75	3.82	.76	3.61	.75	2.85*(3>1)
2. การกระจายอำนาจ	3.41	.80	3.29	.87	3.28	.85	3.37	.82	.63
3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล	3.89	.74	3.73	.77	3.68	.79	3.83	.75	1.53
4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ	3.88	.73	3.64	.80	3.55	.90	3.79	.78	3.60*(1>3)
รวม	3.70	.62	3.68	.64	3.55	.65	3.65	.63	1.05

*P<.05

จากตารางที่ 37 ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นผู้ที่จบชั้นประถมศึกษา มัธยมศึกษา และระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมทุกองค์ประกอบไม่แตกต่างกันในทุกกลุ่มระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าการสร้างทีมงาน และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติที่ผู้ใช้บริการได้รับแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิเคราะห์ต่อโดยวิธีการของ Scheffe's พบว่าคะแนนเฉลี่ยในกลุ่มระดับการศึกษาที่สูงกว่าระดับมัธยมศึกษาและระดับประถมศึกษาแตกต่างกัน คือ การสร้างทีมงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับมัธยม มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติที่ได้รับมากกว่ากลุ่มที่มีระดับประถมศึกษา และองค์ประกอบการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าระดับมัธยมศึกษา

5. ข้อเสนอแนะจากผู้บริหารของหน่วยงาน ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

5.1 ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงาน ผู้บริหารหน่วยงานให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

<u>การสร้างทีมงาน</u> เสนอแนะให้เพิ่มการจัดทีมงาน และประสานประโยชน์ร่วมกันเพื่อการบริการผู้ป่วยให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้นโดยการดำเนินงานร่วมกันเป็นทีมกับหน่วยงานอื่นที่ให้การสนับสนุนงานบริการพยาบาล เช่น

1. กลุ่มงานเภสัชกรรม เรื่องการเบิกจ่ายยาของผู้ป่วยใน ที่ชำระเงินเอง (1)

2. กลุ่มงานพยาธิวิทยา เรื่องการให้บริการตรวจเลือดและเบิกเลือดนอกเวลาราชการ (1)

3. งานซ่อมบำรุง เรื่องการซ่อมบำรุงวัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ (1)

4. กลุ่มงานเทคนิคบริการ เรื่องเวลาการตรวจผู้ป่วยนอก และเวลาการตรวจผู้ป่วยใน (1)

<u>การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล</u>

1. เพิ่มจำนวนครั้งการให้บริการของศูนย์เปลที่ให้กับผู้ป่วยในและผู้ป่วยฉุกเฉิน (1)

2. เพิ่มการพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับลูกจ้างในการนึ่งเครื่องมือเครื่องใช้ของหน่วยจ่ายกลาง (1)

<u>การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ</u>

1. เพิ่มการจัดสวัสดิการที่พักอาศัยตามความจำเป็นของเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ (1)

2. ปรับปรุงอาคารสถานที่ ของงานผู้ป่วยวิกฤติ และหน่วยจ่ายกลางให้สะดวกและปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน (2)

3. ใช้หลักเกณฑ์เดียวกันในการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน (1)

<u>หมายเหตุ</u> ตัวเลขใน ( ) หมายถึงจำนวนผู้บริหารที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5.2 **ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ** ผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามใน 4 องค์ประกอบ ดังนี้

<u>การสร้างทีมงาน</u>

1. ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของหน่วยงานของผู้ปฏิบัติมากขึ้น (1)

2. เจ้าหน้าที่ควรร่วมกันให้บริการด้วยความรวดเร็ว และระลึกว่าผู้ป่วยเป็นผู้ที่ถูกเสมอ (1)

<u>การกระจายอำนาจ</u>

1. ควรให้ผู้ปฏิบัติมีสิทธิในการตัดสินใจ บางเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการได้เองโดยไม่ต้องรอผู้บริหารหรือแพทย์ในการตัดสินใจ (1)

<u>การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล</u>

1. ควรเพิ่มผู้ช่วยเหลือคนไข้ในการทำงานง่าย ๆ เพื่อให้พยาบาลได้มีเวลาดูแลผู้ป่วยได้มากขึ้น (1)

2. สถาบันการศึกษาควรส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรม ให้กับผู้จะจบมาทำหน้าที่ให้บริการผู้ป่วย (1)

<u>การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ</u>

1. ควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกต่อการให้บริการ (2)

2. ต้องการให้ผู้บริหาร เข้าใจขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน (1)

3. ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อหาประสบการณ์ (1)

4. พยาบาลเทคนิคควรได้รับโอกาสให้ไปอบรมดูงานนอกโรงพยาบาลมากขึ้น (1)

5. การสนับสนุนด้านการศึกษา อบรม ดูงาน ควรกระทำในทุกระดับ (1)

<u>หมายเหตุ</u> ตัวเลขใน ( ) หมายถึงจำนวนผู้ให้บริการที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5.3 **ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ** ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามใน 4 องค์ประกอบ ดังนี้

<u>การสร้างทีมงาน</u> ควรเพิ่ม

การให้คำแนะนำกับสามีเพื่อได้มีส่วนร่วมในการดูแลหญิงตั้งครรภ์มากขึ้น (2)

<u>การกระจายอำนาจ</u> ต้องการคำแนะนำเพิ่มเติมในเรื่อง

1. คำแนะนำการเลือกใช้สิทธิ เช่น การใช้บัตรสุขภาพ บัตรสงเคราะห์ (2)
2. การใช้สิทธิที่ได้รับเมื่อประสบอุบัติเหตุและจะอยู่ห้องพิเศษ (1)

<u>การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล</u> ต้องการให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (6)
2. ลดขั้นตอนการให้บริการในคลินิคเบาหวาน (4)
3. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการให้ชัดเจน (1)
4. การดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยเวลากลางคืนให้เท่าเทียมกัน (5)
5. การให้บริการที่เสมอภาค และสม่ำเสมอ (2)
6. การดูแลความสะอาดของเสื้อผ้าผู้ป่วยสามัญ (3)
7. การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการให้เพียงพอกับผู้ป่วย (3)
8. การดูแลความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม พื้นห้องผู้ป่วยเวลากลางคืน (5)
9. การปรับปรุงเครื่องมือ เครื่องใช้ และซ่อมของใช้ภายในห้องผู้ป่วย (5)
10. เพิ่มพัดลมในหอผู้ป่วย (2)
11. เพิ่มจำนวนที่นั่งขณะรอตรวจโรค (1)
12. เพิ่มจำนวนของห้องพิเศษ (2)

<u>การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการ</u> ต้องการได้รับการบริการเพิ่มเกี่ยวกับ

1. การบริการที่ให้ด้วยความเต็มใจเพิ่มขึ้น (ของเจ้าหน้าที่บางคน) (1)
2. การใช้คำพูดที่ไพเราะขณะให้บริการ (ของเจ้าหน้าที่บางคน) (4)
3. การอธิบายอาการของผู้ป่วย การพูดให้กำลังใจขณะเจ็บครรภ์ (7)
4. การให้คำแนะนำขั้นตอนการตรวจรักษา (3)
5. การให้คำแนะนำที่ชัดเจนเข้าใจง่ายขณะอยู่โรงพยาบาล (3)

<u>หมายเหตุ</u> ตัวเลขใน ( ) หมายถึงจำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม