

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลของการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกต่อความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการและระยะเวลารอคอยในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปราการเจ้าสมิงพราย ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 3)

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก รวมทุกด้าน และรายด้าน โดยใช้สถิติทดสอบ Paired t-test นำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (ตารางที่ 4 -6)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกโดยรวม และรายข้อ โดยใช้สถิติทดสอบ Paired t-test นำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (ตารางที่ 7 - 9)

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

**ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการตรวจรักษาโรค (N=20)

สถานภาพ	กลุ่มก่อนการใช้โปรแกรม		กลุ่มก่อนการใช้โปรแกรม		กลุ่มหลังใช้โปรแกรม	
	กลุ่มที่ 1 (N=20)		กลุ่มที่ 2 (N=20)		กลุ่มที่ 3 (N=20)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>						
ชาย	7	35	7	35	7	35
หญิง	13	65	13	65	13	65
<b>อายุ</b>						
41-45	1	5	1	5	1	5
51-55	1	5	5	5	1	5
56-60	5	25	5	25	5	25
61-65	6	30	6	30	6	30
66-70	7	35	7	35	7	35
<b>สถานภาพสมรส</b>						
โสด	3	15	3	15	3	15
คู่	10	50	10	50	8	40
หม้าย หย่า / แยกกันอยู่	7	35	7	35	9	45
<b>อาชีพ</b>						
กรรมกร/รับจ้าง	-	-	1	5	1	5
บริษัท/ เอกชน	-	-	-	-	1	5
ค้าขาย	7	35	6	30	4	20
แม่บ้าน	4	20	3	15	4	20
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	6	30	7	35	7	35
ธุรกิจส่วนตัว	3	15	3	15	3	15
<b>ระดับการศึกษา</b>						
ประถมศึกษา	13	65	13	65	13	65
มัธยมต้น	1	5	1	5	1	5
มัธยมปลาย	3	15	3	15	3	15

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการตรวจรักษาโรค (N=20) (ต่อ)

สถานภาพ	กลุ่มก่อนการใช้โปรแกรม		กลุ่มก่อนการใช้โปรแกรม		กลุ่มหลังใช้โปรแกรม	
	กลุ่มที่ 1 (N=20)		กลุ่มที่ 2 (N=20)		กลุ่มที่ 3 (N=20)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้ (บาท)</b>						
0-5000	12	60	12	60	16	80
5001-10000	6	30	5	25	3	15
10001-20000	2	10	3	15	1	5
<b>จำนวนครั้งที่เข้ารับ บริการตรวจรักษาโรค</b>						
1-5	4	20	2	10	2	10
6-10	7	35	6	30	2	10
11-15	6	30	4	20	9	45
16-20	1	5	2	10	3	15
21ครั้งขึ้นไป	2	10	6	30	4	20

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการที่มารับบริการตรวจรักษาโรคในแผนกผู้ป่วยนอก ทั้งกลุ่มก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35 มีอายุระหว่าง 66-70 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา 56-60 ปี และ 61-65 ปี มีจำนวนเท่ากัน ,51-60 ปี น้อยที่สุด คือ 41-50 และ 46-50 ปี มีจำนวนเท่ากัน ตามลำดับ ผู้รับบริการมีสถานภาพสมรสเป็นคู่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา คือ หม้าย หย่าหรือแยกกันอยู่ และโสดตามลำดับ อาชีพ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมา คือ ค้าขาย,แม่บ้าน,ธุรกิจส่วนตัว และกรรมกร/รับจ้าง ตามลำดับ ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมา มัธยมปลายและไม่ได้ศึกษา มีจำนวนเท่ากัน และน้อยที่สุด คือ มัธยมต้น ตามลำดับ รายได้ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 0-5000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.6 รองลงมา คือ 5001-10000 บาท และ 10001-20000 บาท

ตามลำดับ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการตรวจรักษาโรค มีจำนวน 11-15 ครั้งมากที่สุด รองลงมา คือ 6-10 ครั้ง, 21 ครั้งขึ้นไป, 1-5 ครั้ง และ 16-20 ครั้ง ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ก่อนและหลังการ  
ใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึง  
พอใจในบริการของผู้รับบริการ รวมทุกด้าน และรายด้าน ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตาม  
มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2

ความพึงพอใจในบริการ ของผู้รับบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 1 (N=20)			ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 2 (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
ด้านความสะอาด	3.33	.46	ปานกลาง	3.14	.49	ปานกลาง	19	1.02
ด้านประสานงานของการบริการ	3.25	.61	ปานกลาง	2.86	.44	ปานกลาง	19	2.07*
ด้านอรรถยาศัย ความสนใจ ของพยาบาล	3.26	.49	ปานกลาง	3.12	.44	ปานกลาง	19	.87
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.17	.42	ปานกลาง	2.70	.22	ปานกลาง	19	4.54*
ด้านคุณภาพบริการ	3.56	.52	ปานกลาง	3.29	.33	ปานกลาง	19	1.93*
รวม	3.31	.44	ปานกลาง	3.02	.27	ปานกลาง	19	2.23

\*p < .05

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อบริการ  
พยาบาลโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ในกลุ่มก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการ  
ตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านประสานงานของการบริการ ด้านข้อมูลที่  
ได้รับการบริการ และด้านคุณภาพบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
แต่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา  
เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจใน  
บริการของผู้รับบริการในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ รวมทุกด้าน และรายด้าน ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 1 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจในบริการ ของผู้รับบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 1 (N=20)			หลังการใช้โปรแกรม (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
ด้านความสะดวก	3.33	.46	ปานกลาง	4.09	.40	มาก	19	4.77*
ด้านประสานงานของการบริการ	3.25	.61	ปานกลาง	4.25	.59	มาก	19	4.62*
ด้านอรรถยาศัย ความสนใจ ของพยาบาล	3.26	.49	ปานกลาง	4.16	.52	มาก	19	4.48*
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.17	.42	ปานกลาง	4.10	.52	มาก	19	5.38*
ด้านคุณภาพบริการ	3.56	.52	ปานกลาง	4.13	.60	มาก	19	2.73*
รวม	3.31	.44	ปานกลาง	4.14	.48	มาก	19	4.64*

\*p < .05

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อบริการพยาบาลโดยรวม และรายด้าน เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 ในทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ รวมทุกด้าน และรายด้าน ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 2 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจในบริการ ของผู้รับบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 2 (N=20)			หลังการใช้โปรแกรม (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
ด้านความสะดวก	3.14	.49	ปานกลาง	4.09	.40	มาก	19	5.92*
ด้านประสานงานของการบริการ	2.86	.44	ปานกลาง	4.25	.59	มาก	19	10.18*
ด้านอรรถยาศัย ความสนใจ ของพยาบาล	3.12	.44	ปานกลาง	4.16	.52	มาก	19	7.08*
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	2.70	.22	ปานกลาง	4.10	.52	มาก	19	10.72*
ด้านคุณภาพบริการ	3.29	.33	ปานกลาง	4.13	.60	มาก	19	5.24*
รวม	3.02	.27	ปานกลาง	4.14	.48	มาก	19	8.83*

\*p < .05

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อบริการพยาบาลโดยรวม และรายด้าน เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 ในทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก**

**ตารางที่ 7** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการโดยรวม และรายข้อ ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2

การรับรู้ระยะเวลา รอคอยบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 1 (N=20)			ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 2 (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
ระยะเวลารอคอยรับบัตร	3.90	.78	รวดเร็ว	3.80	.69	รวดเร็ว	19	.43
ระยะเวลารอคอยรับบริการ ซักประวัติ ตรวจร่างกายเพื่อ คัดกรองโรคจนถึงการเริ่มวัด ความดันโลหิต ซีฟจร	3.50	.60	รวดเร็ว	3.35	.74	ปานกลาง	19	.94
ระยะเวลารอคอยรับบริการวัด ความดันโลหิต ซีฟจรจนถึงการ เริ่มตรวจทางห้องปฏิบัติการ	3.35	.48	ปานกลาง	3.20	.52	ปานกลาง	19	.90
ระยะเวลารอคอยผลการตรวจ ทางห้องปฏิบัติการจนถึงได้รับ การเข้าตรวจรักษาจากแพทย์	1.90	.71	ช้า	1.90	.78	ช้า	19	.00
ระยะเวลารอคอยรับยาจนถึง การชำระเงินค่ารักษาพยาบาล	2.35	.74	ช้า	2.25	.78	ช้า	19	.35
<b>รวม</b>	<b>3.01</b>	<b>.48</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>2.90</b>	<b>.51</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>19</b>	<b>.69</b>

\*p <.05

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวม และรายข้อ เมื่อเปรียบเทียบก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ในระดับการรับรู้ระยะเวลารอคอยรวดเร็วปานกลาง และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกเป็นรายข้อพบว่า ไม่



แตกต่างกัน ยกเว้นระยะเวลารอคอยรับบริการซักประวัติ ตรวจร่างกายเพื่อคัดกรองโรคจนถึง  
การเริ่มวัดความดันโลหิต ซีพจร

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการโดยรวม และรายข้อ ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ครั้งที่ 1 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

การรับรู้ระยะเวลา รอคอยบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 1 (N=20)			หลังการใช้โปรแกรม (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
ระยะเวลารอคอยรับบัตร	3.90	.78	รวดเร็ว	3.05	.51	ปานกลาง	19	3.84*
ระยะเวลารอคอยรับบริการ ซักประวัติ ตรวจร่างกายเพื่อ คัดกรองโรคจนถึงการเริ่มวัด ความดันโลหิต ซีพีจอร์	3.50	.60	รวดเร็ว	4.05	.68	รวดเร็ว	19	2.70
ระยะเวลารอคอยรับบริการวัด ความดันโลหิต ซีพีจอร์จนถึงการ เริ่มตรวจทางห้องปฏิบัติการ	3.35	.48	ปานกลาง	4.10	.64	รวดเร็ว	19	4.26*
ระยะเวลารอคอยผลการตรวจ ทางห้องปฏิบัติการจนถึงได้รับ การเข้าตรวจรักษาจากแพทย์	1.90	.71	ช้า	4.10	.71	รวดเร็ว	19	9.31*
ระยะเวลารอคอยรับยาจนถึง การชำระเงินค่ารักษาพยาบาล	2.35	.74	ช้า	3.50	.51	รวดเร็ว	19	5.20*
รวม	3.01	.48	ปานกลาง	3.76	.37	รวดเร็ว	19	5.54*

\*p < .05

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวม และรายข้อ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 อยู่ในระดับรวดเร็ว แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้

ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้  
ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการ  
พยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 ทุกข้อ ยกเว้นระยะเวลาคอยรับบัตร

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการโดยรวม และรายข้อ ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ครั้งที่ 2 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

การรับรู้ระยะเวลา รอคอยบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 2 (N=20)			หลังการใช้โปรแกรม (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
ระยะเวลารอคอยรับบัตร	3.80	.69	รวดเร็ว	3.05	.51	ปานกลาง	19	3.47
ระยะเวลารอคอยรับบริการ ซักประวัติ ตรวจร่างกายเพื่อ คัดกรองโรคจนถึงการเริ่มวัด ความดันโลหิต ซีพีอาร์	3.35	.74	ปานกลาง	4.05	.68	รวดเร็ว	19	3.03*
ระยะเวลารอคอยรับบริการวัด ความดันโลหิต ซีพีอาร์จนถึงการ เริ่มตรวจทางห้องปฏิบัติการ	3.20	.52	ปานกลาง	4.10	.64	รวดเร็ว	19	5.10*
ระยะเวลารอคอยผลการตรวจ ทางห้องปฏิบัติการจนถึงได้รับ การเข้าตรวจรักษาจากแพทย์	1.90	.76	ช้า	4.10	.71	รวดเร็ว	19	9.31*
ระยะเวลารอคอยรับยาจนถึง การชำระเงินค่ารักษาพยาบาล	2.25	.73	ช้า	3.50	.51	รวดเร็ว	19	5.48*
รวม	2.90	.51	ปานกลาง	3.76	.37	รวดเร็ว	19	6.46*

\*p < .05

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยรวม และรายข้อ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 อยู่ในระดับรวดเร็ว เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้

ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการ  
พยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 ทุกข้อ ยกเว้นระยะเวลาคอยรับบัตร