

การวิเคราะห์การบริหารทางการแพทย์ตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร

: การศึกษาเฉพาะกรณี กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบุนนาค

นางสาวสมจิตร พิริยะประภากุล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2539

ISBN 974-635-276-8

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

AN ANALYSIS OF NURSING MANAGEMENT BY USING TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT CONCEPT: A CASE STUDY OF NURSING DEPARTMENT,  
PATHUMTHANI HOSPITAL

Miss Somchit Piriyaaparakul

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Nursing Science Program  
in Nursing Administration  
Graduate School  
Chulalongkorn University  
Academic Year 1996  
ISBN 974-635-276-8



พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

สมจิตร์ พิริยะประภากุล : การวิเคราะห์การบริหารทางการแพทย์ตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร : การศึกษาเฉพาะกรณี กลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลบhumธานี (AN ANALYSIS OF NURSING MANAGEMENT BY USING TOTAL QUALITY MANAGEMENT CONCEPT:A CASE STUDY OF NURSING DEPARTMENT,PATHUMTHANI HOSPITAL) อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ประนอม โททกานนท์, 222 หน้า. ISBN 974-635-276-8

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การบริหารทางการแพทย์ และเปรียบเทียบกิจกรรมการบริการพยาบาล กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบhumธานี ตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ทำการวิเคราะห์จากเอกสารสิ่งพิมพ์ด้านการบริหารรวม 6 ประเภท และทำการสัมภาษณ์ประชากรผู้บริหารหน่วยงาน 17 คนและผู้ปฏิบัติ 231 คน กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ 250 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบวิเคราะห์เอกสาร แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองและเป็นเครื่องมือที่มีค่าความตรงและความเที่ยง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) บริษัทฯ เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงาน ของกลุ่มงานการพยาบาลยังไม่ได้ระบุแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร เอกสารการบริหารทางการแพทย์ระบุแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรไว้หลายระดับ ระบบการบริหารทางการแพทย์มีการปฏิบัติตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรในระดับมาก (พบร้อยละ 82.8) 2) การวิเคราะห์ด้านการบริการพยาบาล ผู้ให้บริการรายงานว่ามีการปฏิบัติกิจกรรมอยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการก็รายงานว่าได้รับการบริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน ยกเว้นการกระจายอำนาจพบที่มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยกิจกรรมการให้บริการตามการรายงานของผู้ให้บริการจําแนกตามหอผู้ป่วยในและหน่วยงานที่ทั่วไปพบว่ามี ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าเฉลี่ยกิจกรรมการให้บริการตามการรายงานของผู้ให้บริการจําแนกตามหอผู้ป่วยในและหน่วยงานที่ทั่วไปก็พบว่ามีแตกต่างกันที่ระดับ .05 3) ผู้บริหารทางการแพทย์เสนอแนะ ให้ปรับปรุงการสร้างทีมงานระหว่างหน่วยงาน ปรับปรุงอาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการเสนอแนะให้เพิ่มคำอธิบายแก่ผู้ป่วย ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว เพิ่มการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วย และดูแลความสะดวกรวมทั้งปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ในห้องผู้ป่วย

ภาควิชา..... คณะพยาบาลศาสตร์  
สาขาวิชา..... การบริหารการพยาบาล  
ปีการศึกษา..... 2539

ลายมือชื่อนิสิต.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

# # C786440 : MAJOR ADMINISTRATION PROGRAM

KEY WORD:

: NURSING MANAGEMENT/ TOTAL QUALITY MANAGEMENT/ PATHUMTHANI

SOMCHIT PIRIYAPRAPAKUL:AN ANALYSIS OF NURSING MANAGEMENT BY USING

TOTAL QUALITY MANAGEMENT CONCEPT:A CASE STUDY OF NURSING DEPARTMENT,

PATHUMTHANI HOSPITAL. THESIS ADVISOR : ASSO.PROF. PRANOM OTHAGANONT,

Ed.D. 222 pp. ISBN 974-635-276-8

The purposes of this analysis research were to analyse and compare the activities of nursing management, Nursing Department, Pathumthani Hospital, by using Total Quality Management(TQM) Concept. The population of study were identified as nursing management documents, 17 Head nurses and 231 nursing personnels, and 250 clients which were drawn by simple random sampling technique. The instruments of analysis were checklist assesment forms, interview and questionnaire which had tested for validity and reliability. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The major findings were as follow ; 1) Philosophy, goals, and nursing policy used were not identify the concept of TQM. There were many levels of using TQM concept in nursing management documents. The management system of nursing used TQM concept at high level (82.8 %). 2) As reported by nursing personnels, TQM were used in nursing activity at high level. As reported by clients, TQM were used at high level, except the empowerment activity was used at middle level. There were no statistically significant difference between mean scores of nursing activities which reported by inpatient department and other departments. As well as the nursing activities which reported by clients. 3) The suggestions from head nurses were named as improving health team between departments, improving nursing unit. The suggestions from the clients were as giving clients for some more explanation, prompt and good services, good care, clean area, and good furniture in their rooms.

ภาควิชา..... คณะพยาบาลศาสตร์

ลายมือชื่อนิติ..... Somchit

สาขาวิชา..... การบริหารการพยาบาล

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... Pranom Othaganont

ปีการศึกษา..... 2539

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยการที่ได้รับโอกาสให้ศึกษาได้รับความแนะนำและได้รับการสนับสนุน ตลอดจนการทำให้กำลังใจในการทำงาน จากรองศาสตราจารย์ ดร.ประนอม รอทกานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่มีความปรารถนาดีและเป็นผู้นำมาโดยตลอดตั้งแต่ระยะแรกเริ่มของการดำเนินงาน ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตา ความกรุณาที่ได้รับและขอกราบขอขอบพระคุณท่านไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์เดือน สิ้นธุพันธ์ประทุม และรองศาสตราจารย์ ราวาพ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา ที่กรุณาสอนและแนะนำวิธีการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจแก้ไขให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย ขอขอบพระคุณรองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มงาน และบุคลากรของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี และโรงพยาบาลทุมชธานี จังหวัดบึงทุมชธานี ที่อำนวยความสะดวกในการทำวิจัย

นอกจากนี้ขอขอบคุณแม่คิตติวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้ทุนสมทบบางส่วน เพื่อการทำวิจัย ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมชั้นเรียนที่เป็นกำลังใจและให้การช่วยเหลือในการหาข้อมูล และขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่เป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนการศึกษามาโดยตลอด

สมจิตร พิริยะประภากุล

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ซ
บทที่ 1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	6
แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย .....	7
ขอบเขตของการวิจัย .....	10
คำจำกัดความในการวิจัย .....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	13
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	14
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	66
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย .....	129
อภิปรายผลการวิจัย .....	133
ข้อเสนอแนะ .....	148
รายการอ้างอิง .....	153
ภาคผนวก ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ .....	167
ภาคผนวก ข สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	179
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	183
ภาคผนวก ง ร้อยละการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการ .....	211
ประวัติผู้วิจัย .....	222

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนและร้อยละของคำสำคัญที่สื่อถึงแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ที่ปรากฏในเอกสารของหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามประเภทของเอกสารและองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ .....	70
2. จำนวนและร้อยละของคำสำคัญที่สื่อถึงแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งปรากฏในเอกสารของหน่วยงานทั่วไปและหอผู้ป่วยในของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี .....	71
3. จำนวนและร้อยละของการใช้คำสำคัญที่พบในเอกสารของหน่วยงานกลุ่มงาน การพยาบาลโรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตาม 4 องค์ประกอบและหน่วยงาน ..	72
4. จำนวนและร้อยละการปฏิบัติในระบบการบริหารทางการพยาบาล ของกลุ่มงาน การพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงาน .....	74
5. คะแนนและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการสร้างทีมงาน ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน .....	75
6. คะแนนและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการกระจายอำนาจ ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน .....	78
7. คะแนนและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล ของกลุ่มงาน การพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหารหน่วยงาน ...	80



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
8.	คะแนนและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้บริหาร หน่วยงาน ..... 82
9.	จำนวนและร้อยละ การปฏิบัติกิจกรรมในระบบการบริหารทางการพยาบาลที่ใช้ใน หน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของ ผู้บริหารหน่วยงาน จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติ ..... 86
10.	จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการจากหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ..... 88
11.	จำนวนและร้อยละ ผู้ให้บริการที่ใช้บริการจากหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ และลักษณะการใช้ บริการในหน่วยงาน ..... 92
12.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตาม กิจกรรมการให้บริการ ..... 95
13.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบ การสร้างทีมงานที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาล ปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายชื่อ ..... 96

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
14.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบ การกระจายอำนาจ ที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำนวนตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายชื่อ ..... 98
15.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำนวนตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายชื่อ ..... 99
16.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ที่ผู้ให้บริการปฏิบัติในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำนวนตามกิจกรรมการให้บริการ เป็นรายชื่อ ..... 100
17.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการของ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของผู้ให้บริการ.. 102
18.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบ การสร้างทีมงานที่ผู้ให้บริการได้รับขณะให้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำนวนตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายชื่อ ..... 103
19.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบ การกระจายอำนาจที่ผู้ให้บริการได้รับขณะให้บริการในหน่วยงาน กลุ่มงาน การพยาบาลโรงพยาบาลปทุมธานีจำนวนตามกิจกรรมการให้บริการเป็นรายชื่อ..104

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
20.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล ที่ผู้ให้บริการได้รับขณะให้บริการในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการ เป็นรายชื่อ ..... 105
21.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ที่ผู้ให้บริการได้รับขณะให้บริการใน หน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้ บริการเป็นรายชื่อ ..... 106
22.	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการ ที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรม การให้บริการและหน่วยงานที่ปฏิบัติ ..... 108
23.	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ใน หน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการ ให้บริการ และสถานภาพของผู้ให้บริการ ..... 109
24.	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติใน หน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรม การให้บริการและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล... 110
25.	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติใน หน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการ ให้บริการ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาล .... 111

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
26.	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ใน หน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการ ให้บริการและประสบการณ์การปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นในโรงพยาบาลปทุมธานี 112
27.	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ใน หน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการ ให้บริการและประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ..... 113
28.	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ใน หน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการ ให้บริการและประสบการณ์การปฏิบัติงานในคลินิกแพทย์ ..... 114
29.	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ใน หน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการ ให้บริการและประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานบริการด้านสุขภาพในโรงงาน อุตสาหกรรม ..... 115
30.	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการ ที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ใน หน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการ ให้บริการและการปฏิบัติงานล่วงเวลา ..... 116
31.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรม การให้บริการที่ผู้ให้บริการได้รับเมื่อมาให้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการและลักษณะที่ใช้บริการ ในหน่วยงาน ..... 117

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
32.	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการ ที่ผู้ให้บริการได้รับขณะ ให้บริการ ในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตาม กิจกรรมการให้บริการ และลักษณะที่ให้บริการในหน่วยงาน ..... 118
33.	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรม การให้บริการที่ผู้ให้บริการได้รับเมื่อมาให้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตามกิจกรรมการให้บริการและลักษณะการให้บริการ ที่เป็นผู้ป่วยนอก ..... 119
34.	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการ ที่ผู้ให้บริการได้รับขณะ ให้บริการ ในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตาม กิจกรรมการให้บริการและเพศ ..... 120
35.	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการ ที่ผู้ให้บริการได้รับขณะ ให้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตาม กิจกรรมการให้บริการและอายุ ..... 121
36.	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการ ที่ผู้ให้บริการได้รับขณะ ให้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตาม กิจกรรมการให้บริการและอาชีพ ..... 122
37.	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนกิจกรรมการให้บริการ ที่ผู้ให้บริการได้รับขณะ ให้บริการ ในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี จำแนกตาม กิจกรรมการให้บริการและระดับการศึกษา ..... 123