

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรีผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง (sample size)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (f-test)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าเบี่ยงเบน (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (mean of sum of squares)
$p^* \leq .05$	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
$p^{**} \leq .01$	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
$p^{***} \leq .001$	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
$p > .05$	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามความมุ่งหมาย และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โรคประจำตัวที่ต้องได้รับการรักษาอย่าง

ต่อเนื่อง และจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน วิเคราะห์โดยการหาความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบที (t-test) และจำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว จำนวนครั้งของการรับบริการ โดยใช้การวิเคราะห์ทางเดียว (one-way ANOVA) เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's method)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง และจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 345 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	116	33.60
หญิง	229	66.40
อายุ		
ต่ำกว่า 32 ปี	91	26.40
32 - 60 ปี	156	45.20
60 ปีขึ้นไป	98	28.40
สถานภาพการสมรส		
โสด	97	28.10
สมรส	176	51.00

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 345 คน)	ร้อยละ
หย่า / แยก	16	4.60
หม้าย	56	16.20
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	88	25.50
มัธยมศึกษา	70	20.30
อนุปริญญา	67	19.40
ปริญญาตรี	99	28.70
สูงกว่าปริญญาตรี	21	6.10
อาชีพ		
เกษตรกร	42	12.20
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน	104	30.10
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	57	16.50
รับจ้าง	76	22.00
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	66	19.10
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	138	40.00
10,000 - 15,000 บาท	127	36.80
15,001 - 20,000 บาท	51	14.80
20,001 บาทขึ้นไป	29	8.40
โรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง		
โรคความดันโลหิต	63	18.30
โรคเบาหวาน	24	7.00
โรคหัวใจ	4	1.20
โรคไต	17	4.90
ไม่มีโรคประจำตัว	237	68.70
จำนวนครั้งที่มีมารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 1 ครั้ง	74	21.40

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 345 คน)	ร้อยละ
1 - 3 ครั้ง	162	47.00
4 - 6 ครั้ง	66	19.10
มากกว่า 6 ครั้ง	43	12.50

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.40 มีอายุระหว่าง 32 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.20 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.70 มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน คิดเป็นร้อยละ 30.10 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00 ไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 68.70 และมาใช้บริการ 1 - 3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 47.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังแสดงในตาราง 4 - 10

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้

ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. สิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่นที่พัก คอยผู้รับบริการ น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ มี เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ เป็นต้น	3.71	0.73	มาก
2. การคั่นทะเบียนประวัติ และกระบวนการให้การ รักษา ทำได้อย่างรวดเร็ว จุดลงทะเบียนมีการ บันทึกประจำวันของผู้มารับบริการ	3.68	0.71	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
3. มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว	3.51	0.82	มาก
4. ห้องตรวจโรคมี อุปกรณ์ และเครื่องมือ เครื่องใช้ที่เหมาะสม	3.41	0.67	ปานกลาง
5. เครื่องมือ เครื่องใช้ในการตรวจโรค มีความทันสมัยเพียงพอต่อผู้รับบริการ	3.37	0.74	ปานกลาง
6. จำนวนเตียงที่ให้บริการนวด มีขนาดเหมาะสม และเพียงพอ	3.81	0.64	มาก
7. ห้องอบสมุนไพร มีความปลอดภัยตามเกณฑ์มาตรฐาน	3.46	0.98	ปานกลาง
8. การจัดวางอุปกรณ์ ห้องประคบสมุนไพร มีความเป็นระเบียบ และปลอดภัย	3.28	0.89	ปานกลาง
9. มีห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าแยกชาย-หญิง	3.22	0.87	ปานกลาง
10. มีจำนวนห้องน้ำ ห้องส้วมที่สะอาด เพียงพอให้บริการ	3.57	0.88	มาก
11. ห้องจ่ายยาแยกเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการ	3.19	0.85	ปานกลาง
12. สถานที่ในการปรุงยา สะอาดเป็นระเบียบ แยกเป็นสัดส่วน	3.09	0.84	ปานกลาง
13. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ให้กับผู้พิการตามความเหมาะสม	3.34	0.77	ปานกลาง
รวม	3.49	0.67	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนเตียงที่ให้บริการนวด มีขนาดเหมาะสม และเพียงพอ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.64) สิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่นที่พักคอย

ผู้รับบริการ น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ มีเพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.73) และการคั่นทะเบียนประวัติ และกระบวนการให้การรักษาทำได้อย่างรวดเร็ว จุดลงทะเบียนมีการบันทึกประจำวันของผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ สถานที่ในการปรุยา สะอาดเป็นระเบียบ แยกเป็นสัดส่วน ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.84)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. อากาศถ่ายเทสะดวก มีการระบายอากาศระหว่างภายใน และภายนอก	3.84	0.76	มาก
2. สถานที่ให้บริการอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.84	0.69	มาก
3. ที่รองรับขยะ มีเพียงพอให้บริการ	3.77	0.71	มาก
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.08	0.69	มาก
รวม	3.88	0.62	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.69) สถานที่ให้บริการอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.69) และอากาศถ่ายเทสะดวก มีการระบายอากาศระหว่างภายในและภายนอก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ที่รองรับขยะ มีเพียงพอให้บริการ ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.71)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. หัวหน้าหน่วยงานมีความรู้ ความสามารถเฉพาะทางด้านการแพทย์แผนไทย	3.97	0.60	มาก
2. หัวหน้าหน่วยงานมีใบประกอบวิชาชีพแพทย์แผนไทย	3.97	0.65	มาก
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถ	3.88	0.58	มาก
รวม	3.94	0.57	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หัวหน้าหน่วยงานมีความรู้ ความสามารถเฉพาะทางด้านการแพทย์แผนไทย ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.60) หัวหน้าหน่วยงานมีใบประกอบวิชาชีพแพทย์แผนไทย ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.65) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านการปฏิบัติงาน

ด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. การกำหนดบทบาท หน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานชัดเจน	3.71	0.63	มาก
2. การกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่ชัดเจน	3.73	0.60	มาก
3. การชี้แจงถึงขั้นตอนในการมารับบริการ	3.66	0.62	มาก
4. การชี้แจงเกี่ยวกับโรค และอาการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่	3.62	0.60	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
5. การชี้แจงเกี่ยวกับวิธีการรักษา ผลข้างเคียงในการรักษา	3.62	0.61	มาก
6. การแนะนำ ข้อปฏิบัติตนเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย	3.70	0.62	มาก
7. มีการกำหนดขั้นตอนการรักษาที่ชัดเจน	3.66	0.58	มาก
8. มีการจัดลำดับให้บริการก่อน หลัง	3.81	0.67	มาก
9. ได้รับบริการตามประเภทที่แพทย์สั่ง	3.77	0.71	มาก
10. มีการติดตามผลการรักษาในครั้งก่อน	3.58	0.63	มาก
รวม	3.69	0.52	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการจัดลำดับให้บริการก่อน หลัง ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.67) ได้รับบริการตามประเภทที่แพทย์สั่ง ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.71) และการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีการติดตามผลการรักษาในครั้งก่อน ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.63)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านการควบคุมคุณภาพ

ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. คุณภาพของการบริการแพทย์แผนไทยที่ได้รับ	3.91	0.68	มาก
2. ความพึงพอใจ หลังได้รับการรักษา	3.97	0.62	มาก
3. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	3.61	0.67	มาก
4. พอใจกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป คุ่มค่ากับคุณภาพกับการบริการที่ได้รับ	3.73	0.63	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
5. ได้รับยาสมุนไพรที่มีคุณภาพจากการได้รับบริการ	3.47	0.87	ปานกลาง
รวม	3.74	0.57	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านการควบคุมคุณภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจ หลังได้รับการรักษา ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.62) คุณภาพของการบริการแพทย์แผนไทยที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.68) และพอใจกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป คู่มีค่ากับคุณภาพกับการบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.63) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ได้รับยาสมุนไพรที่มีคุณภาพจากการได้รับบริการ ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.87)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านการจัดบริการ

ด้านการจัดบริการ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. จัดให้มีความรู้ด้านส่งเสริม ป้องกัน รักษา พิษณุ สภาพ	3.52	0.71	มาก
2. มีจุดให้บริการความรู้ การบริหารร่างกาย และ อาหารเพื่อสุขภาพ	3.37	0.76	ปานกลาง
3. การให้บริการด้วยยาสมุนไพร การนวด การประคบ และการอบสมุนไพร	3.63	0.79	มาก
4. การดูแลฟื้นฟูสภาพมารดาหลังคลอด	2.74	0.78	ปานกลาง
รวม	3.32	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านการจัดบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการด้วยยาสมุนไพร การนวด การประคบ และการอบสมุนไพร ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.79) จัดให้มีความรู้ด้านส่งเสริม ป้องกันรักษา ฟื้นฟูสุขภาพ ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.71) และมีจุดให้บริการความรู้ การบริหารร่างกาย และอาหารเพื่อสุขภาพ ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การดูแลฟื้นฟูสุขภาพมารดาหลังคลอด ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = 0.78)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ภาพรวม

ภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้	3.49	0.67	ปานกลาง
2. ด้านสิ่งแวดล้อม	3.88	0.62	มาก
3. ด้านบุคลากร	3.94	0.57	มาก
4. ด้านการปฏิบัติงาน	3.69	0.52	มาก
5. ด้านการควบคุมคุณภาพ	3.74	0.57	มาก
6. ด้านการจัดบริการ	3.32	0.58	ปานกลาง
รวม	3.71	0.49	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ภาพรวม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.57) ด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.62) และด้านการควบคุมคุณภาพ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดบริการ ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.58)

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบที (t-test) และจำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว จำนวนครั้งของการรับบริการ โดยใช้การวิเคราะห์ทางเดียว (one-way ANOVA) เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's method) แสดงในตาราง 11 - 56

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้	3.47	0.52	3.50	0.74	0.370	.712
2. ด้านสิ่งแวดล้อม	3.92	0.63	3.86	0.62	0.919	.359
3. ด้านบุคลากร	3.99	0.50	3.92	0.60	1.194	.233
4. ด้านการปฏิบัติงาน	3.63	0.50	3.71	0.52	1.401	.162
5. ด้านการควบคุมคุณภาพ	3.72	0.61	3.75	0.55	0.480	.632
6. ด้านการจัดบริการ	3.31	0.53	3.32	0.61	0.127	.899
ภาพรวม	3.71	0.46	3.71	0.51	0.049	.961

p>.05

จากตาราง 11 พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	7.264	2	3.632	8.407	.000***
	ภายในกลุ่ม	147.803	342	0.432		
	รวม	155.067	344			
2. ด้านสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2.430	2	1.215	3.155	.044*
	ภายในกลุ่ม	131.572	342	0.385		
	รวม	134.003	344			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.039	2	0.019	0.060	.941
	ภายในกลุ่ม	110.951	342	0.324		
	รวม	110.990	344			
4. ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.250	2	0.125	0.465	.629
	ภายในกลุ่ม	91.871	342	0.269		
	รวม	92.120	344			
5. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.407	2	1.203	3.756	.024*
	ภายในกลุ่ม	109.586	342	0.320		
	รวม	111.993	344			
6. ด้านการจัดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.276	2	0.638	1.894	.152
	ภายในกลุ่ม	115.162	342	0.337		
	รวม	116.437	344			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.257	2	0.629	2.629	.074
	ภายในกลุ่ม	81.770	342	0.239		
	รวม	83.027	344			

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์

แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการควบคุมคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการจัดบริการ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's method) ดังตาราง 13 - 15

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 32 ปี	32 - 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.49	3.35	3.70
ต่ำกว่า 32 ปี	3.49	-	0.13	0.22
32 - 60 ปี	3.35		-	0.35***
60 ปีขึ้นไป	3.70			-

*** $p \leq .001$

จากตาราง 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 คือ กลุ่มที่มีอายุ 32 - 60 ปี กับกลุ่มที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ด้านสิ่งแวดล้อม

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 32 ปี	32 - 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.94	3.79	3.97
ต่ำกว่า 32 ปี	3.94	-	0.15	0.03
32 - 60 ปี	3.79		-	0.18
60 ปีขึ้นไป	3.97			-

$p > .05$

จากตาราง 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการ บริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ด้านการควบคุมคุณภาพ

อายุ	ค่าเฉลี่ยรายคู่		
	ต่ำกว่า 32 ปี	32 - 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
\bar{X}	3.86	3.66	3.76
ต่ำกว่า 32 ปี	3.86	0.20*	0.10
32 - 60 ปี	3.66		0.09
60 ปีขึ้นไป	3.76		

* $p \leq .05$

จากตาราง 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในด้านการควบคุมคุณภาพ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 32 ปี กับกลุ่มที่มีอายุ 32 - 60 ปี

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อ มาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสถานที่ และ เครื่องมือเครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	6.272	3	2.091	4.791	.003**
	ภายในกลุ่ม	148.795	341	0.436		
	รวม	155.067	344			
2. ด้านสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3.844	3	1.281	3.357	.019*
	ภายในกลุ่ม	130.159	341	0.382		
	รวม	134.003	344			

ตาราง 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.639	3	0.213	0.658	.578
	ภายในกลุ่ม	110.351	341	0.324		
	รวม	110.990	344			
4. ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.905	3	0.968	3.701	.012*
	ภายในกลุ่ม	89.216	341	0.262		
	รวม	92.120	344			
5. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.789	3	0.263	0.806	.491
	ภายในกลุ่ม	111.204	341	0.326		
	รวม	111.993	344			
6. ด้านการจัดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.845	3	1.282	3.882	.009**
	ภายในกลุ่ม	112.592	341	0.330		
	รวม	116.437	344			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.661	3	0.554	2.321	.075
	ภายในกลุ่ม	81.366	341	0.239		
	รวม	83.027	344			

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตาราง 16 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านการจัดบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบุคลากร ด้านการควบคุมคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) ดังตาราง 17 - 20

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้

สถานภาพการสมรส		โสด	สมรส	หย่า / แยก	หม้าย
	\bar{X}	3.37	3.45	3.83	3.71
โสด	3.37	-	0.07	0.45	0.34*
สมรส	3.45		-	0.38	0.27
หย่า / แยก	3.83			-	0.11
หม้าย	3.71				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส ในด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ พบว่า กลุ่มที่มีสถานภาพโสด กับกลุ่มที่มีสถานภาพหม้ายมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส ด้านสิ่งแวดล้อม

สถานภาพการสมรส		โสด	สมรส	หย่า / แยก	หม้าย
	\bar{X}	3.72	3.95	3.81	3.96
โสด	3.72	-	0.23*	0.09	.024
สมรส	3.95		-	0.14	0.02
หย่า / แยก	3.81			-	0.14
หม้าย	3.96				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตาม

สถานภาพการสมรส ในด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มที่มีสถานภาพโสด กับกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส ด้านการปฏิบัติงาน

สถานภาพการสมรส		โสด	สมรส	หย่า / แยก	หม้าย
	\bar{X}	3.58	3.72	3.48	3.81
โสด	3.58	-	0.15	0.10	0.23
สมรส	3.72		-	0.25	0.08
หย่า / แยก	3.48			-	0.33
หม้าย	3.81				-

$p > .05$

จากตาราง 19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส ในด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส ด้านการจัดบริการ

สถานภาพการสมรส		โสด	สมรส	หย่า / แยก	หม้าย
	\bar{X}	3.23	3.38	2.94	3.38
โสด	3.23	-	0.15	0.29	0.14
สมรส	3.38		-	0.44*	0.02
หย่า / แยก	2.94			-	0.44
หม้าย	3.38				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตาม สถานภาพการสมรส ในด้านการจัดบริการ พบว่า กลุ่มที่มีสถานภาพสมรส กับกลุ่มที่มี สถานภาพหย่า / แยกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อ มาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสถานที่ และ เครื่องมือเครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	11.402	4	2.850	6.746	.000***
	ภายในกลุ่ม	143.665	340	0.423		
	รวม	155.067	344			
2. ด้านสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	13.563	4	3.391	9.572	.000***
	ภายในกลุ่ม	120.440	340	0.354		
	รวม	134.003	344			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.841	4	0.210	0.649	.628
	ภายในกลุ่ม	110.149	340	0.324		
	รวม	110.990	344			
4. ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.251	4	1.063	4.113	.003**
	ภายในกลุ่ม	87.869	340	0.258		
	รวม	92.120	344			
5. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.113	4	1.028	3.241	.013*
	ภายในกลุ่ม	107.879	340	0.317		
	รวม	111.993	344			
6. ด้านการจัดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.178	4	0.294	.869	.483
	ภายในกลุ่ม	115.259	340	0.339		
	รวม	116.437	344			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.343	4	1.086	4.692	.001***
	ภายในกลุ่ม	78.684	340	0.231		
	รวม	83.027	344			

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 21 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการควบคุมคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านบุคลากร และด้านการจัดบริการ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) ดังตาราง 22 - 26

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยม ศึกษา	อนุ ปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.75	3.40	3.47	3.29	3.67
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.75	-	0.35*	0.29	0.46***	0.07
มัธยมศึกษา	3.40		-	0.06	0.11	0.27
อนุปริญญา	3.47			-	0.18	0.21
ปริญญาตรี	3.29				-	0.39
สูงกว่าปริญญาตรี	3.67					-

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษต่ำกว่ามัธยมศึกษา กับกลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีการศึกษต่ำกว่ามัธยมศึกษา กับกลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยม ศึกษา	อนุ ปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{X}	4.11	3.80	3.97	3.62	4.14
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4.11	-	0.30*	0.14	0.49***	0.03
มัธยมศึกษา	3.80		-	0.16	0.18	0.34
อนุปริญญา	3.97			-	0.35**	0.18
ปริญญาตรี	3.62				-	0.52*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.14					-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ 1) กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา กับกลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษา 2) กลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาตรี กับกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ กลุ่มที่มีการศึกษาอนุปริญญา กับกลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาตรี และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 คือ กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา กับกลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการปฏิบัติงาน

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยม ศึกษา	อนุ ปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.80	3.56	3.75	3.59	3.89
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.80	-	0.23	0.04	0.21	0.08
มัธยมศึกษา	3.56		-	0.19	0.02	0.32
อนุปริญญา	3.75			-	0.16	0.13



ตาราง 24 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า	มัธยม	อนุ	ปริญญา	สูงกว่า
		มัธยมศึกษา	ศึกษา	ปริญญา	ตรี	ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.80	3.56	3.75	3.59	3.89
ปริญญาตรี	3.59				-	0.30
สูงกว่าปริญญาตรี	3.89					-

p>.05

จากตาราง 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา ในด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการ บริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการควบคุมคุณภาพ

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า	มัธยม	อนุ	ปริญญา	สูงกว่า
		มัธยมศึกษา	ศึกษา	ปริญญา	ตรี	ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.82	3.63	3.89	3.63	3.80
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.82	-	0.19	0.06	0.19	0.01
มัธยมศึกษา	3.63		-	0.26	0.06	0.17
อนุปริญญา	3.89			-	0.25	0.08
ปริญญาตรี	3.63				-	0.17
สูงกว่าปริญญาตรี	3.80					-

p>.05

จากตาราง 25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา ในด้านการควบคุมคุณภาพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ภาพรวม

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า	มัธยม	อนุ	ปริญญา	สูงกว่า
		มัธยมศึกษา	ศึกษา	ปริญญา	ตรี	ปริญญาตรี
		3.85	3.63	3.76	3.58	3.83
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.85	-	0.21	0.08	0.27**	0.01
มัธยมศึกษา	3.63		-	0.13	0.05	0.20
อนุปริญญา	3.76			-	0.19	0.07
ปริญญาตรี	3.58				-	0.26
สูงกว่าปริญญาตรี	3.83					-

** $p \leq .01$

จากตาราง 26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา กับกลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาตรีมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	20.696	4	5.174	13.092	.000***
	ภายในกลุ่ม	134.371	340	0.395		
	รวม	155.067	344			
2. ด้านสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	15.622	4	3.905	11.217	.000***
	ภายในกลุ่ม	118.381	340	0.348		
	รวม	134.003	344			

ตาราง 27 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3.744	4	0.936	2.967	.020*
	ภายในกลุ่ม	107.246	340	0.315		
	รวม	110.990	344			
4. ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.060	4	1.765	7.055	.000***
	ภายในกลุ่ม	85.060	340	0.250		
	รวม	92.120	344			
5. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	7.665	4	1.916	6.245	.000***
	ภายในกลุ่ม	104.327	340	0.307		
	รวม	111.993	344			
6. ด้านการจัดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.655	4	1.664	5.153	.000***
	ภายในกลุ่ม	109.782	340	0.323		
	รวม	116.437	344			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.019	4	2.255	10.359	.000***
	ภายในกลุ่ม	74.008	340	0.218		
	รวม	83.027	344			

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 27 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมคุณภาพ และด้านการจัดบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) ดังตาราง 28 - 34

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้

อาชีพ	\bar{X}	เกษตกร	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน	ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	พ่อบ้าน / แม่บ้าน
			3.79	3.17	3.57	3.43
เกษตกร	3.79	-	0.62***	0.22	0.36	0.05
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน	3.17		-	0.40**	0.26	0.61
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	3.57			-	0.14	0.22
รับจ้าง	3.43				-	0.36*
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.79					-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 28 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง กับกลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน กับกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 คือ กลุ่มที่มีอาชีพเกษตกร กับกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านสิ่งแวดล้อม

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน	ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	พ่อบ้าน / แม่บ้าน
		4.21	3.61	4.06	3.82	4.02
เกษตรกร	4.21	-	0.61***	0.16	0.39*	0.20
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน	3.61		-	0.45***	0.21	0.41***
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	4.06			-	0.23	0.04
รับจ้าง	3.82				-	0.19
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	4.02					-

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 29 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร กับกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 คือ 1) กลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร กับกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน 2) กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน กับกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว และ 3) กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน กับกลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านบุคลากร

อาชีพ	\bar{X}	เกษตกร	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน	ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	พ่อบ้าน / แม่บ้าน
		4.03	3.79	4.02	3.94	4.05
เกษตกร	4.03	-	0.24	0.08	0.08	0.01
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน	3.79		-	0.23	0.15	0.26
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	4.02			-	0.08	0.02
รับจ้าง	3.94				-	0.11
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	4.05					-

p>.05

จากตาราง 30 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านบุคลากร พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านการปฏิบัติงาน

อาชีพ	\bar{X}	เกษตกร	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน	ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	พ่อบ้าน / แม่บ้าน
		3.83	3.59	3.84	3.50	3.83
เกษตกร	3.83	-	0.24	0.01	0.33*	0.01
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน	3.59		-	0.25	0.08	0.24
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	3.84			-	0.34**	0.01

ตาราง 31 (ต่อ)

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน		ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว		พ่อบ้าน / แม่บ้าน
		เกษตรกร		รับจ้าง		
		3.83	3.59	3.84	3.50	3.83
รับจ้าง	3.50				-	0.33**
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.83					-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตาราง 31 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านการปฏิบัติงาน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร กับกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ 1) กลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กับกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง และ 2) กลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง กับกลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านการควบคุมคุณภาพ

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน		ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว		พ่อบ้าน / แม่บ้าน
		เกษตรกร		รับจ้าง		
		3.94	3.56	3.92	3.67	3.81
เกษตรกร	3.94	-	0.38**	0.02	0.27	0.14
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน	3.56		-	0.36**	0.11	0.25
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	3.92			-	0.25	0.12
รับจ้าง	3.67				-	0.14
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.81					-

** $p \leq .01$

จากตาราง 32 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านการควบคุมคุณภาพ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ 1) กลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร กับกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน และ 2) กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน กับกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านการจัดบริการ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน	ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	พ่อบ้าน / แม่บ้าน
			3.50	3.15	3.49	3.26
เกษตรกร	3.50	-	0.35*	0.08	0.24	0.12
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน	3.15		-	0.34**	0.11	0.23
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	3.49			-	0.23	0.11
รับจ้าง	3.26				-	0.12
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.38					-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตาราง 33 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านการจัดบริการ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร กับกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน กับกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ภาพรวม

อาชีพ	\bar{X}	เกษตกร	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน	ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	พ่อบ้าน / แม่บ้าน
		3.92	3.51	3.84	3.64	3.86
เกษตกร	3.92	-	0.41***	0.07	0.29*	0.06
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน	3.51		-	0.34	0.13	0.35***
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	3.84			-	0.21	0.01
รับจ้าง	3.64				-	0.22
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.86					-

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 34 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กลุ่มที่มีอาชีพ เกษตกร กับกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 คือ 1) กลุ่มที่มีอาชีพเกษตกร กับกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน และ 2) กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน กับกลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน

ตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสถานที่ และ เครื่องมือเครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	7.357	3	2.452	5.661	.001***
	ภายในกลุ่ม	147.710	341	0.433		
	รวม	155.067	344			

ตาราง 35 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
2. ด้านสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	8.440	3	2.813	7.641	.000***
	ภายในกลุ่ม	125.562	341	0.368		
	รวม	134.003	344			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.619	3	0.206	0.637	.592
	ภายในกลุ่ม	110.371	341	0.324		
	รวม	110.990	344			
4. ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.670	3	0.557	2.098	.100
	ภายในกลุ่ม	90.451	341	0.265		
	รวม	92.120	344			
5. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	6.174	3	2.058	6.632	.000***
	ภายในกลุ่ม	105.819	341	0.310		
	รวม	111.993	344			
6. ด้านการจัดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.819	3	1.273	3.854	.010**
	ภายในกลุ่ม	112.619	341	0.330		
	รวม	116.437	344			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.014	3	1.005	4.282	.006**
	ภายในกลุ่ม	80.013	341	0.235		
	รวม	83.027	344			

** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 35 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการควบคุมคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) ดังตาราง 36 - 40

ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000 -	15,001 -	20,001 บาท
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	ขึ้นไป
	\bar{X}	3.66	3.32	3.45	3.46
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.66	-	0.33***	0.21	0.19
10,000 - 15,000 บาท	3.32		-	0.12	0.14
15,001 - 20,000 บาท	3.45			-	0.01
20,001 บาทขึ้นไป	3.46				-

*** $p \leq .001$

จากตาราง 36 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 คือ กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้ 10,000 - 15,000 บาท

ตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านสิ่งแวดล้อม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000 -	15,001 -	20,001 บาท
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	ขึ้นไป
	\bar{X}	3.99	3.75	4.08	3.58
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.99	-	0.24*	0.08	0.41*
10,000 - 15,000 บาท	3.75		-	0.33*	0.17
15,001 - 20,000 บาท	4.08			-	0.50**
20,001 บาทขึ้นไป	3.58				-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตาราง 37 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ 1) กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้ 10,000 - 15,000 บาท และ 2) กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ กลุ่มที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการควบคุมคุณภาพ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000 -	15,001 -	20,001 บาท
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	ขึ้นไป
		3.83	3.57	3.89	3.79
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.83	-	0.27**	0.05	0.03
10,000 - 15,000 บาท	3.57		-	0.32**	0.23
15,001 - 20,000 บาท	3.89			-	0.09
20,001 บาทขึ้นไป	3.79				-

** $p \leq .01$

จากตาราง 38 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในด้านการควบคุมคุณภาพ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ 1) กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้ 10,000 - 15,000 บาท และ 2) กลุ่มที่มีรายได้ 10,000 - 15,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท

ตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการจัดบริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000 -	15,001 -	20,001 บาท
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	ขึ้นไป
	\bar{X}	3.43	3.19	3.34	3.29
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.43	-	0.24*	0.08	0.13
10,000 - 15,000 บาท	3.19		-	0.15	0.10
15,001 - 20,000 บาท	3.34			-	0.05
20,001 บาทขึ้นไป	3.29				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 39 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในด้านการจัดบริการ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้ 10,000 - 15,000 บาท

ตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาพรวม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000 -	15,001 -	20,001 บาท
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	ขึ้นไป
	\bar{X}	3.80	3.60	3.76	3.67
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.80	-	0.21**	0.04	0.13
10,000 - 15,000 บาท	3.60		-	0.16	0.07
15,001 - 20,000 บาท	3.76			-	0.08
20,001 บาทขึ้นไป	3.67				-

** $p \leq .01$

จากตาราง 40 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้ 10,000 - 15,000 บาท

ตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อ มาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสถานที่ และ เครื่องมือเครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	7.778	4	1.945	4.489	.002**
	ภายในกลุ่ม	147.289	340	0.433		
	รวม	155.067	344			
2. ด้านสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	12.317	4	3.079	8.603	.000***
	ภายในกลุ่ม	121.686	340	0.358		
	รวม	134.003	344			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	5.454	4	1.364	4.393	.002**
	ภายในกลุ่ม	105.536	340	0.310		
	รวม	110.990	344			
4. ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.873	4	2.218	9.059	.000***
	ภายในกลุ่ม	83.248	340	0.245		
	รวม	92.120	344			
5. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	9.211	4	2.303	7.618	.000***
	ภายในกลุ่ม	102.781	340	0.302		
	รวม	111.993	344			
6. ด้านการจัดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.609	4	1.902	5.943	.000***
	ภายในกลุ่ม	108.828	340	0.320		
	รวม	116.437	344			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.143	4	1.286	5.613	.000***
	ภายในกลุ่ม	77.885	340	0.229		
	รวม	83.027	344			

** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 41 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมคุณภาพ และด้านการจัดบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's method) ดังตาราง 42 - 48

ตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้

โรคประจำตัวที่ต้องรับ การรักษาอย่างต่อเนื่อง		โรคความ ดันโลหิต	โรค เบาหวาน	โรคหัวใจ	โรคไต	ไม่มีโรค ประจำตัว
	\bar{X}	3.74	3.51	3.31	3.05	3.45
โรคความดันโลหิต	3.74	-	0.24	0.44	0.69**	0.29*
โรคเบาหวาน	3.51		-	0.20	0.45	0.05
โรคหัวใจ	3.31			-	0.25	0.14
โรคไต	3.05				-	0.40
ไม่มีโรคประจำตัว	3.45					-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตาราง 42 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ในด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กลุ่มที่เป็นโรคความดันโลหิต กับกลุ่มที่ไม่มีโรคประจำตัว และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ กลุ่มที่เป็นโรคความดันโลหิต กับกลุ่มที่เป็นโรคไต

ตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ด้านสิ่งแวดล้อม

โรคประจำตัวที่ต้องรับ การรักษาอย่างต่อเนื่อง		โรคความ ดันโลหิต	โรค เบาหวาน	โรคหัวใจ	โรคไต	ไม่มีโรค ประจำตัว
	\bar{X}	4.15	3.73	4.00	3.24	3.87
โรคความดันโลหิต	4.15	-	0.42	0.15	0.92***	0.28*
โรคเบาหวาน	3.73		-	0.27	0.49	0.14
โรคหัวใจ	4.00			-	0.76	0.13
โรคไต	3.24				-	0.63**
ไม่มีโรคประจำตัว	3.87					-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 43 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ในด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กลุ่มที่เป็นโรคความดันโลหิต กับกลุ่มที่ไม่มีโรคประจำตัว มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ กลุ่มที่เป็นโรคไต กับกลุ่มที่ไม่มีโรคประจำตัว และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 คือ กลุ่มที่เป็นโรคความดันโลหิต กับกลุ่มที่เป็นโรคไต

ตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ด้านบุคลากร

โรคประจำตัวที่ต้องรับ การรักษาอย่างต่อเนื่อง		โรคความ ดันโลหิต	โรค เบาหวาน	โรคหัวใจ	โรคไต	ไม่มีโรค ประจำตัว
	\bar{X}	4.02	3.71	3.00	3.88	3.97
โรคความดันโลหิต	4.02	-	0.31	1.02*	0.14	0.05
โรคเบาหวาน	3.71		-	0.71	0.17	0.26
โรคหัวใจ	3.00			-	0.88	0.97*
โรคไต	3.88				-	0.08

ตาราง 44 (ต่อ)

โรคประจำตัวที่ต้องรับ การรักษาอย่างต่อเนื่อง		โรคความ ดันโลหิต	โรค เบาหวาน	โรคหัวใจ	โรคไต	ไม่มีโรค ประจำตัว
	\bar{X}	4.02	3.71	3.00	3.88	3.97
ไม่มีโรคประจำตัว	3.97					-

* $p \leq .05$

จากตาราง 44 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรค ประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ในด้านบุคลากร พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ 1) กลุ่มที่เป็นโรคความดันโลหิต กับกลุ่มที่เป็นโรคหัวใจ และ 2) กลุ่มที่เป็นโรคหัวใจ กับกลุ่มที่ไม่มีโรคประจำตัว

ตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการ บริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ด้านการปฏิบัติงาน

โรคประจำตัวที่ต้องรับ การรักษาอย่างต่อเนื่อง		โรคความ ดันโลหิต	โรค เบาหวาน	โรคหัวใจ	โรคไต	ไม่มีโรค ประจำตัว
	\bar{X}	3.62	3.45	2.80	3.31	3.77
โรคความดันโลหิต	3.62	-	0.17	0.82*	0.31	0.15
โรคเบาหวาน	3.45		-	0.65	0.14	0.32
โรคหัวใจ	2.80			-	0.51	0.97**
โรคไต	3.31				-	0.46**
ไม่มีโรคประจำตัว	3.77					-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตาราง 45 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรค ประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ในด้านการปฏิบัติงาน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กลุ่มที่เป็นโรคความดันโลหิต กับกลุ่มที่เป็นโรคหัวใจ และมี

ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ 1) กลุ่มที่เป็นโรคหัวใจ กับกลุ่มที่ไม่มีโรคประจำตัว และ 2) กลุ่มที่เป็นโรคไต กับกลุ่มที่ไม่มีโรคประจำตัว

ตาราง 46 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ด้านการควบคุมคุณภาพ

โรคประจำตัวที่ต้องรับ การรักษาอย่างต่อเนื่อง		โรคความ ดันโลหิต	โรค เบาหวาน	โรคหัวใจ	โรคไต	ไม่มีโรค ประจำตัว
	\bar{X}	3.74	3.67	2.80	3.21	3.80
โรคความดันโลหิต	3.74	-	0.07	0.94*	0.53*	0.05
โรคเบาหวาน	3.67		-	0.87	0.45	0.13
โรคหัวใจ	2.80			-	0.41	1.00*
โรคไต	3.21				-	0.59***
ไม่มีโรคประจำตัว	3.80					-

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 46 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ในด้านการควบคุมคุณภาพ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ 1) กลุ่มที่เป็นโรคความดันโลหิต กับกลุ่มที่เป็นโรคหัวใจ 2) กลุ่มที่เป็นโรคความดันโลหิต กับกลุ่มที่เป็นโรคไต และ 3) กลุ่มที่เป็นโรคหัวใจ กับกลุ่มที่ไม่มีโรคประจำตัว และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ กลุ่มที่เป็นโรคไต กับกลุ่มที่ไม่มีโรคประจำตัว

ตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ด้านการจัดบริการ

โรคประจำตัวที่ต้องรับ การรักษาอย่างต่อเนื่อง		โรคความ ดันโลหิต	โรค เบาหวาน	โรคหัวใจ	โรคไต	ไม่มีโรค ประจำตัว
	\bar{X}	3.27	3.36	2.25	2.96	3.37
โรคความดันโลหิต	3.27	-	0.09	1.02*	0.31	0.10
โรคเบาหวาน	3.36		-	1.11*	0.41	0.03

ตาราง 47 (ต่อ)

โรคประจำตัวที่ต้องรับ การรักษาอย่างต่อเนื่อง		โรคความ ดันโลหิต	โรค เบาหวาน	โรคหัวใจ	โรคไต	ไม่มีโรค ประจำตัว
	\bar{X}	3.27	3.36	2.25	2.96	3.37
โรคหัวใจ	2.25			-	0.71	1.12**
โรคไต	2.96				-	0.41
ไม่มีโรคประจำตัว	3.37					-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตาราง 47 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรค ประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ในด้านการจัดบริการ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ 1) กลุ่มที่เป็นโรคความดันโลหิต กับกลุ่มที่เป็นโรคหัวใจ และ 2) กลุ่มที่เป็นโรคเบาหวาน กับกลุ่มที่เป็นโรคหัวใจ และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 คือ กลุ่มที่เป็นโรคหัวใจ กับกลุ่มที่ไม่มีโรคประจำตัว

ตาราง 48 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการ บริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ภาพรวม

โรคประจำตัวที่ต้องรับ การรักษาอย่างต่อเนื่อง		โรคความ ดันโลหิต	โรค เบาหวาน	โรคหัวใจ	โรคไต	ไม่มีโรค ประจำตัว
	\bar{X}	3.81	3.59	3.13	3.32	3.73
โรคความดันโลหิต	3.81	-	0.23	0.68	0.50**	0.08
โรคเบาหวาน	3.59		-	0.45	0.27	0.15
โรคหัวใจ	3.13			-	0.18	0.60
โรคไต	3.32				-	0.42*
ไม่มีโรคประจำตัว	3.73					-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตาราง 48 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรค ประจำตัวที่ต้องรับการรักษาย่างต่อเนื่อง ในภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กลุ่มที่เป็นโรคไต กับกลุ่มที่ไม่มีโรคประจำตัว และมีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ กลุ่มที่เป็นโรคความดันโลหิต กับกลุ่มที่เป็นโรคไต

ตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อ มาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสถานที่ และ เครื่องมือเครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	25.466	3	8.489	22.335	.000***
	ภายในกลุ่ม	129.601	341	0.380		
	รวม	155.067	344			
2. ด้านสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	12.653	3	4.218	11.852	.000***
	ภายในกลุ่ม	121.349	341	0.356		
	รวม	134.003	344			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	10.778	3	3.593	12.225	.000***
	ภายในกลุ่ม	100.212	341	0.294		
	รวม	110.990	344			
4. ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.105	3	1.035	3.965	.008**
	ภายในกลุ่ม	89.015	341	0.261		
	รวม	92.120	344			
5. ด้านการควบคุมคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.304	3	1.435	4.543	.004**
	ภายในกลุ่ม	107.689	341	0.316		
	รวม	111.993	344			
6. ด้านการจัดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.979	3	0.993	2.985	.031*
	ภายในกลุ่ม	113.458	341	0.333		
	รวม	116.437	344			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.304	3	3.101	14.344	.000***
	ภายในกลุ่ม	73.724	341	0.216		
	รวม	83.027	344			

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 49 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) ดังตาราง 50 - 56

ตาราง 50 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้

จำนวนครั้งที่มารับ บริการแพทย์แผนไทย	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ครั้ง	1 - 3 ครั้ง	4 - 6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง
ต่ำกว่า 1 ครั้ง	3.06	-	0.60***	0.26	0.79***
1 - 3 ครั้ง	3.65		-	0.33**	0.19
4 - 6 ครั้ง	3.32			-	0.52***
มากกว่า 6 ครั้ง	3.85				-

** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 50 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ในด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ กลุ่มที่มารับบริการ 1 - 3 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มารับบริการ 4 - 6 ครั้งต่อเดือน และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 คือ 1) กลุ่มที่มารับบริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มารับบริการ 1 - 3 ครั้งต่อเดือน

- 2) กลุ่มที่มารับบริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มารับบริการมากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน และ 3) กลุ่มที่มารับบริการ 4 - 6 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มารับบริการมากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน

ตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ด้านสิ่งแวดล้อม

จำนวนครั้งที่มารับ บริการแพทย์แผนไทย		ต่ำกว่า 1 ครั้ง	1 - 3 ครั้ง	4 - 6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง
	\bar{X}	3.54	4.01	3.83	4.07
ต่ำกว่า 1 ครั้ง	3.54	-	0.46***	0.29*	0.53***
1 - 3 ครั้ง	4.01		-	0.18	0.06
4 - 6 ครั้ง	3.83			-	0.24
มากกว่า 6 ครั้ง	4.07				-

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 51 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ในด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มารับบริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มารับบริการ 4 - 6 ครั้งต่อเดือน และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จำนวน 2 คู่ คือ 1) กลุ่มที่มารับบริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มารับบริการ 1 - 3 ครั้งต่อเดือน และ 2) กลุ่มที่มารับบริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มารับบริการมากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน

ตาราง 52 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ด้านบุคลากร

จำนวนครั้งที่มารับ บริการแพทย์แผนไทย		ต่ำกว่า 1 ครั้ง	1 - 3 ครั้ง	4 - 6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง
	\bar{X}	3.62	4.03	3.95	4.16
ต่ำกว่า 1 ครั้ง	3.62	-	0.41***	0.33**	0.53***
1 - 3 ครั้ง	4.03		-	0.07	0.13



ตาราง 52 (ต่อ)

จำนวนครั้งที่มารับ บริการแพทย์แผนไทย		ต่ำกว่า 1 ครั้ง	1 - 3 ครั้ง	4 - 6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง
	\bar{X}	3.62	4.03	3.95	4.16
4 - 6 ครั้ง	3.95			-	0.20
มากกว่า 6 ครั้ง	4.16				-

** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 52 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ
การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวน
ครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ในด้านบุคลากร พบว่า มีความแตกต่างอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ กลุ่มที่มารับบริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มารับ
บริการ 4 - 6 ครั้งต่อเดือน และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 คือ
1) กลุ่มที่มารับบริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มารับบริการ 1 - 3 ครั้งต่อเดือน และ
2) กลุ่มที่มารับบริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มารับบริการมากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน

ตาราง 53 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการ
บริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี
จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ด้านการปฏิบัติงาน

จำนวนครั้งที่มารับ บริการแพทย์แผนไทย		ต่ำกว่า 1 ครั้ง	1 - 3 ครั้ง	4 - 6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง
	\bar{X}	3.53	3.75	3.63	3.78
ต่ำกว่า 1 ครั้ง	3.53	-	0.22*	0.10	0.25
1 - 3 ครั้ง	3.75		-	0.12	0.02
4 - 6 ครั้ง	3.63			-	0.15
มากกว่า 6 ครั้ง	3.78				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 53 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวน ครั้งที่มาใช้บริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ในด้านการปฏิบัติงาน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กลุ่มที่มาใช้บริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มาใช้บริการ 1 - 3 ครั้งต่อเดือน

ตาราง 54 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ด้านการควบคุมคุณภาพ

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการแพทย์แผนไทย		ต่ำกว่า 1 ครั้ง	1 - 3 ครั้ง	4 - 6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง
	\bar{X}	3.57	3.75	3.75	3.97
ต่ำกว่า 1 ครั้ง	3.57	-	0.17	0.18	0.39**
1 - 3 ครั้ง	3.75		-	0.04	0.22
4 - 6 ครั้ง	3.75			-	0.22
มากกว่า 6 ครั้ง	3.97				-

** $p \leq .01$

จากตาราง 54 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวน ครั้งที่มาใช้บริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ในด้านการควบคุมคุณภาพ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ กลุ่มที่มาใช้บริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มาใช้บริการมากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน

ตาราง 55 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ด้านการจัดบริการ

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการแพทย์แผนไทย		ต่ำกว่า 1 ครั้ง	1 - 3 ครั้ง	4 - 6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง
	\bar{X}	3.16	3.39	3.28	3.38
ต่ำกว่า 1 ครั้ง	3.16	-	0.23*	0.12	0.23
1 - 3 ครั้ง	3.39		-	0.11	0.02

ตาราง 55 (ต่อ)

จำนวนครั้งที่มารับ บริการแพทย์แผนไทย		ต่ำกว่า 1 ครั้ง	1 - 3 ครั้ง	4 - 6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง
	\bar{X}	3.16	3.39	3.28	3.38
4 - 6 ครั้ง	3.28			-	0.10
มากกว่า 6 ครั้ง	3.38				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 55 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ในด้านการจัดบริการ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กลุ่มที่มารับบริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มารับบริการ 1 - 3 ครั้งต่อเดือน

ตาราง 56 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ภาพรวม

จำนวนครั้งที่มารับ บริการแพทย์แผนไทย		ต่ำกว่า 1 ครั้ง	1 - 3 ครั้ง	4 - 6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง
	\bar{X}	3.43	3.81	3.66	3.91
ต่ำกว่า 1 ครั้ง	3.43	*	0.38***	0.23*	0.48***
1 - 3 ครั้ง	3.81		*	0.15	0.11
4 - 6 ครั้ง	3.66			*	0.26
มากกว่า 6 ครั้ง	3.91				*

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 56 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ในภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กลุ่มที่มารับบริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มารับบริการ 4 - 6

ครั้งต่อเดือน และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 คือ 1) กลุ่มที่มารับบริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มารับบริการ 1 - 3 ครั้งต่อเดือน และ 2) กลุ่มที่มารับบริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน กับกลุ่มที่มารับบริการมากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน