

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



249657



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ
การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล
สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี

นางลักษณ์ สกิตยธรรม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2553



249657

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ
การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล
สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี



นางลักษณ์ สติติย์ธรรม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
ลพบุรี เสนอโดยนางนงลักษณ์ สถิตย์ธรรม เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

(นายตระกูล จันทสุนทร)

วันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ สุขเคหา)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิคม สยงกุล)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ดร.วสัน ปูนผล)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ สุขเคหา ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิคม สยงกุล
ชื่อนักศึกษา	นงลักษณ์ สติตยธรรม
สาขาวิชา	การบริหารการศึกษา
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

249657

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว จำนวนครั้งของการรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้รับบริการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในเดือนกุมภาพันธ์ 2551 จำนวน 345 คน ซึ่งดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.901 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบที (t-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านสิ่งแวดล้อม 3) ด้านการควบคุมภาพ 4) ด้านการปฏิบัติงาน 5) ด้านสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ และ 6) ด้านการจัดบริการ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท แตกต่างกับกับกลุ่มที่มีรายได้ 10,000 -

15,000 บาท จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษต่ำกว่ามัธยมศึกษา แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร แตกต่างกับกับกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง ส่วนกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน และ กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน แตกต่างกับกับกลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน จำแนกตามโรคประจำตัว พบว่า กลุ่มที่เป็นโรคไต แตกต่างกับกลุ่มที่ไม่มีโรคประจำตัว และกลุ่มที่เป็นโรคความดันโลหิต แตกต่างกับกลุ่มที่เป็นโรคไต และ จำแนกตามจำนวนครั้งของการรับบริการ พบว่า กลุ่มที่มารับบริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน แตกต่างกับกับกลุ่มที่มารับบริการ 4 - 6 ครั้งต่อเดือน ส่วนกลุ่มที่มารับบริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน แตกต่างกับกับกลุ่มที่มารับบริการ 1 - 3 ครั้งต่อเดือน และ กลุ่มที่มารับบริการต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน แตกต่างกับกลุ่มที่มารับบริการมากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ไม่แตกต่างกัน

Thesis Title Clients' Satisfaction of the Standards of Thai Traditional Medicine
 Services in Hospitals under the Ministry of Public Health, Lop Buri
 Province

Thesis Advisors Asst. Prof. Dr. Sanae Sukkeha
 Asst. Prof. Nikom Sayungkhoon

Name Nongluck Sathidtham

Concentration Educational Administration

Academic Year 2010

ABSTRACT

249657

The purposes of this research were to 1) study clients' satisfaction of the standards of Thai traditional medicine services in hospitals under the Ministry of Public Health, Lop Buri Province and 2) to compare the clients' satisfaction when they were classified with gender, age, marital status, education, monthly income, congenital disease and time of using service. The sample drawn using a stratified sampling totaled 345 clients using the services in hospitals under the Ministry of Public Health, Lop Buri Province in February 2008. The instrument was a questionnaire with a reliability of 0.901. The data were analyzed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and Scheffe's method.

The findings of this research were:

1. in overall, clients' satisfaction was rated at a high level. Considered each aspect, their mean values were ranged in descending order as follows: personnel; environment; quality control; operation; place and tools; and service.

2. the comparison showed that the clients had differences in satisfaction when classified with monthly income between clients whose monthly income was lower than 10,000 Baht and those whose monthly income was 10,000-15,000 Baht. Classified with education, the clients showed the differences in satisfaction between clients who had a degree lower than secondary school and who had a bachelor degree. Classified with occupation, the differences were found between 1) clients who were farmers and workers, 2) clients who were farmers and governmental officers/state enterprise employees/private employees and 3) clients who were governmental officers/state enterprise employees/private employees and househusband/housewife. Classified with

249657

congenital disease, the differences were found between 1) clients who had kidney diseases and those who had no congenital disease and 2) clients who had hypertension and those who had kidney diseases. Classified with time of using service, the differences were found between 1) clients who used services less than 1 time per month and those who used services 4-6 times per month, 2) clients who used services less than 1 time per month and those who used services 1-3 times per month and 3) clients who used services less than 1 time per month and those who used services more than 6 times per month. However, classified with gender, age and marital status, they showed no difference in the satisfaction.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ความใส่ใจ และความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ สุขเคหา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิคม สยังกุล ที่ได้ให้คำปรึกษาและชี้แนวทางที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัย จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ อ่อนไสว ดร.เนติ เฉลยวาเรศ ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า ดร.กฤษณา ศิริวิบูลยภิติ และ นายธรรมศักดิ์ โคจรนา ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณ ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร.วสัน ปูนผล ผู้ทรงคุณวุฒิ และขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลทั้ง 9 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ รวมทั้งขอขอบพระคุณเจ้าของตำรา เอกสาร งานวิจัยทุกเล่มที่ได้นำมาอ้างอิง

นงลักษณ์ สกิตยธรรม

สารบัญ

	หน้า
หน้าอนุมัติ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
ประกาศคุณูปการ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ความรู้เกี่ยวกับการแพทย์แผนไทย.....	12
ความหมายของการแพทย์แผนไทย.....	12
ประวัติความเป็นมาของการแพทย์แผนไทย.....	14
แนวทางการให้บริการการแพทย์แผนไทย.....	17
ลักษณะการจัดบริการการแพทย์แผนไทย.....	19
แนวทางการผสมผสานการแพทย์แผนไทยกับระบบบริการสุขภาพ.....	27
ความพึงพอใจ.....	28
ความหมายของความพึงพอใจ.....	28
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	31
การวัดความพึงพอใจ.....	36

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
มาตรฐานการบริการ.....	38
มาตรฐานการบริการตามแนวคิดของสถาบันการแพทย์แผนไทยและ การแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข.....	41
สถานที่และเครื่องมือ เครื่องใช้.....	41
สิ่งแวดล้อม.....	46
บุคลากร.....	49
การปฏิบัติงาน.....	52
การควบคุมคุณภาพ.....	54
การจัดบริการ.....	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	63
งานวิจัยภายในประเทศ.....	63
งานวิจัยต่างประเทศ.....	67
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	70
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 79
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 125
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	125
วิธีดำเนินการวิจัย.....	125
สรุปผล.....	127

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ)	
อภิปรายผล.....	129
ข้อเสนอแนะ.....	134
บรรณานุกรม.....	136
ภาคผนวก.....	144
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	145
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	152
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	154
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือ.....	160
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล.....	162
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	164

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ความแตกต่างของการนวดแบบราชสำนักกับแบบเชลยศักดิ์.....	20
ตาราง 2 การสู่มั่วอย่างผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี.....	71
ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	80
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านสถานที่ และเครื่องมือ เครื่องใช้.....	82
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งแวดล้อม.....	84
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านบุคลากร.....	85
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านการปฏิบัติงาน.....	85
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านการควบคุมคุณภาพ.....	86
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านการจัดบริการ.....	87
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ภาพรวม.....	88
ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อ มาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ.....	89

	หน้า	
ตาราง 12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ.....	90
ตาราง 13	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้.....	91
ตาราง 14	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ด้านสิ่งแวดล้อม.....	91
ตาราง 15	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ด้านการควบคุมคุณภาพ.....	92
ตาราง 16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	92
ตาราง 17	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้.....	94
ตาราง 18	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส ด้านสิ่งแวดล้อม.....	94
ตาราง 19	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส ด้านการปฏิบัติงาน.....	95

ตาราง 20	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส ด้านการจัดบริการ.....	95
ตาราง 21	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา....	96
ตาราง 22	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้.....	97
ตาราง 23	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม...	98
ตาราง 24	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการปฏิบัติงาน.....	98
ตาราง 25	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการควบคุมคุณภาพ.....	99
ตาราง 26	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ภาพรวม.....	100
ตาราง 27	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	100
ตาราง 28	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้.....	102

	หน้า
ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านสิ่งแวดล้อม.....	103
ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านบุคลากร.....	104
ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านการปฏิบัติงาน.....	104
ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านการควบคุมคุณภาพ.....	105
ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านการจัดบริการ.....	106
ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ภาพรวม.....	107
ตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	107
ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้.....	109
ตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านสิ่งแวดล้อม.....	109

	หน้า
ตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการควบคุมคุณภาพ.....	110
ตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการจัดบริการ.....	111
ตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาพรวม.....	111
ตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาย่างต่อเนื่อง.....	112
ตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาย่างต่อเนื่อง ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้.....	113
ตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาย่างต่อเนื่อง ด้านสิ่งแวดล้อม.....	114
ตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาย่างต่อเนื่อง ด้านบุคลากร.....	114
ตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาย่างต่อเนื่อง ด้านการปฏิบัติงาน.....	115

	หน้า
ตาราง 46 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ด้านการควบคุมคุณภาพ.....	116
ตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ด้านการจัดบริการ.....	116
ตาราง 48 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ภาพรวม.....	117
ตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน.....	118
ตาราง 50 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้.....	119
ตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ด้านสิ่งแวดล้อม.....	120
ตาราง 52 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ด้านบุคลากร.....	120
ตาราง 53 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือน ด้านการปฏิบัติงาน.....	121

<p>ตาราง 54</p>	<p>ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อ มาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์ แผนไทยต่อเดือน ด้านการควบคุมคุณภาพ.....</p>	<p>122</p>
<p>ตาราง 55</p>	<p>ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อ มาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์ แผนไทยต่อเดือน ด้านการจัดบริการ.....</p>	<p>122</p>
<p>ตาราง 56</p>	<p>ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อ มาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์ แผนไทยต่อเดือน ภาพรวม.....</p>	<p>123</p>

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
ภาพ 2 การเกิดความพึงพอใจของบุคคล.....	30
ภาพ 3 แสดงลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์.....	33