

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาขอเสนอสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. วิธีดำเนินการศึกษา
3. สรุปผลการศึกษา
4. อภิปรายผลการศึกษา
5. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

#### วิธีดำเนินการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษา แบ่งออกได้ตามลำดับ ดังนี้

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 138 คน ซึ่งใช้เป็นประชากรทั้งหมด

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่ป่วย ซึ่งเป็นแบบสำรวจรายการ และเติมข้อความค้างในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ความพึงพอใจน้อยที่สุด ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นแบบเติมข้อความลงในช่องว่าง

## 3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบเครื่องมือในการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา ได้แก่ การหาค่า IOC

2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ได้แก่

2.1 ค่าความถี่ (Frequency)

2.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. แบบสอบถามส่วนที่ 3 ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

## สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

### 1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการทางการแพทย์ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 55-65 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 62 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จ การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน) ระยะเวลาที่ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง ระหว่าง 1-5 ปี โดยมีระยะเวลาป่วยเฉลี่ย 7 ปี

### 2. ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 5 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ด้านการรักษาพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปหาลำดับสามอันดับแรก คือ ข้อ 11 เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อท่านเช่นเดียวกับบุคคลอื่นและมี ทำที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ข้อ 10 ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจในการนัดหมายการให้บริการครั้งต่อไป และมีความชัดเจน และข้อ 12 ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความไว้วางใจต่อการให้บริการด้านการแพทย์ของ เจ้าหน้าที่ ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีการลงบันทึกการ ให้บริการและลงบันทึกรายงานการให้บริการ

2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปหาลำดับสามอันดับแรก คือ ข้อ 1 สถานที่มีการจัดให้บริการเป็นคลินิก โรคเบาหวานและความดัน โลหิตสูงโดยเฉพาะ ข้อ 5 สถานที่มีความปลอดภัยทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และ ข้อ 3 การจัด สถานที่บริการสะอาด สะดวก และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยและญาติสะอาดและเพียงพอ

2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปหาลำดับสามอันดับแรก คือ ข้อ 5 ได้รับบริการที่รวดเร็วในแต่ละจุดการให้บริการ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และข้อ 4 ได้รับบริการตามบัตร

ลิวก่อน – หลัง ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 เวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว

2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรก คือ ข้อ 1 เครื่องตรวจน้ำตาลในเลือด และเครื่องวัดความดันโลหิตมีความพร้อมต่อการให้บริการ ข้อ 3 อุปกรณ์และเครื่องมือที่สะอาด ปลอดภัยต่อการให้บริการ และข้อ 2 อุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็วในการ วินิจฉัยโรค

2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ด้านยาและเวชภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรก คือ ข้อ 1 การจ่ายยาตามหลัก 5R (ถูกชนิด ถูกคน ถูกขนาด ถูกเวลา และถูกวิธี) ข้อ 2 การตรวจสอบความเข้าใจในการใช้ยาโดยให้ผู้รับบริการหรือญาติทบทวน วิธีการใช้ยา และข้อ 3 จำนวนยาที่ได้รับตรงกับจำนวนความต้องการที่จะใช้ ตามลำดับ และ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีการบริการการจ่ายยาที่รวดเร็ว สะดวกและ เพียงพอ

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัด มหาสารคาม ดังนี้ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขควรตรวจสอบประวัติคนไข้ให้ละเอียดก่อนที่จะทำการรักษา สถานที่ให้บริการคับแคบและควรจัดให้เป็นสัดส่วน ห้องน้ำควรแยกเป็นห้องน้ำชาย-หญิง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขควรเพิ่มเวลาการให้บริการและปรับปรุงเวลาในการรอคิว ควรเพิ่มอุปกรณ์ทาง การแพทย์บางประเภทให้เพียงพอ จัดหาเครื่องมือทางการแพทย์ไว้ให้พร้อมกับโรคที่จะตรวจ และ ศูนย์บริการสาธารณสุขควรจัดหาและเวชภัณฑ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการผู้ป่วยในบางโรคที่ไม่ใช่ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังด้วย

## อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังในการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นที่น่าสนใจ ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการจัดบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ซึ่งเป็นหน่วยบริการทางการแพทย์สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดสรรงบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนได้มากกว่าหน่วยงานราชการอื่นๆ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยหลายประการที่แตกต่างจากการให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐ เช่น มีการให้บริการน้ำดื่ม อาหารว่างระหว่างการนั่งรอตรวจ การจัดสถานที่ให้เสมือนว่าไม่ใช่โรงพยาบาล มีการต้อนรับที่ดี เป็นกันเอง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสวยสม ยสรุ่งเรือง (2546 : 52) พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน โนนสะอาดและ โนนหม้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านการรักษาพยาบาล ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการให้บริการทางการแพทย์ด้านการรักษาพยาบาลที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตามสายงานวิชาชีพที่หลากหลาย เช่น เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค นักวิชาการสาธารณสุข ซึ่งมีความแตกต่างจากศูนย์สาธารณสุขชุมชนของกระทรวงสาธารณสุข ที่มีบุคลากรไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้ความสำคัญต่อผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เช่นเดียวกับบุคคลอื่นและมีท่าทียิ้มแย้ม แจ่มใส ผู้ป่วยโรคเรื้อรังพึงพอใจในการนัดหมายการให้บริการครั้งต่อไป และมีความไว้วางใจต่อการให้บริการด้านการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสวยสม ยสรุ่งเรือง (2546 : 56) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อคุณภาพการให้บริการตรวจรักษา การตรวจร่างกาย และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัยณรงค์ ตั้งอำพรทิพย์ (2548 : 66) ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน รวมทั้งข้อค้นพบดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของธวัชชัย ธนุสาร (2550 : 40) ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากต่อหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้านคุณภาพบริการ ความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัยโรคและรักษาโรค

1.2 ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดสถานที่การให้บริการผู้ป่วยเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการประทับใจแก่ผู้มารับบริการทำให้

ผู้มารับบริการมีความสะอาด สะดวก สบายต่อการมารับบริการและเข้าถึงบริการได้ง่าย มีการจัดสถานที่เป็นส่วนของการให้บริการที่ชัดเจนภายในบริเวณเดียวกัน (One Stop Service) การจัดสถานที่ให้บริการเป็นคลินิกโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงโดยเฉพาะ มีความปลอดภัย ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานองสวยสม ยศรุ่งเรือง (2546 : 56) ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากต่อสถานที่ เช่น อาคารสถานที่สวยงามเป็นระเบียบ เป็นที่ดึงดูดใจแก่ผู้รับบริการ สถานที่จัดเป็นคลินิกเฉพาะโรคชัดเจน และยังคงสอดคล้องกับผล การศึกษาของสุวิทย์ พัฒนิกิติ (2546 : 62) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด สะดวก และสบาย อยู่ในระดับมากเช่นกัน

1.3 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็น เพราะศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือเป็นศูนย์บริการทางการแพทย์ที่เปิดให้บริการแก่ ประชาชนในเขตรับผิดชอบ ทำให้ประชาชนที่มารับบริการไม่แออัดเหมือนกับโรงพยาบาล ซึ่งมีผู้มา รับบริการมาก ต้องรอนาน และที่สำคัญการบริการทางการแพทย์ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล ตำบลบรบือสามารถที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้เลย เนื่องจากบุคลากรที่ให้บริการมา ปฏิบัติงานก่อนเวลาราชการ มีการให้บริการที่รวดเร็วในแต่ละจุดการให้บริการ มีการกำหนด ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และให้บริการตามบัตรคิวก่อน – หลัง ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของสวยสม ยศรุ่งเรือง (2546 : 56) ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อความสะดวกรวดเร็วของการบริการ

1.4 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ให้บริการมีความทันสมัย สะดวกและ รวดเร็วต่อการใช้งาน เช่น เครื่องตรวจน้ำตาลในเลือด และเครื่องวัดความดันโลหิตที่ใช้มีความ เทียบตรง ทันสมัย ใช้งาน รวดเร็วต่อการตรวจ ทำให้ผู้รับบริการรอไม่นานในการทราบผลการตรวจ อุปกรณ์และเครื่องมือมีความสะอาด ปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผล การศึกษาของสวยสม ยศรุ่งเรือง (2546 : 56) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเครื่องตรวจ น้ำตาลในเลือด และอุปกรณ์การตรวจร่างกายมีความพร้อมสะอาด และยังคงสอดคล้องกับผลการศึกษา ของสุวิทย์ พัฒนิกิติ (2546 : 62) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของธวัชชัย ธนุสาร (2550 : 40) ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านคุณภาพบริการ การมีและใช้อุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการรักษาโรค เช่นเดียวกัน

1.5 ด้านยาและเวชภัณฑ์ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ มีเภสัชกรให้บริการจ่ายยาและให้คำแนะนำเรื่องยาแก่ผู้มารับบริการทุกครั้ง เมื่อผู้ป่วยมีปัญหาเรื่องการใช้ยาสามารถที่จะปรึกษาได้โดยไม่ต้องรอนาน มีระบบการตรวจสอบการรับประทานยาของผู้ป่วยหรือทบทวนการใช้ยาของผู้ป่วยก่อนกลับบ้านทำให้ผู้ป่วยรับประทานยาได้ถูกต้องและสามารถควบคุมสถานะการเจ็บป่วยได้เป็นอย่างดี มีการจ่ายยาตามหลัก 5R (ถูกชนิด ถูกคน ถูกขนาด ถูกเวลาและถูกวิธี การตรวจสอบความเข้าใจในการใช้ยาโดยให้ผู้รับบริการหรือญาติทบทวนวิธีการใช้ยา และจำนวนยาที่ได้รับตรงกับจำนวนความต้องการที่จะใช้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสวรส ยศรุ่งเรือง (2546 : 54) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากต่อการให้คำแนะนำในการรับประทานยาและฤทธิ์ข้างเคียงของยา และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของรวิชัย ธนุสาร (2550 : 39) ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการสุขภาพ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาเช่นเดียวกัน

ในส่วนของการคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการบริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขควรตรวจสอบประวัติคนไข้ให้ละเอียดก่อนที่จะทำการรักษา สถานที่ให้บริการคับแคบและควรจัดให้เป็นสัดส่วน ห้องน้ำควรแยกเป็นห้องน้ำชาย-หญิง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีเวลาการให้บริการน้อยเกินไปและใช้เวลาในการรอคิวนาน ศูนย์บริการสาธารณสุขควรเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์บางประเภทให้เพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้ศูนย์บริการสาธารณสุขควรจัดหาเครื่องมือทางการแพทย์ไว้ให้พร้อมทั้งโรคที่จะตรวจ และยาและเวชภัณฑ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ป่วยในบางโรคที่ไม่ใช่ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของทิพวรรณ สารรัตน์ (2547 : 87-91) ซึ่งพบว่า วัสดุอุปกรณ์ในการตรวจรักษาผู้ป่วยโรคเบาหวานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น เครื่องตรวจหาระดับน้ำตาลในเลือด เนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอและล่าช้า ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ อีกทั้งข้อมูลของผู้ป่วยที่มีอยู่ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้เกิดปัญหาในการให้การรักษาและจ่ายยาให้ตรงตามทีผู้ป่วยเคยได้รับ

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

## 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 จากนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการกึ่งที่ถ่ายโอนด้านการจัดบริการสาธารณสุข ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องหาแนวทาง วิธีการ เพื่อที่จะจัดบริการด้านสาธารณสุขให้กับประชาชนในเขตรับผิดชอบให้ดีที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยที่มีรับบริการ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญต่อการจัดบริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน

1.2 การจัดบริการด้านสุขภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับบุคลากรด้านการแพทย์ที่จะเข้ามาปฏิบัติงานเนื่องจากบางครั้งบุคลากรทางการแพทย์ไม่เพียงพอแต่รับการถ่ายโอนงานมาแล้วไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ทำให้ประชาชนเสียผลประโยชน์ที่จะได้รับ ดังนั้น บุคลากรทางการแพทย์ก็เป็นสิ่งสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ต้องคำนึงถึง

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

2.1 จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษามีข้อสังเกตว่า ผู้ป่วยโรคเรื้อรังทั้งสองโรคมียาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง (โรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูง) ที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2.2 ควรทำการศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตามมาตรฐานการบริการผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เพื่อดูว่าเมื่อเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีความพร้อมด้านต่างๆแล้วสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้หรือไม่