

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ จำนวน 138 คน โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

$\mu$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sigma$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Min	แทน	จำนวนที่น้อยที่สุด
Max	แทน	จำนวนที่มากที่สุด

#### ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับชั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่ป่วย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ ปรากฏตามตาราง 3 - 8 ดังนี้

ตารางที่ 3 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ จำแนกตามเพศ

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	27	19.57
หญิง	111	80.43
โดยรวม	138	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการทางการแพทย์ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ จำนวน 138 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 80.43 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลตำบลบรบือ จำแนกตามอายุ

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	จำนวน	ร้อยละ
อายุ (ปี)		
43 – 54	23	16.66
55 – 65	67	48.55
66 – 76	36	26.09
77 ปีขึ้นไป	12	8.70
Min = 43 ปี		
Max = 87 ปี		
$\mu$ = 62 ปี		
โดยรวม	138	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการทางการแพทย์ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ จำนวน 138 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55-65 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 48.55 รองลงมาอายุระหว่าง 66-76 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09 อายุระหว่าง 43-54 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66 และอายุ 77 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 โดยผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีอายุน้อยที่สุด 43 ปี และอายุมากที่สุด 87 ปี มีอายุเฉลี่ย 62 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการสมรส		
โสด	7	5.07
สมรส	76	55.07
หม้าย/หย่า/แยก	55	39.86
โดยรวม	138	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการทางการแพทย์ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ จำนวน 138 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 55.07 รองลงมา หม้าย/หย่า/แยก จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 39.86 และโสด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	116	84.06
มัธยมศึกษา	18	13.04
อนุปริญญา	2	1.45
ปริญญาตรี	2	1.45
โดยรวม	138	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการทางการแพทย์ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ จำนวน 138 คน ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 84.06 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 ระดับอนุปริญญา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45 และระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข  
เทศบาลตำบลบรบือ จำแนกตามอาชีพ

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	2	1.45
ธุรกิจ/ค้าขาย	34	24.45
รับจ้าง	46	33.33
อื่นๆ (แม่บ้าน)	56	40.57
โดยรวม	138	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการทางการแพทย์ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ จำนวน 138 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน) จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 40.57 รองลงมาอาชีพรับจ้าง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 อาชีพธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.45 และเกษตรกร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข  
เทศบาลตำบลบรบือ จำแนกตามระยะเวลาที่ป่วย

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ป่วย (ปี)		
1-5	70	50.72
6-10	39	28.27
11-15	22	15.94
15 ปีขึ้นไป	7	5.07
Min = 1 ปี		
Max = 21 ปี		
$\mu = 7$ ปี		
โดยรวม	138	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการทางการแพทย์ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ จำนวน 138 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาป่วยด้วยโรคเรื้อรังระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 50.72 รองลงมา ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.27 ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.94 และระหว่าง 15 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.07 โดยผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีระยะเวลาป่วยน้อยที่สุด 1 ปี และระยะเวลาป่วยมากที่สุด 21 ปี มีระยะเวลาป่วยเฉลี่ย 7 ปี ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม**

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ปรากฏตามตารางที่ 9-14 ดังนี้

**ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน**

ด้าน	ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
1.	ด้านการรักษาพยาบาล	4.29	0.53	มาก
2.	ด้านสถานที่ให้บริการ	4.10	0.64	มาก
3.	ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.12	0.59	มาก
4.	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์	4.25	0.61	มาก
5.	ด้านยาและเวชภัณฑ์	4.22	0.60	มาก
	โดยรวม	4.19	0.60	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก( $\mu = 4.19$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน 5 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการรักษาพยาบาล ( $\mu = 4.29$ ) ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์ ( $\mu = 4.25$ ) ด้านยาและเวชภัณฑ์ ( $\mu = 4.22$ ) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ( $\mu = 4.12$ ) และด้านสถานที่ให้บริการ ( $\mu = 4.10$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการรักษาพยาบาล แยกเป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านการรักษาพยาบาล	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
1.	การซักประวัติและตรวจร่างกาย(วัดความดันโลหิต ชั่งน้ำหนัก ตรวจน้ำตาลในเลือด สอบถามอาการผิดปกติ และประเมินอาการผิดปกติ)	4.23	0.69	มาก
2.	การบริการของเจ้าหน้าที่ประเมินและคัดกรองโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง	4.22	0.67	มาก
3.	การบริการของเจ้าหน้าที่ตรวจหาระดับน้ำตาลในเลือดและความดันโลหิตสูง	4.24	0.61	มาก
4.	การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง	4.24	0.55	มาก

ข้อ	ด้านการรักษาพยาบาล	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความพึง พอใจ
5.	การลงบันทึกการให้บริการและลงบันทึกรายงานการให้บริการ	4.07	0.66	มาก
6.	การจัดกระบวนการกลุ่มในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง	4.17	0.62	มาก
7.	การแจ้งผลการตรวจให้ทราบภายในเวลาอันเหมาะสม	4.14	0.62	มาก
8.	การส่งต่อผู้ป่วยในการเข้ารับบริการที่สูงขึ้น	4.21	0.63	มาก
9.	การติดตามเยี่ยมบ้านผู้ป่วยที่ผิคนัดและมีภาวะแทรกซ้อน	4.14	0.67	มาก
10.	เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีการนัดหมายการให้บริการครั้งต่อไปและมีความชัดเจน	4.35	0.60	มาก
11.	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อผู้ป่วยโรคเรื้อรังเช่นเดียวกับบุคคลอื่นและมีท่าทียิ้มแย้ม แจ่มใส	4.42	0.60	มาก
12.	ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความไว้วางใจต่อการให้บริการด้านการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข	4.31	0.55	มาก
	โดยรวม	4.29	0.53	มาก



จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ด้านการรักษาพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.29$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรก คือ ข้อ 11 เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อผู้ป่วยโรคเรื้อรังเช่นเดียวกับบุคคลอื่นและมีท่าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ( $\mu = 4.42$ ) ข้อ 10 ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจในการนัดหมายการให้บริการครั้งต่อไปและมีความชัดเจน ( $\mu = 4.35$ ) และข้อ 12 ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความไว้วางใจต่อการให้บริการด้านการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ( $\mu = 4.31$ ) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีการลงบันทึกการให้บริการและลงบันทึกรายงานการให้บริการ ( $\mu = 4.07$ )

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ แยกเป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านสถานที่ให้บริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
1.	การจัดสถานที่ให้บริการเป็นคลินิกโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงโดยเฉพาะ	4.28	0.69	มาก
2.	สถานที่มีความเหมาะสมกับการให้บริการและจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการ	4.11	0.72	มาก
3.	สถานที่บริการสะอาด สะดวก และเข้าถึงบริการได้ง่าย	4.12	0.67	มาก

ข้อ	ด้านสถานที่ให้บริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
4.	สถานที่ที่มีสวยงาม เป็นระเบียบ เหมาะแก่การให้บริการ	4.03	0.65	มาก
5.	สถานที่มีความปลอดภัยทั้งผู้ ให้บริการและผู้รับบริการ	4.21	0.63	มาก
6.	เก้าอี้ ที่นั่งพักของผู้ป่วยเพียงพอ ต่อการให้บริการ	3.99	0.81	มาก
7.	ห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยและญาติ สะอาดและเพียงพอ	3.80	0.78	มาก
	โดยรวม	4.10	0.64	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.10$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดสามอันดับแรก คือ ข้อ 1 การจัดสถานที่ให้บริการเป็นคลินิกโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง โดยเฉพาะ ( $\mu = 4.28$ ) ข้อ 5 สถานที่มีความปลอดภัยทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ( $\mu = 4.21$ ) และ ข้อ 3 สถานที่บริการสะอาด สะดวก และเข้าถึงบริการได้ง่าย ( $\mu = 4.12$ ) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยและญาติสะอาดและเพียงพอ ( $\mu = 3.80$ )

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการให้บริการ แยกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
1.	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.15	0.70	มาก
2.	เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพร้อมและให้บริการตรงต่อเวลา	4.12	0.60	มาก
3.	เวลาการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.01	0.69	มาก
4.	เจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้บริการตามบัตรคิวก่อน - หลัง	4.15	0.66	มาก
5.	เจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้บริการที่รวดเร็วในแต่ละจุดการให้บริการ	4.18	0.65	มาก
	โดยรวม	4.12	0.59	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.12$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรก คือ ข้อ 5 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้บริการที่รวดเร็วในแต่ละจุดการให้บริการ ( $\mu = 4.18$ ) ข้อ 1 เจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\mu = 4.15$ ) และข้อ 4 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้บริการตามบัตรคิวก่อน - หลัง ( $\mu = 4.15$ ) ตามลำดับ และ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 เวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ( $\mu = 4.01$ )

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์ แยกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
1.	เครื่องตรวจหาระดับน้ำตาลในเลือดและเครื่องวัดความดันโลหิตมีความพร้อมและเที่ยงตรงต่อการให้บริการ	4.31	0.59	มาก
2.	อุปกรณ์และเครื่องมือการตรวจโรคเพียงพอต่อการให้บริการ	4.15	0.65	มาก
3.	อุปกรณ์และเครื่องมือมีความสะอาด ปลอดภัยต่อการให้บริการ	4.25	0.63	มาก
4.	เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็วในการวินิจฉัยโรค	4.07	0.64	มาก
	โดยรวม	4.25	0.61	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.25$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดตามอันดับแรก คือ ข้อ 1 เครื่องตรวจหาระดับน้ำตาลในเลือดและเครื่องวัดความดันโลหิตมีความ

พร้อมและเที่ยงตรงต่อการให้บริการ ( $\mu = 4.31$ ) ข้อ 3 อุปกรณ์และเครื่องมือมีความสะอาด  
ปลอดภัยต่อการให้บริการ ( $\mu = 4.25$ ) และข้อ 2 อุปกรณ์และเครื่องมือการตรวจโรคเพียงพอ  
ต่อการให้บริการ ( $\mu = 4.15$ ) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 เครื่องมือทาง  
การแพทย์ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็วในการวินิจฉัยโรค ( $\mu = 4.07$ )

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง  
ต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุข  
เทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านยาและเวชภัณฑ์  
แยกเป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านยาและเวชภัณฑ์	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความพึง พอใจ
1.	เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีการจ่ายยา ตามหลัก 5R (ถูกชนิด ถูกคน ถูก ขนาด ถูกเวลาและถูกวิธี	4.25	0.62	มาก
2.	การตรวจสอบความเข้าใจในการ ใช้ยาโดยให้ผู้รับบริการหรือญาติ ทบทวนวิธีการใช้ยา	4.24	0.60	มาก
3.	จำนวนยาที่ได้รับตรงกับจำนวน ความต้องการที่จะใช้	4.12	0.64	มาก
4.	เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีการบริการ การจ่ายยาที่รวดเร็ว สะดวกและ เพียงพอ	4.06	0.66	มาก
	โดยรวม	4.22	0.60	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการ  
ทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ด้านยาและเวชภัณฑ์โดยรวมอยู่  
ในระดับมาก ( $\mu = 4.22$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ทุกข้อโดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรก คือ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีการจ่ายยาตามหลัก 5R (ถูกชนิด ถูกคน ถูกขนาด ถูกเวลาและถูกวิธี) ( $\mu = 4.25$ ) ข้อ 2 การตรวจสอบความเข้าใจในการใช้ยาโดยให้ผู้รับบริการหรือญาติทบทวนวิธีการใช้ยา ( $\mu = 4.24$ ) และข้อ 3 จำนวนยาที่ได้รับตรงกับจำนวนความต้องการที่จะใช้ ( $\mu = 4.12$ ) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีการบริการการจ่ายยารวดเร็ว สะดวกและเพียงพอ ( $\mu = 4.06$ )

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ ปรากฏผลตามรายด้าน ดังนี้

#### 1. ด้านการรักษาพยาบาล

ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ด้านการรักษาพยาบาล ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขควรตรวจสอบประวัติคนไข้ให้ละเอียด ก่อนที่จะทำการรักษา ดังนั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขต้องซักประวัติและค้นหาประวัติการตรวจรักษาของผู้ป่วยทุกครั้งให้ละเอียดก่อนการให้บริการ

#### 2. ด้านสถานที่ให้บริการ

ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ด้านสถานที่ให้บริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการคับแคบและควรจัดให้เป็นสัดส่วน และห้องน้ำควรแยกเป็นห้องน้ำชาย-หญิง ดังนั้น ศูนย์บริการสาธารณสุขควรปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการและเป็นสัดส่วน

#### 3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีเวลาการให้บริการน้อยเกินไป

และใช้เวลาในการรอคิวนาน ดังนั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขควรเพิ่มเวลาในการให้บริการและปรับปรุงการให้บริการให้เร็วขึ้น

#### 4. ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์

ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ ได้แก่ ควรเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์บางประเภทให้เพียงพอ และควรจัดหาเครื่องมือทางการแพทย์ไว้ให้พร้อมกับโรคที่จะตรวจ ดังนั้น ศูนย์บริการสาธารณสุขต้องสำรวจและเตรียมวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ให้พร้อมก่อนการให้บริการทุกครั้ง

#### 5. ด้านยาและเวชภัณฑ์

ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ด้านยาและเวชภัณฑ์ ได้แก่ ยาและเวชภัณฑ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ป่วยในบางโรคที่ไม่ใช่ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ดังนั้น ศูนย์บริการสาธารณสุขควรเตรียมยาและเวชภัณฑ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการผู้ป่วย