# บทที่ 5

# สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาบทบาทหน้าที่ที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล สิทธิ์ในการรักษาพยาบาล และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่อตามทะเทียบราษฎร์ที่อาศัยอยู่ในตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำนวน 7 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านแหลมตะโคย หมู่ที่ 2 บ้านท่าตะเภา หมู่ที่ 3 บ้านหนองเสม็ด หมู่ที่ 4 บ้านตีนเนิน และหมู่ที่ 5 บ้านเกาะกันเกรา หมู่ที่ 6 บ้านโคก และหมู่ที่ 7 บ้านเกาะกันเกราน้อย จำนวน 6,951 คน (เทศบาลตำบลหนองเสม็ด. 2557 : 3)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีรายชื่อตามทะเบียนราษฎร์ ที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำนวน 7 หมู่บ้าน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูป ของเครจซีและมอร์แกน (Crejcie and Morgan. 1973 : 1088) และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็นสัดส่วนกับประชาชนที่มีรายชื่อตามทะเบียนราษฎร์ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวบข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่า ของครอนบาด (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.815 มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับความพึงพอใจมาก ระดับความพึงพอใจปานกลาง ระดับความพึงพอใจน้อย และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง รับแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 364 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งออกไปทั้งหมด

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด วิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยค่า t-test ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และสิทธิ์ในการรักษา ทำการวิเคราะห์วิเคราะห์โดยค่า One Way Analysis of Variance ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ . 05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe')

**สรุปผลการวิจัย**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด การวิเคราะห์ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จำนวน 210 คน เพศหญิง จำนวน 154 คน มีอายุ 21 – 45 ปี จำนวน 177 คน รองลงมาคือ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 159 คน และต่ำกว่า 20 ปี น้อยที่สุด จำนวน 28 คน มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 97 คน รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 95 คน และน้อยที่สุดคือ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า น้อยที่สุด จำนวน 14 คน มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 211 คน รองลงมาคือ โสด จำนวน 97 คน หม้าย,หย่า จำนวน 30 คน และแยกกันอยู่ จำนวน 16 คน น้อยที่สุด มีอาชีพรับจ้างมากที่สุด จำนวน 108 คน รองลงมาคือ เกษตรกรรม จำนวน 85 คน ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 50 คน ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 39 คน ค้าขาย จำนวน 29 คน รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 27 คน และพนักงานเอกชน จำนวน 26 คน น้อยที่สุด มีสิทธิ์ในการรักษาเป็นบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุด จำนวน 330 คน รองลงมาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 27 คน และน้อยที่สุดคือ ประกันชีวิต จำนวน 7 คน น้อยที่สุด

2. ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อบทบาทหน้าที่ที่เป็นจริงและบทบาทความคาดหวังของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณาสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้จริงในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ และด้านการให้บริการตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ สิทธิ์ในการรักษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ระดับความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**อภิปรายผลการวิจัย**

จากการวิจัยเรื่อง บทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ และด้านการให้บริการตามลำดับ โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านปรากฏได้ดังนี้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

1.1 ด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ระยะเวลารอคอยการรับบริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ กล่าวได้ว่า ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอใช้บริการ จะมีการคาดหวังในเรื่องของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดวิธีการ ขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว แก่ผู้รับบริการ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจมาขอรับบริการ โดยที่ไม่เสียเวลาในการมารับบริการในแต่ละครั้ง หรือไม่ต้องการที่จะมาหลายครั้ง สอดคล้องกับอภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : 15) ที่กล่าวว่า การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง สอดคล้องกับ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพันกิจ (2554 : 7) ที่กล่าวว่า ผู้รับบริการ กล่าวคือสิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้นก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการ

1.2 ด้านคุณภาพบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่อง ความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น เข็มฉีดยา ปรอทวัดอุณหภูมิ เป็นต้น เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการนัดตรวจหรือติดตามอาการในครั้งต่อไป การให้ความรู้และคำแนะนำต่าง ๆ ตามลำดับ กล่าวได้ว่า ในการให้บริการแต่ละครั้งนอกจากที่จะต้องมีความสะดวก รวดเร็วแล้ว ปัจจัยที่เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งก็คือ คุณภาพในการให้บริการที่ต้องมี ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการให้บริการ โดยเฉพาะในเรื่องทางด้านสาธารณสุขที่ต้องตะหนักในเรื่องของคุณภาพการให้บริการไม่ว่าจะเป็นความสะอาดของเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ และความใส่ใจ ในขั้นตอนแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ เพราะเป็นเรื่องของสุขภาพของผู้มารับบริการ สอดคล้องกับ ฉัตยาพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้นคุณภาพดี สอดคล้องกับ อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ถีรจินดา (2527 : 74) ที่กล่าวว่า การแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

การบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่อง ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือความสนใจ ความเอาใจใส่ การพูดจาและมีความเป็นกันเอง ตามลำดับ กล่าวได้ว่า ในการให้บริการแต่ละครั้ง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ก็คือ ด่านหน้าหรือผู้ให้บริการนั่นเอง ซึ่งตัวบุคคลที่ให้บริการนี้ จำเป็นอย่างยิ่งมีการดูแล เอาใจใส่ บุคลิกภาพในตัวของผู้ให้บริการ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในครั้งต่อไป สอดคล้องกับ ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา (2552 : ออนไลน์)ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ / ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ สอดคล้องกับ ทรงศักดิ์ พลดาหาญ (2543 : 35) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล โดยบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะ อ่อนหวานและยิ้มแย้มแจ่มใส อีกทั้งวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องมีความกระตือรือร้นและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่อง ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ที่นั่ง โทรศัพท์สาธารณะ ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น มีความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ กล่าวได้ว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญของความพึงพอใจในการมาใช้บริการนั้น นอกจากในเรื่องของคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ในเรื่องของอาคาร สถานที่หรือสิ่งแวดล้อมรอบข้าง สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่าง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

การรอรับบริการเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ หากในระหว่างการใช้บริการได้รับความสะดวก สบาย ความประทับใจของผู้รับบริการ จะส่งผลทางจิตวิทยาในเรื่องของความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในสถานประกอบการนั้น ๆ ด้วย สอดคล้องกับ พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) กล่าวว่าคุณภาพของการบริการ คือการส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวกและอย่างกกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย สอดคล้องกับ สุจิตรา ปัณญรัตน์ภักดี (2556 : 1) ที่กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการที่สำคัญจะต้องมีความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทางและความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ผลการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ สิทธิ์ในการรักษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ระดับความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวได้ว่า ในการเข้ารับบริการผู้รับบริการย่อมมีความคาดหวังในการรับบริการที่ได้รับว่ามีคุณภาพของการบริการ ทั้งเรื่องของวิธีการ แนวทางในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ของบุคลากร ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการ ความสะดวก สบายของอาคาร สถานที่ที่ให้บริการ ว่าเหมาะสม เพียงพอและดีที่สุด บางคนที่มีการศึกษาหรือความรู้ ความสามารถที่ต่างกัน ย่อมมีความคาดหวังในการบริการที่แตกต่างกัน บางคนมีข้อสงสัยอาจจะกรกล้าสอบถาม แต่บางคนอาจจะไม่กล้า ซึ่งทุกคนล้วนแล้วแต่ต้องการคุณภาพในการบริการที่ดีที่สุด และคาดหวังในสิ่งที่ตนเองได้รับว่าเหมาะสมต่อการรับบริการจากสถานประกอบการนั้น ๆ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการครั้งต่อไป สอดคล้องกับ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548 : 172) ที่กล่าวว่า ผู้รับบริการ

ทุกระดับย่อมมุ่งหวังในการได้รับการบริการที่ดี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการ สอดคล้องกับ อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ถีรจินดา (2527 : 74) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมถึงความเอาใจใส่ขององค์การในการออกแบบผลิตภัณฑ์ในรายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือลักษณะที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการให้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

**ข้อเสนอแนะ**

จากการศึกษาบทบาทการปฏิบัติหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ควรนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

**ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ**

1. ควรนำผลการวิจัยนี้นำเสนอต่อผู้บริหารในระดับสูง เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ และนำผลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ถึงโอกาส และความเป็นไปได้ที่จะนำมาใช้ปรับขั้นตอน วิธีการในการให้บริการต่อไป

2. จากผลของงานวิจัยที่ได้รับ จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านการให้บริการตามลำดับมีลำดับคะแนนน้อยที่สุด ควรมีการกำหนด ขั้นตอน วิธีการหรือแนวทางในการให้บริการต่อผู้รับบริการให้สะดวกหรือกระชับให้มากกว่านี้ โดยอิงจากความเป็นจริง และสามารถปฏิบัติได้จริง

**ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรจะมีการเก็บข้อมูลในเชิงลึกให้มากกว่านี้ หรือเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายให้เป็นกลุ่มเฉพาะจะทำให้ได้เห็นปัญหาที่ตรงจุดมากกว่านี้

2. ควรมีการศึกษาถึงความคิดเห็น มุมมองของผู้ปฏิบัติงานในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่เพื่อนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี