

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา

วันที่รับบทความ	16/03/2560
วันแก้ไขบทความ	31/03/2560
วันที่ปรับปรุงบทความ	03/04/2560

จุฬารัตน์ พาสกุล¹ สิริกร กาญจนสุนทร²
ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สถานพยาบาลสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสถานพยาบาลสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การทดสอบแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน วิธีการของเซฟเฟ้ และวิธีวัดความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด กำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ สถานภาพสมรส สังกัดหน่วยงาน รายได้ต่อเดือน และโรคประจำตัว ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา แตกต่างกัน ส่วนปัญหาของผู้ใช้บริการ คือ ปัญหาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรด้านระบบการทำงาน และด้านความเชื่อถือ

คำสำคัญ : ความคิดเห็น ผู้ใช้บริการ คุณภาพการให้บริการ สถานพยาบาล

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

e-mail: Yah_pkul@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ อาจารย์ประจำสาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Opinions of Service Users towards the Quality of Hospital Services Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Educational Personnel

Received	16/03/2560
Revised	31/03/2560
Accepted	03/04/2560

Jularat Pasakul¹ Sirikorn Kanjanasuntorn²
Chairat Wongkitrungruang³

Abstract

The objectives of this research were: (1) to study the opinions of service users towards the quality of Hospital Service Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Educational Personnel, and (2) to compare their opinions in aspects of personal factors, factors relating to the service, information acquisition, and problems of the service users about service quality of the Office. The samples consisted of 399 service users of Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education. The questionnaire was used for data collection. Statistical methods used included the descriptive statistics, the t-test and the analysis of variance. Paired differences were tested with the Scheffe method and the Least Significance Difference method. The level of statistical significance was set at 0.05. The results showed that the opinions towards service quality of the Office were at high levels. Hypothesis testing revealed the significant differences among users with different ages, marital status, affiliated agencies, monthly income, and specific personal ailments. Finally, the problems of the service users related to places and facilities, personnel, working process, and reliability.

Keywords : opinions, service users, service quality, hospital

¹ Master of Arts (Social Development and Administration), Faculty of Social Sciences, Kasetsart University
e-mail: Yah_pkul@hotmail.com

² Associate Professor, Department of Geography, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

³ Lecturer, Social Development Program, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทั้งการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยี ตลอดจนโครงสร้างประชากร ระบบสุขภาพ รวมถึงกระแสโลกาภิวัตน์ของประเทศต่าง ๆ ในโลกได้ส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดปัญหาโรคเรื้อรัง ปัญหาและความต้องการทางสุขภาพของประชาชน เทคโนโลยี การบริหารและการจัดบริการสุขภาพ เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้รัฐบาลทำการปฏิรูประบบสุขภาพโดยประกาศใช้พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในปี พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนทุกคนได้รับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึงเป็นธรรม และสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพและการป้องกันโรคอย่างจริงจัง รวมถึงมีการทุ่มเททรัพยากรเพื่อการพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานตามหลักวิชาการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ โดยในสภาวะปัจจุบันความสำเร็จของงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับการวัดปริมาณงานที่ได้เท่านั้น แต่ต้องขึ้นอยู่กับ คุณภาพของการบริการ ซึ่งหมายถึงการสามารถตอบสนองความต้องการตามที่คุณคาดหวังได้คาดหวังไว้ สร้างความประทับใจในคุณภาพและคุณค่าในการบริการให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพบริการต้องอาศัยความคิดเห็นของผู้รับบริการที่จะเป็นผู้ตัดสินความรู้สึกเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539, หน้า 10; และอนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ, 2542, หน้า 2-3)

สถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จัดตั้งเป็นคลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป เปิดให้บริการแก่ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และประชาชนทั่วไป สถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย การตรวจวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพให้สมบูรณ์แข็งแรง การบริการด้านเวชกรรม โรคทั่วไป โรคเฉพาะทางทันตกรรม แพทย์แผนไทย การตรวจ สุขภาพประจำปี การเสริมสร้างสุขภาพ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านวิชาการแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการด้านบริการสุขภาพอนามัยของครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้รับการยกย่องให้เป็นสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ซึ่งมีการกิจหลักที่สำคัญตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546 มาตรา 62 (1) คือ ส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ และความมั่นคงในชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อส่งเสริมให้ครูได้ตระหนักในเกียรติและศักดิ์ศรีและยกระดับคุณภาพชีวิตอย่างมั่นคง พร้อมทั้งยังให้บริการกับประชาชนทั่วไปเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐ (สำนักสวัสดิการครู สถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2550, หน้า 29) โดยสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้พยายามยกระดับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่นเดียวกับโรงพยาบาลทั่วไปที่ต้องการยกระดับพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานด้านการให้บริการที่ดีที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์ดำเนินงานในการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานและสามารถให้บริการที่เข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายใน

ทุกเขตพื้นที่การศึกษา ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลถือว่ามีความสำคัญยิ่ง เพราะจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและเต็มไปด้วยประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงศึกษาปัญหาที่เกิดจากการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการว่ามีมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นข้อสนเทศในการปรับปรุงและเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารในการวางแผนและพัฒนาสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการทางการแพทย์ และเพื่อมุ่งมั่นยกระดับมาตรฐานการบริการด้านสุขภาพอย่างมีคุณภาพ ขยายโอกาส เสริมสร้างสุขภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างทั่วถึง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
2. ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการ และการรับข้อมูลข่าวสาร
3. ศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการ และปัจจัยที่เกี่ยวกับการรับข้อมูลข่าวสารต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการที่มารับบริการสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ใน พ.ศ. 2554 จำนวน 92,630 คน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2557, หน้า 44) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2549, หน้า 16) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 399 คน ผู้วิจัยได้เลือกสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่เป็นผู้มารับบริการสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เก็บข้อมูล

ตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายตามแบบสะดวก (Convenience sampling) จากผู้ใช้บริการที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสถานพยาบาล และปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และนำไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ใช้บริการของสถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 30 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีค่าความเชื่อมั่น 0.9678

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2557 บริเวณชั้น 1 หน้าห้องบัตร ที่นั่งรอตรวจ หน้าห้องรับยา และชั้น 2 ที่หน้าห้องรอผลการตรวจเลือด (LAB) หน้าห้องทำฟัน หน้าห้องตรวจโรคเบาหวาน และบริเวณหน้าห้องนวดแผนไทย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติพรรณนา ใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุมาน ใช้การทดสอบแบบที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ่ กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล

ผลการศึกษา พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความเชื่อถือและยอมรับในการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา อยู่ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.51 และ 3.50)

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการ และการรับข้อมูลข่าวสาร

ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส สังกัดหน่วยงาน รายได้ต่อเดือน และโรคประจำตัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า มีปัญหาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ อาคารสถานพยาบาลเก่า ไม่มีความทันสมัย ปัญหาด้านบุคลากร พบว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลและฝ่ายต้อนรับไม่เพียงพอและยังขาดจิตบริการ และพบว่าแพทย์ที่มาให้บริการนั้นเป็นแพทย์ปลดเกษียณและเป็นแพทย์ห้วงเวลาปัญหาด้านระบบการทำงาน พบว่า ระบบการทำงานล่าช้า ไม่ใช้ระบบไอทีในการเก็บข้อมูลผู้ป่วย และปัญหาด้านความเชื่อถือ และยอมรับในการให้บริการ พบว่าไม่มีแพทย์เฉพาะทาง แพทย์ส่วนใหญ่เป็นแพทย์ห้วงเวลา

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล

ผู้บริการที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริการได้รับการบริการที่เป็นที่น่าพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านคุณภาพในการให้บริการ

1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความคิดเห็นของผู้บริการอยู่ในระดับมาก เพราะที่ด้านสถานที่ตั้ง สถานพยาบาลมีที่ตั้งที่เดินทางมาสะดวก มีระบบขนส่งมวลชนด้านรถโดยสารสาธารณะวิ่งผ่านหลายสาย และตั้งอยู่ภายในกระทรวงศึกษาธิการ สามารถสอบถามเส้นทางได้ง่ายสำหรับผู้บริการที่ยังไม่เคยรู้จักตำแหน่งที่ตั้งมาก่อน และเมื่อเข้ามาภายในสถานพยาบาลแล้วจะสามารถมองหาจุดบริการรับบัตรคิวได้ง่าย ทำให้ผู้บริการเข้าไปสอบถามข้อมูลและขอทำประวัติหรือแจ้งชื่อได้ทันที ทำให้ไม่สับสน ด้านบรรยากาศภายในสถานพยาบาล พบว่า มีความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวน มีอากาศถ่ายเทสะดวก เนื่องจากสถานพยาบาลมีหน้าต่างเพื่อให้แดดส่องเข้ามาภายใน ทำให้บรรยากาศไม่ดูครึ้มมากนัก รวมถึงมีบริการเก้าอี้รองรับแพทย์ที่เพียงพอกับจำนวนผู้บริการ มีโทรทัศน์เปิดให้บริการตลอดทั้งวัน ซึ่งสอดคล้องกับ Zeithama, Berry, & Parasursman (1990, p. 19 อ้างถึงใน โสธยา พูลเกษ, 2550, หน้า 18-19) ที่สรุปว่า คุณภาพของการบริการในมุมมองของผู้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เช่น สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ มีที่นั่งเพียงพอ ทางเดินและบริเวณตึกผู้ป่วยนอกสะอาด ความเป็นระเบียบสวยงาม แต่ก็ยังพบว่าผู้บริการมีความคิดเห็นในระดับน้อย คือเรื่องสถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้ผู้พื่อนารถยนต์ส่วนตัวมาต้องไปหาที่จอดรถที่อื่นซึ่งไกลออกไป ทำให้ไม่สะดวก ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคที่พบ คืออุปสรรคการแพทย์ของสถานพยาบาลยังไม่ทันสมัยเท่าที่ควร อาจเป็นเพราะสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ต้องจัดสรรงบประมาณไปพัฒนาสำนักงานในหลาย ๆ ด้าน และต้องมีการเสนอขอของงบประมาณจากคณะกรรมการสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการ นอกจากนี้ยัง

พบว่าผู้ป่วยประชาสัมพันธ์ที่บอกขั้นตอนการเข้ารับการรักษายังไม่มี ความชัดเจน อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเดินตรงเข้ามาสอบถามตัวเจ้าหน้าที่โดยตรง ทำให้ไม่ได้สนใจมองหาป้ายประชาสัมพันธ์ อีกประเด็น คือ สถานที่ตั้งของสถานพยาบาลสามารถหาได้ง่าย อาจเป็นเพราะสถานพยาบาลเป็นตึกที่มีรูปร่างภายนอก ดูเก่าและไม่ทันสมัย ทำให้ไม่เป็นจุดสนใจมากนัก

2) ด้านบุคลากร ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยที่สถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีเจ้าหน้าที่มีอรรถาภัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส สร้างความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ เพราะว่ามีผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นคนใช้ประจำที่มาใช้บริการ ทำให้เกิดความรู้สึกคุ้นเคย ซึ่งสอดคล้องกับกฤษฎณี บุญช่วย (2552, หน้า 17) ได้สรุปว่า สิ่งชี้วัดคุณภาพของ การบริการคือ ความมีอรรถาภัยไม่ตรี ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ และส่วนใหญ่ จะเป็นข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ ทำให้เจ้าหน้าที่และพยาบาลให้ความเคารพ เพราะเป็นข้าราชการ อาวุโส หรือข้าราชการบำนาญ นอกจากนี้ยังสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยของผู้ใช้บริการได้ชัดเจน เพราะ สถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ ดังนั้นเจ้าหน้าที่รวมถึงพยาบาลเองต้องทำหน้าที่ตอบคำถามและข้อสงสัยของผู้ใช้บริการให้คลายข้อสงสัย รวมถึงปัญหาจากการเข้ารับการรักษาอื่น ๆ อีกทั้งมีการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้รับ บริการต้องการ สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังให้คำปรึกษาและคำแนะนำได้อย่างถูกต้อง รวมถึงบุคลากร ทางการแพทย์เองได้รับความพอใจจากผู้ใช้บริการว่ามีความแม่นยำและน่าเชื่อถือ สามารถวินิจฉัยอาการของ โรคได้ถูกต้องและสั่งยาได้ตรงกับอาการเจ็บป่วย โดยจะพบได้จากการที่มีคนไข้ประจำที่เข้ามารักษาและรับยา อย่างสม่ำเสมอ แต่ก็ยังพบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือเรื่องแพทย์อธิบายขั้นตอนใน การรักษาให้ทราบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยเมื่ออยู่ในห้องตรวจแพทย์อาจไม่ได้บอกอาการของโรคที่ตรวจพบ ให้คนไข้ทราบ เพราะอาจจะไม่ได้เจ็บป่วยในโรคร้ายแรง หรือแพทย์มีคนไข้ที่รอเข้าตรวจเป็นจำนวนมาก อาจทำให้หลงลืมได้ อีกประเด็นคือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ อาจเป็นเพราะว่าสถานพยาบาล ไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือฝ่ายต้อนรับที่คอยให้ข้อมูลทำให้ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง

3) ด้านระบบการทำงาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ด้านระบบการทำงาน อยู่ในระดับมาก เพราะสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีระบบ การทำงานที่เข้าใจง่าย คือเมื่อแจ้งชื่อที่ห้องทะเบียนแล้ว พยาบาลจะเรียกชื่อเพื่อไปชั่งน้ำหนัก วัดความดัน เป็นข้อมูลเบื้องต้นใช้ประกอบการตรวจวินิจฉัยโรค ก่อนที่จะเข้าตรวจกับแพทย์ หลังจากออกจากห้องตรวจแล้วก็ เอาใบสั่งยาไปยื่นที่ห้องยา แล้วสามารถนั่งรอรับยาได้เลย ซึ่งขั้นตอนทั้งหมดที่กล่าวมานั้นอยู่ในบริเวณ ชั้น 1 ของสถานพยาบาล สามารถดำเนินการตั้งแต่เริ่มการรักษาจนสิ้นสุดการรักษาได้ในบริเวณใกล้เคียงกันจนเสร็จ สิ้น ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีการดำเนินงานในเรื่องของระบบการจ่ายเงินมี ความรวดเร็ว และออกไปเสร็จรับเงินให้ทุกครั้ง เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการจ่ายเงิน ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา สามารถเบิกจ่ายได้ทันที

โดยจะให้เซ็นชื่อในเอกสารใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ระบบการรับยาที่มีความรวดเร็ว มีการอธิบายรายละเอียดของยาให้กับผู้ป่วยได้ ทราบขั้นตอนการกินยาที่ถูกต้อง

1.2 ความเชื่อถือและยอมรับในการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อถือและยอมรับในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นคนไข้ประจำที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ไว้วางใจให้การให้บริการของสถานพยาบาล โดยเฉพาะการยอมรับในเรื่องของคุณภาพของยาที่ใช้ เพราะสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ส่งยาที่มีคุณภาพและยาที่ใช้เป็นยาที่โรงพยาบาลทั่วไปส่งจ่าย บางครั้งสถานพยาบาลจ่ายยาที่มีราคาแพงให้กับผู้ป่วย แต่จ่ายค่าบริการถูกกว่าโรงพยาบาล ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังให้ความเชื่อถือและยอมรับของแพทย์ในเรื่องความสามารถและความเชี่ยวชาญในการรักษา เนื่องจากเป็นแพทย์ที่มาจากโรงพยาบาลของรัฐที่มีชื่อเสียง ทำให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักสวัสดิการครู สถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (2550, หน้า 33) ได้สรุปว่า สถานพยาบาลได้พยายามยกระดับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเช่นเดียวกับโรงพยาบาลทั่วไปที่ต้องการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานด้านการให้บริการที่ดีที่สุด

แต่มีบางประเด็นที่ผู้รับบริการมีความเชื่อถือและยอมรับในการให้บริการ ระดับปานกลางคือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความทันสมัย อาจเป็นเพราะสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ไม่ได้เป็นโรงพยาบาล และไม่มีเครื่องตรวจโรคร้ายแรงหรือกรณีฉุกเฉิน รวมถึงไม่มีการอนุมัติงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย เนื่องจากมีราคาแพง และต้องขออนุมัตินาน เพราะต้องมีการดำเนินการทางเอกสารต่าง ๆ ในการจัดซื้อและต้องนำเข้าวาระการประชุมจากคณะกรรมการฯ ทำให้งบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ยังไม่ได้รับการพิจารณาในระยะเวลาที่รวดเร็ว จึงทำให้อุปกรณ์ทางการแพทย์ของสถานพยาบาลนั้นยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาที่พบที่ว่าขาดอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย ทำให้ยังเกิดความวิตกกังวลในการเข้ารับการรักษา รวมถึงประเด็นเรื่องผู้ใช้บริการเชื่อว่าเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จะไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการทุกคนมีความเท่าเทียมกันหมด เพราะผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ทำให้มีความรู้จักกับบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลในระดับหนึ่ง

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการ และการรับข้อมูลข่าวสาร

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาแตกต่างกัน

1) อายุ อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี จะมีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอื่น เป็นเพราะว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปร่างกายจะมีการปรับสภาพโดยจะมีฮอร์โมนที่ลดลง อาจก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพไม่สมบูรณ์แข็งแรง เริ่มที่จะมีโรคภัยไข้เจ็บเพราะระบบในร่างกายเสื่อมลง ทำให้เริ่มใส่ใจการดูแลสุขภาพและการเข้าตรวจรักษาร่างกาย จึงให้ความสำคัญกับการรักษาพยาบาล และเล็งเห็นความสำคัญของคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่เลือกใช้ ทำให้คนที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอื่น

2) สถานภาพสมรส สถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่สมรสแล้วจะมีความคิดเห็นมากกว่า เป็นเพราะว่าผู้ที่สมรสแล้วจะมีอัตราการเจ็บป่วยมากกว่า เนื่องจากความรู้สึกรู้สึกอ่อนล้าทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ อันเกิดจากการสะสมความเครียดเป็นเวลานาน ๆ และมีภาระความรับผิดชอบที่มากกว่าคนโสด ทำให้ผู้ให้บริการที่สมรสแล้วจำเป็นต้องมีความคิดที่รอบคอบและวางแผนในการใช้ชีวิตให้เป็นขั้นตอน ทำให้ผู้ให้บริการที่สมรสแล้วจึงมีความคิดเห็นมากกว่า

3) สังกัดหน่วยงาน สังกัดหน่วยงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยผู้ที่สังกัดหน่วยงานอื่น ๆ มีความคิดเห็นมากกว่าหน่วยงานอื่น เป็นเพราะว่าผู้ให้บริการจากสังกัดหน่วยงานอื่น ๆ จะเป็นบุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ หลากหลายอาชีพที่ไม่ได้อยู่ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ อาจจะเข้ามาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง ไม่ได้มาใช้บริการเป็นประจำ ส่วนใหญ่จะมาขอใบรับรองแพทย์เพียงเท่านั้น จึงยังไม่ได้ทราบถึงการให้บริการของสถานพยาบาลว่ามีบริการรักษาหรือให้บริการอย่างไรบ้าง และผลจากการมารักษาเป็นอย่างไร จึงให้ความคิดเห็นเป็นไปในทางที่ดี จึงทำให้ผู้ให้บริการจากสังกัดหน่วยงานอื่น ๆ มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอื่น

4) รายได้ต่อเดือน รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,001 บาท มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอื่น เป็นเพราะว่ารายได้ต่างกันอาจจะส่งผลต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน กลุ่มผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,001 บาท อาจจะต้องมีความรอบคอบในการใช้จ่ายมากกว่ากลุ่มอื่น เพราะการใช้ได้ในการรักษาพยาบาลในแต่ละครั้งถ้าเป็นโรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชนอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง การเลือกใช้บริการสถานพยาบาลจึงทำให้เป็นการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เพราะสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จัดตั้งไว้เพื่อเป็นสวัสดิการและสวัสดิภาพให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษา จึงมีค่ารักษาพยาบาลที่ไม่สูงมากนัก

5) โรคประจำตัว โรคประจำตัวที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีโรคประจำตัว กลุ่มโรคหัวใจ โรคเบาหวาน โรค

ความดันโลหิตสูง จะมีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอื่น เป็นเพราะว่าสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีบริการตรวจรักษาโรคเบาหวาน โรคความดันโลหิต ทำให้ผู้ป่วยที่มีโรคประจำตัวเหล่านี้ได้มาเข้ามารับการรักษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เนื่องจากมีการตรวจผลเลือด และมีแพทย์ตรวจโรคความดันโลหิต ทำให้ได้รับรู้ถึงผลการให้บริการและวิธีการดำเนินงานของสถานพยาบาลว่าเป็นอย่างไร จึงส่งผลให้มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอื่น

ผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น สอดคล้องกับการศึกษาของพรทิพย์ มโนดำรงสัจย์ (2554) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านหน่วยงานที่สังกัด และเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน มีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินการของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการมาใช้บริการในแต่ละครั้งจะมีใบนัดหมอและผู้ให้บริการต้องมาตามนัดทุกครั้ง ถึงแม้ว่าจะมีอาการที่ดีขึ้นแล้วก็ตาม และอยู่ในสถานที่ใกล้เคียงกับสถานที่ทำงานเมื่อมีอาการเจ็บป่วยเล็ก ๆ น้อย ๆ ในโรคพื้นฐาน ก็สามารถมาพบแพทย์เพื่อรับยามาบรรเทาอาการ ไม่ต้องไปพบแพทย์ถึงโรงพยาบาลที่อยู่ไกลออกไปและมีค่าใช้จ่ายที่แพงกว่า จึงทำให้จำนวนครั้งของการมารับบริการและประเภทการมาใช้บริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการให้บริการ จึงทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยที่เกี่ยวกับการรับข้อมูลข่าวสารต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยที่เกี่ยวกับการรับข้อมูลข่าวสารต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เพราะข้อมูลที่ได้รับมานั้นเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่บอกเพื่อให้รับรู้ถึงการให้บริการ ทำให้มีความเข้าใจและรับรู้ในรายละเอียดมากขึ้นเท่านั้น รวมถึงผู้ให้บริการส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในบริเวณใกล้เคียงสามารถเข้ามาสอบถามข้อมูลได้ด้วยตัวเอง ทำให้สื่อไม่มีความจำเป็นเท่าใดนัก จึงทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสถานพยาบาลไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ จินตนา บัวศรี (2550, หน้า 79) ที่ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมเกี่ยวกับการขอรับบริการทางการแพทย์สำหรับโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง จึงอาจเป็นเพราะช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารที่บุคลากรสถานพยาบาลส่วนใหญ่ได้รับมาจากแหล่งเดียวกัน เช่น เอกสารราชการ ประกันสังคม เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม จึงส่งผลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอรับค่าบริการทางการแพทย์สำหรับโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูงไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพิทยา แสงรุ่ง (2554, หน้า 1-18) ที่พบว่า การเปิดรับข่าวสารทางการเมืองจากสื่อหนังสือพิมพ์วิทยุและโทรทัศน์ของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมทางการเมือง

3. ปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

ปัญหาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการจัดสรรงบประมาณมาพัฒนาปรับปรุงอาคารสถานพยาบาลให้ดูใหม่และทันสมัยมากยิ่งขึ้น และควรมีการจัดสรรเรื่องสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ปัญหาด้านบุคลากร ควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการและการมีจิตบริการให้กับเจ้าหน้าที่ และจัดสรรงบประมาณในการจ้างแพทย์เพื่อมาให้บริการเต็มเวลา ปัญหาด้านระบบการทำงาน ควรนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อความรวดเร็ว และปัญหาด้านความเชื่อถือ และยอมรับในการให้บริการ ควรเพิ่มการตรวจรักษาโรคเฉพาะทางให้มากขึ้น เพื่อที่จะได้มีการจัดสรรแพทย์ห้วงเวลาให้ตรงกับโรคแต่ละโรค

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. สถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม เพื่อจัดซื้ออุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย ทันกับโรคที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับผู้มาใช้บริการ

2. สถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ควรมีการจัดสรรงบประมาณมาปรับปรุงในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ปัญหาด้านสถานที่จอดรถ ซึ่งมีไม่เพียงพอ คณะกรรมการสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ควรรับรู้ถึงปัญหาและควรรับหาทางดำเนินการแก้ไขโดยการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอเพื่อรองรับการพัฒนาและปรับปรุง อาจมีการเช่าสถานที่วัดมกุฏกษัตริยารามราชวรวิหาร หรือบริเวณใกล้เคียงเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ มีการปรับปรุงอาคารสถานพยาบาลให้ดูทันสมัย ทั้งภายในอาคารและภายนอกอาคาร และควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลให้มีจิตบริการและบริการด้วยคุณภาพ มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบการทำงานเพื่อความรวดเร็วและเป็นระบบไม่สับสน มีการจัดสรรแพทย์เฉพาะทางให้มากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3. สถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ปีละ 2 ครั้ง เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลและนำปัญหาที่พบมาหาทางแก้ไขปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น

4. สถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีเป้าหมายการดำเนินงานรับบทบาทหน้าที่ของตนเอง สร้างความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลจะต้องทำเพื่อให้สังคมมีความมั่นใจต่อระบบบริการของสถานพยาบาล ด้วยการยินยอมให้องค์กรภายนอกซึ่งมีความรู้ความเข้าใจระบบการดูแลผู้ป่วยเข้าไปประเมินคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล

บรรณานุกรม

- กฤษณี บุญช่วย. (2552). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในสิทธิประกันสังคมต่อคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จินตนา บัวศรี. (2550). ความคิดเห็นของบุคลากรสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมเกี่ยวกับการขอรับค่าบริการทางการแพทย์สำหรับโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : จามจุรีโปรดักท์.
- พรทิพย์ มโนดำรงस्थ्य. (2554). ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการดำเนินการก่อนและหลังออกนอกระบบราชการของมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. 5 (1), หน้า 50-61.
- พิทยา รุ่งแสง. (2554). การเปิดรับข่าวสารความรู้ และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน ในจังหวัดนครราชสีมา. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. 5 (2), หน้า 1-18.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพของการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : ประชาชน.
- สถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (2557). ตารางการตรวจให้บริการของสถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2557, จาก <http://www.otep.go.th/hos.php>.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2553). คู่มือเครือข่ายสุขภาพครู. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การค้ำของ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.
- สำนักสวัสดิการครู สถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2550). คู่มือสุขภาพครู. กรุงเทพมหานคร : สถานพยาบาล สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- โสธยา พูลเกษ. (2550). ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ. (2542). ขั้นตอนการทำงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ รูปแบบสำหรับบริการสุขภาพ. นนทบุรี : โครงการสำนักพิมพ์ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.