

คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล
Copyright by Mahidol University

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม



กัญชวรัตน์ เกษสอน

นางสาวกัญชวรัตน์ เกษสอน

ผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร. ศุภวลิย์ พลายน้อย

กศ.ค.

ประธานคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร. อุทัยทิพย์ รักจรรยาบรรณ

ปร.ค.

กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ศาสตราจารย์ นพ. บรรจง มไหสวริยะ

พ.บ.

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร. ศุภวลิย์ พลายน้อย

กศ.ค.

ประธานคณะกรรมการประจำหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาประชากรศึกษา

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา

วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2551

กัญญาวิรัตน์ เกษสอน

นางสาวกัญญาวิรัตน์ เกษสอน
ผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร. เนาวรัตน์ พลายน้อย
กศ.ด.

ประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาวัลย์ พลายน้อย
กศ.ด.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร. ชูเกียรติพิทย์ รักจรรยาบรรณ
ปร.ด.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร. วริษา ชินวรรณโณ

Ph.D.

คณบดี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

อาจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษา
กศ.ด.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ศาสตราจารย์ นพ. บรรจง มไหสวริยะ
พ.บ.

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภวัฒน์ พลายน้อย อาจารย์ ดร.อุทัยทิพย์ รักรัตนยาบรรณ ประธานคณะกรรมการและกรรมการควบคุม วิทยานิพนธ์ ที่คอยให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ตลอดการทำ วิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.เนาวรัตน์ พลายน้อย ประธานคณะกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และให้ความห่วงใยผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณนายแพทย์วัฒนา เทียมปฐุม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์คงเดช ลีโทชวลิต ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อคิดเห็นในการตรวจสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สาธารณสุข เจ้าของสถานประกอบการ และผู้ใช้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ ร่วมสถาบันทุกคนสำหรับกำลังใจ คำแนะนำและมิตรภาพดีๆ ที่มีให้กันเสมอมา ขอขอบคุณญาติ พี่น้องทุกคนที่คอยมอบความห่วงใยให้ผู้วิจัย จนมีส่วนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

เหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยสนับสนุนด้านการเงิน และเป็นกำลังใจสำคัญจนทำให้ประสบความสำเร็จได้ในวันนี้

กันยรัตน์ เกษสอน

คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม (QUALITY OF HEALTH PROMOTION SERVICE IN NAKHON PATHOM PROVINCE, THAILAND)

กัญยรัตน์ เกษสอน 4637531 SHPE/M

ศศ.ม. (ประชากรศึกษา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ศุภวัธย์ พลายน้อย, กศ.ด., อุทัยทิพย์ รักรัตนาพร, พร.ด.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ 2) เพื่อศึกษากรณีตัวอย่างที่ดีในการบริหารจัดการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ 3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ วิธีดำเนินการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ใช้บริการในสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพจังหวัดนครปฐมจำนวน 320 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับกรณีศึกษาทำการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดีจำนวน 2 แห่ง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในภาพรวมและในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวก ได้รับบริการรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ ด้านบริการที่ได้รับความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพ ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ และด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับอยู่ในระดับสูงและสำหรับการบริหารจัดการของกรณีตัวอย่างที่ดีพบว่าเงื่อนไขที่สำคัญคือ การปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานกำหนด การให้ความสำคัญกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนา และมีการดูแลตรวจสอบคุณภาพสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ สำหรับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่สำคัญมีดังนี้คือ ควรดำเนินกิจการตามเกณฑ์มาตรฐาน ผู้ประกอบการต้องมีวิสัยทัศน์และความรู้ที่ดี มีจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการ มีความตระหนักรับผิดชอบต่อสังคม และมีการวางแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จากผลการวิจัยพบข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้การพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ดังนี้ สถานประกอบการควรให้ความสำคัญกับมาตรฐานคุณภาพบริการ รวมทั้งจัดให้มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงานอย่างถูกต้อง สำนักงานสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีมาตรฐานการตรวจประเมินคุณภาพอย่างเข้มงวดพร้อมทั้งให้การส่งเสริมสนับสนุนความรู้อย่างมีคุณภาพ

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ / บริการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

131 หน้า

QUALITY OF HEALTH PROMOTION SERVICE IN NAKHON PATHOM PROVINCE, THAILAND**KANYARAT KETSORN 4637531 SHPE/M****M.A. (POPULATION EDUCATION)****THESIS ADVISORS: SUPAVAN PHLAINOI, Ed.D., UTHAITIP RAKCHANYABAN, Ph.D.****ABSTRACT**

The purposes of this research were to: 1) study levels of quality of health promotion service; 2) study best practices of service quality management; and 3) suggest improvements to quality of the health promotion service. The study was made using questionnaires given to 320 users of the health promotion service in Nakhon Pathom Province, Thailand. The quantitative data was analysed by frequency, percentage, mean and standard deviation. The case study used in-depth interviews with 2 expert practitioners of health promotion. Data was analysed by content analysis.

Overall, the quality of the health promotion service and all sections, i.e. response to users' needs, easy access and early response, safety and effect on health, confidence in service and reasonable prices, was at a high level. System management analysis suggests the following are important: health service standards, focus on users, information for planning development and regular checks on quality of health promotion area. Suggestions for service quality development are that the health promotion businesses should follow a standard, the entrepreneur should have a clear vision and more knowledge, and be conscious of service, as well as being socially responsible and having a regular plan for development.

Recommendations are that a health promotion site should concentrate on service quality standards and train employees to have knowledge. The Public Health Office and related organizations should have intensive quality evaluation. Moreover, there should be promotion of more knowledge for higher quality.

KEY WORDS: SERVICE QUALITY / HEALTH PROMOTION SERVICE
131 pp.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ณ
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 ข้อจำกัดในการวิจัย	6
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	6
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
1.8 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	9
2 ทบทวนวรรณกรรม	10
2.1 นโยบายและยุทธศาสตร์สำคัญด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว เชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพ	12
2.3 มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	22
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	35
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพบริการสุขภาพ	43
2.6 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	46
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย 54
	3.1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ 54
	3.2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ 59
4	ผลการวิจัย 61
	4.1 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ 62
	4.2 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี 74
	4.3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการ เชิงส่งเสริมสุขภาพ 77
5	อภิปราย 80
	5.1 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ในจังหวัดนครปฐม 80
	5.2 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ในจังหวัดนครปฐมที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี 83
	5.3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการ เชิงส่งเสริมสุขภาพ 84
6	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ 87
	6.1 สรุปผลการวิจัย 87
	6.2 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย 89
	6.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป 90
	บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย 91
	บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ 102
	บรรณานุกรม 113
	ภาคผนวก 120
	ประวัติผู้วิจัย 131

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนสถานประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอำเภอ	55
2	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ	62
3	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบการเข้าใช้บริการ	64
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการของสถานประกอบการ เชิงส่งเสริมสุขภาพด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	66
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการของสถานประกอบการ เชิงส่งเสริมสุขภาพด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวกและได้รับบริการรวดเร็ว ทันทั่วทั้งที่ จำแนกเป็นรายชื่อ	67
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการของสถานประกอบการ เชิงส่งเสริมสุขภาพด้านที่ได้รับความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ	68
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการของสถานประกอบการ เชิงส่งเสริมสุขภาพด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ จำแนกเป็นรายชื่อ	69
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการของสถานประกอบการ เชิงส่งเสริมสุขภาพด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ จำแนกเป็นรายชื่อ	70
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการของสถานประกอบการ เชิงส่งเสริมสุขภาพในภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน	71
10	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคาดหวังก่อนเข้าใช้บริการ เป็นรายด้าน	71
11	ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงในภาพรวม	72
12	ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการ ต่างกัน ในภาพรวม	72

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย อุปมา	8



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพของประชากร โดยเฉพาะในเรื่องสุขภาพนับได้ว่าเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากประชากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้นสุขภาพของประชากรจึงเป็นสิ่งสำคัญ การมีสุขภาพที่ดีนั้นนับเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการดำรงชีวิต หากว่าบุคคลใดมีสุขภาพดีย่อมแสดงให้เห็นว่า บุคคลนั้นย่อมมีทิศทางคุณภาพชีวิตไปในทางที่ดี ในทางกลับกันถ้าหากบุคคลใดมีสุขภาพที่ไม่ดี ย่อมแสดงให้เห็นว่าทิศทางคุณภาพชีวิตคงไม่ดีสักเท่าไร เนื่องจากสุขภาพเป็นตัวบ่งชี้ความมีศักยภาพของร่างกายของแต่ละบุคคล หากมีปัญหาสุขภาพเกิดขึ้นก็จะก่อให้เกิดผลเสียต่อบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพเองและบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตใจ และสังคมอีกด้วย กล่าวคือ ทางด้านร่างกาย บุคคลที่มีปัญหาสุขภาพก็จะเกิดการเจ็บป่วย ร่างกายไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทางด้านจิตใจ บุคคลที่มีปัญหาสุขภาพก็จะมีสภาพจิตใจที่แย่ เป็นทุกข์ ส่วนทางด้านสังคมนั้น สังคมก็จะขาดบุคคลดีที่สมบูรณ์แข็งแรงไปช่วยกันพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ดังนั้นสุขภาพที่ดีจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งสิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่าสุขภาพเป็นเรื่องสำคัญที่ใกล้ตัวเราเป็นอย่างยิ่ง

สุขภาพ คือ สุขภาวะที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งสุขภาวะทางกาย หมายถึง ร่างกายที่แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สุขภาวะทางจิต คือ จิตใจสบาย จิตใจดี มีความสุข สุขภาวะทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์กันระหว่างคนในระดับต่างๆ ที่เล็กที่สุดคือครอบครัว ชุมชนดี ชุมชนเข้มแข็ง สามารถดูแลตัวเองได้ สิ่งแวดล้อมดี สามารถดูแลกันให้มีความสุข สุขภาวะทางจิตวิญญาณ จิตวิญญาณเป็นคำใหม่ แต่ที่จริงคนไทยรู้จักกันอยู่แล้วในคำอื่น คือความดี ถ้าเราทำอะไรโดยนึกถึงคนอื่น มีความเมตตาอยากช่วยเหลือคนอื่น ลดความเห็นแก่ตัวลง นั่นคือจิตวิญญาณ ตามหลักพุทธศาสนาก็คือ ศีล สมาธิ ปัญญา ศีลคือการอยู่ร่วมกันด้วยสันติ เมื่อสังคมอยู่ร่วมกันด้วยสันติก็มีความสุขทำให้จิตใจสงบ มีสมาธิ นำไปสู่ปัญญาที่สูงขึ้น ปัญญาในที่นี้ หมายถึง ความเข้าใจธรรมชาติตามความเป็นจริง เรื่องของสุขภาพจึงเป็นเรื่องที่

เชื่อมโยงกันหมด (สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ, 2543: 2) นอกจากนี้ยังมีสุภามิตของชาวอาหรับโบราณกล่าวไว้อย่างน่าสนใจอีกว่า คนที่มีสุขภาพดี คือ คนที่มีความหวังและคนที่มีความหวัง คือคนที่มีทุกสิ่งทุกอย่าง ซึ่งนั่นก็หมายความว่าถึงสุขภาพ คือวิถีแห่งชีวิต สุขภาพจะเป็นเสมือนหนึ่งวิถีทางอันจะนำบุคคลไปสู่ความสุขและความสำเร็จต่างๆ นานาในชีวิต มิใช่เพียงแต่เป็นยอดปรารถนาหรือจุดหมายปลายทางของบุคคลแล้วที่สิ้นสุดแค่นั้น หรืออีกนัยหนึ่งสุขภาพมิใช่เป็นดอกกุหลาบของชีวิต แต่สุขภาพเป็นเสมือนปุ๋ยในดินซึ่งจะช่วยทำให้ต้นกุหลาบในกระถางเจริญงอกงาม เติบโตจนกระทั่งผลิดอกออกช่อเป็นดอกกุหลาบหรือความสำเร็จแห่งชีวิตนั้นต่างหาก จึงอาจกล่าวได้ว่า “สุขภาพ คือ คุณภาพอย่างหนึ่งของชีวิต” (Health is a quality of life) หรืออย่างที่ท่านสรุปรวมเรียกว่า สุขภาพชีวิตนั่นเอง (สุชาติ โสมประยูร, 2543: 2-3)

ท่ามกลางวิถีชีวิตความเป็นอยู่ และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปที่นับวันมีแต่ทวีความเคร่งเครียดขึ้นเรื่อยๆ และเป็นการยากพอสมควรที่จะหลีกเลี่ยงได้ ยิ่งภาวะเคร่งเครียดมีมากเท่าใดก็มักจะมีผลต่อสุขภาพตามมาและกระทบต่อสมรรถภาพการทำงานและการดำรงชีวิต (วารสารเศรษฐกิจวิเคราะห์, 2546: 32) ดังนั้นการส่งเสริมสุขภาพจึงเป็นหัวใจสำคัญของการมีสุขภาพดี สามารถช่วยป้องกันการเจ็บป่วยและป้องกันการเกิดโรคต่างๆ ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดภาวะเสี่ยงต่อการเกิดโรคได้อีกด้วย เนื่องจากคุณภาพของประชากรโดยเฉพาะในเรื่องสุขภาพนับได้ว่าเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพจึงนับเป็นบริการในรูปแบบใหม่ที่กำลังได้รับความนิยมกันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของผู้คนในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี จะเห็นได้ชัดว่าผู้คนหันมาให้ความสำคัญและใส่ใจกับสุขภาพกันมากขึ้น จึงนิยมเดินทางเข้าไปใช้บริการเพื่อสุขภาพกันมากขึ้น

ดังนั้นธุรกิจสุขภาพจึงถือกำเนิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างเห็นได้ชัด นับตั้งแต่ร้านอาหาร สปา สถานที่สำหรับให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพในด้านต่างๆ รวมถึงสถานออกกำลังกายที่กำลังได้รับความนิยม ตอบรับนโยบายของรัฐบาลในเรื่องการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (อมรรัตน์ ไชยสุริยานันท์, 2547: 23) และจากการสำรวจข้อมูลสถานประกอบการเพื่อสุขภาพทั่วประเทศพบว่ามีประมาณ 5,000 แห่ง อยู่ในกรุงเทพมหานคร 1,250 แห่ง ภูมิภาค 3,750 แห่ง ในจำนวนนี้เป็นประเภทสปาประมาณกว่า 400 แห่ง (สมาคมผู้ประกอบการสปาไทย, ม.ป.ป.) ซึ่งสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนแล้วแยกเป็น 2 ส่วน คือ กรุงเทพมหานคร มีสปาเพื่อสุขภาพ 126 แห่ง มีผู้ให้บริการ 1,708 คน นวดเพื่อสุขภาพ 295 แห่ง มีผู้ให้บริการ 1,190 คน และนวดเพื่อเสริมสวย 119 แห่ง ผู้ให้บริการ 437 คน ในส่วนภูมิภาคมีสปาเพื่อสุขภาพ 260 แห่ง มีผู้ให้บริการ

1,731 คน นวดเพื่อสุขภาพ 1,129 แห่ง มีผู้ให้บริการ 3,770 คน และนวดเพื่อเสริมสวย 277 แห่ง มีผู้ให้บริการ 431 คน และสถานประกอบการที่ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็นสปาเพื่อสุขภาพ 100 แห่ง คิดเป็น 79.36% นวดเพื่อสุขภาพ 214 แห่ง คิดเป็น 72.54% และนวดเพื่อเสริมสวย 71 แห่ง คิดเป็น 59.66% (หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, 2547: 5) นอกจากนี้ยังมีสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพอีกหลายแห่ง ที่ยังไม่ผ่านการรับรองตามเกณฑ์มาตรฐานที่ควรจะเป็น ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับบริการที่มีคุณภาพ หรือได้รับบริการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการเป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการไม่พอใจกับบริการ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพบริการจึงเป็นเรื่องที่ควรตระหนักและให้ความสำคัญ

นอกจากนี้ทางกระทรวงสาธารณสุข ยังได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์สนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย ซึ่งจากการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2546 มีมติส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการดูแลสุขภาพของเอเชีย (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ, ม.ป.ป.) และแนวทางการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ที่กล่าวไว้ว่าแนวทางการพัฒนาในระยะ 5 ปี ของแผนต้องให้ความสำคัญกับการสร้างระบบสุขภาพ ที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยพัฒนาให้ประชาชนสามารถสร้างเสริมสุขภาพด้วยตนเองภายใต้ระบบสุขภาพที่มีความหลากหลายเป็นองค์รวม รวมทั้งส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยการสร้างและพัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้สะดวกโดยเฉพาะในเรื่องผลิตภัณฑ์เสริมสุขภาพ พร้อมทั้งพัฒนาคุณภาพบริการด้านสุขภาพและสนับสนุนให้สถานพยาบาลมีบริการส่งเสริมสุขภาพ อีกทั้งพัฒนาแพทย์ทางเลือก แพทย์แผนไทย และสมุนไพรไทยให้ได้มาตรฐานทางการแพทย์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544) ซึ่งจะเห็นได้ว่าเรื่องของการดูแลส่งเสริมสุขภาพเป็นเรื่องที่หลายหน่วยงานให้ความสำคัญ อีกทั้งยังเป็นตัวกระตุ้นสำคัญที่ก่อให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ภายในประเทศอีกด้วย

คุณภาพบริการ เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งจัดเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการที่ดีนั้นย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และยังส่งผลดีต่อสถานประกอบการที่เปิดให้บริการเชิงส่งเสริมสุขภาพอีกด้วย เนื่องจากผู้ใช้บริการจะเกิดความมั่นใจ เชื่อมมั่นในรูปแบบบริการที่ได้รับว่าจะส่งผลดีต่อสุขภาพได้อย่างแท้จริง ดังนั้นคุณภาพการให้บริการที่ดีย่อมส่งผลดีต่อสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ เพราะเปรียบเสมือนเป็นการสร้างคุณภาพมาตรฐานให้เป็นที่น่าเชื่อถือในระดับหนึ่งต่อผู้ที่ จะเข้ามาใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

ที่กำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และยังคงส่งผลต่อแนวโน้มในอนาคตที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากการใช้บริการเชิงส่งเสริมสุขภาพนี้มีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ

จังหวัดนครปฐมเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพเปิดให้บริการ ทั้งนี้พบว่า จังหวัดนครปฐมมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาจังหวัด คือ เป็นแหล่งผลิตอาหารปลอดภัย สินค้าเกษตรอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเชิงสุขภาพ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตและการพัฒนาที่ยั่งยืน อีกทั้งได้มีการทบทวนวิสัยทัศน์เพิ่มเติมในด้านการท่องเที่ยวคือการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวพบว่าจังหวัดนครปฐมได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด ไม่ว่าจะเป็นโครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โครงการส่งเสริมการสร้างมาตรฐานการบริการ โดยเน้นให้ความสำคัญกับการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่ดี (สำนักงานจังหวัดนครปฐม, 2550) [Online]. Available: <http://www.nakhonpathom.go.th>. [2008, March 19]. ซึ่งในปัจจุบันนี้เราพบว่าจังหวัดนครปฐมมีสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพเปิดให้บริการมากขึ้นตามลำดับ ทั้งในส่วนของภาครัฐบาลและภาคเอกชน ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการนวดเพื่อสุขภาพ การบริการนวดเพื่อเสริมสวย และการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ดังนั้นการทราบถึงคุณภาพบริการและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการที่เหมาะสม จึงน่าจะเป็นเรื่องที่ดีที่จะช่วยให้จังหวัดนครปฐมประสบความสำเร็จในด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ อีกทั้งยังช่วยให้สามารถพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

กระแสรูปแบบการดูแลสุขภาพ จัดเป็นการบริการในรูปแบบใหม่ที่ในปัจจุบันกำลังได้รับความนิยมจากผู้บริโภคอย่างแพร่หลาย แต่เนื่องจากการให้บริการเชิงส่งเสริมสุขภาพนี้ยังขาดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างสมบูรณ์แบบ จึงส่งผลให้การศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ในจังหวัดนครปฐม เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ เนื่องจากการทราบถึงแนวทางในการให้บริการที่ดีนั้น ย่อมส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจพอใจในบริการที่ได้รับ อีกทั้งยังสามารถนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้นี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพต่อไปได้ เนื่องจากแนวทางการพัฒนาจังหวัดในด้านการท่องเที่ยวยังคงเน้นให้ความสำคัญกับเรื่องของมาตรฐานการให้บริการ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม เนื่องจากทำให้ทราบถึงสถานการณ์ปัญหาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เปิดให้บริการอยู่ และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่าง

เหมาะสม เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาหาแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ
- 1.2.2 เพื่อศึกษากรณีตัวอย่างที่ดี ในการบริหารจัดการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ
- 1.2.3 เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน

1.3 ปัญหาที่ตรงการทราบจากการวิจัย

- 1.3.1 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่ศึกษาเป็นอย่างไร
- 1.3.2 สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี มีแนวทางการบริหารจัดการตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพอย่างไร
- 1.3.3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพตามเกณฑ์มาตรฐานเป็นอย่างไร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ จะทำการศึกษาเฉพาะสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพภาคเอกชนที่แจ้งขึ้นทะเบียนเปิดให้บริการกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์การให้บริการ โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการในสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในแต่ละอำเภอของจังหวัดนครปฐม จากนั้นจะทำการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการบริหารจัดการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการที่เหมาะสมต่อไป

1.5 ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะผู้ใช้บริการในสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพภาคเอกชนที่แจ้งขึ้นทะเบียนเปิดให้บริการ ซึ่งจำนวนผู้เข้าใช้บริการในแต่ละแห่งนั้นมีความแตกต่างกัน และผู้ใช้บริการบางส่วนไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถาม ดังนั้น การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ อาจได้จำนวนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแห่งไม่เท่ากัน รวมทั้งจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะผู้ใช้บริการที่ให้ความร่วมมือเท่านั้น

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม หมายถึง สถานประกอบการที่เปิดให้บริการในรูปแบบบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม ที่แจ้งขึ้นทะเบียนเปิดให้บริการกับสำนักงานสาธารณสุข โดยเปิดให้บริการนวดเพื่อสุขภาพ บริการสปาเพื่อสุขภาพ และบริการนวดเพื่อเสริมสวย

นวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง การนวดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการผ่อนคลายและส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งการนวดเพื่อสุขภาพในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย การนวดแผนไทย การนวดเท้า การอบ/ประคบสมุนไพร สิวคนธบำบัด

สปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง การให้บริการนวดเพื่อสุขภาพประกอบกับการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการผ่อนคลายและส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย การนวดแผนไทย การนวดเท้า การอบ/ประคบสมุนไพร สิวคนธบำบัด การบริการอาบน้ำแร่ วารีบำบัด การฝึกสมาธิ การบริการอาหาร/เครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพ และการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพ

นวดเพื่อเสริมสวย หมายถึง การให้บริการนวดในสถานที่เฉพาะ เช่น ร้านเสริมสวยหรือแต่งผม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความงาม ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย การอบ/ประคบสมุนไพร สิวคนธบำบัด การบริการผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อความงาม

คุณภาพบริการ หมายถึง ลักษณะของการให้บริการที่ครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้ คือ

1. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและได้รับบริการรวดเร็ว ทันที่
3. บริการที่ได้รับมีความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพ
4. ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ
5. ราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ

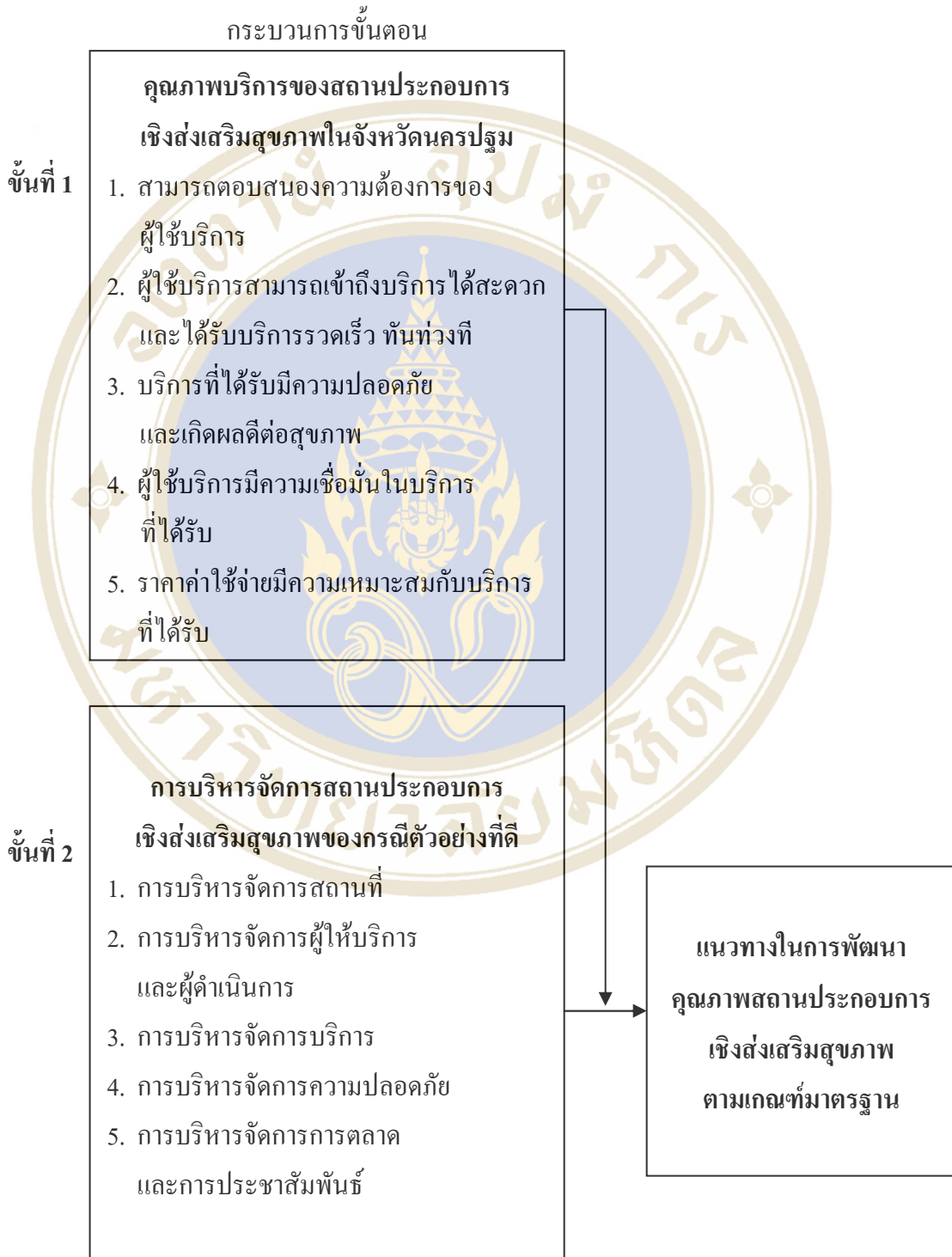
ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการจากสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม

ผู้ดำเนินการ หมายถึง เจ้าของสถานประกอบการหรือผู้จัดการที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน หมายถึง สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่มีมาตรฐานด้านสถานที่ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการและมาตรฐานด้านความปลอดภัยตามเกณฑ์กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี หมายถึง สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่ผ่านการรับรองตามเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข และมีการบริหารจัดการในด้านสถานที่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่ดี

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.8 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.8.1 ทำให้ทราบถึงสถานการณ์และปัญหาคุณภาพบริการที่เป็นอยู่

1.8.2 ทำให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุง และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม

1.8.3 ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการเชิงส่งเสริมสุขภาพต่อไปในอนาคต



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาสภาพการให้บริการที่เป็นอยู่ เพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการที่เหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 นโยบายและยุทธศาสตร์สำคัญด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

2.3 มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพบริการสุขภาพ

2.6 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 นโยบายและยุทธศาสตร์สำคัญด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม

นโยบายการพัฒนาประเทศด้านการท่องเที่ยว ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 และฉบับที่ 9 มีแนวทางในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา การพัฒนาศักยภาพคน และเพิ่มโอกาสการพัฒนา พร้อมทั้งกระจายรายได้และความเจริญสู่ภูมิภาคและชนบท เอื้อประโยชน์ต่อท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขององค์กรท้องถิ่น ประชาชน และภาคเอกชนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อการท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวที่มีส่วนส่งเสริมและพัฒนาให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีเอกลักษณ์ไทย รวมทั้งกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ นั้นต้องมีความปลอดภัย นอกจากนี้คุณภาพและประสิทธิภาพของบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับนั้นต้องสามารถรองรับรูปแบบกิจกรรมบริการได้อย่างครบถ้วน ดังนั้นการพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวจึงเป็นเรื่องที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศโดยรวม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546: 2-1)

จังหวัดนครปฐมเป็นอีกจังหวัดหนึ่ง ที่เน้นให้ความสำคัญกับกิจกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัด โดยพบว่าจังหวัดนครปฐมมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาจังหวัด คือ เป็นแหล่งผลิตอาหารปลอดภัย สินค้าเกษตรอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เชิงสุขภาพ เสริมสร้างคุณภาพชีวิต และการพัฒนาที่ยั่งยืน และในปัจจุบันได้มีการทบทวนวิสัยทัศน์ในการพัฒนาจังหวัดเพิ่มเติม คือ เป็นแหล่งผลิตอาหารปลอดภัย สินค้าเกษตร เกษตรอุตสาหกรรมและอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตและการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีเป้าหมายที่จะทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานของรัฐได้อย่างทั่วถึง ทั้งด้านสุขภาพ สาธารณูปโภค และการศึกษา โดยให้การส่งเสริมและผลักดันให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้ประชาชนนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำรงชีวิต และจากวิสัยทัศน์ในด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดดังกล่าว พบว่าจังหวัดนครปฐมมียุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว คือ เน้นให้ความสำคัญกับการบริการที่ดี ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความสะอาดสบายจากการท่องเที่ยว ซึ่งจากยุทธศาสตร์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าจังหวัดนครปฐมได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัด ไม่ว่าจะเป็นโครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากร พัฒนาระบบบริหารจัดการการท่องเที่ยว การพัฒนาการตลาดและการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการสร้างมาตรฐานการบริการที่ดี (สำนักงานจังหวัดนครปฐม, 2550) [Online]. Available: <http://www.nakhonpathom.go.th> [2008, March 19].

ซึ่งในส่วนของการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพนั้น ในปัจจุบันมีสถานที่ท่องเที่ยวที่เปิดให้บริการเพื่อสุขภาพกันมากขึ้น รวมทั้งสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพด้วย ที่มีการเปิดให้บริการทั้งในส่วนของภาครัฐบาลและภาคเอกชน สำหรับในส่วนของภาคเอกชนนั้นพบว่ามีจำนวนสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพเปิดให้บริการมากขึ้น และจำนวนผู้ที่สนใจใช้บริการก็มีมากขึ้นด้วย ดังนั้นทั้งในส่วนของภาครัฐบาล ภาคเอกชน และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจึงเน้นให้ความสำคัญกับเรื่องของการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพของจังหวัด นอกจากนี้ยังให้การสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในรูปแบบต่างๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นการวางรากฐานที่ดีและมั่นคงให้กับการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพของจังหวัดนั่นเอง

จะเห็นได้ว่าวิสัยทัศน์ของจังหวัดนครปฐมนั้น เน้นให้การสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ อีกทั้งให้ความสำคัญต่อการพัฒนาจังหวัดด้านการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ มีโครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวส่งเสริมสุขภาพต่างๆ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่น่ายินดีที่จะช่วยกันผลักดันให้วัตถุประสงค์หลักดังกล่าวของจังหวัดสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

2.2.1 รูปแบบบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

ในประเทศไทย ได้มีการจัดรูปแบบกิจกรรมการให้บริการส่งเสริมสุขภาพที่แตกต่างหลากหลาย (ปัทมา ตันติเวชกุล, 2546: 31-41) ดังต่อไปนี้

2.2.1.1 การนวดแผนไทย

การนวดแผนไทย ถือเป็นวิธีบำบัดรักษาโรคของไทยที่มีมาแต่ดั้งเดิม เริ่มต้นมาจากความพยายามในการบรรเทาอาการปวดเมื่อย ฟกช้ำ ด้วยการสัมผัสจับต้อง หรือกดบริเวณที่เจ็บ เพื่อช่วยเหลือตนเองและตั้งสมประสงค์มาเป็น การนวด เริ่มจากการนวดตนเอง นวดเพื่อช่วยเหลือบุคคลในครอบครัวและกระจายกว้างขวางออกไปในชุมชน นอกจากนี้ในค่ายมวยซึ่งมักเกิดอุบัติเหตุจากการต่อสู้ เช่น ไหลหลุด เคล็ด ชักชอก จึงมีการบำบัดด้วยการกด จับ ตัด ดึง เพื่อให้เข้าที่ ทำให้เรียนรู้สืบทอดกันมาและพัฒนาเป็นท่าต่างๆ สรุบทเรียนเป็นศาสตร์และศิลปะที่ใช้ในการบำบัดรักษาตราวจจนถึงปัจจุบัน

ประโยชน์ของการนวดแผนไทย คือ (1) ช่วยทำให้ระบบหมุนเวียนของโลหิตดี สุขภาพแข็งแรง (2) ช่วยทำให้การเคลื่อนไหวของสรีระคล่องแคล่วอย่างธรรมชาติ (3) สามารถบรรเทาโรคและอาการปวดต่างๆ ของข้อต่อและกล้ามเนื้อ (4) เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและถ่ายทอดความเอื้ออาทรต่อผู้ถูกนวด

อย่างไรก็ตามในการนวดแผนไทยนั้นมีข้อควรระวังคือ (1) หากผู้ถูกนวดมีอาการชาลงขาให้ส่งต่อแพทย์แผนปัจจุบัน ไม่ควรนวดต่อไปอีกเพราะจะเป็นอันตราย (2) ไม่ควรนวดผู้ที่ มีภาวะหมอนรองกระดูกกดทับเส้นประสาทหรือจากอุบัติเหตุ หากสงสัยต้องส่งต่อแพทย์ (3) การนวดในท่านอนคว่ำต้องสังเกตและซักถามผู้ถูกนวดว่า สามารถทนน้ำหนักการนวดได้หรือไม่ ถ้าไม่จำเป็นก็ไม่ควรใช้ท่านอนคว่ำ (4) ห้ามตัดพบบขาในกรณีผู้ถูกนวดข้อเข่าเสื่อมและระมัดระวังโรคกระดูกด้วย (5) การนวดทุกจุดห้ามกดลงบนกระดูกโดยตรง

2.2.1.2 การนวดเท้า

ตั้งแต่มนุษย์รู้จักใช้เครื่องมือก็มีหลักฐานปรากฏว่ามีการนวดฝ่าเท้า 3,000 ปีก่อนคริสตกาลอียิปต์ มีภาพปรากฏของการนวดฝ่าเท้า 5,000 ปีก่อนคริสตกาลจีน มีการวินิจฉัยและการรักษาโรคด้วยการฝังเข็มและนวดกดจุดฝ่าเท้า ต่อมาได้มีการสืบทอดและวิวัฒนาการเป็นหลักวิชาการแพร่หลายไปทั่วเอเชีย ยุโรป และอเมริกา และยอมรับหลักวิชาการนี้เป็นวิทยาศาสตร์ ปัจจุบันประเทศที่สนใจวิชาการนวดกดจุดฝ่าเท้าก็พยายามศึกษาและค้นคว้าเพิ่มเติม

การนวดเท้ามีหลักการพื้นฐาน คือ อวัยวะทั้งหมดของร่างกายจะมีการแสดงออกที่สัมพันธ์กับบริเวณเท้าทั้งหมด โดยอวัยวะส่วนใหญ่จะสัมพันธ์กับบริเวณสันเท้า แล้วกระจายไปสู่

ปลายเท้า การนวดเท้าแบบไทยจึงมีวิธีการนวดและการกดจุดบนเท้าซึ่งจะมีผลต่ออวัยวะอื่นๆ ที่อยู่ไกลได้ โดยยังไม่สามารถอธิบายถึงประสาทที่เกี่ยวข้องกันโดยตรงแบบแพทย์แผนปัจจุบันได้ การนวดเท้าแบบไทยเป็นการนวดโดยรวมเพื่อกระตุ้นทั้งหมดตามแนวเส้นเอ็น 10 เส้นที่มีความสำคัญต่อสุขภาพ โดยการกระตุ้นเส้นสายให้ลมเดินสะดวก โดยเริ่มจากฝ่าเท้า หลังเท้า แล้วไปที่ขา

ประโยชน์ของการนวดเท้าเพื่อสุขภาพคือ (1) ช่วยส่งเสริมสุขภาพโดยกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต น้ำเหลือง และกระตุ้นการทำงานของระบบต่างๆ ในร่างกายให้ทำงานสมดุลดี (2) ช่วยป้องกันโรคบางอย่าง เช่น ท้องผูก หืด ปวดหัว โรคไต โรคเครียด ไมเกรน และไซนัส เป็นต้น (3) ส่งผลดีทางด้านสุขภาพจิต รู้สึกสบายลดอาการตึงเครียดและสร้างความสัมพันธ์อันดีในครอบครัว รวมทั้งช่วยให้ประชาชนพึ่งตนเองในด้านสุขภาพได้ (4) ส่วนการรักษาโรคนั้นยังไม่สามารถยืนยันได้แน่นอน จึงต้องมีการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ต่อไป

การนวดเท้ามีข้อควรระวังในการนวด คือ (1) ร่างกายของผู้ถูกนวดจะต้องอยู่ในสภาพอ่อนคลายมากที่สุด ไม่ตึงเครียด ไม่ใส่เข็มขัด นาฬิกา และแหวน (2) สถานที่นวดควรมีอากาศอบอุ่น กำลังสบายไม่ร้อน-ไม่เย็นเกินไป (3) ก่อนได้รับการนวดควรล้างมือล้างเท้าให้สะอาด (4) ไม่ควรนวดในกรณีดังต่อไปนี้ คือ หลังรับประทานอาหารอิ่มใหม่ๆ ร่างกายกำลังอ่อนเพลียมาก หลังดื่มสุรา หรือหลังอาบน้ำเสร็จทันที ผู้ถูกนวดมีโรคติดเชื้อและมีไข้สูง หญิงตั้งครรภ์ที่มีภาวะเสี่ยงต่างๆ หรือหญิงระหว่างมีประจำเดือน และผู้ถูกนวดมีกระดูกเท้าหักหรือผิดรูป หรือเป็นโรคหลอดเลือดอุดตัน

2.2.1.3 การอบ / ประคบสมุนไพร

การอบ/ประคบสมุนไพร หมายถึง กระบวนการและวิธีการในการส่งเสริมสุขภาพและการบำบัดรักษาร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ด้วยกรรมวิธีอบไอน้ำผสมกลิ่นหอมจากพืชสมุนไพรหรือกรรมวิธีประคบไอร้อนจากพืชสมุนไพร ตามหลักทฤษฎีการแพทย์แผนไทยโบราณ

1) การอบสมุนไพร เป็นการอบตัวด้วยไอน้ำที่ได้จากการต้มสมุนไพร เป็นวิธีบำบัดรักษาอย่างหนึ่ง ซึ่งเริ่มต้นจากประสบการณ์การนั่งกระโจมในหญิงหลังคลอด โดยใช้ผ้าทำเป็นกระโจมหรือนั่งในสุม่ไก่ที่ปิดคลุมไว้มิดชิด และมีหม้อต้มสมุนไพรซึ่งเดือดทำให้สามารถอบและสูดดมไอน้ำสมุนไพร และผิวหนังได้สัมผัสไอน้ำด้วยกัน ช่วยให้การไหลเวียนของโลหิตดีขึ้นให้ร่างกายสดชื่น ผิวพรรณเปล่งปลั่งมีน้ำมีนวลต่อมาจึงเป็นที่นิยมในหมู่ประชาชนทั่วไป จึงได้มีการจัดทำเป็นห้องอบตัวด้วยไอน้ำสมุนไพร 2 แบบ คือ การอบแห้งหรือที่เรียกทับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “เซาว์น่า” (Sauna) คล้ายคลึงกับการอยู่ไฟของไทย ซึ่งนิยมในต่างประเทศโดยใช้ความร้อนจากถ่านหินบนเตา และการอบเปียกเป็นวิธีที่คนไทยนิยมและแพร่หลายในปัจจุบัน โดยพัฒนาจากการอบแบบเข้ากระโจมมาเป็นห้องอบสมุนไพรที่ทันสมัยขึ้น ให้บริการได้คราวละหลายคน โดยใช้หม้อต้มสมุนไพรที่มีท่อส่งไอน้ำเข้าไปภายในห้องอบ ปัจจุบันนี้การอบตัวด้วยความร้อนนับเป็นวิธีการ

ที่ทางการแพทย์ในปัจจุบันยอมรับว่าสามารถช่วยให้การไหลเวียนของโลหิต และน้ำเหลืองบริเวณผิวหนังดีขึ้น ส่วนไอน้ำจากสมุนไพรจะมีสรรพคุณตามคุณสมบัติของสมุนไพรนั้นๆ ซึ่งส่วนใหญ่ช่วยให้ร่างกายเกิดความสดชื่นและคลายเครียดได้

การอบสมุนไพรมีประโยชน์ต่อสุขภาพดังนี้ (1) ช่วยทำให้การไหลเวียนของโลหิตดีขึ้น คลายความตึงเครียด (2) ช่วยชำระล้างและขับของเสียออกจากร่างกายทางผิวหนัง (3) ช่วยผ่อนคลายกล้ามเนื้อ และเส้นเอ็นบรรเทาอาการปวดเมื่อย (4) ช่วยทำให้ระบบการหายใจดีขึ้น (5) ช่วยบำรุงผิวพรรณบรรเทาอาการคันรักษาผดผื่น (6) ช่วยรักษาอาการโรคผิวหนังชนิดไม่ร้ายแรงและไม่ติดเชื้อ (7) บรรเทาอาการโรคภูมิแพ้ (8) ช่วยทำให้น้ำหนักร่างกายลดลงชั่วคราว (9) ช่วยสตรีปวดประจำเดือนไม่มีไข้ร่วมและช่วยหญิงหลังคลอดบุตรให้มดลูกเข้าอู่เร็ว (10) บรรเทาอาการบวม เหน็บชาและอาการลมพิษ (11) ช่วยป้องกันหรือบรรเทาโรคหืดและอาการบางอย่างเช่น ยกเกาต์ อัมพฤกษ์ เป็นต้น (12) เป็นการส่งเสริมสุขภาพที่อาจใช้ร่วมกับการรักษาอื่นๆ ได้ตามความเหมาะสม

ข้อห้ามและข้อควรระวังสำหรับการอบสมุนไพรดังนี้ (1) ห้ามอบสมุนไพรขณะมีไข้สูง (มากกว่า 37 องศาเซลเซียส) หรือหลังฟื้นไข้ใหม่ๆ (2) ห้ามผู้ที่มีโรคติดต่อร้ายแรง เช่น วัณโรค โรคไวรัส ตับอักเสบ เข้าอบสมุนไพร (3) ห้ามผู้มีโรคประจำตัว เช่น โรคไต โรคหัวใจ โรคลมชัก โรคหืดหอบ โรคติดเชื้อระบบทางเดินหายใจ (4) สตรีมีครรภ์หรือสตรีขณะมีประจำเดือนวันแรกร่วมกับอาการไข้และปวดศีรษะ (5) ผู้ที่มีอาการอักเสบจากบาดแผลต่างๆ (6) ผู้ที่มีอาการอ่อนเพลีย อดนอน อดอาหาร (7) ผู้ที่มีอาการปวดศีรษะ เวียนศีรษะและคลื่นไส้ (8) ผู้ที่เป็นความดันโลหิตสูง มีอาการหน้ามืด วิงเวียนศีรษะ (9) ห้ามอบสมุนไพรหลังรับประทานอาหารอิ่มใหม่ๆ ควรรับประทานอาหารก่อนอบสมุนไพรครึ่งชั่วโมงและ (10) ห้ามเด็กอายุต่ำกว่า 10 ปีเข้าอบสมุนไพร

2) การประคบสมุนไพร เป็นวิธีบำบัดรักษาของการแพทย์แผนไทยอีกวิธีหนึ่งโดยการนำสมุนไพรสดที่มีตัวยาคัญ เช่น หัวไพล ขมิ้นอ้อย ขมิ้นชัน ตะไคร้ ผิวมะกรูด ฯลฯ ห่อใส่ผ้ารวมกัน โดยใช้วิธีนี้ให้ร้อนเพื่อให้เกิดน้ำมันหอมระเหยเป็นสารในการออกฤทธิ์ ซึ่งเมื่อผสมกับความร้อนด้วยตัวยาคัญตามสรรพคุณของสมุนไพรจะซึมผ่านผิวหนัง ด้วยการประคบสัมผัสไปตามบริเวณที่ต้องการ ส่วนใหญ่จะนิยมทำกันในหญิงหลังคลอดและผู้ที่ต้องการให้ร่างกายสดชื่น ผิวพรรณเปล่งปลั่งมีน้ำมีนวล

ประโยชน์ของการประคบสมุนไพร คือ (1) ช่วยแก้เคล็ดขัดยอก ฟกช้ำ ลดอาการบวม (2) ลดการติดขัดของข้อต่อ การเกร็งตัวของกล้ามเนื้อทำให้เนื้อเยื่อพังผืดและเส้นเอ็นยึดตัวออก (3) ช่วยลดอาการปวดที่เกิดจากการอักเสบของกล้ามเนื้อ เอ็นและข้อต่อหลังบาดเจ็บ 24-48 ชั่วโมง (4) ช่วยให้การไหลเวียนของโลหิตและน้ำเหลืองบริเวณผิวหนังดีขึ้น (5) ทำให้ร่างกาย

ผ่อนคลาย ผิวหนังสดชื่นขึ้น

2.2.1.4 สิวคนช่ำบัก

สิวคนช่ำบัก (Aroma therapy) หมายถึงกระบวนการและวิธีการในการส่งเสริมสุขภาพและการบำบัดรักษาร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ด้วยกลิ่นหอม ซึ่งส่วนใหญ่ได้มาจากน้ำมันหอมระเหย (Essential oil หรือ Volatile oil) ที่สกัดจากส่วนต่างๆ ของพืชสมุนไพร เช่น ดอก ใบ ราก ผล เปลือก ไม้ ยางไม้ (Resins, Gums, Exudates) รวมถึงสารในพืชบางชนิด เช่น Coumarin และกลิ่นหอมที่ได้มาจากสัตว์ เช่น ปลาวาฬ (อำพันทอง หรือ Ambergris เป็นสารหอมที่ได้จากตำรอกปลาวาฬ) ชะมด (ชะมดเข็ด หรือ Civet เป็นสารหอมที่ได้จากสิ่งขับถ่ายจากระเพาะของต่อมคู่ใกล้กับอวัยวะสืบพันธุ์ของตัวชะมด) บีเวอร์ กวาง เป็นต้น โดยมีวิธีการใช้น้ำมันหอมระเหยที่นิยมใช้ในสิวคนช่ำบักอยู่ 3 วิธีดังนี้

1) การสูดดมโดยตรง เป็นวิธีที่ง่ายและสะดวก โดยสูดดมกลิ่นหอมจากน้ำมันหอมระเหยที่หยดบนสำลีหรือกระดาษทิชชู หรือสูดดมไอรระเหยจากน้ำมันหอมระเหยที่หยดลงในเตาต้มน้ำร้อน 5-10 หยด ไอน้ำจะพากลิ่นน้ำมันหอมระเหยกระจายออกไปทั่วบริเวณ สร้างบรรยากาศให้มีกลิ่นหอมและบำบัดอาการต่างๆ แล้วแต่ชนิดของน้ำมันหอมระเหย

2) การผสมน้ำ โดยการเติมน้ำมันหอมระเหยลงในอ่างอาบน้ำเป็นวิธีการที่ดีในการผ่อนคลายอารมณ์และจิตใจ กลิ่นหอมระเหยของน้ำมันหอมระเหยจะผ่านเข้าสู่ร่างกายได้ 2 ทางคือ การสูดดมกลิ่นที่ระเหยขึ้นมาจากน้ำและการแทรกซึมเข้าทางผิวหนัง น้ำในอ่างอาบน้ำไม่ควรร้อนเกินไปและปริมาณน้ำมันหอมระเหยไม่ควรเกิน 6 หยด ถ้าเป็นเด็กก็ควรลดปริมาณน้ำมันหอมระเหยลงสักครึ่งหนึ่ง โดยต้องผสมเข้ากับน้ำที่เตรียมไว้แล้ว

3) การใช้กับผิวหนังโดยตรงโดยทาน้ำมันหอมระเหยบนผิวหนังแล้วนวดร่างกายด้วยมือเปล่าแบบลูบไล้ไปมาด้วยน้ำหนักที่สม่ำเสมอ จะช่วยคลายเครียดและลดความปวดเมื่อยได้ดี แต่ไม่ควรเอาน้ำมันหอมระเหยชนิดเข้มข้นมานวด ควรจะให้น้ำมันหอมระเหยเจือจางเสียก่อนใช้ทาบนผิวหนัง

ข้อควรระวังในการใช้น้ำมันหอมระเหยในกระบวนการสิวคนช่ำบัก มีดังนี้

(1) ควรเจือจางน้ำมันหอมระเหยด้วย Carrier oil ก่อนใช้ เพราะน้ำมันหอมระเหยที่เข้มข้นอาจทำให้เกิดการระคายเคืองได้ และไม่ควรให้น้ำมันหอมระเหยสัมผัสบริเวณรอบดวงตาและผิวหนังบาง

(2) ก่อนใช้น้ำมันหอมระเหย ควรทดสอบก่อนว่าเกิดอาการแพ้หรือไม่ โดยทาน้ำมันหอมระเหยที่เจือจางแล้วบริเวณท้องแขนด้านใน หากมีอาการผื่นแดงหรือระคายเคือง ควรหยุดใช้ทันที

(3) น้ำมันหอมระเหยบางชนิดทำให้ผิวหนังไวต่อแสง(Photosensitive) เช่น น้ำมันมะกรูด น้ำมันมะนาว น้ำมันผิวส้ม ฯลฯ จึงควรหลีกเลี่ยงการถูกแสงแดดโดยตรงภายหลังจากการใช้น้ำมันเหล่านี้เป็นเวลาอย่างน้อย 4 ชั่วโมง

(4) ไม่ควรรับประทานน้ำมันหอมระเหย นอกจากได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ

(5) ควรเก็บน้ำมันหอมระเหยในขวดสีเข้ม ในที่ปลอดภัยจากมือเด็ก และเปลวไฟ

(6) การใช้น้ำมันหอมระเหยกับเด็กต้องปรับขนาด และปริมาณการใช้ให้เหมาะสมกับอายุ

(7) ผู้ที่เป็นโรคลมชัก / ผู้ที่มีความดันโลหิตสูง ควรหลีกเลี่ยงการใช้ น้ำมันโรสแมรี่ น้ำมันเซจ

(8) สตรีระหว่างตั้งครรภ์ควรหลีกเลี่ยงการใช้ น้ำมันกุหลาบ น้ำมันโรสแมรี่ น้ำมันโหระพา น้ำมันกานพลู น้ำมันเปปเปอร์มินท์ น้ำมันไทม์ (Thyma oil) น้ำมันแคร์ริเซจ (Clary sage oil) น้ำมันวินเทอร์กรีน (Wintergreen oil) น้ำมันมาร์โจรัม (Marjoram oil) และเมอร์ (Myrrh)

2.2.1.5 การบริการอาบน้ำแร่ (Spa)

แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ได้รับการส่งเสริม และพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้รับความนิยมแพร่หลายในคริสต์ศตวรรษที่ 17 คือ แหล่งน้ำแร่ (Mineral water) ที่พบในรูปของน้ำพุร้อนหรือบ่อน้ำร้อน เนื่องจากเชื่อกันว่าน้ำแร่ชนิดต่างๆ มีคุณค่าทางการแพทย์รักษาและส่งเสริมสุขภาพจากการดื่มหรืออาบ โดยรู้จักกันในนามของ “สปา” (Spa) ซึ่งเป็นชื่อของหมู่บ้านเล็กๆ แห่งหนึ่งในประเทศเบลเยียม ซึ่งถือว่าเป็นสถานบริการบำบัดรักษาและส่งเสริมสุขภาพด้วยน้ำแร่แห่งแรกของโลก ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 18 และ 19 แหล่งบริการอาบน้ำแร่เพื่อสุขภาพได้รับการพัฒนาเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของนักท่องเที่ยวจนกลายเป็นโรงแรมรีสอร์ทที่ทันสมัยปัจจุบันนี้ ศูนย์หรือสถานบริการอาบน้ำแร่ (Spa) ยังคงได้รับความนิยมสูงในยุโรป โรมานี รัสเซีย และสหรัฐอเมริกา สำหรับประเทศไทยน้ำแร่ก็เป็นสิ่งที่คนไทยรู้จักคุณค่ามานาน ซึ่งมีให้บริการอยู่ในแหล่งบ่อน้ำแร่และบ่อน้ำพุร้อนในหลายจังหวัด เช่น ระนอง เชียงใหม่ เชียงราย อุทัยธานี ยะลา ฯลฯ แต่ยังไม่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพที่มีคุณภาพ และทันสมัยเท่าที่ควรเหมือนอย่างในต่างประเทศ

2.2.1.6 วารีบำบัด (Water therapy)

วารีบำบัด (Water therapy) หมายถึง กิจกรรมสร้างเสริมและบำบัดรักษาสุขภาพ

โดยวิธีการสร้างความสมบูรณ์แข็งแรงและเพิ่มสมรรถภาพที่ดีของร่างกายด้วยวิธีการต่างๆ ที่อาศัยน้ำเป็นปัจจัยสำคัญประกอบด้วยการออกกำลังกายในน้ำด้วยวิธีการทำกิจกรรมแอโรบิกในน้ำ ซึ่งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ไฮโดรเทอราปี (Hydrotherapy) เป็นศาสตร์โบราณของชาวยุโรปที่สืบสานกันมาตั้งแต่ยุคกรีก ยุคโรมัน ซึ่งในปัจจุบันประเทศที่นำหน้าและมีความเชี่ยวชาญทางด้านนี้ คือประเทศเยอรมนี การออกกำลังกายแอโรบิกในน้ำสามารถช่วยเสริมสร้างและบำบัดรักษาสุขภาพได้เพราะน้ำมีแรงพยุงตัวที่ช่วยลดในส่วนของร่างกายได้ดี และช่วยเสริมสร้างกล้ามเนื้อได้เร็วขึ้น สำหรับผู้สูงอายุที่มีอาการปวดหลังหรือปวดข้อสามารถใช้วิธีไฮโดรแอโรบิก (Hydro-aerobics) โดยการออกกำลังกายในสระน้ำที่มีระดับน้ำสูงเพียงแค่หน้าอก และเป็นพื้นสระน้ำแบบระนาบเดียวกันทั้งหมด นอกจากนี้ยังมีวิธีการวารีบำบัดแบบง่ายๆ คือ การอาบน้ำร้อนน้ำเย็นสลับกัน โดยให้เริ่มต้นอาบน้ำร้อนก่อนประมาณ 3-5 นาที แล้วสลับการอาบน้ำเย็น ซึ่งจะมีผลทำให้ร่างกายเกิดความกระปรี้กระเปร่าขึ้น แต่ถ้าก่อนนอนอยากให้อารมณ์ดีและหลับสบายและหลับง่ายขึ้นก็ให้ใช้วิธีการอาบน้ำอุ่นเพื่อให้ระบบต่างๆ ของร่างกายทำงานช้าลง ประโยชน์ของวารีบำบัดด้วยวิธีนี้จะช่วยสร้างภูมิคุ้มกันต่อโรคต่างๆ ช่วยปรับฮอร์โมน และช่วยผ่อนคลายของระบบประสาทที่มีอาการตึงเครียดได้ อย่างไรก็ตามการทำวารีบำบัดด้วยวิธีนี้จะต้องทำให้ถูกหลักวิชาการเพราะมนุษย์เป็นสัตว์เลือดอุ่นมีศูนย์กลางควบคุมอุณหภูมิที่ไฮโปทาลามัส (Hypothalamus) เป็นสมองในส่วนที่ทำหน้าที่ในการรับรู้ต่างๆ และเป็นตำแหน่งสมองที่คอยควบคุมอุณหภูมิของร่างกายให้คงที่ จึงต้องระมัดระวังให้ความร้อน ความเย็นของน้ำอยู่ในระดับที่ทำให้อุณหภูมิของร่างกายสมดุลเป็นปกติด้วย

2.2.1.7 การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีคัตตณ

การออกกำลังกายโดยฝึกกายบริหาร นับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การสร้างเสริมสุขภาพที่ดี ซึ่งมีวิธีการทำให้ร่างกายเกิดการเคลื่อนไหวที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการใช้พลังงานจับแหล่งออกมาโดยให้มีความสัมพันธ์กับส่วนต่างๆ ของร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นกระดูกข้อต่อ กล้ามเนื้อ และอวัยวะภายในต่างๆ ของร่างกายมนุษย์

ฤๅษี หมายถึง นักพรตหรือนักบวชที่อยู่ตามป่า สังคมไทยในอดีตมีนักบวชนักพรต เรียกว่า ฤๅษี อยู่ตามป่าเมื่อนั่งสมาธิบำเพ็ญเพียรนานๆ เกิดการเมื่อยขบจึงเกิดการทดลองขยับเขยื้อนร่างกายในท่าต่างๆ ลอกเลียนแบบสัตว์ และคิดค้นท่าที่ช่วยทำให้อาการเจ็บป่วยเมื่อยขบหายไป และเป็นการออกกำลังกายเพื่อให้เกิดความเคลื่อนไหวตามธรรมชาติ การคัตตณยังอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างท่าทางการเคลื่อนไหวกับการหายใจเป็นหลักสำคัญ จึงต้องมีการนั่งสมาธิร่วมด้วยจะช่วยทำให้จิตใจสบายคลายเครียด คนไทยเคารพนับถือฤๅษีเป็นครูบาอาจารย์ของศิลปวิทยาการทุกสาขา หมอไทยโบราณจึงเชื่อมโยงประสบการณ์ของท่าฤๅษีคัตตณที่บอกเล่าสืบต่อกันมาและค้นคว้าเพิ่มเติมให้เป็นท่ากายบริหารแบบไทย และสรุปท่าทางการคัตตณให้มีความสุขภาพและสามารถปฏิบัติได้ โดยคนทั่วไป ไปไม่ขาดโผนหรือฝืนร่างกายจนเกินไป

การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีคัตตณ ถือเป็นภูมิปัญญาของคนไทยที่มีมาแต่โบราณกาล เมื่อพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช ทรงปฏิสังขรณ์วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม (วัดโพธิ์) ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้รวบรวมตำรายานวด และปั้นท่าฤๅษีคัตตณด้วยดินตั้งไว้ตามศาลารายเพื่อเป็นวิทยาทาน ซึ่งก็ได้ชำรุดเสียหายในเวลาต่อมา ครั้นถึงรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้หล่อรูปฤๅษีคัตตณด้วยสังกะสีผสมดีบุกที่เรียกว่า “ชิน” ขึ้นมาใหม่รวม 80 ท่า พร้อมทั้งจารึกบรรยายสรรพคุณไว้เป็นโคลงสี่สุภาพ ซึ่งประพันธ์โดยกวีที่มีชื่อเสียงในสมัยนั้น รวมทั้งพระองค์เองก็ได้ทรงโคลงไว้ถึง 60 บท และได้มีการรวบรวม ภาพวาดท่าฤๅษีคัตตณพร้อมด้วยคำโคลงบรรยาย บันทึกไว้ในสมุดไทยโดยกรมพระปรมาธิบดีชินโรส

ประโยชน์ของการฝึกกายบริหารท่าฤๅษีคัตตณมีดังนี้ (1) ช่วยให้เกิดความเคลื่อนไหวตามธรรมชาติของแขนขาหรือข้อต่อต่างๆ ให้เป็นไปอย่างคล่องแคล่ว บางท่าจะมีการกดหรือบีบนิ้วรวมไปด้วย รวมทั้งฝึกลมหายใจเข้าออกอย่างลึกๆ และช้าๆ (2) มีการใช้สมาธิร่วมด้วย จะช่วยยกระดับจิตใจให้พ้นอารมณ์ขุ่นมัว หงุดหงิด ความง่วง ความท้อแท้ ความเครียด และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการหายใจหากมีการฝึกหายใจให้ถูกต้อง (3) ทำให้โลหิตหมุนเวียนดี เลือดลมเดินได้สะดวกนับเป็นการออกกำลังกายซึ่งสามารถทำได้ในทุกอิริยาบถ (4) เป็นการต่อต้านโรคภัย บำรุงรักษาสุขภาพให้มีอายุยืนยาว

2.2.1.8 การฝึกสมาธิแนวพุทธศาสนา (Buddhist meditation)

สมาธิ หมายถึง ภาวะจิตที่มีคุณภาพและมีสมรรถภาพดีที่สุด ซึ่งลักษณะของจิตที่เป็นสมาธิที่สำคัญมีดังนี้ คือ (1) แข็งแรงมีพลังมาก เปรียบเหมือนกระแสน้ำที่ถูกควบคุมให้ไหลพุ่งไปในทิศทางเดียวย่อมมีกำลังแรงกว่าน้ำที่ถูกปล่อยให้ไหลพวกระบายออกไป (2) สงบราบเรียบเหมือนสระน้ำที่มึนนิ่ง ไม่มีลมพัดต้อง ไม่มีสิ่งรบกวนให้กระเพื่อมไหว (3) ไสกระจ่าง มองเห็นอะไรๆ ได้ชัด เหมือนน้ำสงบนิ่งไม่เป็นริ้วคลื่น และฝุ่นละอองที่มีก็ตกตะกอนนอนกันหมด (4) นุ่มนวล ควรแก่การงาน หรือเหมาะแก่การใช้งาน เพราะไม่เครียด ไม่กระด้าง ไม่ขุ่น ไม่ขุ่นมัว ไม่เร้าร้อน ไม่กระวนกระวาย

ส่วนจิตที่เป็นสมาธิขั้นสมบุรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมาธิถึงขั้นฌานนั้นจิตต้องประกอบด้วยองค์ 8 คือ 1) ตั้งมั่น 2) บริสุทธิ์ 3) ผ่องใส 4) โปร่งโล่งเกลี้ยงเกลา 5) ปราศจากสิ่งมัวหมอง 6) นุ่มนวล 7) ควรแก่การงาน 8) อยู่ตัวไม่วอกแวกหวั่นไหว

จิตที่มีองค์ประกอบเช่นนี้เหมาะแก่การนำไปใช้ได้ดีที่สุดในว่าจะเอาไปใช้งานทางปัญญา พิจารณาให้เกิดความรู้เข้าใจถูกต้องแจ่มชัด หรือใช้ในทางสร้างพลังจิตให้เกิดอภิญญา สมาบัติอย่างใดๆ ก็ได้

ความควรแก่การงาน หรือความเหมาะแก่การใช้งานที่ถูกต้องตามหลักพุทธศาสนา

ก็คือ งานทางปัญญา อันได้แก่การใช้จิตที่พร้อมดีเช่นนั้นเป็นสนามปฏิบัติการของปัญญาในการพิจารณาสภาวธรรมให้เกิดความรู้แจ้งตามความเป็นจริง และโดยนัยนี้สมาธิที่ถูกต้อง ไม่ใช่อาการที่จิตหมดความรู้สึก ปล่อยตัวคนเข้าร่วมหายไปทำอะไรๆ แต่เป็นภาวะที่ใจสว่าง โโล่งโปร่ง หลุดออกจากสิ่งบดบังบีบบังคับกั้นขวาง เป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเอง ตื่นอยู่เบิกบายพร้อมที่จะใช้ปัญญา

จุดมุ่งหมายและประโยชน์ของการฝึกสมาธิแนวพุทธศาสนามีดังนี้

1. ประโยชน์ที่เป็นจุดหมายหรืออุดมคติทางศาสนา ประโยชน์ที่เป็นความมุ่งหมายที่แท้จริงของสมาธิตามหลักพุทธศาสนา คือ เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งแห่งการปฏิบัติเพื่อบรรลุจุดหมายสูงสุดอันได้แก่ ความหลุดพ้นจากกิเลสและทุกข์ทั้งปวง

ประโยชน์ที่ตรงแท้ของข้อนี้ คือ การเตรียมจิตให้พร้อมที่จะใช้ปัญญาพิจารณาให้รู้แจ้งสภาวธรรมตามความเป็นจริง เรียกตามศัพท์ว่า เป็นบาทแห่งวิปัสสนาซึ่งจะนำไปสู่วิชาและวิมุตติในที่สุด

ประโยชน์ที่รองลงมาแม้จะไม่ถือว่าเป็นจุดหมายที่แท้จริง คือการบรรลุมภาวะที่จิตหลุดพ้นจากกิเลสชั่วคราว ที่เรียกว่าเจโตวิมุตติประเภทยังไม่เด็ดขาด กล่าวคือ หลุดพ้นจากกิเลสด้วยอำนาจพลังจิต โดยเฉพาะด้วยกำลังของฌานกิเลสถูกกำลังสมาธิกดข่มหรือทับไว้ตลอดเวลาที่อยู่ในสมาธินั้น เรียกเป็นศัพท์ว่า วิกขัมภณะวิมุตติ

2. ประโยชน์ในด้านการสร้างความสามารถพิเศษเหนือสามัญวิสัย ที่เป็นผลสำเร็จอย่างสูงในทางจิต หรือเรียกสั้นๆ ว่าประโยชน์ในด้านอภิญญา ได้แก่ การใช้สมาธิระดับฌานสมาบัติเป็นฐานทำให้เกิดฤทธิ์ และอภิญญาชั้นโลกีย์อย่างอื่นๆ คือ หูทิพย์ ตาทิพย์ ทายใจคนอื่นได้ ระลึกชาติได้ จำพวกที่ปัจจุบันเรียกว่า ESP (Extrasensory perception)

3. ประโยชน์ในด้านสุขภาพจิตและการพัฒนาบุคลิกภาพ เช่น ทำให้เป็นผู้มีจิตใจและมีบุคลิกลักษณะเข้มแข็ง หนักแน่น มั่นคง สงบ เยือกเย็น สุภาพ นุ่มนวล สดชื่น ผ่องใส กระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า เบิกบาน สง่างาม มีเมตตากรุณา มองดูรู้จักตนเองและผู้อื่นตามความเป็นจริง เตรียมจิตให้อยู่ในสภาพพร้อมและง่ายแก่การปลุกฝังคุณธรรมต่างๆ และเสริมสร้างนิสัยที่ดี รู้จักทำใจให้สงบและสะกดข่มอ่อนเบาความทุกข์ที่เกิดขึ้นในใจได้ เรียกอย่างสมัยใหม่ว่ามีความมั่นคงทางอารมณ์ และมีภูมิคุ้มกันโรคทางจิต

4. ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน

ใช้ช่วยทำให้จิตใจผ่อนคลาย หายเครียด เกิดความสงบ ยิ่งหยุดจากความกตัดกั้มวิตกกังวล เป็นเครื่องพักผ่อนกายให้ใจสบายและมีความสุข

เป็นเครื่องมือเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน การเล่าเรียน และการทำกิจทุกอย่าง เพราะจิตที่เป็นสมาธิย่อมช่วยให้เรียน ให้คิด ให้ทำงานได้ผลดี การงานก็เป็นไปโดยรอบคอบไม่ผิดพลาด และป้องกันอุบัติเหตุได้ดี

ช่วยเสริมสุขภาพกายและใช้แก้ไขโรคได้ ร่างกายกับจิตใจอาศัยกันและมีอิทธิพลต่อกัน ปุณฺชนทั่วไปเมื่อกายไม่สบายจิตใจก็พลอยอ่อนแอ เศร้าหมอง ขุ่นมัว ครั่นเสียวใจไม่มีกำลังใจก็ยิ่งซ้ำให้โรคทางกายนั้นทรุดหนักลงไปอีก แม้ในเวลาที่ยังเป็นปกติ พอประสบเรื่องราวให้เศร้าเสียใจรุนแรงก็ล้มป่วยเจ็บไข้ไปได้ ส่วนผู้ที่มีจิตใจเข้มแข็งสมบูรณ์เมื่อเจ็บป่วยกายก็ไม่สบายอยู่แค่กายเท่านั้น จิตใจไม่พลอยป่วยไปด้วยยิ่งกว่านั้นกลับใช้ใจที่สบายมีกำลังจิตเข้มแข็งนั้นหันกลับมาส่งอิทธิพลบรรเทาหรือผ่อนเบาโรคทางกายได้อีกด้วย อาจทำให้โรคหายง่ายและไวขึ้น หรือแม้แต่ใช้กำลังสมาธิระงับทุกขเวทนาทางกายไว้ก็ได้ ในด้านดีผู้ที่มีจิตใจผ่องใส เบิกบาน ย่อมช่วยให้กายเอิบอิมผิวพรรณผ่องใส สุขภาพดีเป็นภูมิต้านทานโรคไปในตัว ความสัมพันธ์นี้มีผลต่ออัตราส่วนของความต้องการและการเผาผลาญใช้พลังงานของร่างกายด้วย เช่น จิตใจที่สบายผ่องใสสดชื่นเบิกบานนั้น ต้องการอาหารน้อยลง ในการที่จะทำให้ร่างกายสมบูรณ์ผ่องใส ไม่เฉพาะจิตใจดีช่วยเสริมให้สุขภาพกายดีเท่านั้น โรคกายหลายอย่างเป็นเรื่องของกายจิตสัมพันธ์เกิดจากความแปรปรวนทางจิตใจ เช่น ความมักโกรธขี้บึ้ง ความกลัวกังวลบ้างทำให้เกิดโรคศิษะบางอย่างหรือโรคแผลในกระเพาะอาหารอาจเกิดได้เป็นต้น

2.2.1.9 การบริการอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพ

อาหารและเครื่องดื่มสมุนไพร หมายถึง การนำสมุนไพรมาปรุงเป็นอาหารและเครื่องดื่มที่ให้ประโยชน์แก่ร่างกายและจิตใจในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เนื่องจากพืชสมุนไพรมีสารอาหารที่จำเป็นและมีประโยชน์ต่อการเจริญเติบโตของร่างกายอยู่ครบถ้วน ได้แก่ คาร์โบไฮเดรต ไขมัน โปรตีน เกลือแร่ กรดอินทรีย์ วิตามิน และน้ำย่อย เป็นต้น

อาหารไทย อาหารและเครื่องดื่มสมุนไพรที่มีรสชาติหลากหลาย มีรสเปรี้ยว หวาน มัน เค็ม เผ็ด ขม ผาด ไปจนถึงรสจัด คุณสมบัติในเรื่องรสชาติทำให้อาหารไทยมีความเป็นเอกลักษณ์เป็นที่นิยมชมชอบของคนไทย ไม่ว่าจะอยู่ภาคใดของประเทศ และคนหลายเชื้อชาติที่อยู่ในประเทศต่างๆ ของโลก การบริโภคอาหารของคนไทยเป็นวัฒนธรรมที่ได้สั่งสมสืบทอดกันมาเป็นเวลาช้านาน ในทัศนะของแพทย์แผนไทยการกินอาหารตามธาตุเป็นประโยชน์ต่อร่างกายมนุษย์ที่ประกอบด้วยธาตุ 4 คือ ดิน น้ำ ลม ไฟ ธาตุทั้ง 4 นี้ต้องมีความสมดุลกันซึ่งจะทำให้สุขภาพเป็นปกติ ไม่เจ็บป่วย อาหารที่มนุษย์รับประทานเป็นปัจจัยหลักอย่างหนึ่งที่จะบำรุงธาตุให้สมดุล โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาหารที่มีพืชสมุนไพรเป็นส่วนประกอบ จะมีสรรพคุณในการปรับธาตุที่หย่อนหรือกำเริบให้กลับคืนสู่สภาวะปกติ

ปัจจุบันนี้การให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพได้มีส่วนช่วยสนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย นับเป็นจุดขายที่สามารถนำมาบรรจุ เป็นกิจกรรมในโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในสถานบริการที่พักแรมได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมสนับสนุนเกษตรกรไทยให้มีรายได้

จากการปลูกสมุนไพรเป็นวัตถุดิบอีกด้วย

2.2.1.10 การบริการผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพและความงาม

ประมาณ 4,000 ปีมาแล้ว ชาวพื้นเมืองแถบเอเชียไมเนอร์ทำรูจ (Rouge) ทาแก้ม จากแร่ซินี-บาร์ (Cinnebar) ต่อมาชาวอียิปต์โบราณทาเปลือกตาสีเขียวด้วยแร่มาลาไคท์ (Malachite) ใช้เทียนกึ่งข้อมผสม ฝ่ามือ ฝ่าเท้าให้เป็นสีแดง ใช้น้ำมันละหุ่งทาตัวเพื่อป้องกันผิวหนังจากแสงแดด ทำน้ำหอมเพื่อใช้ในการเตรียมน้ำยาอาบศพ(Mummy) ส่วนคนไทยในสมัยโบราณนิยมใช้ดินสอพอง ผัดหน้า และขมิ้นชันทาผิว ทาปากด้วยสีผึ้ง สระผมด้วยประคำดีควาย และเปลือกจันทน์อบตลอดจน ประทับผิวหนังด้วยแป้งรำ น้ำปรุง เป็นต้น นับตั้งแต่สงครามโลกครั้งที่ 1 เป็นต้นมาจึงได้มีการผลิตเครื่องสำอางเป็นอุตสาหกรรม มีการค้นพบสารสังเคราะห์ทางเคมีและรูปแบบต่างๆ ของเครื่องสำอาง และเวชสำอางที่หลากหลาย ในระยะหลังนี้มีการค้นคว้าเรื่องมลพิษสิ่งแวดล้อมและอันตรายจากสารเคมีมากขึ้น จึงได้มีการนำสารสกัดจากธรรมชาติและสมุนไพรมาใช้ในการผลิตเครื่องสำอางเพื่อลดอันตราย และการแพ้สารสังเคราะห์ ซึ่งในปัจจุบันนี้มีแนวโน้มได้รับความนิยมสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว และสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในสถานบริการที่พักรวมได้เป็นอย่างดี

2.2.2 รูปแบบสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ได้แก่ สถานประกอบการที่ดำเนินกิจการ ดังต่อไปนี้ (กระทรวงสาธารณสุข, 2547: 1-2)

2.2.2.1 กิจการนวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง การประกอบกิจการนวด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้า ความเครียด ด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การจับ การตัด การดึง การประคบ การอบ หรือโดยวิธีการอื่นใดตามศาสตร์และศิลป์ของการนวดเพื่อสุขภาพ

2.2.2.2 กิจการสปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง การประกอบกิจการที่ให้การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยบริการหลักที่จัดไว้ประกอบด้วยการนวดเพื่อสุขภาพ และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ โดยอาจมีบริการเสริมประกอบด้วย เช่น การอบเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร โยคะและการทำสมาธิ การใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ตลอดจนการแพทย์ทางเลือกอื่นๆ หรือไม่ก็ได้

2.2.2.3 กิจการนวดเพื่อเสริมสวย หมายถึง การประกอบกิจการนวดในสถานที่เฉพาะ เช่น ร้านเสริมสวยหรือแต่งผม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความสวยงาม ด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การจับ การประคบ การอบ หรือด้วยวิธีการอื่นใดตามศิลปการนวดเพื่อเสริมสวย

ดังนั้นจากรูปแบบบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพ และรูปแบบสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ที่นำเสนอมาดังกล่าว จะเห็นได้ว่ารูปแบบกิจกรรมการให้บริการส่งเสริมสุขภาพนั้นมีหลากหลาย รูปแบบด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยพบว่ารูปแบบการให้บริการต่างๆ นั้นสามารถจัดกลุ่มให้อยู่ในประเภทของ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้จัดรูปแบบบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพในการ ศึกษาวิจัยครั้งนี้ ออกเป็น 3 รูปแบบด้วยกัน ดังต่อไปนี้

1. การนวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง การนวดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการผ่อนคลายและ ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งการนวดเพื่อสุขภาพในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย การนวดแผนไทย การนวดเท้า การอบ/ประคบสมุนไพร สูดคนชงบำบัด
2. การสปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง การให้บริการนวดเพื่อสุขภาพประกอบกับการใช้น้ำ เพื่อสุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการผ่อนคลายและส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การนวดแผนไทย การนวดเท้า การอบ/ประคบสมุนไพร สูดคนชงบำบัด การบริการ อาบน้ำแร่ วารีบำบัด การฝึกสมาธิ การบริการอาหาร/เครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพ และการใช้ ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพ
3. การนวดเพื่อเสริมสวย หมายถึง การให้บริการนวดในสถานที่เฉพาะ เช่น ร้านเสริม สวยหรือแต่งผม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความงาม ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย การอบ/ ประคบสมุนไพร สูดคนชงบำบัด การบริการผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อความงาม

2.3 มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพในจังหวัดนครปฐม มีสถานประกอบการที่เปิดให้บริการ เพื่อสุขภาพ 3 รูปแบบด้วยกัน คือ สถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ สถานประกอบการสปา เพื่อสุขภาพ และสถานประกอบการนวดเพื่อเสริมสวย ซึ่งสถานประกอบการต่างๆ นี้ มีมาตรฐาน สถานประกอบการที่สำคัญดังต่อไปนี้

2.3.1 มาตรฐานสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ

มาตรฐานสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพจะต้องมีมาตรฐานของสถานที่ ผู้ให้บริการ การบริการและมาตรฐานอื่นๆ ตามที่กำหนด ดังต่อไปนี้ (กระทรวงสาธารณสุข, 2547: 9-13)

2.3.1.1 มาตรฐานสถานที่

- 1) ตั้งอยู่ในทำเลที่มีความสะดวก ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 2) ในกรณีที่ใช้พื้นที่ประกอบกิจการนวดเพื่อสุขภาพในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นซึ่งมิใช่กิจการสถานบริการ ต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และกิจการอื่นนั้นต้อง

ไม่กระทบกระเทือนต่อการให้บริการในกิจการนวดเพื่อสุขภาพ

3) พื้นที่สถานประกอบการ จะต้องไม่อยู่ในพื้นที่ติดต่อกับสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

4) กรณีสถานประกอบการมีการให้บริการหลายลักษณะรวมอยู่ในอาคารเดียวกันหรือสถานที่เดียวกัน จะต้องมีการแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน

5) การจัดบริเวณที่ให้บริการเฉพาะบุคคล จะต้องไม่ให้มีขีดหรือลัดดาจนเกินไป

6) พื้นที่ให้บริการทั้งภายใน และภายนอกสถานที่ประกอบกิจการนวดเพื่อสุขภาพต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ

7) อาคารต้องทำด้วยวัสดุที่มั่นคงถาวรไม่ชำรุดและไม่มีคราบสิ่งสกปรก

8) บริเวณพื้นที่ที่มีการใช้น้ำในการให้บริการ พื้นควรทำด้วยวัสดุที่ทำให้ความสะอาดง่ายและไม่ลื่น

9) จัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอในการให้บริการแต่ละพื้นที่

10) จัดให้มีการระบายอากาศเพียงพอ

11) มีการจัดการสิ่งปฏิกูลมูลฝอยและน้ำเสียที่ถูกหลักสุขาภิบาล

12) มีการควบคุมพาหะนำโรคอย่างถูกหลักสุขาภิบาล

13) จัดให้มีห้องอาบน้ำ ห้องส้วม อ่างล้างมือ ห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้า และตู้เก็บเสื้อผ้าที่สะอาดถูกสุขลักษณะและปลอดภัยอย่างเพียงพอ และควรแยกส่วนชาย-หญิง

14) จัดให้มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสม โดยจะต้องไม่มีลักษณะที่ทำให้เสื่อมเสียศีลธรรม หรือขัดต่อวัฒนธรรมและประเพณีอันดี

2.3.1.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ

1) ควบคุมและดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการ ให้บริการตามนโยบายและคู่มือปฏิบัติงานของสถานประกอบการแห่งนั้น โดยเคร่งครัด

2) จัดทำทะเบียนประวัติผู้ให้บริการและพนักงาน

3) ทุกครั้งที่มีการจัดบริการรายการใหม่หรือปรับปรุงบริการใดๆ ในแบบแสดงรายการหรือมีการใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ ผู้ประกอบการจะต้องดำเนินการให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติการสำหรับบริการนั้นๆ หรือจัดทำคู่มือการใช้ผลิตภัณฑ์และพัฒนาผู้ให้บริการให้สามารถให้บริการนั้นๆ ตามคู่มือที่จัดทำขึ้น

4) ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5) ควบคุมดูแลมิให้มีการจัดสถานที่ รูปภาพ หรือสื่อชนิดต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเลือกผู้ให้บริการได้

6) ควบคุมและดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการ มิให้มีการค้าหรือมีการกระทำ หรือการบริการที่ขัดต่อกฎหมาย วัฒนธรรม ศีลธรรมและประเพณีอันดี

7) ควบคุมดูแล บริการ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์และเครื่องใช้ต่างๆ ให้ได้มาตรฐาน ถูกสุขลักษณะและใช้ได้อย่างปลอดภัย

8) ผู้ประกอบการต้องดูแลมิให้มีการกระทำความผิดต่อกฎหมายในสถานประกอบการ

2.3.1.3 มาตรฐานผู้ให้บริการ หน้าที่และข้อปฏิบัติ

1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์

2) ได้รับการอบรม หรือถ่ายทอดความรู้ ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือสถานศึกษาตามที่คณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในกิจการนวดเพื่อสุขภาพมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี และผ่านการทดสอบความรู้และประสบการณ์โดยคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลาง

3) ไม่เป็นโรคต้องห้าม ดังนี้ โรคพิษสุราเรื้อรัง โรคจิตเวชเสียดัง โรคจิตร้ายแรง โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

4) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

5) กรณีเคยเป็นผู้ให้บริการมาก่อน แต่ถูกเพิกถอนใบประเมินความรู้ความสามารถจากคณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการ จะต้องเลยระยะเวลาเพิกถอนไม่น้อยกว่า 2 ปี จึงจะขอประเมินความรู้ความสามารถใหม่ได้

6) ให้บริการแก่ผู้รับบริการตามความรู้ และความชำนาญตรงตามมาตรฐานวิชาชีพที่ได้ศึกษาอบรมมา

7) ไม่กลั่นแกล้ง ทำร้ายหรือก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ

8) เก็บความลับของผู้รับบริการ โดยไม่นำข้อมูลหรือเรื่องที่ได้ยินจากผู้รับบริการไปเปิดเผยจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการหรือบุคคลอื่น

9) ไม่แสดงอาการขี้ขวน กระทำลามกอนาจาร

10) ไม่พุดจาหยาบคาย หรือล้อเล่น หรือกระทำการใดๆ อันมิใช่หน้าที่

11) ไม่ดื่มสุรา เครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือยาเสพติดขณะให้บริการ

12) มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ที่กระทำและ ไม่ลักขโมยทรัพย์สินของผู้รับบริการ

13) มีความรับผิดชอบต่อตนเองโดยการดูแลสุขภาพให้แข็งแรง และไม่นำ

โรคติดต่อไปแพร่แก่ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน

14) ห้ามมิให้ผู้ให้บริการใส่เครื่องประดับ หรือของมีค่าซึ่งจะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

15) เป็นผู้ดำรงตนอยู่ในศีลธรรมอันดี

2.3.1.4 มาตรฐานการบริการ

1) ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติ ตามมาตรฐานตามประกาศนี้

2) ผู้ประกอบการต้องจัดการบริการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการบริการนวดแต่ละประเภท

3) เริ่มเปิดให้บริการได้ตั้งแต่เวลา 08.00 น. และปิดให้บริการไม่เกินเวลา 22.00 น.

4) ผู้ประกอบการต้องแสดงทะเบียนประวัติผู้ให้บริการตามแบบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

5) ห้ามมิให้มีการบริการเครื่องดื่มน้ำที่มีแอลกอฮอล์หรือของมีเมาทุกชนิดแก่พนักงานผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการ และเป็นเขตปลอดบุหรี่

6) การให้บริการจะต้องไม่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ การประกอบวิชาชีพอื่นตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพทางการแพทย์ กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล และกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

7) การประชาสัมพันธ์หรือการโฆษณาการให้บริการของสถานประกอบการ จะต้องไม่ทำให้บุคคลทั่วไปเข้าใจว่าสถานที่ดังกล่าวมีการให้บริการบำบัดรักษาพยาบาล อันอาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายและข้อความโฆษณานั้นต้องไม่เป็นเท็จหรือโอ้อวดเกินความเป็นจริง

8) มีการแสดงรายการบริการและอัตราค่าบริการไว้ในที่เปิดเผย และมองเห็นได้ง่ายหรือสามารถตรวจสอบได้

9) ไม่มีการจัดบริการให้มีรูปแบบการให้บริการที่อาจเข้าข่าย หรือฝ่าฝืนกฎหมายสถานบริการหรือบริการที่ต้องขออนุญาตเป็นพิเศษหรือจัดให้มีมหรสพอื่นๆ

10) ผู้ให้บริการมีเครื่องแบบที่รัดกุม สุภาพ สะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติงานและมีป้ายชื่อติดไว้ที่อกเสื้อด้านซ้าย

2.3.1.5 มาตรฐานความปลอดภัย

1) มีชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

2) มีป้ายหรือข้อความแสดง หรือเตือนให้ผู้รับบริการระมัดระวังอันตรายหรือบริเวณที่เสี่ยงต่อการเกิดภัยอันตราย

- 3) มีพนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ เป็นอย่างดี คอยตรวจตรา ควบคุมดูแลการใช้อุปกรณ์อบความร้อน อบไอน้ำ อ่างนึ่งนวด ตลอดจน อุปกรณ์หรือบริการอื่นใดอันอาจก่อให้เกิดอันตราย
- 4) มีนาฬิกาที่สามารถมองเห็น อ่านเวลาได้โดยง่าย และชัดเจนจากจุดที่มี บริการอบความร้อน อบไอน้ำและอ่างนึ่งนวด
- 5) มีระบบฉุกเฉินสำหรับบริการอบความร้อน อบไอน้ำ และอ่างนึ่งนวด ซึ่งสามารถหยุดการทำงานของอุปกรณ์ดังกล่าวได้โดยอัตโนมัติและเข้าถึงได้โดยง่ายและสะดวก
- 6) บริเวณที่มีบริการอบความร้อน อบไอน้ำและอ่างนึ่งนวด ต้องมีเครื่องวัด อุณหภูมิ เครื่องควบคุมอุณหภูมิอัตโนมัติ และเครื่องตั้งเวลาที่พนักงานสามารถควบคุมความ ปลอดภัยได้
- 7) ระมัดระวังมิให้ผู้มีความเสี่ยงจากอายุ หรือภาวะโรคประจำตัวมาใช้ บริการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 8) ฝ่า อุปกรณ์และเครื่องมือทุกชนิดเมื่อให้บริการแล้วต้องซักหรือล้างทำ ความสะอาดอย่างถูกลักษณะก่อนนำกลับมาให้บริการครั้งต่อไป และการบริการที่ความเสี่ยงต่อการ ติดเชื้อต้องผ่านกรรมวิธีการฆ่าเชื้อที่สามารถฆ่า และควบคุมเชื้อได้ไม่น้อยกว่าเทคนิคการปลอดเชื้อ
- 9) ผู้ให้บริการต้องสวมอุปกรณ์ที่ถูกสุขลักษณะในขณะที่ให้บริการที่มีการ หายใจครบบริเวณใบหน้าผู้รับบริการ
- 10) มีการดำเนินการป้องกันการติดเชื้อที่เหมาะสม
- 11) มีระบบป้องกันอัคคีภัยในสถานประกอบการ ตามกฎหมายว่าด้วย การควบคุมอาคาร

2.3.2 มาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

มาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ จะต้องมีความมาตรฐานของสถานที่ ผู้ให้บริการ การบริการและมาตรฐานอื่นๆ ตามที่กำหนดดังต่อไปนี้ (กระทรวงสาธารณสุข, 2547: 3-8)

2.3.2.1 มาตรฐานสถานที่

- 1) ตั้งอยู่ในทำเลที่มีความสะดวก ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่อยู่ใกล้ขีดศาสนาสถานจนก่อให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติศาสนกิจ
- 2) ในกรณีที่อยู่ในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นซึ่งมิใช่กิจการ สถานบริการ ต้องแบ่งสถานที่แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน และกิจการอื่นนั้นไม่กระทบกระเทือนต่อการ ให้บริการในกิจการสปา
- 3) พื้นที่สถานประกอบการ ต้องไม่อยู่ในพื้นที่ติดต่อกับสถานบริการตาม

กฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

- 4) กรณีมีการให้บริการหลายลักษณะรวมอยู่ในอาคารเดียวกันหรือสถานที่เดียวกันมีการแบ่งสัดส่วนชัดเจน
- 5) การจัดบริเวณที่ให้บริการเฉพาะบุคคล บริเวณนั้น ไม่มีคิวดหรือล๊อบบี้จนเกินไป
- 6) พื้นที่ที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
- 7) อาคารทำด้วยวัสดุที่มั่นคง ถาวร ไม่ชำรุดและไม่มีคราบสิ่งสกปรก
- 8) พื้นที่ที่มีการใช้น้ำ พื้นทำด้วยวัสดุที่ทำความสะอาดง่าย และไม่ลื่น
- 9) จัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอในการให้บริการแต่ละพื้นที่
- 10) จัดให้มีการระบายอากาศเพียงพอ
- 11) มีการจัดการสิ่งปฏิกูลมูลฝอยและน้ำเสียที่ถูกหลักสุขาภิบาล
- 12) มีการควบคุมพาหนะนำโรคที่ถูกหลักสุขาภิบาล
- 13) จัดให้มีห้องอาบน้ำ ห้องส้วม อ่างล้างมือ ห้องผลิตเปลี่ยนเสื้อผ้าและตู้เก็บเสื้อผ้าที่สะอาดถูกสุขลักษณะและควรแยกส่วนชาย-หญิง
- 14) ตกแต่งสถานที่โดยไม่มีลักษณะที่ทำให้เสื่อมเสียศีลธรรม หรือขัดต่อวัฒนธรรมและประเพณีอันดี

2.3.2.2 มาตรฐานผู้ดำเนินการ

1) ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีผู้ดำเนินการคนหนึ่งเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการดำเนินการสถานประกอบการนั้น ผู้ดำเนินการจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

- (1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
- (2) มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
- (3) มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่ารับประกาศนียบัตรในสาขาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ หรือสาขาที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง หรือให้ความเห็นชอบหรือมีประสบการณ์ทำงานในสถานประกอบการมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

(4) ผ่านการประเมินความรู้ ความสามารถตามที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางกำหนด

(5) กรณีเคยเป็นผู้ดำเนินการมาก่อน แต่ถูกเพิกถอนใบประเมินความรู้ ความสามารถจะต้องพ้นระยะเวลานับแต่วันที่ถูกละทิ้งไม่น้อยกว่า 2 ปี จึงจะขอประเมินความรู้ความสามารถใหม่ได้

(6) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(7) ไม่เป็นโรคต้องห้ามดังนี้โรคพิษสุราเรื้อรัง โรคติดยาเสพติด โรคจิตร้ายแรง โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการสถานประกอบการ

(8) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

(9) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ

2) สามารถควบคุมดูแลกิจการของสถานประกอบการนั้นโดยใกล้ชิด และไม่ใช่ผู้ดำเนินการสถานประกอบการแห่งอื่นอยู่ก่อนแล้ว

3) ในกรณีมีการเปลี่ยนผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ หรือผู้ดำเนินการขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้าม ผู้ประกอบการจะต้องจัดหาผู้ดำเนินการใหม่และต้องแจ้งเป็นหนังสือให้กองการประกอบโรคศิลปะสำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตท้องที่ทราบภายใน 30 วันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนผู้ดำเนินการ ในระหว่างที่ดำเนินการจัดหาผู้ดำเนินการใหม่ให้กิจการสปาเพื่อสุขภาพนั้นประกอบกิจการต่อไปได้ แต่ไม่เกิน 30 วัน

2.3.2.3 หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ดำเนินการ

1) ควบคุมดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการ ให้บริการตามนโยบาย และคู่มือปฏิบัติงานของสถานประกอบการแห่งนั้น โดยเคร่งครัด

2) จัดทำทะเบียนประวัติผู้ให้บริการและพนักงาน

3) ทุกครั้งที่มีการจัดบริการรายกายใหม่ หรือปรับปรุงบริการรายการใดๆ ในแบบแสดงรายการหรือมีการใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ จะต้องดำเนินการให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติการสำหรับบริการนั้นหรือจัดทำคู่มือการใช้ผลิตภัณฑ์ และพัฒนาผู้ให้บริการให้สามารถให้บริการนั้นๆ ได้ตามคู่มือที่จัดทำขึ้น

4) ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5) ควบคุมดูแลมิให้มีการจัดสถานที่ รูปภาพ หรือสื่อชนิดอื่นๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกผู้ให้บริการได้

6) ควบคุม และดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการ มิให้มีการกระทำหรือบริการที่ขัดต่อกฎหมาย วัฒนธรรมและศีลธรรมอันดี

7) ควบคุมดูแลการบริการ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์และเครื่องใช้ต่างๆ ให้ได้มาตรฐาน ถูกสุขลักษณะและใช้ได้อย่างปลอดภัย

8) ผู้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวกับแรงงานโดยเคร่งครัด

9) ผู้ดำเนินการต้องดูแลสวัสดิภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิการในการ

ทำงานของผู้ให้บริการและพนักงาน และต้องมีมาตรการป้องกันการถูกล่วงละเมิดจากผู้รับบริการ

10) ผู้ดำเนินการต้องแสดงใบรับรองมาตรฐานไว้ในที่เปิดเผย และมองเห็นได้ชัดเจน

2.3.2.4 มาตรฐานผู้ให้บริการ หน้าที่และข้อปฏิบัติ

1) ได้รับการอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือสถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในกิจการสปาเพื่อสุขภาพมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี และผ่านการทดสอบความรู้ และประสบการณ์โดยคณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลาง

2) ให้บริการแก่ผู้รับบริการตามความรู้และความชำนาญตรงตามมาตรฐานวิชาชีพที่ได้ศึกษาอบรมมา

3) ไม่กลั่นแกล้ง ทำร้ายหรือก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ

4) เก็บความลับของผู้รับบริการ โดยไม่นำข้อมูลหรือเรื่องที่ได้ยินจากผู้รับบริการ ไปเปิดเผยจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการหรือบุคคลอื่น

5) มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ที่กระทำ และไม่ลักขโมยทรัพย์สินของผู้รับบริการ

6) มีความรับผิดชอบต่อตนเองโดยการดูแลสุขภาพให้แข็งแรงและไม่นำโรคติดต่อไปแพร่แก่ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน

7) เป็นผู้ดำรงตนอยู่ในศีลธรรมอันดี

2.3.2.5 มาตรฐานการบริการ

1) ผู้ประกอบการจัดให้มีผู้ให้บริการตามมาตรฐานตามประกาศนี้

2) ผู้ประกอบการต้องจัดการบริการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการบริการแต่ละประเภท โดยจะต้องมีบริการหลักประกอบด้วยการนวดเพื่อสุขภาพ การใช้น้ำเพื่อสุขภาพ เช่น บริการอบไอน้ำ อ่างน้ำวน บ่อน้ำร้อน เป็นต้น และให้มีบริการอื่นเช่น การพอกโคลน การเสริมสวย อาหารสุขภาพ โยคะ สมาธิและอื่นๆ อีก 3 รายการเป็นอย่างน้อย

3) เริ่มเปิดให้บริการได้ตั้งแต่เวลา 08.00 น. และปิดให้บริการไม่เกินเวลา 22.00 น.

4) มีการแสดงทะเบียนประวัติผู้ให้บริการ ตามแบบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

5) มีทะเบียนประวัติผู้รับบริการตามแบบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

6) ไม่มีเครื่องดื่มน้ำที่มีแอลกอฮอล์หรือของมีเมาไว้บริการในสถานประกอบการและเป็นเขตปลอดบุหรี่

7) ไม่มีการโฆษณาที่ทำให้บุคคลทั่วไปเข้าใจว่า สถานประกอบการมีการให้การบำบัดรักษาและข้อความโฆษณานั้นต้องไม่เป็นเท็จหรือโอ้อวดเกินความเป็นจริง

8) มีการแสดงรายการบริการและอัตราค่าบริการไว้ในที่เปิดเผยหรือตรวจสอบได้

9) ไม่มีการจัดบริการให้มีรูปแบบการให้บริการที่อาจเข้าข่ายหรือฝ่าฝืนกฎหมายสถานบริการหรือบริการที่ต้องขออนุญาตเป็นพิเศษหรือจัดให้มีมหรสพอื่นๆ

10) ผู้ให้บริการมีเครื่องแบบที่รัดกุม สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติงานและมีป้ายชื่อติดไว้ที่อกเสื้อด้านซ้าย

2.3.2.6 มาตรฐานความปลอดภัย

1) มีหุ้ดปฐมพยาบาลที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา
2) มีป้ายหรือข้อความแสดง หรือเตือนให้ผู้รับบริการระมัดระวังอันตรายหรือบริเวณที่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย

3) มีพนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เป็นอย่างดี คอยตรวจตราควบคุมดูแลการใช้อุปกรณ์อบความร้อน อบไอน้ำ อ่างนํ้าวนตลอดจนอุปกรณ์หรือบริการอื่นใดอันอาจก่อให้เกิดอันตราย

4) มีนาฬิกาที่สามารถมองเห็น อ่านเวลาได้โดยง่าย และชัดเจนจากจุดที่มีบริการอบความร้อน อบไอน้ำและอ่างนํ้าวน

5) มีระบบฉุกเฉินสำหรับบริการอบความร้อน อบไอน้ำ และอ่างนํ้าวนซึ่งสามารถหยุดการทำงานของอุปกรณ์ดังกล่าวได้โดยอัตโนมัติและเข้าถึงได้โดยง่ายและสะดวก

6) บริเวณที่มีบริการอบความร้อน อบไอน้ำและอ่างนํ้าวน ต้องมีเครื่องวัดอุณหภูมิ เครื่องควบคุมอุณหภูมิอัตโนมัติ และเครื่องตั้งเวลาที่พนักงานสามารถและควบคุมความปลอดภัยได้

7) มีระบบคัดกรองผู้รับบริการที่อาจมีความเสี่ยงต่อการใช้บริการในบางแผนก เช่น สตรีมีครรภ์ ผู้ป่วยความดันโลหิตสูง เป็นต้น

8) มีการควบคุมดูแลคุณภาพนํ้า หรือ อุปกรณ์การใช้นํ้าอื่นใดสำหรับให้บริการ

9) ฝ้า อุปกรณ์ และเครื่องมือทุกชนิดเมื่อให้บริการแล้วต้องซัก หรือล้างทำความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะก่อนนำกลับมาให้บริการครั้งต่อไป และการบริการที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ต้องผ่านกรรมวิธีการฆ่าเชื้อที่สามารถฆ่าและควบคุมเชื้อได้ไม่น้อยกว่าเทคนิคการ

ปลอดภัย

- 10) ผู้ให้บริการต้องสวมอุปกรณ์ที่ถูกสุขลักษณะ ในขณะที่ให้บริการที่มีการหายใจบริเวณใบหน้าผู้รับบริการ
- 11) มีการดำเนินการป้องกันการติดเชื้อที่เหมาะสม
- 12) มีระบบป้องกันอัคคีภัยในสถานประกอบการตามกฎหมาย ว่าด้วยการควบคุมอาคาร

2.3.3 มาตรฐานสถานประกอบการนวดเพื่อเสริมสวย

มาตรฐานสถานประกอบการนวดเพื่อเสริมสวย จะต้องมีความมาตรฐานของสถานที่ ผู้ให้บริการ การบริการและมาตรฐานอื่นๆ ตามที่กำหนดดังต่อไปนี้ (กระทรวงสาธารณสุข, 2547: 13-17)

2.3.3.1 มาตรฐานสถานที่

- 1) พื้นที่สถานประกอบการ จะต้องไม่อยู่ในพื้นที่ติดต่อกับสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ
- 2) ในกรณีที่มีการให้บริการหลายลักษณะอยู่ในอาคารเดียวกันหรือสถานที่เดียวกัน จะต้องมีการแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน และแต่ละสัดส่วนจะต้องมีพื้นที่และลักษณะตามมาตรฐานของการให้บริการแต่ละประเภท
- 3) การจัดบริเวณให้เฉพาะบุคคลบริเวณนั้น ไม่มีมิดชิดหรือลับตาจนเกินไป
- 4) พื้นที่ที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกสถานที่ประกอบการนวดเพื่อเสริมสวยต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ
- 5) อาคารต้องทำด้วยวัสดุที่มั่นคงถาวร ไม่ชำรุด และไม่มีคราบสิ่งสกปรก
- 6) บริเวณพื้นที่ที่มีการใช้น้ำในการให้บริการ พื้นควรทำด้วยวัสดุที่ทำให้ความสะอาดง่ายและไม่ลื่น
- 7) จัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอในแต่ละพื้นที่
- 8) จัดให้มีการระบายอากาศเพียงพอ
- 9) มีการจัดการสิ่งปฏิกูลมูลฝอยและน้ำเสียที่ถูกหลักสุขาภิบาล
- 10) มีการควบคุมพาหะนำโรคอย่างถูกหลักสุขาภิบาล
- 11) ต้องจัดให้มีห้องอาบน้ำ ห้องส้วม อ่างล้างมือ ห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้า และตู้เก็บเสื้อผ้าที่สะอาดถูกสุขลักษณะและปลอดภัยอย่างเพียงพอ และควรแยกส่วนชาย-หญิง
- 12) จัดให้มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสม โดยไม่มีลักษณะที่ทำให้เสื่อม

เสียดศีลธรรม หรือขัดต่อวัฒนธรรมและประเพณีอันดี

2.3.3.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ

- 1) ผู้ประกอบการควรเพื่อเสริมสวยจะต้องดูแลสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิการในการทำงานของผู้ให้บริการ และต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ให้บริการถูกล่วงเกิน ลวนลามหรือทำร้ายจากผู้รับบริการ
- 2) ควบคุมดูแลมิให้มีการจัดสถานที่ รูปภาพ หรือสื่อชนิดต่างๆ เพื่อให้ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกผู้ให้บริการได้
- 3) ควบคุมและดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการ มิให้มีการลักลอบ หรือมีการกระทำหรือบริการที่ขัดต่อกฎหมาย วัฒนธรรม ศีลธรรมและประเพณีอันดี
- 4) ควบคุมและดูแลการบริการ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์และเครื่องใช้ต่างๆ ให้ ถูกสุขลักษณะและใช้ได้อย่างปลอดภัย
- 5) ผู้ประกอบการต้องดูแลมิให้มีการกระทำความผิดต่อกฎหมายในสถานประกอบการ
- 6) ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวกับแรงงานโดยเคร่งครัด
- 7) ผู้ประกอบการต้องแสดงใบรับรองมาตรฐานไว้ในที่เปิดเผยและมองเห็นได้ชัดเจน

2.3.3.3 มาตรฐานผู้ให้บริการ หน้าที่และข้อปฏิบัติ

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
- 2) ได้รับการอบรม หรือถ่ายทอดความรู้ ตามหลักสูตรจากหน่วยงาน ราชการ สถาบัน หรือสถานศึกษาตามที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในกิจการนวดเพื่อเสริมสวยมาแล้วไม่น้อยกว่าปีและผ่านการทดสอบความรู้และประสบการณ์โดยคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลาง
- 3) ไม่เป็นโรคต้องห้ามดังนี้ โรคพิษสุราเรื้อรัง โรคติดเชื้อเสพติด โรคจิต ร้ายแรง โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานหรือโรคติดต่อในระยะร้ายแรง
- 4) กรณีเคยเป็นผู้ให้บริการมาก่อน แต่ถูกเพิกถอนในประเมินความรู้ ความสามารถจากคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการ จะต้องเลยระยะเวลาเพิกถอนไม่น้อยกว่า 2 ปี จึงจะขอประเมินความรู้ความสามารถใหม่ได้
- 5) ให้บริการแก่ผู้รับบริการตามความรู้และความชำนาญตรงตาม มาตรฐานวิชาชีพที่ได้ศึกษาอบรมมา
- 6) ไม่กลั่นแกล้งทำร้ายหรือก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ

- 7) ไม่ดื่มสุรา เครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือของมีนเมา หรือยาเสพติดในขณะที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- 8) มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ที่กระทำ และไม่ลักขโมยทรัพย์สินของผู้รับบริการ
- 9) มีความรับผิดชอบต่องานเองโดยการดูแลคุณภาพให้แข็งแรง และไม่นำโรคติดต่อไปแพร่แก่ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน
- 10) เป็นผู้ดำรงตนอยู่ในศีลธรรมอันดี

2.3.3.4 มาตรฐานการบริการ

- 1) ผู้ประกอบการจัดให้มีผู้ให้บริการตามมาตรฐานตามประกาศนี้
- 2) มีบริการตามหลักเกณฑ์ และมาตรฐานการบริการหมวดเพื่อเสริมสวยแต่ละประเภท
- 3) เริ่มเปิดให้บริการได้ตั้งแต่เวลา 06.00 น. และปิดให้บริการไม่เกินเวลา 20.00 น.
- 4) มีการแสดงทะเบียนประวัติผู้ให้บริการตามแบบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด
- 5) ไม่มีเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์หรือของมีนเมาไว้บริการในสถานประกอบการ และเป็นเขตปลอดบุหรี่
- 6) ไม่มีโฆษณาที่ทำให้บุคคลทั่วไปเข้าใจว่า สถานประกอบการมีการให้การบำบัดรักษาและข้อความโฆษณานั้นต้องไม่เป็นเท็จหรือโอ้อวดเกินความเป็นจริง
- 7) มีการแสดงรายการบริการ และอัตราค่าบริการไว้ในที่เปิดเผยหรือตรวจสอบได้

- 8) ไม่มีการจัดบริการให้มีรูปแบบการให้บริการที่อาจเข้าข่าย หรือฝ่าฝืนกฎหมายสถานบริการหรือบริการที่ต้องขออนุญาตเป็นพิเศษหรือจัดให้มีมหรสพอื่นๆ
- 9) ผู้ให้บริการมีเครื่องแบบที่รัดกุม สุภาพ สะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติงานและมีป้ายชื่อติดไว้ที่อกเสื้อด้านซ้าย

2.3.3.5 มาตรฐานความปลอดภัย

- 1) มีชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา
- 2) มีป้าย หรือข้อความแสดงหรือเตือนให้ผู้รับบริการระมัดระวังอันตรายหรือบริเวณที่เสี่ยงต่อการเกิดภัยอันตราย
- 3) มีพนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เป็นอย่างดี คอยตรวจตรา ควบคุมดูแลการใช้อุปกรณ์อบความร้อน อบไอน้ำ อ่างนํ้าวนตลอดจน

อุปกรณ์หรือบริการอื่นใดอันอาจก่อให้เกิดอันตราย

- 4) มีนาฬิกาที่สามารถมองเห็น อ่านเวลาได้โดยง่าย และชัดเจนจากจุดที่มีบริการอบความร้อน อบไอน้ำและอ่างนํ้าวน
- 5) มีระบบฉุกเฉินสำหรับบริการอบความร้อน อบไอน้ำ และอ่างนํ้าวน ซึ่งสามารถหยุดการทำงานของอุปกรณ์ดังกล่าวได้โดยอัตโนมัติและเข้าถึงได้โดยง่ายและสะดวก
- 6) บริเวณที่มีบริการอบความร้อน อบไอน้ำ และอ่างนํ้าวนต้องมีเครื่องวัดอุณหภูมิ เครื่องควบคุมอุณหภูมิอัตโนมัติ และเครื่องตั้งเวลาที่พนักงานสามารถและควบคุมความปลอดภัยได้
- 7) รั้วระวางมิให้ผู้มีความเสี่ยงจากอายุ หรือภาวะโรคประจำตัวมาใช้บริการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 8) ผ้า อุปกรณ์และเครื่องมือทุกชนิดเมื่อให้บริการแล้วต้องซักหรือล้างทำความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะก่อนนำกลับมาให้บริการครั้งต่อไป และการบริการที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ต้องผ่านกรรมวิธีการฆ่าเชื้อที่สามารถฆ่า และควบคุมเชื้อได้ไม่น้อยกว่าเทคนิคการปลอดเชื้อ
- 9) ผู้ให้บริการต้องสวมอุปกรณ์ที่ถูกสุขลักษณะ ในขณะที่ให้บริการที่มีการหายใจบริเวณใบหน้าผู้รับบริการ
- 10) มีระบบป้องกันอัคคีภัยในสถานประกอบการ ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

กล่าวโดยสรุป จากรายละเอียดมาตรฐานของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในจังหวัดนครปฐมทั้ง 3 รูปแบบ ได้แก่ สถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพและสถานประกอบการนวดเพื่อเสริมสวย จะเห็นได้ว่ามาตรฐานในการประกอบกิจการที่สำคัญจะต้องมีการควบคุมดูแลสถานที่ ผู้ให้บริการ การให้บริการ การดูแลรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามรายละเอียดมาตรฐาน นอกจากนี้มาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพนั้น จะต้องมีการดูแลมาตรฐานด้านผู้ดำเนินการด้วย นั่นคือต้องมีการจัดให้มีผู้ดำเนินการซึ่งเป็นผู้ควบคุมดูแลสถานประกอบการ โดยผู้ดำเนินการนั้นต้องผ่านการประเมินความรู้ ความสามารถตามที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางกำหนด ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวข้างต้นก็จะมีผลต่อการให้บริการและที่สำคัญที่สุดก็คือ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดี มีความปลอดภัยและถูกต้องตามหลักสุขอนามัย

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

2.4.1 ความหมายของคุณภาพ (Quality)

ไฟท์เจินบาม (Feigenbaum, 1986: 7) ได้กล่าวถึง คุณภาพว่า คุณภาพเป็นการตัดสินใจของลูกค้า ไม่ใช่ผู้ให้บริการ ตลาด หรือระบบบริหาร แต่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการนั้นๆ โดยวัดได้จากความต้องการของลูกค้า

จูรันและกรีย์น่า (Juran & Gryna, 1993: 5) ได้ให้ความหมาย คุณภาพ หมายถึง ความพอใจของลูกค้า คือลักษณะของสินค้ามีความเหมาะสมกับการใช้งาน ครบถ้วน ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ

เบสท์เตอร์ฟีวและคณะ (Besterfield, et al., 1995: 5) ได้กล่าวถึงคุณภาพว่า โดยปกติเมื่อกล่าวถึงคุณภาพ ส่วนใหญ่นั้นมักนึกถึงความเป็นเลิศของสินค้า หรือบริการที่เป็นไปตามความคาดหวัง หรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ เมื่อลูกค้าได้ใช้สินค้าก็จะพิจารณากับความคาดหวังแล้วตัดสินใจว่านั่นคือคุณภาพ ดังนั้น คุณภาพจึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ของลูกค้า

กิทโลว์ (Gitlow, 1995: 3) ได้กล่าวถึง คุณภาพ คือ สามารถคาดการณ์ถึงระดับของความสม่ำเสมอและความเชื่อถือได้ของสินค้า รวมทั้งมีราคาที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้บริโภค

ประวิทย์และจิตรรา จงวิศาล (2526: 1) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า คือ ลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค ผู้รับบริการ หรือทำให้ผู้บริโภคและผู้รับบริการมีความพอใจ

อนุวัฒน์ สุขชุตติกุล (2542: 1) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ คือ ภาวะที่เป็นคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการ เราอาจเรียกผู้ใช้สินค้าหรือบริการว่าลูกค้าซึ่งหมายถึงผู้ที่พึงพิงการทำงานของเร การที่ผลงานของเราจะเป็นคุณประโยชน์ต่อลูกค้ามันจะต้องทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก (Do right thing right since the first time) การทำในสิ่งที่ควรทำ คือ การแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า การทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานวิชาชีพ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2543ข: 2) ได้กล่าวถึง คุณภาพ หมายถึง การเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า พุดัง่ายๆ ว่าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าซื้อหาไปใช้นั้น สร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าได้ หรือเป็นที่ถูกใจของลูกค้า

โดยสรุปแล้ว คุณภาพ หมายถึง ลักษณะของสินค้าหรือบริการที่มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของลูกค้า สามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้าที่ได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้นได้

2.4.2 ความหมายของบริการ (Service)

ดิกเคนส์ (Dickens, 1994 อ้างถึงในประจักษ์ บัวผัน, 2545: 19) ให้ความหมายการบริการ หมายถึง การยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจเขามาใส่ใจเรา การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว การให้เกียรติผู้มารับบริการ การให้บริการด้วยความเต็มใจ การรักษาลักษณะของผู้ให้บริการและองค์กร การอ่อนน้อมอ่อนโยน สุภาพ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2543ข: 202) ให้ความหมายการบริการ หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนแก่ผู้รับบริการ) การบริโภคหรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

โดยสรุปแล้ว การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกหรือส่งมอบต่อให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการนั้นๆ และการใช้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการ นอกจากนี้ลักษณะของงานบริการยังเป็นงานที่จับต้องได้ยาก ไม่สามารถผลิต และเก็บรักษาไว้ล่วงหน้าได้

2.4.3 ความหมายของคุณภาพบริการ (Service quality)

พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman, et al., 1990 อ้างถึงในทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์, 2541: 19) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการจะมีค่าสูงขึ้นหรือต่ำลง ขึ้นกับว่าผู้รับบริการประเมินการรับรู้บริการที่ได้รับจริงว่าตรงกับที่คาดหวังไว้หรือไม่

บราวน์ (Brown, 1991 อ้างถึงในทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์, 2541: 17) คุณภาพบริการ นั้นยากที่จะให้ความหมายเพราะว่าเป็นนามธรรมที่มีการจัดการบริการให้อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้รับ คำว่า

คุณภาพนั้นมีความแตกต่างกันระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง และจากสถานการณ์หนึ่งสู่อีกสถานการณ์หนึ่ง

แฮมเบอร์ (Hambers, 1998 อ้างถึงในประจักษ์ บัวผัน, 2545: 20) ได้ให้ความหมายคุณภาพบริการ หมายถึง การบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่วางไว้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ ผู้มารับบริการ

จิรัตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537 อ้างถึงในทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์, 2541: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการในแนวคิดทางการตลาดว่า คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้รับบริการ นั่นคือเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า (Conformance to requirement) ซึ่งเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการนั้นๆ เนื่องจากคุณสมบัติของบริการ 4 ประการ คือ บริการไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้ และเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพของบริการถูกประเมินจากทั้งกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2539 อ้างถึงในทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์, 2541: 18) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการคือการที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้นๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

โดยสรุปแล้วอาจกล่าวได้ว่า คุณภาพบริการเป็นการส่งมอบกิจกรรมบริการอย่างมีคุณภาพไปยังผู้ใช้บริการ ซึ่งลักษณะของสินค้าหรือบริการนั้นต้องมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ และสามารถสร้างความพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้

2.4.4 เกณฑ์กำหนดคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality)

พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman, et al., 1985 อ้างถึงในทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์, 2541: 20-21) ได้สร้างเกณฑ์กำหนดคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่างๆ 10 ด้านดังนี้

2.4.4.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาดทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

2.4.4.2 ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ

2.4.4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที

2.4.4.4 สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

2.4.4.5 ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

2.4.4.6 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ

2.4.4.7 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

2.4.4.8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

2.4.4.9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่างๆ จากผู้รับบริการ

2.4.4.10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

ซึ่งพาราสูรามาน เซทามล์และเบอร์รี่ ได้นำเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้านนั้นไปศึกษาวิจัยกับธุรกิจบริการต่าง ๆ โดยสร้างและใช้เครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าทางสถิติและหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างมิติทั้ง 10 ด้าน จนกระทั่งค้นพบว่าเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการนั้นสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการได้เพียง 5 ด้านหลัก (Zeithalm, et al., 1990 อ้างถึงในทรวงทิพย์วงศ์พันธุ์, 2541: 21-22) ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ นั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความ สม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและ ความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้อง กระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความ สามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับ บริการในแต่ละคน

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่าเกณฑ์กำหนดคุณภาพบริการดังกล่าว เป็นเกณฑ์กำหนดที่ใช้ วัดระดับคุณภาพบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ ซึ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ และเพื่อการ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวคิดดังกล่าวมา พิจารณาประกอบเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาคุณภาพบริการในมิติมุมมองของผู้ใช้บริการ

2.4.5 แนวคิดการประเมินคุณภาพบริการ

การประเมินคุณภาพบริการโดยทั่วไปนำแนวคิดของทฤษฎีระบบ (System theory) มา เป็นกรอบในการประเมิน ซึ่งจำแนกได้ 3 องค์ประกอบหลัก คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือ โครงสร้าง (Structure) กระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Outcome) โคนาบีเดียน (Donabedian, 1980 อ้างถึงในเสาวมาศ เกื่อนนาดี, 2545: 31) ตามตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นในแต่ละด้าน ซึ่งตัวชี้วัดที่ นำมาสร้างเป็นเครื่องมือการประเมินคุณภาพจะต้องเหมาะสมและนำไปใช้ได้ สถานการณ์จริง

ข้อมูลที่ได้จากการบันทึกอาจมีทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ บันทึกเชิงปริมาณควรสร้างแบบฟอร์มให้ชัดเจน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพควรมีแนวทางในการ บันทึกให้ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการให้ครบถ้วน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพทำได้ค่อนข้าง ยากต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ เป็นผู้วิเคราะห์ เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้

ผู้ที่ทำการประเมินคุณภาพบริการ ต้องทราบวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับ แหล่งและชนิดของข้อมูล และเข้าใจธรรมชาติของข้อมูลแต่ละชนิด เช่น ข้อมูลจากการสังเกตต้องมีการสุ่มและทำการสังเกตซ้ำ เพื่อยืนยันความถูกต้องแม่นยำ ลดความคลาดเคลื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีที่ถูกสังเกตรู้ตัวจะทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่เป็นธรรมชาติ ดังนั้นข้อมูลที่ได้อาจจากการสังเกต จำนวนหลายครั้งและสม่ำเสมอต่อเนื่องจะทำให้ลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลได้

ในการสังเกตการให้บริการ จะต้องสังเกตตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่การบริการมีหลายขั้นตอน และผู้ให้บริการหลายคน หลายวิชาชีพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นจริงและเชื่อถือได้

ขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการ มี 7 ขั้นตอน คือ (พิระสิทธิ์ คำนวนศิลป์, 2541 อ้างถึงในเสาวมาศ เกื่อนนาคี, 2545: 32-38)

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ในการประเมิน

วัตถุประสงค์ในการประเมินคุณภาพบริการที่สำคัญ คือ วิเคราะห์หาข้อบกพร่องของการบริการเพื่อที่จะได้แนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มคุณภาพบริการ ในการกำหนดขอบเขต และวัตถุประสงค์ในการประเมินนั้นต้องคำนึงถึงความต้องการในการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ ในด้านใดโดยใคร หน่วยบริการที่จะต้องประเมินคือหน่วยใดบ้าง ความครอบคลุมมากน้อยเพียงใด ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมิน และความถี่ของการประเมิน งบประมาณและสิ่งสนับสนุนอื่นๆ เพื่อจะได้กำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดหน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ทำการประเมินจะต้องมีการกำหนดหน่วยการวิเคราะห์ เพื่อให้รู้ว่าจะวิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร หน่วยการวิเคราะห์อาจเป็นรายบุคคล เช่น การประเมินคุณภาพการให้บริการเจ้าหน้าที่แต่ละคน จะต้องทำการประเมินซ้ำหลายๆ ครั้ง การกำหนดหน่วยวิเคราะห์เป็นรายกลุ่ม เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต้องประเมินจากผู้รับบริการหลายคน ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ต้องประเมินผู้ให้บริการหลายคน แล้ววิเคราะห์ให้เห็นภาพงานของกลุ่ม การกำหนดหน่วยวิเคราะห์เป็นหน่วยงานจะต้องมีการประเมินคุณภาพบริการในแต่ละด้านของหน่วยงาน โดยเน้นผลจากการดำเนินการที่เกิดขึ้น หรืออาจกำหนดให้สถานบริการเป็นหน่วยในการวิเคราะห์ จะต้องมีการประเมินคุณภาพทั้งผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และการสังเกตอื่นๆ

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างแบบหรือกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพ

ในขั้นตอนนี้เป็นการสร้างแบบ หรือกำหนดเกณฑ์ในการวัดหรือชี้ระดับคุณภาพของบริการเป็นแนวคำถามในการอภิปรายหรือสนทนากลุ่ม หรือแบบสอบถาม / แบบสัมภาษณ์ / แบบสังเกตการให้บริการ เป็นต้น

แนวทางในการอภิปรายกลุ่มเพื่อประเมินคุณภาพบริการ มักจะใช้คำถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อผลของการจัดบริการ ตัวชี้วัดคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ ผู้รับบริการต้องการให้พัฒนาหรือปรับปรุงการบริการอย่างไร ด้านใดบ้าง การบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ เป็นต้น

แบบสังเกตคุณภาพบริการ มักจะสร้างแบบสังเกตให้ครอบคลุมขั้นตอนสำคัญของการบริการ คือ การเตรียมการ การให้บริการ และหลังบริการ โดยใช้มิติของคุณภาพเข้ามาประกอบ เช่น ความปลอดภัย ความเสมอภาค การเข้าถึงบริการ การบริการที่รวดเร็วทันเวลา ความถูกต้อง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เป็นต้น

แบบสอบถาม / แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการประเมินคุณภาพจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์ประกอบและมิติต่างๆ ของคุณภาพ เช่น การประเมินการเข้าถึงบริการว่ามีความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์แก่ผู้รับบริการหรือไม่ โดยการตั้งคำถาม “ท่านคิดว่าสถานบริการได้เปิดให้บริการในชั่วโมงหรือเวลาที่เหมาะสมหรือไม่?” การประเมินการเข้าถึงบริการในด้านภูมิศาสตร์โดยใช้คำถามว่า “ท่านคิดว่าสถานบริการที่ตั้งอยู่ในทำเลหรือสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการหรือไม่?” เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

การประเมินคุณภาพบริการต้องทำอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนในการดำเนินการที่รัดกุม กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและประชากร และกลุ่มตัวอย่าง หน่วยการวิเคราะห์ วิธีการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างดี ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการ ถ้ามีจำนวนมากอาจจะต้องทำการสุ่ม แต่ถ้ามีจำนวนประชากรน้อยอาจใช้ประชากรได้ แต่ถ้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการต้องมีการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้รับบริการมีจำนวนมาก นอกจากนั้นต้องคำนึงถึงเวลา และงบประมาณในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ดีต้อง

1. สร้างกรอบตัวอย่างโดยการจัดทำบัญชีรายชื่อของประชากรทั้งหมด เช่น จำนวนสถานบริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แยกตามประเภทของผู้ให้บริการหรือชนิดของการบริการ จำนวนผู้รับบริการแต่ละประเภท

2. กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยยึดหลักว่าขนาดตัวอย่างที่ใหญ่หรือมากทำให้ความแม่นยำมีมาก แต่อย่างไรก็ตามอาจต้องคำนึงถึงเวลาและงบประมาณด้วย

นอกจากนั้นอาจมีการคำนวณหาตัวอย่างโดยใช้วิธีอื่นๆ ตามหลักสถิติวิจัยทั่วไป โดยใช้สูตรในการคำนวณได้ตามความต้องการความแม่นยำของการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในขั้นตอนเก็บรวบรวมข้อมูล จะต้องมีการแจ้งให้ผู้ที่ได้รับการประเมิน และผู้เกี่ยวข้อง

ทราบ และทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินให้ชัดเจนว่าเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา ระบบงาน มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อจับผิดเพราะถ้าผู้ถูกประเมินมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประเมินแล้ว อาจทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่เป็นธรรมชาติ นอกจากนั้นยังต้องดูความพร้อม ความร่วมมือ และความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ด้วย

ข้อสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเฉพาะการสังเกตกระบวนการให้บริการต้อง ระมัดระวังผลกระทบในแง่การละเมิดสิทธิ การรักษาความลับ และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ต้องพิจารณาให้รอบคอบ ถ้าเป็นไปได้ต้องขออนุญาตผู้ให้และผู้รับบริการ

ผู้ที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ต้องเข้าใจรายละเอียดในตัวเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวม ข้อมูลสำหรับตัวชี้วัดแต่ละตัว หรือชุดของตัวชี้วัดทั้งหมด เพื่อให้เก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและเชื่อถือได้ ถ้ามีการเก็บข้อมูลโดยผู้ประเมินหลายคน ต้องมีการทำความเข้าใจและ ข้อตกลงร่วมกัน มิฉะนั้นแล้วข้อมูลที่ได้อาจมีความคลาดเคลื่อนเนื่องจากวิธีการเก็บข้อมูลได้

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่ว่าจะเป็นการอภิปรายกลุ่ม การสัมภาษณ์ การสังเกตการ ปฏิบัติงานต้องมีการเตรียมการให้พร้อมและมีความสัมพันธ์ในเชิงสร้างสรรค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สัมพันธภาพระหว่างผู้ประเมินและผู้ที่ได้รับการประเมิน มีการสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง อบอุ่น และให้กำลังใจจึงจะได้รับความร่วมมือที่ดี

ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินคุณภาพ จะต้องใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่ง่าย เหมาะสม และสามารถแยกแยะผลการวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการประเมินคุณภาพ บริการของสถานบริการที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรหลากหลาย ต้องคำนึงถึงความเข้าใจในผลการ วิเคราะห์และนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริการของหน่วยงานของตนเองได้

การวิเคราะห์ข้อมูล ต้องวิเคราะห์ตามหน่วยการวิเคราะห์ที่กำหนดว่าเป็นรายบุคคล กิจกรรมบริการ รายกลุ่ม หน่วยงาน หรือสถานบริการเพื่อให้การวิเคราะห์ชัดเจนขึ้น ในการ วิเคราะห์ ผู้ให้บริการจะต้องวิเคราะห์ว่าแต่ละคนให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานหรือไม่ อย่างไร ร้อยละ ของผู้ให้บริการที่ให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน หน่วยงานก็เช่นเดียวกัน มีหน่วยงานใดที่ให้บริการต่ำ กว่ามาตรฐาน ถ้าเป็นบริการที่จะต้องอาศัยบุคคลหลายฝ่าย อาจวิเคราะห์เป็นกิจกรรมบริการและ วิเคราะห์ในแต่ละจุดว่าให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน หรือจุดใดยังบกพร่องที่ทำให้คุณภาพบริการ โดยรวมไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลควรพิจารณาทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพประกอบกันด้วย เพื่อจะได้ทำความเข้าใจกับผลการวิเคราะห์ถูกต้อง แม่นยำ และอธิบายได้ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิง คุณภาพจะชี้ประเด็นในการพัฒนาได้มาก เช่น การหาจุดอ่อน (Weakness) จุดแข็ง (Strength) เพื่อให้ ข้อมูลย้อนกลับที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแก่สถานบริการ

ขั้นตอนที่ 7 การสรุปรายงานและข้อเสนอแนะ

เมื่อผู้ทำการประเมินทำการวิเคราะห์ และประมวลผลการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว จะต้องมีการรายงานผลว่ากิจกรรมหรือบริการใดที่เป็นไปตามมาตรฐาน ควรให้มีการดำเนินการต่อไป กิจกรรมใดที่ต้องพัฒนา ปรับปรุง หน่วยงานใดที่เกี่ยวข้องบ้าง หรือการบริการ ณ จุดใดที่ต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนา จะต้องปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพในด้านใดบ้าง จำนวนปัญหาที่พบปัญหาใดแก้ไขได้ง่าย หรือปัญหาใดแก้ไขได้ยาก โดยมีข้อมูลประกอบเพื่อให้ผู้รับการประเมินพิจารณาตัดสินใจ รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นที่ชัดเจน มีความเป็นไปได้และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

การวิจัยครั้งนี้ นำแนวทางการประเมินคุณภาพบริการมาเป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม เนื่องจากการประเมินคุณภาพบริการจะทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพบริการสุขภาพ

องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการสุขภาพ อาจมองได้ในหลายแง่มุมที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการนั้นๆ และบริบทของสังคม คุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี ชิดลัค SERVICE (Dickens, 1994 อ้างถึงในเสาวมาศ เกื่อนนาคี, 2545: 15) ดังนี้

รอยยิ้มและความเห็นใจ (Smiling & sympathy) หมายถึง ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Early response) หมายถึง ตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีได้เอ่ยปากเรียกหา

ความนับถือ (Respectful) หมายถึง แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติผู้รับบริการ
เต็มใจให้บริการ (Voluntariness manner) หมายถึง ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้

ส่งเสริมภาพพจน์ (Image enhancing) หมายถึง แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

ความสุภาพ อ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายถึง มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้น ขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

สภารับรองคุณภาพสถานพยาบาลแคนาดา (Canadian Council for Health Care Services Accreditation: CCHSA, 1999 อ้างถึงในเสาวมาศ เกื่อนนาดี, 2545: 16) มีมติในการมองคุณภาพบริการสุขภาพว่าจะต้องพิจารณาในสิ่งต่อไปนี้

ทักษะ ความรู้ (Competence) หมายถึง ความรู้และทักษะของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอ

ตอบสนองการให้บริการ (Acceptability) หมายถึง แต่ละกิจกรรมบริการที่จัดให้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ครอบครัว ผู้ให้บริการและผู้ให้เงินสนับสนุน

มีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การรักษาหรือบริการทำให้มีอัตราการรอดหรือคุณภาพชีวิตเพิ่มขึ้น

ความเหมาะสม (Appropriateness) หมายถึง การดูแลรักษาที่มีความถูกต้องเหมาะสม ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ทรัพยากร (เวลา การทดสอบ เครื่องมือ สถานที่) อย่างประหยัดที่สุดเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์

เข้าถึงบริการได้สะดวก (Accessibility) หมายถึง การให้บริการในสถานที่และเวลาที่ถูกต้องเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้สะดวก

ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การจัดระบบป้องกันความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุดมีการอธิบายให้ผู้รับบริการและครอบครัวได้รับทราบ

Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization (JCAHO, 1989 อ้างถึงในเสาวมาศ เกื่อนนาดี, 2545: 16-17) ได้สรุปปัจจัยที่บ่งชี้ถึงคุณภาพบริการสุขภาพ หรือคุณภาพการดูแลไว้ 11 ประการดังนี้ คือ

สะดวกเข้ารับบริการ (Accessibility of care) หมายถึง ความสะดวกที่ผู้รับบริการจะสามารถเข้าถึงการดูแลรักษาพยาบาลตามความจำเป็น

เวลาที่เหมาะสม (Timeliness of care) หมายถึง ความพร้อมของการดูแลที่มีไว้ให้กับผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ที่ต้องการ

ดูแลอย่างเต็มประสิทธิภาพ (Effectiveness of care) หมายถึง การดูแลที่กระทำโดยความตั้งใจ ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และมีกริยามารยาทที่เหมาะสม

บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficacy of care) หมายถึง การบริการที่มีศักยภาพที่จะบรรลุหรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ดูแลอย่างเหมาะสม (Appropriateness of care) หมายถึง การบริการที่จัดให้เหมาะสมสอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

ดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency of care) หมายถึง การดูแลรักษาที่ได้ผลตาม

ต้องการโดยใช้ค่าใช้จ่ายให้น้อยที่สุด หรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้นน้อยที่สุด

ดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง (Continuity of care) หมายถึง การดูแลรักษาที่ได้รับการประสานอย่างต่อเนื่องของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในกลุ่มต่างๆ ทั่วทั้งโรงพยาบาล

รักษาสิทธิความเป็นส่วนตัว (Privacy of care) หมายถึง การดูแลที่คำนึงถึงความเป็นบุคคล ความเป็นส่วนตัวและสิทธิของผู้ป่วย

ความเชื่อมั่น (Confidentiality of care) หมายถึง การบริการที่สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน

การมีส่วนร่วมของครอบครัวผู้รับบริการ (Participation of patient and patient family in care) หมายถึง การดูแลที่ทำให้ผู้รับบริการและครอบครัวมีส่วนร่วมในกระบวนการการตัดสินใจในเรื่องการเจ็บป่วยของตนเอง

ความปลอดภัย (Safety of care environment) หมายถึง การเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อมที่จะให้บริการ ได้อย่างทันท่วงทีเมื่อต้องการ

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของคุณภาพบริการสุขภาพนั้น สามารถมองได้ในหลายแง่มุมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะและรูปแบบของงานบริการสุขภาพนั้นๆ อีกทั้งบริบทของสังคมด้วย ซึ่งในการศึกษาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐมครั้งนี้ เราจะเห็นได้ว่ารูปแบบของการให้บริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพนั้น เป็นลักษณะงานบริการเพื่อสุขภาพที่จะต้องให้บริการแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเพื่อการผ่อนคลาย และสร้างเสริมสุขภาพในรูปแบบต่างๆ ดังนั้นเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของคุณภาพบริการสุขภาพดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยพบว่าเราสามารถนำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ บริบทของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม เนื่องจากคุณภาพการให้บริการที่ดีนั้นย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ พอใจกับบริการที่ได้รับ และจังหวัดนครปฐมก็เป็นอีกจังหวัดหนึ่ง ที่มีสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพเปิดให้บริการเป็นจำนวนมากในปัจจุบัน ดังนั้นจากแนวคิดดังกล่าวเราจะเห็นได้ว่าคุณภาพบริการในทางที่ดีนั้น คุณภาพของบริการนั้นควรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ และผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก ได้รับบริการที่รวดเร็ว นอกจากนี้ลักษณะของงานบริการที่ทำการศึกษานี้ เป็นรูปแบบบริการจากสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ดังนั้นบริการที่ผู้ให้บริการได้รับ จึงควรมีความปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้ใช้บริการ อีกทั้งบริการที่ได้รับนั้นต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ให้บริการได้ และในเรื่องของราคาค่าใช้จ่ายก็ควรมีความเหมาะสมกับรูปแบบบริการที่ได้รับด้วย ดังนั้นจึงสรุปองค์ประกอบของคุณภาพบริการสุขภาพที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก และได้รับบริการรวดเร็ว ทันท่วงที

3. บริการที่ได้รับมีความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพ
4. ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ
5. ราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ

2.6 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

2.6.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการ

ระบบบริหารเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ ระบบบริหาร ประกอบด้วยระบบย่อยคือ ระบบบริการ (Service system) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting service system) ระบบพัฒนาบริการ (Improving service system) และระบบบริหารจัดการ (Management system) ซึ่งลักษณะของระบบบริหารจัดการที่ดี มีลักษณะดังนี้ (สมชาติ โตรักษา, 2541 อ้างถึงในเสาวมาศ เกื้ออนาคี, 2545: 43-46)

2.6.1.1 ระบบบริการ (Service system) ระบบบริการที่ดี ต้องมีเป้าหมายเพื่อให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และประทับใจ ตั้งแต่ผู้รับบริการเข้ามาจนกลับออกไป ประกอบด้วย 6 กิจกรรมหลัก คือ

1) มีการเตรียมพร้อมในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ การเตรียมพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เงินที่ใช้ในการบริหาร วิธีการปฏิบัติหรือแนวทางการปฏิบัติงานในกรณีต่างๆ

2) มีการต้อนรับผู้มารับบริการในทันทีอย่างประทับใจ เช่น ด้านสถานที่สะอาดเรียบร้อย สวยงาม อากาศถ่ายเทดี น่าไว้วางใจ พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการทั้งกริยาท่าทาง และการกระทำ สิ่งสนับสนุน การบริการ เช่น คำแนะนำ เครื่องดื่ม/อาหาร เครื่องมือสื่อสาร การชี้แจงขั้นตอนการบริการ เป็นต้น

3) มีการให้บริการเบื้องต้นอย่างเหมาะสมตามความต้องการ และทันต่อเหตุการณ์การบริการเฉพาะบุคคลตามสภาพปัญหาและความต้องการ

4) มีการให้บริการอย่างครบถ้วนตามลักษณะและความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ รวดเร็วและเหมาะสมตามสภาพการณ์ทั้งบริการหลัก บริการเสริมและบริการเฉพาะ

5) มีการให้บริการก่อนผู้รับบริการจะกลับออกไป เช่น การให้ระบายน ความคับข้องใจ ให้ความอาทร ห่วงใย ให้ความรู้ ความเข้าใจ คำชี้แจง คำแนะนำต่างๆ

6) มีการให้บริการหลังจากผู้รับบริการกลับออกไป อย่างสมบูรณ์ครบวงจร เช่น การติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง การบันทึกข้อมูล การเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เป็นต้น

2.6.1.2 ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting service system)

ระบบสนับสนุนบริการ มีเป้าหมายเพื่อสนับสนุน คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และ เทคโนโลยี สำหรับงานบริการอย่างถูกต้อง ถูกใจ ถูกเวลา และสถานที่ ต้องมีกิจกรรมหลัก คือ การกำหนดความต้องการที่ชัดเจนและครบถ้วน การสรรหาล้างสนับสนุนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน การเก็บรักษาให้ปลอดภัยและคงคุณภาพดี การแจกจ่ายรวดเร็วถูกต้อง ไม่เสียหาย การใช้ถูกต้องเหมาะสม คุ่มค่า มีการบำรุงรักษาให้คงสภาพการใช้งาน หรือพัฒนาให้ใช้งานได้ดีขึ้น มีการจำหน่ายถูกต้องเหมาะสม การดูแลควบคุม ประสานงานทุกๆ กิจกรรม

2.6.1.3 ระบบพัฒนาบริการ (Improving service system)

ระบบพัฒนาบริการ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการ ให้เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง มั่นคง และยั่งยืน องค์ประกอบสำคัญ มี 6 กิจกรรมหลัก คือ การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันเพื่อหาปัญหา สาเหตุ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไขอย่างถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน มีการวางแผนการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการดำเนินการตามแผนและได้รับการปฏิบัติตามแผนที่เขียนไว้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการประเมินผลงานและบันทึกอย่างเป็นระบบ สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาหน่วยงาน พัฒนาองค์กร มีการควบคุมประสานงานอย่างต่อเนื่อง

2.6.1.4 ระบบบริหารจัดการ (Management system) มีกิจกรรมหลักในการดำเนินการคือ

1) มีการจัดทำแผนการปฏิบัติการ (Planning) ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่ซ้ำซ้อน ทำให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด จำแนกเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี แผนประจำเดือน แผนประจำสัปดาห์ และแผนประจำวัน

2) มีการจัดองค์การ (Organizing) ให้เหมาะสมกับงานและทรัพยากรที่มีอยู่ โดยการจัดแบ่งหน่วยงานและจัดตำแหน่งของบุคลากร

3) มีการจัดบุคลากร (Staffing) ที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับตำแหน่งและงาน ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และได้ผลิตผลสูงสุด โดยจะต้องมีการคัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง มีการปฐมนิเทศก่อนการปฏิบัติงานในตำแหน่ง มีการสอนงาน มีการพัฒนาบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น มีการบำรุงรักษาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง และมีขวัญกำลังใจดีเยี่ยมอยู่เสมอ มีการจัดบุคคลให้พ้นจากตำแหน่งได้เหมาะสม รวดเร็วและก่อให้เกิดผลดีทั้งต่อบุคคล ต่องาน และต่อหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายที่ร้ายแรงใดๆ หรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด

4) มีการอำนวยการ (Directing) ให้งานทั้งหลายดำเนินไปได้อย่างราบรื่น สอดคล้องกัน และมีประสิทธิภาพสูง โดยการสั่งการ การติดตามควบคุมกำกับงาน การจูงใจ

การลงโทษ และการประเมินผล

5) มีการประสานงาน (Co-ordinating) ให้งานทั้งหลายดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ทั้งการประสานงานภายในหน่วยงาน และการประสานงานภายนอกหน่วยงานทุกทิศทาง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างรวดเร็ว เหมาะสม ต่อเนื่องจนเสร็จสมบูรณ์

6) มีการรายงาน (Reporting) ให้ข้อมูลในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานไปถึงผู้ที่สมควรทราบอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ทั้งกรณีปกติ กรณีเร่งด่วน และกรณีเฉพาะ

7) มีการจัดงบประมาณ (Budgeting) ให้เหมาะสม เพียงพอ ทันเวลา ประหยัด ไม้รั่วไหล และคุ้มค่า โดยมีการหาเงิน การส่งเสริม การเก็บรักษาเงิน การจ่ายเงิน การติดตามควบคุมการใช้จ่ายเงิน การตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน และการวิเคราะห์การใช้งบประมาณ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพนั้น ประกอบไปด้วยหลายระบบที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นระบบบริการ ระบบสนับสนุนบริการ ระบบพัฒนาบริการ และระบบบริหารจัดการ เนื่องจากระบบต่างๆ ดังกล่าว เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาพิจารณาประกอบกับบริบทมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ที่จะต้องมีการดูแลมาตรฐานในด้านสถานที่ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย นอกจากนี้ระบบการบริหารจัดการที่ดีนั้นจะต้องมีการวางแผนลำดับขั้นตอนในการดำเนินงาน มีการวางแผนพัฒนาธุรกิจทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อเป็นช่องทางสำคัญในการขยายโอกาสทางธุรกิจ ดังนั้นการบริหารจัดการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์จึงเป็นอีกด้าน ที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นตัวอย่างที่ดี ดังนั้นจึงสรุปแนวทางการบริหารจัดการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. การบริหารจัดการสถานที่
2. การบริหารจัดการผู้ให้บริการและผู้ดำเนินการ
3. การบริหารจัดการบริการ
4. การบริหารจัดการความปลอดภัย
5. การบริหารจัดการการตลาดและการประชาสัมพันธ์

2.6.2 ทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของเฮอซเบิร์ก และบาร์บาตา (Herzberg & Barbarta, 1959 อ้างถึงในเกษม ภูธรรมะ, 2543: 27) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานโดยเรียกว่าทฤษฎี

สองปัจจัยของเฮอซเบิร์ก (Herzberg's two factor) เฮอซเบิร์กเชื่อว่าองค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน สามารถแยกได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1) องค์ประกอบแรงจูงใจ (Motivation factors) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานและความสำเร็จก้าวหน้าของงานประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง

2) องค์ประกอบอนามัย (Hygiene factors) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ คือ รายได้ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ฐานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงานขององค์กร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน

การวิจัยครั้งนี้นำทฤษฎีการจูงใจในการทำงานมาพิจารณาเพื่อแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ดังนั้นถ้าเจ้าของสถานประกอบการหรือผู้ที่มีอำนาจในการบริหารจัดการมีความเข้าใจในความต้องการของพนักงานภายในสถานประกอบการของตน และสามารถวางแผนจัดการความต้องการต่างๆ ของพนักงานได้ ก็จะเป็นการผลักดันให้พนักงานตั้งใจทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

2.6.3 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas Mc Gregor, n.d. อ้างถึงใน เกษม ภูธรธนะ, 2543: 26-27) ได้เสนอความคิดเกี่ยวกับคนในองค์กรเป็นทฤษฎี X และทฤษฎี Y คือ ทฤษฎี X

1) โดยปกติแล้วคนจะขี้เกียจไม่ชอบทำงานและจะเลื่องงานถ้าทำได้
2) ด้วยเหตุที่คนไม่ชอบทำงาน ดังนั้นจึงต้องมีการสั่งการ ควบคุม และการจูงใจทางลบเพื่อให้เขาทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

3) โดยเฉลี่ยทั่วไปคนชอบรับคำสั่ง จะพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อยแต่ต้องการความมั่นคงในการทำงาน

ทฤษฎี Y

1) สำหรับคนส่วนใหญ่แล้วรักที่จะทำงานและมีความรับผิดชอบ
2) คนจะมีการควบคุมตนเองในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท ซึ่งเขาเองก็ยอมรับ

3) ภายใต้อสภาพการทำงานที่เหมาะสมคนจะเรียนรู้การยอมรับ และอยากมีความรับผิดชอบมากขึ้น

4) คนจะมีความสนใจในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความคิด ทักษะการทำงานตลอดจนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

การวิจัยครั้งนี้นำทฤษฎี X และทฤษฎี Y มาพิจารณาเพื่อแสดงให้เห็นถึงวิธีการกระตุ้นและจูงใจให้พนักงานทำงาน ซึ่งผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการสั่งการสามารถเลือกนำไปปฏิบัติใช้ได้ ไม่ว่าจะเป็นวิธีการใช้อำนาจในการสั่งการ การลงโทษ การให้รางวัลหรืออาจนำทั้งสองวิธีการไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบริบทของตน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ พบว่าเรื่องของคุณภาพบริการนั้นมีหลายประเด็น หลายปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นตัวบุคลากรผู้ให้บริการ การอบรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ การวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการ การให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพบริการ และการบริหารจัดการที่ดี เนื่องจากคุณภาพบริการนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายขั้นตอนกระบวนการของการให้บริการ เพื่อการส่งมอบต่อกิจกรรมบริการอย่างมีคุณภาพและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพบริการต่อไป

2.7.1 ผู้ให้บริการ

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้อง

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานีตำรวจ พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความเข้าใจ และสำนึกในการให้บริการ มีพฤติกรรมและท่าทีที่ไม่เหมาะสม

เกษม ภูธรธรมะ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการรักษาความปลอดภัย ซึ่งการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ขาดจิตสำนึกในการทำงาน ขาดความเชื่อมั่นและไม่กล้าตัดสินใจ ไม่เห็นความสำคัญของการบริการ ไม่ทราบบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและงานที่ต้องทำอย่างชัดเจน

นันทพร รัฐถาวร (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ซึ่งผลการศึกษาพบว่าสาเหตุสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการก็คือขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

เสาวมาศ เกื้ออนนาคี (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน ผลการศึกษา พบปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ ผู้บริหารขาดประสบการณ์และทักษะในการบริหารคุณภาพ ผู้ปฏิบัติขาดความรู้และ

ทักษะในการพัฒนาคุณภาพ ขาดความสามารถในการทำงานเป็นทีม ขาดที่ปรึกษาและวิทยากรที่จะให้ความรู้

งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

อวาชิ (Awasthi, 2005) ได้ทำการประเมินคุณภาพบริการของธนาคาร พบว่าผู้ให้บริการต้องมีความตั้งใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพื่อผลลัพธ์ของคุณภาพบริการอันจะส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการทั้งในระดับสูงและระดับปฏิบัติงานนับว่าเป็นผู้ที่มิบทบาทสำคัญต่อกิจกรรมต่างๆ ของการให้บริการ ดังนั้นถ้าผู้ให้บริการไม่มีความรู้ ไม่มีความเข้าใจในหน้าที่ของตน ไม่มีสำนึกที่ดีต่องานบริการ คุณภาพบริการที่ส่งมอบไปยังผู้ใช้บริการนั้นก็จะประสบความล้มเหลว ในทางกลับกันถ้าผู้ให้บริการมีความเข้าใจในหน้าที่ของตนเอง มีทักษะประสบการณ์เพียงพอ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการก็จะช่วยให้กิจกรรมการบริการต่างๆ นั้นประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

2.7.2 การอบรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้อง

นันทพร รัฐถาวร (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ซึ่งแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรมีการอบรมสัมมนาผู้ให้บริการ รองลงมาคือจัดทำคู่มือการบริการประทับใจ

อุษณีย์ ฝ่ายอุปปละ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องการค้าเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดขอนแก่น พบว่าการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล เมื่อพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนได้รับการอบรมที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการมาก การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนจะพัฒนามากขึ้นตามไปด้วย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าการอบรมมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป เนื่องจากการอบรมนั้นจะทำให้เข้าใจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ให้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

2.7.3 การวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการ

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้อง

จิรพรรณ เลิศวงศ์สกุล (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาในการพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลตามกรอบมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งผลการศึกษาแนวทาง

ในการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลในด้านต่างๆ โดยให้แสดงความคิดเห็น พบว่า ควรมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนที่จะพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาล และควรมีการจัดทำมาตรฐานการพัฒนาคุณภาพบริการ แผนพัฒนาคุณภาพ

งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

คุโอเอ ซิ ทิง (Kuo-Hsi Ting, 2002) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการโรงแรม ผลการศึกษาพบว่าต้องมีการวางแผนในการพัฒนาคุณภาพบริการทั้งระยะสั้นและระยะยาว พร้อมทั้งหาวิธีการสร้างคุณภาพบริการที่ดี หรือปรับรูปแบบการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าการกำหนดการวางแผนในการพัฒนาคุณภาพบริการนั้นเปรียบเสมือนเป็นการกำหนดทิศทางในการดำเนินงาน ซึ่งจะช่วยให้เห็นภาพของการทำงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้การวางแผนยังทำให้เห็นข้อควรปรับปรุงภายในสถานประกอบการของตน และยังช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการวางแผนจะช่วยให้สามารถพัฒนาคุณภาพบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.7.4 การประเมินคุณภาพบริการ

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้อง

วิไลรัตน์ รุจิวัฒนพงศ์ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพบริการพยาบาล ทำให้พบข้อปรับปรุงคือ การเพิ่มศักยภาพในการดูแลตนเองให้แก่ผู้ป่วยขณะที่รักษาในโรงพยาบาล และการติดตามชี้แนะผู้ป่วยที่บ้านหลังออกจากโรงพยาบาล ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจประทับใจในบริการและสุขภาพอนามัยที่ดีขึ้นของผู้ป่วย

ประจักษ์ บัวผัน (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน พบว่าควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงปัญหา และควรมีการปรับปรุงกระบวนการในการพัฒนาคุณภาพบริการเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

เจีย จุย เซ (Jia-Jui Tsai, 2001) ได้ทำการศึกษาคุณภาพบริการและความพอใจของผู้ใช้บริการทางหลวง ผลการศึกษาพบว่าความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งยืนยันถึงคุณภาพบริการ เนื่องจากถ้าผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ไม่ดีก็จะรู้สึกว่าคุณภาพบริการนั้นแย่ ดังนั้นเสียงของผู้ใช้บริการจึงเป็นเสียงสะท้อนของคุณภาพบริการ

คุโอเอ ซิ ทิง (Kuo-Hsi Ting, 2002) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการโรงแรม ทั้งนี้พบว่าคุณภาพบริการจัดเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากโดยทั่วไปนั้นลูกค้ามีความต้องการคุณภาพบริการที่ดี ดังนั้นจึงจำเป็นต้องทำการค้นหาปัญหา ข้อผิดพลาดต่างๆ อยู่เสมอ

เพื่อจะได้นำข้อบกพร่องที่พบมาแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อให้ลูกค้าพอใจกับบริการที่ได้รับ

ยิ ชิง ลี (Yii-Ching Lee, 2004) ได้ทำการศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลและการกลับมาใช้บริการของลูกค้า ซึ่งผลการศึกษพบว่าคุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการมาใช้บริการของลูกค้า เนื่องจากถ้าลูกค้าได้รับบริการที่ดีก็จะส่งผลให้ลูกค้าพอใจกับบริการที่ได้รับและยังช่วยเพิ่มจำนวนลูกค้าที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำได้อีกด้วย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการหรือการรับฟังเสียงสะท้อนของผู้ใช้บริการ จะช่วยทำให้ทราบถึงสถานการณ์ของคุณภาพบริการและความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป ซึ่งจะช่วยให้สามารถพัฒนาคุณภาพบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การประเมินคุณภาพยังจัดว่าเป็นการวัดประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอีกด้วย

2.7.5 การบริหารจัดการที่ดี

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้อง

อุไรรัตน์ อยู่เป็นสุข (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ พบว่าการที่โรงพยาบาลและกลุ่มงานพยาบาล ประสบผลสำเร็จในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง เช่น ระบบบริหารจัดการของโรงพยาบาล ความร่วมมือร่วมใจของผู้นำทุกระดับ

ชนิกานต์ ถาวรยุคิการต์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ตามแนวคิด Malcolm Baldrige กรณีศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งผลการศึกษพบว่าเทศบาลนครนนทบุรีให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนการจัดการให้มีคุณภาพในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ด้านการวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์ ด้านการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการกระบวนการคุณภาพ ด้านการสนใจลูกค้าและความพึงพอใจลูกค้าและด้านผลการดำเนินงาน

งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

จู ยู เฟง (Jui-Yu Feng, 2001) ได้ทำการศึกษาเรื่องระบบบริหารจัดการคุณภาพบริการภาคอุตสาหกรรม พบว่าเพื่อให้การบริการจัดการเป็นไปอย่างมีคุณภาพ จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการ ซึ่งกรอบแนวทางการปฏิบัติที่สำคัญนั้นคือ ต้องมีการวางแผน ปฏิบัติ และทำการตรวจสอบ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการที่ดีนั้นจะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น สามารถดำเนินงานอย่างมีระบบระเบียบ ช่วยให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างเหมาะสมกับเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งเพื่อผลลัพธ์ของคุณภาพบริการที่ดี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ในจังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Mixed methodology) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพภาคเอกชนที่แจ้งขึ้นทะเบียนเปิดให้บริการกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์คุณภาพการให้บริการที่เป็นอยู่โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการในสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพภาคเอกชนในจังหวัดนครปฐมและทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกรณีตัวอย่างที่ดีในการบริหารจัดการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการที่เหมาะสมต่อไป ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ
- 3.2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

3.1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการจากสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพภาคเอกชนในเขตอำเภอต่างๆ ของจังหวัดนครปฐม และจากการสำรวจข้อมูลเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2550 พบว่า มีจำนวนสถานประกอบการที่แจ้งขึ้นทะเบียนเปิดให้บริการกับสำนักงานสาธารณสุขเป็นจำนวน 18 แห่ง โดยมีจำนวนผู้ให้บริการเฉลี่ย 1,080 คนต่อเดือน (ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสุ่มสอบถามพบว่ามีจำนวนผู้ให้บริการโดยเฉลี่ย 15 คนต่อสัปดาห์ หรือคิดเป็น 60 คนต่อเดือน)

3.1.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ถือเกณฑ์กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรคำนวณของทาโร ยามานะ (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ, 2547: 108) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนสมาชิกประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อน 0.05

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเท่ากับ 291 คน ผู้วิจัยทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 320 คน

3.1.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยทำการสุ่มสถานประกอบการร้อยละ 50 ของสถานประกอบการที่อยู่ในแต่ละอำเภอของจังหวัดนครปฐม ซึ่งอำเภอในจังหวัดนครปฐมมีทั้งหมด 7 อำเภอ มีจำนวนสถานประกอบการรวม 18 แห่ง ดังนี้ (รายงานการสำรวจเบื้องต้นของผู้วิจัย จากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทั้ง 7 แห่ง ณ เดือนมิถุนายน 2550)

ตารางที่ 1 จำนวนสถานประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอำเภอ

ลำดับที่	อำเภอ	จำนวนสถานประกอบการ	จำนวนสถานประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
1	เมืองนครปฐม	6	3
2	สามพราน	5	2
3	กำแพงแสน	2	1
4	พุทธมณฑล	2	1
5	บางเลน	1	-
6	นครชัยศรี	1	-
7	ดอนตูม	1	-
	รวม	18	7

1) ผู้วิจัยทำการเลือกตัวแทนสถานประกอบการในแต่ละอำเภอโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2) เมื่อได้ตัวแทนสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพแล้ว จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการในแต่ละแห่งจนครบตามจำนวนที่ต้องการด้วยวิธีการแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

3.1.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.1.2.1 ทำการศึกษาค้นคว้าวิธีการประเมินคุณภาพบริการ ศึกษาเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพบริการ ศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพบริการสุขภาพ โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งศึกษาเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นหลักในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม ในการประเมินคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งมีขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

1) ขอบเขตของเนื้อหาที่จะนำมาสร้างเป็นแบบประเมินคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวกและได้รับบริการรวดเร็วทันท่วงที ด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพ ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ และด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ซึ่งเนื้อหาทั้ง 5 ด้านนี้จะพิจารณาครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญในด้านสถานที่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย

2) ขอบเขตของเนื้อหาปลายเปิดที่จะนำมาสร้างเป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย รวมทั้งข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ

3.2.1.2 ปรีกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ พร้อมกับศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ และรูปแบบการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะของการเข้าใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้วัดระดับคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวกและได้รับบริการรวดเร็ว ทันท่วงที ด้านบริการที่ได้รับมีความ

ปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพ ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ และด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ซึ่งเนื้อหาทั้ง 5 ด้านนี้จะพิจารณาครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญในด้านสถานที่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คุณภาพบริการดีมาก	มีค่าคะแนน 5
คุณภาพบริการดี	มีค่าคะแนน 4
คุณภาพบริการปานกลาง	มีค่าคะแนน 3
คุณภาพบริการพอใช้	มีค่าคะแนน 2
คุณภาพบริการที่ควรปรับปรุง	มีค่าคะแนน 1

การแปลความหมายข้อมูลที่ศึกษา คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพใช้การแปลความหมายตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ (Best, 1977)

คะแนน 5.00-4.21	หมายถึง	คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงมาก
คะแนน 4.20-3.41	หมายถึง	คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง
คะแนน 3.40-2.61	หมายถึง	คุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 2.60-1.81	หมายถึง	คุณภาพบริการอยู่ในระดับต่ำ
คะแนน 1.80-1.00	หมายถึง	คุณภาพบริการอยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้เพิ่มเติมปัญหา ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย รวมทั้งข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ

3.1.3 การทดสอบเครื่องมือ

3.1.3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) เครื่องมือ (แบบสอบถาม) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วนำไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิทำการพิจารณาตรวจสอบความชัดเจน ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ ความสมบูรณ์ ความสอดคล้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา

3.1.3.2 เมื่อได้รับคำวิจารณ์ และข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.1.3.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ให้บริการในสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน แล้วนำผลจากการทดลองใช้มาปรึกษาอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ แล้วทำการทดลองเก็บอีกครั้ง

นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง

3.1.3.4 นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ปรากฏผลดังนี้

1) แบบสอบถามที่ใช้วัดคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.89

3.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.4.1 นำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ไปยังสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพแต่ละแห่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพด้วยตนเอง เพื่อชี้แจงรายละเอียดและวิธีการกรอกข้อมูล โดยฝากแบบสอบถามไว้กับทางร้านแล้วทยอยเข้ามาเก็บรับคืนภายหลัง

3.1.4.3 ผู้วิจัยเดินทางไปปรับแบบสอบถามคืนจากสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

3.1.4.4 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งนำเสนอผลการวิจัยนั้น ได้มีการสอบถามความสมัครใจ ชี้แจงวัตถุประสงค์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีสิทธิ์ที่จะยุติให้ความร่วมมือโดยไม่ต้องบอกเหตุผล และผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม โดยไม่เปิดเผยชื่อและสกุลของกลุ่มตัวอย่าง

3.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

3.2.1 กลุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ จะทำการศึกษาเชิงลึกโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี โดยทำการพิจารณาเลือกสถานประกอบการโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง 2 แห่ง มาทำการศึกษาในเชิงลึกต่อไป เพื่อให้ทราบถึงวิธีการในการบริหารจัดการของสถานประกอบการในด้านต่างๆ ได้แก่ การบริหารจัดการสถานที่ การบริหารจัดการผู้ให้บริการและผู้ดำเนินการ การบริหารจัดการบริการ การบริหารจัดการความปลอดภัย และการจัดการการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ว่ามีวิธีการบริหารจัดการอย่างไร เพื่อนำเสนอแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป

3.2.1.1 ทำการพิจารณาเลือกสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นตัวอย่างที่ดี เพื่อเป็นตัวแทนของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ และสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ โดยพิจารณาตามเกณฑ์มาตรฐานด้านสถานที่ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัยว่ามีระบบบริหารจัดการที่ดีเป็นไปตามเกณฑ์กำหนด อีกทั้งพิจารณาจากจำนวนผู้เข้าใช้บริการที่มีอย่างต่อเนื่อง และความมีชื่อเสียงของสถานประกอบการพิจารณา

3.2.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ในครั้งนี้ เป็นแนวคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.2.2.1 ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดวิธีเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ ศึกษากระบวนการ ระบบสนับสนุนบริการ ระบบพัฒนาบริการ ระบบบริหารจัดการ โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการ ซึ่งมีขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

1) ขอบเขตของเนื้อหาที่นำมาสร้างเป็นแนวคำถามสัมภาษณ์ ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ การบริหารจัดการสถานที่ให้บริการ การบริหารจัดการผู้ให้บริการและผู้ดำเนินการ การบริหารจัดการบริการ การบริหารจัดการความปลอดภัย การจัดการการตลาดและการประชาสัมพันธ์ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ

3.2.2.2 ปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์พร้อมกับศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ การบริหารจัดการคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในด้านสถานที่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการบริหารจัดการการตลาดและการประชาสัมพันธ์ และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ

3.2.3 การทดสอบเครื่องมือ

3.2.3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) เครื่องมือ (แบบสัมภาษณ์) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วนำไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ทำการพิจารณาตรวจสอบความชัดเจน ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ ความสมบูรณ์ ความสอดคล้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา

3.2.3.2 เมื่อได้รับคำวิจารณ์ และข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.2.3.3 นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ดำเนินการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม แล้วนำผลจากการทดลองใช้มาปรึกษาอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง

3.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.4.1 นำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ไปยังสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขออนุญาตในการสัมภาษณ์

3.2.4.2 ทำการนัดหมายเพื่อขอเข้าสัมภาษณ์ กับผู้ดำเนินการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ พร้อมทั้งทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

3.2.4.3 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งนำเสนอผลการวิจัยนั้น ได้มีการขออนุญาตสัมภาษณ์ ชี้แจงวัตถุประสงค์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีสิทธิ์ที่จะยุติให้ความร่วมมือโดยไม่ต้องบอกเหตุผล

3.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.2.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยทำการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์การให้บริการที่เป็นอยู่ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพบริการที่ดี วิธีการพัฒนาคุณภาพบริการที่เหมาะสม เพื่อนำไปสู่การสรุปหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ในจังหวัดนครปฐม ทำการศึกษาจากสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพภาคเอกชนที่เปิดให้บริการอยู่ในปัจจุบันเพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์คุณภาพการให้บริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เปิดให้บริการอยู่ พร้อมทั้งทำการศึกษาลึกจากสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้ใช้บริการในสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพภาคเอกชนในจังหวัดนครปฐม ระหว่างวันที่ 3 กรกฎาคม - 17 สิงหาคม 2550 จำนวน 320 ฉบับ และทำการศึกษาลึกโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดีจำนวน 2 แห่ง โดยนำเสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

4.1 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ นำเสนอผลการวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1.1 ลักษณะทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ และรูปแบบการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ

4.1.2 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ในภาพรวมและคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวก ได้รับบริการรวดเร็วทันที่ทั้งที่ด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพ ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับและด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ความคาดหวังก่อนเข้าใช้บริการ และผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเข้าใช้บริการและเพศที่ต่างกัน

4.1.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ

4.2 การบริหารจัดการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี

4.3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

4.1 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

4.1.1 ลักษณะทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ และรูปแบบการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ

4.1.1.1 เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.1 และ 45.9 ตามลำดับ อายุส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการอยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.0 มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 71.6 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 29.7 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาพบว่าเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 38.4 (ดังรายละเอียดตามตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ

ลักษณะทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ	รวม (n = 320)
	ร้อยละ
1. เพศ	
ชาย	45.9
หญิง	54.1
2. อายุ (ปี)	
10-19	0.6
20-29	13.8
30-39	26.2
40-49	42.3
50-59	14.8
60-69	2.8
$\bar{x} = 40.45$ S.D. = 9.45 Min = 18 Max = 66	

ตารางที่ 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ	รวม (n = 320)
	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส	
โสด	20.0
สมรส	71.6
หย่าหรือแยกกันอยู่	6.3
หม้าย	2.2
4. ระดับการศึกษา	
ไม่ได้ศึกษา	2.8
ประถมศึกษา	7.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	13.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	29.7
อนุปริญญา/ปวส.	6.9
ปริญญาตรี	35.9
สูงกว่าปริญญาตรี	3.4
5. อาชีพ	
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16.3
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	25.0
ธุรกิจส่วนตัว	38.8
รับจ้างทั่วไป	7.5
เกษตรกร	1.3
แม่บ้าน	7.5
นักเรียน/นักศึกษา	3.8

ตารางที่ 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ	รวม (n = 320)
	ร้อยละ
6. รายได้ (บาทต่อเดือน)	
ไม่ระบุ	4.1
5,000 บาทและต่ำกว่า	7.3
5,001-10,000 บาท	38.4
10,001-15,000 บาท	15.9
15,001-20,000 บาท	19.7
20,001 บาทขึ้นไป	14.7
$\bar{x} = 15,063.52$ S.D. = 8,703.82 Min= 2,000 Max = 50,000	

4.1.1.2 การเดินทางมาใช้บริการ เหตุผลที่เลือกเข้ามาใช้บริการ สาเหตุสำคัญที่เลือกเข้ามาใช้บริการ และจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ

ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางมาใช้บริการกับครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 42.5 เหตุผลที่เลือกเข้ามาใช้บริการเนื่องจากได้รับคำแนะนำจากญาติ/คนรู้จักที่เคยมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.8 ส่วนสาเหตุที่เลือกมาใช้บริการส่วนใหญ่เพื่อนพ้องและเสริมสร้างสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 91.3 และจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เคยเข้าใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 62.8 (ดังรายละเอียดตามตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรูปแบบการเข้าใช้บริการ

รูปแบบการเข้าใช้บริการ	รวม (n = 320)
	ร้อยละ
1. เดินทางมาใช้บริการกับใคร	
มาคนเดียว	25.9
เพื่อน	31.6
ครอบครัว/ญาติ	42.5

ตารางที่ 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรูปแบบการเข้าใช้บริการ (ต่อ)

รูปแบบการเข้าใช้บริการ	รวม (n = 320)
	ร้อยละ
2. เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ	
ใกล้บ้าน	23.1
ได้รับคำแนะนำจากญาติ/คนรู้จักที่เคยมาใช้บริการ	73.8
ได้ยิน/ได้รับรู้จากสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ	1.6
อื่นๆ (ผ่านเห็น แวะเข้ามาทดลองใช้บริการ)	1.6
3. สาเหตุสำคัญที่เลือกเข้ามาใช้บริการ	
เพื่อผ่อนคลายและเสริมสร้างสุขภาพ	91.3
เพื่อส่งเสริมความงามด้านสุขภาพ	7.5
เพื่อพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ใช้บริการท่านอื่นๆ	1.3
4. จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ	
ครั้งแรก	17.5
ครั้งที่ 2	19.7
มากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป	62.8

4.1.2 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

การกำหนดเกณฑ์ ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในแต่ละข้อดังนี้

คะแนน 5.00- 4.21	หมายถึง	คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงมาก
คะแนน 4.20- 3.41	หมายถึง	คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง
คะแนน 3.40- 2.61	หมายถึง	คุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 2.60- 1.81	หมายถึง	คุณภาพบริการอยู่ในระดับต่ำ
คะแนน 1.80- 1.00	หมายถึง	คุณภาพบริการอยู่ในระดับต่ำมาก

4.1.2.1 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในภาพรวม พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงมาก และคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง โดยพบว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ได้รับบริการด้วยความเต็มใจ ให้การดูแลเอาใจใส่ตลอดขั้นตอนของการให้บริการตรงตามความต้องการของท่าน ($\bar{x} = 4.28$, S.D.=0.63) ส่วนคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยรอยยิ้มอย่างเหมาะสมกับความ ต้องการของท่าน ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ บริการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความ ต้องการของท่าน ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 0.68) และสถานที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่สะอาดเรียบร้อย ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.74) (ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพบริการของสถานประกอบการ เชิงส่งเสริมสุขภาพ	\bar{x}	S.D.	ระดับ คุณภาพบริการ
- สถานที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่สะอาด เรียบร้อย ตรงตามความต้องการของท่าน	4.08	0.74	สูง
- สถานที่ให้บริการมีการจัดสัดส่วนต่างๆ ได้อย่างเป็น ระเบียบ เหมาะสมตามความต้องการของท่าน	3.83	0.85	สูง
- เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยรอยยิ้มอย่างเหมาะสม กับความ ต้องการของท่าน	4.19	0.72	สูง
- เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อยตรงตาม ความต้องการของท่าน	4.06	0.78	สูง
- บริการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความ ต้องการของท่าน	4.18	0.68	สูง
- ได้รับบริการด้วยความเต็มใจให้การดูแลเอาใจใส่ตลอด ขั้นตอนของการให้บริการตรงตามความต้องการของท่าน	4.28	0.63	สูงมาก
- สถานประกอบการมีการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินตรงตามความต้องการของท่าน	4.04	0.81	สูง
- สถานประกอบการมีการติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันภัยอย่าง เหมาะสมกับความ ต้องการของท่าน เช่น มีระบบป้องกันอัคคีภัย	3.62	1.12	สูง
รวม	4.03	0.64	สูง

4.1.2.2 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวก และได้รับบริการรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวก และได้รับบริการรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ ในภาพรวม พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงมาก และคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง โดยพบว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ได้รับบริการด้วยความระมัดระวัง ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.66) ส่วนคุณภาพบริการระดับสูง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.77) (ดังรายละเอียดตามตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวก และได้รับบริการรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพบริการของสถานประกอบการ เชิงส่งเสริมสุขภาพ	\bar{x}	S.D.	ระดับ คุณภาพบริการ
- เวลาในการเดินทางเพื่อเข้ามาใช้บริการมีความเหมาะสม	3.98	0.66	สูง
- ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อเข้ามาใช้บริการมีความเหมาะสม	3.90	0.68	สูง
- เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.15	0.72	สูง
- เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว ทันทั่วทั้งที่	4.13	0.77	สูง
- บริการที่ท่านได้รับมีความสะดวกรวดเร็ว	4.09	0.80	สูง
- ท่านสามารถเข้ารับบริการได้ทันที ไม่ต้องรอนาน	4.00	0.83	สูง
- ท่านได้รับบริการด้วยความระมัดระวัง	4.22	0.66	สูงมาก
- ให้การดูแลอย่างใกล้ชิดในกรณีที่ผู้ใช้บริการอาจเสี่ยงต่อการ เกิดอันตราย เช่น ผู้ใช้บริการที่มีโรคประจำตัวหรือผู้สูงอายุ	4.06	0.77	สูง
รวม	4.06	0.58	สูง

4.1.2.3 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัย และเกิดผลดีต่อสุขภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ

เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพในภาพรวม พบว่า คุณภาพบริการอยู่ใน

ระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงมาก และคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง โดยพบว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ บริการที่ได้รับส่งผลดีต่อสุขภาพของท่าน ($\bar{x} = 4.29$, S.D.= 0.61) รองลงมาคือ บริการที่ได้รับนั้นมีความปลอดภัยต่อสุขภาพของท่าน ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.63) ส่วนคุณภาพบริการระดับสูง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการที่ถูกต้อง ($\bar{x} = 4.17$, S.D.= 0.70) และอาคารสถานที่ให้บริการมีความมั่นคงแข็งแรง ($\bar{x}=4.17$,S.D.=0.70) รองลงมาคือ สถานที่ประกอบการตั้งอยู่ในทำเลที่ปลอดภัย ($\bar{x}=4.16$,S.D.=0.68) (ดังรายละเอียดตามตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัย และเกิดผลดีต่อสุขภาพ จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพบริการของสถานประกอบการ เชิงส่งเสริมสุขภาพ	\bar{x}	S.D.	ระดับ คุณภาพบริการ
- สถานที่ประกอบการตั้งอยู่ในทำเลที่ปลอดภัย	4.16	0.68	สูง
- อาคาร สถานที่ให้บริการมีความมั่นคงแข็งแรง	4.17	0.70	สูง
- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ ที่ถูกต้อง	4.17	0.70	สูง
- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ	4.04	0.70	สูง
- บริการที่ได้รับส่งผลดีต่อสุขภาพของท่าน	4.29	0.61	สูงมาก
- บริการที่ได้รับนั้นมีความปลอดภัยต่อสุขภาพของท่าน	4.23	0.63	สูงมาก
- เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้งานมีความสะอาด ปลอดภัย	3.97	0.80	สูง
- มีระบบควบคุมดูแลความปลอดภัยอัตโนมัติ เกี่ยวกับอุปกรณ์ การใช้งานต่างๆ เช่น อุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิห้องอบความร้อน อบไอน้ำ	3.50	1.33	สูง
รวม	4.06	0.60	สูง

4.1.2.4 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ จำแนกเป็นรายข้อ

เมื่อพิจารณาคูณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับในภาพรวม พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณา

เป็นรายชื่อ พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงมาก และคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง โดยพบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ เชื่อกันว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความปลอดภัยต่อสุขภาพของท่าน ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.66) ส่วนคุณภาพบริการระดับสูง ได้แก่ เชื่อกันว่าบริการที่ได้รับนั้นจะส่งผลดีต่อสุขภาพของท่าน ($\bar{x} = 4.16$, S.D. = 0.66) รองลงมาคือ เชื่อกันว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการผ่านการฝึกอบรมมา ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.77) และสถานประกอบการมีภาพลักษณ์ที่ดี น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.73) (ดังรายละเอียดตามตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพบริการของสถานประกอบการ เชิงส่งเสริมสุขภาพ	\bar{x}	S.D.	ระดับ คุณภาพบริการ
- สถานประกอบการแห่งนี้มีภาพลักษณ์ที่ดี น่าเชื่อถือ	4.12	0.73	สูง
- ท่านเชื่อมั่นว่าสถานประกอบการแห่งนี้มีความเชี่ยวชาญ ด้านการให้บริการเพื่อสุขภาพอย่างเพียงพอ	4.07	0.74	สูง
- ท่านเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการผ่านการฝึกอบรมมา	4.12	0.77	สูง
- ท่านเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถให้บริการท่าน ได้เป็นอย่างดี	4.10	0.75	สูง
- ท่านเชื่อมั่นในขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการ	4.07	0.75	สูง
- ท่านเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับนั้นจะส่งผลดีต่อสุขภาพของท่าน	4.16	0.66	สูง
- ท่านเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความปลอดภัยต่อสุขภาพ ของท่าน	4.23	0.66	สูงมาก
- ท่านเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการด้วยความระมัดระวัง ไม่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย	4.11	0.75	สูง
รวม	4.12	0.62	สูง

4.1.2.5 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพด้านราคา
ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ จำแนกเป็นรายชื่อ

เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ด้าน
ราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับในภาพรวม พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงลำดับแรก ได้แก่ ได้รับบริการอย่างประทับใจคุ้มกับค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.78) (ดังรายละเอียดตามตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพบริการของสถานประกอบการ เชิงส่งเสริมสุขภาพ	\bar{x}	S.D.	ระดับ คุณภาพบริการ
- อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง	4.03	0.68	สูง
- ตกแต่งสถานที่ภายในได้สวยงามเหมาะสมกับราคา	3.63	1.03	สูง
- เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสมกับอัตราค่าบริการ	4.01	0.74	สูง
- มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับ อัตราค่าบริการ	3.86	0.92	สูง
- อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	4.04	0.78	สูง
- ได้รับบริการอย่างประทับใจคุ้มกับค่าใช้จ่าย	4.13	0.73	สูง
- เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้งานมีความปลอดภัยสูง คุ้มค่ากับราคา	3.91	0.84	สูง
- อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมคุ้มค่าเมื่อเทียบกับ ความปลอดภัยในด้านต่างๆ ที่ท่านได้รับ	3.95	0.84	สูง
รวม	3.94	0.70	สูง

4.1.2.6 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในภาพรวม

เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ทุกด้านในภาพรวม พบว่า คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านในภาพรวม พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง ลำดับแรกได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ รองลงมาคือด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวก ได้รับบริการรวดเร็วทันทั่วถึง และด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัย (ดังรายละเอียดตามตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริม
สุขภาพในภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพบริการของสถานประกอบการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
เชิงส่งเสริมสุขภาพ			คุณภาพบริการ
- ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.03	0.64	สูง
- ด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวก และได้รับบริการ รวดเร็ว ทันทีที่	4.06	0.58	สูง
- ด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพ	4.06	0.60	สูง
- ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ	4.12	0.62	สูง
- ด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	3.94	0.70	สูง
รวม	4.04	0.59	สูง

4.1.2.7 ความคาดหวังก่อนเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีความ
คิดเห็นว่าดีกว่าที่คาดหวังไว้โดยพบว่าเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับดีกว่าด้านอื่น และราคาค่าใช้จ่ายมี
ความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับต่ำกว่าด้านอื่น (ดังรายละเอียดตามตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคาดหวังก่อนเข้าใช้บริการ เป็นรายด้าน

ความคาดหวังก่อน เข้าใช้บริการ	ไม่แตกต่าง	ดีกว่าที่คาดหวัง	ต่ำกว่าที่คาดหวัง
			ร้อยละ (n = 320)
- ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ	31.5	68.5	-
- ด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้ให้บริการ	33.8	66.2	-
- ด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัยและ เกิดผลดีต่อสุขภาพ	34.4	65.6	-
- ด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวก และได้รับ บริการรวดเร็ว ทันทีที่	35.7	64.3	-
- ด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการ ที่ได้รับ	36.7	62.7	0.6

4.1.2.8 แสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิง
เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศ
หญิง พบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง (ดังรายละเอียดตามตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงในภาพรวม

คุณภาพบริการของสถานประกอบการ		\bar{x}	S.D.
เชิงส่งเสริมสุขภาพ			
เพศ	ชาย	4.00	0.59
	หญิง	4.08	0.58
รวม		4.04	0.59

4.1.2.8 แสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งในการเข้าใช้
บริการต่างกัน ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้ง
ในการเข้าใช้บริการต่างกัน พบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการของผู้เข้าใช้บริการที่มีจำนวนครั้งในการ
เข้าใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มีแนวโน้มว่าจะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการที่สูงกว่าผู้เข้าใช้บริการ
ครั้งแรก (ดังรายละเอียดตามตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการต่างกัน
ในภาพรวม

คุณภาพบริการของสถานประกอบการ		\bar{x}	S.D.
เชิงส่งเสริมสุขภาพ			
จำนวนครั้ง	ครั้งที่ 1	3.75	0.57
	ครั้งที่ 2	4.00	0.62
	มากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป	4.13	0.55
รวม		4.04	0.59

4.1.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ

จากผลการศึกษาคูณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในด้านต่าง ๆ อันประกอบไปด้วย คุณภาพบริการด้านสถานที่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย พบข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการดังต่อไปนี้

4.1.3.1 ด้านสถานที่

1) ความสะอาด ควรหมั่นดูแลรักษาความสะอาดในบริเวณต่างๆ อยู่อย่างสม่ำเสมอ ภายในร้านควรดูแลทำความสะอาดอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการ สำหรับผู้ใช้บริการนั้นควรสะอาดและมีกลิ่นหอม

2) ความเป็นสัดส่วน ควรจัดสถานที่ให้บริการให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความเป็นสัดส่วนและมิดชิด มีการจัดแบ่งมุมต่างๆ ภายในร้านให้เหมาะสม อาจมีการจัดแบ่งมุมไว้สำหรับพักผ่อนที่ดูสงบและผ่อนคลาย นอกจากนี้ควรตกแต่งสถานที่ให้ดูสวยงาม สดชื่นอยู่เสมอ

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ ควรปรับแต่งเพิ่มเติมบรรยากาศภายในร้านให้ดูผ่อนคลายมากขึ้น โดยอาจมีการเปิดเพลงคลอเบาๆ เพื่อความเพลิดเพลินและผ่อนคลายระหว่างเข้าใช้บริการ และปรับขยายพื้นที่จอดรถให้เพียงพอในช่วงวันเวลาที่มีผู้เข้ามาใช้บริการมาก

4.1.3.2 ด้านผู้ให้บริการ

1) ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการนั้นควรมีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้คำแนะนำต่างๆ กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ผู้ให้บริการควรมีการเรียนรู้และพัฒนาฝีมือของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความชำนาญและความเชี่ยวชาญเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานให้บริการให้มีความรู้ ความสามารถ รู้หลักการในการให้บริการเพื่อจะได้ให้บริการกับลูกค้าอย่างถูกต้อง ถูกวิธี และนำความรู้ใหม่ๆ มาแนะนำบริการให้กับลูกค้าต่อไป

2) ข้อเสนอแนะอื่นๆ พนักงานให้บริการควรแต่งกายด้วยชุด ด้วยสีที่ดูสุภาพหรือแต่งกายด้วยชุดแบบฟอร์มเดียวกันเพื่อความสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย

4.1.3.3 ด้านการบริการ

1) การบริการ ควรให้บริการกับผู้ใช้บริการด้วยความระมัดระวัง คำนึงถึงความปลอดภัยระหว่างที่ให้บริการ และควรดูแลเพิ่มความระมัดระวังให้มากขึ้นสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่สูงอายุ นอกจากนี้ควรคำนึงถึงมารยาทในการให้บริการด้วย เช่น การพูดคุย ไม่ควรพูดคุยส่งเสียงดังระหว่างให้บริการเพราะอาจก่อให้เกิดความรำคาญและสร้างความไม่พอใจให้กับลูกค้าได้

4.1.3.4 ด้านความปลอดภัย

1) อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ควรหมั่นตรวจสอบดูแลอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน และคำนึงถึงความสะอาดและความปลอดภัยของอุปกรณ์ด้วย อุปกรณ์เครื่องมือ

เครื่องใช้ที่เกี่ยวกับความร้อน ควรมีการดูแลตรวจตราอยู่เป็นประจำเพื่อให้พร้อมสำหรับการใช้งาน มีการติดตั้งอุปกรณ์ตัดความร้อนอัตโนมัติที่เที่ยงตรง สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี

2) ข้อเสนอแนะอื่นๆ ช่วยกันดูแลรักษาความปลอดภัยในด้านต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการทั้งในส่วนของชีวิตและทรัพย์สินต่างๆ

4.1.4 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สาธารณสุขอำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยกันตรวจสอบดูแลคุณภาพบริการในด้านต่างๆ อยู่เป็นประจำ สม่ำเสมอ โดยอาจมีการให้รางวัลเป็นดาวหรือวุฒิบัตรกับร้านที่ให้บริการดี และหน่วยงานที่รับผิดชอบเข้ามาดูแลกดดันให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น เข้ามาดูแลพัฒนาคุณภาพบุคลากรในร้านว่าได้มาตรฐานหรือไม่ ช่วยสนับสนุนพัฒนาแรงงานฝีมือผู้ให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

4.1.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ช่วยกันรณรงค์ให้ประชาชนหันมาดูแล และใส่ใจกับสุขภาพกันให้มากขึ้น เพื่อให้มีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนในทุกกลุ่ม หรือจัดให้มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เข้าไปตามแต่ละชุมชน ให้มีการรวมกลุ่มกันของสถานประกอบการเพื่อพบปะแลกเปลี่ยนความรู้และปัญหาในการประกอบการร่วมกัน และมีหน่วยงานที่ีห้งบประมาณในการสนับสนุน

4.2 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี

ในส่วนของการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ 2 แห่งที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี ซึ่งผู้ดำเนินการที่ทำการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ หมายถึง เจ้าของหรือผู้จัดการสถานประกอบการ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ โดยพิจารณาจากสถานประกอบการที่มีความเชี่ยวชาญสามารถเป็นตัวแทนที่ดี ผู้ดำเนินการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านแพทย์แผนไทย สปาไทย ธุรกิจสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ควบคู่กับใช้เกณฑ์มาตรฐานสาธารณสุขในด้านสถานที่ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย ประกอบการพิจารณาว่ามีหลักการแนวทางในการบริหารจัดการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพอย่างไร เพื่อช่วยกันส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพต่อไป

จากการสัมภาษณ์กรณีตัวอย่างที่ 1 พบว่าสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพแห่งนี้ เปิดให้บริการในรูปแบบสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพมาตั้งแต่ปลายปี 2548 โดยเจ้าของสถานประกอบการได้เข้าทำการศึกษาเรียนรู้ทางด้านธุรกิจสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เริ่มตั้งแต่ศึกษาเรียนรู้กันอย่างจริงจังแล้ว ก็มีการดำเนินกิจการสถานประกอบการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานกำหนดครบถ้วนในทุกด้าน นอกจากปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานกำหนดแล้ว ยังเน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการในด้านต่างๆ เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ ซึ่งมีจัดแต่งออกแบบสถานที่ให้บริการได้อย่างลงตัว อิงบรรยากาศของความเป็นธรรมชาติได้เป็นอย่างดี สามารถสะท้อนเอกลักษณ์ของความเป็นไทย และบรรยากาศของความผ่อนคลายสุขภาพได้อย่างครบถ้วน สำหรับด้านผู้ดำเนินการ ผู้ดำเนินการเข้าอบรมหลักสูตรผู้บริหารและผ่านการประเมินความรู้ตามเกณฑ์กำหนด ด้านผู้ให้บริการนั้น มีการแบ่งหน้าที่ขั้นตอนของพนักงานให้บริการในทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้อย่างเป็นระบบชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการจัดฝึกอบรมทักษะประสบการณ์ให้กับพนักงานของตนอยู่เป็นประจำ สำหรับด้านการบริการนั้น เน้นให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้าใช้บริการ นั่นคือ ยึดหลักในการให้บริการที่ดีเยี่ยมสำหรับลูกค้า ให้บริการโดยคำนึงถึงมารยาทและขนบธรรมเนียมไทย ไม่ว่าจะเป็น การไหว้ การเดิน การลุก การนั่ง ต้องมีความสุภาพกับลูกค้า และให้บริการด้วยความจริงใจ ไม่เอาเปรียบลูกค้า และในด้านความปลอดภัยนั้น ผู้ใช้บริการมั่นใจได้กับทุกความปลอดภัย เนื่องจากสถานประกอบการมีการจัดแบ่งห้องไว้อย่างเป็นสัดส่วน มีขีดปลอดภัย นอกจากนี้อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ให้บริการนั้นมีการดูแลทำความสะอาดอยู่ตลอดเวลา บริเวณให้บริการมีพนักงานเวียนกันมาทำความสะอาดทุกเช้าและเที่ยง เสื้อผ้าชุดที่พนักงานสวมใส่มีการส่งแผนกซักกรีดเพื่อทำความสะอาดเป็นประจำ นอกจากนี้ยังมีแผนการส่งเสริมด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์สถานประกอบการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยมีการบริหารจัดการรูปแบบการประชาสัมพันธ์สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพทางเว็บไซต์ ทางนิตยสารการท่องเที่ยว และให้สัมภาษณ์ตามสื่อต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากดังกล่าวจะเห็นได้ว่า สถานประกอบการที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดีแห่งนี้เน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการในด้านต่างๆ เป็นอย่างดี โดยยึดปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานครบถ้วน และที่สำคัญคือเรื่องของระบบการบริหารจัดการ สถานประกอบการแห่งนี้มีระบบการบริหารจัดการเป็นขั้นเป็นตอนที่ชัดเจน นั่นคือ ยึดหลักการบริหารดำเนินการสถานประกอบการอย่างมีระบบเป็นขั้นเป็นตอนอย่างชัดเจน มีการแบ่งแผนกหน้าที่สายงานความรับผิดชอบให้กับพนักงานในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี มีการวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนทั้งในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตที่สามารถควบคุมดูแลตรวจสอบได้ และที่สำคัญอีกประการ คือ เรื่องของผู้บริหารจัดการ ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจในธุรกิจบริการสุขภาพเป็นอย่างดี มีการศึกษา

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานต่อไป อีกทั้งมีวิสัยทัศน์ในการประกอบธุรกิจที่ชัดเจน เข้าใจถึงสถานการณ์ในปัจจุบัน และมีการวางแผนกำหนดทิศทางธุรกิจในอนาคตต่อไป

จากการสัมภาษณ์กรณีตัวอย่างที่ 2 พบว่า สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพแห่งนี้ เปิดให้บริการในรูปแบบสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพมาจนถึงปัจจุบันนับเป็นเวลา 3 ปี โดยเจ้าของสถานประกอบการได้ทำการอบรมศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจแพทย์แผนไทย ศึกษาวิธีการประกอบธุรกิจดังกล่าวให้ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นจากที่ได้ศึกษาเรียนรู้มาเป็นอย่างดีแล้ว จึงเริ่มดำเนินกิจการของตนอย่างเป็นขั้น เป็นตอน ดำเนินกิจการไปตามเกณฑ์มาตรฐานกำหนดในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการและด้านความปลอดภัย และนอกเหนือจากปฏิบัติตามเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ยังให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการในด้านต่างๆ เพิ่มเติมไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ ที่มีการตกแต่งสถานที่ให้บริการได้สวยงาม มีการปรับเพิ่มเติมบรรยากาศที่ให้ความรู้สึกถึงความผ่อนคลาย สำหรับด้านผู้ให้บริการนั้น มีการส่งเสริมพัฒนาฝีมือพนักงานอยู่ตลอดเวลา โดยมีผู้เชี่ยวชาญมาคอยตรวจสอบ ฝึกฝนทักษะให้กับพนักงานเป็นประจำ ในด้านการบริการนั้น ยึดหลักในการให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพ มีมารยาทในการบริการ และสำหรับด้านความปลอดภัย ลูกค้ามั่นใจได้กับความปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยจากการให้บริการ เนื่องจากทางร้านจะมีการสอบถามความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล ว่าต้องการรับบริการอะไร มีการเจ็บป่วยในบริเวณใดหรือเปล่า อีกทั้งความปลอดภัยในส่วนของทรัพย์สินต่างๆ ด้วย นอกจากนี้ยังมีแนวทางส่งเสริมด้านการตลาด และการประชาสัมพันธ์สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพของตน โดยมีการจัดทำแผ่นพับโบรชัวร์ ลงโฆษณาทางเว็บไซต์ อีกทั้งมีการออกหน่วยเคลื่อนที่ไปกับกลุ่มสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจัดเป็นการประชาสัมพันธ์ไปในตัว

จากดังกล่าวจะเห็นได้ว่า สถานประกอบการที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดีแห่งนี้เน้นปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานเป็นอย่างดี และที่สำคัญคือ เน้นกระบวนการเพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า นั่นคือ เริ่มตั้งแต่เมื่อลูกค้าเดินทางเข้ามาใช้บริการ ก็จะมีการสอบถามความต้องการของลูกค้าก่อนว่าต้องการเข้ารับบริการอะไร เพื่อให้สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด มีการบันทึกและจดจำความต้องการความพอใจของลูกค้า เมื่อลูกค้ากลับเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง ก็จะได้ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ดังนั้นจากผลการสัมภาษณ์กรณีตัวอย่าง จึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า การนำสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพไปสู่มาตรฐานคุณภาพบริการที่ดีนั้น สถานประกอบการจะต้องยึดหลัก

เกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการดำเนินการทั้งในด้านสถานที่ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัยให้เป็นไปตามเกณฑ์กำหนด ซึ่งการดำเนินการในแต่ละด้านดังกล่าวนี้ จะต้องมีความชัดเจนและต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สถานประกอบการสามารถพัฒนาไปสู่คุณภาพได้อย่างแท้จริง ซึ่งนอกเหนือจากหลักเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวแล้ว จากการสัมภาษณ์ยังพบว่าหลักการสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพ แท้จริงนั้นยังขึ้นอยู่กับอีกหลายปัจจัยหลายองค์ประกอบที่สำคัญด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้ดำเนินการที่ดำเนินธุรกิจสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพอย่างถูกต้องตามกฎหมาย มีจรรยาบรรณ และมีจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการ มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของแพทย์แผนไทย สປาไทยอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ผู้ดำเนินการต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพราะสิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพต่อไป อีกทั้งยังควรให้การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้บริการอย่างมีคุณภาพ ให้ตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อ สนับสนุนให้มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมกับปลูกจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการให้กับพนักงาน ซึ่งสิ่งต่างๆ ดังกล่าวนี้อาจต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพไปสู่คุณภาพอย่างแท้จริง

4.2.1 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการทั้ง 2 แห่ง พบข้อเสนอแนะ ดังนี้คือ สำนักงานสาธารณสุข หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้ามาช่วยตรวจสอบดูแลธุรกิจให้บริการสปาไทย และแพทย์แผนไทยให้มีมาตรฐานอย่างแท้จริง เพื่อคงรักษาภาพลักษณ์ที่ดี สถาบันการศึกษาช่วยกันส่งเสริมสนับสนุนให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจ หรือมีการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในสาขาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ และการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพให้มากขึ้น

4.3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

จากผลการศึกษาคูณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ และจากการสัมภาษณ์กรณีตัวอย่างที่ดี พบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่สำคัญ ดังต่อไปนี้คือ

4.3.1 ยึดหลักเกณฑ์มาตรฐานเป็นสำคัญ

ควรให้ความสำคัญกับมาตรฐานในทุกด้าน นั่นคือควรดำเนินกิจการตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย โดยต้องนำมาปฏิบัติใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง มีการตรวจสอบดูแลรักษามาตรฐานในทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ

4.3.2 วิสัยทัศน์และความรู้ของผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการเปรียบเสมือนเป็นผู้นำองค์กร ซึ่งทิศทางคุณภาพบริการที่ดีจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าองค์กรขาดผู้นำที่มีความรู้และวิสัยทัศน์ที่ดี ฉะนั้นผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ในการประกอบธุรกิจที่ชัดเจน มีความมุ่งมั่น จริงจัง เพื่อนำพาองค์กรของตนไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จที่วางไว้ ผู้ประกอบการต้องมีความรู้ ความเข้าใจในธุรกิจการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ มีการศึกษาเพิ่มเติมความรู้ และประสบการณ์ของตนอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพของตนต่อไป

4.3.3 มีจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการ

ผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน พร้อมให้การส่งเสริมปลุกฝังจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการให้กับพนักงานทุกคน ในองค์กรที่เกี่ยวข้อง ให้ความสำคัญตระหนักรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่การปฏิบัติงานของตน มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ

4.3.4 ความตระหนักรับผิดชอบต่อสังคม

ผู้ประกอบการต้องมีความตระหนักรับผิดชอบต่อสังคม มีจรรยาบรรณต่อธุรกิจหน้าที่ โดยมุ่งประกอบธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ไม่ประกอบธุรกิจไปในทางที่อาจเสื่อมเสียหรือกระทบต่อกิจการการดำเนินงานของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ มีการดำเนินกิจการเป็นไปอย่างเปิดเผย นอกจากนี้ควรช่วยกันส่งเสริมรักษาภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานประกอบการต่อไป

4.3.5 การวางแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ควรมีการวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องในทุกด้าน โดยมีการตรวจสอบความผิดพลาด และข้อบกพร่องต่างๆ อยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป เน้นให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ โดยจัดฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้กับพนักงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ควรมีการวางแผนแนวทางในการส่งเสริมธุรกิจด้านการตลาด และการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบวิธีการต่างๆ เช่น การจัดทำแผ่นพับ โบรชัวร์ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ลงโฆษณาทางนิตยสารต่างๆ เพื่อเป็นช่องทางในการขยายธุรกิจและสร้างความมั่นคงให้กับธุรกิจต่อไป

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ทุกองค์ประกอบล้วนมีส่วนสำคัญต่อแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป ดังนั้นจากข้อค้นพบดังกล่าวข้างต้นถ้ามีการนำไปปรับปฏิบัติใช้ได้ อย่างสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพการณ์ในแต่ละแห่ง มีการปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ก็จะทำให้สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพมีคุณภาพอย่างสมบูรณ์



บทที่ 5 อภิปราย

การศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงสถานการณ์คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เปิดให้บริการอยู่ในปัจจุบัน และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

5.1 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม

จากผลการศึกษาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ในจังหวัดนครปฐม พบว่าคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาคุณภาพบริการออกเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ได้สะดวกและได้รับบริการรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพ ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับและด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับอยู่ในระดับสูง ซึ่งคุณภาพบริการในด้านต่างๆ ดังกล่าวจะพิจารณาครอบคลุมองค์ประกอบในด้านสถานที่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย ซึ่งสามารถสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับสูง นั้นแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการได้รับคุณภาพบริการเป็นไปตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman, et al., 1990 อ้างถึงในทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์, 2541) ที่กล่าวว่าคุณภาพบริการจะสูงหรือต่ำนั้นขึ้นอยู่กับ การรับรู้บริการที่ได้รับจริงว่าตรงกับ ความคาดหวังหรือไม่ นั้นหมายถึงกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการได้รับบริการเป็นไปตามการรับรู้และความคาดหวัง คุณภาพบริการที่ได้รับนั้นก็ส่งผลให้ผู้ให้บริการพอใจกับคุณภาพบริการและประเมินว่าคุณภาพบริการนั้นดี ดังผลการศึกษาในครั้งนี้ ที่พบว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่เคยเข้าใช้บริการมาก่อน จึงรู้สึกพอใจกับบริการที่ได้รับ นั่นคือกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการร้อยละ 62.8 เคยเข้าใช้บริการมากกว่าสองครั้งขึ้นไป แต่ทั้งนี้คุณภาพบริการที่ดีจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลาเพื่อคงรักษาคุณภาพบริการ และเพิ่มระดับคุณภาพบริการต่อไป ดังนั้นผู้ให้บริการต้องสร้างคุณภาพบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ให้บริการคาดหวังซึ่งคอตเลอร์และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2007: 208)

ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการมาจากประสบการณ์เดิม การพูดปากต่อปาก การโฆษณาประชาสัมพันธ์และมาจากการมารับบริการในครั้งก่อน เมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์ต่ำกว่าที่คาดหวัง ผู้ใช้บริการจะไม่พอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือเกินกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการจะเกิดความพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก แต่อย่างไรก็ตามคุณภาพบริการมักประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญหลายด้าน ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับทุกองค์ประกอบของคุณภาพบริการและในขั้นตอนต่างๆของการให้บริการ เพื่อเพิ่มระดับคุณภาพบริการ นอกจากนี้ยังต้องมีการค้นหาข้อบกพร่องต่างๆ อยู่ตลอดเวลา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป เพื่อจะได้ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของเบสท์เฟลด์และคณะ (Besterfield, et al., 1995: 52) ที่กล่าวว่าองค์กรที่มีระดับคุณภาพบริการสูงย่อมสามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าที่จะเข้ารับบริการได้มากขึ้น นั่นแสดงให้เห็นว่าทุกกระบวนการขั้นตอนของการให้บริการมีส่วนสำคัญต่อการประเมินคุณภาพบริการจากผู้ใช้บริการ และการกลับมาใช้บริการอีก หรืออาจกล่าวได้ว่าทุกขั้นตอนของการบริการ และทุกองค์ประกอบของคุณภาพบริการล้วนมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จ และการเพิ่มระดับคุณภาพบริการต่อไป ดังนั้นถ้าให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการในทุกๆ ด้านเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพดีขึ้นตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่าอยู่ในระดับสูง นั่นแสดงให้เห็นว่าบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการประเมินคุณภาพบริการอยู่ในระดับที่สูงกว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นเพียงครั้งแรก นั่นแสดงให้เห็นว่าผู้ที่เคยเข้าใช้บริการมาก่อนย่อมรู้สึกพอใจกับบริการว่าสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ จึงกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นเมื่อทำการประเมินคุณภาพบริการ ผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการมาก่อนจึงแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการว่าอยู่ในระดับสูง

คุณภาพบริการด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวก ได้รับบริการรวดเร็ว ทันทีที่ พบว่าอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจสืบเนื่องจากการแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน สถานประกอบการในแต่ละแห่งจึงต้องให้บริการกับลูกค้าอย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อดึงดูดลูกค้าให้กลับเข้ามาใช้บริการอีก นอกจากนี้ลูกค้าที่เคยเข้าใช้บริการมาก่อนอาจมีความคุ้นเคยกับทางร้านในระดับหนึ่ง ซึ่งระหว่างที่รอเข้าใช้บริการนั้นอาจมีการพูดคุยทักทายกัน จึงทำให้ไม่รู้สึกเบื่อต่อการรอเข้าใช้บริการ นอกจากนี้ลูกค้าบางส่วนมีเวลาว่างมาเพื่อสำหรับเข้าใช้บริการ คือตั้งใจเดินทางมาเพื่อต้องการผ่อนคลายและ

เสริมสร้างสุขภาพของตน นั่นคือกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการร้อยละ 91.3 เลือกเข้ามาใช้บริการเพื่อเป็นการผ่อนคลายและเสริมสร้างสุขภาพ จึงสะดวกที่จะรอเข้าใช้บริการ ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้คุณภาพบริการด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวก ได้รับบริการรวดเร็ว ทันทีที่อยู่ในระดับสูง

คุณภาพบริการด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพ ที่พบว่าอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 62.8 เคยเข้าใช้บริการมาก่อน จึงมีความรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความปลอดภัย เนื่องจากเคยเข้าใช้บริการมาก่อน จึงสามารถรับรู้ถึงบริการที่ตนได้รับ ดังนั้นเมื่อทำการประเมินคุณภาพบริการ จึงพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัย และเกิดผลดีต่อสุขภาพว่าอยู่ในระดับสูง

คุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับพบว่าอยู่ในระดับสูง นั้นแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นกับบริการที่ได้รับ นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการร้อยละ 73.8 ที่เข้าใช้บริการเนื่องจากได้รับคำแนะนำจากญาติ / คนรู้จักที่เคยเข้าใช้บริการมาก่อน ซึ่งผู้แนะนำอาจเป็นบุคคลที่รู้จักสนิทสนมคุ้นเคย จึงอาจมีอิทธิพลต่อการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้สถานประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนั้นเป็นร้านที่แข่งขันทะเลียบกับสาขาราคาสูง ฉะนั้นย่อมมีคุณภาพมาตรฐานในระดับหนึ่ง ดังนั้นด้วยเหตุและผลดังกล่าวจึงส่งผลให้คุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

คุณภาพบริการด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ พบว่าอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการในด้านอื่นๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการด้านราคายังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่น นั้นแสดงให้เห็นว่าการแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านราคาอาจมีหลายเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพ ซึ่งการประเมินราคานี้อาจขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่อาจแตกต่างกัน รวมถึงความสามารถในการจ่ายที่อาจต่างกันด้วย ซึ่งผู้ใช้บริการ อาจทำการพิจารณาเปรียบเทียบราคากับสถานประกอบการแห่งอื่นที่ตนเคยเข้าใช้บริการมาก่อน หรือจากคำบอกเล่าของคนรู้จัก ดังนั้นเจ้าของสถานประกอบการแต่ละแห่งอาจต้องพิจารณาวางแผนการกำหนดราคาให้มีความเหมาะสมกับสถานประกอบการของตน ซึ่งเกณฑ์ในการกำหนดราคาอาจมีความแตกต่างกันไปตามขนาดของสถานที่ให้บริการ หรือ แหล่งทำเลที่ตั้ง นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่อาจแตกต่างกัน รวมถึงความสามารถในการจ่ายของผู้ใช้บริการที่ต่างกันอีกด้วย ดังที่คอตเลอร์และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2007: 218-219) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในการจับจ่ายใช้สอยว่า ราคาอาจเกิดจากประสบการณ์การใช้จ่ายในครั้งก่อน การรับรู้จากสื่อโฆษณา หรือจากคำบอกเล่าไม่ว่าจะเป็นเพื่อน ครอบครัว ซึ่งการตัดสินใจจับจ่ายใช้สอยจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ราคาโดยพิจารณากับราคาที่ต้องจ่ายออกไป ดังนั้นด้วยเหตุและผลดังกล่าวจึงทำให้คุณภาพด้านราคาอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าคุณภาพบริการในด้านอื่น

5.2 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐมที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐมที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ตามกรอบเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพเพื่อเป็นแนวทางตัวอย่างที่ดี โดยพิจารณาครอบคลุมองค์ประกอบในด้านสถานที่ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย ซึ่งสามารถสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม ที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดีนั้น มีแนวทางในการบริหารจัดการสถานประกอบการของตนอย่างมีระบบที่ชัดเจนอย่างมีคุณภาพในทุกด้าน นั้นแสดงให้เห็นว่าหลักการดำเนินธุรกิจสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพอย่างมีคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับหลายองค์ประกอบที่สำคัญด้วยกัน เริ่มตั้งแต่ผู้ดำเนินกิจการต้องมีการเรียนรู้ มีความเข้าใจในเรื่องของแพทย์แผนไทย สปาไทยอย่างแท้จริง มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีต่องานบริการเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังมีขั้นตอนระบบของการดำเนินงานที่ชัดเจน นั่นคือมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง มีการประสานงานการทำงานกันได้อย่างลงตัว นอกจากนี้ยังพร้อมให้การสนับสนุนส่งเสริมพนักงานให้บริการ โดยมีการจัดฝึกอบรมพัฒนาฝีมือ ให้ความรู้ด้านการบริการแก่พนักงานผู้ให้บริการในทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับปลูกจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการให้กับพนักงาน เน้นความสำคัญให้ตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตน มีการอบรมกริยามารยาทในการให้บริการ คำนึงถึงความปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้ใช้บริการ โดยให้บริการด้วยความระมัดระวัง นอกจากนี้ยังพบว่าสถานประกอบการมีการบริหารจัดการด้านสถานที่ บรรยากาศแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการส่งเสริมสุขภาพ และนอกเหนือจากหลักการดังกล่าวข้างต้น ยังพบว่าสถานประกอบการมีแนวทางส่งเสริมด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เป็นที่รู้จักแก่ผู้สนใจเข้าใช้บริการอีกด้วย ซึ่งจากหลักการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อค้นพบของเฮอเลย์ (Hurley, 1994 cited by Juran & Godfrey, 1999: 18.2) ที่พบว่าการนำองค์กรไปสู่คุณภาพนั้น สิ่งสำคัญประการแรกคือต้องมีการศึกษาเรียนรู้ เข้าใจในขั้นตอนรายละเอียดต่างๆ ทราบถึงคุณภาพที่ลูกค้าอยากได้ อยากเห็น ประการที่สอง ต้องรู้หลักการกระบวนการขั้นตอนของตนและรู้หลักการวิธีที่จะทำให้ลูกค้าพอใจกับกระบวนการขั้นตอนดังกล่าว และประการสุดท้ายคือต้องมีการพัฒนาเพื่อสร้างความมั่นคงแข็งแรง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับหลักการของสโตเวลล์ (Stowell, 1989 cited by Juran & Godfrey, 1999: 18.2) ที่กล่าวว่าทำให้ลูกค้ามีความพอใจมากขึ้นนั้นมีขั้นตอนดังนี้คือ ต้องมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีการจัดทำเอกสารชี้แจงข้อมูล

เกี่ยวกับสินค้า เช่น แผ่นพับ ใบแจ้งรายละเอียดสินค้าต่างๆ สามารถจับคู่ความต้องการของลูกค้าได้
 เหมาะกับสินค้าและบริการ มีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการขั้นตอนต่างๆ อีกทั้งมีการปรับเปลี่ยน
 วิธีการใหม่ๆ เพื่อให้ทันกับความต้องการของลูกค้า และต้องมีการพัฒนาทีมงานให้บริการอย่างมี
 คุณภาพ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าคุณภาพบริการที่สมบูรณ์จะเกิดขึ้นได้ ถ้าหากให้ความสำคัญกับคุณภาพ
 บริการในทุกด้าน ในทุกขั้นตอนกระบวนการที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ก็จะส่งผลให้สถานประกอบการ
 การเชิงส่งเสริมสุขภาพประสบความสำเร็จกับคุณภาพบริการที่ดีดังกล่าว

5.3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

เป็นที่ทราบกันดีว่าคุณภาพบริการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจการให้บริการและยิ่งใน
 ปัจจุบันธุรกิจการให้บริการต่างๆ นั้นที่นับวันจะมีการแข่งขันกันสูงมากขึ้น จึงทำให้ธุรกิจบริการ
 ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของตนให้ดีขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้
 ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ดังนั้นแนวทางใน
 การพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ที่สามารถนำไปปฏิบัติใช้เพื่อ
 การพัฒนาคุณภาพบริการต่อไปนั้น สามารถสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

ยึดหลักเกณฑ์มาตรฐานเป็นสำคัญ แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการเชิงส่งเสริม
 สุขภาพควรดำเนินกิจการโดยปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ ด้าน
 ผู้ดำเนินการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย เนื่องจากมาตรฐานคุณภาพ
 บริการในด้านต่างๆ ดังกล่าวนั้น ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการในสายตาของผู้ใช้บริการ
 ผู้ใช้บริการย่อมต้องการได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ สามารถสร้างความพอใจให้ตนเองได้ ซึ่ง
 ประโยชน์ของความพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก
 แต่ความพอใจยังมีผลต่อการบอกต่อ และการชักชวนผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการอีกด้วย ถ้าคุณภาพ
 บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับนั้นมีคุณภาพที่ดีดังแนวคิดของเบสท์เตอร์ฟีวและคณะ (Besterfield, et al.,
 1995: 52) ที่กล่าวว่า ความพอใจของลูกค้าไม่เพียงแต่จะทำให้ลูกค้ากลับมาอุดหนุนสินค้าหรือ
 บริการจากองค์กร แต่เขาเหล่านั้นยังจะช่วยแนะนำลูกค้าใหม่ให้เข้ามาใช้สินค้าหรือบริการ และจาก
 การแนะนำหรือการบอกต่อนั้นมีประสิทธิผลพอๆ กับการโฆษณาเลยทีเดียว นั่นแสดงให้เห็นว่า
 ไม่เพียงแต่ผู้ใช้บริการจะกลับเข้ามาใช้บริการอีก แต่ผู้ใช้บริการจะเป็นอีกเสียงที่คอยโฆษณา
 ประชาสัมพันธ์ถึงคุณภาพบริการที่เขาได้รับอีกด้วย นอกจากนี้เกณฑ์มาตรฐานยังช่วยให้สถาน
 ประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ สามารถกำหนดทิศทางในการดูแลรักษาคุณภาพบริการให้เป็นไป
 ในทางที่เหมาะสม อีกทั้งยังช่วยให้สามารถวางแผนกำหนดแนวทางในการจัดการคุณภาพบริการ
 ในด้านต่างๆ ได้ง่ายขึ้น ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญและยึดปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าว

เพื่อคงรักษาคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มระดับคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น

วิสัยทัศน์และความรู้ของผู้ประกอบการ เป็นอีกสิ่งที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากผู้ประกอบการเปรียบเสมือนเป็นผู้นำองค์กร ซึ่งทิศทางคุณภาพบริการที่ดีจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าองค์กรขาดผู้นำที่มีความรู้และวิสัยทัศน์ที่ดี นั่นแสดงให้เห็นว่าองค์กรที่มีผู้นำที่มีทักษะความรู้ และวิสัยทัศน์ที่ดีจะช่วยผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมายแห่งคุณภาพ ฉะนั้นผู้นำจึงมีบทบาทสำคัญต่อการผลักดันและพัฒนาองค์กรให้เกิดคุณภาพ เนื่องจากผู้นำจะต้องทำหน้าที่ในการวางแผน กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่บริหารจัดการพนักงานภายในสถานประกอบการของตน โดยแบ่งหน้าที่สายงานความรับผิดชอบให้กับพนักงานทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง อีกทั้งยังต้องเป็นผู้กระตุ้นการทำงานของพนักงาน ดูแลพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นวิสัยทัศน์และความรู้ของผู้ประกอบการจึงมีผลต่อแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

มีจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการ นั่นคือผู้ให้บริการและพนักงานทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีจิตสำนึกที่ดี สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการที่ส่งมอบไปยังผู้ใช้บริการ ฉะนั้นสิ่งต่างๆ นี้ผู้ดำเนินการหรือผู้นำองค์กรจะต้องช่วยปลูกฝังทัศนคติและความเข้าใจอันดีให้แก่พนักงานของตน เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในหน้าที่ของตน ให้มีความตระหนักรู้ต่อหน้าที่การปฏิบัติงานที่ตนเองมีส่วนรับผิดชอบอยู่ ถ้าพนักงานทุกคนทุกฝ่ายมีความเข้าใจ มีทัศนคติที่ตรงกัน ก็จะช่วยให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้ให้บริการก็จะทำงานอย่างมีความสุข และสามารถส่งมอบต่อความสุขนั้นไปยังลูกค้าได้อีกต่อหนึ่ง ดังนั้นการมีจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการจึงมีผลต่อแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป

ความตระหนักรับผิดชอบต่อสังคม นั้นหมายถึง การให้ความสำคัญกับสังคม มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน ฉะนั้นผู้ดำเนินการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพจะต้องมุ่งประกอบธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ช่วยกันส่งเสริมรักษาภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพต่อไป เพราะสิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีผลต่อภาพลักษณ์ในสายตาผู้ใช้บริการ ซึ่งทิศทางการดำเนินการดังกล่าวไม่เพียงแต่จะทำให้คุณภาพของสถานประกอบการดีเท่านั้น แต่ยังเป็นการช่วยส่งเสริมและยกระดับคุณภาพของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพต่อไปในอนาคตอีกด้วย ดังนั้นถ้าทุกฝ่ายให้ความสำคัญและร่วมมือกัน ทิศทางคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพย่อมเปี่ยมประสิทธิภาพ ดังนั้นความตระหนักรับผิดชอบต่อสังคมจึงเป็นอีกแนวทางสำคัญที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป

การวางแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นั่นคือ ควรมีการวางแผนเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนพัฒนาบริการ การวางแผนการกระจาย

การทำงานให้กับพนักงานผู้ให้บริการ หรือการวางแผนพัฒนาส่งเสริมการขายและการขยายโอกาสทางธุรกิจ เนื่องจากการวางแผนพัฒนาจะทำให้เห็นภาพของการทำงานได้ชัดเจนขึ้น มีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถทำการตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ง่ายขึ้น ทำให้เห็นข้อควรปรับปรุงและแนวทางในการพัฒนาภายในสถานประกอบการของตน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างช่องทางในการขยายโอกาสทางธุรกิจหรือสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจบริการอีกด้วย เนื่องจากภาวะการแข่งขันทางธุรกิจบริการที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน ฉะนั้นถ้าสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพไม่มีการวางแผนในการพัฒนาที่ดี อาจทำให้ธุรกิจที่ดำเนินการอยู่นั้นไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ฉะนั้นการวางแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงมีผลสำคัญต่อแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าคุณภาพบริการในทุกๆ ด้านล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ฉะนั้นแนวทางปฏิบัติดังกล่าวจึงน่าจะเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป เพื่อให้สามารถสร้างจุดแข็งได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ทันกับสถานการณ์การให้บริการในปัจจุบัน อีกทั้งเพื่อให้สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพภาคเอกชนในจังหวัดนครปฐมที่เปิดให้บริการอยู่ เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์การให้บริการและแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐาน

ทำการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการในสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม จำนวน 320 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 3 กรกฎาคม - 17 สิงหาคม 2550 เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ และรูปแบบในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ และสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นตัวอย่างที่ดี 2 แห่ง โดยทำการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

6.1 สรุปผลการวิจัย

6.1.1 ลักษณะทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ และรูปแบบการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการในสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม จำนวน 320 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุของผู้ใช้บริการอยู่ระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เดินทางมาใช้บริการพร้อมกับญาติและครอบครัว โดยเลือกเข้ามาใช้บริการเนื่องจากได้รับคำแนะนำจากญาติ/คนรู้จักที่เคยมาใช้บริการ สาเหตุสำคัญที่เข้ามาใช้บริการนั้นเพื่อผ่อนคลายและเสริมสร้างสุขภาพ และพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เคยเข้าใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป

6.1.2 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม

เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ในภาพรวมพบว่า คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวกและได้รับบริการรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ ด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพ ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ และด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยพบว่าคุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในภาพรวมทั้ง 5 ด้านออกเป็นรายชื่อ พบว่า คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับสูงสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บริการที่ได้รับส่งผลดีต่อสุขภาพของผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ บริการด้วยความเต็มใจให้การดูแลเอาใจใส่ตลอดขั้นตอนของการให้บริการ และบริการที่ได้รับมีความปลอดภัยต่อสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับการเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความปลอดภัยต่อสุขภาพ ตามลำดับสำหรับคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีระบบควบคุมดูแลความปลอดภัยอัตโนมัติเกี่ยวกับอุปกรณ์การใช้งานต่างๆ เช่น อุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิห้องอบความร้อน ห้องอบไอน้ำ รองลงมาคือสถานประกอบการมีการติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันภัยอย่างเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น มีระบบป้องกันอัคคีภัย และการตกแต่งสถานที่ภายในได้สวยงามเหมาะสมกับราคาตามลำดับ สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการยังคงต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาในเรื่องของความปลอดภัยเพิ่มเติม และเรื่องของบรรยากาศความสวยงามก็เป็นอีกสิ่งที่คุณภาพบริการให้ความสำคัญ

6.1.3 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี

เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี พบว่า สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี ยึดหลักปฏิบัติตามข้อกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการ ให้ความสำคัญกับลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการ มีการฝึกอบรมพนักงานของตนเองอยู่เป็นประจำ สม่่าเสมอ มีการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาและมีการวางแผนในการดำเนินงานอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการบริหารจัดการสถานประกอบการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพบริการ ทำการวางแผนเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการดูแลตรวจสอบคุณภาพสถานประกอบการของตนอยู่อย่างสม่ำเสมอ

6.1.4 แนวทางข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

จากผลการศึกษาคูณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ และจากการสัมภาษณ์กรณีตัวอย่างที่ดี พบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่สำคัญ ดังนี้คือ ควรยึดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินกิจการให้เป็นไปอย่างถูกต้อง วิสัยทัศน์และความรู้ของผู้ประกอบการ เนื่องจากวิสัยทัศน์และความรู้จะช่วยให้สามารถนำพองค์กรไปสู่ความสำเร็จ มีจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการ การมีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีจะช่วยให้พนักงานมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของหน้าที่ นอกจากนี้ต้องมีความตระหนักรับผิดชอบต่อสังคม ช่วยกันส่งเสริมรักษาภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานประกอบการ และควรมีการวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการตรวจสอบความผิดพลาดและข้อบกพร่องต่างๆ อยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป ดังนั้นจากข้อค้นพบดังกล่าวถ้ามีการนำไปปฏิบัติได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพการณ์ในแต่ละแห่ง มีการปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ก็จะทำให้สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพมีคุณภาพอย่างสมบูรณ์

6.2 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัยคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ในจังหวัดนครปฐม พบข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการต่อหน่วยงานสาธารณสุขสถานประกอบการ และสถาบันการศึกษา ดังต่อไปนี้

6.2.1 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพมาตรฐานที่ดีควรมีการตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพและเป็นการกระตุ้นให้เห็นความสำคัญของคุณภาพบริการ ดังนั้น กระทรวงสาธารณสุข ควรมีมาตรฐานการตรวจประเมินคุณภาพบริการอย่างเข้มงวดสาธารณสุขอำเภอเข้ามาตรวจสอบประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยอาจมีการให้รางวัลเป็นดาวหรือวุฒิบัตรกับร้านดีเด่น มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนเพื่อการพัฒนา และจัดให้มีการรวมกลุ่มกันของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ เพื่อเพิ่มเติมทักษะความรู้ในการประกอบการ

6.2.2 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ทักษะ ความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญต่อการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพไปยังผู้ใช้บริการ ดังนั้น สถานประกอบการควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงานอย่างถูกต้อง เป็นประจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพบริการ

6.2.3 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นแนวทางสำคัญที่จะช่วยเพิ่มทักษะความรู้ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ดังนั้นสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ควรช่วยกันส่งเสริมสนับสนุนความรู้ให้กับผู้สนใจ โดยอาจมีการเปิดฝึกอบรมด้านแพทย์แผนไทย สปาไทย จัดให้มีการเรียนการสอนในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเชิงส่งเสริมสุขภาพ เพื่อเป็น แหล่งผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพต่อไป

6.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

6.3.1 เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการในสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพภาคเอกชน ในจังหวัดนครปฐมเท่านั้น ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยในภาคส่วนอื่นด้วย เช่น สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพภาครัฐบาล และโรงพยาบาล ชุมชนต่างๆ เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบ แล้วนำมาหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพบริการร่วมกัน

6.3.2 การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในเรื่องของคุณภาพแรงงานฝีมือ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาแรงงานฝีมือให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

6.3.3 การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่อิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการส่งเสริมรักษาภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพต่อไป

คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม (QUALITY OF HEALTH PROMOTION SERVICE IN NAKHON PATHOM PROVINCE, THAILAND)

กันยารัตน์ เกษสอน 4637531 SHPE/M

ศศ.ม. (ประชากรศึกษา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ศุภวัฒน์ พลายน้อย, กศ.ค., อุทัยทิพย์ รักรรยาบรรณ, ปร.ค.

บทสรุปแบบสมบูรณ์

ความสำคัญและที่มาของการศึกษา

คุณภาพของประชากร โดยเฉพาะในเรื่องสุขภาพนับได้ว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากประชากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ การมีสุขภาพที่ดีจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของการดำรงชีวิต หากมีปัญหสุขภาพเกิดขึ้นก็จะก่อให้เกิดผลเสียทั้งทางด้านร่างกาย ทางด้านจิตใจ และทางด้านสังคม กล่าวคือ ทางด้านร่างกาย บุคคลที่มีปัญหสุขภาพก็จะเกิดการเจ็บป่วย ร่างกายไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทางด้านจิตใจ บุคคลที่มีปัญหสุขภาพก็จะมีสภาพจิตใจที่เป็นทุกข์ ส่วนทางด้านสังคมนั้นสังคมก็จะขาดบุคคลดีที่สมบูรณ์แข็งแรงไปช่วยกันพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ

สุขภาพ คือ สุขภาวะที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งสุขภาวะทางกาย หมายถึง ร่างกายที่แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สุขภาวะทางจิต คือ จิตใจสบาย จิตใจดี มีความสุข สุขภาวะทางสังคม หมายถึง ชุมชนดี ชุมชนเข้มแข็ง สามารถดูแลตัวเองได้ สิ่งแวดล้อมดี สามารถดูแลกันให้มีความสุข สุขภาวะทางจิตวิญญาณ จิตวิญญาณเป็นคำใหม่แต่ที่จริงคนไทยรู้จักกันอยู่แล้วในคำอื่น คือความดี ถ้าเราทำอะไรโดยนึกถึงคนอื่น มีความเมตตาอยากช่วยเหลือคนอื่น ลดความเห็นแก่ตัวลง นั่นคือจิตวิญญาณ ตามหลักพุทธศาสนาก็คือ ศีล สมาธิ ปัญญา ศีลคือการอยู่ร่วมกันด้วยสันติ เมื่อสังคมอยู่ร่วมกันด้วยสันติก็มีความสุข ทำให้จิตใจสงบ มีสมาธิ นำไปสู่ปัญญาที่สูงขึ้น ปัญญาในที่นี้ หมายถึง ความเข้าใจธรรมชาติตามความเป็นจริง เรื่องของสุขภาพจึงเป็นเรื่องที่เชื่อมโยงกันหมด (สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ, 2543: 2)

สภาพแวดล้อมและวิถีการดำเนินชีวิตในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับภาวะการแข่งขันที่เพิ่มสูงมากขึ้น ทำให้ผู้คนในปัจจุบันต้องดำเนินชีวิตด้วยความเร่งรีบ ส่งผลให้ต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรค ความเคร่งเครียดต่างๆ ในชีวิต เมื่อภาวะความตึงเครียดเกิดขึ้นก็จะส่งผลเสียต่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานและการดำรงชีวิต ดังนั้นการส่งเสริมสุขภาพจึงเป็นหัวใจสำคัญของการมีสุขภาพที่ดี สามารถช่วยป้องกันการเจ็บป่วยและป้องกันการเกิดโรคต่างๆ ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดภาวะเสี่ยงต่อการเกิดโรคได้อีกด้วยการให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้กับผู้ที่สนใจในเรื่องของสุขภาพได้เป็นอย่างดี

ธุรกิจสุขภาพจึงได้ถือกำเนิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด นับตั้งแต่ร้านอาหาร สปา สถานที่สำหรับให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพในด้านต่างๆ (อมรรัตน์ ไชยสุรียานันท์, 2547: 23) นอกจากนี้ทางกระทรวงสาธารณสุข ยังได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์สนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย โดยมีมติส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการดูแลสุขภาพของเอเชีย (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, ม.ป.ป.) ซึ่งแนวทางการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 กล่าวไว้ว่าแนวทางการพัฒนาในระยะ 5 ปี ของแผน ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างระบบสุขภาพที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยพัฒนาให้ประชาชนสามารถส่งเสริมสุขภาพด้วยตนเองภายใต้ระบบสุขภาพที่มีความหลากหลายเป็นองค์รวม รวมทั้งส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการสร้างและพัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้สะดวกโดยเฉพาะในเรื่องผลิตภัณฑ์เสริมสุขภาพ พร้อมทั้งพัฒนาคุณภาพบริการด้านสุขภาพ และสนับสนุนให้สถานพยาบาลมีบริการส่งเสริมสุขภาพ อีกทั้งพัฒนาแพทย์ทางเลือก แพทย์แผนไทยและสมุนไพรไทยให้ได้มาตรฐานทางการแพทย์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544) [Online]. Available: <http://www.nesdb.go.th> [2005, March 2].

คุณภาพบริการ เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งจัดเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการที่ดีนั้นย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และยังส่งผลดีต่อสถานประกอบการที่เปิดให้บริการเชิงส่งเสริมสุขภาพอีกด้วย เนื่องจากผู้ใช้บริการจะเกิดความมั่นใจ เชื่อมั่นในรูปแบบบริการที่ได้รับว่าจะส่งผลดีต่อสุขภาพได้อย่างแท้จริง ดังนั้นคุณภาพการให้บริการที่ดีย่อมส่งผลดีต่อสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ เพราะเปรียบเสมือนเป็นการสร้างคุณภาพมาตรฐานให้เป็นที่น่าเชื่อถือในระดับหนึ่งต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพอีกด้วย

จังหวัดนครปฐม เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพเปิดให้บริการ รวมทั้งสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่มีการเปิดให้บริการมากขึ้น ทั้งในส่วนของ

ภาครัฐบาลและภาคเอกชน ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย อีกทั้งจังหวัดนครปฐมยังเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด ไม่ว่าจะเป็นโครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โครงการส่งเสริมการสร้างมาตรฐานการบริการ โดยเน้นให้ความสำคัญกับการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่ดี (สำนักงานจังหวัดนครปฐม, 2550) [Online]. Available: <http://www.nakhonpathom.go.th> [2008, March 19]. ดังนั้นการทราบถึงคุณภาพบริการ และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการที่เหมาะสม จึงเป็นเรื่องที่ดีที่จะช่วยให้จังหวัดนครปฐม ประสบความสำเร็จกับการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด อีกทั้งยังช่วยให้สามารถพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม เนื่องจากทำให้ทราบถึงสถานการณ์ปัญหาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เปิดให้บริการอยู่ และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างเหมาะสม เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาหาแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ
2. เพื่อศึกษากรณีตัวอย่างที่ดี ในการบริหารจัดการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน

วิธีการศึกษาวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการจากสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพภาคเอกชนในเขตอำเภอต่างๆ ของจังหวัดนครปฐม มีจำนวนผู้ให้บริการเฉลี่ย 1,080 คนต่อเดือน ใช้เกณฑ์กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (บุญธรรม กิจปริคา บริสุทธิ์, 2547: 108) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเท่ากับ 291 คน ผู้วิจัยทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 320 คน สำหรับกรณีตัวอย่างการบริหารจัดการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ทำการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดีจำนวน 2 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ แบบสอบถามคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ และแบบสอบถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ การบริหารจัดการสถานที่ การบริหารจัดการผู้ให้บริการและผู้ดำเนินการ การบริหารจัดการบริการ การบริหารจัดการความปลอดภัย และการจัดการการตลาดและการประชาสัมพันธ์

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความอนุเคราะห์ผู้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการสัมภาษณ์ ขออนุญาตสัมภาษณ์และทำการนัดหมายผู้ดำเนินการพร้อมทั้งทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากร สังคม เศรษฐกิจ และรูปแบบการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว โดยมีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางมาใช้บริการกับครอบครัว/ญาติ เข้ามาใช้บริการเนื่องจากได้รับคำแนะนำจากญาติ และคนรู้จักที่เคยมาใช้บริการ โดยเลือกมาใช้บริการเพื่อเป็นการผ่อนคลายและเสริมสร้างสุขภาพ และส่วนใหญ่เคยเข้าใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป

2. คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ ด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวกและได้รับบริการ รวดเร็วทันที่ทั้งนี้ ด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับอยู่ในระดับสูง โดยคุณภาพบริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ

3. เมื่อพิจารณาความคาดหวังก่อนเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังคุณภาพบริการ ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

สูงกว่าด้านอื่น และแสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังคุณภาพบริการ ด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับต่ำกว่าด้านอื่น

4. เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่มีเพศ และจำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการที่ต่างกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงเช่นกัน สำหรับจำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มีแนวโน้มที่จะแสดงความคิดเห็นต่อค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการที่สูงกว่าผู้ใช้บริการเป็นครั้งแรก

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการ ในด้านสถานที่ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย พบว่า

5.1 ด้านสถานที่ ควรหมั่นดูแลรักษาและทำความสะอาดในบริเวณต่างๆ อยู่อย่างสม่ำเสมอ จัดสถานที่ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความเป็นสัดส่วนและมิดชิด มีการจัดแบ่งมุมต่างๆ ภายในร้านให้เหมาะสม โดยอาจมีการจัดแบ่งมุมไว้สำหรับพักผ่อนที่ดูสงบและผ่อนคลาย นอกจากนี้ควรตกแต่งสถานที่ให้ดูสวยงาม สดชื่นอยู่เสมอ ปรับแต่งเพิ่มเติมบรรยากาศภายในร้านให้ดูผ่อนคลายมากขึ้น โดยอาจมีการเปิดเพลงคลอเบาๆ เพื่อความเพลิดเพลินและผ่อนคลายระหว่างเข้าใช้บริการ

5.2 ด้านผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการควรมีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้คำแนะนำต่างๆ กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังต้องมีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะฝีมือของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความชำนาญและความเชี่ยวชาญเพิ่มมากขึ้น

5.3 ด้านการบริการ ควรให้บริการกับผู้ใช้บริการด้วยความระมัดระวัง คำนึงถึงความปลอดภัยระหว่างที่ให้บริการ และควรเพิ่มความระมัดระวังให้มากขึ้นสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่สูงอายุ นอกจากนี้ควรคำนึงถึงมารยาทในการให้บริการด้วย

5.4 ด้านความปลอดภัย ควรหมั่นตรวจสอบ ดูแลอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องความร้อนอยู่เป็นประจำ มีการติดตั้งอุปกรณ์ตัดความร้อนอัตโนมัติที่เที่ยงตรง สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี

6. คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดีพบว่า การนำสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ไปสู่มาตรฐานคุณภาพบริการที่ดีนั้น สถานประกอบการ จะต้องยึดหลักเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการดำเนินการทั้งในด้านสถานที่ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัยให้เป็นไปตามเกณฑ์กำหนด ซึ่งการดำเนินการในแต่ละด้านดังกล่าวนี้ จะต้องมีการปฏิบัติที่ชัดเจนและต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สถานประกอบการสามารถพัฒนาไปสู่คุณภาพได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ผู้ประกอบการจะต้องดำเนินธุรกิจสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

อย่างถูกต้องตามกฎหมาย มีจรรยาบรรณ และมีจิตสำนึกที่ค้ำจองานบริการ มีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องของแพทย์แผนไทย สປาไทยอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

7. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ที่สำคัญ มีดังนี้คือ

7.1 ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน คือ ควรดำเนินกิจการตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย โดยต้องนำมาปฏิบัติใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยทำการตรวจสอบดูแลรักษามาตรฐานในทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ

7.2 วิสัยทัศน์ และความรู้ของผู้ประกอบการ ทิศทางคุณภาพบริการที่ดีจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าองค์กรขาดผู้นำที่มีความรู้และวิสัยทัศน์ที่ดี ฉะนั้นผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ในการประกอบธุรกิจที่ชัดเจน มีความมุ่งมั่น จริงจัง เพื่อนำพาองค์กรของตนไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จที่วางไว้

7.3 จิตสำนึกค้ำจองานบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดี ค้ำจองานบริการ มีเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน

7.4 ความตระหนักรับผิดชอบต่อสังคม ผู้ประกอบการต้องมีความตระหนัก รับผิดชอบต่อสังคม มีจรรยาบรรณต่อธุรกิจหน้าที่ โดยมุ่งประกอบธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ไม่ประกอบธุรกิจไปในทางที่อาจเสื่อมเสีย หรือกระทบต่อกิจการการดำเนินงานของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

7.5 การวางแผนพัฒนา ควรมีการวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องในทุกด้าน โดยมีการตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ อยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

การอภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัด นครปฐม พบว่าคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในภาพรวมและในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวกและได้รับบริการรวดเร็วทันท่วงที ด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพ ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ และด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในภาพรวม อยู่ในระดับสูง

แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการได้รับคุณภาพบริการเป็นไปตามที่ต้องการ ได้รับบริการเป็นไปตามการรับรู้และความคาดหวัง คุณภาพบริการที่ได้รับนั้นก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการพอใจและประเมินคุณภาพบริการที่ได้รับว่าดี ซึ่งจากผลการศึกษามีความสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman, et al., 1990 อ้างถึงในทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์, 2541) ที่กล่าวว่า คุณภาพบริการจะมีค่าสูงขึ้นหรือต่ำลง ขึ้นอยู่กับบริการที่ได้รับว่าเป็นไปตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งคุณภาพบริการที่ดีจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อรักษาคุณภาพบริการและเพิ่มระดับคุณภาพบริการต่อไป ดังนั้นผู้ให้บริการต้องสร้างคุณภาพบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ ดังที่คอตเลอร์และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2007: 208) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการว่ามาจากประสบการณ์เดิม การพูดปากต่อปาก และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยทั่วไปเมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์ต่ำกว่าที่คาดหวัง ผู้ใช้บริการจะไม่พอใจ ในทางตรงกันข้ามถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือเกินกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการจะเกิดความพอใจ ประทับใจ และมีแนวโน้มที่จะกลับเข้ามาใช้บริการอีก นั่นแสดงให้เห็นว่าทุกขั้นตอนของการให้บริการมีส่วนสำคัญต่อการประเมินคุณภาพบริการจากผู้ใช้บริการและการกลับมาใช้บริการอีก

และเมื่อพิจารณาคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่าคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับนั้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการประเมินคุณภาพบริการอยู่ในระดับที่สูงกว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นเพียงครั้งแรก นั่นแสดงให้เห็นว่าผู้ที่เคยเข้าใช้บริการมาก่อน ย่อมรู้สึกพอใจกับบริการว่าสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ จึงกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นเมื่อทำการประเมินคุณภาพบริการ ผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการมาก่อน จึงแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการว่าอยู่ในระดับสูง

คุณภาพบริการด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวก ได้รับบริการรวดเร็ว ทันท่วงที สามารถอธิบายได้ว่า อันเนื่องจากการแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน สถานประกอบการในแต่ละแห่งจึงต้องให้บริการกับลูกค้าอย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อดึงดูดลูกค้าให้กลับเข้ามาใช้บริการอีก นอกจากนี้ลูกค้าบางส่วนมีเวลาว่างมาเพื่อสำหรับเข้าใช้บริการ คือตั้งใจเดินทางมาเพื่อต้องการผ่อนคลายและเสริมสร้างสุขภาพของตน จึงสะดวกที่จะรอเข้าใช้บริการ ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้คุณภาพบริการด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวก ได้รับบริการรวดเร็ว ทันท่วงทีอยู่ในระดับสูง

คุณภาพบริการด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการที่ตนได้รับนั้นมีความปลอดภัยและดีต่อสุขภาพ นอกจากนี้

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการมาก่อนสามารถรับรู้ถึงบริการที่ตนเองได้รับ ดังนั้นเมื่อทำการประเมินคุณภาพบริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพว่าอยู่ในระดับสูง

คุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นกับบริการที่ได้รับ อีกทั้งพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการเนื่องจากได้รับคำแนะนำจากญาติ/คนรู้จักที่เคยเข้าใช้บริการมาก่อน ซึ่งผู้แนะนำอาจเป็นบุคคลที่รู้จักสนิทสนมคุ้นเคย จึงอาจมีอิทธิพลต่อการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้สถานประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นร้านที่แจ้งขึ้นทะเบียนกับสำนักงานสาธารณสุข ฉะนั้นย่อมมีคุณภาพมาตรฐานในระดับหนึ่ง ดังนั้นด้วยเหตุและผลดังกล่าวจึงส่งผลให้คุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

คุณภาพบริการด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ เมื่อทำการเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการในด้านอื่นๆ พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการด้านราคายังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่น นั่นแสดงให้เห็นว่าการแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านราคาอาจมีหลายเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพ ซึ่งการประเมินราคาดังกล่าวขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่อาจแตกต่างกัน รวมถึงความสามารถในการจ่ายที่อาจต่างกันด้วย ซึ่งผู้ใช้บริการอาจทำการพิจารณาเปรียบเทียบราคากับสถานประกอบการแห่งอื่นที่ตนเองเคยเข้าใช้บริการมาก่อน หรือจากคำบอกเล่าของคนรู้จัก ดังนั้นเจ้าของสถานประกอบการแต่ละแห่งอาจต้องพิจารณาวางแผนการกำหนดราคาให้มีความเหมาะสมกับสถานประกอบการของตน ซึ่งเกณฑ์ในการกำหนดราคาอาจมีความแตกต่างกันไปตามขนาดของสถานที่ให้บริการหรือแหล่งทำเลที่ตั้ง นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่อาจแตกต่างกัน รวมถึงความสามารถในการจ่ายของผู้ใช้บริการที่ต่างกันอีกด้วย ดังที่คอตเลอร์และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2007: 218-219) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในการจับจ่ายใช้สอยว่า ราคาอาจเกิดจากประสบการณ์การใช้จ่ายในครั้งก่อน การรับรู้จากสื่อโฆษณา หรือจากคำบอกเล่าไม่ว่าจะเป็นเพื่อน ครอบครัว ซึ่งการตัดสินใจจับจ่ายใช้สอยจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ราคาโดยพิจารณากับราคาที่ต้องจ่ายออกไป ดังนั้นด้วยเหตุและผลดังกล่าวจึงทำให้ค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการ ด้านราคาค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าคุณภาพบริการในด้านอื่น

2. คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม ที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี พบว่า มีแนวทางในการบริหารจัดการสถานประกอบการของตนอย่างมีระบบที่ชัดเจน อย่างมีคุณภาพในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าหลักการดำเนินธุรกิจสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพอย่างมีคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับหลายองค์ประกอบที่สำคัญด้วยกัน เริ่มตั้งแต่ผู้ดำเนินกิจการต้องมีการเรียนรู้ มีความเข้าใจในเรื่องของแพทย์แผนไทย สปาไทยอย่างแท้จริง มีจิตสำนึก

และทัศนคติที่ดีต่องานบริการเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพ มีขั้นตอนระบบของการดำเนินงานที่ชัดเจน นั่นคือมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง มีการประสานงานการทำงานกันได้อย่างลงตัว อีกทั้งพร้อมให้การสนับสนุนส่งเสริมพนักงานให้บริการ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือ ให้ความรู้ด้านการบริการแก่พนักงานผู้ให้บริการในทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับปลูกจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการให้กับพนักงาน มีการอบรมกริยามารยาทในการให้บริการ รวมทั้งมีแนวทางส่งเสริมด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์สถานประกอบการในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เป็นที่รู้จักแก่ผู้สนใจเข้าใช้บริการอีกด้วย ซึ่งจากหลักการปฏิบัติดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อค้นพบของเฮอเลย์ (Hurley, 1994 cited by Juran & Godfrey, 1999: 18.2) ที่พบว่าการนำองค์กรไปสู่คุณภาพนั้น สิ่งสำคัญประการแรกคือ ต้องมีการศึกษาเรียนรู้เข้าใจในขั้นตอนรายละเอียดต่างๆ ทราบถึงคุณภาพที่ลูกค้าอยากได้ อยากเห็น ประการที่สอง ต้องรู้หลักการกระบวนการขั้นตอนของตน และรู้หลักการวิธีที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ และประการสุดท้ายคือ ต้องมีการพัฒนาเพื่อสร้างความมั่นคงต่อไป ดังนั้นจะเห็นได้ว่าคุณภาพบริการที่สมบูรณ์จะเกิดขึ้นได้ถ้าหากให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการในทุกด้าน ในทุกขั้นตอนกระบวนการที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ก็จะส่งผลให้สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพประสบความสำเร็จกับคุณภาพบริการที่ดีดังกล่าว

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่สามารถนำไปปฏิบัติใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการต่อไปนั้น สามารถสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

ควรดำเนินกิจการตามหลักเกณฑ์มาตรฐานเป็นสำคัญ แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพควรดำเนินกิจการโดยปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย เนื่องจากมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านต่างๆ ดังกล่าว ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการในสายตาของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการย่อมต้องการได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ สามารถสร้างความพอใจให้ตนเองได้ ซึ่งประโยชน์ของความพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก แต่ความพอใจยังมีผลต่อการบอกต่อและการชักชวนผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการอีกด้วย ถ้าคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับนั้นมีคุณภาพที่ดี ดังแนวคิดของเบสท์เตอร์ฟีวและคณะ (Besterfield, et al., 1995: 52) ที่กล่าวว่า ความพอใจของลูกค้าไม่เพียงแต่จะทำให้ลูกค้ากลับมาอุดหนุนสินค้าหรือบริการจากองค์กร แต่เขาเหล่านั้นยังจะช่วยแนะนำลูกค้าใหม่ให้เข้ามาใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ นั่นแสดงให้เห็นว่าไม่เพียงแต่ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการอีก แต่ผู้ใช้บริการจะเป็นอีกเสียงที่คอยโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงคุณภาพบริการที่เขาได้รับอีกด้วย นอกจากนี้เกณฑ์มาตรฐานยังช่วยให้สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ สามารถกำหนดทิศทางการดูแลรักษาคุณภาพบริการให้เป็นไปในทางที่เหมาะสม อีกทั้งยังช่วยให้สามารถวางแผนกำหนดแนวทางใน

การจัดการคุณภาพบริการในด้านต่างๆ ได้ง่ายขึ้น ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญและยึดปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าว เพื่อรักษาคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มระดับคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น

วิสัยทัศน์และความรู้ของผู้ประกอบการ เป็นอีกสิ่งที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากผู้ประกอบการเปรียบเสมือนเป็นผู้นำองค์กร องค์กรที่มีผู้นำที่มีทักษะความรู้และวิสัยทัศน์ที่ดีจะช่วยผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมายแห่งคุณภาพ ฉะนั้นผู้นำจึงมีบทบาทสำคัญต่อการผลักดันและพัฒนาองค์กรให้เกิดคุณภาพ เนื่องจากผู้นำจะต้องทำหน้าที่ในการวางแผน กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่บริหารจัดการพนักงานภายในสถานประกอบการของตน อีกทั้งยังต้องเป็นผู้กระตุ้นการทำงานของพนักงาน ดูแลพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นวิสัยทัศน์และความรู้ของผู้ประกอบการจึงมีผลต่อแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

มีจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการและพนักงานทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพจะต้องมีทัศนคติ จิตสำนึกที่ดีต่องานบริการ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการที่ส่งมอบไปยังผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ดำเนินการหรือผู้นำองค์กรจะต้องช่วยปลูกฝังทัศนคติและความเข้าใจอันดีให้แก่พนักงานของตน เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในหน้าที่ของตน ให้มีความตระหนักต่อหน้าที่การปฏิบัติงานที่ตนเองมีส่วนรับผิดชอบอยู่ ถ้าพนักงานทุกคนทุกฝ่ายมีความเข้าใจ มีทัศนคติที่ตรงกัน ก็จะช่วยให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้ให้บริการก็จะทำงานอย่างมีความสุข และสามารถส่งมอบต่อความสุชนั้นไปยังลูกค้าได้อีกต่อหนึ่ง ดังนั้นการมีจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการจึงมีผลต่อแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป

ความตระหนักรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การให้ความสำคัญกับสังคม มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม รับผิดชอบต่อหน้าที่การปฏิบัติงานของตน โดยที่ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพจะต้องมุ่งประกอบธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ช่วยกันส่งเสริมรักษาภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพต่อไป เพราะสิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีผลต่อภาพลักษณ์ในสายตาผู้ใช้บริการ ซึ่งทิศทางการดำเนินการดังกล่าวไม่เพียงแต่จะทำให้คุณภาพของสถานประกอบการดีเท่านั้น แต่ยังเป็นการช่วยส่งเสริมและยกระดับคุณภาพของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพต่อไปในอนาคตอีกด้วย ดังนั้นความตระหนักรับผิดชอบต่อสังคมจึงเป็นอีกแนวทางสำคัญที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป

การวางแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควรมีการวางแผนเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนพัฒนาบริการ การวางแผนการกระจายการทำงานให้กับพนักงานผู้ให้บริการ หรือการวางแผนพัฒนาส่งเสริมการขาย และการขยายโอกาสทางธุรกิจ เนื่องจากการวางแผนพัฒนาจะทำให้เห็นภาพของการทำงานได้ชัดเจนขึ้น มีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถทำการตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ง่ายขึ้น ทำให้เห็นข้อควรปรับปรุงและ

แนวทางในการพัฒนาภายในสถานประกอบการของตน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างช่องทางในการขยายโอกาสทางธุรกิจหรือสร้างรายได้เปรียบทางธุรกิจบริการอีกด้วย เนื่องจากภาวะการแข่งขันทางธุรกิจบริการที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน ถ้าสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพไม่มีการวางแผนในการพัฒนาที่ดี อาจทำให้ธุรกิจที่ดำเนินการอยู่นั้นไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการวางแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงมีผลสำคัญต่อแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ พบว่า คุณภาพบริการที่ดีควรมีการตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อคงรักษามาตรฐานคุณภาพและเป็นการกระตุ้นให้เห็นความสำคัญของคุณภาพบริการ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขควรมีมาตรฐานการตรวจประเมินคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจมีการให้รางวัลเป็นดาวหรืออุทิต์กับร้านดีเด่น รวมทั้งสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มกันของสถานประกอบการเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ในการประกอบธุรกิจ นอกจากนี้การส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนาให้ความรู้กับพนักงานนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยเพิ่มระดับของคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น สถานประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงานอย่างถูกต้องเป็นประจำ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพบริการและเป็นการสร้างบุคลากรอย่างมีคุณภาพ

QUALITY OF HEALTH PROMOTION SERVICE IN NAKHON PATHOM PROVINCE, THAILAND

KANYARAT KETSORN 4637531 SHPE/M

M.A. (POPULATION EDUCATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SUPAVAN PHLAINOI, Ed.D., UTHAITIP RAKCHANYABAN, Ph.D.

EXTENDED SUMMARY

Rationale and significance of the study

The quality of the population, especially concerning health, is considered very important, since the population is the important resource for the development of the country. Having good health is, thus, an important fundamental factor in living. If health problem arise, it then will cause the negative affects on physical and psychological, and to the society. For physical effect, an individual with health problem will get sick, and the body may not function fully and efficiently. For psychological effect, the person with health problem will be distressed. For social effect, the society will lack healthy citizen to help develop the nation in various ways.

Health is a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity. Physical status is the state of having healthy body, free from illness. Psychological status is the state of having good mental health, and happiness. Social status is the state of having healthy and strong community, able to take care of themselves, having good environment, able to care of one another. Spiritual status, even though spiritual status is a new term, Thai people are aware of this term in other words, which is having good moral. If we conduct ourselves in considerate for others with compassion, reduce selfishness, that is spiritual deeds. In Buddhist doctrine, the spiritual deeds are precepts, consciousness,

and intelligence. Precept is co-existence in peace. When everyone in the society lives together in harmony, happiness will follow. The mind will be clam and having one's awareness. This will elevate the intellect to a higher level. The intellect, here, refers to the comprehension of nature according to the truth. Health issues thus are related (National Health System Reform Office, 2000: 2)

The environment and the present way of life are changing, along with the increase in competition, making everyone follows a rapid lifestyle. They must face problems, obstacles, various stress in daily life. When stressful situation occurs, it causes the impact on health. Furthermore, it affects the efficiency in working and living the daily routine. Therefore, health promotion is a crucial factor in having good health. Health promotion can prevent illness and many diseases effectively. In addition, it can reduce the risk of disease. Health promotion service, therefore, is an alternative for those who are interested in health.

Health business, thus, grows rapidly, and increase in number is evident. This includes restaurant, spa, and other types of health service place (Amornrat Chaisuriyanun, 2005: 23). In addition, the Ministry of Public Health laid out a strategic plan to support Thailand to be Center of Excellent Health Care of Asia and the resolution to promote Thailand to become Center of Excellent Health Care of Asia followed (National Science and Technology Capability, n.d.). The development plan according to the National Economic and Social Development Plan 9 stated that the development plan in the next 5 years must emphasize building the health care system for the people to access quality health service thoroughly and justly. The people can promote health for themselves under the diverse health system in holistic care. The plan also promotes consumer promotion by constructing and developing the health information service system that everyone can easily access, particularly in health production, as well as development health service quality and support the health care provider to have health promotion service. The plan aims to develop alternative medicine, Thai traditional medicine, and Thai herbal medicine to attain medical standard (Office of the National Economic and Social Development Board, 2001) [Online]. Available: <http://www.nesdb.go.th> [2005, March 2].

The service quality refers to the capacity in responding to the user needs, which is considered an important aspect of providing service. Good quality service will affect the service satisfaction of the user and positively affect the health

promotion site. The user will have the confident, trust in the service that they receive, which will be truly good to the body. Therefore, good service quality has positive affect on the health promotion site, because it's like creating the standard quality that is trusted by the user. Moreover, it promotes the positive image for the health promotion site.

Nakhon Pathom Province is another province with many health tourism and health promotion sites. New health promotion sites are rapidly opening both in the public and private sectors. Varieties of service are available. Furthermore, the province emphasizes the importance of developing tourism industry with include tourist site development project, human resource development in the tourism industry, or service standardization promotion project. They emphasizes in constructing the superior service standard (Office of the Nakhon Pathom Province, 2007) [Online]. Available: <http://www.nakhonpathom.go.th> [2008, March 19]. Therefore, knowing the service quality and direction to develop the service are useful in assisting Nakhon Pathom Province to succeed in tourism. In addition, it helps to develop the service quality of the health promotion site in accordance with the needs of the user.

With these reasons, the researcher is interested in studying the quality of health promotion service in Nakhon Pathom Province, since it will provide insight into the problem at the current health promotion sites and suggest the method to develop the quality service appropriately. The results from this study would be useful in improving and develop the service quality of the health promotion sites.

Objectives

1. To study levels of quality of health promotion service.
2. To study best practices of service quality management.
3. To suggest improvements to quality of the health promotion service.

Research methodology

The populations of this study were 1,080 users of health promotion site in district of Nakhon Pathom Province. Sampling was the Tara Yamane's formula

(Boontham Kijpreedaborrisud, 2004: 108) and samples were 291 users but 10% incremental sample had been made. As the result of samples are 320 users. The case study used in-depth interviews with 2 expert practitioners of health promotion site.

The research instrument was a questionnaires systematically modified by the researcher. It was divided into 3 parts, i.e. questions related to general information of the users; questions related to quality of health promotion service; and questions related to suggestion for improve and development of service quality. The researcher constructed questionnaires for in-depth interview covering the following: place management, service provider and entrepreneur management, service management, safety management, and marketing and advertising management.

The researcher collected the data by requesting the permission for business operator to hand out the questionnaire to the sampled users. Data analysis includes percentage, mean, and standard deviation. As for interview, permission was requested and appointment was made with the entrepreneur. Interview was conducted by the researcher as well as analysis of the qualitative data.

Results

1. Finding from the study of demography, social, economics and enter characteristics, it was found that there are more female users than male, average age between 41-50 years, married couple status, had completed at bachelor degree, commercial personnel, income was between 5,001-10,000 per month, most of users entered for service with their relatives, entered because they received recommendation from their relatives or someone who has used the service, come to receive the service for relaxation and health promotion, and most of the users had received service more than 2 times.

2. The service quality of the health promotion site in Nakhon Pathom was found to be in the high level. Upon considering each aspect, it was found that the service quality in terms of confidence in service, easy access and early response, safety and effect on health, response to user needs, and reasonable price, were found to be in the high level. The service quality that received the highest and lowest mean score were confidence in service and reasonable price, respectively.

3. Upon considering the expectation before receiving the service of the user, the results found that the user expressed the service quality expectation for confidence in service higher than in other aspects. They expressed their expectation in reasonable price lower than in other aspect.

4. Upon considering the mean score of service quality of the user using gender and visits experience, the results found that both male and female users expressed the high level of satisfaction to service quality. As for the frequency of visits, subjects with 2 or higher visits tends to express satisfaction in the level higher than the first experience subjects.

5. Concerning the suggestions for further improvement and development of service quality, in terms of place, service provider, service, and safety, the results found:

5.1 Place – the owner should constantly care and maintain the surrounding area. The owner should organize the place, tightly and neatly. Different areas should be divided accordingly. Resting and relaxing area should be organized in one corner. In addition, beautiful decoration and relaxing atmosphere are encouraged. Soft music could be played in the background to increase a sense of relaxation for the users.

5.2 Service provider – The service provider should be friendly, lively and constantly smiling. The service provider should be able to provide various suggestions to the users well. The service provider should learn and develop skills constantly to increase the proficiency and expertise.

5.3 Service – When servicing the users, caution and care should be taken. Consideration of safety during servicing must be taken into account, in particular to servicing the elders. Etiquette is important.

5.4 Safety – The owner should regularly check and maintain the equipments, especially the equipments that generate heat. Establishing the safety instruments that regulate the heat is important in which it should also operate well.

6. Concerning the service quality of the best practice of the health promotion site, in order to elevate the service quality of the health promotion site, the health promotion sites should follow the standardization of place, entrepreneur, service staff, service, and safety, all of which should follow the designated criteria. To follow the stated criteria, transparent operation and consistency of action is required in order for

the service provider to attain the genuine quality service. Furthermore, the entrepreneur of the health promotion site should abide by the law, have ethical conduct, and positive aware toward the service industry. They should be well-knowledge and genuine understanding of the Thai traditional medicine and Thai spa. These knowledge will ensure the quality service and safety for the user.

7. Important guidelines for the development of health promotion site are as follows:

7.1 Practice according to the standard – The owners should correctly operate their business according to the standard of health promotion site, which include the place, entrepreneur, service provider, service, and safety. The practice should be strictly abide by and thoroughly. The owner should monitor and maintain the standard frequently.

7.2 Vision and knowledge of the entrepreneur – Good service can not occur if the organization lacks the leader who is well-knowledge and has positive vision. Therefore, the leader must have a clear vision, determination, and earnest in leading the organization to the success.

7.3 Service conscious – The service provider should have the awareness and positive attitude toward the service. They should understand their responsibility.

7.4 Social responsibility – The entrepreneur must be aware of the social responsibility. They should have the business ethic by aiming to operation their business according to the law. They should not operate their business in a disgraceful manner or other ways that would affect the health promotion business.

7.5 Improvement plan – The improvement plan for the service should be laid out in every aspect. Monitoring of any error should be done consistently which can be used for subsequent improvement.

Discussion

1. As the resulted of quality of health promotion service in Nakhon Pathom Province, it was found that overall the quality of the health promotion service and all sections, i.e. response to users' needs, easy access and early response, safety and effect

on health, confidence in service and reasonable prices, was at a high level. It could be discussed as follow:

Overall, the quality of the health promotion service was at a high level. That's mean most of the users received the service same as they need, received the service same as they perceive and expectation, service quality would be taken that make users satisfy the service in good level. As the concept by Parasuraman, et al. (1990 cited by Suangtip Wongpan, 1998) stated that higher of service quality was the equilibrium between expectation and perception of users. Good service quality should be improve and develop for maintain and increase the levels of service quality. Thus, service providers should build the service quality same as or more than users' expectation as Kotler & Keller (2007: 208) stated that the service quality expectation from past experiences, words of mouth, and advertising. In general, users compare the perceived service with the expected service. If the perceived service falls below the expected service, users are disappointed. If the perceived service meets or exceeds their expectations, they are apt to use the service again. This result indicates that every process of service is important for service quality evaluation and they are apt to use the service again.

When consider the response of the users' need for the service quality, the results found that the service that the users received responded to their needs well. In addition, it was found that most of the users who received service more than 2 times, acknowledged the satisfaction in the higher level than the first time user. This result indicates that the experienced users felt satisfied with their service, so they returned for more service. Therefore, when this study evaluate the service quality, the users who have previously receive the service, thus express their response that the service responded to their needs in the high level.

As for easy access to service quality, quick service, and service in timely manner, it can be explained that since the business competition is currently increasing, the service provider in each location should provide the service to their customers quickly and conveniently in order to attract the customers to return for the service. Since some of the customers have free time to come to receive the service, in other words, they intentionally came to receive the service for relaxation and health promotion, therefore, they are convenient to wait to receive the service. These reasons affect the service quality concerning access to service quality, quick service, and

service in timely manner in the high level.

The customers' response showed that the service quality that they receive has safety and positive health effect toward the body. This indicates that the users feel that the service that they received is safe and has positive effect on their health. Furthermore, the users who have previously received the service, learned that they received the good service. Therefore, when evaluate the service quality, most of the users thus responded that the level of service quality that they received in terms of safety and positive effect toward the health is in the high level.

The customers' response showed that they are confident in the service that they received. This indicates that the users have confident in the service that they received. It was found that the users who entered for service, entered because they received recommendation from their relatives or someone who has used the service. The recommending person may be someone that the user is acquainted with, so they influence their confidence. In addition, the health promotion sites are those who registered with the public health office. Therefore, they are of standard to a certain level. Thus, these reasons affect the confidence in the service to be in the high level.

The service quality in terms of pricing, the price is reasonable. Upon comparing the pricing to other service quality aspects, it was found that the mean service quality in terms of the price is still below other aspects. This finding shows that the opinion toward the price has many factors affecting the evaluation. Evaluation of the price may depend on the difference of user's behavior as well as the different level in purchasing capacity of users. The users may compare the price of a health promotion site to another site that they have received the service or from the words of mouth from a person that they know. Therefore, the owner of the health promotion site may have to consider the plan to set the price that is suited for their business. The criteria in setting the price may differ according to the size of the business or the location. Furthermore, consideration of the different behavior of the consumer as well as their buying capacity may be needed. Kotler & Keller (2007: 218-219) stated that the behavior of the consumer from prior purchasing experience, advertising, words of mouth, friends, or family members. Purchase decisions are based on how consumers perceive prices and what they consider to be the current actual price. Thus, these reasons affect the mean score of service quality in terms of price is still below other aspects.

2. For the best practice of quality of health promotion service in Nakhon Pathom Province, the study found that there is clear system management for their business as well as quality in all aspects. This finding indicates that the principle in business operation for the health promotion site depends on many components, starting from the entrepreneur that has to learn and genuinely understand the Thai traditional medicine and Thai spa. They should have service conscious and attitude toward the service job. There should be clear standard of operation. This includes job assignment and collaboration for the staff, as well as supports the staff by organizing skill training course, providing the information to the related staff along with raising the good service conscious among the staff. Etiquette training should be done. There should be marketing and public relation support mechanism in various ways, so that the business is known and attract the user. These practice principles are in accordance with the finding by Hurley (1994, cited by Juran & Godfrey, 1999: 18.2) that found that in order to lead the organization to quality, the first important component is learning, understanding of every steps, knowing the quality that the customer desire or would like to see. The second important component is learning one's process and the approach to make the customers satisfied. The last component is having development for sustainability. Therefore, it can be seen that a complete service quality will happen if one stress every aspect of service quality and in every related process, which will then affect the health promotion site to succeed in the service quality.

3. Suggestion guideline to improve the service quality of the health promotion site that can be used to improve the service quality can be discussed as follows:

The business owner should follow the standard criteria in every aspect, which include place, entrepreneur, service provider, service, and safety. Since the standard of quality service in these aspects are important for the service quality in the views of the users. The users thus would like to receive quality service that provides the satisfaction. The benefit of service satisfaction of the users, not only will attract the users to return for service, the satisfaction also affect the words of mouth and persuasion of others to the service. If the service quality that the user received is as good as the concept by Besterfield, et al. (1995: 52) stated that satisfied customers not only continue to patronize the organization, they also add to profits by referring new customers. Referrals can be twice as effective as advertising. Furthermore, the standard criteria would help the health promotion site to specify the criteria in

maintaining the suitable service quality. It also helps to layout the plan to manage the service quality in various aspects easily. Therefore, importance and follow through of the standard criteria to maintain the service standard and increase the service quality is encouraged.

Vision and knowledge of the entrepreneur is another important aspect in developing the service quality. Since the entrepreneur resembles the leader of the organization, the organization with the leader who has the skills and clear vision will push the organization to achieve the goal of service quality. Therefore, the leader plays an important role in pushing and developing the organization to attain the quality, since the leader must take the role in planning and specifying the goal. The leader also has to manage the staff in the organization as well as the motivator of the staff. They must oversee and develop the potential of the staff. Therefore, the vision and knowledge of the entrepreneur thus affects the direction of the development of the service quality of the health promotion site.

Service conscious refers to the fact that every service provider, staff, or anyone related to the health promotion service should have positive attitude and conscious toward service. These aspects play important role in the service quality for the users. Therefore, the entrepreneur or the leader should raise the awareness of positive attitude and understanding for their staff, so that everyone would understand their duty. Everyone would be aware of the one's responsibility. If everyone understands their role, having the same attitude, it will then help to create the appropriate atmosphere at work as well as passing on the happiness to their customers. Therefore, having the service conscious will affect the development of the service quality.

Social responsibility refers to stressing the importance of the society, taking part in the society, take responsibility in one's duty. This can be done if the entrepreneur of the health promotion site focuses on operating the business according to the law. They should assist each other to create the positive image in the user's view. The course of work not only will elevate the quality of the health promotion site, but will also assist in raising the standard of quality for the future. Therefore, realizing the social responsibility is another way that will help develop the service quality.

There should be a continuous development planning for the development of service quality in all aspects, which should be done constantly. This may include

service development planning, work load distribution planning for the service provide, or sales promotion planning, and business expansion opportunity. Since these planning will provide the clear overview of the operation and direction and goal. Cross check can be done easier. It will point out the point that should be improved and the direction of development within the organization. Furthermore, it extends the opportunity for business expansion or advantage edge in the business as well. Since the present business competition is high, if the health promotion site does not create a good development plan, it may cause the business to be delayed, not meeting the rapidly occurring changes. Therefore, consistent good development planning affects the direction of development and subsequent service quality.

Recommendations

The study of service quality of the health promotion site found that good service quality should have regular check in order maintain the standard quality as well as stressing the important of service quality. Thus, the related organizations such as public health office should have frequent service quality evaluation. Awarding or certification for the outstanding site may be done as well as creating the cluster of the entrepreneur to exchange knowledge in business operation. Furthermore, encouragement of the staff development training is important to elevate the standard service quality. Thus, the health promotion site and the related organization should organize regular training to provide accurate information to the staff, which will add the service quality efficacy and building quality human resource.

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2550). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชรรวมสาร จำกัด.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2546). แผนปฏิบัติการกิจกรรมการท่องเที่ยว รายงานฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท คอร์ แพลนนิ่งแอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2544). แนวทางการส่งเสริมสุขภาพ. นนทบุรี: โรงพิมพ์การศาสนา.
- _____. (2547). กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรอง. ราชกิจจานุเบกษาฉบับประกาศทั่วไป, 121 (45ง), 1-17.
- เกษม ภูธรรมะ. (2543). การพัฒนาคุณภาพบริการรักษาความปลอดภัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิรพรรณ เลิศวงศ์สกุล. (2546). ปัญหาในการพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลตามกรอบมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในมุมมองของผู้ให้บริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิกานต์ ถาวรยุติการต์. (2550). การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรตามแนวคิด Malcolm Baldrige กรณีศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ประชุมทองพรินติ้งกรุ๊ปจำกัด.
- ดารา ทีปะपाल. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

- คุชฎี ใหญ่เรืองศรี. (2541). คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการรักษาพยาบาลของพระภิกษุอาพาธในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสงฆ์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์. (2541). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ. (2544). การบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเซอร์เน็ท.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2546). สปาธุรกิจแห่งยุคที่น่าจับตามอง. วารสารเศรษฐกิจวิเคราะห์, 21(7), 20-32.
- นนทวรรณ มณีนาวา. (2546). คุณภาพบริการของโรงพยาบาลตราดตามนโยบาย 30 บาท รักษาทุกโรค. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทพร รัฐถาวร. (2543). การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิภาพร ลครวงศ์. (2547). การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อคุณภาพบริการการพยาบาล โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.
- ปัทิตตา ดันติเวชกุล. (2546). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. จุดสารการท่องเที่ยว, 22(1), 30-41.
- ประคอง วรรณสุด. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประจักษ์ บัวผัน. (2545). การพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประวิทย์ และวิจิตรา จงวิศาล. (2526). คู่มือทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน (Q.C.Circles). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เจริญผล.
- ปริญ ลักขิตานนท์. (2544). จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลิฟแลนด์ลิฟ.

- ปฐพี มอนซอนและคณะ. (2547). รายงานการวิจัย เรื่องวิเคราะห์ศักยภาพเครือข่ายท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และเชิงสุขภาพในจังหวัดนครปฐม. มหาวิทยาลัยมหิดลและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพบูลย์ ปะวะเสนะ (ผู้รวบรวม). (2547). Chief Executive Officer (CEO). [Online]. Available: <http://www.cgd.go.th/Library/knowledge/article/CEO.pdf>. [2005, December 1].
- มัลลิกา บุนนาค. (2542). สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุทธนา ชันติยะ. (2545). คุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วสุธร ดันวัฒนกุล. (2542). สุขภาพกับคุณภาพชีวิต: เส้นทางที่ต้องร่วมกันพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พี.เพรส จำกัด.
- วิชัย รัชฎาภณัชชัย. (2546). การพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการการดำเนินคดีที่เป็นการคุ้มครองสิทธิทางแพ่งของประชาชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิฑูรย์ สิมะ ไชคดี. (2543ก). คุณภาพคือการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี. _____ . (2543ข). คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วินิจ รังผึ้ง. (2546). ท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพกับสปาแบบไทยๆ. อนุสาร อสท, 44(2), 37-50.
- วิไลรัตน์ รุจิวัฒนพงศ์. (2542). การประเมินคุณภาพบริการพยาบาล: กรณีศึกษาเฉพาะผู้ป่วยกล้ามเนื้อหัวใจตายในไอ.ซี.ยู. โรงพยาบาลศูนย์นครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2547). สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาติ กิจขรรจง. (2544). การพัฒนาทีมงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ชนาเพรส แอนด์ กราฟฟิค.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2546). Service Marketing. กรุงเทพมหานคร: นัตรีพับลิค.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2547). ธุรกิจขนาดย่อมไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: P2 Design&Print Co.,Ltd.

- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). TQA ถึงเส้นชัยก่อนใครเล่ม 1. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: พงษ์วรินการพิมพ์.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2541). นโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดีไซร์จำกัด.
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2543). โครงการศึกษาโอกาสทางการตลาดสำหรับนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มในประเทศไทย. (กรณีศึกษากลุ่มตลาดกอล์ฟและตลาดการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพในตลาดนักท่องเที่ยวเอเชียแปซิฟิก ยุโรป และอเมริกา). การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- สมาคมผู้ประกอบการสปาไทย. (ม.ป.ป.). [Online]. Available: <http://www.tsoa.or.th/web/tsoa>. [2004, October 18].
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2544). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 9. [Online]. Available: http://www.nesdb.go.th/plan/data/plan9/content_page.html. [2005, March 2].
- สำนักงานจังหวัดนครปฐม. (2550). ยุทธศาสตร์การพัฒนานครปฐม [Online]. Available: <http://www.nakhonpathom.go.th> [2008, March 19].
- สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพ. (2543). ร่วมฝ่าทางตันเพื่อสุขภาพคนไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดีไซร์ จำกัด.
- สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ. (2543). ระบบสุขภาพที่คนไทยต้องการ (2). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). THAILAND : Health Care Tourism Hub of Asia. [Online]. Available: <http://policy.biotech.or.th/new/default.asp?sw=topicview&id=419>. [2004, October 18].
- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน. (2550). สถานประกอบการเพื่อสุขภาพและเพื่อเสริมสวย. อัดสำเนา.
- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอดอนตูม. (2550). สถานประกอบการเพื่อสุขภาพและเพื่อเสริมสวย. อัดสำเนา.
- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนครชัยศรี. (2550). สถานประกอบการเพื่อสุขภาพและเพื่อเสริมสวย. อัดสำเนา.
- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางเลน. (2550). สถานประกอบการเพื่อสุขภาพและเพื่อเสริมสวย. อัดสำเนา.
- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทธมณฑล. (2550). สถานประกอบการเพื่อสุขภาพและเพื่อเสริมสวย. อัดสำเนา.

- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครปฐม. (2550). สถานประกอบการเพื่อสุขภาพและเพื่อเสริมสวย. อัดสำเนา.
- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสามพราน. (2550). สถานประกอบการเพื่อสุขภาพและเพื่อเสริมสวย. อัดสำเนา.
- สุชาติ โสมประยูร. (2543). สุขภาพเพื่อชีวิต. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพัตรา เหลี่ยมวรารังกูร. (2540). คุณภาพบริการงานกายอุปกรณ์ ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุรางค์ จันทวานิช. (2548). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพล ศรีวิทยาและคณะ. (2546). โครงการศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในที่พักผ่อน. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาสุขภาพและสิ่งแวดล้อมชุมชน.
- เสาวมาศ เกื่อนนาคี. (2545). การพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. (12 ต.ค. 2547). จัดระเบียบธุรกิจสปา. ไทยรัฐ, หน้า 5.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตีกุลและคณะ. (2542). ขั้นตอนการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ รูปแบบสำหรับบริการสุขภาพ. นนทบุรี: โครงการสำนักพิมพ์สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- อมรรัตน์ ไชยสุริยานันท์. (2547). กระแสสุขภาพบนเทเลวิชั่นธุรกิจและภาษี. นิตยสารภาษีธุรกิจ, 10(119), สิงหาคม.
- อารัญ บุญชัย. (2546). ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ: จุดขายใหม่ของการท่องเที่ยวไทย. วารสารเศรษฐกิจและสังคม, (พฤศจิกายน-ธันวาคม), 22-27.
- อุไรรัตน์ อยู่เป็นสุข. (2549). กระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุษณีย์ ฝ้ายอุปปละ (2546). การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาแบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภาษาอังกฤษ

- Awasthi, Ashwini K. (2005). Measuring Service Quality in Banks: An Assessment of Service Quality Dimensions. [Online]. Available: [http:// www.iimk.ac.in/GCabstract/Ashwini%20Awasthi.pdf](http://www.iimk.ac.in/GCabstract/Ashwini%20Awasthi.pdf) [2008, March 19].
- Best, John W. (1977). Research in Education. (3rd ed.) Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Besterfield, Dale H., et al. (1995). Total Quality Management. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Crosby, Philip B. (1995). Reflections on Quality. United States of America: McGraw-Hill, Inc.
- Feigenbaum, Armand V. (1986). Total Quality Control. (3rd ed.) United States of America: McGraw-Hill, Inc.
- Gitlow, Howard S. (1995). Quality Management: Tools and Methods for Improvement. (2nd ed.) United States of America: R.R. Donnelley & Sons Company.
- Goetsch, David L. & Davis, Stanley B. (2006). Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services. (5th ed.) New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Gryna, Frank M. (2001). Quality Planning & Analysis. (4th ed.) New York: McGraw-Hill, Inc.
- Jia-Jui Tsai. (2001). A study of service quality and customer satisfaction for the service area of highway. [Online]. Available: http://ethesys.lib.cyut.edu.tw/ETD-db/ETD-search/view_etd?URN=etd-0826102-143344. [2006, January 22].
- Jui-Yu Feng. (2001). The Empirical Study an Quality Management System on Service Industries. [Online]. Available: http://ethesys.lib.cycu.edu.tw/ETD-db/ETD-search/view_etd?URN=etd-0724102-151303. [2006, January 23].
- Juran, Joseph M., & Gryna, Frank M. (1993). Quality planning and analysis. (3rd ed.) Singapore: McGraw-Hill, Inc.
- Juran, Joseph M., & Godfrey A. Blanton. (1999). Juran's Quality Handbook. (5th ed.) New York: McGraw-Hill, Inc.
- Kotler Philip, & Keller Kevin Lane. (2007). A Framework For Marketing Management. (3rd ed.) New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kuo-Hsi Ting. (2002). A Study of Factors that Influence the Hotel Service Quality. [Online]. Available: http://ethesys.lib.cyut.edu.tw/ETD-db/ETD-search/view_etd?URN=etd-0620103-015706. [2006, January 20].

Yii-Ching Lee. (2004). A study of integrated model for hospital brand image and customers' willing re-visiting based on Taichung regional teaching hospital. [Online]. Available: http://ethesys.lib.fcu.edu.tw/ETD-db/ETD-search/view_etd?URN=etd-0217105-161631. [2006, January 20].





แบบสอบถาม

เรื่อง

คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐมที่เปิดให้บริการอยู่ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการที่เหมาะสมตามเกณฑ์มาตรฐานต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้มีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ในจังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านมีความสำคัญต่อความถูกต้องและความสำเร็จของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บรักษาคำตอบของท่านไว้เป็นความลับและนำไปใช้เพื่อศึกษาค้นคว้าวิจัยเท่านั้น โดยไม่เกิดผลเสียหายต่อท่านแต่อย่างใด ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการที่เหมาะสมต่อไป

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

กัญยรัตน์ เกษสอน

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมคำลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส () 3. หย่าหรือแยกกันอยู่ () 4. หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ไม่ได้ศึกษา () 2. ประถมศึกษา
 () 3. มัธยมศึกษาตอนต้น () 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
 () 5. อนุปริญญา / ปวส. () 6. ปริญญาตรี () 7. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- () 1. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ () 2. พนักงานบริษัท / ห้างร้าน
 () 3. ธุรกิจส่วนตัว () 4. รับจ้างทั่วไป
 () 5. เกษตรกร () 6. แม่บ้าน
 () 7. นักเรียน / นักศึกษา () 8. อื่นๆ (ระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บาท

7. ท่านเดินทางมาใช้บริการกับใคร

- () 1. มากคนเดียว () 2. เพื่อน () 3. ครอบครัว /ญาติ () 4. อื่นๆ (ระบุ).....

8. เหตุผลที่ท่านเลือกมาใช้บริการ ณ สถานประกอบการแห่งนี้

- () 1. ใกล้บ้าน () 2. ได้รับคำแนะนำจากญาติ / คนรู้จักที่เคยมาใช้บริการที่นี่
 () 3. ได้ยิน / ได้รับรู้จากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ต่างๆ () 4. อื่นๆ (ระบุ).....

9. สาเหตุสำคัญที่ท่านเลือกเข้ามาใช้บริการในสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

- () 1. เพื่อผ่อนคลายและเสริมสร้างสุขภาพ
 () 2. เพื่อเป็นการส่งเสริมความงามด้านสุขภาพ
 () 3. เพื่อพบปะ พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านสุขภาพกับผู้ใช้บริการท่านอื่นๆ
 () 4. อื่นๆ (ระบุ)

10. จำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการที่นี่

- () 1. ครั้งแรก () 2. ครั้งที่ 2 () 3. มากกว่า 2 ครั้ง

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เกี่ยวกับ

คุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐม

เลือกตอบ 5 หมายถึง บริการที่ท่านได้รับมีคุณภาพบริการดีมาก

เลือกตอบ 4 หมายถึง บริการที่ท่านได้รับมีคุณภาพบริการดี

เลือกตอบ 3 หมายถึง บริการที่ท่านได้รับมีคุณภาพบริการปานกลาง

เลือกตอบ 2 หมายถึง บริการที่ท่านได้รับมีคุณภาพบริการพอใช้

เลือกตอบ 1 หมายถึง บริการที่ท่านได้รับมีคุณภาพบริการที่ควรปรับปรุง



ข้อคำถาม	คุณภาพบริการของสถานประกอบการ				
	เชิงส่งเสริมสุขภาพ				
	ดีมาก 5	ดี 4	ปาน กลาง 3	พอใช้ 2	ควร ปรับปรุง 1
1. สถานที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่สะอาด เรียบร้อยตรงตามความต้องการของท่าน					
2. สถานที่ให้บริการมีการจัดสัดส่วนต่างๆ ได้อย่างเป็นระเบียบเหมาะสมตามต้องการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยรอยยิ้มอย่างเหมาะสมกับความต้องการของท่าน					
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อยตรงตามความต้องการของท่าน					
5. บริการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน					
6. ท่านได้รับบริการด้วยความเต็มใจให้การดูแลเอาใจใส่ตลอดขั้นตอนของการให้บริการตรงตามความต้องการของท่าน					
7. สถานประกอบการมีการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินตรงตามความต้องการของท่าน					
8. สถานประกอบการมีการติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันภัยอย่างเหมาะสมกับความต้องการของท่าน เช่น มีระบบป้องกันอัคคีภัย					

ความคาดหวังของท่านก่อนเข้ารับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของท่าน มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร?

ไม่แตกต่าง

ดีกว่าที่คาดหวัง เพราะ.....

ต่ำกว่าที่คาดหวัง เพราะ.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

ข้อคำถาม	คุณภาพบริการของสถานประกอบการ				
	เชิงส่งเสริมสุขภาพ				
	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	พอใช้ 2	ควรปรับปรุง 1
9. เวลาในการเดินทางเพื่อเข้ามาใช้บริการมีความเหมาะสม					
10. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อเข้ามาใช้บริการมีความเหมาะสม					
11. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที					
13. บริการที่ท่านได้รับมีความสะดวก รวดเร็ว					
14. ท่านสามารถเข้ารับบริการได้ทันที ไม่ต้องรอนาน					
15. ท่านได้รับบริการด้วยความระมัดระวัง					
16. สถานประกอบการให้การดูแลอย่างใกล้ชิด ในกรณีที่ผู้ใช้บริการอาจเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย เช่น ผู้ใช้บริการที่มีโรคประจำตัว หรือผู้สูงอายุ					

ความคาดหวังของท่านก่อนเข้ารับบริการ ด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวก และได้รับบริการรวดเร็ว ทันท่วงที มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร?

- ไม่แตกต่าง
- ดีกว่าที่คาดหวัง เพราะ.....
- ต่ำกว่าที่คาดหวัง เพราะ.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

ข้อคำถาม	คุณภาพบริการของสถานประกอบการ				
	เชิงส่งเสริมสุขภาพ				
	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	พอใช้ 2	ควรปรับปรุง 1
17. สถานประกอบการตั้งอยู่ในทำเลที่ปลอดภัย					
18. อาคาร สถานที่ให้บริการ มีความมั่นคงแข็งแรง					
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ในการให้บริการที่ถูกต้อง					
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ					
21. บริการที่ได้รับส่งผลดีต่อสุขภาพของท่าน					
22. บริการที่ได้รับนั้นมีความปลอดภัยต่อสุขภาพของท่าน					
23. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้งานมีความสะอาด ปลอดภัย					
24. มีระบบควบคุมดูแลความปลอดภัยอัตโนมัติ เกี่ยวกับอุปกรณ์การใช้งานต่างๆ เช่น อุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ ห้องอบความร้อน ห้องอบไอน้ำ					

ความคาดหวังของท่านก่อนเข้ารับบริการ ด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัย และเกิดผลดีต่อสุขภาพของท่าน มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร?

- ไม่แตกต่าง
- ดีกว่าที่คาดหวัง เพราะ.....
- ต่ำกว่าที่คาดหวัง เพราะ.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อคำถาม	คุณภาพบริการของสถานประกอบการ				
	เชิงส่งเสริมสุขภาพ				
	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	พอใช้ 2	ควรปรับปรุง 1
25. สถานประกอบการแห่งนี้มีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ					
26. ท่านเชื่อมั่นว่าสถานประกอบการแห่งนี้มีความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการเพื่อสุขภาพอย่างเพียงพอ					
27. ท่านเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี					
28. ท่านเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถให้บริการท่านได้เป็นอย่างดี					
29. ท่านเชื่อมั่นในขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการ					
30. ท่านเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับนั้นจะส่งผลดีต่อสุขภาพของท่าน					
31. ท่านเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความปลอดภัยต่อสุขภาพของท่าน					
32. ท่านเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการด้วยความระมัดระวัง ไม่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย					

ความคาดหวังของท่านก่อนและหลังเข้ารับบริการ ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ท่านได้รับ มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร?

- ไม่แตกต่าง
- ดีกว่าที่คาดหวัง เพราะ.....
- ต่ำกว่าที่คาดหวัง เพราะ.....
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

ข้อคำถาม	คุณภาพบริการของสถานประกอบการ				
	เชิงส่งเสริมสุขภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
	5	4	3	2	1
33. อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง					
34. ตกแต่งสถานที่ภายใน ได้สวยงามเหมาะสมกับราคา					
35. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสมกับอัตราค่าบริการ					
36. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับอัตราค่าบริการ					
37. อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ					
38. ได้รับบริการอย่างประทับใจคุ้มกับค่าใช้จ่าย					
39. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้งานมีความปลอดภัยสูง คุ้มค่ากับราคา					
40. อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม คุ้มค่าเมื่อเทียบกับความปลอดภัยในด้านต่างๆ ที่ท่านได้รับ					

ความคาดหวังของท่านก่อนและหลังเข้ารับบริการ ด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ท่านได้รับนั้น มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร?

- ไม่แตกต่าง
- ดีกว่าที่คาดหวัง เพราะ.....
- ต่ำกว่าที่คาดหวัง เพราะ.....
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ

1. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับคุณภาพบริการของสถานประกอบการในด้านต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป?

ด้านสถานที่

ด้านผู้ให้บริการ

ด้านการบริการ

ด้านความปลอดภัย

2. ท่านอยากให้หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการอย่างไร?

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการ

แนวคำถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ประกอบเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครปฐมที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี เพื่อให้ทราบถึงวิธีการบริหารจัดการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี โดยนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพต่อไป ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดในการก่อตั้งและความเป็นมา
2. หลักการดำเนินธุรกิจสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ
3. การบริหารจัดการคุณภาพบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย
4. การบริหารจัดการทางด้านการตลาด และการประชาสัมพันธ์สถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ
5. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล	นางสาวกันยรัตน์ เกษสอน
วัน เดือน ปีเกิด	5 กันยายน 2522
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2540-2544 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษธุรกิจ) มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2546-2551 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ประชากรศึกษา)
ที่อยู่	1089 กาญจนภิเษก 008 แขวงบางแค เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160