

การนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับ
การปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาล
สไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

วิทยานิพนธ์
ของ
วาทฤต อานันทนสกุล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม
ธันวาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



การนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับ
การปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาล
สไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

วิทยานิพนธ์
ของ
วาทฤต อานันทนสกุล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม
ธันวาคม 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม





คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นายวาทฤต อานันทนสกุล
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(อาจารย์ ดร.ลินจง โพชารี)

ประธานกรรมการ

(กรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะ)



(อาจารย์ ดร.ปริดา ไชยา)

กรรมการ

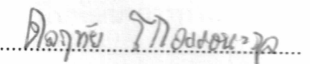
(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)



(อาจารย์ ดร.โอชญญา บัวธรรม)

กรรมการ

(อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ)



(ผศ.ดร.ชลฤทัย โกวรรณะกุล)

กรรมการ

(ผู้ทรงคุณวุฒิ)

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม ของมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม



(อาจารย์ละเอียด สีลาน้อย)

คณบดีคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม



(ศ.ดร.ประดิษฐ์ เท็ดทูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 25 เดือน 6.๑. พ.ศ. ๒๕๖๐



ประกาศขอบคุณการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.ปรีดา ไชยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์ ดร.ลินจง โพชารี ประธาน กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.โอชัยญา บัวธรรม กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดลฤทัย โกววรรณกุล ผู้ทรงคุณวุฒิ และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.รติรัตน์ เขียวมีส่วน ผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคามทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนให้คำแนะนำสั่งสอนจนสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณเจ้าของผลงานทางวิชาการที่ได้จัดทำผลงานออกมาในรูปแบบตำราเรียน และเอกสารทางวิชาการที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษาค้นคว้าจนทำให้เกิดงานวิจัยฉบับนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รวมทั้งเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีระหว่างการเรียนตลอดหลักสูตร

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และอนุญาตให้ผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ลูกค้าและพนักงานของโรงพยาบาล ทุกท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณสมาชิกทุกคนในครอบครัว โดยเฉพาะบิดา และมารดาของผู้วิจัยที่คอยให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และให้กำลังใจมาโดยตลอดจนทำให้งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชา ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำความรู้ไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

วาทฤต อานันทนสกุล



ชื่อเรื่อง	การนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น
ผู้วิจัย	นายวาทฤต อานันทนสกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ปรีดา ไชยา
ปริญญา	ศศ.ม. สาขาวิชา การจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่พิมพ์ 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรม 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ลูกค้ำ จำนวน 238 คน และพนักงาน จำนวน 125 คน รวมทั้งสิ้น 363 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคทางสถิติคือ t -test, F -test (One-Way ANOVA), การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis), การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis), การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้สถิติ Paired Sample t -test และเทคนิคการวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance-Performance Analysis (IPA) เพื่อประเมินผลลัพธ์โดยรวม ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้ำและพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอย่างมากในทุกด้านของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม ระดับ 5 ดาวที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม โดยที่ลูกค้ำและพนักงานต่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยที่สามารถสร้างความมั่นใจ มากที่สุดเป็นอันดับแรก
2. ลูกค้ำส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก และเห็นว่าความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยที่สามารถสร้างความมั่นใจมีคุณภาพสูงสุด ส่วนพนักงานเห็นว่าคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพอย่างมาก โดยปัจจัยด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้ำได้มีคุณภาพสูงสุด
3. กรณีเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่างมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาวและคุณภาพการบริการ พบว่าทุกปัจจัยรายคู่ของมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาวและคุณภาพการบริการของทั้งกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำและพนักงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้งลูกค้ำและพนักงานเห็นว่าปัจจัยรายคู่ด้านความมั่นใจต่อมาตรการความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยมีความสำคัญมากที่สุด และมีความคาดหวังอย่างมากกับมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในทุกๆ ปัจจัยรายคู่ และในขณะเดียวกันทั้งลูกค้ำและพนักงานก็เห็นว่าโรงพยาบาลให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ หรือสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ำได้ในทุกๆ ปัจจัยรายคู่ แต่โรงพยาบาลยังไม่สามารถทำให้ลูกค้ำรู้สึกว่าการให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุดในระดับที่เกินความคาดหวังของลูกค้ำ



4. สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และอิทธิพลของมาตรฐานโรงแรม ระดับ 5 ดาว ที่มีต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกที่สามารถสัมผัสได้ ด้านการบริการในส่วนของห้องพักที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยที่สามารถสร้างความมั่นใจ และด้านบุคลากรและการบริการที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการทั้งของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีปัจจัยด้านบุคลากรและการบริการของทั้งกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและพนักงานเพียงปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



TITLE The Alignment of Five-Star Hotel Service Standard in the Service Quality Operations of Hospitel Business: Bangkok Hospital Khon Kaen
AUTHOR Mr. Watit Arnanthanasakul
ADVISOR Dr.Preeda Chaiya
DEGREE M.A. **MAJOR** Tourism and Hotel Management
UNIVERSITY Maharakham University **DATE** 2017

ABSTRACT

This study investigates the alignment of five-star hotel service standard in the service quality operations in Bangkok Hospital Khon Kaen. The two sample groups of total 363 participants were 238 customers and 125 staff selected by convenience sampling. The quantitative data was collected from the questionnaire and statistically analyzed with *t*-test, *F*-test (One-Way ANOVA), Multiple Correlation Analysis, Multiple-Regression Analysis, Paired Sample *t*-Test, and Importance-Performance Analysis (IPA).

The results were confirmed as follows.

1. Most of the customers and staff very highly rated the importance of the entire five-star hotel service standard in all features performed by Bangkok Hospital Khon Kaen. Most customers and staff scored the safety and security assurance feature as the most important factor.

2. Most customers highly rated the overall service quality performance of Bangkok Hospital Khon Kaen in all features. Again, the safety and security assurance feature was considered the highest performance item. Conversely, the staff very highly perceived the overall service quality performance where the food and beverage responsiveness feature was rated the highest performance item.

3. Based on the Paired Sample *t*-test between the five-star hotel service standard and the service quality performance of the hospital, all the paired service quality importance-performance items were found to be statistically significant at the level of .05. Once again, both customers and staff strongly agreed that the pair of the safety and security assurance feature was mostly important and highly expected to the five-star hotel service standard in all of the paired samples; at the same time the customer and staff all agreed that the hospital has provided the very high quality service as well as meeting the needs of the customers. However, the hospital does not possess extremely high performance beyond the customers' expectations.



4. According to an analysis on the correlation and impact of the five-star hotel service standard on the hospital service quality, Environment and Internal-External Physical Quality, Guest Room Service, Food and Beverage Responsiveness, and Safety and Security Assurance, and Staff and Service were positively correlated to the service quality with statistical significance of .05. Only the staff and service feature has an impact on the service quality, while the four other factors were not found to be an influential variable on the service quality performance of the hospital at a statistical significance of .05.



สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ 1
	ภูมิหลัง 1
	กรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย 3
	ความมุ่งหมายของการวิจัย 4
	ความสำคัญของการวิจัย 4
	ขอบเขตของการวิจัย 5
	สมมติฐานของการวิจัย 5
	นิยามศัพท์เฉพาะ 6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8
	การปฏิบัติงานด้านการบริการของโรงพยาบาล 8
	แนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม (Hospital Business) 14
	ธุรกิจบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น 16
	มาตรฐานการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาว 21
	แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการรับรู้คุณภาพการบริการ 38
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 40
3	วิธีดำเนินการวิจัย 44
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 44
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 45
	การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ 46
	การเก็บรวบรวมข้อมูล 47
	การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 48
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 49
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 50
	สัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 50
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 51
	ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของลูกค้า และพนักงาน 51
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของลูกค้า และพนักงาน 53



บทที่	หน้า
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ (Paired Sample <i>t</i> -test) และ การวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance Performance Analysis (IPA) ระหว่างมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาล	63
ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์และผลกระทบของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม ระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็น ของลูกค้าและพนักงาน	73
ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	76
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
สรุปผล	79
อภิปรายผล	83
ข้อจำกัดของการวิจัย	89
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	99
ภาคผนวก ก หนังสือรับรองผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม	100
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	102
ภาคผนวก ค ค่าความสอดคล้องรายข้อคำถาม จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและ พนักงาน	113
ภาคผนวก ง การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ตามความคิดเห็นของลูกค้า และพนักงาน	118
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์	123
ภาคผนวก ฉ จริยธรรมและการรับรองความปลอดภัยของงานวิจัย	125
ประวัติย่อของผู้วิจัย	127



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า	
1	สรุปปัจจัยมาตรฐานการบริการโรงแรม 5 ดาว ที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดของการศึกษา	37
2	สรุปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
3	ประชากร	44
4	กลุ่มตัวอย่าง	45
5	ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า (n = 238)	51
6	ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน (n = 125)	52
7	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของลูกค้า	54
8	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของพนักงาน	56
9	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของลูกค้า	58
10	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของพนักงาน	60
11	การเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่างมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของลูกค้า (Paired Sample t-test)	63
12	การเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของพนักงาน (Paired Sample t-test)	67
13	การเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลโดยรวม (Paired Sample t-test)	70
14	ความสัมพันธ์ของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของลูกค้า (Correlation Matrices)	73
15	ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของลูกค้า	74
16	ความสัมพันธ์ของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของพนักงาน (Correlation Matrices)	75
17	ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของพนักงาน	76
18	การสรุปผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโมเดลการวิเคราะห์ลูกค้าและพนักงาน โดยรวม	77
19	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	77
20	สรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับข้อสรุปและอภิปรายผล	87
21	สรุปกรณีเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล	90



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องการนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาล สไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น	4
2 แผนที่แสดงที่ตั้งโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น	16
3 การวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance Performance Analysis (IPA) ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ของลูกค้า	66
4 การวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance Performance Analysis (IPA) ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ของพนักงาน	69
5 การวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance Performance Analysis (IPA) ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล โดยรวม	72
6 กราฟ Histogram วิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของมาตรฐานด้าน การบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ตามความเห็นของลูกค้า	119
7 กราฟ Normal Probability Plot วิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของ มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาลของลูกค้า	120
8 กราฟ Histogram วิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของมาตรฐานด้าน การบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ตามความเห็นของพนักงาน	121
9 กราฟ Normal Probability Plot วิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของ มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลของพนักงาน	122



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธุรกิจบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยเกิดขึ้นเนื่องจากโรงพยาบาลของรัฐที่มีอยู่ไม่สามารถให้บริการและรักษาพยาบาลผู้ป่วยได้อย่างเพียงพอ โดยในอดีตโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่จะมีขนาดเล็ก และได้รับความเชื่อถือน้อยกว่าโรงพยาบาลของรัฐ แต่ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนได้มีการพัฒนาธุรกิจให้มีขนาดใหญ่ขึ้น มีการบริหารงานแบบมืออาชีพ รวมทั้งมีการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพของสถานพยาบาลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งในระดับชาติ คือ จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2558) และระดับนานาชาติ คือ The Joint Commission International (JCI) (Joint Commission International Accreditation Standard for Hospital, 2014) ซึ่งทั้งสองหน่วยงานเป็นผู้กำหนดมาตรฐานเพื่อใช้ในการตรวจรับรองคุณภาพของสถานพยาบาลส่งผลให้ธุรกิจบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนได้รับการยอมรับมากขึ้น และมีทิศทางการขยายตัวอย่างต่อเนื่องตามทิศทางการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และการเพิ่มขึ้นของรายได้ผู้บริโภค การเติบโตของธุรกิจดังกล่าวส่งผลให้โรงพยาบาลเอกชนมีการขยายสาขาออกสู่ต่างจังหวัด มีการสร้างเครือข่ายหรือควมรวมกิจการเพื่อสร้างอำนาจต่อรอง รวมทั้งมีการพัฒนาธุรกิจที่นอกเหนือจากมุ่งเน้นการรักษาโรคไปสู่รูปแบบการบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ

ในประเด็นดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับข้อมูลของศูนย์วิจัยกสิกรไทยที่ว่า อัตราการขยายตัวของรายได้โรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2560 และถัดไปในระยะข้างหน้า จะถูกขับเคลื่อนโดยรายได้จากกลุ่มลูกค้าชาวไทยระดับบน (Premium Customers) และกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติ (Foreign Customers) ที่เข้ามาใช้บริการรักษามากขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559) สะท้อนได้จากรายได้ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่มาจากคนไข้กลุ่มดังกล่าว ยกตัวอย่างเช่น คนไข้ชาวต่างชาติมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 25.0 ของรายได้ทั้งหมดของโรงพยาบาลเอกชนในปี 2554 เป็นกว่าร้อยละ 27.0 ในปี 2558 และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 30.0 ในปี 2560 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้เคยคาดการณ์ไว้ก่อนหน้านี้ ว่ารายได้ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2558 มีมากกว่า 1 แสนล้านบาท การเติบโตดังกล่าวเกิดจากการขยายการลงทุนที่เพิ่มขึ้นของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ทั้งในกรุงเทพมหานคร และพื้นที่ศักยภาพในต่างจังหวัด เพื่อรองรับกับกลุ่มคนไข้ที่คาดว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเฉลี่ยกว่าร้อยละ 10.0 ต่อปี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2558)

ข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน โดยในส่วนของ การรักษาพยาบาลจำเป็นต้องอาศัยทีมแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค ควบคู่ไปกับการนำเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดูแลรักษาผู้ป่วย ส่วนในเรื่องการบริการที่นอกเหนือจากการรักษาพยาบาลก็ต้องอาศัยพนักงานที่มี



ความชำนาญด้านการบริการเป็นผู้ให้บริการลูกค้า โดยทั้งหมดจำเป็นต้องทำควบคู่กันไปเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีที่สุดในทุกๆ มิติ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการบริการของโรงพยาบาล โดยเฉพาะในโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม ทั้งนี้ในภูมิภาคเอเชียประเทศไทยถือเป็นประเทศหนึ่งที่มีขีดความสามารถในด้านดังกล่าว ที่จะบริการให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ในปัจจุบันมีความต้องการทั้งในด้านการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับคุณภาพการบริการที่ได้มาตรฐานเฉกเช่นเดียวกับการใช้บริการในโรงแรมระดับ 5 ดาว (สมฤดี ธรรมสุริ, 2554)

จะเห็นได้ว่า การเน้นการนำมาตรฐานการให้บริการของโรงแรมระดับ 5 ดาวมาใช้กับงานบริการของโรงพยาบาลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบทางการแข่งขันมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีอัตราการแข่งขันที่สูง (ศุภวัตร มีพร้อม, 2555) แต่อย่างไรก็ตามสำหรับโรงพยาบาลเอกชนที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคเช่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ลูกค้าส่วนใหญ่ในปัจจุบันยังเป็นกลุ่มลูกค้าอีกระดับที่มีพฤติกรรมมาริโภคและมีรายได้เฉลี่ยต่อหัวที่ไม่สูงเท่ารายได้เฉลี่ยต่อหัวของภูมิภาคอื่น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558) ข้อจำกัดดังกล่าวถือเป็นเรื่องท้าทายสำหรับโรงพยาบาลในระดับสากล (International Hospital) อย่างโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ว่าทำอย่างไรให้รูปแบบการบริการที่โรงพยาบาลนำเสนอโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความแตกต่างดังกล่าวเป็นที่ยอมรับและประสบความสำเร็จตามที่ได้มุ่งหมายไว้

ดังนั้น ในส่วนของการนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม (Hospital Business) ของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ว่าทำอย่างไรให้พนักงานของโรงพยาบาลสามารถบริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจและสร้างความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นโจทย์สำคัญสำหรับผู้บริหารของโรงพยาบาลว่าจะวางแผนและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาลในรูปแบบโรงแรมระดับ 5 ดาวอย่างไร เนื่องจากโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นถือเป็นโรงพยาบาลที่เป็นแบรนด์ระดับสากล (International Brand) เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป โดยกลยุทธ์ดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จได้นั้นจำเป็นที่ผู้บริหารของโรงพยาบาลต้องเข้าใจ เพื่อให้สามารถกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตามสภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันที่ธุรกิจดังกล่าวกำลังเป็นที่นิยมเพิ่มขึ้นอย่างแพร่หลาย

ด้วยหลักการและเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องนี้ เพราะมีความจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม (Hospital Business) โดยยึดแนวคิดหรือหลักการ “Hospital” (Hospital + Hotel) ซึ่งประสบผลสำเร็จในการสร้างความแตกต่างและเป็นแนวคิดที่มีชื่อเสียงในการนำธุรกิจที่แตกต่างกันเข้ามาไว้ด้วยกันเพื่อให้บริการ ไม่เพียงแต่เฉพาะผู้ป่วยแต่ยังคำนึงถึงความต้องการของญาติผู้ป่วย และผู้มาใช้บริการอื่นๆ ภายใต้นี้แนวคิดนี้ทำให้ทั้งผู้ป่วยและญาติได้รับการบริการเหมือนกับการใช้บริการในโรงแรม (ศุภวัตร มีพร้อม, 2555) ทั้งนี้วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้การบริการลูกค้า คือการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจทั้งในด้านการรักษาพยาบาล (Medical Service) และการบริการลูกค้า (Customer Service) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นไปที่การศึกษาความคิดเห็นที่แตกต่างกันของการรับรู้ (Perception Gaps) ในด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมห้าดาว (Five-Star Hotel Service Standards) ของโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม และคุณภาพการบริการ (Perceived Service Quality) ของ 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ



พนักงานโรงพยาบาลและลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลโดยภาพรวมเป็นสิ่งสำคัญ โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการเปรียบเทียบและพิจารณาในประเด็นที่มีความสำคัญต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นซึ่งเป็นโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมให้มีมาตรฐานสากลและมีคุณภาพของการให้บริการในระดับโรงแรม 5 ดาว ทั้งนี้ ในปัจจุบันประเทศไทยมีการศึกษารื่องดังกล่าวอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่ยังไม่มีการศึกษาอย่างจริงจัง ซึ่งหากมีการศึกษาก็จะเกิดผลดีและมีประโยชน์อย่างมากทั้งในด้านการบริหารจัดการ รวมถึงการใช้เป็นข้อมูลเพื่อการศึกษาในด้านดังกล่าวทั้งในปัจจุบันและในอนาคตได้เป็นอย่างดี

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การนำมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. มาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ศึกษาจาก

1.1 คู่มือ Hotel Quality Standard ที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล คือ Automobile Association Developments (2006)

1.2 คู่มือ มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว เล่มที่ 1 ประเภทโรงแรมระดับ 5 ดาว (กรมการท่องเที่ยว, 2557)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาตรฐานที่กำหนดขึ้นโดยสององค์กรดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในตารางที่ 1 ประกอบด้วย

1. คุณภาพสิ่งแวดล้อมภายใน/ภายนอก ที่สามารถสัมผัสได้
2. การบริการในห้องพัก ที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้
3. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้
4. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ที่สามารถสร้างความมั่นใจได้
5. บุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า

2. หลักการรับรู้คุณภาพการบริการ (Perceived Service Quality Principles) ในมาตรฐานโรงแรมที่นำมาปรับใช้กับธุรกิจบริการโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม โดยประยุกต์จากแนวความคิดของ Parasuraman และคณะ (1988) ประกอบด้วย

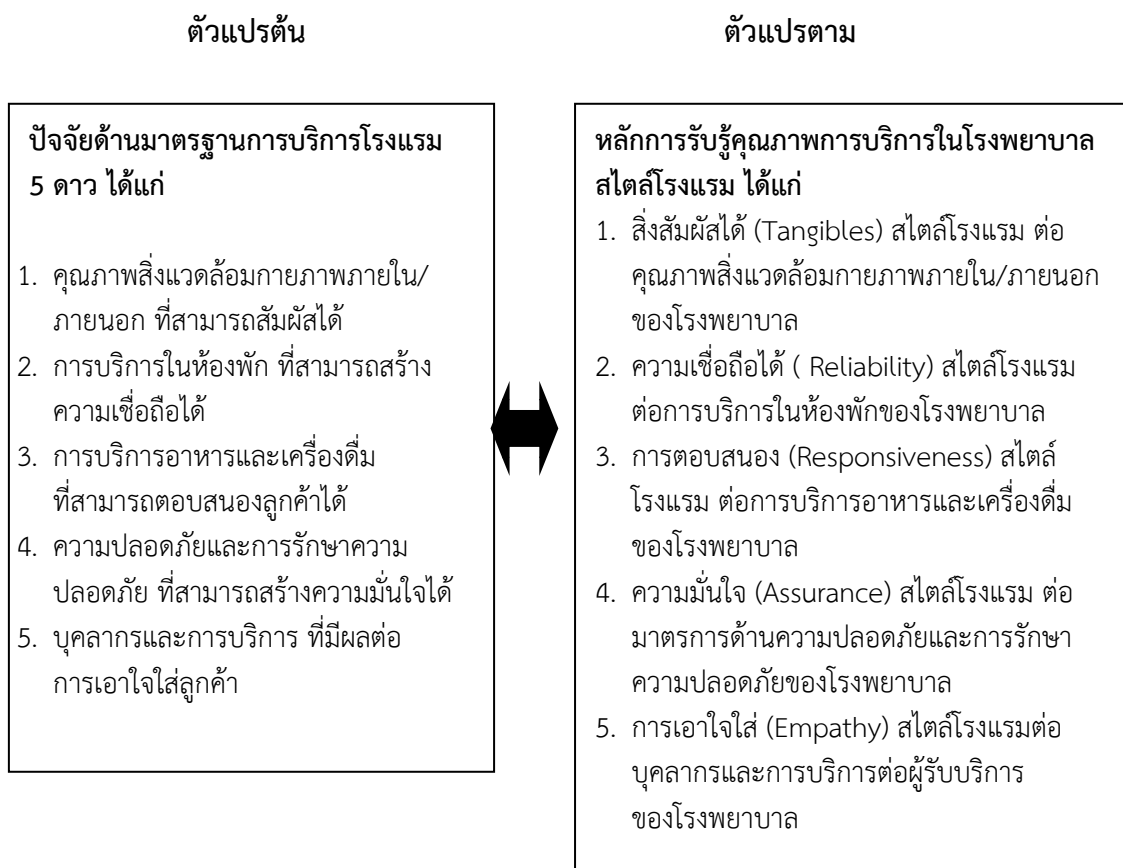
- 2.1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายใน/ภายนอก
- 2.2 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ต่อการบริการในห้องพัก
- 2.3 การตอบสนอง (Responsiveness) ต่อการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 2.4 ความมั่นใจ (Assurance) ต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย

ปลอดภัย

- 2.5 การเอาใจใส่ (Empathy) ของบุคลากรและการบริการต่อผู้รับบริการ



จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น สามารถนำเสนอกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดวิจัยเรื่องการนำมาตรฐานการบริการโรงแรม 5 ดาว ประยุกต์ใช้กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษามาตรฐานการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาวกับการประยุกต์ใช้กับหลักการรับรู้คุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานการให้บริการของโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีผลต่อหลักการรับรู้คุณภาพการบริการเมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับงานบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลและนักวิชาการด้านการบริการสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อวางแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ได้มาตรฐานเทียบเท่ากับโรงแรมระดับ 5 ดาว



2. ผู้บริหารโรงพยาบาลและนักวิชาการสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม และนักศึกษาของสถาบันการศึกษา

3. โรงพยาบาลและสถาบันการศึกษาสามารถทราบถึงความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการของโรงแรมที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย มี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 พนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ณ ปัจจุบัน จำนวนทั้งสิ้น 195 คน และกลุ่มที่ 2 คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น โดยนับสถิติย้อนหลัง 1 ปี (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2559) ได้ประชากรเฉลี่ยต่อเดือน 4,140 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นที่กำลังปฏิบัติงานในช่วงระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม ถึง 15 กรกฎาคม 2560 ได้จำนวน 125 คน และต้องผ่านการทดลองงานแล้ว (ระยะเวลาทดลองงาน 4 เดือน) และกลุ่มลูกค้าโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นที่ใช้บริการในช่วงระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม ถึง 15 กรกฎาคม 2560 ได้จำนวน 238 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มด้วยการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

2. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 15 พฤษภาคม – 15 กรกฎาคม 2560

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ ปัจจัยมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ มาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว

ตัวแปรตาม ได้แก่ หลักการรับรู้คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล

สมมติฐานของการวิจัย

1. มาตรฐานการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาวตามความคิดเห็นของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

2. มาตรฐานการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาวตามความคิดเห็นของลูกค้ามีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

3. มาตรฐานการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาวตามความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

4. มาตรฐานการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาวตามความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. โรงพยาบาล หมายถึง สถานพยาบาลใดๆ ที่ได้รับอนุญาตให้ตั้งและดำเนินการสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 เพื่อประกอบการรักษาพยาบาลคนไข้หรือผู้ป่วย ซึ่งมีเตียงรับคนไข้ไว้ค้างคืน และจัดให้มีการวินิจฉัยโรค การศัลยกรรม ผ่าตัดใหญ่ และให้บริการด้านพยาบาลเต็มเวลา (พระราชบัญญัติสถานพยาบาล, 2541) ซึ่งโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นที่ผู้วิจัยใช้เป็นสถานที่ในการศึกษารั้งนี้ ถือเป็นโรงพยาบาลตามความหมายของพระราชบัญญัติสถานพยาบาลดังกล่าว

2. ธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม หรือ “Hospital Business” หมายถึง ธุรกิจโรงพยาบาลที่ลงทุนและบริหารงานโดยภาคเอกชน เน้นการบริการและการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้มีลักษณะและรูปแบบคล้ายคลึงกับโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย เกิดความประทับใจ และความพึงพอใจสูงสุด โดยธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมในงานวิจัยนี้หมายถึงโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

3. โรงแรมระดับ 5 ดาว หมายถึง โรงแรมที่มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน เพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ประทับใจ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ที่ครบครันได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพดี มีห้องพักที่ได้มาตรฐานของการจัดระดับดาว ภายในห้องพักมีเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ อย่างครบครัน มีการบริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม และสรว่ายน้ำที่ได้มาตรฐาน (มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, 2551) ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้กับโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นซึ่งเป็นสถานที่ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว หมายถึง มาตรฐาน 5 ด้าน ดังนี้

- 4.1 คุณภาพสิ่งแวดล้อมภายใน และภายนอก ที่สามารถสัมผัสได้
- 4.2 การบริการในห้องพัก ที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้
- 4.3 การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้
- 4.4 ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ที่สามารถสร้างความมั่นใจ
- 4.5 บุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า

5. การปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality Operation) หมายถึง คุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้กับผู้รับบริการซึ่งก็คือลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งเป็นผลดีอย่างมากต่อโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นที่เน้นการบริการสไตล์โรงแรม เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้เน้นเรื่องความสะดวกสบายรวมถึงการได้รับบริการที่ได้มาตรฐานแถมเช่นเดียวกับการเข้าพักในโรงแรม

6. หลักการรับรู้คุณภาพการบริการ (Perceived Service Quality Principles) หมายถึง ความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับว่าการบริการนั้นสามารถตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด หมายความว่ายิ่งช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ลูกค้าได้รับห่างกันมากเพียงใดก็แสดงให้เห็นว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพ เป็นต้น (Parasuraman, et al, 1988) ประกอบด้วย



6.1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง การให้บริการที่อยู่ในรูปของวัสดุ อุปกรณ์ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

6.2 ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการลูกค้าด้วยความเที่ยงตรงและทำตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับลูกค้าโดยไม่บิดพลิ้ว

6.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการ โดยการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างทันท่วงทีด้วยความเต็มใจ

6.4 การสร้างความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการให้การบริการกับลูกค้า ด้วยความเป็นมืออาชีพเปี่ยมไปด้วยความรู้ความสามารถในงานที่ทำ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น

6.5 การเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ (Empathy) หมายถึง การใส่ใจในรายละเอียดและให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มาใช้บริการ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การนำมาตราฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ผู้วิจัยมีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การปฏิบัติงานด้านการบริการของโรงพยาบาล
2. แนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม (Hospital Business)
3. ธุรกิจบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น
4. มาตรฐานการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาว
5. หลักการรับรู้คุณภาพการบริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติงานด้านการบริการของโรงพยาบาล

1. ความหมายของโรงพยาบาล

พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ได้ให้ความหมายไว้ว่า โรงพยาบาล หมายถึงสถานพยาบาลใดๆ ที่ได้รับอนุญาตให้ตั้งและดำเนินการสถานพยาบาล ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 เพื่อประกอบการรักษาพยาบาลคนไข้หรือผู้ป่วยซึ่งมีเตียงรับคนไข้ไว้ค้างคืน และจัดให้มีการวินิจฉัยโรค การศัลยกรรม ผ่าตัดใหญ่ และให้บริการด้านพยาบาลเต็มเวลา (พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541, 2541)

2. ประเภทของโรงพยาบาล

ตามกฎกระทรวง เรื่อง กำหนดลักษณะของโรงพยาบาล และลักษณะการให้บริการของโรงพยาบาล ปี 2558 ได้ให้ความหมายของโรงพยาบาลประเภททั่วไป และโรงพยาบาลเฉพาะโรคไว้ดังนี้ (กฎกระทรวง กำหนดลักษณะของสถานพยาบาลและลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาล พ.ศ. 2558, 2558)

2.1 โรงพยาบาลประเภททั่วไป ได้แก่ โรงพยาบาลแผนปัจจุบันหรือแผนโบราณ ซึ่งให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่คนไข้ด้วยโรคทั่วไป มิได้จำกัดเฉพาะโรคใดโรคหนึ่ง

2.2 โรงพยาบาลประเภทเฉพาะโรค ได้แก่ โรงพยาบาลแผนปัจจุบันหรือแผนโบราณ ซึ่งให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่คนไข้เฉพาะโรค โดยมีผู้ประกอบโรคศิลปะแผนปัจจุบันหรือแผนโบราณในสาขาเฉพาะโรค ทำการรักษาเฉพาะโรคนั้นๆ เช่น สาขาศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวช สูติ-นรีเวช จักษุ โสต คอ นาสิก จิตเวช เป็นต้น



3. ประเภทของพนักงานในโรงพยาบาล

พนักงานในโรงพยาบาล หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล จำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

3.1 ผู้บริหาร หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารโรงพยาบาลและสถานพยาบาลในระดับสูงและระดับรองลงมา ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก เป็นต้น

3.2 พนักงานบริการทางการแพทย์ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการตรวจรักษาโรคโดยตรง ประกอบด้วย แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือพยาบาล ผดุงครรภ์ ตลอดจน เจ้าหน้าที่รังสีเทคนิค นักกายภาพบำบัด นักเทคนิคการแพทย์ เภสัชกร

3.3 พนักงานทั่วไป หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่วนอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการแพทย์ เช่น พนักงานฝ่ายการเงินและบัญชี พนักงานงานพัสดุ พนักงานจ่ายยา พนักงานขับรถ พนักงานทำความสะอาด พนักงานรักษาความปลอดภัย พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

4. สถานการณ์ด้านการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยปัจจุบัน

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วในบทนำว่าธุรกิจบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในปัจจุบันนอกจากต้องอาศัยความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในการพัฒนามาตรฐานการรักษาพยาบาล เช่น การมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย เป็นต้น การมีบุคลากรที่มีความชำนาญด้านการบริการ ประกอบกับการจัดการที่ดีด้านสิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาล ก็มีส่วนอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งในเอเชียประเทศไทยถือเป็นประเทศหนึ่งที่มีขีดความสามารถดังกล่าว ปัจจุบันมีโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งได้เปิดให้บริการกับประชาชนเพื่อเป็นทางเลือกใหม่สำหรับกลุ่มลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีขีดความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลในอัตราที่สูงขึ้น เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลของรัฐ เนื่องจากลูกค้ากลุ่มดังกล่าวมีความต้องการทั้งในด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ควบคู่กับการได้รับบริการที่ได้มาตรฐานเฉกเช่นเดียวกับการใช้บริการในโรงแรม 5 ดาว ยกตัวอย่างเช่น กรณีประเด็นนับตั้งแต่ปี 2547 ที่รัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการรักษาพยาบาลในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทำให้อัตราการขยายตัวของลูกค้าที่เป็นชาวไทยระดับบน (Premium Customers) และกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติ (Foreign Customers) ที่เดินทางเข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical Tourism) มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยปัจจุบันในภูมิภาคอาเซียน “ไทย” ถือเป็นผู้นำตลาดการท่องเที่ยวประเภทนี้ (Bulletin of the World Health Organization, 2015)

เป็นไปในทิศทางเดียวกับรายงานของ VISA and Oxford Economic ที่ได้จัดอันดับให้ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ติดอันดับด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เน้นมาตรฐานการบริการแบบโรงแรมระดับ 5 ดาว ร่วมกับ สิงคโปร์และเกาหลีใต้ โดยพิจารณาจากจำนวนคนไข้ชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาใช้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี อย่างไรก็ตามคู่แข่งที่สำคัญของไทยอย่างสิงคโปร์ เกาหลีใต้ หรือแม้แต่มาเลเซีย ต่างก็ตั้งเป้าที่จะเป็นผู้นำตลาดในด้านนี้ด้วยเช่นกัน ดังนั้น ประเทศไทยควรที่จะรักษาจุดแข็งด้านต่างๆ โดยเฉพาะคุณภาพและมาตรฐานในการรักษาและการให้บริการที่เป็นมิตร พร้อมกับการชุกชุมของการตลาดใหม่ๆ เพื่อรักษาความเป็นผู้นำตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เน้นคุณภาพการบริการแบบโรงแรมระดับ 5 ดาว (TTR Weekly, 2016)



สอดคล้องกับรายงานของศูนย์วิจัยกสิกรไทยที่ระบุว่าในภูมิภาคอาเซียน ประเทศที่พยายามผลักดันให้ตนเองกลายเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical Hub) นอกจากประเทศไทยแล้ว ยังมีประเทศอื่นที่ถือเป็นคู่แข่งที่สำคัญของไทยได้แก่ สิงคโปร์และมาเลเซีย ซึ่งแต่ละประเทศต่างชูจุดเด่นและศักยภาพทางการแพทย์ของตนเองเพื่อดึงดูดและรองรับกับตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เน้นมาตรฐานการบริการแบบโรงแรม 5 ดาว ให้เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพในประเทศของตนเอง โดยตลาดดังกล่าวกำลังเป็นที่นิยมไปทั่วโลก คิดเป็นมูลค่าไม่ต่ำกว่า 50,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ

อย่างไรก็ดี หากพิจารณาถึงองค์ประกอบที่สำคัญหลายๆ ประการนอกเหนือจากคุณภาพและมาตรฐานในการรักษาที่ได้รับการยอมรับจากคนไข้ชาวต่างชาติแล้ว พบว่าประเทศไทยมีความคุ้มค่า คำนวณรวมไปถึงความมีชื่อเสียงทางการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและจูงใจให้ลูกค้ากลุ่มนี้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในไทยมากขึ้น เป็นที่น่าสังเกตว่า ในช่วงปี 2557-2558 ที่ภาวะกำลังซื้อของคนในประเทศลดลง ได้ส่งผลกระทบต่อรายได้ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่มีสัดส่วนลูกค้าคนไทยสูงให้มีรายได้ลดลงตามไปด้วย ซึ่งตรงกันข้ามกับโรงพยาบาลเอกชนที่เน้นจับกลุ่มลูกค้าต่างชาติ ที่สามารถทำรายได้เพิ่มขึ้นและมีอัตราการขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นสวนทางกับภาวะเศรษฐกิจ

สำหรับทิศทางธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในระยะข้างหน้า ศูนย์วิจัยกสิกรไทยมองว่าตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เน้นการบริการที่ได้มาตรฐานตามรูปแบบการบริการโรงแรม 5 ดาวจะเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการทำรายได้ให้กับธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน โดยจะเห็นได้จากรายได้ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่มาจากกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 25 ของรายได้ทั้งหมด ในปี 2554 เป็นกว่าร้อยละ 30 ในปี 2558 และคาดว่าแนวโน้มดังกล่าวจะยังคงมีอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 ที่ผ่านมาก็เป็นปัจจัยดึงดูดให้กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่เน้นการบริการตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว เดินทางเข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งยังมีโอกาสรองรับกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาลงทุนทำธุรกิจหรือเดินทางเข้ามาทำงานในประเทศเพื่อนบ้าน หรือที่นิยมเรียกสั้นๆ ว่า “EXPAT” ซึ่งถือเป็นโอกาสที่ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนของไทยที่จะรองรับลูกค้ากลุ่มนี้ เนื่องจากระบบการให้บริการด้านสาธารณสุขของประเทศเพื่อนบ้านอาจจะยังมีมาตรฐานไม่ดีพอ

การขยายฐานลูกค้ากลุ่มนี้นับว่าเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ช่วยรักษาอัตราการเจริญเติบโตของรายได้ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนไทยท่ามกลางตลาดลูกค้าในประเทศที่กำลังเผชิญการแข่งขันที่รุนแรงจากกำลังซื้อที่ยังคงซบเซา โดยหากพิจารณาในแง่ของจำนวนลูกค้าชาวต่างชาติ พบว่า ปัจจุบันไทยถือเป็นผู้นำตลาด Medical Tourism ที่เน้นการบริการตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว เมื่อเทียบกับประเทศคู่แข่งที่สำคัญในภูมิภาคอาเซียนอย่างสิงคโปร์และมาเลเซีย ในปี 2559 อัตราการเข้ารับการรักษาพยาบาลในไทยของลูกค้าชาวต่างชาติอยู่ที่ประมาณ 3.2 ล้านครั้ง แบ่งเป็นตลาด Medical Tourism ที่เน้นการบริการตามมาตรฐานโรงแรม 5 ดาว จำนวน 2.6 ล้านครั้ง หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้าชาวต่างชาติ ในขณะที่กลุ่มลูกค้า EXPAT มีประมาณ 6 แสนครั้ง หรือประมาณร้อยละ 20 ของ จำนวนลูกค้าชาวต่างชาติ



โดยสรุปแล้วตลาดกลุ่มนี้ยังมีแนวโน้มเติบโตอีกมาก และไทยก็เป็นหนึ่งในประเทศที่น่าจะได้รับการขยายตลาดโดยเน้นการบริการถือเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่มีศักยภาพ และพร้อมที่จะรองรับหรือขยายฐานลูกค้าต่างชาติกลุ่มดังกล่าว โดยเฉพาะในช่วงที่ภาวะกำลังซื้อของคนในประเทศยังคงซบเซา การขยายธุรกิจไปยังตลาดในด้านนี้ก็นับเป็นอีกหนึ่งหนทางการปรับตัวของผู้ประกอบการที่ช่วยรักษาหรือประคองรายได้โดยรวมของธุรกิจให้เติบโตตามเป้าหมายที่วางไว้ อย่างไรก็ตาม เพื่อรักษาความเป็นผู้นำทางด้านบริการของไทยอย่างยั่งยืน การขยายการลงทุนของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่มีอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกับตลาดที่มีแนวโน้มเติบโตทั้งในกรุงเทพฯ และตามต่างจังหวัดที่เป็นเมืองเศรษฐกิจหลักและรองนั้น ผู้ประกอบการควรจะตระหนักและให้ความสำคัญกับคุณภาพและมาตรฐานในการรักษาพยาบาลซึ่งถือเป็นจุดแข็งของไทย รวมถึงการบริหารจัดการบุคลากรทางการแพทย์เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการเป็น Medical Hub ที่รองรับกับตลาดลูกค้าต่างชาติที่เพิ่มขึ้น และความมั่นคงในการให้บริการทางด้านสาธารณสุขพื้นฐานแก่คนในประเทศ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559)

ข้อมูลข้างต้นยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับบทความเรื่อง “ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โอกาสของไทยกับอาเซียนที่ไม่ควรมองข้าม” ที่กล่าวว่าประเทศไทยมีความได้เปรียบในการบริการด้านสุขภาพ เพราะไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ได้รับบริการยอมรับในบริการด้านสุขภาพจากนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยหลายปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุน ส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยขยายตัวต่อเนื่อง แต่สถานบริการด้านสุขภาพของไทยส่วนใหญ่ ยังกระจุกตัวอยู่ตามกรุงเทพฯ และเมืองท่องเที่ยวสำคัญ เช่น ภูเก็ต พัทยา เชียงใหม่ ความได้เปรียบด้านสุขภาพหลายประการของไทย ประกอบกับความพร้อมด้านบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความสามารถเชี่ยวชาญในโรคเฉพาะทางและค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าบริการที่มีคุณภาพในมาตรฐานเดียวกับประเทศที่พัฒนาแล้ว ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวและมีคุณภาพการบริการที่ได้มาตรฐานสากล ก็มีมีส่วนช่วยเกื้อหนุนต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากขึ้น (ศิริวรรณ เชื้อผู้ดี, 2558)

เมื่อพิจารณาข้อมูลของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า บริการที่ชาวต่างชาติใช้ในโรงพยาบาลเอกชนของไทยมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ ตรวจสุขภาพ รองลงมา ศัลยกรรม ความงาม ทันตกรรม ศัลยกรรมกระดูก ผ่าตัดหัวใจ จึงเป็นที่น่าสังเกตว่า กระแสความใส่ใจในสุขภาพที่มีมากขึ้น ทำให้โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งเดิมเน้นบริการด้านการรักษาโรคต่างๆ หันมาพัฒนาบริการด้านส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งบริการด้านเสริมความงามเพื่อสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้น โดยอาศัยความได้เปรียบจากความน่าเชื่อถือในการให้คำปรึกษาของแพทย์ และเน้นการบริการตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว แต่เนื่องจากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีขอบเขตกว้างขวาง ครอบคลุมตั้งแต่การเข้ามาใช้บริการด้านการแพทย์ในโรงพยาบาลไปจนถึงการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยพร้อมกิจกรรมทางการแพทย์และการแพทย์ทางเลือกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จึงเป็นการยากที่จะกำหนดขนาดของตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยรวมของไทยได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน

หากพิจารณาถึงประเทศไทยกับการพัฒนาบริการด้านสุขภาพเพื่อขยายตลาดในต่างประเทศแม้ประเทศไทยยังตามหลังประเทศสิงคโปร์ แต่ก็นับว่ามีการเติบโตในด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เน้นการบริการตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาวอย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีความได้เปรียบในบริการด้านสุขภาพเหนือกว่าประเทศอื่นในภูมิภาคเอเชียด้วยกันหลายประการ เช่น ความพร้อมในด้านบุคลากรทางการแพทย์ของเราที่มีความสามารถเชี่ยวชาญโรคเฉพาะทาง ค่าใช้จ่ายการบริการที่ต่ำ



แต่มีบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานระดับเดียวกับประเทศที่พัฒนาแล้ว มีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่เป็นที่นิยม และรู้จักไปทั่วโลก การบริการรองรับด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสากลมีส่วนคอยเกื้อหนุนต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นอย่างดี

ได้มีการประเมินถึงศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทยโดยการทำ SWOT Analysis ไว้ดังนี้ (ศิริวรรณ เชื้อผู้ดี, 2558)

1. จุดแข็ง

- 1.1 ความคุ้มค่าเงินที่จ่ายไปทั้งด้านการท่องเที่ยวและด้านสุขภาพ
- 1.2 ความพร้อมของทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่อย่างหลากหลายในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ เอื้อต่อการท่องเที่ยวพักผ่อน และการพักผ่อนหลังการบำบัดรักษา
- 1.3 ความพร้อมของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐานสากล โดยเฉพาะด้านที่พัก ซึ่งมีบุตคโฮเต็ลที่โดดเด่น
- 1.4 ความพร้อมของบุคลากรด้านการแพทย์ที่เชี่ยวชาญ ทั้งแพทย์และพยาบาล ซึ่งมีอริยาศยที่ดี และจิตใจโอบอ้อมอารี
- 1.5 สถานพยาบาลของไทยหลายแห่งได้มาตรฐานระดับนานาชาติ (Joint Commission International หรือ JCI)
- 1.6 ความมีชื่อเสียงด้านการแพทย์เฉพาะทาง จากความเชี่ยวชาญของแพทย์ ความทันสมัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ และการค้นคว้าวิจัยด้านการแพทย์แขนงต่างๆ
- 1.7 ทักษะด้านบริการส่งเสริมสุขภาพ โดยเฉพาะการนวดแผนไทยและสปา ซึ่งใช้สมุนไพรไทย ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว

2. จุดอ่อน

- 2.1 ระยะเวลาพำนัก ของชาวต่างชาติที่เข้ามารักษาในประเทศไทยและผู้ติดตาม โดยไม่ต้องทำวีซ่า เพียง 30 วัน ไม่เอื้อต่อการเดินทางเข้ามารักษาบางโรคที่ใช้เวลานาน (อยู่ระหว่างการดำเนินการ ขยายระยะเวลาเป็น 90 วัน โดยขั้นต้นจะผ่อนผันให้สำหรับ 5 ประเทศในกลุ่มอาหรับ ได้แก่ สหรัฐอาหรับเอมิเรต กาตาร์ คูเวต โอมาน และบาห์เรน ซึ่งคาดว่าจะเริ่มดำเนินการได้ในช่วงปลายปี 2555 เป็นต้นไป)
- 2.2 ข้อจำกัดด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษของคนไทย
- 2.3 การกำหนดเพดานการลงทุนของนักลงทุนต่างชาติไว้ที่ 49% ไม่ดึงดูดนักลงทุนต่างชาติ โดยเฉพาะการลงทุนด้านการวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ รวมทั้งอุปกรณ์และเครื่อง มือทางการแพทย์ ที่ยังต้องพึ่งการนำเข้าจากต่างประเทศ
- 2.4 สถานการณ์ความไม่สงบในประเทศ และภัยธรรมชาติ ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในประเทศไทยของบรรดานักท่องเที่ยวต่างชาติ

3. โอกาส

- 3.1 แนวโน้มการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุ (อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป) ในประเทศที่พัฒนาแล้ว ทำให้ความต้องการที่พำนักระยะยาว (Long Stay) ซึ่งรวมทั้งบริการด้านสุขภาพในต่างประเทศ เพิ่มขึ้นตาม โดยมีประเทศในเอเชียที่มีค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพต่ำกว่าเป็น ปลายทางเป้าหมาย
- 3.2 สภาพการดำรงชีวิตในสังคมเมือง ที่เต็มไปด้วยการแข่งขันก่อให้เกิดความเครียด และโรคภัยต่างๆ ตามมา เป็นโอกาสในการขยายตัวของบริการส่งเสริมสุขภาพ



3.3 การเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 เกื้อหนุนการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอาเซียน ส่งผลดีต่อประเทศไทย รวมทั้งยังเป็นโอกาสในการขยายการลงทุนใน ธุรกิจบริการทางการแพทย์ และการขยายเครือข่ายเข้าไปรับบริหารโรงพยาบาล ในประเทศกลุ่ม CLML

3.4 ที่ตั้งของประเทศไทยที่เป็นศูนย์กลางของอาเซียน ประกอบกับการพัฒนาโครงการคมนาคมเชื่อมระหว่างประเทศ เกื้อหนุนต่อการเข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพของไทย

4. อุปสรรค

4.1 ความคล้ายคลึงด้านวัฒนธรรมในความเป็นประเทศมุสลิมรวมทั้งการมีอาหารฮาลาลของบางประเทศ อาทิ มาเลเซีย และสิงคโปร์ สามารถดึงดูดตลาดกลุ่มมุสลิมได้ง่ายกว่า

4.2 ความได้เปรียบด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของหลายประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียน

4.3 มาเลเซียกำลังดำเนินการขยายเวลาพำนักในประเทศให้ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการด้านการแพทย์และผู้ติดตาม จาก 30 วันเป็น 180 วัน (โดยต้องมีหนังสือรับรองจากโรงพยาบาลในมาเลเซียที่ ผู้ป่วยจะเข้ารับบริการทางการแพทย์)

4.4 ประเทศสมาชิกอาเซียนบางประเทศ อาทิ ลาว เวียดนาม และกัมพูชา เปิดโอกาสให้นักลงทุนต่างชาติเข้าไปลงทุนในธุรกิจได้ 100%

กรณีการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีแนวโน้มว่าการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวและธุรกิจบริการด้านสุขภาพในภูมิภาคอาเซียนจะยิ่งเพิ่มระดับความรุนแรงขึ้น โดยนักลงทุนที่มาจากประเทศกลุ่มสมาชิกอาเซียนจะขยายการลงทุนเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น โดยเฉพาะในธุรกิจบริการด้านการแพทย์ทางเลือกที่มุ่งเน้นด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น นวดแผนไทย สปา เป็นต้น ส่วนธุรกิจบริการทางการแพทย์ที่เน้นการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การบำบัดรักษา การฟื้นฟูสุขภาพ และการเสริมความงามตลอดจนธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยวและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เช่น โรงแรม เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ ก็ได้รับความสนใจที่จะเข้ามาลงทุนเช่นเดียวกัน

กล่าวโดยสรุป แม้ว่าประเทศต่างๆ ในอาเซียนที่มีศักยภาพเป็นคู่แข่งของเราในอนาคต เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ จะพยายามเพิ่มขีดความสามารถด้านการบริการ โดยการปลูกฝังให้พนักงานมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) เพื่อต้องการเข้ามาขอมีส่วนแบ่งในตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งมีมูลค่าสูงในภูมิภาคอาเซียน แต่ประเทศไทยประเทศไทยก็ยังมีจุดแข็งและปัจจัยหนุนสำคัญ คือ ความคุ้มค่าเงินที่จ่ายไป ทั้งด้านการท่องเที่ยวที่มีหลากหลายรูปแบบเป็นที่นิยมไปทั่วโลก การท่องเที่ยวด้านสุขภาพที่ได้มาตรฐาน การมีจิตใจในการให้บริการที่สามารถสร้างความประทับใจและดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการอีก

อย่างไรก็ตาม ทักษะการสื่อสารภาษาที่สาม รวมทั้งสถานการณ์ความไม่สงบในประเทศและภัยธรรมชาติยังคงเป็นข้อจำกัดและเป็นอุปสรรคที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกประเทศไทยเป็นปลายทางในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ส่วนปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ก็นับเป็นอีกหนึ่งความท้าทายทั้งก่อนและหลังการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2558 เนื่องจากแรงงานฝีมืออาจเคลื่อนย้ายไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า ปัจจัยดังกล่าวถือเป็นความท้าทายที่ประเทศไทยต้องเผชิญและหาวิธีแก้ไขหากต้องการแข่งขันเพื่อช่วงชิงเม็ดเงินจำนวนมหาศาลจากนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจากประเทศต่างๆ ให้เข้ามาใช้บริการในประเทศไทย ดังนั้น



การเตรียมการและวางแผนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นต้องทำอย่างรอบคอบโดยกำหนดเป็นแผนในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อความยั่งยืนในอนาคต

แนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม (Hospital Business)

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม (Hospital Business) มีการพูดถึงกันอย่างแพร่หลายในระดับสากล การประชุมปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารของโรงพยาบาลกับผู้บริหารของโรงแรมถูกจัดขึ้นเพื่อระดมความคิดและหาจุดร่วมที่ลงตัวระหว่างธุรกิจทั้งสองประเภท (Reiss, 2017) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้ผู้ป่วยได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ จากการใช้บริการของโรงพยาบาลด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ป่วยเพื่อสำรวจว่ามีสิ่งใดบ้างที่ผู้ป่วยรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการในโรงพยาบาลแล้วนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น (Binder, 2015) โดยนิยมเรียกรูปแบบการบริการดังกล่าวว่า “Hospital Hotel Services” ซึ่งเป็นการนำเอารูปแบบการบริการที่ใช้ในโรงแรม เช่น การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในห้องพักรวมทั้งพื้นที่ส่วนกลาง การบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น มาให้บริการกับผู้ป่วย แต่รูปแบบการบริการที่นำมาใช้จะมีลักษณะที่ซับซ้อนมากกว่าเนื่องจากต้องคำนึงถึงผลการรักษาที่มีประสิทธิภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสำคัญ (Shirzadi et al, 2016) ทั้งนี้โรงพยาบาลและศูนย์ส่งเสริมสุขภาพในต่างประเทศที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง เช่น ในสหรัฐอเมริกา ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาล St. Joseph’s Hospital, Cedars-Sinai, The Henry Ford Health System เป็นต้น ต่างนำเอารูปแบบการให้บริการดังกล่าวมาใช้โดยการว่าจ้างให้บริษัทที่รับบริหารจัดการโรงแรม เช่น Marriott เข้ามาดูแลงานบริการในส่วนนี้แทน (Rosenthal, 2013) เนื่องจากมีผลการวิจัยยืนยันว่าการให้บริการในรูปแบบดังกล่าวมีส่วนช่วยให้ผู้ป่วยลดภาวะความตึงเครียดเมื่อต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลโดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้ป่วยเด็กที่การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการรักษาสามารถลดอัตราความเจ็บปวดของเด็กลงได้ เพราะสิ่งเหล่านี้ช่วยเบนความสนใจของเด็กจากอาการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ในด้านการตลาดที่โรงพยาบาลสามารถนำไปประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจุดขายได้เป็นอย่างดี (Weedaug, 2016) สำหรับในประเทศไทยรูปแบบการบริการดังกล่าวยังไม่มี การสรุปคำนิยามที่แน่ชัดลงไปอย่างเป็นทางการโดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่ ณ ปัจจุบัน กำลังพยายามปรับปรุงและพัฒนาการบริการของตนให้เป็นรูปแบบโรงพยาบาลที่มีการบริการแบบโรงแรมมากขึ้น อย่างไรก็ตามมีข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับแนวคิดและหลักการของธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม (Hospital Business) ดังนี้

Nancy Schlichtiny ซึ่งเป็น CEO ของศูนย์การแพทย์แห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา ได้ให้สัมภาษณ์กับรายการทีวีว่า โรงพยาบาลได้นำรูปแบบการบริการของโรงแรมมาใช้กับศูนย์การแพทย์ของตน ซึ่งภายในโรงพยาบาลจะประกอบด้วยบริการต่างๆ เช่น ร้านอาหาร สปา ร้านค้า โดยผู้ที่มาใช้บริการจะได้สัมผัสถึงการบริการในรูปแบบของโรงแรมตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามาในโรงพยาบาล คือการได้รับการต้อนรับจากพนักงานต้อนรับหน้าประตูทางเข้า (Door Man) มีบริการจอดรถโดยพนักงานที่ทำหน้าที่ในการรับฝากรถ (Valet Parking) เป็นต้น นอกจากนี้การออกแบบและตกแต่งภายในโรงพยาบาลก็เน้นความหรูหราเหมือนโรงแรม รวมทั้งมีการจ้างผู้บริหารจากโรงแรมในเครือ Ritz Carlton เข้ามา



บริหารอาคารของโรงพยาบาล ซึ่งปัจจัยทั้งหมดที่กล่าวมามีความแตกต่างจากโรงพยาบาลโดยทั่วไปอย่างสิ้นเชิง (CBS News Travel, 2014)

ซึ่งในประเด็นดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ศุภวัตร มีพร้อม (2555) ที่ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับ “Hospitel” (Hospital + Hotel) ว่าเป็นการสร้างสรรคความแตกต่างให้กับธุรกิจโรงพยาบาลในปัจจุบันโดยนำเอาธุรกิจที่แตกต่างกันหลายๆ อย่างเข้ามาไว้ในโรงพยาบาล เพื่อให้บริการกับผู้ป่วย รวมทั้งญาติและผู้ที่มาใช้บริการอื่นๆ ซึ่งในความเป็นจริงในส่วนของญาติและผู้มาใช้บริการอื่นๆ มีจำนวนมากกว่าผู้ป่วย ภายใต้แนวคิดที่จะให้ทั้งผู้ป่วยและญาติได้รับการบริการ เหมือนกับการใช้ชีวิตประจำวันปกติทั่วไปแทนที่จะรู้สึกวุ่นวายกำลังอยู่ในโรงพยาบาล ทั้งนี้ แนวความคิดดังกล่าวได้นำมาใช้กับโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

นอกจากนั้น ชาตรี ประกิตนันทการ (2555) ยังได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ Hospitel ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยในอีกมุมมองที่มีลักษณะเฉพาะ ว่าเป็นผลมาจากปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และวัฒนธรรมมากกว่าเกิดจากความต้องการทางปัจเจกบุคคลของผู้บริหารโรงพยาบาลที่ต้องการปรับรูปลักษณะโรงพยาบาลให้เหมือนโรงแรม กล่าวคือ ในอดีตแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์มีสถานะเป็นสถาบันอันสูงส่งเป็นที่น่าเกรงขาม และตัวอาคารของโรงพยาบาลก็ได้รับการออกแบบให้สอดคล้องกับโครงสร้างอำนาจที่วางตำแหน่งของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ให้อยู่เหนือคนไข้ แต่โดยปัจจุบันแล้วโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างวิชาชีพแพทย์กับคนไข้เริ่มเปลี่ยนแปลง และส่งผลให้โครงสร้างอำนาจแบบเดิมถดถอยลง ด้วยเหตุนี้ โรงพยาบาลในปัจจุบันโดยเฉพาะโรงพยาบาลในระดับสากลที่มีการแข่งขันการอย่างสูงจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและรูปแบบการให้บริการทางการแพทย์แบบใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถอยู่รอดและรองรับรวมถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือคนไข้ในแต่ละกลุ่มในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพครอบคลุมในหลายมิติของการให้บริการทางการแพทย์ในปัจจุบัน ธุรกิจโรงพยาบาลในรูปแบบการให้บริการแบบโรงแรม โดยเฉพาะมีมาตรฐานการให้บริการระดับห้าดาวจึงได้รับความนิยมขึ้นในที่สุดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพการณ์ของโลก

ดังนั้น จากการศึกษาและวิเคราะห์แนวความคิดเกี่ยวกับ Hospitel ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า Hospitel Business คือ ธุรกิจบริการโรงพยาบาลที่มีการนำเอารูปแบบการบริการทางการแพทย์ (Hospital) ซึ่งเป็นธุรกิจหลัก มาผสมผสานกับการบริการที่มีคุณภาพ รวมไปถึงการจัดการลักษณะทางกายภาพให้มีรูปแบบเหมือนโรงแรม (Hotel) คือ มีความหรูหรา ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล ให้ได้รับการรักษาที่มีคุณภาพควบคู่กับการได้รับความสะดวกสบายเช่นเดียวกับการใช้บริการในโรงแรม โดยแนวคิดดังกล่าวเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เน้นความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ดังนั้น คำว่า “Hospitel Business” จึงหมายถึง “ธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม”



ธุรกิจบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์กร โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ตั้งอยู่เลขที่ 888 หมู่ 16 ถนนมะลิวัลย์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000 เป็นโรงพยาบาลเอกชน ระดับตติยภูมิ จำนวนเตียง 80 เตียง



ที่มา: ศูนย์คุณภาพ โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น 2558

ภาพประกอบ 2 แผนที่แสดงที่ตั้งโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

วิสัยทัศน์ (Vision) โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ดีที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้การดูแลรักษาด้วยมาตรฐานระดับนานาชาติ โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า ด้วยบริการที่ใส่ใจและมีจริยธรรม

พันธกิจ (Mission) โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นมุ่งมั่นในการให้บริการระดับตติยภูมิ ตามมาตรฐานสากล พัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์อย่างเหมาะสม ใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เน้นการเติบโตขององค์กรแบบมั่นคงโปร่งใสตรวจสอบได้

ค่านิยม (Values) BDMS

B: BEYOND EXCELLENCE เหนือกว่ามาตรฐาน

- Contributor/ มุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่ด้วยมาตรฐานระดับสูง
- Task Leader/ ปรับปรุงกระบวนการและผลการปฏิบัติงาน
- Functional Leader/ ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและปฏิบัติงานสำเร็จ
- Business Leader/ วิเคราะห์ต้นทุนและประโยชน์ที่ได้รับ



- D:** DEEP EMPATHY มุ่งประสานความเข้าใจ
- Contributor/ รับฟังความกังวลใจของผู้อื่น
 - Task Leader/ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้อื่น
 - Functional Leader/ แสวงหาข้อมูลเพื่อสนับสนุนผู้อื่น
 - Business Leader/ เข้าใจปัญหาที่แท้จริงพร้อมแก้ไขปัญหาได้
- M:** MORAL COMMITMENT จรรยาบรรณอ้างอิง
- Contributor/ เปิดเผยและซื่อสัตย์ในการทำงาน
 - Task Leader/ ปฏิบัติตามแนวทางที่สอดคล้องกับความเชื่อ
 - Functional Leader/ ยึดมั่นปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร
 - Business Leader/ ยึดมั่นค่านิยมองค์กรแม้มีความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น
- S:** SERVICE WITH THAI HOSPITALITY คงเอกลักษณ์ไทยด้วยหัวใจบริการ
- Contributor/ หมั่นติดตามและมีการสื่อสารที่ชัดเจน
 - Task Leader/ ปฏิบัติหน้าที่เสมือนความรับผิดชอบของตน
 - Functional Leader/ ปฏิบัติหน้าที่เพื่อผู้ใช้บริการ
 - Business Leader/ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ข้อมูลด้านอื่นๆ ขององค์กร (Organization Profile)

2.1 บริการหลัก (Main service) ให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน และผู้ป่วยทั่วไปทุกประเภท โดยมีสาขาที่ให้บริการดังนี้

- 2.1.1 สาขาศัลยกรรมทั่วไป ศัลยกรรมโรคทางเดินอาหารและตับ ศัลยกรรมกระดูกและข้อ ศัลยกรรมหัวใจและทรวงอก
- 2.1.2 สาขาอายุรกรรมทั่วไป หัวใจและหลอดเลือด ต่อมไร้ท่อ ทางเดินอาหารและตับ โรคมะเร็ง โรคทรวงอก โรคไต โรคเลือด
- 2.1.3 สาขาสูตินรีเวชกรรม เวชศาสตร์การเจริญพันธุ์
- 2.1.4 สาขากุมารเวชกรรมทั่วไป กุมารเวชโรคมุมิแพ้ กุมารเวชโรคปอด กุมารเวชโรคไต กุมารเวชโรคหัวใจ กุมารเวชโรคติดเชื้อ กุมารเวชด้านพัฒนาการเด็ก
- 2.1.5 สาขาจักษุวิทยา
- 2.1.6 สาขาหู คอ จมูก
- 2.1.7 สาขาเวชกรรมฟื้นฟู
- 2.1.8 สาขาทันตกรรม
- 2.1.9 สาขาส่งเสริมสุขภาพและการตรวจสุขภาพ Checkup Center และ Mobile Check up

2.2 ลักษณะเฉพาะขององค์กร (Core Competency)

- 2.2.1 การให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ด้วยแพทย์เวชศาสตร์ฉุกเฉินและทีมบริการแพทย์ฉุกเฉิน (Emergency Medical Services: EMS) ตลอด 24 ชั่วโมง
- 2.2.2 การดูแลผู้ป่วยโรคระบบหัวใจและหลอดเลือดครบวงจร ประกอบด้วย การตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (Coronary Computed Tomography Angiography: CTA), การสวนหลอดเลือดหัวใจ, การรักษาด้วยยา การใส่เครื่องกระตุ้นหัวใจเทียม (Artificial Pacemaker),



หัตถการรักษาโรคหลอดเลือดหัวใจโคโรนารีผ่านสายสวนด้วยบอลูนและใส่ขดลวดค้ำยัน (Percutaneous Coronary Intervention), การดูแลในหอผู้ป่วยระยะวิกฤตระบบหัวใจ (Cardiac Care Unit), หัตถการผ่าตัดหัวใจและหลอดเลือด, การฟื้นฟูสุขภาพ (Cardio-Rehabilitation)

2.2.3 การดูแลรักษาด้วยการใช้กล้องส่อง อาทิเช่น การผ่าตัดผ่านกล้องส่องในข้อเข่าและไหล่ (Knee and Shoulder Arthroscopic Surgery), หัตถการส่องกล้องเพื่อตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาภาวะเลือดออกในทางเดินอาหารด้วยการจี้ไฟฟ้า (GI Endoscope), หัตถการการผ่าตัดทางนรีเวชโดยใช้กล้องส่องผ่านหน้าท้อง (Laparoscopic Gynecologic Surgery), หัตถการผ่าตัดถุงน้ำดีด้วยกล้องส่องผ่านหน้าท้อง (Laparoscopic Cholecystectomy)

2.3 สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพที่สำคัญ

2.3.1 อาคารสถานที่ สถานที่ตั้งของ รพ. อยู่ใจกลางเมืองติด ถนนมะลิวัลย์ สามารถเข้าถึงง่าย

2.3.2 ตัวอาคารบริการ เป็นตึกสูง 9 ชั้น พร้อมระบบประกอบอาคารที่ทันสมัย เช่น ระบบไฟฟ้าสำรอง และเครื่องปั่นไฟฟ้าทั้งหมดควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ระบบควบคุมเพลิงด้วยสัญญาณไซเรน สปริงเกอร์ฉีดน้ำเลี้ยง ท่อน้ำดับเพลิงและถังดับเพลิง มีระบบน้ำสำรองและระบบบำบัดน้ำเสีย การขึ้นลงมีลิฟท์บริการ 4 ตัว มีบันไดหลักกลางอาคารสำหรับขึ้นลงตามปกติและในกรณีฉุกเฉิน มีบันไดหนีไฟ

2.3.3 โรงพยาบาลเป็นศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วย โดยได้เตรียมรถรับส่งผู้ป่วย Ambulance จำนวน 2 คัน สำหรับการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยวิกฤติฉุกเฉินจากจุดเกิดเหตุมายังโรงพยาบาล และจากโรงพยาบาลไปยังปลายทาง โดยมีทีมผู้ตรวจการเป็นผู้ประสานงาน ทีมบริการแพทย์ฉุกเฉินและแพทย์เวชศาสตร์ฉุกเฉินทำหน้าที่รับส่งผู้ป่วย เพื่อให้สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว มีระบบ Call Center โดยใช้หมายเลขหลักคือ 1719 ทำให้สามารถแจ้งง่าย และติดต่อโรงพยาบาลได้สะดวกมากขึ้น

2.3.4 โรงพยาบาลได้จัดเตรียมลานเฮลิคอปเตอร์ (Helipad) ไว้รองรับการส่งต่อผู้ป่วยทางอากาศด้วย Sky ICU ซึ่งเป็น เฮลิคอปเตอร์รับส่งผู้ป่วยของบริษัทในเครือเดียวกัน

2.3.5 มีที่จอดรถนอกอาคารรองรับได้ 230 คัน มีทางเดินรถยกระดับขึ้นไปยังห้องฉุกเฉินที่ชั้น 2 สำหรับผู้ป่วยกรณีอุบัติเหตุและฉุกเฉินที่ต้องการเข้าถึงการช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนได้รวดเร็ว

2.4 เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญ

2.4.1 เทคโนโลยีในการตรวจวินิจฉัย

2.4.1.1 เครื่องถ่ายภาพด้วยคลื่นเสียงความถี่สูง (Ultrasound)

2.4.1.2 เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ชนิด 128 Slices (128 Slice CT-Scanner)

2.4.1.3 เครื่องถ่ายภาพด้วยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (MRI 3 optima MR360 Advance)

2.4.1.4 เครื่องตรวจหัวใจด้วยคลื่นเสียงความถี่สูง (Echocardiography)

2.4.1.5 เครื่องทดสอบสมรรถภาพการทำงานของหัวใจขณะออกกำลังกาย (Exercise Stress Test)



- 2.4.1.6 เครื่องช่วยพุงหัวใจโดยใช้บอลูนในหลอดเลือดแดงใหญ่ Intra-Aortic Balloon Pump: IABP)
 - 2.4.1.7 เครื่องตรวจมะเร็งเต้านม (Mammogram)
 - 2.4.1.8 เครื่องเอกซเรย์เคลื่อนที่ (Image Intensifier, C-Arm)
 - 2.4.1.9 เครื่องเอกซเรย์ตรวจมวล (ความแข็งแรง) กระดูก (BMD)
- 2.4.2 เทคโนโลยีและอุปกรณ์ในการรักษา
 - 2.4.2.1 ห้องตรวจสวนหลอดเลือดหัวใจและห้องผ่าตัดหัวใจ (Cardiac Catheterization)
 - 2.4.2.2 เครื่องช่วยพุงหัวใจโดยใช้บอลูนในหลอดเลือดแดงใหญ่ (Intra-Aortic Balloon Pump : IABP)
 - 2.4.2.3 เฝือกลมชนิดกึ่งตัวสำหรับการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย (Alternating Air Pressure Mattress)
 - 2.4.2.4 กล้องส่องตรวจและผ่าตัดภายในข้อ (Arthroscopy set)
 - 2.4.2.5 กล้องส่องสำหรับหัตถการส่องกล้องระบบทางเดินอาหาร หลอดลม (Endoscope)
 - 2.4.2.6 กล้องส่องผ่านหน้าท้อง (Laparoscope)
 - 2.4.2.7 กล้องส่องผ่าตัดตา (Eye Microscope)
 - 2.4.2.8 กล้องส่องผ่าตัด (ENT, Ortho, Neuro, Plastic Microscope)

3. โครงสร้างเครือข่ายบริการ

โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น มีเครือข่ายที่สำคัญในกลุ่มบริษัทกรุงเทพดุสิตเวชการที่มีมากกว่า 40 สาขาทั่วประเทศ มีการประสานความร่วมมือทั้งการบริหารงานและการใช้ทรัพยากรร่วมกันในเครือ การดำเนินงานทางการบริการส่งต่อผู้ป่วยที่เกินศักยภาพ และส่งกลับไปยังโรงพยาบาลใกล้บ้านเพื่อการรักษาต่อเนื่อง รวมทั้งการประสานขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญสาขาต่างๆ ที่ยังขาดแคลน ซึ่งการบริหารงานอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากโรงพยาบาลกรุงเทพ นอกจากนี้ยังมีแผนสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับโรงพยาบาลใกล้เคียง ทั้งรพ.ของรัฐและรพ.เอกชน ทางด้านวิชาการและการดูแลผู้ป่วยร่วมกัน

4. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

ขนาดและการเติบโตขององค์กร: โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นได้ก่อตั้งปี พ.ศ. 2556 เปิดให้บริการวันที่ 1 ตุลาคม 2557 โดยมีคณะกรรมการบริหารบริษัทกรุงเทพดุสิตเวชการ ซึ่งเป็นบริษัทแม่เป็นผู้กำหนดงบการลงทุน บุคลากร เครื่องมือแพทย์ โดยมีการติดตามผลประกอบการ รวมทั้งการพัฒนาการดูแลผู้ป่วยที่มีความซับซ้อน ได้แก่ ความรู้ความสามารถของบุคลากรทางการแพทย์ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ทางการแพทย์ โดยมีจุดเน้นในการพัฒนาการดูแลผู้ป่วยใน 6 กลุ่มโรคหลักคือ กลุ่มโรคจากอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรคหัวใจและหลอดเลือด โรกระบบทางเดินอาหาร โรคตา โรคหู คอ จมูก และโรคกระดูกและข้อ เพื่อให้สามารถให้บริการได้ในระดับตติยภูมิ



5. ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กร (Key Success Factor)

การมุ่งสู่การเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการได้มาตรฐานระดับสากล ผู้บริหารมีแผนการนำระบบคุณภาพทั้ง HA (Hospital Accreditation) และ JCI (Joint Commission International) มาใช้พัฒนาระบบงานในอนาคต

5.1 การกำหนดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจนขององค์กร โดยทีมผู้บริหารได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และการกำหนดเป้าหมายในแต่ละปี การจัดทำแผนงบประมาณลงทุน การสื่อสารกับบุคลากรโดยการกำหนดให้ผู้บริหารพบพนักงาน เพื่อให้ข้อมูลเป้าหมายถึงพนักงานทุกคน พร้อมกำหนดระยะเวลาในการติดตามแผนงานต่างๆ โดยมีฝ่ายบริหารติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน

5.2 การตลาดเชิงรุกและการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ หากมีนโยบายต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารจะสื่อสารกับหัวหน้างานทุกเช้า (Morning Brief) เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ ทำให้มีการปรับแผนงานฉุกเฉินที่เข้ามาตามสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้เป้าหมายทางการเงินบรรลุ เช่น แผนงานด้านการตลาด ปรับการลงทุน เป็นต้น

6. ระบบการพัฒนาคุณภาพ

6.1 การพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล มีแผนใช้มาตรฐานที่สำคัญ 2 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐาน HA และ JCI ในการนำมาใช้เป็นแนวคิดหลักและพัฒนาคุณภาพการดูแลรักษาให้เป็นไปตามมาตรฐานเพื่อความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการรวมถึงการกระตุ้นกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

6.2 ระบบการรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงในโรงพยาบาลเพื่อประเมินวิเคราะห์สถานการณ์ความเสี่ยงของโรงพยาบาลติดตามการแก้ไขป้องกันเพื่อลดอุบัติการณ์และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำรวมไปถึงการกำหนดเป้าหมายเชิงรุกความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ Patient Safety Goal การเชื่อมโยงระบบงานสำคัญโดยทีมคร่อมสายงานกำกับติดตามและรายงานในการประชุมภาวะ Quality ทุกเดือนเพื่อเสนอผู้บริหารระดับสูงพิจารณา

6.3 การจัดตั้งทีมเพื่อตอบสนองผู้รับบริการที่ร้องเรียนไม่พึงพอใจและเสี่ยงต่อการฟ้องร้อง รวมถึงการทบทวนกรณีปัญหาที่มีความรุนแรงระดับสูง

6.4 การประชุม Morning brief ทุกเช้าเพื่อติดตามสถิติด้านต่างๆ และคุณภาพการรักษา การบริการ ข้อร้องเรียนการรายงานอุบัติการณ์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน

7. กระบวนการประเมินผล

7.1 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยระบบประเมินผล (Performance Management System: PMS) ทั้งในระดับโรงพยาบาล หน่วยงานและระดับบุคคล (Key Performance Indicator: KPI) ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานร่วมกับการประเมินสมรรถนะของพนักงาน (Staff Competency) และนำผลการประเมินในภาพรวมของแต่ละปีมาพิจารณาประกอบการทำแผนพัฒนารายบุคคล

7.2 การประเมินผู้บริหาร ทำโดยผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป 1 ระดับ เป็นประจำทุกปี ซึ่งจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการทำแผนพัฒนารายบุคคล โดยจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการบริหาร ทุกระดับในองค์กรได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ระดับผู้จัดการ และหัวหน้าแผนก และพนักงานที่มีขีดความสามารถ



7.3 มีระบบการประเมินและทดลองงาน เมื่อมีการแต่งตั้งระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไป

7.4 ติดตามประเมินกลยุทธ์ และแผนการปฏิบัติงานทุกไตรมาส มีการปรับกระบวนการเมื่อผลงานไม่เป็นตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการนำเสนอผลงานและแผนงานในการประชุม Performance ประจำเดือน

8. กระบวนการเรียนรู้ระดับองค์กร

8.1 การเรียนรู้ตามแผนพัฒนาบุคลากรส่วนกลาง เพื่อมุ่งพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้สอดคล้องกับบริบทองค์กร

8.2 การเรียนรู้แบบเฉพาะเพื่อเพิ่ม Competency เช่น การพัฒนาองค์ความรู้และทักษะในการดูแลรักษาพยาบาลระดับ ตติยภูมิความสามารถเฉพาะทางในการดูแลเฉพาะโรค หรือ ประเภทผู้ป่วยที่แตกต่างกัน

8.3 เรียนรู้จากปัญหาภายในขององค์กร เช่น จากระบบการรายงานความเสี่ยง การหาความเสี่ยงเชิงรุก การทบทวนเวชระเบียน การทำ Morbidity Mortality Conference ของกรรมการ Patient Care Team เพื่อหาสาเหตุของปัญหา และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

8.4 การเรียนรู้จากการวิเคราะห์ประเมินผลลัพธ์ ตัวชี้วัดที่ยังไม่ประสบความสำเร็จ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขทำให้ดีขึ้นเพื่อให้เป้าหมายทิศทางขององค์กรบรรลุตามกลยุทธ์ที่กำหนด

9. กระบวนการสร้างนวัตกรรม

การสนับสนุนให้หน่วยงานทำกิจกรรมทบทวนคุณภาพ จัดทำ CQI โดยกระตุ้นให้หน่วยงานมีการจัดทำ CQI อย่างน้อยปีละ 1 เรื่อง และจัดให้มีเวทีแสดงผลงานประจำปี

มาตรฐานการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาว

นับตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่สองที่ผู้คนนิยมเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเฉพาะในยุโรป ทำให้หน่วยงานรัฐบาลในบางประเทศเริ่มจดทะเบียนและแบ่งกลุ่มที่ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ เช่น ในประเทศอังกฤษและฝรั่งเศสต่างก็ใช้สัญลักษณ์รูปดาว (*) ส่วนในปัจจุบันมีหน่วยงานในต่างประเทศที่พัฒนาระบบขึ้นใช้ โดยยังคงใช้ 1-5 ดวง แทนค่าระดับมาตรฐานที่ต่างกันของโรงแรม หน่วยงานเอกชนที่ตรวจสอบมาตรฐานจนพัฒนาเป็นระบบการจัดการระดับที่ได้รับการยอมรับในระดับประเทศ ได้แก่ ระบบของหน่วยงาน ต่อไปนี้ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555)

1. บริษัทมิชลิน (Michelin) ผู้ผลิตยางรถยนต์รายใหญ่ในฝรั่งเศส ได้ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เป็นคู่มือการเดินทางสู่ฝรั่งเศสครั้งแรกในราว พ.ศ. 2533 โดยใช้รูปอาคารคล้ายปราสาท ที่มียอดปราสาทต่างกัน 1-5 ยอด แทนระดับมาตรฐานบริการที่ต่างกัน ปัจจุบันได้ขยายบริการข้อมูลและแนะนำกิจการโรงแรมอีกหลายประเทศสำคัญในยุโรปและอเมริกา และยังมีบริการข้อมูลและกิจการประเภทร้านอาหารด้วย

2. สมาคมยานยนต์ (Automobile Association; AA) ในอังกฤษใช้สัญลักษณ์รูปดาวบริการข้อมูลความแตกต่างด้านคุณภาพของที่พักรวม และร้านอาหารหลากหลายราคา

3. สมาคมยานยนต์อเมริกัน (American Automobile Association; AAA) ในอเมริกาใช้รูปเพชร 1-5 รูปในการจำแนกประเภทที่พัก



4. บริษัทโมบิล (Mobile) ผู้ผลิตน้ำมันรายใหญ่ในอเมริกา พิมพ์หนังสือแนะนำการเดินทางในอเมริกา แคนาดา และบางส่วนของเม็กซิโก โดยใช้รูปดาว 1-5 รูป จำแนกประเภทที่พักและร้านอาหาร

ในส่วนของประเทศไทยนั้น จะเห็นได้ว่าปัจจุบันมีการขยายธุรกิจของเครือข่ายโรงแรมต่างประเทศรุกเข้ามาบริหารจัดการโรงแรมในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ซึ่งโรงแรมเหล่านี้มีเครือข่ายอยู่ทั่วโลก ทำให้ชาวต่างชาติส่วนใหญ่มักจะเข้าใช้บริการโรงแรมของเครือข่ายต่างประเทศซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพรวมของธุรกิจโรงแรมไทยไม่น้อย อีกทั้งขณะนี้ประเทศต่างๆทั้งในยุโรป จีน และประเทศเพื่อนบ้านใกล้เคียง จะมีการกำหนดมาตรฐานโรงแรมในประเทศของตนเองอย่างเป็นทางการ และมีตราสัญลักษณ์หรือโลโก้ติดอยู่บนหน้าโรงแรมเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ทราบ การกำหนดมาตรฐานนี้มีทั้งในรูปแบบของการออกกฎหมายบังคับและแบบกึ่งบังคับ ดังนั้นการจัดทำระบบมาตรฐานดาวโรงแรมของไทย จึงมีความจำเป็นสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมในประเทศไทย

โดยในปี พ.ศ. 2549 ภาคเอกชนซึ่งก็คือ สมาคมโรงแรมไทย และสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (Association of Thai Travel Agents; ATTA) ได้ร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดตั้ง “มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว” ซึ่งเป็นสถาบันที่จัดตั้งอย่างเป็นทางการ เป็นองค์กรใหม่ในระดับสากลและได้รับการยอมรับ โดยทางมูลนิธิฯ จะเข้าตรวจสอบและจัดระเบียบโรงแรมไทยให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งก่อนที่จะก่อตั้งมูลนิธินี้ แต่ละโรงแรมต่างก็มีการกล่าวอ้างถึงมาตรฐานโรงแรมของตนเองว่าเป็นหนึ่งดาวบ้าง สองดาวบ้าง ไปจนถึงห้าดาว แต่ไม่มีหน่วยงานใดเข้ามาตรวจสอบและรับรองให้โรงแรมได้รับมาตรฐาน “ดาว” ที่ถูกต้อง การตั้งมูลนิธินี้จึงมีข้อดีคือ

1. ยกระดับมาตรฐานโรงแรมไทยให้ดีขึ้น ลูกค้าและนักท่องเที่ยวได้รับการดูแลด้านความปลอดภัย สุขอนามัย รวมทั้งด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี ผลที่ได้รับคือ ช่วยสร้างความมั่นใจให้ลูกค้ากลุ่มนักท่องเที่ยว จากเดิมที่ไม่มีความชัดเจนในเรื่องระดับมาตรฐานดาวการให้บริการของโรงแรมแต่ละแห่ง ก็ทำให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น

2. เป็นเครื่องมือในการเปิดตลาดต่างประเทศให้กับโรงแรมไทย โดยเฉพาะโรงแรมระดับท้องถิ่นให้สามารถขยายกลุ่มผู้ใช้บริการได้กว้างขึ้นและขายได้ในราคาที่เหมาะสม สามารถใช้มาตรฐานดาวอ้างอิงในด้านการตลาดกับลูกค้าและคู่ค้าได้

3. เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ไม่เกิดการตัดราคา หรือโก่งราคา เพราะมีมาตรฐานเป็นเครื่องมือในการควบคุม ก่อนมีมาตรฐานนี้ โรงแรมไทยอยู่ในลักษณะต่างคนต่างทำไม่มีระบบ ตั้งราคากันตามภาวะตลาด และส่วนใหญ่ตั้งต่ำกว่ามาตรฐานที่ควรจะเป็น ตัดราคาตนเอง บางรายถึงกับหาทางออกด้วยการให้บริการอื่นเสริม จนเกิดปัญหาทำให้ประเทศไทยมีภาพของแหล่งท่องเที่ยวราคาถูก (Cheap Destination) ดังนั้นหลังจากมีการใช้มาตรฐาน “ดาว” กับโรงแรมแล้ว คาดว่าปัญหานี้จะบรรเทาลง หรือหมดไป

เมื่อโรงแรมได้รับมาตรฐานดาวอย่างเป็นทางการแล้ว การควบคุมรักษาระดับมาตรฐานในทุกๆ ด้าน ต้องละเอียดและคงที่ เนื่องจากมีการตรวจสอบมาตรฐานเป็นระยะๆ ทั้งแบบตรวจโดยเปิดเผย และไม่เปิดเผย หากโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานดาวแล้วแต่การบริการกลับต่ำกว่ามาตรฐาน ก็จะมีการแจ้งเตือนให้ปรับปรุงเพื่อรักษามาตรฐาน รวมถึงการสุ่มตรวจที่ไม่ได้แจ้งล่วงหน้า ใดๆ ก็ดี



ปกติโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจะมีอายุ 3 ปี และโรงแรมสามารถต่ออายุมาตรฐานดาวได้ โดยการเสียค่าธรรมเนียมรายปี

ปัจจัยหลักในการพิจารณาตัดสินมาตรฐานโรงแรมของประเทศไทย

1. สภาพทางกายภาพ เช่น ที่ตั้ง และสภาพแวดล้อม เป็นต้น
2. การก่อสร้าง เช่น โรงสร้างทางกายภาพของโรงแรม ระบบในโรงแรม การเลือกใช้วัสดุ และระบบความปลอดภัย
3. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพัก และผู้มาใช้บริการ เช่น ปริมาณของใช้ที่จัดให้ และอุปกรณ์ตกแต่ง
4. คุณภาพการบริการและการรักษาคุณภาพ เช่น บุคลิกภาพ คุณภาพการบริการ ความสะอาด สุขอนามัย และชื่อเสียงของโรงแรม เป็นต้น
5. การบำรุงรักษาโรงแรม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

มาตรฐานโรงแรม

ตัวอย่างปัจจัยในการตรวจพิจารณาให้มาตรฐานดาวในระดับต่างๆ ด้านการโรงแรม (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555)

1. มาตรฐานโรงแรมระดับ 1 ดาว

มาตรฐานโรงแรมระดับ 1 ดาว นอกจากเรื่องความปลอดภัยและปลอดภัยที่โรงแรมทุกระดับให้ความสำคัญแล้ว โรงแรมจะเน้นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไป เช่น ห้องพักที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 10 ตารางเมตร พร้อมเตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โตะ เก้าอี้ และภายในห้องน้ำก็จะมีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระไว้บริการ

2. มาตรฐานโรงแรมระดับ 2 ดาว

มาตรฐานโรงแรมระดับ 2 ดาว จะมีเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งภายในโรงแรม และสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไปไว้บริการ เช่น ห้องพักมีขนาดไม่เล็กกว่า 14 ตารางเมตร มีตาแมว โชคคล้องประตู พร้อมเตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โตะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป และโทรศัพท์ติดต่อกภายใน ห้องน้ำเป็นแบบชักโครก มีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระ เป็นต้น

3. มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว

มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว มีสิ่งอำนวยความสะดวกระดับปานกลาง เช่น ห้องพักขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ซึ่งมีโทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไปพร้อมรีโมทคอนโทรล ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน และในห้องน้ำจะมีอ่างอาบน้ำ ระบบน้ำร้อน น้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้ว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า และถุงใส่ผ้าอนามัย และบริการอื่นๆ ที่มี เช่น รুমเซอร์วิส คอฟฟี่ช็อป ห้องประชุม และอุปกรณ์ที่จำเป็น ศูนย์ธุรกิจ ห้องน้ำสาธารณะ และห้องน้ำคนพิการ

4. มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว

มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว จะมีการตกแต่งที่สวยงาม พร้อมด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องพักมาตรฐานซึ่งกว้างกว่า 24 ตารางเมตร ภายในมีเตียงขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไปที่มีรายการให้ชมมากกว่า 8 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ กระจกน้ำร้อนไฟฟ้า พร้อมชา กาแฟ ชุดขัดรองเท้า ถังซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ โทรศัพท์ที่สามารถโทรทางไกลหรือต่างประเทศได้โดยตรง ภายในห้องน้ำจะมีเครื่องใช้ครบถ้วน อุปกรณ์ในห้องน้ำที่เพิ่มเติมจากระดับ 3 ดาวคือ ครีมอาบน้ำ แชมพู ผ้าเช็ดมือ ชุดเครื่องมือตัดเย็บขนาดพกพา (Sewing



Kit) ไดรเป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโหนด มีห้องชุดให้บริการ 2 แบบ นอกจากนั้นยังมีห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 5 ชนิด ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ศูนย์ธุรกิจ ห้องประชุมใหญ่ และห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 2 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คและอุปกรณ์ ด้านความปลอดภัย

5. มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว

มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน เพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ประทับใจ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดี ห้องพักมาตรฐานกว้างกว่า 30 ตารางเมตร พร้อมเตียงสะอาดขนาดไม่น้อยกว่า 4 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป ซึ่งมีรายการให้ชมมากกว่า 12 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ และ อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารที่ครบครัน ห้องน้ำมีขนาดใหญ่ สุขาภัณฑ์สะอาดสวยงาม เครื่องใช้ครบถ้วน พร้อมเครื่องช่างน้ำหนัก และโทรศัพท์พ่วงอยู่ภายใน นอกจากนั้นยังมีห้องชุดให้เลือกใช้บริการถึง 3 แบบ และห้องอาหารที่ให้บริการทั้งอาหารไทยและอาหารนานาชาติ ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 7 ชนิด ห้องอบไอน้ำ อ่างจากุซซี่ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน พร้อมห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 4 ห้อง มีระบบการตรวจเช็ครักษาความปลอดภัย และอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม เล่ม 1 ระดับ 5 ดาว ที่จัดทำขึ้นโดยกรมการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ให้สถานประกอบการประเภทที่พักและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาและประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงสถานประกอบการของตนให้เข้าสู่มาตรฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้ (กรมการท่องเที่ยว, 2557)

1. มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยนี้ใช้สำหรับสถานที่พักที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม โดยครอบคลุมประเภทต่างๆ 4 ประเภท คือ

1.1 โรงแรมประเภท 1 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก

1.2 โรงแรมประเภท 2 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับบริการอาหาร หรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร

1.3 โรงแรมประเภท 3 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร และสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา

1.4 โรงแรมประเภท 4 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา

2. บทนิยาม

โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับนักเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึง

2.1 สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน



2.2 สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการเป็นรายเดือนขึ้นไป
เท่านั้น

2.3 สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

3. ข้อกำหนด

มาตรฐานโรงแรมฉบับนี้เป็นฉบับปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาเกณฑ์และตัวชี้วัด มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานของต่างประเทศและเพื่อลดการใช้ดุลยพินิจ ของคณะกรรมการตรวจประเมิน โดยคณะทำงานปรับปรุงมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวได้ประชุม หารือและกำหนดเกณฑ์และดัชนีชี้วัดที่ควรมีรวมถึงค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักสำหรับมาตรฐานโรงแรม ระดับ 5 ดาว ซึ่งประกอบด้วย 12 หมวด โดยมีรายละเอียดดังนี้

- หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไปและที่จอดรถ
- หมวดที่ 2 โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์และทางสัญจรภายในอาคาร
- หมวดที่ 3 ห้องพักแบบ Standard (รวมการเดินระเบียง และห้องน้ำ)
- หมวดที่ 4 ห้องพักแบบ Suite และ Executive Floor
- หมวดที่ 5 ห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์ และครัว
- หมวดที่ 6 ส่วนบริการด้านสนทนาการ และสระว่ายน้ำ
- หมวดที่ 7 ส่วนบริการด้านธุรกิจ : ห้องประชุมและ Business Center
- หมวดที่ 8 บุคลากรและการบริการ
- หมวดที่ 9 ระบบความปลอดภัย ในพื้นที่ทั่วไป
- หมวดที่ 10 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อมและส่วนสนับสนุนการบริการ
- หมวดที่ 11 ส่วนของพนักงาน
- หมวดที่ 12 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ

หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ

สถานที่ตั้งต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม การเดินทางปลอดภัยและ สะดวกโดยมีป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ของที่พักแสดงอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำรูด พร้อมไฟส่องสว่างในเวลา กลางคืน ทั้งนี้ ป้ายชื่อหลักต้องเป็นภาษาไทยเห็นได้ชัดอยู่ด้านบนหรือด้านบนภาษาต่างประเทศและ มีความสวยงาม นอกจากนี้ต้องมีภูมิทัศน์ หรือตกแต่งบริเวณด้านหน้าและโดยรอบที่พักรายได้ดี สะอาด พร้อมไฟส่องสว่างในเวลากลางคืน รวมทั้งสิ่งก่อสร้างทั่วไปต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ปลอดภัย นอกจากนี้ต้องมีที่จอดรถรับ – ส่งผู้เข้าพัก พร้อมทางลาดที่สะดวก ปลอดภัย มีการจัดทางสัญจรของรถ และคนเดินเท้าที่สะดวก ปลอดภัย มีการระบายอากาศที่ดี (กรณีเป็นอาคารจอดรถ) โดยต้องมีที่จอดรถ จำนวนไม่น้อยกว่า 40 % ของจำนวนห้องพัก พร้อมทั้งมีบริการรับ-ส่งผู้เข้าพักโดยรถลิμουซีน มีบริการ Valet Parking และมีทางลาดและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการเข้าถึงโถงต้อนรับ

หมวดที่ 2 โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์และทางสัญจรภายในอาคาร

โถงต้อนรับ พื้น ผนัง เพดานต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด มีการตกแต่งอย่างดี มีการออกแบบแสง ละครบบเสียงเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก มีการระบายอากาศที่ดี แยกบริเวณสูบบุหรี่โดยต้องมีป้ายห้ามสูบบุหรี่แสดงไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งมีพื้นที่นั่งพักคอย หรือส่วน บริการรอเนกประสงค์ที่อยู่ในสภาพดี นอกจากนี้โรงแรมต้องจัดให้มี Safety Box โทรศัพท์ที่สามารถ โทรได้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ระบบอินเตอร์เน็ตไร้สาย มีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ



และทันสมัย รวมทั้งมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ และบริการให้ข้อมูลที่น่าสนใจ รวมถึงข้อมูล บริเวณรอบที่พัก มีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าพัก มีเคาน์เตอร์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก แทนสำหรับรับลงทะเบียน (Check-in, Check-out) ไว้บริการรวมทั้งมีสถานที่เก็บสัมภาระที่มี บริการอย่างดี มี Concierge ให้บริการตลอดเวลา และมีการแสดงใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม (ร.ร.2) ติดไว้ในที่เปิดเผยและเห็นได้ชัดเจน มีเอกสารแสดงข้อจำกัดความรับผิดชอบไว้ที่เคาน์เตอร์ลงทะเบียน และในห้องพักทุกห้อง มีใบแสดงราคาห้องพักติดไว้ในที่เปิดเผยและเห็นได้ชัดเจน มีการบันทึกรายการ เกี่ยวกับผู้พักลงในบัตรทะเบียนผู้พัก (แบบ ร.ร. 3) และทะเบียนผู้พัก (ร.ร. 4) ถูกต้อง พร้อมทั้งมีใบรับ แจ้งเป็นผู้จัดการ

นอกจากนี้ยังต้องมีห้องน้ำสาธารณะ (บริเวณโถงต้อนรับ) อยู่ในบริเวณ และ ระยะเวลาที่ใช้งานได้สะดวก ปลอดภัย สะอาด และไม่รบกวนพื้นที่ใช้สอยอื่นๆ โดยแยกห้องน้ำชาย – หญิง มีการระบายอากาศที่ แสงสว่าง และไฟส่องสว่างเพียงพอ และได้รับการตกแต่งอย่างดี พื้น ผนัง เพดาน ประตู และอุปกรณ์อื่นๆ ต้องอยู่ในสภาพดี โดยมีขนาดของห้องสุขากว้างไม่น้อยกว่า 0.90 เมตร และ พื้นที่ไม่น้อยกว่า 1.20 ตารางเมตร ความสูงของเพดานไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร มีโถ้วมแบบนั่งราบที่อยู่ใน สภาพใช้งานได้ดี และสะอาดอย่างน้อย 2 ชุด มีโถ้วส้วชายที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและสะอาด อย่างน้อย 2 ชุด (เฉพาะห้องน้ำชาย) รวมทั้งมีอ่างล้างมือพร้อมกระจกเงาที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและ สะอาดอย่างน้อย 1 ชุด พร้อมทั้งต้องจัดหาสบู่ในภาชนะที่สะอาดบริเวณอ่างล้างมือ เครื่องเป่ามือ หรือ ผ้าเช็ดมือ หรือ กระดาษเช็ดมือบริเวณอ่างล้างมือต้องจัดเตรียมไว้ให้เรียบร้อย มีกระดาษชำระในภาชนะ ที่สะอาดในห้องส้วมทุกห้อง โดยในห้องน้ำหญิงต้องจัดให้มี Sanitary Bag ส่วนถังขยะที่สะอาดต้องมี ทั้งบริเวณอ่างล้างมือและในห้องส้วมทุกห้อง ที่สำคัญต้องมีห้องน้ำซึ่งมีองค์ประกอบและอุปกรณ์ที่ เหมาะสมสำหรับคนพิการอย่างน้อย 1 ห้อง

ลิฟต์ (กรณีที่มีอาคารสูงมากกว่า 4 ชั้น) ต้องอยู่ในบริเวณ และระยะเวลาที่ใช้ได้ สะดวก โถงลิฟต์มีพื้นที่เพียงพอแก่การใช้งาน โดยลิฟต์ต้องมีจำนวนและขนาดเพียงพอแก่การใช้งาน และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และได้รับการดูแลรักษาอย่างถูกต้อง สม่าเสมอ โดยผู้ชำนาญการ ส่วนโถงลิฟต์ต้องมีสัญลักษณ์ระบุชั้นทุกชั้น เห็นได้ชัดเจนแม้ในเวลา กลางคืน มีการระบายอากาศที่ดี แสงสว่างเพียงพอ โดยโถงลิฟต์และภายในลิฟต์มีการตกแต่งอย่างดี รวมทั้งมีข้อกำหนดเรื่องความปลอดภัยและคำแนะนำการใช้ลิฟต์แสดงไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ต้อง จัดให้มีมีแผนกคลิฟต์สำหรับคนพิการทั้งด้านหน้าลิฟต์ ภายในลิฟต์ ปุ่มกดให้สูงจากพื้นระหว่าง 0.90-1.20 เมตร มีอักษรเบรลล์กำกับไว้ (ยกเว้นโรงแรมไม่มีความจำเป็นต้องใช้ลิฟต์สำหรับคนพิการ) และภายใน ลิฟต์ต้องมี Emergency Call หรือ Bell (ระบบสัญญาณแจ้งเหตุ) ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี รวมทั้งต้องมี ระบบควบคุมการทำงานของลิฟต์ในกรณีฉุกเฉินเมื่อไฟฟ้าดับขณะใช้ลิฟต์ที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ โดยต้องยกลิฟต์ผู้เข้าพัก พนักงาน และชนสัมภาระออกจากกัน ทางสัญจรหลักภายในอาคารของ พนักงานและสัมภาระต้องแยกออกจากกัน

ทางเดิน หรือระเบียงนอกห้องพัก (ทุกชั้น) พื้น ผนัง เพดาน ราวระเบียงต้องอยู่ใน สภาพดี สะอาด ปลอดภัย มีการตกแต่งอย่างดี รวมทั้งต้องมีแผนผังทางหนีไฟ หรือป้ายทางหนีไฟ และทางออกฉุกเฉินเรืองแสงที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีแสดงไว้ชัดเจน (ยกเว้นกรณีเป็นบ้านพัก) มีไฟแสง สว่างฉุกเฉินที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และกรณีเป็นอาคารสูงไม่เกิน 23 เมตร ต้องมีเครื่องดับเพลิงแบบ ยกที่กรณีเป็นอาคารสูงเกิน 23 เมตรต้องมีเครื่องดับเพลิงแบบยกหัวและสายฉีดน้ำดับเพลิงทั้งนี้ต้องมี



จำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม มี Sprinkle ที่ใช้งานได้
อย่างมีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม (ยกเว้นในกรณีที่เป็นอาคารที่มีความสูง
น้อยกว่า 12.00 เมตร ให้ใช้ถังดับเพลิงแบบยกหัวแทนได้) โดยโรงแรมต้องจัดให้มีใบรับรองการ
ตรวจสอบอาคาร (ร 1) มี Smoke Detector หรือ Heat Detector ที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ
เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม มีป้ายบอกทิศทางของกลุ่มห้องพักและห้องบริการส่วนกลาง
เช่น สปา และสระว่ายน้ำ

หมวดที่ 3 ห้องพักแบบ Standard (รวมการเดินระเบียง และห้องน้ำ)

ในส่วนของห้องพัก หมายเลขห้องพักต้องไม่ชำรุด สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
แม้ในเวลากลางคืน โดยมีขนาดของห้องพักไม่น้อยกว่า 40 ตารางเมตร (รวมห้องน้ำ แต่ไม่รวมระเบียง)
และมีความสูงไม่น้อยกว่า 2.70 เมตร องค์กรประกอบภายในห้องพักอื่นๆ เช่น ประตู โชว์คล็องประตู
ตาแมว ต้องอยู่ในสภาพดี และมีประสิทธิภาพ มีแผนผังทางหนีไฟแสดงที่ประตู หรือบริเวณใกล้เคียงที่
สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน รวมทั้งต้องจัดให้มีอุปกรณ์ควบคุมการใช้ไฟฟ้าเมื่อไม่อยู่ในห้องพักที่อยู่
ในสภาพดี และมีประสิทธิภาพ มีปลั๊กสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าแบบ Universal หรือสามารถขอยืมได้จากที่
พัก พื้น ผนัง เพดานต้องอยู่ในสภาพดี มีการตกแต่งอย่างดี มีคุณภาพดี สะอาด มีช่องแสง หน้าต่าง และ
อุปกรณ์ อยู่ในสภาพดี มีคุณภาพดี สะอาด มีม่าน 2 ชั้นหรือสิ่งทดแทน มีการระบายอากาศที่ดีพร้อม
ระบบปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพ ไม่มีเสียงรบกวน ห้องพักต้องมีความเป็นส่วนตัว และป้องกัน
สิ่งรบกวนการพักผ่อน มีแสงสว่างและไฟส่องสว่างเพียงพอ และให้บรรยากาศที่ดี โดยเฉพาะบริเวณ
ประตูโต๊ะทำงาน หัวเตียง มี Sprinkle ที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่
เหมาะสม

นอกจากนี้ยังต้องจัดให้มี Smoke Detector หรือ Heat Detector ที่ใช้งานได้
อย่างมีประสิทธิภาพ เพียงพอและอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมมีการแบ่งแยกโซนห้องพักสำหรับผู้สูบบุหรี่
กับผู้ไม่สูบบุหรี่อย่างชัดเจน นอกจากนี้โรงแรมต้องจัดให้มีห้องพักซึ่งมีองค์ประกอบ เฟอร์นิเจอร์
เครื่องใช้ ที่เหมาะสมสำหรับคนพิการอย่างน้อย 1 ห้อง

ในส่วนของเฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก ต้องมีที่วางสัมภาระอย่างเพียงพอและอยู่ใน
สภาพดี มีตู้เสื้อผ้าที่ลึกไม่น้อยกว่า 0.55 เมตร และกว้างไม่น้อยกว่า 1.10 เมตร มีเสื้อคลุมอาบน้ำที่
สะอาด 2 ชุด มีที่แขวนเสื้อผ้าที่อยู่ในสภาพดี ไม่น้อยกว่า 12 อัน แยกชาย-หญิง และสามารถนำออก
จากตู้มาใช้งานได้ โดยในส่วนเตียง single/twin ต้องมีขนาดไม่น้อยกว่า 1.20 x 2.00 เมตร และ
อยู่ในสภาพดีมีการตกแต่งบริเวณหัวเตียงให้มีรูปแบบเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก ที่นอน
อยู่ในสภาพดี สะอาด และประกอบด้วยวัสดุที่มีคุณภาพดี มีความหนาอย่างน้อย 8 นิ้ว มีโซฟาหรือเก้าอี้
ที่อยู่ในสภาพดี มีโต๊ะกาแฟ โต๊ะและเก้าอี้ทำงาน มีสถานที่สำหรับแต่งหน้า มีกระจกเงาซึ่งสามารถส่อง
ได้ทั้งตัวที่อยู่ในสภาพดี

เครื่องใช้ภายในห้องพักประกอบด้วย โทรทัศน์สีจอแบน ขนาดไม่น้อยกว่า 32 นิ้ว
ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี พักพร้อม Remote Control มีบริการฟรีทาง Satellite, Cable & In-house
Channels ไม่น้อยกว่า 12 ช่องรายการ มีตู้เย็นทุกห้องพัก ขนาดไม่เล็กกว่า 2 คิว มีโทรศัพท์ที่สามารถ
ติดต่อภายใน โทรทางไกลทั้งในและต่างประเทศได้โดยตรงอย่างน้อย 2 เครื่อง มีอินเทอร์เน็ตให้บริการ
มีเครื่องเสียงหรือระบบเสียงที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีมี นอกจากนี้ต้องมีเครื่องต้มน้ำร้อนหรือเครื่องชง
กาแฟจัดไว้บริการในห้องพักด้วย



ของใช้ในห้องพัก อื่นๆ ที่ต้องจัดให้มีเช่นกัน คือ มีระเบียบการใช้ห้องพัก มีป้ายแขวนรูมเซอร์วิส หรือ Door Knob Menu มีป้าย หรือสวิตช์ไฟ "ห้ามรบกวน" และ "ขอให้มาทำความสะอาด" มีเมนูอาหาร Room Service มีคำอธิบายการใช้โทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ มีคำอธิบายการใช้โทรศัพท์ และหมายเลขโทรศัพท์ มีหมอนและหมอนเสริม ไม่น้อยกว่า 6 ใบ (บนเตียง 4 ใบ สำรอง 2 ใบ) มีผ้าปูเตียงดูเอ้ 1 ผืน มี Laundry List มี Laundry Bag มีไฟฉาย ร่ม และมี Sewing Kit มีรองเท้าแตะที่สะอาด 2 คู่ มีบริการขัดรองเท้า หรือ Shoe Shine Kit มีแฟ้มเครื่องเขียนที่ประกอบไปด้วยกระดาษ และปากกา หรือดินสอ มีมินิบาร์ที่บรรจุเครื่องดื่ม เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และของขบเคี้ยว มีน้ำดื่มบริการฟรี 2 ขวด มีกาแฟ ชา น้ำตาล และครีมบริการฟรี 2 ขวด มีแก้วน้ำที่สะอาด 2 ใบ มีที่ใส่น้ำแข็งและที่คั้นน้ำแข็งที่สะอาด มีถังขยะที่สะอาด

ห้องน้ำในห้องพัก ต้องมีประตู หรือทางเข้า และอุปกรณ์อยู่ในสภาพดี มีการระบายอากาศที่ดี มีประสิทธิภาพ มีแสงสว่างและไฟส่องสว่างเพียงพอ มีการตกแต่งอย่างดี พื้นต้องสะอาด ไม่ลื่น และระบายน้ำได้ดี ผนัง เพดานต้องอยู่ในสภาพ โดยพื้นที่ห้องน้ำเมื่อรวมพื้นที่ใช้งานทุกส่วนแล้ว ต้องมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 6 ตารางเมตร ความสูงของเพดานไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร มีห้องอาบน้ำ (Shower Room) แยกส่วน พร้อมอุปกรณ์ที่อยู่ในสภาพ มีอ่างอาบน้ำ มีอ่างล้างมือในอ่างอาบน้ำ หรือสิ่งทดแทน มีระบบควบคุมอุณหภูมิน้ำที่มีประสิทธิภาพและปลอดภัย มีไดร์เป่าผมที่ใช้งานได้ดี (ไม่ติดกับผนัง/เคลื่อนย้ายได้) มีโทรศัพท์พ่วงอยู่ในสภาพดี มีเครื่องชั่งน้ำหนัก มีปลั๊กสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้า มีพื้นที่แห้งสำหรับแต่งตัว มีโถส้วมแบบนั่งราบที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเสียงเบา มีอ่างล้างมือพร้อมกระจกเงา และกระจกขยายที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ มีราวพาดผ้าเช็ดตัวอยู่ในตำแหน่งที่ไม่เปียกน้ำ มีราวตากผ้าหรือสิ่งทดแทน และต้องจัดให้มีผ้าเช็ดตัวผืนใหญ่ 3 ผืน มีผ้าเช็ดหน้า 3 ผืน มีผ้าเช็ดมือ 3 ผืน และมีผ้าเช็ดเท้าอย่างน้อย 1 ผืน ซึ่งทั้งหมดต้องอยู่ในสภาพดีและสะอาด นอกจากนี้ยังต้องจัดให้มีกระดาษเช็ดหน้าชนิดแผ่นในภาชนะที่สะอาด มีกระดาษชำระในภาชนะที่สะอาดมี Sanitary Bag หมวกคลุมอาบน้ำ จำนวน 2 ใบ มีแก้วน้ำที่สะอาด 2 ใบ มีแปรงสีฟันที่สะอาดพร้อมยาสีฟัน 2 ขวด มีสบู่ 2 ก้อนในภาชนะที่สะอาด น้ำไม่ขัง มี Foam Bath สำหรับ Bath Tub ในภาชนะที่สะอาด 1 ขวด มีแชมพูสระผมพร้อม Conditioner หรือ Conditioning Shampoo 1 ขวด มี Shower Gel จำนวน 1 ขวด มี Body Lotion จำนวน 1 ขวด มี Cotton ball จำนวน 1 ขวด มี Cotton bud จำนวน 1 ขวด มีหวี จำนวน 1 ขวด มี Razor blade จำนวน 1 ขวด มีถังขยะที่สะอาด รวมทั้งมีการรณรงค์การใช้ผ้าปูที่นอนซ้ำ (กรณีที่พักค้างเกิน 1 คืน)

หมวดที่ 4 ห้องพักแบบ Suite และ Executive Floor

ห้องพักแบบ Suite (มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย การตกแต่ง เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้าของใช้และห้องน้ำไม่น้อยกว่าห้องพักแบบ Standard) โดยโรงแรมแต่ละแห่งต้องมีไม่น้อยกว่า 5% ของห้องพักทั้งหมดในกรณีห้องพักทั้งหมดไม่เกิน 100 ห้อง หรือมีไม่น้อยกว่า 5 ห้อง ในกรณีห้องพักทั้งหมดเกิน 100 ห้อง (ห้องที่มีประตูเชื่อมคิดเป็นห้องเดียว) และมีแบบที่แตกต่างกันไม่น้อยกว่า 3 แบบ โดยมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 60 ตารางเมตร (รวมห้องน้ำแต่ไม่รวมระเบียง) มีโทรทัศน์สีจอแบน ขนาดไม่น้อยกว่า 32 นิ้ว จำนวน 2 เครื่อง พร้อมรีโมทคอนโทรล มี Mini Compo, DVD หรือ VCD ที่สามารถใช้กับ USB ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี ชุดรับแขกในห้องพักต้องมีคุณภาพดี มีโทรศัพท์ไม่น้อยกว่า 3 เครื่อง มีโต๊ะทำงานคุณภาพดี



ส่วนบริการสำหรับ Executive Floor ต้องสามารถ Check in – Check out ได้ในชั้นนี้ โดยมีพนักงาน Information Center ไว้คอยบริการ มีพื้นที่พักคอยติดต่อธุรกิจ หรือใช้ เอนกประสงค์ที่มีขนาดและการตกแต่ง และใช้เฟอร์นิเจอร์อย่างดีมีเคาน์เตอร์บาร์หรือพื้นที่รับประทานอาหารที่มีขนาด เหมาะสมกับประเภท ระดับและจำนวนของที่พัก มีบริการถ่ายเอกสาร ส่งโทรสาร โทรศัพท์ทางไกล และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีประสิทธิภาพคุณภาพดี มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ไว้บริการ ในส่วนของ Executive Floor

หมวดที่ 5 ห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์ และครัว

ห้องอาหาร ต้องมีบริการอาหารไทย และอาหารนานาชาติ มีคุณภาพ สะอาด ไว้บริการ โดยมีพื้นที่ ผับ เพดาน ที่อยู่ในสภาพดี มีการออกแบบแสง และระบบเสียง เหมาะสมกับ ประเภทและระดับของที่พัก มีโทรศัพท์ไร้สายไว้บริการ มีการระบายอากาศที่ดี มีป้ายสัญลักษณ์ห้ามสูบบุหรี่แสดงอย่างชัดเจน มีเส้นทางรับส่งอาหารที่สะดวก รวดเร็ว และแยกจากทางสัญจรของผู้ใช้บริการ เฟอร์นิเจอร์ต้องอยู่ในสภาพดี ภาชนะ และอุปกรณ์ต่างๆ ต้องครบถ้วน และอยู่ในสภาพดีเช่นกัน กรณีที่เป็นบุฟเฟ่ต์ ต้องมีภาชนะและอุปกรณ์เตรียมไว้เพียงพอตลอดเวลา กรณีที่เป็นอาหารจานร้อน ต้องมีจานรองให้เสมอ มีผ้าปูโต๊ะ หรือที่รองจานที่สะอาด มีผ้าหรือกระดาษเช็ดปากในภาชนะที่สะอาด มีรายการอาหาร และเครื่องดื่มที่มีรายละเอียดและราคาแสดงอย่างชัดเจน อาหารและเครื่องดื่มที่มีไว้บริการต้องมีคุณภาพ ถูกสุขอนามัย และมีรสชาติอร่อยกรณีที่เป็นบุฟเฟ่ต์มีอาหารและเครื่องดื่มเตรียมไว้เพียงพอตลอดเวลา มีการจัดวางและตกแต่งอาหาร และเครื่องดื่มอย่างสวยงาม และต้องจัดให้มีระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายบริการอีกด้วย

คอฟฟี่ช็อป ต้องมีการตกแต่งอย่างดี โดยพื้นที่ ผับ เพดานต้องอยู่ในสภาพดี และ สะอาด การออกแบบแสง และระบบเสียง ต้องเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก มีการระบาย อากาศที่ดี เฟอร์นิเจอร์ รวมไปถึงภาชนะ และอุปกรณ์ต่างๆ อยู่ในสภาพดี สะอาด เหมาะสมกับประเภท และระดับของที่พักเช่นเดียวกัน มีรายการอาหารและเครื่องดื่มที่มีรายละเอียดและราคาแสดงอย่าง ชัดเจน โดยอาหารและเครื่องดื่มต้องมีคุณภาพ ถูกสุขอนามัย และมีรสชาติอร่อย

บาร์ ต้องมีการตกแต่งอย่างดี โดยพื้นที่ ผับ เพดานต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด การออกแบบแสงและระบบเสียง ต้องเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก มีเสียงดนตรีที่ไพเราะ เปิดให้บริการ มีการระบายอากาศที่ดี เฟอร์นิเจอร์หรือภาชนะ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด เหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก

ห้องครัว ต้องตั้งอยู่ในบริเวณและระยะที่สามารถบริการพื้นที่รับประทานอาหาร ได้อย่างสะดวกและไม่รบกวนพื้นที่ใช้สอยอื่นๆ มีเส้นทางขนส่งวัตถุดิบ และขยะที่สะดวก ถูกสุขอนามัย และแยกจากทางสัญจรของผู้ใช้บริการ ทางเข้า - ออก และช่องระบายอากาศต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด สามารถป้องกันแมลง และสัตว์พาหะต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสูงของเพดานไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร พื้นที่ ผับ เพดานต้องอยู่ในสภาพดี มีคุณภาพ สะอาด ทำความสะอาดง่าย มีการระบาย อากาศที่ดี มีประสิทธิภาพ มีระบบการป้องกันควัน กลิ่น เสียงและความร้อนได้ดีระหว่างห้องครัวและ พื้นที่รับประทานอาหาร มีแสงสว่างและไฟส่องสว่างเพียงพอ มีพื้นที่เก็บวัตถุดิบและวัสดุอุปกรณ์อย่าง เหมาะสม ถูกสุขอนามัย มีพื้นที่ครัวอาหารจานร้อน และอาหารจานเย็นแยกจากกันอย่าง มีพื้นที่เตรียม อาหารคาวและของหวานแยกจากกัน ภาชนะและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ต้องมีคุณภาพ สะอาด และจัดวาง ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก เป็นระเบียบ ปลอดภัย มีการคัดแยกขยะ และการจัดการไขมันอย่างมี



ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ต้องจัดให้มีข้อกำหนดและคำแนะนำการใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่จำเป็น แสดงไว้ อย่างชัดเจน มีป้ายทางหนีไฟหรือป้ายทางออกฉุกเฉินเรืองแสงที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี แสดงไว้ ชัดเจน มีไฟแสงสว่างฉุกเฉินที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี มีเครื่องดูดควัน และปล่องดูดควันจะต้องทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีการเก็บวัตถุติดไฟของครัวแต่ละครัวต้องแยกออกจากกันอย่างเหมาะสม และ ต้องมีบริเวณที่ล้างอุปกรณ์ภายในห้องครัวด้วย

ในส่วนขอระบบความปลอดภัยต้องมี Sprinkle ที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม (ยกเว้นในกรณีที่เป็นอาคารที่มีความสูงน้อยกว่า 12.00 เมตร ให้ใช้ถังดับเพลิงแบบยกหัวแทนได้) ถ้าเป็นครัวปิดต้องติดตั้งถังดับเพลิงที่เหมาะสมกับไฟที่เกิดจากน้ำมันที่ติดไฟยาก เช่น น้ำมันทำอาหาร น้ำมันพืช ไขมันสัตว์ติดไฟ (ไฟประเภท K) และไฟที่เกิดจากเชื้อเพลิงที่มีลักษณะเป็นของเหลวเช่นน้ำมันทุกชนิดและก๊าซที่ติดไฟ (ไฟประเภท B) มี Smoke Detector หรือ Heat Detector และ Gas Detector ที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และต้องกำหนดให้ห้องครัวเป็นพื้นที่ปลอดบุหรี่ โดยมีป้ายสัญลักษณ์ห้ามสูบบุหรี่ แสดงไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ต้องจัดให้มีชุดปฐมพยาบาล (First Aid) ไว้ภายในบริเวณที่ใช้ สะดวกต่อการใช้งานในกรณีเกิดอุบัติเหตุ

ห้องน้ำสำหรับห้องอาหาร (กรณีไม่ใช่ร่วมกับโถงต้อนรับ) ต้องมีองค์ประกอบ ด้านความปลอดภัย สุขอนามัย สุขภัณฑ์ และอุปกรณ์ ไม่น้อยกว่าห้องน้ำ บริเวณโถงต้อนรับ โดยต้องอยู่ในบริเวณ และระยะที่ใช้ได้สะดวก ปลอดภัย สะอาด และไม่รบกวนพื้นที่ใช้สอยอื่นๆ มีการแยกห้องน้ำ ชาย - หญิง มีการระบายอากาศที่ดี มีแสงสว่าง และไฟส่องสว่างเพียงพอ มีการตกแต่งอย่างดี เหมาะสม กับประเภท และระดับของที่พัก พื้น ผนัง เพดาน ประตูและอุปกรณ์อื่นๆ ต้องอยู่ในสภาพดี และสะอาด โดยขนาดของห้องสุขากว้างไม่น้อยกว่า 0.90 เมตร และมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 1.20 ตารางเมตร ความสูงของเพดานไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร มีโถส้วมแบบนั่งราบที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และสะอาดอย่างน้อย 2 ชุด มีโถปัสสาวะชายที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และสะอาดอย่างน้อย 2 ชุด (เฉพาะห้องน้ำชาย) มีอ่างล้างมือพร้อมกระจกเงาที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและสะอาดอย่างน้อย 1 ชุด มีสบู่ในภาชนะที่สะอาดบริเวณอ่างล้างมือ มีเครื่องเป่ามือ หรือ ผ้าเช็ดมือ หรือ กระดาษเช็ดมือในภาชนะที่สะอาดบริเวณอ่างล้างมือ มีกระดาษชำระในภาชนะที่สะอาดในห้องส้วมทุกห้อง มี Sanitary Bag ในห้องน้ำหญิง มีถังขยะที่สะอาดบริเวณอ่างล้างมือและในห้องส้วมทุกห้อง

หมวดที่ 6 ส่วนบริการด้านสันตนาการ และสระว่ายน้ำ

สระว่ายน้ำต้องแยกบริเวณสระว่ายน้ำเด็กซึ่งลึกไม่เกิน 0.60 เมตร และ มีการแสดงระดับความลึกอย่างชัดเจน พื้นต้องทำด้วยวัสดุกันลื่น ผนัง เพดาน (ถ้ามี) ต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด มีการตกแต่งอย่างดี กรณีถ้ามีพื้นต่างระดับมากกว่า 60 ซม. ควรมีวัสดุหรือสัญลักษณ์เพื่อ ป้องกันอันตรายแก่ผู้ใช้บริการ เช่น ผนัง ราวกันตก มีแสงสว่าง และไฟส่องสว่างเพียงพอ มีระเบียบ การใช้สระว่ายน้ำ โดยน้ำในสระต้องมีความสะอาด และอุปกรณ์ต่างๆ อยู่ในสภาพดี มีการบอกความลึกของน้ำทุกจุดที่มีการเปลี่ยนแปลงระดับ พร้อมติดตั้งอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่มีคุณภาพ อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอไว้ในจุดที่เห็นชัดเจนและใช้งานสะดวก มีพนักงานดูแลความปลอดภัย ที่มีความชำนาญและประสบการณ์ มีเก้าอี้หรือเตียงพักผ่อนบริเวณสระที่อยู่ในสภาพดี สะอาด เหมาะสมกับประเภท และระดับของที่พักอย่างเพียงพอ มีผ้าเช็ดตัวผืนใหญ่ที่อยู่ในสภาพดี และสะอาด ไว้บริการอย่างเพียงพอ มีพื้นที่อาบน้ำฝักบัวกลางแจ้งซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อมธรรมชาติที่สวยงามและ



ปลอดภัย มีความเป็นส่วนตัวและป้องกันสิ่งรบกวนการพักผ่อนได้อย่างเหมาะสม และอยู่ในตำแหน่งที่สามารถใช้ห้องน้ำ ได้สะดวกและปลอดภัย พร้อมทั้งจัดให้มีชุดปฐมพยาบาล (First Aid) พร้อมใช้งานอยู่บริเวณสระน้ำหรือบริเวณใกล้เคียง

ห้องน้ำสำหรับส่วนสันตนาการ มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ ไม่น้อยกว่าห้องน้ำบริเวณโถงต้อนรับ โดยต้องอยู่ในบริเวณ และระยะที่ใช้ได้สะดวก ปลอดภัย สะอาด และไม่รบกวนพื้นที่ใช้สอยอื่นๆ มีห้อง Shower แยกห้องน้ำชาย - หญิง มีการระบายอากาศที่ดี มีแสงสว่างและไฟส่องสว่างเพียงพอ รวมทั้งมีการตกแต่งอย่างดี พื้นอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ลื่น และระบายน้ำได้ดี ผนัง เพดาน ประตู และอุปกรณ์อื่นๆอยู่ในสภาพดีและสะอาด ส่วนขนาดของห้องสุขา กว้างไม่น้อยกว่า 0.90 เมตร และมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 1.20 ตารางเมตร โดยมีความสูงของเพดานไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร มีโถส้วมแบบนั่งราบมีคุณภาพเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พักที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและสะอาดอย่างน้อย 2 ชุด มีโถปัสสาวะชายที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และสะอาดอย่างน้อย 2 ชุด (เฉพาะห้องน้ำชาย) และมีอ่างล้างมือพร้อมกระจกเงาที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และสะอาดอย่างน้อย 1 ชุด โดยต้องจัดให้มีสบู่ในภาชนะที่สะอาดบริเวณอ่างล้างมือ นอกจากนี้ยังต้องจัดหาเครื่องเป่ามือ หรือ ผ้าเช็ดมือ หรือ กระดาษเช็ดมือ ไว้บริการลูกค้า และมีกระดาษชำระในห้องส้วมทุกห้อง ในห้องน้ำหญิงต้องมี Sanitary Bag มีถังขยะที่สะอาดบริเวณอ่างล้างมือ และในห้องส้วมทุกห้อง

หมวดที่ 7 ส่วนบริการด้านธุรกิจ : ห้องประชุม และ Business Center

ห้องประชุมต้องมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 200 ตารางเมตร โดยความสูงของเพดานส่วนที่ต่ำที่สุดไม่น้อยกว่า 2.80 เมตร ผนัง เพดานอยู่ในสภาพดี สะอาด มีการตกแต่งอย่างดี มีการออกแบบแสงพร้อม Dimmer และระบบเสียงพร้อม Acoustic ที่มีคุณภาพ มีการระบายอากาศที่ดี มีพื้นที่โถงภายนอกสำหรับต้อนรับ ลงทะเบียน พักคอย คอฟฟี่เบรก หรือใช้อเนกประสงค์ที่ตกแต่งและใช้เฟอร์นิเจอร์ที่เหมาะสม พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเครื่องเล่น VCD, DVD, เครื่องฉายสไลด์ LCD โปรเจคเตอร์พร้อมจอรับภาพขนาดไม่เล็กกว่า 72" รวมทั้งมีบริการระบบประชุมทางไกลที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังต้องจัดให้มีแผนผังทางหนีไฟหรือป้ายทางหนีไฟหรือป้ายทางออกฉุกเฉินเรืองแสงแสดงไว้ชัดเจน มีไฟแสงสว่างฉุกเฉิน มี Sprinkle มี Smoke Detector หรือ Heat Detector ที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพียงพอและอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม

ห้องน้ำสำหรับห้องประชุม (กรณีไม่ใช้ร่วมกับห้องโถงต้อนรับ) มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย สุขภัณฑ์ และอุปกรณ์ ไม่น้อยกว่าห้องน้ำบริเวณโถงต้อนรับ ตั้งอยู่ในบริเวณ และระยะที่ใช้ได้สะดวก ปลอดภัย สะอาด และไม่รบกวนพื้นที่ใช้สอยอื่นๆ โดยมีห้องน้ำชายหญิง แยกจากกัน มีการระบายอากาศที่ดี และแสงสว่างเพียงพอ มีการตกแต่งอย่างดี พื้น ผนัง เพดาน ประตู และอุปกรณ์อยู่ในสภาพดี และสะอาด มีคุณภาพเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก โดยขนาดของห้องสุขากว้างไม่น้อยกว่า 0.90 เมตร และมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 1.20 ตารางเมตร ความสูงของเพดานไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร มีโถส้วมแบบนั่งราบใช้งานได้ดีและสะอาดอย่างน้อย 2 ชุด รวมทั้งมีโถปัสสาวะชายที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และสะอาดอย่างน้อย 2 ชุด(เฉพาะห้องน้ำชาย) มีอ่างล้างมือพร้อมกระจกเงาและมีสบู่ในภาชนะที่สะอาดบริเวณอ่างล้างมือ รวมทั้งต้องมีเครื่องเป่ามือหรือผ้าเช็ดมือหรือกระดาษเช็ดมือในภาชนะที่สะอาด มีกระดาษชำระในภาชนะที่สะอาดในห้องส้วมทุกห้อง มี Sanitary Bag ในห้องน้ำหญิง และมีถังขยะที่สะอาดบริเวณอ่างล้างมือและในห้องส้วมทุกห้อง



Business center ต้องอยู่ในบริเวณ และระยะที่สามารถบริการพื้นที่ห้องประชุมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 40 ตารางเมตร พื้น ผนัง เพดานอยู่ในสภาพดี สะอาด มีการตกแต่งอย่างดี มีการระบายอากาศที่ดี มีห้องประชุม (อย่างน้อย 6 ที่นั่ง) มีระบบปรับอากาศ และระบบป้องกันเสียงที่มีประสิทธิภาพ มีแสงสว่างและไฟส่องสว่างเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่หรือระเบียบการใช้ห้องและคำแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่างๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังต้องจัดให้มีเฟอร์นิเจอร์สำหรับนั่งพักคอยอย่างดี (อย่างน้อย 4 ที่นั่ง) มีไวท์บอร์ด หรือ Flip Board พร้อมปากกา และแปรงลบ มีเครื่องฉายสไลด์ โพรเจคเตอร์พร้อมจอรับภาพ มีบริการถ่ายเอกสารที่มีคุณภาพ มีโทรศัพท์ที่สามารถโทรทั้งภายในที่พัก ภายในประเทศ และต่างประเทศ และมีระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายบริการ มีบริการส่งโทรสารที่มีประสิทธิภาพ มีคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ที่มีคุณภาพ อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อย่างดี มีพนักงานที่มีความสามารถและประสบการณ์คอยอำนวยความสะดวก ด้านงานเอกสารธุรกิจทั่วไปและวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนมีข้อมูลสนับสนุนด้านธุรกิจ เช่น รายชื่อบริษัท เบอร์โทรศัพท์ และ Email Address

หมวดที่ 8 บุคลากร และการบริการ

พนักงานต้องแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และสะอาดเหมาะสม ติดป้ายชื่อภาษาไทยหรือภาษาต่างชาติตามความเหมาะสม มีบุคลิก มารยาท อธิยาศัยที่ดี และเป็นมิตร สื่อสารภาษาไทยได้เป็นอย่างดีและสามารถสื่อสารภาษาต่างชาติได้ สามารถให้ข้อมูลและความช่วยเหลือได้ตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่ม Doorman, Porter มีหน้าที่เปิดประตูให้ผู้เข้าพักเมื่อมาถึงพร้อมกับการกล่าวทักทายด้วยอธิยาศัยที่ดี และเป็นมิตร นำส่งผู้เข้าพักจนถึงห้องพักพร้อมขนสัมภาระวางไว้บนที่วางอย่างครบถ้วนเป็นระเบียบ กรณีมีสายโทรศัพท์โทรเข้ามาต้องรับโทรศัพท์เมื่อเสียงกริ่งดังไม่เกิน 3 ครั้งพร้อมกล่าวคำทักทายอย่างเหมาะสม บอกแผนกของผู้รับสาย นอกจากนี้ต้องรับสัมภาระของผู้เข้าพักภายใน 5 นาที หลังจากรับโทรศัพท์โดยเคาะประตูห้องพักเบาๆ และขนสัมภาระของผู้เข้าพักวางไว้บนที่วางอย่างครบถ้วน เป็นระเบียบ และนำส่งจนถึงรถ พร้อมกล่าวขอบคุณ และอวยพรให้เดินทางโดยสวัสดิภาพ

กลุ่ม Check in, Rooming the Guest, Check out ต้องต้อนรับผู้เข้าพักภายใน 30 วินาที พร้อมกับกล่าวทักทายด้วยอธิยาศัยที่ดีและเป็นมิตร เตรียมเอกสารการลงทะเบียนเข้าพักพร้อมรายละเอียดต่างๆ ไว้ล่วงหน้า และชี้แจงการจำแนกห้องพักแบบต่างๆ รวมถึงห้องพักที่อนุญาตและไม่อนุญาตให้สูบบุหรี่ ยืนยันวันที่ผู้เข้าพักจะออกจากที่พักโดยใช้เวลา Check in ภายใน 5 นาที กรณีห้องพักยังไม่พร้อมควรแจ้งระยะเวลาที่ต้องรอ และจัดให้ผู้เข้าพักนั่งรอในบริเวณโถงพักคอยพร้อมบริการเครื่องดื่ม รวมทั้งจัดให้มีพนักงานสนทนา บริการ และให้ความช่วยเหลือผู้เข้าพักขณะพาไปส่งจนถึงห้องพัก พร้อมกับชี้แจงการใช้อุปกรณ์ในห้องพัก เช่น อุปกรณ์ประหยัดไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ กรณี Check out ต้องใช้เวลา Check out ภายใน 5 นาที โดยต้องเตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพักไว้เพื่อการตรวจสอบและจัดทำเอกสารการรับเงิน บรรจุของอย่างเรียบร้อยหากผู้เข้าพักต้องการภายใน 5 นาที พร้อมกับการกล่าวขอบคุณที่มาใช้บริการ



กลุ่ม Guest Service ต้องกล่าวทักทายด้วยอัธยาศัยดี และเป็นมิตร รับโทรศัพท์เมื่อเสียงกริ่งโทรศัพท์ดังไม่เกิน 3 ครั้ง รวมทั้งกล่าวทักทายอย่างเหมาะสม บอกแผนกของผู้รับสาย มีบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ที่น่าสนใจรอบๆ ที่พัก สามารถแนะนำเส้นทาง ช่วยจัดการเดินทางให้แก่ผู้เข้าพักได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม เช่น ทैกซ์วิน แท็กซี่ รถเช่า เรือ และทัวร์ต่างๆ มีบริการโทรปลุกผู้เข้าพักตามเวลาที่นัดหมายภายใน 5 นาที

กลุ่ม House Keeping (Turndown Service) เปิดเตียงระหว่าง 18.00 - 21.00 น. ทำความสะอาดพื้นห้องพัก ห้องน้ำ ระเบียบ (ถ้ามี) และจัดวางเฟอร์นิเจอร์ รวมทั้งหมอน ผ้าคลุมเตียงให้อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ตรวจสอบเช็คหนังสือพิมพ์ นิตยสาร เครื่องเขียน ไม้ขีด Laundry Bag, Sewing Kit, Shoe Shine Kit รองเท้าแตะ และ Door Knob Men จัดวางในตำแหน่งเดิม เปลี่ยนแก้วน้ำ ภาชนะ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้แล้ว จัดวางในตำแหน่งที่เหมาะสมเรียบร้อย มีการตรวจเช็คน้ำดื่ม เครื่องดื่ม กาแฟ ชา น้ำตาล ครีม และของขบเคี้ยวในตู้เย็น และมินิบาร์จัดวางในตำแหน่งที่เหมาะสม เรียบร้อย เปลี่ยนผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดมือ ผ้าเช็ดเท้า และเสื้อคลุมที่ใช้แล้ว ให้ลูกค้า รวมทั้งตรวจเช็คกระดาษเช็ดหน้า กระดาษชำระ หมวกคลุมอาบน้ำ สบู่ก้อน สบู่เหลว Foam Bath แชมพู ยาสีฟัน และแปรงสีฟันและ Sanitary Bag ว่าครบหรือไม่ รวมทั้งต้องเก็บขยะออกจากที่เชียบูหรีและถังขยะ หากมีโทรทัศน์อยู่ในตู้ ให้เปิดประตูตู้ไว้และวางรีโมทคอนโทรลไว้ในตำแหน่งที่เหมาะสม มีการปรับอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศไว้ในระดับที่เหมาะสม

กลุ่มอาหารเช้าและบุฟเฟต์ ต้องต้อนรับผู้ใช้บริการภายใน 30 วินาที โดยกล่าวทักทายด้วยอัธยาศัยดี และเป็นมิตร และถามว่าจะมีผู้ร่วมรับประทานอาหารจำนวนเท่าใดพร้อมกับนำผู้เข้าพักไปยังที่นั่ง และเลื่อนเก้าอี้ให้นั่ง หลังจากลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จต้องเก็บภาชนะที่ใช้แล้ว และเศษอาหาร ภายใน 3 นาที พร้อมกล่าวขอบคุณที่มาใช้บริการ

กลุ่มห้องอาหาร ต้องต้อนรับผู้ใช้บริการภายใน 30 วินาที พร้อมกล่าวทักทายด้วยอัธยาศัยดีและเป็นมิตร และถามว่าเป็นโต๊ะจองหรือไม่ จะมีผู้ร่วมรับประทานอาหารจำนวนเท่าใด และนำผู้เข้าพักไปยังที่นั่ง และเลื่อนเก้าอี้ให้นั่ง โดยต้องเสนอรายการอาหาร และเครื่องดื่มภายใน 2 นาที หลังจากผู้เข้าพักนั่งเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นภายใน 5 นาทีต้องกลับมารับคำสั่งอาหารโดยเริ่มจากสุภาพสตรีก่อน

ในส่วนของพนักงานที่ไปรับคำสั่งอาหารต้องสามารถให้คำแนะนำ และตอบคำถามเกี่ยวกับอาหาร และเครื่องดื่มในรายการ รวมทั้งเครื่องดื่มประเภทที่มีแอลกอฮอล์ได้ พร้อมกับแจ้งให้ทราบว่าอาหารและเครื่องดื่มใดในรายการที่ไม่มี และรายการใดใช้เวลาในการเสิร์ฟนานกว่า 15 นาที เมื่อรับคำสั่งเรียบร้อยแล้วต้องทวนคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มให้ถูกต้อง จากนั้นเปลี่ยนภาชนะและอุปกรณ์ให้เหมาะสมตามรายการอาหารและเครื่องดื่มที่สั่งโดยต้องเสิร์ฟเครื่องดื่มใน 10 นาที หลังจากได้รับคำสั่ง (ยกเว้นรายการที่แจ้งแล้วว่าใช้เวลานานกว่านี้) และเสิร์ฟอาหาร ภายใน 15 นาทีหลังจากที่รับคำสั่ง (ยกเว้นรายการที่แจ้งแล้วว่าใช้เวลานานกว่านี้) การเสิร์ฟของหวานต้องเสิร์ฟ ภายใน 10 นาที หลังจากได้รับคำสั่ง (ยกเว้นรายการที่แจ้งแล้วว่าใช้เวลานานกว่านี้) โดยต้องเก็บภาชนะที่ใช้แล้วและเศษอาหารภายใน 3 นาที หลังจากรับประทานอาหารเสร็จ พร้อมสอบถามความพอใจในอาหารและบริการ และกล่าวขอบคุณที่มาใช้บริการ



หมวดที่ 9 ระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป

ระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัยต้องมี Report โดยตรงจากผู้ตรวจสอบอาคาร มีระบบการเดินสายไฟ และติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และได้รับการดูแลรักษาอย่างถูกต้อง สม่าเสมอโดยผู้ชำนาญการ พร้อมทั้งมีการป้องกันเชื้อเพลิง เช่น น้ำมัน และก๊าซที่สะสมไว้ อย่างเหมาะสม ปลอดภัย มีแผนผังทางหนีไฟ และป้ายทางออกฉุกเฉินเรืองแสงที่ใช้งานได้ดี แสงชัดเจน มีไฟแสงสว่างฉุกเฉินชนิดที่มีแบตเตอรี่สำรองที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี ติดตั้งไว้ในจุดที่จำเป็น มีเส้นทางหนีไฟและบันไดหนีไฟซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว ขนาดเหมาะสมมีการระบายอากาศ และแสงสว่างอย่างเพียงพอ สามารถนำไปสู่พื้นที่ปลอดภัยได้โดยสวัสดิภาพและได้รับการดูแลรักษาอยู่เสมอ (กรณีที่เป็นอาคารสูงมากกว่า 4 ชั้น) นอกจากนี้ยังต้องจัดให้มีลิฟต์ดับเพลิงซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว ขนาดเหมาะสม วัสดุอุปกรณ์ครบถ้วนมีการระบายอากาศ และแสงสว่างอย่างเพียงพอ อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพปลอดภัยและได้รับการดูแลรักษาอย่างถูกต้อง สม่าเสมอ โดยผู้ชำนาญการ (กรณีที่เป็น อาคารที่สร้างหลัง พ.ศ. 2535 และสูงมากกว่า 23.00 เมตร) มี Sprinkle และ Smoke Detector หรือ Heat Detector ที่ใช้งานได้ดีจำนวนเพียงพอมีประสิทธิภาพ

ระบบความปลอดภัยทั่วไปอื่นๆ ต้องมีระบบตรวจเช็คความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ สามารถสังเกตการณ์ หรือบันทึกภาพบริเวณทางเข้าออก และจุดสำคัญๆ เช่น ลานจอดรถ หน้าลิฟต์ Lobby หน้า Front Cashier ตลอด 24 ชั่วโมง และให้เก็บรักษาไว้เป็นเวลานานไม่น้อยกว่า 1 เดือน มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและน้ำมันสำรองพร้อมใช้งานได้ไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง มีการสำรองน้ำใช้ในกิจกรรมที่จำเป็นได้ไม่น้อยกว่า 1 วัน มีโทรศัพท์หรือระบบสื่อสารทั้งภายในและภายนอกโรงแรม เพื่อติดต่อขอความช่วยเหลือฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลอง และฝึกซ้อมอยู่เสมอ โดยสถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ต้องมีชุดปฐมพยาบาล สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป ต้องมีชุดปฐมพยาบาล ห้องพยาบาลพร้อมเตียง 1 เตียง พยาบาลประจำ 1 คน แพทย์ 1 คน เพื่อตรวจรักษาเป็นครั้งคราว สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1,000 คนขึ้นไปต้องมีชุดปฐมพยาบาล ห้องพยาบาลพร้อมเตียง 2 เตียง พยาบาลประจำ 2 คน แพทย์ 2 คน ประจำในเวลากำหนดในช่วงของเวลาทำงานอย่างน้อย 2 ชม. พร้อมพาหนะใช้งาน ในการนำส่งสถานพยาบาล เป็นต้น

หมวดที่ 10 ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม และส่วนสนับสนุนการบริการ

ด้านสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรและพลังงาน โรงแรมต้องมีแผนการดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาสีสิ่งแวดล้อม การป้องกันภาวะโลกร้อน และการประหยัดพลังงาน มีการจัดการกับน้ำเสียอย่างถูกสุขลักษณะและมีประสิทธิภาพ มีการนำน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้อย่างถูกสุขลักษณะและใช้ทรัพยากรน้ำ และไฟฟ้าอย่างประหยัดเกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ต้องใช้ทรัพยากรกระดาษ พลาสติก แก้ว ผ้า และของใช้สิ้นเปลืองต่างๆ อย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพ เลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการประหยัดพลังงาน และเชื้อเพลิงต่างๆ อย่างเหมาะสม ใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ใช้พลาสติกที่ย่อยสลายได้ กระดาษรีไซเคิล เป็นต้น ไม่สนับสนุนกิจกรรมสนทนาการที่เป็นการรบกวน และทำลายสิ่งแวดล้อม จัดให้มีการรณรงค์ให้พนักงาน และผู้เข้าพักใช้ทรัพยากร และพลังงานอย่างประหยัด และคุ้มค่า



ด้านชุมชน สังคมและสิทธิมนุษยชน ต้องมีการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงาม เช่น การตกแต่ง การแต่งกาย อาหาร ทัศนกรรมและการละเล่นต่างๆ สนับสนุนผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ และชุมชน เช่น OTOP ผลิตภัณฑ์จากกลุ่มแม่บ้านต่างๆ สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เคารพในความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันแก่ทุกเพศทุกวัยและทุกสถานภาพ ไม่สนับสนุนการค้าประเวณีและสิ่งผิดกฎหมายอื่นๆ มีการประกันความเสียหายต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด

ส่วนสนับสนุนการบริการ เช่น Laundry ต้องมีอุปกรณ์เกี่ยวกับการซัก อบ รีด ให้เพียงพอและห้องซักรีดต้องมีอากาศถ่ายเทที่ดี มีที่สำหรับการกักเก็บฝุ่นสำหรับการซักรีด หรือขยะ ต้องมีการจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ และพยามลดปริมาณขยะ ขยะเปียกต้องมีห้องที่ติดแอร์เพื่อป้องกันการแพร่ของเชื้อโรค มีห้องแยกขยะแต่ละประเภท เช่น เปียก แห้ง และควรนำขยะออกไปทิ้งทุกวันมีการแยกขยะมีพิษ หรือของเสียมีพิษอย่างถูกต้องและเหมาะสม มีการทำความสะอาดห้องขยะอย่างสม่ำเสมอ สำหรับในส่วนของ Store หรือที่เก็บของ ควรแยกประเภท เช่น store อาหารแห้ง กระจาดย เคมีสำหรับสระน้ำ มีการแยกประเภทระหว่าง อาหาร เครื่องดื่ม ของใช้ และอุปกรณ์ ให้ถูกสุขลักษณะอนามัย และควรมีที่กรองอากาศให้เพียงพอ

หมวดที่ 11 ส่วนของพนักงาน

ด้านสนับสนุนการบริการต้องจัดให้มีห้องแต่งตัวแยกชาย - หญิง ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และเพียงพอแก่การใช้งาน มีห้องสุขาแยกชาย - หญิง และห้องอาบน้ำแยกชาย - หญิง ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด แยกจากกัน พร้อมจัดให้มีพื้นที่รับประทานอาหาร ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน มีพื้นที่พักผ่อน ทั้งนี้โรงแรมต้องจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร ประจำปีให้กับพนักงาน มีประกันสังคมให้แก่พนักงานทุกระดับ และไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน

หมวดที่ 12 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ

โรงแรมต้องจัดให้มีบริการและกิจกรรมเสริมอื่นๆ ทั้ง Indoor และ Outdoor อย่างน้อย 5 ชนิด และได้รับการรับรอง หรือรางวัลด้านต่างๆ จากองค์กรที่เกี่ยวข้อง และมีมาตรฐานภายในประเทศอย่างน้อย 3 รางวัล ได้รับการรับรองหรือรางวัลด้านต่างๆ จากองค์กรที่เกี่ยวข้องและมีมาตรฐานระดับนานาชาติอย่างน้อย 2 รางวัล ด้านสวัสดิการเสริมสำหรับพนักงานต้องมีสวัสดิการด้านการเงินให้อย่างน้อย 2 ประเภท เช่น เงินค่าครองชีพ ค่าเล่าเรียน เงินกู้ยืม เบี้ยขยัน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น และมีสวัสดิการด้านอื่นๆ ให้อย่างน้อย 3 ประเภท เช่น ที่พัก อาหาร รถรับ-ส่ง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานของสมาคมยานยนต์ที่กำหนดมาตรฐานด้านต่างๆ เช่น ด้านห้องพัก ด้านอาหาร ด้านการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อม ของโรงแรมไว้ใน Hotel Quality Standards เพื่อใช้ในการประเมินคุณสมบัติและจัดอันดับของโรงแรมว่าอยู่ในระดับใดเริ่มตั้งแต่ระดับ 1 ดาว ไปจนถึง 5 ดาว (Automobile Association Developments, 2006)

จากการศึกษาถึงมาตรฐานโรงแรมที่กำหนดโดยองค์กรต่างๆ ที่มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือทั้งในประเทศและต่างประเทศข้างต้น พบว่าแต่ละองค์กรมีข้อกำหนดด้านมาตรฐานโรงแรมที่ใกล้เคียงกัน แต่มีข้อแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดปลีกย่อย ทั้งนี้สามารถสรุปประเด็นสำคัญด้านมาตรฐานโรงแรมที่สอดคล้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ได้ทั้งสิ้น 5 ประเด็นหลัก คือ



1. สภาพแวดล้อมและคุณภาพทางกายภาพภายในและภายนอก
(Environment and Internal- External Physical Quality)
2. ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (Bedroom and Facility)
3. บริการอาหาร และเครื่องดื่ม (Food and Beverages)
4. ความปลอดภัย และระบบรักษาความปลอดภัย (Safety and Security)
5. บุคลากรและการบริการ (Staff and Services)

ดังจะเห็นได้จากตารางสรุปการวิเคราะห์ปัจจัยมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวที่
แสดงไว้ในตาราง 1



ตาราง 1 สรุปปัจจัยมาตรฐานการบริการโรงแรม 5 ดาว ที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดของการศึกษา

องค์กรที่กำหนดมาตรฐานโรงแรม	จำนวนมาตรฐานด้านต่างๆของแต่ละองค์กร	ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย	สรุปปัจจัยที่ใช้ในกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาในครั้งนี้
1. AA Hotel Service	<ol style="list-style-type: none"> 1. Over all standard including safety and security, maintenance, physical quality 2. Service 3. All meal dining quality 4. Breakfast 5. Other meals 6. Bedrooms 7. Shower rooms 8. Public areas 9. External areas 10. Annexes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Safety and security 2. Physical quality 3. Service 4. All meal dining quality 5. Public area 6. Bedrooms 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มาตรฐานด้านสภาพแวดล้อมและคุณภาพทางกายภาพภายในและภายนอก (Environment and Internal- External Physical Quality) ของโรงแรมที่สอดคล้องกับปัจจัยด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangible) ของโรงพยาบาล 2. มาตรฐานด้านห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (Bedroom and Facility) ของโรงแรมที่สอดคล้องกับปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ของโรงพยาบาล 3. มาตรฐานด้านการบริการอาหาร และเครื่องดื่ม (Food and Beverages) ของโรงแรมที่สอดคล้องกับปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ของโรงพยาบาล 4. มาตรฐานด้านความปลอดภัย และระบบรักษาความปลอดภัย (Safety and Security) ของโรงแรมที่สอดคล้องกับปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) ของโรงพยาบาล 5. มาตรฐานด้านบุคลากรและการบริการ (Staff and Services) ของโรงแรม ที่สอดคล้องกับปัจจัยด้านการเอาใจใส่ (Empathy) ของโรงพยาบาล
2. กรมการท่องเที่ยว	<ol style="list-style-type: none"> 1. สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้าง 2. โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ และทางสัญจร 3. ห้องพักแบบ Standard 4. ห้องพักแบบ Suite 5. ห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์ และครัว 6. ส่วนบริการด้านสนนทางการ และสระว่ายน้ำ 7. ส่วนบริการด้านธุรกิจ 8. บุคลากรและการบริการ 9. ระบบความปลอดภัย 10. ทริพยากร และชุมชนแวดล้อม 11. ส่วนของพนักงาน 12. คุณลักษณะเสริมอื่นๆ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบความปลอดภัยและความมั่นคง 2. สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้าง 3. บุคลากรและการบริการ 4. ห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์ และครัว 5. โถงต้อนรับและพื้นที่บริการสาธารณะ 6. ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก 	

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการรับรู้คุณภาพการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการแตกต่างกันดังนี้

Deming (1986) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ คือ คุณค่าและเกณฑ์ที่ผู้รับบริการเป็นผู้กำหนดขึ้น ไม่ใช่ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนด และเปลี่ยนไปตามความต้องการของลูกค้าที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

Turban (2002) กล่าวว่า ลูกค้าจะเห็นว่าบริการนั้นมีคุณภาพก็ต่อเมื่อการบริการที่ได้รับคุ้มค่าสมเหตุสมผลกับเงินที่เสียไป

Beatson และคณะ (2008) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานมีอิทธิพลและมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อคุณภาพการบริการ

Zakaria และคณะ (2009) กล่าวว่า คุณภาพการบริการคือ การให้บริการตรงตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และหากการให้บริการนั้นเป็นการให้บริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดี และกลายเป็นลูกค้าประจำในที่สุด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการ หรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Royalty)

จากความหมายของคุณภาพการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่เกิดจากผู้ให้บริการ โดยหากเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า คือทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ก็ถือว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ

นอกจากนี้ ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2554) ยังได้กล่าวถึงการบริการว่ามีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ คือ ไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ดังนั้นจึงทำให้ยากต่อการประเมินคุณภาพหรือผลที่จะได้รับ
2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ คือการให้บริการและการรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน
3. ไม่แน่นอน คือการบริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ และใครเป็นผู้รับบริการ จึงเป็นการยากที่ลูกค้าจะประเมินคุณภาพก่อนได้
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ เพราะเกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการเท่านั้น
5. ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ หมายถึงผู้รับบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการได้ ค่าบริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการจ่ายไปก็เพียงเพื่อที่จะได้มาซึ่งการบริการในขณะนั้น เมื่อได้รับบริการแล้วก็สิ้นสุดการบริการ ไม่อาจครอบครองเป็นเจ้าของได้ตลอดเวลา

ในปี 1985 Parasuraman และคณะ (1988) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการ พบว่ามีปัจจัยทั้งสิ้น 10 ด้าน ที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ คือ 1) การไว้วางใจได้ (Reliability) คือ การทำตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับลูกค้าอย่างครบถ้วน 2) การสนองตอบต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ การแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างทันท่วงที รวดเร็วทันใจ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม 3) ความสามารถหรือทักษะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในงานที่ตนทำ 4) การเข้าถึงบริการ (Access) คือ ความคล่องตัว โดยที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย



ด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง 5) ความเอื้อเฟื้อมีอัธยาศัย (Courtesy) กล่าวคือ พนักงานต้องมีอัธยาศัยดี มีความสุภาพอ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสม 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้ามีความเข้าใจได้ถูกต้อง โดยเลือกใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย 7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ชื่อเสียงขององค์กร รวมไปถึงความน่าเชื่อถือของตัวพนักงานเอง ที่ต้องเจรจากับลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ 8) มีความมั่นคงความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ส่งมอบให้กับลูกค้าต้องไม่มีอันตรายแก่ลูกค้า ไม่มีความเสี่ยง และไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน เป็นต้น 9) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing the customer) คือ เข้าใจว่าลูกค้ามีความต้องการอะไร รวมไปถึงการเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการเฉพาะตัวของลูกค้า และสามารถจดจำได้เป็นอย่างดี 10) การบริการที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) คือ คุณลักษณะทางกายภาพขององค์กร และพนักงาน รวมไปถึงอุปกรณ์ที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในองค์กร

ซึ่งต่อมา Parasuraman และคณะ (1988) ได้นำปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ดังกล่าวข้างต้นมาพัฒนาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ ที่เรียกว่า “SERVQUAL” ซึ่งเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการอื่นๆ เพื่อใช้ในการค้นหาความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้

1. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) คือการให้บริการที่ถูกต้องเที่ยงตรง ปฏิบัติตามที่ได้ตกลงกันไว้
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในรูปแบบที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ รวมไปถึงตัวพนักงานเองด้วย
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือการให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจ ทันทีทันใด
4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) คือการที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความรู้ความสามารถเพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในบริการ
5. การเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ (Empathy) คือการให้ความสำคัญกับลูกค้าและใส่ใจในรายละเอียด

ทั้งนี้ Parasuraman และคณะ (1988) ได้กำหนดข้อคำถามที่ใช้ในการประเมินการวัดการรับรู้คุณภาพการบริการไว้ทั้งสิ้น 22 หัวข้อ โดยผู้ประเมินจะเป็นผู้ลงความเห็นให้คะแนนตามความเป็นจริงจากประสบการณ์ที่ได้รับการบริการ ซึ่ง 7 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง และ 1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง โดยคำถามที่ 1-4 เป็นคำถามเกี่ยวกับ สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) คำถามที่ 5-9 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ความเชื่อถือได้ (Reliability) คำถามที่ 10-13 เป็นคำถามเกี่ยวกับ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คำถามที่ 14-17 เป็นคำถามเกี่ยวกับการสร้างความมั่นใจ (Assurance) และคำถามที่ 18-22 เป็นคำถามเกี่ยวกับ การเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ (Empathy) โดยผู้วิจัยได้นำข้อกำหนดดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามในครั้งนี้



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากหัวข้องานวิจัยเรื่อง การนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตลโรเจอร์ เป็นหัวข้อวิจัยที่ยังไม่มีการศึกษามากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ดังนั้นในการอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศที่มีหัวข้อการศึกษาใกล้เคียงกันซึ่งสามารถนำมาประยุกต์เพื่อใช้ในการอ้างอิงงานวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

ศุภวัตร มีพร้อม (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผลการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลมีระบบบริหารจัดการองค์กรที่มีมาตรฐาน ได้แก่ 1) ความสามารถของบุคลากรทางการแพทย์ 2) มีมาตรฐานการให้บริการที่เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ และ 3) มีมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและมาตรฐานการดำเนินธุรกิจ เพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรระดับมาตรฐานโลกซึ่งสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรได้อย่างยั่งยืน เพื่อความเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ทั้งนี้ งานวิจัยดังกล่าวยังได้อ้างอิงถึงการนำรูปแบบการบริการแบบโรงแรมมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล โดยอาศัยแนวคิด Hospitel (Hospital + Hotel) หรือ Hybrid Business และนำมาใช้กับโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จนประสบความสำเร็จ และกลายเป็นแนวคิดที่มีชื่อเสียง โดยโรงพยาบาลได้นำเอาธุรกิจที่แตกต่างกันหลายๆ อย่างเข้ามาไว้ในโรงพยาบาล เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยคัดเลือกธุรกิจที่จะเข้ามาเป็นหุ้นส่วนกับโรงพยาบาลอย่างพิถีพิถัน

อรพินท์ ไชยพยอม (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยลักษณะของการบริการมี 4 ประการคือ 1) เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ 2) มีความหลากหลาย 3) แบ่งแยกไม่ได้ และ 4) เก็บรักษาไว้ไม่ได้ ดังนั้น การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ คุณภาพการบริการจึงขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด

กัลยา ดำรงค์ศักดิ์ (2544) ได้ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ เพื่อประเมินถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลวิภาวดี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับสูง โดยให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการเรียงตามลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ 1) ความเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) 2) สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) 3) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) 4) ด้านความเชื่อมั่นของการให้บริการ (Assurance) และ 5) ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy)

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Han และคณะ (2015) ได้ศึกษาถึงการรักษาไว้ซึ่งลูกค้าในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยพิจารณาประเด็น คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ ความเชื่อถือ และความสมเหตุสมผลของราคา พบว่าปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวมีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ



Anidah และคณะ (Lai & Hitchcock, 2017 cited in Anidah et al, 2015) ได้ศึกษาถึงการวัดพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของมาเลเซีย ผ่านด้านคุณภาพ พบว่า การรับรู้ของผู้ป่วยเกี่ยวกับการบริการด้านสุขภาพ โดยเฉพาะในเรื่องของคุณภาพมีส่วนอย่างมากต่อพฤติกรรมของผู้ป่วยในการตัดสินใจใช้บริการ ปัจจุบันเสียงสะท้อนจากลูกค้าถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าของธุรกิจไม่อาจมองข้ามไปได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านคุณภาพ

Stefano และคณะ (2015) ได้ศึกษาถึงการนำหลัก SERVQUAL มาใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรม พบว่า คุณภาพ มีผลต่อประสิทธิภาพของสินค้าและบริการ รวมไปถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริการเป็นนามธรรมที่จับต้องไม่ได้โดยจะมีคุณภาพดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าการบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด การบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้ามากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังยิ่งส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่มีมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากการบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้าไม่ได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังก็มีผลทำให้คุณภาพการบริการลดลง คือเกิดช่องว่างระหว่างการบริการที่แท้จริงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งช่องว่างดังกล่าวเป็นสิ่งที่ต้องนำมาปรับปรุงเพื่อให้การบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

Knezevic และคณะ (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสารและคุณภาพการบริการหรือไม่ โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรกเป็นพนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมแห่งหนึ่ง และอีกกลุ่มคือคนที่ทำงานอยู่ในศูนย์ที่มีหน้าที่ดูแลด้านแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า ในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มแรก ลักษณะทางกายภาพของลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการติดต่อสื่อสารและคุณภาพการบริการ ส่วนในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สอง ลักษณะทางกายภาพของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสารและคุณภาพการบริการ

Lai และ Hitchcock (2017) ได้ศึกษาว่าอะไรที่เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ลูกค้าใหม่ ลูกค้าที่กลับมาใช้บริการซ้ำ และลูกค้าประจำ เกิดความพึงพอใจเมื่อเข้าพักในโรงแรมหรูหร่า พบว่า ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน การศึกษาในครั้งนี้เน้นการระบุถึงปัจจัยด้านคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าทั้งสามประเภทดังกล่าวข้างต้นอย่างไร

ดังนั้น จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศตามที่ได้นำเสนอข้างต้น สามารถสรุปและเปรียบเทียบผลการวิจัยได้ดังแสดงในตาราง 2 ต่อไปนี้



ตาราง 2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้แต่ง/ปี	หัวข้อการวิจัย	ผลการวิจัย	เปรียบเทียบ ความเหมือน	เปรียบเทียบ ความแตกต่าง
ศุภวัตร มีพร้อม (2555)	การเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยว เชิงสุขภาพในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียนของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์	ปัจจัย 3 ประการที่ทำให้โรงพยาบาล ประสบผลสำเร็จคือ 1) ความสามารถ ของบุคลากรทางการแพทย์ 2) มี มาตรฐานการให้บริการที่เชี่ยวชาญใน สาขาต่างๆ และ 3) มีมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการและมาตรฐาน การดำเนินงานธุรกิจ	ผลการวิจัยในทุกหัวข้อชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับความพึงพอใจของ ลูกค้า หมายความว่า การบริการที่ มีคุณภาพสูง ก็มีแนวโน้มที่ลูกค้า จะเกิดความพึงพอใจสูงตามไป ด้วย รวมทั้งมีผลต่อการตัดสินใจ กลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Lai, Anidah และ Han ที่ได้ศึกษา เอาไว้	ในกรณีประเด็นเรื่องคุณภาพการ บริการ Knezevic และคณะ (2015) ได้นำเสนอมุมมองที่มี ความแตกต่างไปจากผู้วิจัยคนอื่นๆ ที่ส่วนใหญ่จะเน้นศึกษาในประเด็น คุณภาพการบริการที่เกิดจากตัว พนักงาน ว่ามีผลต่อความพึงพอใจ ของลูกค้าหรือไม่ แต่ Knezevic ได้นำเสนอในสิ่งตรงกันข้ามคือ ศึกษาถึงลักษณะทางกายภาพของ ลูกค้าว่ามีผลต่อคุณภาพการ บริการของพนักงานที่เป็นผู้ ให้บริการหรือไม่
กัลยา ดำรงค์ศักดิ์ (2544)	ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง กับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ เพื่อ ประเมินถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในโรงพยาบาลวิภาวดี	ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับ รู้อยู่ในระดับสูง โดยให้ความสำคัญกับ องค์ประกอบของคุณภาพด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจ (Reliability) มากที่สุด		
อรพินท์ ไชยพยอม (2542)	ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนก ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช	คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการ สามารถสร้างความประทับใจให้กับ ผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด		
Lai และคณะ (2017)	ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าใหม่ ลูกค้าที่กลับมาใช้ บริการซ้ำ และลูกค้าประจำ เกิดความพึง พอใจเมื่อเข้าพักในโรงแรมหรูหร่า	ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง สามประเภท		
Anidah และคณะ (2015)	การวัดพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของ มาเลเซีย ผ่านด้านคุณภาพ	คุณภาพการบริการมีส่วนอย่างมากต่อ พฤติกรรมของผู้ป่วยในการตัดสินใจใช้ บริการ		

ตาราง 2 (ต่อ)

ผู้แต่ง/ปี	หัวข้อการวิจัย	ผลการวิจัย	เปรียบเทียบ ความเหมือน	เปรียบเทียบ ความแตกต่าง
Han และคณะ (2015)	การรักษาไว้ซึ่งลูกค้าในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	ประเด็น คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ ความเชื่อถือ และความสมเหตุสมผลของราคามีผล ต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ		
Knezevic และคณะ (2015)	ลักษณะทางกายภาพของลูกค้ามี ความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสารและ คุณภาพการบริการ	ในกลุ่มพนักงานโรงแรม ลักษณะทางกายภาพของ ลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการติดต่อสื่อสาร และคุณภาพการบริการ ส่วนในกลุ่มพนักงานที่ ทำงานในศูนย์ที่ดูแลเรื่องแรงงาน ลักษณะทาง กายภาพของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับการ ติดต่อสื่อสารและคุณภาพการบริการ		
Stefano และคณะ (2015)	การนำหลัก SERVQUAL มาใช้ในการ ประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจ โรงแรม	คุณภาพ มีผลต่อประสิทธิภาพของสินค้าและ บริการ รวมไปถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ		

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการงานวิจัยเชิงปริมาณนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการนำมาตราฐานการบริการโรงแรมห้าดาวมาประยุกต์ใช้กับงานบริการโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดการกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย มี 2 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ที่ผ่านการทดลองงานแล้ว (ระยะเวลาทดลองงาน 4 เดือน) จำนวนทั้งสิ้น 195 คน กลุ่มที่ 2 คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น โดยนับสถิติย้อนหลัง 1 ปี จำนวนทั้งสิ้น 49,680 คน (สถิติตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2559) ได้ประชากรเฉลี่ยต่อเดือน 4,140 คน

ตาราง 3 ประชากร

ประชากร (โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น)	
พนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น	195 คน
ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล*	4,140 คน

หมายเหตุ

*ข้อมูลจากโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น, จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลคิดจากสถิติย้อนหลังในปี 2559 แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยต่อเดือน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น และกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มด้วยการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (1970) โดยกลุ่มตัวอย่างกลุ่มแรก คือ พนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นที่ผ่านการทดลองงานแล้ว (ระยะเวลาทดลองงาน 3 เดือน) จำนวน 127 คน ส่วนกลุ่มที่สองคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล ระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม - 15 กรกฎาคม 2560 จำนวน 351 คน ดังตาราง 4



ตาราง 4 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น)	
พนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น	127 คน
ลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล	351 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวความคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น (Hair, et al, 2010) โดยแยกแบบสอบถามสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด ได้แก่

1. แบบสอบถามสำหรับพนักงาน แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบริการโรงแรม 5 ดาวในโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม ซึ่งดัดแปลงมาจากเอกสารว่าด้วยเรื่องมาตรฐานด้านที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรมที่กำหนดโดยกรมการท่องเที่ยว และเอกสารว่าด้วยเรื่องมาตรฐานด้านที่พักของสมาคมยานยนต์ (Automobile Association; AA) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 1-7 คือ 1 = ระดับความสำคัญน้อยที่สุด ไปจนถึง 7 = ระดับความสำคัญมากที่สุด ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ จำนวนรวมทั้งสิ้น 22 ข้อ ได้แก่ คุณภาพสิ่งแวดล้อมภายใน / ภายนอก ที่สามารถสัมผัสได้ จำนวน 4 ข้อ การบริการในห้องพัก ที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ จำนวน 5 ข้อ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ จำนวน 4 ข้อ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ที่สามารถสร้างความมั่นใจ จำนวน 4 ข้อ และบุคลากรและการบริการที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้าจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ซึ่งประยุกต์จากแนวหลักการและทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ (1988) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 1-7 คือ คือ 1 = มีคุณภาพน้อยที่สุดไปจนถึง 7 = มีคุณภาพมากที่สุด ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ จำนวนรวมทั้งสิ้น 22 ข้อ ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายใน/ภายนอก จำนวน 4 ข้อ ความเชื่อถือได้ (Reliability) ต่อการบริการในห้องพัก จำนวน 5 ข้อ การตอบสนอง (Responsiveness) ต่อการบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 4 ข้อ ความมั่นใจ (Assurance) ต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย จำนวน 4 ข้อ และการเอาใจใส่ (Empathy) ของบุคลากรและการบริการต่อผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา แผนก ตำแหน่ง และรายได้



2. แบบสอบถามสำหรับลูกค้า แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบริการโรงแรม 5 ดาว ในโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม ซึ่งดัดแปลงมาจากเอกสารว่าด้วยเรื่องมาตรฐานด้านที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรมที่กำหนดโดยกรมการท่องเที่ยว และเอกสารว่าด้วยเรื่องมาตรฐานด้านที่พักของสมาคมยานยนต์ (Automobile Association; AA) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 1-7 คือ 1 = มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด ไปจนถึง 7 = มีระดับความสำคัญมากที่สุด ประกอบด้วย 5 องค์กรประกอบ จำนวนรวมทั้งสิ้น 22 ข้อ ได้แก่ คุณภาพสิ่งแวดล้อมภายใน/ภายนอก ที่สามารถสัมผัสได้ จำนวน 4 ข้อ การบริการในห้องพัก ที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ จำนวน 5 ข้อ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ จำนวน 4 ข้อ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ที่สามารถสร้างความมั่นใจ จำนวน 4 ข้อ และบุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้าจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ซึ่งประยุกต์จากแนวหลักการและทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ (1988) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 1-7 คือ คือ 1 = มีคุณภาพน้อยที่สุด ไปจนถึง 7 = มีคุณภาพมากที่สุด ประกอบด้วย 5 องค์กรประกอบ จำนวนรวมทั้งสิ้น 22 ข้อ ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายใน/ภายนอก จำนวน 4 ข้อ ความเชื่อถือได้ (Reliability) ต่อการบริการในห้องพัก จำนวน 5 ข้อ การตอบสนอง (Responsiveness) ต่อการบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 4 ข้อ ความมั่นใจ (Assurance) ต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย จำนวน 4 ข้อ และการเอาใจใส่ (Empathy) ของบุคลากรและการบริการต่อผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง รายได้ และประเภทของการรับบริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน (Hair, et al, 2010) ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการบริการของโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม
2. นำผลการศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ให้มีเนื้อหาครอบคลุมความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.ปรีดา ไชยา เพื่อพิจารณาความถูกต้อง ครบถ้วนและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์



4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง
6. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
 - 6.1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item-Total Correlation) ซึ่งได้ค่ามากกว่า 0.4 ของทุกปัจจัยรายข้อเกี่ยวกับมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของทั้งแบบสอบถามสำหรับพนักงานและลูกค้า (ดูรายละเอียดใน ภาคผนวก ค)
 - 6.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ของทั้งปัจจัยด้านมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลทั้งแบบสอบถามสำหรับพนักงานและลูกค้า (ดูรายละเอียดใน ภาคผนวก ค)
7. นำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่งเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้
1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามโดยมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
 2. ยื่นหนังสือราชการจากคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พร้อมแนบตัวอย่างแบบสอบถามส่งไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นเพื่อขออนุมัติเข้าเก็บข้อมูลในพื้นที่
 3. ภายหลังจากได้รับการอนุมัติ ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 500 ชุด ด้วยตัวเองระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม – 15 กรกฎาคม 2560 ดังนี้
 - 3.1 แบบสอบถามสำหรับพนักงาน จำนวน 130 ชุด
 - 3.2 แบบสอบถามสำหรับลูกค้า จำนวน 370 ชุด
 4. เมื่อครบกำหนดเวลา จึงทำการรวบรวมแบบสอบถาม ทั้งนี้ได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์กลับคืนมาจากพนักงาน 125 ชุด คิดเป็น 96% และจากลูกค้า 238 ชุด คิดเป็น 64% ซึ่งถือว่าเป็นอัตราการตอบกลับที่เหมาะสมตามการเสนอแนะของ Mangione (1995) ที่ระบุว่าอัตราตอบกลับระหว่าง 60-70% ถือเป็นอัตราที่ยอมรับได้ (Acceptable)
 5. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาลงประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
 6. ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้น (Data Screening) และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามตามที่ระบุไว้ใน ข้อ 6.1-6.2 เรื่องการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป



การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 และ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องมาตรฐานด้านการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติอนุมานวิเคราะห์ และการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการดำเนินการซึ่งได้กำหนดให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (Chaiya, 2017 & Ryan, 1995)

ระดับความสำคัญมากที่สุด/มีคุณภาพการบริการมากที่สุด	กำหนดให้ 7 คะแนน
ระดับความสำคัญอย่างมาก/มีคุณภาพการบริการอย่างมาก	กำหนดให้ 6 คะแนน
ระดับความสำคัญมาก/มีคุณภาพการบริการมาก	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความสำคัญปานกลาง/มีคุณภาพการบริการปานกลาง	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความสำคัญน้อย/มีคุณภาพการบริการน้อย	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความสำคัญน้อยที่สุด/มีคุณภาพการบริการน้อยที่สุด	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความสำคัญไม่มีความสำคัญ/ไม่มีคุณภาพการบริการ	กำหนดให้ 1 คะแนน

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ Midpoint กำหนดโดย Ryan (1995) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 6.51 – 7.00	หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด/มีคุณภาพมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 5.51 - 6.50	หมายถึง มีความสำคัญอย่างมาก/มีคุณภาพอย่างมาก
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.50	หมายถึง มีความสำคัญมาก/มีคุณภาพมาก
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง/มีคุณภาพปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง มีความสำคัญบางส่วน/มีคุณภาพบางส่วน
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย/มีคุณภาพน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง ไม่มีความสำคัญ/ไม่มีคุณภาพ

ตอนที่ 4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานการบริการโรงแรม 5 ดาว กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นโดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
 - 2.1 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach)
 - 2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-Total Correlation
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multi collinearity Test) โดยใช้สถิติ Variance Inflation Factor (VIFs) และ Tolerance
4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
 - 4.1 t -test ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร
 - 4.2 F -test (One-Way ANOVA) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีมากกว่า 2 ตัวแปรขึ้นไป
 - 4.3 ใช้สถิติ Paired Sample t -test และเทคนิคการวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance-Performance Analysis (IPA) ในการเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่างปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการโรงแรม 5 ดาวและคุณภาพการบริการและผลของความคาดหวังและคุณภาพการบริการทั้งในส่วนของลูกค้าและพนักงานโดยรวม
 - 4.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านมาตรฐานการบริการโรงแรม 5 ดาวและคุณภาพการบริการ
 - 4.5 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาอิทธิพลของมาตรฐานการบริการโรงแรม 5 ดาว ที่มีต่อคุณภาพการบริการ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผลการวิจัยเรื่อง การนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมของ โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยในแต่ละตอนจะแยกนำเสนอ ทั้งในส่วนของลูกค้าและพนักงานควบคู่กันไป เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นความเหมือนและความแตกต่างตาม ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่ม ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของลูกค้าและพนักงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงาน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ และการวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance Performance Analysis (IPA) ระหว่างมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์และผลกระทบของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงาน

ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	หมายถึง	ค่าผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
df	หมายถึง	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	หมายถึง	ค่าทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ T-test)
F	หมายถึง	ค่าทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มและค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่แตกต่าง (ค่าสถิติ F-test)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ของการกำหนด (Coefficient of Determination)
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
Sig	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้ (Significances)



α หมายถึง ค่าคงที่ของสมการพหุคูณ (Constant)

β หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนดิบ (Unstandardized Coefficient)

Beta หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Standardized Coefficient)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของลูกค้าและพนักงาน

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า

ตาราง 5 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า (n = 238)

ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	100	42
	หญิง	138	58
2. อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	9	3.8
	21 - 30 ปี	79	33.2
	31 - 40 ปี	76	31.9
	41 - 50 ปี	52	21.8
	มากกว่า 50 ปี	22	9.2
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	11.8
	ปริญญาตรี	171	71.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	39	16.4
4. อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	40	16.8
	พนักงานบริษัทเอกชน	114	47.9
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	69	29.0
	นักเรียน นักศึกษา	15	6.3
5. รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน	ต่ำกว่า 20,000 บาท	40	16.8
	20,000 – 30,000 บาท	68	28.6
	30,001 – 40,000 บาท	78	32.8
	สูงกว่า 40,000 บาท	48	20.2
	อื่นๆ	4	1.7



ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า		จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ประเภทของการรับบริการ	ศัลยกรรม	25	10.5
	อายุรกรรม	56	23.5
	สูตินรีเวชกรรม	26	10.9
	กุมารเวชกรรม	16	6.7
	จักษุวิทยา	21	8.8
	หู คอ จมูก	34	14.3
	เวชศาสตร์ฟื้นฟู	10	4.2
	ทันตกรรม	11	4.6
	ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ	26	10.9
	อื่นๆ	13	5.5

จากตาราง 5 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58) และเพศชาย (ร้อยละ 42) โดยลูกค้าที่มาใช้บริการ มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี (ร้อยละ 33.2) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 31.9) ทั้งนี้ลูกค้าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 71.8) และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 47.9) มีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 30,000 – 40,000 บาท (ร้อยละ 32.8) โดยประเภทของการรับบริการมากที่สุดคือ อายุรกรรม (ร้อยละ 23.5) รองลงมา หู คอ จมูก (ร้อยละ 14.3) ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ (ร้อยละ 10.9) สูตินรีเวชกรรม (ร้อยละ 10.9) และศัลยกรรม (10.5) ตามลำดับ

1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

ตาราง 6 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน (n = 125)

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	41	32.8
	หญิง	84	67.2
2. อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	57	45.6
	30 – 40 ปี	49	39.2
	41 – 50 ปี	14	11.2
	มากกว่า 50 ปี	5	4.0
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	56	44.8
	ปริญญาตรี	63	50.4
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	4.8



ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน		จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ประเภทสายงาน	สายงานทางการแพทย์	31	24.8
	สายงานสนับสนุนทางการแพทย์	10	8.0
	สายงานบริการและต้อนรับลูกค้า	15	12
	สายงานสนับสนุนด้านการบริหาร	22	17.6
	สายงานสนับสนุนทั่วไป	47	37.6
5. ตำแหน่ง	ผู้จัดการ	2	1.6
	หัวหน้างาน	13	10.4
	พนักงานระดับปฏิบัติการ	110	88
6. รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน	ต่ำกว่า 20,000 บาท	82	65.6
	20,000 – 30,000 บาท	31	24.8
	30,001 – 40,000 บาท	7	5.6
	สูงกว่า 40,000 บาท	5	4.0

จากตาราง 6 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.2) และเพศชาย (ร้อยละ 32.8) โดยกลุ่มพนักงานดังกล่าวมีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ร้อยละ 45.6) รองลงมาคืออายุระหว่าง 30 – 40 ปี (ร้อยละ 39.2) และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 50.4) รองลงมาคือ จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 44.8) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ในสายงานสนับสนุนทั่วไป (ร้อยละ 37.6) รองลงมาอยู่ในสายงานทางการแพทย์ (ร้อยละ 24.8) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ ต่ำกว่า 20,000 บาท (ร้อยละ 65.6) รองลงมา คือ 20,000-30,000 บาท (ร้อยละ 24.8) 30,001-40,000 บาท (ร้อยละ 5.6) และ สูงกว่า 40,000 (ร้อยละ 4.0) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงาน

2.1 ค่าเฉลี่ย มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวตามความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงาน



ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของลูกค้ำ

มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. คุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพภายใน/ภายนอก ที่สามารถสัมผัสได้			
1.1 การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	6.31	.821	มีความสำคัญอย่างมาก
1.2 การเลือกใช้สิ่งของที่มีรูปลักษณ์สวยงามในการจัดสถานที่	6.08	.782	มีความสำคัญอย่างมาก
1.3 การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ	6.28	.746	มีความสำคัญอย่างมาก
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมกับลักษณะประเภทการบริการ	6.12	.783	มีความสำคัญอย่างมาก
รวม	6.19	.783	มีความสำคัญอย่างมาก
2. การบริการในส่วนของห้องพัก ที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้			
2.1 ความสามารถในการจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่สัญญาไว้	6.32	.801	มีความสำคัญอย่างมาก
2.2 ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจคืนมาอย่างทันท่วงที	6.30	.763	มีความสำคัญอย่างมาก
2.3 ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	6.23	.721	มีความสำคัญอย่างมาก
2.4 การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้	6.34	.762	มีความสำคัญอย่างมาก
2.5 การจดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	6.10	.878	มีความสำคัญอย่างมาก
รวม	6.25	.785	มีความสำคัญอย่างมาก
3. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้			
3.1 การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด	6.18	.829	มีความสำคัญอย่างมาก
3.2 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	6.12	.845	มีความสำคัญอย่างมาก
3.3 การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง	6.34	.735	มีความสำคัญอย่างมาก
3.4 การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	6.23	.744	มีความสำคัญอย่างมาก
รวม	6.21	.788	มีความสำคัญอย่างมาก
4. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ที่สามารถสร้างความมั่นใจ			
4.1 ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	6.52	.703	มีความสำคัญมากที่สุด
4.2 ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ	6.47	.709	มีความสำคัญอย่างมาก



ตาราง 7 (ต่อ)

มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
4.3 ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย	6.29	.726	มีความสำคัญอย่างมาก
4.4 ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย	6.35	.718	มีความสำคัญอย่างมาก
รวม	6.40	.714	มีความสำคัญอย่างมาก
5. บุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า			
5.1 การทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	6.08	.756	มีความสำคัญอย่างมาก
5.2 ความสามารถเอาใจใส่ต่อความคาดหวังลูกค้ารายบุคคลดีเป็นอย่างดี	6.18	.745	มีความสำคัญอย่างมาก
5.3 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลอย่างมืออาชีพ	6.30	.735	มีความสำคัญอย่างมาก
5.4 การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า	6.39	.725	มีความสำคัญอย่างมาก
5.5 การเอาใจใส่และการบริการลูกค้าได้ในทันทีโดยไม่มีข้อแม้เรื่องเวลา	6.20	.718	มีความสำคัญอย่างมาก
รวม	6.23	.735	มีความสำคัญอย่างมาก
โดยรวม	6.25	.761	มีความสำคัญอย่างมาก

จากตาราง 7 พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว โดยรวมอยู่ในระดับมีความสำคัญอย่างมาก ($\bar{X} = 6.25$) และรายด้านทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีความสำคัญอย่างมาก ($\bar{X} = 6.19 - 6.40$) โดยรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงตามลำดับความสำคัญมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว คือ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย สามารถสร้างความมั่นใจ ($\bar{X} = 6.40$) ด้านการบริการในส่วนของห้องพักที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 6.25$) ด้านบุคลากรและการบริการที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า ($\bar{X} = 6.23$) ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ ($\bar{X} = 6.21$) และด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพภายใน/ภายนอกที่สามารถสัมผัสได้ ($\bar{X} = 6.19$) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า มี 21 ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีความสำคัญอย่างมาก ($\bar{X} = 6.08 - 6.47$) และอีก 1 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 6.52$) โดยรายข้อที่มีความสำคัญมากที่สุด 5 ลำดับแรกคือ

1. ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 6.52$)
2. ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ ($\bar{X} = 6.47$)
3. การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า ($\bar{X} = 6.39$)
4. ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 6.35$)
5. การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ($\bar{X} = 6.34$)



ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของพนักงาน

มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. คุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพภายใน/ภายนอก ที่สามารถสัมผัสได้			
1.1 การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	6.32	.840	มีความสำคัญอย่างมาก
1.2 การเลือกใช้สิ่งของที่มีรูปลักษณ์สวยงามในการจัดสถานที่	5.85	.947	มีความสำคัญอย่างมาก
1.3 การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ	6.12	.840	มีความสำคัญอย่างมาก
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมกับลักษณะประเภทการบริการ	6.04	.811	มีความสำคัญอย่างมาก
รวม	6.08	.859	มีความสำคัญอย่างมาก
2. การบริการในส่วนของห้องพัก ที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้			
2.1 ความสามารถในการจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่สัญญาไว้	6.17	.907	มีความสำคัญอย่างมาก
2.2 ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจคืนมาอย่างทันท่วงที	6.12	.903	มีความสำคัญอย่างมาก
2.3 ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	6.11	.844	มีความสำคัญอย่างมาก
2.4 การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้	6.22	.914	มีความสำคัญอย่างมาก
2.5 การจดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	5.99	.971	มีความสำคัญอย่างมาก
รวม	6.12	.907	มีความสำคัญอย่างมาก
3. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้			
3.1 การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด	6.18	.953	มีความสำคัญอย่างมาก
3.2 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	6.15	.898	มีความสำคัญอย่างมาก
3.3 การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง	6.24	.874	มีความสำคัญอย่างมาก
3.4 การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	6.13	.901	มีความสำคัญอย่างมาก
รวม	6.17	.906	มีความสำคัญอย่างมาก



ตาราง 8 (ต่อ)

มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
4. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ที่สามารถสร้างความมั่นใจ			
4.1 ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	6.40	.843	มีความสำคัญมากที่สุด
4.2 ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ	6.24	.883	มีความสำคัญอย่างมาก
4.3 ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย	6.22	.841	มีความสำคัญอย่างมาก
4.4 ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย	6.16	.820	มีความสำคัญอย่างมาก
รวม	6.25	.846	มีความสำคัญอย่างมาก
5. บุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า			
5.1 การทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	5.86	.901	มีความสำคัญอย่างมาก
5.2 ความสามารถเอาใจใส่ต่อความคาดหวังลูกค้ารายบุคคลดีเป็นอย่างดี	5.98	.842	มีความสำคัญอย่างมาก
5.3 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลอย่างมืออาชีพ	6.12	.912	มีความสำคัญอย่างมาก
5.4 การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า	6.35	.825	มีความสำคัญอย่างมาก
5.5 การเอาใจใส่และการบริการลูกค้าได้ในทันทีโดยไม่มีข้อแม้เรื่องเวลา	6.11	.854	มีความสำคัญอย่างมาก
รวม	6.08	.866	มีความสำคัญอย่างมาก
โดยรวม	6.14	.876	มีความสำคัญอย่างมาก

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว โดยรวมอยู่ในระดับมีความสำคัญอย่างมาก ($\bar{X} = 6.14$) และรายด้านทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีความสำคัญอย่างมาก ($\bar{X} = 6.08 - 6.25$) โดยรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงตามลำดับความสำคัญมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว คือ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยที่สามารถสร้างความมั่นใจ ($\bar{X} = 6.25$) การบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ ($\bar{X} = 6.17$) การบริการในส่วนของห้องพักที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 6.12$) ส่วนคุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพภายใน/ภายนอกที่สามารถสัมผัสได้ และบุคลากรและการบริการที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 6.08$) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า



ทั้ง 22 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญอย่างมาก ($\bar{X} = 5.85 - 6.40$) โดยรายชื่อที่มีความสำคัญมากที่สุด 5 ลำดับแรก คือ

1. ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 6.40$)
2. การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า ($\bar{X} = 6.35$)
3. การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ($\bar{X} = 6.32$)
4. มี 2 ข้อ คือ การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง และความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ ($\bar{X} = 6.24$)
5. มี 2 ข้อ ความสุภาพของพนักงานให้บริการที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย และการมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้ ($\bar{X} = 6.22$)

2.2 ค่าเฉลี่ย คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงาน

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของลูกค้า

คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. คุณภาพสิ่งแวดล้อมภายใน/ภายนอกที่สามารถสัมผัสได้			
1.1 การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	5.68	.874	มีคุณภาพอย่างมาก
1.2 การเลือกใช้สิ่งของที่มียูปลักษณ์สวยงามในการจัดสถานที่	5.42	.877	มีคุณภาพมาก
1.3 การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ	5.67	.933	มีคุณภาพอย่างมาก
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมกับลักษณะประเภทการบริการ	5.51	.912	มีคุณภาพอย่างมาก
รวม	5.57	.899	มีคุณภาพอย่างมาก
2. การบริการในส่วนของห้องพัก ที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้			
2.1 ความสามารถในการจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่สัญญาไว้	5.36	1.045	มีคุณภาพมาก
2.2 ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจคืนมาอย่างทันท่วงที	5.47	1.013	มีคุณภาพมาก
2.3 ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	5.47	.953	มีคุณภาพมาก
2.4 การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้	5.46	1.013	มีคุณภาพมาก
2.5 การจดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	5.34	.989	มีคุณภาพมาก



ตาราง 9 (ต่อ)

คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
รวม	5.42	1.002	มีคุณภาพมาก
3. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้			
3.1 การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด	5.36	.931	มีคุณภาพมาก
3.2 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	5.32	1.007	มีคุณภาพมาก
3.3 การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง	5.54	.991	มีคุณภาพอย่างมาก
3.4 การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที่	5.39	.990	มีคุณภาพมาก
รวม	5.40	.979	มีคุณภาพมาก
4. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ที่สามารถสร้างความมั่นใจ			
4.1 ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	5.68	.943	มีคุณภาพอย่างมาก
4.2 ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ	5.61	.942	มีคุณภาพอย่างมาก
4.3 ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย	5.59	.949	มีคุณภาพอย่างมาก
4.4 ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย	5.54	.961	มีคุณภาพอย่างมาก
รวม	5.60	.948	มีคุณภาพอย่างมาก
5. บุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า			
5.1 การทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	5.35	.882	มีคุณภาพมาก
5.2 ความสามารถเอาใจใส่ต่อความคาดหวังลูกค้ารายบุคคลได้เป็นอย่างดี	5.45	.906	มีคุณภาพมาก
5.3 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลอย่างมืออาชีพ	5.51	.944	มีคุณภาพอย่างมาก
5.4 การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า	5.59	.922	มีคุณภาพอย่างมาก
5.5 การเอาใจใส่และการบริการลูกค้าได้ในทันที โดยไม่มีข้อแม้เรื่องเวลา	5.46	.961	มีคุณภาพมาก
รวม	5.47	.923	มีคุณภาพมาก
โดยรวม	5.49	.950	มีคุณภาพมาก



จากตาราง 9 พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 5.49$) และรายด้านทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีคุณภาพอย่างมาก 3 ด้าน ($\bar{X} = 5.40 - 5.47$) และมีคุณภาพมาก 2 ด้าน ($\bar{X} = 5.57 - 5.60$) โดยรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงตามลำดับความสำคัญคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล คือ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ที่สามารถสร้างความมั่นใจ ($\bar{X} = 5.60$) คุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพภายใน/ภายนอก ที่สามารถสัมผัสได้ ($\bar{X} = 5.57$) บุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า ($\bar{X} = 5.47$) การบริการในส่วนของห้องพัก ที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 5.42$) และการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ ($\bar{X} = 5.40$) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อทั้ง 22 ข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก จำนวน 12 ข้อ ($\bar{X} = 5.32 - 5.47$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีคุณภาพอย่างมาก จำนวน 10 ข้อ ($\bar{X} = 5.51 - 5.68$) โดยรายชื่อที่มีคุณภาพมากที่สุด 5 ลำดับแรก คือ

1. มี 2 ข้อ คือ ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย และการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ($\bar{X} = 5.68$)
2. การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ ($\bar{X} = 5.67$)
3. ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ ($\bar{X} = 5.61$)
4. มี 2 ข้อ คือ ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย และการบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า ($\bar{X} = 5.59$)
5. มี 2 ข้อ คือ ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย และการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ($\bar{X} = 5.54$)

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของพนักงาน

คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. คุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพภายใน/ภายนอก ที่สามารถสัมผัสได้			
1.1 การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	5.80	1.037	มีคุณภาพอย่างมาก
1.2 การเลือกใช้สิ่งของที่มีรูปลักษณ์สวยงามในการจัดสถานที่	5.33	1.054	มีคุณภาพมาก
1.3 การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ	5.63	1.089	มีคุณภาพอย่างมาก
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมกับลักษณะประเภทการบริการ	5.55	1.066	มีคุณภาพอย่างมาก
รวม	5.57	1.061	มีคุณภาพอย่างมาก



ตาราง 10 (ต่อ)

คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
2. การบริการในส่วนของห้องพัก ที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้			
2.1 ความสามารถในการจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่สัญญาไว้	5.48	1.059	มีคุณภาพมาก
2.2 ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจคืนมาอย่างทันท่วงที	5.53	1.118	มีคุณภาพอย่างมาก
2.3 ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	5.52	1.118	มีคุณภาพอย่างมาก
2.4 การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้	5.54	1.073	มีคุณภาพอย่างมาก
2.5 การจำข้อมูลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้ถูกต้องแม่นยำ	5.50	1.126	มีคุณภาพมาก
รวม	5.51	1.098	มีคุณภาพอย่างมาก
3. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้			
3.1 การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด	6.18	.953	มีคุณภาพอย่างมาก
3.2 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	6.15	.898	มีคุณภาพอย่างมาก
3.3 การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง	6.24	.874	มีคุณภาพอย่างมาก
3.4 การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	6.13	.901	มีคุณภาพอย่างมาก
รวม	6.17	.906	มีคุณภาพอย่างมาก
4. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ที่สามารถสร้างความมั่นใจ			
4.1 ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	5.78	.938	มีคุณภาพอย่างมาก
4.2 ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ	5.59	1.078	มีคุณภาพอย่างมาก
4.3 ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย	5.60	1.084	มีคุณภาพอย่างมาก
4.4 ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย	5.66	1.039	มีคุณภาพอย่างมาก
รวม	5.65	1.034	มีคุณภาพอย่างมาก



ตาราง 10 (ต่อ)

คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
5. บุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า			
5.1 การทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	5.34	1.063	มีคุณภาพมาก
5.2 ความสามารถเอาใจใส่ต่อความคาดหวังลูกค้ารายบุคคลได้เป็นอย่างดี	5.46	1.081	มีคุณภาพมาก
5.3 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลอย่างมีอาชีพ	5.57	1.026	มีคุณภาพอย่างมาก
5.4 การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า	5.77	1.069	มีคุณภาพอย่างมาก
5.5 การเอาใจใส่และการบริการลูกค้าได้ในทันทีโดยไม่มีข้อแม้เรื่องเวลา	5.61	1.210	มีคุณภาพอย่างมาก
รวม	5.55	1.089	มีคุณภาพอย่างมาก
โดยรวม	5.69	1.037	มีคุณภาพอย่างมาก

จากตาราง 10 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพอย่างมาก ($\bar{X} = 5.69$) และรายด้านทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีคุณภาพอย่างมาก ($\bar{X} = 5.51 - 6.17$) โดยรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงตามลำดับความสำคัญคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล คือ การบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ ($\bar{X} = 6.17$) ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยที่สามารถสร้างความมั่นใจ ($\bar{X} = 5.65$) คุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพภายใน/ภายนอก ที่สามารถสัมผัสได้ ($\bar{X} = 5.57$) บุคลากรและการบริการที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า ($\bar{X} = 5.55$) และการบริการในส่วนของห้องพักที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 5.51$) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อทั้ง 22 ข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับคุณภาพมาก จำนวน 5 ข้อ ($\bar{X} = 5.33 - 5.48$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีคุณภาพอย่างมาก จำนวน 17 ข้อ ($\bar{X} = 5.50 - 6.24$) โดยรายข้อที่มีคุณภาพมากที่สุด 5 ลำดับแรก คือ

1. การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ($\bar{X} = 6.24$)
2. การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 6.18$)
3. การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 6.15$)
4. การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที ($\bar{X} = 6.13$)
5. การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ($\bar{X} = 5.80$)



ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ (Paired Sample *t*-test) และการวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance Performance Analysis (IPA) ระหว่างมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล

จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงาน ตามที่ได้นำเสนอไปแล้วในตอนที่ 2 นั้น และเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับช่องว่างของความแตกต่าง (Gap Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ต่อ โดยนำตัวแปรทั้งสองมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญจากมากไปหาน้อย โดยใช้สถิติ Paired Sample *t*-test และเทคนิคการวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance Performance Analysis (IPA) ซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักวิจัยทั่วโลกโดยเฉพาะในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม (Chaiya, 2017; Mohsin & Ryan, 2005 & Martilla, 1977) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนของลูกค้า ส่วนของพนักงาน และโดยภาพรวม

3.1 การเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ (Paired Sample *t*-test) และการวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance Performance Analysis (IPA) ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของลูกค้า

ตาราง 11 เปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของลูกค้า (Paired Sample *t*-test)

ปัจจัย	ความสำคัญ (ความคาดหวัง)		ผลการปฏิบัติ (คุณภาพบริการ)		ความต่าง \bar{X}	t-test
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	6.52	.703	5.68	.943	.840	12.88**
ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ	6.47	.709	5.61	.942	.865	12.95**
การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า	6.39	.725	5.59	.922	.798	12.60**
ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย	6.35	.718	5.54	.961	.806	12.23**
การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง	6.34	.735	5.54	.991	.806	12.18**
การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้	6.34	.762	5.46	1.013	.878	12.25**
ความสามารถในการจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่สัญญาไว้	6.32	.801	5.36	1.045	.958	12.97**
การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	6.31	.821	5.68	.874	.634	9.91**
ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจคืนมาอย่างทันท่วงที	6.30	.763	5.47	1.013	.823	12.21**



ตาราง 11 (ต่อ)

ปัจจัย	ความสำคัญ (ความ คาดหวัง)		ผลการปฏิบัติ (คุณภาพบริการ)		ความ ต่าง \bar{X}	t-test
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า รายบุคคลอย่างมืออาชีพ	6.30	.735	5.51	.944	.789	11.97**
ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจ ด้านความปลอดภัย	6.29	.726	5.59	.949	.697	10.68**
การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและ รูปแบบการบริการ	6.28	.746	5.67	.933	.609	10.53**
การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ได้อย่างทันท่วงที	6.23	.744	5.39	.990	.848	11.86**
ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องพัก	6.23	.721	5.47	.953	.768	11.73**
การเอาใจใส่และการบริการลูกค้าได้ในทันที โดยไม่มีข้อแม้เรื่องเวลา	6.20	.718	5.46	.961	.793	11.53**
การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่ กำหนด	6.18	.831	5.36	.931	.818	11.67**
ความสามารถเอาใจใส่ต่อความคาดหวังลูกค้ารายบุคคลได้ เป็นอย่างดี	6.18	.745	5.45	.906	.735	11.71**
การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการ ของลูกค้า	6.12	.845	5.32	1.00	.794	10.66**
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมกับ ลักษณะประเภทการบริการ	6.12	.783	5.51	.912	.609	9.21**
การจดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้ อย่างถูกต้องแม่นยำ	6.10	.778	5.34	.989	.752	11.52**
การเลือกใช้สิ่งของที่มีรูปลักษณ์สวยงามในการจัดสถานที่	6.08	.782	5.42	.877	.659	10.21**
การทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	6.08	.756	5.35	.882	.722	11.96**

Note: * $p < .05$, ** $p < .01$, $n = 238$

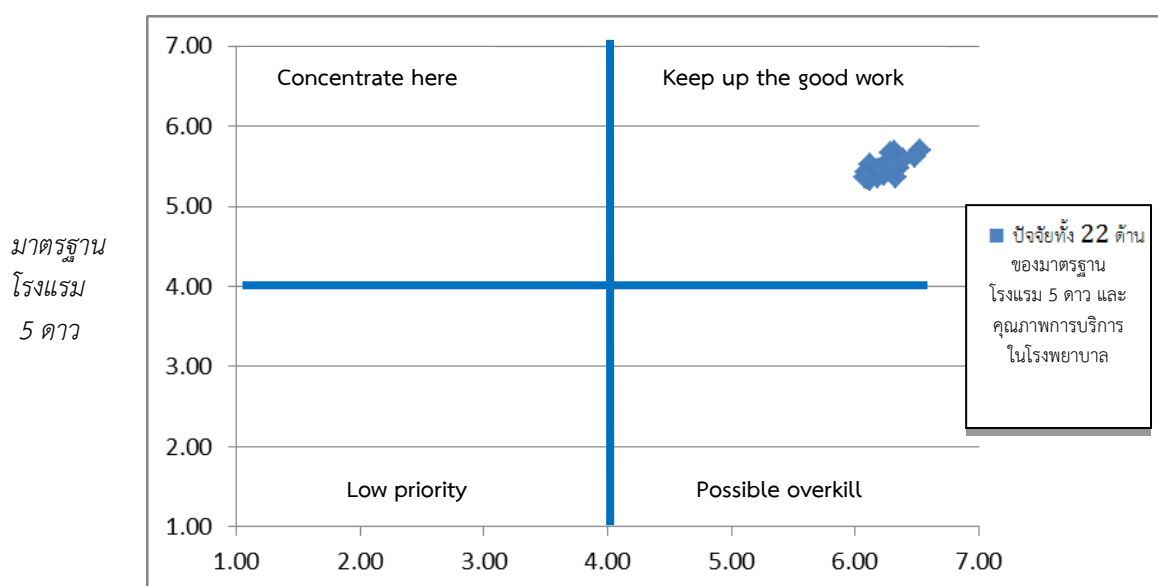
จากตาราง 11 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของลูกค้า พบว่า มีมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว ที่มีความสำคัญอยู่ในระดับ มีความสำคัญมากที่สุดเพียงปัจจัยเดียว คือ ความมั่นใจต่อมาตรการ ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 6.52$) ส่วนอีก 21 ปัจจัย มีความสำคัญอยู่ใน ระดับมีความสำคัญอย่างมาก ($\bar{X} = 6.47 - 6.08$) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงลำดับตาม ความสำคัญของปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว 5 อันดับแรก คือ ความมั่นใจต่อ



มาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 6.52$) ความมั่นใจในความปลอดภัยของ การทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ ($\bar{X} = 6.47$) การบริการด้วยโมเดิร์นจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุด ให้กับลูกค้า ($\bar{X} = 6.39$) ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 6.35$) และการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ($\bar{X} = 6.34$) ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัย ด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ ความมั่นใจต่อมาตรการ ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 5.68$) การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ และทันสมัย ($\bar{X} = 5.68$) การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ ($\bar{X} = 5.67$) ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ ($\bar{X} = 5.61$) การบริการ ด้วยโมเดิร์นจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า ($\bar{X} = 5.59$) ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 5.59$) ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้า ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 5.54$) และการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ($\bar{X} = 5.54$) ตามลำดับ

จากผลการเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่างมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในส่วนของความคิดเห็นของลูกค้าตามที่ได้นำเสนอไปแล้วข้างต้น เพื่อให้มองเห็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธี Important Performance Analysis (IPA) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังกล่าวในรูปแบบของกราฟซึ่งง่ายต่อการทำความเข้าใจ รวมทั้งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์และช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารว่าควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านใดเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้





คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล

ภาพประกอบ 3 การวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance Performance Analysis (IPA) ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของลูกค้า

จากการวิเคราะห์ด้วย IPA ดังแสดงในภาพประกอบ 3 เป็นการประเมินให้เห็นภาพโดยรวมของปัจจัยความสำคัญด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้า ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านความสำคัญของมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ยเกิน 4.00 ซึ่งถือว่าเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเกินกึ่งกลางของมาตรวัดระดับความสำคัญและมาตรวัดระดับคุณภาพ จึงสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างของลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ หรือมีความคาดหวังอย่างมากกับมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในทุกๆ ปัจจัย และในขณะเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ก็เห็นว่าโรงพยาบาลให้บริการได้อย่างมีคุณภาพหรือสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทุกๆ ปัจจัย แต่ยังไม่สามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับบริการที่มีคุณภาพสูงสุดในระดับที่เกินความคาดหวังของลูกค้า

3.2 การเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ (Paired Sample t -test) และการวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance Performance Analysis (IPA) ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของพนักงาน



ตาราง 12 เปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพ
การบริการในโรงพยาบาลของพนักงาน (Paired Sample t-test)

ปัจจัย	ความสำคัญ (ความคาดหวัง)		ผลการปฏิบัติ (คุณภาพบริการ)		ความ ต่าง \bar{X}	t-test
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษา ความปลอดภัย	6.40	.843	5.78	.938	.624	7.64**
การบริการด้วยโมทีฟิตเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุด ให้กับลูกค้า	6.35	.825	5.77	1.069	.576	6.37**
การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	6.32	.840	5.80	1.037	.520	5.65**
การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง	6.24	.874	5.69	1.086	.544	5.78**
ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการ ด้านต่างๆ	6.24	.883	5.59	1.078	.648	7.00**
การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้	6.22	.914	5.54	1.073	.680	6.54**
ความสุภาพของพนักงานให้บริการที่ส่งผลต่อความมั่นใจ ด้านความปลอดภัย	6.22	.841	5.60	1.084	.616	6.95**
การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลา ที่กำหนด	6.18	.953	5.56	1.080	.624	6.77**
ความสามารถในการจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่ สัญญาไว้	6.17	.907	5.48	1.059	.696	6.59**
ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้า ด้านความปลอดภัย	6.16	.820	5.66	1.039	.504	5.84**
การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการ ของลูกค้า	6.15	.898	5.49	1.126	.656	6.01**
การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	6.13	.901	5.56	1.110	.576	6.09**
การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและ รูปแบบการบริการ	6.12	.842	5.63	1.089	.496	5.43**
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า รายบุคคลอย่างมืออาชีพ	6.12	.912	5.57	1.069	.544	6.01**
ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจ คืนมาอย่างทันท่วงที	6.12	.903	5.53	1.118	.584	5.85**
การเอาใจใส่และการบริการลูกค้าได้ในทันทีโดยไม่มีข้อแม้ เรื่องเวลา	6.11	.854	5.61	1.210	.584	6.92**
ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ห้องพัก	6.11	.844	5.52	1.118	.584	6.92**



ตาราง 12 (ต่อ)

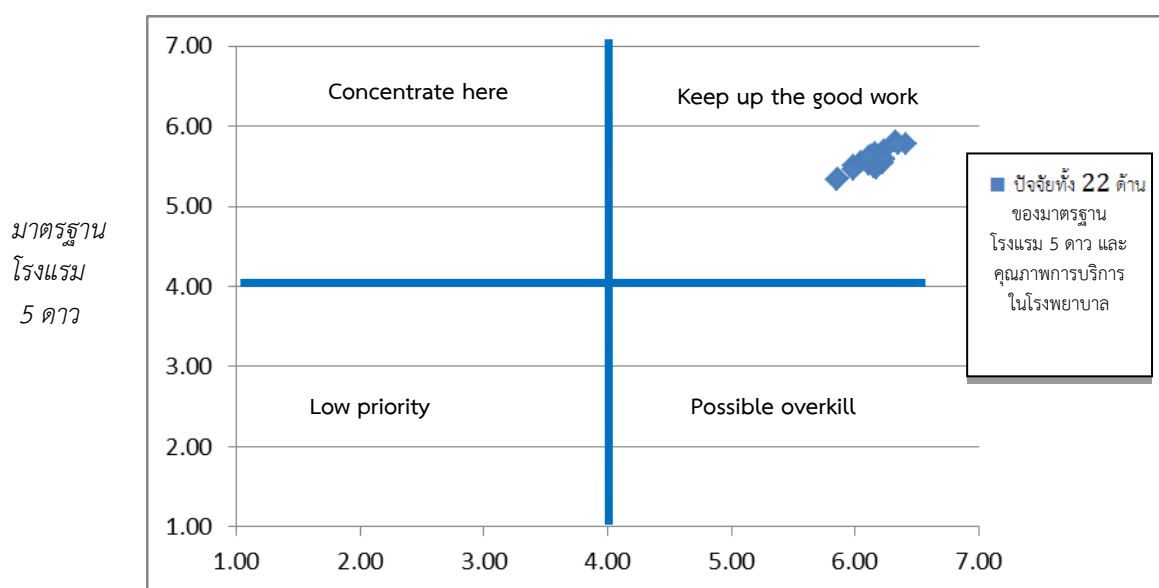
ปัจจัย	ความสำคัญ (ความคาดหวัง)		ผลการปฏิบัติ (คุณภาพบริการ)		ความ ต่าง \bar{X}	t-test
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมกับลักษณะ ประเภทการบริการ	6.04	.811	5.55	1.066	.496	5.51**
การจดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้อย่าง ถูกต้องแม่นยำ	5.99	.971	5.50	1.126	.488	5.26**
ความสามารถเอาใจใส่ต่อความคาดหวังลูกค้ารายบุคคลได้เป็น อย่างดี	5.98	.842	5.46	1.081	.520	5.88**
การทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	5.86	.901	5.34	1.063	.520	5.65**
การเลือกใช้บริการที่มีรูปลักษณ์สวยงามในการจัดสถานที่	5.85	.947	5.33	1.054	.520	5.48**

Note: *p < .05, **p < .01, n = 125

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานมีความเห็นว่าทั้ง 22 ปัจจัยมีความสำคัญอยู่ในระดับมีความสำคัญอย่างมาก ($\bar{X} = 6.40 - 5.85$) โดยปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงลำดับตามความสำคัญ 5 อันดับแรก คือ ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 6.40$) การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า ($\bar{X} = 6.35$) การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ($\bar{X} = 6.32$) การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ($\bar{X} = 6.24$) ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ ($\bar{X} = 6.24$) การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้ ($\bar{X} = 6.22$) และความสุขภาพของพนักงานให้บริการที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 6.22$) ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงตามลำดับ 5 อันดับแรก คือ การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ($\bar{X} = 5.80$) ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 5.78$) การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า ($\bar{X} = 5.77$) การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ($\bar{X} = 5.69$) และความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 5.66$) ตามลำดับ

จากผลการเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่างมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในส่วนของความคิดเห็นของพนักงานตามที่ได้นำเสนอไปแล้วข้างต้น เพื่อให้มองเห็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธี Important Performance Analysis (IPA) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังกล่าวในรูปแบบของกราฟซึ่งง่ายต่อการทำความเข้าใจ รวมทั้งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์และช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารว่าควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านใดเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้





คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล

ภาพประกอบ 4 การวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance Performance Analysis (IPA) ระหว่างมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของพนักงาน

จากการวิเคราะห์ด้วย IPA ดังแสดงในภาพประกอบ 4 เป็นการประเมินให้เห็นภาพโดยรวมของปัจจัยความสำคัญด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านความสำคัญของมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ยเกิน 4.00 ซึ่งถือว่าเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเกินกึ่งกลางของมาตรวัดระดับความสำคัญและมาตรวัดระดับคุณภาพ จึงสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญหรือมีความคาดหวังอย่างมากกับมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในทุกๆ ปัจจัย และในขณะเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ก็เห็นว่าโรงพยาบาลให้บริการได้อย่างมีคุณภาพหรือสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทุกๆ ปัจจัย แต่ยังไม่สามารถทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าได้รับการบริการที่มีคุณภาพสูงมากในระดับที่เกินความคาดหวังของลูกค้า



3.3 การเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ (Paired Sample *t*-test) และการวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance Performance Analysis (IPA) ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลโดยรวม

ตาราง 13 การเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลโดยรวม (Paired Sample *t*-test)

ปัจจัย	ความสำคัญ (ความคาดหวัง)		ผลการปฏิบัติ (คุณภาพบริการ)		ความ ต่าง \bar{X}	t-test
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	6.48	.755	5.72	.941	.765	14.90**
ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ	6.39	.781	5.60	.989	.790	14.54**
การบริการด้วยโมเดิร์นิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า	6.37	.760	5.65	.977	.721	13.84**
การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	6.32	.826	5.72	.934	.595	11.31**
การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง	6.31	.786	5.59	1.026	.716	13.15**
การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	6.30	.818	5.49	1.033	.809	13.69**
ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย	6.28	.758	5.58	.988	.699	13.21**
ความสามารถในการจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่สัญญาไว้	6.27	.840	5.40	1.050	.867	14.27**
ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย	6.26	.767	5.59	.996	.669	12.74**
การตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลอย่างมืออาชีพ	6.24	.804	5.53	.972	.705	13.15**
ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจคืนมาอย่างทันทีทันใด	6.24	.817	5.49	1.049	.741	13.17**
การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ	6.22	.783	5.65	.988	.570	11.57**
การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทีทันใด	6.20	.802	5.44	1.035	.754	13.14**
ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	6.19	.767	5.49	1.012	.705	13.56**



ตาราง 13 (ต่อ)

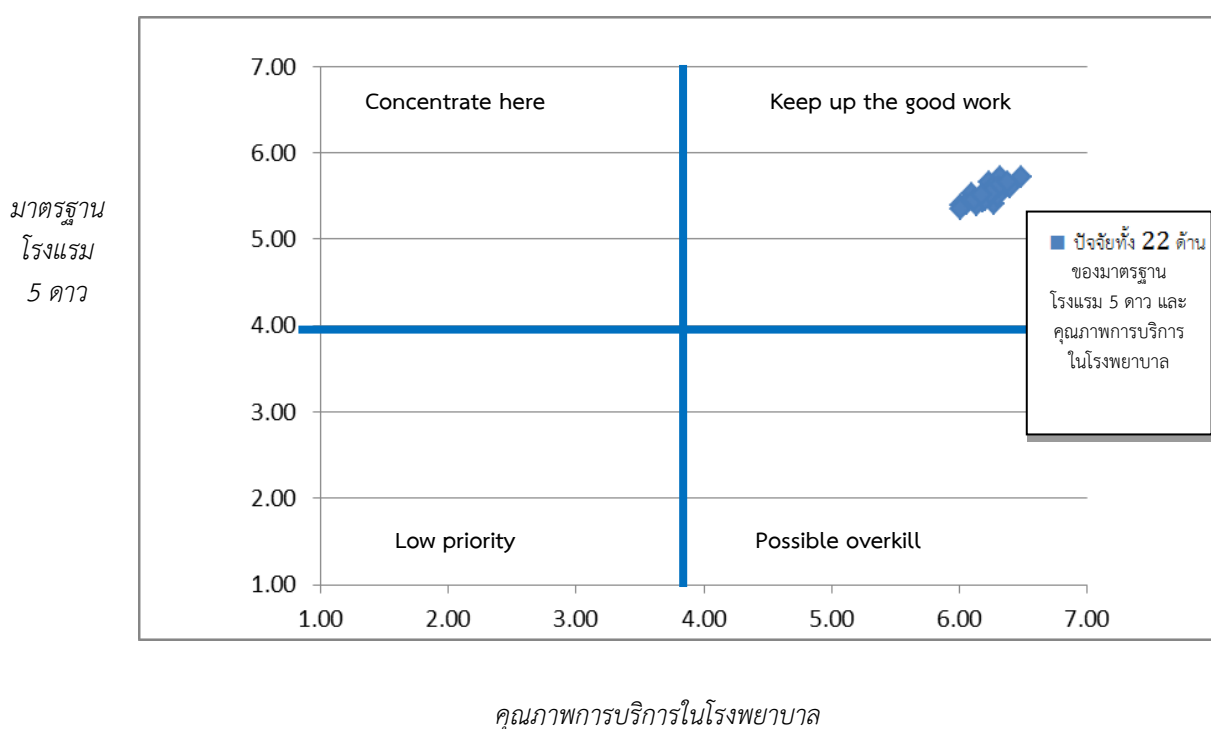
ปัจจัย	ความสำคัญ (ความคาดหวัง)		ผลการปฏิบัติ (คุณภาพบริการ)		ความ ต่าง \bar{X}	t-test
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด	6.18	.874	5.43	.988	.751	13.42**
การเอาใจใส่และการบริการลูกค้าได้ในทันทีโดยไม่มีข้อแม้เรื่องเวลา	6.17	.767	5.51	1.054	.655	12.85**
การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	6.13	.863	5.38	1.051	.746	12.11**
ความสามารถเอาใจใส่ต่อความคาดหวังลูกค้ารายบุคคลได้เป็นอย่างดี	6.11	.785	5.45	.969	.661	12.86**
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมกับลักษณะประเภทการบริการ	6.09	.793	5.52	.967	.570	10.70**
การจัดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	6.06	.850	5.40	1.039	.661	12.30**
การเลือกใช้สิ่งของที่มียูปลักษณ์สวยงามในการจัดสถานที่	6.01	.849	5.39	.941	.611	11.42**
การทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	6.01	.814	5.35	.947	.652	12.83**

Note: *p < .05, **p < .01, n = 363

จากตาราง 13 พบว่า โดยรวมแล้วทั้งลูกค้าและพนักงาน มีความเห็นว่าด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ทั้ง 22 ปัจจัยมีความสำคัญอย่างมาก ($\bar{X} = 6.48 - 6.01$) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงลำดับตามความสำคัญ 5 อันดับแรก คือ ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 6.48$) ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ ($\bar{X} = 6.39$) การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า ($\bar{X} = 6.37$) การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ($\bar{X} = 6.32$) และการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ($\bar{X} = 6.31$) ตามลำดับ ในขณะที่ด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงตามลำดับ 5 อันดับแรก คือ ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 5.72$) และการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ($\bar{X} = 5.72$) การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า ($\bar{X} = 5.65$) การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ ($\bar{X} = 5.65$) ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ ($\bar{X} = 5.60$) การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ($\bar{X} = 5.59$) ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 5.59$) และความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 5.58$) ตามลำดับ



จากผลการเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่างมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในส่วนของความคิดเห็นโดยรวมของลูกค้าและพนักงานตามที่ได้นำเสนอไปแล้วข้างต้น เพื่อให้มองเห็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธี Important Performance Analysis (IPA) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังกล่าวในรูปแบบของกราฟซึ่งง่ายต่อการทำความเข้าใจ รวมทั้งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์และช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารว่าควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านใดเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น ดังนี้



ภาพประกอบ 5 การวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance Performance Analysis (IPA) ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลโดยรวม

จากการวิเคราะห์ด้วย IPA ดังแสดงในภาพประกอบ 5 เป็นการประเมินให้เห็นภาพโดยรวม (The Measurement in a Holistic View) ของปัจจัยความสำคัญด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดโดยรวม จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านความสำคัญของมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ยเกิน 4.00 ซึ่งถือว่าเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเกินกึ่งกลางของมาตรวัดระดับความสำคัญและมาตรวัดระดับคุณภาพ จึงสรุปโดยรวมได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญหรือมีความคาดหวังอย่างมากกับมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในทุกๆ ปัจจัย และในขณะเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดโดยรวมก็เห็นว่าโรงพยาบาลให้บริการได้อย่างมีคุณภาพหรือสามารถ



ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทุกๆ ปัจจัย แต่ยังไม่สามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้ใช้บริการที่มีคุณภาพสูงมากในระดับที่เกินความคาดหวังของลูกค้า

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์และผลกระทบของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงาน

4.1 ความสัมพันธ์และผลกระทบของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ตามความคิดเห็นของลูกค้า

ตาราง 14 ความสัมพันธ์ของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของลูกค้า (Correlation Matrices)

ตัวแปร	คุณภาพการบริการ	สิ่งแวดล้อม	การบริการห้องพัก	อาหารและเครื่องดื่ม	ความปลอดภัย	บุคลากร
คุณภาพการบริการ	1.000	.280	.331	.312	.306	.363
สิ่งแวดล้อม	.280 (Sig. = .000)	1.000	.725	.704	.657	.640
การบริการห้องพัก	.331 (Sig. = .000)	.725	1.000	.792	.807	.759
อาหารและเครื่องดื่ม	.312 (Sig. = .000)	.704	.792	1.000	.772	.725
ความปลอดภัย	.306 (Sig. = .000)	.657	.807	.772	1.000	.748
บุคลากร	.363 (Sig. = .000)	.640	.759	.725	.748	1.000

Note: Two-Tail Probability $p < .05$

จากตาราง 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระ คือ ด้านสิ่งแวดล้อม (สิ่งแวดล้อม = X1) ด้านการบริการห้องพัก (Room = X2) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage = X3) ด้านความปลอดภัย (Security = X4) และด้านบุคลากร (Staff = X5) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการ (Service Quality = Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่าง .280 - .363

จากนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามดังกล่าว มาวิเคราะห์หาอิทธิพล ซึ่งก่อนการวิเคราะห์และประเมินสมการถดถอยของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว ที่มีต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของลูกค้า ผู้วิจัยได้ตรวจสอบผลข้อตกลงเบื้องต้นด้วยการวิเคราะห์จากกราฟ Histogram และ Normal Probability Plot พบว่า ข้อมูลมีการแจกแจงปกติ (ภาพประกอบ 6 และ 7) จึงได้ทำการตรวจสอบต่อไปว่า ตัวแปรแต่ละด้านมีความสัมพันธ์



หรือเกิดเป็น Multi collnearity หรือไม่ โดยใช้ค่า VIF ซึ่งตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยค่าที่ได้น้อยกว่า 10 จะแสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน แสดงว่าไม่ก่อให้เกิด Multi collnearity และในส่วนของการพิจารณาค่าการยอมรับ (Tolerance) กับค่า VIF โดยค่า Tolerance จะมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระกัน แต่ถ้าเข้าใกล้ 0 แสดงว่าเกิดปัญหา Collnearity นั่นคือ ถ้าค่า Tolerance < .1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นดังนั้น จากตาราง 14 จึงเป็นค่าที่ยอมรับได้ ดังนั้น จึงนำผลของค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ คือ มาตรฐานการบริการ โรงแรมระดับ 5 ดาว กับตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการในโรงพยาบาล มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 มาวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้การวิเคราะห์แบบ Stepwise ซึ่งเป็นการนำตัวแปร อิสระทุกตัวเข้าสู่โมเดลพร้อมกันครั้งเดียวและวิเคราะห์ทีละตัว ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของลูกค้า

ตัวแปรอิสระ (คุณภาพการบริการ)	ตัวแปรตาม (คุณภาพการบริการ)					Collinearity Statistics	
	B	SE.B	Beta	t	p	Tolerance	VIF
Constant	2.732	.467	-	5.854	.000	-	-
บุคลากรและการบริการ	.444	.074	.363	5.964	.000	1.00	1.00

Note: Two-Tail Probability $p < .05$ F = 35.571 Adjusted R Square = .363 Durbin-Watson= 1.499

ตาราง 15 แสดงผลการประเมินสมการถดถอยและค่าสัมประสิทธิ์ของการกำหนด (Coefficient of Determination- R^2) พบว่า F-test (F = 35.571, Sig = .000) ปฏิเสธ Null Hypothesis ($H_0 = 0$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปว่าตัวแปรอิสระ 5 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ 36.3 % (Adjusted R Square = .363) โดยมีปัจจัยด้านบุคลากรและการบริการเพียงปัจจัยเดียว (Beta = .363) ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ส่วนด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการบริการห้องพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความปลอดภัย ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4.2 ความสัมพันธ์และผลกระทบของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ตามความคิดเห็นของพนักงาน



ตาราง 16 ความสัมพันธ์ของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการใน
โรงพยาบาลของพนักงาน (Correlation Matrices)

ตัวแปร	คุณภาพการ บริการ	สิ่งแวดล้อม	การบริการ ห้องพัก	อาหารและ เครื่องดื่ม	ความ ปลอดภัย	บุคลากร
คุณภาพการ บริการ	1.000	.425	.462	.477	.497	.538
สิ่งแวดล้อม	.425 (Sig. = .000)	1.000	.711	.665	.705	.657
การบริการ ห้องพัก	.462 (Sig. = .000)	.711	1.000	.890	.849	.890
อาหารและ เครื่องดื่ม	.477 (Sig. = .000)	.665	.890	1.000	.843	.853
ความ ปลอดภัย	.497 (Sig. = .000)	.705	.849	.843	1.000	.800
บุคลากร	.538 (Sig. = .000)	.657	.890	.853	.800	1.000

Note: Two-Tail Probability $p < .05$

จากตาราง 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามผลการวิเคราะห์
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามพบว่าตัวแปรอิสระคือ คือ ด้านสิ่งแวดล้อม (สิ่งแวดล้อม
= X1) ด้านการบริการห้องพัก (Room = X2) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage = X3)
ด้านความปลอดภัย (Security = X4) และด้านบุคลากร (Staff = X5) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพ
การให้บริการ (Service Quality = Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่าง
.425 - .538

จากนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามดังกล่าว มาวิเคราะห์หา
อิทธิพล ซึ่งก่อนการวิเคราะห์และประเมินสมการถดถอยของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว
ที่มีต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของลูกพนักงาน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบผล
ข้อตกลงเบื้องต้นด้วยการวิเคราะห์จากกราฟ Histogram และ Normal Probability Plot พบว่า
ข้อมูลมีการแจกแจงปกติ (ภาพประกอบ 8 และ 9) จึงได้ทำการตรวจสอบต่อไปว่า ตัวแปรแต่ละด้าน
มีความสัมพันธ์ หรือเกิดเป็น Multi collnearity หรือไม่ โดยใช้ค่า VIF ซึ่งตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มี
ความสัมพันธ์กันโดยค่าที่ได้น้อยกว่า 10 จะแสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน แสดงว่าไม่
ก่อให้เกิด Multi collnearity และในส่วนของการพิจารณาการยอมรับ (Tolerance) กับค่า VIF
โดยค่า Tolerance จะมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระกัน แต่ถ้าเข้าใกล้ 0
แสดงว่าเกิดปัญหา Collnearity นั่นคือ ถ้าค่า Tolerance < .1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น
ดังนั้น จากตาราง 16 จึงเป็นค่าที่ยอมรับได้ ดังนั้น จึงนำผลของค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ คือ
มาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการในโรงพยาบาล



มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มาวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้การวิเคราะห์แบบ Stepwise ซึ่งเป็นการนำตัวแปรอิสระทุกตัวเข้าสู่โมเดลพร้อมกันครั้งเดียวและวิเคราะห์ทีละตัว ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของพนักงาน

ตัวแปรอิสระ (คุณภาพการบริการ)	ตัวแปรตาม (คุณภาพการบริการ)					Collinearity Statistics	
	B	SE.B	Beta	t	p	Tolerance	VIF
Constant	1.638	.561	-	2.921	.004	-	-
บุคลากรและการบริการ	.647	.091	.538	7.074	.000	1.00	1.00

Note: Two-Tail Probability $p < .05$ $F = 50.034$ Adjusted R Square = .283 Durbin-Watson = 1.660

ตาราง 17 แสดงผลการประเมินสมการถดถอยและค่าสัมประสิทธิ์ของการกำหนด (Coefficient of Determination- R^2) พบว่า F -test ($F = 50.034$, Sig = .000) ปฏิเสธ Null Hypothesis ($H_0 = 0$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปว่าตัวแปรอิสระ 5 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ 28.3 % (Adjusted R Square = .283) โดยมีปัจจัยด้านบุคลากรและการบริการเพียงปัจจัยเดียว (Beta = .538) ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ส่วนด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการบริการห้องพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความปลอดภัย ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามที่ได้นำเสนอในตาราง 14-17 สามารถยืนยันสมมติฐานของการวิจัย ได้ว่า มาตรฐานการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาวตามความคิดเห็นของทั้งลูกค้าและพนักงาน มีความสัมพันธ์และมีอิทธิต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น โดยที่ปัจจัยด้านบุคลากรและการบริการมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการบริการห้องพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความปลอดภัย ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ดังแสดงในตาราง 18 ได้ดังนี้



ตาราง 18 การสรุปผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโมเดลการวิเคราะห์ลูกค้าและพนักงาน โดยรวม

ตัวแปร	ตัวแปรตาม: คุณภาพการบริการ	
	การวิเคราะห์โมเดล 1: ลูกค้า	การวิเคราะห์โมเดล 2: พนักงาน
ตัวแปรอิสระ: มาตรฐานการบริการ		
สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก	-	-
การบริการในส่วนของโรงแรม	-	-
การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	-	-
ความปลอดภัย	-	-
บุคลากรและการบริการ	.363**	.538**

Note: “-” = ไม่มีนัยสำคัญ * $p < .05$ ** $p < .01$

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้แสดงในตาราง 19 เกี่ยวกับผลการวิจัยเรื่อง “การนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น” มีการทดสอบสมมติฐานดังที่กล่าวในบทที่ 1 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ต้องการศึกษาและเพื่อเป็นการ “ยืนยัน” หรือ “ไม่ยืนยัน” สมมติฐานผู้วิจัยได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน			
	การวิเคราะห์โมเดล 1: ลูกค้า		การวิเคราะห์โมเดล 2 พนักงาน	
	ยืนยัน	ไม่ยืนยัน	ยืนยัน	ไม่ยืนยัน
สมมติฐาน 1: มาตรฐานการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาว ตามความคิดเห็นของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น	✓			
สมมติฐาน 2: มาตรฐานการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาวตามความคิดเห็นของลูกค้ามีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น	✓ (ด้านบุคลากรและการบริการ)			



ตาราง 19 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน			
	การวิเคราะห์โมเดล 1: ลูกค้ำ		การวิเคราะห์โมเดล 2 พนักงาน	
	ยืนยัน	ไม่ยืนยัน	ยืนยัน	ไม่ยืนยัน
สมมติฐาน 3: มาตรฐานการบริการของโรงแรม ระดับ 5 ดาวตามความคิดเห็นของ พนักงานโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับ คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล กรุงเทพขอนแก่น			✓	
สมมติฐาน 4: มาตรฐานการบริการของโรงแรม ระดับ 5 ดาวตามความคิดเห็นของ พนักงานโรงพยาบาลมีอิทธิพลคุณภาพ การให้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพ ขอนแก่น			✓ (ด้านบุคลากร และบริการ)	



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น เป็นการศึกษาความคิดเห็นด้านมาตรฐานการให้บริการของโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ลูกค้ำ ในฐานะเป็นผู้ใช้บริการ จำนวน 238 คน และพนักงาน ในฐานะเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 125 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 363 คน ซึ่งนอกจากจะได้ทราบถึงความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างตัวแปรทั้งสองแล้ว ยังสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเพื่อหาช่องว่างของความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวัง กับ ประสบการณ์จริงที่ได้รับจากการใช้บริการในโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมอย่างโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น โดยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ทั้งในส่วนที่เป็นลูกค้ำ พนักงาน และโดยภาพรวม เพื่อให้เห็นช่องว่างของความแตกต่างที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ของปัจจัยทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการบริการในส่วนห้องพัก ด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย และด้านบุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารที่จะนำเอาช่องว่างของความแตกต่างในแต่ละด้าน การวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติ รวมถึงความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยที่สำคัญดังกล่าวไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ำเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจสูงสุดต่อไป

ทั้งนี้ เพื่อให้การวิจัยดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบตามสะดวกสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลในเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลและทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้เทคนิคทางสถิติ คือ t -test, F -test (One-Way ANOVA), การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis), การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis), การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ Paired Sample t -test และเทคนิคการวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance-Performance Analysis (IPA) เพื่อประเมินผลลัพธ์โดยรวม ซึ่งสามารถสรุปและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผล

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุป ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ำ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน



30,000 – 40,000 บาท โดยประเภทของการรับบริการมากที่สุดคือ อายุรกรรม หู คอ จมูก สูติรีเวชกรรม ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ และศัลยกรรม ตามลำดับ ทั้งนี้ พบว่าประเภทของการรับบริการในส่วนของทันตกรรม และเวชศาสตร์ฟื้นฟู มีผู้มาใช้บริการน้อยที่สุด

1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในสายงานสนับสนุนทั่วไป รองลงมาคือสายงานทางการแพทย์ สายงานสนับสนุนด้านการบริหาร สายงานสนับสนุนทางการแพทย์ และสายงานบริการ และต้องรับลูกค้าตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท

2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว

2.1 มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ตามความคิดเห็นของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาวโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 22 ข้อ พบว่า มี 1 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด ส่วนอีก 21 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีคุณภาพอย่างมาก โดยรายข้อที่มีความสำคัญ 5 ลำดับแรก คือ ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ การบริการด้วยไมตรีจิตเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย และการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ตามลำดับ

2.2 มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ตามความคิดเห็นของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาวโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 22 ข้อ พบว่า มี 1 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด ส่วนอีก 21 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีคุณภาพอย่างมาก โดยรายข้อที่มีความสำคัญ 5 ลำดับแรก คือ ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ลำดับต่อมา มี 2 ข้อ คือ การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง และความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ และสุดท้าย มี 2 ข้อ คือ ความสุภาพของพนักงานให้บริการที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย และการมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้ตามลำดับ

3. ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล

3.1 คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของลูกค้า พบว่าคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ส่วนรายด้านทั้ง 5 ด้าน มี 3 ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก และ 2 ด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีคุณภาพอย่างมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 22 ข้อ พบว่า มี 10 ข้อ ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีคุณภาพอย่างมาก ส่วนอีก 11 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยรายข้อที่มีคุณภาพ 5 ลำดับแรก คือ ลำดับแรก มี 2 ข้อ คือ ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย และการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ ลำดับต่อมา



มี 2 ข้อ คือ ความสุภาพของพนักงานให้บริการที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัยและการบริการด้วยไมตรีจิตเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า ลำดับสุดท้าย มี 2 ข้อ คือ ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย และการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริงตามลำดับ

3.2 คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของพนักงาน พบว่าคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมีคุณภาพอย่างมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 22 ข้อ พบว่ามี 17 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับคุณภาพอย่างมาก ส่วนอีก 5 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับคุณภาพมาก โดยรายข้อที่มีคุณภาพ 5 ลำดับแรกคือ การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที และการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่และการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติระหว่างปัจจัยมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล

4.1 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของลูกค้า พบว่า ปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย และการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 5 ลำดับแรก คือ ลำดับแรก มี 2 ปัจจัย ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย และการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ลำดับต่อมาคือ การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ ลำดับที่สี่ มี 2 ปัจจัยคือ การบริการด้วยไมตรีจิตเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า และ ความสุภาพของพนักงานให้บริการที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย ลำดับสุดท้ายมี 2 ปัจจัย คือ ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย และการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ตามลำดับ

4.2 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยรายคู่ระหว่าง มาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของพนักงาน พบว่า ปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย การบริการด้วยไมตรีจิตเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ลำดับต่อมา 2 ปัจจัย คือ การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง และความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ ลำดับสุดท้าย มี 2 ปัจจัย คือ การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้ และ ความสุภาพของพนักงานให้บริการที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ



ในโรงพยาบาล ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 5 ลำดับแรก คือ การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย การบริการด้วยไมตรีจิตเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง และการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ ตามลำดับ

5. ความสัมพันธ์และผลกระทบของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล

5.1 ความสัมพันธ์และผลกระทบของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของลูกค้า จากการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพภายใน/ภายนอกที่สามารถสัมผัสได้ การบริการในส่วนของห้องพักที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ การบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยที่สามารถสร้างความมั่นใจ และบุคลากรและการบริการที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เมื่อนำมาประเมินค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย พบว่า มีปัจจัยด้านบุคลากรและการบริการเพียงปัจจัยเดียว ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ส่วนอีก 4 ปัจจัยที่เหลือไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 ความสัมพันธ์และผลกระทบของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลของพนักงาน จากการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพภายใน/ภายนอกที่สามารถสัมผัสได้ การบริการในส่วนของห้องพักที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ การบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยที่สามารถสร้างความมั่นใจ และบุคลากรและการบริการที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อนำมาประเมินค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย พบว่า มีปัจจัยด้านบุคลากรและการบริการเพียงปัจจัยเดียว ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ เช่นเดียวกันกับของลูกค้า

จากผลการวิจัยข้างต้น ทำให้สามารถสรุปความมุ่งหมายของงานวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งยังสรุปสมมติฐานทั้ง 4 ข้อ คือ ข้อแรก มาตรฐานการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาวตามความคิดเห็นของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ข้อที่สอง มาตรฐานการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาวตามความคิดเห็นของลูกค้ามีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ข้อที่ 3 มาตรฐานการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาวตามความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น และข้อที่สุดท้าย มาตรฐานการบริการของโรงแรมระดับ 5 ดาวตามความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น



อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง การนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ซึ่งหลังจากนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้า

1.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานด้านการบริการของโรงแรม 5 ดาว: จากการค้นพบว่าทุกปัจจัยเกี่ยวกับมาตรฐานด้านการบริการของโรงแรม 5 ดาว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น กล่าวคือ ปัจจัยมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ทุกด้านล้วนมีความสำคัญ เช่น ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยที่สามารถสร้างความมั่นใจ ถือได้ว่าเป็นความสำคัญที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริการในส่วนของห้องพักที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ ด้านบุคลากรและการบริการที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ และด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกที่สามารถสัมผัสได้ ตามลำดับ ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยมาตรฐานการบริการดังกล่าวล้วนเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการเป็นตัวกำหนด (Determinants) สำหรับแนวทางการปฏิบัติในการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานด้านคุณภาพการบริการแบบโรงแรม 5 ดาวที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมโดยเฉพาะในกรณีของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ (Chaiya, 2017) เพราะไม่เพียงแต่เฉพาะในธุรกิจโรงแรมแต่รวมถึงธุรกิจบริการอื่น เช่น ธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมที่สามารถนำเอามาตรฐานด้านการบริการโรงแรมที่กำหนดขึ้นโดยองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ เช่น การประยุกต์ใช้มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนและเชิงสุขภาพของรูปแบบโรงแรมระดับ 5 ดาว (กรมการท่องเที่ยว, 2557) เป็นต้น

1.2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล: ในประเด็นนี้พบว่าปัจจัยทุกด้านล้วนมีความสำคัญเช่นกัน โดยด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยที่สามารถสร้างความมั่นใจ เป็นปัจจัยที่มีคุณภาพมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพสิ่งแวดล้อมภายใน/ภายนอกที่สามารถสัมผัสได้ บุคลากรและการบริการที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า การบริการในส่วนห้องพักที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ และการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ตามลำดับ ตามที่ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของคำว่า “คุณภาพการบริการ” คือ การกระทำใดๆ ที่เกิดจากผู้ให้บริการ โดยหากเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ (Parasuraman, et al, 1988) คือทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ก็ถือว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ (Kotler & Maken, 2014) ซึ่งสอดคล้องกับที่ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการ หรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Royalty) ดังนั้น การที่ลูกค้าประเมินคุณภาพการบริการโดยรวมของโรงพยาบาลกรุงเทพ



ขอนแก่นว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับมีคุณภาพสูง ย่อมแสดงให้เห็นว่าการนำมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาวมาประยุกต์ใช้กับงานบริการของโรงพยาบาลประสบความสำเร็จอย่างยิ่งนั่นคือ ผู้บริหารโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมจะต้องตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการนำมาตรฐานด้านการบริการโรงแรม 5 ดาวมาประยุกต์ใช้โดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ ถ้าหากโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมยังคงต้องการอยู่รอดในธุรกิจโรงพยาบาลระดับหรูหรามีการแข่งขันกันอย่างสูงในปัจจุบันที่ไม่ใช่แต่ต้องมีมาตรฐานทางการแพทย์เท่านั้น แต่ยังคงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการในระดับสากลด้วย (ศุภวัตร มีพร้อม, 2555)

1.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยรายคู่ของมาตรฐานการบริการและคุณภาพการบริการ: สำหรับประเด็นดังกล่าวพบว่ามีปัจจัยด้านความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย ถึง 3 ใน 5 ข้อ เมื่อเรียงลำดับตามความสำคัญ นั่นคือ ด้านความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ และความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในประเด็นความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยมากกว่าประเด็นอื่น ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ดังกล่าวอาจไม่ตรงกับที่หลายท่าน รวมทั้งที่ผู้วิจัยคาดการณ์ไว้ว่า ปัจจัยทางกายภาพ เช่น การตกแต่งสถานที่ และการเลือกใช้สิ่งของที่มีราคา ดูหรูหรา น่าจะเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังมากที่สุดหรือให้ความสำคัญมากที่สุดจากการมาใช้บริการในโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม เช่นเดียวกับการไปพักในโรงแรมระดับ 5 ดาว เราก็คาดหวังว่าจะได้เจอกับโรงแรมที่มีการตกแต่งสวยงาม ดูหรูหรา ห้องพักต้องสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ครบครัน สมกับที่เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว

1.4 ผลวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์และผลกระทบด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล: แม้ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการ แต่กลับพบว่ามีเพียงปัจจัยเดียว คือ ปัจจัยด้านบุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น นั่นหมายความว่าหากผู้บริหารต้องการพัฒนาคุณภาพการบริการของตนให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเน้นเรื่องการพัฒนาด้านบุคลากรรวมทั้งการบริการ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นมีความโดดเด่น และมีความแตกต่างจากคู่แข่ง อย่างไรก็ตามผู้บริหารยังคงต้องให้ความสำคัญในประเด็นด้านความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะในมุมมองของลูกค้าเห็นว่าประเด็นดังกล่าวมีความสำคัญมากที่สุดต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Stefano และคณะ (2015) ที่นำหลัก SERVQUAL มาใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการว่า การบริการจะมีคุณภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าการบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด โดยหากการบริการที่ได้รับไม่ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าหรือเป็นไปในเชิงลบ ก็จะทำให้เกิดช่องว่างระหว่างการบริการที่แท้จริงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งช่องว่างดังกล่าวเป็นสิ่งที่ต้องนำมาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้การบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นไปในทิศทางเดียวกับที่ Aziz และคณะ (2015) ที่กล่าวว่าคุณภาพมีส่วนอย่างมากต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้บริการ โดยเสียงสะท้อนจากลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าของธุรกิจไม่อาจมองข้ามไปได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านคุณภาพ



2. ด้านความคิดเห็นของพนักงาน

2.1 ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานด้านการบริการของโรงแรม 5 ดาว ทุกด้านล้วนมีความสำคัญอยู่ในระดับมีความสำคัญอย่างมาก โดยรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยที่สามารถสร้างความมั่นใจ การบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ การบริการในส่วนของห้องพักที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ โดยประเด็นด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพภายในและภายนอกที่สามารถสัมผัสได้ และบุคลากรและการบริการที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตามลำดับ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าแม้แต่ตัวพนักงานเองก็เห็นความสำคัญของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ไม่ต่างจากความคิดเห็นของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการบริการ และมีส่วนทำให้โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นมีความเป็นเลิศด้านคุณภาพการบริการ ทั้งนี้ การที่จะกำหนดว่าโรงพยาบาลจะเลือกใช้มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมแบบใดมาประยุกต์ใช้ ก็ขึ้นอยู่กับว่าโรงพยาบาลต้องการวางตำแหน่งทางการตลาดของตนไว้ที่ใด ใครคือลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของโรงพยาบาล การนำมาตราฐานด้านการบริการของโรงแรมมาประยุกต์ใช้ต้องเลือกให้เหมาะสม ไม่จำเป็นต้องนำมาตราฐานทั้งหมดมาใช้ เพราะธุรกิจโรงพยาบาลและโรงแรม มีบริบทการให้บริการที่แตกต่างกัน ในโรงพยาบาลจะเน้นเรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นอันดับแรก (Patient Safety First) มาตรฐานการบริการบางอย่างที่ใช้ในโรงแรมอาจไม่สามารถนำมาใช้ในโรงพยาบาลได้ ยกตัวอย่างเช่น ในโรงแรมลูกค้าอาจสั่งอาหารที่ตนเองชอบ หรือสั่งเครื่องดื่มที่เป็นแอลกอฮอล์ หรือมีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ ได้ แต่สำหรับโรงพยาบาลไม่สามารถทำตามใจลูกค้าได้เนื่องจากมีผลต่อสุขภาพและการรักษาโรคของผู้ป่วย เป็นต้น

2.2 คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลรายด้าน พบว่าทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีคุณภาพอย่างมาก แต่รายด้านที่มีคุณภาพมากที่สุด กลับเป็นด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ ในขณะที่ลูกค้าเห็นว่าการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม มีคุณภาพน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ซึ่งประเด็นดังกล่าวมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันระหว่างพนักงานและลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับที่ Deming (1986) และ Juran (1988) ผู้นำริเริ่มการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการของโลกได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ คือ คุณค่าและเกณฑ์ที่ผู้รับบริการเป็นผู้กำหนดขึ้น ไม่ใช่ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนด และเปลี่ยนไปตามความต้องการของลูกค้าที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงทำให้ความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้าและพนักงานมีความแตกต่างกันในประเด็นดังกล่าว และแม้ว่าตัวเลขทางสถิติของค่าเฉลี่ยดังกล่าวจะไม่ต่างกันมากนักแต่ก็เป็นประเด็นที่น่าคิดและอาจนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อปรับปรุงแก้ไขช่องว่างดังกล่าว ซึ่งมีผลทำให้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลดีขึ้นในอนาคต ทั้งนี้คุณภาพด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยที่สามารถสร้างความมั่นใจ สิ่งแวดล้อมกายภาพภายใน/ภายนอก ที่สามารถสัมผัสได้ บุคลากรและการบริการที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า และการบริการในส่วนของห้องพักที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ พนักงานเห็นว่ามีความพึงพอใจมาตามลำดับ



2.3 เมื่อพิจารณากรณีนำปัจจัยต่างๆ มาเปรียบเทียบเป็นรายข้อตามลำดับ ความสำคัญ และคุณภาพการบริการ พบว่า 5 อันดับสูงสุดของทั้งสองตัวแปรมีความสอดคล้องและ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งในเรื่องความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษา ความปลอดภัย การบริการด้วยโมตรี้จิตเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า การมีเครื่องมือและ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง ความมั่นใจในความ ปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้ และ ความสุภาพของพนักงานให้บริการที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่มีกระบวนทัศน์ทางความคิด (Paradigm) เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า น่าจะเป็นผลมาจากการได้รับการปลูกฝังทางความคิดเรื่องค่านิยมขององค์กร ที่มีส่วนทำโรงพยาบาล ประสบผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ และพันธะกิจที่ตั้งเอาไว้ (ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น)

2.4 เมื่อวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์และผลกระทบด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล พบว่าปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการ แต่มีเพียงปัจจัยเดียว คือ ปัจจัยด้าน บุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ซึ่งได้ผล เช่นเดียวกับกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากลูกค้า ในประเด็นดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า หากโรงพยาบาล กรุงเทพขอนแก่นต้องการพัฒนาคุณภาพการบริการของตนเองให้ดีขึ้นสิ่งสำคัญคือต้องเน้นในเรื่อง บุคลากรและการบริการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยอย่างยิ่งเนื่องจากมองว่าบุคลากรและการบริการเป็นสิ่งที่ ควบคุมได้ยากที่สุด โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภวัตร มีพร้อม (2555) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการ เตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผลการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลประสบความสำเร็จได้เพราะมีระบบบริหารจัดการ องค์กรที่มีมาตรฐาน ได้แก่ ความสามารถของบุคลากร การให้บริการที่เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ และ การให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ อรพินท์ ไชยพยอม (2542) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และเนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลาย แบ่งแยก ไม่ได้ และเก็บรักษาไว้ไม่ได้ ดังนั้น การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ คุณภาพการบริการจึงขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้มากน้อย เพียงใด

จากการอภิปรายผลที่ผู้วิจัยได้แยกประเด็นที่ได้นำเสนอไปแล้วทั้งในส่วนของลูกค้าและ พนักงานโดยสรุปเป็นภาพรวมได้ว่า ทั้งกลุ่มลูกค้าและพนักงานต่างมีความเห็นตรงว่ามาตรฐาน การบริการแบบโรงแรมระดับ 5 ดาวในทุกปัจจัยล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งกับคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลสโตร์โรงแรมโดยเฉพาะในการประยุกต์ใช้กับโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น เพราะปัจจัย และมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพการบริการดังกล่าวเป็นสิ่งที่ช่วยยืนยันการสร้างความมั่นใจ ความพึง พอใจ และความประทับใจให้เกิดขึ้นได้ในส่วนของทั้งกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการและกลุ่มพนักงานใน การให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญอย่างมากในการบริหารและการจัดการธุรกิจโรงพยาบาล สโตร์โรงแรมในปัจจุบัน โดยผลลัพธ์ที่สุดแล้วจะส่งผลต่อกำไรทางอ้อม หรือผลประโยชน์ในระยะยาวที่ จะเป็นการสร้างความพึงพอใจและความภักดีให้เกิดขึ้นกับทั้งกลุ่มของพนักงานที่มีความยินดีให้บริการ



แก่ลูกค้าอย่างมีเต็มใจและมีความสุขถ้าหากพนักงานเหล่านั้นได้ปฏิบัติงานในสถานที่ที่มีมาตรฐานและคุณภาพระดับสากล และในขณะเดียวกันก็จะทำให้ลูกค้ายินดีที่จะกลับมาใช้บริการของโรงพยาบาล สไตล์โรงแรมเหมือนอย่างเช่นโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นในที่สุดเป็นสำคัญ (Chaiya, 2017; Aziz et al, 2015; Han & Hyun, 2015; Mohsin & Ryan, 2005 & Stefano et al, 2015)

จากข้อสรุปและอภิปรายผลที่ได้นำเสนอข้างต้น สามารถสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ได้ ดังนี้

ตาราง 20 สรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับข้อสรุปและอภิปรายผล

ประเด็น	ลูกค้า	พนักงาน
มาตรฐานการบริการ โรงแรมระดับ 5 ดาว	มาตรฐานด้านการบริการของโรงแรม 5 ดาว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ถือเป็นตัวกำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานด้านคุณภาพการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำ (Chaiya, 2017; Han & Hyun, 2015)	พนักงานให้ความสำคัญกับมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ไม่ต่างจากลูกค้าคือมีความสัมพันธ์เชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการบริการ และเห็นว่าควรนำมาตรฐานการบริการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยหรือลูกค้าเป็นสำคัญ (Patient Safety First)
คุณภาพการบริการ ในโรงพยาบาล	ปัจจัยทุกด้านล้วนมีความสำคัญ คุณภาพการบริการ คือ การกระทำใดๆ ที่เกิดจากผู้ให้บริการ โดยหากเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ (Parasuraman, et al,1988) คือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ก็ถือว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ (Kotler & Maken, 2014)	รายด้านที่มีคุณภาพมากที่สุด คือ การบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ ในขณะที่ลูกค้าเห็นว่าการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม มีคุณภาพน้อย สอดคล้องกับ Deming (1986) และ Juran (1988) ที่กล่าวว่า คุณภาพคือ คุณค่าและเกณฑ์ที่ผู้รับบริการเป็นผู้กำหนดขึ้น ไม่ใช่ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนด



ตาราง 20 (ต่อ)

ประเด็น	ลูกค้า	พนักงาน
ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยรายคู่	ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในประเด็นความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยมากกว่าประเด็นอื่น ซึ่งแตกต่างจากที่คาดการณ์ไว้ว่าปัจจัยทางกายภาพ เช่น การตกแต่งสถานที่ และการเลือกใช้สิ่งของที่มีราคา ดูหรูหรา น่าจะเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังมากหรือให้ความสำคัญมากที่สุดเมื่อมาใช้บริการในโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม	พบว่า 5 อันดับสูงสุดของทั้งสองตัวแปรมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันแสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีกระบวนทัศน์ทางความคิด (Paradigm) เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าน่าจะเป็นผลมาจากการได้รับการปลูกฝังทางความคิดเรื่องค่านิยมขององค์กรซึ่งมีส่วนทำโรงพยาบาลสามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งเอาไว้
ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์และ ผลกระทบ	พบว่ามีเพียงปัจจัยเดียว คือ ปัจจัยด้านบุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นอย่างมีนัยสำคัญ	พบว่ามีเพียงปัจจัยเดียว คือ ปัจจัยด้านบุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ อรพินท์ ไชยพยอม (2542) ที่ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยในครั้งนี้มีความสำคัญและมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล ตลอดจนนักวิชาการสถาบันการศึกษา รวมไปถึงนักศึกษา และผู้ที่สนใจ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการเชิงปฏิบัติและเชิงวิชาการได้ดังต่อไปนี้

1. เชิงปฏิบัติการ

1.1 ผู้บริหารโรงพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย (Policy) และการวางแผนกลยุทธ์ (Strategy) ขององค์กร เพื่อการบริหารจัดการงานด้านคุณภาพการบริการภายในโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่ามีส่วนอย่างมากในการตอบสนองต่อสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยผู้บริหารต้องมอบหมายให้หน่วยงานแต่ละหน่วยงานจัดทำแผนกลยุทธ์ของแผนกตนเอง ซึ่งแผนดังกล่าวต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และนโยบายหลักขององค์กร โดยงานวิจัยชิ้นนี้ได้ชี้ให้เห็นว่าประเด็นที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การพัฒนาด้านบุคลากรและการบริการ



เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ รวมไปถึงการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานทุกคนทำงานด้วยความมีหัวใจบริการ การพัฒนาดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของการฝึกอบรม รวมไปถึงการตรวจสอบ การประเมิน และการติดตามผล ผ่านตัวชี้วัดต่างๆ (KPI) ที่กำหนดไว้ให้ชัดเจน โดยที่แผนดังกล่าวต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากผู้บริหารที่จะผลักดันให้ประสบผลสำเร็จให้ได้

1.2 ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับโรงพยาบาลอื่นที่ต้องการพัฒนาธุรกิจโรงพยาบาลของตนให้เป็นธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจในอนาคตต่อไป

2. เชิงวิชาการ

2.1 ประโยชน์สำหรับนักวิชาการ ตลอดจน นิสิต นักศึกษา ของสถาบันการศึกษาต่างๆ สามารถนำเอาผลการวิจัยไปใช้อ้างอิงในงานวิจัย หรือรายงานของตนเอง

2.2 ประโยชน์สำหรับนักวิชาการ ตลอดจน นิสิต นักศึกษา ของสถาบันการศึกษาต่างๆ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการต่อยอดงานวิจัยได้

2.3 ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า สามารถนำมามาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมได้

2.4 เป็นการยืนยันว่ามาตรฐานการบริการมีผลต่อคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการช่วยสร้างวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องให้กับการศึกษาในบริบทดังกล่าวที่มีอยู่อย่างจำกัดโดยเฉพาะธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ข้อจำกัดของการวิจัย

จากการนำเสนอผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นพบว่ามีข้อจำกัดดังนี้

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น และพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล จึงไม่สามารถนำผลการวิจัยไปเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลอื่นที่มีรูปแบบการให้บริการสไตล์โรงแรมคล้ายกับโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นได้ ซึ่งหากมีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย ผู้วิจัยเชื่อว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารของโรงพยาบาลที่จะนำข้อมูลจากการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลตนเอง

2. การวิจัยนี้เลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ค่อนข้างต้องการความเป็นส่วนตัว อีกทั้งโรงพยาบาลเองก็มีนโยบายที่ต้องการให้รบกวนลูกค้าให้น้อยที่สุด ทำให้การแจกแบบสอบถามค่อนข้างลำบากและได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก ดังนั้นจึงควรพิจารณาข้อจำกัดในเรื่องดังกล่าวเมื่อพิจารณาถึงผลของการวิจัยในครั้งนี้ด้วย



ข้อเสนอแนะ

จากสิ่งที่ได้นำเสนอทั้งในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย รวมไปถึงการอภิปรายผล ดังที่กล่าวไว้ในบทที่ 4 และ 5 นั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เนื่องจากผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นที่แน่ชัดว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เป็นลูกค้าและพนักงานล้วนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ทั้ง 5 ด้าน คือ คุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพภายใน/ภายนอกที่สามารถสัมผัสได้ การบริการในส่วนของห้องพักที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้ การบริการอาหารและเครื่องดื่มที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยที่สามารถสร้างความมั่นใจ และบุคลากรและการบริการที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับมีความสำคัญอย่างมาก และคุณภาพการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการจริงก็มีระดับความสำคัญเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คืออยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องดีที่โรงพยาบาลให้บริการอย่างมีคุณภาพ

แต่มีข้อสังเกตคือเมื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ค่าความถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า ด้านบุคลากรและการบริการ เป็นประเด็นเดียวที่มีผลต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจุดนี้เองที่ผู้บริหารสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ขณะเดียวกันก็ต้องพยายามรักษามาตรฐานการบริการด้านอื่นๆ เอาไว้เพื่อให้โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นยังคงเป็นโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานระดับสากลที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ อันสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมไปถึงค่านิยมขององค์กร ซึ่งจากข้อเสนอแนะดังกล่าวสามารถสรุปในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

ตาราง 21 สรุปกรณีเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการ โรงแรมระดับ 5 ดาว	ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาล	ประเด็นข้อเสนอแนะ
คุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพ ภายใน/ภายนอก ที่สามารถ สัมผัสได้	สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม กายภาพภายใน/ภายนอก ของ โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น	พบว่าประเด็นที่มีช่องว่างมากที่สุด คือเรื่องการใช้สิ่งของที่มี รูปลักษณ์สวยงามในการจัด สถานที่ แสดงให้เห็นโรงพยาบาล สามารถนำประเด็นนี้ไปพัฒนา ต่อไปได้เพื่อสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการเพิ่มมาก ยิ่งขึ้น



ตาราง 21 (ต่อ)

ปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการ โรงแรมระดับ 5 ดาว	ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาล	ประเด็นข้อเสนอแนะ
การบริการในส่วนของห้องพัก ที่ สามารถสร้างความเชื่อถือได้	ความเชื่อถือได้ (Reliability) ต่อการบริการในส่วนของ ห้องพัก ของโรงพยาบาลกรุงเทพ ขอนแก่น	พบว่าประเด็นที่มีช่องว่างมากที่สุด คือเรื่องความสามารถในการจัดหา ห้องพักให้กับลูกค้าได้ตามเวลาที่ ได้สัญญาไว้ หมายความว่าลูกค้า ต้องรอห้องนานกว่าเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ผู้บริหารหรือผู้ที่มีหน้าที่ รับผิดชอบจะต้องทวนสอบหา สาเหตุว่าการที่ลูกค้าต้องรอห้อง นานเกิดจากสาเหตุใดและจะมี วิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างไร
การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้	การตอบสนอง (Responsiveness) ต่อการ บริการอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงพยาบาลกรุงเทพ ขอนแก่น	พบว่าประเด็นที่มีช่องว่างมากที่สุด คือเรื่องการตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้อย่าง ทันท่วงที ลูกค้ารู้สึกว่าการบริการ ในส่วนนี้ยังไม่รวดเร็วพอ ซึ่งผู้วิจัย มองว่าประเด็นนี้อาจเกิดจาก สาเหตุที่พนักงานที่ให้บริการขึ้นนำ อาหารขึ้นเสิร์ฟช้าจริงๆ หรือ อาจเกิดจากกรณีที่เคยปกติก่อนที่ จะเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ลูกค้าแต่ละคนก็จะมีเวลา รับประทานอาหารที่ต่างกัน ซึ่งเมื่อพนักงานไม่ได้นำอาหารขึ้น เสิร์ฟตามเวลาที่ลูกค้าเคยชิน อาจทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะไม่ได้รับการ ตอบสนองอย่างทันท่วงที



ตาราง 21 (ต่อ)

ปัจจัยด้านมาตรฐานการบริการ โรงแรมระดับ 5 ดาว	ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาล	ประเด็นข้อเสนอแนะ
ความปลอดภัยและการรักษา ความปลอดภัย ที่สามารถสร้าง ความมั่นใจ	ความมั่นใจ (Assurance) ต่อ มาตรการด้านความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย ของโรงพยาบาลกรุงเทพ ขอนแก่น	พบว่าประเด็นที่มีช่องว่างมากที่สุด คือเรื่องความมั่นใจในความ ปลอดภัยของการทำธุรกรรม บริการด้านต่างๆ ภายใน โรงพยาบาล ผู้บริหารควร พิจารณาว่าสาเหตุใดที่ทำให้ลูกค้า ประเมินให้คะแนนน้อยที่สุดใน สำหรับปัจจัยเรื่องความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย แม้ผลการวิจัยพบว่าประเด็น ดังกล่าวไม่ได้มีผลต่อคุณภาพ การบริการอย่างมีนัยสำคัญก็ตาม แต่หากผู้บริหารสามารถอุด ช่องว่างในส่วนนี้ได้ก็จะทำให้ โรงพยาบาลมีความน่าเชื่อถือมาก ยิ่งขึ้น
บุคลากรและการบริการ ที่มีผล ต่อการเอาใจใส่ลูกค้า	การเอาใจใส่ (Empathy) ของ บุคลากรและการบริการต่อ ผู้รับบริการของโรงพยาบาล กรุงเทพขอนแก่น	ดังที่ได้กล่าวแล้วว่าปัจจัยด้าน บุคลากรและการบริการมีผลต่อ คุณภาพการบริการอย่างมี นัยสำคัญ ผู้บริหารจึงควรให้ ความสำคัญกับประเด็นนี้ในทุกๆ ปัจจัย เพราะหากสามารถลด ช่องว่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง กับคุณภาพการบริการที่ลูกค้า ประเมินให้ได้มากเพียงใดก็จะทำ ให้โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นมี ความโดดเด่นเรื่องบริการมาก ขึ้น



2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่างานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น และพนักงานที่ทำงานในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นเท่านั้น หากมีการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มประชากรที่ใช้บริการในโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมอื่นๆ ที่มีมาตรฐานใกล้เคียงกันก็จะสามารถนำมาเปรียบเทียบเพื่อหาช่องว่างของความแตกต่าง (Gap Analysis) ได้กว้างขึ้น และนำไปใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้นักวิจัยอาจนำเอารูปแบบการวิจัยในครั้งต่อไปประยุกต์ใช้กับการวิจัยในธุรกิจบริการอื่นๆ นอกเหนือจากธุรกิจโรงพยาบาล เช่น ธุรกิจโรงภาพยนตร์ ธุรกิจห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า คุณค่าหรือความสำคัญของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ การที่ได้นำเสนอมุมมองใหม่ๆ เกี่ยวกับธุรกิจบริการ ที่ไม่ได้จำกัดอยู่แต่เฉพาะในธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร หรือธุรกิจอื่นๆ ที่ทุกคนคุ้นเคย แต่สามารถนำรูปแบบและมาตรฐานการบริการของธุรกิจดังกล่าวข้างต้น ไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจอื่นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรม ซึ่งปัจจุบันหลายโรงพยาบาลได้ปรับรูปแบบการบริการของตนให้มีความแตกต่าง โดยเน้นการบริการที่ได้มาตรฐานเช่นเดียวกับการเข้าพักในโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยที่ลูกค้าต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ซึ่งหมายความว่า ความคาดหวังจากการใช้บริการของลูกค้าก็ย่อมสูงขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น จึงขึ้นอยู่กับว่าใครจะสามารถรักษามาตรฐานหรือพัฒนาการบริการของตนเอาไว้ได้ในระดับที่ใกล้เคียงกับความคาดหวังของลูกค้าไว้ได้มากที่สุด ก็จะทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จได้ทั้งด้านคุณภาพ ชื่อเสียง ผลกำไร ความมั่นคงของการเงิน และภาพลักษณ์ เป็นต้น



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กฎกระทรวง กำหนดวิชาชีพและจำนวนผู้ประกอบการวิชาชีพในสถานพยาบาล พ.ศ. 2558. (2558). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 132. ตอนที่ 26ก. หน้า 50-53. 2 เมษายน 2558.
- กฎกระทรวง กำหนดลักษณะของสถานพยาบาลและลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาล พ.ศ. 2558. (2558). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 132. ตอนที่ 26. หน้า 23. 2 เมษายน 2558.
- กรมการท่องเที่ยว. (2557). *มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว เล่มที่ 1 ประเภทโรงแรมระดับ 5 ดาว*. [ออนไลน์]. ได้จาก: https://thaits.org/tts_pr/wp-content/uploads/2016/09/มาตรฐานท่องเที่ยวไทยโรงแรม-5-ดาว.pdf. [สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2560].
- กัลยา ดำรงค์ศักดิ์. (2544). *ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาโรงพยาบาลวิภาวดี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตตินันท์ นันทโพบูลย์. (2555). *การโรงแรม*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริหาร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาติรี ประกิตนันทการ. (2555). *Hospital*. อ่าน. [ออนไลน์]. ได้จาก: <https://readjournal.org/contents/hospital/> [สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2559].
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541. (2541, 24 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 115. ตอนที่ 15ก. หน้า 32-47.
- มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. (2551). *มาตรฐานโรงแรมไทย*. [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://hotelllllllinformation.blogspot.com/2008/12/hotel-standard.html> [สืบค้นเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2560].
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2554). *การตลาดบริหาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เชื้อผู้ดี. (2558). *การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โอกาสของไทยกับอาเซียนที่ไม่ควรมองข้าม*. [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://www.publicpostonline.net/2109> [สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2560].
- ศุภวัตร มีพร้อม. (2555). *โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล: การเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน*. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*. 4(1), 133-152.
- ศูนย์คุณภาพ. (2558). *ข้อมูลทั่วไป*. [สไลด์]. ขอนแก่น: ศูนย์คุณภาพ โรงพยาบาลขอนแก่นแก่น.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558). *โรงพยาบาลเอกชนปี 58 ... มูลค่าตลาดทะลุแสนล้านบาท จับตา Medical Tourism & EXPAT มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น*. *กระแสทรรศน์*. [ออนไลน์]. ได้จาก: <https://www.kasikornresearch.com/th/keconanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid=33653> [สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2560].



- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2559). *Medical Tourism ยังโตต่อเนื่อง เปิดโอกาสโรงพยาบาลเอกชนขยายฐานลูกค้าต่างชาติ. กระแสทรรศน์*. [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://library.dip.go.th/multim6/edoc/2559/25453.pdf> [สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2560].
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). *โรงพยาบาลเอกชน ยังโตต่อเนื่องจากลูกค้าต่างชาติ ... ขณะที่ตลาดคนไทยเผชิญข้อจำกัดด้านกำลังซื้อ. กระแสทรรศน์*. [ออนไลน์]. ได้จาก: <https://www.kasikomresearch.com/th/keconanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid=36173> [สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2560].
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล. (2558) *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี*. นนทบุรี: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.
- สมฤดี ธรรมสุริ. (2554). *ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้า ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). *รายได้เฉลี่ยต่อหัวประชากร จำแนกตามภาคและจังหวัด พ.ศ. 2548 – 2557*. [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.nesdb.go.th/main.php?filename=gross_regional [สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560].
- อรพินท์ ไชยพยอม. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Automobile Association Developments. (2006). *Hotel Quality Standard*. Hampshire: Automobile Association Developments Limited.
- Aziz, A. Yusof, R.M. Ayob, M. Bakar, N.T.A. & Awang, A.H. (2015). Measuring Tourist Behavioral Intention through Quality in Malaysian Medical Tourism Industry. *Procedia Economics and Finance*, 31, 280-285.
- Beatson, A., Lings, I. & Gudergan, S. (2008). Employee behavior and relationship quality: impact on customers. *The Service Industries Journal*. 28(2), 211-223.
- Binder, L. (2015). *Hospitals Strive For Hotel-Quality Service*. [Online]. Available from: <https://www.forbes.com/sites/leahbinder/2015/05/06/hospitals-strive-for-hotel-quality-service/#12827fb452cf> [Accessed 19 April 2017].
- Bulletin of the World Health Organization. (2015). *Medical Tourism in Thailand: a Cross-Sectional Study*. [Online]. Available from: <http://www.who.int/bulletin/volumes/94/1/14-152165/en/> [Accessed 20 March 2017].
- CBS News travel. (2014). *Medical Facility Operates Like Luxury Hotel*. [Online]. Available from: https://www.youtube.com/watch?v=z6dmAs2H_DI [Accessed 28 March 2017].



- Chaiya, P. (2017). *Perceived Service Quality of International Hotels in the Northeast Destination by Thai Tourist*. The International Conference of Entrepreneurship and Sustainability in the Digital Era, 21 July 2017, Assumption University of Thailand.
- Deming, W.E. (1986). *Out of Crisis*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Han, H. & Hyun, S.S. (2015). Customer Retention in Tourism Industry: Impact of Quality, Satisfaction, Trust and Price Reasonableness. *Tourism Management*, 46, 21-29.
- Joint Commission International (JCI). (2014). *Joint Commission International Accreditation Standards for Hospital*. U.S.A.
- Juran, J.M. (1988). *Juran on Planning for Quality*. New York: Macmillan Inc.
- Knezevic, M. Tomka, D. Bizjak, B. Fabjan, D. & Kukulj, S. (2015). The Physical Appearance of Hotel Guests: The Impact on Service Providers' Communication and Quality of Service. *International Journal of Hospitality Management*, 51(1), 8-14.
- Kotler, P.J.T. & Maken, J.C. (2014). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Boston: MA.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Lai, K.W. & Hitchcock, M. (2017). Sources of Satisfaction with luxury hotels for new, repeat and frequent travelers. *Tourism Management*, 60(2017), 107-129.
- Mangione, T.W. (1995). *Mail Surveys: Improving the Quality*. Thousand Oaks. California: Sage.
- Martilla, J.A. & James, J.C. (1977). Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*. 40(1), 77-79.
- Mohsin, A. & Ryan, C. (2005). Service Quality Assessment of 4 Stars Hotel in Darwin, Northern Territory, Australia. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. [Online]. Available from: <https://www.highbeam.com/doc/1G1-133410844.html> [Accessed 15 March 2017].
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie, A. and Leonard, Berry, L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Reiss, R. (2017). *Hospital and Hotel Leaders Advance Customer Experience*. [Online]. Available from: <https://www.forbes.com/sites/robertreiss/2017/01/12/hospital-and-hotel-leaders-advance-customer-experience/#d640c5f1d1f7> [Accessed 13 March 2017].



- Rosenthal, E. (2013). *Is This a Hospital or a Hotel?*. [Online]. Available from: <http://www.nytimes.com/2013/09/22/sunday-review/is-this-a-hospital-or-a-hotel.html> [Accessed 18 March 2017].
- Ryan, C. (1995). *Researching Tourist Satisfaction: Issues, Concepts, Problems*. London, England: Routledge.
- Shirzadi, S.M. Raeissi, P. Nasiripour, A.A. & Tabibi, S.J. (2016). Factors Affecting the Quality of Hospital Hotel Services from the Patients and Their Companions' Point of View: A National Study in Iran. *Journal of Research in Medical Sciences*. [Online]. 21(46). Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5122112/> [Accessed 23 March 2017].
- Stefano, N.M. Casarotto, F.N. Barichello, R. & Sohn, A.P. (2015). A Fuzzy SERVQUAL Based Method for Evaluated of Service Quality in the Hotel Industry. *Procedia CIRP*, (30), 433-438.
- TTR Weekly. (2016). *Thailand's medical tourism thrives*. [Online]. Available from: <http://www.ttrweekly.com/site/2016/08/thailands-medical-tourism-thrives/> [Accessed 15 March 2017].
- Turban, E. (2002). *Electronic Commerce: A Managerial Perspective*. New York: Prentice Hall.
- Weedaug, J. (2016). *With Room Service and More, Hospitals Borrow From Hotels*. [Online]. Available from: <https://www.nytimes.com/2016/08/02/business/making-hospitals-more-like-hotels.html> [Accessed 25 March 2017].
- Zakaria, Z. Hamid, A.C. & Karim, Z.A. (2009). Tourist' Expectations and Perceptions on the Service Quality in Malaysian Tourism Industry. *Global Business and Management Research: An international Journal*, 1(3&4), 69-83.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือรับรองผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะกรรมการท่องเที่ยวและกาารโรงแรม... สำนักบัณฑิตศึกษา โทร. 7379.....

ที่... ศร.0530.17(2)/..... วันที่ 5 พฤษภาคม 2560.....

เรื่อง... ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....

เรียน

ด้วย นายวาทฤต อานันทนาสกุล นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต 58011080003 สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระบบนอกเวลาราชการ ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับงานบริการโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษการนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับงานบริการโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น คณะได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ด้านงานวิจัยเป็นอย่างดี

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานศึกษาวิจัยคล่องไปได้ด้วยดี คณะจึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจเนื้อหาแบบสอบถาม เพื่อนิสิตจะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป ทั้งนี้ คณะมอบหมายให้ นายวาทฤต อานันทนาสกุล หมายเลขติดต่อ 08 7495 8881 เป็นผู้ดำเนินการและได้แนบบแบบสอบถามมาพร้อมนี้ จำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นายละเอียด สีลาน้อย)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

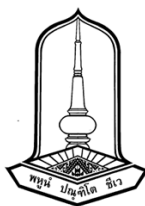


ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



แบบสอบถามลูกค้า





**แบบสอบถาม
(สำหรับลูกค้า)**

การวิจัยเรื่อง การนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง การนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัย หลักสูตรการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรมมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่าน โปรดให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ โดยรายละเอียดแบบสอบถามข้อมูลชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบริการโรงแรม 5 ดาวในโรงพยาบาล จำนวน 22 ข้อ
- ตอนที่ 2 การรับรู้ประสบการณ์จริงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล จำนวน 22 ข้อ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ จำนวน 3 ข้อ
- ตอนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบคำถามทุกข้ออย่างถูกต้องครบถ้วน หากท่านมีข้อซักถามหรือมีความสนใจที่จะขอรับรายงานสรุปเกี่ยวกับโครงการวิจัยนี้ โปรดติดต่อข้าพเจ้า นายวาทฤต อานันทนสกุล หมายเลขโทรศัพท์ 087-495-8881 หรือ Email address: ninepu@hotmail.com

นายวาทฤต อานันทนสกุล
นิสิตปริญญาโท คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ส่วนที่ 1 การประยุกต์ใช้มาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในโรงพยาบาล

คำชี้แจง: ท่านคิดว่าปัจจัยเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลดังต่อไปนี้ มีความสำคัญอยู่ในระดับใด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1	หมายถึง	มีความสำคัญน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีความสำคัญน้อย
3	หมายถึง	มีความสำคัญค่อนข้างน้อย
4	หมายถึง	มีความสำคัญปานกลาง
5	หมายถึง	มีความสำคัญค่อนข้างมาก
6	หมายถึง	มีความสำคัญมาก
7	หมายถึง	มีความสำคัญมากที่สุด

ประเด็นมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในโรงพยาบาล	1	2	3	4	5	6	7
คุณภาพสิ่งแวดล้อมภายใน/ภายนอก ที่สามารถสัมผัสได้							
1 การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย							
2 การเลือกใช้สิ่งของที่มีรูปลักษณ์สวยงามในการจัดสถานที่							
3 การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ							
4 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมกับลักษณะประเภทการบริการ							
การบริการในส่วนของห้องพัก ที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้							
5 ความสามารถในการจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่สัญญาไว้							
6 ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจคืนมาอย่างทันท่วงที							
7 ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก							
8 การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้							
9 การจดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้อย่างถูกต้องแม่นยำ							
การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้							
10 การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด							
11 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า							
12 การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง							
13 การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที							
ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ที่สามารถสร้างความมั่นใจ							
14 ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย							
15 ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ							
16 ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย							
17 ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย							
บุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า							
18 การทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล							
19 ความสามารถเอาใจใส่ต่อความคาดหวังลูกค้ารายบุคคลได้เป็นอย่างดี							
20 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลอย่างมืออาชีพ							
21 การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า							
22 การเอาใจใส่และการบริการลูกค้าได้ในทันทีโดยไม่มีข้อแม้เรื่องเวลา							



ส่วนที่ 2 การรับรู้ประสบการณ์จริงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

คำชี้แจง: กรุณาประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ตามประสบการณ์จริง ในแต่ละปัจจัย โดยโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1	หมายถึง	ไม่มีคุณภาพ
2	หมายถึง	มีคุณภาพน้อย
3	หมายถึง	มีคุณภาพค่อนข้างน้อย
4	หมายถึง	มีคุณภาพเพียงพอ/เหมาะสม
5	หมายถึง	มีคุณภาพค่อนข้างสูง
6	หมายถึง	มีคุณภาพสูงมากตรงความคาดหวังของท่าน
7	หมายถึง	มีคุณภาพสูงมากที่สุดเกินความคาดหวังของท่าน

การรับรู้ประสบการณ์จริงด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล	1	2	3	4	5	6	7
สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายใน/ภายนอก							
1 การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย							
2 การเลือกใช้สิ่งของที่มีรูปลักษณ์สวยงามในการจัดสถานที่							
3 การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ							
4 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมกับลักษณะประเภทการบริการ							
ความเชื่อถือได้ (Reliability) ต่อการบริการในส่วนของห้องพัก							
5 ความสามารถในการจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่สัญญาไว้							
6 ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจคืนมาอย่างทันท่วงที							
7 ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก							
8 การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้							
9 การจดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้อย่างถูกต้องแม่นยำ							
การตอบสนอง (Responsiveness) ต่อการบริการอาหารและเครื่องดื่ม							
10 การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด							
11 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า							
12 การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง							
13 การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที							
ความมั่นใจ (Assurance) ต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย							
14 ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย							
15 ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ							
16 ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย							
17 ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย							
การเอาใจใส่ (Empathy) ของบุคลากรและการบริการต่อผู้รับบริการ							
18 การทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล							
19 ความสามารถเอาใจใส่ต่อความคาดหวังลูกค้ารายบุคคลได้เป็นอย่างดี							
20 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลอย่างมีอาชีพ							
21 การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า							
22 การเอาใจใส่และการบริการลูกค้าในทันทีโดยไม่มีข้อแม้เรื่องเวลา							



ส่วนที่ 3 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ดังนี้

3.1 ท่านคิดว่าการนำมาตราฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวมาปรับใช้กับการบริการของโรงพยาบาลในปัจจุบัน เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

3.2 ท่านคิดว่าอะไรเป็นจุดเด่นของโรงพยาบาลในการนำมาตราฐานการบริการแบบโรงแรมระดับ 5 ดาวมาประยุกต์ใช้

.....

.....

3.3 โรงพยาบาลควรปรับปรุงการบริการในด้านใด เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

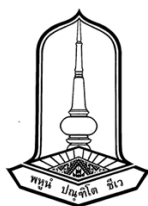
- | | |
|--|---|
| 1. เพศ | 5. รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน |
| <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20,000 บาท |
| 2. อายุ | 2. <input type="checkbox"/> 20,000 – 30,000 บาท |
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี | 3. <input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท |
| 2. <input type="checkbox"/> อายุ 21 – 30 ปี | 4. <input type="checkbox"/> สูงกว่า 40,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> อายุ 31 – 40 ปี | 5. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ |
| 4. <input type="checkbox"/> อายุ 41 - 50 ปี | 6. ประเภทของการรับบริการ |
| 5. <input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี | 1. <input type="checkbox"/> ศัลยกรรม |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด | 2. <input type="checkbox"/> อายุรกรรม |
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3. <input type="checkbox"/> สูติรีเวชกรรม |
| 2. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | 4. <input type="checkbox"/> กุมารเวชกรรม |
| 3. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | 5. <input type="checkbox"/> จักษุวิทยา |
| 4. อาชีพ | 6. <input type="checkbox"/> หู คอ จมูก |
| 1. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 7. <input type="checkbox"/> เวชศาสตร์ฟื้นฟู |
| 2. <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน | 8. <input type="checkbox"/> ทันตกรรม |
| 3. <input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 9. <input type="checkbox"/> ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ |
| 4. <input type="checkbox"/> นักเรียน นักศึกษา | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ |

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้



แบบสอบถามพนักงาน





แบบสอบถาม
(สำหรับพนักงาน)

การวิจัยเรื่อง การนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง การนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัย หลักสูตรการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรมมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่าน โปรดให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ โดยรายละเอียดแบบสอบถามข้อมูลชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบริการโรงแรม 5 ดาวในโรงพยาบาล จำนวน 22 ข้อ
- ตอนที่ 2 การรับรู้ประสบการณ์จริงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล จำนวน 22 ข้อ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ จำนวน 3 ข้อ
- ตอนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบคำถามทุกข้ออย่างถูกต้องครบถ้วน หากท่านมีข้อซักถามหรือมีความสนใจที่จะขอรับรายงานสรุปเกี่ยวกับโครงการวิจัยนี้ โปรดติดต่อข้าพเจ้า นายวาทฤต อานันทนสกุล หมายเลขโทรศัพท์ 087-495-8881 หรือ Email address: ninepu@hotmail.com

นายวาทฤต อานันทนสกุล
นิสิตปริญญาโท คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ส่วนที่ 1 การประยุกต์ใช้มาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในโรงพยาบาล

คำชี้แจง: ท่านคิดว่าปัจจัยเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลดังต่อไปนี้ มีความสำคัญอยู่ในระดับใด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1	หมายถึง	มีความสำคัญน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีความสำคัญน้อย
3	หมายถึง	มีความสำคัญค่อนข้างน้อย
4	หมายถึง	มีความสำคัญปานกลาง
5	หมายถึง	มีความสำคัญค่อนข้างมาก
6	หมายถึง	มีความสำคัญมาก
7	หมายถึง	มีความสำคัญมากที่สุด

ประเด็นมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในโรงพยาบาล	1	2	3	4	5	6	7
คุณภาพสิ่งแวดล้อมภายใน/ภายนอก ที่สามารถสัมผัสได้							
1 การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย							
2 การเลือกใช้สิ่งของที่มีรูปลักษณ์สวยงามในการจัดสถานที่							
3 การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ							
4 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมกับลักษณะประเภทการบริการ							
การบริการในส่วนของห้องพัก ที่สามารถสร้างความเชื่อถือได้							
5 ความสามารถในการจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่สัญญาไว้							
6 ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจคืนมาอย่างทันท่วงที							
7 ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก							
8 การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้							
9 การจดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้อย่างถูกต้องแม่นยำ							
การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้							
10 การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด							
11 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า							
12 การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง							
13 การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที							
ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ที่สามารถสร้างความมั่นใจ							
14 ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย							
15 ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ							
16 ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย							
17 ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย							
บุคลากรและการบริการ ที่มีผลต่อการเอาใจใส่ลูกค้า							
18 การทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล							
19 ความสามารถเอาใจใส่ต่อความคาดหวังลูกค้ารายบุคคลได้เป็นอย่างดี							
20 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลอย่างมืออาชีพ							
21 การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า							
22 การเอาใจใส่และการบริการลูกค้าได้ในทันทีโดยไม่มีข้อแม้เรื่องเวลา							



ส่วนที่ 2 การรับรู้ประสบการณ์จริงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

คำชี้แจง: กรุณาประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ตามประสบการณ์จริง ในแต่ละปัจจัย โดยโปรดทำ

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1	หมายถึง	ไม่มีคุณภาพ
2	หมายถึง	มีคุณภาพน้อย
3	หมายถึง	มีคุณภาพค่อนข้างน้อย
4	หมายถึง	มีคุณภาพเพียงพอ/เหมาะสม
5	หมายถึง	มีคุณภาพค่อนข้างสูง
6	หมายถึง	มีคุณภาพสูงมากตรงความคาดหวังของท่าน
7	หมายถึง	มีคุณภาพสูงมากที่สุดเกินความคาดหวังของท่าน

การรับรู้ประสบการณ์จริงด้านคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล	1	2	3	4	5	6	7
สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายใน/ภายนอก							
1 การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย							
2 การเลือกใช้สิ่งของที่มีรูปลักษณ์สวยงามในการจัดสถานที่							
3 การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ							
4 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมกับลักษณะประเภทการบริการ							
ความเชื่อถือได้ (Reliability) ต่อการบริการในส่วนของห้องพัก							
5 ความสามารถในการจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่สัญญาไว้							
6 ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจคืนมาอย่างทันที่							
7 ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก							
8 การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้							
9 การจดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้อย่างถูกต้องแม่นยำ							
การตอบสนอง (Responsiveness) ต่อการบริการอาหารและเครื่องดื่ม							
10 การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด							
11 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า							
12 การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง							
13 การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที่							
ความมั่นใจ (Assurance) ต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย							
14 ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย							
15 ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ							
16 ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย							
17 ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย							
การเอาใจใส่ (Empathy) ของบุคลากรและการบริการต่อผู้รับบริการ							
18 การทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล							
19 ความสามารถเอาใจใส่ต่อความคาดหวังลูกค้ารายบุคคลได้เป็นอย่างดี							
20 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลอย่างมืออาชีพ							
21 การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า							
22 การเอาใจใส่และการบริการลูกค้าได้ในทันทีโดยไม่มีข้อแม้เรื่องเวลา							



ส่วนที่ 3 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ดังนี้

3.1 ท่านคิดว่า การนำมาตราฐานการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวมาปรับใช้กับการบริการของโรงพยาบาลในปัจจุบัน เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

3.2 ท่านคิดว่าอะไรเป็นจุดเด่นของโรงพยาบาลในการนำมาตราฐานการบริการแบบโรงแรมระดับ 5 ดาวมาประยุกต์ใช้

.....

.....

3.3 โรงพยาบาลควรปรับปรุงการบริการในด้านใด เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

- | | |
|--|--|
| 1. เพศ | 5. ตำแหน่ง |
| <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง | 1. <input type="checkbox"/> ผู้จัดการ |
| 2. อายุ | 2. <input type="checkbox"/> หัวหน้างาน |
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี | 3. <input type="checkbox"/> พนักงานระดับปฏิบัติการ |
| 2. <input type="checkbox"/> อายุ 30 – 40 ปี | 6. รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน |
| 3. <input type="checkbox"/> อายุ 41 – 50 ปี | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20,000 บาท |
| 4. <input type="checkbox"/> สูงกว่า 50 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 20,000 – 30,000 บาท |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด | 3. <input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท |
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4. <input type="checkbox"/> สูงกว่า 40,000 บาท |
| 2. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | |
| 3. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 4. ประเภทสายงาน | |
| 1. <input type="checkbox"/> สายงานทางการแพทย์ เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัช รังสีเทคนิค กายภาพบำบัด | |
| 2. <input type="checkbox"/> สายงานสนับสนุนทางการแพทย์ เช่น คลังยาและเวชภัณฑ์ ห้องแล็บ CSSD | |
| 3. <input type="checkbox"/> สายงานบริการและต้อนรับลูกค้า เช่น Customer Service เวชระเบียน Admission เวิร์ก เคาท์ การเงิน | |
| 4. <input type="checkbox"/> สายงานสนับสนุนด้านการบริหาร และธุรการ เช่น ศูนย์คุณภาพ การตลาด บัญชี สำนักงานเลขานุการ | |
| 5. <input type="checkbox"/> สายงานสนับสนุนทั่วไป เช่น แม่บ้าน อาหารและเครื่องดื่ม ซ่อมบำรุง รักษาความปลอดภัย | |

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้



ภาคผนวก ค
ค่าความสอดคล้องรายชื่อคำถามของแบบสอบถาม
จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้า และพนักงาน



ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับลูกค้า

ปัจจัยมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว

มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว	ศัถยภาพ	
	r_{xy}	α
1 การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	.638	.887
2 การเลือกใช้สิ่งของที่มึรูปลักษณ์สวยงามในการจัดสถานที่	.624	
3 การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ	.662	
4 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมกับลักษณะประเภทการบริการ	.668	
5 ความสามารถในการจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่สัญญาไว้	.730	
6 ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจคืนมาอย่างทันท่วงที	.687	
7 ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	.728	
8 การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้	.728	
9 การจดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	.689	
10 การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด	.713	
11 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	.724	
12 การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง	.702	
13 การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	.737	
14 ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	.715	
15 ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ	.698	
16 ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย	.753	
17 ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย	.466	
18 การทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	.690	
19 ความสามารถเอาใจใส่ต่อความคาดหวังลูกค้ารายบุคคลได้เป็นอย่างดี	.734	
20 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลอย่างมืออาชีพ	.759	
21 การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า	.771	
22 การเอาใจใส่และการบริการลูกค้าได้ในทันทีโดยไม่มีข้อแม้เรื่องเวลา	.758	



คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล

คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล	ศักรยภาพ	
	r_{xy}	α
1 การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	.720	.904
2 การเลือกใช้สิ่งของที่มีรูปลักษณ์สวยงามในการจัดสถานที่	.773	
3 การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ	.414	
4 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมกับลักษณะประเภทการบริการ	.736	
5 ความสามารถในการจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่สัญญาไว้	.735	
6 ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจคืนมาอย่างทันท่วงที	.808	
7 ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	.815	
8 การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้	.828	
9 การจดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	.777	
10 การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด	.777	
11 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	.810	
12 การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง	.829	
13 การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	.838	
14 ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	.819	
15 ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ	.814	
16 ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย	.827	
17 ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย	.819	
18 การทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	.746	
19 ความสามารถเอาใจใส่ต่อความคาดหวังลูกค้ารายบุคคลได้เป็นอย่างดี	.810	
20 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลอย่างมืออาชีพ	.833	
21 การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า	.771	
22 การเอาใจใส่และการบริการลูกค้าได้ในทันทีโดยไม่มีข้อแม้เรื่องเวลา	.822	



ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับพนักงาน

ปัจจัยมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว

มาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว	ศัถยภาพ	
	r_{xy}	α
1 การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	.646	.969
2 การเลือกใช้สิ่งของที่มีรูปลักษณ์สวยงามในการจัดสถานที่	.586	
3 การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ	.639	
4 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมกับลักษณะประเภทการบริการ	.695	
5 ความสามารถในการจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่สัญญาไว้	.795	
6 ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจคืนมาอย่างทันท่วงที	.745	
7 ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	.796	
8 การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้	.826	
9 การจดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	.646	
10 การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด	.716	
11 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	.723	
12 การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง	.807	
13 การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	.831	
14 ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	.802	
15 ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ	.801	
16 ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย	.789	
17 ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย	.767	
18 การทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	.753	
19 ความสามารถเอาใจใส่ต่อความคาดหวังลูกค้ารายบุคคลได้เป็นอย่างดี	.825	
20 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลอย่างมืออาชีพ	.806	
21 การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า	.804	
22 การเอาใจใส่และการบริการลูกค้าได้ในทันทีโดยไม่มีข้อแม้เรื่องเวลา	.775	



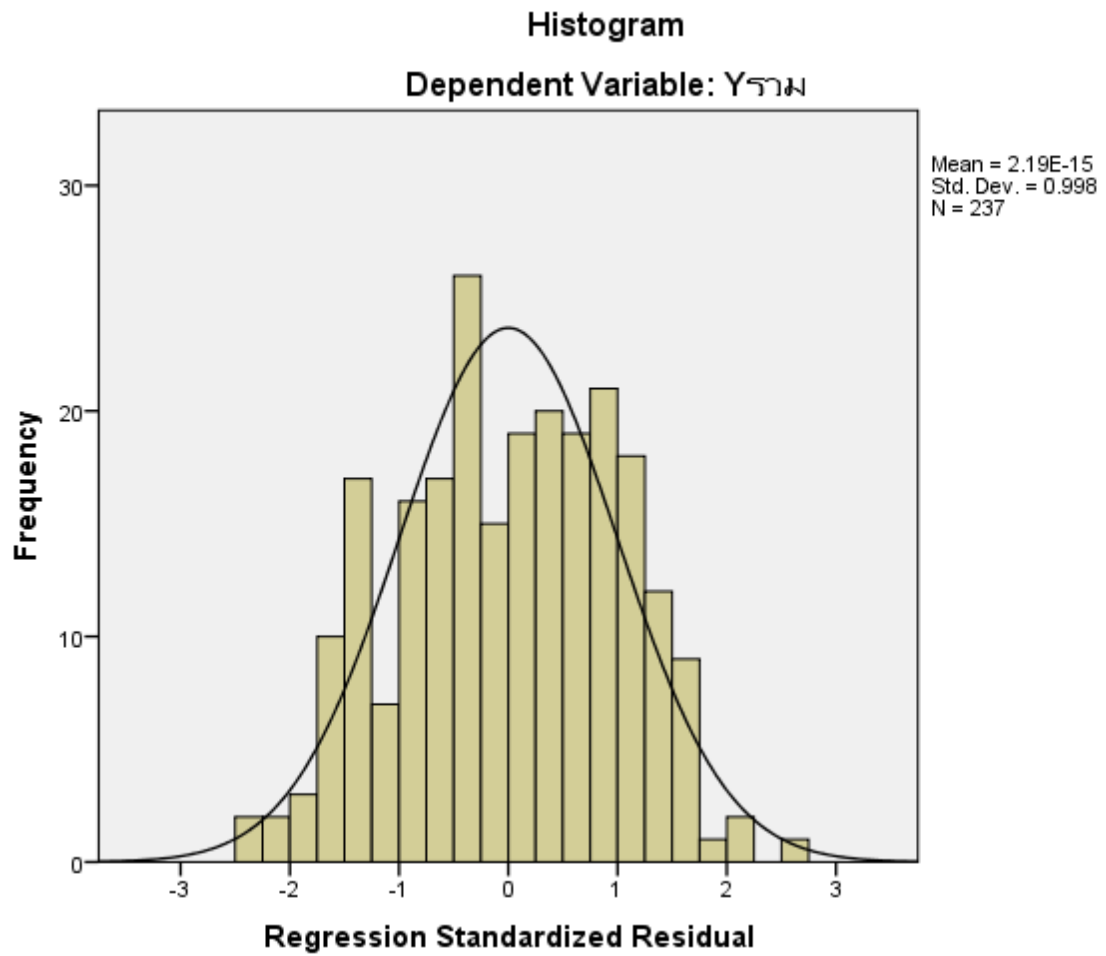
คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล

คุณภาพการบริการในโรงพยาบาล	ศักรยภาพ	
	r_{xy}	α
1 การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	.720	.904
2 การเลือกใช้สิ่งของที่มีรูปลักษณ์สวยงามในการจัดสถานที่	.773	
3 การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบการบริการ	.414	
4 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมกับลักษณะประเภทการบริการ	.736	
5 ความสามารถในการจัดหาห้องพักให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่สัญญาไว้	.735	
6 ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความมั่นใจคืนมาอย่างทันท่วงที	.808	
7 ความไว้วางใจต่อคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	.815	
8 การมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้	.828	
9 การจดจำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	.777	
10 การได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มตรงตามเวลาที่กำหนด	.777	
11 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	.810	
12 การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง	.829	
13 การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	.838	
14 ความมั่นใจต่อมาตรการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	.819	
15 ความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมบริการด้านต่างๆ	.814	
16 ความสุภาพของพนักงานให้บริการ ที่ส่งผลต่อความมั่นใจด้านความปลอดภัย	.827	
17 ความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าด้านความปลอดภัย	.819	
18 การทราบถึงความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล	.746	
19 ความสามารถเอาใจใส่ต่อความคาดหวังลูกค้ารายบุคคลได้เป็นอย่างดี	.810	
20 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลอย่างมืออาชีพ	.833	
21 การบริการด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า	.771	
22 การเอาใจใส่และการบริการลูกค้าได้ในทันทีโดยไม่มีข้อแม้เรื่องเวลา	.822	



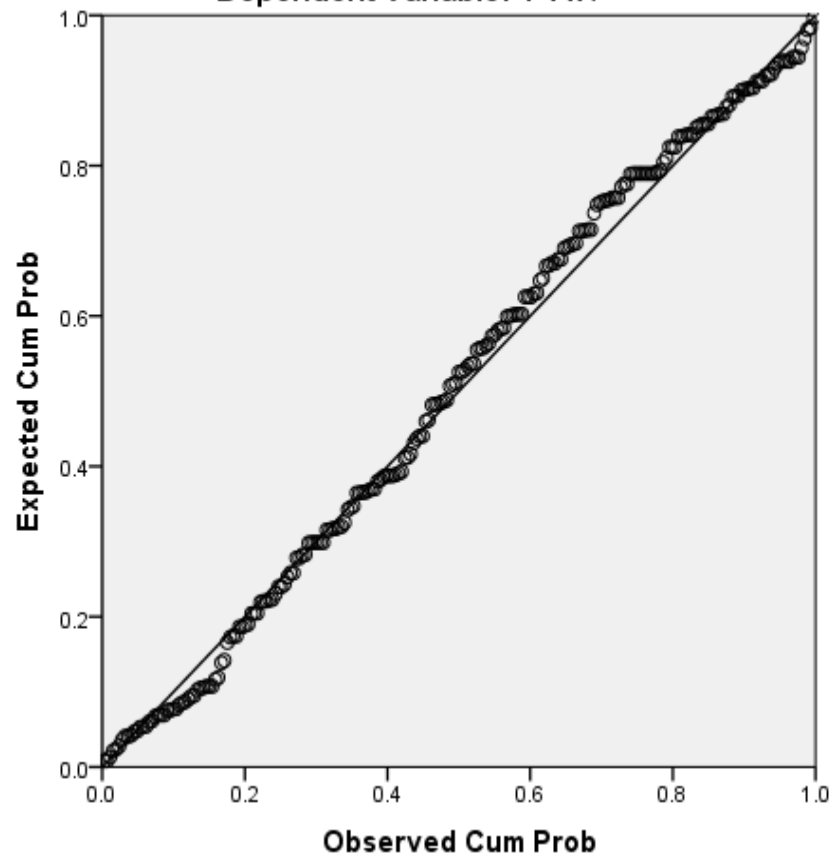
ภาคผนวก ง
การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ
ตามความคิดเห็นของลูกค้า และพนักงาน





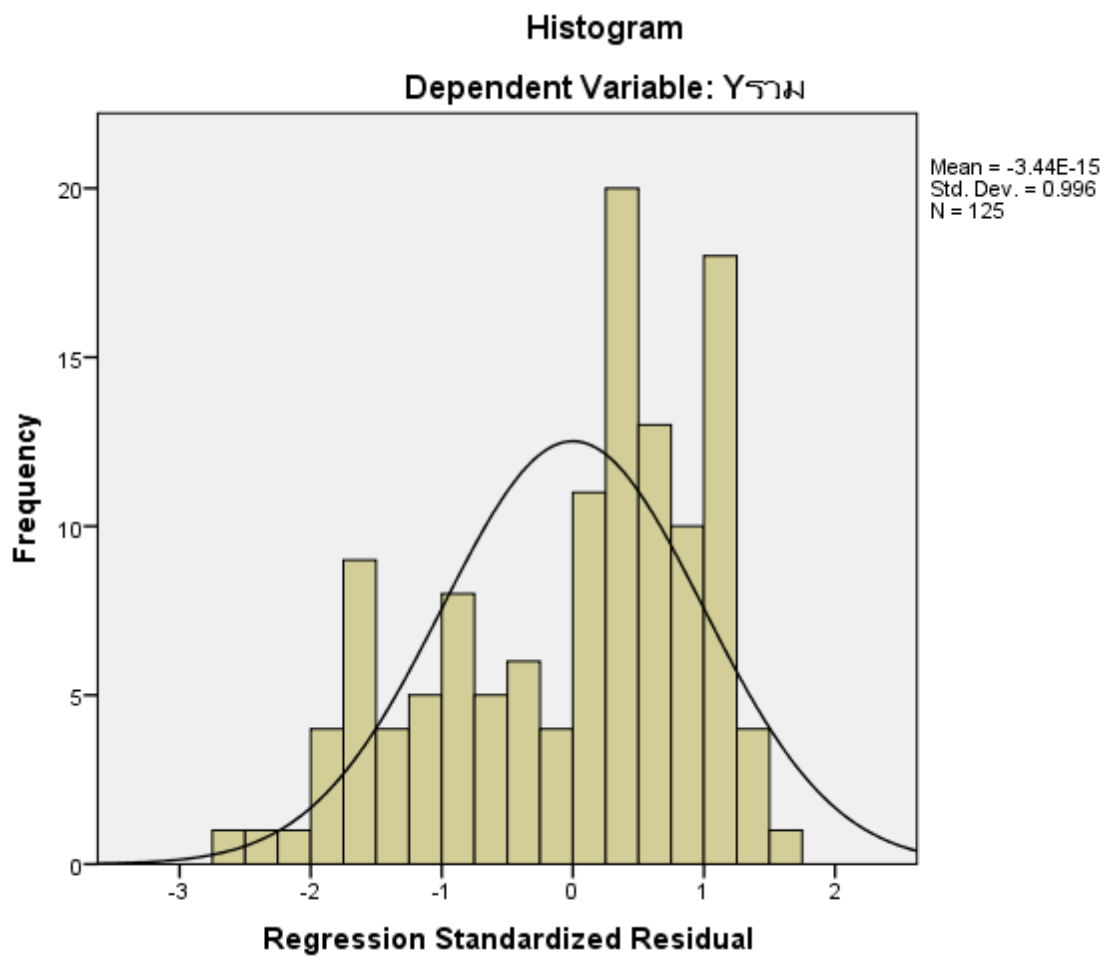
ภาพประกอบ 6 กราฟ Histogram วิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของลูกค้า



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**Dependent Variable: Yรวม**

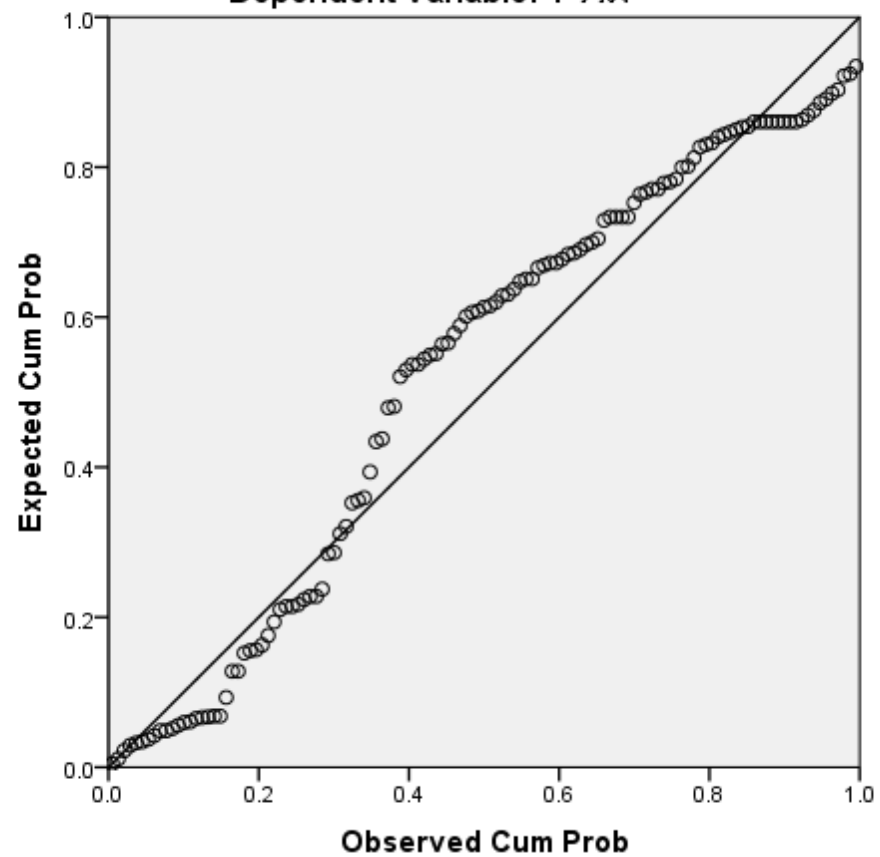
ภาพประกอบ 7 กราฟ Normal Probability Plot วิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของลูกค้า





ภาพประกอบ 8 กราฟ Histogram วิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของพนักงาน



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**Dependent Variable: Yรวม**

ภาพประกอบ 9 กราฟ Normal Probability Plot วิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของมาตรฐานด้านการบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว กับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของพนักงาน



ภาคผนวก จ
หนังสือขอความอนุเคราะห์





ที่ ศธ 0530.17(2)/ 125

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม
44000

๕ กรกฎาคม 2560

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

ด้วย นายวาทฤต อานันทนาสกุล นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต 58011080003 สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระบบนอกเวลาราชการ ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การนำมาตราฐานการให้บริการโรงแรมระดับห้าดาว มาประยุกต์ใช้กับการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมกรุงเทพขอนแก่น” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับห้าดาว มาประยุกต์ใช้กับการบริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตล์โรงแรมกรุงเทพขอนแก่น และคาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

ในการนี้ คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นมีความพร้อมและเหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลดังกล่าว คณะจึงขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการทำวิจัย ทั้งนี้ คณะมอบหมายให้ นายวาทฤต อานันทนาสกุล หมายเลขติดต่อ 08 7495 8881 เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวรรรณา คำปวนบุตร)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและแผน รักษาราชการแทน
คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
โทรศัพท์/ โทรสาร 0 4397 0763



ภาคผนวก ฉ
จริยธรรมและการรับรองความปลอดภัยของงานวิจัย



จริยธรรมและการรับรองความปลอดภัยของงานวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้จัดทำขึ้นในประเทศไทย และได้ตระหนักถึงจริยธรรมการวิจัยเป็นอย่างยิ่ง ข้าพเจ้าขอยืนยันว่างานวิจัยดังกล่าวไม่ได้มีส่วนทำให้เกิดความขัดแย้งทางสังคมทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับนานาชาติ ไม่เป็นอันตรายต่อสภาวะแวดล้อม หรือก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อมนุษย์และสัตว์ หัวข้อการวิจัยไม่ได้มีความอ่อนไหวและความก้าวร้าว แต่เป็นการเสริมสร้างให้เกิดการพัฒนาของธุรกิจ การท่องเที่ยวและโรงแรมภายในประเทศอย่างยั่งยืน มากไปกว่านั้นงานวิจัยชิ้นนี้ยังได้ถูกวางแผน การทำวิจัยอย่างรอบคอบเพื่อให้มั่นใจว่าได้ดำเนินการทำวิจัยสอดคล้องกับจริยธรรม และกฎระเบียบ ของมหาวิทยาลัย ดังนั้นจึงสามารถยืนยันได้ว่างานวิจัยชิ้นนี้เป็นไปตามมาตรฐานจริยธรรมและ กฎระเบียบของมหาวิทยาลัยทุกประการ

คำยืนยันของนักวิจัย

ข้าพเจ้าขอยืนยันว่าได้ทำการวิจัยด้วยจิตสำนึกที่จะอุทิศกำลังสติปัญญาของตนเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อความเจริญของสถาบันและประโยชน์สุขต่อสังคม รวมทั้งไม่ทำการวิจัยที่ ขัดกับหลักกฎหมาย ความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประเทศ

ลงชื่อ

วันที่

ชื่อผู้วิจัย (วาทฤต อานันทนสกุล)

คำรับรองของที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลงชื่อ

วันที่

(อาจารย์ ดร.ปรีดา ไชยา)



ประวัติย่อของผู้วิจัย



ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นายวาทฤต อานันทนสกุล
วันเกิด	วันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2519
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 227/410 ถนนประชาสโมสร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	หัวหน้าแผนกสนับสนุนทั่วไป
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น เลขที่ 888 ถนนมะลิวัลย์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2543	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2560	ปริญญาการศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

