

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

กันยารัตน์ เกษสอน 4637531 SHPE/M

ศศ.ม. (ประชากรศึกษา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ศุภวีย์ พลายน้อย, กศ.ค., อุทัยทิพย์ รักจรรยาบรรณ, ปร.ค.

บทคัดย่อ

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

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพในภาพรวมและในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการได้สะดวก ได้รับบริการรวดเร็วทันท่วงที ด้านบริการที่ได้รับมีความปลอดภัยและเกิดผลดีต่อสุขภาพ ด้านความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ และด้านราคาค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับอยู่ในระดับสูงและสำหรับการบริหารจัดการของกรณีตัวอย่างที่ดีพบว่าเงื่อนไขที่สำคัญคือการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานกำหนด การให้ความสำคัญกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนา และมีการดูแลตรวจสอบคุณภาพสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ สำหรับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่สำคัญมีดังนี้คือ ควรดำเนินกิจการตามเกณฑ์มาตรฐาน ผู้ประกอบการต้องมีวิสัยทัศน์และความรู้ที่ดี มีจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการ มีความตระหนักรับผิดชอบต่อสังคม และมีการวางแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จากผลการวิจัยพบข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้การพัฒนาคุณภาพบริการของสถานประกอบการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ดังนี้ สถานประกอบการควรให้ความสำคัญกับมาตรฐานคุณภาพบริการ รวมทั้งจัดให้มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงานอย่างถูกต้อง สำนักงานสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีมาตรฐานการตรวจประเมินคุณภาพอย่างเข้มงวด พร้อมทั้งให้การส่งเสริมสนับสนุนความรู้อย่างมีคุณภาพ

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ / บริการเชิงส่งเสริมสุขภาพ

131 หน้า

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

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

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

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

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