
แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการห้องปฏิบัติการสปา
ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
Guidelines for Improving the Service Quality of Spa Laboratory
in Vocational be a Member with Vocational Education
Commission, Northeast Thailand

จุฬารัตน์ ภักดีศรีแพง¹/ กันติมาลย์ จินดาประเสริฐ²

Jularat Puksripang/ Kantimarn Chindaprasert

^{1,2} คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Faculty of Tourism and Hotel Management, Mahasarakham University

Received: March 24, 2022

Revised: June 23, 2022

Accepted: August 19, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพทั่วไปของการให้บริการห้องปฏิบัติการสปา ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) ศึกษาคุณภาพการบริการของห้องปฏิบัติการสปาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องปฏิบัติการสปาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายคือลูกค้าที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการสปา ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 แห่ง จำนวน 50 คน การวิเคราะห์ข้อมูลแบบจัดหมวดหมู่เชิงเนื้อหาผลการศึกษา พบว่า 1) สภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการสเปกโตรสโกปีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีห้องปฏิบัติการสเปกโตรสโกปีให้บริการจำนวนมากที่สามารถรองรับจำนวนผู้มาใช้บริการ ตั้งแต่ 5-10 คน 2) การประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการสเปกโตรสโกปีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ การประเมินคุณภาพการบริการห้องปฏิบัติการสเปกโตรสโกปีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจ ด้านการประกันคุณภาพ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ตามลำดับ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องปฏิบัติการสเปกโตรสโกปีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของห้องปฏิบัติการสเปกโตรสโกปีควรมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายมากขึ้น อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องปฏิบัติการสเปกโตรสโกปีควรทำความสะอาดให้ใหม่และทันสมัย พนักงานของห้องปฏิบัติการ สเปกโตรสโกปีควรมีชุดเครื่องแบบที่สวยงามเป็นมาตรฐานเดียวกัน 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ห้องปฏิบัติการสเปกโตรสโกปีควรเป็นสมาชิกของสมาคมธุรกิจสปาไทย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ และมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการอย่างมืออาชีพ 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานห้องปฏิบัติการสเปกโตรสโกปีควรสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า และให้บริการแก่ลูกค้าโดยไม่ต้องร้องขอ และให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกัน 4) ด้านการประกันคุณภาพ พนักงานห้องปฏิบัติการสเปกโตรสโกปีควรมีความรู้ด้านภาษาเพื่อให้สามารถสื่อสารลูกค้าต่างชาติได้ และจะต้องสามารถทำงานภายใต้ความกดดันได้ 5) ด้านความเข้าใจ พนักงานห้องปฏิบัติการสเปกโตรสโกปีควรสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าที่แตกต่างกันเพื่อให้บริการที่เหมาะสม และให้ความสำคัญกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนา, การท่องเที่ยวแบบส่งเสริมสุขภาพ, คุณภาพการบริการ

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the general condition of spa laboratory services in educational institutions under the Office of Vocational Education Commission, Northeastern region, 2) study the service quality of spa laboratories in educational institutions under the Office of Vocational Education Commission, Northeastern region, and 3) propose guidelines for improving the service quality of spa laboratories in educational institutions under the Office of Vocational Education Commission, Northeast region. This research is a qualitative research method by interviewing a sample group of customers who use the spa laboratory service in educational institutions under the Office of Vocational Education Commission, Northeastern region consisted of 20 people. A content classification analysis of the results of the study found that 1) Service condition of spa laboratories in educational institutes under the Office of Vocational Education Commission, Northeast region. There are a number of spa laboratories that can accommodate a number of guests ranging from 5-10 people. 2) Assessment of service quality of spa laboratories in educational institutions under the Office of Vocational Education Commission, Northeast region by using the interview form quality assessment of spa laboratory services in educational institutions under the Office of Vocational Education Commission, Northeastern region is customer response in the concrete aspect of the service understanding Quality Assurance Reliability. 3) Guidelines for improving the service quality of spa laboratories in educational institutions under the Office of Vocational Education Commission, Northeastern region found that 1) The concreteness

of the service of the spa laboratory should have more channels of communication. The equipment used in the spa laboratory should be kept fresh and modern. The staff of the SPA laboratory should be dressed as standard. 2) Reliability of the spa laboratory, it should be a member of the Thai Spa Business Association to create credibility for customers who use the service and train employees to have the same standard of professional service. 3) Responsiveness to customers of spa lab, staff should observe customer behavior and provide services to customers without request and be equally comfortable. 4) Quality assurance of spa lab, staff should have knowledge of the language to be able to communicate with international clients and must be able to work under pressure. 5) Empathy spa laboratory staff, the different customer behavior should be observed in order to provide proper service and give equal importance to all customers.

Keywords: Development Guidelines, Wellness Tourism, Service Quality

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) คือการเดินทางเพื่อไปท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวหรือเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อการพักผ่อน เนื่องจากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีทั้งการท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Medical Tourism) และการท่องเที่ยวแบบส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism) ซึ่งปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้รับความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเป็นอย่างมาก ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย โดยรัฐบาลมีนโยบายในการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย

ตะวันออกเฉียงใต้ รวมถึงมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ 10 ปี (พ.ศ.2559-2568) โดยมีการผลักดันธุรกิจส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism) ธุรกิจผลิตภัณฑ์สุขภาพและสมุนไพร และมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ให้สอดคล้องกับการเป็นทั้งสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหรือฟื้นฟู และเป็นพื้นที่ที่มีสถานบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐาน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) จนประเทศไทยได้รับการยอมรับว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ ติดอันดับ 1 ใน 5 ของโลก โดยมีน้ำพุร้อนและน้ำแร่ ซึ่งเป็นจุดขายด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอีกด้วย

สถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนด้านอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในรายวิชาการนวดแผนไทย รายวิชาน้ำมันนวดหอมระเหย รายวิชาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รายวิชาการนวดเพื่อสุขภาพ หรือรายวิชาอื่นๆที่เกี่ยวข้อง จึงต้องมีการศึกษาระบบการจัดการห้องปฏิบัติการสปา ให้มีคุณภาพได้มาตรฐานทางด้านวิชาชีพสอดคล้องกับสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป สอดรับกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 แผนการศึกษาแห่งชาติ และการก้าวสู่ Thailand 4.0 โดยผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี รวมทั้งการยกระดับการศึกษาวินิจฉัยให้สูงขึ้น ได้มาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางด้านกำลังคนและการแข่งขันของตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในด้านของธุรกิจบริการสปา และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยนำองค์ความรู้ในทางทฤษฎีอันเป็นสากลและภูมิปัญญาของไทยมาพัฒนาผู้เรียนและให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในทางปฏิบัติและมีสมรรถนะจนสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพในด้านของธุรกิจบริการสปา และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพโดยอิสระได้

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการระบาดของไวรัสโควิด-19 ตลอดจนเทรนด์ที่มาแรงต่อเนื่องอย่างการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และความโปร่งใสของกระบวนการให้บริการ เพราะผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ทำให้ธุรกิจร้านสปา นวดแผนไทย บริการด้านสุขภาพ ปิดบริการในบางช่วงบางเวลาตลอด 3 ปีที่ผ่านมา

ขณะที่สังคมเริ่มปรับตัวรับสถานการณ์ จึงมีการคาดการณ์กันว่า อัตราการเข้าไปใช้บริการร้านสปาท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นจะยังคงเพิ่มขึ้นต่อไป “ร้านสปาใกล้บ้าน” อาจเป็นคำตอบของลูกค้าร้านสปา ในยามที่ยังไม่สามารถเข้าร้านสปาที่ชื่นชอบหรือร้านสปาใกล้ที่ทำงานต้องยอมรับกันว่า “ร้านสปา” กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมนุษย์ ผ่านทางการให้บริการที่ผ่อนคลาย ไม่ว่าจะเป็นในช่วงกลางวันหรือตลอดทั้งวัน แต่หลังจากเกิดปัญหาโควิด-19 ระบาด พฤติกรรมของผู้บริโภคก็เปลี่ยนไป เริ่มถอยห่างออกจากร้านสปา เนื่องจากความต้องการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ควบคู่ไปกับความต้องการซื้อบริการสปาในท้องถิ่น จะเป็นปัจจัยผลักดันให้ร้านสปาที่อยู่ใกล้บ้านได้รับความนิยมยิ่งกว่าช่วงที่ผ่านมา

ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการสปาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการห้องปฏิบัติการสปา ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อนำเอาผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางให้สถานศึกษาที่มีห้องปฏิบัติการสปาและผู้ประกอบการ ในการปรับปรุงและเตรียมความพร้อมในการให้บริการลูกค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) ศึกษาสภาพทั่วไปของการให้บริการห้องปฏิบัติการสปาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 2) ศึกษาคุณภาพการบริการของห้องปฏิบัติการสปาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องปฏิบัติการสปาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิธีการดำเนินวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการห้องปฏิบัติการสปา ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องปฏิบัติการสปาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยทำการศึกษาคุณภาพการบริการของห้องปฏิบัติการสปาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับ การรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ตามแบบประเมินคุณภาพการบริการ SERVQUAL 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) และความเข้าอกเข้าใจ (Empathy)

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการในห้องปฏิบัติการสปา ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการให้บริการของห้องปฏิบัติการสปาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นแบบสอบถามกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview Form) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) การสัมภาษณ์ในครั้งนี้ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) เป็นคำถามที่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีอิสระในการตอบคำถามเพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ตรงประเด็น จากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการสปาจำนวน 50 คน

ผู้วิจัยตรวจสอบขั้นตอนของการวิจัยก่อนการสัมภาษณ์ และภายหลังการสิ้นสุดการสัมภาษณ์นำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ส่งกลับไปตรวจสอบโดยผู้ให้ข้อมูลอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Data

Triangulation) ประกอบไปด้วยการรวบรวมด้านข้อมูล เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ได้นั้น ถูกต้องหรือไม่ โดยวิธีการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร สถานที่ บุคคล และการรวบรวมข้อมูลเป็นเรื่องเดียวกัน ได้แก่ การสังเกต ควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ ตีความจากพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) จากหนังสือ ตำรา เอกสาร บทความ งานวิจัย เป็นขั้นตอนแรกในการศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบกับผลการ สัมภาษณ์ (Interview) และการสังเกต (Observation) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการสปา ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีส่วนร่วมที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าห้องปฏิบัติการสปา สามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินงานได้ ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ทำการรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการสัมภาษณ์ 1) ศึกษาสภาพทั่วไปของการให้บริการของห้องปฏิบัติการสปา ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) ศึกษาคุณภาพการบริการของห้องปฏิบัติการสปา ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องปฏิบัติการสปาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยถอดความบทสนทนาและพิมพ์ข้อมูล ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ผลที่ได้จากเอกสาร และการสัมภาษณ์ ขั้นตอนที่ 5 เขียนสรุปผลการศึกษาเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และอภิปรายผล ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เมื่อข้อมูลถึงจุดอิ่มตัวจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ได้รับการสัมภาษณ์จากลูกค้า 50 คน ผู้วิจัยถอดบทสนทนาจากการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Verbatim) นำข้อมูลที่ ได้มาวิเคราะห์

โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) นำข้อมูลมาเรียบเรียง
จัดกลุ่ม วิเคราะห์ สังเคราะห์ และอธิบายผลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพทั่วไปของการให้บริการของห้องปฏิบัติการสพในสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า
ห้องปฏิบัติการสพในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวนห้องปฏิบัติการสพเป็นจำนวน 5 แห่ง ที่สามารถรองรับ
จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการตั้งแต่ 5-10 คนขึ้นไป ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นห้องปฏิบัติการสพ
ขนาดเล็กถึงขนาดกลาง เปิดให้บริการตั้งแต่ 08.00-18.00 น.

การพัฒนาคุณภาพการบริการห้องปฏิบัติการสพ ในสถานศึกษาสังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการห้องปฏิบัติการสพจะต้องแสดง
ให้นักท่องเที่ยวเห็นถึงความพร้อมที่จะให้บริการ ดังนั้นห้องปฏิบัติการสพจะต้องมีป้ายชื่อ
ของห้องปฏิบัติการสพ และป้ายบอกทางอย่างชัดเจน รวมไปถึงการตกแต่งบริเวณ
โดยรอบของห้องปฏิบัติการสพให้ดูสวยงาม และมีความปลอดภัย อีกทั้งพนักงาน
ของห้องปฏิบัติการสพต้องแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบของห้องปฏิบัติการสพ เมื่อลูกค้า
เห็นถึงความพร้อมในการให้บริการของห้องปฏิบัติการสพ จะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ
ดังที่ Parasuraman, Ziethaml, & Berry (1998) กล่าวว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
เป็นลักษณะทางกายภาพที่แสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่
เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้ง
สภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจ
จากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึง
การให้บริการได้ชัดเจนขึ้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ Parasuraman, Ziethaml, & Berry (1998) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ และบริการทุกครั้งต้องถูกต้อง สม่าเสมอ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับความน่าเชื่อถือ และสามารถให้ความไว้วางใจได้ ดังนั้นห้องปฏิบัติการสปาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรมีภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อแสดงให้แขกผู้เข้าพักเห็น หรือมีรางวัลเพื่อรับรองมาตรฐานการให้บริการของห้องปฏิบัติการสปา อีกทั้งพนักงานยังสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตรงตามที่ระบุรายละเอียดไว้ของการจอง ประการสำคัญพนักงานห้องปฏิบัติการสปาต้องมีทักษะและสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี จะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ และจะทำให้กลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต

3. การตอบสนองต่อลูกค้า

ด้านความการตอบสนองต่อลูกค้า เป็นความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการในทันทีที่ได้รับการร้องขอโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการอย่างทั่วถึงรวดเร็ว สำหรับแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการของห้องปฏิบัติการสปาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานห้องปฏิบัติการสปาควรมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการลูกค้าทุกคนสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ดำเนินการให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นพนักงานของห้องปฏิบัติการสปาที่สามารถเสนอ และให้บริการลูกค้าให้ได้รับบริการอย่างสะดวกสบายโดยเท่าเทียม รวดเร็ว ทั่วถึง จะทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ว่า การบริการที่ได้รับนั้นเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าหวังไว้ นั่นแสดงว่า การบริการที่ให้บริการแก่ลูกค้านั้นเป็นการบริการที่ดีมีคุณภาพ

4. การประกันคุณภาพ

ด้านการประกันคุณภาพ เป็นความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงทักษะ ความรู้ ในการให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีต้องมีความสุภาพอ่อนโยน มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ มีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด ดังนั้นแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการของห้องปฏิบัติการสเปา ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในด้านการประกันคุณภาพ ห้องปฏิบัติการสเปาจะต้องคัดสรรวัตถุดิบที่ดีเพื่อประการสำคัญให้แก่มือผู้เข้าฝึกสามารถรับรู้ และมีความเชื่อมั่นในการให้บริการอย่างมืออาชีพของพนักงานผู้ให้บริการ

5. ด้านความเข้าใจ

ด้านความเข้าใจ เป็นความสามารถในการดูแล และเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน ดังนั้นแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการของห้องปฏิบัติการสเปา ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ห้องปฏิบัติการสเปาควรคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ ในขณะที่พนักงานห้องปฏิบัติการสเปาต้องมีความเอาใจใส่ต่อการบริการแก่ลูกค้าทุกคน และดูแลลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งพนักงานห้องปฏิบัติการสเปาจะต้องมีความสามารถในการให้บริการลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกัน เพื่อสะท้อนให้ลูกค้าได้เห็นว่า ห้องปฏิบัติการสเปาและพนักงานมีมาตรฐานในการให้บริการสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงคุณภาพการบริการของห้องปฏิบัติการสเปา ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยนำเอาประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอภิปราย เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของ

ห้องปฏิบัติการสเปา ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้มีคุณภาพการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพจากห้องปฏิบัติการสเปา โดยผู้วิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องปฏิบัติการสเปา ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของการเดินทางมายังห้องปฏิบัติการสเปามีป้ายชี้ห้องปฏิบัติการสเปาและป้ายบอกทาง ซึ่งจะเห็นได้ว่าห้องปฏิบัติการสเปาโดยส่วนใหญ่ มีป้ายบอกทางสำหรับการเดินทางมายังห้องปฏิบัติการสเปาที่ชัดเจนเพื่อบอกให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ และก่อนถึงห้องปฏิบัติการสเปายังมีป้ายบอกทางไปยังห้องปฏิบัติการสเปาอย่างชัดเจน เมื่อพิจารณารายด้านมีคุณภาพการบริการที่คาดหวังลำดับแรก คือ การเดินทางมาห้องปฏิบัติการสเปาสะดวกและหาง่าย รองลงมา คือ บริเวณห้องปฏิบัติการสเปามีการตกแต่งที่ดี ปลอดภัย และสื่อถึงสัญลักษณ์ของห้องปฏิบัติการสเปาได้ดี และลำดับสุดท้าย คือ การติดต่อใช้บริการมีหลายช่องทางทำให้มีความสะดวก เช่น โทรศัพท์ และเว็บไซต์ของห้องปฏิบัติการสเปา

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการ พบว่า ลูกค้าโดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการที่พนักงานมีทักษะ และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ เนื่องจากในระหว่างที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการย่อมมีปัญหาเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เช่น ที่นั่งไม่สะอาด น้ำไม่ไหล หรือไฟฟ้าขัดข้อง พนักงานที่สามารถจัดการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในการบริการซึ่งสอดคล้องกับ ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2559) ทำการศึกษา เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสามารถพิเศษ

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินการตอบสนองลูกค้า มีการตอบสนองลูกค้าทันทีที่มีการร้องขอเมื่อต้องการให้บริการอย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว

4. ด้านการประกันคุณภาพ ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ใช้บริการ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพในการดูแลและบริการลูกค้าเพื่อให้ได้รับความสะดวกสบาย ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ

5. ด้านความเข้าใจ เข้าใจ ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการของ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ความเข้าใจ เข้าใจ (Empathy) มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากการวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการสเปกโตรสโกปีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

1. ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

2. เห็นความสำคัญของบุคลากรซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงดูดผู้บริโภคมารับบริการลูกค้าประจำของร้านด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

3. เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการ

ที่ประคับประคองการบริหารห้องปฏิบัติการสปา ที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

4. วิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไข และกำหนดทิศทางของการบริการที่ลูกค้าต้องการได้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาแนวทางการบริการรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อให้เห็นความแตกต่างของงานในสถานการณ์ของการแพร่กระจายของโควิด-19

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560–2564). <https://www.mots.go.th>

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552). *ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ*.

<http://thai.tourismthailand.org/สถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรม/ประเภทกิจกรรมท่องเที่ยว/ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ>.

กฤษฎิยา มูลศรี รัตนา สีดี และธิดินันท์ ชาญโกศล. (2559). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภท 3 ดาวในประเทศไทย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มประชาคมอาเซียน. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่*, 12(1), 19-31.

ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. (2559). *การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ*. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

Authors

Miss Jularat Puksripang

Ph.D. student in Faculty of Tourism and Hotel Management,
Mahasarakham University, Mueang District,
Maha Sarakham Province 44000

Tel: 091-0201582 Email: 64011061003@msu.ac.th

Assistant Professor Dr. Kantimarn Chindaprasert

Faculty of Tourism and Hotel Management,
Mahasarakham University, Mueang District,
Maha Sarakham Province 44000

Tel: 043-719800 Email: kantimarn.ch@mru.ac.th