

การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการ  
ในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ในเขตสุขภาพที่ 12  
โรสลิน มามะ (Roslin Mamat)

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อเพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) มีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ในเขตสุขภาพที่ 12 (2) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ในเขตสุขภาพที่ 12

ประชากรที่ศึกษา คือผู้ประกอบการกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ผ่านการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในเขตสุขภาพที่ 12 จำนวน 170 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความพึงพอใจของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านผู้ประกอบการ ด้านผู้รับบริการ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านพนักงานทำความสะอาด (2) ความเชื่อมั่นต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) อยู่ในระดับสูง ปัญหาอุปสรรคที่พบคือ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีรายจ่ายเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ผู้รับบริการลดน้อยลง และยังคงอัตราค่าบริการในราคาเดิม ส่งผลให้มีรายได้ลดน้อยลง การเว้นระยะห่าง ทำให้สามารถให้บริการในปริมาณที่จำกัดจำนวน พื้นที่ให้บริการ ระยะเวลา และสถานการณ์การระบาดในปัจจุบัน การบังคับใช้มาตรการโดยใช้แบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อสามารถเปิดให้บริการในสถานการณ์ปัจจุบัน บางกิจการดำเนินการด้วยดี และมีอีกหลายกิจการที่ไม่ได้ขออนุญาตละ และให้บริการเป็นปกติ และยังพบผู้รับบริการส่วนหนึ่ง ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด และต้องอธิบายให้เข้าใจและปฏิบัติตาม หรือหากผู้รับบริการไม่ทำปฏิบัติตามแล้ว ทางสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจะสงวนสิทธิในการให้บริการ

**คำสำคัญ :** สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ รูปแบบการให้บริการ การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019  
สถานการณ์ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

## บทนำ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 46 กล่าวว่า สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง บุคคลย่อมมีสิทธิร่วมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค และในมาตรา 61 ได้กล่าวไว้ว่า รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านกรรับรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญาหรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ทำให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ได้แก่ กิจการสปา และประเภทกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงามได้รับผลกระทบโดยตรงและจำเป็นต้องปรับตัวให้เป็นไปตามมาตรการของรัฐบาล เนื่องจากเป็นการให้บริการที่พนักงานจะต้องสัมผัสร่างกายของผู้ใช้บริการซึ่งใช้เวลาตามรูปแบบของการบริการ ในขณะที่ในช่วงเวลาเดียวกันอาจมีผู้ใช้บริการเข้ารับบริการเป็นจำนวนมากภายใต้มาตรการผ่อนปรนหลังจากสถานการณ์คลี่คลายแล้ว สถานประกอบการเพื่อสุขภาพจึงต้องเข้มงวดอย่างมากในการดูแลสภาพแวดล้อม โดยภาครัฐได้กำหนดมาตรฐานข้อปฏิบัติสำหรับการเปิดให้บริการ ซึ่งสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต้องผ่านการประเมินความพร้อม ด้านผู้ประกอบการ ด้านผู้รับบริการ ด้านผู้ดำเนินการ และด้านผู้ให้บริการ โดยการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และผ่านการตรวจสอบโดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตรับผิดชอบจึงจะสามารถกลับมาให้บริการได้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยต่อสุขอนามัยของผู้ใช้บริการ เพื่อมุ่งเน้นที่ความปลอดภัย ลดการสัมผัส การคัดกรอง เว้นระยะห่างระหว่างบุคคลการกลับมาเปิดให้บริการ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนโดยเน้นดำเนินการใน 2 เรื่องหลัก ได้แก่ 1.การสร้างความมั่นใจผู้รับบริการ ด้วยการบริการที่ถูกต้องตามสุขอนามัยตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขกำหนด และ 2.อัตราการให้บริการเพื่อจูงใจผู้รับบริการและเพื่อเยียวยาช่วยเหลือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นองค์กรหลักในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ได้มีประกาศกฎกระทรวงยกเว้นค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพรายปี พ.ศ. 2564 ในราชกิจจานุเบกษา โดยมีสาระสำคัญเป็นการยกเว้นค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพรายปี แก่ผู้รับอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปา และประเภทกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม ตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2564 ถึงวันที่ 17 มีนาคม 2566 เป็นระยะเวลา 2 ปี เพื่อเป็นการเยียวยา สร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 12 ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงได้ศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ในเขตสุขภาพที่ 12 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์

### 1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19)

### 2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ในเขตสุขภาพที่ 12

2.2) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ในเขตสุขภาพที่ 12

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ในเขตสุขภาพที่ 12 โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในเขตสุขภาพที่ 12 จำนวน 170 แห่ง จากจำนวนสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ผ่านการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน 265 แห่ง

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** เป็นข้อมูลลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน 170 แห่ง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทกิจการ จังหวัดที่ตั้ง จำนวนผู้ให้บริการ ผู้รับบริการเฉลี่ย กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดโดยให้เลือกตอบและให้เติมคำเป็นคำถามปลายเปิด

**ส่วนที่ 2** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการ จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ประกอบการ ด้านผู้รับบริการ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านพนักงานทำความสะอาด ลักษณะตอบข้อคำถาม โดยเลือกตอบ 5 ตัวเลือก คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและความหมายของคำตอบ ดังนี้

| คำตอบ                      | คะแนน |
|----------------------------|-------|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | 5     |
| ระดับความพึงพอใจมาก        | 4     |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | 3     |
| ระดับความพึงพอใจน้อย       | 2     |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | 1     |

2.1 การแปลคะแนนความพึงพอใจของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการ ในภาพรวม โดยใช้คะแนนสูงสุด ลบ คะแนนต่ำสุดแล้วหารด้วยจำนวนกลุ่มที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนกลุ่ม}} = \frac{125-25}{3} = 33.33$$

จำนวนกลุ่ม 3

ตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จะได้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ย  | ความหมาย                      |
|--------------|-------------------------------|
| 25.00- 58.33 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ     |
| 58.34- 91.67 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 91.68-125.00 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง     |

2.2 การแปลคะแนนความพึงพอใจของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการ เป็นรายด้าน และรายข้อ ใช้วิธีการแบ่งแบบอันตรภาคชั้น โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยคะแนนต่ำสุดแล้วหารด้วยจำนวนกลุ่มที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนกลุ่ม}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จำนวนกลุ่ม 3

ตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จะได้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ย | ความหมาย                      |
|-------------|-------------------------------|
| 1.00-2.33   | ความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ     |
| 2.34-3.67   | ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 3.68-5.00   | ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง     |

**ส่วนที่ 3** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ คุณภาพการบริการ ความไว้วางใจ ภาพลักษณ์องค์กร ความปลอดภัย และการเกิดประโยชน์ของผู้รับบริการ ลักษณะตอบข้อคำถาม โดยเลือกตอบ 5 ตัวเลือก คือ ความเชื่อมั่นมากที่สุด ความเชื่อมั่นมาก ความเชื่อมั่นปานกลาง ความเชื่อมั่นน้อย ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและความหมายของคำตอบ ดังนี้

| คำตอบ                        | คะแนน |
|------------------------------|-------|
| ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด  | 5     |
| ระดับความเชื่อมั่นมาก        | 4     |
| ระดับความเชื่อมั่นปานกลาง    | 3     |
| ระดับความเชื่อมั่นน้อย       | 2     |
| ระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด | 1     |

3.1 การแปลคะแนนความพึงพอใจของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการ ในภาพรวม โดยใช้คะแนนสูงสุด ลบ คะแนนต่ำสุดแล้วหารด้วยจำนวนกลุ่มที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนกลุ่ม}} = \frac{25-5}{3} = 6.66$$

จำนวนกลุ่ม 3

ตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จะได้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ย | ความหมาย                    |
|-------------|-----------------------------|
| 5.00- 11.66 | ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ |

|              |                                 |
|--------------|---------------------------------|
| 11.67- 18.33 | ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง |
| 18.34- 25.00 | ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง     |

3.2 การแปลคะแนนความพึงพอใจของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการ เป็นรายด้าน และรายข้อ ใช้วิธีการแบ่งแบบอันตรภาคชั้น โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยคะแนนต่ำสุดแล้วหารด้วยจำนวนกลุ่มที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนกลุ่ม}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

ตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว จะได้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ย | ความหมาย                        |
|-------------|---------------------------------|
| 1.00-2.33   | ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ     |
| 2.34-3.67   | ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง |
| 3.68-5.00   | ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง     |

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการให้บริการ ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) จำนวน 2 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุประเด็นปัญหา และข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ

### 3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยใช้แบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของกองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และสร้างขึ้นเพิ่มเติมตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการศึกษา

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยได้ติดต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทั้ง 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง เพื่อติดต่อขออนุญาตเก็บข้อมูลและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

4.2 ผู้วิจัยประสานขอความร่วมมือผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทั้ง 7 จังหวัด ให้ประสานการส่งต่อแบบสอบถามแก่ผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในพื้นที่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามโดยผ่านวิธี Google form

#### 4.3 พิจารณาด้านจริยธรรม ดังนี้

4.3.1 ผู้เข้าร่วมการวิจัยจะเข้าร่วมหรือไม่ร่วมวิจัยก็ได้ จะตอบแบบสอบถามบางข้อหรือทุกข้อก็ได้ ข้อคำถามจะไม่ก้าวล้ำความเป็นส่วนตัว แต่อาจมีบางข้อคำถามที่อาจทำให้ลำบากใจที่จะตอบ หากเห็นว่าไม่สมควรตอบจะไม่ตอบก็ได้และจะไม่มีผลต่อตัวผู้ร่วมวิจัย หากไม่เข้าร่วมการวิจัยนี้ก็จะไม่มีผลต่อหน้าที่การงานของผู้เข้าร่วมวิจัย

4.3.2 ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมวิจัยจะถูกเก็บรักษาไว้ ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล แต่จะรายงานผลการวิจัยเป็นข้อมูลส่วนรวม

4.4.3 ผู้เข้าร่วมการวิจัยมีสิทธิถอนตัวออกจากโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการไม่เข้าร่วมโครงการวิจัยหรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยนี้จะไม่มีการกระทบต่อผู้เข้าร่วมการวิจัยแต่ประการใด เมื่อได้รับความยินยอมในการเข้าร่วมวิจัยแล้วผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยด้วยแบบสอบถามต่อไป

4.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจนได้ข้อมูลครบถ้วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้ รวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินผล และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติ

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมารวบรวม ตรวจสอบความถูกต้องและให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้จากนั้นนำข้อมูลไปลงรหัสการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ดังรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ประเภทกิจการ จังหวัดที่ตั้ง จำนวนผู้ให้บริการ ผู้รับบริการเฉลี่ย/วัน กลุ่มผู้รับบริการ ความพึงพอใจของสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านผู้ประกอบการ ด้านผู้รับบริการ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านพนักงานทำความสะอาด ความเชื่อมั่นของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการ ได้แก่ คุณภาพการบริการ ความไว้วางใจ ภาพลักษณ์องค์กร ความปลอดภัย และการเกิดประโยชน์ของผู้รับบริการ โดยนำเสนอในรูปของจำนวน ความถี่ และร้อยละโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุดและค่าต่ำสุด และนำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิตาราง

### ผลการวิจัย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตสุขภาพที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 38.42 ปี อายุน้อยที่สุดคือ 23 ปี และอายุมากที่สุดคือ 65 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.71 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.94 และประเภทกิจการ ส่วนใหญ่นวดเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 93.53 และน้อยที่สุด นวดเพื่อเสริมความงาม ร้อยละ 2.35 จังหวัดที่ตั้ง ส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดสงขลา ร้อยละ 52.35 และน้อยที่สุด จังหวัดนราธิวาส ร้อยละ 2.35 จำนวนผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ 5-6 คน ร้อยละ 34.12 และน้อยที่สุด 9 คนขึ้นไป ร้อยละ 1.18 ผู้รับบริการเฉลี่ย/วัน ส่วนใหญ่อยู่ 2-3 คน ร้อยละ 52.35 รองลงมา 4-5 คน ร้อยละ 28.24 และน้อยที่สุด 10 คนขึ้นไป ร้อยละ 4.12 และกลุ่มผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานของรัฐ/พนักงานบริษัท ร้อยละ 65.88 และน้อยที่สุด นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 3.53

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19 พบว่า

ด้านผู้ประกอบการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.76 พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.41 และพอใจปานกลาง ร้อยละ 0.82 มีค่าเฉลี่ย 4.71176 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.469374 และการแปลผล อยู่ในระดับสูง โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือด้านการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย ( $\bar{x}$  = 4.7647) การจัดให้มีบริการชำระเงิน

ที่ปลอดภัย ( $\bar{x}=4.7353$ ) และ ขั้นตอนการประเมินตนเองไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และสะดวก ( $\bar{x}=4.7235$ ) ตามลำดับ

ด้านผู้รับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.59 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 9.41 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 4.85648 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.354396 และการแปลผล อยู่ในระดับสูง โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ด้านการได้รับการฉีดวัคซีนครบ อย่างน้อย ๒ เข็ม ( $\bar{x}=4.9118$ ) การสวมหน้ากากอนามัยตลอดการใช้บริการ ( $\bar{x}=4.8882$ ) และการตรวจวัด อุณหภูมิร่างกายก่อนใช้บริการ ( $\bar{x}=4.8706$ ) ตามลำดับ

ด้านผู้ดำเนินการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.41 พอใจมาก คิดเป็น ร้อยละ 13.53 พอใจปานกลาง ร้อยละ 2.83 และพอใจน้อย ร้อยละ 0.23 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 4.79294 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.471846 และการแปลผล อยู่ในระดับสูง โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ด้านคัดกรองพนักงานทุกคนก่อนเข้าสถานประกอบการทุกวันและบันทึกไว้ เป็นหลักฐาน ( $\bar{x}=4.9294$ ) สวมหน้ากากอนามัยทุกราย ( $\bar{x}=4.8706$ ) และ สอบถามบันทึกข้อมูลสุขภาพ พื้นฐานและคัดกรองผู้รับบริการ ทุกรายตามแบบฟอร์มที่กำหนด ( $\bar{x}=4.7882$ ) ตามลำดับ

ด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.94 พอใจมาก คิดเป็น ร้อยละ 14.82 และพอใจปานกลาง ร้อยละ 4.23 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 4.76824 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.490259 และการแปลผล อยู่ในระดับสูง โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ด้านล้างมือก่อนและหลังการให้บริการด้วยน้ำสบู่ หรือแอลกอฮอล์ เจลล้างมือด้วยทุกครั้ง ( $\bar{x}=4.8941$ ) ไม่ใช้สิ่งของร่วมกับผู้อื่น เช่น แก้วน้ำ หลอดดูดน้ำ ช้อน ผ้าเช็ดมือ ผ้าเช็ดหน้า และผ้าเช็ดตัว ( $\bar{x}=4.8647$ ) และ หากมีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ มีน้ำมูก หรือเหนื่อยหอบ ให้หยุดให้บริการและรีบไปพบแพทย์ ( $\bar{x}=4.7765$ ) ตามลำดับ

ด้านพนักงานทำความสะอาดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.36 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 18.94 และพอใจปานกลาง ร้อยละ 8.70 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 4.65058 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.637736 และการแปลผล อยู่ในระดับสูง โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก เป็นลำดับแรกคือ ด้านใช้สารทำความสะอาด ดังนี้ น้ำยาฟอกขาวสามารถใช้สำหรับทำความสะอาดพื้นผิวได้ ( $\bar{x}=4.7059$ ) สวมอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล ได้แก่ หมวกคลุมผม หน้ากากอนามัย ถุงมือ กระຈังหน้า แว่นตา ผ้ากันเปื้อน ( $\bar{x}=4.7000$ ) และ ทำความสะอาดบริเวณที่มีคนสัมผัสร่วมกัน ( $\bar{x}=4.6647$ ) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** ความเชื่อมั่นของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการ ป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) พบว่า ความเชื่อมั่นในคุณภาพ ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19 ส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.82 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 10.12 และพอใจปานกลาง ร้อยละ 1.06 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 4.872 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.3402 และ การแปลผล อยู่ในระดับสูง โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ความปลอดภัย ( $\bar{x}=4.9471$ ) ความไว้วางใจ ( $\bar{x}=4.8882$ ) และ ภาพลักษณ์องค์กร ( $\bar{x}=4.8882$ ) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ในเขตสุขภาพที่ 12

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ในเขตสุขภาพที่ 12 ดังนี้

### 1) ปัญหาอุปสรรค

1.1 สถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีรายจ่ายเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ น้ำยาทำความสะอาดต่างๆ อุปกรณ์ป้องกันตนเองส่วนบุคคล ตลอดจนเครื่องมือที่ต้องใช้ ในขณะที่ผู้รับบริการลดน้อยลง และยังคงอัตราค่าบริการในราคาเดิม ส่งผลให้มีรายได้ลดน้อยลง

1.2 ตามมาตรฐาน รูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) คือการเว้นระยะห่าง ทำให้สามารถให้บริการในปริมาณที่จำกัดจำนวนพื้นที่ให้บริการ ระยะเวลา และสถานการณ์การระบาดในปัจจุบัน

1.3 การบังคับใช้มาตรการโดยใช้แบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อสามารถเปิดให้บริการในสถานการณ์ปัจจุบัน บางกิจการดำเนินการด้วยดี และมีอีกหลายกิจการที่ไม่ได้ขออนุญาตและให้บริการเป็นปกติ

1.4 ยังพบผู้รับบริการส่วนหนึ่ง ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด และต้องอธิบายให้เข้าใจและปฏิบัติตาม หรือหากผู้รับบริการไม่ปฏิบัติตามแล้ว ทางสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจะสงวนสิทธิในการให้บริการ

1.5 จุดคัดกรองก่อนเข้ารับบริการในสถานประกอบการบางแห่งมีพื้นที่ใช้สอยจำกัด ทำให้ต้องย้ายจุดคัดกรองเข้ามาในบริเวณพักคอย

### 2) ข้อเสนอแนะ

2.1 การบังคับใช้กฎหมายสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ตลอดจนมาตรการโดยใช้แบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้ครอบคลุม และทั่วถึง เพื่อให้คงไว้ตามมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่กำหนด

2.2 สนับสนุนอุปกรณ์ของใช้ส่วนบุคคลหรือวัสดุสิ้นเปลือง เพื่อลดภาระและรายจ่ายของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ให้บริการอยู่สามารถอยู่ต่อไปได้

2.3 การประชาสัมพันธ์การประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาระยะนี้จะอภิปรายตามวัตถุประสงค์ โดยมีประเด็นที่สำคัญนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านผู้ประกอบการ ด้านผู้รับบริการ ด้านผู้ดำเนินการ ด้านผู้ให้บริการ



ด้านพนักงานทำความสะอาด พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของน้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06$ ) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.21$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.07$ ) ด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 4.04$ ) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.92$ )

การศึกษาของสุขนิษฐ์ สังขสูตร และจอมเดช ตรีเมฆ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา-19 ของมหาวิทยาลัยรังสิตโดยผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยรังสิตจากผลการศึกษากลุ่มนักศึกษาที่มีความพึงพอใจอยู่ นักศึกษามีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยรังสิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$ ) (ในระดับมาก โดยเฉพาะ ด้านหลักสูตร/เนื้อหา ด้านผู้เรียน และด้านปัจจัยเกื้อหนุน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านหลักสูตร/เนื้อหา ( $\bar{x} = 3.86$ )

สอดคล้องเช่นเดียวกับ การศึกษาของนางกรรณิการ์ รุจิวิโรต (2563) ได้ทำการศึกษาการศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน และผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 85.92 และ 85.05 ตามลำดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.79 และ 4.83 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2. ความเชื่อมั่นของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) จากผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่นต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของนางกรรณิการ์ รุจิวิโรต (2563) ได้ทำการศึกษา การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาล ประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน และผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพพบว่า ความเชื่อมั่นทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดร้อยละ 85.71 และ 84.19 ตามลำดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 4.89 และ 4.89 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด

สอดคล้องกับการศึกษาของ มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้ากรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำ ในกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นความเชื่อมั่นและความภักดีของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้า ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ ( $\bar{x} = 4.06$ , S.D. = 0.63) ด้านการตัดสินใจ ( $\bar{x} = 4.01$ , S.D. = 0.56) ด้านความไว้วางใจ ( $\bar{x} = 3.94$ , S.D. = 0.67) ด้านคุณภาพการบริการ ( $\bar{x} = 3.92$ , S.D. = 0.75) ด้านภาพลักษณ์องค์กร ( $\bar{x} = 3.90$ , S.D. = 0.63) ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

$\bar{x} = 3.78$ , S.D. = 0.64) และด้านการซื้อซ้ำ/ใช้บริการซ้ำ ( $\bar{x} = 3.50$ , S.D. = 0.75) ตามลำดับ สรุปได้ว่าระดับความคิดเห็นทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ในส่วนของระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด น้อย ปานกลางและมากที่สุด ไม่พบผลของการวิจัยรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระดับดังกล่าว

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และประชาชน รับรู้และเข้าถึงพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559
2. ส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีคุณภาพได้มาตรฐาน
3. เสริมสร้างความตระหนักรู้ถึงผลและโทษของการไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559

#### 3.2 ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

1. พัฒนารูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ในเขตสุขภาพที่ ๑๒ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและผู้รับบริการ
2. จัดทำแนวทางในการป้องกันตนเองในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) สำหรับผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
3. จัดอบรมการป้องกันตนเองในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) สำหรับผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
4. การพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเข้ามาทำหน้าที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ในการเฝ้าระวังสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

#### 3.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) เพื่อพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาคำพึงพอใจของผู้รับบริการต่อรูปแบบการให้บริการในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) เพื่อพัฒนารูปแบบที่ได้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาผลในการบังคับใช้กฎหมายตาม พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559 ในรูปแบบอื่นๆ และกลุ่มเป้าหมายอื่น อาจจะเป็นส่วนของผู้บังคับใช้กฎหมายว่ามีผลแตกต่างกันอย่างไรการนำผลงานไปใช้ประโยชน์/อ้างอิง

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2559). พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พ.ศ. 2559. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
- กระทรวงสาธารณสุข. (2560). แนวทางการดำเนินงานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สุขนิษฐ์ สังขสูตร และ จอมเดช ตรีเมฆ. (2564) การศึกษาความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ของมหาวิทยาลัยรังสิต งานประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี ๒๕๖๔
- กรชนวัฒน์ วุฒิญาณ. (2560). ความพึงพอใจการเรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบออนไลน์ผ่านทางโปรแกรม ' Skype ของนักเรียนในสถาบันสอนภาษา ECC. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2565 จาก <http://www.edujournal.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/886.ru>
- Adnan, M., & Anwar, K. (2020). Online Learning amid the COVID-19 Pandemic: Students' Perspectives. *Online Submission*, 2(1), 45-51
- ประเสริฐ มานะ. (2547). แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจ. วันที่ค้นข้อมูล 7 มีนาคม 2565, เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>.
- พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์. (2559). ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ. วันที่ค้นข้อมูล 5 มีนาคม 2565, เข้าถึงได้จาก <http://www.ngobiz.org>
- นางกรรณิการ์ รุจิโรต. (2563). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์. (2556). ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ห้างสรรพสินค้ากรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำ ในกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์การศึกษา ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2556