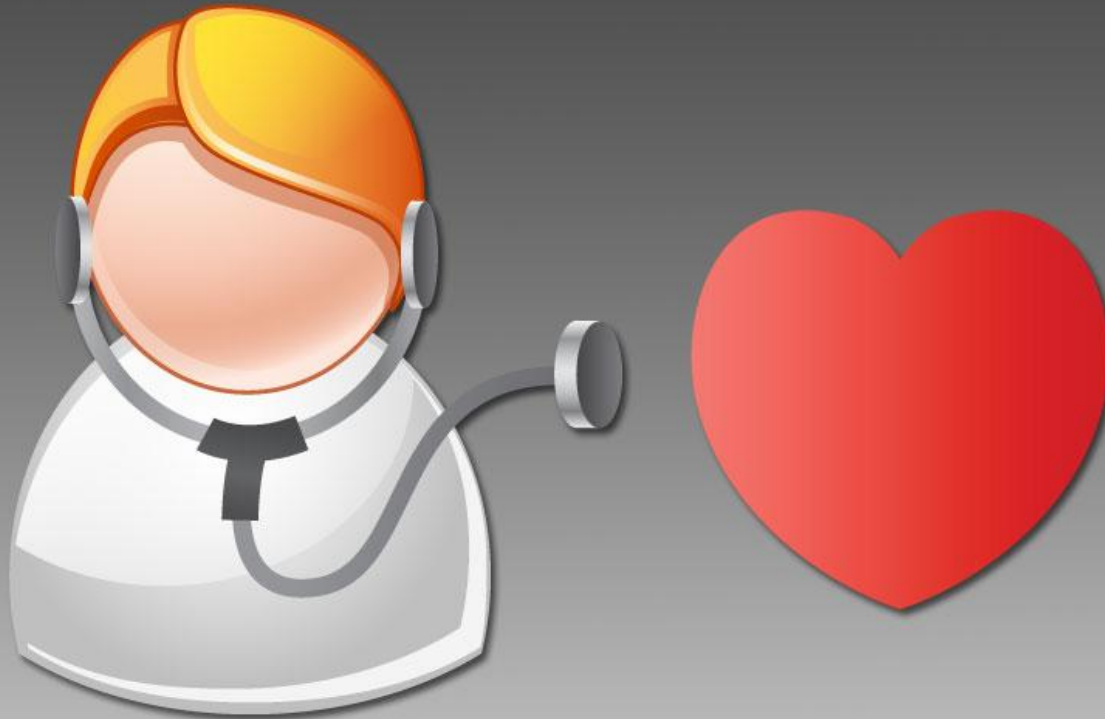




TIH 1413

**การจัดการด้านคุณภาพและมาตรฐาน
สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ**

Medical Tourism

in Thailand



การจัดการด้านคุณภาพสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ



คุณภาพ (Quality)

การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตาม
ข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าและบริการ
นั้นสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และมี
ต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบ
คู่แข่ง ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่าย
ตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น



การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

- การเข้าถึงลูกค้า (Access)
- การติดต่อสื่อสาร (Communication)
- ความสามารถ (Competence)
- ความสุภาพ อ่อนโยน (Courtesy)
- ความเชื่อถือได้ (Credibility)



การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

- ❖ ความไว้วางใจ (Reliability)
- ❖ การตอบสนองลูกค้า (Response)
- ❖ ความปลอดภัย (Security)
- ❖ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)
- ❖ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the customers)



Medical Tourism

in Thailand



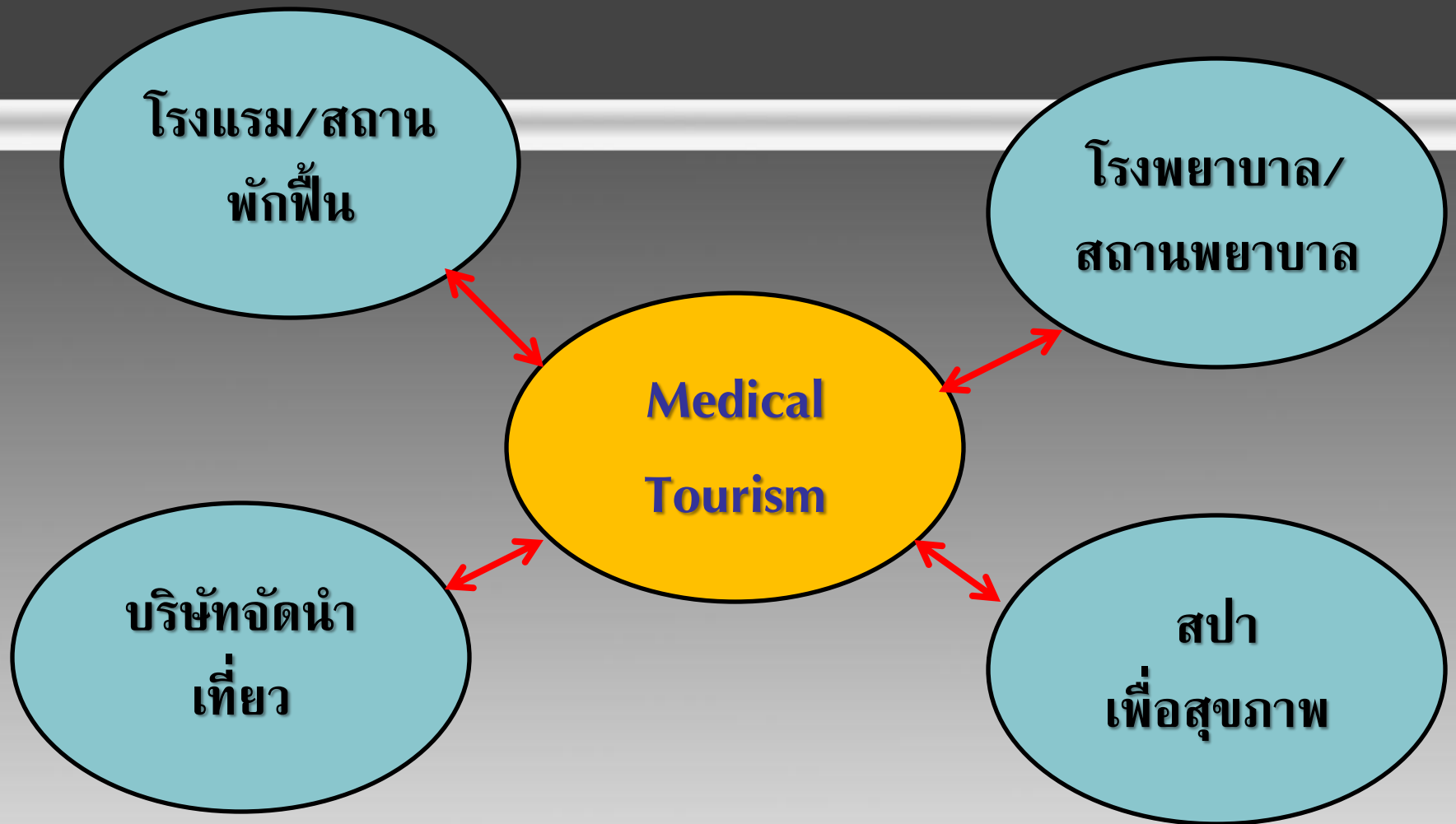
มาตรฐานสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ



มาตรฐาน (Standards)

การนำเอารายละเอียดของความจำเพาะทางเทคนิค
หรือ**หลักเกณฑ์**ต่าง ๆ ที่เห็นพ้องร่วมกัน **เพื่อใช้เป็น**
กฎ แนวทาง หรือคำนิยามของคุณลักษณะต่าง ๆ
ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์
กระบวนการ และบริการต่าง ๆ เหมาะสมตาม
เป้าหมายที่ตั้งไว้





การกำหนดเกณฑ์คุณภาพ และมาตรฐาน สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

1. เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ
2. มาตรฐานสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม/สถานพักฟื้นสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
3. มาตรฐานของสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรม/สถานพักฟื้น
4. มาตรฐานสำหรับตัวแทนท่องเที่ยวเพื่อการท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ
5. มาตรฐานโรงพยาบาลสำหรับการท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ



1. เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ



สัญลักษณ์ Platinum ที่สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับ Platinum



1. เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ



สัญลักษณ์ Gold ที่สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ
ผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับ Gold



1. เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ



สัญลักษณ์ Silver ที่สถานประกอบการสปาเพื่อ
สุขภาพผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับ Silver



ระดับคุณภาพของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

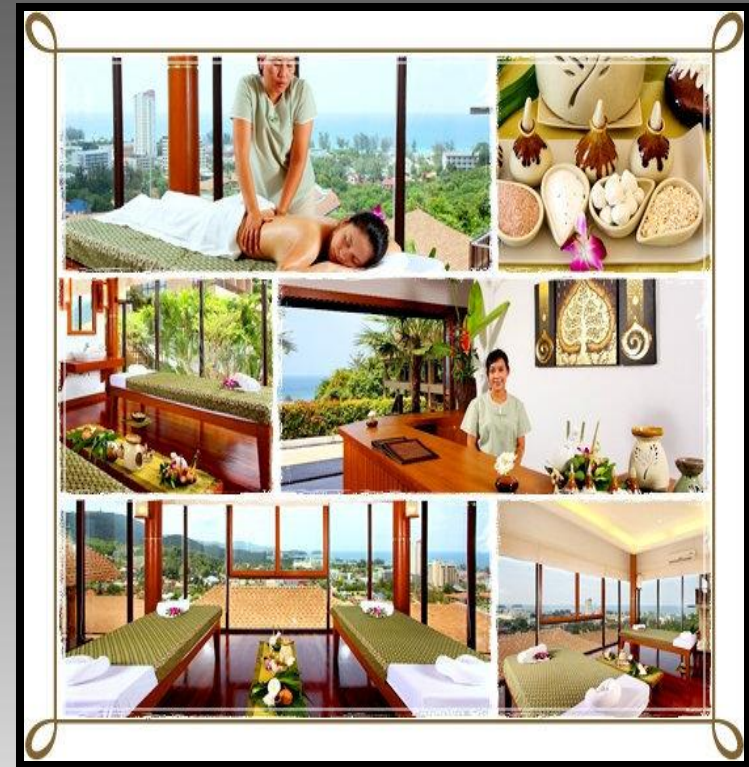
• ระดับ Platinum	จะต้องผ่านเกณฑ์	90%
• ระดับ Gold	จะต้องผ่านเกณฑ์	80%
• ระดับ Silver	จะต้องผ่านเกณฑ์	70%
และมาตรฐานทั้ง 5 ด้าน	จะต้องผ่านเกณฑ์	50%



เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

1. มาตรฐานด้านบริการ (Service Quality)

วัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบการบริการว่า
กิจกรรมบริการนั้นมีการบริการครบถ้วน
ถูกต้อง มีคุณภาพตามหลักวิชาการ
ตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้า



เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

2. มาตรฐานด้านบุคลากร (Skill Staff)

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความรู้ความสามารถของบุคลากรในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพว่ามีคุณสมบัติที่จะบริการลูกค้าได้อย่างปลอดภัย และประทับใจ



เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

3. มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ (Tool & Equipment)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ จัดหา
ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ดีมีคุณภาพไว้สำหรับบริการผู้มา
รับบริการ



เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

4. มาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการองค์กร (Organization & Management Quality)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ
ตระหนักถึงความสำคัญ และมีระบบบริหารจัดการที่มี
ประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาใน
สถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง



เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

5. มาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Ambient)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประทับใจในสภาพแวดล้อม
เนื่องจากสปาเพื่อสุขภาพผู้รับบริการจะต้องได้รับการครบทั้ง 5 มิติ คือ
รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส



2. การกำหนดมาตรฐานสำหรับ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม/สถานพักผ่อน สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ



มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย

- สมาคมโรงแรมไทย
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA)
- สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวฯ
- สถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้อง



มาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยว (สุขภาพ)

หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ

หมวดที่ 2 โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์ และทางสัญจรภายในอาคาร

หมวดที่ 3 ห้องพักแบบ Standard (รวมทางเดิน ระเบียง ห้องน้ำ)

หมวดที่ 4 ห้องพักแบบ Suite และ Executive Floor

หมวดที่ 5 ห้องอาหาร คอฟฟี่ชอป บาร์ และครัว

หมวดที่ 6 ส่วนบริการด้านสนทนการ : สระว่ายนน้ำ



มาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยว (สุขภาพ)

- หมวดที่ 7 ส่วนบริการด้านธุรกิจ : ห้องประชุม และ Business Center
- หมวดที่ 8 บุคลากร และการบริการ
- หมวดที่ 9 ระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป
- หมวดที่ 10 ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม
- หมวดที่ 11 ส่วนของพนักงาน
- หมวดที่ 12 คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ



3.มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรม/สถานพักผ่อน

1. มาตรฐานสถานที่



3.มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรม/สถานพักผ่อน

2. มาตรฐานผู้ดำเนินการสปา



3.มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรม/สถานพักผ่อน

3. มาตรฐานผู้ให้บริการ



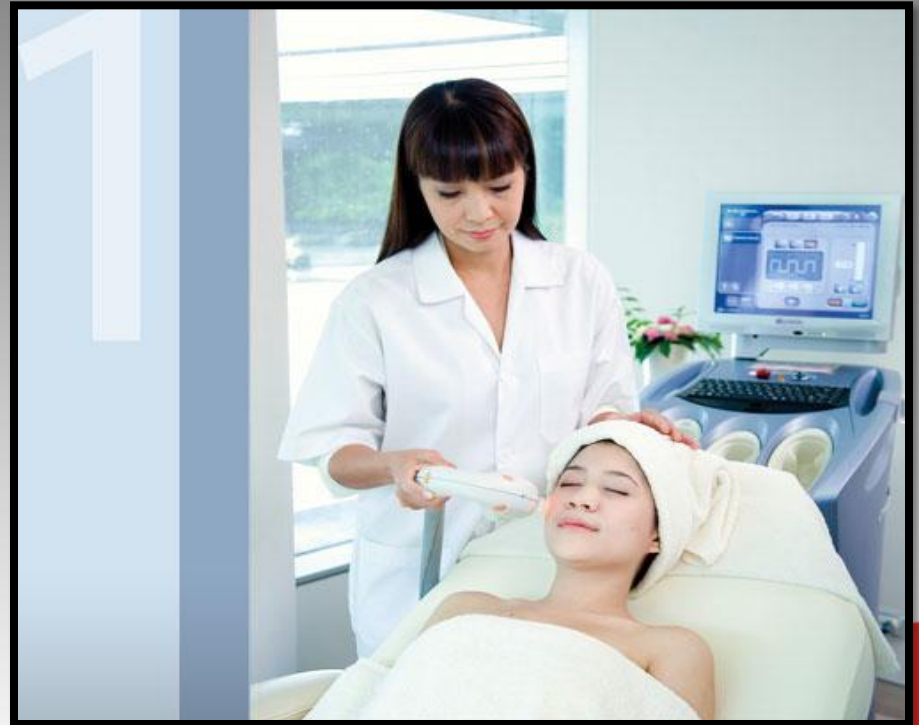
3.มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรม/สถานพักผ่อน

4. มาตรฐานการบริการ



3.มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรม/สถานพักผ่อน

5. มาตรฐานความปลอดภัย



4. การกำหนดมาตรฐานสำหรับตัวแทนท่องเที่ยว เพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ



มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว

คือ ระดับของคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ
ตัวแทนท่องเที่ยว

- ด้านองค์กรและการจัดการ
- ด้านการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว
- ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ



5. การกำหนดมาตรฐานโรงพยาบาล สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ



*We will become Regional Tertiary Care and
Medical Center of Choice in ASEAN Community by 2015*

5.1 มาตรฐานของสถานพยาบาล HA

Hospital Accreditation” ซึ่งหมายถึง การรับรองคุณภาพ
สถานพยาบาลโดยเฉพาะ ไม่สามารถนำไปใช้กับการรับรอง
สถานประกอบการหรือการบริการอย่างอื่นได้ โดยโรงพยาบาลที่
ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน HA นั้นจะต้องผ่านการประเมินโดย
คณะกรรมการพัฒนาสถานพยาบาล



ขั้นตอนในการพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล HA

1. การพัฒนาคุณภาพ

- การวิเคราะห์ปัญหา
- การวิเคราะห์สาเหตุปัญหา
- การวิเคราะห์ทางเลือกในการปรับปรุง
- การวัดผล
- การสรุปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ



ขั้นตอนในการพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล HA

2. การประเมินคุณภาพ

- การประเมินคุณภาพโดยโรงพยาบาล (Self Assessment)
- การประเมินโดยผู้ประเมินภายนอก (External Survey)



ขั้นตอนในการพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล HA

3. การรับรองคุณภาพ

การรับรองว่าโรงพยาบาลมีการจัดระบบงานที่ดี
เอื้อต่อการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และปลอดภัย มี
ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพและพัฒนาคุณภาพ
อย่างต่อเนื่อง มีการตรวจสอบตนเองอย่างสม่ำเสมอ



5.2 ระบบมาตรฐานการรับรองสถานพยาบาลของ Joint Commission International (JCI) สหรัฐอเมริกา

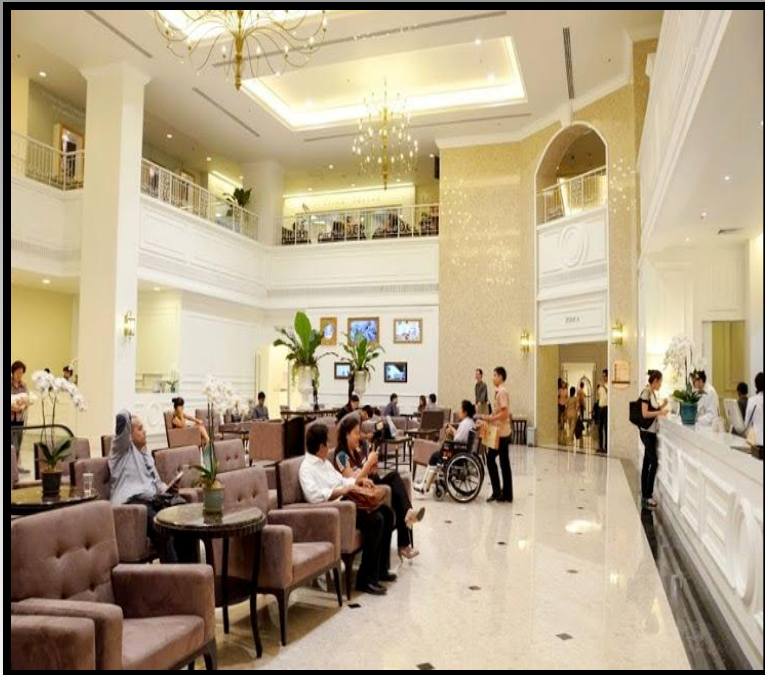
- มาตรฐาน JCI กำหนดขึ้นเพื่อส่งเสริมเกี่ยวกับความปลอดภัยและพัฒนาคุณภาพของการบริการสุขภาพในระดับสากล โดยมีการกำหนดมาตรฐานด้านโรงพยาบาล
- JCI เป็นหน่วยงานระหว่างประเทศภายใต้ JCAHO ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นองค์กรที่ให้การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลกว่า 18,000 แห่งในสหรัฐอเมริกา
- JCI ได้ให้การรับรองโรงพยาบาลชั้นนำจำนวน 11 แห่งในยุโรป อเมริกาใต้ และตะวันออกกลาง



5.2 ระบบมาตรฐานการรับรองสถานพยาบาลของ Joint Commission International (JCI) สหรัฐอเมริกา

1. มาตรฐานด้านผู้ป่วย

2. มาตรฐานด้านการจัดการองค์การ



โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เป็น
โรงพยาบาลแห่งแรกจากโรงพยาบาลกว่า 800 แห่งทั่วประเทศ
ไทยที่ได้รับการเยี่ยมชมสำรวจและเป็นโรงพยาบาลแห่งแรก
ที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไทย ([Hospital
Accreditation-HA](#))

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไทย เป็นโครงการ
ตรวจ สอบโรงพยาบาลจากองค์กรภายนอกด้วยความสมัครใจ
เพื่อดูว่าโรงพยาบาลนั้นๆ ยังคงปฏิบัติตามและรักษาคุณภาพ
การบริการและการรักษาอยู่หรือไม่เป็นการตรวจสอบตาม
มาตรฐานโรงพยาบาล ของประเทศไทยซึ่งมีพื้นฐานมาจาก
มาตรฐานของประเทศ สหรัฐอเมริกาและแคนาดา



บำรุงราษฎร์เป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในภูมิภาค อาเซียนที่ได้รับการรับรองจากนานาชาติ



โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ฯ นับเป็น
โรงพยาบาลแห่งแรกในเอเชียที่
ได้รับการรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาลสากล ตามมาตรฐาน
ของ JCI

