

รูปแบบการพัฒนาคุณภาพกิจการสปา ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 จังหวัดพังงา

The Model for Developing the Quality of Spa Business, According to the Enforcement of Health Establishment Act. B.E. 2559, in Pang-nga Province.

(Received: March 24,2025 ; Revised: March 28,2025 ; Accepted: March 29,2025)

วรชัย ใจเย็น¹

Worachai Jaiyen¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทสปา จังหวัดพังงา โดยกำหนดขั้นตอนการศึกษาเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาสภาพปัญหาและส่วนขาด 2) การออกแบบและพัฒนาคุณภาพ 3) การนำรูปแบบการพัฒนาไปทดลองใช้จริง 4) การประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบประเมินมาตรฐานสถาน ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) และสถิติค่าที (paired t-test)

ผลการศึกษา พบว่ามีผลการประเมินในระดับที่ดีขึ้น สามารถดำเนินการตามรูปแบบการได้ในระดับดีเยี่ยมร้อยละ 100 ผลการเปรียบเทียบค่าร้อยละเฉลี่ยก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาการให้บริการ โดยใช้สถิติค่าที (paired t-test) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 4.84, p\text{-value} < .001$) สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทสปา สามารถยกระดับการผ่านมาตรฐานเป็นระดับดีเยี่ยม ผู้รับบริการแพทย์แผนไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก และประสิทธิผลของรูปแบบที่นำไปใช้พัฒนาอยู่ในระดับเหมาะสมต่อการนำไปใช้พัฒนา ผลการศึกษานี้ ควรกำหนดให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทสปา นำรูปแบบการพัฒนาในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จังหวัดพังงา ไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : รูปแบบการพัฒนาคุณภาพ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทสปา

Abstract

This research was action research. The objective is to study and create a model for developing the quality of health establishments in the spa category in Phang Nga Province. The study steps are divided into 4 steps: 1) Studying the problems and shortcomings, 2) Designing and developing quality, 3) Implementing the development model for actual use, and 4) Evaluating the results of using the development model. Data were collected using the Department of Health Service Support's standard assessment form and in-depth interviews. The data were analyzed using descriptive statistics, frequency, percentage, mean (\bar{X}), and standard deviation (SD), content analysis, and paired t-test.

The results of the study found that the evaluation results were at a better level. The model could be implemented at an excellent level of 100 percent. The results of the comparison of the average percentage before and after the trial of the service development model using the paired t-test were statistically significantly different ($t = 4.84, p\text{-value} < .001$). Health establishments of the spa type were able to raise their standards to an excellent level. Thai traditional medicine service recipients were very satisfied with the service in all aspects. The effectiveness of the model used for development was at a level appropriate for use in development. The results of this study should determine that health establishments of the spa type should use the development model in health

¹ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

establishments in Phang Nga Province as a guideline for continuous service quality development. Keywords: Quality development model, health establishments of the spa type

Keywords ; The model for service development. health service industries and spa business.

บทนำ

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ประกอบด้วย กิจการสปา กิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม และกิจการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง¹ ในปี 2562 อุตสาหกรรมเพื่อสุขภาพที่มีโอกาสเติบโตขึ้น คือธุรกิจสปาและนวดไทยเพื่อสุขภาพ โดยมีโอกาสที่จะเติบโตที่มีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ สืบเนื่องจากเทรนด์รักสุขภาพที่มีอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มูลค่าตลาดธุรกิจสปาทั่วโลกอยู่ที่ 27 ล้านล้านบาท และมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องประมาณร้อยละ 7 - 8 ต่อปี โดยประเทศไทยจัดอยู่ในอันดับที่ 16 ของโลก มีมูลค่าอยู่ที่ 35,000 ล้านบาท² นอกจากนี้ยังพบความเสี่ยงในด้านความสะอาดของอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือต่าง ๆ ทั้งยังพบผลกระทบต่าง ๆ จากร้านนวดที่ไม่ได้มาตรฐานอุปสรรคในการยื่นขออนุญาตเกิดจากผู้ประกอบการจำนวนมากไม่เห็นความสำคัญของการรับรองมาตรฐาน³ เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2559 กระทรวงสาธารณสุขได้ออกพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559¹ มีผลให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ คือ ร้านนวดเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อเสริมความงาม และสปา ต้องยื่นขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ

ปัจจุบันสถานประกอบการกิจการธุรกิจสุขภาพด้านการบริการสปาไทยและการนวดไทยมีการขยายตัวอย่างกว้างขวางทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอยู่ในสภาวะการแข่งขันในตลาดสูงโดยสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา⁴ กล่าวว่า ปัจจุบันสถานบริการด้านสุขภาพมีจำนวนมาก จนทำให้เกิดข้อจำกัดด้านมาตรฐานการให้บริการการแข่งขันด้านราคาค่อนข้างสูง ประกอบกับสถานบริการประเภท สปาบางแห่งมีบริการแอบแฝงทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่บริการด้านสุขภาพของไทย ฉะนั้นการแข่งขันหลักในตลาดธุรกิจที่

ให้บริการด้านธุรกิจที่สปาจึงจำเป็นต้องเน้นด้านคุณภาพของมาตรฐานการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ⁵ กล่าวถึง แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561 - 2580) ควรยกระดับคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้ได้มาตรฐานระดับสากล ทั้งคุณภาพของสถานประกอบการและคุณภาพของผู้ให้บริการที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญให้ความสำคัญเรื่องความสะอาดและความปลอดภัยในสถานประกอบการด้วยประเด็นดังกล่าว จึงเป็นโจทย์สำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องทำความเข้าใจ รวมถึงการศึกษาคุณภาพมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพอย่างถี่ถ้วนเพื่อนำมาพิจารณาและปรับใช้กับธุรกิจในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ อันก่อให้เกิดการสร้างความพึงพอใจสูงสุดและอยากกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

จังหวัดพังงา มีสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ผ่านมาตรฐานทั้งหมด 199 แบ่งเป็น กิจการสปา จำนวน 43 แห่ง กิจการนวดเพื่อสุขภาพ จำนวน 312 แห่ง และกิจการนวดเพื่อเสริมความงาม 2 แห่ง⁶ แต่อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ได้รับรองมาตรฐาน

แล้วแต่ผลจากการตรวจซ้ำภายหลังรับรองมาตรฐานพบว่า สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยเฉพาะกิจการสปา ไม่ผ่านมาตรฐาน จำนวน 15 แห่ง ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ อาจทำให้นักท่องเที่ยวได้รับบริการที่ไม่มีคุณภาพไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการก่อให้เกิดความไม่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการ และอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของนักท่องเที่ยว รวมถึงเป็นการทำให้ภาพพจน์และชื่อเสียงของจังหวัดพังงาเสียหาย

ผู้วิจัย สนใจศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาคุณภาพของกิจการสปา ตาม

พรบ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 จังหวัดพังงาโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม⁷ ของพนักงานในการพัฒนาความสามารถขององค์กรและบุคคล เนื่องจากการได้รับการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ สิ่งที่สำคัญในการขอรับรองมาตรฐาน นอกจากด้านสถานที่ของสถานประกอบการจะต้องผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานแล้ว ในส่วนของพนักงานในกิจการสปาทุกคน มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการขอรับรองมาตรฐาน ซึ่งหากพนักงานในกิจการสปา ไม่มีส่วนร่วมในการคิดที่พัฒนาสถานประกอบการที่ตนทำงานแล้วก็จะทำให้สถานประกอบการไม่สามารถที่จะพัฒนาไปได้ และไม่สามารถผ่านการรับรองตามเกณฑ์ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดได้ ซึ่งการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจการสปาจะทำให้สถานประกอบการสามารถพัฒนาตนเองให้ปรับปรุงเข้าสู่คุณภาพ คือการได้รับรองมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณภาพของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทสปา ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 จังหวัดพังงา
2. เพื่อทดลองรูปแบบการพัฒนาคุณภาพของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทสปา ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 จังหวัดพังงา
3. เพื่อประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทสปา ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 จังหวัดพังงา

วิธีการศึกษา

รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการวิธีดำเนินการแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการพัฒนาคุณภาพกิจการสปา ตาม พรบ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

พ.ศ. 2559 จังหวัดพังงา ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบและพัฒนารูปแบบระบบการพัฒนาคุณภาพกิจการสปา ตาม พรบ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ขั้นตอนที่ 3 การนำรูปแบบไปทดลองใช้ ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการใช้รูปแบบ (วาโร เฟิงส์วีสดี, 2553)⁽⁸⁾ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการสปา จำนวน 30 ตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้ดำเนินการสปา (Spa manager) พนักงานระดับผู้จัดการ และผู้ให้บริการ จำนวน 30 กลุ่มตัวอย่าง คณะกรรมการประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ระดับจังหวัด จำนวน 15 ตัวอย่างและผู้รับบริการ จำนวน 300 ตัวอย่าง โดยคัดเลือกจากผู้มารับบริการในสปา แห่งละ 10 ตัวอย่าง เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนเมษายน 2564 - พฤษภาคม 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แนวคำถามการสนทนากลุ่ม แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องบันทึกเสียง การสังเกต และแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) แบบประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการสปา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข 2) แบบสัมภาษณ์ เรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณภาพกิจการสปา ตาม พรบ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 3) แนวคำถามการสนทนากลุ่ม 4) แบบประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ และ 5) แบบประเมินความคิดเห็นรูปแบบ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการศึกษา เป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาและส่วนขาดการพัฒนาคุณภาพกิจการสปา ตาม พรบ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 โดยการศึกษาจากการประเมินตนเองของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ประเภท กิจการสปา ปี 2564 และการสนทนากลุ่ม (Focus group) และสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วยผู้ดำเนินการสปา (Spa manager) พนักงานระดับผู้จัดการ และผู้ให้บริการ จำนวน 30 แห่ง

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการสปา ตาม พรบ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 จังหวัดพังงา เครื่องมือและกระบวนการที่ใช้ คือ การสนทนากลุ่ม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลประเด็นปัญหาจากการดำเนินงานด้านคุณภาพ ในขั้นตอนที่ 1 ร่วมกับผลจากการสัมภาษณ์การดำเนินงานของกลุ่มตัวอย่าง และจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการกำหนดโครงสร้างรูปแบบพัฒนาคุณภาพกิจการสปาโดยผู้วิจัย และได้ผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำไปทดลองใช้

ขั้นตอนที่ 3 การนำรูปแบบการดำเนินงานการให้บริการของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการสปา จังหวัดพังงา จำนวน 30 แห่ง โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ที่ได้รับการออกแบบและพัฒนาไปทดลองใช้จริงโดยประเมินจำนวน ๒ ครั้ง ก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบ

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการใช้รูปแบบการให้บริการของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการสปา จังหวัดพังงา และปรับปรุงแบบให้สมบูรณ์ โดยการใช้แบบประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการสปา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ปี 2565 ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการสปา จากคณะกรรมการประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ระดับจังหวัด และการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในกิจการสปา

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

โดยการนำเครื่องมือวิจัยที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา (content specialist) 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย (research specialist) 1 ท่าน โดยขั้นตอนการตรวจจะแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้คือ

1) การตรวจความตรงเชิงเนื้อหา (Validity)⁹ ของข้อคำถาม โดยผู้เชี่ยวชาญจะทำการตรวจรายการข้อคำถามแต่ละข้อโดยการตรวจถ้อยคำ ภาษา ประโยค รูปแบบภาษา และสำนวนภาษา ว่ามีความ

ถูกต้องและมีความเหมาะสมเพียงใด และความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ แล้วนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) ข้อคำถามที่มีค่า IOC > 0.5 นำไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำไปทำการทดลองกับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha (Coefficient Alpha) ด้วยวิธีการของ Cronbach's Alpha¹⁰ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha = 0.842

การเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล

1. ประสานงานเจ้าของผู้ประกอบการและผู้บริหารสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการสปา เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์การจัดเก็บข้อมูล โดยคณะกรรมการประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ระดับจังหวัด

2. ประชุมชี้แจงจากคณะกรรมการประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ระดับจังหวัด

3. กำหนดแผนและการทำงานตามแผนในการเก็บข้อมูลทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความครบถ้วนของข้อมูล โดยการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation)

5. วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล สรุปและเขียนรายงานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

3. ข้อมูลผลการประเมินการใช้รูปแบบการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทสปา เพื่อสุขภาพ จังหวัดพังงาทดสอบด้วยความแตกต่างด้วยสถิติค่าที (paired t-test)

จริยธรรมวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ตามเอกสารเลขที่ 5/2564 ลงวันที่ 20 มีนาคม 2564

ผลการศึกษา

ขั้นตอนที่ 1 ปัญหาและส่วนขาดการดำเนินงาน

การเตรียมการ มีการประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ขั้นตอนการวิจัย กระบวนการ และระยะเวลาในการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนและตรงกันแก่ทีมวิจัยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในประเด็นสภาพปัญหา รูปแบบการดำเนินงานในกิจการสปา ตาม พรบ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ที่ผ่านมามาตลอดจนปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนและตรงกันแก่ทีมวิจัยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีการสนทนากลุ่ม และสัมภาษณ์เชิงลึก กิจการสปา ประกอบด้วย Spa manager พนักงานระดับผู้จัดการ และผู้ให้บริการในกิจการสปา เพื่อศึกษาสถานการณ์สภาพปัญหาและบริบทการทำงานในกิจการสปา

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ ตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการสปา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ข้อมูลทั่วไป ผู้บริหารหรือผู้จัดการทั้งหมด 30 แห่ง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุมากกว่า 35 ปี อาชีพรับจ้างเป็นผู้ดำเนินการสปาและผู้ให้บริการในจังหวัดพังงา ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ในด้านการลงทุน ธุรกิจสปาขนาดเล็ก มีการลงทุนไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท ธุรกิจสปาขนาดใหญ่ มีการลงทุนมากกว่า 10 ล้านบาท ธุรกิจสปา มีการลงทุน 3 - 5 ล้านบาท ในส่วนของเตียงที่มีให้บริการ ได้แก่ เตียงนวดไทย เตียง นวดน้ำ และเตียงนวดเท้า ขึ้นอยู่กับประเภทและรูปแบบของธุรกิจสปา มีเตียงนวดรวมกัน 10 - 20 เตียง ขึ้นอยู่กับขนาดของพื้นที่ส

ปาในรีสอร์ทนั้น ๆ ประเภทของงานบริการสปา มีความหลากหลาย ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า มีการจัดเป็นรูปแบบของแพคเกจเพื่อสร้างความแตกต่างและเอกลักษณ์ของงานบริการแต่ละที่ขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจการสปา ด้านผลิตภัณฑ์ประเภทของงานบริการสปา มีความหลากหลาย ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า มีการจัดเป็นรูปแบบของแพคเกจเพื่อสร้างความแตกต่างและเอกลักษณ์ของงานบริการแต่ละที่ ด้านราคาอัตราค่าบริการของกิจการสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดพังงา ในแต่ละประเภทสปา มีราคาต่ำสุดอยู่ที่ 300 บาท ต่อ ชั่วโมง สูงสุดอยู่ที่ มากกว่า 10,000 บาท ทำเลที่ตั้งสำหรับเรื่องความสะดวกในการเดินทาง เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ จะเป็นนักท่องเที่ยวที่มากับบริษัททัวร์ ฉะนั้น ถ้าสถานประกอบการควรตั้งอยู่บริเวณติดกับ เส้นทางหลัก การจัดโครงสร้างองค์กรกิจการสปา มี 2 ประเภท ได้แก่ 1) โครงสร้างองค์การแบบแบ่งงานตามหน้าที่และ 2) โครงสร้างองค์การ จำนวน 43 แห่ง

ผลการดำเนินงานการตรวจเพื่อรับรองมาตรฐาน และการออกใบอนุญาตสถานประกอบการเพื่อสุขภาพของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา พบว่า สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทสปายังขาดมาตรฐานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

การประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการสปา จังหวัด มีประเด็นที่ต้องพัฒนาตามมาตรฐาน ตามรายละเอียด ดังนี้

1. มาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1.1 สถานที่และสภาพแวดล้อม

- การตกแต่งสถานที่ที่ไม่มีความเป็นเอกลักษณ์ไทย หรือความเป็นธรรมชาติ
- การจัดแบ่งพื้นที่ในการใช้งานไม่เป็นสัดส่วน สะดวก และความปลอดภัยในการใช้บริการ
- แผนผังแสดงจุดต่าง ๆ ของสถานประกอบการที่สำคัญแสดงไว้ไม่ชัดเจนและเข้าใจยาก
- ป้ายชื่อสถานประกอบการมีขนาดป้ายและตัวอักษรไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดมีภาษาต่างชาติใหญ่กว่าภาษาไทย

- ห้องพักพนักงานไม่ได้แยกเป็นสัดส่วน
- 1.2 สิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่บริการเสริม
 - ไม่มีอุปกรณ์สำหรับคนพิการ ได้แก่ ทางลาด ราวจับ
 - ไม่มีบริเวณให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน
 - ไม่มีบริเวณทำสมาธิ
- 2. มาตรฐานด้านบุคลากร
 - 2.1 ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Manager)
 - ขาดการวางแผนการดำเนินงานในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพอย่างมีคุณภาพ
 - ขาดการมีส่วนร่วมในการทำตลาดทั้งภายในและต่างประเทศ
 - ขาดการมีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อสาธารณะภายนอกองค์กร
 - 2.2 ผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Therapist)
 - ไม่ผ่านการอบรมความรู้เฉพาะด้านของการบริการในแต่ละประเภทให้บริการนอกเหนือเกณฑ์มาตรฐานผู้ให้บริการ
 - ขาดการให้บริการตามขั้นตอน
 - ขาดการมีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อสาธารณะภายนอกองค์กร
 - ขาดความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี
 - 2.3 พนักงานต้อนรับ (Spa Receptionist / Guest Relations Officers)
 - ขาดการให้การต้อนรับและบริการลูกค้าได้ทุกอย่าง
 - ขาดการมีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อสาธารณะภายนอกองค์กร
 - ขาดความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี
- 3. มาตรฐานด้านการบริการ
 - ไม่มีรายการนัดไทยแบบพื้นบ้าน
- 4. มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์

4.1 คุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์

- ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ไม่มีมาตรฐาน

4.2 ระบบดูแลรักษา และการตรวจสอบความปลอดภัย

- ไม่มีระบบเฝ้าระวังกำกับเรื่องอายุผลิตภัณฑ์

5. มาตรฐานด้านการบริหารและจัดการองค์กร

5.1 ระบบบริหารงาน

- ระบบการว่าจ้างและผลตอบแทน
- ระบบการจัดทำแผนธุรกิจ

5.2 ระบบพัฒนาบุคลากร

- ขาดระบบประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ สถานบริการที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน พบว่า ยังมีส่วนขาดองค์ประกอบทางด้านโครงสร้าง ได้แก่ ไม่ได้ติดตั้งนาฬิกาภายในห้องให้บริการ ไม่มีนาฬิกาทรายในห้องอบไอน้ำและห้อง stream หรือนาฬิกาติดผนังที่ต้องมองเห็นจากด้านในห้องอบไอน้ำและห้อง stream ต้องไม่ลือคประตูลูกบิดได้จากด้านใน คำแนะนำการใช้ห้องอบไอน้ำและห้อง stream ที่เป็นภาษาไทย ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น ครีมสำหรับนวดที่แบ่งบรรจุต้องระบุรายละเอียดวันที่หมดอายุและวันเริ่มใช้ พนักงานไม่ติดป้ายชื่อ ไม่มีป้ายห้ามสูบบุหรี่ ไม่มีแบบคัดกรองผู้รับบริการซึ่งเป็นมาตรฐานที่สำคัญ หากไม่เป็นไปตามมาตรฐาน อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้ใช้บริการได้

การทดสอบความรู้ เรื่องมาตรฐาน กิจการสปา ตาม พรบ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 พบว่า ความรู้เรื่องมาตรฐานกิจการสปา ตาม พรบ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พบว่าส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับปานกลาง

การตรวจสอบตามเกณฑ์มาตรฐานผล พบว่า คะแนนที่กิจการสปา ได้รับตรวจประเมินครั้งที่ 1 ก่อนการให้ความรู้ พบว่า สถานประกอบการมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80.14

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและพัฒนารูปแบบ
ด้านการพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการเพื่อ
สุขภาพ ประเภทกิจการสปา ประกอบด้วย

2.1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

- สถานที่และสภาพแวดล้อม
- สิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่บริการ

เสริม

2.2 ด้านบุคลากร

- ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Manager)
- ผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Therapist)
- พนักงานต้อนรับ (Spa Receptionist / Guest Relations Officers)

2.3 ด้านการบริการ

2.4 ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์

- คุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์
- ระบบดูแลรักษา และการตรวจสอบความปลอดภัย

2.5 ด้านการบริหารและจัดการองค์กร

- ระบบบริหารงาน
- ระบบพัฒนาบุคลากร

ขั้นตอนที่ 3 การนำไปใช้ นำรูปแบบการพัฒนาคุณภาพ ไปทดลองใช้ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการสปา ตาม พรบ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 จังหวัดพังงา จำนวน 10 แห่ง ใช้ระยะเวลา 1 เดือน นำรูปแบบมาปรับปรุง และนำไปทดลองใช้กับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการสปา อีก 30 แห่ง ใช้ระยะเวลา 30 เดือน พบว่า มีผลการประเมินสามารถดำเนินการตามรูปแบบการประเมินได้ในระดับดีเยี่ยม ร้อยละ 100 และเมื่อประเมินผลการทดลองก่อนและหลังนำรูปแบบที่พัฒนาแล้วไปใช้ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\alpha = 0.05$) โดยหลังการทดลองใช้รูปแบบมีค่าเฉลี่ยมากกว่าก่อนการทดลองใช้รูปแบบ

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลการพัฒนารูปแบบ

ประเมินผลการพัฒนารูปแบบโดยคณะกรรมการประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ระดับจังหวัด พบว่า มีความคิดเห็นต่อความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานจริง ความเหมาะสมของรูปแบบ ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของรูปแบบ ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ($\bar{X} = 0.93$ SD.= 0.25, $\bar{X} = 0.86$ SD.= 0.35, $\bar{X} = 0.86$ SD.= 0.25 และ $\bar{X} = 0.95$ SD.= 0.23 ตามลำดับ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรูปแบบการพัฒนาของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ระดับจังหวัดพังงา พบว่า มีความพึงพอใจความพึงพอใจสถานที่ พนักงานผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ บริการที่ได้รับและความสะดวกในการรับบริการ ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.93$ SD.= 0.45, $\bar{X} = 4.10$ SD.= 0.41, $\bar{X} = 4.40$ SD.= 0.50 $\bar{X} = 4.30$ SD.= 0.56 และ $\bar{X} = 4.17$ SD.= 0.41 ตามลำดับ)

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เพื่อศึกษาปัญหาและส่วนขาดการพัฒนา และเพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณภาพของกิจการสปา ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในจังหวัดพังงา พบว่า สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปาจังหวัดพังงา ส่วนใหญ่ยังไม่ผ่านมาตรฐานมาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านบริการ ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านบริหารจัดการองค์กร ตามมาตรฐานใน พรบ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ทั้ง และเมื่อผู้วิจัยได้ออกแบบและพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการ ซึ่งได้นำรูปแบบการดำเนินงานการให้บริการนำไปใช้จริง จำนวน 30 แห่ง พบว่า ก่อนการพัฒนาสมรรถนะของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปาอยู่ในเกณฑ์ต้องได้รับการพัฒนา และหลังได้รับการพัฒนาสมรรถนะสถานประกอบการประเภทกิจการสปา ตาม พรบ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

มีสมรรถนะอยู่ในระดับดีเยี่ยม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สัญญา ยีอราน และศิริไลซ์ วนรัตน์วิจิตร⁹ คือ ผู้มีส่วนร่วมร่วมกันทำงานอย่างเป็นระบบผ่านวงรอบด้วยการเน้นการวิเคราะห์ปัญหา ศึกษาแนวทางการแก้ปัญหา ปฏิบัติตามแผน และติดตามประเมินผลสะท้อนถึงวิธีการเปลี่ยนสถานการณ์ หรือสร้างความสามารถของชุมชนโดยเน้นคนเป็นศูนย์กลาง การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ทัศนคติด้วยกระบวนการกลุ่มจะก่อให้เกิดการรับรู้ถึงการสนับสนุนมากพอที่จะกระทำการแก้ไขปัญหา หรือเปลี่ยนแปลงได้ดีกว่า และจะยั่งยืนกว่าในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพราะได้เรียนรู้จากสถานการณ์จริงนำไปสู่การวิเคราะห์ ประเมินความสามารถและข้อจำกัดของตนเองเพื่อวางแผนและฝึกปฏิบัติในการพัฒนาศักยภาพตนเอง ส่งผลต่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปา ในระดับดีมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาปัญหาและส่วนขาดการดำเนินงานในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทสปา พบว่า ด้านสถานที่ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าเป็นสถานที่ที่ดี ต้องมีการตกแต่งเหมาะสมเป็นไทย และสวยงามมากที่สุด มีความทันสมัยมากขึ้น ด้านบุคลากรผู้ใช้บริการรับรู้ได้ว่าพนักงานให้บริการด้วยกริยาที่สุภาพ อ่อนน้อม และเอาใจใส่ ดังนั้น สถานประกอบการควรมีการจัดอบรมพนักงานอย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง ด้านการบริการผู้ใช้บริการรับรู้ในการต้อนรับแบบไทย

เอกสารอ้างอิง

- 1.กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ. (2562). คู่มือการตรวจประเมินและการพิจารณาอนุญาตการประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ. กรุงเทพฯ : บริษัท เจเนซิส มีเดียคอม จำกัด.
- 2.สรัญญา ทองเทพ. (2563). ยกระดับสปาไทยสู่สากลกินส่วนแบ่งตลาดโลก 27 ล้านบาท. สืบค้นจาก <https://www.thebangkokinsight.com/125178/>
- 3.สิริอำพร ทองมาก และคณะ. (2559). กระบวนการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ : กรณีศึกษา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารการพัฒนาสุขภาพชุมชน มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (1) : 83-93.

ดังนั้น สถานประกอบการควรมีการจัดให้มีการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น น้ำสมุนไพร ขนมไทย เพื่อสร้างความประทับใจ และด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้ใช้บริการรับรู้การจัดเก็บอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเหมาะสม ดังนั้น สถานประกอบการควรแสดงให้เห็นว่าอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการมีการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ สะอาดและปลอดภัย

ทั้งนี้ ผลจากการพัฒนาคุณภาพกิจการสปาในสถานประกอบการกิจการเพื่อสุขภาพ จังหวัดพังงา ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีปลอดภัย และสามารถเสริมสร้างสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานที่กำหนด และเป็นที่ยอมรับจากผู้รับบริการมากขึ้น ส่งผลต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจังหวัดพังงา ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาในเรื่องคุณภาพมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล เพื่อให้ทราบว่าสถานประกอบการเพื่อสุขภาพได้รับมาตรฐานระดับสากลเพิ่มขึ้นหรือไม่

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการสปาในประเทศไทยกับต่างประเทศ

2.3 ควรมีการศึกษาแนวทางในการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกิจการสปาในจังหวัดพังงา ให้ได้รับคุณภาพมาตรฐานระดับสากล

- 4.สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism). รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว ฉบับที่ 3, 30-43. กรุงเทพฯ : สำนักเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- 5.สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 5 การท่องเที่ยว. (20 มิถุนายน 2564) สืบค้น จาก http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2021/01/06_NS_05.pdf.
- 6.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา. (2563) รายงานประจำปี กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา.
- 7.ชุตินา นุตยะสกุล. (2562). รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. 3(13) : 25.
- 8.วาโร เฟิงส์วีสดี. (2553). การวิจัยพัฒนารูปแบบ. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. 2(4).
- 9.สมชาย วรภิเษมสกุล. (2567). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- 10.วิภาพรรณ มังขุนทด. (2558) อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างมิติและวิธีประมาณค่าความเที่ยงที่มีต่อค่าความเที่ยงแบบพหุมิติ ความแม่นยำ และความถูกต้องของการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง. วารสารวิธีวิทยาการวิจัย. 29 (3).
11. สัญญา ยีอราน และศิริไฉซ์ วนรัตน์วิจิตร. (2561). การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม สู่ความสำเร็จการเปลี่ยนแปลงนโยบายในระบบสุขภาพ. วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้. 5(2) : 288-300.