

การพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามมาตรฐาน SHA ในเขตพื้นที่บางรัก กรุงเทพมหานคร

วันที่รับบทความ: 8 พฤศจิกายน 2567

วันแก้ไขบทความ: 6 พฤษภาคม 2568

วันตอบรับบทความ: 19 มิถุนายน 2568

อนิรุทธิ์ เจริญสุข^{1*} และมนสิราดา ทองเกิด²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อประเมินและเปรียบเทียบระดับความรู้ของผู้ประกอบการก่อนและหลังการอบรมตามมาตรฐาน SHA (3) เพื่อพัฒนาให้สถานประกอบการผ่านการรับรองมาตรฐาน SHA และ (4) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคต่อการดำเนินงานตามมาตรฐาน SHA การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน คัดเลือกแบบเจาะจงจากสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจำนวน 15 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แบบสังเกตสถานที่ แบบตรวจประเมินตามเกณฑ์ SHA แบบฟอร์มการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และแบบติดตามผลหลังการพัฒนา ในส่วนของเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบประเมินความรู้ และหนังสือการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า อุปสรรคหลัก ได้แก่ ขั้นตอนที่ซับซ้อน ข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ และความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน SHA อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีและตั้งใจเข้าร่วมเพื่อยกระดับความน่าเชื่อถือทางธุรกิจ ส่วนผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ค่าเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับ SHA เพิ่มขึ้นจาก 7.64 เป็น 9.78 หลังการอบรม และสถานประกอบการทั้ง 15 แห่งผ่านการรับรองมาตรฐาน SHA ครบถ้วน การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการตามมาตรฐาน SHA ช่วยยกระดับคุณภาพบริการและพร้อมรับมือวิกฤตการระบาดของ COVID-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพ, สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ, มาตรฐาน SHA

*Corresponding author e-mail: anirut_ja@rmutto.ac.th

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ
e-mail: anirut_ja@rmutto.ac.th

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ
e-mail: monsirada_th@rmutto.ac.th

**งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

Potential development of health establishments according to SHA standards in Bang Rak area Bangkok

Received: 8 November 2024

Anirut Jaroensuk^{1*} and Monsirada Thongkerd²

Revised: 6 May 2025

Accepted: 19 June 2025

Abstract

This study aimed to (1) examine the current conditions of health establishments in Bang Rak District, Bangkok, (2) assess and compare the level of knowledge among business operators before and after training based on the Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) standards, (3) develop the establishments to meet SHA certification standards, and (4) analyze the enabling and hindering factors affecting the implementation of SHA standards. This research employed a research and development (R&D) approach using mixed methods. A purposive sampling technique was applied to select 15 uncertified health establishments. Qualitative instruments included semi-structured interviews, observational checklists, SHA assessment forms, participatory observation forms, and follow-up reports. Quantitative tools comprised knowledge assessment forms and a training manual for capacity development of health establishments. Qualitative findings revealed key obstacles such as procedural complexity, limitations in personnel and budget, and lack of understanding about SHA standards. However, business operators expressed positive attitudes and intentions to participate in the certification process to enhance business credibility. Quantitative results indicated an increase in SHA knowledge scores from a pre-training average of 7.64 to a post-training average of 9.78. All 15 establishments successfully achieved SHA certification. The study demonstrates that capacity development aligned with SHA standards not only enhances service quality but also equips establishments to effectively respond to public health crises such as the COVID-19 pandemic.

Keywords: Potential Development, Health Establishments, SHA Standards

*Corresponding author e-mail: anirut_ja@rmutto.ac.th

¹ Lecturer, Department of Tourism and Hotel, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-ok Chakrabongse Bhuvanart Campus e-mail: anirut_ja@rmutto.ac.th

² Lecturer, Department of Tourism and Hotel, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-ok Chakrabongse Bhuvanart Campus e-mail: monsirada_th@rmutto.ac.th

**This research was supported by the National Science, Technology and Innovation Policy Office.

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) กำลังได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องในระดับโลก โดยมีมูลค่าตลาดรวมกว่า 4.9 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2023 และมีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 9.9 ต่อปี (Global Wellness Institute, 2023) สำหรับประเทศไทย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพถือเป็นหนึ่งในกลุ่มธุรกิจเป้าหมายที่รัฐบาลให้การสนับสนุนภายใต้แนวทางเศรษฐกิจ BCG โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและบุคลากรทางการแพทย์ รวมทั้งยังเป็นจุดหมายปลายทางสำคัญของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จากแนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมบริการสุขภาพในประเทศไทย พบว่าสถานประกอบการเพื่อสุขภาพยังคงมีบทบาทสำคัญทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสุขภาวะของประชาชน โดยเฉพาะในปี 2023 กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีจำนวนสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมากที่สุดในประเทศ ครอบคลุมกิจการหลากหลายประเภท เช่น สปาเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อสุขภาพ และบริการด้านความงาม (Ministry of Public Health, 2023)

มาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) เป็นนโยบายสำคัญที่สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ร่วมกับกระทรวงสาธารณสุขได้ริเริ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟูความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อสถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการในประเทศ ผ่านการประเมินมาตรฐานในด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย และความพร้อมของบุคลากร จากการรายงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (Department of Health Service Support, 2020) พบว่ายังไม่มีงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ศึกษาหรือประเมินระดับการดำเนินงานตามมาตรฐาน SHA ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะในเขตบางรัก แม้จะเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวสูงก็ตาม นอกจากนี้ยังขาดกรอบแนวทางที่ชัดเจนสำหรับการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ ทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐาน SHA การจัดการบริการที่ได้คุณภาพ ไปจนถึงกระบวนการที่เอื้อต่อการได้รับการรับรองอย่างเป็นระบบ สถานการณ์ดังกล่าวจึงสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างขององค์ความรู้ (Research Gap) ที่ยังไม่ได้รับการเติมเต็มอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในประเด็นด้านการประเมินศักยภาพของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในบริบทของการยกระดับมาตรฐานการบริการให้สามารถแข่งขันและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคในระยะยาว จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาวิจัยอย่างเร่งด่วนเพื่อกำหนดทิศทางเชิงนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมในอนาคต

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษาและพัฒนาแบบองค์รวมใน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในพื้นที่บางรัก กรุงเทพมหานคร (2) ประเมินและเปรียบเทียบระดับความรู้ของผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพก่อนและหลังการเข้ารับการอบรมตามมาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) (3) พัฒนาศักยภาพให้สถานประกอบการให้ผ่านเกณฑ์การรับรอง SHA ได้จริง และ (4) เพื่อศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลลัพธ์จากการวิจัยนี้จะมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างคุณภาพมาตรฐานให้กับภาคบริการสุขภาพ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการรายย่อย และสนับสนุนนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่บางรัก กรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อประเมินและเปรียบเทียบระดับความรู้ของผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพก่อนและหลังการเข้ารับการอบรมตามมาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)
- 3) เพื่อพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ให้ผ่านการรับรองมาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)
- 4) เพื่อศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านพื้นที่** การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหนึ่งในพื้นที่เศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และการให้บริการเพื่อสุขภาพ โดยมีลักษณะโดดเด่นด้านความหลากหลายของกิจการ อาทิ สปาเพื่อสุขภาพ นวดแผนไทย และบริการความงาม โดยเฉพาะในย่านสำคัญ เช่น สีลม เจริญกรุง ซึ่งมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติหมุนเวียนเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความคาดหวังด้านคุณภาพและมาตรฐานการบริการของผู้บริโภคมีแนวโน้มสูงขึ้นตามไปด้วย ด้วยลักษณะเชิงพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของกิจการเพื่อสุขภาพและความเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระดับสูง เขตบางรักจึงเป็นพื้นที่ที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่งในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามมาตรฐาน SHA เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของสถานประกอบการในระดับพื้นที่และระดับประเทศ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในปีพ.ศ. 2566 จำนวน 112 แห่ง (Department of Health Service Support, 2023)

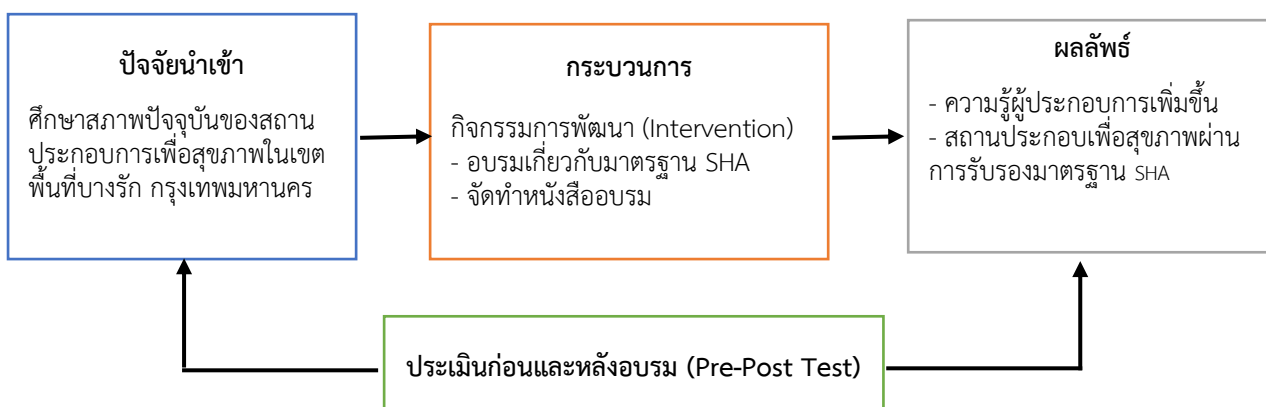
กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพในปีพ.ศ. 2566 ในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร แต่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน SHA มีจำนวนทั้งสิ้น 15 แห่ง ดังนั้นผู้ให้ข้อมูลหลักจากแต่ละแห่งเป็นเจ้าของหรือผู้มีอำนาจบริหาร รวมทั้งสิ้น 15 คน

ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่างเดียวกันกับการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 15 คน เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการเข้ารับการอบรมที่ออกแบบขึ้นตามแนวทางมาตรฐาน SHA

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้มุ่งศึกษาการพัฒนาศักยภาพของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ให้สามารถดำเนินกิจการได้ตามเกณฑ์ของมาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) โดยมีปัจจัยนำเข้า คือ ศักยภาพปัจจุบันของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่บางรัก กรุงเทพมหานคร ดำเนินกระบวนการกิจกรรมการพัฒนา โดยการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐาน SHA และจัดทำหนังสืออบรม มีการประเมินก่อนและหลังอบรม ในส่วนของผลลัพธ์ คือ ความรู้ผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพผ่านการรับรองมาตรฐาน SHA

4. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยนี้ดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ ได้แก่ (1) การวางแผนและออกแบบเครื่องมือวิจัย (2) การรวบรวมข้อมูล (3) การวิเคราะห์ข้อมูล และ (4) การสรุปผลและเสนอแนะแนวทางพัฒนา

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ

การพัฒนาศักยภาพ (Capacity Development) หมายถึง กระบวนการเสริมสร้างและพัฒนาทักษะความรู้ และทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ Yahya & Goh (2002, pp.457-468) แนวคิดนี้ครอบคลุมการพัฒนาศักยภาพทั้งในระดับบุคคล องค์กร และระบบหรือโครงสร้างเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ในการพัฒนา ศักยภาพนิยมใช้กลยุทธ์หลายวิธี เช่น การฝึกอบรม การสร้างเครือข่าย และการเพิ่มพูนความสามารถในการวางแผนและการบริหารจัดการ โดยการพัฒนา ศักยภาพควรเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจ Chofreh, Goni & Klemeš (2018, pp.1345-1354) การพัฒนา ศักยภาพที่มีประสิทธิภาพจะต้องเริ่มต้นจากการระบุความต้องการในการพัฒนาอย่างชัดเจน พร้อมทั้งการวางแผนและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ

สรุปได้ว่า การพัฒนาศักยภาพ หมายถึง กระบวนการพัฒนาทั้งในเชิงบุคคลและองค์กร ครอบคลุม การเสริมสร้างความรู้ ทักษะ ระบบการจัดการ และกลไกสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง และยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ความหมายและประเภทของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

Health Establishment Act (2016, pp.2-3) สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ หมายความว่า สถานที่ที่สร้างขึ้นเพื่อดำเนินกิจการดังต่อไปนี้ (1) กิจการสปา อันได้แก่ บริการที่เกี่ยวข้องกับการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยวิธีการบำบัดด้วยน้ำและการนวดร่างกายเป็นหลัก ประกอบกับบริการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอีกอย่างน้อยสามอย่าง เว้นแต่เป็นการดำเนินการในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลหรือการอาบ้ำ นวด หรืออบตัวที่เป็นการให้บริการในสถานอาบ้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ (2) กิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม เว้นแต่การนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงามในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล หรือในหน่วยบริการสาธารณสุขของหน่วยงานของรัฐ หรือการนวดที่เป็นการให้บริการในสถานอาบ้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ ประเภทของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีความหลากหลาย ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นหลายรูปแบบตามลักษณะบริการ และกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ (International Spa Association, 2023) 1) Destination Spa เป็นสปาที่ผู้ใช้บริการเดินทางมาเพื่อพักค้างคืน โดยเน้นการดูแลสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจในระยะยาว 2) Resort/Hotel Spa คือสปาที่ตั้งอยู่ภายในโรงแรมหรือรีสอร์ท มุ่งให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก 3) Day Spa ให้บริการแบบไป-กลับ ในช่วงเวลาสั้น ๆ โดยไม่ต้องค้างคืน 4) Medical Spa หรือที่เรียกว่า Medi-Spa รวมบริการสปาเข้ากับบริการทางการแพทย์ เช่น เวชศาสตร์ชะลอวัย 5) Mineral Spring Spa ให้บริการโดยใช้น้ำแร่ธรรมชาติเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบำบัด 6) Club Spa เป็นสปาที่ตั้งอยู่ในฟิตเนสหรือคลับสุขภาพ ให้บริการแก่สมาชิก 7) Cruise Ship Spa เป็นสปาที่ให้บริการบนเรือสำราญ ให้ประสบการณ์ผ่อนคลายระหว่างการเดินทาง

แนวคิดเกี่ยวกับ SHA

มาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) เป็นโครงการร่วมระหว่างการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและกระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคในบริการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย โดยเฉพาะในช่วงหลังการแพร่ระบาดของ COVID-19 (Tourism Authority of Thailand, 2023) การตรวจประเมินครอบคลุมด้านสุขอนามัยสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ และกระบวนการบริการ โดยมีการพัฒนามาตรฐานเพิ่มเติมเป็น SHA Plus และ SHA Extra Plus เพื่อยกระดับการรับรองด้านวัคซีนและมาตรการควบคุมโรค

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง พบว่า การพัฒนาศักยภาพของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ถือเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพของบริการด้านสุขภาพในภาคการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในบริบทของเมืองท่องเที่ยวที่มีการแข่งขันสูงอย่างกรุงเทพมหานคร ซึ่งจำเป็นต้องตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและสุขอนามัยมากยิ่งขึ้นในยุคหลัง COVID-19 งานวิจัยของ Han et al. (2021, p.731279) ระบุว่า ศักยภาพของสถานประกอบการด้านสุขภาพในเมืองท่องเที่ยวสามารถส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้คุณค่า และความไว้วางใจของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะเมื่อสถานประกอบการปฏิบัติตามมาตรฐานสาธารณสุขอย่างเข้มงวด การพัฒนาศักยภาพในที่นี้ครอบคลุมทั้งด้านองค์ความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ทักษะการ

ให้บริการ การบริหารจัดการองค์กร และการปรับตัวเชิงกลยุทธ์ต่อมาตรฐานสุขอนามัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (Nayal, Pandey & Paul, 2022, pp.359-390) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกิจการเพื่อสุขภาพที่เน้นการส่งเสริมสุขภาพเชิงป้องกัน เช่น เดยส์ปา เมดิคัลสปา และสปาในโรงแรม ซึ่งได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นตามแนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มาตรฐาน SHA จึงทำหน้าที่เสมือนกรอบการประเมินคุณภาพเชิงองค์รวม ซึ่งไม่เพียงสะท้อนถึงระดับความปลอดภัยในกระบวนการบริการเท่านั้น หากแต่ยังเป็นดัชนีชี้วัดความพร้อมขององค์กรต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า และความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมบริการสุขภาพ นอกจากนี้ Obrenovic et al. (2020, p.5981) ยังเสนอว่า การรักษาการดำเนินงานและผลผลิตขององค์กรระหว่างการระบาดของ COVID-19 ได้อย่างต่อเนื่อง จะเป็นการแสดงถึงสมรรถนะหลักขององค์กร ซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนทางธุรกิจ จากข้อวิเคราะห์ข้างต้นจะเห็นว่า การพัฒนาศักยภาพของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน SHA มิใช่เพียงการปรับปรุงเชิงเทคนิคหรือการปฏิบัติตามข้อกำหนดขั้นต่ำเท่านั้น หากแต่เป็นกระบวนการเชิงกลยุทธ์ที่เน้นการเสริมสร้างสมรรถนะทั้งในระดับบุคคลและองค์กร เมื่อดำเนินการอย่างเป็นระบบ จะส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการแข่งขัน ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ และความมั่นคงของธุรกิจในระยะยาว

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Research) ประกอบด้วยการศึกษาเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ 4 ประการ ได้แก่ (1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (2) ประเมินผลก่อนและหลังอบรม และ (3) พัฒนาศักยภาพให้สถานประกอบการสามารถผ่านมาตรฐาน SHA และ (4) เพื่อศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยดำเนินการตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก (เลขที่ RMUTTO REC No.022/2567 ลงวันที่ 11 มิถุนายน พ.ศ. 2567) และได้รับความยินยอมโดยสมัครใจจากผู้เข้าร่วม พร้อมทั้งปกปิดตัวตนและรักษาความลับของข้อมูลอย่างเคร่งครัดตามแนวทางสากล

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ

1.1 กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการพัฒนาศักยภาพของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ภายใต้เกณฑ์มาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปี พ.ศ. 2566 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 112 แห่ง ครอบคลุมกิจการประเภทสปา และนวดเพื่อสุขภาพ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพจำนวน 15 แห่ง ซึ่งคัดเลือกจากกลุ่มประชากรโดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากเกณฑ์คัดเลือกอย่างมีระบบ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยกำหนดเกณฑ์คัดเข้า (Inclusion Criteria) ดังนี้ 1) เป็นสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพในปี พ.ศ. 2566 2) ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน SHA 3) มีความ

ยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัย 4) ยินยอมให้ผู้วิจัยเข้าดำเนินการสัมภาษณ์ สังเกต และประเมินสถานที่จริงตามเกณฑ์ SHA ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์คัดออก (Exclusion Criterion) คือ สถานประกอบการที่ขอถอนตัวหรือไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมของโครงการได้ตลอดกระบวนการวิจัย แนวทางการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างมีเป้าหมายเพื่อให้สามารถศึกษาสถานการณ์จริงของสถานประกอบการที่ยังไม่ผ่านการรับรองมาตรฐาน SHA และนำไปสู่การออกแบบแนวทางการพัฒนาศักยภาพที่มีความเฉพาะเจาะจง สอดคล้องกับข้อเท็จจริงและข้อจำกัดของผู้ประกอบการในพื้นที่เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

1.2 เครื่องมือที่ใช้ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ออกแบบตามทฤษฎีพฤติกรรมที่มีแบบแผน Theory of Planned Behavior (Ajzen, 2020, pp.314-324) ประกอบด้วยประเด็นเรื่อง ทักษะคิด ความตั้งใจ และการรับรู้ด้านความยากง่ายในการขอรับรอง SHA แบบสังเกตสถานที่ (Observation Checklist) อ้างอิงเกณฑ์ประเมินมาตรฐาน Amazing Thailand SHA ประเภทกิจการนัดเพื่อสุขภาพ/ความงาม เครื่องมือทั้งหมดผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการสุขภาพ และนักวิชาการด้านสุขภาพและการท่องเที่ยว สำหรับการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ให้ผ่านการรับรองมาตรฐาน SHA ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีแบบวิจัยเชิงพัฒนา (Developmental Research) ผสานกับการติดตามผลหลังการพัฒนา (Follow-up Evaluation) เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการประกอบด้วย แบบตรวจประเมินตามเกณฑ์ SHA แบบฟอร์มการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation Form) และแบบติดตามผลหลังการพัฒนา (Follow-up Monitoring Form)

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) (Lincoln, Lynham & Guba, 2011, pp.97-108) ได้แก่ 1) Credibility เก็บข้อมูลหลากหลายวิธี มีการบันทึกเสียง ตรวจสอบสามเส้า triangulation 2) Dependability จัดรหัสข้อมูลโดยอิสระ และอภิปรายจนได้ข้อสรุป 3) Transferability ให้รายละเอียดวิธีวิจัยและผู้ให้ข้อมูลเพื่อการประยุกต์ใช้ และ 4) Confirmability ตรวจสอบเส้นทางการวิเคราะห์ข้อมูล (Audit Trail) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

2. การวิจัยเชิงปริมาณ

2.1 กลุ่มตัวอย่าง เหมือนกับการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ สถานประกอบการ 15 แห่ง และผู้ให้ข้อมูล 15 คน แห่งละ 1 คน

2.2 เครื่องมือวิจัย แบบประเมินความรู้เรื่องมาตรฐาน SHA 12 ข้อ แบบปลายปิด ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และทดสอบค่าความเที่ยงกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงจำนวน 30 คน ได้ค่า $p = 0.60$, $r = 0.25$, KR-20 = 0.98 สำหรับการวิเคราะห์ระดับความรู้ของผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพก่อนและหลังการอบรม โดยกำหนดเกณฑ์การตีความคะแนนความรู้ตามแนวทางของ Bloom's Taxonomy (Krathwohl, 2002, pp. 212-218) โดยแบ่งเกณฑ์การแปลผลคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

คะแนน 10–12 คะแนน (ร้อยละ 83.33–100.00) = ระดับความรู้สูง

คะแนน 7–9 คะแนน (ร้อยละ 58.33–75.00) = ระดับความรู้ปานกลาง

คะแนนต่ำกว่า 7 คะแนน (ต่ำกว่าร้อยละ 58.33) = ระดับความรู้ต่ำ

ในส่วนของการประเมินคุณภาพหนังสือการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผ่านตรวจสอบเนื้อหาและความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่ 1) หัวหน้างานส่งเสริมคุณภาพสินค้าการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และ 3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพ ได้รับเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ ISBN: 978-616-619-627-6 และใช้หนังสือในการอบรมจริง

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Paired samples t-test ระดับนัยสำคัญที่ใช้ $p\text{-value} \leq 0.01$

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่บางรัก กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน 15 ราย ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เพศชาย อายุส่วนใหญ่คือช่วง 31-40 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรสส่วนใหญ่แต่งงานแล้ว สถานประกอบการส่วนมากมีจำนวนลูกจ้างอยู่ในช่วง 15-20 คน เงินลงทุนครั้งแรกส่วนใหญ่เริ่มต้นธุรกิจด้วยการลงทุน 1,000,001 - 5,000,000 ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจมาแล้ว 10-15 ปี ผลกำไรต่อปีส่วนใหญ่อยู่ในช่วงต่ำกว่า 1,000,000 บาท

ตารางที่ 1 สาเหตุของการไม่ยื่นขอมาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)

ประเด็นสำคัญ	ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูล
1. ความซับซ้อนของขั้นตอนการยื่นขอ	กระบวนการที่ต้องเตรียมเอกสารจำนวนมากและใช้เวลานาน เป็นอุปสรรคสำคัญในการขอรับรอง (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 5, 13)
2. ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ SHA	ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐาน SHA ยังไม่ชัดเจน ผู้ประกอบการยังมีข้อสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนและประโยชน์ของการรับรอง (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, 8, 12)
3. ข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร	การปรับปรุงสถานประกอบการต้องใช้เงินลงทุนเพิ่มเติม อีกทั้งขาดเจ้าหน้าที่ที่ดูแลกระบวนการรับรอง (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3, 7)
4. มองว่าไม่จำเป็นต่อธุรกิจ	ลูกค้าหลักเป็นคนในพื้นที่ที่ไว้วางใจอยู่แล้ว จึงไม่เห็นความจำเป็นของการขอรับรอง (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, 6, 14)
5. ขาดแรงสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐ	การขาดคำแนะนำและการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ทำให้ล้มเหลว (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 15)

จากตารางที่ 1 พบว่า สาเหตุหลักที่ผู้ประกอบการยังไม่ยื่นขอรับรองมาตรฐาน SHA เกิดจากปัจจัยหลากหลาย โดยประเด็นที่พบมากที่สุดคือ ความซับซ้อนของขั้นตอนการดำเนินการ ซึ่งต้องใช้เอกสารจำนวนมากและใช้เวลานาน นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ประกอบการบางรายขาดความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน SHA มีข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร มองว่าไม่จำเป็นต่อธุรกิจในบริบทชุมชน และยังขาดแรงสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งล้วนเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเข้าสู่กระบวนการรับรองมาตรฐาน

ตารางที่ 2 ปัจจัยจูงใจและอุปสรรคต่อความตั้งใจยื่นขอรับรอง SHA

ประเด็นสำคัญ	ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูล
ความตั้งใจสูงต่อการยื่นขอรับรอง	ผู้ประกอบการมองว่าการมี SHA ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าต่างชาติ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 4, 10)
ความกังวลด้านงบประมาณ	มีแผนจะยื่นขอ แต่ต้องรอให้มีงบประมาณและความพร้อมของทรัพยากร (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3, 5, 8)
ความซับซ้อนของข้อกำหนด	สนใจเข้าร่วมแต่ยังต้องศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมก่อนดำเนินการ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, 13)
ขาดคำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ความลังเลเกิดจากการไม่ได้รับข้อมูลหรือคำแนะนำที่เพียงพอ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11)
มีแผนจะยื่นขอในอนาคต	กำลังเตรียมความพร้อม และมีแผนจะยื่นในปีนี้หรือต้นปีหน้า (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9, 11, 14)

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะยื่นขอรับรองมาตรฐาน SHA โดยมองว่าเป็นแนวทางในการเพิ่มความน่าเชื่อถือของธุรกิจ แต่ยังมีอุปสรรค ได้แก่ ความกังวลด้านงบประมาณ ความซับซ้อนของข้อกำหนด และการขาดคำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการหลายรายมีแผนที่จะยื่นขอในอนาคตเมื่อมีความพร้อม

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ SHA และความยาก-ง่ายในการยื่นขอรับรอง

ประเด็นสำคัญ	ความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูล
ทัศนคติเชิงบวกต่อโครงการ	ผู้ประกอบการเห็นว่า SHA ช่วยสร้างความมั่นใจด้านสุขอนามัยให้แก่ลูกค้า และเสริมภาพลักษณ์ธุรกิจ (ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 15 ราย)
ความซับซ้อนของกระบวนการ มุมมองว่าขั้นตอนไม่ยากนัก	เอกสารและขั้นตอนจำนวนมากทำให้รู้สึกยุ่งยาก (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 5, 8) หากมีพื้นฐานที่ดีอยู่แล้ว การดำเนินการจะไม่ซับซ้อนมาก (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, 4, 10)
ข้อจำกัดด้านทรัพยากรในการปรับปรุง	ความยากอยู่ที่การลงทุนเพื่อปรับปรุงสถานที่ให้ได้มาตรฐาน SHA โดยเฉพาะด้านสุขอนามัย (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3, 6, 9, 12)
ความคาดหวังต่อการสนับสนุนจากรัฐ	ผู้ประกอบการต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยลดความซับซ้อน และให้คำแนะนำที่ชัดเจน (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11, 15)

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อโครงการ SHA โดยมองว่าเป็นมาตรฐานที่ช่วยยกระดับความน่าเชื่อถือของธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการหลายรายยังรู้สึกว่าการบวนการมีความซับซ้อน โดยเฉพาะด้านเอกสารและข้อกำหนด ขณะที่บางรายมองว่าไม่ยากหากมีพื้นฐานที่ดีอยู่แล้ว ทั้งนี้ยังพบข้อจำกัดด้านงบประมาณในการปรับปรุงสถานที่ และความต้องการการสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรมจากภาครัฐ

ตารางที่ 4 ผลการตรวจประเมินสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจำนวน 15 แห่ง ตามมาตรฐาน SHA

ประเด็นตรวจประเมิน	สถานการณ์จริงที่พบ
สัญลักษณ์อาคารและพื้นที่	สถานประกอบการเพื่อสุขภาพจำนวน 14 แห่งมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะห้องสุขาและพื้นที่สัมผัสบ่อย
ระบบระบายอากาศ	สถานประกอบการเพื่อสุขภาพจำนวน 11 แห่งมีระบบระบายอากาศที่เหมาะสม อีก 4 แห่งยังไม่มีการจัดการเรื่องระบบระบายอากาศ
อุปกรณ์ทำความสะอาด	สถานประกอบการเพื่อสุขภาพจำนวน 14 แห่งมีเจลล้างมือและน้ำยาทำความสะอาดเพียงพอ
การป้องกันสำหรับพนักงาน	ทุกแห่งมีการล้างมือที่เหมาะสมหลังปฏิบัติงาน แต่มีเพียง 8 แห่งที่พนักงานได้รับวัคซีนครบ และมีเพียง 2 แห่งที่มีสื่อประชาสัมพันธ์การล้างมือ
การจัดการพื้นที่สาธารณะ	ทุกแห่งเปลี่ยนปลอกหมอนและผ้าปูรองเบาะอย่างเคร่งครัด แต่มีเพียง 4 แห่งที่มีทางเข้า-ออกทางเดียวเพื่อคัดกรองผู้ใช้บริการ
การจัดการขยะและภาชนะ	สถานประกอบการเพื่อสุขภาพจำนวน 13 แห่งจัดถังขยะฝาปิดและคัดแยกขยะได้เหมาะสม และปฏิบัติตามมาตรการสุขาภิบาลภาชนะอย่างถูกต้อง

จากตารางที่ 4 พบว่า สถานประกอบการเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่มีการดูแลสัญลักษณ์อาคาร ระบบทำความสะอาด และการจัดการขยะได้ดีตามเกณฑ์มาตรฐาน SHA อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อบกพร่องในบางประเด็น ได้แก่ ระบบระบายอากาศ การจัดหาสบู่ล้างมือให้เพียงพอ การฉีดวัคซีนครบโดสของพนักงาน และการมีสื่อประชาสัมพันธ์ด้านสุขอนามัย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อให้สถานประกอบการสามารถผ่านเกณฑ์มาตรฐาน SHA ได้อย่างสมบูรณ์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อประเมินและเปรียบเทียบระดับความรู้ของผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพก่อนและหลังการเข้ารับการอบรมตามมาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) ผลการทดสอบความรู้ของผู้ประกอบการจำนวน 15 ราย ก่อนและหลังการอบรม ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ (นำเสนอในตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการอบรมพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการ เพื่อ สุขภาพในเขตพื้นที่บางรัก กรุงเทพมหานคร

ผลสัมฤทธิ์	n	$\bar{X}$	SD	t	p
ก่อนอบรม	15	7.64	.79	16.62	0.00*
หลังอบรม	15	9.78	.84		

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการอบรมผู้ประกอบการสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ จำนวน 15 ราย พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้ก่อนอบรมเท่ากับ 7.64 (SD = 0.79) และหลังอบรม เท่ากับ 9.78 (SD = 0.84) โดยผลการทดสอบทางสถิติด้วย paired samples t-test พบว่ามีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 16.62, p < .001$) แสดงให้เห็นว่าการอบรมมีผลอย่างชัดเจนต่อการ เพิ่มระดับความรู้ของผู้ประกอบการเกี่ยวกับมาตรฐาน SHA ในการดำเนินงานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
ให้ผ่านการรับรองมาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) ภายหลังการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการตามเกณฑ์มาตรฐาน SHA เป็นระยะเวลา 1 เดือน ผู้วิจัยได้ดำเนินการลง พื้นที่ติดตามสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจำนวน 15 แห่งในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เพื่อดำเนิน กระบวนการพัฒนาให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ SHA อย่างเป็นระบบ การพัฒนาในครั้งนี้ประกอบด้วย กิจกรรมหลัก ได้แก่ 1) การให้คำปรึกษาเฉพาะรายตามบริบทของแต่ละสถานประกอบการ 2) ประเมินสภาพ จริงของสถานที่และกระบวนการให้บริการ 3) แนะนำวิธีปรับปรุงพื้นที่ อุปกรณ์ และมาตรการสุขอนามัย 4) การตรวจสอบเอกสารประกอบการรับรอง SHA และ 5) การสร้างแนวปฏิบัติขั้นตอนปฏิบัติงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedure) ภายในองค์กรให้สอดคล้องกับเกณฑ์ SHA

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินการให้เป็นไปตาม มาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) ของสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ภายหลังจากการลงพื้นที่ติดตามสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพจำนวน 15 แห่งในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เพื่อดำเนินการ พัฒนา ติดตามผลและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและอุปสรรคที่มีผลต่อการนำไปสู่การรับรองมาตรฐาน SHA โดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการ และการ ประเมินสถานที่จริงตามเกณฑ์มาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริม (Promoting Factors) ได้แก่ 1) ความตระหนักในด้านสุขอนามัยของผู้ประกอบการ 2) การมีมาตรการรักษาความสะอาดที่เข้มงวด 3) การจัด พื้นที่และบริการให้สอดคล้องกับมาตรการเว้นระยะห่าง 4) การใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบจองคิวและจำกัด จำนวนผู้ใช้บริการ และ 5) การอบรมพนักงานเกี่ยวกับสุขอนามัยอย่างต่อเนื่อง

ในขณะที่อุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ 1) ข้อจำกัดด้านงบประมาณในการปรับปรุงสถานที่ 2) ข้อจำกัดในการรักษามาตรฐาน SHA อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดการขยะติดเชื้อ 3) การเปลี่ยนแปลงนโยบายภาครัฐที่ต้องปรับตัวอย่างเร่งด่วน และ 4) การสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับมาตรการ SHA ที่ยังไม่ทั่วถึงในบางแห่ง อย่างไรก็ตามภายหลังการติดตามและให้คำปรึกษาเพิ่มเติม สถานประกอบการทั้ง 15 แห่งสามารถผ่านการรับรองมาตรฐาน SHA ได้ครบถ้วน โดยมีการประเมินซ้ำหลังจาก 1 เดือน เพื่อเสริมความมั่นใจในการรักษามาตรฐาน ได้แก่ การตรวจสอบจุดสัมผัสร่วม การจัดอบรมทบทวนแก่พนักงาน และการวางระบบติดตามภายใน

สรุปผลการวิจัย

สาเหตุที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ไม่เข้าร่วมโครงการ SHA ได้แก่ ความซับซ้อนและข้อจำกัดด้านเวลา ขาดความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน SHA ข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร การไม่เห็นความจำเป็นและความไม่เหมาะสมกับธุรกิจ ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในส่วนความตั้งใจในการยื่นขอมาตรฐาน SHA แม้ว่าจะมีข้อกังวล ผู้ประกอบการหลายรายมีแผนที่จะยื่นขอ SHA ในอนาคตเนื่องจากเพิ่มความน่าเชื่อถือ ข้อกังวลด้านค่าใช้จ่าย ข้อกำหนดและขั้นตอนที่ซับซ้อน และในส่วนของ การปฏิบัติตามมาตรฐาน SHA การประเมินมาตรฐานพบว่า สุขลักษณะและการจัดการความสะอาดส่วนใหญ่สถานประกอบการดำเนินการทำความสะอาดและจัดเตรียมเจลล้างมืออย่างเพียงพอ สำหรับพื้นที่สาธารณะมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด เช่น การเปลี่ยนผ้าที่ใช้บริการทุกครั้ง แต่ยังมีบางแห่งที่ต้องปรับปรุง เช่น การจัดทางเข้า-ออกทางเดียวเพื่อคัดกรองผู้ใช้บริการ

ผลประเมินและเปรียบเทียบระดับความรู้ของผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพก่อนและหลังการเข้ารับการอบรมตามมาตรฐาน Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) โดยใช้แบบทดสอบเดียวกัน พบว่าผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าเฉลี่ยหลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรม ค่าเฉลี่ยก่อนอบรม = 7.64 หลังอบรม = 9.78 แสดงถึงการเพิ่มขึ้นของความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการ SHA ในการจัดการสถานประกอบการสุขภาพ การประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร พบว่า สถานประกอบการเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่มีมาตรการที่ดีในการดูแลสุขอนามัยและบริการสุขภาพตามมาตรฐาน SHA ยังมีข้อจำกัดบางประการในด้านงบประมาณ การรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง การสื่อสารกับลูกค้า และการจัดการขยะติดเชื้อที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถรักษามาตรฐาน SHA หลังการฝึกอบรมและพัฒนาสถานประกอบการทั้ง 15 แห่ง พบว่าสถานประกอบการทั้งหมดผ่านเกณฑ์มาตรฐาน SHA โดยมีการเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษามาตรฐาน จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยเฉพาะการส่งเสริมให้มีการทำความสะอาดบริเวณจุดสัมผัสร่วมอย่างสม่ำเสมอ และจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับมาตรฐาน SHA อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย ในปัจจุบันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แม้จะผ่านจุดวิกฤตไปแล้ว แต่ยังคงมีการกลายพันธุ์และระบาดเป็นระยะ ยังรวมถึงความเสี่ยงจากโรคอุบัติใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้นการดำเนินการตามมาตรฐาน SHA จึงไม่ควรถูกมองเป็นเพียงข้อกำหนดชั่วคราว แต่ควรยึดถือเป็นหัวใจของระบบการบริหารจัดการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ มีความยืดหยุ่น และสามารถปรับตัวได้ในทุกสถานการณ์

อภิปรายผล

ผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคและแรงจูงใจในการยื่นขอมาตรฐาน SHA ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่เมืองที่มีความหลากหลายของธุรกิจและความต้องการด้านสุขภาพสูง การค้นพบครั้งนี้มีความสำคัญทั้งในเชิงนโยบายและการปฏิบัติ ดังนี้

ประการแรก งานวิจัยพบว่า ความซับซ้อนของขั้นตอนและข้อจำกัดด้านทรัพยากร ยังคงเป็นอุปสรรคหลักในการยื่นขอมาตรฐาน SHA ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Filip et al. (2022, p.1295) ระบุว่าผู้ประกอบการรายย่อยในอุตสาหกรรมบริการสุขภาพมีข้อจำกัดด้านบุคลากร เวลา และความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ของรัฐ ทำให้ไม่สามารถเข้าสู่กระบวนการมาตรฐานได้อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า แม้จะมีข้อจำกัดดังกล่าว ผู้ประกอบการจำนวนมากยังคงมีความตั้งใจสูงในการเข้าร่วมโครงการ SHA ซึ่งสะท้อนแนวโน้มเชิงบวกของการตื่นตัวด้านสุขอนามัยต่อวิกฤตการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ประการที่สอง ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ก่อนและหลังการอบรม พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยค่าเฉลี่ยหลังการอบรมสูงขึ้นอย่างชัดเจน แสดงให้เห็นว่าการอบรมที่มีเนื้อหาตรงประเด็นและสามารถประยุกต์ใช้จริงในสถานประกอบการ สามารถยกระดับความรู้และความเข้าใจของผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Jonathan & Laik (2024, pp.18-33) ระบุว่าการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ (Experiential Learning) ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจได้ดีกว่าการเรียนรู้แบบทฤษฎีเพียงอย่างเดียว

ประการที่สาม งานวิจัยนี้ยังได้เสนอข้อค้นพบใหม่ที่มีคุณค่าเชิงระบบ คือ แม้สถานประกอบการจะมีความพร้อมในหลายด้าน แต่ยังมีข้อบกพร่องในประเด็นเฉพาะ เช่น การจัดการทางเข้า-ออกเพื่อการคัดกรอง หรือการให้วัคซีนครบโดสแก่พนักงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการผ่านเกณฑ์มาตรฐานไม่อาจอาศัยเพียงการปฏิบัติงานพื้นฐานเท่านั้น แต่ต้องมีการยกระดับมาตรการเฉพาะอย่างต่อเนื่อง ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang, Guan & Jin (2022, pp.3644-3665) ระบุว่าความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานสุขอนามัยไม่ได้ขึ้นอยู่กับการมีมาตรการทั่วไปเพียงอย่างเดียว แต่ต้องพิจารณาปัจจัยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงเฉพาะของแต่ละประเภทกิจการด้วย ในส่วนของ Anderson, Bieck & Marshall (2021, pp. 38-47) อธิบายว่าการเน้นยกระดับมาตรการเฉพาะจึงเป็นหัวใจสำคัญของการคงไว้ซึ่งความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของผู้บริโภคในระยะยาว นอกจากนี้ระบุว่า การปฏิบัติตามมาตรฐานในยุคสมัยใหม่ต้องมีความยืดหยุ่น คล่องตัว ปรับตัวได้ตามสถานการณ์ในเชิงกลยุทธ์การสร้างแรงบันดาลใจจากภาครัฐและการสื่อสารข้อมูลให้เข้าใจง่าย คือกลยุทธ์สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการขนาดเล็กเข้าสู่กระบวนการรับรอง SHA ได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของ Shwedeh et al. (2023, pp.83-108) ที่เน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานรัฐในกระบวนการอบรมและติดตามผลอย่างใกล้ชิด ลดความซับซ้อนและเพิ่มแรงจูงใจให้กับภาคเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสุดท้ายการที่สถานประกอบการทั้ง 15 แห่งผ่านเกณฑ์มาตรฐาน SHA หลังการอบรม แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของสถานประกอบการในการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการให้สอดคล้องกับยุค New Normal ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านสุขอนามัย โดยเฉพาะการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค

ข้อเสนอแนะ

แม้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในปัจจุบันจะคลี่คลายลงและประชาชนจำนวนมากเริ่มปรับตัวกลับสู่วิถีชีวิตปกติ แต่การศึกษาครั้งนี้เน้นย้ำว่า มาตรฐานด้านสุขอนามัย โดยเฉพาะมาตรฐาน SHA ยังคงมีความสำคัญและไม่ควรถูกมองข้าม เพราะในความเป็นจริง โรคโควิด-19 ยังไม่ได้หายไปจากโลก และยังมีความเป็นไปได้ที่โรคอุบัติใหม่หรือโรคระบาดซ้ำซ้อนจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาศักยภาพของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามมาตรฐาน SHA ไม่เพียงแต่ช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการในภาวะปกติ แต่ยังสามารถเป็นต้นแบบเชิงระบบ ที่นำไปประยุกต์ใช้ในช่วงวิกฤตด้านสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากเกิดการระบาดของโรคในอนาคต การที่สถานประกอบการมีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ กระบวนการสุขอนามัย และระบบการจัดการที่ได้มาตรฐาน ย่อมช่วยลดความเสี่ยงของการแพร่กระจายเชื้อในชุมชน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้บริโภค ทั้งในประเทศและนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1. ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพ

- 1.1 ยกระดับสุขอนามัย ทำความสะอาดจุดสัมผัสร่วมสม่ำเสมอ และจัดให้มีเจลแอลกอฮอล์ในจุดบริการ
- 1.2 อบรมพนักงาน ให้ความรู้เกี่ยวกับ SHA ทั้งในด้านการบริการ การคัดกรอง และการสื่อสาร
- 1.3 ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนบริการ เช่น ระบบจองคิวล่วงหน้า การชำระเงินแบบไร้สัมผัส
- 1.4 ประชาสัมพันธ์มาตรการ SHA เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ
- 1.5 สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานรัฐ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อรับข้อมูล อบรม และคำแนะนำ

2. ข้อเสนอแนะต่อภาครัฐ

ส่งเสริมการเข้าถึงมาตรฐาน SHA โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยให้สามารถเข้าร่วมได้อย่างทั่วถึง และในช่วงโรคระบาดโควิด-19 คลี่คลายลงเป็นโอกาสในการพัฒนาเชิงป้องกัน แทนการผ่อนคลายมาตรการ

3. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

- 3.1 จัดทำชุดการอบรมแบบองค์รวม (Integrated SHA Training Framework) รวมทักษะด้านสุขอนามัย บริการ สื่อสาร และเทคโนโลยี
- 3.2 พัฒนาเครื่องมือประเมินผล (SHA Toolkit) เช่น แบบสอบถามประเมินตนเอง ระบบคะแนนหรือแดชบอร์ด
- 3.3 สร้างระบบการจัดการความรู้ในภาวะวิกฤต (Epidemic-Responsive Knowledge System) เพื่อเตรียมรับมือโรคอุบัติใหม่
- 3.4 ส่งเสริมความร่วมมือข้ามศาสตร์ เช่น การแพทย์ การจัดการ และไอที เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ

4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 4.1 ศึกษาความพึงพอใจและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อมาตรฐาน SHA
- 4.2 ขยายพื้นที่ศึกษาเพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ในบริบทที่แตกต่างกัน
- 4.3 วิจัยเชิงนโยบายเพื่อเสริมกลไกสนับสนุนจากรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Ajzen, I. (2020). The theory of planned behavior: Frequently asked questions. *Human behavior and emerging technologies*, 2(4), 314-324.
- Anderson, C., Bieck, C., & Marshall, A. (2021). How business is adapting to COVID-19: Executive insights reveal post-pandemic opportunities. *Strategy & Leadership*, 49(1), 38-47.
- Chofreh, A. G., Goni, F. A., & Klemeš, J. J. (2018). Sustainable enterprise resource planning systems implementation: A framework development. *Journal of cleaner production*, 198, 1345-1354.
- Department of Health Service Support. (2020). *Annual Report 2022 Department of Health Service Support*. Retrieved December, 23, 2022 from https://hss.moph.go.th/HssDepartment/file_reference/20210430829887180.pdf.
- Department of Health Service Support. (2023). *Health establishment inspection*. Retrieved November, 14, 2023 from https://spa.hss.moph.go.th/search_form_shop.html.
- Filip, R., Gheorghita Puscaselu, R., Anchidin-Norocel, L., Dimian, M., & Savage, W. K. (2022). Global challenges to public health care systems during the COVID-19 pandemic: a review of pandemic measures and problems. *Journal of personalized medicine*, 12(8), 1295.
- Global Wellness Institute. (2021). *The global wellness economy: Looking beyond COVID*. Retrieved December, 23, 2022 from https://globalwellnessinstitute.org/wp-content/uploads/2021/11/GWI-WE-Monitor-2021_final-digital.pdf.
- Han, J., Zuo, Y., Law, R., Chen, S., & Zhang, M. (2021). Service quality in tourism public health: trust, satisfaction, and loyalty. *Frontiers in psychology*, 12, 731279.
- Health Establishment Act. (2016, 31 March). *Royal Gazette*. Volume 133, Section 30 A. Page 2-3.
- International Spa Association. (2023). *Spa industry standards*. Retrieved October, 19, 2024 from <https://experienceispa.com/wp-content/uploads/2023/08/2023-Industry-Study-Report.pdf>.



- Jonathan, L. Y., & Laik, M. N. (2024). Using experiential learning theory to improve teaching and learning in higher education. *European Journal of Education*, 7(2), 18-33.
- Krathwohl, D. R. (2002). A revision of Bloom's taxonomy: An overview. *Theory into practice*, 41(4), 212-218.
- Lincoln, Y. S., Lynham, S. A., & Guba, E. G. (2011). Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences, revisited. *The Sage handbook of qualitative research*, 4(2), 97-128.
- Ministry of Public Health. (2023). *Information, knowledge, analysis about the medical industry in Thailand Set 1 for fiscal year 2023*. Retrieved October, 19, 2024 from <https://shorturl.asia/AoZRx>.
- Nayal, P., Pandey, N., & Paul, J. (2022). Covid-19 pandemic and consumer-employee-organization wellbeing: A dynamic capability theory approach. *Journal of Consumer Affairs*, 56(1), 359-390.
- Obrenovic, B., Du, J., Godinic, D., Tsoy, D., Khan, M. A. S., & Jakhongirov, I. (2020). Sustaining enterprise operations and productivity during the COVID-19 pandemic: “Enterprise Effectiveness and Sustainability Model”. *Sustainability*, 12(15), 5981.
- Shwede, F., Aldabbagh, T., Aburayya, A., & Uppilappatta, H. (2023). The Impact of Harnessing Total Quality Management Studies on the Performance of Smart Applications: A Study in Public and Private Sectors in the UAE. *Migration Letters*, 20(S12), 83-108.
- Tourism Authority of Thailand. (2023). *Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) guidelines*. Retrieved October, 19, 2024 from <https://www.tourismthailand.org/Articles/sha-certificate>.
- Yahya, S., & Goh, W. K. (2002). Managing human resources toward achieving knowledge management. *Journal of knowledge management*, 6(5), 457-468.
- Zhang, Y., Guan, L., & Jin, S. (2022). Trust and consumer confidence in the safety of dairy products in China. *British Food Journal*, 124(11), 3644-3665.