เอกสารเผยแพร่ผลงานวิชาการ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
ปีงบประมาณ 2569

การพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจังหวัดสงขลา ที่ได้รับการอนุญาตแล้ว ให้รักษามาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดอย่างต่อเนื่อง

ปณิชา ปิยกะพันธ์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

https://skho.moph.go.th/oa

การพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจังหวัดสงขลา ที่ได้รับการอนุญาตแล้วให้รักษามาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดอย่างต่อเนื่อง

ปณิชา ปิยกะพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสถานะและการดำเนินงานของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพหลังได้รับอนุญาตตามกฎหมาย โดยมุ่งวิเคราะห์การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด (2)วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพเผชิญในการรักษาและพัฒนามาตรฐานให้เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย และความต้องการของสถานประกอบการเพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานตามข้อกำหนดของกฎหมาย (3) พัฒนามาตรการพัฒนาสถานประกอบการ เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานตามข้อกำหนดของกฎหมาย และ (4) ประเมินผลมาตรการที่ใช้พัฒนาสถานประกอบการเพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานตามข้อกำหนดของกฎหมาย กลุ่มตัวอย่าง : สถานประกอบการเพื่อสุขภาพจังหวัดสงขลาที่ครบกำหนดต่ออายุใบอนุญาตในปี พ.ศ. 2568 – 2569 ทั้งหมด จำนวน 20 แห่ง และผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพได้แก่ เจ้าของกิจการหรือผู้จัดการสถานประกอบการ จำนวน 25 ราย การวิจัยในครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 เป็นการศึกษาสถานะและการดำเนินงานของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพหลังจากได้รับอนุญาตตามกฎหมายโดยมุ่งวิเคราะห์การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ระยะที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด และความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อภาครัฐ และออกแบบมาตรการที่ใช้ในการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด และระยะที่ 3 เป็นการนำมาตรการที่ได้ไปใช้และประเมินผลเชิงลึก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการใช้มาตรการด้วย Exact McNemar's Test และข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยระยะที่หนึ่งและระยะที่สองพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องได้แก่ ทัศนคติต่อการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน การรับรู้ประโยชน์ของการรักษามาตรฐาน สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ความไม่เข้าใจรายละเอียดอย่างชัดเจน การขาดความรู้ ขาดบุคลากร และข้อจำกัดด้านงบประมาณ ในแง่ของความต้องการสนับสนุนจากภาครัฐ ได้แก่ การอบรมความรู้ความเข้าใจ และช่องทางการสื่อสารที่ง่ายต่อการสอบถามและตรวจติดตามในลักษณะให้คำปรึกษามากกว่าการลงโทษ การนำข้อมูลจากการศึกษามาออกแบบมาตรการ ได้แก่ มาตรการที่ 1 เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้ประกอบการ โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากสถานประกอบการที่ได้รับรางวัลนวดไทยพรีเมี่ยม มาตรการที่ 2 ลดอุปสรรคและเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติโดยการให้คำปรึกษาเชิงรุกผ่านช่องทางไลน์ที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะและประชาสัมพันธ์ช่องทางโดยทั่วถึง จัดทำแนวทางปฏิบัติขั้นต่ำแก่ผู้ประกอบการ ระยะที่สาม พบว่าสถานประกอบการที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านสถานที่ลดลงเหลือ 2 แห่ง ด้านความปลอดภัยคงเหลือ 7 แห่ง ด้านการให้บริการคงเหลือ 3 แห่ง โดยด้านความปลอดภัยและการให้บริการมีการลดลงอย่างมีนัยสำคัญ $P< 0.001$ ทั้งสองด้าน ในขณะที่ด้านสถานที่ไม่ได้ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ $P= 0.25$ เนื่องจากก่อนใช้แนวทางก็จะมีจำนวนสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ไม่ผ่านจำนวนน้อยอยู่แล้ว อย่างไรก็ตามผลการศึกษาสามารถสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลของแนวทางในการส่งเสริมให้สถานประกอบการสามารถรักษามาตรฐานตามข้อกำหนดของกฎหมายได้ดีขึ้น

คำสำคัญ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ , มาตรฐานสถานประกอบการ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี 2565 ประเทศไทยถูกจัดให้เป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่น่าเดินทางไปเยือนมากที่สุดในโลก (อันดับที่ 4) จากผลสำรวจเกี่ยวกับแผนการท่องเที่ยวระดับโลกของวีซ่า (Visa Global Travel Intentions Study) การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism) เช่น การนวด อบหรือประคบสมุนไพร สปาเพื่อสุขภาพ ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในหมู่นักท่องเที่ยว สามารถสร้างรายได้มูลค่ามหาศาลต่อปี [1] แนวโน้มของการขยายตัวของธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีมูลค่าการตลาดเพิ่มขึ้นทุกปี อัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 15 ต่อปี [2] กระทรวงสาธารณสุขกำหนดแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านสาธารณสุข (พ.ศ. 2560 – 2579) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคและคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นเลิศ แผนงานที่ 3 การป้องกันควบคุมโรค และลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ โครงการที่ 10 คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพกำหนดให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพได้รับการส่งเสริมพัฒนาให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนด โดยในปี พ.ศ. 2561 มีสถานประกอบการเพื่อสุขภาพผ่านการรับรองมาตรฐานคิดเป็นร้อยละ 63.12 [3] เพื่อให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีคุณภาพมาตรฐานตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 [4] เป็นการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้รับบริการและยกระดับมาตรฐานการให้บริการซึ่งกำหนดให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพต้องได้รับอนุญาตและปฏิบัติตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ทั้งด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการ รวมถึงกำหนดให้มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานของสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง [1] กรมสนับสนุนบริการสุขภาพในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล จึงกำหนดระบบการอนุญาต การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการ และระบบฐานข้อมูลสถานประกอบการเพื่อสุขภาพเพื่อสนับสนุนการกำกับติดตามและการพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการทั่วประเทศ [2]

สำหรับจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และบริการสุขภาพของภาคใต้ มีสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา จากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลาพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จังหวัดสงขลา มีสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ได้รับอนุญาต จำนวน 297 แห่ง แบ่งเป็นกิจการนวดเพื่อสุขภาพ จำนวน 281 แห่ง นวดเพื่อเสริมความงาม จำนวน 7 แห่ง และกิจการสปาเพื่อสุขภาพ จำนวน 9 แห่ง จากข้อมูลผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567 พบว่า มีการตรวจประเมินสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน 38 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 12.79 ของสถานประกอบการที่ได้รับอนุญาตทั้งหมด [5] โดยประเด็นที่ตรวจพบจากการกำกับติดตาม ได้แก่ ป้ายชื่อร้านไม่มีภาษาไทย ไม่มีเครื่องแบบพนักงานและป้ายชื่อ ไม่มีป้ายข้อควรระวังในการนวด อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยไม่ครบถ้วน เช่น ถังดับเพลิง ป้ายหนีไฟ กริ่งสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ เป็นต้น

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 กำหนดมาตรฐานและกลไกการกำกับดูแลไว้อย่างชัดเจน แต่การรักษามาตรฐานดังกล่าวให้คงอยู่ตลอดระยะเวลาการประกอบกิจการขึ้นกับพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ประกอบการด้วย ซึ่งทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) ของ Ajzen อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม ซึ่งได้รับอิทธิพลจาก 3 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward The Behavior) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) [6]

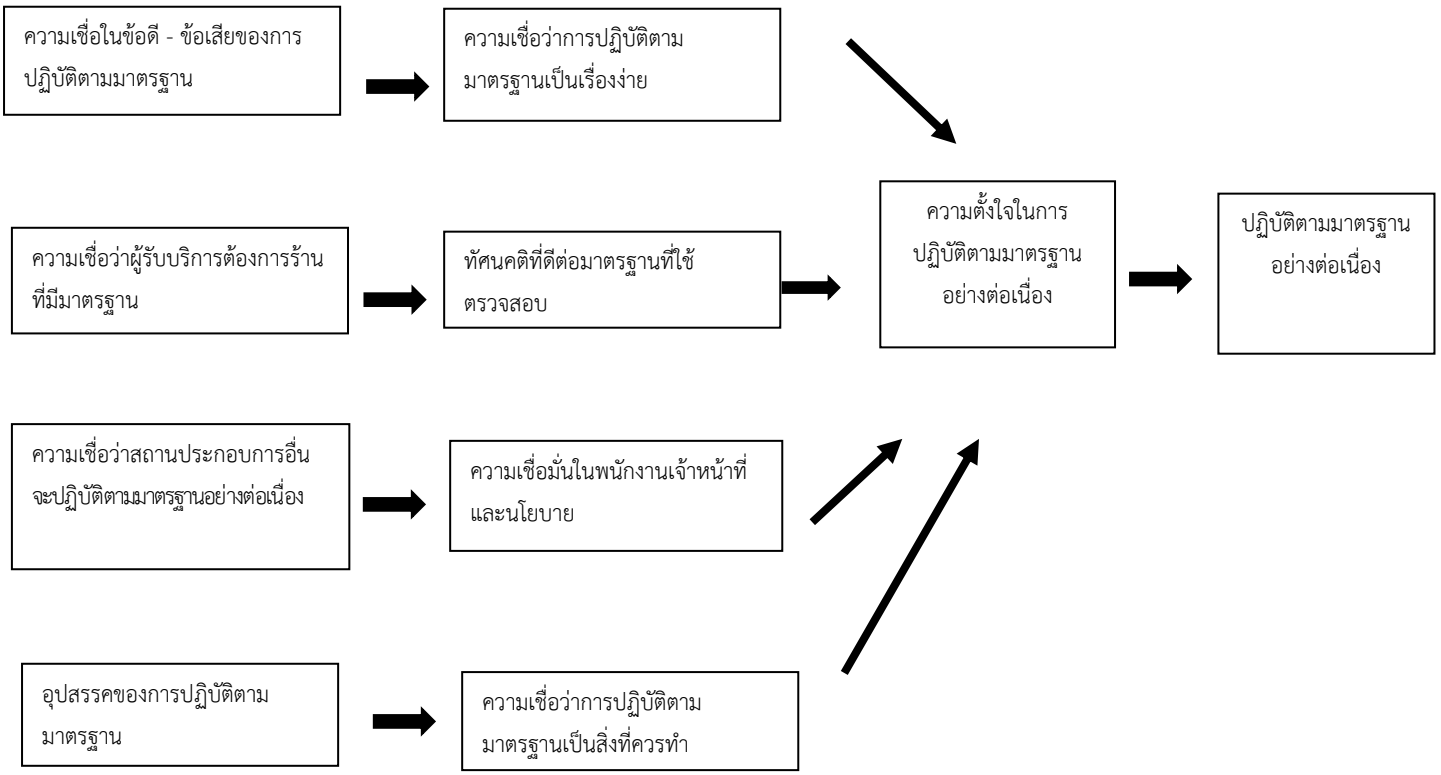
เมื่อนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่ผู้ประกอบการจะสามารถรักษามาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดได้อย่างต่อเนื่องได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาสถานการณ์การดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่มีผลต่อการรักษามาตรฐานของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ได้รับอนุญาตในจังหวัดสงขลา โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา จะช่วยให้เข้าใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามมาตรฐานของสถานประกอบการได้อย่างเป็นระบบ และนำไปสู่การพัฒนาแนวทางหรือรูปแบบการส่งเสริม สนับสนุน และกำกับติดตามที่เหมาะสม เพื่อให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพสามารถรักษามาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดได้อย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลต่อคุณภาพบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ และประสิทธิภาพของระบบคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานะและการดำเนินงานของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพหลังจากได้รับอนุญาตตามกฎหมายโดยมุ่งวิเคราะห์การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด
2. วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพเผชิญในการรักษาและพัฒนามาตรฐานให้เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย และความต้องการของสถานประกอบการเพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานตามข้อกำหนดของกฎหมาย
3. เพื่อพัฒนามาตรการพัฒนาสถานประกอบการ เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานตามข้อกำหนดของกฎหมาย
4. เพื่อประเมินผลมาตรการที่ใช้พัฒนาสถานประกอบการเพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานตามข้อกำหนดของกฎหมาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) ของ Ajzen (1991) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยทฤษฎีดังกล่าวอธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม ซึ่งได้รับอิทธิพลจาก 3 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior) บรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norm) และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) โดยทัศนคติต่อพฤติกรรมคือการปฏิบัติตามมาตรฐาน ซึ่งครอบคลุมการรับรู้ประโยชน์ต่อธุรกิจ การรับรู้ผลกระทบจากการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด และการรับรู้ความเหมาะสมของเกณฑ์มาตรฐาน บรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norm) ซึ่งครอบคลุมอิทธิพลจากผู้รับบริการ ผู้ประกอบการรายอื่น และหน่วยงานภาครัฐ และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ซึ่งครอบคลุมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ความพร้อมด้านบุคลากร งบประมาณ และการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้ ถูกนำมาใช้ในการออกแบบมาตรการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการสามารถรักษามาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยของการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยเภสัชกรผู้รับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 การศึกษาสถานะและการดำเนินงานของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพหลังจากได้รับอนุญาตตามกฎหมาย โดยมุ่งวิเคราะห์การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด

ระยะที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด และความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อภาครัฐ และการออกแบบมาตรการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ใช้ในการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด

ระยะที่ 3 การนำมาตรการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพไปดำเนินการ และประเมินผล

ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมโครงการ

ระยะที่ 1 :

1) จัดทำแผนการสำรวจข้อมูลสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยคัดเลือกสถานประกอบการที่ครบกำหนดต่ออายุใบอนุญาตในปี พ.ศ. 2568 – 2569
2) ตรวจประเมินมาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด
3) การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพหรือผู้จัดการของสถานประกอบการที่ครบกำหนดต่ออายุใบอนุญาต และผู้ประกอบกิจการหรือผู้จัดการสถานประกอบการที่ผ่านมาตรฐานรางวัลนวดไทยพรีเมี่ยม เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนามาตรฐานปัญหาและความต้องการในการพัฒนามาตรฐานและความพึงพอใจในกระบวนการกำกับดูแลของภาครัฐ

⬇

ระยะที่ 2 : การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด และออกแบบมาตรการออกแบบมาตรการที่ใช้ในการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด

⬇

ระยะที่ 3 : การดำเนินการตามมาตรการที่ได้ และประเมินผล

1) ลงตรวจเยี่ยมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและนำมาตรการที่กำหนดไปใช้ หลังจากมีการนำมาตรการไปใช้ 2 เดือน
2) ประเมินผลมาตรการที่ใช้พัฒนาสถานประกอบการ เพื่อให้รักษามาตรฐานตามข้อกำหนดของกฎหมาย

การศึกษาระยะที่ 1 การศึกษาสถานะและการดำเนินงานของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพหลังจากได้รับอนุญาตตามกฎหมาย แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินการปฏิบัติตามเกณฑ์ก่อนใช้มาตรการในการส่งเสริมการปฏิบัติตามเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ที่พัฒนาขึ้นจากเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข และข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการนวดเพื่อสุขภาพและกิจการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดสงขลา ที่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ที่มีกำหนดต่ออายุใบอนุญาตระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2568 – 31 ธันวาคม 2569

เกณฑ์การคัดเข้าและคัดออกของกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์การคัดเข้า (Inclusion Criteria)

1. เป็นสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในจังหวัดสงขลาที่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

2. เป็นสถานประกอบการที่มีกำหนดต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการในช่วงปี พ.ศ. 2568 – 2569

3. เป็นสถานประกอบการที่เปิดดำเนินกิจการอยู่ในช่วงเวลาที่ดำเนินการวิจัย

4. เจ้าของกิจการ ผู้จัดการ หรือผู้แทนของสถานประกอบการยินยอมเข้าร่วมการวิจัยและให้ข้อมูลในการศึกษา

5. สามารถเข้าร่วมกระบวนการวิจัย ได้แก่ การตรวจประเมินสถานประกอบการก่อนและหลังการใช้มาตรการ รวมถึงการให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึกได้

เกณฑ์การคัดออก (Exclusion Criteria)

1. สถานประกอบการที่ปิดกิจการหรือหยุดดำเนินกิจการในช่วงระหว่างการดำเนินการวิจัย

2. สถานประกอบการที่ไม่ประสงค์เข้าร่วมการวิจัยหรือถอนตัวออกจากการวิจัยในระหว่างการศึกษา

3. สถานประกอบการที่ไม่สามารถเข้าร่วมการประเมินก่อนหรือหลังการใช้มาตรการได้ครบถ้วนผู้ให้ข้อมูลที่ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วนหรือไม่สะดวกให้สัมภาษณ์ในระหว่างการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ประกอบการที่มีกำหนดต่ออายุใบอนุญาตระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2568 – 31 ธันวาคม 2569 โดยใช้ฐานข้อมูลจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ณ วันที่ 10 มกราคม 2568 ดำเนินการประเมิน สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ด้วยแบบตรวจมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

แบบตรวจประเมินมีลักษณะเป็น แบบตรวจรายการ (Checklist) ใช้สำหรับประเมินการดำเนินงานของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพก่อนและหลังการดำเนินมาตรการพัฒนา โดยประกอบด้วยประเด็นการประเมินสำคัญ ได้แก่

1. มาตรฐานด้านสถานที่ ในหัวข้อดังต่อไปนี้
   - มีป้ายชื่อตรงตามที่ขออนุญาต สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
   - ไม่ประกอบกิจการอื่นในสถานประกอบการ
   - มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสม
   - มีการระบายอากาศที่ดี
   - มีแสงสว่างเพียงพอ
   - มีความสะอาด
   - พื้นที่ให้บริการเฉพาะบุคคลเป็นไปตามมาตรฐาน
   - สถานประกอบการจัดเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่/ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ / อาวุธ/การค้าประเวณี
   - ห้องส้วม ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า อ่างล้างมือ ถูกสุขลักษณะ

2. มาตรฐานด้านความปลอดภัย ในหัวข้อดังต่อไปนี้
   - มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้
   - มีถังดับเพลิง
   - มีป้ายทางหนีไฟ
   - มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น
   - มีป้ายเตือนบริเวณที่มีความเสี่ยง
   - มีระบบการเก็บขยะมูลฝอยที่เหมาะสม
   - การทำความสะอาดอุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ ได้มาตรฐาน ถูกสุขลักษณะ และใช้ได้อย่างปลอดภัย
   - ผลิตภัณฑ์ที่ใช้สำหรับลูกค้ามีความปลอดภัย ได้มาตรฐาน
   - การให้บริการความร้อน ถูกสุขลักษณะ และใช้ได้อย่างปลอดภัย
   - มีระบบคัดกรองผู้รับบริการ
3. มาตรฐานด้านการให้บริการ ในหัวข้อดังต่อไปนี้
   - การให้บริการไม่ฝ่าฝืนกฎหมายอื่น
   - แสดงรายการให้บริการและอัตราค่าบริการ
   - ไม่มีบริการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง
   - การโฆษณาเป็นไปตามกฎหมาย
   - การแต่งกายผู้ให้บริการถูกต้อง มีป้ายชื่อ
   - มีป้ายเวลาเปิด-ปิด ตรงกับที่ได้รับอนุญาต
   - มีการจัดทำทะเบียนประวัติผู้รับบริการ

ข้อมูลที่ได้จากการตรวจประเมินจะนำไปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติตามมาตรฐานก่อนและหลังการดำเนินมาตรการ

ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพหรือผู้จัดการของสถานประกอบการเพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนามาตรฐานปัญหาและความต้องการในการพัฒนามาตรฐานและความพึงพอใจในกระบวนการกำกับดูแลของภาครัฐ โดยผู้วิจัยแจ้งแก่ผู้ประกอบการว่าการสัมภาษณ์เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษานี้ ผู้ประกอบการสามารถให้ข้อมูลที่เป็นความจริงได้อย่างอิสระ ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด การสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ 30 นาที โดยผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 ผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพหรือผู้จัดการของสถานประกอบการที่ครบกำหนดต่ออายุใบอนุญาต ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2568 – 31 ธันวาคม 2569 จำนวน 20 แห่ง

กลุ่มที่ 2 ผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพหรือผู้จัดการของสถานประกอบการที่ผ่านมาตรฐานนวดไทยพรีเมี่ยม จำนวน 5 แห่ง

แบบสัมภาษณ์ : คำถามหลักเป็นคำถามปลายเปิดที่สร้างจากกรอบแนวคิดการวิจัย ได้แก่

1) ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน เป็นเรื่องง่ายหรือไม่อย่างไร

2) ทำไมท่านจึงไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องได้ มีปัญหา อุปสรรคอย่างไรบ้าง

3) ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่ควรทำหรือไม่ อย่างไร

4) ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องเป็นผลดีหรือผลเสียต่อธุรกิจหรือตัวท่านอย่างไร

5) ผู้มารับบริการสนใจเรื่องเกณฑ์มาตรฐานแค่ไหน เพราะอะไร

6) ท่านคิดว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้มีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

7) ท่านต้องการได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องใดบ้างเพื่อให้การปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องมีความง่ายขึ้น

8) ท่านคิดว่าผู้ประกอบการท่านอื่นให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องหรือไม่ อย่างไร เพราะอะไร

ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำข้อสัมภาษณ์เชิงลึกที่พัฒนาตามกรอบทฤษฎีการกระทำที่มีแบบแผน (TPB) เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสุขภาพที่ 12 เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา และผู้ประกอบการจากชมรมธุรกิจบริการสุขภาพ ภาคใต้ตอนล่าง เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) พบว่า ค่า IOC ของแบบสอบถามมีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 0.50 แสดงว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

การศึกษาระยะที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนดและออกแบบมาตรการที่ใช้ในการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตัวแทนพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการควบคุมกำกับตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา จำนวน 2 คน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 12 จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ในการตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและตัวแทนผู้ประกอบการจากชมรมธุรกิจบริการสุขภาพภาคใต้ - ตอนล่าง จำนวน 1 คน ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ในการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้ได้มาตรฐาน ร่วมกันหาแนวทางที่ทำให้ผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพสามารถหาปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานได้อย่างต่อเนื่องหลังจากได้รับอนุญาตแล้ว

การเก็บรวบรวมข้อมูล จัดประชุมกลุ่มย่อย เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานได้อย่างต่อเนื่อง และหามาตรการในการส่งเสริมเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

การศึกษาระยะที่ 3 การดำเนินการตามมาตรการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และประเมินผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการนวดเพื่อสุขภาพและกิจการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดสงขลา ที่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ที่มีกำหนดต่ออายุใบอนุญาตระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2568 – 31 ธันวาคม 2569

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบตรวจประเมินมีลักษณะเป็น แบบตรวจรายการ (Checklist) ใช้สำหรับประเมินการดำเนินงานของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ตามที่ใช้ในการศึกษาระยะที่ 1

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ Exact McNemar's test

จริยธรรมการวิจัย

การวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัย จากคณะกรรมการพิจารณาการศึกษาวิจัยในคนระดับจังหวัด ของจังหวัดสงขลา ตามเอกสารรับรองโครงการวิจัย หมายเลขรับรอง 36/2568 เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2568

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาระยะที่ 1 การศึกษาสถานะและการดำเนินงานของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพหลังจากได้รับอนุญาตตามกฎหมาย

ส่วนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินการปฏิบัติตามเกณฑ์ก่อนใช้มาตรการในการส่งเสริมการปฏิบัติตามเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการที่เข้าร่วมการวิจัย

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่เข้าร่วมการวิจัยทั้งหมดจำนวน 20 แห่ง เป็นสถานประกอบการที่มีกำหนดต่ออายุใบอนุญาตในปี พ.ศ. 2568 – 2569 จำแนกเป็นกิจการนวดเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อเสริมความงามจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือกิจการสปาเพื่อสุขภาพ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่เข้าร่วมการวิจัย (n = 20)

ประเภทกิจการ	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
นวดเพื่อสุขภาพ	17	85
นวดเพื่อเสริมความงาม	2	10
สปา	1	5
รวม	**20**	**100**

ตอนที่ 2 ผลการประเมินการปฏิบัติตามเกณฑ์ก่อนใช้มาตรการ

จากการประเมินการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพก่อนการใช้มาตรการในสถานประกอบการที่เข้าร่วมการวิจัยจำนวน 20 แห่ง ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินการปฏิบัติตามเกณฑ์ในด้านต่าง ๆ ก่อนการใช้มาตรการ (n=20)

มาตรฐานสถานประกอบการ	จำนวนสถานประกอบการที่ไม่ผ่านเกณฑ์	มาตรฐานสถานประกอบการ	จำนวนสถานประกอบการที่ไม่ผ่านเกณฑ์	มาตรฐานสถานประกอบการ	จำนวนสถานประกอบการที่ไม่ผ่านเกณฑ์
1. ด้านสถานที่	**5 (25%)**	**2. ด้านความปลอดภัย**	**20 (100%)**	**3. ด้านการให้บริการ**	**16 (80%)**
1.1 มีป้ายชื่อตรงตามที่ขออนุญาต สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	4 (20%)	2.1 มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้	5 (25%)	3.1 การให้บริการไม่ฝ่าฝืนกฎหมายอื่น	1 (5%)
1.2 ไม่ประกอบกิจการอื่นในสถานประกอบการ	0	2.2 มีถังดับเพลิง	9 (45%)	3.2 แสดงรายการให้บริการและอัตราค่าบริการ	3 (15%)
1.3 มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสม	0	2.3 มีป้ายทางหนีไฟ	10 (50%)	3.3 ไม่มีบริการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง	0
1.4 มีการระบายอากาศที่ดี	0	2.4 มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น	16 (80%)	3.4 การโฆษณาเป็นไปตามกฎหมาย	0
1.5 มีแสงสว่างเพียงพอ	0	2.5 มีป้ายเตือนบริเวณที่มีความเสี่ยง	2 (10%)	3.5 การแต่งกายผู้ให้บริการถูกต้อง มีป้ายชื่อ	16 (80%)
1.6 มีความสะอาด	0	2.6 มีระบบการเก็บขยะมูลฝอยที่เหมาะสม	6 (30%)	3.6 มีป้ายเวลาเปิด - ปิด ตรงกับที่ได้รับอนุญาต	3 (15%)
1.7 พื้นที่ให้บริการเฉพาะบุคคลเป็นไปตามมาตรฐาน	3 (15%)	2.7 การทำความสะอาดอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ ได้ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ปลอดภัยได้มาตรฐาน	14 (70%)	3.7 มีการจัดทำทะเบียนประวัติผู้รับบริการ	3 (15%)
1.8 สถานประกอบการจัดเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่/เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ / อาวุธ/การค้าประเวณี	0	2.8 การให้บริการความร้อนถูกสุขลักษณะ และใช้ได้อย่างปลอดภัย	0		
1.9 ห้องส้วม ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า อ่างล้างมือถูกสุขลักษณะ	0	2.9 มีระบบคัดกรองผู้รับบริการ	5 (25%)		

เมื่อพิจารณาผลการประเมินในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยเป็นด้านที่มีสถานประกอบการไม่ผ่านเกณฑ์มากที่สุด จำนวน 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการ จำนวน 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 80 และด้านสถานที่ จำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25 ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์รายละเอียด

ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสถานที่ ประเด็นที่พบการไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์มากที่สุด คือ การมีป้ายชื่อตรงตามที่ได้รับอนุญาตและสามารถมองเห็นได้ชัดเจน จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 20) รองลงมา คือ พื้นที่ให้บริการเฉพาะบุคคลไม่เป็นไปตามมาตรฐาน จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 15) ขณะที่ข้อกำหนดด้านความสะอาด การระบายอากาศ แสงสว่าง และการจัดสถานที่โดยรวม พบว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์ได้ ด้านความปลอดภัย พบข้อบกพร่องในหลายประเด็น โดยรายการที่ไม่ผ่านเกณฑ์มากที่สุด ได้แก่ การจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 80) รองลงมา คือ การดูแลความสะอาดและความปลอดภัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ให้บริการ จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 70) และการติดตั้งป้ายทางหนีไฟ จำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 50) นอกจากนี้ ยังพบการไม่ผ่านเกณฑ์ในประเด็นการมีถังดับเพลิง ระบบจัดการขยะมูลฝอย ระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ และระบบคัดกรองผู้รับบริการในสัดส่วนที่แตกต่างกัน สำหรับด้านการให้บริการ พบว่า การแต่งกายของผู้ให้บริการและการแสดงป้ายชื่อเป็นประเด็นที่มีการไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์มากที่สุด จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 80) รองลงมา ได้แก่ การแสดงรายการบริการและอัตราค่าบริการ การแสดงเวลาเปิด – ปิดให้ตรงตามที่ได้รับอนุญาต และการจัดทำทะเบียนประวัติผู้รับบริการ ซึ่งพบการไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 15) เท่ากัน

ผลการประเมินก่อนการใช้มาตรการ พบว่า สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ได้รับอนุญาตแล้วส่วนใหญ่ยังสามารถรักษามาตรฐานด้านสถานที่ได้ในระดับที่ค่อนข้างดี สะท้อนให้เห็นว่าข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างหรือสภาพแวดล้อมของสถานประกอบการมักได้รับการจัดการตั้งแต่ช่วงการขออนุญาตและมีแนวโน้มคงอยู่ได้ต่อเนื่องมากกว่ามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการประจำวัน แต่ยังมีข้อบกพร่องในด้านความปลอดภัย พบว่าสถานประกอบการทุกแห่งมีข้อบกพร่องด้านความปลอดภัยอย่างน้อยหนึ่งประเด็น สะท้อนให้เห็นว่าการได้รับอนุญาตประกอบกิจการอาจยังไม่เพียงพอที่จะทำให้สถานประกอบการสามารถรักษามาตรฐานได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว โดยเฉพาะในประเด็นที่ต้องอาศัยการติดตาม ตรวจสอบ หรือปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เช่น การเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาล และการดูแลอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ ส่วนการให้บริการ พบว่าการแต่งกายของผู้ให้บริการและการแสดงป้ายชื่อเป็นประเด็นที่มีการไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์มากที่สุด ซึ่งอาจสะท้อนถึงความท้าทายในการกำกับดูแลบุคลากรภายในสถานประกอบการให้ปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือหมุนเวียนบุคลากรอยู่เป็นประจำ

ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพหรือผู้จัดการของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ครบกำหนดต่ออายุใบอนุญาตระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2568 – 31 ธันวาคม 2569 จำนวน 20 คน และสถานประกอบการที่ผ่านการประเมินมาตรฐานนวดไทยพรีเมี่ยม จำนวน 5 คน

การสัมภาษณ์ใช้คำถามปลายเปิดซึ่งพัฒนามาจากกรอบแนวคิดการวิจัย ใช้เวลาประมาณ 30 นาทีต่อราย โดยประเด็นคำถามหลักประกอบด้วย 8 ประเด็น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

1) การปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน เป็นเรื่องง่ายหรือไม่

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นทั้งเรื่องง่ายและยาก กลุ่มที่เห็นว่าเป็นเรื่องง่ายเนื่องจากสถานประกอบการมีระบบบริหารจัดการที่ชัดเจน โดยเฉพาะในกลุ่มสถานประกอบการต้นแบบที่ผ่านการประเมินมาตรฐานนวดไทยพรีเมี่ยม เห็นว่าการรักษามาตรฐานช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ดังคำกล่าว “ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ทำอยู่แล้วจึงไม่รู้สึกว่ายาก” กลุ่มที่เห็นว่าเป็นเรื่องยากเนื่องจากมีรายละเอียดจำนวนมาก

ต้องดูแลหลายด้านพร้อมกัน ทั้งสถานที่ บุคลากร และเอกสาร หรืออาจมี ข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร หรือสถานที่ดังคำกล่าว “บางข้อไม่ได้ยากแต่จะลำบากตรงที่ต้องคอยตรวจสอบตลอด” หรือ “จริง ๆ ก็ทราบว่าต้องทำอะไร แต่ไม่มีงบประมาณ”

2) ทำไมท่านจึงไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องได้ มีปัญหา อุปสรรคอย่างไรบ้าง

จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเห็นว่าการที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านต่าง ๆ เช่น ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านความรู้ ความเข้าใจ และด้านเวลา ดังคำกล่าว “พนักงานลาออกบ่อย ออกทีก็ต้องซื้อชุดพนักงานให้ใหม่ ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่ม” “บางเกณฑ์ก็ไม่แน่ใจว่าทำแบบไหนถึงจะถูก” “ลูกค้าเยอะไม่มีเวลาตรวจสอบเกณฑ์ว่าถูกต้องไหม”

3) ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่ควรทำหรือไม่ อย่างไร

กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติคามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่ควรทำ เนื่องจากเป็นข้อกำหนดตามกฎหมาย และช่วยสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในสถานประกอบการ ดังคำกล่าว “ควรทำเพราะเป็นเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด” “ควรทำเพราะลูกค้าจะได้ปลอดภัย”

4) ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องเป็นผลดีหรือผลเสียต่อธุรกิจหรือตัวท่านอย่างไร

กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มให้ความเห็นทั้งในแง่ผลดีและผลกระทบที่เกิดขึ้นในแง่ผลดีต่อธุรกิจจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของสถานประกอบการ เพิ่มความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน ดังคำกล่าว “ถ้าร้านมีมาตรฐานจะทำให้ลูกค้าเก่ากลับมาเข้าร้านมากขึ้น” “ถ้าร้านมีมาตรฐานจะได้ไม่มีเรื่องร้องเรียน” อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการบางรายเห็นว่าผลดีดังกล่าวยังไม่ชัดเจนในระยะสั้น โดยเฉพาะในกลุ่มร้านขนาดเล็กที่มีกลุ่มลูกค้าเป็นนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย หรือร้านที่มีลูกค้าประจำอยู่แล้ว และยังเป็นการเพิ่มภาระงาน และต้องใช้งบประมาณในการบำรุงรักษา ดังคำกล่าว “ลูกค้ามาเลเซียเน้นราคาถูก ไม่ดูหรอกมาตรฐานของไทย” “ถังดับเพลิงราคาค่อนข้างแพง” “กริ่งสัญญาณเสีย ต้องจ้างช่างมาดู ไม่มีเวลา”

5) ผู้มารับบริการสนใจเรื่องเกณฑ์มาตรฐานแค่ไหน เพราะอะไร

กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่เห็นว่าผู้รับบริการจะให้ความสำคัญเรื่องมาตรฐานความสะอาดเป็นส่วนใหญ่ ส่วนมาตรฐานด้านอื่น ๆ ผู้รับบริการไม่ได้ให้ความสำคัญและไม่ทราบในรายละเอียดของเกณฑ์มาตรฐาน เพราะมักจะเลือกใช้บริการจากฝีมือการนวดมากกว่า ดังคำกล่าว “ลูกค้าที่เข้ามามักจะสังเกตเรื่องความสะอาดก่อน” “ลูกค้าหลายคนไม่รู้ว่าร้านต้องผ่านเกณฑ์อะไรบ้าง”

6) ท่านคิดว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้มีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่เห็นว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้มีความเหมาะสมและจำเป็นต่อการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม บางประเด็นเห็นว่าควรมีความยืดหยุ่นหรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนมากขึ้น โดยเฉพาะสำหรับสถานประกอบการขนาดเล็กดังคำล่าว “เกณฑ์บางข้อเหมาะกับร้านใหญ่มากกว่าอย่างที่ร้านห้องเดียวไม่เห็นต้องมีทางหนีไฟเลย ก็ต้องเข้าออกทางประตูเดิมอยู่แล้ว”

7) ท่านต้องการได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องใดบ้างเพื่อให้การปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องมีความง่ายขึ้น

กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่ต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐในด้านการให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่อง การอบรมให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย การมีช่องทางสื่อสารที่สามารถสอบถามข้อสงสัยได้สะดวกและการตรวจติดตามในลักษณะให้คำปรึกษามากกว่าการมุ่งเน้นการลงโทษ ดังคำกล่าว “อยากให้มีช่องทางสอบถามถ้ามีข้อสงสัย” “อยากให้มี checklist ที่ใช้ตรวจสอบตัวเองได้” “อยากดูตัวอย่างร้านที่ทำได้ดี”

8) ท่านคิดว่าผู้ประกอบการท่านอื่นให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องหรือไม่ อย่างไร เพราะอะไร

กลุ่มตัวอย่างบางส่วนคิดว่าผู้ประกอบการร้านอื่นไม่ได้ให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงที่ไม่มีการตรวจจากหน่วยงานรัฐ และเห็นว่าการรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดอาจไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังคำกล่าว “มีหลายร้านที่มีแต่ป้ายชื่อร้านภาษาอังกฤษก็ไม่เห็นเป็นไร แขกมาเลย์เข้าเยอะด้วยซ้ำ”

ผลการศึกษาระยะที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนดและออกแบบมาตรการที่ใช้ในการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด

จากการประชุมกลุ่มย่อยร่วมกับผู้เชี่ยวชาญและผู้มีประสบการณ์ในการตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และผู้มีประสบการณ์ในการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้ได้มาตรฐาน ประกอบด้วยตัวแทนจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ตัวแทนจากศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 12 และตัวแทนชมรมธุรกิจบริการสุขภาพภาคใต้ - ตอนล่าง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมาย และแนวทางการพัฒนามาตรการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ (Theme Analysis) ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB)

องค์ประกอบ TPB	ประเด็นหลัก (Theme)	ประเด็นย่อย (Sub - Theme)	ตัวอย่างข้อมูลที่พบจากการสัมภาษณ์	แนวทางพัฒนามาตรการ
ทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน (Attitude toward the Behavior)	การรับรู้ประโยชน์ของการรักษามาตรฐาน	สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	ผู้ประกอบการมองว่ามาตรฐานช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเพิ่มความไว้วางใจของลูกค้า	สื่อสารประโยชน์เชิงธุรกิจของการรักษามาตรฐาน
		ลดความเสี่ยงทางกฎหมาย	การปฏิบัติตามมาตรฐานช่วยลดโอกาสการถูกร้องเรียนหรือถูกดำเนินการตามกฎหมาย	ให้ความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงและผลกระทบทางกฎหมาย
	การรับรู้ภาระจากการปฏิบัติตามมาตรฐาน	ภาระด้านเอกสาร	ต้องจัดทำเอกสารและบันทึกข้อมูลจำนวนมาก	พัฒนาแบบฟอร์มและระบบเอกสารที่ใช้งานง่าย
	การรับรู้ความเหมาะสมของเกณฑ์	เกณฑ์สอดคล้องกับการดำเนินงานจริง	มองว่าเกณฑ์ช่วยกำหนดมาตรฐานบริการ	สร้างความเข้าใจวัตถุประสงค์ของเกณฑ์
		เกณฑ์บางข้อไม่เหมาะกับบริบท	บางข้อกำหนดอาจไม่สอดคล้องกับขนาดกิจการ	รับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแนวทางกำกับดูแล

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ (Theme Analysis) ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) (ต่อ)

องค์ประกอบ TPB	ประเด็นหลัก (Theme)	ประเด็นย่อย (Sub - Theme)	ตัวอย่างข้อมูลที่พบจากการสัมภาษณ์	แนวทางพัฒนามาตรการ
บรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norm)	อิทธิพลจากผู้รับบริการ	ความคาดหวังด้านความสะอาดและความปลอดภัย	ลูกค้าให้ความสำคัญกับความสะอาดและความน่าเชื่อถือของสถานประกอบการ	ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์มาตรฐานให้ประชาชนรับรู้
		ความตระหนักของผู้รับบริการต่อมาตรฐาน	ผู้รับบริการส่วนหนึ่งไม่ทราบรายละเอียดของมาตรฐานตามกฎหมาย	สร้างสัญลักษณ์หรือสื่อแสดงมาตรฐานที่ประชาชนเข้าใจง่าย
	อิทธิพลจากผู้ประกอบการรายอื่น	การเป็นต้นแบบของสถานประกอบการคุณภาพ	ผู้ประกอบการเรียนรู้จากสถานประกอบการที่ประสบความสำเร็จ	พัฒนาเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้
		การแข่งขันทางธุรกิจ	การรักษามาตรฐานช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน	ส่งเสริมการยกย่องเชิดชูสถานประกอบการต้นแบบ
	อิทธิพลจากภาครัฐ	การกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง	การติดตามของเจ้าหน้าที่ช่วยกระตุ้นให้รักษามาตรฐาน	พัฒนาระบบติดตามและให้คำแนะนำเชิงพัฒนา
		การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่	ต้องการคำปรึกษาเมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติตามเกณฑ์	จัดตั้งช่องทางให้คำปรึกษา
การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control)	ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย	เข้าใจข้อกำหนดชัดเจน	ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการได้ถูกต้องเมื่อเข้าใจเกณฑ์	จัดอบรมและพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน
		ความคลุมเครือของข้อกำหนดบางประเด็น	ไม่มั่นใจในการตีความเกณฑ์บางข้อ	จัดทำคำอธิบายเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจน
	ความพร้อมด้านบุคลากร	บุคลากรเพียงพอ	มีพนักงานที่มีคุณสมบัติครบถ้วน	สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร
		การเปลี่ยนแปลงบุคลากรบ่อย	พนักงานลาออกหรือเปลี่ยนงานเป็นประจำ	พัฒนาระบบปฐมนิเทศและคู่มือสำหรับพนักงานใหม่
	ความพร้อมด้านงบประมาณ	มีศักยภาพในการลงทุน	สามารถปรับปรุงสถานที่และอุปกรณ์ได้	ส่งเสริมการวางแผนพัฒนามาตรฐานรายปี
		ข้อจำกัดด้านงบประมาณ	ไม่สามารถดำเนินการบางเรื่องได้ทันที	จัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงตามความเสี่ยง
	การสนับสนุนจากภาครัฐ	ได้รับคำปรึกษาและติดตามต่อเนื่อง	เจ้าหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการแก้ปัญหา	พัฒนาช่องทางสื่อสารออนไลน์
		เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก	มีช่องทางสื่อสารที่รวดเร็ว	พัฒนาช่องทางสื่อสารออนไลน์

จากการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ (Theme Analysis) เพื่อศึกษาสถานการณ์การดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้พัฒนามาตรการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน 3 มาตรการ ดังนี้

1. มาตรการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติเชิงบวก ต่อมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และการสร้างแรงจูงใจ และบรรทัดฐานทางสังคม ผ่านการจัดประชุมผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยมีวิทยากรให้ความรู้เรื่องมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากสถานประกอบการที่ผ่านมาตรฐานนวดไทยพรีเมี่ยม ในการประชุมจะมุ่งพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และสร้างการรับรู้ถึงความสำคัญของการรักษา มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้ประกอบการเห็นถึงประโยชน์ของการรักษามาตรฐานในมิติทางธุรกิจ และมุ่งส่งเสริมการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้ประกอบการต้นแบบและสร้างแรงจูงใจในการรักษามาตรฐาน เห็นผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินงาน โดยเฉพาะการตอบรับจากผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นของลูกค้า และโอกาสทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ดังกล่าวช่วยให้ผู้ประกอบการรายอื่นเห็นตัวอย่างการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม เกิดการเรียนรู้จากผู้ประกอบการในวิชาชีพเดียวกัน และรับรู้ว่าการรักษามาตรฐานเป็นแนวปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับและให้คุณค่าในกลุ่มผู้ประกอบการเพื่อสุขภาพ

2. มาตรการลดอุปสรรคและเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติ เพื่อมุ่งสนับสนุนให้ผู้ประกอบการสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง โดยลดข้อจำกัดที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน และเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและคำแนะนำที่จำเป็น ประกอบด้วย

2.1 การให้คำปรึกษาเชิงรุก (Coaching) โดยการพัฒนาช่องทางการสื่อสารเฉพาะสำหรับผู้ประกอบการผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดตามกฎหมายและเกณฑ์มาตรฐานได้อย่างรวดเร็ว ตรงประเด็น และต่อเนื่อง ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

2.2 จัดทำแนวทางมาตรฐานขั้นต่ำ (Minimum Requirement Guideline) โดยการจัดทำเอกสารแนวทางปฏิบัติที่สรุปข้อกำหนดพื้นฐานที่สถานประกอบการควรมีและควรดำเนินการให้ถูกต้องตามมาตรฐาน โดยครอบคลุมประเด็นที่มักพบข้อบกพร่องจากการตรวจประเมิน เช่น การจัดเตรียมชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย การจัดเตรียมป้ายแสดงข้อมูลที่จำเป็น และอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการตรวจสอบและปรับปรุงสถานประกอบการด้วยตนเอง

3. มาตรการกำกับติดตาม และเสริมแรงเชิงบวก โดยมุ่งส่งเสริมให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพสามารถรักษามาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดได้อย่างต่อเนื่องภายหลังได้รับอนุญาต โดยใช้กระบวนการกำกับติดตามที่เน้นการพัฒนาและการให้คำแนะนำควบคู่กับการประเมินมาตรฐาน ประกอบด้วยขั้นตอนดำเนินงาน ดังนี้

3.1 พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตามสถานประกอบการแบบไม่แจ้งล่วงหน้า เพื่อประเมินการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานภายใต้สภาพการดำเนินงานจริงของสถานประกอบการ โดยใช้แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการประเมินด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

3.2 ภายหลังการตรวจประเมิน พนักงานเจ้าหน้าที่สรุปผลการประเมินร่วมกับผู้ประกอบการ พร้อมชี้แจงประเด็นที่ดำเนินการได้ถูกต้องและประเด็นที่ยังต้องปรับปรุงแก้ไข

3.3 กรณีพบข้อบกพร่องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยหรือไม่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมายอย่างร้ายแรง พนักงานเจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข พร้อมกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการแก้ไข

3.4 ติดตามผลการปรับปรุงแก้ไขผ่านช่องทางสื่อสารที่กำหนด และให้คำปรึกษาเพิ่มเติมในกรณีที่ผู้ประกอบการพบปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการ

3.5 เมื่อสถานประกอบการสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ครบถ้วนตามข้อเสนอแนะ พนักงานเจ้าหน้าที่ จะให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback) เพื่อสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

มาตรการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพทั้ง 3 มาตรการ ได้รับการออกแบบบนพื้นฐานของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory Of Planned Behavior : TPB) โดยมาตรการที่ 1 มุ่งพัฒนาทัศนคติเชิงบวกต่อการรักษามาตรฐาน (Attitude Toward The Behavior) และสร้างบรรทัดฐานทางสังคมและแรงสนับสนุนจากกลุ่มวิชาชีพ (Subjective Norm) ขณะที่มาตรการที่ 2 และ 3 มุ่งลดข้อจำกัดในการปฏิบัติและเพิ่มความสามารถในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ (Perceived Behavioral Control) ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้ผู้ประกอบการมีความตั้งใจและสามารถรักษามาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพได้อย่างต่อเนื่องภายหลังได้รับอนุญาตประกอบกิจการตามที่กฎหมายกำหนด

ผลการศึกษาระยะที่ 3 การดำเนินการตามมาตรการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและประเมินผล

หลังจากการนำมาตรการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพไปใช้และลงตรวจสถานประกอบการอีกครั้งโดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้า พบว่าจำนวนและร้อยละของสถานประกอบการที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานลดลงในเกือบทุกประเด็น ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานก่อนและหลังใช้มาตรการพัฒนาสถานประอกบการเพื่อสุขภาพ

มาตรฐานสถานประกอบการ	ก่อนใช้มาตรการ จำนวน (%)	หลังใช้มาตรการ จำนวน (%)
ด้านสถานที่	**5 (25)**	**2 (10)**
มีป้ายชื่อตรงตามที่ขออนุญาต สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	4 (20)	2 (10)
ไม่ประกอบกิจการอื่นในสถานประกอบการ	0	0
มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสม	0	0
มีการระบายอากาศที่ดี	0	0
มีแสงสว่างเพียงพอ	0	0
มีความสะอาด	0	0
พื้นที่ให้บริการเฉพาะบุคคลเป็นไปตามมาตรฐาน	3 (15)	0

ตารางที่ 4 จำนวนของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานก่อนและหลังใช้มาตรการพัฒนาสถานประอกบการเพื่อสุขภาพ (ต่อ)

มาตรฐานสถานประกอบการ	ก่อนใช้มาตรการ จำนวน (%)	หลังใช้มาตรการ จำนวน (%)
สถานประกอบการจัดเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่/ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ / อาวุธ/ การค้าประเวณี	0	0
ห้องส้วม ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า อ่างล้างมือ ถูกสุขลักษณะ	0	0
ด้านความปลอดภัย	**20 (100)**	**7 (35)**
มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้	5 (25)	0
มีถังดับเพลิง	9 (45)	0
มีป้ายทางหนีไฟ	10 (50)	2 (10)
มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น	16 (80)	6 (30)
มีป้ายเตือนบริเวณที่มีความเสี่ยง	2 (10)	0
มีระบบการเก็บขยะมูลฝอยที่เหมาะสม	6 (30)	0
การทำความสะอาดอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้มีความปลอดภัย	14 (70)	4 (20)
การให้บริการความร้อน ถูกสุขลักษณะ และใช้ได้อย่างปลอดภัย	0	0
มีระบบคัดกรองผู้รับบริการ	5 (25)	0
ด้านการให้บริการ	**16 (80)**	**3 (15)**
การให้บริการไม่ฝ่าฝืนกฎหมายอื่น	1 (5)	0
แสดงรายการให้บริการและอัตราค่าบริการ	3 (15)	0
ไม่มีบริการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง	0	0
การโฆษณาเป็นไปตามกฎหมาย	0	0
การแต่งกายผู้ให้บริการถูกต้อง มีป้ายชื่อ	16 (80)	3 (15)
มีป้ายเวลาเปิด-ปิด ตรงกับที่ได้รับอนุญาต	3 (15)	0
มีการจัดทำทะเบียนประวัติผู้รับบริการ	3 (15)	3 (15)

ผลการศึกษา พบว่า ภายหลังการดำเนินมาตรการ จำนวนสถานประกอบการที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานลดลงในทุกด้าน โดยด้านสถานที่ลดลงจาก 5 แห่ง (ร้อยละ 25) เหลือ 2 แห่ง (ร้อยละ 10) ด้านความปลอดภัยลดลงจาก 20 แห่ง (ร้อยละ100) เหลือ 7 แห่ง (ร้อยละ 35) และด้านการให้บริการลดลงจาก 16 แห่ง (ร้อยละ 80) เหลือ 3 แห่ง (ร้อยละ 15) เมื่อพิจารณารายละเอียดในด้านสถานที่ พบว่าประเด็นที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์หลังการดำเนินมาตรการ พัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ได้แก่ การมีป้ายชื่อตรงตามที่ได้รับอนุญาตและสามารถมองเห็นได้ชัดเจน จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 10) ขณะที่ประเด็นพื้นที่ให้บริการเฉพาะบุคคลเป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งก่อนดำเนินมาตรการพบไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 15) สามารถปรับปรุงได้ครบทุกแห่งภายหลังการดำเนินมาตรการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ด้านความปลอดภัย พบว่าจำนวนสถานประกอบการที่ไม่ผ่านเกณฑ์ลดลงในหลายประเด็น โดยเฉพาะการมีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ การมีถังดับเพลิง การมีป้ายเตือนบริเวณที่มีความเสี่ยง การมีระบบการเก็บขยะมูลฝอยที่เหมาะสม และการมีระบบคัดกรองผู้รับบริการ ซึ่งสามารถปรับปรุงได้ครบทุกแห่งภายหลังการดำเนินมาตรการ นอกจากนี้ประเด็นการมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นลดลงจาก 16 แห่ง (ร้อยละ 80) เหลือ 6 แห่ง (ร้อยละ 30) และประเด็นการทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องมือ และการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีความปลอดภัยลดลงจาก 14 แห่ง (ร้อยละ 70)

เหลือ 4 แห่ง (ร้อยละ 20) สำหรับด้านการให้บริการ พบว่าจำนวนสถานประกอบการที่ไม่ผ่านเกณฑ์ลดลงอย่างชัดเจน โดยเฉพาะประเด็นการแต่งกายผู้ให้บริการและการแสดงป้ายชื่อ ซึ่งลดลงจาก 16 แห่ง (ร้อยละ 80) เหลือ 3 แห่ง (ร้อยละ 15) ขณะที่ประเด็นการแสดงรายการให้บริการและอัตราค่าบริการการแสดงเวลาเปิด – ปิด ให้ตรงตามที่ได้รับอนุญาต และการให้บริการไม่ฝ่าฝืนกฎหมายอื่น สามารถปรับปรุงได้ครบทุกแห่ง อย่างไรก็ตาม ประเด็นการจัดทำทะเบียนประวัติผู้รับบริการยังคงพบสถานประกอบการที่ไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 15) เท่าเดิมก่อนและหลังการดำเนินมาตรการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผลการประเมินหลังการดำเนินมาตรการสะท้อนให้เห็นว่าจำนวนสถานประกอบการที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานลดลงในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ ซึ่งเป็นด้านที่พบข้อบกพร่องจำนวนมากก่อนการดำเนินมาตรการ แสดงให้เห็นว่ามาตรการที่พัฒนาขึ้นสามารถสนับสนุนให้ผู้ประกอบการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดตามกฎหมายได้ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อบกพร่องบางประเด็นที่คงเหลืออยู่ โดยเฉพาะการจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น การดูแลอุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ให้บริการ รวมถึงการจัดทำทะเบียนประวัติผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นประเด็นที่ต้องอาศัยการติดตาม กำกับ และสนับสนุนอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพก่อนและหลังการใช้มาตรการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (n = 20)

มาตรฐานสถานประกอบการ	ก่อนผ่าน หลังไม่ผ่าน จำนวน (%)	ก่อนไม่ผ่าน หลังไม่ผ่าน จำนวน (%)	ก่อนผ่าน หลังผ่าน จำนวน (%)	ก่อนไม่ผ่าน หลังผ่าน จำนวน (%)	EXACT MCNEMAR'S TEST (P-VALUE)
ด้านสถานที่	0 (0)	2 (10)	15 (75)	3 (15)	0.250
ด้านความปลอดภัย	0 (0)	7 (35)	0 (0)	13 (65)	<0.001
ด้านการให้บริการ	0 (0)	3 (15)	4 (20)	13 (65)	<0.001

ผลการศึกษา พบว่า ภายหลังการดำเนินมาตรการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ไม่พบสถานประกอบการที่มีผลการประเมินเปลี่ยนจากผ่านเกณฑ์เป็นไม่ผ่านเกณฑ์ในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการที่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานได้อยู่แล้วก่อนดำเนินมาตรการ ยังคงสามารถรักษามาตรฐานดังกล่าวไว้ได้อย่างต่อเนื่อง ด้านสถานที่ พบว่าสถานประกอบการจำนวน 15 แห่ง (ร้อยละ 75) ผ่านเกณฑ์มาตรฐานทั้งก่อนและหลังการดำเนินมาตรการ ขณะที่มีสถานประกอบการจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 15) ที่มีผลการประเมินเปลี่ยนจากไม่ผ่านเกณฑ์เป็นผ่านเกณฑ์ และมีสถานประกอบการจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 10) ที่ยังคงไม่ผ่านเกณฑ์ทั้งก่อนและหลังการดำเนินมาตรการ อย่างไรก็ตาม ผลการทดสอบ Exact McNemar's Test ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.250$) สำหรับด้านความปลอดภัย พบว่า สถานประกอบการจำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 65) มีผลการประเมินเปลี่ยนจากไม่ผ่านเกณฑ์เป็นผ่านเกณฑ์ ขณะที่มีสถานประกอบการจำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 35) ที่ยังคงไม่ผ่านเกณฑ์ทั้งก่อนและหลังการดำเนินมาตรการ และไม่พบสถานประกอบการที่มีผลการประเมินลดลงจากผ่านเกณฑ์เป็นไม่ผ่านเกณฑ์ ผลการทดสอบ Exact McNemar's Test พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) ในทำนองเดียวกัน

ด้านการให้บริการ พบว่า สถานประกอบการจำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 65) มีผลการประเมินเปลี่ยนจากไม่ผ่านเกณฑ์เป็นผ่านเกณฑ์ ขณะที่มีสถานประกอบการจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 20) ที่ผ่านเกณฑ์ทั้งก่อนและหลังการดำเนินมาตรการ และมีสถานประกอบการจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 15) ที่ยังคงไม่ผ่านเกณฑ์ โดยไม่พบสถานประกอบการที่มีผลการประเมินลดลง ผลการทดสอบ Exact McNemar's Test พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) ผลการประเมินโดยรวมแสดงให้เห็นว่ามาตรการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสามารถส่งเสริมให้สถานประกอบการปรับปรุงการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานได้ดีขึ้น โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยและด้านการให้บริการ ซึ่งมีจำนวนสถานประกอบการที่เปลี่ยนจากไม่ผ่านเกณฑ์เป็นผ่านเกณฑ์ในสัดส่วนสูง และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ภายหลังการดำเนินมาตรการ ขณะที่ด้านสถานที่แม้จะมีแนวโน้มดีขึ้น แต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากก่อนดำเนินมาตรการมีสถานประกอบการส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์อยู่แล้ว ทำให้โอกาสในการเปลี่ยนแปลงมีค่อนข้างจำกัด

อภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่า ภายหลังการดำเนินมาตรการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวนสถานประกอบการที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานลดลงในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยและด้านการให้บริการ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) สะท้อนให้เห็นว่ามาตรการที่พัฒนาขึ้นสามารถส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรักษามาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดได้ดีขึ้น ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งพบว่าปัญหาสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถรักษามาตรฐานได้อย่างต่อเนื่องไม่ได้เกิดจากการไม่ยอมรับมาตรฐาน แต่เกิดจากข้อจำกัดด้านความรู้ ความเข้าใจ การตีความข้อกำหนด ข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ และการขาดช่องทางปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการจำนวนหนึ่งยังมองว่าการรักษามาตรฐานก่อให้เกิดภาระด้านต้นทุนและการบริหารจัดการ โดยเฉพาะในประเด็นที่ต้องมีการติดตามตรวจสอบหรือจัดเตรียมอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง เช่น อุปกรณ์ปฐมพยาบาล อุปกรณ์ความปลอดภัย เมื่อพิจารณาตามกรอบแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) พบว่ามาตรการที่พัฒนาขึ้นสามารถตอบสนองต่อปัจจัยสำคัญ ทั้ง 3 องค์ประกอบของทฤษฎีได้อย่างครอบคลุม กล่าวคือ การจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับสถานประกอบการต้นแบบและการให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ช่วยส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกต่อการรักษามาตรฐาน (Attitude Toward The Behavior) ทำให้ผู้ประกอบการรับรู้ถึงประโยชน์ของการรักษามาตรฐานทั้งในด้านความปลอดภัย ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือของธุรกิจ ขณะเดียวกัน การนำเสนอประสบการณ์ของสถานประกอบการที่ประสบความสำเร็จยังช่วยสร้างบรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norm) ให้ผู้ประกอบการรับรู้ว่าการรักษามาตรฐานเป็นแนวปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับและให้คุณค่าในกลุ่มวิชาชีพเดียวกัน นอกจากนี้ การพัฒนาช่องทางให้คำปรึกษาผ่านระบบออนไลน์ การจัดทำแนวทางมาตรฐานขั้นต่ำ และการกำกับติดตามในลักษณะให้คำแนะนำมากกว่าการมุ่งเน้นการลงโทษ ยังช่วยลดอุปสรรคในการปฏิบัติงานและเพิ่มการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ของผู้ประกอบการ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สถานประกอบการจำนวนมากสามารถเปลี่ยนผลการประเมินจากไม่ผ่านเกณฑ์เป็นผ่านเกณฑ์ได้ภายหลังการดำเนินมาตรการ ผลการศึกษาพบว่าด้านความปลอดภัยเป็นด้านที่มีการพัฒนาเด่นชัดที่สุด

โดยจำนวนสถานประกอบการที่ไม่ผ่านเกณฑ์ลดลงจากร้อยละ 100 เหลือร้อยละ 35 และมีสถานประกอบการจำนวน 13 แห่งที่เปลี่ยนจากไม่ผ่านเกณฑ์เป็นผ่านเกณฑ์ สะท้อนว่าข้อบกพร่องด้านความปลอดภัยส่วนใหญ่เป็นประเด็นที่สามารถแก้ไขได้เมื่อผู้ประกอบการได้รับข้อมูล คำแนะนำ และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เช่น การจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาล การติดตั้งอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย ขณะที่ด้านการให้บริการพบการเปลี่ยนแปลงในลักษณะเดียวกัน โดยเฉพาะประเด็นการแต่งกายของผู้ให้บริการ การแสดงป้ายชื่อ และการจัดทำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่อาศัยการกำกับดูแลภายในสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ ส่วนด้านสถานที่ แม้ว่าจำนวนสถานประกอบการที่ไม่ผ่านเกณฑ์จะลดลงจากร้อยละ 25 เหลือร้อยละ 10 แต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจเนื่องมาจากก่อนดำเนินมาตรการ สถานประกอบการส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์ด้านสถานที่ได้อยู่แล้ว โดยมีสถานประกอบการผ่านเกณฑ์ถึงร้อยละ 75 ส่งผลให้โอกาสในการเปลี่ยนแปลงมีค่อนข้างจำกัด อย่างไรก็ตาม การที่ไม่พบสถานประกอบการใดมีผลการประเมินลดลงจากผ่านเกณฑ์เป็นไม่ผ่านเกณฑ์แสดงให้เห็นว่ามาตรการที่ดำเนินการสามารถช่วยให้สถานประกอบการรักษาระดับมาตรฐานเดิมไว้ได้อย่างต่อเนื่อง โดยสรุปผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการพัฒนามาตรการบนพื้นฐานของปัญหาและความต้องการของผู้ประกอบการ ร่วมกับการประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) สามารถส่งเสริมให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพรักษามาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดได้ดีขึ้น โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ความรู้ความเข้าใจ และการบริหารจัดการภายในสถานประกอบการ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ และประสิทธิภาพของระบบกำกับดูแลสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานภาครัฐควรนำมาตรการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการกำกับดูแลสถานประกอบการที่ได้รับอนุญาตแล้ว โดยเฉพาะมาตรการด้านการให้คำปรึกษา การสื่อสารข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ประกอบการ และการติดตามประเมินผลเชิงสนับสนุน เพื่อส่งเสริมให้เกิดการรักษามาตรฐานอย่างยั่งยืน

2. ควรพัฒนาระบบติดตามและให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูล ข้อกฎหมาย และขอคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะช่วยลดโอกาสการไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน

3. ควรให้ความสำคัญกับการกำกับติดตามในประเด็นที่ยังพบข้อบกพร่องหลังการดำเนินมาตรการ ได้แก่ การจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น การดูแลอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการ และการจัดทำทะเบียนประวัติผู้รับบริการ เนื่องจากเป็นประเด็นที่ยังพบการไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ในบางสถานประกอบการ

4. ควรส่งเสริมการสร้างเครือข่ายหรือกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ประกอบการ เพื่อเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แนวทางการแก้ไขปัญหา และการพัฒนาคุณภาพบริการร่วมกัน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

5. ในโอกาสต่อไปควรมีการสร้างสัญลักษณ์ที่เป็นที่รู้จัก มอบแก่ร้านที่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการสังเกตตราสัญลักษณ์ก่อนใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

1. กรุงเทพธุรกิจ.นวด-สปาไทย เกรดพรีเมียมหลังโควิค-19 โต 17% ทุกปี [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ ; 2565 [เข้าถึงเมื่อ 17 มกราคม 2567] เข้าถึงได้จาก http://www.bangkokbiznews.com/health/public-health/1051311.
2. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข) [อินเทอร์เน็ต] . กรุงเทพฯ ; 2561 [เข้าถึงเมื่อ 17 มกราคม 2567] เข้าถึงได้จาก ; https://spd.moph.go.th/20-year-national-strategy-public-health/.
3. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.คู่มือปฏิบัติงานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ [อินเอทร์เน็ต].กรุงเทพฯ ; 2661 [เข้าถึงเมื่อ 17 มกราคม 2567]. เข้าถึงได้จาก :http://www.thaispa.go.th/spa2013/web/web_new/fileupload_doc/2023-03-27-2-23-3105334.pdf
4. พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559. (2559 , 31 มีนาคม) ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 133 ตอนที่ 28 ก, 1-19.
5. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข.รายงานผลการตรวจประเมินและกำกับติดตามสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
6. Ajzen I. (1991) .The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Process , 50(2) , 179 - 211