

แผนงานยกระดับความปลอดภัยแก่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาภายหลังโควิด-19

พื้นที่จังหวัดนครปฐมและเพชรบุรี

ดารินทร์ โพธิ์ตั้งธรรม¹ หทัยชนก บัวเจริญ^{2*} พิระนันท์ วิศาลสกุลวงศ์³ วริยา จันทร์ขำ⁴

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

^{2*,4}คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

³คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

Safety Elevation for Spa Business Operators After COVID-19 Pandemic in Nakhon Pathom and Phetchaburi Province

Darin Photangtham¹ Hathaichahnok Buajaroen^{2*} Peeranun Wisansakunwong³

Wariya Chankhum⁴

¹ Faculty of Management Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University

^{2*,4} Faculty of Nursing Kuakaroon, Navamindradhiraj University

³ Faculty of Nursing, Nakhon Pathom Rajabhat University

บทคัดย่อ

Article : Research

Received: 2 September 2023

Accepted: 10 November 2023

Published: 29 December 2023

Citation: Photangtham, D.,
Buajaroen, H., Wisansakunwong,
P., & Chankhum, W. Safety
Elevation for Spa Business
Operators After COVID-19
Pandemic in Nakhon Pathom and
Phetchaburi Province. *Modern
Management Journal*, 21(2), 88-
104.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action research) 1) เพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพผู้ให้บริการและผู้ประกอบการธุรกิจ สปาในเขต จังหวัดนครปฐมและเพชรบุรี 2) ศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมเชิงรุกในการ ให้บริการธุรกิจ สปา ในเขตจังหวัดนครปฐมและเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้ให้บริการ จำนวน 45 คน และ 2) ผู้ประกอบการธุรกิจสปา จำนวน 5 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วยแบบสอบถามการบริหารจัดการตาม SHA เครื่องมือเชิงคุณภาพคือ แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมแนวทางการสนทนากลุ่ม แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก แนวทางการประชุมเชิงปฏิบัติการ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์ เปรียบเทียบเชิงเนื้อหา ตีความ สรุปประเด็นเชื่อมโยงเหตุผล

ผลงานวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะด้านการป้องกันตนเองต่อการแพร่กระจายเชื้อของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 ของผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=1.30$, S.D 0.56) และ 2) แนวทางการเตรียมความพร้อมเชิงรุกประกอบด้วย การฝึกอบรม การปรับปรุงความสามารถ และการเตรียมพร้อมผู้ให้บริการตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Safety & Health Administration : SHA) เป็นวาระเร่งด่วนเพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้ประกอบการ ข้อเสนอแนะคือ ควรทำข้อตกลงความร่วมมือกับสถานบริการด้านสุขภาพ หรือสถาบันการศึกษาด้านสุขภาพเพื่อให้ การกำกับมาตรฐานด้านความสะอาดและสุขอนามัยเป็นไปตามมาตรฐาน

คำสำคัญ : แผนยกระดับความปลอดภัย, ธุรกิจสปา, โควิด-19

Abstract

This participatory action research aimed to 1) develop the competency and potential for Spa service providers and Spa business operators in Nakhon Pathom and Phetchaburi Provinces and 2) study the approach for proactive preparation in providing

Spa business in Nakhon Pathom and Phetchaburi Provinces. The samples were 45 Spa service providers and 5 Spa business operators. The questionnaire was constructed according to SHA. For qualitative data, the instruments were participatory observation; group discussion; in-depth interviews; and workshop. Descriptive statistics were used to analyze quantitative data and content analysis, interpretation, and summarizing causal links were used to analyze qualitative data. The results revealed that 1) self-protection efficacy of Spa service providers against the spread of coronavirus disease 2019 of service providers had the lowest mean score ($\bar{X}$ =1.30, S.D. 0.56) ; and 2) the proactive preparation could be achieved through training; the ability development and Spa service provider preparation according to Safety & Health Administration urgently needed to build understanding with Spa business operators. These findings suggested that Spa business operators should make partnership agreement with health facilities or educational institutes to oversee and ensure that the cleanliness and hygiene meet the SHA standards.

Keywords: Safety Elevation, Spa Business, COVID-19 Pandemic

* Corresponding author Faculty of Nursing Kuakaroon, Navamindradhiraj University

E-mail address: hathaichanoknpru@gmail.com

บทนำ (Introduction)

สถานการณ์การแพร่ระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic) ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019: COVID-19) ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 จนถึงประมาณเดือนสิงหาคม 2563 โดยข้อมูลล่าสุดจากกรมควบคุมโรคติดต่อวันที่ 16 สิงหาคม 2563 รายงานจำนวนผู้ที่ได้รับการยืนยันการติดเชื้อ COVID-19 ทั่วโลกสะสมอยู่ที่ 21,617,951 คน รักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลสะสม 64,446 คน เสียชีวิตสะสม 769,006 คน ซึ่งประเทศไทยมีจำนวนผู้ที่ได้รับการยืนยันการติดเชื้อ COVID-19 สะสม 3,356 คน รักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลสะสม 129 คน เสียชีวิตสะสม 58 คน (National Statistical Office Ministry of Public Health, 2020; National authorities, 2019) จากข้อมูลดังกล่าวยังคงมีแนวโน้มพบผู้ที่ได้รับการยืนยันการติดเชื้อ COVID-19 เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการพัฒนาและการขับเคลื่อนของประเทศ จากการรายงานข้อมูลของธนาคารโลก ได้เปิดเผยว่าจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ก่อให้เกิดผลกระทบอย่างรวดเร็วและรุนแรงทำให้เศรษฐกิจของโลกเสียหายเป็นวงกว้างมากที่สุดในรอบ 150 ปี ซึ่งทำให้ประชากรโลก 70-100 ล้านคนเข้าสู่ภาวะความยากจนสุดขีด (Thai Public Broadcasting Service, 2020). ในด้านการท่องเที่ยว สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ประเมินว่ากรณีที่มีการแพร่ระบาดอยู่ในวงจำกัด รายรับการท่องเที่ยวโลกจะลดลง 63,000 ล้านดอลลาร์ โดยเอเชียจะได้รับผลกระทบสูงสุด รองลงมาคือ ยุโรป ญี่ปุ่น อิตาลี และเยอรมนี ซึ่งล้วนเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ขณะที่สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยประเมินว่า จะส่งผลกระทบต่อการ

ท่องเที่ยวไทยไม่ต่ำกว่า 6 เดือน และสูญเสียรายได้กว่า 2.5 แสนล้านบาท (Seanyen et al., 2020 ; Chantaphong & Tonghui, 2021)

การระบาดใหญ่ของ COVID-19 ทำให้ธุรกิจไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ จึงเป็นโอกาสให้ต้องเปลี่ยนแปลงลักษณะการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน และมุ่งเน้นในรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) มากขึ้น ทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพและการบำบัดหรือการรักษาสุขภาพ โดยต้องมีแผนการรองรับและมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการแพร่ระบาด หรือการป้องกันโรคระบาดที่อาจเกิดขึ้น ทั้งในมิติของการรักษาสุขภาพ การป้องกันโรค การเว้นระยะห่างทางสังคม และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมวิถีชีวิตใหม่ (Seanyen et al., 2020) จากสถิติจำนวนผู้ป่วย COVID-19 จะเห็นว่าทั่วโลกยังมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สำหรับในประเทศไทย แม้จะเริ่มพบผู้ติดเชื้อรายใหม่ภายในประเทศ แต่ยังมีความเสี่ยงต่อการระบาดของโรค COVID-19 ซ้ำได้อีก หากการป้องกันและการรักษาสุขภาพทำได้ไม่ต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนทุกคนในประเทศ จากวิกฤตการแพร่ระบาดของ COVID-19 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมแรกที่ได้รับผลกระทบและอาจจะเป็นอุตสาหกรรมสุดท้ายที่ฟื้นกลับเข้าสู่ภาวะปกติ จึงจำเป็นต้องปรับตัวครั้งสำคัญ เพื่อให้เกิดการฟื้นฟูและเกิดความยั่งยืนในอนาคต ด้วยการยกระดับมาตรฐานด้านความสะอาดและสุขอนามัย หรือ Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) ตามแนวคิด “ซ่อม-สร้าง” เพื่อกระตุ้นให้สถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้เตรียมพร้อมในการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับวิถีปกติใหม่ (New Normal) ให้พร้อมเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของ COVID-19 (Kaisri et al., 2021) และยังเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศในการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทยอย่างมีความสุข และประทับใจที่อยากจะบอกต่อบุคคลอื่น รวมถึงอยากกลับมาเที่ยวประเทศไทยอีกครั้ง

Safety and Health Administration (SHA) เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานภาคสมัครใจสำหรับผู้ประกอบการ หรือ ข้อกำหนดเบื้องต้นที่สถานประกอบการพึงมี ที่เกิดจากนโยบายรัฐบาลไทยในปีพ.ศ. 2563 เพื่อยกระดับความเชื่อมั่น ในภาคธุรกิจท่องเที่ยว จากสถานการณ์การแพร่กระจายเชื้อของการระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งเป็น “เรื่องใหม่” ที่เกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์เพื่อป้องกัน COVID-19 ซึ่งมาจากมาตรการด้านสาธารณสุขขบกับมาตรฐานของสินค้าทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ (Ministry of Public health, 2020) ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เป็นความร่วมมือระหว่าง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กับกรมควบคุมโรค กรมอนามัย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ที่นำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ มาพัฒนาแนวทางเพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวว่าจะได้รับความปลอดภัยด้านสุขอนามัย สินค้าและบริการ ประเทศไทย (Ministry of Public health, 2020 ; Ministry of Public Health, Department of Disease Control, 2020A) เนื่องจาก SHA เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานใหม่ ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่ จึงยังไม่มี

ยังองค์ความรู้และความเข้าใจในการจัดการ โดยเฉพาะธุรกิจ สปาที่มีการสัมผัสร่างกาย สัมผัสสิ่งคัดหลั่ง มีความใกล้ชิดทางเดินหายใจได้ง่าย

ธุรกิจสปา คือ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ธุรกิจสปาเป็นเพียงส่วนเดียวของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยเฉพาะสปาเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) เนื่องจากการให้บริการเป็นการสัมผัสร่างกาย สัมผัสสิ่งคัดหลั่ง (ธุรกิจสปาอาจไม่มีการสัมผัสสิ่งนี้) มีความใกล้ชิดทางเดินหายใจได้ง่าย จึงมีโอกาเสี่ยงสูงมากในการติดเชื้อจากการให้และระบบบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเชื่อว่า งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดการสร้างระบบความปลอดภัยและความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการโดยเฉพาะปัจจุบันอาจไม่ใช่เพียงแค่การท่องเที่ยวแบบปกติใหม่ แต่ต้องเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบบรู้ก่อน รุกก่อน (Next Normal) ซึ่งเป็นแนวความคิดการคาดการณ์อนาคตที่ควรมองแนวโน้มการดึงดูดกลุ่มเป้าหมาย การสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการ การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก และสร้างกิจกรรมที่มีความแตกต่างยอมทำให้วางแผนบริหารจัดการรองรับก่อนเกิดเหตุการณ์อย่างรู้เท่าทัน โดยสอดคล้องกับการวางยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร (medical hub) ตามแนวโน้มใหม่ของอุตสาหกรรมอนาคต (New S-Curve) ต้องมีการบริหารจัดการตามแนวคิดที่สำคัญของแหล่งท่องเที่ยว 5 ประการ คือ 5As ได้แก่ ความดึงดูดใจ (Attraction) ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity) ที่พัก (Accommodation) และกิจกรรม (Activity) (Sitibucha, 2015; Chanthanawan, & Fongthanakit, 2019)

ด้วยจุดมุ่งหมายของงานวิจัยนี้เน้นการใช้สมรรถนะและศักยภาพผู้ให้บริการและผู้ประกอบการธุรกิจสปา เป็นปัจจัยหลักของการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยเชื่อว่า ผู้ให้บริการและผู้ประกอบการธุรกิจสปาต้องมีความรู้และความสามารถในการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 รวมถึงโรคระบาดอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของ Ministry of Tourism and Sports and Department of Support Service (2021) ได้ออกมาตรการการเยียวยาแก่ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมกีฬา สปา ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยเฉพาะมาตรการการเยียวยาการเข้าถึงแหล่งเงินทุน การลดหย่อนภาษี การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค การลดหย่อนภาษีหรือการยกเว้นการจ่ายภาษีหรือค่าธรรมเนียมต่างๆ และการยกระดับทักษะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการทั้งระบบ เพื่อความเป็น “มืออาชีพ” ในการให้บริการ

ผลการสำรวจบริบทในพื้นที่ภาคกลางโดยเฉพาะจังหวัดนครปฐมและจังหวัดเพชรบุรีพบว่า นักท่องเที่ยวยังไม่นิยมในการมาใช้บริการเมื่อเทียบกับจังหวัดท่องเที่ยวหลักจึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจ ประเมินสมรรถนะและศักยภาพผู้ให้บริการและผู้ประกอบการธุรกิจสปาในเขตจังหวัดนครปฐมและเพชรบุรี และศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมเชิงรุกในการให้บริการธุรกิจสปาตามมาตรฐาน Safety and Health Administration ในเขตจังหวัดนครปฐมและเพชรบุรีเพื่อทำให้เกิดกระบวนการส่งเสริมการท่องเที่ยวในธุรกิจสปาเพิ่มมากขึ้น คณะผู้วิจัยจึงได้ตระหนักเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในยกระดับความปลอดภัยและการดูแลสุขภาพแก่ผู้ให้บริการและผู้ประกอบการสปาทายหลังโควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดนครปฐม และจังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นการฟื้นฟูยกระดับเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว โดยเน้นการวิจัย 2 มิติคือ 1) สมรรถนะและ

ศักยภาพของผู้ให้บริการและผู้ประกอบการสปาที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19 ด้านการบริหารจัดการ ตามมาตรฐาน SHA และด้านการดูแลและการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโควิด ตั้งแต่การคัดกรอง (Screening) ทั้งความเสี่ยงของการติดเชื้อและอาการของตนเอง การติดตามและการบันทึกการติดตาม (Tracking and Tracing) และการตรวจสอบ (Surveillance) และ 2) การเตรียมความพร้อมเชิงรุกในการให้บริการธุรกิจสปา หากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ตามมาตรฐาน Safety and Health Administration ในเขต จังหวัดนครปฐมและเพชรบุรี ได้อย่างทันถ่วงที

งานวิจัยนี้จึงเป็นงานวิจัยลักษณะการส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวในสถานการณ์ที่หยุดชะงักด้วย โควิด-19 จนทำให้ไม่สามารถเปิดให้บริการนักท่องเที่ยว โดยใช้หลักความปลอดภัยมาประกอบการบริหารจัดการ ธุรกิจ สปาและการท่องเที่ยวแก่ผู้ให้บริการที่เป็นลูกค้าในท้องถิ่นหรือนักท่องเที่ยว ร่วมกับการนำเกณฑ์มาตรฐาน SHA มาประกอบการศึกษาเพื่อสร้างระบบความเชื่อมั่น ความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ปรับตัว และประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม ผลวิจัยที่เกิดขึ้นในครั้งนี้จะสามารถทำให้การท่องเที่ยวภายหลังสถานการณ์ โควิด-19 เกิดสร้างความมั่นใจแก่ในการเข้ารับบริการในสถานประกอบการสปาที่ถูกสุขลักษณะ มีการจัดการ อาคารที่ดี มีการจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์ในการป้องกันตนเองได้ตามมาตรฐานการดูแลและการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโควิด ตลอดจน คัดกรอง และดูแลเบื้องต้นแก่ผู้ที่มีภาวะเสี่ยงติดเชื้อโควิดและผู้ที่มีภาวะติดเชื้อแต่ไม่แสดงอาการ จนส่งเสริมให้ นักท่องเที่ยวใช้บริการธุรกิจสปาเพิ่มมากขึ้นในที่สุด

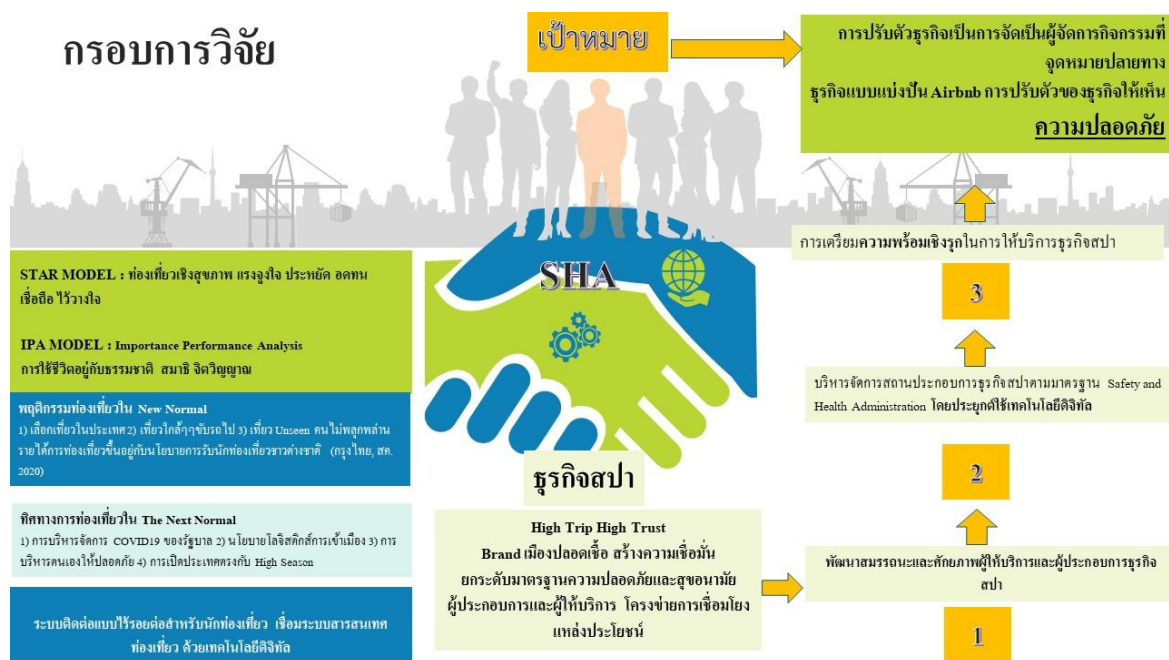
วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Purpose)

1. เพื่อพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพผู้ให้บริการและผู้ประกอบการธุรกิจสปาในเขตจังหวัดนครปฐมและ เพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมเชิงรุกในการให้บริการธุรกิจสปา ในเขตจังหวัดนครปฐมและ เพชรบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

งานวิจัยใช้กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของ Kemmis and McTaggart (1988) ที่ ค้นพบหลักการพัฒนาแก้ไขตามสภาพของปัญหาด้วยการวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observing) และการสะท้อนกลับ (Reflecting) ร่วมกับกรอบแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีความปลอดภัย ตามระบบมาตรฐานและความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวตามระบบสาธารณสุขตามหลักการของ SHA : Safety and Health Administration (2020) เป็นกรอบมาตรฐานการควบคุมโรคทำให้นักท่องเที่ยวมีประสบการณ์ที่ดี มีความสุข และมั่นใจในความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากสินค้าและบริการการท่องเที่ยว ในประเทศไทยโดยนำ มาตรฐานด้านความปลอดภัยและสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Health Systems Research Institute, 2020) และยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยเฉพาะ SHA จะประกอบด้วย การ บริหารจัดการตาม SHA ในด้านสุขลักษณะอาคาร ด้านการจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจาย

เชื้อโรค ด้านการป้องกันตนเอง (Ministry of Public health, Department of Disease Control, 2020) ประกอบกับมาตรฐานการดูแลและการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโควิดโดยการวิเคราะห์การประเมิน การคัดกรอง การดูแลเบื้องต้นแก่ผู้ที่มีภาวะเสี่ยงติดเชื้อโควิดและผู้ที่มีภาวะติดเชื้อแต่ไม่แสดงอาการ เพื่อนำมาสร้างให้เหมาะสมกับการให้บริการแบบสปา ทั้งนี้ กระบวนการประเมินและรับรองผลการปรับปรุงสถานประกอบการจำนวน 10 ประเภทกิจกรรม รวมถึงแนวคิดที่สำคัญของงานวิจัยนี้ใช้แนวคิดของการฝึกอบรม (Training) ซึ่งเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีศักยภาพในการตอบสนองความต้องการขององค์กร โดยมีกิจกรรมที่ต้องทำ คือ 1) การฝึกอบรม ซึ่งเป็นกิจกรรมเพื่อการปรับปรุงการทำงาน 2) การศึกษา เป็นกิจกรรมที่ปรับปรุงความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง แต่มีความหมายมากกว่างานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และ 3) การพัฒนา เป็นการเตรียมผู้ปฏิบัติงานให้เจริญเติบโตไปพร้อม ๆ กับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงและการเติบโตขององค์กร (Lakkhanaadisorn, 2007) อีกทั้งยังมีการนำใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาบริหารจัดการสถานประกอบการธุรกิจ สปาตามมาตรฐาน Safety and Health Administration สถานประกอบการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการและสามารถสร้างแนวทางการเตรียมความพร้อมเชิงรุกในการให้บริการธุรกิจสปา ในเขตจังหวัดนครปฐมและเพชรบุรีเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) เป็นกระบวนการเรียนรู้และแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพผู้ให้บริการและผู้ประกอบการธุรกิจสปาในเขตจังหวัดนครปฐมและเพชรบุรี ซึ่งสามารถวางแผนการเตรียมความพร้อมเชิงรุกในการให้บริการธุรกิจสปาที่เกิดจากผู้ประกอบการมีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการคิดจนถึงปฏิบัติ ใช้วงจรในการปฏิบัติการ การวางแผน การลงมือปฏิบัติ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสะท้อนคิดจากการปฏิบัติการ และการปรับปรุงผลการปฏิบัติการ โดยวางแผนเป็นขั้นตอนตามกระบวนการวิจัย

พื้นที่ดำเนินการวิจัย จังหวัดนครปฐมและจังหวัดเพชรบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ผู้ให้บริการทำงานในสถานประกอบการสปาที่ผ่านมาตรฐาน SHA ในจังหวัดนครปฐมจำนวน 2 แห่ง และจังหวัดเพชรบุรีจำนวน 1 แห่ง รวม 3 แห่ง โดยผู้ประกอบการธุรกิจสปาจำนวน 3 คน ผู้ให้บริการรวม 3 แห่ง ๆ ละ 50 คน รวม 150 คน

กลุ่มตัวอย่าง เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ทำงานในสถานประกอบการสปาที่ผ่านมาตรฐาน SHA ในจังหวัดนครปฐมและจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 5 ท่าน ผู้ให้บริการทำงานในสถานประกอบการสปาที่ผ่านมาตรฐาน SHA รวม 3 แห่ง ๆ ละ 15 คน รวม 45 คน รวม 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเชิงปริมาณ แบบสอบถามผู้วิจัยออกแบบเองตามมาตรฐาน Safety and Health Administration สร้างตามองค์ประกอบของ SHA แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านการบริหารจัดการสุขลักษณะอาคารจำนวน 5 ข้อ ด้านการจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค 5 ข้อ ด้านการป้องกันตนเอง 10 ข้อ รวม 20 ข้อ ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ (ใช่-ไม่ใช่) แบบวัดการปฏิบัติตามมาตรฐานการดูแลและการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโควิดแบ่งเป็นสำหรับผู้ประกอบการ จำนวน 20 ข้อ ผู้ให้บริการ 10 ข้อ รวม 30 ข้อ ผู้วิจัยสร้างเองโดยใช้มาตรวัดแบบอัตราส่วนจำนวน 5 ระดับ (ปฏิบัติถูกต้องระดับมากที่สุด ปฏิบัติถูกต้องระดับมาก ปฏิบัติถูกต้องระดับปานกลาง ปฏิบัติถูกต้องระดับน้อย ปฏิบัติถูกต้องระดับน้อยมากที่สุด) แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านแพทย์ ด้านการพยาบาล ด้านการท่องเที่ยว และด้านการวิจัย จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบค่าความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (IOC) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 จากนั้นนำเครื่องมือปรับแก้ไขเชิงเนื้อหาแล้วนำไปทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยแบบสอบถามแบบสอบถามตามมาตรฐาน Safety and Health Administration วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของคูเดอร์ริชาร์ดสัน (KR - 20) เท่ากับ 0.78 แบบสอบถามตามมาตรฐานการดูแลและการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโควิด หาค่าความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.88

เครื่องมือเชิงคุณภาพ ได้แก่ แนวคำถามการจดบันทึก แนวทางการวิเคราะห์ แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม แนวทางการสนทนากลุ่ม แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก แนวทางการประชุมเชิงปฏิบัติการตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยโดยมีคำถามหลักเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน การบริหารจัดการสุขลักษณะอาคาร การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค การป้องกันตนเองตามมาตรฐาน SHA การประเมิน มาตรฐานการดูแล และการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโควิด ปัญหา ความต้องการ และการได้รับการให้บริการสุขภาพยกระดับความปลอดภัยและการดูแลสุขภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสปาหลังโควิด-19 จังหวัดนครปฐมและจังหวัดเพชรบุรี เครื่องมือนี้ผ่านการประเมินความเหมาะสมของคำถามจากผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการพยาบาลจำนวน 5 ท่าน ด้านการพยาบาล ด้านการท่องเที่ยว ด้านการวิจัย ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาความเชื่อมโยงความสอดคล้องกับบริบทของการศึกษา ค่า IOC = 0.99

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลาในการดำเนินการการวิจัย 2 ปี (มิถุนายน 2564 - พฤษภาคม 2566)

ขั้นตอนที่ 1 ระบุวิเคราะห์สภาพปัญหา

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ เกี่ยวกับระบบความปลอดภัยและการดูแลสุขภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพธุรกิจสปาภายหลังภาวะวิกฤตโควิดตามมาตรฐาน SHA
- 2) สภาพปัญหา ความต้องการความปลอดภัยและการดูแลสุขภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบบธุรกิจสปาภายหลังภาวะวิกฤตโควิด โดยวิธีการสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ ผู้ประกอบการและ ผู้ให้บริการภายหลังภาวะวิกฤตโควิดจำนวน 45 คน
- 3) สัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อค้นหาสถานการณ์การจัดการปัญหาในปัจจุบันเกี่ยวกับการบริหารจัดการสุขลักษณะอาคาร การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค การป้องกันตนเอง การประเมิน การดูแลเบื้องต้นแก่ผู้ที่มีภาวะติดเชื้อโควิดแต่ไม่แสดงอาการและรูปแบบการยกระดับความปลอดภัย และการดูแลสุขภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพธุรกิจสปาแก่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการภายหลังภาวะวิกฤตโควิดจำนวน 5 คน

ขั้นตอนที่ 2 วางแผนแก้ไขสภาพปัญหา

ผู้วิจัยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการผ่านระบบปฏิบัติการแบบออนไลน์เพื่อค้นหาปัญหาความปลอดภัยและการดูแลสุขภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบบธุรกิจสปาภายหลังภาวะวิกฤตโควิด ความสามารถของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการต่อการบริหารจัดการสุขลักษณะอาคาร การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค การป้องกันตนเอง การประเมิน การดูแลเบื้องต้นแก่ผู้ที่มีภาวะติดเชื้อโควิดแต่ไม่แสดงอาการและแนวทางการเตรียมความพร้อมเชิงรุกของธุรกิจสปาภายหลังภาวะวิกฤตโควิดในพื้นที่จังหวัดนครปฐมและจังหวัดเพชรบุรี โดยเน้นการขยายบริบทของสภาพปัญหาและให้ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยสนทนากลุ่มระหว่าง ผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการธุรกิจสปา ผู้ประกอบการด้านโรงแรมที่ผ่านมาตรฐาน SHA

ผู้วิจัยใช้สอบถามชุดความรู้ที่ต้องการฝึกทักษะความสามารถบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในการให้บริการสุขภาพสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบบธุรกิจสปา ในกลุ่มผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการสปาในการให้บริการสุขภาพสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาการบริหารจัดการสถานประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐาน SHA และนำผลการสอบถามมาวิเคราะห์รูปแบบการเรียนรู้ที่สร้างแบบสำรวจความต้องการการเรียนรู้ และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบ และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบ และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จนได้ (ร่าง) หลักสูตรการบริหารจัดการตามมาตรฐาน Safety and Health Administration มาตรฐานการดูแลและการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโควิดสำหรับผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสปา

ขั้นตอนที่ 3 ลงมือปฏิบัติการ

ผู้วิจัยนำ (ร่าง) หลักสูตรการบริหารจัดการตามมาตรฐาน Safety and Health Administration (SHA) มาตรฐานการดูแลและการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโควิดสำหรับผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสปา เพื่อกำหนดแบบสถานการณ์จำลองเพื่อฝึกปฏิบัติการบริหารจัดการตามมาตรฐาน Safety and Health Administration มาตรฐานการดูแลและการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโควิด ร่วมกับออกแบบการแนวทางการเตรียมความพร้อมเชิงรุกสำหรับธุรกิจสปาเพื่อเพิ่มสมรรถนะการบริหารจัดการดูแลการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโควิด

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผล

วิเคราะห์ข้อมูล สังเกตจากข้อมูล ประเมินผลการเรียนรู้และความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการสปา โดยการให้บริการสุขภาพ เพื่อร่วมการหาแนวทางการเตรียมความพร้อมเชิงรุกในการให้บริการธุรกิจสปา ในเขตจังหวัดนครปฐมและเพชรบุรี
ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถยุติการให้ข้อมูลหรือการเข้าร่วมกิจกรรมในระหว่างการเก็บข้อมูลวิจัยได้ตลอดเวลา และสามารถถอนตัวจากกระบวนการวิจัยได้หากไม่สะดวกในการใช้ข้อมูลหรือทำกิจกรรมร่วมกัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 ระบุวิเคราะห์สภาพปัญหาข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ใช้สถิติเชิงพรรณนา

ขั้นตอนที่ 2 การวางแผนแก้ไขสภาพปัญหา ข้อมูลจากแบบสอบถาม สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์กระบวนการที่เกิดขึ้น การวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงเนื้อหา ดีความ สรุปประเด็นเชื่อมโยงเหตุผลในการศึกษา

ขั้นตอนที่ 3 การลงมือปฏิบัติ โดยร่วมกันวิเคราะห์ (ร่าง) หลักสูตรการบริหารจัดการตามมาตรฐาน Safety and Health Administration (SHA) มาตรฐานการดูแลและการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโควิดสำหรับผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสปา

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผล โดยการถอดคำสัมภาษณ์คำต่อคำ กำหนดหมวดหมู่ ดีความ วิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบ หาความสัมพันธ์ สังเคราะห์ประโยชน์ สรุปความสัมพันธ์ การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าจากหลาย

แหล่งได้แก่ 1) แหล่งของผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย กลุ่มผู้ประกอบการ ผู้บริหารธุรกิจสปา ผู้ให้บริการสปา 2) แหล่งผู้ประกอบการในเขตจังหวัดนครปฐมและเพชรบุรี 3) หลายวิธีการด้วยการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เจาะลึก การสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน จากนั้นนำผลการศึกษาจาก 3 แหล่ง มากรอกในตารางเปรียบเทียบผลของการประเมินผลในทุกแหล่ง นำมาสรุปประเด็นย่อย ประเด็นหลัก และวิเคราะห์บริบทของแต่ละกลุ่มประกอบการตีความในการสังเคราะห์ประโยชน์และความสัมพันธ์ของข้อมูลนำไปสู่การสรุปผลการศึกษา

ผลการวิจัย (Research Result)

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถอธิบายตามแนวคิดกระบวนการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม 4 กระบวนการประกอบด้วย 1) สภาพปัญหาและความต้องการ 2) การวางแผน 3) การลงมือปฏิบัติ 4) การประเมินผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สภาพปัญหา ความต้องการความปลอดภัยและการดูแลสุขภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบบธุรกิจสปาภายหลังภาวะวิกฤตโควิด

1.1) ระบุประเด็นปัญหา ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการความปลอดภัยและการดูแลสุขภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบบธุรกิจสปาภายหลังภาวะวิกฤตโควิด มี 4 ปัญหาคือ

(1) ปัญหาด้านความเสียหายของสถานประกอบการธุรกิจสปาในช่วงหลังภาวะวิกฤตโควิด อยู่ในระดับหนักมาก ธุรกิจปิดตัวลงจำนวนมาก เนื่องจากประกาศเกี่ยวกับมาตรการปฏิบัติการป้องกันโควิด-19 ของจังหวัดและการปฏิบัติตามมาตรการ Safety and Health Administration (SHA) ทำให้เตรียมการไม่ทันต่อเหตุการณ์

(2) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ ผู้บริหารมีความกังวลเรื่องสภาพคล่องของงบลงทุนขาดประสิทธิภาพการจัดการตามมาตรการหลังภาวะวิกฤต ต้นทุนธุรกิจสปาสูงขึ้น ขาดความรู้ในการสร้างความมั่นใจในสถานประกอบการ ขาดการจัดการให้พนักงานกลับมาการดำเนินงานกิจการต่อเนื่องจากกลับลำเนาและการสร้างความมั่นใจต่อผู้ให้บริการในอัตราเงินเดือนเท่าเดิม

(3) ปัญหาด้านการจัดการตามมาตรการ Safety and Health Administration (SHA)

พบว่า ปัญหาด้านการจัดการเวลาให้เป็นไปตามเกณฑ์ ได้คะแนนเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=1.30$, S.D 0.56) รองลงมาคือ ปัญหาด้านการจัดการตามมาตรฐานการดูแล และการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโควิด ได้คะแนนเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=2.80$, S.D 0.81) ตามลำดับ (โดยมีรายละเอียดได้ตามตารางที่ 1)

จากการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า สถานประกอบการธุรกิจสปาได้พยายามขอเข้ารับการประเมินและปฏิบัติตามมาตรฐาน SHA ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานภาคสมัครใจสำหรับผู้ประกอบการ เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นในภาคธุรกิจท่องเที่ยวจากสถานการณ์การแพร่กระจายเชื้อของการระบาดของโรค COVID-19 แต่ปรับเกณฑ์เพิ่มขึ้นเป็น SHA Plus ต้องใช้เวลาในการบริหารจัดการ อีกทั้งการขาดอัตรากำลังคนในการทำความสะดวก และผู้บริหารมองว่าไม่มีผู้มารับบริการส่งผลให้เกิดการสิ้นเปลืองงบประมาณ ดังนั้นสถานประกอบการธุรกิจสปาควรเร่งหากลยุทธ์บริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งผู้บริหารบางแห่งไม่คำนึงถึงการเตรียม

อุปกรณ์เพื่อป้องกันการติดเชื้อโควิดตามมาตรการความปลอดภัย เนื่องจากสิ้นเปลืองงบประมาณ บางแห่งไม่รู้วิธีการกำจัดขยะจากการปนเปื้อนหรือเสี่ยงต่อการติดเชื้อ จึงตัดสินใจไม่จัดเตรียมพลาสติกคลุมผ้ารองเตียงสำหรับ นวดหรือสปา หรือมีมาตรการให้ใช้ผ้าคลุมเตียงหรือปกคลุมหมอนผ้า เนื่องจากต้องซักผ้าบ่อยครั้ง ส่งผลให้มีผู้ให้บริการมีโอกาสเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโควิดได้มากขึ้น

ตารางที่ 1 แสดง ปัญหาด้านการจัดการตามมาตรการ Safety and Health Administration

ปัญหาด้านการจัดการตามมาตรการ SHA	ผลการสำรวจปัญหา		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D	การแปลผล
1) ปัญหาด้านการจัดการเวลาให้เป็นไปตามเกณฑ์	1.30	0.56	ระดับน้อยที่สุด
2) ปัญหาด้านการจัดการตามมาตรการ SHA	2.45	0.55	ระดับน้อย
3) ปัญหาด้านการป้องกันตนเองต่อการแพร่กระจายเชื้อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	3.64	0.64	ระดับปานกลาง
3.1) เรื่องพนักงานทุกคนสวมถุงมือขณะปฏิบัติงานและเปลี่ยนถุงมือทุกครั้ง ที่เปลี่ยนผู้รับบริการพนักงาน	1.28	0.46	ระดับน้อยที่สุด
3.2) ทุกคนปฏิบัติงานโดยเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 1 เมตร	1.23	0.86	ระดับน้อยที่สุด
3.3) พนักงานทุกคนหลีกเลี่ยงการใช้มือ สัมผัสใบหน้า ตา ปาก จมูก	1.13	0.62	ระดับน้อยที่สุด
4) ปัญหาด้านการบริหารจัดการสุขลักษณะอาคารสถานที่ประกอบการธุรกิจสปา	4.19	0.51	ระดับมาก
4.1) สถานประกอบการธุรกิจสปาไม่สามารถบริหารจัดการให้พนักงานทำความสะอาด อาคารโดยรอบทุก 2 ชั่วโมง	4.14	0.66	ระดับมาก
4.2) ห้องน้ำห้องสวมน้ำใช้งานตลอดเวลา เพียงพอและปลอดภัยแก่ ผู้ใช้บริการทุก เพศทุกวัยรวมถึงผู้พิการหรือผู้มีปัญหาด้านสุขภาพ	4.24	0.36	ระดับมาก
5) ปัญหาด้านการจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค	3.20	0.72	ระดับปานกลาง
5.1) สถานประกอบการธุรกิจสปาเตรียมหน้ากากอนามัยให้พนักงานทุกระดับอย่างไม่ เพียงพอต่อการใช้งาน มีการกำหนดการเปลี่ยนหน้ากากอนามัยได้วันละ 1 ครั้ง	3.14	0.76	ระดับปานกลาง
5.2) แจ้งผู้ให้บริการเตรียมหน้ากากอนามัยมาเองเนื่องจากเป็นของใช้ส่วนบุคคล	3.04	0.56	ระดับปานกลาง
5.3) สถานประกอบการธุรกิจสปาควรจัดสวัสดิการให้กับผู้ให้บริการเพื่อเพิ่มความ ปลอดภัยในระหว่างการทำงาน	3.44	0.86	ระดับปานกลาง
6) ปัญหาด้านการจัดการตามมาตรฐานการดูแลและการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการ ติดเชื้อโรคไวรัสโควิด	2.80	0.81	ระดับน้อยที่สุด
6.1) มีการพลาสติกและแผ่นรองอุปกรณ์พร้อมเปลี่ยนผ้าที่ใช้ในการให้บริการ เช่น ผ้า ปูรองเบาะนวด เตียงนวด ปอดก หมอน ฯลฯ ทุกครั้งที่ให้บริการเสร็จสิ้น	2.30	0.86	ระดับน้อยที่สุด
6.2) การให้บริการรายหัตถการต่าง ๆ ควรแยกห้อง หรือจัดให้มีฉากกั้น ระหว่าง ผู้ใช้บริการห้องละ 1 คน ได้	3.30	0.76	ระดับปานกลาง

2. การวางแผนแก้ไขปัญา

จากความต้องการความปลอดภัยและการดูแลสุขภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบบธุรกิจสปาภายหลังภาวะวิกฤตโควิดดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างได้มีการระดมสมองร่วมกันและมีความเห็นตรงกันว่า กระบวนการเตรียมความพร้อมเชิงรุกด้วยการฝึกอบรม การปรับปรุงความสามารถ และการเตรียมพร้อมผู้ให้บริการตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Safety & Health Administration : SHA) เป็นวาระเร่งด่วนเพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้ประกอบการ โดยวางแผนแก้ไขปัญหาด้วยการออกแบบ “(ร่าง) หลักสูตรการบริหารจัดการตามมาตรฐาน Safety and Health Administration มาตรฐานการดูแลและการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโควิดสำหรับผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสปา”

3. การปฏิบัติ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.1) สอบถามชุดความรู้ที่ต้องการฝึกทักษะความสามารถบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในการให้บริการสุขภาพสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบบธุรกิจสปาในกลุ่มผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการสปาในการให้บริการสุขภาพสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่า

- (1) ชุดความรู้ที่ผู้ให้บริการต้องการคือ วิธีการป้องกันตนเองต่อการแพร่กระจายเชื้อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในระหว่างการปฏิบัติงานสปาโดยเฉพาะอุปกรณ์ป้องกันตนเองและการหมุนเวียนในการไปทำความสะอาดให้ได้มาตรฐานทุก 2 ชั่วโมง
- (2) ชุดความรู้ที่ผู้บริหารธุรกิจสปาต้องการคือ กลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรในการจัดการสถานประกอบการตามมาตรฐาน Safety and Health Administration มาตรฐานการดูแลและการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโควิดสำหรับผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสปา เช่น การเตรียมน้ำกากอนามัย การเตรียมน้ำยาในการทำความสะอาด การบริหารอัตรากำลังในการทำตามมาตรฐาน SHA

3.2) เตรียมรายละเอียดของ “(ร่าง) หลักสูตรการบริหารจัดการตามมาตรฐาน Safety and Health Administration มาตรฐานการดูแลและการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโควิดสำหรับผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสปา” เรื่องวิธีการป้องกันตนเองต่อการแพร่กระจายเชื้อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยเฉพาะเรื่องด้านการคัดกรอง (screening) ผู้รับบริการที่มีความเสี่ยงต่อการติดต่โรคโควิด-19 สมรรถนะการประเมินความเสี่ยงของการติดเชื้อและอาการของตนเอง การใส่ถุงมือทุกครั้งที่เปลี่ยนผู้รับบริการพนักงาน การปฏิบัติงานโดยเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 1 เมตร และการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงการใช้มือ สัมผัสใบหน้า ตา ปาก จมูก กลยุทธ์การบริหารอัตรากำลัง หมุนเวียนพนักงานทำความสะอาดทำความสะอาดอาคารโดยรอบทุก 2 ชั่วโมง โดยมีระบบกำกับมาตรฐานความสะอาดโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลร่วมบริหารจัดการ และวิธีการบริหารจัดการทรัพยากรในการทำงานโดยมีระบบกำกับมาตรฐานความปลอดภัยโดยใช้เทคโนโลยีร่วมบริหารจัดการ เช่น การสรรหาพนักงานอนามัยให้พนักงานทุกระดับอย่างเพียงพอต่อการใช้งาน

การหาวัตถุดิบพลาสติกและแผ่นรองอุปกรณ์พร้อมเปลี่ยนผ้าที่ใช้ในการให้บริการ เช่น ผ้าปูรองเบาะนอนเตียงนอน ปลอก หมอน ฯลฯ ทุกครั้งที่ให้บริการเสร็จสิ้น

3.3) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาการบริหารจัดการสถานประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐาน SHA และนำผลการสอบถามมาวิเคราะห์สร้าง “(ร่าง) หลักสูตรการบริหารจัดการตามมาตรฐาน Safety and Health Administration มาตรฐานการดูแลและการป้องกันภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโคโรนาสำหรับผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสปา

4. การประเมินผล

จากการปฏิบัติตามการวางแผน ทำให้ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลและวิเคราะห์สมรรถนะและศักยภาพผู้ให้บริการและผู้ประกอบการธุรกิจสปาในเขตจังหวัดนครปฐมและเพชรบุรี โดยเพิ่มเติมสมรรถนะที่ทำให้ผู้รับบริการปลอดภัย (Patient Safety) ผู้ให้บริการปลอดภัย (Personal Safety) ลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโคโรนา คือ สมรรถนะการป้องกันตนเองต่อการแพร่กระจายเชื้อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

สมรรถนะการทำความสะอาดอาคารโดยรอบทุก 2 ชั่วโมง และสมรรถนะการหาเครือข่ายสนับสนุนทรัพยากรหรือนวัตกรรมในการทำสปาเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผลลัพธ์ คือ แนวทางการเตรียมความพร้อมเชิงรุกในการให้บริการธุรกิจสปาและบริหารจัดการสถานประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐาน Safety and Health Administration แผนการขอสนับสนุนงบประมาณด้านกำลังคน ด้านความปลอดภัย และด้านเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยในการบริหารจัดการ จัดทำแผนธุรกิจการจัดการธุรกิจสปา ร่วมกับสถาบันการศึกษา ภาครัฐ ภาคเอกชน เพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มความปลอดภัยเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และแนวคิดการเตรียมความพร้อมเชิงรุกด้วยการฝึกอบรม การปรับปรุงความสามารถ และการเตรียมพร้อมผู้ให้บริการตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Safety & Health Administration : SHA) เป็นวาระเร่งด่วนเพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้ประกอบการ

อภิปรายผล (Discuss the results)

จากผลการศึกษาที่นำเสนอ ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปรายดังต่อไปนี้

1) สมรรถนะการป้องกันตนเองต่อการแพร่กระจายเชื้อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นสิ่งสำคัญที่สอดคล้องกับ Official of the National Economic and Social Development Council (2018) ได้ออกแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการท่องเที่ยวเพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะมาตรการรองรับกับการฟื้นตัวจากโควิด-19 ด้านการท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับแนวคิด New Normal ด้วย (1) การเตรียมความพร้อมสำหรับทีมงานและการดำเนินการโดยเฉพาะเรื่องแผนการป้องกันโควิด-19 และคู่มือแนวทางการดูแลสุขภาพทีมงาน (2) การจัดประสบการณ์ความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว (3) การสร้างความเชื่อถือนักท่องเที่ยว (4) การนำนโยบายที่เป็นจริงได้มาสู่การปฏิบัติ ซึ่งมาตรการฟื้นฟูและบรรเทาผลกระทบเพื่อเป็นการกระตุ้นการท่องเที่ยวด้วยการสร้างความเชื่อมั่นของผู้บริโภค รูปแบบการท่องเที่ยวที่ปลอดภัยต่อสุขภาพและบริการที่มีคุณภาพ

อย่างต่อเนื่อง (Tararattanasuwan, 2020; Pattanakuhar et al., 2020) ตลอดแนวทางการจัดธุรกิจสปาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจีนเน้นด้านมาตรฐานและความปลอดภัย (Bandurat & Wongmontha, 2020) เช่นเดียวกับการเลือกใช้บริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร (Chanthanawan & Fongthanakit, 2019) อย่างไรก็ตามพฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนไทยหลังยุคโควิด 19 มีความสำคัญกับด้านค่าใช้จ่ายที่พัก แต่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและความสะอาดมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนไทยหลังยุคโควิด 19 (Chuaikrut et al., 2020 ; Berman & Ebisu, 2020; Tararattanasuwan, 2020) หากธุรกิจสปาได้จัดเตรียมสิ่งแวดล้อมและความสะอาดตามที่กำหนด จะส่งผลให้กลุ่มวัยรุ่นเข้ารับบริการในธุรกิจ สปาเพิ่มอีกกลุ่มหนึ่ง

2) แนวคิดการเตรียมความพร้อมเชิงรุกด้วยการฝึกอบรม การปรับปรุงความสามารถ และการเตรียมพร้อมผู้ให้บริการตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Safety & Health Administration : SHA) เป็นวาระเร่งด่วนเพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้ประกอบการนั้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Chamnina (2020) และ Seanyen et al. (2020) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะ Upskill Reskill คนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นเรื่องสำคัญระดับต้นๆ โดยเฉพาะด้าน Health & Wellness และ Digital Transformation ทั้งนี้ความสามารถของภาครัฐกับการจัดการการท่องเที่ยวภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จะเน้นเรื่องการสร้างระบบการให้บริการที่ลดจุดสัมผัสให้น้อยที่สุดด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว ความโปร่งใสตรวจสอบเรื่องเงิน และความเป็นท้องถิ่น ซึ่ง ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้ก้าวทันสภาพตลาดในปัจจุบัน มัดใจลูกค้าในอนาคต พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ และนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในเชิงธุรกิจ และเน้นการแบรนด์เมืองในฐานะพื้นที่ปลอดภัยและเป็น Hi Trip และ Hi Trust ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจสปาควรรหาเครือข่ายสถาบันทางการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชนมาช่วยขับเคลื่อนให้พร้อมสำหรับการให้บริการได้ทันกับสถานการณ์ภายหลังการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยนำไปทำกระบวนการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป

องค์ความรู้การวิจัย (Body of knowledge)

องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยได้แนวปฏิบัติเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาได้มีแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อประเมินสมรรถนะที่ทำให้ผู้รับบริการปลอดภัยและผู้ให้บริการปลอดภัย ลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโคโรนาได้ 3 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 ประเมินสมรรถนะการป้องกันตนเองต่อการแพร่กระจายเชื้อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน 6 ข้อ

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินสมรรถนะการทำความสะอาดอาคารโดยรอบทุก 2 ชั่วโมง จำนวน 1 ข้อ
(ปฏิบัติ / ไม่ปฏิบัติ)

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินสมรรถนะการหาเครือข่ายสนับสนุนทรัพยากรหรือนวัตกรรมในการทำสปาเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน 5 ข้อ มีการยื่นข้อเสนอการบริหารจัดการเพื่อวางแผนในการได้รับการประเมินคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้ประกอบการธุรกิจสปา ผู้รับบริการปลอดภัยและผู้ให้บริการที่ให้ข้อมูล ขอขอบคุณที่เมตตาวิจัยที่ร่วมกันทำงานวิจัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มาด้วยดี

Reference

- Bandurat, P., & Wongmontha, S. (2020). Chinese Tourist's Satisfaction Toward the Spa Business in Thailand. *Rajapark Journal*, 14(35), 92-103.
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/view/242435> [In Thai].
- Berman, J. D., & Ebisu, K. (2020). Changes in U.S. air pollution during the COVID-19 pandemic. *Science of the Total Environment*, 739, 139864.
<https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2020.139864>
- Chantapong, S., & Tonghui, T. (2020, March). This time is different. Bank of Thailand. Retrieved from https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/articles/Article_1Mar2020.html [In Thai].
- Chanthanawan, S., & Fongthanakit, S. (2019). Factors Affecting Decision Making on Using Spa Services towards Consumers in Chatuchak District, Bangkok. *Journal of The Association of Researchers*, 24(3), 190-204.
<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jar/article/download/240752/163935/827401> [In Thai].
- Chuaikrut, C., Phusanam, A., & Dejmanee, O. (2020). Factors Affect to Tourist Behavior of Thai Teenagers after Invasion of Covid-19. *Northeastern University Academic and Research Journal*, 10(3), 187-201.
<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/245572> [In Thai].

- Chamnina, E. (2020). Public Sector Capabilities and Tourism and Tourism Management Under the Coronavirus Infectious Disease (COVID-19) Situation. *Journal of Social Science and Buddhist Anthropology*, 5(11), 420- 433.
<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/view/245890/167917>
[In Thai].
- Health Systems Research Institute. (2020). Questionnaire on Preventing the Spread of COVID-19 During Relief Measures. Retrieved from <https://1th.me/4NzjO> [In Thai].
- Kaisri, K., Chuenyindee, T., Yongphet, P., Phunphon, T., & Taksima, T. (2021). A study of the Impacts of the COVID-19 Situation Affecting Community Tourism Areas in Pathum Thani Province. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Sciences)*. 7(2), 550-557. [In Thai].
- Kemmis, S., & McTaggart, R. (1988). *The Action Research Planer*. 3rd Edition. Victoria: Deakin University:
- Lakkhanaadisor, W. (2007). *Tangible HR strategy*. Bangkok: Technology Promotion Association (Thai Japanese).
- Ministry of Public health. (2020). Recommendations for prevention and control of coronavirus disease new species 2019 For operators of traditional Thai massage, spa massage for health Retrieved from
<https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/introduction/introduction12.pdf>.
[In Thai].
- Ministry of Public Health, Department of Disease Control, (2020). Guidelines for operations regarding coronavirus disease 2019 for cooperation Retrieved August 12, 2020. From
https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int_operator/int_operator01_110463.pdf
[In Thai].
- Ministry of Public health, Department of Disease Control. (2020). Guidelines for screening, monitoring, and investigating coronavirus disease 2019 (COVID-19). Retrieved from
https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/g_srrt/g_srrt_041263.pdf [In Thai].
- Ministry of Tourism and Sports and Department of Support Service. (2021). National tourism plan. Retrieved from
https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/E/021/T_0015.PDF [In Thai].

- National Statistical Office Ministry of Public Health. (2020). Preventing the Spread of COVID-19 Disease During the Relaxation Measures. Retrieved from <https://public.tableau.com/views/SATCOVIDDashboard/1-dash-tiles?:showVizHome=no> [In Thai].
- National authorities. (2019). Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). (Situation Report).
- Official of the National Economic and Social Development Council. (2018). Master Plan under the National Strategy on Tourism Issues._Retrieved from <http://nscr.nesdc.go.th/masterplans-05/>
- Pattanakuhar, S., Suksathien, R., & Thirapatarapong, W. (2020). Recommendations for Preparedness of Medical Rehabilitation Services in Thailand During COVID-19 Outbreak. *ASEAN JOURNAL OF REHABILITATION MEDICINE*. 30(1),1-7.
- Seanyen, T., Wentbap, W., Chuayprasit, W., Srayudh, K., & Hasoh, A. (2020). Analysis of Dealing with COVID-19: The Impact on Aviation Industry. *Journal of Multidisciplinary in Humanities and Social Sciences* 3 (2), 209-220.
- Sitibucha,S. (2015). Factors Affecting Decision Making Process towards Travelling to Thailand: A comparison between tourists from ASEAN and east Asian countries. Master of Business Administration Degree Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Retrieved from <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2856/1/RMUTT-151508.pdf> [In Thai].
- Thai Public Broadcasting Service. (2020). World Bank Says COVID-19 Has Caused the Greatest Damage to the Global Economy in 150 Years. Retrieved from <https://www.thaipbs.or.th/news/content/293470> [In Thai].
- Tararattanasuwan. S. (2020). Impact of COVID-19 on Tourism Sector in Thailand. Retrieved from <https://online.fliphtml5.com/pyepm/klfj> [In Thai].