

ขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร Service Capacity of Health Spa Establishment in Bangkok Metropolis

สันติพงศ์ บุญเลิศ* และรัตนา ปานเรียนแสน*
Santipong Bulayalert* and Rattana Panriansaen*
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*
Suan Sunandha Rajabhat University*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะมาตรฐานและระดับขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 234 แห่ง เก็บรวบรวมระหว่างตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2560 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นสปาแบบไม่มีที่พัก (คิดเป็นร้อยละ 87.2) มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ส่วนใหญ่อยู่ใน ระยะ 6 – 10 (คิดเป็นร้อยละ 45.7) รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นกิจการเจ้าของคนเดียว (คิดเป็นร้อยละ 72.6) ผลการวิเคราะห์ขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการธุรกิจสปาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.10) และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและต่ำสุด คือด้านวิเคราะห์ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.96$, S.D.=0.08) และด้านการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด ($\bar{X}=4.21$, S.D.=0.25) ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์คุณลักษณะมาตรฐานของสถานประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานของระดับคุณลักษณะมาตรฐานของสถานประกอบการธุรกิจสปาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, S.D.= 0.16) และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด และต่ำสุด คือด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือ และอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.95$, S.D.= 0.08) และด้านบุคลากร ($\bar{X}=4.01$, S.D.= 0.59) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครจำแนกตามคุณลักษณะของสถานประกอบการ พบว่ามีความแตกต่างกันจำแนกตามประเภทของสปา ระยะเวลาและรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ขีดความสามารถในการบริการ, สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ, ศักยภาพ

Abstract

The aims of this research were to study the attribute standard and level of service capacity of health Spa establishment in Bangkok Metropolis. The study was used by questionnaire. The number of 234 Health Spa establishments were collection from October to December 2017. Frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test were used for

data analysis. It was revealed that

Mostly of health Spa establishments in Bangkok was a Spa without accommodation (87.2%), the length of business 6-10 years (45.7%) and personal business setting (72.6%).

Analysis of ability to service potential of in health Spa establishment in Bangkok Metropolis was at the highest level ($x = 4.75$, S.D. = 0.10). Then considering by side, the highest level was the analysis of the actual needs of clients ($\bar{x} = 4.96$, S.D. = 0.08) and the lowest level of mean was the service that the client would benefit from service ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.25).

Analysis of attribute standard of in health Spa establishment in Bangkok Metropolis was at the highest level ($\bar{x} = 4.55$, S.D. = 0.16). Then considering by side, the highest is the tool and product ($\bar{x} = 4.95$, S.D. = 0.08). The level of the average is the lowest was service personnel ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.59).

Comparison of level of ability to service potential in health Spa establishment in Bangkok Metropolis classified by the characteristics of the establishment. It was found that there were differences among the type of Spa, length of business and form of business setting.

Keywords: Service Capacity, Health Spa Establishment, Potential

บทนำ

ธุรกิจสปาเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการสุขภาพที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงและรวดเร็ว ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตามกระแสความนิยมใส่ใจในสุขภาพใน

ปัจจุบัน ธุรกิจสปามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาภาคบริการและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศในฐานะเป็นแหล่งสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ โดยพบว่าขนาดมูลค่าตลาดของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยนั้นมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2556 มีมูลค่าตลาดเท่ากับ 3,469 ล้านบาท เทียบกับปี พ.ศ. 2555 ซึ่งมีมูลค่าตลาดเท่ากับ 3,117 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.27 (สุนทรตรา จันทบุรี, 2559)

ธุรกิจสปาเป็นหนึ่งในธุรกิจเพื่อสุขภาพที่มีการกำกับดูแลภายใต้พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559 (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2560) ซึ่งจัดบริการที่เกี่ยวกับการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยวิธีการบำบัดด้วยน้ำและการนวดร่างกายเป็นหลัก ข้อมูลในปี พ.ศ.2555 มีจำนวนสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพขึ้นทะเบียนและได้ผ่านการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 519 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.54 ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพทั้งหมด (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2555) และในปีพ.ศ. 2556 ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์พบว่าธุรกิจสปาและนวดแผนไทยที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลอย่างถูกต้องตามกฎหมาย จำนวน 1,304 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 81.87 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ.2555 (สุนทรตรา จันทบุรี, 2559)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาสถานที่ตั้งพบว่าสถานประกอบการสปาโดยส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวและกรุงเทพมหานคร (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2554) นอกจากนี้ พบว่าส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กมีพนักงานนวดเฉลี่ยประมาณ 1-5 คน เป็นธุรกิจที่ไม่ต้องใช้เงินลงทุนสูง พนักงานนวดของไทยมีฝีมือและความชำนาญ และเป็นธุรกิจที่ได้รับประโยชน์จากการสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาครัฐ (สุนทรตรา จันทบุรี, 2559) ถึงแม้ว่าธุรกิจสปาของไทยมีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้น แต่มีประเด็นที่เป็น

ปัญหาและต้องการดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วนหลายประการ ได้แก่ ขาดแคลนพนักงานนัดที่มีฝีมือ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจแอบแฝง ซึ่งถ้าหากสามารถแก้ไขปัญหเหล่านี้ได้จะทำให้ธุรกิจสปาและนวดแผนไทยของไทยมีความเข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืน (สุนทรตรา จันทบุรี, 2559) นอกจากนี้ในส่วนของการประกอบการสปาแต่ละแห่งจำเป็นต้องเร่งเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจของตนเองในการสร้างความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและมาตรฐานการบริการในสปา เพื่อให้สามารถแข่งขันทั้งตลาดภายในประเทศและตลาดโลกได้ (ราณี อีสสิกุลชัย และ รชพร จันทรสว่าง, 2556) ในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปาที่เหมาะสมนั้น จำเป็นต้องทราบถึงระดับขีดความสามารถที่ธุรกิจสปาเป็นอยู่ เนื่องจากขีดความสามารถเป็นกลุ่มของคุณสมบัติเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เป็นผลทำให้บุคคลและองค์กรดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายซึ่งสามารถแสดงออกได้จากพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงาน (พุฒิ เคนสมพรพันธ์, 2543) ขีดความสามารถในการบริการที่ดีเป็นคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้รวมถึงความสามารถในการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพในการบริการของสถานประกอบการธุรกิจสปา รวมถึงเป็นข้อมูลในการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลมาตรฐาน ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง การบริการให้เหมาะสม อันจะนำไปสู่ธุรกิจที่เติบโต ยั่งยืน และก้าวไปสู่การเป็นธุรกิจสปาระดับสากลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะมาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อศึกษาระดับขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อเปรียบเทียบขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามคุณลักษณะของสถานประกอบการ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 565 แห่ง ซึ่งผ่านการรับรองจากสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (ข้อมูลจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เดือนมิถุนายน 2560) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นสถานเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 234 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองใช้กับสถานประกอบการสปาในเขตปริมณฑล จำนวน 30 แห่ง เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบาร์ช (Conbach's Alpha Coefficient: α coefficient) จำนวน 30 แห่ง นำคะแนน ที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.83 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 234 ฉบับ ที่มีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 100 ดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม 2560 ถึง ธันวาคม 2560 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณหาค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent t-test และ F-test

สรุปผลการวิจัย

สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นสปาแบบไม่มีที่พัก (คิดเป็นร้อยละ 87.2) มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ 6 – 10 ปี จำนวน 37 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.7) ส่วนใหญ่เป็นกิจการเจ้าของคนเดียว จำนวน 59 คน (คิดเป็นร้อยละ 72.6) ผลการวิเคราะห์ชี้วัดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการธุรกิจสปาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.10) และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านวิเคราะห์ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.96$, S.D.=0.08) และด้านมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด ($\bar{X}=4.21$, S.D.=0.25) ผลวิเคราะห์คุณลักษณะมาตรฐานของสถานประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณลักษณะมาตรฐานของสถานประกอบการธุรกิจสปาในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเท่ากับ ($\bar{X}=4.55$, S.D.= 0.16) และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือ

และอุปกรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.95$, S.D.=0.08) มี และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านบุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.01$, S.D.=0.59) ผลการเปรียบเทียบขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามคุณลักษณะของ สถานประกอบการ พบว่าสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครที่มีประเภทของสปาแตกต่างกันมีขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกันมีขีดความสามารถในการบริการภาพรวมแตกต่างกัน โดยสถานประกอบการที่ดำเนินการ 11 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยของขีดความสามารถสูงกว่า 6-10 ปี และ 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครที่มีรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจแตกต่างกันมีขีดความสามารถในการบริการภาพรวมแตกต่างกัน โดยสถานประกอบการแบบบริษัทจำกัดมีค่าเฉลี่ยของขีดความสามารถสูงกว่าแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด และกิจการเจ้าของเดี่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร

หัวข้อ	จำนวน (n =234 แห่ง)	ร้อยละ
ประเภทของสปา		
สปาแบบมีที่พัก	30	12.8
สปาแบบไม่มีที่พัก	204	87.2
รวม	234	100
ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ		
1 – 5 ปี	75	32.1
ระยะ 6 – 10 ปี	107	45.7
ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป	52	22.2
รวม	234	100
รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ		
กิจการเจ้าของคนเดียว	170	72.6
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	34	14.5
บริษัทจำกัด	30	12.8
รวม	234	100

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงลำดับจากสูงไปต่ำ

ขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการ สปา	อยู่ในระดับ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านวิเคราะห์ถึงความต้องการที่แท้จริงของ ผู้รับบริการ	4.96	0.08	มากที่สุด
2. การให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงแก่ ผู้รับบริการ	4.87	0.20	มากที่สุด
3. ด้านสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ตามความ ประสงค์	4.83	0.15	มากที่สุด
4. ด้านการช่วยแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้น	4.66	0.23	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์ สูงสุด	4.45	0.30	มากที่สุด
รวม	4.75	0.10	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณลักษณะมาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงลำดับจากสูงไปต่ำ

มาตรฐานสถานประกอบการธุรกิจสปา	อยู่ในระดับ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือ และอุปกรณ์	4.95	0.08	มากที่สุด
2. ด้านสิ่งแวดล้อม และสถานที่	4.87	0.22	มากที่สุด
3. ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร	4.64	0.17	มากที่สุด
4. ด้านการบริการ	4.26	0.37	มากที่สุด
5. ด้านบุคลากรให้บริการ	4.01	0.51	มาก
รวม	4.55	0.16	มากที่สุด

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของสปา ด้วย T-test

ประเด็นขีดความสามารถ	ประเภทกิจการสปา						การทดสอบ	
	มีที่พัก			ไม่มีที่พัก			t	Sig.
	n	$\bar{x}$	S.D.	n	$\bar{x}$	S.D.		
ขีดความสามารถโดยรวม	30	4.88	0.06	204	4.74	0.10	9.495	0.000
การให้บริการ	30	4.81	0.14	204	4.84	0.16	4.231	0.000
การช่วยแก้ไข	30	4.76	0.18	204	4.65	0.24	11.271	0.000
การให้ประโยชน์สูงสุด	30	4.95	0.11	204	4.38	0.25	1.695	0.091
การวิเคราะห์ความต้องการ	30	4.95	0.11	204	4.97	0.08	-0.741	0.459
การให้ประโยชน์อย่างแท้จริง	30	4.95	0.17	204	4.87	0.20	1.376	0.170

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

ขีดความสามารถ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of		Mean Square	F	Sig.
		Squares	df			
ขีดความสามารถภาพรวม	Between Groups	.273	2	.137	14.215	.000*
	Within Groups	2.219	231	.010		
	Total	2.492	233			
การให้บริการ	Between Groups	.094	2	.047	2.023	.135
	Within Groups	5.392	231	.023		
	Total	5.486	233			
การช่วยแก้ไข	Between Groups	.048	2	.024	.445	.641
	Within Groups	12.346	231	.053		
	Total	12.394	233			
การให้ประโยชน์สูงสุด	Between Groups	5.289	2	2.645	37.537	.000*
	Within Groups	16.275	231	.070		
	Total	21.564	233			
วิเคราะห์ความต้องการ	Between Groups	.003	2	.001	.203	.816
	Within Groups	1.511	231	.007		
	Total	1.513	233			
การให้ประโยชน์อย่างแท้จริง	Between Groups	.236	2	.118	2.951	.054
	Within Groups	9.250	231	.040		
	Total	9.486	233			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

ระยะเวลาในการดำเนิน	1-5 ปี		6-10 ปี		11 ปีขึ้นไป	
	$\bar{x}$	4.73	4.75		4.82	
1-5 ปี	4.73	-	-.0237 (.109)		-0.0923* (.000)	
6-10 ปี	4.75	-	-		-.0686* (.000)	
11 ปีขึ้นไป	4.82	-	-		-	

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพใน
กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ขีดความสามารถ	แหล่ง ความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ขีดความสามารถภาพรวม	Between Groups	.934	2	.467	69.282	.000*
	Within Groups	1.558	231	.007		
	Total	2.492	233			
การให้บริการ	Between Groups	.055	2	.027	1.162	.315
	Within Groups	5.432	231	.024		
	Total	5.486	233			
การช่วยแก้ไข	Between Groups	.488	2	.244	4.731	.010*
	Within Groups	11.906	231	.052		
	Total	12.394	233			
การให้ประโยชน์สูงสุด	Between Groups	13.840	2	6.920	206.960	.000*
	Within Groups	7.724	231	.033		
	Total	21.564	233			
การวิเคราะห์ความ ต้องการ	Between Groups	.010	2	.005	.740	.478
	Within Groups	1.504	231	.007		
	Total	1.513	233			
การให้ประโยชน์อย่าง แท้จริง	Between Groups	.192	2	.096	2.389	.094
	Within Groups	9.294	231	.040		
	Total	9.486	233			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ระยะเวลาในการ ดำเนินธุรกิจ	กิจการเจ้าของเดี่ยว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด
$\bar{x}$	4.72	4.84	4.88
กิจการเจ้าของ เดี่ยว	4.72	-	-
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	4.84	-	-
บริษัทจำกัด	4.88	-	-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องนี้ สามารถสรุปได้ว่าขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่าคุณลักษณะมาตรฐาน ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคุณลักษณะมาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ 4 ใน 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่เหลือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามคุณลักษณะของสถานประกอบการ พบว่ามีความแตกต่างกันจำแนกตามประเภทของสปา ระยะเวลาและรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05ซึ่งมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

จากผลการศึกษาขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการธุรกิจสปาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจเกิดจากในช่วงที่ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจในปี พ.ศ. 2560 เป็น

ช่วงหลังจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประกาศ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559 มีผลบังคับใช้ 27 ก.ย.59 ซึ่งมีผลให้เกิดการตื่นตัวของสถานประกอบการสปาได้ทบทวนตนเองให้เป็นไปตามพ.ร.บ.ดังกล่าว

โดยประเด็นสำคัญคือสถานประกอบการสปาต้องได้รับการตรวจสอบว่ามีมาตรฐานครบถ้วน ได้แก่ สถานที่สะอาด ผู้ประกอบการ/ผู้ดำเนินการมีคุณสมบัติครบถ้วน ผู้ให้บริการผ่านการอบรมจากหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง และมีมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยขณะให้บริการให้เป็นไปตามกำหนด ทำให้สถานประกอบการสปาทุกแห่งที่เข้าเก็บแบบสอบถามจดทะเบียนธุรกิจอย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตามเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าขีดความสามารถในการบริการสถานประกอบการสปาที่มีระดับสูงสุดคือด้านวิเคราะห์ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นขีดความสามารถที่สำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก เนื่องจากการประกอบการสปาเพื่อสุขภาพเป็นธุรกิจบริการที่มุ่งเน้นให้เกิดความผ่อนคลาย สถานประกอบการจำเป็นต้องดำเนินการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเป็นความสามารถในการบริการของสถานประกอบการที่

ต้องมีและต้องทำให้ได้ระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามมีความน่าสนใจในประเด็นขีดความสามารถให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด ถึงแม้ว่าจะมีระดับมากที่สุด แต่ถือว่ามีความต่ำสุดในจำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นไปได้ว่าเป็นประเด็นที่ทำได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากว่าหากสถานประกอบการสปาจัดบริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด นั้นหมายถึงสถานประกอบการสปาอาจต้องมีข้อเสนอต่างๆ เพื่อให้ผู้บริการได้รับประโยชน์มากขึ้นจนทำให้เสียประโยชน์ทางด้านธุรกิจ ดังนั้น สถานประกอบการสามารถให้ข้อเสนอต่างๆ เพื่อให้ผู้บริการได้รับประโยชน์มากขึ้นแต่จะต้องไม่มากเกินไปจนเสียประโยชน์ทางด้านธุรกิจของตน ซึ่งในประเด็นนี้สถานประกอบการสปาควรได้มีการเพิ่มขีดความสามารถนี้ โดยการพัฒนาเตรียมข้อเสนอรูปแบบต่างๆ ตลอดจนข้อเสนอบริการใหม่ๆ เพื่อให้มีความหลากหลายไว้รองรับการบริการเพื่อให้เกิดการดึงดูดและความพึงพอใจในการรับบริการที่มากขึ้น

จากผลการศึกษาคุณลักษณะมาตรฐาน ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณารายด้าน 5 ด้านพบว่าด้านบุคลากรให้บริการมีระดับคุณลักษณะมาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพต่ำสุดคือ ระดับมาก ในขณะที่ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ด้านการบริหารจัดการองค์กร และด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นไปได้ว่าภายหลังการบังคับใช้พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559 มีผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายของผู้ให้บริการอย่างมาก โดยพบว่าสถานประกอบการสปาหลายแห่งมีพนักงานที่มีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามกำหนด เช่น คุณวุฒิการศึกษาไม่สอดคล้อง ยังไม่ได้รับการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งประเด็นนี้ สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพมีความจำเป็นต้องเร่งรับ และหรือทบทวนและพัฒนาพนักงานที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพ.ร.บ. ดังกล่าวนอกจากนี้ จากการวิเคราะห์คุณลักษณะมาตรฐาน

ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่อยู่ในระดับปานกลางคือการปรับปรุงเมนูการบริการให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ และความสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญที่ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรได้นำไปพิจารณาในการยกระดับคุณลักษณะมาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพให้สูงขึ้น

ผลการศึกษาเปรียบเทียบขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าสถานประกอบการที่มีประเภทของสปาแตกต่างกันมีขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเกิดจากความซับซ้อนของการบริการที่จัดเตรียม และลักษณะของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน สปาประเภทที่มีพนักงานเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวหรือผู้รับบริการที่พักรักในที่พักนั้นๆ มีเวลาในการเลือกใช้บริการมากกว่าสปาประเภทไม่มีที่พัก ดังนั้น การจัดรายการบริการหรือเมนูบริการมักมีความหลากหลาย ซึ่งส่งผลให้วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้หลากหลายตามไปด้วยระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีขีดความสามารถในการบริการภาพรวมแตกต่างกัน โดยสถานประกอบการที่ดำเนินการ 11 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยของขีดความสามารถสูงกว่า 6-10 ปี และ 1-5 ปี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสถานประกอบการที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานธุรกิจเป็นเวลานานจะมีขีดความสามารถในการบริการสูงกว่าสถานประกอบการที่ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานธุรกิจน้อยกว่า นอกจากนี้ยังพบว่ารูปแบบการจัดตั้งธุรกิจที่ต่างกันมีขีดความสามารถในการบริการภาพรวมแตกต่างกัน โดยสถานประกอบการแบบบริษัทจำกัดมีค่าเฉลี่ยของขีดความสามารถสูงกว่าแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด และกิจการเจ้าของเดี่ยว ทั้งนี้ การจัดตั้งสถานประกอบการสปาแบบบริษัทจำกัดมีรายละเอียดในการดำเนินการจัดตั้ง อาทิ เงินทุน ผู้ร่วมลงทุน ข้อ

กฎหมาย ฯลฯ มากกว่าแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด และกิจการเจ้าของเดียว มีผลทำให้การยกเลิกกิจการเป็นไปได้ยากกว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด และกิจการเจ้าของเดียว และมีโอกาสในการขับเคลื่อนธุรกิจได้มากกว่า อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาครั้งแสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการสแปส่วนใหญ่มีรูปแบบเป็นกิจการเจ้าของเดียว ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการพัฒนาศักยภาพธุรกิจนี้ควรได้นำไปพิจารณาในการยกระดับต่อไป โดยเน้นให้เกิดการพัฒนาผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการให้มีความสามารถในการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ สถานประกอบการที่ดำเนินการ 11 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยของขีดความสามารถสูงกว่า 6-10 ปี และ 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพลสิทธิ์ศักดิ์ แสนจำลาห์ และณกมล จันทรสม (2556) ซึ่งศึกษาเปรียบเทียบระดับความพร้อมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยที่มีต่อการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความเข้าใจ ความพร้อม และขีดความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ของไทยที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจที่นานกว่า (6 – 10 ปี 11 เดือน 11 – 15 ปี 11 เดือน และ 16 – 20 ปี 11 เดือน) มีความพร้อมต่อการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมากกว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจสั้น (1 – 5 ปี 11 เดือน) นอกจากนี้ พบว่าคุณลักษณะมาตรฐานของสถานประกอบการสแปเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกันแตกต่างกัน โดยสถานประกอบการแบบบริษัทจำกัดมีค่าเฉลี่ยคุณลักษณะมาตรฐานของสถานประกอบการสแปเพื่อสุขภาพ สูงกว่าแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด และกิจการเจ้าของเดียว ซึ่งสอดคล้องกับผลขีดความสามารถในการบริการของสถานประกอบการสแปเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครข้างต้น

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาแนวทางพัฒนาบุคลากรให้บริการ และหรือการค้นหาคุณลักษณะของผู้ให้บริการด้านสแป เพื่อจะได้นำผลไปใช้ในการปรับปรุงและคัดเลือกพนักงานหรือผู้ให้บริการที่เหมาะสมการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาเมนูบริการสแปเพื่อสุขภาพใหม่ๆ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสแปเพื่อสุขภาพ

บรรณานุกรม

- สุนทรตรา จันทบุรี. (2559). โอกาสและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย. วารสารเกษมบัณฑิต 17 (2). 49-63. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2555). รายงานสรุปผลการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันในการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการสุขภาพของไทย. นนทบุรี: กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2554). รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บทที่ 9 ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขาสถานประกอบการธุรกิจสปาและบริการสุขภาพ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
- ราณี อธิษย์กุล, รชพร จันทรัสว่าง. (2559). การศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทย. วารสารการจัดการสมัยใหม่ 14 (1): 17-31.
- พุดิ เต็นสมพรพันธ์. (2543). การศึกษาขีดความสามารถหลักเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา สำนักงานสาขาพระราม 4 ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตโครงการบัณฑิตศึกษากาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน คู่มือสมรรถนะหลัก. กรุงเทพมหานคร: บริษัทประชุมช่าง จำกัด
- พระราชบัญญัติ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 133 ตอนที่ 10 ก. สืบค้นเมื่อมิถุนายน 2559. http://library2.parliament.go.th/giventake/content_nla2557/law30-310359-10.pdf
- สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2553). เกณฑ์การรับรองคุณสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ. นนทบุรี: กระทรวงฯ.
- พลสิทธิ์ศักดิ์ แสนจำลอง และณกมล จันทรสม. (2556). ความเข้าใจ ความพร้อม และขีดความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยที่มีต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต การเป็นผู้ประกอบการ. มหาวิทยาลัยรังสิต.