

การพัฒนาสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อเสริมความงาม และสปาในจังหวัดพัทลุงให้ได้มาตรฐานตามกฎหมาย

ปริญญช รัตนพงศ์¹, สงวน ลือเกียรติบัณฑิต²

¹กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

²ภาควิชาบริหารเภสัชกิจ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: การศึกษาประกอบด้วย 2 โครงการย่อย โครงการแรกมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจอุปสรรคที่ทำให้ผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (health establishments: HE) ในจังหวัดพัทลุงไม่ยื่นขอใบอนุญาตประกอบกิจการ HE โครงการที่สอง มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการพัฒนา HE ให้ผ่านมาตรฐานตามกฎหมาย **วิธีการวิจัย:** โครงการแรกเป็นการสำรวจแบบภาคตัดขวางเกี่ยวกับอุปสรรคในการไม่ยื่นขอใบอนุญาตของผู้ประกอบการ HE 20 แห่งในจังหวัดพัทลุง ตลอดจนประเมินความรู้ของผู้ประกอบการในเรื่องการขออนุญาต ประเมิน HE เบื้องต้นตามเกณฑ์ประเมินมาตรฐาน HE การศึกษายังได้สัมภาษณ์พฤติกรรมในการเลือกใช้ HE ของผู้บริโภค ในโครงการที่สองได้จัดอบรมให้ความรู้และช่วยให้ผู้ประกอบการให้เข้าร่วมโครงการพัฒนา HE หลังจากนั้นได้ลงพื้นที่เพื่อประเมินสถานที่พร้อมแนะนำแนวทางแก้ไขเพื่อให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ตัวอย่างในโครงการที่สอง คือ HE ที่เข้าร่วมโครงการและมีศักยภาพที่จะพัฒนาได้สำเร็จ จำนวน 13 แห่ง **ผลการวิจัย:** เหตุผลที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ยื่นขออนุญาต คือ การขาดความรู้ในเรื่องการเตรียมสถานที่ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (17 ราย) รองลงมา คือ การไม่สามารถปรับปรุง HE ให้เป็นไปตามเกณฑ์ได้ เพราะเป็นสถานที่เช่าในระยะสั้น ซึ่งหากติดตั้งอุปกรณ์จะต้องขออนุญาตจากเจ้าของก่อน และทำให้ไม่กล้าที่ลงทุนพัฒนาเนื่องจากอาจไม่ได้รับการให้เช่าต่อในระยะยาว นอกจากนี้ ผู้รับบริการไม่เคยสอบถามถึงใบอนุญาตการประกอบกิจการ HE เพราะไม่รู้ว่า HE ต้องมีใบอนุญาตประกอบกิจการ (11 ราย) ผู้ประกอบการมีคะแนนความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ HE ความรู้ด้านกฎหมาย และมาตรฐานของ HE ต่างๆ เท่ากับ 17.90 ± 2.55 จากคะแนนเต็ม 25 ผลการประเมินสถานที่พบว่า HE ทุกแห่งในงานวิจัยนี้ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ผู้วิจัยสามารถพัฒนา HE ให้ผ่านมาตรฐานได้ 9 แห่งจากทั้งหมด 13 แห่งที่เข้าร่วมโครงการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ คือ ความตั้งใจของผู้ประกอบการที่จะยื่นขออนุญาตให้ถูกต้องตามกฎหมาย ความรู้และการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ **สรุป:** HE มีปัญหาในเรื่องมาตรฐาน HE โดยพบว่าไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามแบบตรวจประเมินมาตรฐาน HE ทุกแห่ง การประเมินสถานที่ทำให้ผู้ประกอบการมีความรู้ในการพัฒนาปรับปรุงสถานที่อย่างแท้จริง นอกจากนี้ทัศนคติของผู้รับบริการมีผลต่อการยื่นขออนุญาตของผู้ประกอบการ ดังนั้นหน่วยงานรัฐควรสื่อสารวิธีการสังเกต HE ที่ผ่านมาตรฐานตามกฎหมายให้ผู้บริโภคได้รับทราบ

คำสำคัญ: สถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อเสริมความงาม สปา มาตรฐานตามกฎหมาย

รับต้นฉบับ: 1 พ.ค. 2563, ได้รับบทความฉบับปรับปรุง: 18 มิ.ย. 2562, รับลงตีพิมพ์: 28 มิ.ย. 2563

ผู้ประสานงานบทความ: ปริญญช รัตนพงศ์ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง 93000 E-mail: 5910721005@psu.ac.th

Improvement of the Health Establishments for Health Massages, Massages for Esthetic Purposes and Spas in Phatthalung to Meet the Legal Standard

Preeyanuch Rattanaphong¹, Sanguan Lerkiatbundit²

¹Health Consumer Protection and Pharmacy Department, Phatthalung Provincial Public Health Office

²Department of Pharmacy Administration, Faculty of Pharmaceutical Sciences, Prince of Songkla University

Abstract

Objective: This study was comprised of 2 sub-studies. Objective of the first study was to determine the restrictions leading the owners of health establishments (HEs) in Patthalung province not to apply for the licenses. The objective of the second study was to motivate entrepreneurs to improve their HEs to meet the legal standard. **Methods:** The first study was a cross-sectional survey in 20 entrepreneurs of HE in Patthalung province on the restrictions leading them not to apply for licenses. The study also measured knowledge on license application among the entrepreneurs, preliminarily assessed HEs according to the criteria for evaluating HE standard. The study also interviewed the consumers on how they chose HEs. In the second study, the meeting was held to educate and motivate the entrepreneurs to participate in the HE improvement project. Later, the researcher inspected HEs and provided suggestions for HE improvement in order to meet the legal standard. Subjects in the second study were 13 participating establishments with potentials to meet the legal standard. **Results:** The reasons for not applying for HE license given by most entrepreneurs were lack of knowledge on premise improvement in order to meet the legal standard (17 cases), followed by being unable to improve HEs to meet the legal standard because the establishments were rented in a short term and permission from landlords was required in case of installments of equipment. This reasons led the HE owners to be reluctant in investment because long term rental contract was not guaranteed after premise improvement. Another reason for not applying for HE license was consumers never checking for HE licenses because they did not know that HEs were legally required to get license (11 cases). Entrepreneurs had general knowledge scores on HEs, knowledge on related law and relevant standard at 17.90 ± 2.55 out of 25. The inspection of HEs showed that all HEs in this research did not meet the legal standard. Researcher was able to improve 9 HEs (out of 13 participating in this project) to pass legal requirements. Key success factors for successful HE improvement were the intention of entrepreneurs towards filing for legal licences, knowledge and provision of suggestions from authorities. **Conclusion:** HE failed to meet the legal standard. Assessment of HEs helps entrepreneurs truly gain knowledge on how to improve their HEs. In addition, attitudes of consumers affect entrepreneurs' willingness to apply for HE license. Therefore, government agency should inform consumers how to identify HEs that meet the legal standard.

Keywords: health establishments, health massages, massages for esthetic purposes, spas, legal standard

บทนำ

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (health establishments: HE) ประกอบด้วยสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อเสริมความงาม และสปา ธุรกิจเหล่านี้สร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้แก่ประเทศไทยถึงปีละ 31,155 ล้านบาท และมีอัตราการขยายตัวร้อยละ 15 ต่อปี (1) แต่มีปัญหา HE ที่ไร้มาตรฐานหรือดำเนินธุรกิจที่แอบแฝงบริการทางเพศ (2) นอกจากนี้ยังพบความเสี่ยงในด้านความสะอาดของอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือต่าง ๆ ในสถานบริการสปา (3) ทั้งยังพบผลกระทบต่าง ๆ จากร้านนวดที่ไม่ได้มาตรฐาน ดังกรณี HE แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ให้บริการนวดแก่ชายอายุ 37 ปีที่ก่อนหน้านี้ได้เล่นฟุตบอลจนเกิดอาการบาดเจ็บ หลังการนวดพบว่าผู้รับบริการเสียชีวิต ซึ่งคาดว่าเกิดจากลิ่มเลือดอุดตันในปอด โดยร้านดังกล่าวไม่มีใบอนุญาตประกอบกิจการ HE และไม่มีใบรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการนวด (4)

ก่อนปี พ.ศ. 2559 ได้มีความพยายามในการพัฒนา HE เช่น งานวิจัยเพื่อพัฒนาสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อสุขภาพหรือเสริมสวยในจังหวัดตรังพบว่า HE ทั้ง 13 แห่งในการศึกษาไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน และมีร้านที่สมัครใจยื่นขอรับรองมาตรฐาน 4 ร้าน ผลจากการพัฒนา HE พบว่ามีจำนวน 3 ร้านที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน อุปสรรคในการยื่นขอใบอนุญาตเกิดจากผู้ประกอบการจำนวนมากไม่เห็นความสำคัญของการรับรองมาตรฐาน (5) ในการประเมินมาตรฐานของสถานประกอบการสปา 30 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ที่เลือกมาแบบเจาะจง พบว่า HE ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 16 แห่ง หลังจากให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุง พบว่าทุกแห่งสามารถผ่านเกณฑ์การประเมิน (6)

เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2559 กระทรวงสาธารณสุขได้ออกพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 (ย่อว่า พรบฯ) มีผลให้ร้านนวดเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อเสริมความงาม และสปาต้องยื่นขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ HE (7) ถึงแม้ว่าจะมีกฎหมายดังกล่าว แต่ผู้ประกอบการมักไม่ได้ยื่นขอใบอนุญาต ที่ผ่านมามี HE ได้รับการรับรองมาตรฐานจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2551 จำนวน 1,609 แห่ง ในจำนวนนี้ ร้อยละ 24 อยู่ในกรุงเทพมหานคร คาดว่าขณะนี้ทั่วประเทศมี HE ที่เปิดให้บริการประมาณ 10,000 แห่ง (8) ใน พ.ศ. 2560 หลังจาก

ที่ พรบฯ บังคับใช้พบว่าผู้ประกอบการมายื่นขอใบอนุญาตประกอบกิจการทั่วประเทศจำนวน 1,000 กว่าราย (9)

จากการสำรวจข้อมูลเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 ในจังหวัดพัทลุงพบว่า มีจำนวนร้านนวดและสปาประมาณ 30 แห่ง แต่มีผู้มายื่นคำขอใบอนุญาตเพียง 5 แห่งเท่านั้น ผู้ประกอบการในจังหวัดส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายเล็กและบางรายเป็นผู้พิการทางสายตา จึงจำเป็นต้องได้รับคำแนะนำในการพัฒนา HE ให้สามารถผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานได้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนา HE ในจังหวัดพัทลุงให้ได้มาตรฐานตามกฎหมาย

วิธีการวิจัย

ภาพรวมของการศึกษา

การศึกษานี้ประกอบด้วย 2 โครงการย่อย โครงการแรกเป็นการสำรวจแบบภาคตัดขวางซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคในการยื่นขอใบอนุญาต ประเมินความรู้ของผู้ประกอบการ ประเมิน HE รวมถึงสัมภาษณ์พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการจากผู้บริโภค โครงการที่สองเป็นงานวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการพัฒนา HE ให้ผ่านมาตรฐาน งานวิจัยนี้ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์แล้ว การศึกษาดำเนินการระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2561-มีนาคม พ.ศ. 2563

โครงการที่ 1: การสำรวจอุปสรรคในการขอใบอนุญาต

กลุ่มตัวอย่าง

ในโครงการที่ 1 ผู้วิจัยเลือกตัวอย่าง HE เฉพาะที่ตั้งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง เนื่องจากเป็นพื้นที่ตั้งกิจการ HE เป็นส่วนใหญ่ในจังหวัดและเพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล การสำรวจข้อมูล HE โดยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง (สสอ. เมือง) เทศบาลเมือง และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง (สสจ. พัทลุง) ใช้เกณฑ์การคัดกรองร้านที่ไม่เข้าข่าย HE ออก เพื่อแยกร้านนวดแอบแฝงออกจากร้านที่เป็น HE จากการสำรวจข้อมูลในเดือนเมษายน 2561 พบร้านที่มีการขึ้นป้ายว่าเป็นร้านนวดร้านสปา 26 แห่ง แต่อยู่ในเกณฑ์ที่คัดออก 6 แห่ง เนื่องจากมีการใช้ชื่อแอบอ้างว่าเป็น HE โดยใช้ชื่อนวดเพื่อสุขภาพหรือนวดแผนโบราณ แต่จากการตรวจสอบสถานที่พบว่ามีลักษณะที่ไม่เหมาะสม คือ แต่ละห้องปิดมิดชิด สามารถล็อก

กลอนประตูได้ นอกจากนี้พบว่า ประตูกระจกด้านหน้าร้านมีลักษณะเป็นกระจกทึบสีดำ ซึ่งจะไม่เห็นบริเวณภายในร้านเลยว่ามีลักษณะอย่างไร หลังจากที่ได้คัดร้านที่ไม่อยู่ในเกณฑ์ HE ออก พบว่ามี HE ในอำเภอเมืองที่ยังไม่มีใบอนุญาต 20 แห่ง

การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเดินทางไปพบผู้ประกอบการเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ รายละเอียดของงานวิจัย และระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ หลังจากนั้นขอคำยินยอมด้วยวาจาจากผู้ประกอบการ และขออนุญาตบันทึกเสียงร่วมกับการจดบันทึก หากผู้ประกอบการไม่ยินยอมจะใช้วิธีการจดบันทึกเพียงอย่างเดียว การสัมภาษณ์ทำใน 3 ประเด็น คือ 1) สาเหตุที่ไม่ยื่นขออนุญาต 2) การประเมินความรู้ของผู้ประกอบการในเรื่องข้อกำหนดและความรู้ที่เกี่ยวข้อง และ 3) การตรวจประเมิน HE ตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด

การสัมภาษณ์: ผู้วิจัยเริ่มสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการและลักษณะของการประกอบกิจการ เหตุผลของการไม่ยื่นขออนุญาต ตลอดจนความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นขออนุญาต การสัมภาษณ์ใช้คำถามปลายเปิดที่สร้างจากทฤษฎีการกระทำที่มีแบบแผน (theory of planned behavior) (10) ได้แก่ ความตั้งใจในการยื่นขออนุญาต ทัศนคติต่อการยื่นขออนุญาต บรรทัดฐานของการยื่นขออนุญาต และความยาก-ง่ายในการยื่นขออนุญาต ทั้งนี้ ผู้สัมภาษณ์ตั้งคำถามเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ที่ได้รับการบอกเล่าเพื่อให้เข้าใจเรื่องราวได้ชัดเจน การสัมภาษณ์ดำเนินไปจนผู้วิจัยเข้าใจเหตุผลที่ผู้ประกอบการไม่ยื่นขออนุญาตหรือผู้สัมภาษณ์หยุดสมัครใจให้สัมภาษณ์ หลังสัมภาษณ์เสร็จสิ้นในแต่ละราย ผู้วิจัยนำข้อมูลไปทบทวนและขยายความทันที ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาก่อนที่จะเก็บข้อมูลในผู้ประกอบการรายต่อไป

หลังจากนั้น ผู้วิจัยให้ผู้ประกอบการทำแบบทดสอบความรู้แบบถูกผิด 25 ข้อ แบ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับกฎหมาย 5 ข้อ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ HE 5 ข้อ และมาตรฐานของ HE ใน 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ รวม 15 ข้อ

การประเมินสถานที่ของ HE: ทีมตรวจประเมินสถานที่ที่มีสมาชิกอย่างน้อย 3 คน ประกอบด้วยผู้วิจัยซึ่งรับผิดชอบงานด้าน HE ของ สสจ. พัทลุง เจ้าหน้าที่ของ สสจ. พัทลุง และเจ้าหน้าที่ของ สสอ. เมืองหรือเทศบาล

เมืองที่รับผิดชอบงานด้าน HE แบบตรวจประเมินมาตรฐาน HE ที่ใช้เป็นของกรม สบส. (11) ซึ่งอ้างอิงตามกฎกระทรวงว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปา และกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม พ.ศ. 2560 (12) ประกอบด้วย 3 หมวด ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ ก่อนการออกประเมิน ผู้วิจัยได้ประชุมทีมตรวจเกี่ยวกับแนวทางการตรวจประเมินเพื่อให้มีความเข้าใจในทางเดียวกัน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอและเทศบาลเคยได้รับการอบรมจาก สสจ. พัทลุงเมื่อปี พ.ศ. 2560 ผู้ประเมินทั้งสามประเมินสถานที่อย่างเป็นอิสระโดยไม่ปรึกษากัน หลังจากนั้นนำผลมาอภิปรายร่วมกัน หลังการประเมินผู้วิจัยแจ้งผลการตรวจพร้อมทั้งแนะนำแนวทางแก้ไขแก่เจ้าของ HE

การสัมภาษณ์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ:

การศึกษาในส่วนนี้ยังสัมภาษณ์ผู้บริโภค 8 รายที่ใช้บริการจาก HE เป็นประจำ คือ ใช้บริการเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ ผู้วิจัยได้เลือกสัมภาษณ์ผู้ที่ใช้บริการ HE ที่ผู้วิจัยลงพื้นที่ในขณะนั้น โดยเลือกผู้ที่นั่งรอรับบริการ ผู้ที่นั่งพักหลังจากรับบริการเสร็จแล้ว หรือใกล้จะนวดเสร็จ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ในประเด็นพฤติกรรมในการเลือก HE ได้แก่ วิธีการเลือกร้าน เหตุผลที่เลือกสถานที่ดังกล่าว และรู้จัก HE ที่ใช้บริการได้อย่างไร ผู้สัมภาษณ์ตั้งคำถามเพื่อซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมดังกล่าวอย่างชัดเจน หลังสัมภาษณ์เสร็จสิ้นในแต่ละราย ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหาก่อนที่จะเก็บข้อมูลในผู้ให้บริการรายต่อไป

การตรวจสอบเครื่องมือ:

แบบสัมภาษณ์ถึงสาเหตุที่ไม่ยื่นขออนุญาต แบบทดสอบความรู้ของผู้ประกอบการ และแบบสัมภาษณ์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ถูกพัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัย และผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วยอาจารย์ประจำภาควิชาบริหารเภสัชกิจที่เชี่ยวชาญในเรื่องระเบียบวิธีวิจัย เภสัชกรที่รับผิดชอบงาน พรบฯ นี้ สสจ. จังหวัดสงขลาและภูเก็ตที่มีประสบการณ์ทำงานในเรื่อง HE มากกว่า 5 ปี

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์คะแนนความรู้ของผู้ประกอบการและผลการประเมินสถานที่ใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ถึงสาเหตุที่ไม่ยื่นขออนุญาตและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลตามแนวคิดของ Guba และ Lincoln (13) ประกอบด้วย 1) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (credibility) คือ การที่ผู้วิจัยใช้เวลาเก็บข้อมูลนานเพียงพอและสัมภาษณ์โดยบันทึกเสียงร่วมกับการจดบันทึก ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบสามเส้าโดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลทั้งการสัมภาษณ์ การทดสอบความรู้ของผู้ประกอบการ และการประเมิน HE นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบข้อมูลที่ได้อ้างอิงกับสิ่งที่ต้องการสื่อหรือไม่ 2) การพึ่งพาเกณฑ์ (dependability) คือ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา โดยนำข้อความที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดระเบียบข้อมูล กำหนดรหัสอย่างเป็นอิสระต่อกัน และอภิปรายถึงความแตกต่างและแลกเปลี่ยนความเห็นเพื่อหาข้อสรุปในการกำหนดรหัส 3) ความสามารถในการนำข้อมูลไปอ้างอิง (transferability) คือ ผู้วิจัยได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล วิธีการวิจัยอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้อ่านสามารถตัดสินใจได้ว่า จะนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้หรือไม่ และ 4) การยืนยันผลการวิจัย (confirmability) คือ ใช้วิธีการยืนยันผลการวิจัยโดย audit trail ให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบวิธีการเก็บข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแน่ใจได้ว่าผู้วิจัยไม่ได้มีอคติในการสรุปผลการวิจัย

โครงการที่ 2: การพัฒนา HE

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในโครงการที่ 1 ถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลในการจัดโครงการที่ 2 ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนา HE ให้ผ่านมาตรฐานตามกฎหมายกำหนด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้สำรวจข้อมูล HE ในจังหวัดพัทลุงอีกครั้งในเดือนเมษายน พ.ศ. 2562 เขตอำเภอเมืองสำรวจโดย สสจ. พัทลุง, สสอ. เมือง และเทศบาลเมือง สำหรับนอกเขตอำเภอเมืองสำรวจโดยเจ้าหน้าที่ สสอ. และโรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่แต่ละแห่ง พบว่า ในจังหวัดพัทลุงมี HE 46 แห่ง ประกอบด้วยร้านนวดเพื่อสุขภาพ 44 แห่งและร้านสปา 2 แห่ง ซึ่งขออนุญาตแล้ว 5 แห่ง เหลือสถานประกอบการที่ยังไม่ได้รับอนุญาต 41 แห่ง การศึกษาส่วนที่ 2 มี HE 13 แห่งที่เข้าร่วมโครงการ โดยคัดเลือกผู้ประกอบการที่มีความประสงค์จะเข้าร่วมโครงการและมีศักยภาพที่จะพัฒนา HE ของตนให้ผ่านมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด โดยเลือก HE ที่ผู้ให้บริการนวดมีใบรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้

ให้บริการเรียบร้อยแล้วหรือยื่นเอกสารการขึ้นทะเบียนแล้วกำลังอยู่ในช่วงรอใบรับรองฯ และผู้ประกอบการที่มีความตั้งใจที่จะยื่นขออนุญาตให้ถูกต้อง เนื่องจากจะมีความพร้อมในการรับฟังและพัฒนา HE ตามที่ผู้วิจัยให้คำแนะนำ

การประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบ

ผู้วิจัยประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบว่า สามารถสังเกตว่าร้านนวดและร้านสปาผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามกฎหมายหรือไม่ ได้จากป้ายสัญลักษณ์มาตรฐาน สบส. และใบประกอบกิจการ HE การประชาสัมพันธ์เป็นการกระตุ้นทางอ้อมให้ผู้ประกอบการตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนา HE ให้ผ่านมาตรฐานและเข้าร่วมโครงการพัฒนา HE การประชาสัมพันธ์ทำโดยติดป้ายไวนิลที่ สสอ. หรือโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 10 แห่ง สำหรับอำเภอเมืองติดป้ายที่ หน้า สสจ. พัทลุงและยังมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊กทางเพจพัทลุงทูเดย์ (รูปที่ 1)

การอบรมผู้ประกอบการ

ผู้วิจัยจัดอบรมให้ความรู้และแจ้งผู้ประกอบการให้เข้าร่วมโครงการพัฒนา HE ในวันที่ 25 เมษายน 2562 ณ สสจ. พัทลุง ผู้วิจัยได้ทดสอบความรู้ของผู้ประกอบการก่อนและหลังการอบรมในประเด็นกฎหมายและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ HE การอบรมเป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา HE และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งนำข้อมูลจากโครงการที่ 1 มานำเสนอ ได้แก่ สาเหตุที่ไม่ยื่นขออนุญาต ผลการทดสอบความรู้ของผู้ประกอบการ ผลการประเมิน HE เบื้องต้น และพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการของผู้บริโภค นอกจากนี้ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม-ข้อควรระวังในการนวดและเน้นย้ำถึงความสำคัญของการซักประวัติผู้รับบริการที่อาจมีความเสี่ยงจากภาวะอายุและโรคประจำตัว พร้อมทั้งเชิญผู้ประกอบการที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 3 รายมาพูดคุยแลกเปลี่ยนแนวทางการเตรียมตัวที่ทำให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามกฎหมาย ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นขออนุญาต รวมถึงผลดีจากการได้รับใบอนุญาต โดยรายชื่อ 1 เป็นผู้ประกอบการร้านสปาขนาดใหญ่ที่เป็นที่รู้จักอย่างดีในจังหวัดพัทลุง รายที่ 2 เป็นผู้ประกอบการร้านนวดเพื่อสุขภาพซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่และเป็นอาจารย์สอนนวดของ สสจ. พัทลุง อีกทั้งเป็นร้านที่รู้จักอย่างดีในจังหวัดพัทลุงเนื่องจากเปิดกิจการมานานประมาณ 20 ปี รายที่ 3 เป็นผู้ประกอบการร้านนวดเพื่อสุขภาพที่เพิ่งเปิดกิจการได้ไม่ถึงหนึ่งปีและมีผู้ให้บริการนวดเป็นผู้พิการทางสายตา



ก. การประชาสัมพันธ์ทางสื่อไวเนล

การสังเกต!

ร้านนวด ร้านสปา

ที่ผ่านมาตรฐานตามกฎหมาย

➤ **เข้าร้านนวด ร้านสปา โปรดสังเกต**

- สัญลักษณ์มาตรฐาน สบส.
- ใบอนุญาตประกอบกิจการ
- สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

มาตรฐาน สบส.

สำหรับผู้ประกอบการร้านนวด ร้านสปา
สามารถยื่นขออนุญาตประกอบกิจการได้ถูกต้องตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559
ได้ที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง
จัดทำและเผยแพร่โดย : กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง โทร.074-613127 ต่อ 104

พัทลุง ทูเดย์ - Phatthalung Today ***
ถูกใจเพจแล้ว · 11 เมษายน ·

ข่าวสารสาธาณสุขพัทลุง!!
เหนื่อยๆ เมื่อๆ ไปนวดร้านไหน ถึงจะปลอดภัย ได้มาตรฐาน??

พรม.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559
กำหนดให้ผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทนวดเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อเสริมความงาม และสปา จะต้องยื่นขออนุญาตจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ซึ่งจะมีการตรวจสอบประกอบการตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด และพนักงานนวดก็ต้องจบจากสถาบันและหลักสูตรที่ส... ดูเพิ่มเติม

132 ความคิดเห็น 7 รายการ แชร์ 38 ครั้ง

ถูกใจ แสดงความคิดเห็น แชร์

เขียนความคิดเห็น

ข. การประชาสัมพันธ์ทางเฟซบุ๊ก

รูปที่ 1. การประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบวิธีการสังเกต HE ที่ผ่านมาตรฐานตามกฎหมาย

การพัฒนา HE

หลังการอบรมให้ความรู้ประมาณ 1 เดือน ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เยี่ยม HE ทุกแห่งในจังหวัดรวม 41 แห่ง และสอบถามความสนใจของผู้ประกอบการในการเข้าร่วมโครงการพัฒนา HE ให้ผ่านมาตรฐาน พบว่ามี HE 13 แห่งที่ต้องการเข้าร่วมโครงการ ผู้วิจัยประเมินสถานที่ของทั้ง 13 แห่งอย่างละเอียดตามเกณฑ์ของกรม สบส. โดยใช้วิธีการเดียวกับที่กล่าวไว้แล้วในโครงการที่ 1 หลังการประเมินผู้วิจัย ผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่ร่วมกันวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และสภาพปัญหาจากผลการประเมินมาตรฐานก่อนการพัฒนา ตลอดจนอภิปรายร่วมกันเพื่อหาแนวทางแก้ไขเพื่อให้ผ่านเกณฑ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเปรียบเทียบความรู้ของผู้ประกอบการก่อนและหลังการอบรม ซึ่งใช้แบบทดสอบความรู้ชุดเดียวกับ

โครงการที่ 1 ใช้สถิติ paired t test ส่วนการถอดบทเรียนในการพัฒนา HE ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผู้วิจัยได้ให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบข้อมูลทั่วไปของการประกอบกิจการ จุดแข็ง-จุดอ่อน เพื่อให้ความเห็น ว่า ข้อสรุปที่ได้ตรงกับสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลต้องการสื่อหรือไม่

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยโครงการที่ 1

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการ จำนวน 20 ราย ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (6 ราย) ประกอบกิจการนวดเพื่อสุขภาพ (18 แห่ง) มีผู้รับบริการเฉลี่ย 3-4 ราย/วัน (9 แห่ง) รองลงมา มีผู้รับบริการเฉลี่ย 1-2 ราย/วัน (8 แห่ง) ส่วนใหญ่มีผู้ให้บริการเพียง 1 คน (8 แห่ง) ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตั้งอัตราค่าบริการนวดตัว นวดฝ่าเท้า อยู่ในช่วง 100-150 บาท (19 แห่ง) กลุ่มผู้รับบริการ

ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มพ่อค้าและแม่ค้า (8 ราย) เนื่องจากทำเลร้านส่วนใหญ่อยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ตลาด รองลงมาจะเป็นกลุ่มข้าราชการ พนักงานเอกชน (6 ราย) ร้านขนาดทั้ง 20 แห่ง มีขนาดพื้นที่ให้บริการไม่เกิน 100 ตารางเมตร และส่วนใหญ่เป็นบ้านเช่า (17 แห่ง)

ลักษณะการลงทุนส่วนใหญ่เป็นการลงทุนที่ไม่มากอยู่ในช่วง <50,000 บาท (8 แห่ง) โดยใช้เงินในการลงทุนกันกระຈກหน้าร้าน จัดหาเครื่องปรับอากาศ เตียงนวด เบาะนวด เก้าอี้นวด ชุดเปลี่ยนสำหรับผู้มารับบริการ และผ้าปูเตียง ส่วนใหญ่มีรายจ่ายรายเดือน เช่น ค่าบ้านเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าจ้างผู้ให้บริการนวด อยู่ในช่วง <5,000 บาท (10 แห่ง) สำหรับรายรับส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท (10 แห่ง) ส่วนใหญ่เปิดกิจการอยู่ในช่วงไม่ถึง 1 ปี (9 แห่ง) สำหรับระยะเวลาในค้ทุน พบว่า ส่วนใหญ่ยังไม่ค้ทุน (11 ราย) เนื่องจากรายรับที่ได้มาเพียงพอสำหรับใช้เป็นค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันเท่านั้น และส่วนใหญ่เพิ่งเปิดกิจการได้ไม่นาน

สาเหตุที่ไม่ยื่นขอใบอนุญาต

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการรายงานว่าสาเหตุหลักที่ทำให้ไม่ยื่นขอใบอนุญาตมี 2 ประเด็น คือ

1. ความรู้สึกที่ใบอนุญาตไม่จำเป็นต่อการทำธุรกิจ: ผู้ประกอบการรู้สึกที่ใบอนุญาตไม่จำเป็นต่อการทำธุรกิจ เพราะผู้รับบริการไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องใบอนุญาต และ HE อื่น ๆ เกือบทั้งหมดก็ไม่มีใบอนุญาตโดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ผู้รับบริการไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องใบอนุญาต (11 ราย): ผู้รับบริการไม่เคยสอบถามถึงใบอนุญาตการประกอบกิจการ HE เพราะไม่รู้ที่ HE ต้องมีใบอนุญาตประกอบกิจการ แต่ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับความสามารถของผู้ให้บริการ ร้านนวดทุกแห่งจึงมีประกาศนียบัตรการจบหลักสูตรนวดของผู้ให้บริการตั้งแสดงไว้ที่ร้าน แต่แทบไม่มีร้านที่ขอใบอนุญาตประกอบกิจการ HE เลย ดังคำกล่าว

“ลูกค้าส่วนมากเป็นคนในชุมชน เป็นคนกันเองไม่เคยถามเรื่องใบอนุญาตเลย อีกอย่าง คือ ลูกค้าน่าจะไม่วู้เรื่องใบอนุญาต”

“ชาวบ้านทั่วไป เขาก็มานวดไปแบบนั้นแหละ เขาก็ไม่ถามเรื่องใบอนุญาต เห็นใบประกาศเขาก็เชื่อมั่นว่าผ่านการฝึกมาแล้ว”

1.2 ร้านอื่น ๆ ที่ เป็น HE ซึ่งให้บริการแบบเดียวกันที่ผู้ประกอบการรู้จักก็ยังไม่ได้ยื่นขอใบอนุญาต (3 ราย) ทำให้ไม่เกิดการเปรียบเทียบหรือแข่งขันในเรื่องการมีใบอนุญาต และไม่มีแรงกระตุ้นในการขอใบอนุญาต ผู้ประกอบการมักจะสอบถามจากผู้วิจัยว่าร้านที่ตนรู้จักยื่นขอใบอนุญาตแล้วหรือไม่

2. ความรู้สึกว่าการยื่นขอใบอนุญาตมีอุปสรรคมาก: ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า การยื่นขอใบอนุญาตมีอุปสรรคที่มากหรือมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก เพราะขาดความรู้ที่เกี่ยวข้อง ความไม่ค้ค่าในการลงทุนปรับปรุงเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การจัดหาผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติตามกฎหมายทำได้ยาก และความพิการของผู้ประกอบการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 การขาดความรู้ที่เกี่ยวข้อง ในสองประเด็น คือ ก) การขาดความรู้ในขั้นตอนการยื่นขอใบอนุญาต (3 ราย) โดยเข้าใจผิดว่า ตนได้ใบรับรองการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการนวดแล้ว ก็สามารถเปิดร้านได้เลย จึงไม่ไ้ยื่นขอใบอนุญาตประกอบกิจการ HE และ ข) การขาดความรู้ในการปรับปรุงสถานที่ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (17 ราย) เช่น เข้าใจผิดว่าต้องมีอ่างล้างมือในห้องนวดด้วย ซึ่งตามเกณฑ์แล้ว การมีเพียงบริเวณห้องน้ำก็เพียงพอแล้ว หรือเข้าใจว่าห้องน้ำต้องเป็นแบบชักโครกเท่านั้น ซึ่งตามเกณฑ์แล้ว ห้องน้ำจะเป็นแบบใดก็ได้ แต่ต้องสะอาดและถูกสุขลักษณะ หรือเข้าใจผิดว่า ชุดของผู้ให้บริการนวดต้องใส่เหมือนกันทุกคน ซึ่งตามเกณฑ์แล้ว ไม่จำเป็นต้องแต่งกายให้เหมือนกัน แต่ต้องเป็นชุดที่สะอาด สุภาพ รัดกุมและมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดบริเวณหน้าอกเพื่อแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่ากำลังรับบริการจากใคร นอกจากนี้ยังมีการเข้าใจผิดว่าจะต้องติดเครื่องปรับอากาศด้วย ซึ่งตามเกณฑ์แล้ว ไม่จำเป็นต้องติดเครื่องปรับอากาศ แต่ต้องมีการระบายอากาศที่เพียงพอและไม่มิกลิ้นอับทึบ ดังคำกล่าว

“รู้เ็น ๆ ไปแบบนั้นแหละว่าต้องขอใบอนุญาต แต่ไม่วู้รายละเอียดเท่าไ้” และ “เห็นเพื่อนบางคนบอกว่า จะต้องติดแอร์ด้วยนะ ถ้าต้องทำแบบนั้น พี่ไม่ว่านะ ไม่วิบ”

2.2 ความไม่ค้ค่าในการลงทุนปรับปรุง HE เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์: ผู้ประกอบการไม่ยื่นขอใบอนุญาตเพราะเชื่อว่า การปรับปรุง HE เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์นั้นต้องใช้เงินมากและไม่ค้ค่า ซึ่งมักพบในลักษณะดังต่อไปนี้

ก) สถานที่ประกอบการเป็นบ้านเช่า (11 ราย) หากมีการติดตั้งอุปกรณ์หรือปรับปรุงสถานที่ที่ต้องเจาะผนัง

หรือปรับปรุงโครงสร้างร้าน จะต้องขออนุญาตเจ้าของสถานที่ก่อน อีกทั้งการทำสัญญาเช่าทำในระยะสั้นเป็นรายปี จึงไม่กล้าที่จะลงทุนพัฒนาร้านเพราะอาจไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่คุ้มค่าหากไม่ได้รับการต่อสัญญาเช่าสถานที่ที่นานพอ ดังคำกล่าว “เจ้าของที่แกจุกจิก อันโน้นก็ทำไม่ได้ อันนี้ก็ทำไม่ได้ ไม่รู้จะทำยังไงเหมือนกัน ถ้าจำเป็นจริง ๆ ก็ต้องไปหาที่อื่น” และ “แค่ก็เอาป้ายประกาศขายบ้านมาติดแล้วไม่รู้เค้าจะขายที่ได้ตอนไหน ถ้าขายได้เราก็ต้องย้ายออก”

ข) ความมั่นคงของกิจการที่ไม่แน่นอน (9 ราย) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ที่เพิ่งเปิดดำเนินการได้ไม่ถึง 1 ปี จะไม่กล้าที่จะลงทุนเพิ่ม แต่หากกิจการดำเนินการไปได้ด้วยดี จะเกิดความคุ้มค่าในการลงทุนพัฒนา และจะไปยื่นขออนุญาตให้ถูกต้อง ดังคำกล่าว

“วันปกติเจียบมาก บางวันก็ไม่มีลูกค้าเลย วันเสาร์อาทิตย์พอมีคนบ้าง ค่าเช่าก็แพง กำลังดูอยู่ว่าจะอยู่ได้มั๊ย” หรือ “ให้ทำร้านแบบมีมาตรฐานเลย เราก็ก็นั่งกินนอน”

2.3 การจัดหาผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติตามกฎหมายทำได้ยาก (8 ราย): ผู้ประกอบการกล่าวว่า ตนไม่ยื่นขอใบอนุญาตเพราะผู้ให้บริการที่มีในปัจจุบันยังไม่มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด คือ ไม่มีใบรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการนวด ดังคำกล่าว

“หาหมอนวดที่มีใบรับรองยาก คนที่มีใบรับรองเค้าก็ไปรับนวดเองตามบ้าน รับรายได้เต็ม ๆ ถ้ามาอยู่ตามร้านต้องโดนหักเปอร์เซ็นต์”

ในกรณีที่เจ้าของร้านเป็นผู้ให้บริการเองและไม่มีใบรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการนวด ก็เป็นอุปสรรคในการยื่นขออนุญาตเพราะผู้ประกอบการต้องเข้าอบรมเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ใบรับรอง ดังคำกล่าว

“เรียนจบนวดมานานแล้ว หลักสูตรที่เรียนมาจะเอาไปยื่นขอใบรับรองก็ไม่ได้ ไม่รู้จะทำยังไง ให้ไปเรียนเพิ่มก็ต้องปิดร้านเพื่อไปเรียน”

2.4 ความไม่พร้อมทางด้านกายภาพของผู้ประกอบการ (3 ราย): เจ้าของร้านนวดที่เป็นผู้พิการทางสายตามีปัญหาในการเดินทางไปติดต่อราชการ การเตรียมเอกสารยื่นขออนุญาต รวมถึงการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ ดังคำกล่าว

“ช่วยเขียนให้ได้มั๊ยว่าจะต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้าง ถ้าลูกกลับมาจากหาดใหญ่ จะให้เค้าช่วยเตรียมให้ปกติอยู่ร้านคนเดียวไม่มีใครช่วยดูแลให้”

ผลการประเมินความรู้ของผู้ประกอบการ

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความรู้ของผู้ประกอบการ 20 ราย พบว่า คะแนนความรู้ทั่วไปของ HE เกี่ยวกับประเภทกิจการเท่ากับ 3.40 ± 0.94 จากคะแนนเต็ม 5 ข้อที่ตอบผิดมากที่สุด (18 ราย) คือ ผู้ประกอบการเข้าใจว่า มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีมาตรฐานทั้งหมด 4 ด้าน คือ มาตรฐานด้านสถานที่ ด้านผู้ดำเนินการ/เจ้าของกิจการด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ ซึ่งที่ถูกต้อง คือ มีเพียง 3 ด้านเท่านั้น ไม่มีด้านผู้ดำเนินการ/เจ้าของกิจการ

สำหรับความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับการยื่นขออนุญาตและบทกำหนดโทษเมื่อพบการกระทำผิดตามพรบฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 3.7 ± 0.73 จากคะแนนเต็ม 5 ข้อที่ตอบผิดมากที่สุด (16 ราย) คือ ผู้ประกอบการเข้าใจว่าการเปิดร้านนวดหรือร้านสปาโดยไม่ได้รับอนุญาต มีโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่จริง ๆ คือ โทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 50,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ข้อที่ตอบผิดรองลงมา (9 ราย) คือ เข้าใจผิดว่าการประกอบกิจการร้านนวดหรือร้านสปา จะต้องยื่นขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจากเทศบาลด้วย ซึ่งจริง ๆ แล้ว ต้องยื่นขอใบอนุญาตที่ สสจ. พักเพียงอย่างเดียวเท่านั้น (14)

สำหรับความรู้เรื่องมาตรฐาน HE (ด้านสถานที่) ได้คะแนนเฉลี่ย 4.15 ± 0.88 จากคะแนนเต็ม 5 ข้อที่ตอบผิดมากที่สุด (7 ราย) คือ ผู้ประกอบการเข้าใจผิดว่าป้ายชื่อ HE

ตารางที่ 1. ผลการประเมินความรู้ของผู้ประกอบการ (N=20)

ประเด็น	คะแนนเต็ม	ค่าเฉลี่ย $\pm$ SD
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ HE	5	3.40 ± 0.94
ความรู้ในเรื่อง		
กฎหมาย	5	3.70 ± 0.73
มาตรฐานด้านสถานที่	5	4.15 ± 0.88
มาตรฐานด้านความปลอดภัย	5	3.45 ± 0.89
มาตรฐานด้านการให้บริการ	5	3.20 ± 1.06
คะแนนรวม	25	17.90 ± 2.55

สามารถไว้บริเวณในร้านได้ โดยไม่จำเป็นต้องแสดงให้เห็นชัดเจนจากภายนอก สำหรับความรู้เรื่องมาตรฐาน HE (ด้านความปลอดภัย) ได้คะแนนเฉลี่ย 3.45 ± 0.89 จากคะแนนเต็ม 5 ข้อที่ตอบผิดมากที่สุด (15 ราย) คือ เข้าใจผิดว่าไม่สามารถนัดผ่าเท้าให้กับคนที่ เป็นโรคความดันโลหิตสูงได้ แต่จริง ๆ สามารถให้บริการนัดได้ แต่ต้องนัดด้วยความระมัดระวัง และต้องเป็นผู้ที่สามารถควบคุมความดันโลหิตได้ดี ข้อที่ตอบผิดรองลงมา (10 ราย) คือ เข้าใจผิดว่ากรณีผู้รับบริการมีไข้ ครั่นเนื้อครั่นตัว ควรนัดอย่างระมัดระวัง แต่จริง ๆ เป็นกรณีที่ไม่ควรให้บริการนัด (15)

สำหรับความรู้เรื่องมาตรฐาน HE (ด้านการให้บริการ) มีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ± 1.06 จากคะแนนเต็ม 5 ข้อที่ตอบผิดมากที่สุด (17 ราย) คือ เข้าใจผิดว่า HE ไม่น่าจะเปิดบริการได้ตั้งแต่ 06.00-24.00 น. เพราะเสี่ยงที่จะให้บริการแอบแฝง ข้อที่ตอบผิดรองลงมา (9 ราย) คือ เข้าใจผิดว่าสามารถให้บริการนัดตอกเส้น นัดแก้อาการกระดูกทับเส้น และทับหม้อเกลือให้กับผู้หญิงหลังคลอด ซึ่งบริการนี้เป็นศาสตร์การรักษาของแพทย์แผนไทย กฎหมายไม่อนุญาตให้ร้านนวดทั่วไปทำการรักษาดังกล่าวได้ ซึ่งพบว่าผู้ประกอบการมีความรู้ในด้านการให้บริการน้อยที่สุด

การประเมินมาตรฐาน HE

ผลการประเมินมาตรฐาน HE แสดงในตารางที่ 2 สำหรับเกณฑ์ในการผ่านการประเมินมาตรฐาน HE ตามกฎหมาย คือ จะต้องผ่านเกณฑ์การประเมินทุกข้อ ผลการประเมิน HE 20 แห่ง ซึ่งมีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ในมาตรฐานด้านสถานที่ หัวข้อที่ทุกแห่งไม่ผ่านมาตรฐาน ได้แก่ 1) ไม่มีระบบการควบคุมพาหะนำโรคตามหลักสุขาภิบาล คือ ไม่มีแนวทางการป้องกันหรือกำจัดแมลง หนู หรือสัตว์อื่น ๆ ที่เป็นพาหะนำโรค 2) ห้องน้ำไม่ได้แยกชายและหญิง เนื่องจาก HE ส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบ้านเช่า และพื้นที่คับแคบ และไม่ได้ติดป้ายสัญลักษณ์แจ้งว่าเป็นห้องน้ำรวม บางแห่งไม่มีบริเวณเปลี่ยนเสื้อผ้า ไม่มีอ่างล้างมือ ไม่มีสบู่เหลวและผ้าเช็ดมือ รองลงมาพบว่าไม่ผ่านมาตรฐาน 18 แห่ง (จากทั้งหมด 20 แห่ง) ในประเด็นต่อไปนี 1) ชื่อของ HE ไม่ได้ระบุประเภทกิจการซึ่งจะต้องมีคำว่านวดเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อเสริมความงาม หรือสปาอยู่ในชื่อด้วย นอกจากนี้พบว่า บางแห่งระบุประเภทกิจการ

ผิดประเภทโดยใช้ชื่อว่าสปา แต่จริง ๆ เป็นกิจการประเภทนวด 2) ไม่ได้ติดป้ายห้ามสูบบุหรี่ไว้บริเวณด้านหน้า HE เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ทราบว่า กฎหมายบังคับว่า จะต้องติด และเข้าใจว่าร้านของตนเป็นร้านนวดเพื่อสุขภาพ ซึ่งไม่น่าจะมีคนมาสูบบุหรี่บริเวณร้านอยู่แล้ว นอกจากนี้พบ HE 16 แห่ง ไม่มีการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสม เนื่องจากถังขยะไม่มีฝาปิด ซึ่งเป็นแหล่งก่อให้เกิดสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรค

ในมาตรฐานด้านความปลอดภัย หัวข้อที่ทุกแห่งไม่ผ่านมาตรฐาน ได้แก่ 1) ไม่มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่พร้อมใช้งาน เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ทราบว่า จะต้องเตรียมไว้สำหรับร้านนวดด้วย บางแห่งเตรียมไว้แล้วแต่ไม่ได้แยกยารับประทานและยาใช้ภายนอก นอกจากนี้ยังพบว่ามียาที่ใช้ส่วนตัวปะปนกันกับยาที่ใช้ให้บริการซึ่งไม่ใช่ยาสามัญประจำบ้าน 2) ไม่มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ ถึงดับเพลิง ป้ายทางหนีไฟสีเขียวตัวอักษรสีขาว และไฟฉุกเฉิน เนื่องจากเข้าใจว่าร้านของตนมีขนาดเล็ก ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าว 3) ไม่มีป้ายคัดกรองความเสี่ยงหรือเอกสารซักประวัติเพื่อคัดกรองภาวะสุขภาพของผู้รับบริการที่มีความเสี่ยงจากอายุหรือภาวะโรคประจำตัว จากการสอบถามผู้ประกอบการพบว่า บางร้านไม่ได้มีการซักประวัติผู้รับบริการเลย แต่จะให้บริการตามที่ผู้รับบริการต้องการทันที บางร้านมีการซักประวัติด้วยปากเปล่า แต่ไม่มีการบันทึกข้อมูลไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่มีป้ายการคัดกรองความเสี่ยง

ในมาตรฐานด้านการให้บริการ หัวข้อที่ทุกแห่งไม่ผ่านมาตรฐาน คือ ไม่มีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดบริเวณหน้าอกจากการสอบถามผู้ประกอบการไม่ทราบว่า จะต้องติดป้ายชื่อผู้ให้บริการด้วย เนื่องจากผู้ประกอบการชี้แจงว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการประจำ บางแห่งให้ข้อมูลว่า การติดป้ายชื่อบริเวณหน้าอกทำให้ไม่ค่อยสะดวกเวลานวด เนื่องจากป้ายชื่อมีขนาดค่อนข้างใหญ่ รองลงมาพบว่าไม่ผ่านมาตรฐาน จำนวน 14 แห่ง ได้แก่ 1) พบการแจ้งบริการที่ทำให้เข้าใจว่าบำบัดรักษาโรค เนื่องจากมีการใช้คำว่านวดกดจุด นวดแก้อาการ จับเส้น นวดประคบเส้น ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพฟรี ซึ่งร้านนวดประเภทนี้ เป็นการนวดเพื่อผ่อนคลายเท่านั้น รวมถึงพบผลิตภัณฑ์ยาหม่องที่ไม่มีเลขทะเบียนยา และครีมทาผิวที่ไม่มีเลขจดแจ้งตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งผู้ประกอบการไม่ทราบว่ายาหม่องก็ต้องมีเลขทะเบียนยาด้วย

ตารางที่ 2. ผลจำนวนสถานประกอบการที่ไม่ผ่านการประเมินตามมาตรฐาน (N=20)

มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	หมวดเพื่อสุขภาพ (N=18)	หมวดเพื่อเสริม ความงาม (N=2)	ร้อยละที่ไม่ ผ่านเกณฑ์
ด้านสถานที่			
1. ชื่อสถานประกอบการ ต้องดำเนินการ ดังนี้	16	2	90
1.1 ต้องเป็นอักษรภาษาไทย พร้อมทั้งระบุประเภทกิจการ			
1.2 ไม่มีลักษณะโอ้อวดเกินความจริง หรือทำให้เข้าใจว่ามีการบำบัดรักษาโรค	5	0	25
1.3 ไม่สื่อความหมายในทางลามก อนาจาร	0	0	0
1.4 ไม่อ้างอิงสถาบันพระมหากษัตริย์เว้นแต่ได้รับพระบรมราชานุญาตหรือพระราชานุญาต	0	0	0
1.5 ภายในจังหวัดเดียวกันชื่อต้องไม่ซ้ำกัน ยกเว้นเป็นผู้ประกอบการเดียวกัน	0	0	0
1.6 ติดป้ายชื่อไว้ด้านหน้าอาคารที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	7	0	35
2. ลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการ ต้องดำเนินการ ดังนี้	0	1	5
2.1 ถ้ามีกิจการอื่นอยู่ในอาคารเดียวกันต้องแบ่งเขตพื้นที่ให้ชัดเจน และต้องไม่ใช่สถานบริการที่เป็นสถานอาบน้ำ นวดหรืออบตัว			
2.2 ถ้ามีบริการหลายประเภท ต้องแบ่งแยกสัดส่วนชัดเจนและเป็นไปตามมาตรฐานของการให้บริการนั้น ๆ	0	1	5
2.3 สถานประกอบการต้องไม่มีช่องทางที่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการไปมาหาสู่กับสถานบริการ	0	0	0
2.4 ถ้ามีการใช้น้ำในการให้บริการพื้นผิวต้องทำด้วยวัสดุกันลื่น	0	1	5
2.5 พื้นที่ให้บริการต้องมีแสงสว่างและการระบายอากาศที่เพียงพอ และไม่มีกลิ่นอับทึบ	2	0	10
2.6 บริเวณให้บริการเฉพาะบุคคลต้องไม่มีติดชิดหรือล้นตาจนเกินไป ประตูเข้าห้องบริการไม่สามารถปิดล็อกได้	0	0	0
2.7 มีการจัดการขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล และน้ำเสียที่เหมาะสม	14	2	80
2.8 มีระบบการควบคุมพาหะนำโรคตามหลักสุขาภิบาล	18	2	100
2.9 การตกแต่งสถานที่ ต้องไม่ทำให้เสื่อมเสียศีลธรรม หรือขัดต่อวัฒนธรรมและประเพณีอันดี	3	0	15
2.10 ติดป้ายห้ามสูบบุหรี่บริเวณด้านหน้าสถานประกอบการ	16	2	90
3. สถานประกอบการต้องจัดให้มีห้องส้วม อ่างล้างมือ สบู่เหลว และผ้าเช็ดมือ ห้องผลิตเปลี่ยนเสื้อผ้าและตู้เก็บเสื้อผ้าที่สะอาดถูกสุขลักษณะ ปลอดภัยเพียงพอ และต้องแยกส่วนสำหรับชายและหญิง	18	2	100
ด้านความปลอดภัย			
1. มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่พร้อมใช้งาน	18	2	100
2. มีป้ายหรือข้อความเตือนผู้รับบริการให้ระมัดระวังอันตรายบริเวณที่เสี่ยง เช่น ระวังศีรษะ พื้นต่างระดับ ระวังลื่น	5	2	35
3. มีการทำความสะอาดอุปกรณ์ และเครื่องมือทุกชนิดอย่างถูกสุขลักษณะหลังการใช้งาน	4	1	25
4. หากมีบริการที่ใกล้ชิดกับใบหน้าผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องใส่หน้ากากอนามัย	1	1	10

ตารางที่ 2. ผลจำนวนสถานประกอบการที่ไม่ผ่านการประเมินตามมาตรฐาน (N=20) (ต่อ)

มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	หมวดเพื่อสุขภาพ (N=18)	หมวดเพื่อเสริม ความงาม (N=2)	ร้อยละที่ไม่ ผ่านเกณฑ์
5. มีระบบการเก็บและป้องกันการติดเชื้อจากขยะมูลฝอยที่ถูกสุขลักษณะ ถึงขยะมีฝาปิด	14	2	80
6. มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ และติดตั้งเครื่องดับเพลิง ณ บริเวณเข้า ออกหลัก มีป้ายทางหนีไฟและไฟฉุกเฉิน	18	2	100
7. มีป้ายคัดกรองความเสี่ยงหรือเอกสารการซักประวัติเพื่อคัดกรองภาวะ สุขภาพของผู้รับบริการที่มีความเสี่ยง	18	2	100
ด้านการให้บริการ			
1. เมนูการให้บริการต้องไม่ฝ่าฝืนกฎหมายวิชาชีพอื่น เช่น ไม่มีเมนู บำบัดรักษาอาการ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้มีเลขทะเบียนที่ถูกต้องตามกฎหมาย	13	1	70
2. ต้องแสดงรายการการให้บริการและอัตราค่าบริการไว้ในที่เปิดเผยและ มองเห็นได้ง่าย และไม่จัดให้มีบริการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการใน HE	8	1	45
3. มีเครื่องแบบสำหรับผู้ให้บริการที่สะอาด สุภาพ รัดกุมและมีป้ายชื่อผู้ให้บริการ ติดบริเวณหน้าอก	18	2	100
4. กำหนดเวลาเปิดและปิดของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามที่กฎหมาย กำหนด	8	1	45

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ HE เป็นประจำ 8 ราย ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดอบรมให้กับผู้ประกอบการในโครงการที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีผลในการเลือกร้านนั้นมีดังนี้

ด้านสถานที่: 1) ต้องมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (8 ราย) 2) บริเวณเปลี่ยนเสื้อผ้าต้องมิดชิด (2 ราย) 3) ควรมีม่านกันระหว่างเตียง (5 ราย) เนื่องจากบริเวณให้บริการนวดไม่ได้แยกโซนชายและหญิง 4) ต้องมีระยะห่างที่ระหว่างเตียงที่เหมาะสม (3 ราย) ทำให้ไม่รู้สึกรออัด และไม่ชิดจนเกินไปจนทำให้ผู้ให้บริการนวดพูดคุยกันเอง ทำให้พักผ่อนได้ไม่เต็มที่ และ 5) อยู่ใกล้บ้านสะดวกในการเดินทาง (2 ราย)

ด้านการให้บริการ: 1) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความชำนาญได้มาตรฐานในการนวด (8 ราย) 2) บริการต้องมีความสะดวก รวดเร็ว โดยสามารถโทรศัพท์มาจองคิวได้ (7 ราย) 3) ให้บริการตามที่คุณรับบริการต้องการ เช่น เน้นบริเวณที่ต้องการนวดได้ (5 ราย) 4) บริหารเวลานวดได้ดีสามารถนวดได้ทั่วทั้งตัวภายใน 1 ชั่วโมง (1 ราย) และ 5) มีการซักประวัติโรคประจำตัวผู้รับบริการก่อนการนวด

(3 ราย) เพราะแสดงถึงความตั้งใจและเอาใจใส่ผู้มารับบริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ: 1) ต้องแต่งกายเหมาะสม-สุภาพเรียบร้อย (8 ราย) 2) พูดจาไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (3 ราย) 3) มีสุขอนามัยที่ดี (4 ราย) เล็บสะอาด รวบผมเรียบร้อย ใส่หน้ากากปิดปาก-ปิดจมูก กรณีที่นวดใกล้บริเวณใบหน้า และมีการล้างมือก่อนและหลังให้บริการนวด และ 4) ควรหลีกเลี่ยงการพูดคุยกันเองระหว่างผู้ให้บริการนวดหรือชวนผู้รับบริการคุยมากเกินไป (3 ราย) เพราะมีผลให้ผู้รับบริการไม่รู้สึกรบกวนคลาย

ด้านบรรยากาศ กลิ่น และเสียง: 1) บรรยากาศต้องผ่อนคลายโดยมีการเปิดดนตรีเบา ๆ (4 ราย) และ 2) ต้องมีกลิ่นหอมสมุนไพรเพราะทำให้ความรู้สึกผ่อนคลาย (4 ราย)

ด้านความปลอดภัย: 1) ต้องมีการเปลี่ยนผ้าปูเตียง-ปลอกหมอนเมื่อให้บริการผู้รับบริการแต่ละราย (4 ราย) รวมถึงชุดที่ให้ผู้รับบริการเปลี่ยนต้องมีความสะอาดด้วย 2) อุปกรณ์นวดฝ่าเท้าต้องมีการทำความสะอาดหลังจากที่ให้บริการ (1 ราย) และ 3) ควรมีตู้สำหรับเก็บของมีค่าที่มิดชิด ปลอดภัย (2 ราย) เพื่อมั่นใจได้ว่าทรัพย์สินจะไม่หายระหว่างที่รับบริการนวดอยู่

อัตราค่าบริการ: 1) ต้องมีความเหมาะสม (8 ราย) โดยค่าบริการสำหรับการนัดตัว-นัดผ่าทำ ไม่ควรเกิน 150 บาท/ชั่วโมง สำหรับการนัดน้ำมัน ควรใช้อัตราค่าบริการไม่เกิน 300 บาท/ชั่วโมง และ 2) แสดงอัตราค่าบริการให้เห็นอย่างชัดเจน (8 ราย)

สิ่งที่ทำให้ประทับใจนอกจากราคาบริการที่จ่ายค่าบริการ ได้แก่ การได้ดื่มน้ำสมุนไพรหลังจากนัด ได้รับบริการนัดเพิ่มเติมจากที่เลือกบริการ (เลือกบริการนัดทำ ถัดมานัดผ่า) การจัดโปรโมชั่น (นัด 10 ครั้ง ถัดมาบริการนัด 1 ครั้ง) ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า เมื่อได้รับบริการที่ดีจะเกิดความประทับใจ และบอกปากต่อปากเพื่อนำเพื่อนให้ไปใช้บริการ

ผลการวิจัยโครงการที่ 2

ความรู้ของผู้ประกอบการ

ผลการทดสอบความรู้ของผู้ประกอบการ 30 ราย ก่อนและหลังเข้ารับการอบรมด้วยแบบทดสอบความรู้ชุดเดียวกับโครงการที่ 1 พบว่า หลังเข้ารับการอบรม ผู้ประกอบการมีความรู้มากกว่าก่อนเข้ารับการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.001$) โดยได้คะแนน 17.83 ± 3.00 และ 20.46 ± 2.11 คะแนนจากคะแนนเต็ม 25 ในช่วงก่อนและหลังการอบรมตามลำดับ

ผลการพัฒนา HE

HE 13 แห่งสนใจเข้าร่วมโครงการพัฒนา HE ผลจากการพัฒนาร้านพบว่าสามารถผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามกฎหมาย 9 แห่ง ผู้วิจัยได้สรุปเหตุผลที่ผู้ประกอบการทั้ง 9 แห่งเข้าร่วมโครงการและการวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อนของแต่ละแห่ง แต่ได้เลือกสรุปผลการพัฒนา HE ที่มีความน่าสนใจอย่างละเอียด จำนวน 3 ร้าน ได้แก่ HE2 HE3 และ HE8 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สถานประกอบการที่ 1 (HE1)

สภาพทั่วไป: HE1 เป็นกิจการประเภทนัดเพื่อสุขภาพซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมือง ผู้ประกอบการ อายุ 53 ปี มีผู้ให้บริการนัด 4 คนร่วมเป็นหุ้นส่วนกัน ผู้ให้บริการนัดมีความรู้ค่อนข้างดีในเรื่องการยื่นขออนุญาตเนื่องจากเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับ พรบฯ จาก สสจ. พัทลุงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 และได้รับข้อเสนอแนะจากผู้วิจัยในขณะที่ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ประเมินสถานที่เบื้องต้นตามโครงการที่ 1 แต่ขณะนั้น ร้านเพิ่งเปิดได้ไม่ถึง 1 เดือน ผู้ประกอบการไม่พร้อมในการยื่นขออนุญาต เนื่องจากไม่มั่นใจว่ากิจการจะดี

หรือไม่ ต่อมาผู้ประกอบการได้เข้าร่วมการอบรมให้ความรู้และเข้าร่วมโครงการพัฒนา HE โดยผู้ให้บริการนัดทั้ง 4 คนได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการเรียบร้อยแล้ว จึงมีความพร้อมที่จะพัฒนาสถานที่ อีกทั้ง HE1 มีกิจการค่อนข้างดีโดยมีผู้รับบริการเฉลี่ย 5-6 คนต่อวัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มข้าราชการ

การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน: ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จุดแข็งร่วมกับผู้ประกอบการ ได้ผลดังนี้ 1) มีความตั้งใจที่จะยื่นขออนุญาตให้ถูกต้องตามกฎหมาย 2) มีหุ้นส่วนร่วมกันหลายคน จึงมีเงินทุนและพร้อมที่จะปรับปรุง HE 3) มีความรู้ว่าจะต้องยื่นขออนุญาตกับ สสจ. พัทลุงและมีความรู้เกี่ยวกับการเตรียมสถานที่ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานเนื่องจากผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ให้คำแนะนำแล้วในโครงการที่ 1 จุดอ่อนที่พบ คือ เป็นบ้านเช่า การติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องเจาะผนัง จะต้องขออนุญาตเจ้าของบ้านก่อน ผู้วิจัยได้ร่วมกับผู้ประกอบการในการพัฒนา HE1 โดยใช้เวลาประมาณ 2 เดือน

สถานประกอบการที่ 2 (HE2)

สภาพทั่วไป: HE2 เป็นกิจการประเภทนัดเพื่อสุขภาพซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอกงหรา ผู้ประกอบการอายุ 55 ปี เป็นทั้งผู้ประกอบการและผู้ให้บริการนัด ก่อนหน้านี้รับราชการอยู่ที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) มีความชอบและรักในการนัด ผู้ประกอบการได้ลาไปเรียนนัดในระหว่างที่รับราชการอยู่ ต่อมาได้ลาออกจากราชการและมาเปิดร้านนัด ขณะนี้เปิดได้ประมาณ 3 ปี เขาทราบจากเพื่อนที่ทำงานใน รพ.สต. ว่าจะต้องยื่นขออนุญาต แต่ยังไม่ได้มายื่นขออนุญาตเนื่องจากในตอนนั้นยังไม่ทราบว่า จะต้องพัฒนาสถานที่อย่างไร ต่อมาผู้ประกอบการได้เข้าร่วมการอบรมให้ความรู้และเข้าร่วมโครงการพัฒนา HE จึงมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น และพร้อมที่จะพัฒนาสถานที่ผู้ให้บริการนัดได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการเรียบร้อยแล้ว เขาอยากที่จะยื่นขออนุญาตให้ถูกต้องตามกฎหมายแม้ว่ากิจการไม่ค่อยดี คือ มีผู้รับบริการเฉลี่ย 1-2 คนต่อวัน HE2 ให้บริการนัดตัว นัดทำ และอบไอน้ำ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นคนใช้แรงงานที่มักมีอาการปวดเมื่อย

HE2 เป็นบ้านชั้นเดียวที่ผู้ประกอบการเป็นเจ้าของบ้านเอง มีพื้นที่ให้บริการประมาณ 48 ตารางเมตร เปิดเป็นร้านนัดโดยเฉพาะ ภายในร้านนัดแบ่งเป็นบริเวณด้านหน้าเป็นที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ ถัดมาเป็นเตียงให้บริการนัดตัวและทำ มีเตียงให้บริการ 3 เตียงซึ่งมีมาน

กันระหว่างเตียง ถัดมาเป็นบริเวณที่เปลี่ยนเสื้อผ้าและตู้บ
ไอน้ำ บริเวณด้านหลังมีห้องน้ำ 1 ห้องรวมชาย/หญิง

ผลการประเมิน HE2 ก่อนปรับปรุง: การ
ประเมินด้านสถานที่ พบว่า มีการประกอบกิจการอย่างอื่น
อยู่ในอาคารเดียวกันกับบริเวณร้านนวดและไม่ได้แบ่งเขต
พื้นที่ให้ชัดเจน คือ มีตู้ขายเครื่องดื่มและเครื่องสำอางซึ่งไม่
มีเลขจดแจ้ง ได้แก่ สบู่ น้ำมันมะพร้าวสกัดเย็น ทั้งยังไม่มี
การจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสม คือ ถังขยะไม่มีฝาปิด
และไม่มีระบบการควบคุมพาหะนำโรคตามหลักสุขาภิบาล
คือ ไม่มีแนวทางการป้องกันหรือกำจัดแมลง หนู หรือสัตว์
อื่น ๆ ที่เป็นพาหะนำโรค ส่วนบริเวณที่เปลี่ยนเสื้อผ้าไม่ได้
แยกชายและหญิง และไม่มีการบริหารจัดการเรื่องการใช
ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าของผู้รับบริการชายและหญิง

ด้านความปลอดภัย พบว่า ไม่มีการจัดการขยะมูล
ฝอยที่ถูกสุขลักษณะ ไม่มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้
ไม่มีป้ายทางหนีไฟพื้นสีเขียว-ตัวอักษรสีขาวและไม่มีไฟ
ฉุกเฉิน ไม่มีป้ายแสดงข้อความข้อควรปฏิบัติ ข้อควรระวัง
ของตู้บไอน้ำ ไม่มีเครื่องวัดอุณหภูมิสำหรับตรวจสอบ
อุณหภูมิของตู้บไอน้ำ ไม่มีป้ายคัดกรองความเสี่ยงหรือ
เอกสารการซักประวัติเพื่อคัดกรองภาวะสุขภาพของ
ผู้รับบริการที่มีความเสี่ยงจากอายุหรือภาวะโรคประจำตัว

ด้านการให้บริการ พบน้ำมันมะพร้าวที่ไม่มีเลขจด
แจ้ง พบป้ายรับสอนกัวซาซึ่งเป็นศาสตร์การรักษาของ
แพทย์แผนจีน และพบป้ายการอยู่ไฟซึ่งเป็นศาสตร์การ
รักษาของแพทย์แผนไทย ซึ่งร้านนวดเพื่อสุขภาพไม่
สามารถให้บริการบำบัดรักษาได้ นอกจากนี้ยังไม่ได้แสดง
รายการการให้บริการและอัตราค่าบริการในที่เปิดเผย

การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน: ผู้วิจัยได้
วิเคราะห์จุดแข็งร่วมกับผู้ประกอบการ ได้ผลดังนี้ 1)
ผู้ประกอบการมีความตั้งใจที่จะยื่นขออนุญาตให้ถูกต้อง
แม้ว่าจะมีผู้รับบริการน้อย เนื่องจากเป็นอดีตข้าราชการ
กระทรวงสาธารณสุข 2) ผู้ประกอบการเป็นเจ้าของบ้านเอง
ทำให้สะดวกในการปรับปรุงสถานที่และไม่มีภาระค่าเช่า
ส่วนจุดอ่อนที่พบ คือ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการเตรียมสถานที่
ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

การพัฒนา HE2: ผู้วิจัยได้ร่วมกับผู้ประกอบการ
ในการพัฒนา HE2 โดยใช้เวลาประมาณ 2 เดือน ดังนี้ 1)
นำตู้ขายเครื่องดื่มและเครื่องสำอางซึ่งไม่มีเลขจดแจ้งออก
จากบริเวณร้านนวด และไม่มีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์
ดังกล่าวแล้ว 2) จัดให้มีการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสม

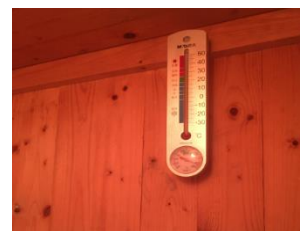
คือ มีถังขยะที่มีฝาปิด และจัดให้มีระบบการควบคุมพาหะ
นำโรคตามหลักสุขาภิบาล คือ มีการสุ่มตรวจพาหะนำโรค
ซึ่งผู้วิจัยได้นำตัวอย่างแบบบันทึกการสุ่มตรวจพาหะนำโรค
ไปให้ผู้ประกอบการ 3) มีการบริหารจัดการบริเวณที่เปลี่ยน
เสื้อผ้าที่ใช้ร่วมกันทั้งชายและหญิง คือ แขนวนบายว่าง/ไม
ว่างเพื่อแจ้งให้ทราบว่าผู้รับบริการอยู่ (รูปที่ 2) 4) จัดให้มี
ระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ ติดป้ายทางหนีไฟฯ ซึ่งผู้วิจัย
ได้นำไปให้ และจัดให้มีไฟฉุกเฉิน 5) จัดทำป้ายแสดง
ข้อความข้อควรปฏิบัติข้อควรระวังของการใช้ตู้บไอน้ำให้
ผู้รับบริการได้พึงปฏิบัติหรือระวังติดบริเวณด้านหน้าตู้บ
ไอน้ำ (รูปที่ 3) 6) ติดตั้งเทอร์โมมิเตอร์สำหรับตรวจสอบ
อุณหภูมิภายในตู้บไอน้ำ (รูปที่ 4) 7) ติดป้ายคัดกรอง
ความเสี่ยงและจัดให้มีเอกสารการซักประวัติเพื่อคัดกรอง
ภาวะสุขภาพของผู้รับบริการฯ ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปให้ 8) จัด



รูปที่ 2. ป้ายแขวนแบบพลิกแสดงข้อความ "ว่าง/ไม่ว่าง"
บริเวณที่เปลี่ยนเสื้อผ้า



รูปที่ 3. ป้ายแสดงข้อความข้อควรปฏิบัติ-ข้อควรระวังของ
การใช้ตู้บไอน้ำ



รูปที่ 4. การติดตั้งเทอร์โมมิเตอร์สำหรับตรวจสอบอุณหภูมิ
ภายในตู้บไอน้ำ

ให้มีน้ำมันมะพร้าวที่มีเลขจดแจ้งที่ถูกต้องตามกฎหมาย
9) นำป้ายรับสอนกัฏาและป้ายการอยู่ไฟออกจากบริเวณ
ร้านนวด และ 10) จัดให้มีป้ายแสดงรายการการให้บริการ
และอัตราค่าบริการในที่เปิดเผย

สภาพประกอบการที่ 3 (HE3)

สภาพทั่วไป: HE3 เป็นกิจการประเภทนวดเพื่อ
สุขภาพที่ตั้งอยู่ในอำเภอปากพะยูน ผู้ประกอบการอายุ 58
ปี โดยเป็นทั้งเจ้าของกิจการและผู้ให้บริการนวด มีผู้
ให้บริการนวด 3 คน ทุกคนมีใบรับรองการขึ้นทะเบียนเป็น
ผู้ให้บริการนวด HE3 เปิดได้ประมาณ 5 ปี ผู้ประกอบการ
ทราบว่าต้องยื่นขออนุญาตจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
จังหวัดที่รู้จักกัน ซึ่งในตอนนั้นยังไม่พร้อมที่จะยื่นขอ
อนุญาตเนื่องจากยังไม่พร้อมที่จะปรับปรุงร้าน เพราะบาง
ช่วงต้องไปรับจ้างนวดที่ประเทศมาเลเซีย ต่อมา
ผู้ประกอบการได้เข้าร่วมการอบรมที่ผู้วิจัยจัดขึ้น และเข้า
ร่วมโครงการพัฒนา HE เนื่องจากเริ่มมีผู้รับบริการ
ค่อนข้างมากและไม่ได้ไปรับจ้างนวดที่อื่นแล้ว HE3 มี
ผู้รับบริการเฉลี่ย 5-6 คนต่อวัน อีกทั้งในอำเภอที่เปิดร้านอยู่
ห่างจากอำเภอเมืองประมาณ 40 กิโลเมตรและมีร้านนวด
เพียงไม่กี่แห่ง จึงมองเห็นโอกาสว่า หากทำให้ถูกต้องจะมีผู้
มารับบริการเพิ่มขึ้นและเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้มา
รับบริการ HE3 ให้บริการนวดตัวและนวดเท้า ผู้รับบริการ
ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนใช้แรงงานทั่วไป

HE3 เป็นบ้านชั้นเดียว มีพื้นที่ให้บริการประมาณ
64 ตารางเมตร ผู้ประกอบการเป็นเจ้าของบ้านเองและพัก
อาศัยในที่เดียวกัน ภายในร้านนวดแบ่งเป็นบริเวณด้านหน้า
เป็นบริเวณให้บริการนวดเท้า มีเก้าอี้นวด 2 ตัว และเป็น
บริเวณที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ ถัดมาเป็นบริเวณ
ให้บริการนวดตัวมีเตียงให้บริการ 4 เตียง ซึ่งมีม่านกัน
ระหว่างเตียง บริเวณส่วนด้านหลังเป็นบริเวณที่เปลี่ยน
เสื้อผ้า มีตู้เก็บเสื้อผ้าและห้องน้ำ 2 ห้องแยกชายและหญิง

ผลการประเมิน HE3 ก่อนปรับปรุง: ในด้าน
สถานที่พบว่าข้อป้ายด้านหน้า HE มีคำว่าหมอนซึ่งเป็นการ
โอ้อวดเกินความเป็นจริง ทำให้เข้าใจว่ามีการบำบัดรักษา
โรค และพบการประกอบกิจการอย่างอื่นอยู่ในอาคาร
เดียวกันกับบริเวณร้านนวด คือ การขายยาสมุนไพรที่ไม่มี
ทะเบียนยา การขายข้าวสารโดยไม่ได้แบ่งเขตพื้นที่ให้
ชัดเจน นอกจากนี้ในบริเวณห้องให้บริการนวดมีกลอนประตู
ที่สามารถปิดล็อกได้ HE3 ไม่มีระบบการควบคุมพาหะนำ
โรคตามหลักสุขาภิบาล ส่วนบริเวณที่เปลี่ยนเสื้อผ้าไม่ได้

แยกชายและหญิงและไม่มีการบริหารจัดการเรื่องการใช้ห้อง
เปลี่ยนเสื้อผ้าของผู้รับบริการชายและหญิง อีกทั้งที่เก็บ
เสื้อผ้าไม่ได้แยกชายและหญิง

ในด้านความปลอดภัย การตรวจอุปกรณ์ปฐม
พยาบาลเบื้องต้นพบยาส่วนตัวที่ปะปนกับยาที่ใช้บริการ ทั้ง
ยังไม่มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ ไม่มีการติดตั้งถัง
ดับเพลิง ไม่มีป้ายทางหนีไฟ และไม่มีไฟฉุกเฉิน HE3 ไม่
มีป้ายคัดกรองความเสี่ยงหรือเอกสารการซักประวัติเพื่อคัด
กรองผู้รับบริการ

ในด้านการให้บริการพบการแจ้งบริการนวดแก่
อากร ซึ่งร้านนวดเพื่อสุขภาพไม่สามารถทำได้ นอกจากนี้
พบผลิตภัณฑ์ยาหม่องที่ไม่มีทะเบียนยาและพบว่ายา
หมดอายุ ตลอดจนไม่ได้แสดงรายการการให้บริการและ
อัตราค่าบริการในที่เปิดเผย ส่วนผู้ให้บริการยังไม่มีป้ายชื่อ
ติดบริเวณหน้าอก

การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน: ผู้วิจัยได้
วิเคราะห์จุดแข็งร่วมกับผู้ประกอบการ ได้ผลดังนี้ 1) ใน
อำเภอที่ตั้งของร้าน มีร้านนวดเพียงไม่กี่แห่ง ทำให้มี
ผู้รับบริการมาก จึงเกิดแรงจูงใจในการยื่นขออนุญาตให้
ถูกต้อง 2) ผู้ประกอบการเป็นเจ้าของบ้านเอง ทำให้สะดวก
ในการปรับปรุงสถานที่ และ 3) ผู้ประกอบการมีเงินทุนใน
การพัฒนาปรับปรุงร้าน จุดอ่อนมีดังนี้ 1) ผู้ประกอบการไม่
มีความรู้เกี่ยวกับการเตรียมสถานที่ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน
และ 2) การติดต่อในเรื่องเอกสารกับทางราชการค่อนข้าง
ลำบากเนื่องจากกระยะทางค่อนข้างไกลจากอำเภอเมืองซึ่ง
เป็นที่ตั้งของสจ.

การพัฒนา HE3: ผู้วิจัยได้ร่วมกับผู้ประกอบการ
ในการพัฒนา HE3 โดยใช้เวลาประมาณ 3 เดือน ดังนี้ 1)
ตัดคำว่าหมอนออกจากป้ายชื่อด้านหน้าสถานประกอบการ
และไม่ให้มีการประกอบกิจการอย่างอื่นอยู่ในอาคาร
เดียวกันกับบริเวณร้านนวด คือ นำสมุนไพรที่ไม่มีทะเบียน
ยาและข้าวสารออกจากบริเวณร้านนวด 2) บริเวณห้อง
ให้บริการนวดให้น่ากลอนประตูออก (รูปที่ 5) 3) จัดให้มี
ระบบการควบคุมพาหะนำโรคตามหลักสุขาภิบาล คือ มีการ
สู่มตรวจพาหะนำโรคซึ่งผู้วิจัยได้นำตัวอย่างแบบบันทึกการ
สู่มตรวจพาหะนำโรคไปให้ผู้ประกอบการ 4) การบริหาร
จัดการบริเวณที่เปลี่ยนเสื้อผ้าที่ใช้ร่วมกันทั้งชายและหญิง
คือ แขนงป้ายว่าง/ไม่ว่างเพื่อแจ้งให้ทราบว่ามีผู้รับบริการ
อยู่ ส่วนที่เก็บเสื้อผ้าให้ติดป้ายแยกชายและหญิง 5) จัดให้มี
อุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่ไม่มียาส่วนตัวมาปะปนกับ



รูปที่ 5. บริเวณห้องให้บริการนัดได้นักกลอนประตูออก



รูปที่ 6. ระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้



รูปที่ 7. การติดตั้งถังดับเพลิง



รูปที่ 8. การจัดให้มีไฟฉุกเฉิน

ยาที่ให้บริการ 6) จัดให้มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ (รูปที่ 6) ติดตั้งถังดับเพลิง (รูปที่ 7) ติดป้ายทางหนีไฟฯ ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปให้ และจัดให้มีไฟฉุกเฉิน (รูปที่ 8) 8) ติดป้าย

คัดกรองความเสี่ยงและจัดให้มีเอกสารการชักประวัติเพื่อคัดกรองภาวะสุขภาพของผู้รับบริการฯ ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปให้ 9) นำป้ายการบริการนัดแก้อาการออก (8) จัดให้มียาหม่องที่มีเลขทะเบียนยาที่ถูกต้องตามกฎหมาย และตรวจสอบวันหมดอายุของยาอย่างสม่ำเสมอ 10) จัดให้มีป้ายแสดงรายการการให้บริการและอัตราค่าบริการในที่เปิดเผย และ 11) จัดให้มีป้ายชื่อติดบริเวณหน้าอกของผู้ให้บริการ

สถานประกอบการที่ 4 (HE4)

สภาพทั่วไป: HE4 เป็นกิจการประเภทขนาดเพื่อสุขภาพ ซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมือง ผู้ประกอบการ อายุ 47 ปี เป็นทั้งเจ้าของกิจการและผู้ให้บริการนัด เปิดร้านได้ประมาณ 3 ปี ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ตามโครงการที่ 1 ในขณะนั้นยังไม่สนใจที่จะยื่นขออนุญาตเนื่องจากกิจการไม่ค่อยดี ต่อมาผู้ประกอบการได้เข้าร่วมการอบรมให้ความรู้และเข้าร่วมโครงการพัฒนา HE เนื่องจากเริ่มมีผู้รับบริการมากขึ้น โดยมีผู้รับบริการเฉลี่ย 3-4 คนต่อวัน และผู้ให้บริการนัดได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการเรียบร้อยแล้ว จึงมีความพร้อมที่จะยื่นขออนุญาตให้ถูกต้องตามกฎหมาย ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มข้าราชการ

การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน: ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จุดแข็งร่วมกับผู้ประกอบการ ได้ผลดังนี้ 1) ผู้ประกอบการมีความตั้งใจที่จะยื่นขออนุญาตให้ถูกต้องตามกฎหมาย 2) ผู้ประกอบการมีความรู้ที่ต้องยื่นขออนุญาตกับ สสจ. พัทลุงและมีความรู้เกี่ยวกับการเตรียมสถานที่ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน เนื่องจากได้รับคำแนะนำจากผู้วิจัยเมื่อลงพื้นที่ให้คำแนะนำในโครงการที่ 1 จุดอ่อนที่พบ คือ เป็นบ้านเช่า ดังนั้น การติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เจาะผนังจะต้องขออนุญาตเจ้าของก่อน ผู้วิจัยได้ร่วมกับผู้ประกอบการในการพัฒนา HE4 โดยใช้เวลาประมาณ 3 เดือน

สถานประกอบการที่ 5 (HE5)

สภาพทั่วไป: HE5 เป็นกิจการประเภทขนาดเพื่อสุขภาพ ซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมือง ผู้ประกอบการอายุ 45 ปี และทำงานประจำอยู่ที่จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่อยากหารายได้เสริม จึงลงทุนเปิดกิจการร้านนวดที่จังหวัดพัทลุง เนื่องจากมีพี่สาวอยู่ในจังหวัดพัทลุง ซึ่งสามารถช่วยดูแลกิจการให้ HE5 เปิดกิจการมาประมาณ 7 ปีแล้ว ผู้ประกอบการทราบว่าต้องยื่นขออนุญาตประกอบกิจการ HE เนื่องจากมีสามีทำงานเป็นตำรวจที่ทราบข้อมูลนี้ แต่ยังไม่พร้อมที่จะขออนุญาตเนื่องจากตนอยู่ต่างจังหวัดและ

ภาระงานประจำค่อนข้างมาก ทำให้ไม่สะดวกที่จะมาติดต่อขออนุญาต อีกทั้งยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับการเตรียมสถานที่ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ต่อมาผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ให้คำแนะนำในการพัฒนา HE ตามโครงการที่ 1 ผู้ประกอบการจึงมีความรู้ในการพัฒนาปรับปรุงสถานที่มากขึ้น ต่อมาผู้ประกอบการได้เข้าร่วมการอบรมให้ความรู้และเข้าร่วมโครงการพัฒนา HE เพราะอยากที่จะได้รับการประชาสัมพันธ์ร้านจากหน่วยงานของรัฐ ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในบริการ มีผู้ให้บริการนัด 3 คนซึ่งได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการเรียบร้อยแล้ว HE5 มีกิจการค่อนข้างดี มีผู้รับบริการเฉลี่ย 4-5 คนต่อวัน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นกลุ่มพ่อค้าและแม่ค้า

การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน: ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จุดแข็งร่วมกับผู้ประกอบการ ได้ผลดังนี้ 1) HE5 เป็นร้านนวดที่เปิดมานานมีผู้รับบริการค่อนข้างมาก จึงมีความตั้งใจในการขออนุญาตให้ถูกต้อง 2) ผู้ประกอบการมีความรู้ว่าจะต้องยื่นขออนุญาตที่ สสจ. พัทลุงและมีความรู้เกี่ยวกับการเตรียมสถานที่ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานเนื่องจากผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ให้คำแนะนำแล้วในโครงการที่ 1 จุดอ่อนที่พบ คือ 1) HE เป็นบ้านเช่า การติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องขออนุญาตเจ้าของก่อน 2) การยื่นเอกสารต่าง ๆ กับทางราชการต้องทำผ่านผู้ให้บริการนัดและพี่สาวของผู้ประกอบการ จึงทำให้มีความล่าช้าในการติดต่อ ผู้วิจัยได้ร่วมกับผู้ประกอบการในการพัฒนา HE5 โดยใช้เวลาประมาณ 3 เดือน

สถานประกอบการที่ 6 (HE6)

สภาพทั่วไป: HE6 เป็นกิจการประเภทนวดเพื่อสุขภาพ ซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมือง ผู้ประกอบการเป็นเจ้าของเดียวกับ HE5 ร้านนี้เป็นสาขาที่ 2 เปิดกิจการได้ประมาณ 3 ปี มีผู้ให้บริการ 3 คน ในโครงการที่ 1 ผู้วิจัยได้ให้คำแนะนำในการพัฒนา HE ผู้ประกอบการจึงมีความรู้ในการพัฒนาสถานที่ ต่อมาผู้ประกอบการได้เข้าร่วมการอบรมให้ความรู้และเข้าร่วมโครงการพัฒนา HE ผู้ให้บริการนัดได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการเรียบร้อยแล้ว HE6 มีผู้รับบริการเฉลี่ย 3-4 คนต่อวัน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นกลุ่มพ่อค้าและแม่ค้า

การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน: ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จุดแข็งร่วมกับผู้ประกอบการ ได้ผลดังนี้ 1) เป็นร้านนวดที่เป็นเจ้าของเดียวกับ HE5 จึงมีความตั้งใจในการขออนุญาตให้ถูกต้อง 2) มีความรู้ว่าจะต้องยื่นขออนุญาตที่

สสจ. พัทลุง และมีความรู้เกี่ยวกับการเตรียมสถานที่ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน เนื่องจากผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ให้คำแนะนำแล้วในโครงการที่ 1 จุดอ่อนที่พบเช่นเดียวกับ HE5 ผู้วิจัยได้ร่วมกับผู้ประกอบการในการพัฒนา HE6 โดยใช้เวลาประมาณ 3 เดือน

สถานประกอบการที่ 7 (HE7)

สภาพทั่วไป: HE7 เป็นกิจการประเภทนวดเพื่อสุขภาพซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอบางสะพาน ผู้ประกอบการอายุ 40 ปี เป็นทั้งเจ้าของกิจการและผู้ให้บริการนัด เป็นผู้พิการทางสายตาแบบมองเห็นได้บ้างบางส่วน เปิดร้านนวดได้ประมาณ 10 ปีแล้ว ผู้ประกอบการทราบว่าต้องยื่นขออนุญาตประกอบกิจการ HE จากชาวในโทรศัพท์เกี่ยวกับกรณีที่ผู้รับบริการนัดเสียชีวิตที่จังหวัดชลบุรี โดยผู้ให้บริการมีความผิดฐานไม่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการและสถานที่บริการไม่ได้ขอใบอนุญาตประกอบกิจการอย่างถูกต้อง ผู้ประกอบการยังไม่เคยเข้าร่วมการประชุมที่ สสจ. พัทลุง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอสืบหาไม่พบ HE7 เมื่อผู้ประกอบการได้ทราบข่าวจากโทรศัพท์ในกรณีของจังหวัดชลบุรี จึงโทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลโดยตรงกับ สสจ. พัทลุง และได้สมัครเข้าร่วมโครงการพัฒนา HE เนื่องจากอยากขออนุญาตให้ถูกต้องตามกฎหมาย ผู้ให้บริการนัดได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการเรียบร้อยแล้ว HE7 มีผู้รับบริการเฉลี่ย 2-3 คนต่อวัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ

การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน: ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จุดแข็งร่วมกับผู้ประกอบการ ได้ผลดังนี้ 1) ผู้ประกอบการมีความตั้งใจที่จะยื่นขออนุญาตให้ถูกต้องตามกฎหมาย 2) ผู้ประกอบการเป็นเจ้าของบ้านเอง ทำให้สะดวกในการปรับปรุงสถานที่ จุดอ่อนที่พบ คือ 1) ไม่มีความรู้ในการพัฒนาสถานที่ เพียงแต่ทราบว่าต้องยื่นขออนุญาต 2) เป็นผู้พิการทางสายตา แต่มีพ่อและแม่คอยดูแลช่วยเหลือในการเตรียมเอกสารเพื่อยื่นขออนุญาต ผู้วิจัยได้ร่วมกับผู้ประกอบการในการพัฒนา HE7 โดยใช้เวลาประมาณ 3 เดือน

สถานประกอบการที่ 8 (HE8)

สภาพทั่วไป: HE8 เป็นกิจการประเภทนวดเพื่อสุขภาพตั้งอยู่ในอำเภอเมืองที่เปิดได้ประมาณ 2 ปี และมีผู้ให้บริการ 2 คน ผู้ประกอบการอายุ 33 ปี เป็นทั้งเจ้าของและผู้ให้บริการนัด ผู้ประกอบการประกอบอาชีพนวดเนื่องจากเป็นผู้พิการทางสายตา และทางสมาคมคนตาบอด

แห่งประเทศไทยได้สนับสนุนโดยการเปิดสอนหลักสูตรอบรมเรื่องนวด ผู้ประกอบการทราบว่าจะต้องยื่นขออนุญาตเนื่องจากเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับสาระสำคัญของ พรบฯ จาก สสจ. พัทลุงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 ต่อมาผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ในโครงการที่ 1 เพื่อสำรวจอุปสรรคในการยื่นขออนุญาตและให้คำแนะนำในการพัฒนา HE พบว่า ผู้ประกอบการรายนี้ขาดความรู้เกี่ยวกับการเตรียมสถานที่ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานและขาดเงินทุนในการปรับปรุงสถานที่ จึงยังไม่พร้อมที่จะยื่นขออนุญาต ต่อมาผู้ประกอบการได้เข้าร่วมการอบรมให้ความรู้และเข้าร่วมโครงการพัฒนา HE ผู้ประกอบการกล่าวว่า เนื่องจากตนเป็นผู้พิการทางสายตาที่ต้องยึดอาชีพนี้ในการดำเนินชีวิต จึงอยากทำให้ถูกต้องตามกฎหมาย HE8 มีผู้รับบริการเฉลี่ย 3-4 คนต่อวัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นพ่อค้า-แม่ค้าในตลาด

HE8 เป็นบ้านเช่าแบบห้องแถวชั้นเดียว มีพื้นที่ให้บริการประมาณ 48 ตารางเมตร HE อยู่รวมกับที่อยู่อาศัย ร้านอยู่ติดถนนในตัวเมืองพัทลุงและอยู่ใกล้ตลาดภายในร้านนวดแบ่งเป็นบริเวณด้านหน้ามีเตียงนวดให้บริการ 4 เตียง เป็นทั้งเตียงนวดตัวและนวดเท้าซึ่งมีม่านกันระหว่างเตียง บริเวณด้านหลังซึ่งกันด้วยประตูกระจกจะเป็นห้องน้ำ 1 ห้องรวมชาย/หญิง

ผลการประเมิน HE8 ก่อนปรับปรุง: ในด้านสถานที่พบว่า ป้ายชื่อร้านไม่เป็นไปตามมาตรฐาน คือจะต้องระบุประเภทกิจการว่านวดเพื่อสุขภาพ สติกเกอร์หน้าร้านมีลักษณะโอ้อวดเกินความจริง คือ ใช้คำว่าแพทย์แผนไทยทำให้เข้าใจว่าเป็นผู้ประกอบการวิชาชีพแพทย์แผนไทยที่สามารถบำบัดรักษาโรคได้ ซึ่งร้านนวดเพื่อสุขภาพไม่สามารถทำได้ HE8 ไม่มีระบบการควบคุมพาหะนำโรคตามหลักสุขาภิบาล อีกทั้งไม่มีบริเวณเปลี่ยนเสื้อผ้า ที่เก็บเสื้อผ้าไม่ได้แยกชายและหญิง

ในด้านความปลอดภัย ไม่มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลที่แยกยารับประทานและยาใช้ภายนอก บริเวณเพดานที่ต่ำไม่ได้มีป้ายข้อความเตือนระวังศีรษะซึ่งผู้รับบริการอาจได้รับอันตรายได้ ไม่มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ ไม่ได้ติดตั้งถังดับเพลิง ไม่มีป้ายทางหนีไฟ และไฟฉุกเฉิน และไม่มีป้ายคัดกรองความเสี่ยงหรือเอกสารซักประวัติเพื่อคัดกรองผู้รับบริการฯ ในด้านการให้บริการพบยาหม่องที่ ไม่มีเลขทะเบียนยาตามกฎหมาย และผู้ให้บริการไม่มีป้ายชื่อติดบริเวณหน้าอก

การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน: ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จุดแข็งร่วมกับผู้ประกอบการได้ผลดังนี้ 1) ผู้ประกอบการมีความตั้งใจที่จะยื่นขออนุญาตให้ถูกต้องตามกฎหมายเนื่องจากอยากยึดเป็นอาชีพ และ 2) ผู้ประกอบการมีความรู้จะต้องยื่นขออนุญาตที่ สสจ. พัทลุงและมีความรู้เกี่ยวกับการเตรียมสถานที่ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานเนื่องจากผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ให้คำแนะนำแล้วในโครงการที่ 1 จุดอ่อนที่พบ คือ 1) เป็นผู้พิการทางสายตา แต่มีภรรยาซึ่งสายตาปกติเป็นผู้ช่วย และ 2) ผู้ประกอบการขาดเงินทุนในการปรับปรุงร้าน

การพัฒนา HE 8: ผู้วิจัยได้ร่วมกับผู้ประกอบการในการพัฒนา HE8 โดยใช้เวลาประมาณ 5 เดือน ดังนี้ 1) จัดทำป้ายชื่อร้านที่ถูกต้อง คือ ต้องมีคำว่านวดเพื่อสุขภาพ และตัดคำว่าแพทย์แผนไทยออกจากป้ายกระจกด้านหน้า 2) จัดให้มีระบบการควบคุมพาหะนำโรคตามหลักสุขาภิบาล คือ มีการสุ่มตรวจพาหะนำโรค ซึ่งผู้วิจัยได้นำตัวอย่างแบบบันทึกการสุ่มตรวจพาหะนำโรคตามหลักสุขาภิบาลไปให้ผู้ประกอบการ (รูปที่ 9) 3) การบริหารจัดการบริเวณที่เปลี่ยนเสื้อผ้าที่ใช้ร่วมกันทั้งชายและหญิง คือ แขนงป้ายว่าง/ไม่ว่างเพื่อแจ้งให้ทราบว่ามีผู้รับบริการอยู่ 4) จัดให้มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่แยกยารับประทานกับยาใช้ภายนอก 5) จัดให้มีป้ายหรือข้อความเตือนผู้รับบริการให้ระมัดระวังอันตรายบริเวณที่เสี่ยง คือ ติดป้ายข้อความเตือนระวังศีรษะบริเวณเพดานที่ต่ำ ซึ่งผู้รับบริการอาจได้รับอันตรายได้ (รูปที่ 10) 6) จัดให้มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ ติดตั้งถังดับเพลิง ติดป้ายทางหนีไฟพื้นสีเขียว-ตัวอักษรสีขาวซึ่งผู้วิจัยได้นำไปให้ และจัดให้มีไฟฉุกเฉิน 7) ติดป้ายคัดกรองความเสี่ยงและจัดให้มีเอกสารการซักประวัติเพื่อคัดกรองผู้รับบริการฯ ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปให้ 8) จัดให้มีผลิตภัณฑ์ยาหม่องที่มีเลขทะเบียนยาที่ถูกต้องตามกฎหมาย (รูปที่ 11) และ 9) จัดให้มีป้ายชื่อติดบริเวณหน้าอกของผู้ให้บริการ (รูปที่ 12)

สถานประกอบการที่ 9 (HE9)

สภาพทั่วไป: HE9 เป็นกิจการประเภทนวดเพื่อสุขภาพซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอตะโหมด ผู้ประกอบการอายุ 47 ปี เป็นทั้งเจ้าของกิจการและผู้ให้บริการนวด เปิดร้านได้ประมาณ 3 ปี ผู้ประกอบการทราบว่าจะต้องยื่นขออนุญาตจากเจ้าหน้าที่ สสอ. จึงอยากยื่นขออนุญาตให้ถูกต้องเนื่องจากอยากทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในร้านของตนว่าได้มาตรฐานตามกฎหมาย ผู้ประกอบการได้เข้าร่วมการ



รูปที่ 9. แบบบันทึกการสุ่มตรวจพาหะนำโรค



รูปที่ 10. ป้ายหรือข้อความเตือนผู้รับบริการให้ระมัดระวังอันตรายบริเวณที่เสี่ยง



รูปที่ 11. ผลิตภัณฑ์ยาหม่องที่มีทะเบียนยาถูกต้องตามกฎหมาย



รูปที่ 12. ผู้ให้บริการจัดให้มีป้ายชื่อติดบริเวณหน้าอก

อบรมให้ความรู้และเข้าร่วมโครงการพัฒนา HE ในระหว่างนั้น ผู้ประกอบการอยู่ในช่วงรอใบรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการซึ่งได้ดำเนินการยื่นเอกสารไว้แล้ว HE9 มีผู้รับบริการเฉลี่ย 3-4 คนต่อวัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่อยู่ในชุมชน

การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน: ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จุดแข็งร่วมกับผู้ประกอบการ ได้ผลดังนี้ 1) ผู้ประกอบการมีความตั้งใจอยากจะทำยื่นขออนุญาตให้ถูกต้อง 2) ผู้ประกอบการมีความรู้ว่าจะต้องยื่นขออนุญาตกับ สสจ. พัทลุง 3) สถานประกอบการเป็นบ้านเช่าจากญาติ การปรับปรุงสถานที่จึงสามารถทำได้สะดวก 4) ผู้ประกอบการมีญาติที่เป็นช่างซึ่งสามารถช่วยพัฒนาสถานที่ จุดอ่อนสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ 1) ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการเตรียมสถานที่ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน และ 2) ขาดเงินทุนในการปรับปรุงร้าน จึงต้องใช้เวลาในการพัฒนาปรับปรุง ผู้วิจัยได้ร่วมกับผู้ประกอบการในการพัฒนา HE9 โดยใช้เวลาประมาณ 5 เดือน

ผลการพัฒนา HE ทั้ง 9 แห่ง

หลังจากพัฒนา HE ทั้ง 9 แห่งจนใกล้จะผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ผู้วิจัยได้แนะนำให้ผู้ประกอบการยื่นคำขอใบอนุญาตฯ พบว่า ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานทุกข้อ และได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ HE ทั้งนี้หลังการได้รับใบอนุญาตเป็นเวลา 3 เดือน ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เฝ้าระวัง HE ทุกแห่งที่ได้รับใบอนุญาตเพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ รวมถึงแนะนำการบันทึกข้อมูลการควบคุมพาหะนำโรคและเน้นย้ำความสำคัญของการบันทึกเอกสารเพื่อคัดกรองภาวะสุขภาพของผู้รับบริการ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ประชาสัมพันธ์ชื่อร้านที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานในจังหวัดพัทลุงผ่านทางป้ายไวนิลในอำเภอต่าง ๆ ทั้ง 11 อำเภอพร้อมทั้งมอบแผ่นป้ายตราสัญลักษณ์มาตรฐาน สบส. สำหรับติดที่หน้าร้านเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับทราบว่าร้านนี้ผ่านมาตรฐานตามกฎหมาย

HE 9 แห่งที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน มีลักษณะและปัจจัยร่วมที่ส่งผลให้ผู้ประกอบการอยากยื่นขออนุญาตให้ถูกต้องและพัฒนา HE จนสำเร็จ คือ มีลูกค้าค่อนข้างมากและมีเงินทุน ส่วนใหญ่เป็นร้านที่มีผู้รับบริการเป็นกลุ่มข้าราชการ ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีความรู้ จึงทำให้ผู้ประกอบการอยากยื่นขออนุญาตให้ถูกต้อง ส่วนใหญ่พบว่าเปิดกิจการตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป (7 แห่ง) ซึ่งกิจการค่อนข้างมั่นคงแล้ว มีความมั่นใจได้ว่าธุรกิจสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี จึงกล้าที่

จะลงทุนพัฒนา HE ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน การเคยได้รับการอบรมความรู้จากสสจ. (8 แห่ง) และเป็น HE ที่ผู้วิจัยเคยลงประเมิน HE แล้วตั้งแต่โครงการที่ 1 (5 แห่ง)

สถานประกอบการอีก 4 แห่ง (จากทั้งหมด 13 แห่งที่เข้าร่วมโครงการ) ไม่สามารถพัฒนาให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานได้ เนื่องจาก 1) สถานประกอบการเพิ่งเปิดกิจการได้ประมาณ 1 ปี และมีภาวะขาดทุนจนไม่สามารถดำเนินการธุรกิจต่อไปได้ เนื่องจากมีภาระค่าใช้จ่ายทั้งค่าเช่าและค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ให้บริการนวด 2) สถานประกอบการปรับสภาพเป็นคลินิกการแพทย์แผนไทยเนื่องจากต้องการที่จะให้บริการนวดแบบรักษา 3) สถานประกอบการเป็นประเภทสปา ซึ่งมีรายละเอียดที่จะต้องปรับปรุงมากในเรื่องของการใช้น้ำในอ่างแช่ตัว กรณีที่เป็นน้ำบาดาลต้องมีหลักฐานการควบคุมดูแลและตรวจสอบคุณภาพน้ำจากศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ทำให้ผู้ประกอบการไม่อาจปรับปรุงสถานประกอบการได้ และ 4) กิจการทำโดยผู้นำชุมชนโดยใช้งบประมาณของชุมชน ทำให้การพัฒนาปรับปรุงต้องรองบประมาณ และผู้นำชุมชนมีภาระงานพัฒนาด้านอื่น ๆ จึงไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาสถานประกอบการเท่าที่ควร

การอภิปรายและสรุปผล

โครงการที่ 1 การสำรวจอุปสรรคในการขออนุญาต

สาเหตุหลักที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ประกอบการ 20 รายไม่ยื่นขออนุญาตมี 2 ประเด็น คือ 1) ความรู้สึกที่ขออนุญาตไม่จำเป็นต่อการทำธุรกิจ เนื่องจากผู้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องใบอนุญาต แต่จะให้ความสำคัญกับความสามารถในการนวดของผู้ให้บริการ ในประเด็นนี้เมื่อได้สัมภาษณ์ผู้บริการที่ใช้บริการ HE เป็นประจำ 8 ราย พบว่าผู้บริการไม่ทราบว่า HE ต้องมีใบอนุญาตประกอบกิจการจาก สสจ. พัทลุง เข้าใจผิดว่าร้านนี้มีมาตรฐาน ได้รับการรับรองแล้ว โดยสังเกตจากใบประกาศนียบัตรที่ผู้ให้บริการนวดจบหลักสูตรต่าง ๆ ซึ่งร้านนวดทุกแห่งได้ตั้งแสดงไว้ โดยที่หลักสูตรดังกล่าวจะเป็นหลักสูตรที่ไม่ได้รับรองจากกรม สบส. นอกจากนี้พบว่าร้านอื่น ๆ ที่ผู้ให้ข้อมูลรู้จักก็ยังไม่ได้ยื่นขออนุญาต ทำให้ไม่เกิดแรงกดดันในการยื่นขอ 2) ความรู้สึกว่าการยื่นขออนุญาตมีอุปสรรคมากหรือมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก เพราะ 2.1) ผู้ประกอบการขาดความรู้ที่เกี่ยวข้องทั้งขั้นตอนการยื่นขออนุญาตและการปรับปรุงสถานที่ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

ในประเด็นนี้จากการสัมภาษณ์พบความเข้าใจผิดในประเด็นสำคัญ ซึ่งทำให้เข้าใจว่าจะต้องลงทุนเพิ่มเป็นจำนวนมาก และจากการประเมินความรู้ของผู้ประกอบการ พบว่า เข้าใจผิดว่าต้องยื่นขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจากหน่วยงานท้องถิ่นด้วย ทำให้คิดว่าต้องมีค่าใช้จ่ายใบอนุญาตซ้ำซ้อนให้กับทั้งทางเทศบาลและ สสจ. นอกจากนี้ผลการประเมิน HE พบว่า ในเกณฑ์บางข้อที่สามารถทำได้โดยไม่ต้องลงทุนเพิ่มมากนัก แต่ HE ทุกแห่งก็ยังไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานในข้อดังกล่าว ซึ่งทำให้ผู้วิจัยทราบว่าผู้ประกอบการขาดความรู้ในการพัฒนา HE ได้แก่ ไม่มีแนวทางการป้องกันหรือกำจัดสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรค ไม่ได้ติดป้ายสัญลักษณ์ชาย/หญิงบริเวณห้องน้ำ ไม่มีสบู์เหลว ผ้าเช็ดมือบริเวณอ่างล้างมือ ไม่มีป้ายคัดกรองความเสี่ยงหรือเอกสารซักประวัติเพื่อคัดกรองผู้รับบริการที่มีความเสี่ยง ไม่มีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดบริเวณหน้าอก 2.2) ผู้ประกอบการเชื่อว่าไม่คุ้มค่าในการลงทุนปรับปรุง HE เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ เนื่องจากสถานที่เป็นบ้านเช่าและกิจการมีความไม่มั่นคง 2.3) การจัดหาผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติตามกฎหมายทำได้ยาก และ 2.4) ความบกพร่องทางการมองเห็นของผู้ประกอบการทำให้มีปัญหาในการติดต่อกับทางราชการ การเตรียมเอกสาร รวมถึงการพัฒนาปรับปรุงสถานที่

ผลการประเมินความรู้ของผู้ประกอบการทั้ง 20 ราย พบว่าผู้ประกอบการมีความเข้าใจผิดในด้านการให้บริการมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.2 ± 1.06 (จากคะแนนเต็ม 5) คือ เข้าใจผิดว่า HE สามารถให้บริการนวดรักษาได้ เช่น การให้บริการนวดตอกเส้น ซึ่งบริการดังกล่าวเป็นศาสตร์การรักษาของแพทย์แผนไทยที่ร้านนวดเพื่อสุขภาพไม่สามารถนำบัตรรักษาโรคได้

ผลการประเมินมาตรฐาน HE พบว่า HE ทั้ง 20 แห่งไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้ 1) ด้านสถานที่ พบว่าหัวข้อที่ทุกแห่งไม่ผ่านมาตรฐานมี 2 ข้อ คือ 1.1) ไม่มีระบบการควบคุมพาหะนำโรคตามหลักสุขาภิบาล และ 1.2) ห้องน้ำไม่ได้แยกชายและหญิง และไม่ได้ติดป้ายสัญลักษณ์แจ้งว่าเป็นห้องน้ำรวม บางแห่งไม่มีบริเวณเปลี่ยนเสื้อผ้า ไม่มีอ่างล้างมือ ไม่มีสบู์เหลวและผ้าเช็ดมือ 2) ด้านความปลอดภัย พบว่า หัวข้อที่ HE ทุกแห่งไม่ผ่านมาตรฐานมี 3 ข้อ คือ 2.1) ไม่มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่แยกยารับประทานและยาใช้ภายนอก 2.2) ไม่มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ ไม่มีการติดตั้งถังดับเพลิง

ไม่มีป้ายทางหนีไฟ และไม่มีไฟฉุกเฉิน 2.3) ไม่มีป้ายคัดกรองความเสี่ยงหรือเอกสารซักประวัติเพื่อคัดกรองผู้รับบริการ และ 3) ด้านการให้บริการ หัวข้อที่ทุกแห่งไม่ผ่านมาตรฐาน คือ ไม่มีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดบริเวณหน้าอก

โครงการที่ 2 การพัฒนา HE ให้ผ่านมาตรฐาน

การพัฒนา HE แต่ละแห่งใช้เวลา 2-5 เดือน โดยส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่นานนัก คือ 2-3 เดือน (7 แห่ง) เนื่องจาก HE 5 แห่ง ทราบว่าต้องพัฒนาในประเด็นใดบ้างตั้งแต่ที่ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สำรวจปัญหาในการยื่นขออนุญาตและประเมิน HE ในโครงการที่ 1 อีกทั้งผู้วิจัยได้นำเอกสารและป้ายต่าง ๆ ที่ต้องใช้เพื่อดำเนินการตามมาตรฐานไปให้แก่ผู้ประกอบการทุกแห่งที่เข้าร่วมโครงการพัฒนา HE ได้แก่ แบบบันทึกการสุ่มตรวจพาหะนำโรค ป้ายห้ามสูบบุหรี่ ป้ายทางหนีไฟ ป้ายคัดกรองความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อห้ามและข้อควรระวังในการนัด และเอกสารการซักประวัติเพื่อคัดกรองภาวะสุขภาพของผู้รับบริการ นอกจากนี้มี HE ใช้เวลาในการพัฒนาประมาณ 5 เดือน จำนวน 2 แห่ง สาเหตุที่ทำให้การพัฒนาล่าช้า คือ ผู้ประกอบการไม่ค่อยมีเงินทุนในการพัฒนา จึงต้องรอให้มีรายได้เข้ามาจึงจะสามารถลงทุนซื้ออุปกรณ์เพิ่มเติมเรื่อย ๆ เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์

ปัจจัยหลักที่ทำให้สถานประกอบการสามารถพัฒนาจนผ่านเกณฑ์มาตรฐาน คือ ความตั้งใจของผู้ประกอบการที่จะยื่นขออนุญาตให้ถูกต้องตามกฎหมาย และการลงประเมินสถานที่ของผู้วิจัย ทำให้ผู้ประกอบการเข้าใจการพัฒนาสถานที่ของตนเองอย่างแท้จริง สอดคล้องกับการศึกษาศักยภาพและความพร้อมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าในการประเมินมาตรฐานของ HE 30 แห่ง มี HE ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 16 แห่ง หลังจากลงพื้นที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุง พบว่าทุกแห่งสามารถผ่านเกณฑ์การประเมิน (6) อย่างไรก็ตามพบว่า ปัจจัยร่วมที่สำคัญ คือ การมีเงินทุนในการปรับปรุง ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาสถานที่ คือ 1) การเข้ารับการอบรมที่มีการเชิญวิทยากรที่เป็นผู้ประกอบการหลายรายที่พัฒนา HE ของตนเองจนได้รับใบอนุญาต เพื่อให้บอกเล่าประสบการณ์ วิทยากรเหล่านี้เป็นต้นแบบที่ดี คือ มีความน่าเชื่อถือโดยเป็นบุคลากรทางสาธารณสุขในอดีต หรือมาจากร้านที่มีชื่อเสียงโดยมีผู้รับบริการค่อนข้างมาก วิทยากรบางรายเป็นผู้ประกอบการจากร้านที่เพิ่งเปิดกิจการได้ไม่นาน แต่ก็สามารถพัฒนา

HE จนสำเร็จได้ ทำให้ผู้ประกอบการที่เข้าอบรมเห็นว่าการพัฒนาร้านของตนเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ และไม่ใช่เป็นเรื่องยาก และ 2) การประชาสัมพันธ์ร้านที่มีใบอนุญาตโดยหน่วยงานของรัฐเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ประกอบการตั้งใจพัฒนาร้านของตน

ข้อเสนอแนะ

อุปสรรคที่สำคัญในการยื่นขออนุญาต คือ ผู้ประกอบการไม่เห็นถึงความสำคัญของการยื่นขออนุญาตและความเข้าใจผิดของผู้บริโภคในเรื่องมาตรฐานสถานประกอบการ จึงจำเป็นที่หน่วยงานรัฐจะต้องประชาสัมพันธ์วิธีการสังเกตร้านนวดที่ผ่านมาตรฐานตามกฎหมายให้ผู้บริโภคทราบ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเห็นถึงประโยชน์ของการเลือกใช้ HE ที่มีใบอนุญาตแล้ว ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ฝึกทางสายตาและไม่มีผู้ดูแลคอยช่วยเหลือมีอุปสรรคในการเดินทางไปติดต่อราชการ หรือไม่สามารถเตรียมเอกสารสำหรับยื่นขออนุญาตได้ เจ้าหน้าที่จึงควรพัฒนากระบวนการยื่นขออนุญาตสำหรับผู้ฝึกทางสายตา

ทั้งนี้แม้ว่าจะมีกฎหมายบังคับและบทลงโทษที่ชัดเจนในกรณีที่ไม่ขออนุญาต แต่ผู้วิจัยซึ่งมีบทบาทเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พรบฯ ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวได้อย่างเด็ดขาด เนื่องจากบทกำหนดโทษสำหรับการประกอบกิจการโดยไม่ได้รับอนุญาตมีอัตราค่าปรับค่อนข้างสูง (ปรับครั้งที่หนึ่ง 25,000 บาท) (11) ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่ในจังหวัดพัทลุงมีกิจการขนาดเล็ก การบังคับใช้กฎหมายจะทำให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างชาวบ้านและหน่วยงานรัฐ ผู้วิจัยจึงเลือกแนวทางการพัฒนา HE ที่ผู้ประกอบการมีความตั้งใจและมีศักยภาพที่จะพัฒนาร้านให้สำเร็จ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่ร้านอื่น ๆ และเชื่อว่าสามารถนำไปขยายผลยังจังหวัดอื่น ๆ ได้

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ขอขอบคุณเภสัชกรที่รับผิดชอบงานด้านสถานประกอบการเพื่อสุขภาพของ สสจ. สงขลาและภูเก็ต เจ้าหน้าที่ สสจ. พัทลุงตลอดจนเจ้าหน้าที่ สสอ. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองพัทลุง เภสัชกรโรงพยาบาลชุมชนที่รับผิดชอบงานด้านสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง

ทุกรายและขอขอบคุณสนับสนุนการทำวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เอกสารอ้างอิง

- Office of Business Service and Trade Logistics, Department of International Trade Promotion. Thai spa business. [online]. 2015 [cited Oct 5, 2017]. Available from: www.ditp.go.th/contents_attach/143532/143532.pdf.
- Department of Health Service Support. Department of Health Service Support reveals 6 laws on health establishments come into effect, say goodbye to illicit spa problems, illegal massage and gray business with sexual services. [online]. 2017 [cited Oct 5, 2017]. Available from: hss.moph.go.th/show_topic.php?id=975
- Senanuch R. The study of the impact on the environment and health of consumers in a day spa: Case study of a spa on Sukhumvit Soi 22. [independent study]. Bangkok: National Institute of Development Administration; 2013.
- Thaich8. Found a young foreman died after having massage from a health establishment with no license. [online]. 2018 [cited Sep 13, 2019]. Available from: www.thaich8.com/news_detail/74479.
- Papol T. Improvement of the establishments for health spa, massage for health or esthetic purpose in Trang province to meet the legal standard. [independent study]. Songkhla: Prince of Songkla University; 2013.
- Yanasarn J, Vacharachaisurapol P, Dutjanuthat A. Potential studies and the readiness of the health spa establishment in Chiang Mai. FDA Journal 2008; 15: 60-7
- Health Establishment Act B.E. 2559. Royal Gazette No. 133, Part 30A (Mar 31, 2016).
- Department of Health Service Support. Department of Health Service Support releases caravan knocking on spas, massage throughout Bangkok to prepare for licensing in 42 days. [online]. 2017 [cited Jan 5, 2018]. Available from: hss.moph.go.th/show_topic.php?id=495
- Department of Health Service Support. Department of Health Service Support continues to inspect Health Establishment. [online]. 2017 [cited Jan 5, 2018]. Available from: www.hss.moph.go.th/show_topic.php?id=1805
- Ajzen I. The theory of planned behavior. Organ Behav Hum Decis Process 1991; 50: 179-211
- Department of Health Service Support. Health establishment operating manual. Nonthaburi: Division of Health Establishment; 2561
- Public Health Ministerial Rule in 2017 on places, safety and service in spa, health establishments for health massages and massages for esthetic purposes. Royal Gazette No. 134, Part 47A (Apr 28, 2017).
- Guba EG, Lincoln YS. Competing paradigms in qualitative research. In: Denzin NK, Lincoln YS, editors. Handbook of qualitative research. Thousand Oaks, CA: Sage; 1994. p.105-17.
- Public Health Ministerial Declaration in 2017 on Businesses that are harmful for health (No 2). Royal gazette No. 135, Part 32D special (Feb 12, 2018)
- Department of Thai Traditional and Alternative Medicine. A standard manual for thai massage in public/ private hospitals and service establishments/establishment. [online]. 2015 [cited Sep 13, 2018]. Available from: www.slideshare.net/benzwongumpornpinit/2558-72117086.