



การศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการตรวจสถานที่ ของร้านนวดเพื่อสุขภาพ ด้วยระบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (VDO CALL) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

A STUDY OF SATISFACTION AND EFFICIENCY IN SITE EXAMINATION OF HEALTH MASSAGE PARLORS WITH A VIDEO CHAT SYSTEM (VDO CALL) VIA THE LINE APPLICATION

ดวงแก้ว อังกูรสิทธิ์ สุพัตรา ชาตอดุลย์

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร

Duangkaew angkoonisit, Supattra chatadul

Department of Customer Protection, Samut Sakhon Provincial Public Health Office

บทคัดย่อ

สถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ เป็นธุรกิจบริการสุขภาพที่สร้างชื่อเสียงให้กับประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งในสถานการณ์ฉุกเฉินโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใต้นโยบายลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรค จึงจำเป็นต้องมีการปรับกระบวนการทำงานให้เหมาะสม การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi - Experimental Study) ชนิดกลุ่มเดียว (one-group pre- post test) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและประเมินผลในการตรวจสถานที่ผ่านระบบ VDO call ด้วยแอปพลิเคชันไลน์ กลุ่มตัวอย่าง เลือกแบบเฉพาะเจาะจง คือ ผู้ประกอบการร้านนวดเพื่อสุขภาพ จำนวน 10 คน และพนักงานเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน เก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน ถึง 30 เมษายน 2563 เครื่องมือที่ใช้คือ แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการ นวดเพื่อสุขภาพ ที่จัดทำโดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข และแบบประเมินความพึงพอใจ ต่อการตรวจสถานที่ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ด้วยระบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (VDO call) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ Wilcoxon Matched pairs Signed Rank Test พบว่า ส่วนที่ 1 ระดับความพึงพอใจในการใช้งานภาพรวมของผู้ประกอบการมีคะแนนอยู่ในระดับสูงกว่าความพึงพอใจของพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยที่ผู้ประกอบการให้ความเห็นว่า มีความเหมาะสม ทันสมัย ประหยัดค่าใช้จ่าย ในขณะที่พนักงานเจ้าหน้าที่ให้ความเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ความชัดเจนของเสียง ความชัดเจนของรูปภาพ และความถูกต้องของเนื้อหาตรงตามความเป็นจริง และ ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบคะแนนการตรวจประเมินสถานที่ร้านนวดเพื่อสุขภาพ แบบตรวจผ่าน VDO call และ แบบตรวจสถานที่จริง ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P value > 0.05) ผลสรุปว่าการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อตรวจสถานที่ร้านนวดเพื่อสุขภาพผ่านระบบ VDO call

เป็นวิธีมีทั้งข้อดีและข้อจำกัด สามารถใช้เป็นหนึ่งทางเลือกที่มีประสิทธิภาพและน่าพึงพอใจในการตรวจสถานที่ภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ ประหยัดทรัพยากร และเป็นตัวอย่างของการปรับตัวโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับสถานการณ์

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ การตรวจสถานที่ ร้านนวดเพื่อสุขภาพ ระบบการสนทนาแบบเห็นภาพ แอปพลิเคชันไลน์

Abstract

Health massage establishment is a valuable service business that continuously builds a reputation for our country. However, the transmission of the coronavirus disease 2019 (COVID-19) terribly affects to the operations of the health service entrepreneur. Under the policy to reduce the risk of infection, therefore, it is necessary to modify and optimize the working processes of health massage services. Here we demonstrate a quasi-experimental research based on a one-group pre-posttest for developing and evaluating the results of site inspection through the VDO call system with the LINE application. In this study, the selective sampling from 10 of health massage shop operators and 4 of competent staffs with the collecting date ranging from 1 April to 30 April 2020 were used as a tooling for data evaluation. The health establishment standard evaluation form prepared by Ministry of Public Health and satisfaction assessment form for site inspection health establishment were utilized to collect the data via a video chat system (VDO call) via the LINE application. By analyzing the collecting data via statistical method and Wilcoxon Matched pairs Signed Rank Test, the results could be divided by 2 parts. In the first part, the results revealed that the satisfaction level of the health massage shop operators was higher than that of the competent official. The suitable, modern and cost-effective operation of the modified working processes of health massage services were commented by the health massage shop operators. On the other hand, the competent officials made the comments related to the sound clarity, Image clarity, and the correctness of the contents. For the second part, it was found that there were no statistically significant differences in the comparison of premises inspection scores massage shop health through VDO call and location check (P value > 0.05). These results indicated that the Line application enable us to inspect the location of a healthy massage shop through the VDO call system. In addition, we found that while the Line application had some drawbacks and limitations, it can be applicable for an alternative way for site examinations under the coronavirus disease (COVID-19) scenario which can effectively reduce the risk of infection, save resources and be an example of adaptation by applying technology to the situation.

Keyword : Satisfaction, Efficiency, Site inspection, Health massage parlor, Video chat system (VDO call), LINE application (LINE)

บทนำ

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ เป็นธุรกิจบริการสุขภาพสาขาหนึ่งที่สร้างชื่อเสียงและรายได้ให้กับประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง แนวโน้มการขยายตัวของธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีมูลค่าการตลาดเพิ่มขึ้นทุกปี โดยที่ในปี 2558 มีมูลค่าการตลาดถึง 4.75 หมื่นล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2557 ที่มีมูลค่าการตลาด 3.24 ล้านบาท และอัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 15 ต่อปี (กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ, 2560) ข้อมูลสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จังหวัดสมุทรสาคร ประจำปี 2562 พบว่ามีสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 41 แห่ง แบ่งออกเป็นร้านนวดเพื่อสุขภาพ จำนวน 37 แห่ง ร้านนวดเพื่อความงาม จำนวน 1 แห่ง และสปา จำนวน 3 แห่ง โดยครอบคลุมในพื้นที่ทั้งสามอำเภอของจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ อำเภอเมืองฯ จำนวน 21 แห่ง อำเภอกระทุ่มแบน จำนวน 16 แห่ง และ อำเภอบ้านแพ้ว จำนวน 4 แห่ง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร, 2562)

ร้านนวดเพื่อสุขภาพ หมายความว่า สถานที่ที่ตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงามเว้นแต่การนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงามในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลหรือในหน่วยบริการสาธารณสุขของหน่วยงานของรัฐ หรือการนวดที่เป็นบริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ ซึ่งกำหนดให้ผู้ประกอบการหรือผู้ขออนุญาตเปิดร้านนวดเพื่อสุขภาพจัดเตรียมสถานที่โดยผ่านการตรวจประเมินมาตรฐานจากพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

หน่วยงานที่กำกับดูแลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพทั่วประเทศ ได้แก่ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ในขณะที่หน่วยงานที่ดูแลข้อร้องเรียนในส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานสาธารณสุขประจำจังหวัด โดยมีกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข (คบส.) เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559 กำหนดให้ผู้รับอนุญาตเปิดร้านนวดเพื่อสุขภาพต้องจัดเตรียมสถานที่ให้เป็นไปตาม มาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพแต่ละประเภท ซึ่งกำหนดไว้ในกฎกระทรวง (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2560) สอดคล้องกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพและความปลอดภัย

ในช่วง พ.ศ. 2563 สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อการทำงานของด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ซึ่งจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงหลังการผ่อนคลายมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่ามีผู้ขออนุญาตเปิดร้านนวดเพื่อสุขภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งกระบวนการตรวจสอบสถานที่ของร้านนวดเพื่อสุขภาพมีความสำคัญต่อการพิจารณาอนุญาตโดยพนักงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีการปรับระบบการทำงาน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ขออนุญาตเปิดร้านนวดเพื่อสุขภาพให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และพนักงานเจ้าหน้าที่สามารถทำงานภายใต้พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหลายสาขาวิชาชีพ ทั้งในด้านการศึกษาด้านธุรกิจอุตสาหกรรม ด้านการแพทย์ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (อภิญา เชื้อสัตตบงกช, 2554) นอกจากนี้ได้มีนโยบายให้หน่วยงานราชการริเริ่มนำเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการในการติดต่อประสานงานกับทางราชการ รวมไปถึงธุรกิจเอกชนด้านการบริการสุขภาพ (ศิริวัฒน์ เปลี้นบางยาง, 2558)

ทางกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครจึงริเริ่มพัฒนานวัตกรรมในการตรวจสถานที่ผ่านตรวจผ่านระบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (VDO call) ด้วยแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ในการตรวจสถานที่ร้านนวดเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สถานประกอบการ

เพื่อสุขภาพมีคุณภาพมาตรฐาน ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และเพื่ออำนวยความสะดวกทั้งผู้ประกอบการ พนักงานเจ้าหน้าที่ และประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร ได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ แม้ในสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งคาดว่าผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถใช้เป็นทางเลือกในการตรวจประเมินมาตรฐานต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจ ต่อการตรวจมาตรฐานร้านนวดเพื่อสุขภาพ ด้วยระบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (VDO call) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)
2. เพื่อเปรียบเทียบ ผลการตรวจมาตรฐานร้านนวดเพื่อสุขภาพ แบบตรวจสถานที่จริงโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ และ ตรวจผ่านระบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (VDO call) ด้วยแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

สมมุติฐาน

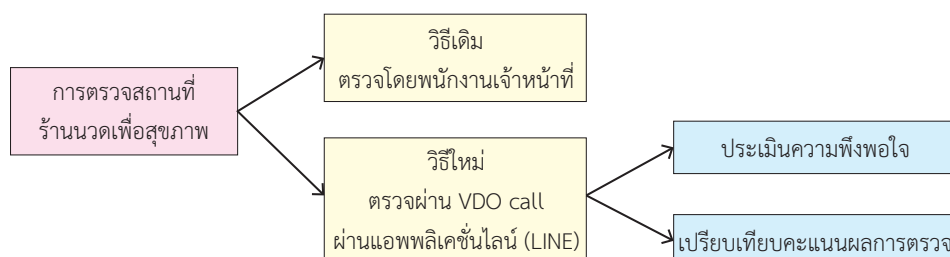
- (1) ความพึงพอใจของผู้ขออนุญาตเปิดร้านนวดเพื่อสุขภาพต่อการตรวจมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ด้วยระบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (VDO call) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- (2) ผลการตรวจมาตรฐานร้านนวดเพื่อสุขภาพ ด้วยระบบการตรวจสถานที่จริง และ ระบบการตรวจผ่านระบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (VDO call) ด้วยแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ได้ผลไม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิด

การศึกษานี้ใช้กรอบแนวคิดในการการประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสถานที่ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยการทดลองพัฒนารูปแบบการตรวจสถานที่จากวิธีเดิมคือการเดินทางไปตรวจสถานที่จริงโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ทำการปรับเปลี่ยนรูปแบบการตรวจสถานที่เป็นวิธีใหม่ด้วยการตรวจสถานที่ผ่านระบบ VDO call ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ระหว่างผู้ขออนุญาตร้านนวดและพนักงานเจ้าหน้าที่ ผลงานวิจัยนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาอนุญาตร้านนวดเพื่อสุขภาพในจังหวัดสมุทรสาคร ให้เหมาะสมกับสถานการณ์โรคระบาด ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ และทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสถานบริการสุขภาพที่มีความปลอดภัยและเป็นไปตามกฎหมาย (ภาพที่ 1)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้ น่าจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และเพื่ออำนวยความสะดวกทั้งผู้ประกอบการ พนักงานเจ้าหน้าที่ และ ประชาชนในจังหวัดสมุทรสาครได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลัง (One-group pre-post-test quasi-experimental design) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน การศึกษาวิจัย ได้แก่

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ การตรวจสถานที่ผ่านระบบ VDO call รวมทั้งจัดทำฐานข้อมูลร้านนวดเพื่อสุขภาพ และสร้างแบบประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้รับอนุญาตร้านนวดเพื่อสุขภาพ

2. ทดลองใช้ การตรวจสถานที่ผ่านระบบ VDO call ภายในกลุ่มเจ้าหน้าที่ ก่อนที่จะใช้จริงกับผู้ขออนุญาตร้านนวดเพื่อสุขภาพ และปรับปรุงก่อนการนำไปใช้จริงกับกลุ่มผู้ขออนุญาต

3. ตรวจสถานที่ครั้งที่ 1 ผ่านระบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (VDO call) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) โดยพนักงานเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และผู้ขออนุญาตเปิดร้านนวดเพื่อสุขภาพ ผ่านโทรศัพท์มือถือหรือ คอมพิวเตอร์ พร้อมให้คะแนนประเมินมาตรฐานตามแบบตรวจและ ประเมินความพึงพอใจ ต่อการตรวจสถานที่ร้านนวดเพื่อสุขภาพ

4. ตรวจสถานที่ครั้งที่ 2 สำหรับร้านนวดเพื่อสุขภาพที่เคยตรวจผ่านระบบ VDO call โดยพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสถานที่จริงพร้อมให้คะแนนประเมินมาตรฐานตามแบบตรวจสถานที่ร้านนวดเพื่อสุขภาพ

5. วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการศึกษา และ ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุญาตร้านนวดเพื่อสุขภาพ ในช่วงการแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด-19 จำนวน 14 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้ขออนุญาตร้านนวดเพื่อสุขภาพ ที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 10 คน และกลุ่มที่ 2 พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสถานที่สำหรับร้านนวดเพื่อสุขภาพ จำนวน 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุและความสามารถในการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบจำนวน 5 ข้อ โดยแบ่งเป็น

- ตอนที่ 1.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ จำนวน 2 ข้อ

- ตอนที่ 1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจ ต่อการตรวจสถานที่ ร้านนวดเพื่อสุขภาพ ด้วยระบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (VDO call) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

- ตอนที่ 2.1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ผู้วิจัยเป็นผู้สร้างแบบทดสอบด้วยตนเองจากการทบทวนวรรณกรรม โดยวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) มีจำนวน 8 ข้อ เครื่องมือมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบจำนวน 5 ระดับ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก ให้ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ให้ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย ให้ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

นำค่าเฉลี่ยมาแปลผลโดยเทียบเกณฑ์ ดังนี้

4.21 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

- ตอนที่ 2.2 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะต่างๆ

ในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน 1 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 3 แบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการ นวดเพื่อสุขภาพ หรือเพื่อเสริมความงาม ที่จัดทำโดยกองสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วยหัวข้อแบบ

ตรวจที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่ จำนวน 15 ข้อ ด้านความปลอดภัย จำนวน 11 ข้อ และ ด้านการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ โดยใช้แบบสอบถาม แบบเลือกตอบ จำนวน 30 ข้อ

หากผ่านมาตรฐาน คิดคะแนนให้ข้อละ 1 คะแนน หากไม่ผ่านมาตรฐาน คิดคะแนนให้ข้อละ 0 คะแนน รวมคะแนนจากแบบตรวจจำนวน 30 ข้อ คิดเป็นคะแนนเต็ม 30 คะแนน ซึ่งเกณฑ์การประเมินภาพรวม กำหนดให้ร้านนวดเพื่อสุขภาพจำเป็นต้องผ่านการตรวจประเมินทั้ง 30 ข้อ หากไม่ผ่านจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ก่อนการพิจารณาอนุญาต

ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอที่ปรึกษาโครงการวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ในประเด็นที่จะสอบถาม ความครอบคลุมของเรื่องที่จะถาม และนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ และจัดพิมพ์แบบสอบถาม ฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างเดือนกันยายน - ธันวาคม 2563 จากผู้ขออนุญาต ร้านนวดเพื่อสุขภาพในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 10 คน และ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ตรวจสถานที่สำหรับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน 4 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่าง ตรวจสถานที่ ด้วยระบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (VDO call) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) หลังจากนั้น ให้ทำแบบประเมินความพึงพอใจ ต่อการตรวจสถานที่ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ด้วยระบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (VDO call) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้กับผู้ขออนุญาตเปิดร้านนวดเพื่อสุขภาพ ทุกรายที่ขออนุญาต ในช่วงการระบาดของโรคโควิด19 จำนวน 10 ราย และพนักงานเจ้าหน้าที่ในการตรวจร้านนวดเพื่อสุขภาพ จำนวน 4 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำและทำการตรวจสถานที่ ด้วยระบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (VDO call) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) แล้ว ทำแบบตรวจมาตรฐาน

ตามประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการนวดเพื่อสุขภาพ ครั้งที่ 1 หลังจากนั้น พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสถานที่จริงอีกครั้ง แล้วทำแบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการ นวดเพื่อสุขภาพ ครั้งที่ 2 โดยใช้แบบตรวจประเมินชุดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบผลการตรวจทั้งสองวิธี หลังจากนั้นแจกแบบประเมินความพึงพอใจ ต่อการตรวจสถานที่ ร้านนวดเพื่อสุขภาพให้กับผู้ขออนุญาต ร้านนวดเพื่อสุขภาพและพนักงานเจ้าหน้าที่

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วนได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา สำหรับข้อมูล ระดับความพึงพอใจ เฉลี่ยต่อการตรวจประเมินสถานที่ ผ่านระบบ VDO call โดยใช้ในการแจกแจงความถี่เป็นจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง คะแนนการตรวจสถานที่แบบตรวจสถานที่จริงโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ และการตรวจสถานที่ผ่านระบบ VDO CALL ด้วยสถิติ Wilcoxon Matched pairs Signed Rank Test วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป กำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ .05

จริยธรรมวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครตามเอกสารรับรองลงวันที่ 14 กันยายน 2563

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้ประกอบการร้านนวดเพื่อสุขภาพ จำนวน 10 คน ทั้งหมดเป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 43.10 ปี (SD=10.13) และ กลุ่มที่ 2 กลุ่มพนักงานเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 4 คน เป็นเพศหญิง 3 คน เพศชาย 1 คน อายุเฉลี่ย 31.25 ปี (SD=8.09)

จากแบบสอบถามความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (ร้อยละ 100) มีโทรศัพท์มือถือ มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต และเคยใช้โปรแกรม Line VDO call ไม่แตกต่างกันทั้งกลุ่มผู้ขออนุญาตเปิดร้านนวดเพื่อสุขภาพ และ กลุ่มพนักงานเจ้าหน้าที่

จากตารางที่ 2 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการตรวจประเมินสถานที่ ผ่านระบบ VDO call ของกลุ่มผู้ประกอบการ (5 คะแนน) มีคะแนนสูงกว่ากลุ่มของพนักงานเจ้าหน้าที่ (3.75 คะแนน)

โดยที่กลุ่มของผู้ประกอบการร้านนวดเพื่อสุขภาพ ได้ให้คะแนนสูงที่สุดในหัวข้อ ความรวดเร็วในการถาม-ตอบ ความคุ้มค่า ประหยัดทรัพยากร และ คะแนนต่ำที่สุดในหัวข้อ ความชัดเจนของเสียง ในขณะที่กลุ่มพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้คะแนนสูงที่สุดในหัวข้อ ความทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์ และ คะแนนต่ำที่สุดในหัวข้อ ความชัดเจนของเสียง

นอกจากนั้นจากข้อเสนอแนะจากกลุ่มของผู้ประกอบการร้านนวดเพื่อสุขภาพได้ความคิดเห็นว่าการตรวจประเมินสถานที่ ผ่านระบบ VDO call เป็นวิธีที่เข้ากับยุคสมัย ช่วยประหยัดเวลาและ มีความรวดเร็ว ในขณะที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพขึ้นกับสัญญาณอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดความชัดเจนของภาพและเสียง รวมถึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความถูกต้องของเนื้อหาตรงตามความเป็นจริง เนื่องจากพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผู้พิจารณาอนุญาตร้านนวดเพื่อสุขภาพให้เป็นไปตามกฎหมาย

นอกจากนั้นจากข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของพนักงานเจ้าหน้าที่ ยังพบข้อจำกัดของการตรวจประเมินผ่านระบบ VDO CALL ซึ่งไม่สามารถประเมินในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับ สถานที่ที่มีการใช้น้ำในการให้บริการ ต้องมีการเทพื้นผิว ด้วยวัสดุกันลื่น และพื้นที่ให้บริการต้องมีการระบายอากาศที่เพียงพอ ไม่มีกลิ่นอับทึบ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

หัวข้อ	ผู้ขออนุญาตเปิดร้านนวด (N = 10)		พนักงานเจ้าหน้าที่ (N = 4)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลทั่วไป				
- เพศ				
ชาย	0	0	1	25
หญิง	10	100	3	75
- อายุเฉลี่ย (ปี)	43.10		31.25	
ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต				
- มีโทรศัพท์มือถือ				
มี	10	100	10	100
ไม่มี	0	0	0	0
- มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต				
มี	10	100	10	100
ไม่มี	0	0	0	0
- เคยใช้โปรแกรม Line VDO call				
เคย	10	100	10	100
ไม่เคย	0	0	0	0

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการตรวจประเมินสถานที่ ผ่านระบบ VDO call

ระดับความพึงพอใจ	ผู้ขออนุญาตเปิดร้านนวด		พนักงานเจ้าหน้าที่	
	mean	SD	mean	SD
ความชัดเจนของรูปภาพ	4.80	0.42	3.50	0.57
ความชัดเจนของเสียง	4.70	0.48	3.25	0.50
ความสะดวกในการส่งข้อมูล	4.90	0.31	4.50	0.57
ความรวดเร็วในการถาม - ตอบ	5.00	0.00	4.25	0.95
ความคุ้มค่า ประหยัดทรัพยากร	5.00	0.00	4.50	0.57
ความทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์	4.90	0.31	5.00	0.00
ความถูกต้องของเนื้อหา ตามความเป็นจริง	4.80	0.42	3.75	0.95
ความพึงพอใจในการใช้งานในภาพรวม	5.00	0.00	3.75	0.50

ซึ่งการตรวจผ่านระบบ VDO CALL ยังไม่สามารถประเมินด้านผิวสัมผัสและการดมกลิ่น ซึ่งทางพนักงานเจ้าหน้าที่สามารถประเมินได้เพียงการมองเห็นและการได้ยินเสียง

เมื่อร้านนวดเพื่อสุขภาพผ่านการตรวจประเมินมาตรฐานผ่านระบบ VDO call แล้วพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจซ้ำ ผ่านระบบการสถานที่จริงทุกแห่งภายใน 3-5 วัน เพื่อเปรียบเทียบคะแนนการตรวจประเมินมาตรฐานให้เป็นไปตามแนวทางของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ผลปรากฏดังตารางที่ 3

จากตารางที่ 3 พบว่าคะแนนการตรวจประเมินมาตรฐาน แบบตรวจสถานที่โดยพนักงานเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 30 และแบบตรวจผ่านระบบ VDO CALL มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 29.70 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนการตรวจประเมินมาตรฐานของทั้งสองวิธี พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p value = 0.18)

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคะแนนการตรวจประเมินมาตรฐาน แบบตรวจสถานที่โดยพนักงานเจ้าหน้าที่และแบบตรวจผ่านระบบ VDO CALL

คะแนนการตรวจประเมินมาตรฐาน	N	X	SD	P value
ตรวจ VDO call	10	30.00	0.00	0.18
ตรวจสถานที่จริง	10	29.70	0.67	

* Wilcoxon Matched pairs Signed Rank Test

จากแบบตรวจประเมินมาตรฐานสถานร้านนวดเพื่อสุขภาพ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการตรวจประเมินสถานที่ มีความเกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินด้านสถานที่ ในหัวข้อบริเวณให้บริการเฉพาะบุคคลต้องไม่มีมิดชิดหรือลับตาจนเกินไป โดยพบว่าร้านนวดเพื่อสุขภาพจำนวน 1 แห่งที่ประตูห้องบริการมีกลอนประตู ที่สามารถปิดสนิทได้ ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำในการแก้ไขเพิ่มเติม แสดงว่าหัวข้อดังกล่าวเป็นข้อควรระวังในการตรวจสถานที่ด้วยระบบ VDO call

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าพัฒนาวิธีการตรวจประเมินมาตรฐาน ร้านนวดเพื่อสุขภาพ โดยการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อตรวจสถานที่

ร้านนวดเพื่อสุขภาพผ่านระบบ VDO call ซึ่งได้ถูกริเริ่มนำมาใช้ในระหว่างการเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา โดยที่ยังไม่มีการศึกษาวิจัยเพื่อยืนยันประสิทธิภาพและรับรองความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการศึกษาทำให้ได้ต้นแบบการทำงานที่สามารถนำไปใช้ได้จริงและตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและทันสมัย ด้วยวิธีการตรวจประเมินมาตรฐานที่มีประสิทธิภาพและน่าพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งเป็นไปตามผลการศึกษาของ เรื่อง การประยุกต์ใช้ Skype ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร โดยพบว่าการประยุกต์ใช้ระบบ Video Calling ช่วยลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (อภิญา เชื้อสัตตบงกช : 2554) และ จากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ช่วยในการสื่อสาร สะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถสื่อสารด้วยภาพและเสียงทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (สมิธ พิฑูรพงศ์, 2560)

การศึกษาของศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

นอกจากนั้นการตรวจประเมินสถานที่ ผ่านระบบ VDO call จำเป็นต้องมีการให้คำแนะนำสำหรับผู้ประกอบการที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี และอาจจะไม่เหมาะสมกับการตรวจสถานที่ที่มีความซับซ้อน ซึ่งทางพนักงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องเพิ่มความระมัดระวังในการตรวจสถานที่เพื่อให้ผลการตรวจตรงตามความเป็นจริง เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559 โดยภาพรวมการตรวจสถานที่ผ่านระบบ VDO call ด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ถือเป็นหนึ่งทางเลือกในการตรวจสถานที่ที่มีทั้งข้อดีและข้อจำกัด เป็นตัวอย่างของการปรับตัว

โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

สรุปผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการตรวจมาตรฐาน และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานพิจารณาอนุญาตร้านนวดเพื่อสุขภาพ ควรมีการพัฒนาขั้นตอนการทำงานด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่มีข้อจำกัดซึ่งเป็นประเด็นความท้าทายในปัจจุบัน

จากผลศึกษานี้พบว่า การตรวจสถานที่ผ่านระบบ VDO call สามารถใช้เป็นโครงการนำร่องในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ โดยการริเริ่มการทดลองใช้ระบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (VDO call) ในการตรวจสถานที่ร้านนวดเพื่อสุขภาพ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 เพื่ออำนวยความสะดวกทั้งผู้ประกอบการ พนักงานเจ้าหน้าที่ และ เพื่อให้ประชาชนในจังหวัดสมุทรสาครได้รับการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพให้ได้ตามมาตรฐาน เป็นไปตามกฎหมาย และสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านนวดเพื่อสุขภาพที่มีประสิทธิภาพและความปลอดภัยแม้ในสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. การนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการตรวจสถานที่ร้านนวดเพื่อสุขภาพ โดยจำเป็นต้องผ่านการประเมินความพร้อมตาม 3 เงื่อนไข คือ เงื่อนไขที่ 1 ความซับซ้อนของสถานที่ไม่ควรใช้การตรวจสถานที่แบบ VDO call กับสถานที่ที่มีหลายชั้นหรือมีพื้นที่กว้างมากเกินไป เงื่อนไขที่ 2 ความพร้อมของผู้ประกอบการ ไม่ควรใช้การตรวจสถานที่แบบ VDO call กับผู้ขออนุญาตที่มีปัญหาด้านสายตา

และไม่ชำนาญการใช้เทคโนโลยี และ เจ็อนไซท์ 3 ภาระงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ควรใช้การตรวจสถานที่แบบ VDO call เฉพาะในกรณีที่มีความเร่งด่วนหรือมีความเสี่ยงในการเดินทางไปปฏิบัติงานและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อของพนักงานเจ้าหน้าที่

2. ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถใช้เป็นทางเลือกในการตรวจสถานที่ และพัฒนาสู่การนำไปใช้ในการตรวจสถานที่สำหรับกิจการประเภทอื่น เช่น สถานพยาบาล คลินิก ร้านยา หรือโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็กต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยโดยเพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเพิ่มความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ
2. ควรมีการขยายผลการศึกษาไปใช้ในการตรวจสถานที่สำหรับกิจการประเภทอื่นเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการวิจัยครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

Samutsakhon Provincial public health office, Ministry of Health. (2019). Database of health massage parlor. Consumer Protection Department. Retrieved April 10, 2020, from <http://skno.moph.go.th/sk/>(in Thai).

Siriwat Pleanbangyang. (2015). Effectiveness in Using Information Technology for Working of Local Administration Organization Officials Case Study : Amphoe Phutthamonthon. *Journal of Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 8(3): 1051-1062. (in Thai).

Division of Health Enterprises Department of Health Service Support, Ministry of Health. (2019). Guidelines for the operation of health establishments. Retrieved April 10, 2020, from http://www.thaispa.go.th/spa2013/web/web_new/fileupload_doc/2017-11-15-3-17-2522507.pdf. (in Thai).

Royal Thai Government Gazette. (2016). Health Establishment Act, B.E. 2559. Retrieved July 5, 2020, from https://library2.parliament.go.th/giventake/content_nla2557/law30-310359-10.pdf. (in Thai).

Royal Thai Government Gazette. (2017). Ministerial Regulations prescribing standards for places, safety and service provision in a health establishment in the category of spa business and massage business for health or beauty purposes. Retrieved April 10, 2020, from www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/E/135/6.PDF. (in Thai).

Smith Pitoonpong. (2017). Applying Application Line in Working Process : A Case Study of Sahapalittapan Panich Company Limited. Retrieved April 10, 2020, from dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/3440/3/smith.pito.pdf. (in Thai).

Apinya Chuesattabongkot. (2011). Skype Application that Affect the Performance of the Organization. Retrieved April 10, 2020, from http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/881/1/apinya_chue.pdf. (in Thai).