

การพัฒนาเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนาสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ Thai Lanna Spa Accreditation Criteria Development for Wellness Tourism

- ◆ อารีวรรณ กลั่นกลิ่น
ศาสตราจารย์ ดร. สังกัดกลุ่มวิชาการพยาบาลพื้นฐาน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Areewan Klunklin
Professor, Ph.D., Department of Fundamental Nursing, Faculty of Nursing,
Chiang Mai University, E-mail: a.klunklin@gmail.com
- ◆ ปิยวรรณ สวัสดิ์สิงห์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สังกัดกลุ่มวิชาการพยาบาลพื้นฐาน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Piyawan Sawasdisingha
Assistant Professor, Department of Fundamental Nursing, Faculty of Nursing,
Chiang Mai University, E-mail: piyawan.sa@cmu.ac.th
- ◆ พนิดา จันทโสภีพันธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สังกัดกลุ่มวิชาการพยาบาลพื้นฐาน คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Phanida Juntasopeepun
Assistant Professor, Ph.D., Department of Fundamental Nursing, Faculty of Nursing,
Chiang Mai University, E-mail: phanida.j@cmu.ac.th
- ◆ ศิริรัตน์ วิชิตตระกูลถาวร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สังกัดกลุ่มวิชาการพยาบาลศัลยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Sirirat Vichitragoonthavorn
Assistant Professor, Ph.D., Department of Surgical Nursing, Faculty of Nursing,
Chiang Mai University, E-mail: piyawan.sa@cmu.ac.th
- ◆ เสาวลักษณ์ เศรษฐีกุล
นักวิจัย
Saowaluck Setteekul,
Researcher, Ph.D., E-mail: RAI_2185@hotmail.com

◆ ปรัชญาพร เจริญภักดิ์

พยาบาลวิชาชีพ สังกัดงานบริหารงานวิจัย บริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Prachayaporn Charoenpakdee

Registered Nurse, Research Administration, Academic Services, and International

Relations Section, Faculty of Nursing, Chiang Mai University,

E-mail: prachaya050@gmail.com

Received: December 21, 2020 ; Revised: February 15, 2021 ; Accepted: March 29, 2021

Abstract

This research and development aimed to develop a Thai Lanna spa accreditation criteria for wellness tourism focusing on collaborations among all stakeholders in governmental and non-governmental organizations in Chiang Mai province. The research process included three phases: 1) situational analysis including problems and needs assessment; 2) development the Thai Lanna spa accreditation criteria; and 3) feasibility evaluation for using the Thai Lanna spa accreditation criteria. The samples were totally 87, including spa business owners, spa managers, persons involving spa business development in the governmental or non-governmental organizations, and Lanna wisdom experts. Data were collected by focus group discussion, in-depth interview, questionnaire, and critique meetings.

The findings of this study revealed that Thai Lanna spa accreditation criteria included five significant components, which consisted of 38 items: 1) an image aspect was exterior architectural feature, interior architecture, and employee's costume reflecting Thai Lanna culture (11 items); 2) a taste aspect referred to providing a healthy food and beverage that made from Lanna wisdom (3 items); 3) a scent aspect was creating an atmosphere with Thai Lanna flowers (7 items); 4) a sound aspect was creating an atmosphere with Thai Lanna music or nature (3 items); and 5) a touch and service aspect referred to providing a standardized service reflecting the Thai Lanna way of life (14 items). Content validation of the accreditation criteria was evaluated by five experts in the Spa business and health. Content validity index in each component was 0.92, 1.00, 0.94, 0.93, and 0.92, respectively.

Keywords: Research and Development, Wellness Tourism, Accreditation Criteria,

Thai Lanna spa

บทคัดย่อ

การวิจัยและพัฒนานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนาสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากภาครัฐและเอกชนของจังหวัดเชียงใหม่ การดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ 1) การศึกษาสถานการณ์ ปัญหาและความต้องการ 2) การพัฒนาเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนา และ 3) การประเมินผลความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์ไปใช้ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจสุขภาพจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน และผู้เชี่ยวชาญด้านภูมิปัญญาล้านนา ทั้งหมดจำนวน 87 คนใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถามความคิดเห็นต่อเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนา และการประชุมวิพากษ์

ผลการศึกษา พบว่า เกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนาประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้าน โดยมีเกณฑ์ 38 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านรูป คือ สถาปัตยกรรมภายนอก สถาปัตยกรรมภายใน และการแต่งกายของพนักงานที่สะท้อนวัฒนธรรมไทยล้านนา (11 ข้อ) 2) ด้านรส คือ การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มสุขภาพที่สะท้อนภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา (3 ข้อ) 3) ด้านกลิ่น หมายถึง การสร้างบรรยากาศที่มีกลิ่นหอมของไทยล้านนา (7 ข้อ) 4) ด้านเสียง โดยเสริมบรรยากาศด้วยเสียงดนตรีที่สะท้อนธรรมชาติล้านนา (3 ข้อ) และ 5) ด้านการสัมผัสและการบริการ คือ การให้บริการที่มีมาตรฐานและสะท้อนวิถีชีวิตชาวไทยล้านนา (14 ข้อ) ทั้งนี้ ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน พบว่า เกณฑ์แต่ละด้านมีค่าความสอดคล้องของเนื้อหาเท่ากับ 0.92 1.00 0.94 0.93 และ 0.92 ตามลำดับ

คำสำคัญ : การวิจัยและพัฒนา การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เกณฑ์การรับรอง สปาไทยล้านนา

บทนำ

ปัจจุบัน ตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism Market) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากรายงานเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับโลกในช่วงปี พ.ศ. 2558-2560 พบว่า มูลค่าของตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพิ่มขึ้นจาก 563,200 เป็น 639,400 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2565 จะมีมูลค่าตลาดเพิ่มขึ้นถึง 919,400 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ภูมิภาคเอเชียถือได้ว่าเป็นจุดหมายปลายทางที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเป็นอันดับหนึ่งในช่วงห้าปีที่ผ่านมา โดยธุรกิจท่องเที่ยวสร้างรายได้ถึง 258 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี (Global Wellness Institute, 2018) ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง โดยทั่วโลก มีการขยายตัวของจำนวนสถานประกอบการสปาเพิ่มขึ้นจาก 121,595 แห่งในปี พ.ศ. 2558 เป็น 149,252 แห่งในปี พ.ศ. 2560 โดยประเทศที่มีการเจริญเติบโตของธุรกิจสปาสูงสุด 5 อันดับแรก ในปี พ.ศ. 2560 คือ สหรัฐอเมริกา จีน เยอรมัน ญี่ปุ่น และฝรั่งเศส

สำหรับประเทศไทย มีการเจริญเติบโตของธุรกิจอยู่ในลำดับที่ 16 ของโลกโดยพบว่ามีรายได้จากธุรกิจสปาประมาณ 1,320 ล้านดอลลาร์สหรัฐ มูลค่าของตลาดมากกว่า 140,000 ล้านบาท แบ่งเป็นด้าน

การท่องเที่ยวประมาณ 50,000 ล้านบาท และด้านบริการสปาและนวดแผนไทยประมาณ 20,000 ล้านบาท (Kianwatana, 2018) มีการจ้างงานในธุรกิจสปา 84,176 คน และมีจำนวนสถานประกอบการสปาทั้งหมด 2,760 แห่ง (Global Wellness Institute, 2018) จากข้อมูลของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ในปี พ.ศ. 2561 (Department of Health Service Support Ministry of Public Health, 2018) พบว่า ในจำนวนสถานประกอบการสปาทั้งหมดนั้น มีเพียง 24 แห่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานในระดับสากล จากกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งสะท้อนให้เห็นช่องว่างของการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจสปาไทย ให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลเพื่อที่จะสามารถแข่งขันทัดเทียมกับนานาชาติได้

ที่ผ่านมา สปาไทยได้มีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง จากการนำภูมิปัญญาและวัฒนธรรมไทยเข้ามาผสมผสานเพื่อสร้างจุดแข็งในธุรกิจสปา มีการบริการที่สะท้อนถึงกิจกรรมยาแบบไทย และการใช้ภูมิปัญญาพื้นบ้านจากแพทย์ทางเลือกและสมุนไพรมาใช้ในการให้บริการนวด อาหารและเครื่องดื่ม และสร้างผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการดูแลผิว จนกลายเป็นที่นิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (Kianwatana, 2018; Piriya benjawat, 2018) อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจของ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในปี พ.ศ. 2560 พบว่า แม้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการสปาอยู่ในระดับมาก แต่สปาไทยยังไม่สามารถเป็นปัจจัยหลักในการเดินทางมาประเทศไทย เนื่องจากธุรกิจสปาไทยยังขาดการสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่น การควบคุมและตรวจสอบมาตรฐานของสถานประกอบการให้เป็นที่ยอมรับได้ในระดับสากล ความสามารถในการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการสปาอย่างถูกต้องตามมาตรฐานเดียวกัน (Office of the Permanent Secretary Ministry of Tourism and Sports, 2017; Piriya benjawat, 2018) ถึงแม้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขจะได้มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานสำหรับสถานประกอบการสปา เพื่อพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการสปาให้มีความทัดเทียมกับระดับมาตรฐานสากล

อย่างไรก็ตามกลุ่มจังหวัดภาคเหนือมีวัฒนธรรมและภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนาที่แตกต่างจากภาคอื่นของประเทศไทย เช่น สถาปัตยกรรม การตกแต่งสไตล์ล้านนา การนำพืชสมุนไพรล้านนามาทำเป็นอาหารว่างและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ การนำดอกไม้ล้านนามาใช้เป็นเทียนหอม และการรักษาแบบพื้นเมือง เช่น การตอกเส้น และการย่ำข่าง (Chaoprayoon, Madhyamapurush, Panyadee, & Awirothananon, 2016; Junead, Jamnongchob, Wanichakorn, & Manirochana, 2018) เพื่อยกระดับขีดความสามารถด้านการบริการสปาให้มีศักยภาพในการแข่งขันในระดับนานาชาติและสอดคล้องกับนโยบายส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็น “Capital Spa of Asia” (Department of Health Service Support Ministry of Public Health, 2016a)

ดังนั้น จึงควรมีการนำรูปแบบความเป็นไทยล้านนาเข้ามาเป็นตัวกำหนดในเกณฑ์มาตรฐาน สำหรับสถานประกอบการสปาไทยล้านนา ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจสปาในภาคเหนือมีอัตลักษณ์โดดเด่นที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นได้ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้มีการพัฒนาเกณฑ์การรับรองความเป็น

สปาไทยล้านนาสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถานประกอบการสปาไทยล้านนาให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเกิดการสร้างมูลค่าของตลาดธุรกิจสปาไทยเพิ่มขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนาสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ขอบเขตการวิจัย

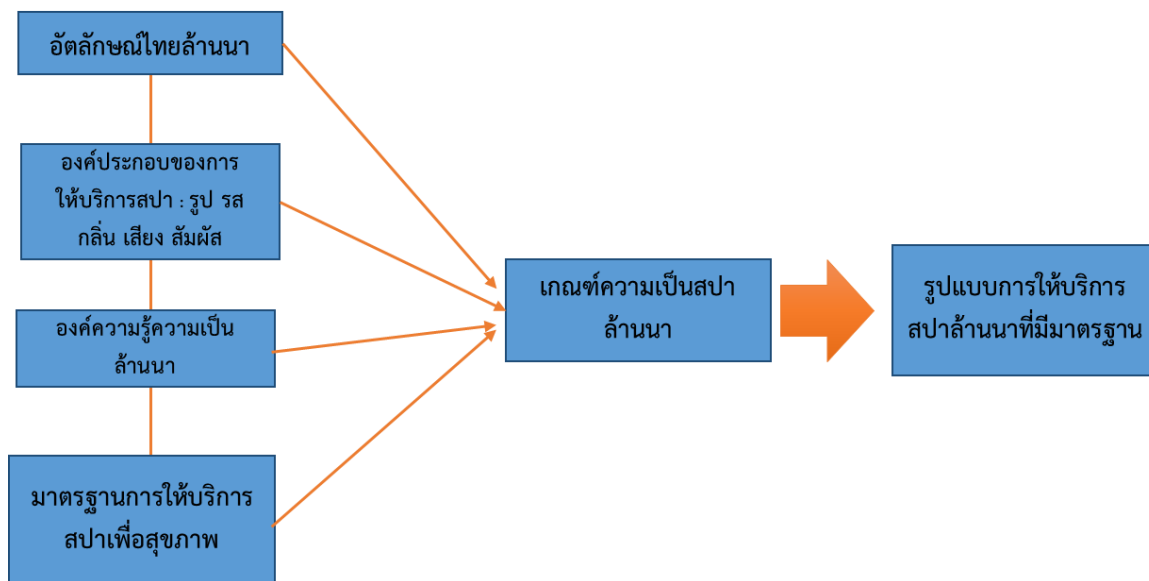
การศึกษานี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Developmental Research) เพื่อพัฒนาเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนาสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จากการสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาล้านนาที่เกี่ยวข้อง โดยการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสปาล้านนาในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ผู้ประกอบการสปาหรือผู้ดำเนินการสปา เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดที่เกี่ยวข้องกับงานด้านธุรกิจสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข ประชาชนชาวบ้าน ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการด้านภูมิปัญญาล้านนา ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2562 สถานที่ในการดำเนินการวิจัย ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กรอบแนวคิดการวิจัย

การพัฒนาเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาล้านนาเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงพัฒนา (Developmental Research) เป็นการพัฒนาจากการสังเคราะห์องค์ความรู้ด้านล้านนา อัตลักษณ์ไทยล้านนา องค์ประกอบการให้บริการสปา และมาตรฐานการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ และการสังเคราะห์ความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์ไทยล้านนา ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งหาหรือพัฒนาองค์ความรู้ แนวทาง หรือนวัตกรรมใหม่ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง โดยมีกระบวนการดำเนินการวิจัยเป็น 3 ระยะ 7 ขั้นตอน (Gall, Borg & Gall, 2003) คือ ระยะที่ 1 ศึกษาสถานการณ์ สภาพปัญหา และความต้องการเกณฑ์การรับรองความเป็น สปาล้านนา ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1) การวิเคราะห์ความต้องการ (Research analysis and needs assessment) ในการพัฒนาเกณฑ์การรับรองความเป็น สปาล้านนา โดยการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการรับรองคุณภาพความเป็นสปาล้านนา ขั้นตอนที่ 2) การวางแผนและออกแบบ (Product planning and design) โดยการสังเคราะห์องค์ความรู้จากเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ระยะที่ 2 พัฒนาเกณฑ์การรับรองความเป็น สปาล้านนาประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 3) การพัฒนา (Preliminary product development) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์มาพัฒนาเป็นเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาล้านนา ระยะที่ 3 ประเมินผล ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 4) การทดสอบ (Preliminary field test) โดยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาล้านนา ขั้นตอนที่ 5) การปรับปรุงแก้ไข (Product revision) ตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ขั้นตอนที่ 6) การทดสอบในพื้นที่จริง

(Main field test) โดยนำร่างเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาชั้นนำไปหาความเชื่อมั่นแบบเท่าเทียมจากการสังเกต (Interrater reliability) และประชุมวิพากษ์กับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ และขั้นตอนที่ 7) การปรับปรุงและเผยแพร่ (Final product revision and dissemination) เสีย และการสัมผัส ความรู้ความเป็นสปาชั้นนำ และมาตรฐานการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพทั้งในและต่างประเทศ จะนำไปสู่การได้รูปแบบการให้บริการสปาชั้นนำที่มีมาตรฐานระดับสากลต่อไปตามแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



นิยามศัพท์

สปาชั้นนำ หมายถึง สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ผ่านการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข ที่มีการนำเอาอัตลักษณ์ไทยล้านนาทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ

เกณฑ์การรับรองความเป็นสปาชั้นนำ หมายถึง ตัวบ่งชี้คุณภาพเพื่อการตรวจสอบการให้บริการ สปาเพื่อสุขภาพ โดยนำอัตลักษณ์ไทยล้านนามาประยุกต์ใช้ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรม

คณะผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

1. **อัตลักษณ์ไทยล้านนา** ในการประกอบธุรกิจสปาเป็นการนำศิลปวัฒนธรรมและประเพณีของไทยล้านนามาประยุกต์ใช้ เกี่ยวกับ แนวคิด การออกแบบ โครงสร้าง การตกแต่ง วัสดุ อุปกรณ์เครื่องใช้ การแต่งกาย ดนตรี เสียงธรรมชาติ พืชหอม สมุนไพร การนวดพื้นบ้าน พิธีกรรม ความเชื่อ ตำนานและนิทานมาประยุกต์ใช้ในสปา เพื่อสร้างเอกลักษณ์ให้มีความโดดเด่นสามารถอธิบายที่มา และความหมายได้

โดยสามารถกำหนดตำแหน่งภาพลักษณ์การตลาดทางธุรกิจ (Brand positioning) ที่เหมาะสมตามความชอบ ความถนัดของเจ้าของกิจการ และจะส่งผลให้เกิดกลุ่มเป้าหมายลูกค้าที่ชัดเจน สามารถทำการตลาดได้ตรงเป้า ประหยัด และเกิดผลกำไร สม่าเสมอ ทำให้ธุรกิจเกิดความยั่งยืนต่อไป

2. การรับรองคุณภาพอัตลักษณ์ไทยล้านนาสปา ได้พัฒนาขึ้นโดยคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพอัตลักษณ์ไทยล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 และมีการปรับปรุงในปี พ.ศ. 2556 และปี พ.ศ. 2559 โดยมีการกำหนดเกณฑ์การรับรองคุณภาพ ดังนี้ 1) ด้านรูป แบ่งเป็น 2 หมวด ได้แก่ การตกแต่งภายนอก และการตกแต่งภายใน 2) ด้านกลิ่นและรส ในด้านกลิ่น ได้แก่ การปลูกไม้หอม การนำดอกไม้หอมไทยล้านนามาประดับสถานประกอบการ นำน้ำมันหอมระเหยจากพืชพื้นบ้านล้านนามาสร้างบรรยากาศ สภาพแวดล้อมในสปา และมีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์จากน้ำมันหอมระเหยจากพืชพื้นบ้านล้านนา มาให้บริการด้านรส เป็นการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพโดยนำพืชพื้นบ้านล้านนาประยุกต์ใช้ 3) ด้านเสียง มีการใช้เสียงหรือดนตรีที่มีอัตลักษณ์ไทยล้านนาร่วมสมัย 4) ด้านสัมผัส ได้แก่ การให้บริการและการต้อนรับ โดยใช้ภาษาล้านนาสื่อสาร การบริการด้วยกิริยา ความอ่อนน้อมในรูปแบบชาวล้านนา และเมนูการบริการที่มีวิธีการหรือรูปแบบการนวดที่มีอัตลักษณ์ไทยล้านนา และ 5) ด้านการบริหารจัดการอัตลักษณ์ไทยล้านนาสปาแบบยั่งยืน ได้แก่ ธรรมนูญและบริหารจัดการ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ล้านนา และการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยต้องมีนโยบายต่อสิ่งแวดล้อม อนุรักษ์พลังงาน มีการนำผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาใช้ในองค์กรไม่สร้างภาระด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชน

3. เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ ได้พัฒนาเกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและประเมินรับรองคุณภาพของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ต้องการยกระดับมาตรฐานสถานประกอบการให้มีคุณภาพที่สูงขึ้นจากมาตรฐานตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข (เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ, 2551) ทั้งนี้ เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพประกอบด้วยมาตรฐานจำนวน 5 ด้าน ดังนี้ มาตรฐานที่ 1 ด้านการบริการ (Service Quality) มาตรฐานที่ 2 ด้านบุคลากร (Skill Staff) มาตรฐานที่ 3 ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ (Tool and Equipment) มาตรฐานที่ 4 ด้านการบริหารและจัดการจัดการองค์การ (Organization and Management Quality) และมาตรฐานที่ 5 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Ambient)

นอกจากนี้ ยังมีเกณฑ์มาตรฐานระดับสากลอื่น ๆ ที่มีการให้การรับรองในปัจจุบันซึ่งจะมีองค์ประกอบของมาตรฐานแตกต่างกันบ้าง เช่น เกณฑ์ในการเป็นสมาชิกของสมาคมไอสปา (International Spa Association: ISPA) จะต้องมีมาตรฐานและการปฏิบัติในการให้บริการสปาประกอบด้วยเกณฑ์คุณภาพ 5 ด้าน 1) ด้านบุคลากร (Staff) 2) ด้านความปลอดภัย (Safety) 3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

(Guest relations) 4) ด้านการให้บริการ (Service) 5) ด้านจรรยาบรรณ (Code of ethics) ในแต่ละมาตรฐานจะมีเป้าหมายเพื่อคุณภาพการให้บริการที่ดีในสถานประกอบการ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอัตลักษณ์ไทยล้านนาสปา ดังนี้

ฐิตินัน บัญญา ค่อมมอน (Common, T. B., 2011) ได้วิจัยเกี่ยวกับเพลงกับวัฒนธรรม เพื่อศึกษาการเชื่อมโยง อัตลักษณ์และวัฒนธรรมชุมชนผ่านบทเพลงของศิลปินล้านนา และศึกษาบทบาทของเพลงที่มีต่อการเชื่อมโยงอัตลักษณ์และวัฒนธรรมชุมชนล้านนาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาเพลง การสัมภาษณ์เจาะลึกศิลปินเพลงและนักวิชาการด้านเพลงล้านนา รวมทั้งการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Interview) ผู้ฟังเพลงชาวล้านนา ผลการวิจัย พบว่าศิลปินและบทเพลงล้านนามีบทบาทในการถ่ายทอดอัตลักษณ์วัฒนธรรมล้านนาใน 3 ด้านหลัก อันได้แก่ 1) เนื้อหาของเพลง เนื้อหาในเพลงล้านนาทำหน้าที่ในการถ่ายทอดวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชนล้านนา คนฟังเพลงรู้จักสถานที่ท่องเที่ยว อาหารการกิน และการดำรงชีวิตอันงดงามตามแบบฉบับล้านนาผ่านเนื้อหาที่สอดแทรกในบทเพลง 2) ภาษา เพลงล้านนามีบทบาทในการถ่ายทอด ภาษาคำเมือง ที่เป็นอัตลักษณ์ของชาวล้านนา เป็นการเผยแพร่วัฒนธรรมล้านนาไปยังผู้ฟัง โดยผู้ฟังชาวล้านนาได้ซึมซับ เรียนรู้ และเกิดความภาคภูมิใจใน ภาษาคำเมือง ผ่านการฟังเพลง 3) ท่วงทำนองดนตรีล้านนา เพลงล้านนาถ่ายทอดความโดดเด่นของอัตลักษณ์ทางดนตรีของชาวล้านนา และยังผสมผสานกับดนตรีสมัยใหม่ในยุคปัจจุบันกลายมาเป็นเพลงคำเมืองแบบใหม่ เช่น ลูกทุ่งคำเมือง โพล์คของคำเมือง สตริงคำเมือง ที่เป็นอัตลักษณ์เฉพาะของดนตรีล้านนา

ธิตินันดา นาจันทร์ อาชว์วารมี มณีตระกูลทอง และ ชนินทร์ เขียวสนุก (2559) ได้ศึกษาการใช้องค์ความรู้และอัตลักษณ์ไทยล้านนาในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า อัตลักษณ์ไทยล้านนาที่พบในสถานประกอบการร้านนวดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) อัตลักษณ์การนวดที่ได้มาจากองค์ความรู้ การแพทย์พื้นบ้านล้านนา ในมิติของการแพทย์พื้นบ้านล้านนา การนวดไม่ได้เป็นการรักษาในเชิงเดี่ยวที่จะรักษาผู้ป่วยให้หาย จากอาการเจ็บป่วยด้วยกระบวนการนวดแต่เพียงอย่างเดียว แต่การนวดเป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการรักษา ของแพทย์พื้นบ้าน ซึ่งอาจจะรักษาโดยร่วมกับการรักษาวิธีอื่น ๆ เช่น การใช้สมุนไพรนวดประคบ การตอกเส้น การย่ำขา เป็นต้น

2) อัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมที่นำมาใช้ในการประดับตกแต่งเพื่อสร้างบรรยากาศภายในร้าน เนื่องจากสถานประกอบการร้านนวดมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ผ่อนคลาย การออกแบบร้าน จึงมุ่งสร้างบรรยากาศให้มีความสงบ ผ่อนคลายเหมือนอยู่บ้าน มากกว่าร้อยละ 80-90 ของร้านนวดจึงออกแบบร้าน ให้มีลักษณะเหมือนบ้านพักอาศัย (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ เล่มที่ 13 เรื่องที่ 1 เรือนไทย: เรือนไทยภาคเหนือ, 2539)

อัตลักษณ์ด้านศิลปกรรมล้านนา วัฒนธรรมที่จับต้องได้ (Tangible culture) ที่ถูกนำมาใช้ในสถานประกอบการร้านนวดมากที่สุดอีกประเภทหนึ่งคือการใช้ศิลปกรรมล้านนาประดับตกแต่งภายในร้าน โดยงานศิลปกรรมที่ถูกนำมาใช้แบ่งออกได้ 2 ประเภทคือ 1) งานจิตรกรรม เช่น ภาพผู้หญิงล้านนา นั่งขึ้นตึนจก หม่มผ้าสไบหรือเปลือยอก อยู่ในอิริยาบถต่าง ๆ และภาพจิตรกรรมเชิงสัญลักษณ์ที่เชื่อมโยงกับพุทธศาสนา ภาพจิตรกรรมประเภทนี้ มักจะเป็นภาพนามธรรม (Abstract) ที่แฝงความหมายทางศาสนา เป็นภาพปริศนาธรรม 2) งานประติมากรรม เช่น การใช้สิ่งของที่มีอยู่ในวิถีชีวิตประจำวันมาประดับตกแต่ง มีจุดประสงค์เพื่อสร้างบรรยากาศวิถีชีวิตล้านนาซึ่งเป็นวิถีชีวิตเกษตรกรรมและวิถีแห่งการพึ่งตนเอง จึงนำเครื่องใช้เหล่านี้มาประดับไว้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) และทั้งหมดมีความสมัครใจในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างในระยะการศึกษาศาสนาการณ ปัญหา และความต้องการ จำนวน 28 คน ประกอบด้วย

1.1 ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพและผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ จำนวน 21 คน ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คือ 1) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพไม่น้อยกว่า 2 ปี

1.2 ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จำนวน 4 คน คือ 1) เป็นผู้นำหรือนายกสมาคมผู้ประกอบการในสถานประกอบการสปาในแต่ละภูมิภาค 2) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการตรวจประเมินสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

1.3 ผู้เชี่ยวชาญด้านภูมิปัญญาล้านนา ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 3 คน มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คือ 1) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนาไม่น้อยกว่า 5 ปี

2. กลุ่มตัวอย่างในระยะการประเมินผลความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์ไปใช้ จำนวน 59 คน ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ดังนี้ 1) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ไม่น้อยกว่า 2 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย

1. แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการดำเนินงานเกี่ยวกับสปาเพื่อสุขภาพ

2. แนวคำถามในการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ โดยลักษณะแนวคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และมีจุดเน้นที่การรับรู้และความคิดเห็นต่อการให้บริการสปาที่มีความเป็นไทยล้านนา และองค์ประกอบสำคัญในการประเมินสถานประกอบการสปาไทยล้านนา

3. แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามจากการทบทวนเอกสารต่างๆ โดยลักษณะแนวคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดและมุ่งเน้นที่การรับรู้และความคิดเห็นต่อการนำภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนามาใช้ในสถานประกอบการสปา และองค์ประกอบที่จำเป็นต่อการประเมินสถานประกอบการสปาไทยล้านนาสำหรับการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ

4. แบบสอบถามความคิดเห็นต่อเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนา ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเอง ประกอบด้วยคำถามเพื่อประเมินความตรงด้านเนื้อหา จำนวน 8 ข้อ และความเป็นไปได้ของการนำเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนาไปใช้จริง จำนวน 2 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วย เห็นด้วยระดับน้อย เห็นด้วยระดับปานกลาง และเห็นด้วยระดับมาก

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีการรวบรวมข้อมูลตามวิธีการดำเนินการวิจัยเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาสถานการณ์ ปัญหา และความต้องการ

1.1 จัดประชุมกลุ่มนักวิจัยเพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาพื้นบ้านล้านนา และเกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อสร้างเครื่องมือวิจัย

1.2 จัดประชุมกลุ่มผู้ประกอบการสปาหรือผู้ดำเนินการสปาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ผ่านการรับรองจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน 48 แห่งของจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการวิจัย และนัดหมายเพื่อดำเนินการสนทนากลุ่ม

1.3 ดำเนินการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) จำนวน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ประกอบการ สปาจำนวน 10 คน กลุ่มผู้ดำเนินการสปา จำนวน 11 คน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจสุขภาพจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจำนวน 4 คน โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม (moderator) เพื่อสร้างสัมพันธภาพและแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นในการดำเนินงานด้านสปา อัตลักษณ์ความเป็นไทยล้านนา และองค์ประกอบสำคัญในการประเมินคุณภาพสถานประกอบการสปาให้มีความเป็นไทยล้านนา ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งประมาณ 50-60 นาที โดยดำเนินการในระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2562

1.4 ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ผู้เชี่ยวชาญด้านภูมิปัญญาล้านนา จำนวน 5 คน คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านสถาปัตยกรรมไทยล้านนา ผู้เชี่ยวชาญด้านการนวดพื้นบ้านล้านนา ผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้พืชสมุนไพรพื้นบ้านล้านนาในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการสปาไทยล้านนา โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์ตามแนวคำถามที่สร้างไว้และมี

การเชื่อมโยงเข้าสู่ประเด็นเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นเชิงลึกเกี่ยวกับองค์ประกอบหลักสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นไทยล้านนาในสถานประกอบการสปาสำหรับการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ โดยดำเนินการในระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2562

ระยะที่ 2 การพัฒนาเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนา

2.1 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปพร้อมกับการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาเป็นเกณฑ์ (generating items)

2.2 จัดทำร่างเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนา โดยผู้วิจัยนำเกณฑ์ประเมินคุณภาพอัตลักษณ์ไทยล้านนาสปาของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 (2553) มาดัดแปลงตามองค์ประกอบและเกณฑ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 จัดประชุมตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 10 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง (member checking) ของร่างเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนาที่พัฒนาขึ้น และนำมาปรับปรุงแก้ไข

ระยะที่ 3 การประเมินผลความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์ไปใช้

3.1 จัดประชุมวิพากษ์เกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนาร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน เพื่อรับฟังข้อคิดเห็น และประเมินความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนาไปใช้

3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการประชุมวิพากษ์มาปรับปรุงแก้ไข และนำร่างเกณฑ์การรับรองความเป็น สปาไทยล้านนาที่ปรับแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจำนวน 3 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านสปาไทยล้านนาจำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) เพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุม ความสอดคล้อง

3.3 ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเกณฑ์แต่ละข้อกับองค์ประกอบหลักตามวัตถุประสงค์นั้น (indexes of item-objective congruence) จากนั้น ปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและตัดเกณฑ์ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 ออก (บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร, 2555) โดยค่าความสอดคล้องโดยภาพรวมเท่ากับ 0.93

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Holloway & Galvin, 2010) โดยเริ่มจากการอ่านข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หลายครั้งเพื่อทำความเข้าใจเนื้อหาทั้งหมด จากนั้นนำสาระสำคัญที่ได้ลงรหัสข้อมูล (coding) และนำข้อมูลที่มีรหัสคล้ายคลึงกันรวมเข้าเป็นกลุ่มเดียวกัน (units of meaning) เพื่อเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์และพัฒนาเป็นประเด็นย่อย (category)

2. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

การตรวจสอบข้อมูล

คณะผู้วิจัยมีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลตลอดกระบวนการวิจัย โดยแบ่งการตรวจสอบข้อมูลเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัยมีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

1.1 การสร้างความน่าเชื่อถือของงานวิจัย (credibility) ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกัน (methods triangulation) โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและช่วยให้เข้าใจประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสปาล้านนามากขึ้น นอกจากนี้ ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้มีการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ และมีการใช้คำพูดของผู้ให้ข้อมูลเพื่อยืนยันความจริงและความชัดเจนในทุกประเด็นของการวิเคราะห์และการรายงานผลการวิจัย

1.2 ความเชื่อมั่นของข้อมูล (confirmability) ผู้วิจัยมีการบันทึกเสียงตลอดการสัมภาษณ์ และมีการถอดเทปแบบคำต่อคำ (transcribed verbatim) ประโยคต่อประโยค และวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กัน เพื่อทำความเข้าใจกับเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ และยังมี การนำข้อมูลที่ได้ไปให้ตัวแทนของผู้ให้ข้อมูล (Member checking) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง นอกจากนี้ ยังมีการจัดประชุมวิพากษ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับสปาล้านนาทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ของการนำเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นไปใช้จริง

2. ข้อมูลเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยมีการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยจะนำร่างเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาล้านนาที่ได้จากการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึกไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านสปาในสถานประกอบการ 3 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านสปาล้านนา 2 ท่าน และในสถาบันการศึกษา 2 ท่าน โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 นำร่างเกณฑ์ให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความถูกต้อง ชัดเจน ครอบคลุม สอดคล้อง และเหมาะสม ในแต่ละข้อของร่างเกณฑ์ที่ได้ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิในคะแนนความตรงของเนื้อหาในเกณฑ์แต่ละข้อ

2.2 นำค่าคะแนนความตรงที่ได้มาคำนวณความตรงตามเนื้อหา โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence: IOC) ได้มากกว่า .90 (Polit & Beck, 2012) หากได้ค่าคะแนนต่ำกว่า .90 ผู้วิจัยจะดำเนินการสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ความเห็นชอบร่วมกัน

2.3 คณะผู้วิจัยนำผลการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

การแปลผลข้อมูล

เกณฑ์การรับรองความเป็นสปาชั้นนำที่พัฒนาขึ้นจะนำไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence: IOC) เป็นตัวกำหนด หากได้ค่ามากกว่า 0.90 หมายความว่า เนื้อหาที่ได้มีความตรงเป็นที่น่าเชื่อถือได้ (Polit & Beck, 2012)

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (รหัสโครงการ 2562-EXP034) โดยผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างในทุกขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย มีการชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย และลักษณะการรวบรวมข้อมูล พร้อมเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ อีกทั้ง มีการชี้แจงให้ทราบเกี่ยวกับลักษณะการตอบคำถามที่มีอิสระในการไม่ตอบในเรื่องที่ไม่สะดวกใจ การปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัยได้ตลอดเวลา การรักษาความลับของข้อมูล และการขออนุญาตบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์เมื่อกลุ่มตัวอย่างลงลายมือชื่อยินยอมเข้าร่วมวิจัย

สรุปผลการวิจัย

สรุปตามการดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

1. การศึกษาสถานการณ์ ปัญหา และความต้องการ กลุ่มตัวอย่างที่ถูกสัมภาษณ์ในนี้ มีจำนวน 28 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 21 คน และเป็นเพศชาย 7 คน มีอายุระหว่าง 20-60 ปี โดยพบว่าส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี จำนวน 22 คนคิดเป็นร้อยละ 78.6 ทั้งนี้ มากกว่าสองในสามของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 67.9 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท ร้อยละ 21.4 และปริญญาเอก ร้อยละ 10.7 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ประมาณ 6-10 ปี ร้อยละ 42.9% รองลงมาคือ 11-15 ปี ร้อยละ 32.1 มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 17.9 และ 16-20 ปี ร้อยละ 7.1 ตามลำดับดังตารางที่ 1 ผลการวิจัย พบว่า สถานการณ์ ปัญหา และความต้องการส่วนใหญ่เห็นว่า ควรจะมีการทบทวน สังเคราะห์ และพัฒนาปรับเปลี่ยน การรับรองคุณภาพอัตลักษณ์ไทย ล้ำานาสปา ที่เคยได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 ให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับความเป็นสปา ล้ำานาในบริบทปัจจุบัน และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ใหม่ จึงเป็นความต้องการและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะพัฒนาเกณฑ์การรับรองขึ้นมาใหม่

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างระยะที่ 1-2 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ทำงานด้านสปาและประเภทของหน่วยงาน (n=28)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	7	25.00
หญิง	21	75.00
อายุ (ปี)		
20 - 30	1	3.60
31 - 40	11	39.30
41 - 50	11	39.30
51 - 60	3	10.70
60 ปีขึ้นไป	2	7.10
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	19	67.90
ปริญญาโท	6	21.40
ปริญญาเอก	3	10.70
ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
ผู้ประกอบการสปา	6	21.40
ผู้จัดการสปา	15	53.60
ผู้ฝึกสอนสปา	2	7.10
ผู้เชี่ยวชาญด้านภูมิปัญญาล้านนา หรือนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	5	17.90
ประสบการณ์ทำงานด้านสปา (ปี)		
1- 5	0	0
6 - 10	12	42.90
11 - 15	9	32.10
16 - 20	2	7.10
20 ปีขึ้นไป	5	17.90
ประเภทของหน่วยงาน		
สปาแบบมีที่พัก	15	53.60
สปาแบบไม่มีที่พัก	8	28.60
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น สถาบันการศึกษา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด บริษัทเอกชนที่เกี่ยวข้อง	5	17.90

2. การพัฒนาเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนา จากผลการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า องค์ประกอบหลักสำคัญของเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนา ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ และเกณฑ์ 40 ข้อ หลังการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ มีการปรับปรุงแก้ไขเหลือ 38 ข้อที่สอดคล้องกับการนำมาใช้ในการรับรองความเป็นสปาไทยล้านนาสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องโดยภาพรวมเท่ากับ 0.93 ดังตารางที่ 2

เกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนาสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประกอบด้วย

1) องค์ประกอบด้านรูป: ภาพลักษณ์สะท้อนวัฒนธรรม หมายถึง การจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่แสดงออกถึงกลิ่นอายทางวัฒนธรรมไทยล้านนา ประกอบด้วยเกณฑ์ 11 ข้อ และมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.92

2) องค์ประกอบด้านรส: รสชาติสะท้อนภูมิปัญญา หมายถึง การจัดให้บริการอาหารและเครื่องดื่มสุขภาพที่ใช้พืชพื้นบ้านล้านนามาเป็นส่วนประกอบ เช่น การใช้มะตูม มะเกี๋ยง ดอกคำฝอย มาทำเป็นเครื่องดื่มร้อนหรือเย็น หรือการนำเสนอกระบวนการทำอาหารหรือเครื่องดื่มแบบล้านนาดั้งเดิม มาใช้เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงภูมิปัญญาของชาวไทยล้านนา ประกอบด้วยเกณฑ์ 3 ข้อ และมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00

3) องค์ประกอบด้านกลิ่น: กลิ่นสะท้อนความหอมล้านนา หมายถึง การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่มีกลิ่นหอมของพืชไม้หอมของล้านนา โดยมีการนำไม้หอม เช่น ดอกกระดังงา ดอกโมก เอื้องคำ และว่านนางคำ มาปลูกหรือประดับตกแต่งภายในสถานประกอบการสปา และมีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีกลิ่นหอมของพืชหรือดอกไม้ล้านนามาใช้ในการให้บริการนวด ชัด พอกผิว อบ อบ หรือแช่ อันประกอบด้วยเกณฑ์ 7 ข้อ และมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.94

4) องค์ประกอบด้านเสียง: เสียงสะท้อนธรรมชาติล้านนา หมายถึง การสร้างบรรยากาศในขณะที่ให้บริการในสถานประกอบการสปาด้วยเสียงดนตรีที่บรรเลงจากเครื่องดนตรีล้านนาหรือเสียงธรรมชาติอันเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของพื้นที่ภาคเหนือ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกผ่อนคลาย ประกอบด้วยเกณฑ์ 3 ข้อ และมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.93

5) องค์ประกอบด้านการสัมผัสและการบริการ: บริการสะท้อนวิถีชีวิต หมายถึง การจัดให้มีบริการ สปาที่มีมาตรฐานและแสดงถึงการดำเนินชีวิตและพิธีกรรมของชาวไทยล้านนา ซึ่งประกอบด้วย 2 เกณฑ์หลัก คือ 1) การให้บริการทั่วไปและการต้อนรับในรูปแบบของชาวไทยล้านนา และ 2) การให้บริการโดยการนวด การใช้น้ำเพื่อสุขภาพ (hydrotherapy) โดยใช้ศาสตร์พื้นบ้านล้านนามาประยุกต์ใช้ เช่น การนวดพื้นบ้านล้านนา การนวดล้านนาเอ็กโซติก การตอกเส้น การเช็ดแขก และการนวดประคบ ประกอบด้วยเกณฑ์ 14 ข้อ และมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.92

ตารางที่ 2 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนาสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

องค์ประกอบของเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทย ล้านนาสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	จำนวนข้อ	ค่าดัชนีความ สอดคล้อง
องค์ประกอบด้านรูป	11	0.92
องค์ประกอบด้านรส	3	1.00
องค์ประกอบด้านกลิ่น	7	0.94
องค์ประกอบด้านเสียง	3	0.93
องค์ประกอบด้านการสัมผัสและการบริการ	14	0.92
ดัชนีความสอดคล้องโดยภาพรวม		0.93

3) การประเมินผลความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์ไปใช้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คน เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.3 มีอายุระหว่าง 23-67 ปี โดยกลุ่มอายุที่พบมากที่สุดคือ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.5 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.6 ทั้งนี้ ประมวลร้อยละ 23.7 ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดอยู่ในตำแหน่งเป็นผู้จัดการ รองลงมาเป็นผู้ประกอบการ ร้อยละ 17.0 และผู้ให้บริการร้อยละ 10.2 ผลการประเมิน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาไทยล้านนา ข้อที่ 1 รายละเอียดของเกณฑ์แสดงให้เห็นถึงความเป็นสปาไทยล้านนาได้อย่างเหมาะสม และข้อที่ 3 เนื้อหาการประเมินครอบคลุมความเป็นสปาไทยล้านนาในด้านรูป มีข้อคิดเห็นในระดับมากร้อยละ 61.0 (n= 36 คน) ส่วนข้อ 10 สามารถนำไปใช้ประเมินได้จริงในสถานประกอบการสปาในต่างประเทศ ข้อคิดเห็นในระดับ มากเพียงร้อยละ 47.5 (n= 28 คน) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความถี่และร้อยละของความคิดเห็นต่อความเป็นไปได้ของเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาล้านนา

รายการความคิดเห็นต่อความเป็นไปได้ของ เกณฑ์การรับรองความเป็นสปาล้านนา	ระดับความคิดเห็น			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็น ด้วย
1. รายละเอียดของเกณฑ์แสดงให้เห็นถึง ความเป็นสปาล้านนาได้อย่างเหมาะสม	36 (61%)	22 (37.3)	1 (1.7)	-
2. รายละเอียดเกณฑ์แต่ละข้อมีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย	32 (54.2)	25 (42.4%)	1 (1.7)	1 (1.7)
3. เนื้อหาการประเมินครอบคลุมความเป็น สปาล้านนาในด้านรูป (สถาปัตยกรรมและ ภาพลักษณ์)	36 (61%)	18 (30.5%)	5 (8.5%)	-

รายการความคิดเห็นต่อความเป็นไปได้ของ เกณฑ์การรับรองความเป็นสปาชั้นนำ	ระดับความคิดเห็น			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย
4. เนื้อหาการประเมินครอบคลุมความเป็นสปาชั้นนำในด้านรส	34 (57.6%)	20 (33.9%)	5 (8.5%)	-
5. เนื้อหาการประเมินครอบคลุมความเป็นสปาชั้นนำในด้านกลิ่น	31 (52.5%)	23 (39.0%)	5 (8.5%)	-
6. เนื้อหาการประเมินครอบคลุมความเป็นสปาชั้นนำในด้านเสียง	35 (59.3%)	21 (35.6%)	3 (5.1)	-
7. เนื้อหาการประเมินครอบคลุมความเป็นสปาชั้นนำในด้านสัมผัส (การให้บริการและการนวด)	34 (57.6%)	23 (39.0%)	2 (3.4%)	-
8. การแบ่งสัดส่วนคะแนนในการประเมินมีความเหมาะสม	32 (54.2%)	23 (39.0%)	4 (6.8)	-
9. สามารถนำไปใช้ประเมินได้จริงในสถานประกอบการสปาในประเทศไทย	32 (54.2%)	22 (37.3)	5 (8.5%)	-
10. สามารถนำไปใช้ประเมินได้จริงในสถานประกอบการสปาในต่างประเทศ	28 (47.5%)	25 (42.4%)	6 (10.2%)	-

อภิปรายผล

จากผลการดำเนินการวิจัยทั้ง 3 ระยะ ทำให้ได้เกณฑ์การรับรองคุณภาพความเป็นสปาไทยชั้นนำเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ สะท้อนถึงความเป็นสปาไทยชั้นนำสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการสปา ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน โดยมีเกณฑ์ทั้งหมด 38 ข้อ โดย

ด้านที่ 1 องค์ประกอบด้านรูป คือ การประยุกต์วัฒนธรรมและศิลปะไทยล้านนามาใช้ในสถาปัตยกรรม งานจิตรกรรม การตกแต่งอุปกรณ์ และเครื่องแต่งกายของพนักงาน จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า บางสถานประกอบการสปาได้มีการปรับแต่งโครงสร้างอาคารสปาโดยประยุกต์ใช้ลวดลายศิลปะล้านนา มีการนำไม้แกะสลักหรือภาพวาดล้านนามาใช้ในการตกแต่ง รวมถึงการออกแบบเครื่องแต่งกายของพนักงานตามแบบไทยล้านนาเพื่อสร้างบรรยากาศและสื่อสารให้ผู้มารับบริการเห็นถึงความเป็นไทยล้านนา (Chaoprayoon et al., 2016; Junead et al., 2018) ทั้งนี้ การที่สถานประกอบการสปา มีการจัดสถานที่ให้มีความโดดเด่นจะเป็นส่วนช่วยดึงดูดความสนใจและสร้างทัศนคติที่ดีแก่ผู้มารับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในการมาใช้บริการได้ (Esichaikul & Chansawang, 2014; Thakanun & thabhiran, 2016)

ด้านที่ 2 องค์ประกอบด้านรส หมายถึง สถานประกอบการสปาไทยล้านนาควรมีการจัดบริการอาหารว่างหรือเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพจากการนำพืชพื้นบ้านล้านนามาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ชาวไทยล้านนานั้นให้ความสำคัญกับอาหารโดยจะนำสมุนไพรหรือพืชพื้นบ้านมาใช้เป็นส่วนประกอบของอาหารหรือเครื่องดื่ม เพราะมีความเชื่อว่าอาหารนั้นมีประโยชน์ต่อสุขภาพและสามารถนำมาใช้ในการบำบัดรักษาได้ เช่น บรรเทาอาการปวด และกระตุ้นระบบไหลเวียนของเลือด (Sukseethong, 2017; Tiamjan, 2014) จากการศึกษาของ ภักดี กลั่นภักดี (2560) พบว่า ความรู้สึกพึงพอใจต่อการได้รับบริการอาหารและเครื่องดื่มสุขภาพที่มีการนำภูมิปัญญาพื้นบ้านมาใช้ส่งผลให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ด้านที่ 3 องค์ประกอบด้านกลิ่น หมายถึง การนำดอกไม้หอมหรือน้ำมันหอมระเหยที่ผลิตจากพืชพื้นบ้านล้านนามาใช้ในการประดับตกแต่งหรือใช้เป็นผลิตภัณฑ์ในการให้บริการเพื่อสร้างบรรยากาศให้เกิดความผ่อนคลายในสถานประกอบการสปา เนื่องจากการใช้กลิ่นหอมจากดอกไม้ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างความพึงพอใจอย่างมากในกลุ่มนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ (Tang, Chan, Tan-Chew, & Leung, 2018) สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาที่พัฒนาพืชหอมพื้นบ้านล้านนามาสกัดเป็นผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ทั้งน้ำมันหอมระเหย สบู่ ครีม และผลิตภัณฑ์ขัดผิว เพื่อให้สถานประกอบการสปาสามารถนำไปใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า จนกลายมาเป็นที่นิยมและเกิดการผลิตเพื่อจำหน่ายซึ่งช่วยให้สถานประกอบการมีรายได้เพิ่มขึ้น (Chaoprayoon et al., 2016; Leelapornpisit, 2007; Upper Northern Provincial Cluster 1, 2010)

ด้านที่ 4 องค์ประกอบด้านเสียง หมายถึง การนำเสียงธรรมชาติหรือเครื่องดนตรีล้านนาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างบรรยากาศในสถานประกอบการสปา จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า วัฒนธรรมทางดนตรีล้านนามีเอกลักษณ์เฉพาะและได้ถูกนำมาถ่ายทอดทั้งในรูปแบบของเครื่องดนตรีพื้นเมืองล้านนา เช่น ปี่ ขลุ่ย เปียะ สะล้อ และซิง และเพลงคำเมืองซึ่งเป็นเพลงที่มีเนื้อร้องเป็นภาษาถิ่นล้านนามาใช้ร่วมกับท่วงทำนองจากดนตรีพื้นเมือง (Common, 2011) การนำเสียงเพลงประกอบจากเครื่องดนตรีพื้นบ้านมาใช้ในสถานประกอบการ สปาจะช่วยสร้างบรรยากาศให้ผู้มารับบริการเกิดความผ่อนคลายและลดความเหนื่อยล้าลง (Chaoprayoon et al., 2016; Junead et al., 2018) สอดคล้องกับการศึกษาของ อุทิศ อติมานะ (Upper Northern Provincial Cluster 1, 2010) พบว่า เพลงคีตบำบัดล้านนา ซึ่งเป็นเพลงที่ผสมผสานระหว่างเสียงธรรมชาติและท่วงทำนองจากเครื่องดนตรีล้านนา มีผลทำให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกผ่อนคลายและช่วยทำให้หลับในขณะให้บริการนวดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านที่ 5 องค์ประกอบด้านการสัมผัสและการบริการ หมายถึง การจัดให้มีการบริการด้วยการนวด การใช้น้ำเพื่อสุขภาพ และบริการเสริมอื่น ๆ ที่นำศาสตร์พื้นบ้านล้านนามาประยุกต์ใช้ จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า การนำภูมิปัญญาด้านการแพทย์ทางเลือกของชาวไทยล้านนามาใช้ จะสามารถช่วยกระตุ้นระบบการไหลเวียนเลือด บรรเทาอาการตึงตัวของกล้ามเนื้อ และลดอาการปวด ส่งผลให้ผู้มารับบริการรู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น (Chaoprayoon et al., 2016; Jamroendararasame et al., 2008; Junead et al.,

2018) ซึ่งการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจกับการบริการด้วยท่าทีที่อ่อนช้อย และการบริการที่ตอบสนองกับความต้องการโดยเฉพาะการช่วยบรรเทาอาการเจ็บปวดและทำให้รู้สึกผ่อนคลายจะส่งผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการ (Klunpakdee, 2017; Tang et al., 2018)

เกณฑ์ดังกล่าวแตกต่างจากองค์ประกอบในมาตรฐานการรับรองสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ผ่านมาของกระทรวงสาธารณสุขที่มุ่งเน้นการรับรองคุณภาพสถานประกอบการให้มีมาตรฐานในระดับสากลเบื้องต้นเท่านั้น เช่น มาตรฐานด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหารองค์กร (Department of Health Service Support Ministry of Public Health, 2008, 2016b, 2017) แต่เกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นการศึกษาในครั้งนี้นอกจากมุ่งเน้นมาตรฐานในระดับสากลเบื้องต้นแล้ว มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจสปานั้นมีอัตลักษณ์ที่โดดเด่น สถานประกอบการสามารถชูความเป็นไทยล้านนา การให้บริการที่แตกต่าง ด้านขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนการนำพืชพันธุ์ท้องถิ่นมาใช้ในการตกแต่งสถานที่และการสร้างผลิตภัณฑ์สปา เพื่อแสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ของธุรกิจสปา (The ASEAN Secretariat Jakarta, 2016) อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการสปาอาเซียน (ASEAN spa services standard) ด้วยเหตุนี้ สถานประกอบการสปาที่ผ่านการรับรองคุณภาพความเป็นสปาไทยล้านนาจะมีอัตลักษณ์ที่โดดเด่น สามารถต่อยอดความสำเร็จโดยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันธุรกิจสปาในระดับนานาชาติได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพทั้งรายใหญ่ และรายย่อยสามารถนำคู่มือเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาล้านนาที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ด้านล้านนา มาผสมผสานในการดำเนินการธุรกิจสปา โดยประยุกต์ใช้ตามอัตลักษณ์ทั้ง 5 ด้าน (รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส) ตามเกณฑ์การรับรองที่พัฒนาขึ้น เพื่อพัฒนามาตรฐานการให้บริการของธุรกิจสปาของตนเองให้มีความโดดเด่น สร้างความพึงพอใจและความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการของสปาล้านนาแก่ผู้มารับบริการ และสร้างรายได้เพิ่มขึ้น

2. หน่วยงานภาครัฐ ควรจะสนับสนุนให้มีการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านเกณฑ์การรับรองความเป็นสปาล้านนาเพื่อประชาสัมพันธ์และพัฒนาธุรกิจสปาไทยล้านนาให้มีความโดดเด่นในวงกว้าง มีการสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพให้มีความเป็นสปาล้านนาที่มีอัตลักษณ์โดดเด่น ครอบคลุมการให้บริการทั้งด้านรูป ด้านรส ด้านกลิ่น ด้านเสียง และด้านการสัมผัสมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยปีต่อไปควรมีการวิจัยในการพัฒนาองค์การที่ให้การรับรองความเป็นสปาล้านนา โดยให้ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพทั้งรายใหญ่ และรายย่อยมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการฯ ในองค์กรดังกล่าว รวมทั้งเข้าร่วมพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นต้นแบบของสปาล้านนาอย่างเป็นรูปธรรม

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.) และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) และได้รับการสนับสนุนในด้านเวลา บุคลากรและสถานที่ จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมทั้งได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ สมาคมไทยล้านนาสปา และผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ คณะผู้วิจัยจึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

References

- Boonjai Srisatidnarakul. (2012). *Development and validation of research instruments : psychometric properties*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. (in Thai)
- Chaoprayoon, P., Madhyamapurush, W., Panyadee, C., & Awirothananon, T. (2016). The application of Lanna wisdom for spa business in the upper northern Thailand. *Mekong-Salween Civilization Studies Journal*, 7(2), 113-123.
- Common, T. B. (2011). *Music and Culture: the roles of Lanna music and artists in an articulation of Lanna cultural identity*. Bangkok: National Research Council of Thailand. (in Thai)
- Department of Health Service Support Ministry of Public Health. (2008). *Thai Spa World Class Handbook*. Bangkok: Chong Tien Marketing. (in Thai)
- Department of Health Service Support Ministry of Public Health. (2016). *Strategy Medical Hub of Thailand (2017-2026)*. Bangkok: Department of Health Service Support Ministry of Public Health. (in Thai)
- Department of Health Service Support Ministry of Public Health. (2016). *Spa Grading Handbook*. Bangkok: Genesis MediaCom. (in Thai)
- Department of Health Service Support Ministry of Public Health. (2017). *Health Service Standard for Overseas Establishment*. Bangkok: Genesis MediaCom. (in Thai)
- Department of Health Service Support Ministry of Public Health. (2018). *List of Spa for Health Business meeting Internation Spa for Health Standard*. http://www.thaispa.go.th/spa2013/web/web_new/fileupload_doc/2017-08-31-2-17-2477448.pdf. (in Thai)
- Esichaikul, R., & Chansawang, R. (2014). A Study of Potentials of Spa Businesses in Thailand. *Modern Management Journal*, 14(1), 17-31.

- Gall, M., Gall, J. P., & Borg, W. R. (2003). *Educational Resesearch: An Introduction, 7th Ed.* Boston: Allyn & Bacon.
- Global Wellness Institute. (2018). Global wellness economy monitor: October 2018. Retrieved from https://globalwellnessinstitute.org/wp-content/uploads/2019/04/GWWellnessEconomyMonitor2018_042019.pdf
- Holloway, I., & Galvin, K. (2010). *Qualitative research in nursing and healthcare.* Oxford, United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Jamroendararasame, B., Aramrattana, A., Hansiriwatakit, K., Panti, S., Paungmali, A., Guntain, A., Vitfan, C. (2008). Development and effectiveness test of applied Thai Lanna massage. *Chiang Mai University Journal of Social Science and Humanities, 2(2)*, 159-169.
- Junead, J., Jamnongchob, A., Wanichakorn, A., & Manirochana, N. (2018). The Study On Potential Of Thai Identity In Spa Business And Traditional Thai Massage Toward World Class Health Tourism Sector. *Panyapiwat Journal, 10(2)*, 1-16. (in Thai)
- Kieanwatana, K. (2018). Situations and trends of world and Thailand health tourism. *Journal of Cultural Approach, 19(35)*, 77-87. (in Thai)
- Klunpakdee, P. (2017). *Standard Factors of Thai Spa Quality Award Influencing Satisfaction on Using Service towards Foreign Tourist* (Master of Arts Program in Tourism Management). Dhurakij Pundit University, Graduate school. (in Thai)
- Leelapornpisit, P. (2007). *Development of spa products from Thai-Lanna aromatic plants.* Chiangmai: Faculty of Pharmacy Chiang Mai University. (in Thai)
- Office of the Permanent Secretary Ministry of Tourism and Sports. (2017). *Attitudes and Satisfaction of Foreign Tourist in Thailand 2017.* https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=12112. (in Thai)
- Pakdee Klunpakdee. (2017). The Standards of Thai Spa Quality Award and How They Influence Foreign Customer Level of Satisfaction. *Journal of Humanities and Social Sciences Mahasarakham University, 37(3)*, 97-110. (in Thai)
- Piriyanbenjawat, J. (2018). Production and Development Staff Model for Thai Spa Business 4.0. *Dusit Thani College Journal, 12*, 381-392. (in Thai)

- Sukseethong, N. (2017). Lanna Local Wisdom for Health Promotion of Elderly in Saluang Subdistrict Administrative Organization Maerim District Chiangmai Province. *Christian University Journal*, 23(2), 164-173. (in Thai)
- Tang, I. L. i., Chan, G. S. H., Tan-Chew, T., & Leung, R. W. (2018). Understanding Generation Y's Favorite Spa Scent, Spa Food Versus Spa Service Experience. *Journal of Tourism & Hospitality*, 07(04). doi:10.4172/2167-0269.1000374
- Thai Junior Encyclopedia Foundation. (2006). *Thai Junior Encyclopedia 13: Ancient Thai House from the Northern Region*. Bangkok: Thai Junior Encyclopedia Foundation by His Majesty King Bhumibol Adulyadej The Great. (in Thai)
- Thakanun, W., & thabhiranrak, T. (2016). The Factors That Affected to Service, Customer Service Using Behavior and Repurchase Intention with Thai Massage in Bangkok *SSRU Graduate Studies Journal*, 2(2), 236-243. (in Thai)
- The ASEAN Secretariat Jakarta. (2016). *ASEAN Spa Services Standard*.
<https://www.asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ASEAN-Spa-Services-Standard-1.pdf>
- Jinajan, T., Maneetrakunthong, A., & Kheowsanuk, C. (2016). *The Usage of Lanna Wisdom and Identity for value adding in Traditional Massage Business: a Case Study in Muang District, Chiang Mai Province*. Chiangmai: Social Research Institute Chiang Mai University. (in Thai)
- Tiamjan, R. (2014). Lanna Wisdom of Herbal Medicines of people in Tambon suthep municipalty, Muang district, Chiang Mai province. (in Thai)
- Upper Northern Provincial Cluster 1. (2010). *Thai Lanna Spa Identity*. Chiangmai: Suthep Printing. (in Thai)



Professor, Areewan Klunklin, Ph.D., Department of Fundamental Nursing, Faculty of Nursing, Chiang Mai University.



Assistant Professor, Piyawan Sawasdisingha, Department of Fundamental Nursing, Faculty of Nursing, Chiang Mai University.



Assistant Professor, Phanida Juntasopeepun, Ph.D., Department of Fundamental Nursing, Faculty of Nursing, Chiang Mai University.



Assistant Professor, Sirirat Vichitragoonthavorn, Ph.D., Department of Surgical Nursing, Faculty of Nursing, Chiang Mai University.



Saowaluck Settheekul, Researcher, Ph.D.



Prachayaporn Charoenpakdee, Registered Nurse,
Research Administration, Academic Services and International
Relations Section, Faculty of Nursing, Chiang Mai University.