การวิจัยและพัฒนาสปาฮาลาล : วัฒนธรรมสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย

กันยปริณ ทองสามสี[1]* จำเนียร ประทุมชาติภักดี[2] เพลินใจ โภชนกิจ[3]
รุศดา แก้วแสงอ่อน[4] และ อิสระ ทองสามสี[5]
[1, 4]คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
[2]กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี
[3]คณะรัฐศาสตร์
[5]คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
[1,2,3,4]มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
[5]มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
*Corresponding e-mail: kanyaprin.s@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยและพัฒนาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจองค์ประกอบความคาดหวังของผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามต่อรูปแบบการให้บริการสปาฮาลาล กลุ่มตัวอย่างเป็นชาวไทยอิสลามใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงและความตรง นักวิจัยลงพื้นที่รวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากผู้เข้ารับบริการสปา จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ 2) พัฒนาและตรวจสอบคุณภาพคู่มือสปาฮาลาล โดยเชื่อมโยงกับผลการวิจัยระยะแรก เมื่อนักวิจัยพัฒนาคู่มือสปาฮาลาลแล้ว ได้ส่งเนื้อหาให้ผู้เชี่ยวชาญ 7 คน ประเมิน 3 ด้าน คือ ความถูกต้องของเนื้อหา ความสอดคล้องกับหลักศาสนา และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง

รับต้นฉบับ 29 ตุลาคม 2563 แก้ไขตามผู้ทรงคุณวุฒิ 4 มกราคม 2564 รับลงตีพิมพ์ 18 มกราคม 2564

และ 3) ถ่ายทอดความรู้ ประเมินผลการฝึกอบรม และประเมินผลการนำความรู้ไปใช้ หลังการฝึกอบรม มีกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมกิจกรรม 51 คน จาก 48 ชุมชน หลังจากนั้น 6 เดือน นักวิจัยติดตามการนำความรู้และทักษะไปใช้พัฒนาอาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการสปาสามารถจำแนกเป็น 5 องค์ประกอบ โดยผู้รับบริการคาดหวังในองค์ประกอบการให้บริการของพนักงานสูงที่สุด และสามารถพัฒนาคู่มือสปาฮาลาลที่สอดคล้องกับศาสนบัญญัติของศาสนาอิสลามซึ่งผ่านการประเมินความถูกต้องของเนื้อหา ความสอดคล้องกับหลักศาสนาและประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นทุกประเด็น ผลการวิจัยยังพบอีกว่า ผู้ให้บริการสปาในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน มีความพึงพอใจต่อการอบรมการพัฒนาสปาฮาลาลยู่ในระดับมาก ผลการติดตามการนำความรู้และทักษะไปใช้ประโยชน์ภายหลังการจัดอบรม พบว่า ส่วนใหญ่ใช้พัฒนาคุณภาพการบริการแก่ลูกค้าในหน่วยงานที่ตนสังกัด และสามารถสร้างรายได้เสริมจากการให้บริการสปาฮาลาลร้อยละ 80.43

คำสำคัญ : สปาฮาลาล, ธุรกิจสปา, วัฒนธรรมสุขภาพ

Halal Spa on Research and Development: Cultural Health in Southern Thailand

Kanyaprin Tongsamsi[1]* Jamneirn Patumchadpugdee[2] Plearnjai Pochanakit[3]
Rudsada Kaewsaeng-on[1] and Isara Tongsamsi[4]
[1,4] Faculty of Humanities and Social Sciences
[2] Human Resources Division
[3] Faculty of Political Science
[5] Faculty of Humanities and Social Sciences
[1,2,3,4] Prince of Songkla University
[5] Songkhla Rajabhat University
* Corresponding e-mail: kanyaprin.s@psu.ac.th

Abstract

The objectives of this research were as follows: 1) The elements of expectations of the Thai-Muslims about the Halal spa service were explored. The sample group consisted of 400 Thai Islamic people in 5 southern border provinces. The valid and reliable questionnaire was developed from the relative theories and researches, then researchers used it to collect the data from spa clients. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, and exploratory factor analysis. 2) The quality of the Halal spa manual which was linked to the early research results was examined and developed. The manual contents were assessed by seven experts in three aspects, namely, the validity of the contents, conformity with Islamic principles, and utility. Index of congruence was analyzed in each criterion. 3) Training and assessment for the results of training and applying knowledge after training was done. There were 51 people from 48 communities participating as the target group.

After six months, the researchers followed up by applying knowledge and skills for professional development. The data was analyzed using frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of spa clients' expectations were classified into five components, with the highest expectations in staff service component. Moreover, the Halal spa manual met all aspects of content validity, Islamic regulations, and usefulness. Afterwards, it was found that spa providers in district health promotion hospitals, and community enterprise groups had a high level of satisfaction towards the Halal spa training. Finally, after six months of training to apply knowledge, it was found that the trainees were able to apply the knowledge in the workplace and earned 80.43 percent of extra income.

Keywords : Halal spa, Spa business, Cultural health

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นนโยบายและแผนสำคัญในการพัฒนาประเทศตามหลักการของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) (2559) ที่ให้ความสำคัญกับการยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา และเพื่อให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบรรลุผล กระทรวงสาธารณสุขจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) (พ.ศ. 2560-2569) (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2559) ประกอบด้วย 4 ผลผลิตหลัก ได้แก่ ศูนย์กลางบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Hub) ศูนย์กลางบริการสุขภาพ (Medical Service Hub) ศูนย์กลางบริการวิชาการและงานวิจัย (Academic Hub) และ ศูนย์กลางยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ (Product Hub) ด้วยเหตุนี้ประเทศไทยจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในธุรกิจบริการสุขภาพเพื่อร่วมกันพัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติที่สามารถแข่งขันกับนานาประเทศ ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามารับบริการซึ่งส่งผลต่อการสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ อีกทั้งเมื่อพิจารณาเป้าหมายการพัฒนาประเทศตามแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี, 2561) ที่มุ่งยกระดับคุณภาพและศักยภาพธุรกิจบริการอนาคตให้เป็นฐานรายได้ใหม่ โดยมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางการลงทุนและการให้บริการของภูมิภาคอาเซียน เช่น ศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพของภูมิภาคอาเซียน เมืองหลวงแห่งการท่องเที่ยวและบริการของอาเซียน

ผลการสำรวจดัชนีการท่องเที่ยวของชาวมุสลิมทั่วโลกประจำปี 2019 ของบริษัท Mastercard and Crescentrating พบว่า ประเทศไทยถูกจัดอยู่ในอันดับ 2 ในฐานะจุดหมายปลายทางยอดนิยมในกลุ่มประเทศที่ไม่ใช่มุสลิม (Non-Organization of Islamic Cooperation: OIC) และอันดับ 18 ของทั่วโลกทั้งกลุ่มประเทศมุสลิมและประเทศที่ไม่ใช่มุสลิม (OIC และ Non-OIC) ผลสำรวจยังแสดงให้เห็นว่าประเทศไทยถือเป็นหนึ่งใน 5 จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวชั้นนำสำหรับนักท่องเที่ยวหญิงชาวมุสลิม อันเนื่องด้วยความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับศาสนาเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยร้อยละ 94 ผู้หญิงชาวมุสลิมจะคำนึงถึงร้านอาหารฮาลาลเป็นสำคัญ ขณะที่ร้อยละ 86 คำนึงถึงห้องละหมาดที่ให้บริการเฉพาะผู้หญิงเท่านั้น ส่วนอีกร้อยละ 79 จะเลือกสถาน

เสริมความงามและสปาสำหรับผู้หญิงเท่านั้น (Mastercard and Crescent Rating, 2019) ธุรกิจสปาฮาลาลจึงถือเป็นธุรกิจบริการที่สำคัญที่จะตอบสนองยุทธศาสตร์ของชาติด้านการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ โดยมุ่งตอบสนองความต้องการการรับบริการที่สอดคล้องกับความเชื่อ ความศรัทธาตามหลักศาสนา ซึ่งในปัจจุบันการท่องเที่ยวของชาวมุสลิมได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเนื่องจากมีปัจจัยส่งเสริมหลายองค์ประกอบ อาทิ การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรมุสลิม การมุ่งพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวและส่งเสริมการเดินทางระหว่างประเทศสมาชิกองค์การความร่วมมืออิสลาม ความสามารถในการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวมุสลิม โดยเฉพาะผู้เดินทางจากประเทศตะวันออกกลางมีสูง (High Spending and Lucrative Market) ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวพัฒนาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ อีกทั้ง การเติบโตทางด้านการเงินและการธนาคารอิสลาม กอปรกับความรู้ด้านฮาลาลขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้นักลงทุนสนใจผลิตสินค้าฮาลาลและพัฒนาบริการฮาลาลมากขึ้น นอกจากนี้ มาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดและการเคร่งครัดในการอนุมัติการเดินทางเข้าประเทศของกลุ่มประเทศตะวันตกเป็นปัจจัยผลักดันให้นักเดินทางในตะวันออกกลางไปท่องเที่ยวในภูมิภาคอื่นแทน ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ความต้องการรับบริการตามหลักศาสนาอิสลามในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีมากขึ้น (Wisnom & Capozio, 2020; Posner, 2018; Marc & Gerard, 2015; กันยปริณ ทองสามสี และคณะ, 2561)

เมื่อพิจารณาข้อมูลการเติบโตของธุรกิจสปาในตลาดโลก โดยการศึกษาของ Global Wellness Institute™ (GWI) พบว่า ตลาดธุรกิจสปาทั่วโลกเติบโตต่อเนื่องร้อยละ 6 ต่อปี มูลค่าอยู่ที่ 1.69 แสนล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 5.4 ล้านล้านบาท ในช่วงปี 2015–2020 ซึ่งเติบโตสอดคล้องกับตลาดการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Wellness Tourism) ที่กำลังขยายตัวประมาณ 27 ล้านล้านบาท ขณะที่ธุรกิจสปาในประเทศไทยขยายตัวสูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยทั่วโลก โดยเติบโตถึงร้อยละ 8 มีมูลค่าตลาดที่ 3.5 หมื่นล้านบาท ติดอันดับที่ 16 ของโลกและเป็นอันดับที่ 5 ของเอเชีย เป็นรองเพียงประเทศจีน ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ และอินเดียเท่านั้น (มนต์ชัย วงษ์กิตติไกรวัล, 2561)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาที่ตั้งของธุรกิจให้บริการสปาที่ขึ้นทะเบียนกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 212 แห่ง พบว่ามีในภาคใต้สูงที่สุด จำนวน 107 แห่ง (โรงแรมสปาและสปารีสอร์ท, 2560) อีกทั้ง ในห้าจังหวัดชายแดนภาคใต้มีจำนวนประชากรมุสลิมอาศัย

อยู่มากที่สุดในประเทศ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคาดหวังต่อการรับบริการสปาฮาลาล และพัฒนาคู่มือบริการสปาฮาลาลที่สอดคล้องกับความคาดหวัง รวมถึงการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ลูกค้าเป้าหมาย (Target Market) ด้วยการฝึกอบรมซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการขับเคลื่อนธุรกิจสปา (Wallace & Smith, 2020; Wisnom & Capozio, 2020; Rawlinson & Heap, 2017) การวิจัยดังกล่าวนี้จะช่วยสนับสนุนให้มีการพัฒนาบริการสปาฮาลาล เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพด้านสปาระดับนานาชาติ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจองค์ประกอบด้านความคาดหวังของผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามต่อรูปแบบการให้บริการสปาฮาลาล
2. เพื่อพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพคู่มือสปาฮาลาล
3. เพื่อจัดโครงการฝึกอบรมรูปแบบการให้บริการสปาฮาลาลตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพคู่มือสปาฮาลาล

วิธีการวิจัยและพัฒนา

บทความวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาธุรกิจสปาสู่การเป็นฮาลาลเขตพื้นที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย” ซึ่งใช้การวิจัยและพัฒนา (Research & Development) โดยนำเสนอการวิจัยและพัฒนา 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาความคาดหวังของผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามต่อรูปแบบการให้บริการสปาฮาลาลเพื่อสุขภาพ

ศึกษาในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนใต้ ได้แก่ จังหวัดสตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีผู้นับถือศาสนาอิสลามอาศัยอยู่มากที่สุด โดยในปี 2560 ทั้ง 5 จังหวัด มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,756,531คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 70.99 นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 28.10 นับถือศาสนาพุทธ (อารี วิบูลย์พงศ์ และคณะ, 2560) กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนใต้

จำนวน 400 คน คำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1967) สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างไม่เป็นสัดส่วนในทุกจังหวัดเท่ากัน จังหวัดละ 80 คน จากนั้นกำหนดตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างไม่เป็นสัดส่วนจำแนกตามเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล เขตละ 40 คน และขั้นตอนสุดท้ายสุ่มแบบสะดวกจากผู้เข้ารับบริการสปาฮาลาลในพื้นที่ที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed Questionnaire) แบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความคาดหวังของผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามต่อรูปแบบการให้บริการสปาฮาลาล ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและการให้บริการสปา 3 ท่าน พบค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC) ผ่านเกณฑ์ทุกข้อ มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 จากนั้นทดลองใช้แบบสอบถามกับผู้รับบริการสปาที่เป็นมุสลิมในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 30 คน และนำข้อมูลไปวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient: α) โดยพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ 0.70

ผู้วิจัยลงพื้นที่รวบรวมข้อมูลด้วยตนเองใน 5 จังหวัดชายแดนใต้ เมื่อรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบ (Data Screening) แล้ววิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการสปาฮาลาล (Exploratory Factor Analysis: EFA) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ jamovi. (Version 1.2) (The jamovi project, 2020; R Core Team, 2019; Revelle, 2019; Navarro & Foxcroft, 2019)

ระยะที่ 2 การพัฒนาคู่มือการให้บริการสปาฮาลาล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ออกแบบคู่มือการให้บริการสปาฮาลาล โดยรวบรวมแนวคิดทฤษฎีหลักการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม ทั้งนี้ เนื้อหาประกอบด้วย 6 ส่วนตามข้อค้นพบในระยะที่ 1

2. การตรวจสอบคุณภาพคู่มือสปาฮาลาล ด้วยวิธีการประเมินความสอดคล้องของเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญด้านฮาลาลจากสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดปัตตานี จำนวน 7 คน มีการประเมินเนื้อหาในคู่มือฯ 3 ประเด็น คือ ความถูกต้องของเนื้อหา ความสอดคล้องกับหลักศาสนา และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น จากนั้นคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งเกณฑ์ผ่านในแต่ละประเด็นคือ 0.70 ขึ้นไป

ระยะที่ 3 การฝึกอบรมและประเมินผลการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม

ระยะการฝึกอบรมการพัฒนาสปาฮาลาลนี้ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มเป้าหมายแบบเฉพาะเจาะจงในจังหวัดสงขลาเนื่องจากมีศักยภาพเป็นศูนย์กลางการแพทย์และสุขภาพ และจังหวัดปัตตานีมีศักยภาพในการพัฒนาอุตสาหกรรมฮาลาลตามผลการศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) (อารี วิบูลย์พงศ์ และคณะ, 2560) โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้า หรือผู้ดูแล หรือผู้รับผิดชอบการให้บริการสปาในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

2. กลุ่มวิสาหกิจชุมชน และกลุ่มอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนวดและสปา

จากการสำรวจความต้องการฝึกอบรม พบว่า มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของจังหวัดสงขลาและจังหวัดปัตตานีให้ความสนใจ 43 แห่ง กลุ่มวิสาหกิจและกลุ่มแม่บ้าน 5 กลุ่ม ทั้งนี้ หน่วยงานและกลุ่มข้างต้นรับผิดชอบดูแลประชาชนใน 48 ชุมชน มีผู้เข้าอบรมทั้งสิ้น 51 คน รายละเอียดดังตารางที่ 1 เมื่ออบรมเสร็จได้มีการประเมินผลการฝึกอบรมด้วยแบบประเมินความพึงพอใจ ตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มเป้าหมาย

จังหวัด	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (ตำบล)	กลุ่มอื่น ๆ (กลุ่ม)	รวม (ชุมชน)	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม (คน)
จังหวัดปัตตานี	29	1	30	33
จังหวัดสงขลา	14	4	18	18
รวม	**43**	**5**	**48**	**51**

ภายหลังการจัดอบรม 6 เดือน ผู้วิจัยลงพื้นที่ด้วยตนเองเพื่อติดตามผลการนำความรู้และทักษะที่ได้จากการอบรมไปใช้พัฒนาอาชีพและการสร้างรายได้ ในกรณีกลุ่มเป้าหมายไม่อยู่ในช่วงเวลาที่ลงพื้นที่ ผู้วิจัยใช้การโทรศัพท์ติดตามข้อมูล ซึ่งสามารถติดตามข้อมูลได้จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วนักวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่และร้อยละ

การรับรองจริยธรรมการวิจัย/การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

โครงการวิจัยนี้ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมวิจัยทุกขั้นตอน โดยในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา เพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ การเข้าร่วมโครงการวิจัยและกิจกรรมของกลุ่มตัวอย่างเป็นไปด้วยความสมัครใจ และให้ความมั่นใจว่าคำตอบที่ได้รับจะไม่มีการเปิดเผย ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลอย่างเด็ดขาด หากบุคคลปฏิเสธเข้าร่วม หรือถอนตัวจากโครงการ (ถอนความยินยอม) สามารถกระทำได้ทุกเมื่อ

ผลการวิจัย

ผลการสำรวจองค์ประกอบความคาดหวังของผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามต่อรูปแบบการให้บริการสปาฮาลาล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.25 สถานภาพโสด ร้อยละ 56.50 รองลงมามีสถานภาพสมรส ร้อยละ 38.25 ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30–39 ปี ร้อยละ 44 รองลงมามีอายุ 20–29 ปี ร้อยละ 19.50

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการสปาฮาลาล (Exploratory Factor Analysis: EFA) สกัดด้วยวิธี Maximum likelihood หมุนแกนแบบ Varimax ผลการทดสอบทางสถิติด้วย Bartlett's test of sphericity ได้ค่าสถิติทดสอบ (Chi-Square) เท่ากับ 17272 ค่า p-value <.001 แสดงว่า ตัวแปร 57 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กันจึงมีความเหมาะสมในการใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ ค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ที่เป็นค่าวัดความเหมาะสม (Adequacy) ของข้อมูลในการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยมีเกณฑ์พิจารณาคือ หาก KMO หากต่ำกว่า 0.5 ควรปรับปรุง 0.5-0.7 พอใช้ 0.7-0.9 ดี มากว่า 0.9 ดีมาก (Navarro, & Foxcroft, 2019) พบว่าภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.952 อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาค่าต่ำสุด 0.642 สูงที่สุดเท่ากับ 0.973 ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยกำหนดค่า Eigenvalues ต้องมากกว่า 1

ผลการทดสอบสามารถสกัดได้ 5 องค์ประกอบ 54 ตัวแปร โดยมีตัวแปรที่ถูกสกัดออกจำนวน 3 ตัวแปรเนื่องจากมีค่าน้ำหนักต่ำกว่า 0.30 ผลการสกัดองค์ประกอบพบเปอร์เซ็นต์ของความแปรปรวนสะสมของทั้ง 5 องค์ประกอบเท่ากับร้อยละ 55.0 หมายความว่าทั้ง 5 องค์ประกอบนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมของกลุ่มตัวอย่างได้ ร้อยละ 55.0 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 องค์ประกอบ ค่าไอเกน, ร้อยละความแปรปรวน และร้อยละความแปรปรวนสะสมขององค์ประกอบ

Factor	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %
1	21.7240	15.78	15.8
2	3.9300	14.44	30.2
3	1.6898	10.49	40.7
4	1.5892	8.34	49.1
5	1.3094	5.9	55.00

จากนั้นผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐานระดับความคาดหวังของผู้รับบริการสปาฮาลาล โดยจำแนกองค์ประกอบ องค์ประกอบที่ 1 มีด้วยกัน 18 ตัวแปร เมื่อวิเคราะห์ระดับความคาดหวังโดยรวมขององค์ประกอบที่ 1 ด้านความสามารถของพนักงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดย ผู้รับบริการคาดหวังให้พนักงานอธิบายส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการในระดับมากที่สุด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการจัดตัวแปร ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบที่ 1 ด้านความสามารถของพนักงาน

ตัวแปร	M	SD
A1 อธิบายส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการได้	4.60	0.59
A2 ยึดถือคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการ	4.58	0.65
A3 ให้คำแนะนำผู้มีอาการแพ้เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ผลิตภัณฑ์บางประเภทได้	4.58	0.57
A4 อธิบายอัตราค่าบริการได้	4.56	0.60
A5 จัดสถานที่ให้บริการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	4.55	0.62
A6 ซักถามประวัติผู้รับบริการถึงอาการแพ้ หรือภูมิแพ้ได้	4.54	0.62
A7 แนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสำหรับผู้นับถือศาสนาอิสลามได้	4.53	0.59
A8 แนะนำสรรพคุณของผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้บริการได้	4.52	0.67
A9 มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.52	0.65
A10 แนะนำบริการสปาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้	4.52	0.61
A11 ผ่านการอบรมหลักสูตรการนวดของกระทรวงสาธารณสุข	4.50	0.65
A12 จัดลำดับการให้บริการสปาได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	4.50	0.67
A13 แนะนำรายละเอียดบริการสปาแต่ละประเภทได้	4.44	0.69
A14 จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับผู้รับบริการได้	4.44	0.73
A15 ให้เกียรติผู้รับบริการ	4.39	0.71

ตารางที่ 3 ผลการจัดตัวแปร ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบที่ 1 ด้านความสามารถของพนักงาน (ต่อ)

ตัวแปร	M	SD
A16 ทักทายผู้รับบริการได้สอดคล้องกับธรรมเนียมปฏิบัติ เช่น กล่าวสลามกับผู้รับบริการมุสลิม	4.32	0.84
A17 สื่อสารภาษาไทยและภาษามลายูได้	4.29	0.80
A18 บริการสิ่งอำนวยความสะดวกได้ตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.29	0.83
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.48**	**0.48**

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังโดยรวมขององค์ประกอบที่ 2 ด้านสถานที่ให้บริการสปาฮาลาล พบว่าอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 โดยผู้รับบริการคาดหวังให้สถานที่บริการสปาฮาลาล**ตกแต่งสถานที่ให้บริการที่มีอัตลักษณ์สะท้อนความเป็นมุสลิม**ในระดับมากที่สุด ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการจัดตัวแปร ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบที่ 2 ด้านสถานที่ให้บริการสปาฮาลาล

ตัวแปร	M	SD
B1 ตกแต่งสถานที่ให้บริการที่มีอัตลักษณ์สะท้อนความเป็นมุสลิม	4.60	0.62
B1 สถานที่มีความพร้อมรองรับผู้บริการตลอดเวลา	4.57	0.60
B3 มีห้องละหมาดแยกชายและหญิง	4.54	0.659
B4 มีตู้บริการจัดเก็บเสื้อผ้าที่เป็นระเบียบแยกชายและหญิง	4.50	0.68
B5 มีห้องรับรองและห้องน้ำแยกชายและหญิง	4.50	0.68
B6 มีตู้เก็บของบริการจัดเก็บสัมภาระและของมีค่าสำหรับผู้รับบริการ	4.49	0.73
B7 จัดวางผลิตภัณฑ์สำหรับให้บริการแยกชายและหญิง	4.48	0.68
B8 สถานที่สะอาด และแสงสว่างเพียงพอ	4.41	0.73

ตารางที่ 4 ผลการจัดตัวแปร ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบที่ 2 ด้านสถานที่ให้บริการสปาฮาลาล (ต่อ)

ตัวแปร	M	SD
B9 มีเคาน์เตอร์ต้อนรับลูกค้าพร้อมสื่อวิดีโอเป็นภาษามลายู	4.36	0.769
B10 จัดเสียงดนตรีบรรเลงที่สอดคล้องกับหลักศาสนาอิสลาม	4.33	0.78
B11 มีภาชนะจัดเก็บผลิตภัณฑ์ที่เหลือจากการให้บริการ	4.33	0.78
B12 มีเอกสารแสดงรายการและขั้นตอนที่ให้บริการสปา	4.31	0.81
B13 มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ	4.26	0.93
B14 มีที่วางรองเท้าแยกชายและหญิง	4.24	0.92
B15 สถานที่มีความปลอดภัย	4.22	0.93
B16 มีที่ล้างเท้า ผ้าเช็ดเท้า และรองเท้าลำลองให้ผู้รับบริการ	4.14	0.93
รวม	**4.39**	**0.54**

ผลการศึกษาระดับความคาดหวังโดยรวมขององค์ประกอบที่ 3 ด้านการบริการของพนักงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 โดยผู้รับบริการคาดหวังให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีการให้บริการสปาอย่างเคร่งครัดระดับมากที่สุด ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการจัดตัวแปร ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบที่ 3 ด้านการบริการของพนักงาน

ตัวแปร	M	SD
C1 ปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีการให้บริการสปาอย่างเคร่งครัด	4.64	0.57
C2 แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.62	0.56
C3 ไม่แสดงปฏิกิริยาที่ไม่สุภาพแก่ผู้รับบริการ	4.61	0.59
C4 ปรับวิธีการให้บริการสปาได้ตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.60	0.58
C5 มีความพร้อมต่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกด้าน	4.60	0.57
C6 ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	4.59	0.58

ตารางที่ 5 ผลการจัดตัวแปร ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบที่ 3 ด้านการบริการของพนักงาน (ต่อ)

ตัวแปร	M	SD
C7 บริการอย่างมืออาชีพ	4.57	0.63
C8 พัฒนาฝีมือ/คุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ	4.54	0.64
รวม	**4.60**	**0.47**

ผลการศึกษาระดับความคาดหวังโดยรวมขององค์ประกอบที่ 4 ด้านมาตรฐานฮาลาล พบว่าอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 โดยผู้รับบริการคาดหวังให้สถานที่บริการสปาใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานฮาลาลระดับมากที่สุด ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการจัดตัวแปร ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบที่ 4 ด้านมาตรฐานฮาลาล

ตัวแปร	M	SD
D1 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการสปามีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานฮาลาล	4.62	0.61
D2 ผลิตภัณฑ์มีส่วนผสมที่ไม่ขัดต่อหลักศาสนาอิสลาม	4.57	0.66
D3 ผลิตภัณฑ์มีฉลากบ่งบอกสรรพคุณ และส่วนผสมอย่างชัดเจน	4.57	0.71
D4 รักษามาตรฐานการให้บริการสปาฮาลาลอย่างเคร่งครัด	4.54	0.66
D5 ติดประกาศการได้รับรองมาตรฐานฮาลาลให้ผู้รับบริการเห็นชัดเจนทุกจุด	4.51	0.72
D6 มีบริการห้องอาหารฮาลาล	4.46	0.78
D7 ติดเครื่องหมายฮาลาลหน้าสถานบริการสปา	4.35	0.85
D8 มีตารางแสดงเวลาละหมาด	4.31	0.85
รวม	**4.49**	**0.53**

ผลการศึกษาระดับความคาดหวังโดยรวมขององค์ประกอบที่ 4 ด้านมาตรฐานฮาลาล พบว่าอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โดยผู้รับบริการคาดหวังให้สถานที่บริการสปาใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานฮาลาลระดับมากที่สุด ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการจัดตัวแปร ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบที่ 5 ด้านการแต่งกายของพนักงาน

ตัวแปร	M	SD
E1 พนักงานสวมเสื้อผ้าไม่รัด และไม่ล่อแหลม	4.34	0.82
E2 พนักงานสวมกางเกงหรือผ้าถุงที่มีความยาวคลุมตาตุ่ม	4.30	0.89
E3 มีป้ายชื่อติดหน้าอกพนักงานที่เห็นได้ชัดเจน	4.27	0.93
E4 พนักงานหญิงคลุมผ้าคลุมฮิญาบอย่างถูกต้อง และพนักงานชายสวมหมวกกะปิเยาะ	4.23	0.92
รวม	**4.29**	**0.81**

หากพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมรายองค์ประกอบ พบว่า ผู้รับบริการสปามีความคาดหวังต่อรูปแบบการให้บริการของพนักงานสูงที่สุด โดยต้องการได้รับบริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ทุกขั้นตอน รองลงมาคือความคาดหวังต่อมาตรฐานฮาลาล โดยสถานบริการรวมถึงผลิตภัณฑ์ต้องได้รับการรับรองมาตรฐานฮาลาล

ผลการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพคู่มือสปาฮาลาล

ผู้วิจัยนำความคาดหวังที่ศึกษาในระยะที่ 1 ผนวกกับแนวคิดทฤษฎีหลักการปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามพัฒนาคู่มือการพัฒนาสปาสู่การเป็นฮาลาล ทั้งนี้คู่มือฯ ประกอบด้วย 6 ส่วนตามข้อค้นพบในระยะที่ 1 โดยเนื้อหามีทั้งคำบรรยายและภาพประกอบ ดังนี้

1. ด้านความสามารถของพนักงาน เนื้อหาประกอบด้วยการกำหนดคุณสมบัติของพนักงาน เช่น ผ่านการอบรมหลักสูตรการนวดของกระทรวงสาธารณสุข สื่อสาร

ภาษาไทยและภาษามลายูได้ มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภูมิแพ้ เป็นต้น และความสามารถในการปฏิบัติตามมาตรฐานของพนักงาน เช่น ทักษะการสื่อสารและการให้บริการ ซึ่งพนักงานจะต้องสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ จัดลำดับขั้นตอนการบริการ การจัดทำประวัติผู้รับบริการ และให้บริการได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนด

2. ด้านสถานที่ให้บริการสปาฮาลาล เนื้อหาประกอบด้วย แผนผังการจัดสถานที่เพื่อแบ่งส่วนการให้บริการ ทั้งห้องละหมาด ห้องให้บริการสปา ห้องน้ำ ห้องรับรองฯ ตัวอย่างการตกแต่งสถานที่ที่สะท้อนอัตลักษณ์มุสลิม ลักษณะภาชนะจัดเก็บผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเพลงบรรเลง การวางระบบดูแลความปลอดภัยทั้งด้านทรัพย์สินและร่างกาย และการจัดเตรียมเอกสารแนะนำลูกค้า

3. ด้านการบริการของพนักงาน เนื้อหาประกอบด้วยมาตรฐานการให้บริการของพนักงานตั้งแต่ขั้นตอนการจัดเตรียม ขั้นตอนการให้บริการ และขั้นตอนหลังบริการ หลักสูตรที่จำเป็นต่อการพัฒนาพนักงาน รูปแบบการติดตามและประเมินผลพนักงาน และการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า

4. ด้านมาตรฐานฮาลาล เนื้อหาประกอบด้วย การติดประกาศการได้รับรองมาตรฐานฮาลาล การรักษามาตรฐานฮาลาล การใช้ผลิตภัณฑ์ฮาลาลให้บริการลูกค้า การแสดงเวลาละหมาด

5. ด้านการแต่งกายของพนักงาน เนื้อหาประกอบด้วย ลักษณะเสื้อผ้าและการแต่งกายของพนักงานหญิง-ชาย

6. แนะนำกระบวนการรับรองและขอใช้เครื่องหมายฮาลาล (เพิ่มเติมจากวิจัยระยะที่ 1) เนื้อหาประกอบด้วย การเตรียมเอกสารเพื่อขอรับการรับรองเครื่องหมายฮาลาล การจัดทำคู่มือฮาลาลเพื่อขอการรับรอง สัญญาคำรับรองฮาลาล หนังสือเชิญตรวจรับรองฮาลาล คำขอรับรองมาตรฐานฮาลาล สัญญาคำขอใช้เครื่องหมายรับรองฮาลาล และบัญชีรายชื่อผลิตภัณฑ์ที่ขอใช้เครื่องหมายรับรองฮาลาล

ตัวอย่างภาพประกอบที่เกี่ยวกับการให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน และการจัดสถานที่สำหรับการให้บริการสปาฮาลาล



ภาพที่ 1 ตัวอย่างภาพการให้บริการสปาฮาลาลสำหรับผู้รับบริการหญิง
ที่มา : ผู้วิจัย



ภาพที่ 2 ตัวอย่างภาพการให้บริการสปาฮาลาลสำหรับผู้รับบริการชาย
ที่มา : ผู้วิจัย

ผลการประเมินดัชนีความสอดคล้อง พบว่า ผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดปัตตานี ประเมินให้คะแนนเต็ม 1 ในทุกหัวข้อและทุกประเด็น ครอบคลุม ความถูกต้องของเนื้อหา ความสอดคล้องกับหลักศาสนา และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นโดยภาพรวม

ผลการฝึกอบรม ประเมินผลการฝึกอบรม และประเมินผลการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม

1. การฝึกอบรมเรื่อง “การพัฒนาสปาฮาลาล” และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม

ผู้วิจัยกำหนดเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและวิธีการฝึกอบรมกับกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

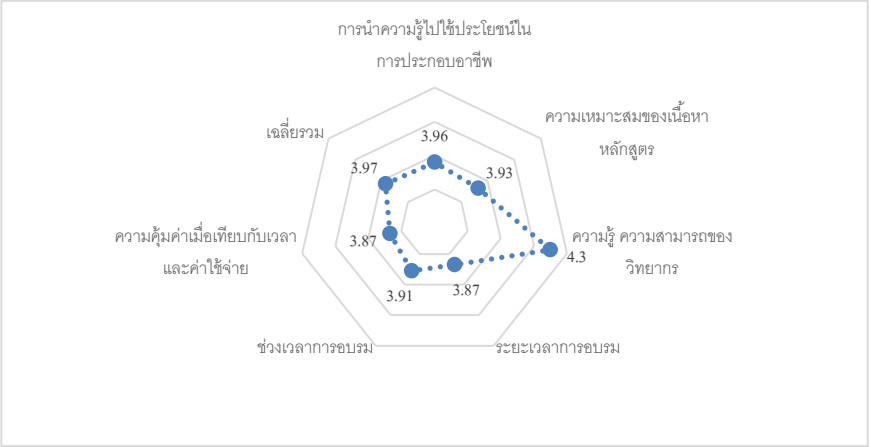
1.1 การบรรยายเรื่อง การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนมุสลิมจังหวัดชายแดนใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอสภาพสังคมและเศรษฐกิจของจังหวัดชายแดนใต้ และวิธีการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสมาชิกในชุมชนด้วยการฝึกอบรมอาชีพใหม่ เช่น การเป็นผู้ให้บริการนวดและสปา รวมถึงการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย/วิธีการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่จะเป็นผู้รับบริการ แนวโน้มด้านธุรกิจสปา

1.2 นำเสนอผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามต่อรูปแบบการให้บริการสปาฮาลาล มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการศึกษาความคาดหวังในด้านความสามารถของพนักงาน ด้านสถานที่ให้บริการสปาฮาลาล ด้านการบริการของพนักงาน ด้านมาตรฐานฮาลาล และด้านการแต่งกายของพนักงาน

1.3 การอธิบาย คู่มือการพัฒนาสปาสู่การเป็นฮาลาล พร้อมสาธิตวิธีการให้บริการสปาที่เหมาะสมกับผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม ด้วยสื่อวิดีโอที่มีเสียงบรรยายเป็นภาษามาลายู และมีข้อความภาษาไทยกำกับ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจเนื้อหาที่จัดทำในคู่มือ และวิธีการปฏิบัติ รวมทั้งแสดงตัวอย่างการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม

1.4 การอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นระหว่างวิทยากรและผู้เข้ารับการอบรม

เมื่อนักวิจัยได้ถ่ายทอดความรู้และวิธีปฏิบัติไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการสปาที่สอดคล้องกับหลักการของศาสนาอิสลาม มีผู้เข้ารับการอบรม 51 คน ในจำนวนนี้มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจร้อยละ 90.20 ผลการวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมการพัฒนาสปาฮาลาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมอบรมเห็นว่าการจัดวิทยากรมีความเหมาะสมมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน รายละเอียดดังภาพที่ 3 ขณะเดียวกันผู้วิจัยได้สอบถามถึงการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ พบว่าผู้เข้าร่วมอบรมที่ตอบแบบสอบถามทั้ง 46 คน ระบุว่าสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ได้จริง โดยในจำนวนนี้ร้อยละ 72.55 เห็นว่าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการหารายได้เสริม



ภาพที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม
ที่มา: ผู้วิจัย

2. การประเมินผลการนำความรู้ด้านสปาฮาลาลไปใช้ประโยชน์

เมื่อนักวิจัยได้ถ่ายทอดความรู้ด้านสปาฮาลาลด้วยวิธีการฝึกอบรมจำนวน 48 ชุมชน รวม 51 คน แล้ว มีการติดตามการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ พบว่ามีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 90.20 ผลการประเมินมีดังนี้

2.1 ผู้รับการอบรมนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการหารายได้เสริมร้อยละ 80.43 และให้ประโยชน์ในการหารายได้หลักร้อยละ 19.57

2.2 ระยะเวลาการนำความรู้ไปใช้ภายหลังการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ร้อยละ 50 นำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม 3 เดือน รองลงมาคือนำความรู้ไปใช้หลังการอบรม 6 เดือน ร้อยละ 32.61 ส่วนที่เหลือร้อยละ 17.39 นำความรู้ไปใช้ภายใน 1 เดือนหลังการอบรม

2.3 สถานที่หรือแหล่งของการนำความรู้ไปใช้ภายหลังการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ร้อยละ 50 ระบุว่านำความรู้ไปใช้ในที่ทำงาน รองลงมาร้อยละ 26.09 นำไปใช้ในชุมชน/กลุ่ม ส่วนอีกร้อยละ 23.91 นำไปใช้ภายในครอบครัว

2.4 ด้านการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ขยายผลต่อนั้น ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.04 ระบุว่านำความรู้ไปให้บริการ/คำปรึกษา รองลงมาร้อยละ 30.44 นำไปประยุกต์ใช้กับการทำงาน ขณะที่ร้อยละ 6.52 นำความรู้ที่ได้ไปถ่ายทอดหรือเผยแพร่ต่อ

2.5 ด้านการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปเพิ่มรายได้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ร้อยละ 78.26 สามารถนำความรู้ไปเพิ่มรายได้ระหว่าง 1,000–5,000 บาท ส่วนอีกร้อยละ 21.74 มีรายได้ตั้งแต่ 6,000 บาทขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าการสำรวจความคาดหวังของผู้นับถือศาสนาอิสลามต่อการรับบริการสปาพบว่า สามารถจำแนกได้ 5 องค์ประกอบ โดยผู้รับบริการคาดหวังในองค์ประกอบการให้บริการของพนักงานสูงที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการสปาฮาลาลควรมุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถตามมาตรฐานที่กำหนด และจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงที่คอยสอนงานพนักงานสปาในทุก ๆ แผนกให้สามารถทำงานแทนกันได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าอบรมการนวดหลักสูตรใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาใช้พัฒนารูปแบบบริการ นอกจากนี้ คู่มือสปาฮาลาลที่ทีมผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนั้น มีเนื้อหาที่สอดคล้องกับหลักศาสนาอิสลาม สามารถนำไปใช้ออกแบบการให้บริการสปาได้ ซึ่งผู้เข้าร่วมอบรมสปาฮาลาลสามารถนำไปใช้ขยายผลทั้งโดยถ่ายทอดองค์ความรู้ และพัฒนารูปแบบบริการ ส่งผลให้การบริการมีคุณภาพสูงขึ้น และผู้เกี่ยวข้องในชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้ได้มีการเผยแพร่คู่มือสปาฮาลาลเพียงสองจังหวัดเท่านั้น การดำเนินงานในระยะต่อไปควรขยายกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมให้ครอบคลุมอีกสามจังหวัด ได้แก่ จังหวัดสตูล ยะลา และนราธิวาส เนื่องจากมีข้อมูลยืนยันว่าคู่มือและการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการนั้น สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาอาชีพและเพิ่มรายได้ให้ชุมชนได้อย่างแท้จริง

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจสามารถจำแนกความคาดหวังของการให้บริการสปาฮาลาลเป็น 5 องค์ประกอบ โดยผู้นับถือศาสนาอิสลามคาดหวังต่อองค์ประกอบด้านการบริการของพนักงานสูงที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาคือองค์ประกอบด้านมาตรฐานฮาลาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ วรลักษณ์ เขียวมีส่วน, สันติภาพ คำสะอาด และพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2561) ที่พบว่า กลยุทธ์ด้านบุคลากรที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปานำมาใช้มากที่สุดคือ พนักงานให้บริการสปาต้องผ่านการอบรมและได้รับใบประกาศนียบัตรที่ทางกระทรวงสาธารณสุขกำหนด ซึ่งต้องผ่านการอบรมอย่างน้อย 150 ชั่วโมง รวมทั้งจะต้องผ่านการสัมภาษณ์ และผ่านการทดสอบการนวด ขณะเดียวกันข้อค้นพบนี้ยังสอดคล้องกับภักดี กลั่นภักดี (2560) ที่พบว่านักท่องเที่ยวรับรู้คุณภาพของมาตรฐานการบริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านสถานที่ อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบครั้งนี้แตกต่างจากอมรา อารีย์, ทวี แจ่มจำรัส และดวงกมล คงเหลือ (2562) ที่พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามหลักฮาลาลมากที่สุดคือ องค์ประกอบการตราสินค้าฮาลาล อันหมายถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับฮาลาลของประเทศไทย ทั้งนี้ อาจเนื่องจากในปัจจุบันการผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในกิจการสปาส่วนใหญ่จะได้รับรองมาตรฐานฮาลาลแล้ว เนื่องจากประเทศไทยได้กำหนดยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพธุรกิจสินค้าและบริการฮาลาล พ.ศ. 2559–2563 (2558) โดยมีเป้าหมายที่จะเป็นผู้ส่งออกสินค้าและบริการฮาลาลในระดับ 1 ใน 5 ของโลก ส่วนองค์ประกอบที่ผู้รับบริการคาดหวังน้อยที่สุดคือองค์ประกอบด้านการแต่งกายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ทั้งนี้ อาจเนื่องจากการแต่งกายของพนักงานมีความเชื่อมโยงกับศาสนบัญญัติ หากสถานที่ให้บริการสปาผ่านการรับรองมาตรฐานฮาลาลแล้ว รูปแบบการแต่งกายของพนักงานย่อมถูกกำกับด้วยมาตรฐานฮาลาลไปด้วย

เนื้อหาคู่มือสปาฮาลาลที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยเนื้อหา 6 ส่วน ครอบคลุมข้อค้นพบในระยะที่ 1 และได้เพิ่มเติมข้อแนะนำการขอรับรองฮาลาลตามประกาศคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยเรื่อง ข้อกำหนดแนวทางปฏิบัติการขอใช้

เครื่องหมายรับรองฮาลาล และการใช้เครื่องหมายรับรองฮาลาลบนผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ ปี พ.ศ. 2559 ทั้งนี้ คู่มือดังกล่าวผ่านรับรองจากผู้เชี่ยวชาญทุกประเด็น ทั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สำรวจรูปแบบการให้บริการสปาฮาลาลที่ครอบคลุมทั้ง 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และนำผลการวิจัยระยะที่ 1 ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านหลักปฏิบัติตามศาสนบัญญัติทุกประเด็น ส่งผลให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินผ่านเกณฑ์ หลังจากนั้น นักวิจัยได้จัดกิจกรรมฝึกอบรมเพื่อเผยแพร่ความรู้จากการวิจัยและพัฒนาทักษะของผู้ที่มีอาชีพให้บริการด้านการนวด และสปา เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนทักษะความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ดังผลการศึกษาของ Srinivas (2012) ที่พบว่าการฝึกอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 56 และช่วยลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 24 ทั้งนี้ เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้และทักษะด้านการให้บริการสปาฮาลาลแล้ว สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบเชิงกายภาพให้มีความเหมาะสม ออกแบบการบริการ และเข้าสู่กระบวนการขอรับรองมาตรฐานฮาลาล ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการด้านการนวดและสปาในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตจังหวัดสงขลาและปัตตานีส่วนมากเป็นมุสลิม อีกทั้ง เมื่อผู้วิจัยได้ติดตามการนำความรู้และทักษะไปใช้ในการทำงานหลังการฝึกอบรม 6 เดือน พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ความรู้และทักษะที่ได้ทั้งด้านการพัฒนางานเดิมและการพัฒนาอาชีพเสริม รวมทั้งนำไปถ่ายทอดต่อแก่สมาชิกในชุมชนด้วย อันนำมาซึ่งการเพิ่มรายได้อย่างเป็นรูปธรรม แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาองค์ความรู้ และการถ่ายทอดความรู้และทักษะแก่กลุ่มเป้าหมายสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้ที่ทำงานและให้บริการการนวดและสปาได้เป็นอย่างดี

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสถาบันฮาลาล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เอกสารอ้างอิง

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) (พ.ศ. 2560-2569)*. เข้าถึงที่ http://203.157.7.120/fileupload/2560-102.pdf.

กันยปริณ ทองสามสี และคณะ. (2561). ความต้องการรับบริการด้านที่พักของนักท่องเที่ยวมุสลิม. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร, 23*(3), 127-147.

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564). (2559). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 133 ตอนที่ 115 ก วันที่ 30 ธันวาคม 2559. เข้าถึงที่ http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2559/A/115/1.PDF

แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580). (2561). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 135 ตอนที่ 82ก วันที่ 13 ตุลาคม 2561.

ภักดี กลั่นภักดี. (2560). *ปัจจัยด้านมาตรฐานของสถานประกอบกิจการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ.* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ.

มนต์ชัย วงษ์กิตติไกรวัล. (2561). ธุรกิจสปาไทยติด Top 5 ของเอเชีย แนะโรงแรมเพิ่มบริการรับเทรนด์.

ยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพธุรกิจสินค้าและบริการฮาลาล (พ.ศ. 2559-2563). (2558). เข้าถึงที่ https://www.dip.go.th/Portals/0/2558/Busarin/ข่าวฝาก/Halal%20Strategy.pdf

โรงแรมสปาและสปารีสอร์ท. (2560). เข้าถึงที่ http://www.hotelsthailand.com/hotel-category/spa-hotels-resorts/

วรลักษณ์ เขียวมีส่วน, สันติภาพ คำสะอาด และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2561). แนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจสปา เพื่อตอบสนองความคาดหวังในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ บริเวณอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 12*(2), 167-181.

อมรา อารีย์, ทวี แจ่มจำรัส และดวงกมล คงเหลือ. (2562). บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามหลักฮาลาลในจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 6*(10), 5802-5820.

อารี วิบูลย์พงศ์ และคณะ. (2560). รายงานโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579). เข้าถึงที่ https://www.osmsouth-border.go.th/files/ comnews_strategy/2017-11_fd-8549c27b07992.pdf

Marc, C. & Gerard, B. (2015). *Understanding the Global Spa Industry: Spa Management.* New York, NY: Routledge.

Mastercard & Crescent Rating. (2019). *Global Muslim Travel Index 2019.* Retrieved from https://www.crescentrating.com/reports/global-muslim-travel-index-2019.html

Navarro, D.J. & Foxcroft, D.R. (2019). *Learning Statistics with Jamovi: A Tutorial for Psychology Students and Other Beginners.* DOI: 10.24384/hgc3-7p15. Retrieved from http://learnstatswithjamovi.com

Posner, X. (2018). *Management for Spas.* New York, NY: Larsen and Keller Education.

R Core Team (2019). *R: A Language and Environment for Statistical Computing. (Version 3.6)* [Computer software]. Retrieved from https://cran.r-project.org/.

Rawlinson, S. & Heap, T. (2017). *International Spa Management: Principles and Practice.* Wolvercote, Oxford: Goodfellow Publishers, Limited.

Revelle, W. (2019). *Psych: Procedures for Psychological, Psychometric, and Personality Research.* Retrieved from https://cran.r-project.org/package=psych.

Srinivas, K.T. (2012). A study on effectiveness of training and development programs adopted by KPCL, Bangalore. *International Journal of Engineering and Management Research, 2*(1), 44-50.

The jamovi project. (2020). *Jamovi. (Version 1.2)* [Computer Software]. Retrieved from https://www.jamovi.org.

The Standard. เข้าถึงที่ https://thestandard.co/thai-spa-top-5-asian-spa/

Wallace, M. & Smith, M. (2020). *The spa manager's essential guide.* Oxford, UK: Goodfellow Publishers, Limited.

Wisnom, M. & Capozio, L. (2020). *Spa Management: An Introduction.* Ann Arbor, MI: XanEdu Inc.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis, 2nd Edition*. New York, NY: Harper and Row.