

แนวทางการจัดผังพื้นที่ภายในคลินิกเสริมความงามขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร เพื่อส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการ

อรพรรณ ศิริวัฒนกุล¹, ศิริวรรณ รุจิพงษ์¹ และ ภาสิต ถีนีวา¹

¹คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

*Oraphan.siri@bumail.net

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเสนอแนวทางการจัดผังพื้นที่ภายในคลินิกเสริมความงามขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดผังพื้นที่ ความต่อเนื่องของพื้นที่ การแบ่งโซนพื้นที่ตามระดับความเป็นส่วนตัว และพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการและบุคลากรทางการแพทย์

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยการศึกษาข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์กรณีศึกษา และการเก็บข้อมูลจากการสังเกตภาคสนามและการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างกลุ่มผู้ให้ข้อมูล แบ่งออกเป็น 6 กลุ่มได้แก่ ผู้ใช้บริการครั้งแรก ผู้ใช้บริการประจำ แพทย์ พนักงาน เจ้าของธุรกิจคลินิกเสริมความงาม และผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบ รวมจำนวนทั้งสิ้น 14 คน โดยเลือกคลินิกเสริมความงามขนาดเล็กในย่านลาดพร้าว กรุงเทพมหานครเป็นกรณีศึกษา เนื่องจากเป็นคลินิกเสริมความงามขนาดเล็กที่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่และตั้งอยู่ในเขตเมือง

ผลการศึกษาพบว่า คลินิกเสริมความงามขนาดเล็กในเขตเมืองมักประสบปัญหาด้านการจัดผังพื้นที่ ได้แก่ ความไม่ต่อเนื่องของลำดับการให้บริการ การแบ่งโซนพื้นที่ไม่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดการรบกวนกันระหว่างผู้ใช้บริการ และการขาดความเป็นส่วนตัว รวมถึงข้อจำกัดด้านพื้นที่ที่ทำให้พื้นที่พักคอยคับแคบและการสัญจรไม่สะดวก ยังไม่สามารถสร้างความรู้สึกปลอดภัยและความไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเพียงพอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลชี้ให้เห็นว่า การแก้ไขปัญหาดังกล่าวสามารถทำได้โดยการจัดผังพื้นที่ให้มีความต่อเนื่องและชัดเจนตามลำดับขั้นตอนบริการ การแบ่งโซนพื้นที่ตามระดับความเป็นส่วนตัวอย่างเหมาะสมการปรับขนาดและสัดส่วนพื้นที่ให้สอดคล้องกับการใช้งานจริง รวมถึงการออกแบบบรรยากาศทางกายภาพที่เอื้อต่อความผ่อนคลายและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ผลสรุปของงานวิจัยนี้ได้ถูกสังเคราะห์และนำเสนอแนวทางการออกแบบผังพื้นที่ภายในคลินิกเสริมความงามขนาดเล็กที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง และสอดคล้องกับข้อจำกัดของอาคารพาณิชย์ในบริบทเมือง

คำสำคัญ: การจัดผังพื้นที่ภายใน คลินิกเสริมความงาม ประสบการณ์ผู้ใช้บริการ ความเป็นส่วนตัว คลินิกขนาดเล็ก



Spatial Planning Guidelines for Small Cosmetic Surgery Clinics in Bangkok to Enhance User Experience

Oraphan Siri wattanakoon¹, Siriwan Rujibhong¹ and Pasit Liniva¹

¹Faculty of Architecture, Bangkok University

*Oraphan.siri@bumail.net

Abstract

This research aims to study and propose spatial planning guidelines for small cosmetic surgery clinic in Bangkok in order to enhance user experience. The study focuses on analyzing the relationship between spatial planning, spatial circulation, zoning based on levels of privacy, and the behavioral patterns of both users and medical staff.

A qualitative research methodology was employed, including a review of relevant literature, case study analysis, field observations, and in-depth interviews with six groups: first-time users, regular users, physicians, staff, clinic owners, and design experts. With a total of 14 participants. A small cosmetic surgery clinic located in the Ladprao area of Bangkok was selected as the case study due to its spatial limitations and urban context.

The findings indicate that small cosmetic surgery clinic in urban areas commonly face spatial planning issues, including discontinuity in service sequences, unclear zoning that leads to interference among users, and insufficient privacy. Additionally, spatial constraints often result in overcrowded waiting areas and inefficient circulation, which fail to adequately create a sense of safety and trust among users. The analysis suggests that these issues can be addressed through clear and continuous spatial organization based on the service sequence, appropriate zoning according to privacy levels, and the adjustment of spatial dimensions to suit actual usage. Furthermore, the design of the physical environment-such as lighting, color, materials, and spatial proportions-should promote relaxation and confidence among users.

The findings are synthesized into practical spatial planning guidelines for small Cosmetic surgery clinic that can be effectively applied within the constraints of commercial buildings in urban contexts.

Keywords: Interior Space Planning, Cosmetic surgery clinic, User Experience, Privacy, Small-scale Clinic

1. บทนำ (Introduction)

ธุรกิจคลินิกเสริมความงามในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดย Deloitte [1] รายงานว่าตลาดเสริมความงามในประเทศไทยมีอัตราการขยายตัวประมาณร้อยละ 7-10 ต่อปี ขณะที่ GlobalData [2] ระบุว่าตลาด Aesthetic Medicine ทั่วโลกเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 10-12 ต่อปี การเติบโตดังกล่าวส่งผลให้คลินิกเสริมความงาม โดยเฉพาะคลินิกขนาดเล็ก



ในเขตเมืองมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากใช้เงินลงทุนไม่สูงและสามารถเปิดให้บริการในอาคารพาณิชย์หรือพื้นที่เช่าขนาดเล็กได้ ขณะเดียวกันผู้บริโภคทั้ง เพศหญิง เพศชาย และกลุ่ม LGBTQ+ ต่างให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ ควบคู่กับประสบการณ์การใช้พื้นที่ภายในคลินิกมากขึ้น อย่างไรก็ตามข้อจำกัดด้านขนาดพื้นที่ของคลินิกเสริมความงามขนาดเล็ก ส่งผลให้การจัดผังพื้นที่ภายในไม่สามารถรองรับการใช้งานได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านการแบ่งโซน ความต่อเนื่องของลำดับการให้บริการ และความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการและบุคลากร ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาการสัญจรทับซ้อน พื้นที่พักรอคับแคบและการรบกวนระหว่างพื้นที่บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ของคลินิก นอกจากนี้หลายคลินิกยังให้ความสำคัญกับความสวยงามของพื้นที่มากกว่าการออกแบบผังพื้นที่ที่สอดคล้องกับรูปแบบการใช้งานจริง ดังนั้น การศึกษาการจัดผังพื้นที่ภายในคลินิกเสริมความงามขนาดเล็กจึงมีความสำคัญ เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการเชิงพื้นที่ของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์องค์ประกอบของการจัดผังพื้นที่ที่ส่งผลต่อประสบการณ์การใช้บริการ และสังเคราะห์เป็นแนวทางการจัดผังพื้นที่ที่เหมาะสม ซึ่งสามารถยกระดับทั้งประสิทธิภาพการใช้งาน คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของคลินิกเสริมความงามขนาดเล็กในบริบทเมืองได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research objectives)

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความต้องการเชิงพื้นที่ของผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์ลักษณะและองค์ประกอบของการจัดผังพื้นที่ที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อเสนอแนวทางการจัดผังพื้นที่ที่ส่งเสริมประสบการณ์ของคลินิกเสริมความงามขนาดเล็ก

กรอบแนวคิดงานวิจัย (Research concept framework)

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดผังพื้นที่ภายในคลินิกเสริมความงามขนาดเล็กกับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจาก 3 ปัจจัยหลักได้แก่

1. ปัจจัยด้านกายภาพของพื้นที่ ครอบคลุมการจัดผังและลำดับขั้นตอนบริการ การแบ่งโซนความเป็นส่วนตัว ความต่อเนื่องของพื้นที่ รวมถึงบรรยากาศภายใน เช่น แสง สี วัสดุ และการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ องค์ประกอบเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกผ่อนคลาย ปลอดภัย และการรับรู้ความเป็นมืออาชีพของคลินิก
2. ปัจจัยด้านผู้ให้บริการและบุคลากร สะท้อนการใช้งานพื้นที่จริง ทั้งพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ความต้องการด้านความเป็นส่วนตัว ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร รวมถึงการรับรู้ภาพลักษณ์และความประทับใจแรกซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
3. ปัจจัยด้านข้อกำหนดและมาตรฐานสถานพยาบาล เป็นทั้งข้อจำกัดและโอกาสในการออกแบบ ครอบคลุมกฎหมายควบคุมอาคาร มาตรฐานสถานพยาบาล ระบบความปลอดภัย และภาพลักษณ์ภายนอกของคลินิกซึ่งล้วนมีผลต่อความน่าเชื่อถือก่อนที่ผู้ใช้บริการจะเข้าสู่พื้นที่จริง

ตารางที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย (Research Conceptual Framework)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล (Influencing Factors)	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Outcomes / Consequences)
การจัดการพื้นที่	แนวทางการออกแบบผังพื้นที่ภายในคลินิกเสริมความงามขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร เพื่อส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการ
พฤติกรรมการใช้พื้นที่และประสบการณ์ที่ได้รับ	
ข้อกำหนดทางกฎหมายและข้อกำหนดด้านอาคาร	

2. ทบทวนวรรณกรรม (literature Review)

2.1 บริบทและลักษณะของคลินิกเสริมความงามขนาดเล็ก

คลินิกเสริมความงามขนาดเล็กที่ตั้งอยู่ในอาคารพาณิชย์ (40-120 ตร.ม) มักมีข้อจำกัดด้านพื้นที่จึงต้องจัดผังให้ใช้งานต่อเนื่อง มีความเป็นส่วนตัว และสอดคล้องกับข้อกำหนดของกระทรวงสาธารณสุข เช่น ขนาดห้องตรวจ ระบบแสงสว่าง การระบายอากาศ และการแยกพื้นที่บริการกับพื้นที่บุคลากร ซึ่งล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานและภาพลักษณ์ของคลินิก Suanlim, S. [3]

2.2 พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามมีความแตกต่างด้านอายุ เพศ และวัตถุประสงค์ในการรับบริการ จึงต้องการพื้นที่ที่ตอบสนองทั้งการใช้งาน ความเป็นส่วนตัว และความรู้สึกผ่อนคลาย งานวิจัยของ Jacobs, J. [4] พบว่าองค์ประกอบทางกายภาพ ได้แก่ แสง สี วัสดุ และการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ มีส่วนต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขณะที่ Octaviani, et al. [5] พบว่าความเป็นระเบียบ ความเข้าใจลำดับบริการ และบรรยากาศโดยรวม ส่งผลต่อประสบการณ์และการกลับมาใช้บริการซ้ำ ผลจากงานวิจัยดังกล่าวจึงนำมาใช้กำหนดประเด็นการสังเกตพื้นที่และการสัมภาษณ์

2.3 การออกแบบพื้นที่บริการสุขภาพ

ผลการศึกษาของ Srivastana, C. [6] การออกแบบพื้นที่คลินิกผู้ป่วยนอกโดยใช้การสังเกตพื้นที่ การสัมภาษณ์ และแบบสอบถามพบว่าการจัดผังพื้นที่ การแบ่งโซน และการจัดลำดับการสัญจร ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้ดียิ่งขึ้น

2.4 แนวคิดอัตลักษณ์ของพื้นที่

แนวคิด (Place Identity) อธิบายว่าอัตลักษณ์ของสถานที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางกายภาพ การใช้งาน และประสบการณ์ของผู้ใช้ ดังนั้น การจัดผังพื้นที่ที่ชัดเจนและเหมาะสมจึงช่วยสร้างความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยและภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือของคลินิก Relph, E. [7]

2.5 ทฤษฎีการรับรู้สิ่งแวดล้อม

ทฤษฎีนี้อธิบายว่ามนุษย์รับรู้และตีความสิ่งแวดล้อมผ่านองค์ประกอบทางกายภาพ เช่น รูปแบบพื้นที่ แสง สี วัสดุ เสียง และรูปแบบพื้นที่ส่งผลต่อความรู้สึก ความเข้าใจในการใช้งาน และพฤติกรรมภายในพื้นที่การออกแบบที่เป็นระเบียบเข้าใจง่ายช่วยส่งเสริมประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ Gibson, J. J. [8]

2.6 ทฤษฎีความเป็นส่วนตัว

ทฤษฎีนี้อธิบายว่ามนุษย์ต้องการควบคุมระดับความเป็นส่วนตัวตามบริบทของการใช้งาน สำหรับคลินิกเสริมความงาม การจัดโซนพื้นที่ การใช้ผนังหรือฉากกั้น และการลดการมองเห็นระหว่างพื้นที่บริการ ช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยและผ่อนคลายมากขึ้น Altman, I. [9]

2.7 ทฤษฎีประสบการณ์ผู้ใช้

ทฤษฎีนี้มองประสบการณ์ผู้ใช้ Norman, D. A. [10] เสนอว่าประสบการณ์ผู้ใช้เกิดจากการผสมผสานระหว่างประโยชน์ใช้สอย ความสะดวก และความรู้สึกที่ได้รับจากพื้นที่ การออกแบบที่ใช้งานง่ายและมีบรรยากาศที่เหมาะสมช่วยเพิ่มความพึงพอใจและโอกาสในการกลับมาใช้บริการ

2.8 ทฤษฎีการออกแบบเชิงประสบการณ์

แนวคิดการออกแบบเชิงประสบการณ์เสนอว่า พื้นที่บริการควรตอบสนองมากกว่าด้านประโยชน์ใช้สอย โดยต้องจัดลำดับประสบการณ์ตั้งแต่พื้นที่ต้อนรับจนถึงจุดบริการ และประสานองค์ประกอบด้านแสง สี กลิ่น และเสียงเพื่อสร้างอารมณ์เชิงบวกและความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ Pine, B. J., & Gilmore, J. H. [11]

3. วิธีการวิจัย (Research Methods)

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยอ้างอิงแนวทางจากงานวิจัยของ Jacobs, J. [4] และ Octaviani, et al. [5] ที่ใช้การสังเกตพื้นที่และการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงประยุกต์ใช้แนวทางดังกล่าวในการกำหนดประเด็นการสังเกตพื้นที่และการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความต้องการ และประสบการณ์ของผู้ใช้งานกรณีศึกษาคือ The Scenical Clinic ย่านโชคชัย 4 ซึ่งเป็นคลินิกเสริมความงามในอาคารพาณิชย์ขนาด 58.92 ตร.ม และมีข้อจำกัดด้านพื้นที่ใกล้เคียงกับคลินิกขนาดเล็ก

3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

แบ่งเป็น 6 กลุ่ม รวม 15 คน ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางแสดงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลและประเด็นที่เก็บข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	จำนวน	วัตถุประสงค์	ประเด็นที่เก็บข้อมูล
1.ผู้ใช้บริการครั้งแรก	3 คน	ศึกษาพฤติกรรมการใช้พื้นที่ ความต้องการเชิงพื้นที่ และการรับรู้องค์ประกอบของผังพื้นที่ที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ	ลำดับการใช้พื้นที่ ความชัดเจนในการรับรู้พื้นที่ จุดที่เกิดความสับสน ความเป็นส่วนตัว ความสะดวกในการพักรอ และองค์ประกอบทางกายภาพที่ส่งผลต่อความรู้สึกครั้งแรก
2.ผู้ใช้บริการประจำ	5 คน	ศึกษาพฤติกรรมการใช้พื้นที่ ความต้องการเชิงพื้นที่ และองค์ประกอบของผังพื้นที่ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ	พฤติกรรมการใช้พื้นที่ซ้ำ ความสะดวกในการเคลื่อนไหว ความเพียงพอของพื้นที่ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ความเป็นส่วนตัว ความพึงพอใจ และองค์ประกอบของพื้นที่ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ
3.แพทย์ประจำคลินิก	1 คน	ศึกษาองค์ประกอบของการจัดผังพื้นที่ที่ส่งผลต่อการให้บริการและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ลำดับการใช้บริการ ความสะดวกในการปฏิบัติงาน การเข้าถึงผู้รับบริการและอุปกรณ์ ขนาดห้องหัตถการ ความเป็นส่วนตัวและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
4.ผู้ช่วยแพทย์/พนักงานประจำคลินิก	3 คน	ศึกษาการใช้พื้นที่และองค์ประกอบของผังพื้นที่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ	เส้นทางการทำงาน การสัญจรทับซ้อน การจัดเก็บและอุปกรณ์ ความเพียงพอของพื้นที่สนับสนุน ปัญหาที่เกิดขึ้นจริง และแนวทางปรับปรุง
5.เจ้าของธุรกิจคลินิกเสริมความงาม	1 คน	ศึกษาปัญหา ข้อจำกัด และแนวทางการจัดผังพื้นที่ที่เหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจ	ปัจจัยและข้อจำกัดของผังเดิม ความต้องการด้านการใช้งาน จำนวนผู้ใช้บริการ งบประมาณ กฎหมาย ภาพลักษณ์ และลำดับความสำคัญในการปรับปรุงพื้นที่
6.นักออกแบบ/ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ออกแบบคลินิกเสริมความงามหรืออื่นๆ	2 คน	ศึกษาแนวทางการจัดผังพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับคลินิกเสริมความงามขนาดเล็ก	หลักการจัดลำดับพื้นที่ การแบ่งโซนตามความเป็นส่วนตัว ขนาดและระยะสัญจร องค์ประกอบทางกายภาพ แนวทางแก้ไขปัญหาคือพื้นที่

3.2 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบสังเกตพื้นที่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และการบันทึกภาพถ่ายพร้อมสเก็ตซ์ผัง โดยกำหนดประเด็นจากผลการทบทวนวรรณกรรมด้านการจัดผัง ความเป็นส่วนตัว การสัญจร และบรรยากาศภายใน

3.3 ขั้นตอนการวิจัย

เริ่มจากการทบทวนเอกสารเพื่อกำหนดประเด็นศึกษา ตามด้วยการสำรวจพื้นที่ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล และรวบรวมข้อมูลเชิงภาพและพฤติกรรม ก่อนวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นแนวทางการออกแบบผังพื้นที่ใหม่

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

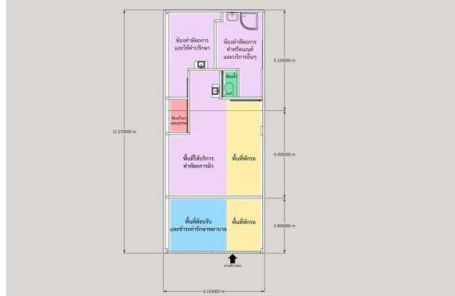
วิเคราะห์ข้อมูลโดยถอดเทปสัมภาษณ์ จัดหมวดหมู่ประเด็น และสังเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจากการสังเกตพื้นที่และเอกสารวิชาการ พร้อมตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธี Triangulation จากทั้ง 3 แหล่งข้อมูล

4. ผลการวิจัย (Research Results)

การเก็บแบบสอบถามตามเวลาข้างต้น ในระหว่างในวันที่ 2 มกราคม ถึง วันที่ 31 มีนาคม 2569 โดยการเก็บจากสถานที่ตามแผนการสุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน

4.1 ส่วนที่ 1 การสำรวจลักษณะกายภาพของพื้นที่

การสำรวจลักษณะกายภาพใช้แบบสำรวจบันทึกข้อมูลการจัดผังพื้นที่ การแบ่งโซน และองค์ประกอบทางกายภาพ เช่น แสง สี วัสดุ และบรรยากาศภายใน โดยอ้างอิงมาตรฐานสถานพยาบาลและวิเคราะห์ร่วมกับภาพถ่าย เพื่อประเมินความเหมาะสมของพื้นที่และระบุปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ดังนี้



ภาพที่ 1 แผนผังปัจจุบัน The Scenical Clinic โชคชัย 4



ภาพที่ 2 รูปภาพแสดงพื้นที่ภายในคลินิกกรณีศึกษาส่วนของโซนต้อนรับและพื้นที่พักรอด้านหน้า

จากการวิเคราะห์ผังพื้นที่และภาพพื้นที่จริง พบว่าพื้นที่ต้องรับและพื้นที่พักรอดูถูกออกแบบให้อยู่ในพื้นที่เปิดเดียวกัน โดยไม่มีการแบ่งขอบเขตที่ชัดเจน ส่งผลให้ผู้ให้บริการสับสนในการใช้งานขาดความเป็นส่วนตัวเนื่องจากได้ยินบทสนทนาของผู้อื่น และรู้สึกแออัดเมื่อมีผู้ใช้บริการหลายคนพร้อมกัน ส่งผลให้บรรยากาศโดยรวมดูวุ่นวายและลดความเป็นมืออาชีพของคลินิก



ภาพที่ 3 รูปภาพแสดงพื้นที่ภายในคลินิกกรณีศึกษาส่วนของพื้นที่ทำหัตถการผิวและพื้นที่พักรอด้านใน

พื้นที่ทำหัตถการผิวและพื้นที่พักรอด้านในใช้เพียงม่านกั้น ทำให้ขอบเขตไม่ชัดเจน ขาดความเป็นส่วนตัวและพื้นที่ยังเป็นเส้นทางสัญจรร่วม ส่งผลให้บรรยากาศขาดความผ่อนคลายและกระทบต่อประสบการณ์การรับบริการโดยตรง



ภาพที่ 4 รูปภาพแสดงพื้นที่ภายในคลินิกกรณีศึกษา ห้องยา ห้องน้ำ ห้องทำหัตถการ และห้องทำทรีตเมนต์

ห้องเก็บยาและอุปกรณ์มีขนาดเล็กและต้องจัดเก็บของจำนวนมากในพื้นที่เดียวกัน ทำให้ดูแออัดและเข้าถึงได้ไม่สะดวก ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในขณะเดียวกันห้องทำหัตถการที่มีลักษณะแคบตามแนวยาวยิ่งทำให้ปัญหาเด่นชัดขึ้น เนื่องจากแพทย์ ผู้ช่วย และผู้รับบริการอยู่พร้อมกัน พื้นที่จะรู้สึกอึดอัดและเคลื่อนไหวได้ไม่สะดวก นอกจากนี้การที่ห้องทำหัตถการและห้องทำทรีตเมนต์อีกห้องไม่มีการแบ่งขอบเขตที่ชัดเจน ประกอบกับการสัญจรของพนักงานที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ยิ่งทำให้บรรยากาศโดยรวมขาดความสงบและส่งผลต่อความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการในที่สุด

4.2 ข้อมูลจากสัมภาษณ์เชิงลึกถามความคิดเห็นตามประเด็นโครงสร้างแบบสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ตารางสรุปผลการสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 6 กลุ่ม

สรุปผลการสัมภาษณ์ : กลุ่มผู้ใช้บริการครั้งแรก จำนวน 3 คน	
ประเด็นที่ 1 : พฤติกรรมและความต้องการเชิงพื้นที่ของผู้ใช้งาน	ผู้ใช้บริการทุกคนมีลำดับการใช้พื้นที่ในทิศทางเดียวกัน แต่ยังพบความสับสนในการระบุห้องปรึกษาและขอบเขตของโซนหัตถการผิวกับพื้นที่พักรอที่ใช้ร่วมกัน นอกจากนี้ผู้ใช้บริการทุกคนให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวในระดับสูง ต้องการพื้นที่ที่โปร่งโล่งเพื่อความผ่อนคลาย และพื้นที่ที่ป้องกันไม่ให้ผู้ใช้บริการคนอื่นได้ยินบทสนทนาความต้องการกับแพทย์
ประเด็นที่ 2 : องค์ประกอบของการจัดผังพื้นที่ที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้ใช้บริการ	ห้องหัตถการคับแคบทำให้ไม่ผ่อนคลาย การแบ่งโซนพักรอและหัตถการผิวไม่ชัดเจน แม้ความต่อเนื่องของพื้นที่โดยรวมจะสอดคล้องกับลำดับบริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความประทับใจที่สุด ได้แก่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ และการจัดวางเฟอร์นิเจอร์
ประเด็นที่ 3 : แนวทางการจัดผังพื้นที่ที่ส่งเสริมประสบการณ์ผู้ใช้บริการ	ควรปรับปรุงห้องหัตถการเป็นอันดับแรก เนื่องจากแคบ ไม่เป็นระเบียบ และพื้นที่ไม่เพียงพอสำหรับ แพทย์ ผู้ช่วย และผู้รับบริการพร้อมกัน รวมถึงควรย้ายห้องน้ำให้อยู่ในตำแหน่งที่ไม่เด่น ปัจจัยสำคัญสำหรับคลินิกเสริมความงามขนาดเล็กคือความเป็นระเบียบ และการจัดผังที่ให้ความสำคัญส่วนตัวเพื่อสร้างความปลอดภัยและกระตุ้นการกลับมาใช้บริการซ้ำ



ตารางที่ 3 ตารางสรุปผลการสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 6 กลุ่ม (ต่อ)

สรุปผลการสัมภาษณ์ : กลุ่มผู้ใช้บริการประจำ จำนวน 5 คน	
ประเด็นที่ 1 : พฤติกรรมและความต้องการเชิงพื้นที่ของผู้ใช้งาน	ผู้ใช้บริการประจำทุกคนที่ให้ข้อมูล มีลำดับการใช้พื้นที่ในทิศทางเดียวกัน โดยส่วนใหญ่สามารถรับรู้ลำดับพื้นที่ได้เองโดยไม่สับสน แต่ยังมีปัญหาที่โซนหัตถการผิวและพื้นที่พักรอที่ร่วมกันทำให้ขอบเขตไม่ชัดเจน นอกจากนี้ยังพบว่าพื้นที่พักรอมีโซฟาวางชิดกันไปจนเคลื่อนไหวไม่สะดวก ผู้ใช้บริการทุกคนให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวในระดับสูง โดยต้องการพื้นที่ที่เรียบ โปร่ง ไม่อึดอัด และป้องกันไม่ให้ผู้อื่นได้ยืบทสนทนากับแพทย์ บางคนถึงกับเลือกช่วงเวลาที่มีผู้ให้บริการน้อยเพื่อเลี่ยงความแออัด
ประเด็นที่ 2 : องค์ประกอบของการจัดผังพื้นที่ที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้ใช้บริการ	ขนาดพื้นที่โดยรวมอยู่ในระดับที่พอยอมรับได้ แต่ห้องหัตถการและพื้นที่พักรอค่อนข้างคับแคบเมื่อมีผู้ใช้บริการหลายคนพร้อมกัน ทางเดินภายในสามารถใช้งานได้สะดวกและเดินสวนกันได้ การแบ่งโซนมีความชัดเจนในระดับหนึ่ง แต่พื้นที่หัตถการผิวยังเชื่อมต่อกับพื้นที่พักรอมากเกินไป องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความประทับใจ ได้แก่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ แสงสว่างและการจัดวางเฟอร์นิเจอร์
ประเด็นที่ 3 : แนวทางการจัดผังพื้นที่ที่ส่งเสริมประสบการณ์ผู้ใช้บริการ	ผู้ใช้บริการประจำมีความเห็นตรงกันว่าควรปรับปรุงห้องหัตถการผิวเป็นอันดับแรก โดยควรแบ่งพื้นที่ให้ชัดเจนกว่าการใช้เพียงม่านกัน เพื่อเพิ่มความเป็นส่วนตัวและลดความอึดอัด รวมถึงปรับการจัดวางสิ่งของภายในห้องให้เป็นระเบียบและเพิ่มพื้นที่สีเขียว สำหรับคลินิกขนาดเล็กปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญสูงสุดคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ และการจัดผังที่ให้ความเป็นส่วนตัวเนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ และเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ
สรุปผลการสัมภาษณ์ : แพทย์ประจำคลินิก (ในมุมมองของบุคลากร) จำนวน 1 คน	
ประเด็นที่ 1 : พฤติกรรมและความต้องการเชิงพื้นที่ของผู้ใช้งาน	ลำดับการใช้พื้นที่มีความชัดเจน ไม่พบจุดสับสนเนื่องจากมีป้ายบอกในแต่ละพื้นที่ ห้องหัตถการเป็นพื้นที่ที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านความเป็นส่วนตัวมากที่สุด และพบปัญหาที่นักรอไม่เพียงพอในวันที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก
ประเด็นที่ 2 : องค์ประกอบของการจัดผังพื้นที่ที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้ใช้บริการ	ขนาดพื้นที่โดยรวมอยู่ในระดับที่พอยอมรับได้ แต่ห้องหัตถการและพื้นที่พักรอค่อนข้างคับแคบเมื่อมีผู้ใช้บริการหลายคนพร้อมกัน ทางเดินภายในสามารถใช้งานได้สะดวกและเดินสวนกันได้ การแบ่งโซนมีความชัดเจนในระดับหนึ่ง แต่พื้นที่หัตถการผิวยังเชื่อมต่อกับพื้นที่พักรอมากเกินไป องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความประทับใจ ได้แก่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ แสงสว่างและการจัดวางเฟอร์นิเจอร์
ประเด็นที่ 3 : แนวทางการจัดผังพื้นที่ที่ส่งเสริมประสบการณ์ผู้ใช้บริการ	ผู้ใช้บริการประจำมีความเห็นตรงกันว่าควรปรับปรุงห้องหัตถการผิวเป็นอันดับแรก โดยควรแบ่งพื้นที่ให้ชัดเจนกว่าการใช้เพียงม่านกัน เพื่อเพิ่มความเป็นส่วนตัวและลดความอึดอัด รวมถึงปรับการจัดวางสิ่งของภายในห้องให้เป็นระเบียบและเพิ่มพื้นที่สีเขียว สำหรับคลินิกขนาดเล็กปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญสูงสุดคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ และการจัดผังที่ให้ความเป็นส่วนตัวเนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ และเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ



ตารางที่ 3 ตารางสรุปผลการสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 6 กลุ่ม (ต่อ)

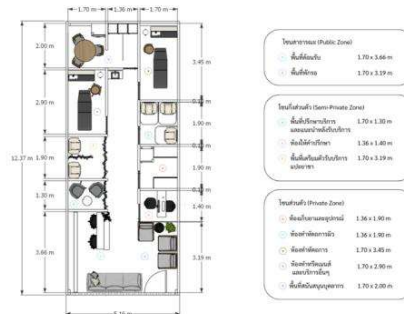
สรุปผลการสัมภาษณ์ : พนักงานประจำคลินิก/ผู้ช่วยแพทย์ (ในมุมมองบุคลากร) จำนวน 3 คน	
ประเด็นที่ 1 : พฤติกรรมและความต้องการเชิงพื้นที่ของผู้ใช้งาน	ลำดับการใช้พื้นที่มีรูปแบบชัดเจนและผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใจขั้นตอนได้เอง แต่ยังพบความสับสนในตำแหน่งห้องห้องน้ำ การแยกห้องคัดกรองกับห้องปรึกษาและห้องคัดกรองมากที่สุด เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัว โดยเฉพาะพื้นที่คัดกรองมากที่สุด เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัว โดยเฉพาะพื้นที่คัดกรองผิวที่ใช้เพียงม่านกัน ซึ่งยังไม่สามารถสร้างความเป็นส่วนตัวได้เพียงพอ
ประเด็นที่ 2 : องค์ประกอบของการจัดผังพื้นที่ที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้ใช้บริการ	ห้องยาและเตรียมอุปกรณ์มีขนาดเล็ก รองรับการใช้งานได้จำกัดทำให้เกิดความติดขัดในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก พื้นที่หน้าเคาน์เตอร์และโซนพักรอยังไม่เพียงพอในชั่วโมงเร่งด่วน แม้ทางเดินโดยรวมจะใช้งานได้สะดวก แต่บริเวณห้องยาและห้องคัดกรองยังเกิดการสัญจรทับซ้อน การแบ่งโซนมีความชัดเจนในระดับหนึ่ง ขณะที่องค์ประกอบที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์มากที่สุด คือ ความสะอาด แสงสว่าง ความโปร่งโล่ง และการจัดวางเฟอร์นิเจอร์
ประเด็นที่ 3 : แนวทางการจัดผังพื้นที่ที่ส่งเสริมประสบการณ์ผู้ใช้บริการ	ควรปรับปรุงห้องยาเตรียมอุปกรณ์เป็นอันดับแรก โดยไม่จำเป็นต้องขยายพื้นที่แต่ควรปรับระบบการจัดเก็บให้เป็นระเบียบและความโปร่งโล่ง ผังที่ดีต้องสร้างสมดุลระหว่างประสบการณ์ผู้ใช้บริการและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยแบ่งพื้นที่ใช้สอยให้ชัดเจนและรองรับการใช้งานจริงของทุกฝ่าย
สรุปผลการสัมภาษณ์ : เจ้าของธุรกิจคลินิกเสริมความงาม จำนวน 1 คน	
ประเด็นที่ 1 : พฤติกรรมและความต้องการเชิงพื้นที่ของผู้ใช้งาน	ลำดับการใช้พื้นที่สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ พื้นที่ที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ พื้นที่พักรอ เนื่องจากต้องการความเป็นส่วนตัวในการสื่อสารความต้องการเบื้องต้นกับพนักงาน ข้อร้องเรียนที่พบบ่อยคือพื้นที่พักรอไม่เพียงพอในวันที่มีผู้ใช้บริการมาก สะท้อนว่าการออกแบบปัจจุบันยังไม่รองรับทั้งด้านความเป็นส่วนตัวและปริมาณผู้ใช้บริการ
ประเด็นที่ 2 : องค์ประกอบของการจัดผังพื้นที่ที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้ใช้บริการ	ผังพื้นที่สืบทอดจากการใช้งานเดิมโดยไม่ได้รับการปรับปรุง ส่งผลให้ห้องเตรียมยาและห้องคัดกรองมีพื้นที่ที่ไม่เหมาะสม การแบ่งโซนขาดความชัดเจนโดยเฉพาะพื้นที่สำหรับบุคลากรที่ยังไม่มีการกำหนดชัดเจน ทางเดินโดยรวมเพียงพอ ข้อจำกัดหลักมาจากพื้นที่ขนาดเล็ก งบประมาณ ข้อกฎหมายสถานพยาบาล ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อรูปแบบการจัดผัง
ประเด็นที่ 3 : แนวทางการจัดผังพื้นที่ที่ส่งเสริมประสบการณ์ผู้ใช้บริการ	ควรปรับปรุงพื้นที่ให้คำปรึกษาและห้องยาเป็นลำดับแรก เพื่อเพิ่มความเป็นส่วนตัวและประสิทธิภาพการทำงาน โดยผังพื้นที่ที่ดีควรมีเส้นทางสัญจรชัดเจน รองรับผู้ใช้บริการได้เหมาะสม และสร้างความประทับใจเนื่องจากส่งผลต่อภาพลักษณ์และความสามารถในการแข่งขันคลินิกโดยตรง
สรุปผลการสัมภาษณ์ : นักออกแบบ/ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ออกแบบคลินิกความงาม จำนวน 2 คน	
ประเด็นที่ 1 : พฤติกรรมและความต้องการเชิงพื้นที่ของผู้ใช้งาน	ลำดับการใช้พื้นที่มีรูปแบบโดยรวมชัดเจนประมาณหนึ่งและสอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ โดยห้องทำหัตถการเป็นพื้นที่ที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านความเป็นส่วนตัวมากที่สุด ขณะที่โถงต้อนรับมีผลต่อความประทับใจแรก และโซนบริการวิตามินผิวที่อยู่ใกล้พื้นที่พักรอยังขาดความเป็นส่วนตัว

ตารางที่ 3 ตารางสรุปผลการสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 6 กลุ่ม (ต่อ)

สรุปผลการสัมภาษณ์ : นักออกแบบ/ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ออกแบบคลินิกความงาม จำนวน 2 คน
ประเด็นที่ 2 : องค์ประกอบของการจัดผังพื้นที่ที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้ใช้บริการ การจัดลำดับสัญจรที่ต่อเนื่องไม่ทับซ้อนคือหัวใจของการออกแบบ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์มากที่สุดคือแสง ความสะอาด และวัสดุที่ดูน่าเชื่อถือ การแบ่งโซนแบบ Semi-Private ด้วยม่านหรือพาร์ติชันเหมาะสมกับคลินิกขนาดเล็ก มากกว่าการสร้างผนังทึบ
ประเด็นที่ 3 : แนวทางการจัดผังพื้นที่ที่ส่งเสริมประสบการณ์ผู้ใช้บริการ ควรเริ่มจากการคำนวณระยะสัญจรก่อนกำหนดโซนและเฟอร์นิเจอร์ โดยย้ายพื้นที่ปรึกษาให้ใกล้เคาน์เตอร์และแยกพื้นที่พักรอออกจากหัตถการให้ชัดเจน การใช้กระจกและโทนสีสว่างช่วยเพิ่มความโปร่งโล่งโดยไม่ต้องขยายพื้นที่ ทั้งนี้ผังที่ดีต้องสร้างสมดุลระหว่างประสบการณ์ผู้ใช้บริการ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากร และภาพลักษณ์ของคลินิกไปพร้อมกัน

4.3 ผลการสังเคราะห์แนวทางการออกแบบพื้นที่ภายในคลินิกเสริมความงาม (พื้นที่กรณีศึกษา)

จากการวิเคราะห์ลักษณะกายภาพของพื้นที่และผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล สามารถสังเคราะห์แนวทางการจัดผังพื้นที่ใหม่ โดยมุ่งเน้นแก้ปัญหาการแบ่งโซนที่ไม่ชัดเจน ความแออัด และการขาดความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ภายในผังใหม่มีการจัดลำดับพื้นที่ตามขั้นตอนการใช้บริการ และแบ่งพื้นที่ออกเป็นโซน Public, Semi-Private, Private อย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มความเป็นระเบียบ ลดการรบกวนระหว่างการใช้งาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร นอกจากนี้ยังปรับบรรยากาศภายในด้วยโทนสีสว่าง แสงที่เพียงพอ และการจัดวางเฟอร์นิเจอร์อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความโปร่งโล่ง สะอาด และสะท้อนภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพของคลินิกภายใต้ข้อจำกัดของพื้นที่ขนาดเล็ก



ภาพที่ 5 แผนผังแนวทางการออกแบบพื้นที่รูปแบบใหม่

5. การอภิปรายผล (Discussion of Results)

จากผลการศึกษาที่ได้จากการสำรวจลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 6 กลุ่ม ผู้วิจัยนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดผังพื้นที่ภายในคลินิกเสริมความงามขนาดเล็กกับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านความเป็นส่วนตัว ความสะดวกในการใช้งาน และประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

5.1 ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการเชิงพื้นที่ของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการครั้งแรกและผู้ใช้บริการประจำมีพฤติกรรมการใช้งานพื้นที่เป็นลำดับเดียวกันตามขั้นตอนการให้บริการ แต่ยังมีพบปัญหาความสับสนในการรับรู้ขอบเขตของพื้นที่บางส่วน โดยเฉพาะบริเวณพื้นที่พักรอและพื้นที่ทำหัตถการผิวที่ใช้งานร่วมกัน นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวเป็นลำดับแรก

ทั้งในด้านการป้องกันการมองเห็นและการได้ยินบทสนทนาระหว่างแพทย์กับผู้ใช้บริการ เนื่องจากการรับบริการด้านความงามเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลและภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการ จึงต้องการสภาพแวดล้อมที่ช่วยสร้างความรู้สึกปลอดภัยและลดความกังวลระหว่างรับบริการ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความเป็นส่วนตัวของ Altman, I. [9] ที่อธิบายว่าระดับความเป็นส่วนตัวส่งผลต่อความรู้สึกปลอดภัยและความพึงพอใจของผู้ใช้งานพื้นที่ ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Gibson, J. J. [8] และ Norman, D. A. [10] ที่เสนอว่าองค์ประกอบทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง ความเป็นระเบียบ การจัดวางเฟอร์นิเจอร์ และความชัดเจนของการจัดพื้นที่ มีอิทธิพลต่อการรับรู้และประสบการณ์ของผู้ใช้งาน ดังนั้นการออกแบบพื้นที่ภายในคลินิกควรให้ความสำคัญกับการจัดลำดับพื้นที่บริการให้ต่อเนื่อง การแบ่งขอบเขตที่อย่างชัดเจนและการเพิ่มความเป็นส่วนตัวในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาและการทำหัตถการ เพื่อสร้างความมั่นใจและส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการ

5.2 วิเคราะห์ลักษณะองค์ประกอบของการจัดผังพื้นที่ที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบของการจัดผังพื้นที่ที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ การแบ่งโซนพื้นที่ ความต่อเนื่องของเส้นทางสัญจร ขนาดพื้นที่ใช้งาน ความเป็นส่วนตัว และบรรยากาศภายในคลินิกโดยเฉพาะการนําศึกษาพบว่าการใช้พื้นที่เดียวกันรองรับหลายกิจกรรม เช่น พื้นที่พักรอและพื้นที่ทำหัตถการผิว รวมถึงการใช้ร่วมกันแทนผนังถาวร ส่งผลให้เกิดการรบกวนทางสายตาและเสียง ลดความเป็นส่วนตัว และทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่ผ่อนคลาย นอกจากนี้พื้นที่ห้องยาและห้องทำหัตถการที่มีขนาดจำกัดยังส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและทำให้เกิดการสัญจรทับซ้อนในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิด Place Identity ของ Relph, E. [7] ซึ่งอธิบายว่าลักษณะทางกายภาพของสถานที่ส่งผลต่อการรับรู้ ความรู้สึก และภาพลักษณ์ของพื้นที่ รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดการออกแบบเชิงประสบการณ์ของ Pine, B. J., & Gilmore, J. H. [11] ที่เสนอว่าการสร้างประสบการณ์ที่ดีเกิดจากการออกแบบพื้นที่ให้ตอบสนองทั้งด้านการใช้งานและความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการจัดผังพื้นที่ที่มีลำดับการใช้งานชัดเจน การแบ่งพื้นที่ตามระดับความเป็นส่วนตัว และลดการสัญจรทับซ้อน จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

5.3 เสนอแนวทางการจัดผังพื้นที่ที่ส่งเสริมประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ

จากการสังเคราะห์ผลการสำรวจพื้นที่และผลการสัมภาษณ์ผู้วิจัยเสนอแนวทางการจัดผังพื้นที่ใหม่โดยจัดลำดับพื้นที่ตามขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่พื้นที่ต้อนรับ พื้นที่พักรอ พื้นที่ให้คำปรึกษา พื้นที่เตรียมตัวก่อนทำหัตถการ ห้องทำหัตถการ จนถึงพื้นที่ชำระเงิน พร้อมแบ่งพื้นที่ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ Public Zone, Semi-Private Zone และ Private Zone เพื่อให้แต่ละกิจกรรมมีขอบเขตที่ชัดเจน ลดการรบกวนระหว่างผู้ใช้บริการ และเพิ่มความต่อเนื่องของการใช้งานพื้นที่ นอกจากนี้ยังเสนอให้ปรับปรุงพื้นที่หัตถการผิวจากการใช้ร่วมกันเป็นผนังหรือพาร์ติชันที่สามารถลดการมองเห็นและเสียงรบกวน จัดแยกพื้นที่สนับสนุน เช่น ห้องยาและพื้นที่พักพนักงานออกจากพื้นที่บริการหลัก รวมถึงปรับการจัดวางเฟอร์นิเจอร์เพิ่มแสงสว่าง และใช้โทนสีที่ให้ความรู้สึกสะอาด โปร่งโล่ง และเป็นระเบียบเพื่อสร้างบรรยากาศที่ช่วยลดความตึงเครียดและเสริมความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ แนวทางดังกล่าวไม่เพียงตอบสนองต่อข้อจำกัดของคลินิกเสริมความงามขนาดเล็กในอาคารพาณิชย์ แต่ยังสามารถประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการออกแบบคลินิกที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อยกระดับคุณภาพพื้นที่และประสบการณ์ของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

6. บทสรุป (Conclusion)

จากการศึกษาครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า การจัดผังพื้นที่ภายในคลินิกเสริมความงามขนาดเล็กมีผลโดยตรงต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ทั้งด้านความเป็นส่วนตัว ความรู้สึกปลอดภัย ความสะดวกในการใช้งาน และภาพลักษณ์ของคลินิก โดยปัญหาหลักคือการใช้พื้นที่ร่วมกันหลายกิจกรรม การแบ่งโซนที่ไม่มีชัดเจนมากพอ และข้อจำกัดด้านพื้นที่ที่



ก่อให้เกิดความแออัดและลดประสิทธิภาพการใช้งาน จึงเสนอแนวทางการจัดผังพื้นที่ใหม่โดยจัดลำดับพื้นที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ แบ่งโซนตามระดับความเป็นส่วนตัว และปรับบรรยากาศภายในให้มีความโปร่งโล่ง สะอาด และเหมาะสมกับการใช้งาน เพื่อส่งเสริมทั้งประสบการณ์ของผู้ใช้บริการและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ดังนั้นแม้คลินิกเสริมความงามขนาดเล็กจะมีข้อจำกัดด้านพื้นที่ แต่การจัดผังพื้นที่อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานจริงสามารถยกระดับคุณภาพพื้นที่ สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ และเสริมความเป็นมืออาชีพของคลินิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.เอกสารอ้างอิง (References)

- [1] Deloitte, (2022). *Thailand Aesthetic Industry Overview Report*.
- [2] GlobalData, (2023). *Aesthetic Medicine Market Report 2023. Report 2023*.
- [3] Suanlim, S. (2021). *Design Guidelines for Clinics in Commercial Buildings and Healthcare Facility Standards*. pp. 11-13.
- [4] Jacobs, J. (2016). *Environmental Design and User Satisfaction in Healthcare Spaces. Journal of Healthcare Design*, 24(3), 24-35.
- [5] Octaviani, et al. (2023). *Factors Influencing User Experience in Aesthetic Clinics. Journal of Service and Experience Design*, 12(2), 45-59.
- [6] Srivastava, C. (2017). *Effect of Clinic Design on Patient Care: Perceptions of Medical Staff and Patients. Intersect: The Stanford Journal of Science, Technology, and Society*, 10 (2).
- [7] Relph, E. (1976). *Place and Placelessness*. London: Pion Limited.
- [8] Gibson, J. J. (1966). *The Senses Considered as Perceptual Systems*. Boston: Houghton Mifflin.
- [9] Altman, I. (1975). *The Environment and Social Behavior: Privacy, Personal Space, Territory, and Crowding*. Monterey, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- [10] Norman, D. A. (2004). *Emotional Design: Why We Love (or Hate) Everyday Things*. New York: Basic Books.
- [11] Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The Experience Economy: Work is Theatre and Every Business a Stage*. Boston: Harvard Business School Press.