

แนวทางการดำเนินธุรกิจนวดแผนไทยอย่างยั่งยืน: กลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ

The Business Economic Sustainability of Thai Traditional Massage Enterprises: Benjaburapha Suvarnabhumi Group

สินีนาด เร่มลาวรรณ

Sineenat Rermlawan

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

Faculty of Management Science, Rajabhat Rajanagarindra Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, Email: sineenat.rer@rru.ac.th

Received: 2024-10-23; Revised: 2024-10-9; Accepted: 2024-10-15

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ 2) เพื่อศึกษาทักษะในการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิให้มีความยั่งยืน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการผานวิธีการรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถามโดยการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ จำนวน 250 คน ด้วยวิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง และใช้แบบสัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนวดแผนไทยหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลธุรกิจนวดแผนไทย จำนวน 20 คน ด้วยวิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงและให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพปัจจุบันของธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิมีผู้เข้ามาใช้บริการจำนวน 3-4 ครั้งต่อเดือน วัตถุประสงค์การใช้บริการนวดแผนไทยเพื่อดูแลและส่งเสริมสุขภาพ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดประคบสมุนไพร ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นช่วงเย็น ระยะเวลาในการใช้บริการ 2 ชั่วโมง และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งประมาณ 200-500 บาท

2. ทักษะในการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ พบว่าทักษะในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ และทักษะด้านเทคนิค ตามลำดับ

3. แนวทางการดำเนินงานธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิให้มีความยั่งยืน พบว่าผู้ประกอบการควรมีความรู้ในศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ และศาสตร์การนวดแผนไทย พัฒนาฝีมือของพนักงานให้บริการที่ได้คุณภาพและมีมาตรฐาน การประชาสัมพันธ์และการตลาด การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการลูกค้า และการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจังของรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: นวดแผนไทย, ความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ, กลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ

Abstract

The purposes of this research were to study 1) current Thai traditional massage business condition in Benjaburapha Suvarnabhumi Group, 2) operational skills of Thai traditional massage business entrepreneurs in Benjaburapha Suvarnabhumi Group, and 3) guidelines for operating a sustainable Thai traditional massage business in Benjaburapha

Suvarnabhumi Group. The research was qualitative research. For collecting data using a questionnaire, the sample selecting using selective sampling method was 250 Thai massage service users in Benjaburapha Suvarnabhumi Group. The interview form was used to interview 20 Thai massage entrepreneurs or the person in charge of the Thai traditional massage business who were chosen using a selective sampling method. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

The research resulted were as follows: 1. People received Thai traditional massage services from the Benjaburapha Suvarnabhumi Group 3-4 times a month in order to care for and promote their health. Most of service consumers choose the herbal compress massage service. The service was usually used in the evening, with a length of 2 hours and a cost of 200-500 baht each time.

2. The overall level of operational skills of Thai traditional massage entrepreneurs in the Benjaburapha Suvarnabhumi Group was highest, with skills ranging from high to low in the following categories: human relationship, analysis, and technique.

3. Guidelines for operating a sustainable Thai traditional massage business in Benjaburapha Suvarnabhumi Group found that entrepreneurs should have knowledge of both management science and Thai traditional massage science. Employees should be developed to provide high-quality, standardized services. There were public relations, marketing, using technology to provide customer service, and seriously promoting tourism by the government or relevant government agencies.

Keywords: Thai Traditional Massage, Economic Sustainability, Benjaburapha Suvarnabhumi Group

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากนานาประเทศในด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) และได้รับความนิยมมากขึ้น กอรปกับประเทศไทยมีความได้เปรียบในการบริการด้านสุขภาพ และมีศักยภาพในการให้บริการส่งเสริมและสนับสนุนสุขภาพ (Health Promotion Services) ไม่ว่าจะเป็น สปา นวดแผนไทย และธุรกิจความงาม ส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ให้การสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทยที่มีความพร้อมในการบริการด้านการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการบริการด้านสุขภาพ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และด้วยความหลากหลายด้านการท่องเที่ยว ความพร้อมการให้บริการด้านสุขภาพ ตลอดจนความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบุคลากรที่มีคุณภาพในระดับมาตรฐานสากล ซึ่งมีค่าใช้จ่ายโดยรวมต่ำกว่าการบริการที่มีคุณภาพในมาตรฐานเดียวกับประเทศที่พัฒนาแล้ว และความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวและมีคุณภาพได้มาตรฐานสากล ช่วยสนับสนุนต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากขึ้น ตลอดจนสำนักงานคณะกรรมการดำเนินการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้ประเทศไทยเป็น Thailand as World Class Healthcare Destination โดยให้ธุรกิจบริการส่งเสริมสุขภาพ เป็นหนึ่งในบริการ

หลักภายใต้แผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (สมพงษ์ สุเมธกษกร และคณะ, 2566)

ธุรกิจนวดแผนไทยในปัจจุบัน ต้องประสบกับสภาวะการแข่งขันค่อนข้างสูง จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจนวดแผนไทยรายใหม่เพิ่มขึ้น และบางแห่งกลายเป็นธุรกิจบริการเสริม เช่น ร้านเสริมสวย เสริมความงาม หรือโรงพยาบาลบางแห่ง แม้ผู้ประกอบการจะหันมาทำธุรกิจนวดแผนไทยกันมาก แต่ส่วนหนึ่งเป็นการเปิดธุรกิจโดยไม่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาที่ดีเพียงพอ ผู้ประกอบการที่เปิดธุรกิจนวดแผนไทยจึงต้องปิดตัว และเนื่องจากธุรกิจนี้จัดเป็นบริการเสริม การแข่งขันจึงเน้นไปที่การบริการที่ดี ได้มาตรฐาน และมีจุดเด่นของตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นด้านการตกแต่งสถานที่ให้ดูสะอาด สวยงาม สบายตา สถานที่ตั้งที่มีที่จอดรถ เดินทางสะดวก มีบริการที่หลากหลาย เช่น นวดตัว นวดฝ่าเท้า นวดน้ำมันหอมระเหย นวดประคบสมุนไพร การต้อนรับของพนักงานที่สุภาพเรียบร้อย การนวดได้คุณภาพตามมาตรฐาน จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต้องพัฒนาทักษะความรู้ให้แก่บุคลากรอยู่ตลอดเวลา (สมพงษ์ สุเมธกษกร และคณะ, 2566)

ธุรกิจนวดแผนไทยในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งทำให้ธุรกิจนวดได้รับผลกระทบในช่วงแรก แต่ก็เริ่มฟื้นตัวเมื่อผู้คนกลับมาให้ความสนใจในการดูแลสุขภาพและการผ่อนคลายมากขึ้น จากข้อมูลการศึกษาของสมาคมธุรกิจนวดไทยปี 2023 ระบุว่าอุตสาหกรรมนวดแผนไทยมีมูลค่าการตลาดประมาณ 20,000 ล้านบาท และคาดว่าจะเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 10 ต่อปี ในช่วง 5 ปีข้างหน้า การตลาดที่เน้นไปที่ประโยชน์ของนวดแผนไทย เช่น การบรรเทาอาการเจ็บปวด และการลดความเครียด รวมถึงการเปิดสาขาในต่างประเทศ ทำให้ธุรกิจนี้มีความน่าสนใจมากขึ้น นอกจากนี้ ความนิยมในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพก็เป็นปัจจัยที่ทำให้มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการนวดแผนไทยเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในสถานที่ท่องเที่ยวหลัก เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และภูเก็ต (Baker, 2023)

จากเหตุผลที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเป็นบุคลากรทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ จึงต้องการให้ภาคธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจนวดแผนไทยที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของประเทศไทย มีศักยภาพในการสร้างรายได้ให้กับชุมชน ท้องถิ่น และประเทศไทย ตลอดจนส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดต่างๆ ของกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิให้มากขึ้น รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการและหรือผู้ให้บริการนวดแผนไทยในการรักษาเอกลักษณ์ของความเป็นไทยไว้ให้คนไทย ให้มีความสามารถในการประกอบธุรกิจและศักยภาพการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน สามารถขยายกิจการหรือดำเนินธุรกิจนวดแผนไทยในต่างประเทศได้ และมุ่งสู่การเป็น Thailand as World Class Healthcare Destination

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาทักษะในการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิให้มีความยั่งยืน

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับนวดแผนไทย

สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย (2560) ได้กล่าวถึงการนวดแผนไทย เป็นภูมิปัญญาไทยที่เป็นศาสตร์และศิลป์ในการดูแลสุขภาพของคนไทย ประกอบด้วย การนวดแผนไทยซึ่งประกอบด้วย การกด การ

ปีบ การคลัง เค้น การประคบ และการอบตัว นับเป็นการรักษาโรคด้วยวิธีการธรรมชาติ การนวดจะช่วยให้ระบบไหลเวียนของโลหิตในร่างกายดีขึ้น กล้ามเนื้อที่ตึงหรือแข็งเกร็งจะผ่อนคลาย และช่วยกระตุ้นระบบประสาทต่าง ๆ ให้ทำงานดีขึ้น การนวดแผนไทยเป็นศาสตร์ที่มีคุณค่า จึงไม่ควรสูญหายไปกับกาลเวลา มีการเรียนรู้สืบทอดมาจนถึงปัจจุบัน ตอบสนองต่อคนรุ่นใหม่ที่เข้ามาใช้บริการ ดังนั้นการใช้หลักของภูมิปัญญาของบรรพบุรุษมาช่วยในเรื่องของการเสริมสร้างความสวยงามให้กับร่างกาย ตลอดจนการนวดแผนไทยมีการสืบสานต่อมาจนถึงปัจจุบัน

แนวคิดความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ

Thiele (2016) ได้กล่าวว่าทุกคนต้องมีการปรับตัวและดำเนินชีวิตในมิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลเปรียบเสมือนอากาศ (Data is a New Air) การเปลี่ยนแปลงจาก Data is a New Oil คือการที่นำข้อมูลมาเป็นพลังงานเชื้อเพลิงเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในทางธุรกิจ ข้อมูลเปรียบเสมือนอากาศที่ขาดไม่ได้ เป็นประโยชน์ให้กับธุรกิจอย่างมหาศาล สามารถจัดเก็บ จัดการข้อมูลและประมวลผลได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

2. การตอบสนองโดยใช้ลูกค้าเป็น ศูนย์ กลาง (New and Now On Customer Centric) เป็นการตลาดยุคใหม่ที่ต้องการตอบสนองรวดเร็ว คิดและทำทันที จากการเรียนรู้และศึกษาพฤติกรรมต่าง ๆ จาก Customer Centric บนข้อมูลและการวิเคราะห์ที่แม่นยำ อาทิ ธุรกิจร้านอาหารมีการปรับเข้าสู่แพลตฟอร์มออนไลน์และการขนส่งให้ถึงมือลูกค้า

3. พนักงาน กระบวนการ และผลิตภาพ (People, Process, Productivity) เป็นการสร้างการเติบโตในยุค New Normal ให้กับธุรกิจต้องมาจากทรัพยากร “คน” คือพนักงานที่ต้องมีการสร้างทักษะขึ้นมาใหม่ที่เหมาะสมต่อการทำงาน (Re-Skill) และการพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะที่เราให้ดีกว่าเดิม (Up-Skill)

4. ความยั่งยืน (Sustainability) เป็นการตลาดที่มุ่งเน้นความยั่งยืนโดยการวางแผน การจัดการ การปฏิบัติการ และการควบคุมทรัพยากรเพื่อตอบสนองลูกค้าได้หลากหลายรูปแบบและตรงกลุ่มเป้าหมาย

ดังนั้นความยั่งยืนที่เกิดขึ้นนั้นการตลาดและผู้ประกอบการต้องการที่ปรับตัวเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจากพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไปจากเดิมแนวโน้มธุรกิจใหม่เพื่อให้ธุรกิจสามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหาร

Katz (2009) ได้กล่าวถึงทักษะของผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญในการนำพาองค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจมากหรือน้อยกว่ากันขึ้นอยู่กับทฤษฎีสามทักษะ คือ 1) ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills) 2) ทักษะด้านมนุษย (Human Skills) และ 3) ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ (Conceptual Skill) ทฤษฎีสามทักษะการบริหารงานจะประสบความสำเร็จเพียงใด ขึ้นอยู่กับทักษะที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills) เป็นความรู้ความสามารถในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ กระบวนการและกรรมวิธีในการปฏิบัติงาน เทคนิคเฉพาะอย่าง เป็นทักษะที่จะเป็นสำหรับงานด้านปฏิบัติการ ทักษะด้านนี้สามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ การฝึกปฏิบัติ การศึกษาเพิ่มเติม และการอบรม ทักษะด้านเทคนิคที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) ทักษะทางด้านการวางแผน (Planning Skill) 2) ทักษะทางด้านการกระบวนการกลุ่มและการติดต่อสื่อสาร (Group Process and Communication Skill) และ 3) ทักษะทางด้านการจัดการและการจัดการ (Management and Organization Skill)

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skills) เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ใช้ดุลยพินิจเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น และการเรียนรู้จักการใช้ผู้อื่น ความพยายามเพื่อให้เกิดความ

ร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และการเสริมสร้างบรรยากาศเป็นทักษะที่ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสาร ทักษะการสร้างความสัมพันธ์

3. ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ (Conceptual Skill) เป็นความสามารถในการมองภาพรวม เพื่อที่จะได้เข้าใจหน่วยงาน มองเห็นความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ในองค์กร องค์ประกอบของสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม เป็นนักคิด นักวิเคราะห์ และเข้าใจความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อนำมาใช้ประโยชน์กับองค์การหรือการบริหารงานของตนเอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานธุรกิจ

Nozari and Aliahmadi (2022) ได้กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor: CSF) นี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ธุรกิจต้องทำให้เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ หรือเป็นการให้หลักการ แนวทาง หรือวิธีการที่ธุรกิจจะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้ซึ่งแต่ละธุรกิจจะมีปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นหลักและเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของธุรกิจรู้ว่าต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ของธุรกิจ ประกอบด้วย 1) ด้านการจัดการ (Management) 2) ด้านการตลาด (Market) และ 3) ด้านปฏิบัติการ (Operation)

แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ

กลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิหรือกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนกลาง ประกอบด้วยจังหวัดฉะเชิงเทรา นครนายก ปราจีนบุรี สมุทรปราการ และสระแก้ว มีเป้าหมายเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ทางการค้าให้เป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมสีเขียว การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและประตูสู่อาเซียนและโลก โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญ 5 ประเด็น (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2560) ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบโลจิสติกส์และความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อเป็นศูนย์กลางการค้าการลงทุนภาคตะวันออกของอินโดจีนและรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการ ด้านการท่องเที่ยว ให้ได้มาตรฐาน เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และวัฒนธรรม

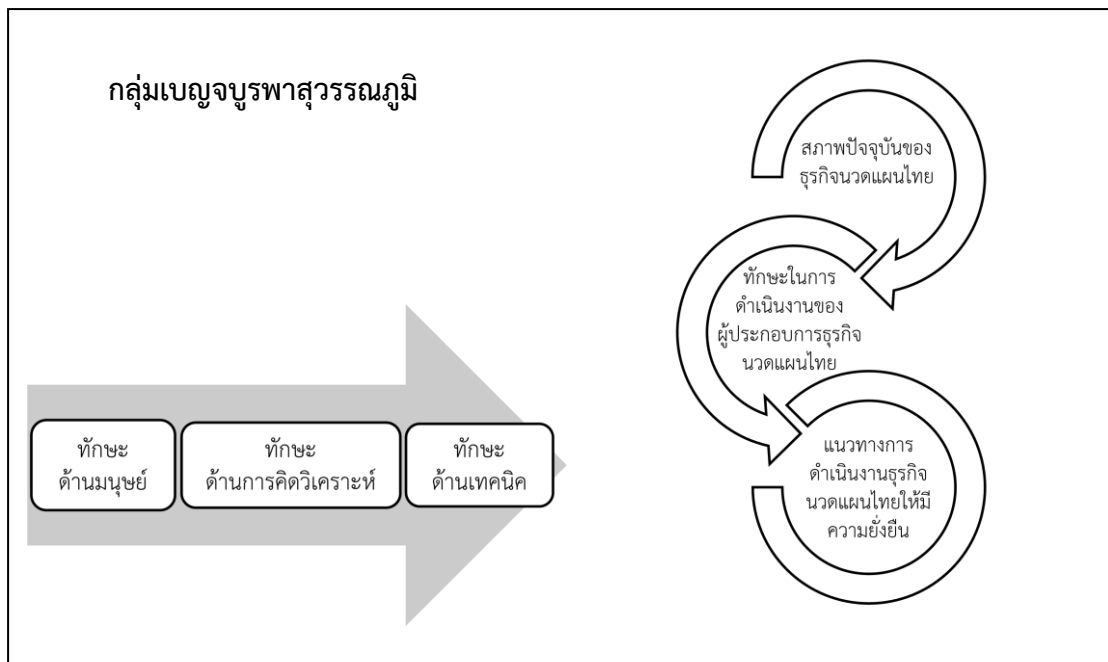
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาปัจจัยการผลิต ระบบการตลาด และโครงสร้างพื้นฐานทางการเกษตร ให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ เพื่อให้สินค้าเกษตรได้มาตรฐานสากล เชื่อมโยงตลาดรองรับการค้าเสรี

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมด้านการผลิตและยกระดับมาตรฐานฝีมือแรงงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการลงทุน เพื่อบริการเติบโตทางอุตสาหกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 อนุรักษ์ ฟื้นฟู พัฒนา และปกป้อง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีส่วนร่วม เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) โดยใช้ทฤษฎีสามทักษะ (Three Skill Method) (Katz, 2009) เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วย 1) ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills) 2) ทักษะด้านมนุษย (Human Skills) และ 3) ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ (Conceptual Skill) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการขนาดแผนไทย และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดแผนไทย ในเขตอำเภอเมืองของจังหวัดต่าง ๆ ในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ จำนวน 5 จังหวัด ได้แก่ นครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ฉะเชิงเทรา และสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้รับบริการขนาดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ โดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1953) ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร กำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน จังหวัดละ 50 คน ด้วยวิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) และยินดีให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

2. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดแผนไทยหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของธุรกิจหรือผู้ลงทุนให้ทำการบริหารงานธุรกิจขนาดแผนไทย จำนวน 20 คน โดยพิจารณาธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจเฉพาะขนาดแผนไทยจังหวัดละ 4 คน ด้วยวิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) และยินดีให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

เครื่องมือในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาแนวทางการดำเนินงานธุรกิจขนาดแผนไทยอย่างยั่งยืน กรณีศึกษากลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการผสมวิธี (Mixed Method) ได้แก่

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีต่างๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นและประสบการณ์ในการเข้ารับบริการธุรกิจขนาดแผนไทยของผู้วิจัย ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 สภาพปัจจุบันของธุรกิจขนาดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ ได้แก่ การใช้บริการต่อเนื่อง วัตถุประสงค์การใช้บริการขนาดแผนไทย ประเภทการใช้บริการ ขนาดประคบบุคสมุนไพรร ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการต่อครั้ง และค่าใช้จ่ายต่อครั้ง เป็นคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ส่วนที่ 2 ทักษะในการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดแผน

ไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skills) และทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ (Conceptual Skill) เป็นคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ จากนั้นนำมาแปลความหมาย โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความสำคัญมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความสำคัญน้อย

คะแนนเฉลี่ย 0 - 1.49 หมายถึง มีความสำคัญน้อยที่สุด

2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิให้มีความยั่งยืน

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยวิธีการค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงคหรือนิยาม (Index of Item-Object Congruence: IOC) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) จำนวน 3 ท่าน และวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.91

2. การทดสอบความเชื่อมั่นของชุดคำถาม ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรของ Cronbach (Cronbach, 1951) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ซึ่งได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการของธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ โดยผู้วิจัยขออนุญาตผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของธุรกิจนวดแผนไทยเข้าเก็บข้อมูลและทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการนวดแผนไทยและตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 250 ชุด

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยขออนุญาตและนัดหมายผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของธุรกิจนวดแผนไทย จำนวน 20 ราย โดยพิจารณาธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจเฉพาะนวดแผนไทย เพื่อทำการสัมภาษณ์และขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ และเมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยเรียบร้อยแล้วจะทำการลบเสียงสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันของธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ หาค่าร้อยละและนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

2. ทักษะในการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. การวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิให้มีความยั่งยืน โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของธุรกิจนวดแผนไทย จากการวิจัยพบว่า ธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ มีการเข้าใช้บริการจำนวน 3-4 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 48.40 รองลงมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 33.60 ตามลำดับ วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการนวดแผนไทยเพื่อดูแลและส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ 54.40 รองลงมาเพื่อผ่อนคลายอาการเหนื่อยล้า ร้อยละ 36.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดประคบสมุนไพร ร้อยละ 26.80 รองลงมาใช้บริการนวดผ่อนคลาย ร้อยละ 21.20 ตามลำดับ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นช่วงเวลาเย็น (16.01-19.00 น.) ร้อยละ 39.20 รองลงมา คือ ช่วงเวลาค่ำ (19.01-22.00 น.) ร้อยละ 27.60 ตามลำดับ มีระยะเวลาในการใช้บริการ 2 ชั่วโมง ร้อยละ 38.80 รองลงมา คือ 1 ชั่วโมง 30 นาที ร้อยละ 29.60 ตามลำดับ และมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งประมาณ 200-500 บาท ร้อยละ 51.20 รองลงมา 501-800 บาท ร้อยละ 41.20 ตามลำดับ

2. ทักษะในการดำเนินงานของธุรกิจนวดแผนไทย จากการวิจัยพบว่า ทักษะในการดำเนินงานของธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$, S.D= 0.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ($\bar{x} = 4.88$, S.D= 0.22) รองลงมาคือ ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ ($\bar{x} = 4.81$, S.D= 0.24) และทักษะด้านเทคนิค ($\bar{x} = 4.79$, S.D= 0.33) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมของทักษะในการดำเนินงาน ของผู้ประกอบการ ธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ

ทักษะในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ ธุรกิจนวดแผนไทย	n=250			
	$\bar{x}$	S.D	ระดับความสำคัญ	อันดับ
1. ทักษะด้านเทคนิค	4.79	0.33	มากที่สุด	3
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	4.88	0.22	มากที่สุด	1
3. ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์	4.81	0.24	มากที่สุด	2
รวม	4.82	0.23	มากที่สุด	

3. แนวทางการดำเนินงานธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ จากผลการวิจัยพบว่า

1) การมีความรู้ในศาสตร์ด้านการบริการการจัดการ ซึ่งธุรกิจจะดำเนินได้ต้องมีความรู้ในศาสตร์การบริหารจัดการ ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจนี้ต้องมีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ จะได้ปรับตัวในสถานการณ์ต่าง ๆ

2) การมีความรู้เรื่องศาสตร์การนวดแผนไทย เจ้าของธุรกิจนวดแผนไทยต้องมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการนวด โรคที่ห้ามนวด อาการแบบใดที่ไม่ควรเข้ารับบริการ รวมทั้งร่างกายบริเวณใดไม่ควรนวด

3) รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต้องให้การส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดต่าง ๆ ในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิให้มากขึ้น นโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลที่ให้คนไทยท่องเที่ยวในเมืองหลักเมืองรอง และการนำไปเสริมจากการซื้อสินค้าและบริการไปใช้ลดหย่อนภาษีได้ จะช่วยส่งเสริมลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้นด้วย

4) การยกระดับผู้ประกอบการวิชาชีพนวดแผนไทย ผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยจะต้องมีเอกสารรับรองวิชาชีพ หรือเอกสารที่แสดงถึงการอบรมหลักสูตรการนวดแผนไทย จากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

5) ผู้ให้บริการนวดแผนไทยทั้งเจ้าของธุรกิจและพนักงานจะต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตนเองไม่เอาเปรียบลูกค้า ทั้งในเรื่องการให้บริการ เวลาที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ที่นำมาให้บริการลูกค้า

6) มีเครือข่ายกับธุรกิจนวดแผนไทยอื่นๆ เมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการมาก และพนักงานที่ร้านไม่เพียงพอต่อการให้บริการ สามารถติดต่อขอพนักงานสถานประกอบการในเครือข่ายมาให้บริการลูกค้าได้ทันที ซึ่งร้านที่เป็นเครือข่ายกันจะต้องมีมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการเช่นเดียวกับเรา

7) การประชาสัมพันธ์และการตลาด เพื่อเป็นสร้างความสนใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด การสะสมแต้ม การให้ลูกค้า check in ใน Facebook ของลูกค้าเพื่อรับส่วนลด เป็นต้น

8) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการลูกค้า เช่น ระบบการจองคิวล่วงหน้า การมี Line กลุ่มลูกค้า เพื่อสื่อสารและส่งข้อมูล Promotion ของธุรกิจให้กับลูกค้าได้ทราบเป็นระยะๆ รวมทั้งร้านจะต้องสามารถรองรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโดยไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าได้อย่างเพียงพอ เพราะลูกค้าสามารถไปรับการนวดจากร้านใกล้เคียง ซึ่งเป็นคู่แข่งได้ทันที

9) การควบคุมคุณภาพในการบริการ การพัฒนาฝีมือของพนักงานให้บริการที่ได้คุณภาพและมีมาตรฐานตามที่ได้แจ้งกับลูกค้า ให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งเรื่องของมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า มีจำนวนการให้บริการจำนวน 3-4 ครั้งต่อเดือน วัตถุประสงค์การใช้บริการนวดแผนไทยเพื่อดูแลและส่งเสริมสุขภาพ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดประคบสมุนไพร ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นช่วงเวลายืน (16.01-19.00 น.) มีระยะเวลาในการใช้บริการ 2 ชั่วโมง และมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งประมาณ 200-500 บาท ดังนั้นรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิ สอดคล้องกับ สมพิศ กองอังกาบ, โอนทัย คงามวิชัยกิจ และ ลัดดา วัจนะสาธิตากุล (2559) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยในวัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม ราชวรมหาวิหาร ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่มาใช้บริการวันเสาร์ เวลาที่มาใช้ 14.31-17.00 น. ครั้งละ 2 ชั่วโมง เคยใช้บริการมาแล้ว 5 ครั้งขึ้นไป และเสียค่าใช้จ่ายครั้งละ 300-600 บาท อาจเป็นเพราะการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการส่วนมากจะมาใช้บริการในช่วงเย็น ดังนั้นผู้ให้บริการควรเตรียมความพร้อมให้บริการในช่วงเย็น ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการนั้นเคยใช้บริการมาแล้ว 3-4 ครั้ง ซึ่งถือว่าเป็นการมาใช้บริการซ้ำแสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความภักดีต่อตราสินค้า ดังนั้นทางสถานบริการควรจัดที่นั่งคอย พร้อมทั้งเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้คอยต้อนรับให้เพียงพอ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผลการศึกษาทักษะในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจนวดแผนไทย ให้ความสำคัญกับบุคลากรให้บริการนวดแผนไทยเป็นหลัก โดยเฉพาะบุคลากรที่มีทักษะและเชี่ยวชาญในการให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องและเหมาะสม สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการเฉพาะทางของพนักงาน มีความพยายามที่จะให้บริการที่สมบูรณ์แบบ และสามารถจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีคุณภาพได้มาตรฐานมาใช้ในสถานประกอบการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการได้อย่างดียิ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาวิจิตร งามวรญาณ (2560) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด เพื่อสำรวจคุณภาพการบริการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการแพทย์แผนโบราณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นของลูกค้าต่อภาพรวมคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการประกันคุณภาพการบริการ และด้านการดูแลลูกค้า อยู่ในระดับระดับที่น่าพอใจ 2) การเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการ ด้านพบว่าในบุคลิกภาพลักษณะการแต่งกาย

พนักงานสวมใส่ชุดอย่างเหมาะสม สร้างความน่าเชื่อถือความเป็นมืออาชีพ พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ เหมาะสมและคุณภาพการบริการเป็นมาตรฐาน ด้วยการจัดสรรเวลาอย่างเป็นระบบ ในแง่ของการตอบสนอง พนักงานไม่ได้ทำกิจกรรมอื่นๆ ระหว่างให้บริการลูกค้า เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการบริการลูกค้าพนักงาน มีความรู้ในการบริการนวดและเคาท์ลูกค้า ในการดูแลลูกค้าส่วนบุคคลพนักงานพร้อมที่จะให้บริการและเข้าใจความต้องการของลูกค้าในระหว่างการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kirsch et al., (2021) ได้กล่าวถึงบุคลากรที่อยู่ในกลุ่มการทำงาน ควรได้รับการพัฒนาหรือเรียนรู้การนำทักษะในสายอาชีพของตน มาประยุกต์ใช้เข้ากับการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้กลุ่มบุคลากรผู้ให้บริการนวดไทยมักจะมีการจัดการ ถ่ายทอดองค์ความรู้ (Knowledge Management) ภายในและภายนอกของสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การฝึกนวดกันเองภายในกลุ่มบุคลากรผู้ให้บริการนวดไทยในช่วงเวลาว่างจากการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร ณ นครประดิษฐ์ (2563) ได้ศึกษาความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง เพื่อศึกษาเปรียบเทียบวิเคราะห์ปัจจัยและนำเสนอวิธีการที่เหมาะสมต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการ ของกลุ่มอาชีพไทยหมอนวดแผนโบราณ หมอนวด ในเขต เทศบาลนครลำปาง ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบความพึงพอใจของลูกค้าด้านคุณภาพบริการ คือความ เข้าใจ การรู้จักลูกค้า ความปลอดภัย ความสุภาพ ความสามารถของหมอนวด พนักงานนวดสามารถให้การ บริการตอบสนองต่อลูกค้าการเข้าถึงลูกค้า การสื่อสาร การบริการที่เป็นรูปธรรมความน่าเชื่อถือของสถาน ประกอบการนวดแผนไทยที่ได้มาตรฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการด้านนวดแผน ไทยให้มีความรู้ที่ถูกต้องในด้านการนวดไทย และยังเป็นการสร้างมาตรฐานและสมรรถนะให้กับคนนวด ตลอดจนเป็นการพัฒนาให้มีความเชี่ยวชาญพร้อมทั้งส่งเสริมให้มีใบประกอบวิชาชีพ ตลอดจนกระทรวง สาธารณสุขควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มบุคลากรผู้ให้บริการนวดแผนไทยได้รับการอบรมต่อยอด ความรู้ ความชำนาญ และทักษะทางด้านการนวดให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อพัฒนา ยกระดับ และส่งเสริมกลุ่ม บุคลากรผู้ให้บริการนวดไทยให้มีมาตรฐานมากขึ้น และเหมาะสมกับการสอไบประกอบวิชาชีพ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ผู้ประกอบการควรมีความรู้ในศาสตร์ด้านการบริการ การจัดการ และความรู้เรื่องศาสตร์การนวดแผนไทย การมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ การมีเครือข่ายร้านนวดแผน ไทย การประชาสัมพันธ์ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการลูกค้า และการควบคุมคุณภาพในการบริการ ตลอดจนการยกระดับผู้ประกอบการวิชาชีพนวดแผนไทย ทั้งนี้รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรให้การ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดต่าง ๆ ในกลุ่มเบญจบุรพาสุวรรณภูมิให้มากขึ้น สอดคล้องกับ ญัตติกานต์ ศรีชะเกตุ (2560) ได้ศึกษาแผนธุรกิจนวดแผนไทย สปา ร้านไทยมาสสาจ & สปา การศึกษา กลยุทธ์การจัดการธุรกิจและกลยุทธ์ทางการตลาดของร้านไทยมาสสาจ & สปา ได้นำหลักการในการกำหนด มาตรฐานคุณภาพการบริการในสถานประกอบการนวดไทย เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ เทียบเท่าระดับสากลเพื่อรองรับทั้งลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่อยู่ในกลุ่มการ ทำงานนวดแผนไทยควรได้รับการพัฒนาหรือเรียนรู้การนำทักษะในสายอาชีพของตนมาประยุกต์ใช้เข้ากับการ ทำงานอย่างสม่ำเสมอและจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารจัดการด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เพื่อสร้างมาตรฐานใหม่ทางด้านความปลอดภัยและสร้างความมั่นใจในการเข้ารับบริการปลอดภัยให้กับ ผู้รับบริการ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การยกระดับผู้ประกอบการวิชาชีพนวดแผนไทยให้อยู่ในระดับมาตรฐานผสมผสานกับศาสตร์ความรู้ด้าน การแพทย์แผนไทย เพื่อให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการเข้ารับบริการ ตลอดจนรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ

ที่เกี่ยวข้องควรให้การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดต่าง ๆ ในกลุ่มเบญจบูรพาสุวรรณภูมิให้มากขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต

สรุป

ทักษะในการดำเนินงานของผู้ประกอบการด้านการนวดแผนไทยมีความสำคัญยิ่ง พนักงานให้บริการที่ได้คุณภาพและมีมาตรฐาน การประชาสัมพันธ์และการตลาด การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการลูกค้า และการส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจนวดแผนไทยอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบูรพาสุวรรณภูมิ เพราะนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลที่ให้คนไทยท่องเที่ยวในเมืองหลัก เมืองรอง และการนำใบเสร็จจากการซื้อสินค้าและบริการไปใช้ลดหย่อนภาษีได้ ก็จะช่วยส่งเสริมลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้นด้วย

2. การยกระดับผู้ประกอบการวิชาชีพนวดแผนไทย ผู้ทำอาชีพนวดแผนไทยจะต้องมีเอกสารรับรองวิชาชีพ หรือมีเอกสารอาจจะเป็นใบประกอบโรคศิลป์ทางด้านการนวดแผนไทยจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

3. การควบคุมคุณภาพในการบริการ การพัฒนาฝีมือของพนักงานให้บริการที่ได้คุณภาพและมีมาตรฐานตามที่ได้แจ้งกับลูกค้า

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการดำเนินธุรกิจนวดแผนไทยอย่างยั่งยืนของภูมิภาคอื่น ๆ ที่มีความคล้ายคลึงกัน เพื่อนำผลลัพธ์มาโดยเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงแนวทางการดำเนินธุรกิจนวดแผนไทยของกลุ่มเบญจบูรพาสุวรรณภูมิ

2. ควรศึกษารูปแบบที่เหมาะสมของธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบูรพาสุวรรณภูมิโดยเฉพาะ

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จจากการดำเนินธุรกิจนวดแผนไทยด้วยเกณฑ์มาตรฐานที่อาจเป็นตัวชี้วัดของคนทั้งประเทศ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ที่ได้สนับสนุนทุนวิจัย และขอบคุณบุคลากรทุกท่านของธุรกิจนวดแผนไทยในกลุ่มเบญจบูรพาสุวรรณภูมิ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ในการปรับปรุงงานการดำเนินวิจัยในทุกขั้นตอน จนทำให้งานวิจัยนี้ประสบความสำเร็จและมีความสมบูรณ์มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ณัฐกานต์ ศรีชะเกต. (2560). *แผนธุรกิจนวดแผนไทย* สປา ร้าน Lanna Thai Massage & Spa (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.

- นภาพรรณ เนตรประดิษฐ์. (2563). ความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 20(1), 95-106.
- พระมหาวิจิตร งามวรัญญู. (2560). คุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด (วิทยาลัยนวัตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์. (2560). แผนยุทธศาสตร์การค้ากลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนกลาง พ.ศ.2560-2564. ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2563, จาก <https://www.ops.moc.go.th>
- สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย. (2560). นวดแผนไทย...ศาสตร์โบราณในโลกสมัยใหม่. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2567, จาก <http://Thaipublicmedia.com>
- สมพงษ์ สุเมธกษกร และคณะ. (2566). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจนวดแผนไทยในจังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 5(3), 595-606.
- สมพิศ กองอังกาบ, อโณทัย งามวิชัยกิจ และ ลัดดา วัจนะสาธิตากุล. (2559). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยในวัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม ราชวรมหาวิหาร. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 11(3), 295-304.
- Baker, J. (2023). The growth of traditional Thai massage: Trends and opportunities. *Thai Massage Journal*, 12(1), 45-60.
- Cochran, W. G. (1953). Matching in analytical studies. *American Journal of Public Health and the Nations Health*, 43(6_Pt_1), 684-691.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Katz, R. L. (2009). Skills of an effective administrator. *Harvard Business Review Press*, 52(5), 90-102.
- Kirsch, I., et al. (2021). Buttressing the Middle: A Case for Reskilling and Upskilling America's Middle-Skill Workers in the 21st Century. Policy Report. *ETS Center for Research on Human Capital and Education*.
- Nozari, H., & Aliahmadi, A. (2022). Lean supply chain based on IoT and blockchain: Quantitative analysis of critical success factors (CSF). *Journal of Industrial and Systems Engineering*, 14(3), 149-167.
- Thiele, L. P. (2016). *Sustainability*. New Jersey: John Wiley & Sons.