

ความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง

The Managerial Success of an Occupational Group of Thai Traditional Massage in the Region of Lampang Metropolitan Municipality, Lampang Province

ดร.นภาพรณ เนตรประดิษฐ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษา เปรียบเทียบ วิเคราะห์องค์ประกอบ และนำเสนอแนวทางที่เหมาะสมต่อความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง ข้อมูลมาจากแบบสอบถามผู้ให้บริการ 291 ฉบับ (93.87% ของการสุ่ม) และผู้รับบริการ 298 ฉบับ (96.13% ของการสุ่ม) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-sample t-test, Two-way MANOVA และการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทย อยู่ในระดับต่ำ ($P < .05$) และพบว่า 2 ใน 4 ด้านอยู่ในเกณฑ์สูงคือ ศักยภาพการจัดการ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์/การสร้างเครือข่าย 2) ขนาดของสถานประกอบการ และ รายได้ของพนักงานนวด มีผลทำให้ 3 ปัจจัยต่อไปนี้แตกต่างกัน ($P < .05$) คือ ศักยภาพการจัดการ ความเชื่อถือในการให้บริการ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์/การสร้างเครือข่าย 3) องค์ประกอบความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มพนักงานนวด มี 23 ประเด็นสำคัญ และอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 77.98 4) องค์ประกอบความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมี 22 ประเด็นสำคัญจาก 10 ด้านคือ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ความปลอดภัย ความมีน้ำใจ ความสามารถของพนักงานให้บริการ การตอบสนองลูกค้า การเข้าถึงลูกค้า การสื่อสาร การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ โดยทั้ง 22 ประเด็นดังกล่าวอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 67.28 และ 5) มี 6 แนวทางที่เหมาะสมถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อจัดการความสำเร็จในการนวดของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง

คำสำคัญ: ความสำเร็จการจัดการ, นวดแผนไทย, เทศบาลนครลำปาง

Abstract

The objectives of this study were to investigate, compare, analyze the factors of, and to present appropriate approaches to the managerial success (MS) of an Occupational Group of Thai Traditional Masseurs/Masseuses (OGTCM) in the region of Lampang Provincial Metropolitan Municipality (LPMM). Data – a questionnaire given to 291 masseurs/masseuses (93.87% of random sampling) and 298 customers (96.13% of random sampling), using multi-stage random sampling technique, were employed. The following statistics were applied: frequency, percentage, mean, standard deviation, one sample t-test, two-way MANOVA, and factor analysis. Research findings were as follows: 1) a whole of MS of an OGTCM was at a low significance level ($p < .05$). Also, two of the four categories were at a high significance level: - namely the managerial competency and human resources/

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

network-building categories; 2) place sizes and the Masseur's /Masseuse's incomes made the following 3 aspects significantly different ($p < .05$):- managerial competencies, service reliable, and human resources/network management; 3) twenty-three issues in the MS as crucial components of an OGTCM could explain the variance of MS at 77.98 percent; 4) the customers' satisfaction components with the massage service quality, 22 crucial issues were found in 10 categories, namely, understanding/ knowing to customers, security, courtesy, ability of masseurs /masseuses in service, responding to customers, accessing to customers, communication, service tangible building, creditability, and reliability, explaining the variance of customer's satisfaction at 67.28 percent; and 5) six appropriate approaches on managerial success were created for developing the OGTCM in the region of LPMM.

Keywords: Managerial Success, Thai Traditional Massage, Lampang Metropolitan Municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การนวดแผนไทย เป็นภูมิปัญญาไทยและภูมิปัญญาชาวบ้านที่สืบทอดมาจากบรรพบุรุษไทย ถือเป็นศาสตร์และศิลป์ที่ช่วยในเรื่องสุขภาพของคนไทย แม้ว่าความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการแพทย์แผนปัจจุบันจะมีบทบาทสำคัญในการดูแลสุขภาพของคนทั่วโลก แต่ในประเทศไทยและอีกหลายแห่งในโลกยังมีคนอีกหลายคนแสวงหาทางเลือกอื่นในการดูแลสุขภาพของตนเอง ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการนำการนวดไปใช้กระตุ้นการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย รวมทั้งการปรับระบบการไหลเวียนโลหิต ความเจ็บปวดหรือความปวดเมื่อย การทำหน้าที่ของระบบภูมิคุ้มกัน การหลับนอน และคุณภาพชีวิต นอกจากนี้ยังนำไปใช้เพื่อลดความตึงของกล้ามเนื้อ แร้งต้นเลือด ความเมื่อยล้า ความวิตกกังวล และ อัตราการหายใจและการเต้นของหัวใจ ในขณะที่เดียวกันการนวดก็สามารถทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยกับนักกายภาพบำบัด อันจะมีผลต่อการสร้างบรรยากาศให้จิตใจและร่างกายของผู้ป่วยเป็นไปในแนวทางที่ดี เหมาะสมและสัมพันธ์กัน (Paulo, 2011: 1) นอกจากนี้ในสหรัฐอเมริกายังมีงานวิจัยหลายเรื่องที่ได้นำเอาการนวดไปใช้ในการรักษาความเจ็บปวด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเจ็บปวดเรื้อรัง (Jackson et al., 2008; Russell, Sumler, Beinhorn, & Frenkel, 2008) และ จากการศึกษาศึกษาของ Suresh, Wang, Porfyrus, Kamsinski-Sol, and Steinhorn (2008) ในช่วงปี 2006 ถึงปี 2007 พบว่า ภายหลังการนวดผู้ป่วยมีอาการเจ็บปวดต่างๆ ลดลงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 และงานวิจัยนี้

ยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า การบำบัดโดยการนวดสามารถลดความเจ็บปวดของผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนในประเทศไทย การนวดแผนไทยเป็นการนวดเชิงศิลปะเกี่ยวกับการสัมผัสที่สร้างความรู้สึกอบอุ่น ผ่อนคลาย ทำให้รู้สึกสดชื่น คลายความเมื่อยล้า ทั้งร่างกายและจิตใจ ดังนั้นการนวดแผนไทยจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับการดูแลสุขภาพของคนโดยทั่วไป และจากงานวิจัยให้การยืนยันว่าการนวดแผนไทย สามารถช่วยบรรเทาอาการปวดอย่างน้อย 2 ประการคือ (อ้างถึงใน <http://xn--13cgebo2b4a7q3a.com/>, 2013) ประการแรกด้านสุขภาพ ผู้ได้รับการนวดจะได้ผลทั้งร่างกายและจิตใจ ผลทางกายคือ การนวดทำให้เกิดอาการไหลเวียนของเลือดลมดีขึ้น ช่วยผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เส้นเอ็น ผังผืด ช่วยการทำงานของข้อต่อดีขึ้นและมีอายุการใช้งานยาวนานขึ้น กระตุ้นระบบประสาท การตื่นตัวตอบสนองต่อสภาพแวดล้อม และยังช่วยให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการป้องกันและบรรเทาอาการเคล็ด ขัดยอกกล้ามเนื้อข้อต่อต่างๆ เช่น ปวดหลัง ปวดไหล่ ปวดศีรษะ หลังดึง โรคอัมพฤกษ์ และอื่นๆ ทำให้รู้สึกสดชื่น แจ่มใส ผ่อนคลายจิตใจ และ ประการที่สองด้านสังคม หากเป็นการนวดของคนในครอบครัวหรือสังคม มีส่วนสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความเข้าใจ เอื้ออาทรรักใคร่ ช่วยผ่อนคลายจิตใจ นับเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัวและสังคมอีกทางหนึ่ง สำหรับประวัติของการนวดไทยหรือการนวดแผนโบราณ มีหลักฐานว่า การนวดแผนไทยนั้นได้รับความรู้เบื้องต้นมาจากอินเดีย จากนั้นมีการพัฒนาและปรับปรุง

แก้ไขให้เข้ากับวัฒนธรรมของสังคมไทย จนกระทั่งกลายมาเป็นแบบแผนมาตรฐานของไทยและมีการสืบทอดมาจนถึงปัจจุบัน มีการแบ่งแบบแผนการนวดออกเป็น 2 สาย คือ สายราชสำนัก และ สายเชลยศักดิ์ โดยสายการนวดแบบราชสำนัก เน้นกลุ่มเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ เจ้านายชั้นผู้ใหญ่ ผู้มียศบรรดาศักดิ์อยู่ในรั้วในวัง การนวดจึงมีการออกแบบให้ใช้นิ้วมือและมือเท่านั้น ท่วงท่าที่ใช้ในการนวดต้องมีความสุภาพเรียบร้อย มีข้อกำหนดมากมาย (ศูนย์พัฒนาตำราการแพทย์แผนไทย, 2548) ส่วนการนวดแบบเชลยศักดิ์ เป็นการนวดในระดับชาวบ้านด้วยท่าทางทั่วไป ไม่มีแบบแผนหรือพิธีรีตองมากนัก สามารถใช้วิธีอื่น ๆ เช่น เข่า ศอก เท้า เพื่อช่วยทุ่นแรงในการนวดได้ (มานพ ประภาษานนท์, 2549)

การบริหารจัดการการนวดแผนไทย นับเป็นกระบวนการที่สำคัญอีกประเด็นหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับอาชีพการนวดแผนไทย ต้องมีความรู้ความเข้าใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สิ่งสำคัญ 8 ประการเกี่ยวกับการทำธุรกิจเกี่ยวกับการนวดแผนไทย (อ้างอิงใน www.mjubi.mju.ac.th/index.php/, 2556) คือ ประการที่หนึ่ง ศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนวดแผนไทย ต้องคำนึงถึงคุณสมบัติพื้นฐาน ได้แก่ มีใจรักในการให้บริการ มีศีลธรรมและสัมมาอาชีวะ มีพื้นฐานความรู้ด้านการนวดแผนไทย มีทำเลที่เหมาะสม ประการที่สอง การติดต่อกับหน่วยงานราชการธุรกิจนวดแผนไทย ใน 3 ด้านคือ การจดทะเบียนพาณิชย์จัดตั้งธุรกิจ การเสียภาษีเงินได้ และภาษีมูลค่าเพิ่ม ประการที่สาม การตลาด ได้แก่ ภาพรวมการตลาด เติบโตพร้อมๆ กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากการนวดเป็นบริการที่นอกเหนือจากปัจจัยสี่ ลูกค้าที่มาใช้บริการจึงมักอยู่ในกลุ่มผู้มีรายได้ปานกลางและรายได้สูง ความต้องการของตลาดจะขึ้นอยู่กับทำเลสถานที่เป็นหลัก ประการที่สี่ ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมี 2 กลุ่มหลักคือ กลุ่มลูกค้าทั่วไป ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่ต้องการผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานจากชีวิตประจำวัน (ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศ เช่น ญี่ปุ่น เกาหลี อเมริกา และ แอชเชียน) และ กลุ่มลูกค้าที่มีปัญหาสุขภาพ (เช่น คอตกหมอน ไหล่ติด ปวดเมื่อย เคล็ดขัดยอก อัมพฤกษ์ อัมพาต ฯลฯ) ประการที่ห้า ธุรกิจหลัก/เสริม ธุรกิจหลัก การนำเสนอสินค้าหรือบริการเสริมอื่นๆ ควบคู่ไปด้วย จะทำให้สามารถเพิ่มรายได้ช่องทางหนึ่งคือ การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ทำจากสมุนไพรไทย ประการ

ที่หก ส่วนผสมทางการตลาด (4P) เกี่ยวข้องกับ 1) **ผลิตภัณฑ์/บริการ (Product)** ได้แก่ ก) นวดแผนไทย (กดจุด, จับเส้น) ลักษณะการนวดแผนไทยแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ การนวดแบบยืด - ดัด ลักษณะการนวดแบบนี้คือ การยืด - ดัดกล้ามเนื้อ - เส้นเอ็น - ผังผืด ให้ยืดคลาย การนวดแบบจับเส้น ลักษณะการนวดคือ การใช้ใช้นิ้วหักกดลงตลอดลำเส้นที่กระหวัดไปตามอวัยวะต่างๆ และการนวดแบบกดจุด ลักษณะการนวด คือ การใช้ใช้นิ้วหักกดลงไปบนจุดของร่างกาย ข) นวดฝ่าเท้า แบ่งเป็น นวดด้วยมือ นวดเท้าด้วยไม้กดจุด นวดเท้าด้านใน - ด้านนอก ด้วยมือ นวดหลังเท้าด้วยมือ ใช้ไม้กดจุด นวดบริเวณเข่าด้วยมือ นวดบริเวณหน้าแข้งและน่องด้วยมือ นวดบริเวณนิ้วเท้า กระตุ้นเท้าช่วงสุดท้าย และกระตุ้นเท้าก่อนแก้ผ้าพันเท้าออกและเช็ดครีม ค) นวดประคบสมุนไพร โดยการนำเอาสมุนไพรทั้งสดหรือแห้งหลายๆ ชนิดโขลกพอแหลกและคลุกรวมกัน ห่อด้วยผ้า ทำเป็นลูกประคบ จากนั้นนึ่งด้วยไอน้ำร้อน แล้วนำไปประคบ ง) นวดเพื่อรักษาในกรณีที่มีปัญหาสุขภาพ เช่น ข้อเท้าแพลง คอตกหมอน ข้อไหล่ติด เป็นต้น และ จ) นวดน้ำมัน เป็นการนวดโดยใช้น้ำมันสมุนไพร ขโลมบนร่างกาย ผู้ถูกนวด แล้วใช้เทคนิคการรีดและไล่เส้น ความร้อนจากน้ำมัน ผนวกกับคุณสมบัติของสมุนไพร จะทำให้ระบบต่างๆ ของร่างกายทำงานได้ดีขึ้นและคลายจากความตึงเครียด

2) **ราคาค่าบริการ (Price)** โดยปกติค่าบริการจะคิดตามชั่วโมงการนวด ขึ้นอยู่กับสถานที่ที่ให้บริการ และค่าบริการของคู่แข่ง

3) **ทำเลที่ตั้ง (Place)** ควรอยู่ในย่านที่กลุ่มเป้าหมายเดินทางสะดวก มีที่จอดรถหรืออยู่ตามแหล่งชุมชน และ

4) **การส่งเสริมการขาย (Promotion)** การดึงดูดใจลูกค้า ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขายและดึงดูดใจลูกค้ามาใช้บริการ

ในปัจจุบันมีการแข่งขันค่อนข้างสูง การเปิดธุรกิจโดยไม่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีโอกาสทำให้ผู้ประกอบการต้องปิดตัวเองไปหลายราย การบริหารจัดการควรต้องเน้นไปที่การแข่งขันโดยการให้บริการที่ดีได้มาตรฐาน และมีจุดเด่นแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการตกแต่งสถานที่ให้ดูสะอาด สวยงาม สบายตา มีที่จอดรถสะดวก ไปมาง่าย มีบริการที่หลากหลายให้ลูกค้าเลือก ที่สำคัญควรเน้นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ ห้องนวดและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการต้องเหมาะสมและสะอาด การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

คุณภาพของพนักงานนวดโดยเฉพาะอย่างยิ่งความสะอาดและการใช้ภาษาต่างประเทศของพนักงานนวด รวมทั้งการสอบถามความคิดเห็นการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อนำเอาปัญหาหรือข้อคิดเห็นดังกล่าวมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทย ก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่สำคัญที่ควรนำมาศึกษาและนำไปพัฒนาเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการนวดแผนไทยให้มีความสำเร็จในอาชีพ Parasuraman et al. (1988) และ Zeithaml et al. (1990) ได้ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการหรือที่เรียกว่า SERVQUAL โดยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการเข้าถึงลูกค้า การสื่อสาร ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อนำผลการวิจัยไปเผยแพร่ให้กับผู้ประกอบการและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ปรับปรุงการบริหารจัดการนวดแผนไทยให้มีคุณภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง จำแนกตามขนาด และรายได้ ของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทย
3. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง
4. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของผู้รับบริการใน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง
5. เพื่อนำเสนอแนวทางที่เหมาะสมต่อความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง

สมมุติฐานของการวิจัย

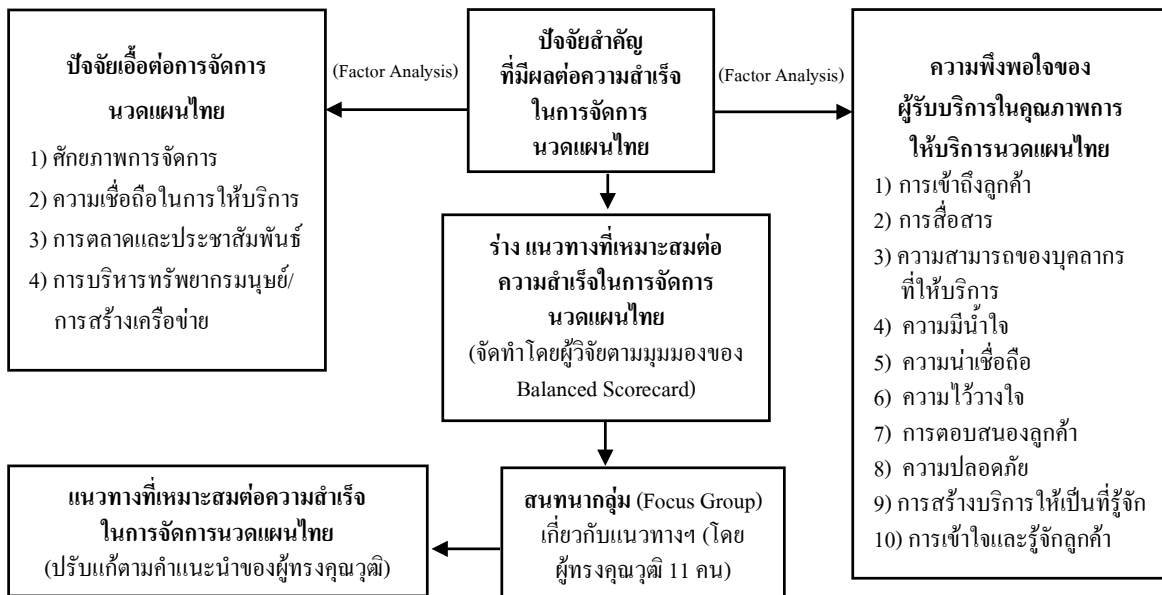
1. ระดับสภาพความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (ร้อยละ 70 ขึ้นไป)
2. ขนาด และ รายได้ ของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง มีผลทำให้ ความสำเร็จของแต่ละปัจจัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้งหมดของผู้ให้บริการ (พนักงานนวดแผนไทย) (ทั้ง 4 ปัจจัยตามกรอบแนวคิด และกระบวนการทศน์ของการวิจัย) เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อ ความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง
4. ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้งหมดของผู้รับบริการ (ลูกค้า) (ทั้ง 10 ปัจจัยตามกรอบแนวคิดและกระบวนการทศน์ ของการวิจัย) เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยบุคคล 2 ประเภทคือ 1.1) ผู้ให้บริการ เป็นพนักงานนวดของกลุ่ม นวดแผนไทย ที่มีสถานที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จำนวนทั้งหมด 1,600 คน (ข้อมูลจาก เทศบาลนครลำปาง เมื่อ 15 พฤศจิกายน 2556) และ 1.2) ผู้รับบริการ เป็นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจากสถานประกอบการนวด แผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง
2. กลุ่มตัวอย่างประชากร จำแนกเป็นบุคคล 2 ประเภทคือ 2.1) ผู้ให้บริการ เป็นตัวแทนของพนักงานนวด แผนไทย ในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จำนวน 310 คน [กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสุ่มของ เครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 607-610 อ้างถึง ใน สุทธิชัย ศรีไสย์, 2551: 132-133)] ใช้วิธีสุ่มแบบหลาย ขั้นตอน ได้รับข้อมูลผู้ให้บริการกลับคืน 291 ฉบับ (93.87% ของการสุ่ม) และ 2.2) ผู้รับบริการ เป็นกลุ่มตัวแทนของ ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย จำนวน 310 คนเท่ากับผู้ให้บริการ ได้รับข้อมูลกลับคืน 298 ฉบับ (96.13% ของการสุ่ม) ใช้วิธี การเลือกสุ่มแบบบังเอิญ

3. กรอบแนวคิดของการวิจัย จากการศึกษาและ ทบทวนองค์ความรู้เชิงทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับการจัด การวางแผนไทยและปัจจัยเอื้อสู่ความสำเร็จของกลุ่ม อาชีพนวดแผนไทย และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการให้บริการนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่เทศบาล นครลำปาง จังหวัดลำปาง โดยประยุกต์มาจากแนวคิด ของ พอร์เตอร์ (Porter, 1991) ที่ให้ความสำคัญกับ โครงสร้างพื้นฐานของกิจการ (Firm Infrastructure) การ จัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Manage- ment) การพัฒนาเทคโนโลยี (Technology Develop- ment) และ การจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement); ฮัมฟรีย์ (Humphrey, 2006) ที่ให้ความสำคัญกับ การจัดส่งสินค้า (Inputs from suppliers) การตลาดและการขาย (Market requirements with supply base) และการให้บริการ (Buyer service requirements) และ แดส ลัมพकिन และ เทเลอร์ (Dess, Lumpkin, and Taylor, 2003) ที่ให้ความ สำคัญกับการจัดการกลยุทธ์ (Strategic Management) ที่เน้นการปฏิบัติให้เกิดความแตกต่าง (Performing similar activities in different ways) นำมาประยุกต์และบูรณา

การจัดทำเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งออกเป็น ด้านต่างๆ ให้เหมาะสมกับอาชีพการนวดแผนไทย ประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1) ด้านศักยภาพการจัดการ 2) ด้านความเชื่อถือ ในการให้บริการ 3) ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ และ 4) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์/การสร้างเครือข่าย ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการให้บริการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทย ผู้วิจัย ได้ใช้แนวคิด SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 1990) ประกอบด้วย 10 ด้านดังนี้ 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) 2) การสื่อสาร (Communi- cation) 3) ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ (Com- petence) 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) 5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) 6) ความไว้วางใจ (Reliability) 7) การ ตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) 8) ความปลอดภัย (Security) 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) และ 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) สำหรับรายละเอียดเป็นไปตาม ภาพที่ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้แนวทางที่เหมาะสมต่อความสำเร็จในการจัดการนวดแผนไทยที่จะนำไปสู่การพัฒนาสภาพการจัดการและศักยภาพของสถานประกอบการให้มีคุณภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
2. ได้แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวดแผนไทยอย่างเป็นรูปธรรม
3. แนวทางการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้ผู้สนใจที่จะศึกษาประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวดแผนไทย ใช้เป็นตัวอย่างและเป็นแนวทางในการขยายผลองค์ความรู้ให้กว้างขวางต่อไป

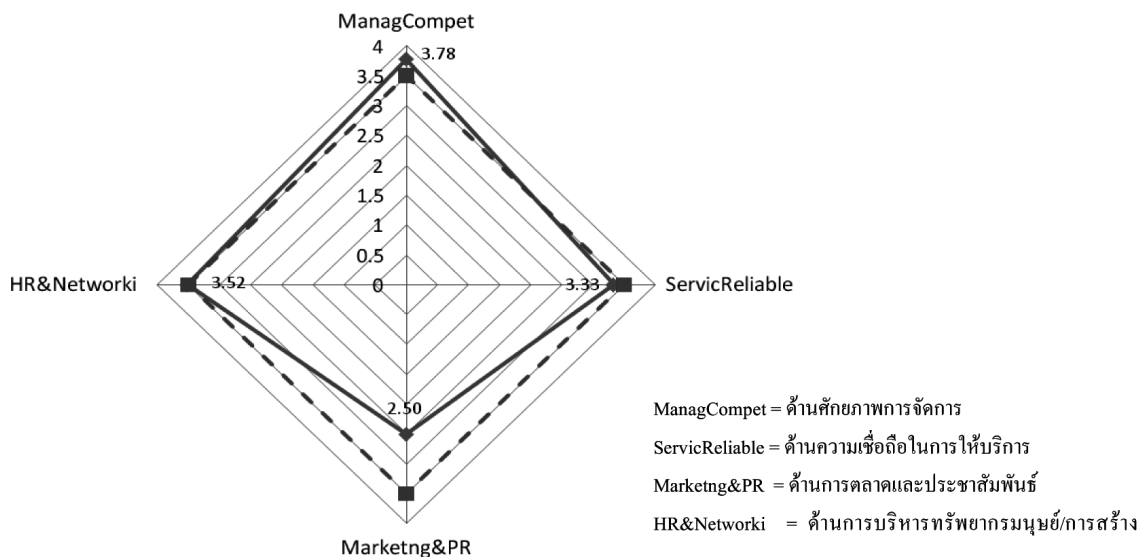
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและพรรณนามีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้รับความตรง จากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านและค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา เมื่อลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานนวดแผนไทยที่มีใช้ในกลุ่มตัวอย่างจริง 30 คน ทั้งฉบับเป็น 0.916 และ ผู้รับบริการนวดแผนไทย 30 คนได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา ทั้งฉบับเป็น 0.981] ข้อมูลทั้งหมดถูกวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-sample t-test, Two-way MANOVA, การวิเคราะห์องค์ประกอบ และ

การแปลความหมายข้อมูลตามแนวทางของ ปาริญาวาท เหล่าเชษฐ์การ (อ้างถึงใน วารสารสยามคนกวี ฉบับที่ 20, 2556: 30-44) รวมทั้งมีการวิพากษ์ผลการจัดทำแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารจัดการนวดแผนไทย โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 11 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัย

1. ศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 “ศึกษาสภาพความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง” พบว่า **ภาพรวมสภาพความสำเร็จ**ของการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับ ต่ำ (Mean 3.28) เมื่อ เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ($P < .05$) และ เมื่อพิจารณาภาพรวมความสำเร็จของการจัดการในแต่ละด้านพบว่า มีอยู่ 2 ด้านที่มีการจัดการอยู่ในเกณฑ์สูง ($P < .05$) คือ ด้านศักยภาพการจัดการ และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์/การสร้างเครือข่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 และ 3.52 ตามลำดับ ส่วนภาพรวมความสำเร็จของการจัดการที่อยู่ในระดับต่ำ คือ ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ และด้านความเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเป็น 2.50 และ 3.33 ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดทั้งหมดเป็นไปดังภาพ 2



ภาพ 2 ภาพรวมความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง

2. ศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 “เปรียบเทียบสภาพความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพขนาดแผนไทย ในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จำแนกตามขนาด และรายได้ของกลุ่มอาชีพขนาดแผนไทย” พบว่าปัจจัยทั้งหมด 4 ด้านคือ ด้านศักยภาพการจัดการ (ManagCompet) ด้านความเชื่อในการให้บริการ (ServicReliable) ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ (Marketng&PR) และ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์/การสร้างเครือข่าย (HR&Networki) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรายได้และขนาดของสถานประกอบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นการวิจัยในขั้นต่อไปจึงสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยได้โดยอิสระ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านศักยภาพการจัดการ พบว่า กลุ่มพนักงานขนาดแผนไทยที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีความสำเร็จเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการ สูงกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท และ กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ในขณะเดียวกัน กลุ่มรายได้ที่มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท มีความสำเร็จเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการ สูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ($P < .05$) ข้อค้นพบนี้เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และพบว่า สถานประกอบการขนาดแผนไทย ขนาดกลาง มีความสำเร็จในการจัดการด้านนี้สูงกว่า สถานประกอบการขนาดเล็ก ($P < .05$) ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

2.2 ด้านความเชื่อในการให้บริการ พบว่า กลุ่มพนักงานขนาดแผนไทยที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีความสำเร็จเกี่ยวกับความเชื่อในการให้บริการ สูงกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ($P < .05$) ข้อค้นพบนี้เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และพบว่า สถานประกอบการขนาดแผนไทย ขนาดใหญ่ มีความสำเร็จในการจัดการด้านนี้สูงกว่าสถานประกอบการขนาดกลาง และขนาดเล็ก ($P < .05$) ข้อค้นพบนี้เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

2.3 ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มพนักงานขนาดแผนไทยที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป และ กลุ่มที่มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท มีความสำเร็จเกี่ยวกับการตลาดและประชาสัมพันธ์ สูงกว่า กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ($P < .05$) ข้อค้นพบนี้เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และพบว่า สถานประกอบการขนาดแผนไทย ขนาดใหญ่ มีความสำเร็จในการจัดการ

ด้านนี้สูงกว่า สถานประกอบการ ขนาดกลาง และ ขนาดเล็ก ในขณะเดียวกันขนาดกลาง สูงกว่า ขนาดเล็ก ($P < .05$) ด้วย ข้อค้นพบนี้เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

2.4 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ / การสร้างเครือข่าย พบว่า กลุ่มพนักงานขนาดแผนไทยที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีความสำเร็จเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์/การสร้างเครือข่าย สูงกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท ($P < .05$) ข้อค้นพบนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า สถานประกอบการขนาดแผนไทย ขนาดใหญ่ และขนาดกลาง มีความสำเร็จในการจัดการด้านนี้ สูงกว่า สถานประกอบการขนาดเล็ก ($P < .05$) ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 “วิเคราะห์ห้องค้ประกอบของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพขนาดแผนไทย ในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง” ผลการศึกษาเบื้องต้นพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การวัดความเพียงพอของข้อมูลวัดด้วยวิธีแบบไกเซอร์ เมเยอร์-โอลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ 0.851 และพบว่า ข้อมูลทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ 71.276% และเมื่อพิจารณาประเด็นสำคัญโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบมาตรฐาน ตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป เป็นเกณฑ์การพิจารณาพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมต่อความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพขนาดแผนไทย พบว่า มี 19 ประเด็นสำคัญคือ

3.1 ด้านความเชื่อถือในการให้บริการ มี 2 ประเด็นสำคัญคือ 1) ความสม่ำเสมอในการพัฒนาทักษะความรู้ให้แก่บุคลากรขนาดแผนไทย และ 2) ความสม่ำเสมอเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.2 ด้านศักยภาพการจัดการ มี 17 ประเด็นสำคัญ สามารถจำแนกออกเป็นรายละเอียดตามความสำคัญที่พิจารณาจากค่าเฉลี่ยน้ำหนักองค์ประกอบได้ดังนี้

3.2.1 วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการขนาดแผนไทย มี 3 ประเด็นสำคัญ เรียงลำดับจากสำคัญมากถึงสำคัญน้อยคือ 1) ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการขนาดแผนไทย 2) ความสะอาดของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการขนาดแผนไทย และ 3) คุณภาพอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการขนาดแผนไทย

3.2.2 **บุคลากรนวดแผนไทย** มี 10 ประเด็นสำคัญเรียงลำดับจากสำคัญมากถึงสำคัญน้อยคือ 1) ทักษะ (ความสามารถ) ในการนวดแผนไทย: นวดประคบสมุนไพร 2) ทักษะ (ความสามารถ) ในการนวดแผนไทย: นวดเพื่อรักษา 3) ความมีศีลธรรมและสัมมาอาชีวะในอาชีพนวดของพนักงานนวด 4) ความรู้ในการนวดแผนไทยของพนักงานนวด 5) ทักษะ (ความสามารถ) ในการนวดแผนไทย: กดจุดจับเส้น 6) แสวงหาความรู้และพัฒนาตนเองในอาชีพนวดแผนไทย 7) ความพึงพอใจในอาชีพนวดแผนไทยของพนักงาน 8) ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานนวด (ความซื่อสัตย์ จริงใจ สุภาพ พุดจาไพเราะ และมนุษยสัมพันธ์) 9) ทักษะ (ความสามารถ) ในการนวดแผนไทย: นวดฝ่าเท้า และ 10) อาชีพนวดแผนไทย เป็นอาชีพสุจริต สามารถใช้เลี้ยงตนเองได้

3.2.3 **สถานประกอบการนวดแผนไทย** มี 4 ประเด็นสำคัญเรียงลำดับจากสำคัญมากถึงสำคัญน้อยคือ 1) ความเพียงพอของสถานที่จอดรถของสถานที่นวดแผนไทย 2) สถานที่นวดแผนไทยอยู่ใกล้กับศูนย์การค้าหรือชุมชน การเดินทางสะดวก 3) ความสะอาดภายในสถานนวดแผนไทย และ 4) ความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินขณะให้บริการแก่ผู้รับบริการ

3.2.4 **รายได้/ค่าตอบแทนจากนวดแผนไทย** (ไม่พบประเด็นที่สำคัญ)

3.3 **ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์** ไม่พบประเด็นที่สำคัญ

3.4 **ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์/การสร้างเครือข่าย** ไม่พบประเด็นที่สำคัญ

4. **ศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4** “วิเคราะห์องค์ประกอบของผู้รับบริการในความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง” ผลการศึกษาเบื้องต้นพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การวัดความเพียงพอของข้อมูลวัดด้วยวิธีแบบ ไกเซอร์-เมเยอร์-โอลกิน มีค่าเท่ากับ 0.813 และพบว่า ข้อมูลทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ 67.278% และเมื่อพิจารณาประเด็นสำคัญโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ คะแนนองค์ประกอบมาตรฐานตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป เป็นเกณฑ์เพื่อนำไปสร้างและพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมต่อความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทย พบว่า มี 22 ประเด็นสำคัญใน 10 ด้านดังนี้

4.1) **ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า** มีประเด็นสำคัญ 2 ประเด็น คือ

4.1.1 การให้ความรู้เกี่ยวกับการนวดแบบต่างๆ เพื่อแบ่งปันให้กับลูกค้า และ

4.1.2 การสร้างเครือข่ายระหว่างลูกค้าที่มาใช้บริการ

4.2) **ด้านความปลอดภัย** มีประเด็นสำคัญ 2 ประเด็น คือ

4.2.1 สถานที่เก็บทรัพย์สินมีค่าของลูกค้า ขณะกำลังนวด และ

4.2.2 ระบบการระบายหรือถ่ายเทอากาศภายในสถานที่นวด

4.3) **ด้านความมีน้ำใจ** มีประเด็นสำคัญ 2 ประเด็น คือ

4.3.1 มนุษยสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้า และ

4.3.2 ความเป็นกันเองกับลูกค้า

4.4) **ด้านความสามารถของพนักงานให้บริการ** มีประเด็นสำคัญ 3 ประเด็นคือ

4.4.1 ทักษะติดต่ออาชีพของพนักงานนวด

4.4.2 ทักษะในการนวดของพนักงาน และ

4.4.3 ความรู้เกี่ยวกับการนวดแผนไทยของพนักงาน

4.5) **ด้านการตอบสนองลูกค้า** มีประเด็นสำคัญ 3 ประเด็นคือ

4.5.1 การรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า

4.5.2 การแก้ปัญหาตามความต้องการของลูกค้าของพนักงาน และ

4.5.3 ระบบการระบายหรือถ่ายเทอากาศภายในสถานที่นวด

4.6) **ด้านการเข้าถึงลูกค้า** มีประเด็นสำคัญ 3 ประเด็นคือ

4.6.1 สถานบริการอยู่ใกล้กับชุมชน

4.6.2 ระยะเวลาที่ต้องคอยเพื่อใช้บริการ และ

4.6.3 สถานที่จอดรถของสถานประกอบการ

4.7) **ด้านการสื่อสาร** มีประเด็นสำคัญ 2 ประเด็นคือ

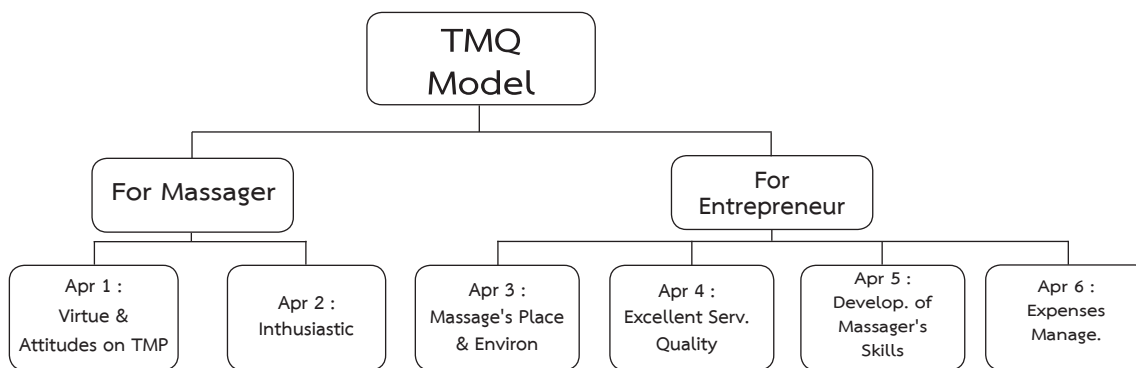
4.7.1 เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย และ

4.7.2 ความละเอียดของข้อมูลได้รับจากสถานประกอบการ

4.8) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีประเด็นสำคัญ 3 ประเด็นคือ 4.8.1) โปรแกรมหมวดฟรีหลังจากหมวดมาแล้วจำนวนหนึ่งตามที่กำหนดไว้ 4.8.2) การลดราคาตามโปรแกรมที่จัดไว้แต่ละครั้ง และ 4.8.3) การลดราคาให้กับบุคคลที่เป็นสมาชิกประจำ 4.9) ด้านความน่าเชื่อถือ มีประเด็นสำคัญ 1 ประเด็นคือ 4.9.1) ความชำนาญของพนักงานนวดแผนไทย และ 4.10) ด้านความไว้วางใจ มีประเด็นสำคัญ 1 ประเด็นคือ 4.10.1) ความถูกต้องของความรู้ที่ใช้ในการนวดของพนักงานนวดแผนไทย

แผนไทย” (ใช้สัญลักษณ์ Virtue and Attitudes on TMP -- Virtue and Good Attitudes on Thai Massage Professional): เนื้อหาของการอบรม ประกอบด้วย ความมีศีลธรรมและคุณธรรมในการประกอบอาชีพนวดแผนไทย ความภาคภูมิใจในอาชีพ ทักษะคติต่ออาชีพนวดแผนไทย ความตระหนักในความรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม และผู้อื่นและการดำรงชีวิตด้วยการประกอบอาชีพนวดแผนไทย

• Approach 2: โครงการอบรมพนักงานนวดแผนไทย “การแสวงหาความรู้ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า” (ใช้สัญลักษณ์ Inthusiastics): เนื้อหาของการอบรม ประกอบด้วย การ



ภาพ 3 Thai Massage Quality Model or TMQ Model

5. ศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 5 “นำเสนอแนวทางที่เหมาะสมต่อความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง” แนวทางที่พัฒนามาจนกระทั่งขั้นสุดท้ายโดยผู้วิจัย และหลังจากผ่านการวิพากษ์และตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ 11 คน และมีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ประกอบด้วย 6 แนวทางสำคัญสำหรับการประยุกต์ใช้และเน้นการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการจัดการนวดแผนไทยให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เรียกว่าแนวทางทั้งหมดนี้ว่า Thai Massage Quality Model or TMQ Model (ตามภาพที่ 3) ดังนี้

ก. สำหรับพนักงานนวดแผนไทย (Massager) มี 2 แนวทาง คือ

• Approach 1: โครงการอบรมพนักงานนวดแผนไทย “คุณธรรมและทัศนคติที่ดีต่อสัมมาอาชีพนวด

แสวงหาความรู้และพัฒนาตนเอง ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการลูกค้า การใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย ความเป็นกันเองกับลูกค้า รวมทั้งความรู้ด้านกายวิภาค และสรีรวิทยาของมนุษย์ ข้อห้ามข้อระวังการนวด และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

ข. สำหรับผู้ประกอบการนวดแผนไทย (Entrepreneur) มี 4 แนวทางคือ

• Approach 3: โครงการอบรมผู้ประกอบการนวดแผนไทย “สถานที่นวดและสิ่งแวดล้อม” (ใช้สัญลักษณ์ Massage’s Place & Environ – Thai Massage’s Place and Environment): เนื้อหาของการอบรม ประกอบด้วย การจัดการเกี่ยวกับสถานที่ที่จัดรถ ทำเลที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการนวดแผนไทย และการเดินทางไปใช้บริการนวดแผนไทย รวมทั้งกฎหมายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อม การจัดระบบสุขาภิบาลที่เหมาะสม ความปลอดภัยและความสะอาดของ สถานที่ อุปกรณ์ และการจัดพื้นที่ภายในและภายนอกสถานประกอบการ

• **Approach 4:** โครงการอบรมผู้ประกอบการขนาดแผนไทย “คุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ” (ใช้สัญลักษณ์ Excellent Serv. Quality) – Excellency Service Quality: เนื้อหาอบรมประกอบด้วย หลักการบริการลูกค้า การบริการลูกค้าสัมพันธ์ การใช้สื่อในการให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ลูกค้า และการจัดโปรแกรมการนัดให้เหมาะสมกับลูกค้า

• **Approach 5:** โครงการอบรมผู้ประกอบการขนาดแผนไทย “การให้ความรู้และพัฒนาทักษะพนักงานขนาดแผนไทย” (ใช้สัญลักษณ์ Develop. of Massager’s Skills – Development of Massager’s Skills: เนื้อหาของการอบรม ประกอบด้วย การทบทวนวิธีการขนาดแผนไทย การใช้สมุนไพรด้วยวิธีต่างๆ การบำบัดด้วยวิธีธรรมชาติ การขนาดแผนไทยแบบภูมิปัญญาพื้นบ้าน เช่น ย่ำขา กดจุด จับเส้น ตอกเส้น เป็นต้น

• **Approach 6:** โครงการอบรมผู้ประกอบการขนาดแผนไทย “การจัดการค่าใช้จ่าย” (ใช้สัญลักษณ์ Expenses Manage – Expenses Management): เนื้อหาของการอบรม ประกอบด้วย ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ (การจัดการ การบัญชี การเงิน การตลาด การบริหารทรัพยากรมนุษย์) และหลักเศรษฐกิจพอเพียง

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพขนาดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง พบว่า **ภาพรวมสภาพความสำเร็จ**ของการจัดการอยู่ในระดับต่ำ ($P < .05$) และ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีอยู่ 2 ใน 4 ด้านอยู่ในระดับต่ำเช่นกันคือ ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ และ ด้านความเชื่อถือในการให้บริการ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชทองพงษ์ (Dejthongpong, 2010) ที่พบว่า สถานที่สวยงามและบรรยากาศดี การเดินทางสะดวก การบริการที่หลากหลายและราคาค่าบริการเหมาะสม จะเป็นประเด็นที่สำคัญที่ผู้ประกอบการต้องให้ความเอาใจใส่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องมีการตลาดและการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้เกี่ยวประเด็นที่ได้กล่าวมาแล้ว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับวิจัยของ อัมพร บัตติยา (2549) ที่พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอดเกี่ยวกับการขนาดแผนไทยโดยคนตาบอด มีอยู่ 2 ส่วนสำคัญ คือ 1) กลยุทธ์การสื่อสารเชิงรุก ประกอบด้วย ก) กลยุทธ์การ

ใช้สื่อ โดยใช้สื่อบุคคลเป็นสื่อหลัก สื่อเฉพาะกิจ สื่อมวลชน และสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อสนับสนุน ข) กลยุทธ์การสร้างเครือข่าย และ ค) กลยุทธ์การใช้หน่วยเคลื่อนที่บริการสังคม และ 2) กลยุทธ์การสื่อสารเชิงรับ ประกอบด้วย ก) กลยุทธ์ใช้สื่อ โดยใช้สื่อบุคคลยังคงเป็นสื่อหลัก สื่อเฉพาะกิจ และสื่อมวลชน เป็นสื่อสนับสนุน ข) กลยุทธ์การให้ความรู้ และ ค) กลยุทธ์การให้คำปรึกษาและติดตามอาการผู้ใช้บริการขนาดแผนไทย สำหรับปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนาดแผนไทย แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยภายในประกอบด้วย ปัจจัยหลัก ได้แก่ ทศนคติ และปัจจัยเสริมอีก 3 ประการคือ ลักษณะทางประชากร (อายุ/อาชีพ) ความเชื่อ และการรับรู้ ส่วนปัจจัยภายนอก ประกอบด้วยปัจจัยหลักคือ ความชำนาญของหมอนวด และคุณภาพของการบริการ ส่วนปัจจัยเสริมได้แก่ ความน่าเชื่อถือขององค์กร รวมทั้งปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ สื่อบุคคล และความสะอาด ผู้ประกอบต้องคำนึงถึงปัจจัยการตลาดและประชาสัมพันธ์ รวมทั้งความเชื่อถือในการให้บริการนี้เป็นประเด็นสำคัญด้วย ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางที่จะพัฒนาสถานประกอบการและการให้บริการที่มีคุณภาพที่พร้อมจะนำมาซึ่งรายได้ที่เหมาะสมจากการให้บริการ

2. จากผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ขนาดของสถานประกอบการขนาดแผนไทยมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการเกือบทุกด้านที่ศึกษา โดยพบว่า สถานประกอบการขนาดใหญ่และขนาดกลาง ส่วนใหญ่มีความสำเร็จสูงกว่าสถานประกอบการขนาดเล็ก ที่เป็นเช่นนี้อาจมีผลมาจาก สถานประกอบการขนาดใหญ่และขนาดกลาง อาจมีปัจจัยเกี่ยวกับการเงินและความพร้อมในการให้บริการสูงกว่าขนาดเล็ก ซึ่งงานวิจัยของยุทธศาสตร์ ขอร่ม (2554) ที่ได้วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการลงทุนธุรกิจขนาดแผนไทยใหม่บนถนนบางนา-ตราด ในด้านการตลาด ด้านการดำเนินงาน และด้านการเงิน พบว่า ในระยะ 5 ปีแรก มีความเป็นไปได้และมีโอกาสสูงที่โครงการจะประสบความสำเร็จในธุรกิจขนาดแผนไทยในทำนองเดียวกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณิ อภิกลิ่น (2554) ที่ได้ศึกษา ธุรกิจขนาดแผนไทย T Massage & Spa และพบว่า การดำเนินการของธุรกิจนี้ที่สำคัญคือ มีการให้บริการที่อบอุ่น มีคุณภาพ มีมาตรฐาน ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย และมุ่งเน้นการบริการด้วยความเป็นมืออาชีพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในการบริการ ดังนั้นการดำเนิน

การทั้งหมดให้ประสบผลสำเร็จจึงขึ้นอยู่กับขนาดและความพร้อมของสถานประกอบและรายได้ของพนักงานนวดแผนไทยด้วย

3. TMQ Model ที่พัฒนาขึ้นมาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัยครั้งนี้ มี 6 แนวทางสำคัญที่จะนำไปสู่การเน้นย้ำหรือการปฏิบัติสำหรับการบริหารจัดการนวดแผนไทยให้มีประสิทธิผลและคุณภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วยแนวทางสำหรับผู้นวดแผนไทย และ แนวทางสำหรับผู้ประกอบการ การให้ความสำคัญต่อประเด็นของการค้นพบและแนวทางต่างๆ ของ TMQ model จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพโดยอาจจะมีความรู้ที่ทันสมัย มีทัศนคติต่ออาชีพ และมีทักษะเกี่ยวกับการนวดแผนไทยแบบมืออาชีพเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้ประกอบการให้ทราบข้อดีและข้อเสียที่จะใช้ในการพัฒนา โครงสร้างคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการนวดแผนไทย รวมทั้งสนับสนุนและเพิ่มเติมองค์ความรู้ให้กับพนักงานนวด อันจะนำมาสู่ชื่อเสียงของสถานประกอบการ และการยอมรับต่อคุณภาพการให้บริการและเชื่อถือของผู้รับบริการตามลำดับ ในกรณีนี้ผู้ประกอบการควรศึกษาแนวทางจากงานวิจัยนี้โดยตลอดเพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ การตลาดและการประชาสัมพันธ์ ให้มีความเหมาะสมต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับการนวดแผนไทย

1.1 ผู้ประกอบการนวดแผนไทย ควรศึกษา TMQ model อย่างละเอียด เพื่อนำข้อมูลจากโมเดลดังกล่าวไปจัดทำแผนกลยุทธ์การตลาดและประชาสัมพันธ์ รวมทั้งให้เกิดความชัดเจนตามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งรักษามาตรฐานคุณภาพของสถานประกอบการให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของผู้รับบริการอย่างเสมอด้านเสมอปลาย

1.2 พนักงานนวดแผนไทย ควรแสวงหาความรู้ อยู่เสมอ ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการควรมีการวางระบบ การเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของพนักงานให้เป็น ผู้เชี่ยวชาญมีทักษะการนวดอย่างมืออาชีพ ควรมีการจัดทำ แผนการอบรมที่สอดคล้องกับ TMQ Model รวมทั้ง มีการประเมินความสามารถ ทักษะ และความชำนาญ ของพนักงานนวด เป็นประจำ ซึ่งจะเป็นการรักษาคุณภาพ และความมั่นคงเกี่ยวกับธุรกิจนวดแผนไทยตลอดไป

1.3 สถานที่ราชการ โรงเรียนหรือหน่วยงาน ฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการนวดแผนไทยหรือการส่งเสริม อาชีพนวดแผนไทย ควรนำเอาข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง TMQ Model ไปประยุกต์ใช้ปรับปรุง หลักสูตรที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับเนื้อหาและเวลาที่ใช้ ในการปฏิบัติ ซึ่งโดยทั่วไปหลักสูตรที่มีอยู่ดีอยู่แล้ว แต่ ในบางครั้งผู้ที่สำเร็จหลักสูตรการนวดแผนไทยออกมา อาจจะมีข้อจำกัดหรือจุดด้อยดังที่พบจากงานวิจัยชิ้นนี้ ดังนั้นเพื่อให้เกิดความชัดเจนและความมีมาตรฐาน ของหลักสูตรนวดแผนไทย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำ ผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเรื่องนี้ในพื้นที่อื่นๆ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ขยายผล สร้าง และพัฒนาองค์ ความรู้ให้กว้างขวางและชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสร้าง หลักสูตรเกี่ยวกับการนวดแผนไทยที่เป็นภูมิปัญญาของ ไทยไปสู่ความเป็นสากล

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จ ของการนวดแผนไทยกับเกณฑ์มาตรฐานที่อาจเป็นตัวชี้วัด ของทั้งประเทศ

2.3 ควรมีการตรวจสอบทักษะการนวดแผนไทย ของพนักงานนวดของสถานประกอบการทุกแห่ง เพื่อความ ปลอดภัยของผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- ปาริญาวาท เหล่าเชตรการ. (2556). “กลยุทธ์การพัฒนาศูนย์บริการด้านการวิจัยเชิงปฏิบัติการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 กระทรวงศึกษาธิการ,” *วารสารสยามคนกวี*, 18(3): 30-44
- มานพ ประภาษานนท์. (2549). นวดไทย: *สัมผัสบำบัดเพื่อสุขภาพ*, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน
- ยุทธศาสตร์ ขอร่ม. (2554). *การศึกษาคำเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจนวดแผนไทยบนถนนบางนา-ตราด*, โครงการงาน (บธ.ม.)
- ปริญญาบัญญัติมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุทธนู ศรีไสย์. (2551). *สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์*, กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุวรรณี ออบกลิ่น. (2554). *แผนธุรกิจนวดแผนไทย T Massage and Spa*, โครงการงาน (บธ.ม.) ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อัชฌพร บัดติยา. (2549). *กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอดและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด*. วิทยานิพนธ์นิตยศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Dejthongpong, Sathita. (2010). *A study of Russian spa-goers' satisfaction of Thai spa services in Pattaya city*, Thesis for Russian Studies (Interdisciplinary Program), Chulalongkorn University.
- Dess, Gregory G., Lumpkin, G.T., and Taylor, Marilyn L. (2003). *Strategic management*, 2nd ed., New York: McGraw-Hill Irwin.
- <http://xn--l3cgebo2b4a7q3a.com>. (2013). *การนวดแผนไทย*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2556
- Humphrey, J. (2006). *Global value chains*, Vienna: United Nations Industrial Development Organization.
- Jackson, E., Kelley, M., McNeil, P., Meyer, E., Schlegel, L., & Eaton, M. (2008), “Does therapeutic touch help reduce pain and anxiety in patients with cancer?” *Clinical Journal of Oncology Nursing*, 12 (1): 113-120.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988), “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, *Journal of Retailing*, 49 (Fall): 41-50.
- Paulo, Heather Marie. (2011). *The integrated use of massage therapy and psychotherapy in the treatment of chronic pain*. Dissertation for Doctoral Degree of Psychology, California School of Professional Psychology, San Francisco Campus, Alliant International University, Published by UMI Number: 3529294 ProQuest LLC 2012.
- Porter, Michael E. (1991). “The value chain and the value system: From *competitive advantage: creating and sustaining superior performance*,” In *Toward a dynamic theory of strategy*, Boston, Massachusetts: The Free Press, a Division of Macmillan.
- Russell, N., Sumler, S., Beinhor, C., & Frenkel, M. (2008). “Role of massage therapy in cancer care,” *Journal of Alternative and Complementary Medicine*, 14(2): 209-214.
- Suresh, S., Wang, S., Porfyris, S., Kamsinski-Sol, R., & Steinhorn, D. (2008). “Massage therapy in outpatient pediatric chronic pain patients: Do they facilitate significant reductions in levels of distress, pain, tension, discomfort, and mood alterations?” *Pediatric Anesthesia*, 18(9): 884-887.
- www.mjubi.mju.ac.th/index.php/documents/download/47. (2556). *ธุรกิจนวดแผนไทย*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2556
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service*, New York: Free Press.