

**การอนุรักษ์ภูมิปัญญาเพื่อสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนในธุรกิจนวดไทย**  
**Preservation of Local Wisdom to Enhance the Sustainable Strength**  
**of Thai Massage Business**

ภูซงค์ เมนะสินธุ์<sup>1\*</sup>, นฤมล โสภารัตนกุล<sup>2</sup>, ภคพร กระจาดทอง<sup>3</sup>,  
 ประศาสน์ นิยม<sup>4</sup>, กัญญาทอง ทรดาล<sup>5</sup>, พรชณิตว์ แก้วเนตร<sup>6</sup>

Puchong Manasin<sup>1\*</sup>, Naruemol Soparattanakul<sup>2</sup>, Pakaporn Krachadthong<sup>3</sup>,  
 Prasat Niyom<sup>4</sup>, Kanyathong Horadal<sup>5</sup>, Pornchanit Kaew-nate<sup>6</sup>

<sup>1\*</sup>สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
 Program in Retail Business Management, Faculty of Management Sciences,  
 Suan Dusit University

\*Corresponding author; E-mail: oho\_puchong@hotmail.com

**บทคัดย่อ**

งานวิจัย เรื่อง “การอนุรักษ์ภูมิปัญญาเพื่อสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนในธุรกิจนวดไทย” มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่ออนุรักษ์ภูมิปัญญาเพื่อสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนในธุรกิจนวดไทย และ 2) เพื่อเสนอแนวทางการวางแผนและการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากวิกฤตการณ์โควิด-19 ตลอดจนปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดต่อธุรกิจนวดไทย โดยการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 1 คือ ผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงาน ของศูนย์การแพทย์แผนไทย ที่เป็นสมาชิกของสมาคมการแพทย์แผนไทย โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 484 คน กลุ่มที่ 2 คือ ผู้รับบริการจากศูนย์การแพทย์แผนไทย โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 453 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้รับบริการการนวดไทย จำนวน 40 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) แนวทางการอนุรักษ์ภูมิปัญญาเพื่อสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนในธุรกิจนวดไทย สามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการจัดการความรู้ : การจัดทำและพัฒนาฐานข้อมูลสื่อดิจิทัลด้วยการจัดการความรู้เพื่อการอนุรักษ์ภูมิปัญญาด้านการนวดไทย 4 ภาค เป็นการจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ รวมถึงการเผยแพร่เพื่อสืบทอดอนุรักษ์มรดกทางภูมิปัญญาโดยความร่วมมือกับท้องถิ่นและชุมชน ด้านกฎระเบียบ : สถานประกอบการธุรกิจนวดไทย จะต้องบริหารจัดการและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อปฏิบัติด้านการควบคุมป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และดำเนินการตามรูปแบบของการบริหารจัดการ เพื่อสร้างความยั่งยืนในธุรกิจนวดไทย ด้านผลิตภัณฑ์ : ควรมีการพัฒนาหลักสูตรอบรมเกี่ยวกับการนวดไทย ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้หลากหลายกลุ่ม ด้านบุคลากร : ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ที่ถูกต้องในด้านการนวดไทย และยังเป็นการสร้างมาตรฐานและสมรรถนะให้กับคนนวด ตลอดจนเป็นการพัฒนาให้มีความเชี่ยวชาญพร้อมทั้งส่งเสริมให้มีใบประกอบวิชาชีพ ด้านการส่งเสริมจากภาครัฐ : กระทรวงสาธารณสุข ควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มบุคลากรผู้ให้บริการนวดไทยได้รับการอบรมต่อยอดความรู้ ความชำนาญ และทักษะทางด้านการนวดให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อพัฒนา ยกระดับ และส่งเสริมกลุ่มบุคลากรผู้ให้บริการนวดไทยให้มีมาตรฐานมากขึ้น และเหมาะสมกับการสอไบประกอบวิชาชีพ

2) แนวทางการวางแผนและการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากวิกฤตการณ์โควิด-19 ตลอดจนปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดต่อธุรกิจนวดไทย ได้แก่ 1. สถานประกอบการธุรกิจนวดไทย จะต้องปฏิบัติตามแนวทางการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 2019) 2. สถานประกอบการธุรกิจนวดไทย จะต้องปฏิบัติตามเอกสารคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOPs) สำหรับผู้ประกอบการนวดแผนไทย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนต้องมีสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อปฏิบัติ ข้อห้าม และข้อควรระวัง ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ 3. หน่วยงานควรเตรียมความพร้อมและส่งเสริมองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้กับบุคลากร 4. ภาครัฐควรเป็นตัวกลางในการถอดบทเรียนจากสถานการณ์วิกฤตการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจนวดไทย เพื่อหาแนวทางหรือมาตรการในการดำเนินงานร่วมกับสถานประกอบการ 5. ภาครัฐควรส่งเสริมและให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ตลอดจนการทบทวนนโยบายการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในลักษณะของ Wellness-Quarantine และ 6. ภาครัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนเนื้อหาความรู้ด้านการนวดไทยในสถาบันศึกษา ให้เป็นรายวิชาหรือหลักสูตรเฉพาะทางอย่างจริงจัง เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในด้านบุคลากรที่จะเข้ามาสู่ธุรกิจนวดไทยในอนาคต

**คำสำคัญ :** การอนุรักษ์ภูมิปัญญา, ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน, ธุรกิจนวดไทย

#### Abstract

The objective of the research titled "Preservation of Local Wisdom to Enhance the Sustainable Strength of Thai Massage Business" aims to 1) to preserve local wisdom in order to strengthen the sustainability of the Thai massage business, and 2) to provide guidelines for planning and addressing problems arising from the COVID-19 pandemic, as well as unforeseen circumstances that may impact the Thai massage industry. This mixed-method research incorporates quantitative and qualitative approaches. For the quantitative research, a questionnaire was administered to two sample groups: the executive board, managers, and staff who are members of the Thai Traditional Medicine Association. Group one comprised 484 recipients of the Thai Traditional Medicine Center, while group two consisted of 453 participants. Qualitative research involved conducting interviews with 40 Thai massage recipients. The research findings yield the following results: 1) Guidelines for preserving local wisdom to enhance the sustainable strength of the Thai massage business can be categorized into five aspects. The first aspect is knowledge management, which involves the preparation and development of a digital media database to systematically collect and disseminate knowledge on Thai massage across the four regions. Collaboration with local communities is crucial for inheriting and preserving the local wisdom heritage. The second aspect is adherence to rules and regulations. Thai massage business entrepreneurs must operate their establishments in compliance with COVID-19 disease control and prevention measures, as well as follow a management model that ensures the sustainability of the Thai massage business. The third aspect is product development. Thai massage training courses should

be enhanced to meet the diverse needs of customers. The fourth aspect is staff development, including training and continuous improvement to ensure correct and proficient Thai massage techniques. Establishing standards and competencies for masseurs, along with promoting professional licenses/certificates, is also essential. The fifth and final aspect is government promotion. The Ministry of Public Health should actively support and promote access to training courses for Thai massage service staff, enabling them to enhance their knowledge, specialization, and massage skills. This will elevate their professional standards and make them eligible to take the professional license examination.

2) The research aims to provide guidelines for planning and addressing problems caused by the COVID-19 pandemic and other unforeseen circumstances that may impact the Thai massage business. These guidelines are outlined in six key points as follows: 1. Thai massage business entrepreneurs must manage and operate their businesses in accordance with the rules and regulations for COVID-19 disease control and prevention. 2. Thai massage business entrepreneurs must adhere to the standard operating procedures (SOPs) for Thai massage establishments, service providers, and customers. Public and media relations efforts should be extended to communicate codes of practice, prohibitions, and warnings/cautions for both service providers and customers. 3. Relevant agencies should prepare and promote new knowledge and skills for staff to enhance their capabilities in managing unexpected situations, such as those arising from the COVID-19 crisis. 4. The government sector should serve as an intermediary in sharing lessons learned from the COVID-19 crisis and collaborate with entrepreneurs to develop guidelines or measures to address future challenges. 5. The government sector should actively promote and support health tourism, including reevaluating the reopening of the country to foreign tourists with a focus on wellness quarantine measures. 6. The government sector should prioritize the promotion and support of Thai massage as a subject, course, or specialty program offered at educational institutions. This will contribute to the preparation of a skilled future workforce interested in entering the Thai massage industry.

**Keyword:** Preservation of Local Wisdom, Enhance the Sustainable Strength, Thai Massage Business

## บทนำ

การแพทย์แผนไทยเป็นหนึ่งในภูมิปัญญาของไทยที่เป็นองค์ความรู้มากกว่า 300 – 400 ปี ที่มีจุดเริ่มต้นการ นวดมาจากการช่วยเหลือกันเองภายในครอบครัวเมื่อมีอาการปวดเมื่อย จนกลายเป็นความรู้ที่สืบทอดต่อ ๆ กันมาจากรุ่นสู่รุ่น และมีการรวบรวมเป็นองค์ความรู้วิธีการบำบัดรักษาความเจ็บป่วยสอดคล้องกับวิถีชีวิตแบบไทยเป็นการแพทย์แบบองค์รวมประกอบด้วยการใช้สมุนไพร การอบ การประคบ และการนวดแผนไทย ซึ่งการนวดแผนไทยเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ช่วยส่งเสริมสุขภาพการป้องกันโรค การบำบัด รักษาโรค และฟื้นฟูสุขภาพให้คืนสู่ปกติ ทำให้เกิดการไหลเวียนของเลือดลม ช่วยให้สุขภาพดี ซึ่งเป็นภูมิปัญญาของไทยที่มีการสั่งสมองค์ความรู้และถ่ายทอดกันมาจากรุ่นสู่รุ่น การนวดแผนไทยเป็นที่นิยมและยอมรับมาในอดีตตั้งแต่ปี พ.ศ.2458 กระทั่งการแพทย์แผนไทยถูกสั่งยกเลิก ทำให้การแพทย์แผนตะวันตกเข้ามามีบทบาทเป็นที่ยอมรับ ซึ่งต่อมามูลนิธิสาธารณสุขกับการพัฒนาได้จัดตั้งโครงการฟื้นฟูการนวดแผนไทยขึ้นในปี พ.ศ.2528 และการนวดแผนไทยได้รับความนิยมขึ้นในปี พ.ศ.2541 เนื่องจากเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข จึงได้จัดตั้งสถาบันแพทย์แผนไทยขึ้น โดยมีการอบรมและส่งเสริมการนวดแผนไทย ส่งผลให้การนวดแผนไทยเป็นที่ยอมรับและแพร่หลายมากขึ้น (กันยทิศา พรหมมี, 2551) และในปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้มีการส่งเสริมการให้บริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกในสถานบริการทุกระดับ จึงส่งผลให้มีการเปิดบริการด้านการแพทย์แผนไทยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติการพัฒนาภูมิปัญญาไทย สุขภาพวิถีไทย ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) ที่มีเป้าประสงค์กล่าวถึงระบบบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกมีมาตรฐาน โดยมีการกำหนดให้มีการส่งเสริม สนับสนุนการใช้และการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านสุขภาพ การแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน และการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ นอกจากนี้ในปี พ.ศ. 2554 สถาบันการแพทย์แผนไทย กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรฐานงานบริการด้านการนวดไทย โดยแบ่งเป็นมาตรฐานงานบริการด้านการนวดไทย ครมมีสถานที่เครื่องมือเครื่องใช้สิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมคุณภาพ และด้านการจัดบริการ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคในการให้บริการนวดแผนไทยแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และผลจกนโยบายภาครัฐในการส่งเสริมด้านการแพทย์แผนไทยดังกล่าวนี้ ทำให้ประชาชนเกิดความตื่นตัวใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบำบัดด้วยการนวดแผนไทย จึงทำให้มีการเปิดบริการอย่างแพร่หลายในสถานบริการสาธารณสุขทั้งในภาครัฐและเอกชน (กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2559)

สำหรับการนวดไทย คือศาสตร์ที่เป็นส่วนหนึ่งของศิลปะวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมของการดูแลสุขภาพแบบไทย ๆ ในรูปแบบที่ไม่ใช้ยาและเป็นการรักษาด้วยตนเอง นวดไทยเป็นศาสตร์เกี่ยวข้องกับบำบัดรักษาด้วยร่างกาย (bodily manipulation) ซึ่งผู้นวดจะช่วยปรับสมดุลพลังและร่างกายของผู้ป่วยเพื่อรักษาความเจ็บป่วยที่เชื่อว่าเกิดจากการอุดตันของการไหลของพลังงานตาม "เส้น" ต่าง ๆ ของร่างกาย นวดไทยมีรากฐานมาจากการดูแลตนเองในสังคมชานาไทยในอดีต ทุกหมู่บ้านมีหมอนวดซึ่งชาวบ้านจะหันไปหาเมื่อพวกเขาปวดกล้ามเนื้อจากการทำงานในทุ่งนา เมื่อเวลาผ่านไปประสบการณ์เหล่านี้ได้พัฒนาเป็นระบบความรู้อย่างเป็นทางการ ปัจจุบันศาสตร์การนวดไทยได้พัฒนากลายเป็นอาชีพที่สร้างรายได้อย่างหลากหลาย และจากการที่ประเทศไทยได้มีการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมไว้นั้น ทางองค์การยูเนสโก (UNESCO) จึงได้มีมติรับรองและประกาศให้นวดไทย ขึ้นทะเบียนเป็นรายการตัวแทนมรดกวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ของ

มนุษยชาติ ในวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ.2562 (กรมส่งเสริมวัฒนธรรม, 2563) ซึ่งการนวดไทยนอกจากจะเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของไทยและมวลมนุษยชาติแล้ว การนวดไทยจะยังสามารถสร้างความมั่นคงในเชิงเศรษฐกิจได้อีกด้วย

ธุรกิจนวดไทยจัดเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และเป็นธุรกิจที่ได้รับประโยชน์จากการสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของภาครัฐ เพราะการนวดไทยเป็นธุรกิจหนึ่งที่อยู่ในห่วงโซ่ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย คือนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ที่เรียกว่า Wellness Traveler ซึ่งนอกจากจะเน้นดูแลสุขภาพให้แข็งแรงแล้ว ยังนิยมการท่องเที่ยวเชิงสิ่งแวดล้อม เลือกร้านอาหารเพื่อสุขภาพ ตลอดจนมองหากิจกรรมเชิงสุนทรีย์ที่ช่วยผ่อนคลายจิตใจ เช่น การสวดมนตร์ เล่นโยคะ ทำสมาธิ เป็นต้น (VOICE, 2015) ดังนั้นนักวิเคราะห์จึงมีการคาดการณ์กันว่าตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะสร้างเม็ดเงินสะพัดที่สูงมากขึ้นเรื่อยๆ และจะส่งผลให้ธุรกิจนวดไทยในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี แต่ด้วยสถานการณ์ในปัจจุบันเกิดวิกฤติการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย รัฐบาลจึงได้ออกมาตรการเพื่อลดการแพร่เชื้อ โดยการสั่งปิดให้บริการชั่วคราวได้แก่ สถานบันเทิง สนามมวย ร้านเสริมสวย สวนสนุก ศูนย์แสดงสินค้า ห้างสรรพสินค้า (ยกเว้นร้านอาหาร ร้านยา และซูเปอร์มาร์เก็ตที่อยู่ภายในห้างสรรพสินค้าที่ยังเปิดให้บริการได้ปกติ) รวมถึงร้านนวดไทย เนื่องจากสถานที่ดังกล่าวเป็นแหล่งแพร่เชื้อได้ง่าย จึงส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการและแรงงานที่เป็นพนักงานนวดเป็นจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้ธุรกิจนวดไทยสามารถที่จะดำเนินการภายใต้สถานการณ์จึงต้องมีการปรับตัว ใน 2 มิติ คือ 1.พัฒนาองค์ความรู้ด้านการนวดไทยเพื่อสุขภาพสู่สื่อดิจิทัลทำนวดไทยมาตรฐานและทำนวดไทยประยุกต์ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ โดยมีการปรับการนวด ทำนวดมาตรฐาน ตลอดจนทำนวดบางท่าที่มีความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของเชื้อ 2.การเตรียมความพร้อมและแนวทางการปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการ การจัดการสถานบริการ และผู้รับบริการ ซึ่งต้องมีการกำหนดข้อปฏิบัติและต้องทำความเข้าใจร่วมกัน เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไปได้ในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต

จากเหตุผลดังกล่าวการที่จะทำให้อุตสาหกรรมนวดไทยที่ส่งสมมุติปัญญามาอย่างยาวนานนั้น สามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืนต้องอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและมีมาตรฐานในเรื่องของการอนุรักษ์ภูมิปัญญาเพื่อสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนในธุรกิจนวดไทย ดังนั้น ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องมีการอนุรักษ์ภูมิปัญญา ตลอดจนจะต้องสร้างความเข้มแข็งให้กับธุรกิจนวดไทยอย่างยั่งยืน ให้สามารถขยายตัวอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ สามารถเป็นเครื่องมือพัฒนาเศรษฐกิจให้กับประเทศ และสามารถต่อยอดให้เป็นธุรกิจด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอีกด้วย ทั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ตระหนักถึงเหตุการณ์วิกฤติการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 รวมถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดที่จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจนวดไทย และในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำแนวทางการจัดการขององค์การยูเนสโกมาใช้เป็นกรอบในการอนุรักษ์และการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดการสืบทอดและสร้างรายได้ที่ยั่งยืนให้กับประเทศไทย ประกอบกับที่ผ่านมามีองค์การยูเนสโกได้มีนโยบายส่งเสริมธุรกิจนวดไทย และได้มีการดำเนินการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานของการนวดไทยแล้ว แต่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ดังกล่าว ได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบบริการขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจนวดไทย ดังนั้น เพื่อเป็นการจัดระเบียบความรู้ อนุรักษ์ และค้นหาแนวทางพัฒนาให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติขององค์การยูเนสโก คณะผู้วิจัยจึงได้จัดทำงานวิจัย เรื่อง “การอนุรักษ์ภูมิปัญญาเพื่อสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนในธุรกิจนวดไทย” ซึ่งในส่วนของงานวิจัยจะเป็นการวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในเชิงพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการใน 2 ลักษณะ คือ การจัดการความรู้ และการจัดการเพื่อความยั่งยืน ตามแนวทางการพัฒนาขององค์การ

ยูเนสโก ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ โดยจะให้แนวทางการดำเนินงานในอนาคตที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และมาตรฐานการดำเนินงานที่กำหนดมาจากภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้หน่วยงานสนับสนุนทั้งภาครัฐและเอกชนยังจะได้แนวทางการบริหารจัดการเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจ นวดแผนไทย เพื่อให้เติบโต สร้างรายได้ และสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศชาติยิ่งขึ้นไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่ออนุรักษ์ภูมิปัญญาเพื่อสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนในธุรกิจนวดไทย
2. เพื่อเสนอแนวทางการวางแผนและการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากวิกฤตการณ์โควิด-19 ตลอดจนปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดต่อธุรกิจนวดไทย

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มธุรกิจร้านนวดไทย สังกัดศูนย์พัฒนาการแพทย์แผนไทย สมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย ที่ดำเนินการธุรกิจในปี พ.ศ. 2564 และตั้งอยู่ใน 4 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร ผู้จัดการ และพนักงานของศูนย์การแพทย์แผนไทย ที่เป็นสมาชิกของสมาคมการแพทย์แผนไทย ซึ่งจากการเก็บแบบสอบถามกลับมาของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 484 คน กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการจากศูนย์การแพทย์แผนไทย ซึ่งจากการเก็บแบบสอบถามกลับมาของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 453 คน

##### 2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารศูนย์การแพทย์แผนไทยที่เป็นสมาชิกของสมาคมการแพทย์แผนไทย กลุ่มบุคลากรด้านการนวดไทย กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ทรงคุณวุฒิด้านการนวดไทย และกลุ่มผู้รับบริการการนวดไทย รวมภาคละ 10 คน 4 ภาค รวมทั้งสิ้น 40 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาข้อสรุปในประเด็นความต้องการ สภาพปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการจัดการความรู้เพื่อการอนุรักษ์ภูมิปัญญาด้านการนวดไทย คณะผู้วิจัยใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยการเตรียมแนวคำถามการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า จากนั้นดำเนินการสรุปองค์ความรู้ที่จะนำไปพัฒนาสื่อดิจิทัลด้วยการจัดการความรู้เพื่อการอนุรักษ์ภูมิปัญญาด้านการนวดแผนไทย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้เพื่ออนุรักษ์ภูมิปัญญาด้านการนวดไทยของศูนย์พัฒนาการแพทย์แผนไทย เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบประเมินรูปแบบการจัดการความรู้เพื่ออนุรักษ์ภูมิปัญญาด้านการนวดไทยของศูนย์พัฒนาการแพทย์แผนไทย และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการธุรกิจนวดไทย คณะผู้วิจัยใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง โดยการเตรียมแนวคำถามการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสภาพการณ์ของการบริหารจัดการธุรกิจนวดไทยในสถานการณ์ปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 : แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นมาเพื่อสอบถามผู้บริหาร ผู้จัดการ และพนักงานของศูนย์การแพทย์แผนไทย ที่เป็นสมาชิกของสมาคมการแพทย์แผนไทย ใน 4 ภูมิภาค เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจนวดไทย แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เปรียบเทียบการดำเนินงานของสถานประกอบการนวดไทยก่อนและหลังการเกิดวิกฤตการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 2019) ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถทางด้านการบริหารจัดการสถานประกอบการนวดไทย และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ชุดที่ 2 : แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นมาเพื่อสอบถามผู้ใช้บริการของศูนย์การแพทย์แผนไทย ใน 4 ภูมิภาค เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการนวดไทย แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการนวดไทย ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางการบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการนวดไทย และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นใหม่ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของภาษาที่ใช้ ความสอดคล้อง และความครอบคลุมตามนิยามของตัวแปร แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) คณะผู้วิจัยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับบุคลากรและผู้ใช้บริการของธุรกิจนวดไทย โดยนำเครื่องมือวิจัยไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งไม่น้อยกว่า 30 คน ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัคต้องอยู่ในช่วง 0.71-1.00

คณะผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้บริหารสถานประกอบการนวดไทย บุคลากรผู้ให้บริการนวดไทย และผู้รับบริการนวดไทย ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย 1 ครั้ง แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม แล้วจึงนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายจริง

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ข้อมูลทุติยภูมิ คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนวดไทย การจัดการความรู้ การจัดการยั่งยืนขององค์กร คุณภาพการให้บริการนวดไทย รวมถึงการจัดการภายใต้วิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ข้อมูลกลยุทธ์การสนับสนุนอุตสาหกรรมนวดไทยและสถานประกอบการที่ได้ประกาศโดยภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารงานวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิ คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และจากการสังเกต

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

##### **1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ**

ประเด็นที่ 1 รูปแบบการจัดการความรู้เพื่ออนุรักษ์ภูมิปัญญาด้านนวดไทยของศูนย์พัฒนาการแพทย์แผนไทย

ประเด็นที่ 2 การศึกษาสภาพการณ์ของการบริหารจัดการธุรกิจนวดไทยในสถานการณ์ปัจจุบัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ประเด็นที่ 1 การค้นหาข้อสรุปในประเด็นความต้องการ สภาพปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการจัดการความรู้เพื่อการอนุรักษ์ภูมิปัญญาด้านการนวดไทย

ประเด็นที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการธุรกิจนวดไทย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์และจัดแยกข้อมูลตามประเด็นที่ศึกษา โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

### สรุปผลการวิจัย

ประเด็นที่ 1 แนวทางการอนุรักษ์ภูมิปัญญาเพื่อสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนในธุรกิจนวดไทย สามารถสรุปออกได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

#### ด้านการจัดการความรู้

การจัดทำและพัฒนาฐานข้อมูลสื่อดิจิทัลด้วยการจัดการความรู้เพื่อการอนุรักษ์ภูมิปัญญาด้านการนวดไทย ของศูนย์พัฒนาการแพทย์แผนไทยทั้ง 4 ภาค ได้แก่ 1. ทำนวดไทยแบบเชลยศักดิ์ ภูมิปัญญาภาคกลาง 2. การนวดตอกเส้น ภูมิปัญญาภาคเหนือ 3. การนวดลึงกาสะ ภูมิปัญญาภาคใต้ 4. การนวดขีดเส้น ภูมิปัญญาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อการจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ รวมถึงการเผยแพร่ เพื่อสืบทอดอนุรักษ์มรดกทางภูมิปัญญาโดยความร่วมมือกับท้องถิ่นและชุมชน โดยมีสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย เป็นตัวกลางในการกำหนดมาตรฐานการนวดของแต่ละภูมิภาค ตลอดจนการควบคุมและยกระดับมาตรฐานด้านการนวดให้เกิดความยั่งยืน

#### ด้านกฎระเบียบ

สถานประกอบการธุรกิจนวดไทย จะต้องบริหารจัดการและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อปฏิบัติด้านการควบคุมป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 2019) ตลอดจนการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการในสถานประกอบการธุรกิจนวดไทย เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นรูปแบบของการบริหารจัดการเพื่อสร้างความยั่งยืนในธุรกิจนวดไทย ที่สถานประกอบการธุรกิจนวดไทย ควรมี คือ

1. กรอบมาตรฐานสถานประกอบการการให้บริการนวดไทย
2. มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย “Amazing Thailand Safety & Health Administration”

(SHA)

3. มาตรฐานและใบรับรองในเรื่องของความสะอาด ถูกสุขอนามัย และปลอดภัยโรค

รูปแบบการบริหารจัดการสถานประกอบการนวดไทย จำเป็นต้องนำหลักการในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการในสถานประกอบการนวดไทย เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการเทียบเท่าระดับสากล ทั้งนี้เพื่อรองรับทั้งลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ โดย “กรอบมาตรฐานสถานประกอบการการให้บริการนวดไทย” มีทั้งหมด 5 มาตรฐาน ได้แก่

มาตรฐานที่ 1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม สถานประกอบการนวดไทยควรมีการจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการครบทั้ง 5 มิติ คือ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส เกณฑ์ในการพิจารณา มี 3 เกณฑ์ คือ สถานที่และสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่บริการเสริม และการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



มาตรฐานที่ 2 ด้านบุคลากร สถานประกอบการนวดไทยจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมในการที่จะให้บริการทางด้านนวดไทยอย่างมีมาตรฐาน ปลอดภัย และประทับใจ เกณฑ์ในการพิจารณามี 3 เกณฑ์ คือ ผู้จัดการสถานประกอบการนวดไทย ให้บริการในสถานประกอบการนวดไทย และพนักงานต้อนรับ

มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการ สถานประกอบการนวดไทยจำเป็นต้องมีมาตรฐานการให้บริการที่มีมาตรฐานแบบไทยและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล เกณฑ์ในการพิจารณามี 3 เกณฑ์ คือ การให้บริการนวดไทย การให้บริการเสริมอื่นๆ และแนวคิดและกระบวนการให้บริการไทย

มาตรฐานที่ 4 ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ สถานประกอบการนวดไทยจำเป็นต้องมีการจัดหาผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ดีมีคุณภาพและมาตรฐาน และสนับสนุนผลิตภัณฑ์ไทยไว้สำหรับผู้รับบริการ เกณฑ์ในการพิจารณามี 2 เกณฑ์ คือ คุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ และระบบการดูแลรักษาและการตรวจสอบความปลอดภัย

มาตรฐานที่ 5 ด้านการบริหารและจัดการองค์กร สถานประกอบการนวดไทยจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญและมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง เกณฑ์ในการพิจารณามี 2 เกณฑ์ คือ ระบบบริหารงาน และระบบพัฒนาบุคลากร

#### ด้านผลิตภัณฑ์

ควรมีการพัฒนาหลักสูตรอบรมเกี่ยวกับการนวดไทย ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้หลากหลายกลุ่ม เช่น

1. สมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทยได้มีการปรับรูปแบบการสอนนวดเป็นแบบออนไลน์ในหลายๆ หลักสูตร เช่น เทคนิคการนวดบำบัดด้วยไม้ไผ่ สปามือ เท้าและศิลปะการตกแต่งเล็บ เป็นต้น รวมทั้งยังมีอีกหลายหลักสูตรที่กำลังพัฒนาการสอนเป็นแบบออนไลน์ เช่น เทคนิคการดูแลคุณแม่หลังคลอด เทคนิคการนวดกระชับผิวหนัง เป็นต้น

2. สมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทยได้พัฒนาหลักสูตรการนวดตอกเส้นออนไลน์ โดยเรียนผ่านระบบ Google Classroom และมีวุฒิปริญญาบัตรจากสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย

#### ด้านบุคลากร

ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ที่ถูกต้องในด้านการนวดไทย และยังเป็นการสร้างมาตรฐานและสมรรถนะให้กับคนนวด ตลอดจนเป็นการพัฒนาให้มีความเชี่ยวชาญพร้อมทั้งส่งเสริมให้มีใบประกอบวิชาชีพ

#### ด้านการส่งเสริมจากภาครัฐ

กระทรวงสาธารณสุข ควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มบุคลากรผู้ให้บริการนวดไทยได้รับการอบรมต่อยอดความรู้ ความชำนาญ และทักษะทางด้านการนวดให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อพัฒนา ยกกระดับ และส่งเสริมกลุ่มบุคลากรผู้ให้บริการนวดไทยให้มีมาตรฐานมากขึ้น และเหมาะสมกับการสอบใบประกอบวิชาชีพ

ประเด็นที่ 2 แนวทางการวางแผนและการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากวิกฤตการณ์โควิด-19 ตลอดจนปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดต่อธุรกิจขนาดไทย สามารถสรุปออกได้เป็น 6 แนวทาง ดังนี้

1. สถานประกอบการธุรกิจขนาดไทย จะต้องปฏิบัติตามแนวทางการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 2019) โดยแนวทางมาตรการความปลอดภัย สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 มาตรการ คือ

มาตรการที่ 1 การตรวจคัดกรองกลุ่มเสี่ยง

มาตรการนี้เป็นการแบ่งกลุ่มเสี่ยงออกเป็น 2 กรณี ได้แก่ กลุ่มเสี่ยงที่ได้จากแบบสอบถามการคัดกรองอาการ และกลุ่มเสี่ยงที่อยู่ใกล้ชิดผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 2019) รวมไปถึงผู้ที่ยังไม่ได้รับวัคซีน

มาตรการที่ 2 มาตรการสุขอนามัยและการทำความสะอาดฆ่าเชื้อที่เข้มงวด

มาตรการนี้เป็นมาตรการที่เกี่ยวข้องกับสุขอนามัยที่มีแนวทางปฏิบัติไว้อยู่แล้วและผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการก็ปฏิบัติตามจนเป็นกิจวัตร เพียงแต่สถานประกอบการจำเป็นต้องเพิ่มเติมในรายละเอียดที่ช่วยส่งเสริมในมาตรการด้านสุขอนามัยมีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น เช่น การเช็ดหรือทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสทันทีที่มีการใช้บริการในพื้นที่ การเปลี่ยนผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน องค์กรประกอบอื่นๆ ให้กับผู้รับบริการทุกครั้ง การสร้างจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ที่ติดตั้งสายตาผู้รับบริการ การกำหนดมาตรฐานน้ำยาฆ่าเชื้อในสถานประกอบการต้องมีปริมาณแอลกอฮอล์ อย่างน้อย 60% การกำจัดจุดติดต่อกันที่ไม่จำเป็น (เช่น จุดชำระเงิน) และการเผื่อเวลาในการทำทำความสะอาดระหว่างการให้บริการลูกค้าแต่ละคน

มาตรการที่ 3 การเว้นระยะห่างในทุกที่ที่เป็นไปได้

เป็นการปรับแผนผังสถานประกอบการใหม่ ให้เกิดการเว้นระยะห่าง เช่น การจัดวางเก้าอี้ที่นั่งรอ ห่างกันอย่างน้อย 1.8 เมตร การมีป้ายบอกจุดยืนแสดงการเว้นระยะห่าง รวมไปถึงจนถึงมาตรการการพุดคุยในสถานประกอบการเท่าที่จำเป็น เนื่องจากทุกครั้งที่มีการพุดคุยจะมีความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 2019)

มาตรการที่ 4 ข้อกำหนดว่าด้วยเรื่องการสวมใส่หน้ากากอนามัย

สถานประกอบการต้องเน้นย้ำให้ผู้ให้บริการและลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา รวมถึงในระหว่างช่วงเวลาที่ได้รับบริการด้วย ถึงแม้ว่าการสวมใส่หน้ากากอนามัยจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้สัมผัสประสบการณ์ที่ลดลงไปเล็กน้อย แต่การสวมใส่หน้ากากอนามัยเป็นหนึ่งในมาตรการด้านความปลอดภัยที่ได้ผลดีที่สุดวิธีเดียวที่สถานประกอบการสปรานวด และเสริมความงาม สามารถทำได้

มาตรการที่ 5 การไหลเวียนของอากาศ

เนื่องจากการพุดและการหายใจโดยใช้อากาศในห้องเดียวกันในพื้นที่ปิด อาจก่อให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 2019) โดยไม่แสดงอาการ สถานประกอบการจึงควรมีการปรับโครงสร้างอาคารให้มีหลังคาสูง และมีหน้าต่างเพียงพอต่อการระบายอากาศ ทั้งนี้อาจจะรวมไปถึงการติดตั้งเครื่องพุดอากาศ เกรดการแพทย์ โดยใช้แผ่นกรอง HEPA-13 ไว้ในสถานประกอบการด้วย

2. สถานประกอบการธุรกิจขนาดไทย จะต้องปฏิบัติตามเอกสารคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedures) (SOPs) สำหรับผู้ประกอบการขนาดไทย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนต้องมีสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อปฏิบัติ ข้อห้าม และข้อควรระวัง ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3. หน่วยงานควรเตรียมความพร้อมและส่งเสริมองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้กับบุคลากร เช่น การจัดอบรมภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ปฏิบัติงานขนาดไทย การจัดอบรมทักษะการเป็นผู้ประกอบการให้กับ

ผู้ประกอบการธุรกิจนวดไทย การจัดอบรมการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงให้กับผู้ประกอบการธุรกิจนวดไทย และการจัดอบรมวิธีการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ เช่น การนวดที่บ้านภายใต้มาตรการความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัย

4. ภาครัฐควรเป็นตัวกลางในการถอดบทเรียนจากสถานการณ์วิกฤตการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจนวดไทย เพื่อหาแนวทางหรือมาตรการในการดำเนินงานร่วมกับสถานประกอบการ

5. ภาครัฐควรส่งเสริมและให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ตลอดจนการทบทวนนโยบายการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในลักษณะของ Wellness-Quarantine เนื่องจากกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพถือว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพสูง ที่มีอำนาจในการใช้จ่ายเงินและเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มในการกลับมาเที่ยวซ้ำอีก ดังนั้นจึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางหนึ่งที่จะสามารถดึงเม็ดเงินจากกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยได้

6. ภาครัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนเนื้อหาความรู้ด้านการนวดไทยในสถาบันศึกษา ให้เป็นรายวิชาหรือหลักสูตรเฉพาะทางอย่างจริงจัง เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในด้านบุคลากรที่จะเข้ามาสู่ธุรกิจนวดไทยในอนาคต

## อภิปรายผลการวิจัย

### ประเด็นที่ 1 แนวทางการอนุรักษ์ภูมิปัญญาเพื่อสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนในธุรกิจนวดไทย

1. การพัฒนาฐานข้อมูลสื่อดิจิทัลด้วยการจัดการความรู้เพื่อการอนุรักษ์ภูมิปัญญาด้านการนวดไทยของศูนย์พัฒนาการแพทย์แผนไทย พบว่า การนวดไทย หมอนวดต้องมีความแม่นยำใน เส้นประธานสิบ เนื่องจากทางเดินของเส้นประธาน คือ ทิศทางการแล่นของกระแสความรู้สึกที่เกิดจากการกดจุดต่าง ๆ สอดคล้องกับผลวิจัยของวิไลรัตน์ พิเชฐวีรชัย (2561) การเลือกใช้กลยุทธ์ส่วนประสมของการตลาดบริการในธุรกิจนวดแผนไทยจากทัศนคติของผู้บริโภคชาวไทย พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สุด คือ ปัจจัยด้านคนหรือพนักงานนวดแผนไทย มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยมากที่สุด โดยพนักงานนวดแผนไทยต้องมีทักษะที่ชำนาญในการนวดแผนไทยที่ดีและมีรับรองอาชีพอย่างถูกต้อง และในส่วนของธุรกิจนวดไทยทั้ง 4 ภาค หมอนวดทุกคนก่อนการนวดจะมีการซักถามความผิดปกติของผู้รับบริการที่ทำให้ต้องมารับการนวด สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑานาฏ อ่อนฉ่ำ (2561) หมอพื้นบ้านทั้ง 4 ภาค จะมีวิธีการวินิจฉัยอาการและวิธีการรักษาที่เหมือนกัน คือ การซักประวัติ และการกดจุด สมุนไพรที่ใช้ในการรักษาจะเหมือนกัน คือ ลูกประคบและน้ำมันสมุนไพร และหมอพื้นบ้านทั้ง 4 ภาค มีความเชื่อเหมือนกันคือ ความสมดุลของธาตุ ทั้งนี้ในส่วนของสำรวจความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทยว่าด้วยการจัดการความรู้ด้วยสื่อดิจิทัล พบว่า มีความเหมาะสมเนื่องจากสามารถศึกษาทบทวนความรู้ได้อย่างสะดวก มีการจัดรวบรวมความรู้อย่างเป็นระบบ และได้รับการประมวลและกลั่นกรองความรู้เรียบร้อยแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติยา เนตรวงษ์ (2563) การใช้แหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐานที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้วยไอซีที พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ด้วยไอซีทีที่นำมาใช้ประโยชน์ในชุมชน คือ คลิปวิดีโอสั้น เฟสบุ๊ก ไลน์ รวมทั้งงานวิจัยของวนิดา โนรา (2561) พบว่า สื่อดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นเป็นสื่อที่สามารถเปิดใช้งานได้ในทุกอุปกรณ์ ทำให้สามารถศึกษาเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา ทุกระบบ

### 2. การบริหารจัดการของธุรกิจนวดไทยในสถานการณ์ปัจจุบัน พบว่า

2.1 ลักษณะการให้บริการของสถานประกอบการ ส่วนใหญ่จะมีการให้บริการที่หลากหลาย เพราะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่รายงานว่า ผู้รับบริการมีความ

พึงพอใจที่สามารถเลือกการเข้ารับบริการที่หลากหลาย ที่ตรงกับความต้องการในการที่จะนัดบำบัดหรือนวดเพื่อผ่อนคลาย

2.2 การเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือด้านการประกอบอาชีพ ในรอบปีที่ผ่านมาของบุคลากรผู้ให้บริการนวดไทย พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ได้รับการเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือ ทั้งนี้สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ว่าการเดินทางเข้ามาเพื่อรับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือในแต่ละครั้งต้องเสียเวลา และเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก แต่ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลวิจัยของ Kirsch และคณะ (2021) ที่ระบุว่า บุคลากรที่อยู่ในกลุ่มการทำงานไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมใดก็ตาม ควรได้รับการพัฒนาหรือเรียนรู้การนำทักษะในสายอาชีพของตนมาประยุกต์ใช้เข้ากับการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เนื่องจากสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมภายนอกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังมีปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้เกิดขึ้นมาอย่างมากมาย แต่จากการสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากคณะผู้วิจัย พบว่า กลุ่มบุคลากรผู้ให้บริการนวดไทยมักจะมีการจัดการถ่ายทอดองค์ความรู้ (Knowledge Management) ภายในและภายนอกของสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การฝึกนวดกันเองภายในกลุ่มบุคลากรผู้ให้บริการนวดไทยในช่วงเวลาว่างจากการทำงาน การมีเพื่อนจากภายนอกเข้ามาสอนทำนวดต่างๆ หลังเวลาสถานประกอบการปิด ซึ่งส่วนนี้คณะผู้วิจัยมองเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาหรือเรียนรู้ทักษะในสายอาชีพใหม่เช่นกัน เพียงแต่เป็นแบบที่ไม่เป็นทางการ

2.3 สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID 19) ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการนวดไทยของกลุ่มผู้รับบริการนวดไทยเป็นส่วนใหญ่ และยังคงสอดคล้องกับข้อมูลวิจัยในเรื่องของจำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ยที่เข้ามาใช้บริการในสถานประกอบการในแต่ละวัน พบว่า ช่วงหลังการเกิดวิกฤตการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 2019) มีจำนวนลูกค้าลดลงอย่างเห็นได้ชัด และเมื่อจำนวนลูกค้าลดลงก็จะส่งผลถึงการลดจำนวนพนักงานในสถานประกอบการนวดไทยด้วยเช่นกัน

3. รูปแบบที่เหมาะสมกับการบริหารจัดการเพื่อสร้างความยั่งยืนในธุรกิจนวดไทย พบว่า รูปแบบที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทการบริหารจัดการเพื่อสร้างความยั่งยืนในธุรกิจนวดไทย หลังเกิดวิกฤตการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 2019) จำเป็นที่จะต้องมีการบริหารจัดการด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ซึ่งขณะนี้ในประเทศไทยได้มีการหยิบยกมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) ซึ่งกำหนดโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อสร้างมาตรฐานใหม่ทางด้านความปลอดภัยและสร้างความมั่นใจในการเข้ารับบริการปลอดภัยให้กับผู้รับบริการ นอกจากนี้ในปัจจุบันกระแสการรักสุขภาพก็กำลังเป็นที่พูดถึงกันอย่างกว้างขวาง จึงทำให้การรับบริการเชิงสุขภาพจำเป็นต้องมีการจัดการองค์ประกอบของมาตรฐานการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะได้รับประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับสุขภาพอีกด้วย

**ประเด็นที่ 2 แนวทางการวางแผนและการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากวิกฤตการณ์โควิด-19 ตลอดจนปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดต่อธุรกิจนวดไทย**

1. สถานประกอบการธุรกิจนวดไทย จะต้องปฏิบัติตามแนวทางการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 2019) โดยแนวทางมาตรการความปลอดภัย

ความสะอาด ถูกสุขอนามัยความปลอดภัยและการให้บริการแบบ New Normal ความสะอาดถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุดทั้งในแง่ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพราะในปัจจุบันนี้ถึงแม้ว่าจะมีจำนวนผู้ติดเชื้อจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 2019) ลดลง และรัฐบาลก็มีมาตรการผ่อนปรนเป็นระยะๆ ทำให้สถานประกอบการนวดไทยของประเทศไทยได้กลับมาตื่นตัวอีกครั้งหนึ่ง การป้องกันโรคติดต่อ ความปลอดภัย และการให้บริการที่ถูกสุขลักษณะอนามัยเป็นมาตรการที่สำคัญที่ทุกภาคส่วน โดยเฉพาะด้านการบริการและการท่องเที่ยวจะต้องใส่ใจ เพราะในช่วงเวลานี้แหล่งท่องเที่ยวและสถานที่ให้บริการทุกที่กำลังเตรียมพร้อมที่จะเปิดรับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง ดังนั้นจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวในวิถี New Normal โดยการยกระดับมาตรการด้านการบริการและการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับด้านสาธารณสุข มีความใส่ใจเรื่องความปลอดภัย ถูกสุขอนามัย คำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่จะสามารถลดความเสี่ยงของการแพร่เชื้อโรค COVID 19 ที่อาจกลับมาแพร่ระบาดได้อีกครั้ง รวมถึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวให้เกิดความมั่นใจและรู้สึกว่าคุณภาพที่นั่นๆ มีความปลอดภัย

2. หน่วยงานควรเตรียมความพร้อมและส่งเสริมองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้กับบุคลากร เช่น การพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ

สถานประกอบการในธุรกิจบริการ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ทักษะภาษาต่างประเทศที่ใช้สนทนากันบ่อยๆ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของกรทักทาย การถามทาง การถามราคา และการถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ ดังนั้นการอบรมทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศด้านการบริการและการท่องเที่ยวที่สะท้อนบริบทของชุมชนเป็นสิ่งที่ควรจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากร เพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาต่างประเทศดังกล่าว ทั้งนี้ควรมีการนำเสนอประโยคและคำศัพท์ที่ควรรู้ มีตัวอย่างบทสนทนา เตรียมความพร้อมการฝึก และทำกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ต่างๆ รวมไปถึงการฝึกคิด วิเคราะห์ แก้ปัญหา เพื่อให้พร้อมรับมือได้ในสถานการณ์จริง ซึ่งการฝึกทักษะภาษาต่างประเทศนี้ควรเป็นรูปแบบภาษาที่ง่าย สั้น กระชับ และไม่เป็นทางการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่สื่อสารด้วยการพูดจะมีความต้องการเข้าใจอย่างรวดเร็ว และได้รับคำตอบในทันที สอดคล้องกับงานวิจัยของ Brown (2014) ที่ระบุว่า การปรับปรุงประสิทธิภาพของการสื่อสารทำได้ง่าย โดยการใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจไม่ซับซ้อน เมื่อบุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศกับผู้รับบริการได้จริงแล้ว จะทำให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงบริบทของสถานที่นั้นๆ เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจ และสร้างชื่อเสียง อีกทั้งยังดึงดูดให้มีผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นและจะส่งผลให้ธุรกิจมีความเข้มแข็งและคุณภาพชีวิตของคนให้บริการดีขึ้นตามลำดับด้วย

3. การสื่อสารที่สม่ำเสมอท่ามกลางวิกฤต

ผลการวิจัยยังระบุด้วยว่าสำหรับผู้บริหารหรือผู้จัดการสถานประกอบการนั้น ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญพอๆ กับทักษะด้านการจัดการอื่นๆ เช่น การวางแผนและการตัดสินใจ ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญสำหรับผู้นำในปัจจุบันในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและอำนวยความสะดวกในความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน (Bucăța & Rizescu, 2017) ดังนั้นในระยะเวลาของการปิดสถานประกอบการชั่วคราวตามมาตรการป้องกันและควบคุมโรคโควิด-19 ของรัฐบาล ผู้บริหารหรือผู้จัดการสถานประกอบการ ควรมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานโดยใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน LINE เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจ ในช่วงเวลาที่ยากลำบากและทำให้มีอาชีพที่มั่นคง การสื่อสารอย่างต่อเนื่องสามารถช่วยรักษาพนักงานในช่วงวิกฤตได้ การสื่อสารก่อนวิกฤตและหลังวิกฤตขององค์กรก็เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความภักดีของพนักงาน ดังจะเห็นได้จากกรณีศึกษาของสถานประกอบการบางแห่ง ที่ได้จัดให้มีการประชุมอย่างเป็นทางการทั้งก่อนและหลังการปิดชั่วคราวเพื่อเปิดเผยความจริงเกี่ยวกับสถานการณ์ของสถาน

ประกอบการและความยากลำบากให้กับพนักงานทุกคนได้รับทราบ การสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาและโปร่งใสทำให้พนักงานมีความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับสิ่งที่พวกเขาต้องเผชิญและดีขึ้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยเพิ่มความร่วมมือระหว่างพนักงาน

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเล่มนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสภาวิจัยแห่งชาติ (วช.) ซึ่งเป็นทุนสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศตามนโยบายที่รัฐส่งเสริม เพื่อหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาธุรกิจ ซึ่งทางคณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงและขอขอบคุณหน่วยงานต้นสังกัดคือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่ให้การสนับสนุน อำนวยความสะดวกในการทำวิจัยตลอดทั้งให้ใช้สาธารณูปโภคในการทำงาน นอกจากนี้แล้ว งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยการอนุเคราะห์ข้อมูลจากกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข สมาคมการแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย ทั้งผู้บริหารศูนย์การแพทย์แผนไทย ผู้ให้บริการนวดไทย ธุรกิจร้านนวดไทยในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ ตลอดจนประชาชนผู้ใช้บริการนวดไทย ที่อนุเคราะห์ข้อมูลที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย คำแนะนำในการทำวิจัย รวมถึงให้แนวคิดในการบริหารจัดการธุรกิจนวดไทย ทำให้งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยชิ้นนี้จะมีประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจนวดไทย ผู้ทำงานในระดับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงวัฒนธรรม และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตลอดจนผู้สนใจทั่วไปสามารถนำข้อมูลที่ได้ ไปใช้ประโยชน์ในการทำธุรกิจนวดไทย ทั้งนี้หากมีข้อผิดพลาดประการใด คณะผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ ณ ที่นี้ และยินดีรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงการทำงานวิจัยต่อไปในอนาคต

### เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. (2559). รายงานการสาธารณสุขไทยด้านการแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้านและการแพทย์ทางเลือก 2557-2559. กระทรวงสาธารณสุข. กองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย. นนทบุรี.
- กรมส่งเสริมวัฒนธรรม. (2563). *ยูเนสโก ประกาศรับรอง “นวดไทย” ขึ้นทะเบียน มรดกวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ของมนุษยชาติ ประจำปี 2562*. [online]. Available [http://culture.go.th/culture\\_th/mobile\\_detail.php?cid=3&nid=4668](http://culture.go.th/culture_th/mobile_detail.php?cid=3&nid=4668) [2021, January 28].
- กัญยทิศา พรหมมี. (2551). การยอมรับการนวดแผนไทยของประชาชนในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- จุฑานาฏ อ่อนฉ่ำ. (2561). *การศึกษาของคความรู้อการนวดไทย*. ดุษฎีนิพนธ์หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ฐิตียา เนตรวงษ์. (2563). การใช้แหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐานที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยไอซีทีของนักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*. 15(1) หน้า 40-47.
- วนิดา โนรา. (2561). การพัฒนาสื่อดิจิทัลเรื่องการสอนนวดแผนไทยของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่*. 19(1). หน้า 15-25.

- วีไลรัตน์ พิเชฐวีรัชย์. (2561). การเลือกใช้กลยุทธ์ส่วนประสมของการตลาดบริการในธุรกิจนวดแผนไทยจากทัศนคติของผู้บริโภคชาวไทย. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*. 12(3). หน้า 219-246.
- Brown, C. S. (2014). Language and literacy development in the early years: Foundational skills that support emergent readers. *Language and Literacy Spectrum*, 24, 35-49.
- Bucata, G., & Rizescu, A. M. (2017). The role of communication in enhancing work effectiveness of an organization. *Land Forces Academy Review*, 22(1), 49.
- Kirsch, I., Sands, A. M., Robbins, S. B., Goodman, M. J., & Tannenbaum, R. J. (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*.
- VOICE (2015). แพทย์แผนไทย : โอกาสของธุรกิจที่โลกยอมรับ. [online]. Available <https://www.voicetv.co.th/read/156336>. [2020, July 10]