

## ศักยภาพธุรกิจบริการเชิงสุขภาพ : กรณีศึกษาการนวดแผนไทย ในจังหวัดพิษณุโลก

Health Service Industry **potentiality**: Case Study of Thai Massage in Phitsanulok

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัทธิตชัย ธรรมเสน่ห์

อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริบทของการดำเนินกิจการนวดแผนไทย และศึกษาศักยภาพในการดำเนินกิจการนวดแผนไทยในจังหวัดพิษณุโลก คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย จำนวน 300 คน เจ้าของธุรกิจหรือเจ้าของสถานบริการนวดแผนไทย จำนวน 10 ราย หมอนวดที่ทำงานอยู่ในสถานบริการนวดแผนไทยจำนวน 10 ราย ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3 องค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมีสองชนิดคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเชิงลึก การนำเสนอผลการศึกษาใช้สถิติแบบพรรณนา ผลการศึกษา มีดังนี้

ผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งเดินทางมาใช้บริการนวดโดยรถยนต์ส่วนตัว ผู้ใช้บริการนวดทราบแหล่งบริการจากผู้อื่นแนะนำ โดยมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการนวดคือ ประทับใจในบริการกรณีที่เลือกใช้บริการนวดเพียงแห่งเดียว และเปรียบเทียบการให้บริการกรณีที่ใช้บริการนวดหลายแห่ง ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ผู้ประกอบการนวดแผนไทยมีความรู้เรื่องนวดแผนไทยและได้ศึกษาจากสำนักนวดแผนไทย และมีการเรียนรู้นวดแผนไทยโดยการถ่ายทอดความรู้ การนวดมีพิธีกรรมความเชื่อเข้ามาเกี่ยวข้อง คือ พิธีการไหว้ครู ซึ่งการนวดในจังหวัดพิษณุโลกเป็นการนวดแบบเชลยศักดิ์ การเปิดกิจการนวดแผนไทยเพื่อต้องการสร้างรายได้ ซึ่งผู้ประกอบการกล่าวว่า การตลาดมีความจำเป็นต่อกิจการนวดแผนไทย เพราะลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการมาจากวิธีการปากต่อปาก ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดแผนไทยเพื่อรักษาปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ การคัดเลือกหมอนวดของสถานประกอบการ คือ การทดสอบโดยการนวด การควบคุมมาตรฐานการนวดจะมีการทดสอบเป็นระยะๆ การตั้งราคานวดจะมีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมง ปัจจัยดึงดูดที่ลูกค้าเข้าใช้บริการคือ เรื่องความสะดวก การเข้าถึงสะดวก มีความปลอดภัยและบรรยากาศดี ใกล้เคียงแหล่งชุมชน สื่อที่ผู้ประกอบการใช้ในเรื่องตลาดคือ นิตยสาร

หมอนวดแผนไทยส่วนใหญ่เลือกทำอาชีพหมอนวด เพราะมีค่าตอบแทนที่ดีกว่าอาชีพเดิม มีประสบการณ์การนวดอย่างน้อย 3 ปี และอยากมีสถานประกอบการนวดเป็นของตนเอง ความพึงพอใจใน

ภาพรวมต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐในระดับมากที่สุด และมีความคาดหวังในอาชีพหมอนวดไทยในระดับมากที่สุด

ศักยภาพการนวดแผนไทยในจังหวัดพิษณุโลกพบว่า ผู้ประกอบการต้องการจะพัฒนาการนวดแผนไทยไปสู่ระบบธุรกิจ มีความต้องการพัฒนาในเรื่องการตลาด ต้องการช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐในด้านการฝึกอบรม มีแผนขยายกิจการในอนาคตให้กว้างขวางขึ้น มีการจัดหลักสูตรการสอนนวดและจัดทัศนศึกษาดูงานที่อื่นๆ เพื่อนำมาพัฒนาการนวดให้ใหญ่กว่าเดิม ในอนาคตหมอนวดเองมีความต้องการเป็นเจ้าของกิจการและมองธุรกิจนวดแผนไทยในจังหวัดพิษณุโลกมีโอกาสขยายตัวได้อีกในอนาคตซึ่งเห็นได้จากการเกิดสถานนวดแผนไทยที่เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : ธุรกิจบริการเชิงสุขภาพ / การนวดแผนไทย

#### Abstract

The study of Business Development for Health Service : Case study of Thai Massage in Phitsanulok province. The objective of the study was to study the potential of Thai massage management in order to find the way for Thai Massage development in Phitsanulok province. Samples were selected from Thai customer 300 people, 10 Thai massage entrepreneurs, 10 staff s who were working in Thai Massage business, and 3 including the organization who concerning in this business. Dates were collected by quantitatively, questionnaire and interview in-depth. The findings declare that most samples studied are male most samples studied travel by their private car. The introduction from other people is the most realizable. The satisfactory of service was the reason for customer choosing.

Most samples studied has a middle level of satisfaction for The massage service in Muang, Phitsanulok. The findings declare that the product. Massage therapists, interest upon customers, cleanliness in place, area, and toilet, including prices was the same level of satisfaction for the customer respectively.

In “Health, Service Industry Development.” Case Study of Thai Massage in Phitsanulok, the researcher found that Thai massage entrepreneurs has an acknowledgment about Thai massage from Thai massage academy and also inherited by learning. Thai massage has rite through the sacred ceremony to indoctrinate the art pupils. For Thai massage in Phitsanulok is a private style.

Thai massage entrepreneurs need a widespread marketing using modern marketing idea through the magazine, emphasize on the employees’ importance by making test, paying per hour and quality

control to create the service identity. In addition, the factors that attract customer's service were a clean, place, location, safety, situated in center area, and good environmental.

For Thai massage potential in Phitsanulok, it found that Thai massage entrepreneurs had been likely developed to be a business system and expanding their business, and also made according to standard criteria of marketing. In addition, they also need to get supporting from the government section in the area of the training according to the standard course and observe in other places. This study also reveals that samples opinion with Thai massage business in Phitsanulok has a future growth which can be seen from the rapid growth of this business.

KEY WORDS: Thai massage / Skincare Clinic

## บทนำ

การดูแลสุขภาพเป็นสิ่งทีทุกเพศทุกวัยให้ความสนใจและตระหนักถึงการดูแลทั้งในเรื่องของอาหารและการออกกำลังกาย นอกจากนี้ยังมีอีกวิธีการหนึ่งที่ได้นำมาใช้กันอย่างต่อเนื่องนั่นก็คือ การนวดแผนไทย หรือเรียกอย่างเป็นทางการว่าวิชา “หัตถเวชกรรม” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของศาสตร์การแพทย์แผนไทย เป็นวิธีการที่ใช้ในการดูแลสุขภาพ ทั้งการส่งเสริมสุขภาพในคนปกติดี และใช้ในการบำบัดรักษาโรคในผู้ป่วย ซึ่งใช้กันมานานตั้งแต่สมัยโบราณ แม้แต่ในสมัยปัจจุบันเราก็ยังคงใช้วิธีการนวดแผนไทยนี้อยู่ อาจกล่าวได้ว่า “นวดแผนไทย” เป็นมรดกชิ้นสำคัญเป็นมรดกที่ล้ำค่าของคนไทยที่มีประวัติและเรื่องราวสืบทอดกันมาช้านานที่ยังคงเหลืออยู่ (ธุรกิจนวดแผนไทย, 2555) อีกทั้งยังได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย โลกปัจจุบันที่วิวัฒนาการก้าวหน้า มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การแพทย์สมัยใหม่ได้รับความนิยมน้อย่างกว้างขวาง แต่ทว่าวิชาการนวดแผนไทยก็ยังสามารถยืนหยัดต้านกระแสโลกมาได้อย่างต่อเนื่อง เพราะความโดดเด่นของการนวดแผนไทย จะเน้นด้านสุขภาพเป็นหลัก โดยการช่วยฟื้นฟูสภาพร่างกายไม่ด้อยกว่าการรักษาแบบแพทย์แผนปัจจุบัน (ประวัติการนวดแผนไทย, 2555) ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและสามารถบำบัดโรคได้จริง จึงทำให้เกิดมีการพัฒนาวิชาการนวดแผนไทยขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ซึ่งแบ่งกลุ่มเป้าหมายไว้เฉพาะ 2 กลุ่ม และแบ่งประเภทการนวดออกเป็น 2 แบบ เช่นกัน คือ 1) การนวดแบบบบชเลศบยศักดิ์ 2) การนวดแบบราชสำนัก มีเป้าหมายที่เจ้านายชั้นผู้ใหญ่ ผู้มีศถาบรรดาศักดิ์ที่อยู่ในรั้วในวัง เป็นต้น ฉะนั้นการนวดจึงจำเป็นต้องมีความสุภาพเรียบร้อย มีมารยาทดี มีความเคารพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน การนวดแบบราชสำนักจึงถูกออกแบบให้มีความสุภาพมาก นั่นคือจะใช้เพียงนิ้วมือและมือเท่านั้น ในการนวดสัมผัส

กับผู้ถูกवाद จะไม่ใช่ศอก เข่า เท้า อะไรใดๆ ทั้งสิ้น และก็ต้องเลือกผู้ที่จะมาเรียนการवादแบบนี้อย่าง พิถีพิถัน ต้องดูความตั้งใจจริง ต้องดูรูปร่างว่าเหมาะสมจะเป็นหมอนวดหรือไม่ดูนิสัยใจคอว่าเป็นอย่างไร ฯลฯ การवादแบบราชสำนักมีระบบการเรียนการสอนที่เคร่งครัด อีกทั้งต้องการได้คนที่ดีมาเป็นลูกศิษย์ มีการเรียนทฤษฎีทางด้าน โครงสร้างของร่างกาย การवादด้วยแรงเท่าใด ตำแหน่งไหน เวลาเท่าใด พร้อมทั้ง สอนเรื่องจรรยา มารยาทไปด้วย มีทั้งการสาธิตภาคปฏิบัติ และภาคทฤษฎีอย่างจริงจัง การवादแผนไทย นอกจากเป็นภูมิปัญญาที่สั่งสมมาจากบรรพบุรุษของไทยแล้ว ยังมีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจอย่างยิ่ง การवादแผนโบราณเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่มีมาแต่โบราณกาล เกิดขึ้นจากสัจจญาณเบื้องต้นของการ อยู่รอดเมื่อมีอาการปวดเมื่อยหรือเจ็บป่วยของตนเองหรือผู้ใกล้ชิด มักมีการดูแลสุขภาพด้วยวิธีดังกล่าว ทำให้ อาการปวดเมื่อยคลายลง แรกๆ เป็นไปโดยไม่ได้ตั้งใจ ต่อมาเริ่มสังเกตเห็นผลของการบีบวดในบางจุด หรือบางวิธีที่ได้ผลจึงเก็บเป็นประสบการณ์ และกลายเป็นความรู้ที่สืบทอดกันต่อๆ มาจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีก รุ่นหนึ่ง ความรู้ที่ได้สะสมจากลักษณะต่างๆ ไปสู่ความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น จนกระทั่งสามารถสร้างเป็น ทฤษฎีการवादจึงกลายมาเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งที่มีบทบาทบำบัดรักษาอาการ โรคภัยบางอย่างได้

การवादแผนไทยในปัจจุบันมีผู้นิยมใช้บริการการवादอย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้น ไม่เฉพาะแต่ ประชาชนชาวไทยเท่านั้น แม้แต่ชาวต่างชาติก็รู้จักการवादที่มีชื่อเสียงของประเทศไทย เช่น ที่วัดโพธิ์ จนทำให้ กลายเป็นส่วนที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาใช้บริการ คนทั่วโลกยังรู้จักการवादแผนไทยและให้การ ขอมรับนับถือเช่นกัน (มานพ ประภานนท์. 2547) จากการเติบโตของธุรกิจการवादแผนไทยใน 4-5 ปีที่ผ่านมาทำให้เกิดธุรกิจการवादแผนไทย ผู้ประกอบการบางรายไม่มีใบอนุญาต ขาดการศึกษา ด้าน การवादจากสถาบันที่ได้มาตรฐาน บางครั้งเป็นการเรียนด้วยตัวเอง หรือศึกษาจากครอบครัวทำให้ ผู้ใช้บริการบางรายที่ได้รับการรักษามีอาการเจ็บปวดมากขึ้นหลังจากที่นวาด จนทำให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีและ ขาดความไว้วางใจต่อการवादแผนไทย นำความเลื่อมเลื่อมมาสู่การवादแผนไทยที่บรรพบุรุษสั่งสมมานับ ร้อยๆ ปี ดังนั้นในการส่งเสริมดูแลและพัฒนาธุรกิจบริการเชิงสุขภาพ การवादแผนไทยให้เกิดมาตรฐานจึง ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็น ประกอบกับการสนับสนุนจากระทรวงสาธารณสุข ตามแผนพัฒนา สาธารณสุข ฉบับที่ 8 คือมีนโยบายที่จะฟื้นฟูการแพทย์แผนไทย มาศึกษาค้นคว้า วิจัยและส่งเสริมให้ ประชาชนหันมาใช้การแพทย์แผนไทยในการดูแลสุขภาพ โดยอาศัยภูมิปัญญาไทยมาช่วยเพื่อเป็นการ ประหยัดงบประมาณของประเทศ และกำลังเสริมทั้งภาครัฐและเอกชนให้พัฒนาธุรกิจการवादแผนไทยสู่ มาตรฐานสากลและเกิดความยั่งยืนต่อไป (เพ็ญนภา ทรัพย์เจริญ และคณะ. 2546)

ดังนั้นการศึกษาศักยภาพการवादแผนไทยเพื่อที่จะสามารถปรับปรุงให้เป็นธุรกิจเพื่อสุขภาพ สำหรับนักท่องเที่ยว สามารถที่จะบรรจุไว้ในโปรแกรมการท่องเที่ยว อันจะนำมาซึ่งเอกลักษณ์ของการ ท่องเที่ยวไทย ที่มีบริการที่แตกต่างจากประเทศอื่นๆ ซึ่งหมายถึงเม็ดเงินจำนวนมหาศาลที่จะเข้ามาสู่

ประเทศไทย และหนึ่งในนั้นมีจังหวัดพิษณุโลกซึ่งเป็นจังหวัดศูนย์กลางการเดินทาง การติดต่อค้าขายและศูนย์กลางราชการ การคมนาคมและการท่องเที่ยวสำคัญ ในปี พ.ศ. 2548 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดได้ทำการสำรวจฐานข้อมูลด้านการแพทย์พื้นบ้านในส่วนของจำนวนหมอฟันฐานที่พบในจังหวัดพิษณุโลกพบว่าหมอฟันที่พบในจังหวัดพิษณุโลกมากที่สุดคือหมอสมนไพร รองลงมาคือหมอนวด ซึ่งถือได้ว่าเป็นอาชีพใหม่ที่หารายได้ให้กับทั้งตัวหมอนวดเองและเศรษฐกิจของจังหวัดเป็นอย่างมาก จากการประกอบอาชีพการนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพเป็นอาชีพหนึ่งที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลก การประกอบธุรกิจนวดแผนไทยที่จังหวัดพิษณุโลกมีผู้ประกอบการจำนวนมากที่ยังขาดองค์ความรู้ในด้านธุรกิจบริการ จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการทราบถึงมาตรฐานในการดำเนินกิจการ ศักยภาพ โอกาสในการพัฒนาธุรกิจนวดแผนไทย เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ พร้อมทั้งมั่นใจและประทับใจในการบริการ กระบวนการและองค์ประกอบที่สำคัญของการนวด ทั้งในลักษณะรูปธรรมและนามธรรม เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนา ภูมิปัญญาการนวดแผนไทยให้เป็นธุรกิจเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไป รวมทั้งการจัดทำแผนธุรกิจให้ธุรกิจการนวดเป็นไปอย่างมีศาสตร์และศิลป์ เพื่อเป็นการอนุรักษ์มรดก ภูมิปัญญาการนวดแผนไทยให้สืบทอดต่อไปอย่างยั่งยืน

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทของการดำเนินกิจการนวดแผนไทยในจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาศักยภาพในการดำเนินกิจการนวดแผนไทยในจังหวัดพิษณุโลก

#### วิธีการวิจัย

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาธุรกิจบริการเชิงสุขภาพนวดแผนไทย ในจังหวัดพิษณุโลก โดยทำการศึกษาจากข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย คือ ชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการในจังหวัดพิษณุโลก โดยมีประชากรทั้งจังหวัดพิษณุโลกและต่างจังหวัดที่ใช้บริการจำนวน 1,500 คน ต่อเดือน (โดยการสอบถามจากศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย “กมลารม” สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก และสถานประกอบการ) โดยใช้ตารางแสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (ยูทธี ไกยวรรณ์, 2546) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยความคลาดเคลื่อน 5% โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน

2. เจ้าของธุรกิจ หรือเจ้าของสถานบริการนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 10 ราย ซึ่งเป็นกิจการที่เปิดให้บริการนวดแผนไทยโดยแท้จริง ไม่มีบริการทางเพศแอบแฝง ซึ่งตรงกับความต้องการของคณะผู้วิจัย และผู้นวดที่มีประสบการณ์ในการนวด โดยมีอายุมากกว่า 25 ปีขึ้นไป

3. หมอนวดจำนวน 10 ราย ที่ทำงานอยู่สถานบริการนวดแผนไทย

4. ผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่เป็นผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 3 หน่วยงาน

#### ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์และแบบสอบถาม โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 323 ตัวอย่าง

1) ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย จำนวน 300 ตัวอย่าง

2) ผู้ประกอบการสถานบริการนวดแผนไทยหรือเจ้าของธุรกิจสถานบริการนวดแผนไทย จำนวน 10 ตัวอย่าง

3) ผู้ให้บริการ (หมอนวด) จำนวน 10 ตัวอย่าง

4) ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนวดแผนไทย จำนวน 3 ตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary) ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประวัติความเป็นมาของการนวดแผนไทย กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ บทความ สิ่งตีพิมพ์ต่างๆ , งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือ 2 ชนิดคือ

1. แบบสอบถาม โดยมีแบบสอบถาม 3 ชุด

ชุดที่ 1 สำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ หรือคาดว่าจะใช้บริการนวดแผนไทยในอนาคตทั้งหมด จำนวน 300 ชุดลักษณะของคำถามเป็นทั้งแบบปลายเปิดและคำถามปลายปิด และคำถามประเมินค่ามี 5 ระดับคือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์การนวดไทย 3) ข้อมูลด้านราคา 4) ข้อมูลด้านการส่งเสริมการจำหน่าย และ 5) ข้อมูลความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการนวดแผนไทย

ชุดที่ 2 สำหรับผู้ประกอบการ หรือ เจ้าของธุรกิจ หรือเจ้าของสถานบริการนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 10 แห่ง ได้ทำการแบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ตอน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) ข้อมูลลักษณะการใช้ภูมิปัญญา ภูมิหลัง และ 3) ข้อมูลความพึงพอใจและความต้องการของผู้ประกอบการนวดแผนไทย

ชุดที่ 3 สำหรับหมวดทั้งหมด 10 ชุด ได้ทำการแบ่งข้อมูลออกเป็น 4 ตอน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) ข้อมูลด้านภูมิหลัง 3) ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ 4) ข้อมูลความต้องการของหมวดในการศึกษาหมวดนั้นศึกษาจากแหล่งบริการนวดแผนไทยทั้ง 10 แห่ง

2. การสัมภาษณ์ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับเจ้าของกิจการทั้งหมด และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัดพิษณุโลก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก และกองส่งเสริมอาชีพการนวดแผนไทย เทศบาลนครพิษณุโลก โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำไปใช้ประกอบการจัดทำแผนพัฒนาการนวดแผนไทยให้เป็นธุรกิจเพื่อสุขภาพของนักท่องเที่ยว โดยโครงสร้างการสัมภาษณ์ ได้แก่ ด้านนโยบาย และแนวทางการพัฒนา

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. สำรวจข้อมูลจำนวนสถานบริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการนวดแผนไทยจำนวน 300 ราย หมวดจำนวน 10 ราย และเจ้าของหรือผู้ประกอบการสถานบริการ จำนวน 10 ราย

2. การสัมภาษณ์หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์และหาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์สรุปออกมาเป็นข้อมูลเชิงพรรณนา

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำผลจากการใช้แบบสอบถามผู้ให้บริการการนวดแผนไทย หมวด และเจ้าของหรือผู้ประกอบการสถานบริการ เพื่อสนองถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการนวดแผนไทย หมวด และเจ้าของหรือผู้ประกอบการสถานบริการ และนำผลจากการสัมภาษณ์หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows และนำเสนอด้วย สถิติเชิงพรรณนา โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัย ใช้สถิติในการวิจัย ดังนี้

1. หาค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### 1. ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดพิษณุโลก

พบว่า ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 59.12 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.84 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.97 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 ถึง 10,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.89 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 42.23 มีความรู้เกี่ยวกับการนวดแผนไทย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 63.51 มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 76.69 เดินทางไปยังสถานบริการนวดแผนไทยโดยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 48.99

### 2. ข้อมูลความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการ (หมอนวด) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และด้านราคา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย

### 3. ข้อมูลความพึงพอใจและความต้องการของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

พบว่า ผู้ประกอบการนวดแผนไทยเป็นเพศชายและเพศหญิง จำนวนเท่าๆ กัน คือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50 มีอายุ 42 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ไม่มีอาชีพอื่น ๆ นอกเหนือจากเป็นเจ้าของกิจการนวดแผนไทย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40 มีรายได้ ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50 มีการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40

### 4. ข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

พบว่า ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความต้องการด้านหมอนวดมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมาคือด้านความต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐ มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่สาม และด้านความต้องการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์มีความต้องการอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย

### 5. ข้อมูลความพึงพอใจและความต้องการของหมอนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

พบว่า หมอนวดแผนไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 90 มีอายุ 32 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ทำงานนวดเป็นอาชีพหลัก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ไม่ระบอบาชีพที่แน่นอน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80 มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 6,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50

### 6. ข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังของหมอนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

พบว่า หมอนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมความต้องการและความคาดหวังของหมอนวดแผนไทย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.76) โดยต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.77) และมีความคาดหวังในอาชีพหมอนวดแผนไทย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.74)

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดพิษณุโลก

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 ถึง 10,000 บาท การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความรู้เกี่ยวกับการนวดแผนไทย มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดพิษณุโลก เดินทางไปยังสถานบริการนวดแผนไทยโดยรถยนต์ส่วนตัว

2) ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์การนวดแผนไทย ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยทราบแหล่งบริการนวดแผนไทยโดยผู้อื่นแนะนำ ไม่เคยเห็นโฆษณาของสถานบริการนวดแผนไทยที่ท่านใช้บริการ เหตุผลแรกที่ใช้บริการนวดแผนไทยเพียงแห่งเดียวเป็นประจำเพราะประทับใจในบริการ เหตุผลแรกที่ท่านใช้บริการนวดแผนไทยหลายๆ แห่ง เพราะอยากลองใช้บริการสถานบริการนวดอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง

##### 2. ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

##### ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการ (หมอนวด) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และด้านราคามีความพึงพอใจระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย

##### 3. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ผู้ประกอบการนวดแผนไทยเป็นเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่าๆ กัน คือ มีอายุ 42 ปี ไม่มีอาชีพอื่นๆ นอกเหนือจากเป็นเจ้าของกิจการนวดแผนไทย มีรายได้ต่อเดือน 5,001- 10,000 บาท มีการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดพิษณุโลก มีความรู้เรื่องนวดแผนไทย เรียนรู้การนวดแผนไทย

จากสำนักนวดแผนไทย ลักษณะการเรียนรู้การนวดแผนไทยโดยการถ่ายทอด สาเหตุที่เปิดกิจการนวดแผนไทยเพราะต้องการสร้างรายได้ เป็นเจ้าของกิจการเอง มีรูปแบบการนวดแบบเชลยศักดิ์ มีผู้นวด 1 – 5 คน ลักษณะการทำงานของผู้นวดจะทำงานเฉพาะเวลา มีผู้ต้องการใช้บริการนวด เป้าหมายของการเปิดบริการนวดแผนไทยเพื่อสร้างรายได้ การนวดมีพิธีกรรมความเชื่อเข้ามาเกี่ยวข้อง พิธีกรรมที่เกี่ยวข้องคือการไหว้ครู ทราบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการนวดแผนไทย สถานประกอบการมีการขอใบอนุญาตประกอบโรคศิลปะจากกระทรวงสาธารณสุข มีใบอนุญาตสถานประกอบการจากกรมสรรพากร คิดว่าการตลาดจำเป็นต่อกิจการนวดแผนไทย มีส่วนช่วยกิจการนวดแผนไทยด้านการหาลูกค้า วิธีการหาลูกค้าของผู้ประกอบการ โดยวิธีแนะนำให้ผู้ให้บริการบอกผู้ติดต่อ (ปากต่อปาก) ลูกค้าที่ผู้ประกอบการต้องการเป็นนักเรียน/นักศึกษา ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้เวลา นวด 2 ชั่วโมง ลูกค้าที่ใช้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่ นวดเพื่อรักษาอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ วิธีการคัดเลือกหมอนวดในสถานบริการ ถ้ามีการสอนหรือฝึกอบรมผู้ประกอบการทำโดยการให้ไปฝึกอบรมตามแหล่งต่างๆ สถานบริการมีการใช้อุปกรณ์อื่นๆ นอกเหนือจากตัวหมอนวดประกอบการนวด อุปกรณ์ประกอบการนวดคือน้ำมันสำหรับนวด วิธีการควบคุมมาตรฐานการนวดของหมอนวดโดยการทดสอบวิธีการนวดเป็นระยะๆ จำนวนเบาะรองสำหรับนวด 1-5 เบาะ จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ โดยเฉลี่ยต่อวัน 3-15 คนต่อวัน มีวิธีการตั้งราคาการนวดตามสถานบริการอื่น การจ่ายค่าตอบแทนให้กับหมอนวดเป็นรายชั่วโมง คิดราคาการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นรายชั่วโมง มีทำเลที่ตั้งเหมาะสม ปัจจัยดึงดูดให้ลูกค้ามาสถานบริการในเรื่องความสะอาด การเข้าถึงสะดวก มีความปลอดภัยสูง บรรยากาศดี อยู่ใกล้แหล่งชุมชน การตกแต่งภายในสถานบริการ ไม่มีการตกแต่งในรูปแบบใด เคยมีการโฆษณาสถานบริการในสื่อต่างๆ สื่อที่ผู้ประกอบการเคยลงโฆษณาคือ นิตยสาร ต้องการที่จะพัฒนาการนวดแผนไทยสู่ระบบธุรกิจ มีความต้องการพัฒนาในเรื่องการตลาด ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐ ในด้านการฝึกอบรม มีแผนขยายกิจการในอนาคต โดยการขยายกิจการเดิมให้กว้างขวางขึ้น และมีการเตรียมหมอนวดในเรื่องการฝึกอบรมโดยจัดหลักสูตรการสอนนวด จัดให้มีการทัศนศึกษา

4. ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ระดับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมาคือด้านความต้องการของหมอนวดในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความต้องการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย

5. ข้อมูลพื้นฐานของหมอนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

หมอนวดแผนไทยเป็นเพศหญิง มีอายุ 32 ปี ทำงานนวดเป็นอาชีพหลัก ไม่ระบุอาชีพที่แน่นอน มีรายได้ต่อเดือน 6,001 - 7,000 บาท มีการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา เคยประกอบอาชีพรับจ้างก่อนที่จะมาเป็นหมอนวดแผนไทย สาเหตุสำคัญที่สุดที่ทำให้มาเป็นหมอนวดแผนไทยเพราะมีค่าตอบแทนที่ดีกว่าอาชีพเดิม ครอบครัวเห็นด้วยกับการประกอบอาชีพหมอนวดแผนไทย เคยเรียนรู้และสนใจศึกษาการนวดแผนไทยมาก่อน มีการเตรียมตัวก่อนที่จะมาเป็นหมอนวดแผนไทยโดยการเข้าฝึกอบรมการนวดแผนไทยหลักสูตรระยะสั้น ศึกษาด้วยตนเอง เข้าเรียนเต็มหลักสูตรระยะยาวของสถาบันการนวดแผนไทย มีความถนัดหรือชำนาญในการนวดแบบเชลยศักดิ์ ทำงานนวดแผนไทยในลักษณะเป็นงานประจำ มีประสบการณ์ในการนวดแผนไทย 3 ปี อาชีพการนวดแผนไทยมีความยั่งยืน ในอนาคตต้องการมีสถานประกอบการนวดแผนไทยเป็นของตนเอง ไม่เคยเปลี่ยนสถานที่ทำงานนวดแผนไทย

#### 6. ความพึงพอใจและความคาดหวังของหมอนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกในภาพรวมมีความต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐในระดับมากที่สุดและมีความคาดหวังในอาชีพหมอนวดแผนไทยในระดับมากที่สุด ระดับความคาดหวังของหมอนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกด้านความต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐในภาพรวมมีความต้องการอยู่ระดับมากที่สุด

#### อภิปรายผล

จากการศึกษาและวิเคราะห์บริบทและศักยภาพของการดำเนินกิจการนวดแผนไทยในจังหวัดพิษณุโลก สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. บริบทการนวดแผนไทยในจังหวัดพิษณุโลกพบว่าเป็นการนวดแบบเชลยศักดิ์ ดังที่มานพ ปรภษานนท์ (2547) ได้กล่าวไว้ในเรื่องของลักษณะการนวดคือการนวดแผนไทยนั้น เริ่มจากในพระราชวังมาก่อน ดังที่เรียกว่าการนวดแบบราชสำนัก โดยนวดให้เฉพาะเจ้าฟ้าเจ้าแผ่นดินเท่านั้น โดยผู้นวดต้องได้รับการฝึกฝนเรียนรู้ในเรื่องการนวดมาเป็นอย่างดี ต่อมาหมอนวดมีอายุมากขึ้นก็ถูกปลดออกจากหน้าที่กลับไปอยู่กับครอบครัว หมอนวดเหล่านี้จึงนำความรู้ที่ได้เรียนมาจากในพระราชสำนักมานวดให้กับคนในครอบครัว และเผยแพร่ไปตามชุมชนต่างๆ จึงทำให้มีการนวดให้กับบุคคลทั่วไป ดังที่เรียกว่าการนวดแบบเชลยศักดิ์

2. ศักยภาพการนวดแผนไทยในจังหวัดพิษณุโลกพบว่ามีแผนที่จะขยายกิจการ การนวดให้ใหญ่ขึ้นกว่าเดิมในอนาคตและหมอนวดเองก็ต้องการเป็นเจ้าของกิจการ ทำให้มองได้ว่าธุรกิจการนวดแผนไทยในจังหวัดพิษณุโลกมีโอกาสขยายตัวได้อีกในอนาคต ดังที่เห็นได้จากการเปิดสถานบริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เป็นจำนวน 35 แห่ง (<http://www.pikhealth.gog.th> 14 มกราคม 2553

) ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายเร่งด่วนในการฝึกกำลังทุกภาคส่วนร่วมกันแก้ไขปัญหาความยากจนของประชาชนให้หมดสิ้นไป โดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค ได้เข้ามามีบทบาทให้การสนับสนุน ส่งเสริมนโยบายการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนยากจนของประชาชน ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการนวดไทยให้แก่ผู้สนใจทั่วไป สามารถนำความรู้ทักษะที่ได้รับไปใช้ได้จริง ทั้งในเรื่องของการส่งเสริมสุขภาพของตนเอง ครอบครัวชุมชน ตลอดจนสังคมแล้วยังสามารถนำไปประกอบอาชีพ ทั้งอาชีพหลักและอาชีพเสริม เป็นการสร้างงานสร้างอาชีพเพิ่มพูนรายได้ตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลได้อย่างชัดเจน ทำให้มีผู้สนใจเข้าสู่ธุรกิจเป็นจำนวนมาก อีกทั้งชัชวาล สุวรรณเสวี (2544) ได้ศึกษาและทำการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลตอบแทนทางการเงินของโครงการนวดแผนโบราณในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 2 ประการ คือ 1) การวิเคราะห์ทางด้านปริมาณ โดยการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของโครงการ โรงเรียนนวดแผนโบราณและการวิเคราะห์ความไวต่อการเปลี่ยนแปลงของโครงการ โรงเรียนนวดแผนโบราณเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงต้นทุนหรือผลตอบแทน ผลที่ได้คือ ได้อัตราผลตอบแทนต่อทุน 2.161 และระยะเวลาคืนทุน 2 ปี 9 เดือน โดยที่มีอายุของโครงการเป็นเวลา 10 ปี และ 2) การวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านคุณภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการลงทุนของโครงการ โรงเรียนนวดแผนโบราณ ผลที่ได้พบว่า ปัจจัยทางด้านราคา บริการ และสถานที่ รวมถึงการส่งเสริมการขายนั้น ส่วนต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า ส่วนของผู้ประกอบการปัจจัยที่มีส่วนต่อการตัดสินใจ

นอกจากนี้พฤติกรรมการใช้บริการการนวดแผนไทยในจังหวัดพิษณุโลกจำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการต้องการให้สถานประกอบการเน้นเรื่องความสะดวกสบายของชุดใส่ นวด เนื่องด้วยเพราะการสวมใส่เสื้อผ้า สำหรับการนวดนอกจากเพื่อปกปิดร่างกายแล้วยังเป็นการให้ความอบอุ่นแก่ร่างกายอีกด้วยและสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภนิษฐ์ เหมะวรรณ (2545) ที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยโบราณในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ในประเด็นปัจจัยผลิตภัณฑ์ ด้านเครื่องมือที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ ได้แก่ ด้านมีเสื้อผ้าไว้บริการลูกค้า ที่ต้องเน้นความสะดวกเป็นหลัก

ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการต้องการให้มีความสะดวกของห้องน้ำค้างที่ชรินทร์ วรกุลกิจกำจร (2545) ได้เสนอแนะไว้ในงานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาภูมิปัญญาการนวดแผนไทยให้เป็นธุรกิจเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวที่ว่าสถานที่ควรมีความพร้อมให้มากกว่านี้คือมีห้องน้ำสะอาดเพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ

ด้านราคาผู้ใช้บริการเห็นว่าราคาที่ให้บริการมีความเหมาะสมอยู่แล้วเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับดังที่ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2544) ได้กล่าวไว้ในแนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการที่ว่า “การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการบริการที่แตกต่าง”

ด้านผู้ให้บริการ (หมอนวด) ผู้ใช้บริการไปใช้บริการนวดแผนไทยจากความรู้อาจสามารถในเรื่องการนวดของหมอนวดเป็นหลักซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภนิษฐ์ เหมาะวรรณ (2545) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยโบราณในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่วิจัยผลิตภัณฑ์ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ให้แก่พนักงานนวดมีประสบการณ์ความชำนาญด้านการนวดมีความสนใจในการให้บริการ

ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกต้องการหมอนวดที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งมีผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งกระตุ้นในกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค เพราะจะช่วยส่งผลให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการซ้ำอีกและชักชวนผู้อื่นมาใช้บริการอีกอันจะส่งผลต่อรายได้ของผู้ประกอบการด้วยตามหลักทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ Demand และ Supply ส่วนประเด็นความต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐด้านการฝึกอบรม ด้านเงินทุน ตลอดจนความรู้ด้านกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการนวดแผนไทย และความใกล้ชิดของหน่วยงานของรัฐจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่า หน่วยงานภาครัฐไม่มีความใกล้ชิดกับสถานประกอบการ ซึ่งธุรกิจใดๆ ถ้าขาดนโยบายและแผนที่ชัดเจนจากรัฐบาลแล้วจะทำให้ธุรกิจนั้นไร้ทิศทางไม่ประสบความสำเร็จได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจนวดแผนไทย ซึ่งมีองค์ประกอบหลายอย่างที่แตกต่างไปจากธุรกิจโดยทั่วไป คือมีเรื่องของประเพณีวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นจุดอ่อนมากหากรัฐบาลไม่เข้ามาช่วยเหลือ

ความคาดหวังของหมอนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ด้านความต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐพบว่าต้องการให้รัฐบาลเข้ามาสนับสนุนให้มากขึ้น จัดฝึกอบรมหลักสูตรการนวดและเข้ามาดูแลสวัสดิการและให้ความคุ้มครองหมอนวดอาจเป็นเพราะหมอนวดไม่มีอาชีพและรายได้ที่แน่นอนเมื่อมีการเจ็บป่วยก็ไม่มีสวัสดิการคุ้มครอง (ประกันสังคม) ทำให้ขาดรายได้มาใช้จ่ายอันอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจระดับครอบครัวได้

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาธุรกิจบริการเชิงสุขภาพ : กรณีศึกษาการนวดแผนไทยในจังหวัดพิษณุโลก” ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ผู้ประกอบการควรมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจนี้เป็นอย่างดี ทั้งในเรื่องของการบริหารจัดการ การตลาดหากไม่มีก็ศึกษาเพิ่มเติมหรือหาปรึกษากับผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการ
2. ด้านสถานที่ ควรมีการประดับตกแต่งให้ผู้ใช้บริการมีความเพลิดเพลินผ่อนคลายเมื่อก้าวเข้ามาใช้บริการ มีการเปิดเพลงในรูปแบบผ่อนคลาย (Spa relaxing music) ในห้องนวด มีที่จอดรถเพียงพอ
3. หมอนวด ควรจัดให้มีชุดสำหรับหมอนวดเฉพาะ หมอนวดต้องแต่งกายสะอาดสวยงามมี อัญมณีไม่คร่ำครึ
4. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ชุดสำหรับใส่ในนวดต้องสะอาดและเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ ในแต่ละวัน ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า เบาะรองนวด ผ้าปูนวดต้องสะอาดและเพียงพอ
5. บริการเสริมในสถานประกอบการควรมีเครื่องดื่มสำหรับ (Welcome drink) ประเภทน้ำสมุนไพร อาหารว่าง หนังสือพิมพ์นิตยสารวารสารต่างๆ รวมถึงบริการอินเทอร์เน็ต
6. ควรมีบริการอบสมุนไพรคู่กับนวดแผนไทย ซึ่งจะทำให้ธุรกิจมีช่องทางเลือกด้านสุขภาพเพิ่มขึ้นอีก
7. ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สถานบริการผ่านสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- ชรินทร์ วรกุลกิจกำจร. (2545). แนวทางการพัฒนาภูมิปัญญาการนวดแผนไทยให้เป็นธุรกิจเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัชวาล สุวรรณเสวี. (2544). การวิเคราะห์ต้นทุน-ผลตอบแทนทางการเงินของโครงการ โรงเรียนนวดแผนโบราณในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธุรกิจนวดแผนไทย. (2555). [online] Available : <http://itm.pkru.ac.th/nod.pdf>. (2 ธันวาคม 2555).

ประวัติการนวดแผนไทย. (2555). [online] Available : <http://www.tumeasycom.th.gs/web-tioon17>. (20 มีนาคม 2555).

เพ็ญนภา ทวีพย์เจริญ และคณะ. (2545). การศึกษาองค์ความรู้ภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยการนวดไทย เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ระดับนานาชาติและสนับสนุนให้ประชาชนเกิดการพึ่งพาตนเอง. สถาบันการแพทย์แผนไทย. กระทรวงสาธารณสุข.

มานพ ประภาษานนท์. (2547). นวดไทยสัมผัสบำบัดเพื่อสุขภาพ. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี พิมพ์.

ยุทธ ไกยวรรณ. (2546). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2544). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา.

ศุภนิษฐ์ เหมาะวรรณ. (2545). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยโบราณในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

