

แนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทยใน สถานบริการสุขภาพของสมาคมแพทย์แผนไทย แห่งประเทศไทย*

Service Provider Development Model in Health Service of the Union of Thai Traditional Medicine Society



ชนัญญา ชัยสุวรรณ¹, ทรงคุณ จันทจร²
Chaninya Chaisuvan¹, Songkun Chantachon²

คณะวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Faculty of Cultural Science, Mahasarakam University, Thailand.
¹Corresponding Author. Email: chanin_ya@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความเป็นมาและการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทย 2) ศึกษาสภาพปัญหาของการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทย 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการสุขภาพของสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบมีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สถานบริการสุขภาพเครือข่ายของสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย 5 แห่ง ผู้บริหารสถานบริการสุขภาพ 5 คน แพทย์ 2 คน แพทย์แผนไทย 5 คน ผู้ให้บริการนวดแผนไทย 25 คน ผู้รับบริการสุขภาพ 69 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลใช้การสังเกต แบบสัมภาษณ์แบบสอบถาม การสนทนากลุ่ม การประชุมเชิงปฏิบัติการแล้วนำมาตรวจสอบแบบสามเส้า เสนอผลการวิจัยโดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความเป็นมาของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในอดีตเป็นการดูแลตนเองในครอบครัว สืบทอดส่งต่อกันรุ่นสู่รุ่นแล้วพัฒนาเป็นการเรียนการสอนอย่างมีระบบในปัจจุบันโดยหน่วยงานภาครัฐและเอกชน 2) สภาพปัญหาของการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทย มีตั้งแต่เรื่องพื้นฐานความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม ความรับผิดชอบและการแสดงออกที่แตกต่างกันและพระราชบัญญัติสถาน

* Received September 16, 2017; Accepted January 16, 2018.

ประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 มีขั้นตอนที่ทำให้ผู้ให้บริการสุขภาพเกิดความยุ่งยากในการเข้ารับการอบรมและการขึ้นทะเบียนตามกฎหมาย 3) แนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการในสถานบริการสุขภาพของสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย แบ่งได้เป็น 5 ประเภท (5P) ได้แก่ (1) Policy การกำหนดนโยบายวางแผนการพัฒนาผู้ให้บริการอย่างเป็นระบบมีการประสานงานกับภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาผู้ให้บริการสุขภาพ (2) Practice การฝึกอบรมเพื่อให้มีคุณธรรม จริยธรรมความรู้และทักษะที่ดีในการทำงานสุขภาพแบบมีอาชีพ (3) Polite ผู้ให้บริการต้องสุภาพเรียบร้อยยิ้มแย้ม มีการแสดงออกดี มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย (4) Perfect ผู้ให้บริการมีจิตใจที่พร้อมบริการ รู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่นและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (5) Promotion การบริหารงานบุคคลที่ส่งเสริมผู้ให้บริการในเรื่องส่วนแบ่งสวัสดิการ และคุณภาพชีวิตที่ดีซึ่งสามารถใช้แนวทางนี้ไปพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทย จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจทั้งทางกายและทางใจ ซึ่งส่งผลดีแก่ภาพรวมของสังคม สาธารณสุขและเศรษฐกิจของประเทศ

คำสำคัญ : การพัฒนา ผู้ให้บริการ การนวดแผนไทย สถานบริการสุขภาพ

Abstract

The objectives of this research were to: 1) Study the background and development of Thai Traditional Massage Service. 2) Study the problems of Thai Traditional Medicine service for Anti-Aging at health service centers in Bangkok Metropolitan Region. 3) Study the format to develop Thai Traditional Massage in Health Care Service of Thai Traditional Medicine Association of Thailand. The research conducted by using the qualitative participatory research method. The sample includes 5 Health Care Services of Thai Traditional Medicine Association of Thailand, 5 Health Care Service managers, 2 physicians, 5 Thai Traditional physicians, 25 Thai Traditional massagers, and 69 patients. The tools used to collect data using observations, interviews, questionnaires, focus group discussions and workshop. Data were analyzed by data classification and the inductive analysis method and the research results were presented by the descriptive analysis method.

The research found that: 1) the background of Thai Traditional Massaging began with the family care which passed down from generation to generation until later developed into an educational system in the present day by both public and private agencies. 2) The problems of development in Thai Traditional Massaging Service ranged from the differences in basic knowledge, ability, virtue, morality, responsibility, expressions, and the Health Establishment Act B.E. 2559 which complicated the process in learning and registered by law. 3) The approaches to improve the Health Care providers in the Health Care Services of Thai Traditional Medicine Association of Thailand can be categorized into 5 types (5P); (1) Policy – assigning policy to plan development for service provider systematically to coordinate with public and private development for health care provider. (2) Practice – training to provide ethics, knowledge, and good skills professionally. (3) Polite – service provider must smile, and express sincerity as Thai characteristics. (4) Perfect – service provider is eager to service, be cooperative, and create satisfaction to customer. (5) Promotion – personal management that promotes sharing, and better well-being. These steps can improve Thai Traditional massager, increase patient's satisfaction, physically and mentally, and benefits the society, the public health and the economy of Thailand.

Keywords: Development; Service Provider; Thai Traditional Massaging; Health Care Service

บทนำ

วิธีการดูแลรักษาสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทย เป็นการดูแลสุขภาพแบบธรรมชาติ เช่น การทำจิตใจให้สงบ นั่งสมาธิวิปัสสนากรรมฐาน (Triamchaisri, 2018) การบริหารร่างกายด้วยการตัดตน การใช้สมุนไพรเป็นยาและอาหาร เพื่อปรับสมดุลร่างกาย การนวด การประคบ การอบสมุนไพร (Department of Development of Thai Traditional and Alternative Medicine, Ministry of Public Health 2016) โดยรัฐบาลได้กำหนดให้อุตสาหกรรมบริการสุขภาพแพทย์แผนไทยเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมาย การพัฒนากำลังคนของประเทศ เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจสู่อนาคต ซึ่งในปัจจุบันการแพทย์แผนไทยโดยเฉพาะการให้บริการนวดแผนไทยของสถานบริการสุขภาพเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติมาก เนื่องจากความโดดเด่นของเอกลักษณ์และคุณสมบัติหลายประการประกอบด้วยความคุ้มค่าทางการเงินที่นักท่องเที่ยวต้องจ่ายออกไปและการบริการที่ดีสร้างความประทับใจอย่างมากสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ต้องการกลับมาใช้บริการและกล่าวขวัญถึงประเทศไทย สถานบริการสุขภาพของไทยและผู้ให้บริการนวดแผนไทยไปในทางที่ดี ซึ่งมีข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมพบว่าศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันด้านบริการสุขภาพของประเทศไทยยังมีความได้เปรียบเหนือประเทศอื่นในอาเซียน เฉพาะปีพ.ศ. 2556 ธุรกิจสปาและนวดไทยสามารถสร้างรายได้เพิ่มจากเดิมคือ 14000 ล้านบาทเป็น 16000 ล้านบาททำให้ธุรกิจนี้มีอัตราการเจริญเติบโตค่อนข้างสูง (Wongvientiane, 2015) แต่อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมบริการสุขภาพและสถานบริการสุขภาพซึ่งเป็นดาวรุ่งของประเทศไทยกลับมีปัญหาในเรื่องความพร้อมของการให้บริการหลายเรื่อง โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการสุขภาพซึ่งถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอันดับแรกส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการให้บริการสุขภาพ ตั้งแต่เรื่องจำนวนที่เพียงพอของผู้ให้บริการสุขภาพ ความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ มนุษยสัมพันธ์ กริยามารยาท บุคลิกภาพและการแต่งกาย จริยธรรมตามวิชาชีพ ฯลฯ เป็นต้น

การพัฒนาผู้ให้บริการสุขภาพนวดแผนไทยจึงเป็นความจำเป็นที่ต้องทำตั้งแต่การให้ความรู้ความเชี่ยวชาญ ทักษะในการทำงาน การอบรมทางด้านคุณธรรม จริยธรรม ความรับผิดชอบต่องาน มนุษยสัมพันธ์กริยามารยาท การแสดงออกทางสีหน้า แววตาและคำพูดเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ให้บริการนวดแผนไทยเพื่อให้มีความสามารถปฏิบัติงานดูแลสุขภาพได้อย่างเต็มที่ โดยมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาผู้ให้บริการสุขภาพเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการสุขภาพ ทั้งนี้การเพิ่มประสิทธิภาพเป็นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาโดยมีหลักสูตรที่ได้รับการรับรองจากภาครัฐ (Choem-orn, 2016) ให้มีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น ทั้งจะช่วยให้กระตุ้นให้พนักงานเกิดความคล่องตัวในการทำงานมากยิ่งขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีซึ่งทำให้บุคลากรมีความพร้อมในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และยอมรับปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงาน ซึ่งมีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกอยู่ตลอดเวลา

ความสำคัญดังกล่าวเป็นเรื่องที่นักวิจัยมีความสนใจทำการศึกษาความเป็นมา สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทย โดยหวังนำผลที่ได้จากงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทางธุรกิจบริการสุขภาพตามนโยบายของรัฐบาล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความเป็นมาและการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทย
2. ศึกษาสภาพปัญหาของการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทย
3. ศึกษาแนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการสุขภาพของสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานภาคเอกชนที่เป็นองค์กรชั้นนำ ในการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการนวดแผนไทยเข้าสู่สถานบริการสุขภาพทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานเกินกว่า 20 ปีแล้ว

ระเบียบวิธีวิจัย (Research methodology)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงรายละเอียดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยได้ศึกษาความเป็นมาและการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทย สภาพปัญหาของการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทยและแนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการสุขภาพจากเอกสาร ตำราทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนาม (Field Research) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในสถานบริการสุขภาพที่เป็นเครือข่ายของสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย 5 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบางกรวย (รพ.สต.วัดจันทร์) คลินิกแพทย์แผนไทยพุทธรักษา คลินิกเรือนสุขภาพแพทย์แผนไทยแพชั่นไอส์แลนด์ เรือนสุขภาพพรอมานาด บ้านนาทอง เฮลท์ดี แอนด์ สปา ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานบริการสุขภาพ ได้แก่ กลุ่มผู้รู้ (Key Informants) เป็นกลุ่มที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์แผนไทยในเรื่องการนวด ประกอบด้วยผู้บริหารสถานบริการสุขภาพ 5 คน แพทย์ 2 คน แพทย์แผนไทย 5 คน กลุ่มผู้ปฏิบัติ (Casual Informants) เป็นกลุ่มที่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกในทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการนวดแผนไทยในสถานบริการสุขภาพ 25 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป (General Informants) เป็นกลุ่มผู้รับบริการสุขภาพที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการนวดแผนไทย 69 คน โดยใช้เครื่องมือแบบการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) ทั้งการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ภายในกรอบระยะเวลาประมาณ 12 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือน

มีนาคม 2558 โดยเลือกพื้นที่ทำการวิจัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลซึ่งหมายถึงจังหวัดนนทบุรี เนื่องจากเป็นแหล่งศูนย์กลางการให้บริการ การศึกษาการแพทย์แผนไทย ตลอดจนเป็นที่ตั้งของกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ ฯลฯ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการและด้านสุขภาพ ซึ่งสามารถขอรับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยได้อย่างถูกต้อง

ผลการวิจัย

1. ความเป็นมาและการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทย

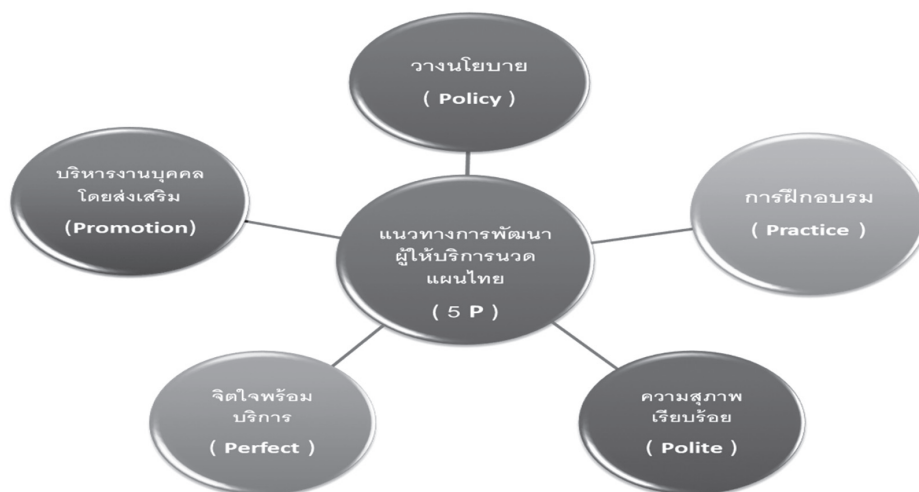
การนวดแผนไทย เป็นภูมิปัญญาและเป็นมรดกทางวัฒนธรรมในการดูแลสุขภาพและความสัมพันธ์ในครอบครัวที่สืบทอดกันมารุ่นสู่รุ่นโดยเชื่อกันว่า มีจุดเริ่มต้นจากความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ช่วยเหลือดูแลสุขภาพ ซึ่งกันและกันโดยการจับต้อง บีบนวด หรือกดจุดบริเวณที่มีอาการเมื่อยเจ็บจากภารกิจที่ทำในแต่ละวัน เช่น ภารยานวดให้สามี บุตรนวดให้บิดามารดา หลานนวดให้ปู่ย่าตายาย จึงสืบทอดกันนำไปสู่การช่วยเหลือกันในระหว่างเพื่อนบ้าน และในที่สุดจึงกลายเป็นอาชีพของการนวดเพื่อดูแลสุขภาพ (Department for Development of Thai Traditional and Alternative Medicine, Ministry of Public Health, 2016) ตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย กรุงศรีอยุธยาจนกระทั่งถึงกรุงรัตนโกสินทร์มีการพบหลักฐานทางประวัติศาสตร์มากมายที่แสดงให้เห็นถึงภูมิปัญญาการนวดไทยที่รุ่งเรืองสืบทอดต่อเนื่องโดยแต่เดิมเป็นการถ่ายทอดกันเองทางสายเลือด หรือจากบรรพบุรุษสู่ลูกหลานในตระกูล ส่วนบุคคลภายนอกที่สนใจต้องเข้ามาสร้างความสนิทสนมขอฝากตัวเป็นศิษย์ ซึ่งต้องผ่านการทดสอบต่างๆ จากครู ถ้าครูยอมรับตัวเป็นศิษย์ก็จะให้ไหว้ครูและครอบวิชาหมอนวดให้ ทำการสอนให้แบบตัวต่อตัว (Buachum, P. 2011) ในปัจจุบันแม้สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมจะเปลี่ยนแปลงไป การนวดแผนไทยได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นการเรียนการสอนแบบเป็นระบบ โดยมีการศึกษาอบรมในโรงเรียน มหาวิทยาลัย หรือในสมาคมที่มีชื่อต่างๆ แต่ประเพณีการมอบตัวศิษย์ระหว่างผู้เรียนและครูนวดไทยนี้ยังคงสืบทอดต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันโดยถือเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นในการสอบเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะแผนไทยสาขาต่างๆ รวมทั้งสาขานวดไทย นอกจากนั้นยังมีการพัฒนาโดยการฝึกอบรมแบบสั้นๆ เพื่อให้สามารถนำไปประกอบอาชีพ ซึ่งมีทั้งแบบไม่ต้องจ่ายเงินค่าอบรม เป็นการอบรมของภาครัฐ เช่น กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ฯลฯ เช่นการอบรมนวดแผนไทย 80 ชั่วโมง หรือ 160 ชั่วโมง (Choem-orn, A. 2016) และแบบที่ต้องจ่ายเงินค่าอบรมของภาคเอกชน เช่น นวดแผนไทย 150 ชั่วโมงของสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย ฯลฯ ที่มีการออกประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตรเพื่อนำไปใช้สมัครงานในสถานบริการสุขภาพทั้งในประเทศ และเดินทางไปทำงานในต่างประเทศได้

2. สภาพปัญหาของการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการสุขภาพนวดแผนไทย

ผู้ให้บริการนวดแผนไทย เป็นปัญหาใหญ่ที่สุดของสถานบริการสุขภาพตั้งแต่ในเรื่องจำนวนผู้ให้บริการความแตกต่างในเรื่องการศึกษาขั้นพื้นฐาน ความรู้ทางกายวิภาคศาสตร์ ทฤษฎีแพทย์แผนไทย ความรู้ความเข้าใจและทักษะในการนวดแบบต่างๆ การใช้สมุนไพรเพื่อเสริมประสิทธิภาพของการให้บริการนวดแผนไทย ข้อห้าม ข้อพึงปฏิบัติในการบริการสุขภาพ การใช้คำพูด การแสดงออกด้วยภาษากาย สีหน้า แววตา มารยาทและความรับผิดชอบในการให้บริการ คุณธรรมและจริยธรรมรวมทั้งความสะอาดเรียบร้อยของเสื้อผ้า เครื่องแต่งกายและร่างกายของผู้ให้บริการสุขภาพนวดแผนไทย (Janjaeng, T. 2016)

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 กำหนดว่าผู้ให้บริการสุขภาพต้องผ่านการฝึกอบรมจากหลักสูตรที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส) กระทรวงสาธารณสุข รับรองเท่านั้น มิฉะนั้นจะไม่สามารถทำงานในสถานบริการสุขภาพได้ แต่หลักสูตรที่ได้รับการรับรองมีจำนวนไม่มาก รูปแบบของการให้บริการล้ำสมัยไม่ทันต่อความก้าวหน้าและความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการสุขภาพส่วนใหญ่ได้ผ่านการอบรมจากสมาคมต่างๆ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และทำงานมาแล้วหลายปีแต่เป็นหลักสูตรที่ไม่ตรงกับที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพรับรอง จะต้องหยุดงานแล้วไปอบรมใหม่ และต้องขึ้นทะเบียนกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในต่างจังหวัด ซึ่งมีขั้นตอนการลงทะเบียนที่ซับซ้อนและไม่มีข้อกำหนดหลักเกณฑ์ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้บุคลากรที่อยู่ในสถานบริการสุขภาพ แพทย์แผนไทยบางส่วนที่ถอยเลิกอาชีพนี้ไป หรือบางคนก็เปลี่ยนสถานที่ทำงานไปรับบริการสุขภาพ (นวด) นอกสถานบริการสุขภาพ เช่น นวดตามบ้าน หรือ ชายหาดเพราะจะไม่ต้องอบรมแล้วขึ้นทะเบียนตามเงื่อนไขแห่งพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 (Amaradit, S . 2016)

แนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการสุขภาพของสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารสถานบริการสุขภาพ เครือข่ายของสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย แพทย์และแพทย์แผนไทยเข้าสู่การประชุมกลุ่มและการประชุมเชิงปฏิบัติการ แล้วนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ สามารถกำหนดแนวทางที่พึงประสงค์ในการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการสุขภาพ ได้แนวทางตามภาพ



แนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการสุขภาพของสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทยจึงแบ่งได้เป็น 5 ประเภท (5 P) ได้แก่

Policy การกำหนดนโยบาย วางแผน กำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการนวดแผนไทยอย่างชัดเจนเป็นระบบ มีทั้งในระยะสั้นๆ และระยะยาว การประสานแผนการพัฒนาผู้ให้บริการสุขภาพ ร่วมกับกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย และแผนงาน ที่ทำไปแล้ว เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้ให้บริการสุขภาพ (Mangmee, K. 2016)

Practice การฝึกอบรมและจัดการเรียนการสอน ทั้งในระยะสั้นๆ และในระยะยาว ตลอดจนจัดให้มีการสอบวัดระดับฝีมือในการนวดแผนไทยร่วมกับสถาบันการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ให้ความรู้ ความเข้าใจ ตั้งแต่ประวัติความเป็นมาของแพทย์แผนไทยแนวทางการรักษาสุขภาพทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ กายวิภาคศาสตร์ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ทักษะฝีมือการนวด ข้อห้าม ข้อพึงระวัง ข้อควรปฏิบัติในการนวด การให้บริการนวด - สปา วิธีการให้บริการอย่างมืออาชีพ ทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ ฯลฯ (Amaradit, A . 2016)

Polite การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการนวดแผนไทย ให้สุภาพเรียบร้อย แต่งกายสะอาด สวยงามเหมาะสมกับวิชาชีพ ปฏิบัติหน้าที่โดยมีการแสดงออกทางกาย ทางคำพูด กริยาท่าทาง สันนัยยิ้มแย้ม และแววตาที่อ่อนโยน เต็มใจในการให้บริการอย่างวัฒนธรรมไทย ให้ความสำคัญกับความสามารภในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด (Na Nongkai, K. 2016)

Perfect การปลูกฝังให้ผู้ให้บริการนวดแผนไทยมีจริยธรรม คุณธรรม มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด รู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีจิตวิทยาในการให้บริการ มีความสามารถในแก้

ปัญหาเฉพาะหน้า มีจรรยาบรรณในวิชาชีพต่อผู้รับบริการเห็นคุณค่าของตนเองในสาขาอาชีพ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความภาคภูมิใจมีจิตใจที่พร้อมบริการผู้รับบริการทุกคนโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ (Changkaewmanee, S. 2016)

Promotion ส่งเสริมให้มีการบริหารงานบุคคล พัฒนาคณะโดยใช้หลักธรรมาภิบาล มีการประเมินวัดผลการทำงานของบุคลากรที่เน้นธรรม มีการส่งเสริมบุคลากรที่ทำงานดีและตั้งใจทำงานเป็นรายบุคคลมีการสร้างแรงจูงใจโดยค่าตอบแทน ส่วนแบ่งรายได้ และสวัสดิการ (Janjaeng, T. 2016)

อภิปรายผล

ที่มาของภูมิปัญญาการนวดแผนไทยเกิดจากความจำเป็นในครอบครัวที่ต้องการบำบัดรักษาหรือช่วยผ่อนคลายความเมื่อยล้าโดยการดูแลกันเองในครอบครัวก่อนและต่อมาได้พัฒนาตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไปเป็นการเรียนการสอนและการอบรมอย่างเป็นระบบสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาพื้นบ้านอีสานในการนวดแผนไทยและสปาเพื่อการเพิ่มมูลค่าเชิงพาณิชย์ (Buachum, P. 2011) ส่วนสภาพปัญหาของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการสุขภาพมีตั้งแต่เรื่องความขาดแคลนผู้ให้บริการนวดแผนไทยอย่างมืออาชีพ ความไม่ทัดเทียมกันในเรื่องการศึกษาความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม ความรับผิดชอบในงานที่ทำ กริยามารยาท มนุษยสัมพันธ์ ความสะอาดเรียบร้อยสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องรูปแบบและการจัดการบริการนวดแผนไทยที่พึงประสงค์ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช (Chouprasutti, S. 2013) และยังมีปัญหาเนื่องจากพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ที่กำหนดว่าผู้ให้บริการสุขภาพต้องผ่านการฝึกอบรมจากหลักสูตรที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส) รับรองเท่านั้น ผู้ให้บริการสุขภาพส่วนใหญ่ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรที่ไม่ตรงกับที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพรับรอง จะต้องหยุดงานแล้วไปอบรมใหม่ และต้องขึ้นทะเบียนกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในต่างจังหวัด ซึ่งมีขั้นตอนการลงทะเบียนไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้บุคลากรที่จะเข้าสู่สถานบริการสุขภาพแพทย์แผนไทยบางส่วนเลิกอาชีพนี้ไป หรือบางคนก็เปลี่ยนสถานที่ทำงานไปให้บริการสุขภาพ (นวด) นอกสถานบริการสุขภาพ

ส่วนแนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการสุขภาพของสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย Policy ซึ่งหมายถึงการกำหนดนโยบาย วางแผน กำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการสุขภาพอย่างเป็นระบบ มีการประสานแผนการพัฒนาผู้ให้บริการสุขภาพกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงาน เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เกี่ยวกับการพัฒนาผู้ให้บริการสุขภาพสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องสถานภาพและบทบาทของภูมิปัญญาด้านการนวดแผนไทยในสถานบริการของรัฐ : กรณีศึกษาศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย สถาบันการแพทย์แผนไทย กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี (Wongpratanporn, L. 2008) Practice ซึ่งหมายถึง การฝึกอบรมและจัดการ

เรียนการสอน การสอบ วัดระดับฝีมือการนวดแผนไทยร่วมกับสถาบันการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ให้ความรู้ตั้งแต่ประวัติความเป็นมา ของแพทย์แผนไทยแนวทางการรักษาสุขภาพ กายวิภาคศาสตร์ ทักษะฝีมือการนวด การให้บริการ - สปา วิธีการให้บริการอย่างมืออาชีพ ทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ ฯลฯ สอดคล้องกับ งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบนถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร (Khongnuntha, P. 2015) ที่พบว่าผู้ให้บริการสุขภาพต้องมีประสบการณ์ ความชำนาญมีความรู้ด้านการ นวด มีบุคลิกภาพ มีใบรับรองการนวดจากกระทรวง Polite การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ให้สุขภาพ เรียบร้อย แต่งกายสะอาดสวยงามเหมาะสมกับวิชาชีพ ปฏิบัติหน้าที่โดยมีการแสดงออกทางกาย ทางคำพูด กริยาท่าทาง สีหน้ายิ้มแย้ม และแววตาที่อ่อนโยน เต็มใจในการให้บริการอย่างวัฒนธรรมไทย ให้ความสำคัญกับความสามารถในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษา จังหวัดภูเก็ต (Barhay, S. 2012) ที่พบว่าผู้ให้บริการสุขภาพต้องมีจิตใจที่พร้อมให้บริการ มีกิริยามารยาทที่ ดีเน้นเอกลักษณ์ความเป็นไทย Perfect การปลูกฝังให้ผู้ให้บริการสุขภาพมีจริยธรรม คุณธรรม มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด รู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความสามารถในแก้ปัญหาเฉพาะ หน้า มีจรรยาบรรณในวิชาชีพต่อผู้ใช้บริการเห็นคุณค่าของตนเองในสาขาอาชีพ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความภาค ภูมิใจมีจิตใจที่พร้อมบริการผู้ใช้บริการทุกคนโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบนถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร (Khongnuntha, P. 2015) ที่พบว่าผู้ให้บริการสุขภาพต้องมีจริยธรรมคุณธรรมในการทำงาน Promotion ส่งเสริมให้มีการบริหารงานบุคคล พัฒนาคนโดยใช้หลักธรรมภิบาล มีการประเมินวัดผลการทำงานของ บุคลากรที่เป็นธรรม มีการส่งเสริมบุคลากรที่ทำงานดีและตั้งใจทำงานเป็นรายบุคคลมีการสร้างแรงจูงใจโดย ค่าตอบแทน ส่วนแบ่งรายได้ และสวัสดิการสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการ บริการนวดแผนไทยในสถานพยาบาลภาครัฐในกรุงเทพมหานคร (Boonsoong, N. 2009)

สรุปผลที่ได้จากการศึกษาสอดคล้องกับทฤษฎีวิวัฒนาการทางสังคมและวัฒนธรรม (Evolutionary Theory) ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงด้านองค์ความรู้ ภูมิปัญญาในการนวด แผนไทยให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีผลถึงสังคมโดยรวม ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม (Structural-Functional Theory) ที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง-หน้าที่ของสังคมที่มีและใช้ประโยชน์ในการให้บริการดูแลสุขภาพของ ประชาชน ทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ (Aesthetics) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ในเรื่อง สุขภาพกาย สภาวะทางจิตใจ สังคม อารมณ์และจิตวิญญาณ และทฤษฎีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R & D) ที่เกี่ยวข้องกับการกระบวนการศึกษาค้นคว้าโดยมุ่งค้นคว้า หาแนวทาง รูปแบบ วิธีการที่เหมาะสมของการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. สถานบริการสุขภาพทั้งภาครัฐและเอกชนควรมีการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทยให้มีความสามารถในการให้บริการทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นทีมอย่างมืออาชีพ สามารถใช้ภาษา กาย สี่หน้า แวดตากริยา ภาษาต่างประเทศ มีความพอใจในการรับฟังความคิดเห็นและการติชมจากผู้ใช้บริการเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มากขึ้น

2. สถานบริการเพื่อสุขภาพของรัฐและเอกชนควรใช้หลักธรรมาภิบาลในการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทยโดยให้การส่งเสริมทั้งในเรื่องส่วนแบ่ง รายได้ สวัสดิการและความก้าวหน้าด้านอื่นๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการสุขภาพของรัฐและเอกชนให้มากขึ้นในหลายๆ ด้าน เนื่องจากสามารถนำผลที่ได้มาเป็นข้อเสนอเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ให้บริการนวดแผนไทยซึ่งจะส่งผลประโยชน์โดยตรงต่อผู้ให้บริการสุขภาพนวดแผนไทยให้ได้รับความสุขทั้งกายและใจด้วย

References

- Amaradit, A. (2016), President of the Union of Thai Traditional Medicine Society, May, 4.
- Amaradit, S. (2016), Secretary of the Union of Thai Traditional Medicine Society, May, 4.
- Barhay, S. (2012). *Marketing Factors Affecting Chinese Travelers' Decision to Use Spa in Thailand: A Case Study Phuket Province*. (Unpublished master's term paper). Phuket Rajabhat University, Phuket, Thailand. [in Thai]
- Boonsoong, N. (2009). Approach to improve the quality of Thai traditional message service in Public Hospital in Bangkok. (Unpublished master's thesis). Mahasarakham University, Mahasarakham, Thailand. [in Thai]
- Buachum, P. (2011). Application of Isan indigenous knowledge in Thai traditional message and spa to create value-added commercial. (Unpublished dissertation). Mahasarakham University, Mahasarakham, Thailand. [in Thai]
- Changkaewmanee, S. (2016), Thai Traditional Doctor, Thai Traditional Medical Council, May, 4.

- Choem-orn, A. (2016). *Spa message : Relieves pain, Disease resistance and Money making career*. Bangkok : Europa Co., Ltd. [in Thai]
- Chouprasutti, S. (2013). *Management Model and Management of the desirable of Thai traditional massage service in Health Promoting Hospital District in Nakhon Si Thammarat Province*. (Unpublished master's thesis). Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand. [in Thai]
- Department for Development of Thai Traditional and Alternative Medicine, Ministry of Public Health. (2016). *Comprehensive Management Guidelines of Thai Traditional and Alternative Medicine in Regional, General and Community hospital*. Bangkok: Samcharoenpanich Co., Ltd. [in Thai]
- Department of Medical Services, Ministry of Public Health and Supreme Patriarch Nyanasanwara Institute of Geriatric Medicine. (2013). *Integrated Elderly health care*. Bangkok: The War Veterans Organization office of Printing Mill. [in Thai]
- Janjaeng, T., (2016) Thai Traditional Doctor, Tambon Bang Kruai Health Supporting Hospital (Wat Chan H.S.H.), May, 4 [in Thai]
- Khongnuntha, P. (2015). *Factors influencing the selection of Thai traditional massage service of foreign tourists on Khaosan Road, Bangkok* (Unpublished master's thesis). Silpakorn University, Bangkok, Thailand. [in Thai]
- Mangmee, K. (2016). The Owner of Ban Na Tong Healthy and Spa, May, 4
- Na Nongkai, K. (2016) Thai Traditional Doctor, The owner of Institute of Thai Traditional Medicine and Beauty, May, 11.
- Triamchaisri, S.K. (2013). *The practice of meditation for health remedies*. Bangkok: Jiahua Registered Ordinary Partnership. [in Thai]
- Wongvientiane, K. (2015). *Thai traditional massage business, anyone can do it*. Bangkok: Bear Publishing.
- Wongpratanporn, L. (2008), *The Roles and Status of the Wisdom of Thai Traditional Massage in the Public Health Service: A Case Study of the Thai Traditional Medicine Promotion Center at the Institute of Thai Traditional Medicine Department for Development of Thai Traditional and Alternative Medicine Ministry of Public Health, Nonthaburi Province* (Unpublished master's thesis). Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand. [in Thai]