

ภาพลักษณ์ด้านสุขลักษณะและความปลอดภัยของอุตสาหกรรม นวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) จังหวัดเชียงใหม่

Hygiene and Safety Image of the Thai Massage Industry in the New Normal era, Chiang Mai Province

ศิโรช แท่นรัตนกุล
Siroch Tanratanakul

สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50200
Communication Arts, Faculty of Management Sciences, Chiang Mai Rajabhat University,
Chiang Mai 50200 Thailand

*Corresponding Author E-mail: siroch_tan@cmru.ac.th

(Received: September 13, 2022; Revised: November 21, 2022; Accepted: December 9, 2022)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) และเพื่อสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อมาตรฐานด้านสุขลักษณะและความปลอดภัยของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ รวมถึงเพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณลักษณะที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ในจังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) ในมุมมองของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยความคิดเห็นที่มีต่อมาตรฐานด้านสุขลักษณะของสถานประกอบการและความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ รวมถึงมาตรฐานการให้บริการของสถานประกอบการ

นวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ทั้ง 3 คุณลักษณะ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการทดสอบอิทธิพลของคุณลักษณะที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ของจังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามี 2 คุณลักษณะที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยในยุควิถีปกติใหม่ คือ มาตรฐานด้านสุขลักษณะของสถานประกอบการและมาตรฐานความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ คิดเป็นร้อยละ 20.30

คำสำคัญ: นวดไทยเพื่อสุขภาพ, ภาพลักษณ์, สุขลักษณะ, ความปลอดภัย, วิถีปกติใหม่

Abstract

This research article is quantitative research. It aimed 1) to assess the image of the Thai massage industry for health in the New Normal era, 2) to survey opinions on hygiene and safety standards of the Thai massage industry for health in the New Normal era, and 3) to test the influence of characteristics affecting the image of the Thai massage industry for health in the New Normal era in Chiang Mai. The researcher collected data from 400 service users by analyzing the data by descriptive statistics. Data were analyzed by using Multiple regression analysis (MRA).

The results showed that the image of the Thai massage industry for health in the New Normal era from the perspective of most service users was at a moderate level. The opinions on the sanitary standards of the workplace and the safety of receiving services, including the management standards of Thai massage establishments for health in the New Normal era, three characteristics, were at a moderate level. Furthermore, the results of testing the influence of factors affecting the image of the Thai massage industry for health in the new average era of Chiang Mai. It was found that two characteristics affected the idea of the Thai massage industry in the latest middle period: the hygienic standards

of the establishments and the safety standards for receiving services, which could be predicted together, accounting for 20.30 percent.

Keyword: Thai Massage, Image, Hygiene, Safety, New Normal

บทนำ

นวดแผนไทยเป็นองค์ความรู้ด้านสุขภาพที่สืบทอดมาจากบรรพบุรุษ ถือเป็นภูมิปัญญาไทยในการดูแลสุขภาพทางเลือกที่ได้รับความนิยมทั้งจากคนไทยและชาวต่างชาติ เห็นได้จากอัตราการเจริญเติบโตของตลาดอุตสาหกรรมนวดไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ซึ่งที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการแพทย์แผนไทยโดยเฉพาะการนวดไทย (Thai Massage) เป็นที่นิยมจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก ทำให้การนวดไทยโด่งดังและเป็นที่ต้องการในตลาดต่างประเทศ โดยมีมูลค่าตลาดราว 3.5 หมื่นล้านบาทต่อปี และมีอัตราเติบโตเฉลี่ย 8% ต่อปี (ไทยรัฐออนไลน์, 2563; กรรณิการ์ พุ่มทอง, 2559) แสดงให้เห็นว่าธุรกิจนวดไทยเพื่อสุขภาพขยายตัวขึ้นมาก สร้างรายได้และสร้างอาชีพให้แก่อุตสาหกรรมบริการอย่างต่อเนื่อง

ช่วงหลายปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพประสบปัญหาอย่างต่อเนื่อง แต่ละปัญหาส่งผลเชิงลบต่อภาพลักษณ์ของการให้บริการนวดแผนไทยในหลายมิติ อาทิ การให้บริการธุรกิจนวดไทยแบบแอบแฝงโดยเฉพาะประเด็นภาพลักษณ์ “ธุรกิจสีเทา” แสดงถึงมาตรการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลและควบคุมการให้บริการยังไม่เข้มงวดและจริงจังพอ (สุนทรตรา จันทบุรี, 2559; กรรณิการ์ พุ่มทอง, 2559) อีกทั้งยังมีการฉ้อโกงและเสียชีวิตจากการเข้ารับบริการนวดไทยที่เผยแพร่ออกไปตามสื่อต่าง ๆ อยู่บ่อยครั้ง ทำให้ภาพลักษณ์ของธุรกิจนวดไทยถูกจับจ้องในมาตรฐานความปลอดภัยในด้านบริการ รวมไปถึงมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยในอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพ โดยข้อมูลในนิตยสาร The Travel & Tourism Competitiveness Report ที่ระบุว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพประเทศไทยได้ถูกจัดอันดับว่าเป็นประเทศที่มีความมั่นคงปลอดภัยต่ำที่สุดในอาเซียน (World Economic Forum, 2015) ยิ่งเป็นการตอกย้ำภาพลักษณ์เชิงลบในการกำกับดูแลมาตรฐานด้านความปลอดภัยของอุตสาหกรรมนวดไทย ถือเป็นความเสี่ยงที่อันตรายต่อความน่าเชื่อถือ

และการแข่งขันในระดับนานาชาติของอุตสาหกรรมนวดไทย

นอกจากนี้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ในปัจจุบัน ส่งผลกระทบโดยตรงต่อภาคธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจสปาและนวดไทยเพื่อสุขภาพ (ธนพงษ์ ร่วมสุข และ พรธิภา องค์คุณารักษ์, 2564) ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดภาครัฐจำเป็นต้องมีมาตรการผ่อนคลายเป็นลำดับๆ ออกมาเพื่อให้กิจการร้านค้า ห้างร้าน สถานประกอบการ กลุ่มธุรกิจ สำนักงาน สามารถกลับมาเปิดดำเนินการได้อีกครั้ง เพราะธุรกิจต่าง ๆ จำเป็นต้องดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกับโรคอุบัติใหม่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จากการสำรวจธุรกิจนวดสปาในภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ พบว่า อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับภาคท่องเที่ยวได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นอย่างมาก กิจการต่าง ๆ มีรายได้ลดลงกว่า 75% ทำให้ธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีการเปิดบริการปกติเพียง 50% เท่านั้นและปิดกิจการชั่วคราวถึง 35% เพิ่มขึ้นจากการระบาดในระลอกก่อน 22% ซึ่งในจำนวนนี้มีกลุ่มที่ปิดกิจการถาวร 4% เพิ่มขึ้นจากการระบาดในระลอกก่อน 1% สำหรับกิจการที่ปิดกิจการถาวรมากที่สุด คือ ร้านขายของที่ระลึก สปา โรงแรม สถานบันเทิง และนวดแผนไทย (ผกากรอง เทพรักษ์, 2564) และยังพบว่า ร้านนวดหลายแห่งเลือกปิดกิจการแบบถาวร เนื่องจากอุปสรรคด้านข้อกำหนดในมาตรการด้านสุขภาพที่ต้องปฏิบัติเพิ่มมากขึ้นแต่จำนวนผู้ใช้บริการที่ลดลงจนเป็นศูนย์ (ศิริวรรณ วรรณศิริ, 2564)

จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดที่มีการจัดตั้งสถานบริการสุขภาพทั้งภาครัฐและเอกชนในอันดับต้น ๆ ของประเทศ และมีการขยายตัวของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ถือว่าโดดเด่น โดยปี พ.ศ. 2561 มีจำนวนสถานประกอบการสุขภาพประเภทนวดไทย 601 แห่ง ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2559 ถึงร้อยละ 257.74 และคาดว่าจะมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (พลแก้ว วัชรชัยสุรพล และ อัญญา ดุจจานุทัศน์, 2563) หลังจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ร้านนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ที่ขึ้นทะเบียนมากกว่า 600 แห่งกลับมาเปิดให้บริการเพียง 20 % หรือประมาณ 120 ร้านเท่านั้น ซึ่งจัดการส่งเสริมการขายแบบ ลด แลก แจก แถม หวังดึงดูดลูกค้า แต่ยอดผู้ใช้บริการยังไม่ดีขึ้นมากนัก (รายงานพิเศษ: ธุรกิจนวดแผนไทยยังซบเซา จ.เชียงใหม่, 2564)

สถานการณ์วิกฤติดังกล่าวส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการ
นวดแผนไทย เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่พึ่งพิงรายได้จากนักท่องเที่ยว
ต่างชาติเป็นหลัก ทั้งนี้แม้ภายหลังรัฐบาลได้ผ่อนคลายการควบคุมการแพร่ระบาด
แต่กิจการยังไม่สามารถกลับมาฟื้นตัวเป็นปกติ จากปริมาณนักท่องเที่ยวต่างชาติที่
หายไปและกำลังซื้อของผู้บริโภคในประเทศที่ลดลง ผู้ประกอบการทั้งรายเล็กและ
รายใหญ่จำเป็นต้องปรับตัว รวมถึงปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการ ให้สอดคล้องกับ
พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคในเรื่องความสะอาดและการเว้นระยะห่าง
ทางสังคม ทำให้ธุรกิจต้องเร่งสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคถึงความปลอดภัย
ในการใช้บริการ (สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์, 2563) ดังนั้นการรับมือ
กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้กลุ่มสถานประกอบการต้องเข้มงวดในการดูแล
สภาพแวดล้อม โดยภาครัฐได้กำหนดมาตรฐานข้อปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการต้อง
ผ่านการประเมินความพร้อมก่อนกลับมาให้บริการได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและ
ความปลอดภัยต่อสุขอนามัยของผู้ใช้บริการ โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้มุ่งเน้น
ที่ความปลอดภัย ลดการสัมผัส การคัดกรอง เว้นระยะห่างระหว่างบุคคล (อินิต
จึงดำรงกิจ และ ศรีดารา ตีเพียร, 2564)

สรุปได้ว่าภายหลังการปรากฏตัวของวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019
(COVID-19) ส่งผลกระทบโดยตรงกับเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศไทย
ทำให้รูปแบบการทำธุรกิจหรืออุตสาหกรรมต่าง ๆ ในยุคหลังภาวะวิกฤต
เปลี่ยนไปโดยสิ้นเชิง หรือ ที่เรียกว่า “ยุควิถีปกติใหม่ (New Normal)”
พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงในด้านความสะอาดและการเว้นระยะ
ห่างทางสังคม ทำให้สถานประกอบการต้องเร่งปรับตัวเพื่อสร้างความเชื่อ
มั่นให้แก่ผู้บริโภค โดยเฉพาะการยกระดับความปลอดภัยในการใช้บริการให้
สอดคล้องกับสถานการณ์ด้านสาธารณสุขในปัจจุบัน (สถาบันวิจัยเศรษฐกิจ
ป๋วย อึ๊งภากรณ์, 2563) ภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยและสุขลักษณะของ
สถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพจึงกลายเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยสร้าง
ความเชื่อมั่นและกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีกครั้งด้วยความมั่นใจ
ในศักยภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของสถานประกอบการ ดังนั้น ภาครัฐ
ควรเร่งยกระดับศักยภาพของอุตสาหกรรม การสร้างความตระหนักรู้ ปรับทัศนคติ
รวมถึงสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพด้วยการ
ยกระดับคุณภาพด้านสุขลักษณะและความปลอดภัยในการเข้ารับบริการเพื่อเตรียม

พร้อมรับมือกับการดำเนินธุรกิจให้เหมาะสมกับสถานการณ์ยุคปัจจุบัน ด้วยการดำเนินธุรกิจในยุควิถีปกติใหม่ ไม่ใช่แค่เพียงสถานที่ที่สะอาดหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัยแต่หมายรวมถึงภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการสถานประกอบการภายใต้ยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับอุตสาหกรรมนวดไทย และรองรับการแข่งขันในระดับนานาชาติได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อมาตรฐานด้านสุขลักษณะและความปลอดภัยของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณลักษณะที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) จังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์

มาตรฐานความด้านปลอดภัย หมายถึง การควบคุม กำกับ ดูแล สถานประกอบการให้อยู่ในคุณลักษณะที่เหมาะสมและเป็นไปตามข้อบังคับของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ภายใต้ข้อกำหนดตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยเรื่องความปลอดภัยของสถานประกอบการ อาทิต้านสถานที่ด้านการให้บริการด้านบุคลากร เป็นต้น

มาตรฐานด้านสุขลักษณะ หมายถึง การควบคุม กำกับ ดูแล สถานประกอบการให้อยู่ในคุณลักษณะที่เหมาะสมและเป็นไปตามข้อบังคับของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ภายใต้ข้อกำหนดตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยเรื่องสุขลักษณะของสถานบริการ อาทิ การจัดแต่งสถานที่ บรรยากาศ สภาพแวดล้อม ความสะอาดของอุปกรณ์ เป็นต้น

มาตรฐานด้านการให้บริการแบบวิถีปกติใหม่ หมายถึง การควบคุม กำกับ ดูแลสถานประกอบการให้อยู่ในคุณลักษณะที่เหมาะสมและเป็นไปตาม

ข้อบังคับของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพภายใต้สถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) โดยมีข้อกำหนดตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยเรื่อง การบริหารจัดการสถานประกอบการเพื่อรองรับสถานการณ์วิกฤตปัจจุบัน เป็นแนวทางการให้บริการด้านสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ อาทิ ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ ด้านบุคลากร และด้านผู้รับบริการ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดนวดไทย

“นวดไทย” เป็นองค์ความรู้ที่มีการสะสมประสบการณ์ในการต่อสู้กับความเจ็บป่วย ผ่านการดูแลสุขภาพ ตั้งแต่การสัมผัส การคลึง การกด การบีบ และถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นเป็นเวลานานจนถึงเป็นภูมิปัญญาดั้งเดิมของประเทศ ซึ่งมีการใช้มายาวนานกว่า 700 ปี จนตกผลึกเป็นหลักการและมีเอกลักษณ์เฉพาะ (รัชนิจันทร์เกษ, 2556) ศาสตร์นวดไทยได้รับการยกขึ้นเป็น “มรดกโลก” ขึ้นทะเบียนมรดกทางวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ขององค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ หรือยูเนสโก ประจำปี 2562 (คมชัดลึกออนไลน์, 2562) ยิ่งทำให้ธุรกิจนวดแผนไทยเป็นที่ต้องการของชาวต่างชาติมากยิ่งขึ้น ถือเป็นแนวโน้มและทิศทางที่ดีต่ออุตสาหกรรมนวดไทยในอนาคต

โดยพระราชบัญญัติวิชาชีพการแพทย์แผนไทย พ.ศ. 2556 ได้ให้ความหมายของการนวดไทยที่ชัดเจนขึ้น โดยระบุไว้ในมาตรา 3 ว่า

“การนวดไทย” หมายความว่า การตรวจ การวินิจฉัย การบำบัด การรักษา การป้องกันโรคการส่งเสริมสุขภาพและการฟื้นฟูสุขภาพ โดยใช้องค์ความรู้เกี่ยวกับศิลปะการนวดไทย ทั้งนี้ด้วยกรรมวิธีการแพทย์แผนไทยและกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ (2554) ให้ความหมาย ธุรกิจนวดไทยเพื่อสุขภาพ เป็นการรักษาโรคโดยสุขสัมผัสและการกดลงบนร่างกายอย่างมีระบบ สามารถช่วยรักษา/บรรเทาอาการของโรคได้

สถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพอยู่ในการควบคุมจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงสาธารณสุข โดยมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 และประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 2) ว่าด้วยเรื่อง “การกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพ

มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบ เพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพ” โดยที่ระบุไว้ว่า สถานประกอบการนวดไทย จัดอยู่ในกลุ่มของกิจการนวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง การนวดเพื่อการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้า เช่น การนวดแผนไทย (ที่ไม่ใช่การรักษาโรค) และการนวดฝ่าเท้า เป็นต้น หรือโดยวิธีการอื่นใดตามศาสตร์และศิลปะของการนวดเพื่อสุขภาพ ทั้งนี้ต้องไม่มีสถานที่อาบน้ำให้บริการ เว้นแต่เป็นการนวดเพื่อสุขภาพในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล หรือในหน่วยบริการสาธารณสุขของหน่วยงานของรัฐ หรือการนวดที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ (คลินิกอาชีวะ, ม.ป.ป)

นอกจากนี้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขได้ออกแนวทางการดำเนินงานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีข้อกำหนดมาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการสปาและกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม พ.ศ. 2560 เพื่อให้ผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้รับบริการที่ดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม สนับสนุน ควบคุม กำกับ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐาน ถือเป็นภาระคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นปัจจุบันมากขึ้น (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2560)

ภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทย

ปัจจุบันภาพลักษณ์การให้บริการของสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพของประเทศไทยถูกมองในเชิงลบเนื่องจากสถานประกอบการยังพบการแอบแฝงของผู้ประกอบการบางกลุ่ม ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์นวดไทยในมิติของการให้บริการทางเพศรวมอยู่ด้วย (ภักดี กลั่นภักดีและคณะ, 2563) อีกทั้งหลายปีที่ผ่านมา อุตสาหกรรมนวดไทยปรากฏภาพข่าวกรณีผู้ใช้บริการได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิตจากการเข้ารับบริการนวดไทยที่เผยแพร่ออกไปตามสื่อต่าง ๆ อยู่บ่อยครั้ง ทำให้ภาพลักษณ์ของธุรกิจนวดไทยถูกจับจ้องในด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านการให้บริการ รวมไปถึงมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยในอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพ อาทิ นักกีฬาหนุ่มเข้ารับบริการนวดเพื่อสุขภาพขณะมีอาการกล้ามเนื้ออักเสบ เป็นสาเหตุทำให้ล้มเลือดออกข้อเข่าทำให้เสียชีวิตหรือกรณีพนักงานแนะนำผลิตภัณฑ์ (พริตตี้) ดังครร 6 เดือน เข้ารับบริการร้านนวดแผนโบราณ ทำให้ลูก

ในท้องเสียชีวิตและกรณีการล่องละเมิดทางเพศเด็กหญิงอายุ 15 ขวได้หวั่น
ที่มาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพจากร้าน “TONY MASSAGE” เป็นต้น ขาวดังกล่าว
ถูกนำเสนอผ่านสื่อต่าง ๆ ทำให้ความเชื่อมั่นให้การให้บริการและภาพลักษณ์ของ
สถานประกอบการเพื่อสุขภาพไทยเสียหาย (ศิโรช แทนรัตนกุล, 2564)

นอกจากนี้ประเทศไทยได้ถูกจัดอันดับว่าเป็นประเทศที่มีความมั่นคง
ปลอดภัยต่ำที่สุดในอาเซียน โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริม
สุขภาพ (World Economic Forum, 2015) ยิ่งเป็นการตอกย้ำภาพลักษณ์เชิงลบ
ในการกำกับดูแลมาตรฐานด้านความปลอดภัยของอุตสาหกรรมนวดไทย ภาพลักษณ์
เชิงลบจากข่าวสารเชิงลบที่เกิดขึ้นทำให้ภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทย
เป็นไปในทางลบและถือเป็นความเสี่ยงที่อันตรายต่อความน่าเชื่อถือและการแข่งขัน
ในระดับนานาชาติของอุตสาหกรรมนวดไทย

อีกทั้งสถานการณ์วิกฤตการณ์โรคระบาด COVID-19 ที่ส่งผลกระทบต่อ
พฤติกรรมมนุษย์และมุมมองต่อการใช้บริการต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป ความเชื่อมั่น
ในการเดินทางท่องเที่ยว ความเสี่ยงต่อการติดโรคระบาด กฎ กติกา ข้อบังคับ และ
การจัดระเบียบใหม่ของการให้บริการในอุตสาหกรรม ถือเป็นภัยคุกคามและวิกฤต
ที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยหากระบบการบริหาร
จัดการยังไม่มีประสิทธิภาพ อาจกลายเป็นภัยคุกคามที่เชื่อมโยงกับภาพลักษณ์และ
ความน่าเชื่อถือ (ศิโรช แทนรัตนกุล, 2564) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ
หรือการกำกับดูแลอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพให้อยู่ภายใต้มาตรฐาน
ความปลอดภัยและน่าเชื่อถือจึงกลายเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญมากขึ้น

การบริหารจัดการสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal)

การบริหารจัดการสมัยใหม่ หรือยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) เป็นการ
บริหารจัดการองค์กรภายใต้สถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ซึ่งองค์กรจะ
ดำรงอยู่รอดได้นั้น ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับทุก ๆ สถานการณ์ กระบวนการ
ทำงานต้องมีการออกแบบให้เหมาะสมและพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง
อยู่ตลอดเวลา โดยการจัดองค์กรสมัยใหม่จำเป็นต้องมีกลยุทธ์การ
จัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีความยืดหยุ่น และประยุกต์กับการ
นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน

และการบริหารงาน มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การจัดโครงสร้างองค์กรยุคใหม่สามารถแข่งขันได้ อีกทั้งการบริหารจัดการยุคใหม่นี้ผู้บริหารต้องมีความรู้รอบด้าน ทั้งในการสร้างระบบการทำงาน การสร้างกระบวนการทำงาน และการติดตามประเมินผลที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (จิตรกร วิจารณ์รงค์, 2564)

สถานการณ์วิกฤติโควิด-19 ส่งผลกระทบอย่างหนักต่ออุตสาหกรรมนวดแผนไทย เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่พึ่งพิงรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก ทั้งนี้แม้ภายหลังรัฐบาลได้ผ่อนคลายการควบคุมการแพร่ระบาด แต่ก็การยังคงไม่กลับมาฟื้นตัวเป็นปกติ จากปริมาณนักท่องเที่ยวต่างชาติที่หายไปและกำลังซื้อของผู้บริโภคในประเทศที่ลดลง นอกจากนี้พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคในเรื่องความสะอาดและการเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้ธุรกิจต้องเร่งสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ (สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์, 2563) โดยภาครัฐได้กำหนดมาตรฐานข้อปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องผ่านการประเมินความพร้อมก่อนจึงจะสามารถกลับมาให้บริการได้เพื่อความเชื่อมั่นและความปลอดภัยต่อสุขอนามัยของผู้ใช้บริการ และจากข้อปฏิบัติด้านการจัดการสถานที่โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้มุ่งเน้นที่ความปลอดภัย ลดการสัมผัส การคัดกรอง เว้นระยะห่างระหว่างบุคคล (ธนิต จึงดำรงกิจ และ ศรีดาราร ติเพียร, 2564)

โดยกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกได้กำหนดแนวทางการให้บริการการแพทย์แผนไทย เพื่อป้องกันควบคุมโรคลดความเสี่ยงการแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยเฉพาะประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เรื่อง แนวทางการให้บริการการแพทย์แผนไทยในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ เพื่อป้องกันควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) พ.ศ. 2563 เป็นแนวทางการให้บริการด้านสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ อาทิ ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ ด้านบุคลากร และด้านผู้รับบริการ (กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2563)

นอกจากนี้กระทรวงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) พัฒนารูปแบบการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องด้านมาตรฐานความปลอดภัยและด้านสุขอนามัย หรือ Amazing Thailand Safety & Health

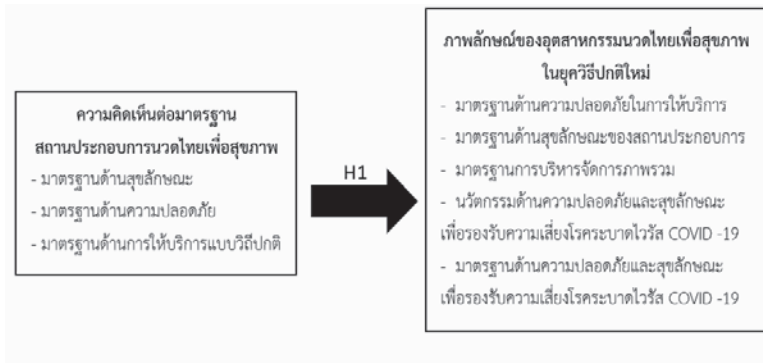
Administration : SHA เป็นโครงการความร่วมมือของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และกระทรวงสาธารณสุข โดยกรมควบคุมโรค กรมอนามัย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการควบคุมโรค ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมั่นใจในความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการของไทย ซึ่งกิจการนวดไทยเพื่อสุขภาพจัดอยู่ในหน่วยงาน 1 - 10 หน่วยงานที่สามารถขอรับมาตรฐาน SHA และ SHA Plus เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจให้กับผู้มาใช้บริการ

อย่างไรก็ดี กฎ ข้อบังคับ มาตรการต่าง ๆ ถูกกำหนดขึ้นเป็นแนวทางและมาตรฐานของกลุ่มอุตสาหกรรมบริการแบบกว้างและเป็นมาตรฐานที่ใช้ร่วมกันในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการทั้งหมด ซึ่งอาจทำให้มีความทับซ้อน และข้อปฏิบัติบางข้อไม่มีความจำเป็นกับอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพหรืออุตสาหกรรมอื่น ๆ ทำให้ผู้ประกอบการยังคงสับสนและไม่สามารถปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดที่สำคัญองค์ความรู้เกี่ยวกับมาตรการปฏิบัติการนวดแผนไทยเผยแพร่กระจายตามสื่อต่าง ๆ แต่ยังไม่มีการรวบรวมและวิเคราะห์แยกย่อยตามอุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ทำให้การนำไปใช้มีข้อจำกัด ถือเป็นจุดอ่อนที่สำคัญต่อการพัฒนามาตรฐานของสถานประกอบการและการสร้างความเชื่อมั่นให้กับกลุ่มผู้ใช้บริการ

จากการทบทวนวรรณกรรม สรุปได้ว่าภาวะวิกฤตโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้อุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพเกิดภาวะชะงักงัน กลุ่มผู้ใช้บริการลดลงด้วยความกังวลในมาตรฐานความปลอดภัยและสุขลักษณะในการให้บริการ การออกแบบการให้บริการภายใต้วิถีปกติใหม่ต้องสามารถสื่อสารให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ถึงความปลอดภัยและมั่นใจในสุขลักษณะของสถานบริการ สถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาการบริหารจัดการสถานบริการให้ได้มาตรฐาน สอดรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานประกอบการนวดไทย โดยการสร้างหรือพัฒนานวัตกรรม รวมไปถึงแพลตฟอร์มในการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับยุควิถีปกติใหม่ เพื่อยกระดับ

อุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพให้มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่น และ พัฒนาศักยภาพการแข่งขันให้กลับสู่สภาวะปกติใหม่ (New Normal) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิด



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1): คุณลักษณะมาตรฐานสถานประกอบการนวดไทย ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (Normal) จังหวัดเชียงใหม่

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ทำการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว (Cross - Sectional Study) เพื่อประเมินภาพลักษณ์และทดสอบอิทธิพลของคุณลักษณะที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ด้านสุขลักษณะและความปลอดภัยของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) จังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มประชากร คือ ผู้ใช้บริการนวดไทยเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีข้อมูลปรากฏไม่แน่นอน จึงใช้สูตรของ คอแครน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน อีรวิฑู เอกะกุล,

2543) ในการค้นหากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้ที่เคยเข้ารับบริการนวดไทยจากสถานประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่

โดยใช้แบบสอบถามแบ่งเป็น ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานด้านสุขลักษณะและความปลอดภัยของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Close - ended Form) 5 ระดับ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ซึ่งข้อคำถามคุณลักษณะทั้ง 3 มาตรฐานพัฒนามาจากเกณฑ์ข้อกำหนดสถานบริการเพื่อสุขภาพว่าด้วยเรื่อง “แนวทางการให้บริการการแพทย์แผนไทยในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ เพื่อป้องกันควบคุมโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019” และพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 และประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 2) ว่าด้วยเรื่อง “การกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพ มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพ” ส่วนที่ 3 เป็นการประเมินภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ มาตราส่วนประมาณค่า (Close - ended Form) 10 ระดับ ระดับที่ 1 ภาพลักษณ์ไม่ดี ไปจนถึงระดับที่ 10 ภาพลักษณ์ดีมาก

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง 3 ราย ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) สูงกว่า 0.6 ในทุกข้อคำถาม แสดงว่าข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปแบบสอบถามไปทดสอบ (Try - out) จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าข้อคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Reliability Coefficient) โดยมีผลการวิเคราะห์เท่ากับ 0.712 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Nunnally, 1978)

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติอนุมานเพื่อใช้ในการทดสอบตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการ

ภาพรวมลักษณะพื้นฐานทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ นวดไทยเพื่อสุขภาพ มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง ร้อยละ 59.8 เพศชาย ร้อยละ 39.5 และกลุ่มไม่ระบุเพศ ร้อยละ 0.8 กลุ่มผู้ให้บริการนวดไทยเพื่อสุขภาพ ส่วนใหญ่มี อายุ 21 – 30 ร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 22.0 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 11.5 และสุดท้าย คือ อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 8.0 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 86.5 และมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 13.5 โดยกลุ่มผู้ให้บริการนวดไทยเพื่อสุขภาพ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นร้อยละ 71.3 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.8 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 13.0 และลำดับสุดท้ายการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 2.0 อาชีพส่วนใหญ่เป็นนิสิตนักศึกษา ร้อยละ 47.5 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 19.8 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 18.0 และอาชีพพนักงานของรัฐ ร้อยละ 14.8 ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 39.3 รองลงมาได้รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 26.8 รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 21.3 รายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 10.3 และสุดท้าย รายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ภาพลักษณ์ด้านสุขลักษณะและความปลอดภัยของ
อุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) ของจังหวัด
เชียงใหม่

ตารางที่ 1 ภาพลักษณ์ด้านสุขลักษณะและความปลอดภัยของอุตสาหกรรมนวดไทย
เพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) จังหวัดเชียงใหม่ (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

ภาพลักษณ์ ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1) มาตรฐานด้านความปลอดภัยของการให้บริการ ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพ	7.33	1.46	ปานกลาง	5
2) มาตรฐานด้านสุขลักษณะของสถานที่ให้บริการ (สภาพอากาศ บรรยากาศ และการตกแต่งภายใน ที่เหมาะสม) ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพ	7.75	1.44	ปานกลาง	1
3) ระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย และ สุขลักษณะของสถานประกอบการนวดไทย เพื่อ สุขภาพในภาพรวม	7.50	1.55	ปานกลาง	4
4) นวัตกรรมด้านความปลอดภัยและสุขลักษณะ ของสถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพ เพื่อ รองรับความเสี่ยงโรคระบาด COVID-19	7.68	1.50	ปานกลาง	2
5) มาตรฐานด้านความปลอดภัยและสุขลักษณะ ของ สถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพ เพื่อรองรับ ความเสี่ยงโรคระบาด COVID-19	7.64	1.54	ปานกลาง	3
รวม	7.58	1.49	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรวมอยู่ ภาพลักษณ์ด้านสุขลักษณะและความปลอดภัยของอุตสาหกรรมการนวดไทยเพื่อสุขภาพ ในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 7.58$, S.D.= 1.49) โดยภาพลักษณ์ประเด็นมาตรฐานด้านสุขลักษณะของ สถานที่ให้บริการ (สภาพอากาศ บรรยากาศ และการตกแต่งภายในที่เหมาะสม) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 7.75$, S.D.= 1.44) รองลงมาได้แก่ ภาพลักษณ์ประเด็น นวัตกรรมด้านความปลอดภัยและสุขลักษณะของสถานประกอบการนวดไทย เพื่อสุขภาพเพื่อรองรับความเสี่ยงโรคระบาด COVID-19 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 7.68$, S.D.= 1.50) ภาพลักษณ์ประเด็นมาตรฐานด้านความปลอดภัย และสุขลักษณะเพื่อรองรับความเสี่ยงโรคระบาด COVID-19 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 7.64$, S.D.= 1.54) ภาพลักษณ์ประเด็นระบบการบริหารจัดการ ด้านความปลอดภัยและสุขลักษณะของสถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพ ในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 7.50$, S.D.=1.55) และลำดับสุดท้าย ภาพลักษณ์ ประเด็นมาตรฐานด้านความปลอดภัยของการให้บริการของอุตสาหกรรมการนวดไทย เพื่อสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 7.33$, S.D.= 1.46) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เพื่อสำรวจความคิดเห็นและจัดกลุ่มปัจจัยคุณลักษณะ มาตรฐานด้านสุขลักษณะและความปลอดภัยของอุตสาหกรรมการนวดไทยเพื่อ สุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) ในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะทั้ง 3

ภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมการนวดไทยเพื่อสุขภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มาตรฐานด้านสุขลักษณะของสถานประกอบการ	4.18	0.88	ปานกลาง
2. มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านการเข้ารับบริการ	4.19	0.80	ปานกลาง
3. มาตรฐานด้านการให้บริการในยุควิถีปกติใหม่	4.17	0.84	ปานกลาง
รวม	4.18	0.84	ปานกลาง

3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย ผู้วิจัยนำข้อมูลคุณลักษณะของการบริการ ทั้ง 3 คุณลักษณะมาวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ดังนี้

3.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อเป็นการยืนยันว่าข้อคำถามที่อยู่ภายในปัจจัยเดียวกันมีความสอดคล้องกันและข้อคำถามควรอยู่ในปัจจัยเดียวกัน ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาครอนบาคมาทดสอบที่ละปัจจัยจนครบ 3 ปัจจัย พบว่า ไม่มีปัจจัยใดเลยที่มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ คือ 0.7 เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาแล้วจากนักวิชาการและนักวิชาชีพต่าง ๆ (Nunnally, 1978) ถึงแม้ว่าจะตัดข้อคำถามที่จะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเพิ่มสูงขึ้นไปแล้วก็ตาม ดังนั้นจึงควรทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ต่อไป

3.1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ด้วยวิธีทางสถิติในการรวมกลุ่มข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในปัจจัยเดียวกัน ผู้วิจัยนำประเด็นข้อคำถาม (Item) ทั้งหมด 30 ข้อที่อยู่ใน 3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยและสุขลักษณะของอุตสาหกรรมवादไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ มาจัดกลุ่มโดยใช้วิธีทางสถิติในการรวมกลุ่มข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในปัจจัยเดียวกัน เมื่อวิเคราะห์เสร็จจะทำให้ได้ปัจจัยว่ามีอยู่กี่ปัจจัย ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้ โดยเลือกใช้การสกัดปัจจัยแบบวิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Method) ทำให้ทราบค่าปัจจัย (Factor Loading) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้ในการพิจารณาว่ามีข้อคำถามใดบ้างที่ควรอยู่ในปัจจัยเดียวกัน และควรมีค่าน้ำหนักปัจจัยตั้งแต่ 0.35 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006) และเลือกการหมุนแกนปัจจัยแบบวิธี Direct Oblimin เป็นการหมุนแกนแบบมุมแหลม (Oblique Rotation) โดยวิธี Direct Oblimin จะอนุญาตให้ปัจจัยสามารถสัมพันธ์กันได้ (Vanichbuncha, 2011) จึงเหมาะกับการวิจัยในสังคมศาสตร์ ดังเช่นการวิจัยในครั้งนี้ต่อจากนั้นนำปัจจัยที่ได้มาวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยันด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาครอนบาค มาทดสอบที่ละปัจจัยโดยพิจารณาว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ คือ 0.6 ขึ้นไป เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาใหม่ด้วยการจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ ถ้าค่ายังไม่ผ่านเกณฑ์ให้พิจารณาตัดข้อคำถามที่จะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเพิ่มสูงขึ้น มากที่สุดก่อน โดยทยอยตัดทีละข้อคำถาม แล้วนำข้อคำถามที่เหลือย้อนกลับไปสกัดปัจจัย หมุนแกนปัจจัย และหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

แอลฟา Cronbach ใหม่จนกว่าจะได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น 0.6 ในทุกปัจจัย (George & Mallery, 2003)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับภาพลักษณ์ อุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถี ปกติใหม่	Factor Loading	ค่าความ แปรปรวน ของ ปัจจัย (% Variance Explained)	ค่าแอลฟา Cronbach
1. มาตรฐานการให้บริการในยุควิถีปกติใหม่		50.732	0.773
1.1 สถานประกอบการมีระบบคัดกรองและ ตรวจสอบผู้รับบริการที่มีความเสี่ยงต่อการเข้า ใช้บริการ อาทิ สตรีมีครรภ์ ผู้ใช้ยาบางประเภท ผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ผู้ดื่มสุราหรือเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ก่อนเข้าใช้บริการ	0.815		
1.2 สถานประกอบการ มีระบบแจ้งข้อมูลพื้น ฐานก่อนและหลังการให้บริการที่ชัดเจน อาทิ ข้อ ห้าม ข้อควรระวัง และข้อปฏิบัติในการนวดไทย	0.805		
1.3 สถานประกอบการ มีระบบก่อนการรับ บริการ ลงทะเบียน ตรวจวัดอุณหภูมิ แสดง ประวัติการฉีดวัคซีน วัดไข้ ล้างมือผู้เข้ารับบริการ ก่อนเข้ารับบริการทุกครั้ง	0.851		
1.4 สถานประกอบการ เปลี่ยนผ้าปูเตียง ปลอกหมอน ผ้าห่ม ชุดนวด ต่อการนวดของ ลูกค้าทุกครั้ง ไม่มีการใช้ซ้ำ เพื่อความสะอาด และถูกสุขลักษณะ	0.734		

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับภาพลักษณ์ อุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถี ปกติใหม่	Factor Loading	ค่าความ แปรปรวน ของปัจจัย (% Variance Explained)	ค่าแอลฟา ครอนบาค
1.5 สถานประกอบการ ทำความสะอาดจุดที่ ผู้ใช้บริการมีโอกาสสัมผัสร่วมกัน อาทิ กลอน ประตู โต๊ะรับแขก ลูกบิด ราวบันได ด้วยน้ำยา ฆ่าเชื้อโรค รวมถึงอุปกรณ์ทุกชิ้นแอลกอฮอล์ฆ่า เชื้อโรคอย่างสม่ำเสมอ	0.881		
1.6 สถานประกอบการ มีระบบทำความสะอาด ด้านการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโรค และเชื้อไวรัสทั่ว บริเวณทุกวัน เพื่อความสะอาด ปลอดภัยและ ถูกสุขลักษณะทุกวัน	0.758		
1.7 สถานประกอบการ มีระบบจัดการเชื้อใน อากาศ มีออกแบบระบบระบายอากาศให้ไหล เวียนได้ดี เพื่อให้อากาศที่สะอาด และมีระบบดูด อากาศเพื่อการไหลเวียนอย่างเหมาะสม	0.634		
2. มาตรฐานด้านสุขลักษณะของสถาน ประกอบการ		8.417	0.713
2.1 สถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพ ตั้งอยู่ในสถานที่ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ที่เหมาะสม	0.759		
2.2 สถานประกอบการ ดูแลพื้นที่บริเวณโดย รอบอย่างดี มีระบบการควบคุมพาหะนำโรค อาทิ หนู แมลงต่าง ๆ ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล	0.714		

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับภาพลักษณ์ อุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถี ปกติใหม่	Factor Loading	ค่าความ แปรปรวน ของปัจจัย (% Variance Explained)	ค่าแอลฟา ครอนบาค
2.3 สถานประกอบการ จัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่ การให้บริการแต่ละประเภท อาทิ นวดตัว นวด เท้า อย่างชัดเจน ถูกสุขลักษณะ	0.839		
2.4 สถานประกอบการ จัดห้องอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาดและถูก สุขลักษณะ (เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำ อ่างล้างมือ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า)	0.756		
2.5 สถานประกอบการ จัดแสงไฟและความ สว่างภายในสถานบริการอย่างเหมาะสม ถูก สุขลักษณะของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	0.789		
2.6 สถานประกอบการ ใช้เสียงดนตรีเสริมสร้าง บรรยากาศให้รู้สึกผ่อนคลาย ถูกสุขลักษณะของ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	0.674		
2.7 สถานประกอบการ มีระบบดูแลความ ปลอดภัยของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการระหว่าง การเข้าใช้บริการ เพื่อลดความเสี่ยงการถูกล่วง ละเมิด การแฝงการค้าประเวณี อาทิ จัดสถานที่ ให้บริการมีความเป็นส่วนตัว แยกส่วนสำหรับ ชายและหญิง ไม่มีลักษณะมิดชิดหรือลับตา จนเกินไป	0.464		
3. มาตรฐานความปลอดภัยด้านการเข้ารับ บริการ		5.684	0.672
3.1 สถานประกอบการ ใช้ผลิตภัณฑ์หรือ อุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย	0.475		

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับภาพลักษณ์ อุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถี ปกติใหม่	Factor Loading	ค่าความ แปรปรวน ของปัจจัย (% Variance Explained)	ค่าแอลฟา ครอนบาค
3.2 สถานประกอบการ มีระบบให้ลูกค้าจองคิว ผ่านโทรศัพท์ หรือทางไลน์ก่อนเข้ามาใช้บริการ ลดการแออัดของพื้นที่การให้บริการ	0.553		
3.3 สถานประกอบการ จัดให้พนักงานบริการ ต้องใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งเพื่อป้องกันการ แพร่กระจายเชื้อ	0.735		
3.4 สถานประกอบการ จัดให้ผู้ให้บริการต้อง ได้รับการฉีดวัคซีนครบตามมาตรการของภาค รัฐ และต้องตรวจ ATK ทุก 3 วัน	0.927		
KMO=0.929 P=0.000		64.834	

จากตารางที่ 3 สามารถจัดปัจจัยใหม่ได้ 3 ปัจจัยและสามารถนำมาอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยทั้งหมดได้ร้อยละ 64.834 โดยได้ตั้งชื่อปัจจัยใหม่ 3 ปัจจัยได้แก่ 1) มาตรฐานด้านการให้บริการในยุควิถีปกติใหม่ 2) มาตรฐานด้านสุขลักษณะของสถานประกอบการ และ 3) มาตรฐานความปลอดภัยด้านการเข้ารับบริการ โดยข้อคำถามแต่ละข้อที่นำมาจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ควรมีค่าน้ำหนักปัจจัยตั้งแต่ 0.35 ขึ้นไป ทั้งนี้มีข้อคำถามที่นำมาจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ได้ 19 ข้อคำถาม จากเดิม 30 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 4 การทดสอบอิทธิพลของคุณลักษณะที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) ในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4 แสดงอำนาจในการพยากรณ์ตามลำดับของตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	R ² adjust	F	Sig
X1	.427	.183	.181	88.995	.000*
X1, X2	.451	.203	.199	50.578	.000*
X1 = มาตรฐานด้านสุขลักษณะของสถานประกอบการ X2 = มาตรฐานความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ					

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์พหุคูณแบบหลายขั้นตอน ดังนี้ มาตรฐานด้านสุขลักษณะของสถานประกอบการ (X1) สามารถอธิบายความแปรปรวนที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพยุควิถีปกติใหม่จังหวัดเชียงใหม่ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R²) เท่ากับ .183 และ เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์มาตรฐานความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ (X2) ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เพิ่มเป็น .203 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 แสดงว่า มาตรฐานด้านสุขลักษณะของสถานประกอบการและมาตรฐานความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ สามารถพยากรณ์ระดับภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 20.30

ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์คุณลักษณะ

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E.	Beta (β)	t	Sig
X1	.427	.183	.181	88.995	.000*
X1, X2	.451	.203	.199	50.578	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 (H1) : คุณลักษณะส่งผลต่อภาพลักษณ์อุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) จังหวัดเชียงใหม่ โดยพบว่า คุณลักษณะ 2 คุณลักษณะที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์อุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพอย่างมีนัยสัมพันธ์ ได้แก่ มาตรฐานด้านสุขลักษณะของสถานประกอบการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (B, β) เป็น .442 กับ .345 และมาตรฐานความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (B, β) เป็น .211 กับ .165

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ด้านสุขลักษณะและความปลอดภัยของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) จังหวัดเชียงใหม่” มีประเด็นในการอภิปรายผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) จังหวัดเชียงใหม่ ในมุมมองของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง อาจเพราะการเปิดสถานประกอบการภายใต้มาตรการผ่อนผันของรัฐบาลนั้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการยังรู้สึกได้ถึงความเสี่ยงในการเข้ารับบริการ จนเกิดความกังวลใจในมาตรฐานการบริการและระบบการตรวจสอบความปลอดภัยของสถานประกอบการ

ถึงแม้ทางสถานประกอบการเองจะดำเนินการตามมาตรการของรัฐบาลแล้วก็ตาม สอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่อง “กรณีศึกษาการจัดการความเสี่ยงในธุรกิจสปาและนวด เพื่อสุขภาพเพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019” ของ ธนพงษ์ ร่วมสุข และ พรธิภา องค์กรักษ์ (2564) ที่พบว่า การเปิดสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพในสถานการณ์การแพร่ระบาดยังคงมีความเสี่ยงอยู่มาก เนื่องจากมาตรการส่งเสริมของภาครัฐเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพยังมีข้อปฏิบัติค่อนข้างน้อย ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มธุรกิจสปาที่มีมาตรฐานเข้มงวดกว่า ทำให้สถานประกอบการนวดไทยยังปรากฏผู้ประกอบการจำนวนมากที่ไม่ได้ยื่นจดทะเบียนกับภาครัฐอย่างถูกต้อง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ของสถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุนทรตรา จันทบุรี (2559) ศึกษาความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มธุรกิจสปาและนวดแผนไทย พบว่า นวดไทยเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มในอนาคตที่ดีทั้งในกลุ่มลูกค้าชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ อย่างไรก็ตาม ยังปรากฏปัญหาเรื่องการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจแอบแฝง สร้างความเสียหายให้กับภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดแผนไทย ทำให้ผู้ใช้บริการยังไม่มั่นใจในมาตรฐานความปลอดภัยของสถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพเท่าที่ควร

2. ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อมาตรฐานด้านสุขลักษณะและความปลอดภัยของสถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพ จังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นมาตรฐานด้านสุขลักษณะของสถานประกอบการ มาตรฐานด้านความปลอดภัยในการเข้ารับบริการและระบบการให้บริการในยุควิถีปกติใหม่นั้น พบว่า อยู่ในระดับปานกลางเท่ากันในทุกประเด็น อาจเพราะถึงแม้สถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพสร้างความพึงพอใจในด้านการบริการ บรรยากาศ หรือตกแต่งสถานที่ ตามผลการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาแต่ข่าวสารเชิงลบจากช่องทางสื่อต่าง ๆ ที่มีักปรากฏตามสื่อสาธารณะอยู่บ่อยครั้งในเรื่องของความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ อาจลดทัศนคติเชิงบวกและมุมมองของผู้ใช้บริการต่อมาตรฐานการจัดการอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพลดระดับมาอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความต้องการของตลาดและศักยภาพการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชของณัฐวรรดิ คณิตินสุทธิทอง และ จินตนา เลิศสกุล (2564) ที่ค้นพบว่าศักยภาพของอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย

มีศักยภาพอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านการให้บริการเพื่อสุขภาพ อาทิ สถาบันไทย และ แพทย์แผนไทย อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมด้านนี้ยังมีจุดอ่อนสำคัญ นั่นคือ ความมั่นคงปลอดภัย ด้านสุขอนามัย ทรัพยากรมนุษย์ ระบบการขนส่งมวลชน ซึ่งเป็นรองคู่แข่งอย่างสิงคโปร์ มาเลเซีย (กานดา ชีระนนท์, 2561) ส่งผลให้ภาพจำของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพยังไม่ได้อยู่ในเกณฑ์ที่ดีนัก

3. การทดสอบสมมติฐาน มาตรฐานของสถานประกอบการนวดไทย ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (Normal) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มาตรฐานด้านสุขลักษณะของสถานประกอบการ กับมาตรฐานความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) อย่างมีนัยสัมพันธ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ($R^2=0.203$) คิดเป็นร้อยละ 20.30 ซึ่งเป็นค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ไม่สูงเท่าที่ควร อาจเป็นเพราะการศึกษาครั้งนี้ มีตัวแปรที่พยากรณ์เหลือเพียง 2 ตัวแปร และยังเป็นตัวแปรที่มีขอบเขตของระยะเวลา (หลังสถานการณ์โควิด-19) เป็นข้อจำกัดในการศึกษา

โดยปัจจัยมาตรฐานด้านสุขลักษณะของสถานประกอบการส่งผลต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพ อาจเพราะพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการภายใต้วิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพ ความสะอาด และสุขลักษณะในการดำเนินชีวิตมากขึ้น สอดคล้องกับผลวิจัยของ อมรชาติ ไชโย และ เมทนี มหาพรม (2563) เรื่อง “การจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจที่พักแรมในประเทศไทยภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19” พบว่า ธุรกิจบริการต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มความมั่นใจด้านสุขอนามัยและมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการให้ได้รับประสบการณ์ที่ดีจากสินค้าและบริการภายใต้ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น โดยใช้แนวคิดการจัดการภาวะวิกฤตตามบูรณาการเข้ากับการบริการในธุรกิจ เพื่อช่วยลดความเสียหายจากความเสี่ยงที่อาจส่งผลด้านลบต่อองค์กร นอกจากนี้ยังต้องสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องด้านสุขอนามัยแก่พนักงานและลูกค้าเพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ COVID-19 โดยการให้ความรู้และอบรมแก่พนักงาน เพื่อเพิ่มพูนทักษะการให้บริการลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปตามแนวคิด New Normal

มาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการของสถานประกอบการนวดไทย เพื่อสุขภาพส่งผลต่อภาพลักษณ์อุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ อย่างมีนัยสัมพันธ์ เนื่องด้วยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดดังกล่าว ส่งผลให้ แนวโน้มเรื่องพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินชีวิตผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ใช้บริการ ให้ความสนใจในสุขภาพมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องความปลอดภัยและความเสี่ยง ในการเข้าใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยเรื่องการจัดการแบบ New Normal ต่อ การพัฒนาธุรกิจร้านนวดสปาไทยในจังหวัดนนทบุรี ของ พรพิมล สัมพัทธ์พงศ์ (2565) ค้นพบว่า การจัดการแบบ New Normal ต่อการพัฒนาธุรกิจร้านนวดสปาไทย ได้แก่ ก่อนรับบริการต้องลงทะเบียนเข้ารับบริการ หรือลงทะเบียนไทยชนะ แสดงประวัติการฉีดวัคซีนตามมาตรการของภาครัฐ จากนั้นวัดไข้โดยไม่ให้อุณหภูมิร่างกายเกิน 37.5 องศาเซลเซียส โดยทางร้านต้องใช้เครื่องวัดอุณหภูมิ ร่างกายที่ได้มาตรฐานเท่านั้น ล้างมือในจุดล้างมือที่ร้านนวดสปากำหนดไว้ เปลี่ยนเสื้อผ้า ล้างเท้า โดยทุกขั้นตอนผู้รับบริการนวดต้องใส่หน้ากากอนามัย ตลอดเวลา จนกว่าจะรับบริการนวดเสร็จ รวมถึงพนักงานร้านนวดเพื่อสุขภาพ ได้รับการฉีดวัคซีนครบตามมาตรการของภาครัฐและมีการตรวจ ATK ทุก ๆ 3 วัน เป็นการจัดการที่จำเป็นในช่วงยุควิถีปกติใหม่ นอกจากนี้ ศิริวรรณ วรรณศิริ (2564) ค้นพบว่า ควรจะประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงมาตรการความปลอดภัย และความสะอาดเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและทำให้ลูกค้ามั่นใจในมาตรการ ความปลอดภัยต่อการแพร่ระบาดโควิด-19 ของสถานประกอบการมากขึ้นด้วย

จากผลการศึกษา ค้นพบว่า มาตรฐานที่สำคัญของสถานประกอบการ นวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (Normal) และมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของ สถานประกอบการนวดไทย ไม่ใช่มาตรฐานการให้บริการเพื่อรองรับสถานการณ์ วิกฤตโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หรือมาตรฐานการบริการแบบยุควิถี ปกติใหม่ แต่เป็นการพัฒนามาตรฐานการจัดการด้านสุขลักษณะและมาตรฐานด้าน ความปลอดภัยในการให้บริการเป็นสำคัญ ด้วยเพราะปัจจุบันพฤติกรรม การใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภคภายหลังจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของ เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ผู้บริโภคตระหนักถึงความเสี่ยงในมาตรฐาน ความปลอดภัยและสุขลักษณะในการให้บริการในสถานประกอบการมากขึ้น อุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพต้องให้ความสำคัญกับด้านสุขอนามัยและ มาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นพิเศษ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกถึง

มาตรฐานในการจัดการสถานประกอบการภายใต้ภาวะวิกฤตหรือยุควิถีปกติใหม่ที่ปลอดภัย

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ควรร่วมมือกับองค์กรภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในการสร้างเครือข่ายสถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพ เพื่อสร้างระบบการบริหารจัดการสถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) ที่เป็นมาตรฐานเฉพาะอุตสาหกรรมนวดไทย รวมถึงให้คำแนะนำสถานประกอบการในประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการพัฒนามาตรฐานการบริหารจัดการสถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพที่เหมาะสมกับยุควิถีปกติใหม่อย่างแท้จริง

2. สถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพ ควรพัฒนาองค์ความรู้ด้านการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการสถานประกอบการในยุควิถีปกติใหม่ โดยเฉพาะปัจจัยด้านมาตรฐานสุขลักษณะและความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันภาพลักษณ์เชิงลบที่อาจเกิดขึ้น และอาจนำไปสู่สถานการณ์วิกฤตที่สร้างความสูญเสียให้กับภาพลักษณ์ อุตสาหกรรมนวดไทย เพื่อสุขภาพเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงสูง จึงควรให้ความสำคัญกับด้านสุขอนามัยและมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นพิเศษ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกถึงมาตรฐานในการจัดการสถานประกอบการภายใต้ภาวะวิกฤตหรือยุควิถีปกติใหม่ที่ปลอดภัย และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของอุตสาหกรรมนวดไทยได้อย่างยั่งยืน

3. สถานประกอบการนวดไทยเพื่อสุขภาพ ควรมุ่งเน้นการนำเสนอภาพจำด้านมาตรฐานความปลอดภัยและสุขลักษณะของสถานประกอบการ รวมไปถึงมาตรฐานการจัดการสถานประกอบการในยุควิถีปกติใหม่ (New Normal) ที่ได้มาตรฐานในระดับสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพของอุตสาหกรรมนวดไทยเพื่อสุขภาพ มากกว่าการนำเสนอภาพอัตลักษณ์ เอกลักษณ์ความเป็นไทย (Thainess) เพียงมิติเดียวอย่างที่เคยเป็นมา เนื่องด้วยภาพจำด้านศักยภาพและความน่าเชื่อถือของมาตรฐานของการบริหารจัดการที่น่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุดในยุคปัจจุบัน

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรรณิการ์ พุ่มทอง. (2559). โรคเบาหวานและการกระตุ้นการไหลเวียนเลือดด้วยการนวดไทย. *วารสารหมอยาไทยวิชัย*, 2(3), 1-12.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2560). *แนวทางการดำเนินงานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ. กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข.*
- กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. (2563, 20 สิงหาคม). *แนวทางการให้บริการการแพทย์แผนไทยในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ เพื่อป้องกันควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) พ.ศ. 2563 (ฉบับที่ 2).* <https://www.dtam.moph.go.th/index.php/th/news/dtam-news/6072-pr0991.html>
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2554). *ธุรกิจบริการ : สปปและนวดไทย. กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์.*
- กานดา อีระนนท์. (2561). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย: สถานการณ์และศักยภาพทางการแข่งขันในภูมิภาคอาเซียน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 12(Supplement), 22-34.
- คมชัดลึกออนไลน์. (2562). “การเดินทางของ “ศาสตร์นวดไทย” กว่าจะได้ขึ้นหิ้ง “มรดกโลก”. <https://www.komchadluek.net>
- คลินิกภาษี. (ม.ป.ป). *ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพ มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย. MOF Tax Clinic. http://taxclinic.mof.go.th/pdf/5DAB2DCA_429A_1BF2_EF2D_02B198D5D747.pdf*
- จิตกร วิจารณ์รงค์. (2564). การจัดการท่องเที่ยวไทยในยุค NEW NORMAL. *วารสาร มจร.สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*. 10(4), 372-381.

- ไทยรัฐออนไลน์. (2563, 10 มิถุนายน). *นวดแผนไทยกระอัก เจ็บ 50% เคยเฟื่องฟู 3 หมื่นล้าน รัฐเข้มเฝ้าช่วย*. <https://www.thairath.co.th/scoop/1864659>
- ณัฐวรรติ คณิตินสุทธิทอง และ จินตนา เลิศสกุล. (2564). ความต้องการของตลาดและศักยภาพการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 6(6), 77-93.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์*. อุดรราชธานี: สถาบันราชภัฏอุดรราชธานี.
- ธนพงษ์ ร่วมสุข และ พรธิภา องค์กรักษ์. (2564). กรณีศึกษาการจัดการความเสี่ยงในธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพเพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่. *วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี*, 7(2), 34-51.
- ธนิต จิตดำรงกิจ และ ศรีดาราทิเพียร. (2564). *เปิดโมเดลร้านนวด-สปา ยุคใหม่*. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. <https://www.dpu.ac.th/research/8>
- ปภาวี บุญกลาง. (2560). *ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษา สาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ผกากรอง เทพรักษ์. (2564, 29 มิถุนายน). *โควิดระลอก 3 ทำสปา นวดแผนไทย ร้านเหล้า โรงแรม ปิดกิจการมากที่สุด*. ข่าวสดออนไลน์. https://www.khaosod.co.th/covid-19/news_6480621
- พรพิมล สัมพัทธ์พงศ์. (2565). การจัดการแบบ New Normal ต่อการพัฒนาธุรกิจร้านนวดสปาไทยในจังหวัดนนทบุรี. *วารสารมหาจุฬานาครธรรมส์*, 9(5), 476-494.
- พลแก้ว วัชรชัยสุรพล และ อัญญา ดุจจานุทัศน์. (2563). การพัฒนารูปแบบบริการนวดไทยในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิชาการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ*, 16(1), 33-43.

- ภักดี กลั่นภักดีและคณะ. (2563). การพัฒนาธุรกิจสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากลในประเทศไทยสู่ความยั่งยืน. *วารสารวิชาการสาธารณสุข*, 29(6), 1147-1155.
- รายงานพิเศษ: ธุรกิจนวดแผนไทยยังชบเซา จ.เชียงใหม่. (2564, 16 กุมภาพันธ์). CH7HD. <https://news.ch7.com/detail/467898>
- รัชณี จันทร์เกษ. (2556). รายงานการสาธารณสุขไทยด้านการแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน และการแพทย์ทางเลือก ๒๕๕๔-๒๕๕๖. สำนักข้อมูลและประเมินผล กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข.
- ศิริวรรณ วรรณศิริ. (2564). การจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจสปาไทยและนวดเพื่อสุขภาพช่วงเวลาวิกฤตโควิด [สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิโรช แท่นรัตนกุล. (2564). การบริหารงานสื่อสารเพื่อจัดการความเสี่ยงด้านชื่อเสียงของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness) ในประเทศไทย [ดุชนิพนธ์ปริญญาดุชนิพนธ์]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์. (2563, 27 ตุลาคม). อุตสาหกรรมสปาและนวดแผนไทย. <https://www.pier.or.th/forums/2020/12/spa-and-thai-massage/>
- สุนทรตรา จันทบุรี. (2559). โอกาสและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย. *วารสารเกษมบัณฑิต*. 17(2), 49-63.
- อมราวดี ไชโย และ เมทนี มหาพรหม. (2563). การจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจที่แพ็กแรมในประเทศไทยภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 14(3), 685-700.

ภาษาอังกฤษ

- George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R. & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). New Jersey: Pearson Education.

- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Vanichbuncha, K. (2011). *Advanced Statistical Analysis with SPSS* (9th ed.). Bangkok: Dharmasarn Printing.
- World Economic Forum. (2015). *The Travel & Tourism Competitiveness Report*. Geneva: World Economic Form.