



การพัฒนา รูปแบบบริการนวดไทยในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จังหวัดเชียงใหม่

THE SERVICE MODEL DEVELOPMENT OF THAI MASSAGE IN HEALTH ESTABLISHMENT, CHIANG MAI PROVINCE

พลแก้ว วัชรชัยสุรพล, อัญญา ดุจจามุทัศน์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา รูปแบบบริการนวดไทยในสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพที่เหมาะสมกับบริบทของจังหวัดเชียงใหม่โดยเน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน กระบวนการในการพัฒนา รูปแบบบริการนวดไทยมี 3 ระยะ คือ 1) การวางแผน เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา ร่วมกับหาแนวทางในการพัฒนา รูปแบบบริการนวดไทย 2) การปฏิบัติ เป็นขั้นตอนของการพัฒนา รูปแบบบริการนวดไทย และ 3) การประเมินผลการนำรูปแบบบริการนวดไทยไปใช้ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจำนวน 20 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบประเมินของสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ มีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติการทดสอบทีแบบกลุ่มสัมพันธ์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยก่อนและหลังการนำรูปแบบไปใช้

ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบบริการนวดไทยในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ 1) การปฏิบัติด้านบุคลิกภาพ ภาวลักษณ์ และจรรยาบรรณที่ดีของผู้ให้บริการ 2) การปฏิบัติด้านการนวดที่ดี และ 3) การปฏิบัติด้านการบริการที่ดี โดยกลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนาการบริการนวดไทยในสถานประกอบการคือ วิธีการสอนงานจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งนี้ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นภายหลังการนำรูปแบบไปใช้ พบว่า สถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีคะแนนเฉลี่ยด้านการให้บริการนวดไทยโดยภาพรวมเพิ่มขึ้นจากก่อนนำรูปแบบไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ดังนั้น จึงควรมีการเผยแพร่รูปแบบบริการนวดไทยอย่างกว้างขวางเพื่อให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีความรู้ ทักษะ และสามารถประเมินการให้บริการของตนเอง อันจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพการให้บริการนวดไทยต่อไป

คำสำคัญ : การวิจัยเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาการให้บริการ นวดไทย สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

Abstract

This action research study aimed to develop the service model of Thai massage in the establishment of health based on the Chiang Mai context. This study focused on collaboration among all stakeholders in governmental and non-governmental organizations. The process of Thai massage service model development has been divided into 3 phases: 1) planning was to establish a partnership and to identify the situation and solution for developing the Thai massage service; 2) action was the Thai massage service model development and; 3) evaluating model implementation in 20 health establishments in Chiang Mai province. The data were collected before and after the model implementation by using a health service standard for massage establishment and were analyzed, then, by using the paired t-test.

The findings of this study revealed that the Thai massage service model included three components: 1) good therapist image practice; 2) good massage practice and; 3) good service practice. Coaching by experts was used as a strategy for implementing the model. Results from model implementation showed a significant difference was found on massage service between before and after implementing the model ($p < .01$). Therefore, this Thai massage service model should be disseminated so that health establishments would have knowledge, skills, and enable evaluate their services that will lead to the development of Thai massage services.

Keywords : Action research, Service Model development, Thai massage, Health establishment

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคมโลกด้านการดูแลสุขภาพประกอบกับความต้องการในขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้รัฐบาลประกาศนโยบายพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางบริการสุขภาพนานาชาติตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 และมีการขับเคลื่อนเชิงยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical hub) มาอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและอุตสาหกรรมสุขภาพซึ่งรวมถึงการแพทย์แผนไทยเป็นอุตสาหกรรมเป้าหมายเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจสู่อนาคต โดยคาดหวังว่าจะสามารถเพิ่มสัดส่วนรายได้และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ทำให้ประเทศไทยเกิดความมั่นคงและความมั่นคงทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2559)

การแพทย์แผนไทยโดยเฉพาะการนวดไทย (Thai massage) กลายเป็นที่นิยมจากคนในประเทศและนักท่องเที่ยวต่างชาติทั่วโลกในปัจจุบัน เนื่องจากมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นและสามารถช่วยรักษาหรือบรรเทาอาการของโรคได้ ดังเห็นได้จากผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การนวดไทยสามารถช่วยให้เกิดการกระตุ้นการไหลเวียนของเลือด (กรรณิการ์ พุ่มทอง, 2559) เพิ่มศักยภาพในการเคลื่อนไหวของข้อต่อ (โสภา ลีศิริวัฒนกุล, คณิสร์ เจริญกิจ, และวิภารัตน์ ภิบาลวงษ์, 2562; Chiranthanut, Hanprasertpong, & Teekachunhatean, 2014) เพิ่มความยืดหยุ่นของร่างกาย บรรเทาอาการตึงตัวของกล้ามเนื้อ (กรรณิการ์ พุ่มทอง, 2559; โสภา ลีศิริวัฒนกุล และคณะ, 2562; Butttagat, Eungpinichpong, Chatchawan, & Arayawichanon, 2012) ลดอาการปวดในผู้ที่มีอาการสะบ้ากวม (Butttagat, Eungpinichpong, Chatchawan, & Kharmwan, 2011) ผู้ป่วยที่มีอาการปวดหลังแบบเรื้อรัง (ศิริ เอี่ยมฉวี, รื่นฤดี พรหมประดิษฐ์, บุหลัน สุเทวี, จุฑามาส สุพรรณ, และ สุภารัตน์ สุขโท, 2559; Butttagat et al., 2012) และผู้ป่วยข้อเข่าเสื่อม (Chiranthanut et al., 2014) ช่วยบรรเทาอาการท้องผูก

(ชนิษฐา สร้อยมาลุน, จิราพร ระมาศ, วันเพ็ญ กำลั้งดี, และปรียาภัทร สิงห์ทอง, 2560) และลดระดับความวิตกกังวลลงได้ (จิรภรณ์ แนวบุตร, 2557; Butttagat et al., 2012; 2011) ทำให้การนวดไทยกลายเป็นงานบริการที่สามารถสร้างอาชีพให้ประชาชนและสามารถสร้างมูลค่าให้แก่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพเพิ่มขึ้น

ปัจจุบัน การเติบโตของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2556 มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลอย่างถูกต้องตามกฎหมายจำนวน 1,304 ราย และมีมูลค่าตลาดธุรกิจสปาและนวดไทยเท่ากับ 3,117 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากข้อมูลในปี พ.ศ. 2555 ถึงร้อยละ 81.87 และร้อยละ 11.27 ตามลำดับ (สุนทรตรา จันทบุรี, 2559) จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีการขยายตัวของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพโดดเด่น โดยพบว่า ในปี พ.ศ. 2561 มีจำนวนสถานประกอบการสุขภาพประเภทการนวดไทย 601 แห่ง ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2559 ถึงร้อยละ 257.74 และคาดว่าจะมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า มากกว่าสองในสามของผู้เข้ามาใช้บริการในสถานประกอบการสุขภาพนิยมเลือกใช้บริการนวดไทยเป็นหลัก (ณัฐธิกานต์ โพธิพิพิธ, 2556; สมศักดิ์ แก้วสอน, 2550) ดังนั้น เพื่อยกระดับขีดความสามารถด้านการบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพของจังหวัดเชียงใหม่ให้มีความโดดเด่น เป็นสากล และมีศักยภาพการแข่งขันในระดับนานาชาติ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการนวดไทยให้มีมาตรฐาน ควบคู่กับการส่งเสริมการตลาดเพื่อสร้างความแตกต่างและความประทับใจในบริการสุขภาพกับต่างประเทศ ที่ผ่านมามีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้ให้บริการนวดเท่านั้น (ชนิษฐา ชัยสุวรรณ และ ทรงคุณ จันทจร, 2561; น้ำทิพย์ ต้นพงษ์, ม.ป.ป.) ซึ่งยังไม่ครอบคลุมถึงการจัดการบริหารจัดการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนารูปแบบบริการนวดไทยในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อให้เกิดรูปแบบการให้บริการนวดไทยที่สอดคล้องกับบริบทของจังหวัดเชียงใหม่และสามารถนำไปใช้ได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนารูปแบบบริการนวดไทยในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่เหมาะสมกับบริบทของจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อประเมินผลการนำรูปแบบบริการนวดไทยไปใช้ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่

กรอบแนวคิด

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research) เป็นกระบวนการค้นหาวิธีการที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพงานที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในบริบทนั้นๆ อย่างยั่งยืน จากการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่ (Stringer, 2007) ดังนั้น การศึกษานี้จึงนำกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการมาใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาในรูปแบบบริการนวดไทยในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและเหมาะสมกับบริบทพื้นที่ของจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีกระบวนการดำเนินงานเป็น 3 ระยะ คือ 1) การวางแผน 2) การปฏิบัติการ และ 3) การประเมินผล ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการพัฒนารูปแบบการบริการนวดไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รูปแบบบริการนวดไทยในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่เหมาะสมกับบริบทของจังหวัดเชียงใหม่ และสามารถนำไปใช้ได้จริง
2. เกิดการยกระดับการให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบบริการนวดไทยในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่เหมาะสมกับบริบทของจังหวัดเชียงใหม่

ประชากรและผู้มีส่วนร่วม (Participants)

ประชากรในการศึกษานี้เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการนวดไทยในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 การเลือกกลุ่มผู้มีส่วนร่วมในการศึกษานี้เป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) และการสุ่มโดยการบอกต่อ (Snowball technique sampling) โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) คณะกรรมการดำเนินงานการพัฒนาภาพลักษณ์และพัฒนากระบวนการบริการนวดไทย ประกอบด้วย ผู้แทนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ผู้แทนสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 19 เชียงใหม่ ผู้แทนสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานแม่ฮ่องสอน ผู้แทนสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ผู้แทนสำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่ ผู้แทนสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดเชียงใหม่ นายกสมาคมส่งเสริมบริการสุขภาพเชียงใหม่ นายกสมาคมนวดแผนไทยจังหวัดเชียงใหม่ นายกสมาคมไทยล้านนาสปา ประธานชมรมผู้ประกอบการนวดไทยเชียงใหม่ ประธานชมรมผู้ประกอบการนวดไทยล้านนา ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดบริการสปาและนวดไทยจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และสถานประกอบการนวดไทยล้านนา จำนวน 20 คน

- 2) คณะกรรมการดำเนินงานการพัฒนาภาพลักษณ์และพัฒนากระบวนการบริการนวดไทยในพื้นที่ ประกอบด้วย ผู้แทนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดบริการสปาและนวดไทยจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สมาคมแพทย์แผนไทยจังหวัดเชียงใหม่ ชมรมผู้ประกอบการนวดไทยล้านนา และสถานประกอบการสปาและนวดไทยที่ได้รับการยอมรับในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 18 คน

- 3) บุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน 20 แห่ง ได้แก่ พนักงานต้อนรับ พนักงานนวด และแม่บ้าน จำนวน 107 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้นำแบบประเมินของสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ร่วมกับการสังเคราะห์องค์ความรู้กับผู้ทรงคุณวุฒิด้านการนวดและผู้ดำเนินการสปาในพื้นที่ จำนวน 17 ท่าน มาใช้ในการประเมินการบริหารจัดการและการให้บริการของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ทั้ง 20 แห่ง ซึ่งหัวข้อในการประเมินมีทั้งหมด 3 ด้าน และเป็นการประเมินทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เครื่องมือนี้ได้ผ่านการทดสอบค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้เท่ากับ 0.94 ดังนี้

- 1) การปฏิบัติด้านบุคลิกภาพ ภาพลักษณ์ และจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ (Therapist image practice) เป็นการประเมินพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการในสถานประกอบการ จำนวน 21 ข้อ โดยเป็นการประเมินการปฏิบัติเชิงบวกจำนวน 11 ข้อ และเชิงลบจำนวน 10 ข้อ

- 2) การปฏิบัติด้านการนวด (Massage practice) เป็นการประเมินพฤติกรรมบริการและทักษะในการนวดของพนักงานนวด จำนวน 21 ข้อ โดยเป็นการประเมินการปฏิบัติเชิงบวกจำนวน 5 ข้อ และเชิงลบจำนวน 16 ข้อ

- 3) การปฏิบัติด้านการบริการ (Service practice) เป็นการประเมินการบริหารจัดการและความพร้อมของการให้บริการในสถานประกอบการ จำนวน 25 ข้อ โดยเป็นการประเมินการปฏิบัติเชิงบวกจำนวน 20 ข้อ และเชิงลบจำนวน 5 ข้อ

การให้คะแนนในเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติเชิงบวกจะเป็นลักษณะแบบ 6 อันดับ คือ ไม่มี ได้ 0 คะแนน จนถึงมีในระดับมากที่สุด ได้ 5 คะแนน สำหรับการให้คะแนนในเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติเชิงลบ เป็นลักษณะเลือกตอบ 2 ตัวเลือก คือ ไม่มี ได้ 0 คะแนน และ มี ได้ 1 คะแนน โดยคะแนนเต็มจะได้รับการนำคะแนนที่ได้จากการปฏิบัติเชิงบวกมาลบกับคะแนนที่ได้จากการปฏิบัติเชิงลบ มีค่าเท่ากับ 180 คะแนน

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งการดำเนินงานเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การวางแผน

1.1 ผู้วิจัยสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ และจัดประชุมแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการดำเนินงานการพัฒนาภาพลักษณ์และพัฒนารูปแบบการบริการนวดไทยเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานพัฒนารูปแบบการนวดไทย พร้อมทั้งสนับสนุนและเป็นที่ปรึกษาให้แก่คณะกรรมการดำเนินงานการพัฒนาภาพลักษณ์และพัฒนารูปแบบการบริการนวดไทยในพื้นที่

1.2 ผู้วิจัยสร้างความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดบริการสปาและนวดไทยจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ และจัดประชุมแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการดำเนินงานการพัฒนาภาพลักษณ์และพัฒนารูปแบบการบริการนวดไทยในพื้นที่เพื่อวางแผนการดำเนินงานพัฒนารูปแบบการนวดไทย

1.3 ผู้วิจัยร่วมกับคณะกรรมการดำเนินงานการพัฒนาภาพลักษณ์และพัฒนารูปแบบการบริการนวดไทยในพื้นที่ร่วมกันวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา พร้อมหาแนวทางในการพัฒนาการบริการนวดไทยในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ระยะที่ 2 การปฏิบัติกร

2.1 ผู้วิจัยร่วมกับคณะกรรมการดำเนินงานการพัฒนาภาพลักษณ์และพัฒนารูปแบบการบริการนวดไทยในพื้นที่ร่วมกันจัดทำคู่มือ “การพัฒนาภาพลักษณ์และพัฒนารูปแบบการบริการนวดไทย มาเชียงใหม่ต้องมานวดไทยล้านนา”

และวางกลยุทธ์ในการพัฒนาโดยใช้วิธีการสอนงาน (Coaching)

2.2 ภายหลังจากที่คู่มือได้ผ่านตรวจสอบด้านเนื้อหาจากคณะกรรมการดำเนินงานการพัฒนาภาพลักษณ์และพัฒนารูปแบบการบริการนวดไทยและผู้เชี่ยวชาญผู้วิจัยได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับคณะกรรมการดำเนินงานการพัฒนาภาพลักษณ์และพัฒนารูปแบบการบริการนวดไทยในพื้นที่เพื่อสร้างความเข้าใจและวางแผนดำเนินการในพื้นที่

ระยะที่ 3 การประเมินผล

3.1 คณะกรรมการดำเนินงานการพัฒนาภาพลักษณ์และพัฒนารูปแบบการบริการนวดไทยในพื้นที่ได้แบ่งการทำงานเป็น 5 ทีม เพื่อรับผิดชอบในการสอนงานในสถานประกอบการแต่ละแห่ง โดยลงพื้นที่แห่งละ 3 ครั้ง ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562

3.2 ในการลงพื้นที่ครั้งแรก ผู้วิจัยดำเนินการประเมินสถานประกอบการโดยใช้แบบประเมินของสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ หลังจากนั้นทีมคณะกรรมการดำเนินงานการพัฒนาภาพลักษณ์และพัฒนารูปแบบการบริการนวดไทยในพื้นที่จะมีความรู้พร้อมฝึกทักษะตามคู่มือที่ได้พัฒนาขึ้น หลังจากนั้น ทีมคณะกรรมการฯ จะช่วยเป็นที่ปรึกษาและสอนงานเพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับบริบทของสถานประกอบการนั้น ๆ ในครั้งที่สองและสาม

3.3 ภายหลังจากลงพื้นที่เสร็จสิ้น 2 เดือน ผู้วิจัยดำเนินการประเมินสถานประกอบการโดยใช้แบบประเมินของสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพอีกครั้ง พร้อมทั้งมีการประชุมตัวแทนจากสถานประกอบการทั้ง 20 แห่งเพื่อปรับปรุงคู่มือให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลเชิงคุณภาพ นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาด้วยการจัดรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบและวิเคราะห์และเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ของหมวดหมู่ข้อมูล

2) ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้มีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนการให้บริการของสถานประกอบการ ก่อนและหลังการได้รับการพัฒนา 2 เดือน โดยใช้สถิติการทดสอบที่แบบกลุ่มสัมพันธ์ (Paired t-test)

ผลการศึกษา

รูปแบบบริการนวดไทยในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาและแนวทางในการพัฒนารูปแบบบริการนวดไทยที่ผ่านมา ทำให้ได้รูปแบบการบริการนวดไทยในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ซึ่งประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. การปฏิบัติด้านบุคลิกภาพ ภาพลักษณ์ และจรรยาบรรณที่ดีของผู้ให้บริการ (Good therapist image practice) ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการถ่ายทอดความเป็นไทยล้านนาทั้งด้านการแต่งกาย กิริยามารยาท และจารีตประเพณี ไปยังผู้รับบริการ ที่ส่งผลให้เกิดความประทับใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำได้ง่าย ดังนั้นสถานประกอบการเพื่อสุขภาพควรเน้นการพัฒนาบุคลิกภาพทัศนคติ ภาพลักษณ์ และการแสดงออกที่ดีต่อการให้บริการแก่ลูกค้าทั้งการให้บริการต้อนรับและการให้บริการนวด โดยมีข้อควรปฏิบัติจำนวน 11 ข้อ เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการต้อนรับที่อบอุ่น สอบถามลูกค้าถึงความต้องการในการทำทรีตเมนต์ (Treatment) การแต่งกายมีเครื่องแบบเรียบร้อยที่มีอัตลักษณ์ล้านนา มีกิริยามารยาทเรียบร้อย ทั้งการเดิน การนั่ง การวางมือ การเก็บมือ มีความใส่ใจในการบริการทุกขั้นตอน และมีการแนะนำในการดูแลสุขภาพภายหลังการนวด และมีข้อห้ามในการปฏิบัติจำนวน 10 ข้อ เช่น การแสดงพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเข้าใจส่อถึงการค้าประเวณี การเปิดเผยความลับของผู้รับบริการ และการรับประทานอาหารหรือลูกอม หรือการใช้โทรศัพท์ขณะทำการนวด

2. การปฏิบัติด้านการนวดที่ดี (Good massage practice) การนวดถือเป็นหัวใจหลักของการเข้ามารับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่คาดหวังที่จะได้รับบริการการนวดที่ดี ทั้งการนวดเพื่อการผ่อนคลายและการนวดเพื่อบำบัดรักษา หากผู้ให้บริการมีการให้บริการนวดที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความประทับใจอมทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง สถานประกอบการเพื่อสุขภาพควรมีการกำหนดข้อปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนการนวดไทย พร้อมชี้แจงให้พนักงานนวดทราบข้อปฏิบัติเหล่านี้ และระมัดระวังข้อห้ามในการนวดที่อาจส่งผลอันตราย

หรืออาการบาดเจ็บต่อผู้มารับบริการ โดยเฉพาะผู้ที่มีโรคประจำตัว โดยมีข้อปฏิบัติจำนวน 5 ข้อ เช่น การไหว้ครูก่อนให้บริการ การสอบถามข้อมูลสุขภาพลูกค้า การให้บริการนวดตามระเบียบวิธีการนวดไทย การให้บริการน้ำอุ่นหรือน้ำสมุนไพรหลังให้บริการ และการให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการ และมีข้อห้ามในการปฏิบัติจำนวน 16 ข้อ เช่น การเปิดประตูลมขาพร้อมกันทั้งสองข้าง การกดนานเกิน 20 วินาที การกระชากขาอย่างแรง การใช้เชือกถ่วงนานเกินไป และการใช้ปลายนิ้วกดจิกจนเกิดรอยเขียวช้ำ

3. การปฏิบัติด้านการบริการที่ดี (Good service practice) การให้บริการเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความประทับใจและทำให้ผู้รับบริการเกิดความผูกพันต่อองค์กรหรือสถานประกอบการนั้นได้ง่าย การบริการเกี่ยวข้องถึงการจัดตกแต่งสถานที่ และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้รับบริการตั้งแต่ก่อน ขณะ และหลังการเข้ามารับบริการ ดังนั้นสถานประกอบการเพื่อสุขภาพควรมีการบริหารจัดการสถานที่และวางแผนหรือขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท เพื่อสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ของสถานประกอบการให้เข้าไปอยู่ในใจของผู้รับบริการ โดยข้อปฏิบัติจำนวน 20 ข้อ เช่น การเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ให้พร้อม ผู้ให้บริการกล่าวต้อนรับ มีบริการน้ำสมุนไพรไทย สอบถามภาวะสุขภาพเพื่อคัดกรองก่อนให้บริการ การล้างเท้าผู้รับบริการด้วยสมุนไพรไทย ให้บริการตามขั้นตอนและวิธีการของการบริการแต่ละประเภท การลงบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ การสอบถามความพึงพอใจ การกำหนดกฎระเบียบการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน และมีการตรวจสอบ และมีข้อห้ามในการปฏิบัติจำนวน 5 ข้อ เช่น ปล่อยให้มีการรับประทานบริเวณที่ให้บริการ การเปิดเผยความลับของลูกค้า และการชักชวนให้ลูกค้าเลือกเมนูที่มีราคาแพง

ผลการนำรูปแบบไปใช้

จากการนำรูปแบบการบริการนวดไทยในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพไปใช้ด้วยวิธีการสอนงานโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ครั้ง พบว่า สถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีการพัฒนาการให้บริการนวดไทยโดยภาพรวม

ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ดังแสดงในตารางที่ 1 และเมื่อเปรียบเทียบรูปแบบการให้บริการในแต่ละด้าน พบว่า ภายหลังจากเข้ารับการอบรม 1 เดือน สถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติด้านบุคลิกภาพ ภาพลักษณ์ และจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ การปฏิบัติด้านการนัด และการปฏิบัติด้านการบริการ เพิ่มขึ้นจากก่อนการเข้ารับการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01, p < .01, p < .01$)

อภิปรายผล

การพัฒนาแบบการให้บริการนวดไทยในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ ทำให้ได้รูปแบบการบริการนวดไทยที่ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ 1) การปฏิบัติด้านบุคลิกภาพ ภาพลักษณ์ และจรรยาบรรณที่ดีของผู้ให้บริการ 2) การปฏิบัติด้านการนัดที่ดี และ 3) การปฏิบัติด้านการบริการที่ดี โดยสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทั้งสามด้านไปพร้อมกัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ทั้งนี้เริ่มจากการพัฒนาบุคลิกภาพ ภาพลักษณ์ และจรรยาบรรณของผู้ให้บริการทุกคนทั้งฝ่ายต้อนรับและฝ่ายให้บริการนวดให้มีการปฏิบัติที่แสดงออกถึงความเป็นไทยล้านนา กล่าวคือ มีการไหว้ กล่าวคำทักทายด้วยภาษาเหนือ แต่งกายและจัดทรงผมเรียบร้อยแบบชาวไทยล้านนา มีท่าทาง และใช้วาจาที่สุภาพ อ่อนน้อม (จุฑาธิปต์ จันทร์เอียด, อังสุมาลิน จำนงชอบ, อริญ วานิชกร, และณัฐพัชร มณีโรจน์, 2561)

ซึ่งการพัฒนาให้ผู้ให้บริการมีจิตใจที่พร้อมให้บริการ มีกิริยามารยาทที่แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ของความเป็นไทย และมีบุคลิกภาพ การแต่งกายที่สวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการตามหน้าที่นั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ที่มีมารับบริการ ที่มีผลต่อการเลือกตัดสินใจหรือกลับมาใช้บริการของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพของผู้รับบริการ (ชนัญญา ชัยสุวรรณ และ ทรงคุณ จันทจร, 2561; น้ำทิพย์ ต้นพงษ์, ม.ป.ป.; Thakanun & Huanprapai, 2018)

นอกจากนี้ อีกสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการนวดในสถานประกอบการนั้น คือ การรับรู้ถึงคุณภาพในการให้บริการนวดที่ดี คือ สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้ทั้งการผ่อนคลายร่างกายหรือการบำบัดอาการเจ็บปวด (ณัฐกานต์ โพธิพิพิธ, 2556; วรลักษณ์ เขียวมีส่วน, สันติภาพ คำสะอาด, และ พิทักษ์ ศิริวงศ์, 2561; Thakanun & Huanprapai, 2018) ดังนั้น การพัฒนาในการให้บริการนวดจึงเป็นหัวใจหลักที่สำคัญอย่างยิ่งที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพจำเป็นต้องดำเนินการอย่างมีมาตรฐานและเป็นระบบ โดยมีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และจริยธรรมในการนวดแก่ผู้ให้บริการนวดอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีแนวทางหรือขั้นตอนการให้บริการนวดที่ถูกต้องตามมาตรฐาน ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้มารับบริการ และตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม (ชนัญญา ชัยสุวรรณ และ ทรงคุณ จันทจร, 2561; น้ำทิพย์ ต้นพงษ์, ม.ป.ป.; วรลักษณ์ เขียวมีส่วน และคณะ, 2561)

ตารางที่ 1 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนประเมินสถานประกอบการก่อนและหลังการเข้ารับการอบรม (n = 20)

ตัวแปร	ก่อนเข้ารับ การอบรม		ภายหลังเข้ารับ การอบรม 1 เดือน		t	p-value
	ค่าเฉลี่ย	S.D.*	ค่าเฉลี่ย	S.D.*		
การปฏิบัติด้านบุคลิกภาพ ภาพลักษณ์ และจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	27.35	9.21	44.15	8.96	-7.476	.000
การปฏิบัติด้านการนัด	13.10	6.57	22.20	2.07	-7.002	.000
การปฏิบัติด้านการบริการ	46.85	20.85	80.70	12.67	-7.992	.000
โดยภาพรวม	87.30	31.73	147.05	19.67	-8.168	.000

* S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การให้บริการถือเป็นอีกองค์ประกอบหลักสำคัญของรูปแบบการให้บริการนวดในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ สถานประกอบการจำเป็นต้องมีการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการบริการที่ดี โดยมีการจัดตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ด้วยการจัดให้บริการอาหารว่างหรือเครื่องดื่มที่ทำมาจากสมุนไพรไทย มีการสอบถามความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และวางแนวทางในการให้บริการที่เหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า การจัดบริการที่ดี เช่น การจัดตกแต่งสถานประกอบการให้สวยงามที่แสดงถึงความเป็นไทย การบริหารจัดการด้านอาหารหรือเครื่องดื่มที่เหมาะสม การสร้างบรรยากาศที่ดีทั้งในบริเวณห้องโถงต้อนรับและห้องนวด การใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และการกำหนดราคาที่เหมาะสม ผลเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานที่เกี่ยวข้องตัดสินใจใช้บริการหรือกลับมาใช้บริการนวดในสถานประกอบการนั้นซ้ำ (ณัฐธิกันต์ โพธิพิพิธ, 2556; น้ำทิพย์ ต้นพงษ์, ม.ป.ป.; ภักดี กลั่นภักดี, 2560; วรลักษณ์ เขียวมีส่วน และคณะ, 2561) นอกจากนี้ การที่สถานประกอบการมีการบริหารจัดการด้านการบริการที่ดียังเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการถ่ายทอดประสบการณ์อันดีให้แก่บุคคลอื่นรับรู้ผ่านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการนวดในสถานประกอบการนั้นของบุคคลทั่วไป (ณัฐธิกันต์ โพธิพิพิธ, 2556; Thakanun & Huanprapai, 2018) ด้วยเหตุนี้ ลักษณะสำคัญทั้งสามด้านจึงถือเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการนวดที่จะส่งผลให้เกิดการสร้างมูลค่าการให้บริการของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพนั้นอย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม การที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพจะสามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนวดไทยให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องได้รับคำแนะนำและการติดตามจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมาก่อน การศึกษานี้ได้นำวิธีการสอนงาน (Coaching) มาเป็นกลยุทธ์สำคัญในการพัฒนาการให้บริการนวด โดยที่ผู้เชี่ยวชาญได้มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อลงพื้นที่สอนงานให้บุคลากรในสถานประกอบการนั้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรทุกฝ่ายเกิดการเรียนรู้และปรับปรุงระบบการทำงานไปพร้อมกัน

ตามความเหมาะสมของบริบทสถานที่นั้น ๆ สอดคล้องกับการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การใช้วิธีสอนด้วยการติดตามประเมินผลลัพธ์การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเป็นกลยุทธ์อันสำคัญที่ทำให้องค์กรหรือสถานประกอบการนั้นเกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (บุญเลิศ พิมศักดิ์, ปิติ ทั้งไพศาล, และเสฐียรพงษ์ ศิวินา, 2562; Jones, Woods, & Guillaume, 2015) เนื่องจากการสอนงานโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอกทำให้บุคลากรแต่ละฝ่ายมองเห็นแนวทางความสำเร็จจากผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรง เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เรียนรู้การทำงานร่วมกัน และเกิดความร่วมมือร่วมใจที่จะพัฒนาการทำงานให้ประสบความสำเร็จ (สมพงศ์ ผ่องคน, 2549; Jones et al., 2015) ไม่เพียงเท่านั้น การเปิดโอกาสให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพได้เรียนรู้มาตรฐานการดำเนินงานจากผู้เชี่ยวชาญ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานร่วมกันกับสถานประกอบการอื่นยังเป็นการสร้างเครือข่ายหรือพันธมิตรทางธุรกิจในรูปแบบหนึ่งซึ่งช่วยให้เกิดการยกระดับการให้บริการของธุรกิจการนวดไทยตามมา (รัตนา สีดี, 2559)

สรุปผล

รูปแบบการบริการนวดไทยในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ การปฏิบัติด้านบุคลิกภาพ ภายลักษณ์ และจรรยาบรรณที่ดีของผู้ให้บริการ การปฏิบัติด้านการนวดที่ดี และการปฏิบัติด้านการบริการที่ดี ซึ่งการนำรูปแบบการบริการนวดไทยที่พัฒนาขึ้นไปใช้ผ่านวิธีการสอนงานจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีประสบการณ์ส่งผลให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพเกิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการนวดไทยเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดควรร่วมมือกับองค์กรภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในการสร้างเครือข่ายสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ เพื่อสนับสนุนทางด้านวิชาการและให้คำแนะนำติดตามเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการนวดอย่างต่อเนื่อง และเป็นมาตรฐานสากล

2. ควรมีการเผยแพร่รูปแบบการบริการนวดไทยที่พัฒนาขึ้นไปยังสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการประเมินและสามารถนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการนวดที่เหมาะสมกับบริบทของตนเอง

3. ควรมีการศึกษาถึงประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการนำรูปแบบบริการนวดไทยไปใช้

เอกสารอ้างอิง

Aiumchawe, S., Prompradit, R., Sutawee, B., Suphan, J., & Sooktho, S. (2016). Short term effects of traditional Thai massage in people with chronic low back pain. *Journal of Traditional Thai Medical Research*, 2(2), 25-34. (in Thai).

Buttagat, V., Eungpinichpong, W., Chatchawan, U., & Arayawichanon, P. (2012). Therapeutic effects of traditional Thai massage on pain, muscle tension and anxiety in patients with scapulocostal syndrome: A randomized single-blinded pilot study. *Journal of Bodywork and Movement Therapies*, 16(1), 57-63.

Buttagat, V., Eungpinichpong, W., Chatchawan, U., & Kharmwan, S. (2011). The immediate effects of traditional Thai massage on heart rate variability and stress-related parameters in patients with back pain associated with myofascial trigger points. *Journal of Bodywork and Movement Therapies*, 15(1), 15-23.

Chaisuwan, C., & Chantachon, S. (2018). Service provider development model in health service of the union of Thai traditional medicine society. *Journal of MCU Peace Studies*, 6(1), 188-199. (in Thai).

Chantaburee, S. (2016). Opportunity and competitiveness of spa and Thai massage business in Thailand. *Kasem Bundit Journal*,

17(2), 49-63. (in Thai).

Chiranthanut, N. Hanprasertpong, N. & Teekachunhatean, S. (2014). Thai massage, and Thai herbal compress versus oral ibuprofen in symptomatic treatment of osteoarthritis of the knee: A randomized controlled trial. *BioMed Research International*, 1-13. <http://dx.doi.org/10.1155/2014/490512>

Department of Health Service Support, Ministry of Public Health. (2016). *Strategy for developing Thailand as international center of excellence healthcare (2017-2026)*. Retrieved from <http://203.157.7.120/fileupload/2560-102.pdf>

Foongkol, S. (2006). *Action research on work collaboration development: A case study of Yaowalux Witthaya Hang Dong School in Hang Dong district, Chiang Mai province*. (Master of Business Administration Thesis, Chiang Mai University). (in Thai).

Jones, R. J., Woods, S. A., & Guillaume, Y. R. F. (2016). The effectiveness of workplace coaching: A meta-analysis of learning and performance outcomes from coaching. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 89(2), 249-277.

Junead, J., Jamnongchob, A., Wanichakorn, A., & Manirochana, N. (2018). The study on potential of Thai identity in spa business and traditional Thai massage toward world class health tourism sector. *Panyapiwat Journal*, 10(2), 1-16. (in Thai).

Kaeoson, S. (2007). *Behavior of Thai consumers in selecting health spa services in Chiang Mai province*. (Master of Economics Thesis, Chiang Mai University). (in Thai).

- Kiawmeesuan, V., Khamsa-ard, S., & Siriwong, P. (2018). Guidelines for potential development of spa business focus on expectation of foreign tourists in Huahin district, Prachuapkirikhan province. *Dusit Thani College Journal*, 12(2), 167-181. (in Thai).
- Klunpakdee, P. (2017). *Standard factors of Thai spa quality award influencing satisfaction on using service towards foreign tourists*. (Master of Arts Program in Tourism Management Thesis, Dhurakij Pundit University). (in Thai).
- Leesiriwattanagul, S., Charoenkit, K., & Pibanwong, W. (2019). The effect of a Thai massage program on the office syndrome among personnel. *Nursing Journal of the Ministry of Public Health*, 29(2), 129-141. (in Thai).
- Naewboot, J. (2014). *Effects of Thai traditional massage to anxiety, depression, and pain level of patients with myofascial pain syndrome at applied Thai traditional medicine clinic, Faculty of Medicine, Thammasart University*. (Master of Science Program in Mental Health Thesis, Chulalongkorn University). (in Thai).
- Pimsak, B., Tungpisarn, P., & Sivina, S. (2019). A development of strategic implementation model on district health system network, Roi Et province. *Journal of Department of Health Service Support*, 15(2), 24-32. (in Thai).
- Potiopipit, N. (2013). *Service marketing mix affecting Thai tourist decision towards selection of Thai massage parlors on Nimmanhaemin Road, Mueang Chiangmai District*. (Master of Business Thesis, Chiang Mai University). (in Thai).
- Pumthong, G. (2016). Diabetes and blood flow stimulated by traditional Thai massage. *Journal of Traditional Thai Medical Research*, 2(2), 1-11. (in Thai).
- Seedee, R. (2016). Guideline for Thai spa and massage to build business alliances in the ASEAN economic community. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 9(3), 756-779. (in Thai).
- Soimalun, K., Ramat, C., Khamlangdee, W., & Singthong, P. (2017). The effect of Thai massage on constipation. *Journal of Traditional Thai Medical Research*, 3(1), 25-36. (in Thai).
- Stringer, E. T. (2007). *Action research* (3rd ed.). Los Angeles: SAGE.
- Tanphong, N. (n.d.). *The guideline of service improvement of traditional Thai massage*. Retrieved from <http://grad.kbu.ac.th/wp-content/uploads/2014/09/559901803152...9%8C.pdf> (in Thai).
- Thakanun, W., & Huanprapai, P. (2018). *Thai massage service behavior in Ratchaburi, Thailand*. Proceedings of International Academic Conferences 8810432, International Institute of Social and Economic Sciences.