

การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ร้านนวดแผนไทยของผู้พิการทางสายตา ในช่วง COVID-19

Strategic Management of Thai Massage Shops by the Visually Impaired During the COVID-19 Crisis

โอภาส กิจกำแหง

Opas Kitkamhang

คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

Faculty Business Administration of Siam Technology College, Thailand

E-mail: opask@siamtechno.ac.th

Received March 29, 2025; Revised May 7, 2025; Accepted May 31, 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อร้านนวดแผนไทยของผู้พิการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19 และ 2) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ร้านนวดแผนไทยของผู้พิการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารร้านนวด อาสาสมัคร และผู้พิการทางสายตาที่ประกอบอาชีพนวดแผนไทยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 คน ใช้การแบบเจาะจงใช้กระบวนการตรวจสอบสามเส้า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความทำการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยการวิเคราะห์เนื้อหาและใช้การเขียนเชิงพรรณนา ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อร้านนวดแผนไทยของผู้พิการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19 พบว่าสภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อร้านนวดแผนไทยของผู้พิการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19 มีหลายด้านไม่ว่าจะเป็นการจำกัดการเดินทางและมาตรการล็อกดาวน์ที่ทำให้ผู้คนไม่สามารถออกจากบ้านไปใช้บริการได้ ส่งผลให้ยอดขายและรายได้ของร้านลดลงอย่างมาก นอกจากนี้ การปฏิบัติตามมาตรการสุขอนามัยและการเว้นระยะห่างในสถานที่ทำงานยังเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายและทำให้การดำเนินงานยากขึ้น 2) การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ร้านนวดแผนไทยของผู้พิการทางสายตาในช่วง COVID-19 พบว่า การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ของร้านนวดแผนไทยที่มีผู้พิการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19 เน้นที่การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเริ่มจากการปฏิบัติตามมาตรการสุขอนามัยเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการทำความสะอาดสถานที่และการรักษาระยะห่าง รวมถึงการฝึกพนักงานให้ใช้เทคโนโลยีในการรับจองบริการออนไลน์และการโปรโมตผ่านช่องทางดิจิทัลเพื่อเพิ่มการเข้าถึงลูกค้า นอกจากนี้ ยังมีการจัดโปรโมชั่นพิเศษเพื่อ

ดึงดูดลูกค้ากลับมาใช้บริการหลังจากที่เศรษฐกิจเริ่มฟื้นตัว กลยุทธ์นี้ช่วยให้ร้านนวดแผนไทยยังคงสามารถดำเนินธุรกิจได้แม้ในช่วงวิกฤต

คำสำคัญ: การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์; ร้านนวดแผนไทย; ผู้พิการทางสายตา

Abstract

This article aims 1) to study the problems affecting Thai massage shops owned by the visually impaired during the COVID-19 crisis and 2) to study the strategic management of Thai massage shops owned by the visually impaired during the COVID-19 crisis. This research is qualitative research. The samples are 6 massage shop executives, volunteers, and visually impaired people who work as Thai massage therapists in Bangkok. A purposive sampling method was used, and the triangulation process was used. Data were analyzed by interpretation, inductive conclusion generation, content analysis, and descriptive writing. The results of the research found that: 1) Issues affecting Thai massage shops owned by the visually impaired during the COVID-19 crisis It was found that issues affecting Thai massage shops owned by the visually impaired during the COVID-19 crisis were multifaceted, including travel restrictions and lockdown measures that prevented people from leaving their homes to use services, resulting in a significant decrease in sales and income for the shops. In addition, compliance with hygiene measures and distancing in the workplace increased costs and made operations more difficult. 2) Strategic management of Thai massage shops owned by the visually impaired during the COVID-19 crisis It was found that the strategic management of Thai massage shops owned by the visually impaired during the COVID-19 crisis focused on adapting to rapidly changing situations, starting with compliance with hygiene measures to build customer confidence, such as cleaning the premises and maintaining social distancing, as well as training staff to use technology to accept online bookings and promote through digital channels to increase customer access. In addition, there were special promotions to attract customers to return to use the services after the economy began to recover. This strategy helped Thai massage shops remain in business even during the crisis.

Keywords: Strategic Management; Thai massage shop; Visually impaired people

บทนำ

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ซึ่งเป็นเชื้อไวรัสที่มีความรุนแรงและแพร่ระบาดเป็นวงกว้างในระยะเวลาอันสั้น ถึงขั้นที่องค์การอนามัยโลกประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่วโลก (Pandemic) วิกฤตครั้งนี้ส่งผลกระทบตั้งแต่การใช้ชีวิตประจำวันของครัวเรือน การค้าขาย ภาคธุรกิจทุกขนาด การขนส่งและการเดินทางระหว่างประเทศ หลายประเทศปิดล้อมคดาวน์ (มณี สุขประเสริฐ และคณะ, 2565) ทำให้ภาคธุรกิจต่าง ๆ ต้องหยุดดำเนินกิจการ ธุรกิจสปาและนวดไทยก็เป็นอีกหนึ่งธุรกิจบริการที่ได้รับผลกระทบทางตรงจากวิกฤตดังกล่าว เป็นธุรกิจที่ต้องเจอกับความเสี่ยงมากมายทั้งที่หลีกเลี่ยงได้ (กัญญาพัชร พัฒนาโกตินสกุล และ นิमित ชื่นสั้น, 2567) ธุรกิจสปาและนวดไทยเป็นธุรกิจที่ใช้แรงงานที่มีทักษะเฉพาะ รูปแบบการบริการส่วนใหญ่ใกล้เคียงกัน ลักษณะการบริการพนักงานต้องสัมผัสร่างกายและอยู่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการเป็นเวลานาน ประกอบกับผู้ประกอบการรายย่อยที่เป็นร้านขนาดเล็ก และขนาดกลางมีอยู่เป็นจำนวนมากกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะเมืองท่องเที่ยว รัฐบาลจึงประกาศ พรก.ฉุกเฉิน ให้ปิดสถานประกอบการร้านนวดแผนไทยและสปาทั่วประเทศเป็นการชั่วคราว ในเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2563 และในช่วงเดือนมกราคม 2564 เพื่อการป้องกันการแพร่ระบาด (ลงทุนแมน, 2564) สามารถประกอบธุรกิจต่อได้เพียงแค่ 20% จากจำนวนผู้ประกอบการในระบบกว่า 9,000 ราย ส่วนอีก 80% ที่ปิดตัวลง โดยมีการประเมินว่าเป็นการปิดตัวชั่วคราว 10% ส่วนอีก 70% ปิดตัวลงอย่างถาวร (ข้าวหั่น ออนไลน์, 2564)

ธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพเป็นธุรกิจที่เติบโตอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น แต่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจสปาและนวด (ธนพงษ์ ร่วมสุข และ พรธิภา องค์คุณารักษ์, 2564) การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ได้สร้างผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อเศรษฐกิจและวิถีชีวิตของผู้คนทั่วโลก โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็กที่ต้องพึ่งพาการพบปะและให้บริการโดยตรงแก่ลูกค้า หนึ่งในกลุ่มธุรกิจที่ได้รับผลกระทบอย่างหนักคือ “ร้านนวดแผนไทยโดยผู้พิการทางสายตา” ซึ่งเป็นธุรกิจที่ไม่เพียงแต่สร้างรายได้ให้แก่ผู้พิการทางสายตา แต่ยังเป็นพื้นที่ที่แสดงถึงศักยภาพและความสามารถของพวกเขาในการดำรงชีวิตอย่างพึ่งพาตนเอง “ร้านนวดแผนไทยกรณีศึกษา” ซึ่งเป็นหนึ่งในร้านนวดแผนไทยผู้พิการทางสายตาที่มีชื่อเสียงในชุมชนรอบๆ ได้เผชิญกับความท้าทายที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนในช่วงเวลาของการระบาดใหญ่ของเชื้อไวรัส COVID-19 ซึ่งภายใต้สถานการณ์ที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอน ร้านนวดแผนไทยกรณีศึกษาจึงต้องปรับตัวอย่างเร่งด่วนเพื่อความอยู่รอด ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ การรักษามาตรฐานสุขอนามัยอย่างเข้มงวด หรือการหาช่องทางรายได้เสริมผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ แม้ในสถานการณ์ที่ดูเหมือนจะเป็นไปไม่ได้ ร้านแห่งนี้ยังสามารถปรับตัวในการฟื้นฟูธุรกิจภายหลังวิกฤตที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี ทั้งนี้ ความสำเร็จดังกล่าวไม่ได้เกิดขึ้นเพียงลำพัง แต่เป็นผลลัพธ์ของความร่วมมือจากผู้บริหาร หมอนวดผู้พิการทางสายตา อาสาสมัคร และ

การบอกต่อของลูกค้าผู้มาใช้บริการ ทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าประจำที่ประทับใจในฝีมือและการให้บริการ

เมื่อเกิดสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 เป็นเหตุให้ทางร้านไม่สามารถดำเนินธุรกิจตามปกติได้ เนื่องจากมาตรการป้องกันการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้ประกอบการแทบทุกธุรกิจในการให้บริการที่ต้องเกี่ยวข้องกับการสัมผัส จึงจำเป็นต้องให้ความร่วมมือในการหยุดดำเนินธุรกิจชั่วคราวจนกว่าจะมีคำสั่งจากทางราชการในการผ่อนคลาย ซึ่งส่งผลให้เกิดวิกฤตอย่างยิ่งต่อการประกอบการร้านนวดแผนไทย โดยเฉพาะร้านนวดแผนไทยที่มีผู้พิการทางสายตาเป็นหลักทั้งในด้านรายได้ที่ลดลงอย่างมากจากมาตรการ “ล็อกดาวน์” และการเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้ผู้พิการทางสายตาขาดรายได้หลักในการดำรงชีวิต และไม่สามารถไปทำอาชีพอื่นได้เหมือนคนปกติทั่วไป แม้จะมีการช่วยเหลือจากภาครัฐและสังคม แต่ก็มีอุปสรรคในการเข้าถึง เช่น การขอรับการสนับสนุนโดยการลงทะเบียนขอเงินช่วยเหลือจากภาครัฐหรือการไม่สามารถเข้าถึงการสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์กรเอกชน ทำให้มีการดำรงชีวิตที่ยากลำบาก มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ทรุดโทรมลง เป็นผลมาจากความวิตกกังวลเกี่ยวกับการใช้ชีวิต ที่บางคนมีภาระในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบดูแล รวมถึงการกังวลถึงอนาคตในการประกอบอาชีพนี้ว่าจะเป็นอย่างไ้อาจทำให้หมอนวดหลายคนมีภาวะความเสี่ยงของอาการซึมเศร้า รู้สึกโดดเดี่ยวจากการขาดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและในกรณีนี้ ทางสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในฐานะต้นสังกัดของร้านนวดแผนไทยกรณีศึกษา ตัดสินใจส่งผู้พิการทางสายตาให้กลับภูมิลำเนาของแต่ละคนและจะติดต่อให้กลับเข้าทำงานเมื่อมีมาตรการผ่อนคลาย ในขณะที่ผู้ดำเนินการจำเป็นต้องตัดสินใจแก้ไขบริหารจัดการอย่างเร่งด่วนสำหรับการปรับตัวนี้เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำรงชีวิตของ “หมอนวดผู้พิการทางสายตา” ที่ต้องสามารถดำเนินต่อไปได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษางานวิจัยเรื่องการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ร้านนวดแผนไทยของผู้พิการทางสายตาในช่วง COVID-19 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อร้านนวดแผนไทยของผู้พิการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19 และศึกษาการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ร้านนวดแผนไทยของผู้พิการทางสายตาในช่วง COVID-19 ทั้งนี้เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารร้านนวดแผนไทย และผู้พิการทางสายตาที่ประกอบอาชีพนวดแผนไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อร้านนวดแผนไทยของผู้พิการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19
2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ร้านนวดแผนไทยของผู้พิการทางสายตาในช่วง COVID-19

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ร้านนวดแผนไทยของผู้ประกอบการทางสายตาในช่วง COVID-19 ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์

การมองเห็นภาพเป้าหมาย และการวางแผนเพื่อไปสู่ภาพเป้าหมายนั้น องค์กรจะต้อง ปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง จะต้องวิเคราะห์ปัจจัย สภาพแวดล้อมแบบมองภายนอกประสานภายในอย่างรอบคอบเพื่อกำหนดทางเลือกหรือกลยุทธ์ที่ดีที่สุด โดยจะกำหนดกลยุทธ์ในแต่ละระดับดังนี้ กลยุทธ์ระดับองค์กร ระดับธุรกิจ และระดับหน้าที่ โดยกลยุทธ์ระดับหน้าที่จะดำเนินงานในแต่ละหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ระดับองค์กรและระดับธุรกิจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Robbins & Judge, 2007; รัชลดา สุวรรณวล, 2560)

การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นเครื่องมือที่มีอิทธิพลต่อการบริหาร และเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างความสำเร็จ ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2560) การวางแผนเชิงกลยุทธ์จะเน้นความสามารถในการคาดคะเนสภาพแวดล้อมในอนาคตจากการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ นำมาวางแผน เชิงกลยุทธ์ในแต่ละระดับเพื่อกำหนดการทำงานในอนาคตของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรโดย คำนึงถึงทรัพยากรและความสามารถขององค์กร เพื่อเตรียมเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และเน้นความสามารถในการปรับตัวขององค์กรเพื่อนำองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับองค์กรประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอนหลัก คือ การ วิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Analysis), การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Formulation) และการปฏิบัติเชิงกลยุทธ์ (Strategic Implement and control) และ 4) การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ (Strategic Control and Evaluation)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจในสภาวะวิกฤต

การตัดสินใจในภาวะวิกฤต (Crisis Decision-Making) เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยการคิดอย่างรอบคอบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนและมีความเสี่ยงสูง เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ โรคระบาด อุบัติเหตุร้ายแรง หรือภัยพิบัติทางธรรมชาติ การตัดสินใจในช่วงเวลาวิกฤตมักอยู่ภายใต้แรงกดดันจากเวลาและทรัพยากรที่จำกัด จึงต้องใช้แนวคิดทางจิตวิทยาและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาช่วยให้สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด ประกอบด้วย

- ทฤษฎีการตัดสินใจตามเหตุผล (Rational Decision-Making Model)

แนวคิดนี้อธิบายว่าผู้ตัดสินใจจะพิจารณาทางเลือกทั้งหมดอย่างมีเหตุผล โดยวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียของแต่ละตัวเลือกก่อนตัดสินใจ Smith (1776), and von Neumann and Oskar (1944) ขั้นตอนหลักของทฤษฎีนี้ได้แก่ ระบุปัญหา รวบรวมข้อมูล กำหนดทางเลือกที่เป็นไปได้ วิเคราะห์ข้อดีและข้อเสีย เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด และนำไปปฏิบัติและประเมินผล

– ทฤษฎีการรับรู้ความเสี่ยง (Prospect Theory)

พัฒนาโดย Kahneman and Tversky (1979) แนวคิดนี้อธิบายว่าผู้คนมีแนวโน้มที่จะรับรู้ความเสี่ยงและผลกระทบของการตัดสินใจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับว่าพวกเขามองสถานการณ์เป็น “กำไร” หรือ “ขาดทุน” ประเด็นสำคัญในภาวะวิกฤต ได้แก่ ผู้คนมักจะหลีกเลี่ยงความเสี่ยงหากพวกเขาเห็นว่าตัวเองอยู่ในสถานการณ์ที่ได้เปรียบ แต่ในทางกลับกัน หากรู้สึกว่าการกำลังเผชิญการสูญเสีย พวกเขาอาจตัดสินใจเสี่ยงมากขึ้นเพื่อหวังพลิกสถานการณ์ ผู้นำควรเข้าใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้อง (ประชาชนหรือพนักงาน) อาจมีการรับรู้ต่อความเสี่ยงที่แตกต่างกัน และต้องปรับการสื่อสารให้เหมาะสม

3. ทฤษฎีการตัดสินใจฝ่าวิกฤตการณ์ (Crisis Management Theory)

ซึ่งเป็นแนวคิดที่พัฒนาโดย Coombs (2007) ที่เน้นการจัดการและการสื่อสารในช่วงวิกฤต ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก คือ

1. Pre-Crisis (ก่อนเกิดวิกฤต) คือ การเตรียมความพร้อมและสร้างแผนรับมือ
2. Crisis- Response (ช่วงวิกฤต) คือ การตอบสนองวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. Post-Crisis (หลังวิกฤต) คือ การฟื้นตัวและการปรับกลยุทธ์เพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต
4. Learning Phase (การเรียนรู้จากวิกฤต) คือ การสรุปบทเรียนเพื่อนำไปพัฒนาการบริหารจัดการในการบริการให้ดีขึ้น

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

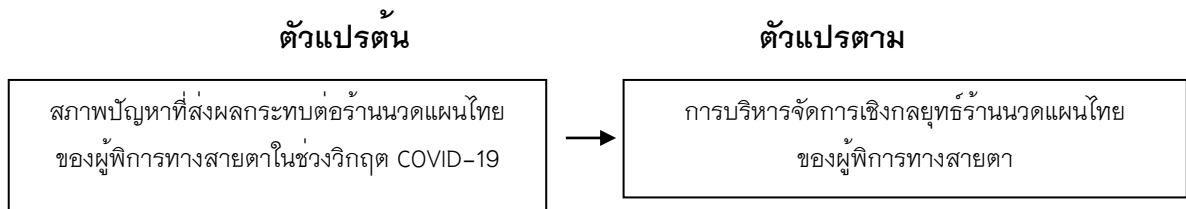
Armstrong (2014) การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินทรัพย์ที่มีคุณค่าที่สุดในองค์กร ทั้งตัวพนักงาน ทีมงานเป็นส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในองค์กรในด้านการสร้างความสามารถทางการแข่งขัน ประกอบด้วย การวางแผน กำลังคนเพื่อประมาณปริมาณและคุณภาพที่ต้องการเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร, การคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับหน้าที่งาน และการออกแบบงานของพนักงาน ทั้งนี้แผนการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ควรดำเนินการสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร เช่น องค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพของการบริการ ควรคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถด้านการบริการที่ดี, ส่งเสริมให้มีความรู้เพิ่มเติม, เน้นการฝึกอบรมและพัฒนาให้มีความทักษะและทัศนคติในการบริการ และการให้รางวัลกับผลการปฏิบัติงาน (Dessler, 2020)

แนวคิดสำหรับกลยุทธ์การสร้างจุดขายที่ดีในธุรกิจบริการ

กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างผ่านคุณภาพบริการ (Service Quality Differentiation) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) โดยการใช้การพัฒนาแนวคิด SERVQUAL Model ซึ่งเป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) Reliability – ความน่าเชื่อถือ 2) Responsiveness – การตอบสนองลูกค้า 3) Assurance – ความมั่นใจในบริการ 4) Empathy – ความเข้าใจลูกค้า และ 5) Tangibles – องค์ประกอบทางกายภาพ เช่น บรรยากาศร้าน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารร้านนวด อาสาสมัคร และผู้ประกอบการทางสายตาที่ประกอบอาชีพนวดแผนไทยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารร้านนวดที่ทำหน้าที่ในการดำเนินงานบริหารจัดการ 1 คน อาจารย์ของหมอนวดผู้ประกอบการทางสายตา 1 คน ผู้ประกอบการทางสายตาที่ประกอบอาชีพนวดแผนไทยในกรุงเทพมหานคร 3 คน อาสาสมัครผู้ดูแลร้าน 1 คน รวมจำนวน 6 คน ใช้การเลือกแบบวิธีเจาะจง โดยมีเกณฑ์ คือ อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารร้านนวด อาสาสมัคร และ ผู้ประกอบการทางสายตาที่ประกอบอาชีพนวดแผนไทยในกรุงเทพมหานคร อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 3 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดในการวิจัยและการศึกษาเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อร้านนวดแผนไทยของผู้ประกอบการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ร้านนวดแผนไทยของผู้ประกอบการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยทำการถอดบันทึกการสัมภาษณ์แล้วนำข้อมูลมาหาความถี่ของคำหลักเพื่อให้ได้รูปแบบของข้อมูลที่สามารถตอบ

วัตถุประสงค์การวิจัยได้ ทั้งการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ทั้งการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ หนังสือ รวมถึงบทความวิชาการ การสัมภาษณ์ และสังเกตสภาพการทำงานของผู้ให้ข้อมูลหลัก (องอาจ นัยพัฒน์, 2551) เพื่อให้ผลของการวิจัยมีความตรงของข้อมูล รวมถึงใช้ ในการสังเคราะห์เนื้อหา การตีความ การวิเคราะห์เปรียบเทียบเนื้อหา และการบรรยายพรรณนา

ผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อร้านนวดแผนไทยของผู้ประกอบการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อร้านนวดแผนไทยของผู้ประกอบการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19 พบว่า สภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อร้านนวดแผนไทยของผู้ประกอบการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19 มีหลายด้านไม่ว่าจะเป็นการจำกัดการเดินทางและมาตรการ ล็อกดาวน์ที่ทำให้ผู้คนไม่สามารถออกจากบ้านไปใช้บริการได้ ส่งผลให้ยอดขายและรายได้ของร้านลดลงอย่างมาก นอกจากนี้ การปฏิบัติตามมาตรการสุขอนามัยและการเว้นระยะห่างในสถานที่ทำงานยังเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายและทำให้การดำเนินงานยากขึ้น

ร้านนวดแผนไทยโดยผู้ประกอบการทางสายตา ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงเหมือนกับร้านนวดแผนไทยโดยทั่วไป เนื่องจากเป็นการบริการที่จำเป็นต้องมีการสัมผัสกันอย่างใกล้ชิด ทำให้ถูกจัดเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูงต่อการแพร่กระจายเชื้อโรค ถือเป็นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์นี้ รวมถึงเมื่อมีมาตรการล็อกดาวน์และการเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้ลูกค้าไม่เข้ามาใช้บริการแบบ 100 เปอร์เซ็นต์ ทำให้ทางสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ต้นสังกัดของร้านนวดแผนไทยกรณีศึกษา ได้มีมติหยุดดำเนินการเป็นเวลาชั่วคราว จนกว่าจะมีประกาศมาตรการผ่อนคลาย ทำให้หมอนวดผู้ประกอบการทางสายตาจำเป็นต้องกลับภูมิลำเนาของตนเอง แล้วรอเรียกกลับเมื่อถึงเวลาอนุญาตให้เปิดทำการ ซึ่งทางร้านมีความห่วงใยในการดำเนินชีวิตของหมอนวดผู้ประกอบการทางสายตา เนื่องจากขาดรายได้อย่างสิ้นเชิงในการประกอบอาชีพ ซึ่งทางร้านก็ได้ให้ความช่วยเหลือและการแนะนำสำหรับขั้นตอนที่จะได้รับการเยียวยาจากทางภาครัฐ พร้อมการให้กำลังใจและรอวันกลับมาทำงานกันอย่างพร้อมเพรียงอีกครั้ง และปัญหาสำคัญ คือ ระยะเวลาในช่วงวิกฤตอย่างนี้ไม่ว่าจะเนิ่นนานเพียงใด และเวลาในช่วงนี้ควรจะทำอย่างไรให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ดังนั้น ทางร้านจึงมีการปรึกษากันว่า ควรจะตัดสินใจทำอย่างไร ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้ว พบว่า กลยุทธ์การปรับตัวโดยการเน้น “การแก้ไขปัญหา การป้องกัน และการบำรุง” เป็นสิ่งที่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ โดยต้องมีการประเมินสภาพแวดล้อม ความเป็นจริงของร้าน เพื่อกำหนดแนวทางในการพิจารณาจุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับทฤษฎีการทำ SWOT Analysis ของ Humphrey (2005) ที่จะนำการใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์และประเมินความสามารถขององค์กร

2. การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ร้านนวดแผนไทยของผู้ประกอบการทางสายตาในช่วง COVID-19

ผลการวิจัย พบว่า การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ของร้านนวดแผนไทยที่มีผู้ประกอบการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19 เน้นที่การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเริ่มจากการปฏิบัติตามมาตรการสุขอนามัยเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการทำความสะอาดสถานที่และการรักษาระยะห่าง รวมถึงการฝึกฝนพนักงานให้ใช้เทคโนโลยีในการรับจองบริการออนไลน์และการโปรโมตผ่านช่องทางดิจิทัลเพื่อเพิ่มการเข้าถึงลูกค้า นอกจากนี้ ยังมีการจัดโปรโมชั่นพิเศษเพื่อดึงดูดลูกค้ากลับมาใช้บริการหลังจากที่เศรษฐกิจเริ่มฟื้นตัว กลยุทธ์นี้ช่วยให้ร้านนวดไทยยังคงสามารถดำเนินธุรกิจได้แม้ในช่วงวิกฤต

การจัดการกลยุทธ์ในธุรกิจร้านนวดแผนไทย ที่มีหมอนวดผู้ประกอบการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19 มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของธุรกิจ โดยการใช้กลยุทธ์ที่เน้น “การป้องกันการแก้ไขปัญหา และการบำรุง” ถือเป็นแนวทางสำคัญในการสร้างความมั่นคงและเตรียมความพร้อมในการรับมือกับปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การป้องกันโรค COVID-19 เป็นขั้นตอนแรกๆ ที่ทางร้านให้ความสำคัญอย่างยิ่ง โดยมีการดำเนินมาตรการการป้องกันที่ชัดเจน เช่น การใช้สาร антисептик ในการปฏิบัติ และการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและพนักงาน โดยเฉพาะหมอนวดผู้ประกอบการทางสายตา ผ่านการอบรมและสร้างความเข้าใจในการรักษาสุขอนามัย โดยมีการให้การสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานสาธารณสุขเพื่อให้ไม่มีการแพร่ระบาดในร้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวถึงการส่งเสริมสุขภาพในช่วงที่มีโรคระบาด ทั้งนี้การแก้ไขปัญหาหากเกิดวิกฤตเป็นสิ่งสำคัญที่ทางร้านต้องพิจารณาอย่างจริงจัง โดยเมื่อเกิดปัญหาหรือวิกฤต เช่น การต้องปิดกิจการในช่วงการแพร่ระบาดนั้น ร้านได้มีการเตรียมการปรับปรุงและพัฒนาร้านนวดให้ดูทันสมัยและพร้อมสำหรับการเปิดให้บริการอีกครั้ง รวมถึงการพัฒนาอาชีพเสริมให้กับหมอนวดผู้ประกอบการทางสายตา เช่น การขายสินค้าออนไลน์ หรือการพัฒนาทักษะทางด้านอื่นๆ เช่น การทำอาหาร การร้องเพลง เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถมีรายได้แม้ในช่วงวิกฤต ดังนั้นการบำรุงและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในธุรกิจถือเป็นส่วนสำคัญที่ไม่สามารถมองข้ามได้ โดยทางร้านให้ความสำคัญกับการอบรมหมอนวดให้มีความรู้ความสามารถในศาสตร์การนวดแผนไทย รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ในด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า เพื่อให้หมอนวดมีความมั่นใจในการให้บริการและสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ โดยการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิตของหมอนวดก็เป็นสิ่งที่ทางร้านให้ความสำคัญด้วยเช่นกัน ผ่านการจัดที่พักและสวัสดิการที่เพียงพอเพื่อสร้างความพึงพอใจและความมั่นคงในงาน สุดท้ายกลยุทธ์ในด้านราคาก็เป็นส่วนสำคัญในการดึงดูดลูกค้า โดยการกำหนดราคาที่เหมาะสมและต่ำกว่าร้านนวดทั่วไป ทำให้อ่านสามารถแข่งขันได้และสร้างความยั่งยืนในระยะยาว โดยมีการแจ้งราคาและรายละเอียดบริการให้ลูกค้าทราบก่อนเข้ารับบริการ เพื่อให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างราบรื่น ทั้งนี้การปรับตัวในด้านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ก็เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ช่วยให้ร้านสามารถเข้าถึงกลุ่ม

ลูกค้าใหม่ และเพิ่มการรับรู้ในบริการของร้าน ดังนั้นการบริหารจัดการที่มีการใช้กลยุทธ์ การป้องกัน การแก้ไขปัญหา และการบำรุง จะเป็นแนวทางที่สำคัญในการรับมือกับวิกฤตต่างๆ และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถเดินหน้าต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพในช่วงเวลาที่ท้าทาย

อภิปรายผลการวิจัย

สภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อร้านนวดแผนไทยของผู้ประกอบการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19 ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อร้านนวดแผนไทยของผู้ประกอบการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19 มีหลายด้านไม่ว่าจะเป็นการจำกัดการเดินทางและมาตรการล็อกดาวน์ที่ทำให้ผู้คนไม่สามารถออกจากบ้านไปใช้บริการได้ ส่งผลให้ยอดขายและรายได้ของร้านลดลงอย่างมาก นอกจากนี้ การปฏิบัติตามมาตรการสุขอนามัยและการเว้นระยะห่างในสถานที่ทำงานยังเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายและทำให้การดำเนินงานยากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ บัญชา จันทราช และคณะ (2561) ผลการวิจัย พบว่า ธุรกิจประเภทนวดแผนไทยในเขตเมืองนางรองที่ขึ้นทะเบียนประกอบธุรกิจมีจำนวน 15 แห่ง สภาพของร้านคือ เปิดบริการภายในโรงแรม และเช่าสถานที่ภายในตัวอำเภอเพื่อเปิดบริการโดยเป็นห้องเดี่ยว หรือห้องแถว ส่วนภายในห้องจัดเป็น 2 แบบ คือ เป็นห้องรวมไม่มีเตียงแต่แยกฟูก สำหรับการนอนนวดมีผ้า màn ปิดกัน และ เป็นห้องเดี่ยว โดยส่วนมากใช้วิธีการนวดปะคบ และนวดตัว ลักษณะวิธีการนวดนั้นส่วนมากจะใช้รูปแบบการนวดคือการนวดสายราชสำนัก หรือการนวดแบบเชลยศักดิ์ ซึ่งส่วนมากจะเรียนมาจากสายวัดโพธิ์ และราคาการให้บริการจะอยู่ที่ คอร์สละ 200 ถึง 300 บาท ส่วนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศส่วนมากมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการอยู่ในระดับมาก และรูปแบบความสำเร็จของธุรกิจนวดแผนไทยหากจะให้โดดเด่นควรมีการพัฒนาสิ่งต่อไปนี้ อันดับที่ 1 วิธีการนวด (ควรนวดตามความหนักเบาที่ผู้ใช้บริการต้องการ, เน้นเฉพาะจุดสำคัญเพื่อให้เกิดการผ่อนคลาย) อันดับ 2 การจัดร้าน อันดับที่ 3 บรรยากาศการนวด (ควรเงียบสงบ, กลิ่นห้องนวดหอม) อันดับที่ 4 ความสะอาดของผู้นวด และ อันดับที่ 5 การให้เกียรติผู้มารับบริการ (ไม่ควรสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้ามากเกินไป) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิพร ศรีมังกรแก้ว (2547) การนวดแผนไทยนั้นจะต้องมีการจัดสถานที่ให้เหมาะสมต่อการนวด เพราะผู้มารับบริการจะได้มีทัศนคติที่ดีต่อการนวดและรู้สึกมีความผ่อนคลายหลังจากนวดแล้ว

การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ของร้านนวดแผนไทยที่มีผู้พิการทางสายตาในช่วงวิกฤต COVID-19 เน้นที่การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเริ่มจากการปฏิบัติตามมาตรการสุขอนามัย เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการทำความสะอาดสถานที่ และการรักษาระยะห่าง รวมถึงการฝึกฝนพนักงานให้ใช้เทคโนโลยีในการรับจองบริการออนไลน์ และการโปรโมตผ่านช่องทางดิจิทัลเพื่อเพิ่มการเข้าถึงลูกค้า นอกจากนี้ ยังมีการจัดโปรโมชั่นพิเศษเพื่อดึงดูดลูกค้ากลับมาใช้บริการหลังจากที่เศรษฐกิจเริ่มฟื้นตัว กลยุทธ์นี้ช่วยให้ร้านนวดไทยยังคงสามารถดำเนินธุรกิจได้แม้ในช่วงวิกฤต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิญญา ชัยสุวรรณ และ

ทรงคุณ จันทจร (2561) เรื่อง แนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการสุขภาพของสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) ความเป็นมาของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในอดีตเป็นการดูแลตนเองในครอบครัว สืบทอดส่งต่อกันรุ่นสู่รุ่นแล้วพัฒนาเป็นการเรียนการสอนอย่างมีระบบในปัจจุบันโดยหน่วยงานภาครัฐและเอกชน 2) สภาพปัญหาของการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทย มีตั้งแต่เรื่องพื้นฐานความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม ความรับผิดชอบและการแสดงออกที่แตกต่างกันและพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 มีขั้นตอนที่ทำให้ผู้ให้บริการสุขภาพเกิดความยุ่งยากในการเข้ารับการอบรมและการขึ้นทะเบียนตามกฎหมาย 3) แนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการในสถานบริการสุขภาพของสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย แบ่งได้เป็น 5 ประเภท (5P) ได้แก่ (1) Policy การกำหนดนโยบายวางแผนการพัฒนาผู้ให้บริการอย่างเป็นระบบมีการประสานงานกับภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาผู้ให้บริการสุขภาพ (2) Practice การฝึกอบรมเพื่อให้มีคุณธรรม จริยธรรมความรู้และทักษะที่ดีในการทำงานสุขภาพแบบมืออาชีพ (3) Polite ผู้ให้บริการต้องสุภาพเรียบร้อยยิ้มแย้ม มีการแสดงออกดี มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย (4) Perfect ผู้ให้บริการมีจิตใจที่พร้อมบริการ รู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่นและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (5) Promotion การบริหารงานบุคคลที่ส่งเสริมผู้ให้บริการในเรื่องส่วนแบ่งสวัสดิการ และคุณภาพชีวิตที่ดีซึ่งสามารถใช้แนวทางนี้ไปพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทย จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจทั้งทางกายและทางใจ ซึ่งส่งผลดีแก่ภาพรวมของสังคม สาธารณสุขและเศรษฐกิจของประเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวี เชื้อสุวรรณทวี และ รติรส จันทร์สมติ (2566) ผลการวิจัย พบว่า การเรียนรู้ในช่วงไวรัส COVID-19 ระบาดเป็นสถานการณ์ที่เลวร้าย แต่ผู้พิการ ผู้ดูแล และผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้สะท้อนให้เห็นแง่มุมบวกของชีวิตหรือ “ดีในร้าย” เช่น การหันมาสนใจในดูแลสุขภาพตนเองมากยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยนี้แสดงให้เห็นแนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่สามารถนำไปปรับใช้ได้ในธุรกิจบริการ โดยเฉพาะกลุ่มที่ต้องพึ่งพาทักษะเฉพาะตัว เช่น ร้านนวดโดยผู้พิการทางสายตา การเน้นมาตรฐานบริการ ความปลอดภัย และการปรับตัวเชิงรุกเป็นปัจจัยสำคัญในการอยู่รอดและเติบโตในภาวะวิกฤต

สรุป

การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ร้านนวดไทยของผู้พิการทางสายตาในช่วง COVID-19 ร้านนวดได้รับผลกระทบจากการจำกัดการเดินทางและมาตรการล็อกดาวน์ทำให้อัดขายและรายได้ลดลงอย่างมาก นอกจากนี้ การปฏิบัติตามมาตรการสุขอนามัยและการเว้นระยะห่างในสถานที่ทำงานยังเพิ่มภาระค่าใช้จ่าย ร้านนวดต้องหยุดดำเนินการชั่วคราวตามมติของสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ซึ่งส่งผลให้หมอนวดผู้พิการทางสายตาขาดรายได้และต้องกลับภูมิลำเนา จนกระทั่งสถานการณ์

คลี่คลายและสามารถกลับมาทำงานได้ การแก้ไขปัญหาที่ร้านจึงเลือกใช้กลยุทธ์การปรับตัวที่เน้นการแก้ปัญหาและป้องกันโดยใช้การวิเคราะห์ SWOT เพื่อประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนในการดำเนินธุรกิจสำหรับการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ในช่วงวิกฤต ร้านวดเน้นการปฏิบัติตามมาตรการสุขอนามัยและการใช้เทคโนโลยีในการรับจองบริการออนไลน์ รวมถึงการจัดโปรโมชั่นเพื่อดึงดูดลูกค้า หลังจากเศรษฐกิจเริ่มฟื้นตัว ร้านยังได้พัฒนาอาชีพเสริมให้หมอนวดผู้ฝึกการ เช่น การขายสินค้าออนไลน์หรือการพัฒนาทักษะอื่นๆ เช่น การร้องเพลง เพื่อให้ผู้ฝึกการมีรายได้ระหว่างช่วงวิกฤต การบำรุงและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร รวมถึงการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิตของหมอนวดเป็นสิ่งสำคัญในกลยุทธ์นี้ ทั้งนี้ การปรับตัวในด้านประชาสัมพันธ์ออนไลน์และการตั้งราคาที่เหมาะสมช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของร้าน จึงเป็นการสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ร้านวดควรมีแผนสำรองสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การแพร่ระบาดของโรคระบาดในอนาคต การจัดทำมาตรการป้องกันที่ชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง
2. ควรพัฒนาช่องทางออนไลน์สำหรับการจองคิวและให้บริการลูกค้า เช่น เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ใช้โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Instagram และ LINE OA ในการโปรโมตบริการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า
3. ควรอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีและการตลาดออนไลน์ให้แก่ผู้ฝึกการทางสายตา หรือฝึกอบรมพนักงานให้สามารถให้บริการในรูปแบบที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิเคราะห์ว่าร้านที่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้มีปัจจัยหรือแนวทางใดที่แตกต่างจากร้านที่ประสบปัญหา และศึกษาความสามารถในการปรับตัวและนวัตกรรมที่ถูกนำมาใช้ เช่น การขยายบริการเดลิเวอรี่ (นวดนอกสถานที่) หรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์เสริม เช่น น้ำมันหอมระเหยที่จำหน่ายออนไลน์
2. ควรวิเคราะห์ว่าร้านวดแผนไทยของผู้ฝึกการทางสายตาใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น Facebook, LINE, Instagram หรือแอปพลิเคชันการจองออนไลน์อย่างไรในการดึงดูดลูกค้า และศึกษาผลกระทบของการตลาดออนไลน์ต่อการฟื้นตัวของธุรกิจ
3. ควรศึกษาวิเคราะห์บทบาทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หรือสมาคมคนฝึกการ ในการช่วยเหลือร้านวดแผนไทยของผู้ฝึกการทางสายตา และศึกษาว่าผู้ประกอบการได้รับการสนับสนุนทางการเงินหรือองค์ความรู้ใดๆ และมีผลต่อการอยู่รอดของธุรกิจมากน้อยเพียงใด

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาพัชร พัฒนาโกคินสกุล และ นิमित ชื่นสั้น. (2567). แนวทางการจัดการความเสี่ยงสำหรับธุรกิจสปา. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 13(3), 314–327. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jssr/article/view/261568>
- ข้าวหั่น ออนไลน์. (30 กันยายน 2564). *ลมหายใจธุรกิจสปา ที่ประชุม ศบค. เห็นชอบว่าด้วยเรื่อง ข้อเสนอปรับมาตรการสำหรับ 9 กิจกรรมและกิจการในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด ที่สามารถเปิดให้บริการได้*. สืบค้นจาก <https://www.kaohoon.com/column/481402>
- ชนัญญา ชัยสุวรรณ และ ทรงคุณ จันทจร. (2561). แนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการสุขภาพของสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 6(1), 189–199. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/download/97071>
- ทวี เชื้อสุวรรณทวี และ รติรส จันทรสมดี. (2566). ปัญหาและข้อท้าทายของคนพิการและผู้ดูแลในสถานการณ์การระบาดของโควิด-19: การวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และการบริหารสังคม*, 31(1), 118–155. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/swjournal/article/view/260798>
- ธนพงษ์ ร่วมสุข และ พรธิภา องค์คุณารักษ์. (2564). กรณีศึกษาการจัดการความเสี่ยงในธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพเพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019. *วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี*, 7(2), 34–51. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/ISCJ/article/view/253818>
- บัญชา จันทราช, ปรีชา ปาโนรัมย์, ธนกร เพชรสินจร และ ชุมพล รอดแจ่ม. (2561). ธุรกิจนวดแผนไทยและความสำเร็จในการช่วงชิงความได้เปรียบด้านความโดดเด่นทางเศรษฐกิจของการท่องเที่ยวในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารสหวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 1(2), 65–73. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/journalfms-thaijo/article/view/248811>
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2560). *กลยุทธ์การวางแผนและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ภัชลดา สุวรรณนวล. (2560). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ทริปเฟลล์ เอ็ดดูเคชั่น.
- มณี สุขประเสริฐ, เจนจิรา สลิวงค์, และ พรรณพร กะตะจิตต์. (2565). Photo Book COVID-19 2563– 2564 เหตุการณ์ระทึกโลก. นนทบุรี: กองนวัตกรรมและวิจัย กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. สืบค้นจาก <https://ddc.moph.go.th/uploads/publish/1182520220817052704.pdf>
- องอาจ นัยพัฒน์. (2551). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สามลดา.

- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. (13th ed.). London: Kogan Page.
- Coombs, W. T. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. (2nd ed.). Washington DC: Sage Publications.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management*. (16th ed.). London: Pearson.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 263–291. <https://doi.org/10.2307/1914185>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). *Organizational behavior*. (12th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Smith, A. (1776). *An inquiry into the nature and causes of the wealth of nations*. London: W. Strahan and T. Cadell.
- von Neumann, J., & Morgenstern, O. (1944). *Theory of games and economic behavior*. New Jersey: Princeton University Press.