

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการธุรกิจการแพทย์แผนไทย: กรณีพนักงานผู้ให้บริการในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

Working Motivation of Service Providers of Thai Traditional Medicine Business: A Case of Service Providers in Mueang District, Chiang Rai Province

พรรณภา สวนรัตนชัย^{*}, จีรพร วงศ์ขัติย์¹, ฉันทาภรณ์ จันศรีนิยม¹

Phannapha Suanrattanachai^{*}, Jeeraporn Wongkhut¹, Chantaporn Junsriniyom¹

Received : 5/8/2020

Revised : 7/29/2020

Accepted : 9/3/2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการการแพทย์แผนไทย ปัญหาการขาดพนักงานที่มีทักษะมีผลต่อการดำเนินงานและการคงอยู่ของธุรกิจ ความสำเร็จของธุรกิจส่วนหนึ่งเกิดจากแรงจูงใจของพนักงานนำไปสู่ปัญหาของการวิจัยนี้ซึ่งมีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาประเด็นแรงจูงใจของพนักงาน และ (2) ค้นหาอุปสรรคข้อบกพร่องในการทำงานของพนักงาน การวิจัยนี้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกและให้ผู้ให้ข้อมูลคือพนักงานจำนวน 21 คน ซึ่งทำงานในสถานบริการการแพทย์แผนไทยในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เมื่อข้อมูลล้มเหลวผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานเห็นโอกาสทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทย ที่เป็นพื้นฐานความรู้ในอาชีพ เป็นจูงใจภายนอกที่ได้ค่าตอบแทนเพียงพอเมื่อเทียบกับระดับการศึกษาของพนักงาน แรงจูงใจภายในเกิดจากการยอมรับจากผู้ให้บริการและสังคม แรงจูงใจทั้งสองด้านทำให้เกิดความรู้สึกรักการมีคุณค่าในตนเอง มีความสุขในการทำงานจากการช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นทุกข์ อุปสรรคข้อบกพร่องจิตใจและการทำงานคือภาพลักษณ์ของอาชีพ การวิจัยนี้ยังพบว่าระดับแรงจูงใจสูงของพนักงานสอดคล้องกับความต้องการของผู้ให้บริการที่เพิ่มขึ้น หน่วยงานของรัฐควรสนับสนุนธุรกิจโดยการส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและธุรกิจ และพิจารณาหลักเกณฑ์และจริยธรรมการทำงาน

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, การแพทย์แผนไทย, ธุรกิจบริการ

¹ สังกัดคณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ วิทยาลัยเชียงราย

¹ Bachelor of Business Administration Chiangrai College

^{*} Corresponding author. Tel 061-614 4647 E-mail: suanphan29@outlook.com

Abstract

This study investigates the work motivation of Thai traditional medicine service providers. Occupational labor problems contribute to the operation and continuance of Thai traditional medicine business. Successful business partly depends on the motivation of the providers. Lacking of skilled providers as service personnel leads to significant problem of this study which aims to (1) examine aspects of working motivation of the personnel, and (2) find out the main obstacles in working of the personnel. This qualitative study used an in-depth interview, and 21 personnel who worked in the Thai traditional business firms in Mueang District, Chiang Rai Province who were informants. Data were saturated and analyzed and the results revealed that the personnel perceived cultural opportunity, and Thai wisdom as their extrinsic motivation. These generated sufficient income comparing to their low educational levels. Their intrinsic motivation came from being acceptance obtained from their clients as well as from the public resulting in their feeling of self-worth. Both motivation sources contributed to willingness to work, satisfaction, and be proud of their helping hands. Public image was the main obstacle of their career. Further, this study found that the personnel had high work motivation level responding to high demand for their services. However, government sectors should subsidize the business in terms of promoting training, standardization of the service business, and considering practitioner regulations and professional ethics.

Keywords: work motivation, Thai traditional medicine, service business

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแพทย์แผนไทยเป็นองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรมที่สืบทอดภูมิปัญญากันมาจากรุ่นสู่รุ่น เป็นความรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อการบำบัดรักษา เมื่อการแพทย์แผนปัจจุบันเป็นที่นิยมแพร่หลายในสังคมไทย บทบาทของการแพทย์แผนไทยจึงลดลง แต่การป้องกันบำบัดรักษาโดยแพทย์แผนปัจจุบันมีค่าใช้จ่ายสูง แนวคิดการรักษาต่างจากการแพทย์แผนไทย คือการรักษาตามอาการและตามโรคที่เกิดขึ้น ในปัจจุบัน การแพทย์แผนไทยได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นและแพร่หลายเป็นที่ยอมรับ จึงเป็นโอกาสในการดำเนินธุรกิจบริการการให้บริการแพทย์แผนไทยที่เกิดขึ้นทั่วประเทศ

ธุรกิจบริการแพทย์แผนไทยกลับมามีบทบาทสำคัญในสังคมไทย เนื่องจากวิธีการรักษาต่างกัน และค่าใช้จ่ายค่าบริการค่อนข้างต่ำ ในปัจจุบันโรงพยาบาลหลายแห่งทั่วประเทศได้นำการแพทย์แผนไทย มา รักษา และบำบัด ผู้ป่วยร่วมกับแผนปัจจุบัน ธุรกิจบริการแพทย์แผนไทยที่เปิดบริการเชิงธุรกิจเป็นการ

เปิดให้บริการเพื่อการผ่อนคลายและบำบัดรักษา นักวิชาการหลายคนให้ความสำคัญในการศึกษาการดำเนินงานและอาชีพบริการแพทย์แผนไทย เพราะเป็นอาชีพที่มีพนักงานผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของตลาดที่กระจายทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

กล่าวถึงคือ ธุรกิจบริการแพทย์แผนไทยเป็นแหล่งที่มาของรายได้ของประเทศ และเป็นแหล่งงานขนาดใหญ่การใช้ชีวิตประจำวันและสภาพแวดล้อมในสังคมของบุคคลมีความเสี่ยงในเรื่องสุขภาพเพิ่มขึ้นทำให้เกิดความเจ็บป่วยเล็ก ๆ น้อย ๆ จนถึงระดับอันตราย ทำให้คนส่วนใหญ่หันมาสนใจในเรื่องสุขภาพส่วนบุคคลมากขึ้น ปัญหาการใช้ร่างกายในการเคลื่อนไหวทำงาน เช่น เรื่อง office syndromes และความกดดัน ความเครียดจากสภาพแวดล้อม สภาพเศรษฐกิจ ซึ่งจากสภาพดังกล่าวก่อให้เกิดผลต่อร่างกาย อาจมีอาการเจ็บปวดตามร่างกาย นั้นเป็นตัวอย่างของปัญหาสุขภาพของคนทำงานที่นับวันจะเพิ่มขึ้น ความต้องการด้านสุขภาพที่ดีดังกล่าวเป็นโอกาสของการเปิดธุรกิจบริการในการให้บริการบำบัด รักษาตามหลักการของการแพทย์แผนไทย

การจะประกอบอาชีพแพทย์แผนไทยของพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจบริการการแพทย์แผนไทย ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเปิดฝึกอบรมอาชีพการแพทย์แผนไทยให้แก่ผู้สนใจที่จะประกอบอาชีพอย่างกว้างขวาง การบริการการแพทย์แผนไทยในรูปแบบของธุรกิจบริการเป็นขนาดของธุรกิจขนาดย่อมเกิดขึ้นจำนวนมากกระจายไปทั่วประเทศ จากที่สังคมไทยให้การยอมรับหลักการและวิธีการบำบัดรักษาและป้องกันโรคในลักษณะการแพทย์ทางเลือก ธุรกิจบริการดังกล่าวเกิดขึ้นจากเจ้าของธุรกิจและพนักงานผู้ให้บริการจำนวนไม่มากซึ่งเป็นไปตามลักษณะของธุรกิจบริการขนาดย่อม คือมีเจ้าของและพนักงานผู้ให้บริการ การบริหารสถานประกอบการไม่ซับซ้อน การลงทุนต่ำ ซึ่งตามหลักการบริหารธุรกิจมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีคือการบริหารสถานประกอบการอาจปรับเปลี่ยนได้ง่าย และไวทันต่อสถานการณ์ความสามารถในการลงทุนเพิ่ม และลูกค้า เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการทำได้ไม่ยาก แต่ข้อเสียคือการตัดสินใจขึ้นอยู่กับคนคนเดียวหรือกลุ่มบุคคลทำให้มุมมองไม่มีความหลากหลาย ซึ่งอาจมีประเด็นที่น่าสนใจต่ออนาคตของธุรกิจบริการแพทย์แผนไทย ที่จำเป็นต้องมีการให้ความรู้กับประชาชนที่สนใจการประกอบธุรกิจ ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการแพทย์แผนไทย ซึ่งการวิจัยในอดีตเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทยยืนยันประโยชน์ของการนำความรู้มาใช้ แต่ในเชิงธุรกิจบริการโดยศึกษาผู้ให้บริการต่อการทำงานและอาชีพที่ส่งผลมาจากการยอมรับของสังคม ประโยชน์และความคุ้มค่ามักเป็นประเด็นที่ผู้ใช้บริการคำนึงถึงเสมอ ดังนั้นการวิจัยเกี่ยวกับการบริการการแพทย์แผนไทยเป็นแนวทางหนึ่งที่มีส่วนให้คำตอบของปัญหาข้างต้น ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพทย์แผนไทยพบปัญหาดังกล่าวซึ่งส่งผลต่อดำเนินธุรกิจ ดังนั้นการในศึกษา อาจยังมีประเด็นที่แตกต่างจากความรู้ที่เกิดจากการวิจัยในอดีต

ปัญหาแรงงานด้านการแพทย์แผนไทยส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจบริการแพทย์แผนไทย ธุรกิจจะอยู่รอดหรือไม่ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการ เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเป็นเรื่องของการขาดแคลนฝีมือแรงงาน ทำให้เป็นปัญหาที่น่าสนใจของนักวิชาการด้านธุรกิจบริการที่ต้องศึกษาอีกมากและเป็นประเด็นทางวิชาการและการปฏิบัติที่ต่างจากธุรกิจบริการแบบอื่น ดังนั้นการวิจัยนี้เป็นแนวทางการเสริมความรู้เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการธุรกิจบริการสู่ธุรกิจ

บริการแพทย์แผนไทย จากสภาพบริบททางสังคม ธุรกิจ และสถานะของการแพทย์แผนไทยในปัจจุบันเกิดประเด็นที่น่าสนใจที่ต่างจากความรู้เดิมเกี่ยวกับธุรกิจขนาดเล็ก การวิจัยเกี่ยวกับปัญหาธุรกิจบริการแพทย์แผนไทยจึงจำเป็นและมีคุณค่าทางวิชาการ ผลการวิจัยย่อมก่อให้เกิดมุมมองใหม่จากความรู้เดิม และประเด็นเพิ่มเติมเพื่อการศึกษาในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาประเด็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการธุรกิจการแพทย์แผนไทย
2. ศึกษาอุปสรรคบั่นทอนในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการธุรกิจบริการแพทย์แผนไทย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้พิจารณาสถานประกอบการที่เปิดให้บริการเชิงธุรกิจบริการ โดยมี พนักงานผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 เดือน ถึง 5 ปีขึ้นไป ขอบเขตประชากร ศึกษาเฉพาะสถานประกอบการเชิงธุรกิจบริการด้านการแพทย์แผนไทยมีพนักงาน 3-20 คน ที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

นิยามศัพท์

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง เป้าหมายในอนาคตของคน ก่อให้เกิดรายได้ การยอมรับในสังคม ความชื่นชมของสังคม และมีความสุขจากการทำงาน

ธุรกิจบริการ หมายถึง การใช้ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ มาปฏิบัติให้กับลูกค้า ในเชิงธุรกิจ

การแพทย์แผนไทย หมายถึง ขั้นตอนวิธีการดูแลสุขภาพ โดยวิธีการบำบัดรักษา นวด ประคบเพื่อการผ่อนคลาย ในความรู้ที่ปลูกฝัง ถ่ายทอดภูมิปัญญาไทยต่อ ๆ กันมาในวัฒนธรรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยนำมาซึ่งประโยชน์ คือ ความเข้าใจแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน และผู้ประกอบการมีความเข้าใจในวิธีโน้มน้าวเพื่อให้พนักงานคงอยู่ และสามารถนำไปเสริมความรู้ที่ใช้เป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจบริการแพทย์แผนไทยหรือธุรกิจอื่นลักษณะคล้ายกันเพื่อการดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จ

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีของแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation to work) ทุกคนทำงานเพื่อตอบสนองเป้าหมายต่างกัน และต่างกันในอาชีพที่ชอบ Atkinson and Birch (1978, หน้า 169) กล่าวว่า แรง

จิตใจในการทำงานนั้นเกี่ยวกับเป้าหมายในอนาคตของคน บุคคลทำงานเนื่องมาจากแรงจูงใจสองแหล่ง คือ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic incentive) คือ รายได้ อำนาจ การยอมรับในสังคม เกียรติยศ และความชื่นชมของสังคม เช่นเดียวกับ Geen, Beatty, and Arkin (1984, หน้า 279) และ Beck (1983, หน้า 381) สรุปว่านักวิชาการแยกระหว่างแรงจูงใจในการทำงานจากภายนอก คือ ค่าตอบแทน ประโยชน์ที่ได้รับ ความก้าวหน้า สถานะ และความสนใจในงานที่ทำหาย แรงจูงใจภายนอกให้ความพึงพอใจที่เป็นอิสระจากงานที่ทำ ต่างจากแรงจูงใจในการทำงานจากภายใน (Intrinsic source) คือ ความสุขที่ได้จากการทำงาน

นักวิชาการบางคนเชื่อว่าแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลเกิดจากทั้งสองแหล่งผสมกัน และทำให้เกิดปัญหาในการอธิบายการทำงาน เช่น Katz and Kahn (1978, หน้า 335) และ Geen, Beatty, and Arkin (1984) ให้แนวคิดที่สอดคล้องกันกล่าวว่า “ข้อคิดนี้มีเหตุผลการผสมผสานระหว่างแรงจูงใจภายนอกกับแรงจูงใจภายในในการทำงาน บางคนได้รับเงินเดือนสูงแต่ไม่ชอบงานที่ทำ ขณะที่บางคนสนุกกับการทำงานถึงแม้ได้รับเงินเดือนต่ำ และบางคนโชคดีที่ได้รับความสุขจากการทำงานและได้รับค่าตอบแทนสูงด้วย Bandura (1986, หน้า 240) เช่นกันไม่สนับสนุนการแยกระหว่างแหล่งจูงใจภายนอก และภายใน

นักวิชาการที่สนใจเรื่องแรงจูงใจในการเลือกและประกอบอาชีพ เช่น Cheramie (2013, หน้า 713) และ Ballout (2009, หน้า 656, 657) กล่าวว่า ระดับแรงจูงใจเป็นตัวทำนายความสำเร็จในอาชีพ แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีความสำคัญในเรื่องสำเร็จของการทำงานน้อยลงแต่เน้นความสัมพันธ์กับบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีของธุรกิจบริการ Kuriloff (1993) กล่าวว่า ธุรกิจบริการเป็นการใช้ความเชี่ยวชาญหรือเป็นการบริการที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถสัมผัสได้ เป็นงานที่ทำแล้วสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ การพัฒนาการแพทย์แผนไทยต้องสามารถปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยรัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2560 “...ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการพัฒนาภูมิปัญญา ด้านแพทย์แผนไทยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด” (วิชัย โชควิวัฒน์, 2560, หน้า 281) ซึ่งเป็นนโยบายของภาครัฐที่ส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการด้านภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย และสมุนไพร เกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาด้านการแพทย์แผนไทย นิคมล มณีสว่างวงศ์ (2547) ได้แสดงแนวคิดที่ว่า ธุรกิจบริการจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ตัวผู้ให้บริการต้องได้รับการฝึกอบรมและเข้าใจถึงความสำคัญของการให้บริการ มีความเต็มใจให้บริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

วิจัยนี้ดำเนินการด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการใช้การอุปนัย (Induction) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกที่ปรากฏการณ์เชิงกระบวนการของพฤติกรรมจากการสัมภาษณ์ (Interview) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ พนักงานผู้ให้บริการ จำนวน 21 คน

ผู้ให้ข้อมูล เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์อย่างน้อย 1 เดือน ถึง 5 ปี โดยผู้วิจัยติดต่อสถานประกอบการเพื่อขออนุญาตเจ้าของธุรกิจบริการเพื่อเก็บข้อมูลจากพนักงานผู้ให้บริการเหล่านั้น

การเก็บข้อมูล การวิจัยนี้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ได้ตั้งคำถามตามวัตถุประสงค์ การวิจัยคำถามที่ใช้เป็นแนวทางการถามเพื่อนำเข้าสู่ประเด็นตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยสัมภาษณ์ด้วยตนเอง เริ่มจากการสร้างความสัมพันธ์ (Rapport) ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ ขอความเห็นชอบในการ บันทึกข้อมูล และยืนยันความลับของข้อมูลและผู้ให้ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลนำมาถอดความคำต่อคำ (Verbatim) จากนั้นผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ประเด็นที่เกิดขึ้นพร้อมกับเชื่อมโยงประเด็นที่เกิดขึ้นเพื่อให้เห็นความเชื่อมโยงเสนอเป็นแนวคิดด้านแรงจูงใจและอุปสรรคของการทำงานในอาชีพพนักงานบริการการแพทย์แผนไทย

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงานแรกเริ่มจากเห็นโอกาสทางวัฒนธรรมก่อนว่า เป็นอาชีพที่สามารถหาความรู้ได้ง่าย โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของวุฒิการศึกษา เพราะพนักงานผู้ให้บริการส่วนใหญ่ จบระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ถึง ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 เห็นว่าอาชีพบริการการแพทย์แผนไทย สามารถสร้างอาชีพ และศึกษาหาความรู้ได้ง่าย การลงทุนในการศึกษา ความรู้ก็ใช้ทุนน้อยกว่าอาชีพอื่น ซึ่งในอดีตบางท่านเคยเรียนเสริมสวย แต่ด้วยการลงทุนในการประกอบอาชีพสูงกว่าอาชีพแพทย์แผนไทย และเล็งว่าในสังคมปัจจุบันมีความต้องการแรงงานด้านแพทย์แผนไทย มากกว่าอาชีพอื่น ซึ่งอาชีพแพทย์แผนไทยสามารถสร้างรายได้ และโอกาสทางสังคมได้มากกว่า การยอมรับความภาคภูมิใจในอาชีพนี้ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตและคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าอาชีพอื่น เมื่อกล่าวถึงปัญหาของการธุรกิจบริการการแพทย์แผนไทยมีอุปสรรค เช่น ปัญหาเรื่องภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ ยังคงเป็นปัญหาใหญ่ ซึ่งจากอดีตการให้บริการการแพทย์แผนไทยที่ประชาชนรู้จักจะมีเรื่องของการแอบแฝงขายบริการของผู้ให้บริการ ทำให้ความเข้าใจในสังคมปัจจุบันยังคงติดภาพลักษณ์นี้อยู่

การดำเนินธุรกิจบริการ การแพทย์แผนไทยเกิดจากวัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทยที่มีองค์ความรู้ด้านการบำบัดรักษา นวด ประคบเพื่อการผ่อนคลายที่ได้รับความสนใจในปัจจุบันทำให้เป็นโอกาสทางธุรกิจต่างจากเดิมที่เป็นหมอนพื้นบ้าน การเปิดธุรกิจลงทุนต่ำ ไม่จำกัดเรื่องวุฒิการศึกษา ผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการมีความภูมิใจในมรดกทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทยและต้องการช่วยเหลือผู้อื่น

ประเด็นที่ค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 1

แรงจูงใจในการทำงานประเด็นแรก คือพนักงานผู้ให้บริการเริ่มจากเห็นโอกาสทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญาของไทยที่ถ่ายทอดองค์ความรู้จากรุ่นสู่รุ่น มีคุณค่าคู่กับสังคมไทย เคยรับทราบหรือมีประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน นำไปสู่ในเชิงธุรกิจบริการ เปิดกว้างจึงเป็นโอกาสให้ผู้สนใจต้องการมีอาชีพ โดยไม่มีข้อจำกัดด้านความรู้หรือประสบการณ์เฉพาะมาก่อน ซึ่งการลงทุนที่ทำได้ง่าย เกิดจากการเปิด

โอกาสในการเรียนรู้โดยการเข้าร่วมอบรมจากหน่วยงานของรัฐที่ส่งเสริมการมีงานทำ การมีอาชีพ และตอบสนองความต้องการด้านแรงงานตลาดแพทย์แผนไทย และมีธุรกิจบริการที่รองรับการทำงานโดยพนักงานผู้ให้บริการจะได้รับการเข้ารับทำงานทันเพราะความต้องการมีมากกว่าในธุรกิจบริการแพทย์แผนไทย แรงจูงใจประเด็นที่สอง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากเป็นพนักงานผู้ให้บริการสูงเมื่อเทียบกับวุฒิการศึกษาที่มีในระดับเดียวกันในระบบงานทั่วไป ซึ่งอัตราค่าตอบแทนจะอยู่ระหว่าง 15,000-30,000 บาทต่อเดือน ซึ่งเป็นค่าตอบแทนที่พนักงานผู้ให้บริการพึงพอใจต่อการยังชีพในสังคมปัจจุบัน และประเด็นสุดท้ายคือ พนักงานผู้ให้บริการแสดงแนวคิดที่ว่าอาชีพนี้ยังได้รับการยอมรับจากสังคมโดยมากพนักงานผู้ให้บริการจะรู้สึกภูมิใจในอาชีพบริการแพทย์แผนไทยเพราะผู้ใช้บริการจะเรียกพนักงานผู้ให้บริการว่า “หมอ” โดยอาชีพจึงเป็นที่ภาคภูมิใจของพนักงานเป็นอย่างมาก และผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ได้ต้องเป็นผู้ใจรักในการบริการมีความต้องการในการช่วยเหลือผู้อื่น การมีจิตใจช่วยเหลือ มีความสุขในการช่วยเหลือผู้อื่น และมีความสุขกับการทำงานนั้นคือแรงจูงใจในการทำงานที่เป็นค่านิยมร่วมกันและเป็นแรงผลักดันในการประกอบอาชีพธุรกิจบริการแพทย์แผนไทย

ประเด็นที่ค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 2

อุปสรรคบนทอนในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการธุรกิจบริการแพทย์แผนไทย จะเป็นของเรื่องภาพลักษณ์ของพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งจากอดีตอาชีพผู้ให้บริการ สังคมส่วนใหญ่จะมองว่าเป็นธุรกิจที่ขายบริการทางเพศ ซึ่งการตีความหมายของคำว่า “หมอนวด” สังคมจะมองว่าเป็นขายบริการทางเพศ ในปัจจุบันทั้งภาครัฐและธุรกิจบริการแพทย์แผนไทยพยายามที่จะประชาสัมพันธ์ความแตกต่างระหว่างอาชีพผู้ให้บริการแพทย์แผนไทย กับอาชีพขายบริการ เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องต่องานบริการด้านการแพทย์แผนไทยสู่ประชาชนทั่วไป และเล็งเห็นถึงการสร้างคุณค่าของอาชีพพนักงานผู้ให้บริการ อุปสรรคถัดมา การขาดแคลนฝีมือแรงงาน พนักงานผู้ให้บริการบางแห่งได้รับค่าตอบแทนที่น้อยซึ่งไม่เพียงพอต่อการยังชีพของพนักงานผู้ให้บริการจึงส่งผลให้มีการเข้าออกของพนักงานผู้ให้บริการบ่อย เพราะพนักงานผู้ให้บริการออกไปค้าแรงงานต่างประเทศที่ต้องการแรงงานด้านแพทย์แผนไทยซึ่งจะได้ค่าตอบแทนที่สูงกว่าภายในประเทศ จึงส่งผลต่อการขาดแคลนแรงงานภายในประเทศ

การอภิปรายผล

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการแพทย์แผนไทย ต่างขึ้นชมประโยชน์ และภาคภูมิใจ ในวัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทย ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jansson, Nilsson, Modig, and Vall (2017) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรและการสร้างนิยมของบุคคลก่อให้เกิดธุรกิจ แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในธุรกิจบริการคือ ต้องมีใจรักในการบริการ ความต้องการช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นทุกข์ Morioka, Evans, and Carvalho, (2016) ได้ให้แนวคิดว่าการพัฒนาความรู้ ทักษะ เน้นคุณภาพเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพของพนักงานก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า การเข้าสู่อาชีพไม่หวังผลกำไรเป็นเป้าหมาย เพียงอย่างเดียวแต่มีความต้องการในการสืบต่อวัฒนธรรมที่เกิดจากประสบการณ์ส่วนบุคคลของพนักงาน

ผู้ให้บริการเองที่ได้เคยเรียนรู้และทราบถึงประโยชน์ของการแพทย์แผนไทย แรงจูงใจในการทำงานถัดมา คือแรงจูงใจภายนอก เรื่องของรายได้ ค่าตอบแทน การยอมรับของคนสังคม การมีเกียรติ (Geen, Beatty, and Arkin, 1984 และ Beck, 1983) แรงจูงใจภายนอกให้ความพึงพอใจที่เป็นอิสระจากงานที่ทำ ส่วนแรงจูงใจในการทำงานจากภายใน คือความสุขที่ได้จากการทำงาน (Hackman and Suttle, 1977) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nerurkar (2017) ว่าสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจมีปฏิสัมพันธ์ต่อการดำเนินธุรกิจ การมีอาชีพบริการการแพทย์แผนไทยไม่มีข้อจำกัดด้านวุฒิการศึกษา ปัจจุบันหน่วยงานของรัฐและเอกชนเปิดบริการอบรมให้ความรู้ด้านการแพทย์แผนไทยแก่ผู้สนใจในอาชีพ พนักงานผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมระยะสั้นสามารถเข้าสู่การธุรกิจบริการด้วยเงินลงทุนไม่มาก

อุปสรรคในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการธุรกิจบริการ ที่สำคัญคือสภาพลักษณะของอาชีพ และการขาดแคลนพนักงาน เนื่องจากการขยายตัวธุรกิจบริการด้านการแพทย์แผนไทยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความต้องการฝีมือแรงงานเป็นจำนวนมาก แต่เข้าสู่อาชีพในตลาดแรงงานยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของสังคม พนักงานที่มีฝีมือมีการเปลี่ยนสถานประกอบการบ่อย เปลี่ยนที่ทำงานสถานที่ให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า

เนื่องจากความตั้งใจดีในการช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นทุกข์และความชื่นชมในมรดกความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย อุดมคติในการให้บริการและดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานของความจริงใจ ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hax and Majluf (1996) กล่าวว่า การมีวิธีที่ดี พนักงานผู้ให้บริการมีความสุขกับการทำงาน มีความรู้สึกผูกพันในอาชีพและรู้สึกมีความสำเร็จในอาชีพที่เกิดจากความภาคภูมิใจต่ออาชีพบริการแพทย์แผนไทย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Weiten (2014) กล่าวว่า ความสำเร็จในอาชีพมี 3 ข้อด้วยกันคือ แรงจูงใจของบุคคล การคาดคะเนจากโอกาส และคุณค่าของความสำเร็จ การค้นพบความจริงในประเด็นนี้นับว่าเป็นหลักการหรือแนวคิดการให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์ และอาจปลูกฝังแนวคิดดังกล่าวให้กับธุรกิจบริการอื่น ๆ

ดังนั้นแรงจูงใจในการทำงานเนื่องจากโอกาสทางวัฒนธรรม ของพนักงานผู้ให้บริการแพทย์แผนไทยมีส่วนให้บุคคลที่สนใจมาประกอบอาชีพการบริการได้เป็นประตูอาชีพที่เปิดกว้าง เพิ่มพูนทักษะได้ง่ายเมื่อมีใจรัก และการเปลี่ยนอาชีพมีน้อยในอนาคต แต่ส่วนหนึ่งเปลี่ยนที่ทำงานเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนที่ดีกว่าทั้งในและต่างประเทศ ทั้งทางด้านผู้รับบริการยังเป็นปัจจัยเสริมจากความต้องการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ที่สอดคล้องกับความรู้การแพทย์แผนไทยเป็นธุรกิจบริการที่สามารถพัฒนาได้โดยไม่ต้องพึ่งพาในเรื่องของวัตถุดิบแค่มีฝีมือก็สามารถทำงานได้แล้ว จึงเป็นอิสระจากการกำหนดรูปแบบของการบริการและราคาตามกลไกการตลาด

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลชี้ให้เห็นถึงความสำคัญจากวัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทยด้านแพทย์แผนไทยสู่การเป็นธุรกิจบริการ ซึ่งกำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วเพราะการบำบัด การรักษาด้วยความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย เป็นธุรกิจบริการเป็นแรงจูงใจพื้นฐานในการทำงาน

และการดำเนินธุรกิจบริการ ที่ได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็วเปิดโอกาสการมีงานทำ หน่วยงานภาครัฐควรดำเนินการเรื่องการส่งเสริม สนับสนุนธุรกิจบริการแพทย์แผนไทย โดยเฉพาะการส่งเสริมการเข้าถึงความรู้ กำหนดมาตรฐานและการควบคุม การมีจรรยาบรรณในอาชีพ อาจทำให้ธุรกิจการแพทย์แผนไทยเป็นแหล่งรายได้ของประเทศ เป็นแหล่งงานให้คนจำนวนมากได้มีอาชีพ และการให้ความรู้กับสังคมเกี่ยวกับประโยชน์จากใช้บริการแพทย์แผนไทยเมื่อสังคมเข้าใจและยอมรับธุรกิจด้านการแพทย์แผนไทยมากขึ้น อาจทำให้ภาพลักษณ์ธุรกิจดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- นิธมล สว่างมณีวงศ์. (2559). *การจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ, กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, กระทรวงสาธารณสุข. (2560). http://www.thaispa.go.th/spa2013/web/web_new/fileupload_doc/2017-11-15-3-17-2522507.pdf
- วิชัย โชควิวัฒน์. (2560). การแพทย์แผนไทยในยุคประเทศไทย 4.0 ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี. *วารสารการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก*, 15(3), 277-286.
- Atkinson, J. W., and Brich, D. (1978). *Introduction to motivation (2nd ed.)*. New York: D. Van Nostrand.
- Ballout, H. I. (2009). Career commitment and career success: Moderating role of self-efficacy. *Career Development International*, 14(7), 655-670.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Beck, R. C. (1983). *Motivation: Theories and principles*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Cheramie, R. (2013) An examination of feedback-seeking behaviors, the feedback source and career success. *Career Development International*, 18(7), 712-731.
- Carson, K. D., and Bedeian, A. G. (1994). Career commitment: Construction of measure and examination of its psychometric properties. *Journal of Vocational Behavior*, 44, 237-262.
- Certo, S. C., Peter, J. P. (1990). *Strategic management: A focus on process*. New York: McGraw-Hill.
- Danciu, V. (2013). The sustainable company: New challenges and strategies for more sustainability. *Theoretical and Applied Economics*, 10(9), 7-26.

- Dess, G. G., Lumpkin, G. T., and Elsner. (2010). *Strategic management: Text and cases*. New York: McGraw-Hill.
- Geen, R. G., Beatty, W. W., and Arkin, R. M. (1984). *Human motivation: Physiological, behavioral, and social approaches*. Boston: Allyn and Bacon.
- Ginzberg, Eli. (1974). *Counseling for career development*. Boston: Houghton Mifflin.
- Hax, A. C., and Majluf, N. S. (1996). *The strategy concept and process: A pragmatic approach (2nd ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Janssan, Nilsson, Modig and Vall. (2017). Commitment to Sustainability in Small and Medium- Sized Enterprises: The Influence of Strategic Orientations and Management Values. *Business Strategy and the Environment*. (pp. 69-83). 26(1). February 2017
- Katz, D., and Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations (2 nd ed.)*. New York” John Wiley and Sons.
- May, G. (2010). *Strategic planning: Fundamentals for small business*. New York: Business Expert Press.
- Morioka, M. N., Evans, S., and de Carvalho, M. M. (2016). *Sustainable business model innovation: Exploring evidences in sustainability reporting*. 659-667.
- Nerurkar, O. (2017). A framework of sustainable business models. *Indian Journal of Economics and Development*, 5(3), 1-6.
- Kuriloff, Arthur., John M. Hemphill Jr., and Douglas Cloud. (1993). *Starting and Managing The Small Business*. (3d ed.). Singapore: McGraw-Hill
- Salimzadeh, P., Courvisanos, J., and and Nayak, R. R. (2013). *Sustainability in small and medium enterprises in regional Australia: A framework of analysis* (pp. 11-22) Paper presented at 26th Annual, Sydney.
- Sidik, I. G. (2012). Conceptual framework of factors affecting SME development: Mediating factors on the relationship of entrepreneur traits and SME performance. 373-383.
- Thompson, Strickland, and Gamble. (2010). *Crafting and Executing Strategy: The Quest for Competitive Advantage : Concepts and Cases*. New York: McGraw-Hill/Irwin
- Weiten, W. (2014). *Psychology: Themes and variations*. Australia: Wadsworth.
- Wheelen, T. L., and Hunger, J. D. (2010). *Strategic management and business policy: Achieving sustainability*. (12th ed.). Boston: Prentice Hall.