

การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการสู่ความสำเร็จ
ของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

THE PREPARATION THAT LEADS TO BUSINESS
ESTABLISHMENTS SUCCESS OF THAI TRADITIONAL
MEDICINE IN PATHUM THANI PROVINCE

ภิญญดา เฟ่งศรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการสู่ความสำเร็จ
ของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

ภิญญดา เฟ่งศรี

การค้นคว้าอิสระนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการสู่ความสำเร็จของธุรกิจ
การแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

The Preparation that Leads to Business Establishments Success
of Thai Traditional Medicine in Pathum Thani Province

ชื่อ - นามสกุล

นางสาววิญญดา เฟ่งศรี

วิชาเอก

การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร คูพิมาย, ปร.ด.

ปีการศึกษา

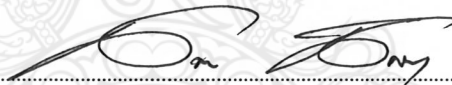
2560

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์เชาว์ โจนแสง, Ed.D.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภาพร นิตาภรณ์กุล, Ph.D.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร คูพิมาย, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภาพร นิตาภรณ์กุล, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2561

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการสู่ความสำเร็จ ของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวกัญญาดา เฟ่งศรี
วิชาเอก	การตลาด
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร คุปพิมาย, ปร.ค.
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่ทำการธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 130 ร้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่าธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่ มีระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ 5 ปีขึ้นไป จำนวนพนักงานทั้งประจำและรายวันภายในร้านมีจำนวน 11-15 คน เงินลงทุนที่ผู้ประกอบการใช้ส่วนใหญ่มีเงินลงทุนระหว่าง 500,000-1,000,000 บาท รูปแบบการจัดตั้งของกิจการส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วนจำนวน 47 ร้าน ลักษณะของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นแบบบริการเฉพาะขนาดแผนไทยจำนวน 75 ร้าน ลูกค้านักของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นระบบสมาชิกจำนวน 54 ร้าน การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถานประกอบการในรอบปีที่ผ่านมา บุคลากรสถานประกอบการมีการเข้ารับการศึกษาอบรมจำนวน 109 ร้าน ด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก โดยมีด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.98 อยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.09 อยู่ในระดับมาก โดยมีด้านเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.26 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีคือจำนวนพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

คำสำคัญ : แพทย์แผนไทย ปัจจัยความสำเร็จ

Independent Study Title	The Preparation that Leads to Business Establishments Success of Thai Traditional Medicine in Pathum Thani Province
Name-Surname	Miss Pinyada Phengsri
Major Subject	Marketing
Independent Study Advisor	Assistant Professor Supaporn Khupimai, Ph.D.
Academic Year	2017

ABSTRACT

This independent study aimed to study the factors related to business establishments' success of Thai traditional medicine in Pathum Thani Province.

The research samples were 130 Thai traditional medicine businesses in Pathum Thani Province. The research instrument used for collecting data was questionnaires. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, Independent Sample t-test, One-way ANOVA, and Pearson's product moment correlation coefficient.

The study revealed that most Thai traditional medicine businesses had been founded for more than 5 years. They hired around 11-15 part-time and full-time employees. Most of them invested between 500,000-1,000,000 baht in their businesses, 47 of them were registered as Limited Partnership and 75 of them provided only Thai massage service. Most customers of 54 businesses were in a member system. According to the continuous personnel development in the business, the employees in 109 businesses had been trained last year. The overall service quality was at good level with the mean score of 3.84, and the average score of concrete of service was at the highest level with the mean score of 3.98. Moreover, the success of Thai traditional medicine businesses as a whole was at high level with the mean score of 4.09, and their economic success was at high level with the highest mean score of 4.26. The number of employees was the factor that related to the success of Thai traditional medicine businesses in Pathum Thani Province at the significance level of .05. In additional, trustworthiness which was a part of the service quality was related to the success in the same direction at the low level.

Keywords: Thai traditional medicine, success factors

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่องการเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการสู่ความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์อย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผศ.ดร.สุภาพร กุฬิมาย ที่กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และได้ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร. เชาวน์ โจรจนแสง ประธานกรรมการสอบ และกรรมการสอบ ผศ.ดร.นภาพร นิลภรณ์กุล ที่ได้ให้ความกรุณาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งเสียสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณะครู-อาจารย์ที่มอบความห่วงใย มอบกำลังใจและให้การสนับสนุน การศึกษาประสิทธิประสาทวิชาความรู้ และเพื่อน ๆ MBA 57/2 ทุกคนกับมิตรภาพที่ดีและกำลังใจที่มีให้กันตลอดมา

สุดท้ายนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องหากการค้นคว้าอิสระนี้ขาดตกบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ขอกราบขอภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ภิญญดา เฟ่งศรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(10)
บทที่ 1 บทนำ.....	11
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	11
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	11
1.3 สมมุติฐานการวิจัย	12
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	12
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	13
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	13
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.1 ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ	15
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จ	16
2.3 แนวคิดความสำเร็จ	17
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการนวดแผนไทย	17
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	34
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	47
5.1 สรุปผลการวิจัย	47
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	48
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	50
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	50
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	52
ประวัติเขียน	58



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	31
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของธุรกิจ การแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีจำแนกตามคุณภาพการบริการโดยรวม	37
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของธุรกิจ การแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีจำแนกตามคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	38
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของธุรกิจ การแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีจำแนกตามคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้.....	39
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของธุรกิจ การแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีจำแนกตามคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า.....	39
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของธุรกิจ การแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีจำแนกตามคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า.....	40
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของธุรกิจ การแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีจำแนกตามคุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า.....	41
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของธุรกิจ การแพทย์แผนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของของธุรกิจการแพทย์แผนไทย ในจังหวัดปทุมธานีจำแนกตามปัจจัยความสำเร็จโดยรวม.....	41
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของธุรกิจ การแพทย์แผนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยความสำเร็จ ด้านเศรษฐกิจ	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของธุรกิจ การแพทย์แผนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	42
ตารางที่ 4.11	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะเจ้าของกิจการกับระดับความคิดเห็น เห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี	43
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ต่อความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลด้านจำนวนพนักงาน(ประจำและรายวัน)ภายในร้านเป็นรายคู่	45
ตารางที่ 4.13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะเจ้าของกิจการกับระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถานประกอบการ	45
ตารางที่ 4.14	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยความสำเร็จ ของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี	46

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	13
ภาพที่ 2.1 การนวดแบบราชสำนัก	18
ภาพที่ 2.2 การนวดแบบเชลยศักดิ์	18
ภาพที่ 2.3 นวดน้ำมัน	19
ภาพที่ 2.4 นวดอ่อนคลาย	19
ภาพที่ 2.5 นวดฝ่าเท้า	20
ภาพที่ 2.6 นวดสปอรัท	20
ภาพที่ 2.7 นวดจับเส้น	21
ภาพที่ 2.8 นวดคลายไขมัน – อโรมา	21
ภาพที่ 2.9 นวด - ประคบ	22
ภาพที่ 2.10 นวด - ไมเกรน	22
ภาพที่ 2.11 สปา	23



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การนวดแผนไทยเป็นภูมิปัญญาที่อยู่ในสังคมไทยมาตั้งแต่โบราณ ซึ่งมีหลักฐานที่โบราณที่สุดที่ศิลาจารึกสมัยพ่อขุนรามคำแหงมหาราช สมัยสุโขทัย ที่วัดป่ามะม่วง ทำให้การนวดแผนไทยมีความสำคัญเรื่อยมา ภูมิปัญญาด้านการนวดแผนไทยถือเป็นศาสตร์ที่สำคัญ 1 ใน 3 ของการแพทย์แผนไทยและเรียกอย่างเป็นทางการว่า หัตถศาสตร์ ซึ่งมีอยู่หลายประเภท เช่น การนวดไทยแบบราชสำนัก การนวดแบบชลยศักดิ์ การนวดฝ่าเท้า เป็นต้น ซึ่งก็จะมีวิธีการนวดที่แตกต่างกัน

การรักษาโรคด้วยการนวดแผนไทยเป็นวิธีหนึ่งซึ่งมีผลทางการรักษาโรคบางโรคได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะโรคที่ไม่สามารถบำบัดรักษาได้ด้วยยาหรือการฉีดยา การนวดจึงมีบทบาทสำคัญอย่างหนึ่งในการรักษาโรคมาตั้งแต่โบราณ มีวิวัฒนาการและพัฒนารองค้ำความรู้อย่างต่อเนื่องมาตลอด ต่อมาการนวดแผนไทยไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควรประกอบกับปัจจุบันได้มีการนำการนวดแผนไทยไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสมยิ่งทำให้การนวดแผนไทยถูกลดความสำคัญลงส่งผลให้ไม่มีคนสนใจที่จะเรียนรู้และสืบสานภูมิปัญญา

ในปัจจุบันวิถีการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคในสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีและปัจจัยอื่น ๆ ทำให้การนวดแผนไทยต้องการการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการบริการที่ดีกว่าเดิมและความสะดวกสบายเพื่อตอบสนอง ธุรกิจนวดแผนไทยถือเป็นธุรกิจที่เป็นที่นิยมและมีแนวโน้มที่จะเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง เป็นผลมาจากมีการรณรงค์ส่งเสริมของภาครัฐและเอกชนให้อนุรักษ์และสืบสานภูมิปัญญาไทยรวมทั้งประชาชนเริ่มหันมาสนใจเรื่องสุขภาพกันมากขึ้น โดยการหันมาใช้บริการนวดแผนไทยซึ่งเป็นภูมิปัญญาไทย เพื่อช่วยผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ

ดังนั้นผู้ศึกษามีแนวคิดในการทำวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามคุณลักษณะของสถานประกอบการ

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่มีความแตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในธุรกิจแพทย์แผนไทยที่แตกต่างกัน

1.3.2 คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 เวลา : เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามช่วงเวลาเดือนตุลาคม 2559 ถึงเดือนธันวาคม 2560

1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง : ธุรกิจนวดแผนไทยในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 130 ร้าน

ตัวแปรต้น

1. คุณลักษณะของสถานประกอบการ

- ระยะเวลาที่ดำเนินการ
- จำนวนพนักงาน
- เงินลงทุน
- รูปแบบการจัดตั้ง
- ลักษณะของสถานประกอบการ
- จำนวนสมาชิกของสถานประกอบการ
- การพัฒนาอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถานประกอบการ

2. คุณภาพการให้บริการต่อธุรกิจการแพทย์แผนไทย

- ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- การตอบสนองต่อลูกค้า
- การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
- การดูแลเอาใจใส่

ตัวแปรตาม

ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

- ลูกค้ามีเพิ่มขึ้น
- รายได้เพิ่มขึ้น

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ความสำเร็จ คือ การที่ได้บรรลุถึงเป้าหมายความต้องการที่ตั้งไว้แล้วเกิดความสุข เช่น มีการขยายกิจการ จำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้น และลูกค้ามีความพึงพอใจ

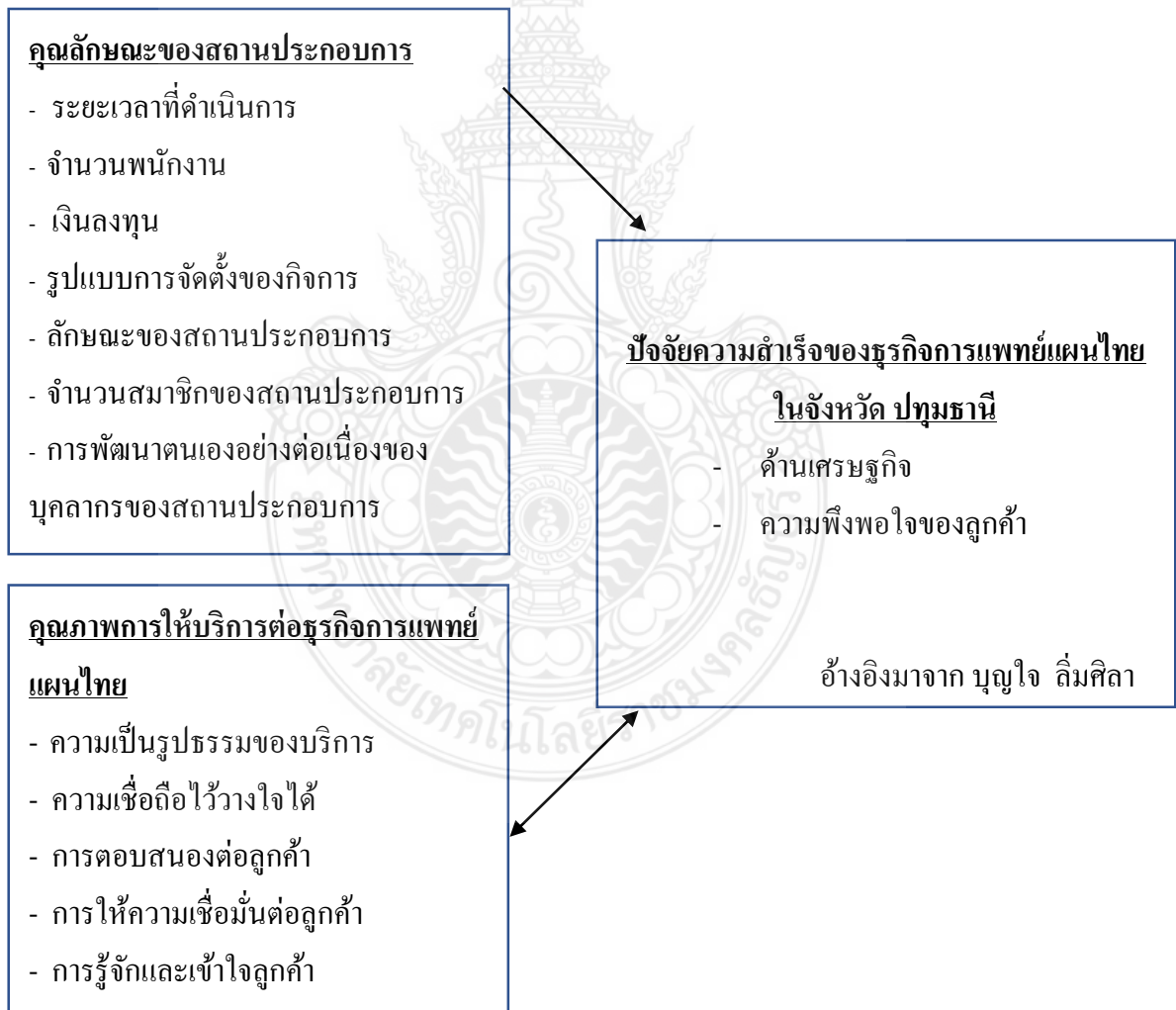
การแพทย์แผนไทย คือ ตามพระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542 หมายถึง การประกอบ โรคศิลปะตามความรู้หรือตำราแบบไทยที่ถ่ายทอดและพัฒนาสืบต่อกันมา หรือตาม การศึกษาจากสถานศึกษาที่คณะกรรมการรับรอง

ธุรกิจแพทย์แผนไทย คือ ผู้ที่ให้บริการร้านนวดไทยและสปาไทย ในจังหวัดปทุมธานี

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการและผู้ที่จะเข้าสู่ธุรกิจแผนไทยได้นำไปวางแผน

1.7.2 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการธุรกิจแผนไทยสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาและปรับปรุง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการสู่ความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ และนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับการนวดแผนไทย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการให้บริการ และคุณค่าของลูกค้า (Cronin and Taylor, 1992; Parasuraman and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993) แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิง ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในแต่ละบุคคล 5 ตัวแปรหลักและได้ให้ความหมายหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการ (ัชชवाल อรวงศ์สุภทัต, 2011)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลูกค้าได้เห็นความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ลูกค้ารู้สึกว่าจะไว้วางใจได้จากการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการตอบสนองทันทีที่เห็นลูกค้า

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ เกิดจากความรู้อะเอียดของพนักงาน

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง การเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดีเอาใจใส่

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จ

ในสภาพตลาดที่มีการแข่งขันที่รุนแรง การดำเนินธุรกิจแพทย์แผนไทย เพื่อให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายคือ

สถานประกอบการมีทำเลที่ตั้งของสถานที่ที่เดินทางไปมาได้สะดวกและสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายมีสินค้าและคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดี เช่น การให้คำแนะนำดูแลสุขภาพที่ถูกต้องให้กับผู้ที่ใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีจุดเด่นที่เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันมีความพร้อมด้านบุคลากร มีรายได้เฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหรือผลกำไรที่เพิ่มขึ้นใน 3 เดือนหรือ 6 เดือน มีการปรับปรุงขยายสถานที่หรือพัฒนาสินค้าและบริการให้ทันต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ในฐานะที่ธุรกิจแพทย์แผนไทยเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง ฉะนั้นคุณภาพของการบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งบอกว่าธุรกิจจะไปรอดหรือไม่ ถ้าพนักงานสามารถทำให้ลูกค้าชอบในการบริการไม่ว่าจะเป็นการนัด หรือการบริการก็ตามที่ลูกค้าได้รับ โอกาสที่ลูกค้าจะบอกต่อให้กับเพื่อนฝูงญาติพี่น้องย่อมมีมากและธุรกิจจะมีลูกค้าเพิ่มอีกมากมาย เจ้าของธุรกิจแพทย์แผนไทยต้องมีความรักในงานบริการอย่างสูงที่สุดเพราะนี่คือหัวใจของการทำธุรกิจแพทย์แผนไทยให้สำเร็จ ไม่ว่าจะในเรื่องของการทักทาย ความสุภาพ ความมีสัมมาคารวะ ความอ่อนน้อมถ่อมตน และรอยยิ้มเป็นพื้นฐานที่แสดงออกถึงการให้บริการด้วยความจริงใจ

MacLelland (1961) ได้กล่าวว่าแนวคิดความต้องการประสบความสำเร็จประกอบด้วย 3 อย่าง คือ ความสำเร็จ อำนาจ และความผูกพัน ตามทฤษฎีเชื่อว่าโดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนมีอยู่สองชนิดคือ ความต้องการความสุขและปราศจากความเจ็บปวด แต่อย่างไรก็ตามโดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตขนขวายหาสิ่งต่างๆ แต่จะต่างกันแต่เฉพาะขนาดความต้องการมากน้อยแตกต่างกันไป ด้วยเหตุนี้จึงสรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนก็จะมีความต้องการเหมือนกันแต่จะมากน้อยต่างกัน ได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง

2. ความต้องการอำนาจ หมายถึง บุคคลที่ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลต้องการอำนาจสูงจะมีความพยายามเพื่อจะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และต้องการความภาคภูมิใจ ด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3. ความต้องการความผูกพัน หมายถึง บุคคลต้องการยอมรับต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์กับสมาชิกในกลุ่ม และมีสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น

2.3 แนวคิดความสำเร็จ

ในสภาพตลาดที่มีการแข่งขันที่รุนแรง การดำเนินธุรกิจแพทย์แผนไทย เพื่อให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย (นักรบ พิมพ์ขาว, 2552)

1. มีทำเลที่ตั้งของสถานที่ที่เดินทางไปมาได้สะดวกและสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย
2. มีสินค้าและคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดี เช่น การให้คำแนะนำดูแลสุขภาพที่ถูกต้องให้กับผู้ที่ใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
3. มีจุดเด่นที่เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน
4. มีความพร้อมด้านบุคลากร
5. มีรายได้เฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน.
6. มีการปรับปรุงสถานที่หรือการบริการให้ทันต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการนวดแผนไทย

การนวดไทย เป็นการนวดชนิดหนึ่งในแบบไทย ซึ่งเป็นศาสตร์บำบัดและรักษาโรคแขนงหนึ่งของ การแพทย์แผนไทย โดยจะเน้นในลักษณะการกด การคลึง การบีบ การตัด การดึง และการอบ ประคบ ซึ่งรู้จักกันโดยทั่วไปในชื่อ “นวดแผนโบราณ”

การนวดแบบราชสำนัก เนื่องจากกลุ่มของการนวดนี้คือ เจ้านายชั้นผู้ใหญ่ ผู้มีศถาบรรดาศักดิ์ การนวดจึงถูกออกแบบที่เน้นการใช้นิ้วมือและมือเท่านั้น และท่วงท่าที่ใช้ในการนวดมีความสุภาพเรียบร้อย



ภาพที่ 2.1 การนวดแบบราชสำนัก

การนวดแบบเชลยศักดิ์ เป็นการนวดที่ใช้ในระดับชาวบ้านด้วยท่าทางทั่วไป ไม่มีแบบแผนในการนวดมาก อีกทั้งยังสามารถใช้วิธีอื่น ๆ เช่น เข่า สอก เท้า เพื่อช่วยเพิ่มแรงในการนวดได้ ซึ่งเป็นข้อแตกต่างจากการนวดแบบราชสำนัก



ภาพที่ 2.2 การนวดแบบเชลยศักดิ์

นวดน้ำมัน การนวดร่างกายโดยใช้น้ำมันที่สกัดจากธรรมชาติที่บริสุทธิ์ เช่น โจโจบา อัลมอนด์ และกลิ่นหอมจากธรรมชาติ ช่วยให้เกิดชื่น ผ่อนคลาย และคลายเครียด ด้วยกลิ่นหอม เฉพาะทางที่ใช้ในการบำบัดอาการให้เบาบางลง เช่น อาการนอนไม่หลับ อาการเครียด หดหู่ นอกจากนี้ น้ำมันบริสุทธิ์ยังช่วยบำรุงผิว และกระชับรูปร่าง ทำให้กล้ามเนื้อไม่ หย่อนยาน สลายไขมันตามร่างกาย ความร้อนของน้ำมันที่เกิดจากการนวด จะซึมซาบ ลึกเข้าไปผิวหนังและกล้ามเนื้อ ช่วยให้รู้สึก เบาสบายตัว



ภาพที่ 2.3 นวดน้ำมัน

นวดผ่อนคลาย การนวดผ่อนคลาย เป็นการนวดที่ถูกต้องลักษณะตามแบบแผนไทยโบราณ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิด การไหลเวียนของเลือดลม คลายกล้ามเนื้อที่ล้า รักษาอาการปวดเมื่อยตามร่างกาย คลายเครียด เคล็ดขัดยอก ช่วยให้สุขภาพ กระจ่างใส ใจดี ผ่อนคลาย



ภาพที่ 2.4 นวดผ่อนคลาย

นวดฝ่าเท้า การนวดฝ่าเท้า นวดเท้า เป็นการปรับสมดุลในร่างกาย ช่วยให้การไหลเวียนไปยังอวัยวะต่าง ๆ ภายในร่างกายได้ดีขึ้น ส่งผลให้มีการขับถ่ายของเสียออกจากเซลล์ ปรับสภาวะสมดุลของร่างกายทำให้สุขภาพโดยรวมดีขึ้น



ภาพที่ 2.5 นวดฝ่าเท้า

นวดสปอร์ต การออกกำลังกายอย่างหักโหมจนเกินไป อาจทำให้เกิดอาการเกร็งของกล้ามเนื้อเฉพาะส่วน หรืออาการล้า การนวดสปอร์ต จึงเป็นการนวดคลายกล้ามเนื้อดังกล่าว ช่วยให้กล้ามเนื้อผ่อนคลาย



ภาพที่ 2.6 นวดสปอร์ต

นวดจับเส้น การนวดเพื่อบำบัดอาการปวดเมื่อยเฉพาะจุด หรือตามข้อต่อ การยึดติดของพังผืดของร่างกายให้ทุเลา ผ่อนคลาย



ภาพที่ 2.7 นวดจับเส้น

นวดคลายไขมัน-อโรมา เป็นการนวดน้ำมัน เพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อทุกส่วนของร่างกาย



ภาพที่ 2.8 นวดคลายไขมัน - อโรมา

นวด - ประคบ เป็นการใช้ลูกประคบสมุนไพร ประคบตามร่างกาย เพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อที่ตึงหรือเครียดให้สบาย



ภาพที่ 2.9 นวด - ประคบ

นวด - ไมเกรน เป็นการนวดเพื่อแก้อาการปวดศีรษะ โดยจะกดจุดบริเวณศีรษะที่ปวด



ภาพที่ 2.10 นวด - ไมเกรน

นอกจากบริการทางการแพทย์แล้ว ไทยยังมีศักยภาพสูงในการให้บริการส่งเสริมและสนับสนุนสุขภาพ (Health promotion services) เช่น สปา นวดแผนไทย และธุรกิจความงาม เป็นต้น โดยตั้งแต่ปีพ.ศ. 2547 เป็นต้นมา รัฐบาลไทยได้ให้การสนับสนุนธุรกิจ在这一สาขา ด้วยการประกาศ

นโยบายการพัฒนาประเทศให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดวิสัยทัศน์ Thailand as World Class Healthcare Destination โดยธุรกิจบริการส่งเสริมสุขภาพ เป็นหนึ่งในบริการหลักภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ



ภาพที่ 2.11 สปา

สปา มาจากภาษาละติน ว่า “Sanus per Aquam” หรือ Sanitas per aquas แปลว่าสุขภาพจากสายน้ำการบำบัดด้วยน้ำการดูแลสุขภาพ โดยการใช้ น้ำ ทั้งนี้ จากความเชื่อและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาจสรุปความหมายกว้าง ๆ ได้ว่า สปา คือ การบำบัดด้วยน้ำภายใต้การดูแลของนักบำบัด แพทย์ หรือผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงเป็นสถานที่พักผ่อนเพื่อให้ได้มาซึ่งสุขภาพองค์รวมที่ดีจากประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยฯ

กิจการสปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง การประกอบกิจการเพื่อให้การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยมีบริการหลัก คือ การนวดเพื่อสุขภาพและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ และอาจมีบริการเสริมประเภทต่าง ๆ อาทิ การทำสมาธิและโยคะ การอบเพื่อสุขภาพ การออกกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โภชนาบำบัดและการควบคุมอาหาร การใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ตลอดจนการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขข้างต้น ได้กำหนดเพิ่มเติมไว้ว่า กิจการฯ ต้องมีบริการหลัก

กิจการนวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง การนวดเพื่อการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้าเช่น การนวดแผนไทย (ที่ไม่ใช่การรักษาโรค) และการนวดฝ่าเท้า เป็นต้น

กิจการนวดเพื่อเสริมสวย หมายถึง การนวดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมความงาม เช่นการนวดในร้านทำผม / เสริมสวยทั้งนี้กิจการทั้ง 3 ประเภทนี้ ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมตามกฎหมาย คือ พรบ.การสาธารณสุขและประกาศกระทรวงสาธารณสุข ตาม พรบ. สถานบริการ นอกจากนี้ ในการประกอบกิจการยังมีกฎหมายอื่น ๆ เกี่ยวข้องด้วย อาทิ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายประกันสังคม พรบ.ภาษีสรรพสามิตกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร ฯลฯ

นวดแผนไทย

การนวดแผนไทย หมายถึง การรักษาโรคโดยสุขสัมผัสและการกดลงบนร่างกายอย่างมีระบบ และจากการที่นวดแผนไทยสามารถช่วยรักษา/บรรเทาอาการของโรคได้ ส่งผลให้นวดแผนไทย เป็นที่รู้จักไปทั่วโลก โดยเฉพาะในแวดวงกายภาพบำบัด อย่างไรก็ตาม การให้บริการนวดแผนไทยมีปัญหาสำคัญเกี่ยวกับภาพลักษณ์ในทางลบของการให้บริการนวดแผนไทยในประเทศ เนื่องจากมีผู้ประกอบการบางรายมีการให้บริการในลักษณะแอบแฝงการค้าบริการทางเพศในกิจการของตน นอกจากนี้ ในการดำเนินธุรกิจสปาและนวดแผนไทยยังมีข้อจำกัดเรื่องการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยมักเกิดปัญหาการแย่งซื้อตัวบุคลากรที่มีความสามารถและความรู้ในการนวดแผนไทยระหว่างผู้ประกอบการในประเทศด้วยกันเอง

รูปแบบและบริการของนวดมีหลายแบบด้วยกัน ดังนี้ คือ

1. การนวดร่างกาย (Body Massage) เป็นทางเลือกยอดนิยมของการนวด ช่วยให้ร่างกายผ่อนคลายได้ดีเยี่ยม โดยการนวดแต่ละแห่งจะมีรูปแบบการนวดต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการนำเอาความโดดเด่นของการนวดแบบใด มาผสมผสานให้เป็นเอกลักษณ์ของนวดแต่ละแห่ง แต่หลักๆมี ๒ ประเภท คือ นวดแผนไทย กับ นวดบำบัดโรมา รวมไปถึงการนวดของชนชาติอื่น เช่น การนวดแบบสวีดิช Swedish Massage เป็นต้น เป็นการนวดเพื่อผ่อนคลายและกระตุ้นระบบการหมุนเวียนของโลหิตที่ผิวหนังโดยใช้เทคนิคการลูบไล้ไปตามกล้ามเนื้อ มีการลูบ การเคาะ เพื่อกระตุ้นระบบประสาท และการเขย่าอย่างเป็นจังหวะ ปัจจุบันมีการนำพฤษยาบำบัดเข้ามาใช้ประกอบในการนวดด้วย เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความผ่อนคลายทั้งร่างกาย จิตใจและอารมณ์บางแห่งมีคอร์สนวดกระชับไขมันส่วนเกินด้วย การนวดทุกแบบมีผลดีต่อสุขภาพมากน้อยต่างกัน การนวดได้รับความนิยมอย่างสูงในเมืองไทย โดยเฉพาะนวดแผนไทย จัดเป็นทริตเมนต์ ที่มีประจำสปาทุกแห่ง มีชื่อเสียงระดับโลก เพราะมีทั้งความนุ่มนวลเพื่อผ่อนคลาย มีทั้งความหนักแน่นเพื่อการรักษา และยังมีการประคบด้วยสมุนไพรไทย สามารถนวดเพื่อผ่อนคลายรักษาเฉพาะจุดได้ เช่น การนวดเท้า นวดไหล่ นวดหัว นวดไขสันหลัง เพื่อกระตุ้นประสาท เป็นต้น

2. ออบชาน้ำ หรือ ออบสมุนไพร (Aroma Steam / Herbal Steam) เป็นการกระตุ้นร่างกายด้วยความร้อนเพื่อให้รูขุมขนในร่างกายเปิดกว้างพร้อมที่จะขับสารพิษออกมากับเหงื่อ วิธีการนี้ได้รับความนิยมมากที่สุด เพราะขั้นตอนง่ายไม่ซับซ้อน ทำเองโดยไม่ต้องพึ่งพาพนักงานก็ได้ ขอแค่ให้มีอุปกรณ์เครื่องชาน้ำก็ใช้ได้

3. สกรับ (Scrub) คือ การกระตุ้นระบบการหมุนเวียนของเลือดด้วยการขัดผิวด้วยพืชพรรณจากธรรมชาติ เช่น พืชสมุนไพรต่าง ๆ รวมทั้งการใช้เกลือทะเล สาหร่าย ฟองน้ำเพื่อขจัดเซลล์ผิวแห้งที่เสื่อมสภาพให้หลุดออกไป เซลล์ผิวใหม่จะได้ออกมาทดแทน เป็นการเติมสารอาหารให้ผิวด้วย วิธีสกรับนี้จะช่วยให้สุขภาพผิวดีขึ้น ผิวเนียนนุ่ม เรียบ และสีผิวสม่ำเสมอยิ่งขึ้น การขัดผิวสามารถใช้สมุนไพรขัดหรือใช้ครีมขัด แต่ในบางกรณีการใช้สมุนไพรขัดนั้นอาจทำให้เกิดอาการแพ้หรือมีปัญหาเรื่องของความแห้งของผิวตามมาได้ ซึ่งต่างจากการใช้ครีมขัดเพราะในครีมขัดนั้นจะมีตัวเนื้อครีมที่ช่วยให้ความลื่นในการถูหรือขัด เม็ดของครีมจะทำให้อ่อนนุ่มลดแรงการเสียดสีกับผิวแห้ง ซึ่งจะป้องกันการอักเสบและการแพ้ของผิวแห้งได้

4. การห่อร่างกาย (Body Wrap) ห่อลำตัว และแขน ขา คล้าย การห่อทารกแรกเกิด ด้วยผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติที่มีสรรพคุณพิเศษ อาจจะเป็นสาหร่ายทะเล (Seaweed Mask) หรือโคลนทะเล สมุนไพรบางชนิด แล้วอาจห่อด้วยผ้าห่มชุบน้ำร้อนหรือผ้าห่มชุบน้ำเย็นนาน 20-30 นาที ขั้นตอนนี้ช่วยให้ร่างกายมีอุณหภูมิสูงขึ้นอย่างคงที่ รูขุมขนเปิดกว้าง เพื่อขับของเสียออกจากร่างกายฟื้นฟูสภาพผิวและยังช่วยในเรื่องการผ่อนคลายอย่างลึกซึ้ง ทำให้ร่างกายสงบ บรรเทาอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ และข้อต่ออักเสบ

5. วารีบำบัด หรือ การบำบัดด้วยน้ำ (Hydro Therapy) มีรูปแบบแตกต่างกันไป ตั้งแต่การแช่ตัวในน้ำ การอบตัว การห่อตัว การประคบ การสูดดม การใช้น้ำร้อนจัดสลับเย็นจัด การฉีดน้ำ การรดน้ำ และว่ายน้ำ บางแห่งอาจให้นอนแช่ในอ่างที่ผสมน้ำมันระเหย น้ำมันหอมระเหยให้ประโยชน์จากการซึมเข้าผิวหนังและการสูดดม ให้ความสดชื่นผ่อนคลาย ช่วยกระตุ้นการหมุนเวียนเลือด และบำบัดอาการผิดปกติบางอย่างตามสรรพคุณของชนิดน้ำมันหอมระเหยบางแห่งให้นอนแช่ในอ่างที่โรยด้วยกลีบดอกไม้ (Floral Bath) แล้วหยดน้ำมันหอมระเหยกับเกลือแร่ลงไปผสม วิธีแช่ตัวแบบนี้จะช่วยให้จิตใจผ่อนคลายได้ดี สรรพคุณขึ้นกับน้ำมันหอมระเหยที่ใช้ ควรแช่ตามเวลาที่กำหนด เช่น 10-30 นาที เป็นต้น ระวังการแพ้น้ำมันบางชนิด และเมื่อไม่สบายไม่ควรแช่การอาบน้ำที่เรียกว่า (Swiss Shower) คือ ขึ้นอาบน้ำร้อนสลับกับน้ำเย็นที่พุ่งออกมาจากฝักบัวพร้อมกัน 8-10 จุด ทั่วร่างกายเพื่อกระตุ้นให้เกิดการหมุนเวียนของโลหิต น้ำเย็นทำให้หลอดเลือดหดตัว ส่วนน้ำร้อนทำให้หลอดเลือดขยายตัว การยืดหดของหลอดเลือด เลือดจะกระตุ้นการทำงานของอวัยวะภายในด้วยการอาบน้ำ

แบบ (Vichy Shower) เป็นการบำบัดด้วยแรงดันน้ำ อาจใช้ฝักบัวหลายอันเรียงในแนวตั้งตามความยาวของร่างกาย โดยอาจให้นอนคว่ำลง มีแรงดันของน้ำที่พุ่งออกมากระทบแผ่นหลังและท่อนขาอย่างครอบคลุมนาน 15-20 นาที ช่วยเปิดรูขุมขนเพื่อให้สมุนไพรต่าง ๆ ที่นำมาพอกตัวภายหลังสามารถซึมเข้าสู่ผิวหนังชั้นในได้ดีขึ้น ช่วยคลายเครียดและลดอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อด้วย

6. โภชนาบำบัด (Nutrition Therapy) เน้นการกินสารอาหารตามธรรมชาติ หลีกเลี่ยงอาหารแห้ง อาหารปรุงแต่ง หรือปนเปื้อนสารเคมี และสารอาหารดัดแปลง มีนักโภชนาการหรือแพทย์ทางเลือกเป็นผู้แนะนำ

7. Exercise Breathing Therapy เป็นวิธีบำบัดที่พบมากในนวดยุคพัฒนา ซึ่งมีการออกกำลังกายหลากหลายรูปแบบด้วยกัน ทั้งแบบแอโรบิกและยืดเส้นยืดสาย เช่น โยคะ ไทเก๊ก ซิ้ง ออกกำลังกายในน้ำ รำกระบอง ฯลฯ แต่ต้องมีครูฝึกคอยให้คำแนะนำที่ถูกต้อง

8. การฝึกสมาธิ (Meditation) และการฝึกจิต (Autogenic Training) มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มความรู้จักตัวเอง เข้าใจในพฤติกรรมและปัญหาต่าง ๆ ของตนเอง เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรืออุปนิสัยที่ไม่ต้องการออกไปและปรับปรุงแก้ไขความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสุขในสังคมและสิ่งแวดล้อม มีชีวิตอย่างมีความหมายและมีชีวิตชีวามากขึ้น ฝึกจิตให้ลงไปถึงระดับจิตใต้สำนึกเพื่อแก้ไขพฤติกรรม เพื่อผ่อนคลายและเพื่อความ สุข ความสำเร็จในชีวิตประจำวัน ฝึกสมาธิเพื่อหยุดความคิดและอารมณ์ให้นิ่งกับความสงบ ไม่ฟุ้งซ่าน ฝึกการปล่อยความคิดน้ำไปสู่การผ่อนคลายอย่างแท้จริง ทั้งยังช่วยลดอัตราการเต้นของหัวใจ ลดความดันโลหิต ลดความเครียด ตลอดจนช่วยหยุดการเจริญเติบโตของเซลล์มะเร็ง ฯลฯ

9. คนตรีบำบัด (Music Therapy) นวดบางแห่งเน้นการเปิดเพลงที่ฟังแล้วรู้สึกผ่อนคลาย เพลงคลาสสิก ไลท์มิวสิก เพลงไทยเดิม เพลงกลุ่มนี้จะช่วยสร้างจินตภาพเพื่อการผ่อนคลายฟื้นฟูและบำบัดรักษาโรค ทำให้เกิดสมาธิ เพราะคนตรีมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย จิตใจ การทำงานของสมอง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของอัตราการหายใจ อัตราการเต้นของชีพจร ความดันโลหิต การตอบสนองของม่านตา ความตึงตัวของกล้ามเนื้อ และการไหลเวียนของเลือด จึงมีการนำดนตรีมาประยุกต์ใช้ในการรักษาโรคภัยไข้เจ็บทั้งร่างกายและจิตใจ

10. วิธีบำบัดที่อาศัยแสงสี คลื่นแสง (Color-Light-Solar Therapy) เพื่อบำบัดฟื้นฟู เช่น พลังออร่า (aura) เป็นต้น ในคนปกติมีพลังออร่าเป็นรัศมีที่ล้อมรอบกายหยาบอยู่ทุกทิศทาง ในลักษณะสามมิติ รูปกลมรี รูปไข่ ล้อมรอบร่างกาย 2-3 เมตร ผู้ที่มีประกายพลังออร่าอ่อน พลังภายนอกจะสามารถเข้ามาทักได้ง่าย ทำให้สามารถถูกรอบำและเหน็ดเหนื่อยได้ง่าย สัมผัสง่าย และเจ็บป่วยบางแห่งใช้การอาบแสงตะวัน (Solar Therapy) ของชาวอินเดีย รวมทั้งการใช้พลังงาน

แสงอาทิตย์ด้วยเครื่องมือทันสมัย การบำบัดด้วยรังสีอินฟราเรด ด้วยเครื่องมือทันสมัย ผักบัวอาบน้ำ
แสงสี (Colour Shower) มีแสงไฟหลากหลายสีส้น เพื่อการบำบัดตามอารมณ์ที่ต้องการผ่อนคลาย
ในขณะที่อาบน้ำเลือกสีได้ตามใจ เช่น สีแดง ช่วยเติมพลังให้แก่ร่างกาย และให้ความรู้สึกสดชื่น มีชีวิต
ชีวา สีเหลือง ช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

11. การใช้พลังของหิน หรือคริสตัลจากธรรมชาติ (Crystal-Rock Therapy) เพื่อการผ่อนคลาย
ฟื้นฟู และบำบัด โดยการวิเคราะห์จากธาตุและพฤติกรรมของแต่ละคน แล้วนำมาวางเรียงราย
ตามจุดฝังเข็มของร่างกาย หรือทำเป็นเครื่องประดับสวมใส่ด้วย นำมาวางไว้ในห้อง หรือวางใกล้ตัว
ก้อนหินหรือคริสตัลเก็บความร้อนไว้ได้นาน และเปล่งรังสีอินฟราเรดแบบไม่เรืองแสงทำให้ร้อน
สบาย แต่ไม่ระคายเคือง ซึ่งวิธีการนี้ยังต้องมีข้อมูลยืนยันให้มากพอ

12. สมุนไพรบำบัด (Herbal Therapy) เป็นการใช้สมุนไพรที่ให้กลิ่นหอมมาเป็นอาหาร
เครื่องดื่ม หรืออาหารเสริมเพื่อสร้างความสดชื่น ลดไขมันในเลือด ลดน้ำหนัก ลดระดับน้ำตาล คลาย
เครียด ช่วยให้นอนหลับง่าย สามารถใช้บำรุงผิวพรรณ เช่น การอบไอน้ำ การแช่ตัว พอกผิว บำรุงผิว
 เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมมาก

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวีณา รัตนงามแสง (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของผู้บริโภคที่มี
ต่อการบริการของสถานบริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด : กรณีศึกษาศาลาสุขสัมผัส อำเภอสาม
พราน จังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย โดยคนตาบอด ณ ศาลาสุขสัมผัส อำเภอสาม
พราน จังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่ใช้บริการการนวดตัว โดยใช้บริการเพื่อผ่อนคลาย และผู้บริโภค
ส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดแผนไทยจากสถานบริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด ณ ศาลาสุขสัมผัส
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 5 ครั้ง (2) ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการบริการของสถาน
บริการนวดแผนไทยโดยรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ผู้บริโภคมีความความพึง
พอใจสูงที่สุดในด้านอรรถยาศัยของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ด้านคุณภาพบริการและความพึงพอใจที่ต่ำ
ที่สุดคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร (3) จากการศึกษาทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคที่มารับบริการ
นวดแผนไทย ก่อให้เกิดประโยชน์ในการส่งเสริมพัฒนาการให้บริการ คือ ควรจัดให้มีการอบรม
เจ้าหน้าที่เรื่องมนุษยสัมพันธ์การให้บริการแก่ลูกค้า โดยจัดหลักสูตรระยะสั้นเข้าใจง่าย แก่พนักงานที่
ให้บริการ ควรมีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้ที่มาใช้บริการเกิด
ความรู้สึกที่ดีต่อกัน ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ควรมีสถานที่จอดรถให้

เพียงพอกับจำนวนรถที่จอด ควรปรับปรุงการให้บริการในด้านข้อมูลข่าวสารควรเพิ่มจำนวนให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้า ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด ควรเพิ่มจำนวนหมอนวดให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ภนิดา วามนตรี (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลนนทเวช ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการแพทย์แผนไทย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4 รายข้อคือ คลินิกมีระเบียบ สะอาดเรียบร้อย ความมีอัธยาศัยไมตรีให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด สุภาพ เรียบร้อย และมีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ความเพียงพอของจำนวนห้องและเตียงปละเครื่องหมายหรือป้ายบอกทิศทางชัดเจน อ่าง่าย

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก คือ การต้อนรับดูแลอย่างเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นในการตรวจรักษา รวดเร็ว การได้รับบริการอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสะดวกและรวดเร็ว

เกษมสันต์ ชาวคง (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในตัวเจ้าหน้าที่ว่ามีความรู้ความสามารถที่จะอธิบายให้ผู้รับบริการยอมรับและให้ความร่วมมือในการเข้ารับบริการแพทย์แผนไทย ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ 5 โดยเห็นว่าสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและยังสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วมีความส่วนตัวของห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าก่อนเข้ารับบริการแพทย์แผนไทย

กัลยา สร้อยสิงห์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการระดับความคาดหวังบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อพบว่าพนักงานให้บริการมีจำนวนเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด

ศุรดา มาพันธุ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบางปลาหมี่ พบว่า ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ลูกค้าได้รับความพึงพอใจจำนวนพนักงานทั้งประจำและรายวันภายในร้านส่วนใหญ่ มีจำนวน 10-20 คน

พหล ศักดิ์กะทัศน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยโดยชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัยของการพัฒนาที่ยั่งยืนประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม การพัฒนาความสำเร็จของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยมี แนวทางการ พัฒนาธุรกิจสปาและนวดแผนไทย คือเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการการส่งเสริมให้ธุรกิจและชุมชนมีการ ปลูก พืชสมุนไพร อย่างแพร่หลายเพื่อผลในการลดต้นทุน การส่งเสริมการตลาด โดยการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นควรมีการตกแต่งภายในและบริเวณให้สวยงามสะอาด ดูสวยงามมีมาตรฐาน นอกจากนี้อุปกรณ์ และเครื่องมือ ควรเพียงพอ สะอาดและปลอดภัย การมีความปลอดภัยในการบริการและได้มาตรฐาน มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสปา เนื่องจากผู้ประกอบการให้ความสำคัญในการให้บริการ

บุญใจ ลีเมศิลา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ จัดบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือกในสถานบริการของรัฐ กรณีศึกษาโรงพยาบาลดำเนิน สะดวก จังหวัดราชบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ใช้บริการ ในโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี คือ ปัจจัยทุกด้านมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ ความสำเร็จของธุรกิจ คือด้านเศรษฐกิจ รายได้ที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจนวดแผนไทยเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี มีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น เกิดความเชื่อมั่น และเชื่อถือในการให้บริการของร้าน ทำให้เกิดทัศนคติ ความคิด ที่มีบทบาทเป็นตัวจูงใจให้ใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องมาจากการเลือกใช้บริการของธุรกิจนวดไทยจะเน้นเรื่องบุคลากร เนื่องจากธุรกิจบริการต้องอาศัยทักษะความเชี่ยวชาญ ความรู้ความสามารถของบุคลากรเป็นสำคัญจึงจะทำให้ ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ ปัจจัยหลักที่จะช่วยให้การให้บริการประสบความสำเร็จได้ คือ คนซึ่งขึ้นอยู่กับทักษะ ความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล ส่วนด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การจัดตกแต่งร้านที่สวยงามมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด นอกจากนี้อุปกรณ์และเครื่องมือ ควรเพียงพอ สะอาดและปลอดภัย และมีความทันสมัยในการบริการ อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้สึกถึงความเชื่อถือไว้วางใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการได้อย่างทันท่วงทีและให้บริการเต็มที่ ซึ่งสร้างบรรยากาศในการให้บริการที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลายและบรรยากาศของร้านที่มีการตกแต่งที่สวยงาม โดยหัวหน้ากลุ่มหรือผู้ที่สามารถจะให้ ข้อมูลได้ดีที่สุดของนวดแผนไทย นั้น ๆ เป็นผู้ตอบแบบ สัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ผู้ปฏิบัติงานด้านการแพทย์ทางเลือก จำนวน 50 คน ทำการเก็บข้อมูลโดยมี

รายละเอียดของแบบสอบถาม ในประเด็นต่าง ๆ คือ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านความสำเร็จในธุรกิจ จากข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติทั้งสถิติพรรณนา เช่น อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์ได้แก่ การใช้วิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Correlation Coefficient)

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การมีรายได้เฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นต่อปีและด้านคุณภาพการให้บริการในธุรกิจแพทย์แผนไทย เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจการแพทย์แผนไทยประสบความสำเร็จเนื่องจากธุรกิจบริการต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของบุคคลและด้านสภาพแวดล้อมการจัดแต่งร้านที่สวยงามมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ ที่สร้างบรรยากาศทำให้รู้สึกผ่อนคลายและมีความเป็นเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ด้านกระบวนการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความเชื่อถือทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ผู้ศึกษามุ่งเน้นศึกษาต่อจาก บุญใจ ลิมศิลา (2551)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เพื่อสำรวจการเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการสู่ความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่ทำธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าของธุรกิจแพทย์แผนไทย ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งในจังหวัดปทุมธานี มีร้านแพทย์แผนไทยมีร้านนวดไทยจำนวน 195 ร้าน (ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย จังหวัดปทุมธานี) จึงทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซี มอร์ จากแกนจากตารางได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 130 ร้าน

ตารางที่ 3.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซีมอร์แกน

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง
100	80
110	86
120	92
130	97
140	103
150	108
160	113
170	118
180	123
190	127
200	132

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 4 ส่วนซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุของกิจการ จำนวนพนักงาน เงินลงทุน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) มีคำถาม 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่อธุรกิจการแพทย์แผนไทย ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลมาตราอันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับคะแนนที่ใช้ประกอบ (ชานินท์ ศิลป์จารุ, 2557)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้คะแนน	4 คะแนน
เฉย ๆ	ให้คะแนน	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความพึงพอใจ กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.49 - 5.00	แปลความว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดในปทุมธานี

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ทำธุรกิจแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
- นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และ เสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้
- นำแบบสอบถาม ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC = 0.62
- ดำเนินการแจกแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และขอรับแบบสอบถามคืน ด้วยตนเอง
- เก็บรวบรวมแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลต่อไป

3.3.2 นำแบบสอบถามที่ได้มานำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ

3.4.2 คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ Independent samples t-test และ One-Way ANOVA

3.4.3 การศึกษาคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี โดยการใช้วิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Correlation Coefficient) ค่า Pearson correlation ((r) จะมีค่า -1 ถึง 1) ในตารางหากมีค่าติดลบ (-) จะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน หากมีค่าบวก (+) จะความสัมพันธ์กันทางเส้นตรงในทิศทางเดียวกันหรือแปรผันต่อกัน แต่หากมีค่าเป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน)

สามารถพิจารณาระดับน้ำหนักความสัมพันธ์ (Determining the strength of the relationship) (Cohen, 1988) ดังนี้

น้อย	r = 0.01 to 0.29
ปานกลาง	r = 0.30 to 0.49
มาก	r = 0.50 to 1.0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง “การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการสู่ความสำเร็จธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 130 ร้าน

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานสถานประกอบการ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานสถานประกอบการดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ		
น้อยกว่า 1 ปี	13	10.0
1 - 3 ปี	20	15.4
3 -5 ปี	39	30.0
5 ปีขึ้นไป	58	44.6
รวม	130	100.0

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
2. จำนวนพนักงาน (ประจำและรายวัน) ภายในร้าน		
ไม่เกิน 10 คน	15	11.5
11 -15 คน	47	36.2
16 - 20 คน	35	26.9
21 - 25 คน	23	17.7
25 คนขึ้นไป	10	7.7
รวม	130	100.0
3. เงินลงทุน		
ไม่เกิน 500,000 บาท	10	7.7
500,000 - 1,000,000 บาท	72	55.5
1,000,001 - 2,000,000 บาท	15	11.5
2,000,001 - 3,000,000 บาท	18	13.8
3,000,000 บาทขึ้นไป	15	11.5
รวม	130	100.0
4. รูปแบบการจัดตั้งของกิจการ		
บริษัท	23	17.7
ห้างหุ้นส่วน	47	36.2
บุคคล	27	20.8
อื่น ๆ โปรดระบุ (โรงเรียน, โรงแรม, สถาบัน)	33	25.3
รวม	130	100.0
5. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานประกอบการ		
บริการนวดแผนไทยและประกอบสมุนไพร	30	23.1
บริการนวดแผนไทย ประกอบสมุนไพรและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพร	25	19.2
รวม	130	100.0

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
6. ลูกจ้างของสถานประกอบการเป็นแบบ		
เป็นสมาชิก	54	41.5
ไม่ได้เป็นสมาชิก	25	19.2
อื่นๆไปรตระบุ (ไม่ประสงค์จะกรอกข้อมูล, ลูกจ้างเก่าที่ยังไม่ต่อสมาชิก)	51	39.3
รวม	130	100.0
7. การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถานประกอบการ		
มี	109	83.8
ไม่มี	21	16.2
รวม	130	100.0

จากตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม พบว่า ระยะเวลาที่ดำเนินกิจการส่วนใหญ่ มีระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาคือ ระยะเวลา 3-5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ระยะเวลา 1-3 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

จำนวนพนักงานทั้งประจำและรายวันภายในร้านส่วนใหญ่ มีจำนวน 11-15 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาคือ พนักงาน 16-20 คน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 พนักงาน 21-25 คน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 พนักงานไม่เกิน 10 คน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และพนักงาน 25 คนขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

เงินลงทุนที่ผู้ประกอบการใช้ส่วนใหญ่มีเงินลงทุนระหว่าง 500,000-1,000,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือ 2,000,000-3,000,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 1,000,001-2,000,000 บาท และ 3,000,000 บาทขึ้นไปจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ไม่เกิน 500,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

รูปแบบการจัดตั้งของกิจการส่วนใหญ่เป็น ห้างหุ้นส่วน จำนวน 47 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาคือ รูปแบบของโรงเรียน โรงแรม สถาบันจำนวน 33 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 25.3 รูปแบบบุคคล จำนวน 27 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 20.8 บุคคล และรูปแบบของบริษัท จำนวน 23 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ตามลำดับ

ลักษณะของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นแบบบริการเฉพาะนวดแผนไทย จำนวน 75 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 57.7 แบบบริการนวดแผนไทยและประคบอบสมุนไพร จำนวน 30 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และแบบบริการนวดแผนไทย ประคบอบสมุนไพรและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพร จำนวน 25 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ตามลำดับ

ลูกค้าของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นระบบสมาชิก จำนวน 54 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ อื่น ๆ (ไม่ประสงค์จะกรอกข้อมูล ลูกค้าเก่าที่ยังไม่ต่อสมาชิก) จำนวน 51 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 39.3 และ แบบไม่ได้เป็นสมาชิก 25 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 19.2

การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถานประกอบการ ในรอบปีที่ผ่านมา บุคลากรสถานประกอบการมีการเข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 109 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 83.8 และยังไม่ผ่านการอบรมจำนวน 21 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 16.2

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ดังแสดงในตารางที่ 4.2-4.7

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามคุณภาพการบริการโดยรวม

ปัจจัย	\bar{X}	SD	แปลความ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.98	0.59	มาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.91	0.56	มาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.67	0.75	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.88	0.65	มาก
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.83	0.64	มาก
รวม	3.84	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจ มาก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์
 แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม
 ของการบริการ

ปัจจัย	\bar{X}	SD	แปลความ
1. ภายในร้านมีวัสดุอุปกรณ์รองรับการให้บริการแก่ผู้มาใช้ บริการอย่างเพียงพอและครบครัน	3.92	0.68	มาก
2. ลักษณะภายในร้าน มีความสะอาดและสวยงาม	3.95	0.65	มาก
3. ภายในร้านมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในการให้บริการ มีความทันสมัย	4.10	0.68	มาก
4. ภายในร้านมีการตกแต่งร้านที่มีความเป็นเอกลักษณ์ ของผู้ประกอบการ	3.96	0.80	มาก
รวม	3.98	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี
 ในภาพรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจ มาก คือ ภายในร้านมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใน
 การให้บริการมีความทันสมัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ภายในร้านมีการตกแต่งร้านที่มีความเป็น
 เอกลักษณ์ของผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ลักษณะภายในร้าน มีความสะอาดและสวยงามมี
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ภายในร้านมีวัสดุอุปกรณ์รองรับการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอและ
 ครบครันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์
 แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ปัจจัย	\bar{X}	SD	แปลความ
1. พนักงานของร้านให้บริการด้วยความรอบคอบและถูกต้อง	3.75	0.78	มาก
2. พนักงานของร้านมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ	3.82	0.69	มาก
3. พนักงานของร้านสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของ ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	3.99	0.75	มาก
4. พนักงานของร้านมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.10	0.70	มาก
รวม	3.91	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี
 ในภาพรวม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณา
 เป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจ มาก คือ พนักงานของร้านมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการมี
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 พนักงานของร้านสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
 และชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 พนักงานของร้านมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย
 เท่ากับ 3.82 พนักงานของร้านให้บริการด้วยความรอบคอบและถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์
 แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ปัจจัย	\bar{X}	SD	แปลความ
1. พนักงานของร้านมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการและ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันในเวลาที่ใช้ บริการ	3.64	0.90	มาก
2. พนักงานของร้านมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลา	3.67	0.93	มาก
3. พนักงานของร้าน สามารถแจ้งความหลากหลายและรายละเอียด ในการให้บริการได้	3.70	0.98	มาก
4. ประสิทธิภาพของพนักงานในการให้บริการลูกค้า	3.68	0.81	มาก
รวม	3.67	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี
 ในภาพรวม ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจ มาก คือ พนักงานของร้าน สามารถแจ้งความหลากหลายและรายละเอียดในการให้บริการได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ประสิทธิภาพของพนักงานในการให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 พนักงานของร้านมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 พนักงานของร้านมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันในเวลาที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์
แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ปัจจัย	\bar{X}	SD	แปลความ
1. พนักงานของร้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ สม่ำเสมอ	3.88	0.71	มาก
2. ลูกค้าเก๋ารู้สึกมั่นใจในการกลับมาใช้บริการที่ร้านนวดแผนไทย	3.90	0.77	มาก
3. พนักงานของร้านสามารถให้คำแนะนำและให้คำปรึกษา หลังบริการ	3.87	0.75	มาก
4. พนักงานของร้านเต็มใจในการให้บริการ (Service Mind)	3.86	0.74	มาก
รวม	3.88	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจ มาก คือ ลูกค้าเก๋ารู้สึกมั่นใจในการกลับมาใช้บริการที่ร้านนวดแผนไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 พนักงานของร้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 พนักงานของร้านสามารถให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาหลังบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 พนักงานของร้านเต็มใจในการให้บริการ (Service Mind) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์
แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ปัจจัย	\bar{X}	SD	แปลความ
1. พนักงานของร้านให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกคน	3.54	0.87	มาก
2. พนักงานของร้านมีการดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.93	0.84	มาก
3. พนักงานของร้านสามารถจดจำรายละเอียดลูกค้าได้ เช่น ชื่อหรือบริการที่ลูกค้า มาใช้บริการประจำ	3.93	0.90	มาก
4. ช่วงเวลาในการให้บริการเหมาะสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า	3.95	0.71	มาก
รวม	3.83	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม การรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจ มาก คือ ช่วงเวลาในการให้บริการเหมาะสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 พนักงานของร้านมีการดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 พนักงานของร้านสามารถจดจำรายละเอียดลูกค้าได้ เช่น ชื่อหรือบริการที่ลูกค้า มาใช้บริการประจำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 พนักงานของร้านให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกคนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของ
ของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย
ที่มีต่อคุณภาพการบริการของของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี
จำแนกตามปัจจัยความสำเร็จโดยรวม

ปัจจัย	\bar{X}	SD	แปลความ
ด้านเศรษฐกิจ	4.26	0.31	มาก
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	3.91	0.66	มาก
รวม	4.09	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจมาก คือ ด้านเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ด้านความพึงพอใจของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี
จำแนกตามปัจจัยความสำเร็จ ด้านเศรษฐกิจ

ปัจจัย	\bar{X}	SD	แปลความ
1. มีรายได้เพิ่มมากขึ้น	4.43	0.49	มาก
2. มีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น	4.22	0.60	มาก
3. กิจการมีการพัฒนาสินค้าและบริการ	4.14	0.70	มาก
รวม	4.26	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม ด้านเศรษฐกิจ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจมาก มีรายได้เพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 กิจการมีการพัฒนาสินค้าและบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี
จำแนกตามปัจจัยความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ปัจจัย	\bar{X}	SD	แปลความ
1. พนักงานในร้านสามารถแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการได้อย่างชัดเจน	3.89	0.75	มาก
2. พนักงานในร้านมีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญ	3.94	0.78	มาก
รวม	4.09	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม ด้านความพึงพอใจของลูกค้า มีระดับ

ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจมาก คือ พนักงานในร้านมีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 พนักงานในร้านสามารถแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.05 ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานงานวิจัย (H_0) ที่ตั้งไว้เมื่อค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่หากค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จะปฏิเสธ สมมติฐานงานวิจัย (H_1) ที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะเจ้าของกิจการกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ					
Between Groups	.952	3	0.317	2.163	0.096
Within Groups	18.487	126	0.147		
Total	19.439	129			
จำนวนพนักงาน					
Between Groups	1.748	4	0.437	3.087	0.018*
Within Groups	17.692	125	0.142		
Total	19.439	129			
เงินลงทุน					
Between Groups	1.120	4	0.280	1.910	0.113
Within Groups	18.320	125	0.147		
Total	19.439	129			

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะเจ้าของกิจการกับระดับความคิดเห็นต่อ
ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
รูปแบบการจัดตั้งของกิจการ					
Between Groups	0.364	3	0.121	0.802	0.495
Within Groups	19.075	126	0.151		
Total	19.439	129			
ลักษณะของสถานประกอบการ					
Between Groups	0.144	2	0.072	0.474	0.623
Within Groups	19.295	127	0.152		
Total	19.439	129			
ลูกค้าของสถานประกอบการเป็นแบบ					
Between Groups	0.436	2	0.218	1.458	0.236
Within Groups	19.003	127	0.150		
Total	19.439	129			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณลักษณะเจ้าของกิจการกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า จำนวนพนักงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า จำนวนพนักงานของกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ปราบกผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความสำเร็จของธุรกิจแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลด้านจำนวนพนักงาน(ประจำและรายวัน)ภายในร้านเป็นรายคู่

จำนวนพนักงาน	กลุ่ม J	ไม่เกิน 10 คน	11-15 คน	16-20 คน	21-25 คน	25 คนขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	4.19	4.13	4.19	3.89	3.92
ไม่เกิน 10 คน	4.19	-	0.06	0.03	0.30*	0.27
11-15 คน	4.13		-	0.05	0.24*	0.21
16-20 คน	4.19			-	0.29*	0.27*
21-25 คน	3.89				-	0.03
25 คนขึ้นไป	3.92					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความสำเร็จของธุรกิจแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลด้านจำนวนพนักงาน (ประจำและรายวัน)ภายในร้าน พบว่า กลุ่มจำนวนพนักงานต่าง ๆ ในระดับค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ จำนวนไม่เกิน 10 คน 11-15 คน และ 16-20 คน ให้ระดับความคิดเห็นมากกว่าจำนวน 21-25 คน และจำนวน 16-20 คน ให้ระดับความคิดเห็นมากกว่าจำนวน 25 คนขึ้นไป

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะเจ้าของกิจการกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถานประกอบการ

การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	N	\bar{X}	SD	t	Sig.
โดยรวม					
มี	109	4.08	0.39	0.335	0.413
ไม่มี	21	4.11	0.36		
รวม	130				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณลักษณะของกิจการ จำแนกตามการพัฒนาคณะเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถานประกอบการ ในรอบปีที่ผ่านมาบุคลากรสถานประกอบการของท่านมีการเข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่ กับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า คุณลักษณะเจ้าของกิจการ จำแนกตามการพัฒนาคณะเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถานประกอบการ ในรอบปีที่ผ่านมาบุคลากรสถานประกอบการของท่านมีการเข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่ มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 หมายความว่า คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี

คุณภาพการให้บริการ	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.102	0.248	ไม่มีความสัมพันธ์	
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.113	0.202	ไม่มีความสัมพันธ์	
ด้านการตอบสนองลูกค้า	0.093	0.293	ไม่มีความสัมพันธ์	
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.202	0.021*	น้อย	บวก
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.149	0.091	ไม่มีความสัมพันธ์	
รวม	0.165	0.061		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_1 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสหสัมพันธ์ (r) มีค่าเป็นบวกหมายถึงมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.202 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเรื่อง “การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการสู่ความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี”

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยขอนำเสนอเป็นภาพรวมและข้อสรุปผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานสถานประกอบการ

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม พบว่าระยะเวลาที่ดำเนินกิจการส่วนใหญ่ มีระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาคือ ระยะเวลา 3-5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ระยะเวลา 1-3 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

จำนวนพนักงานทั้งประจำและรายวันภายในร้านส่วนใหญ่ มีจำนวน 11-15 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาคือ พนักงาน 16-20 คน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 พนักงาน 21-25 คน

จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 พนักงานไม่เกิน 10 คน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และพนักงาน 25 คนขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

เงินลงทุนที่ผู้ประกอบการใช้ส่วนใหญ่มีเงินลงทุนระหว่าง 500,000-1,000,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือ 2,000,001-3,000,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 1,000,001-2,000,000 บาท และ 3,000,000 บาทขึ้นไปจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ไม่เกิน 500,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

รูปแบบการจัดตั้งของกิจการส่วนใหญ่เป็น ห้างหุ้นส่วน จำนวน 47 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาคือ รูปแบบของโรงเรียน โรงแรม สถาบันจำนวน 33 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 25.3 รูปแบบบุคคล จำนวน 27 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 20.8 บุคคล และรูปแบบของบริษัท จำนวน 23 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 17.7

ลักษณะของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นแบบบริการเฉพาะนวดแผนไทย จำนวน 75 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 57.7 แบบบริการนวดแผนไทยและประคบอบสมุนไพร จำนวน 30 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และแบบบริการนวดแผนไทย ประคบอบสมุนไพรและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพร จำนวน 25 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 19.2

ลูกค้าของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นระบบสมาชิก จำนวน 54 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ อื่น ๆ (ไม่ประสงค์จะกรอกข้อมูล ลูกค้าเก่าที่ยังไม่ต่อสมาชิก) จำนวน 51 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 39.3 และ แบบไม่ได้เป็นสมาชิก 25 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 19.2

การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถานประกอบการ ในรอบปีที่ผ่านมา บุคลากรสถานประกอบการมีการเข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 109 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 83.8 และยังไม่ผ่านการอบรมจำนวน 21 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 16.2

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

2.1 คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณลักษณะเจ้าของกิจการ กับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าคุณลักษณะเจ้าของกิจการ จำนวนพนักงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณลักษณะเจ้าของกิจการจำนวนพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี

คุณภาพการให้บริการกับปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_1 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

คุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจ มาก คือ

ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวนิตา วามนตรี (2550) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลนนทเวช ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ความเพียงพอของจำนวนห้องและเตียง และเครื่องหมายหรือป้ายบอกทิศทางชัดเจน อ่านง่าย

ความสำเร็จของธุรกิจแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก คือด้านเศรษฐกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยบุญใจ ลิ่มศิลา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือกในสถานบริการของรัฐ กรณีศึกษาโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่า ความสำเร็จของธุรกิจ คือด้านเศรษฐกิจ รายได้ที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน การมีรายได้เฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นต่อปีและด้านคุณภาพการให้บริการในธุรกิจแพทย์แผนไทย เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจการแพทย์แผนไทยประสบความสำเร็จถูกค่าเกิดความพึงพอใจในวงแผนไทยเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี มีลูกค้าประจำเพิ่มมากขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน 2 ข้อ ดังนี้

1. คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า จำนวนพนักงาน (ประจำและรายวัน) มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรดา มาพันธุ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบางปลาหมี่ พบว่า ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ลูกค้าได้รับความพึงพอใจจำนวนพนักงานทั้งประจำและรายวันภายในร้านส่วนใหญ่ มีจำนวน 10-20 คน กัลยา สร้อยสิงห์ (2559) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการระดับความคาดหวังบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อพบว่าพนักงานให้บริการมีจำนวนเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด

2. คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านทำให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญใจ ลิ่มศิลา (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือกในสถานบริการของรัฐกรณีศึกษาโรงพยาบาลดำเนินสะดวก

จังหวัดราชบุรี พบว่า ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในวางแผนไทยเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีเกิดความเชื่อมั่นและเชื่อถือในการให้บริการของร้าน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการประชาสัมพันธ์โดยการใช้สื่อออนไลน์ต่าง ๆ เช่น ไลน์ เฟสบุค อินสตาแกรม หรือจัดทีมการขาย การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ หรือผ่านหน่วยงาน เพื่อเพิ่มช่องทางการโฆษณาเพิ่มมากขึ้น

5.3.2 ปัจจัยด้านบุคลากร ควรมีการเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานด้านการปฏิบัติงาน หรือควรมีการทดสอบวัดความรู้ความสามารถของพนักงานในทุก ๆ รอบ เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา และป้องกันการเกิดปัญหาให้น้อยที่สุด

5.3.3 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนในการบริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน การบริการที่ดีควรมีความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ พนักงานต้องมีความสุขกับลูกค้า

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะผู้ประกอบการ ผู้การทำงานมาตรฐานสูงอย่างมืออาชีพ

5.4.2 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะจังหวัดปทุมธานี เท่านั้นจึงทำให้ไม่สามารถทราบถึงพฤติกรรมผู้ใช้บริการของพื้นที่อื่น ๆ ได้ ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาในพื้นที่อื่น เพื่อจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่สอดคล้องและสามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. (2549). **ขุมขุมการแพทย์แผนไทยและสมุนไพรแห่งชาติครั้งที่ 5**. กรุงเทพมหานคร: กรมฯ.
- กระทรวงสาธารณสุข.(2545) **ตำราแพทย์แผนโบราณทั่วไปของกองการประกอบโรคศิลปะ**.
กรุงเทพฯ: สามเจริญ
- กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข. (2551). **วารสารการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก**, 6(1).
- โกศล ชัยประสิทธิ์กุล. (2540). **คู่มือการอบรมเรื่องการนวดไทยสำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข**. ศูนย์ประสานงานการแพทย์แผนไทยภาคเหนือสถาบันการแพทย์แผนไทยกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.
- ปรีชา หนูทิม. (2546). **ประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านนวดที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.2546**. สืบค้นจาก <http://www.library.bcsurin.ac.th>
- ปวีณา รัตนงามแสง. (2549). **ความพึงพอใจและความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของสถานบริการ นวดแผนไทยโดยคนตาบอด : กรณีศึกษาศาลาสุขสัมพัทธ์อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี).
- บุญใจ ลีมศิลา. (2551). **การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือกในสถานบริการของรัฐ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี**. วารสารการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก, 5(1), 62-65.
- พหล ศักดิ์กะทัศน์. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย โดย ชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่**. (ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สศท), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- เพ็ญนภา ทรัพย์เจริญ. (2538). **ประวัติและวิวัฒนาการการแพทย์แผนไทย**. กรุงเทพมหานคร : เจียฮั่ว.
- ชัชวาล อรวงศ์สุกทนต์. (2554). **คุณภาพการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า.
- นักรบ พิมพิขาว. (2559). **แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จ.คู่มือทำธุรกิจนวดแผนไทย**. กรุงเทพฯ : ใอดีซี.

ภาคผนวก





แบบสอบถาม

เรื่อง การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการสู่ความสำเร็จ

ของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

- 1.1 ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 1.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่อธุรกิจการแพทย์แผนไทย
- 1.3 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี
- 1.4 ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แบบสอบถาม

การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการสู่ความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัด
ปทุมธานี**คำชี้แจง** แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำเพื่อเป็นส่วนประกอบในการศึกษาระดับปริญญาโท
สาขาการตลาดคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาการเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการสู่ความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยใน
จังหวัดปทุมธานี

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานประกอบการ

1.) ระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ

- () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1 - 3 ปี
() 3. 3 - 5 ปี () 4. 5 ปีขึ้นไป

2.) จำนวนพนักงาน (ประจำและรายวัน) ภายในร้าน

- () 1. ไม่เกิน 10 คน () 2. 11 - 15 คน
() 3. 16 - 20 คน () 4. 21 - 25 คน
() 5. 25 คนขึ้นไป

3.) เงินลงทุน

- () 1. ไม่เกิน 500,000 บาท () 2. 500,000 - 1,000,000 บาท
() 3. 1,000,001 - 2,000,000 บาท () 4. 2,000,001 - 3,000,000 บาท
() 5. 3,000,000 บาทขึ้นไป

4.) รูปแบบการจัดตั้งของกิจการ

- () 1. บริษัท () 2. ห้างหุ้นส่วน
() 3. บุคคล () 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5.) ลักษณะของสถานประกอบการ

- () 1. บริการเฉพาะนวดแผนไทย () 2. บริการนวดแผนไทยและประกอบ
สมุนไพร () 3. บริการนวดแผนไทย ประกอบสมุนไพรและ

จำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพร

- () 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6.) ลูกค้านของสถานประกอบการเป็นแบบ

- () 1. เป็นสมาชิก () 2. ไม่ได้เป็นสมาชิก
() 3. อื่นๆ โปรดระบุ.....

7.) การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถานประกอบการ ในรอบปีที่ผ่านมาบุคลากร
สถานประกอบการของท่านมีการเข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่

() 1. มี

() 2. ไม่มี

เพราะ.....

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี แบบสอบถามสำหรับ
ผู้ประกอบการธุรกิจการแพทย์แผนไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับคุณภาพการให้บริการ

ดีมากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
ดีมาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. ภายในร้านมีวัสดุอุปกรณ์รองรับการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอและครบครัน					
2. ลักษณะภายในร้าน มีความสะอาดและสวยงาม					
3. ภายในร้านมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย					
4. ภายในร้านมีการตกแต่งร้านที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของผู้ประกอบการ					
ความเชื่อถือไว้วางใจได้					
1. พนักงานของร้านให้บริการด้วยความรอบคอบและถูกต้อง					
2. พนักงานของร้านมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ					
3. พนักงานของร้านสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน					
4. พนักงานของร้านมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					

การตอบสนองต่อลูกค้า					
1. พนักงานของร้านมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันในเวลาที่ใช้บริการ					
2. พนักงานของร้านมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลา					
3. พนักงานของร้าน สามารถแจ้งความหลากหลายและรายละเอียดในการให้บริการได้					
4. ประสิทธิภาพของพนักงานในการให้บริการลูกค้า					
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า					
1. พนักงานของร้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ					
2. ลูกค้าเก๋ารู้สึกมั่นใจในการกลับมาใช้บริการที่ร้านนวดแผนไทย					
3. พนักงานของร้านสามารถให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาหลังบริการ					
4. พนักงานของร้านเต็มใจในการให้บริการ (Service Mind)					
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า					
1. พนักงานของร้านให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกคน					
2. พนักงานของร้านมีการดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
3. พนักงานของร้านสามารถจดจำรายละเอียดลูกค้าได้ เช่น ชื่อหรือบริการที่ลูกค้า มาใช้บริการประจำ					
4. ช่วงเวลาในการให้บริการเหมาะสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า					

ส่วนที่ 3 ความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของของธุรกิจการแพทย์
แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

1. ลูกค้าใช้บริการมากขึ้นกี่ (%).....
2. รายได้เพิ่มขึ้นกี่ (%).....

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการเพื่อให้สถานบริการประสบความสำเร็จ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

.....

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้

.....

3. การตอบสนองต่อลูกค้า

.....

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

.....

5. การดูแลเอาใจใส่

.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวกัญญา เฟ่งศรี
วัน/เดือน/ปีเกิด วันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2535
ที่อยู่ บ้านเลขที่ 41/162 ซอย วิภาวดี 39 ถนนวิภาวดีรังสิต
จ.กรุงเทพฯ 10210
ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย
สาขาแพทย์แผนไทยประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประสบการณ์การทำงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร
กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับ
อาชญากรรมทางเทคโนโลยี
เบอร์โทรศัพท์ 087-551-9303
อีเมล giftyada2535@gmail.com

