

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวทางในการพัฒนาธุรกิจการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบและลักษณะการดำเนินงาน ต้นทุน และรายได้จากการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินงานของธุรกิจการนวดแผนไทย และศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการนวดแผนไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้ประกอบการจากสถานประกอบการนวดแผนไทยจำนวน 6 ราย ได้แก่ บ้านรักษัสมุนไพโร โรงเรียนพะเยาบริหารบาลเวชรักษ์ ร้านสืบสานภูมิปัญญาไทย ร้านหอมสมพิศพะเยาวิดี & สปา และคลินิกกรีนิมีแพทย์แผนไทย จากผู้มาใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 100 ราย และจากหมอนวดที่ทำงานในสถานประกอบการดังกล่าว จำนวน 12 ราย รวมถึงเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ราย ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถาม และสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างข้างต้น เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางในการพัฒนาธุรกิจการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาให้เกิดความยั่งยืนต่อไป ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถจัดลำดับได้เป็น 2 ประเด็น คือ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

เมื่อสรุปในภาพรวมแล้ว พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนวดแผนไทยที่ขึ้นทะเบียนกับสาธารณสุขมีจำนวน 6 แห่ง โดยลักษณะของกิจการส่วนใหญ่เป็นแบบเจ้าของคนเดียว เป้าหมายหลักของการเปิดให้บริการนวดแผนไทย คือเพื่อสืบสานภูมิปัญญาการนวดแผนไทยให้คงอยู่สืบไป และรองลงมา คือเพื่อสร้างงานและสร้างรายได้ให้แก่ผู้ว่างงาน โดยมีบริการประเภทนวดตัว นวดฝ่าเท้า และประคบสมุนไพร อัตราค่าบริการแก่ลูกค้าจะอยู่ที่ราคา 80-100 บาทต่อชั่วโมง โดยการตั้งราคาค่าบริการจะดูจากคุณภาพของการให้บริการเป็นหลัก ในส่วนของลักษณะการดำเนินงานผู้ประกอบการจะทำการคัดเลือกผู้ให้บริการนวดเข้ามาทำงานโดยการทดสอบทั้งการนวดและการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ผู้ประกอบการจะเป็นผู้สอนและฝึกอบรมความรู้ด้านการนวดเพิ่มเติมให้กับผู้ให้บริการนวดของตนด้วย การควบคุมมาตรฐานของผู้ให้บริการนวดก็จะทำโดยการทดสอบวิธีการนวดกับตัวผู้ประกอบการเองเป็นระยะ เพื่อเกิดคุณภาพและสร้างความมั่นใจให้กับ

ลูกค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการมาจากการแนะนำของผู้ที่เคยมาใช้บริการแล้ว ส่วนใหญ่จะเป็น ข้าราชการ พ่อค้าแม่ค้า โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในวัยสูงอายุ การมาใช้บริการแต่ละครั้งจะใช้เวลานาน โดยเฉพาะ 1 ชั่วโมง โดยมักใช้บริการประเภทนัดตัว เพื่อบรรเทาอาการปวดเมื่อย และผ่อนคลายความเครียด แต่ก็มีลูกค้าจำนวนไม่น้อยที่มารับบริการเพื่อบำบัดรักษาโรค โดยภาพรวมสถานประกอบการส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน สะดวกในการไปใช้บริการ และมีจุดเด่นคือเรื่องของความสะอาดและความปลอดภัย ทั้งนี้ปัจจัยที่มีส่วนดึงดูดลูกค้ารองลงมาได้แก่ ความสะดวกในการเดินทาง และการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ส่วนในด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า สถานประกอบการ จะทำการโฆษณาโดยการบอกต่อและแนะนำแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนสื่อที่ใช้ช่วยในการโฆษณาจะใช้วิทยุ แผ่นพับ และป้ายโฆษณาบริเวณหน้าร้าน แต่ทั้งนี้การโฆษณาโดยใช้สื่อจะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง จึงทำได้ไม่สม่ำเสมอ และทั้งนี้ก็ไม่มีหน่วยงานของรัฐเข้ามาช่วยสนับสนุนในการโฆษณาแต่อย่างใด

ในส่วนการเงิน พบว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่มีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายประจำวันแบบง่ายๆ คือมีการบันทึกประเภทของการมาใช้บริการ และจำนวนเงินค่าบริการเท่านั้น เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ประกอบการยังขาดความรู้และเทคนิคการบริหารจัดการที่เป็นระบบ ในส่วนผลตอบแทนของธุรกิจ สถานประกอบการมีรายได้อยู่ระหว่าง 12,800-21,000 บาทต่อเดือน ส่วนต้นทุนทั้งหมดอยู่ระหว่าง 9,683-35,400 บาทต่อเดือน โดยต้นทุนส่วนใหญ่มาจากต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และค่าจ้างแก่ผู้ให้บริการนัด ตามลำดับ และพบว่าสถานประกอบการขนาดแผนไทยที่เปิดให้บริการมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานจะมีกำไรจากการประกอบธุรกิจขนาดแผนไทยตั้งแต่ร้อยละ 28.53-48.71 ซึ่งเมื่อเทียบกับสถานประกอบการที่เริ่มเปิดให้บริการยังไม่ถึง 2 ปี มีกำไรจากการประกอบธุรกิจเพียงร้อยละ 1.29 เท่านั้น สถานประกอบการที่พบว่ามีกำไรในสัดส่วนที่มาก ทั้งนี้เนื่องมาจากเปิดให้บริการมานานกว่า 2 ปีและเป็นสถานประกอบการขนาดเล็กที่คัดแปลงเอาพื้นที่ของบ้านมาจัดเป็นสัดส่วน เป็นการลงทุนที่ไม่สูงมากนัก แต่สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้อย่างเพียงพอ ส่วนสถานประกอบการที่มีผลตอบแทนทางธุรกิจมีกำไรแต่ยังเป็นสัดส่วนที่น้อย อาจเนื่องมาจากเปิดให้บริการมาได้ไม่นาน และมีทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการอยู่ห่างจากตัวชุมชน การเดินทางอาจจะไม่สะดวก จึงทำให้มีผู้มาใช้บริการไม่สม่ำเสมอ และสถานประกอบการที่มีผลตอบแทนทางธุรกิจขาดทุน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่ามีค่าลงทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ค่อนข้างสูง แต่มีจำนวนผู้มาใช้บริการใกล้เคียงกับสถานบริการอื่นๆ จึงต้องใช้ระยะเวลาในการคืนทุนนาน ทั้งนี้แหล่งที่มาของเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินงานของธุรกิจขนาดแผนไทย พบว่าโดยส่วนใหญ่จะมาจากทุนส่วนตัวของเจ้ากิจการ ไม่ได้กู้ยืมแต่อย่างใด

ในด้านการพัฒนาธุรกิจ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดแผนไทย ทั้ง 6 ราย มีความต้องการที่จะพัฒนาการขนาดแผนไทยให้เข้าสู่ระบบธุรกิจที่ได้มาตรฐาน โดยต้องการพัฒนาในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์มากที่สุด และอยากให้หน่วยงานของภาครัฐเข้ามาให้ความช่วยเหลือในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพราะมีความเห็นว่าเป็นจุดอ่อนของธุรกิจการขนาดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในด้านการบริหารจัดการในการประกอบธุรกิจ ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยเฉพาะในเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านการฝึกอบรมความรู้ทางด้านการขนาดให้แก่มือนวค รวมถึงด้านเงินทุนในการปรับปรุงและพัฒนาสถานประกอบการให้ดีขึ้น ทั้งนี้ผู้ประกอบการทุกรายมีแผนจะขยายกิจการในอนาคต โดยการพัฒนาปรับปรุงการขนาดแผนไทยให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานยิ่งขึ้นต่อไป

ในส่วนของผู้ใช้บริการขนาดแผนไทย เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย แสดงให้เห็นถึงผู้หญิงให้ความสำคัญด้านการดูแลสุขภาพ โดยใช้วิธีการขนาดแผนไทยมากกว่าผู้ชาย ผู้ใช้บริการขนาดแผนไทยโดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ซึ่งเป็นวัยที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพโดยใช้วิธีการขนาดแผนไทย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่อยู่ในวัยที่มีโอกาสเกิดการปวดเมื่อยตามร่างกาย และเกิดความเครียดจากการทำงานมาก ผู้ใช้บริการขนาดแผนไทยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาทและมีรายได้มากกว่า 25,000 บาทในสัดส่วนใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการมาใช้บริการ เพราะจากการวิเคราะห์นั้น กลุ่มผู้ใช้บริการค่อนข้างมีอาชีพการงานที่มั่นคง จึงมีกำลังซื้อเพียงพอ และโดยส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการจะมีภูมิลำเนาเป็นคนในพื้นที่จังหวัดพะเยา

ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ จะใช้บริการขนาดแผนไทยเดือนละ 1-2 ครั้งเพื่อบรรเทาอาการปวดเมื่อยและผ่อนคลายความเครียดเป็นส่วนใหญ่ โดยจะใช้เวลาในการรับบริการขนาดแผนไทยแต่ละครั้งนาน 1 ชั่วโมง ผู้มาใช้บริการจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการเป็นสำคัญ รองลงมาคือ ด้านราคา ด้านความสะอาด และด้านความปลอดภัย ซึ่งโดยส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการขนาดแผนไทยจากคนรู้จักแนะนำ ถือเป็นลักษณะของการบอกต่อๆ กันมาจากคนที่เคยใช้บริการขนาดแผนไทยมาก่อน เหตุผลที่เลือกใช้บริการขนาดแผนไทยเนื่องมาจากเรื่องความสะอาดมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องความปลอดภัย และความเพียงพอของห้องน้ำ และผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการขนาดแผนไทยอีกในอนาคต

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการขนาดแผนไทยมีความพึงพอใจด้านราคาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการ และด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และในด้านส่งเสริมการตลาดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ในส่วนของผู้ให้บริการนวดแผนไทย เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพและมีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา รองลงมาในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคือผู้ให้บริการมีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ให้บริการนวดในปัจจุบันมีความรู้ในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีในการพัฒนาการนวดแผนไทยในอนาคต ทั้งนี้มีผู้ให้บริการนวดที่ทำงานนวดแผนไทยเป็นอาชีพหลักเป็นสัดส่วนร้อยละ 50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 3,001-4,000 บาท และผู้ให้บริการนวดทั้งหมดมีภูมิลำเนาเป็นคนในพื้นที่จังหวัดพะเยา โดยส่วนใหญ่ผู้ให้บริการนวดมีประสบการณ์ในการนวดนาน 1-2 ปี โดยส่วนใหญ่ได้เข้าฝึกอบรมการนวดแผนไทยหลักสูตรระยะสั้นก่อนจะมาเป็นผู้ให้บริการนวด ผู้ให้บริการนวดที่เข้าเรียนเต็มหลักสูตรระยะยาวยังมีจำนวนน้อย นับว่ายังขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางการนวด ควรส่งเสริมในเรื่องการฝึกอบรมความรู้การนวดให้ชำนาญก่อนออกไปประกอบอาชีพ

ทั้งนี้ในส่วนของแนวทางการพัฒนาธุรกิจการนวดแผนไทย ควรเกิดจากการร่วมมือกันของทุกฝ่ายและ ควรพัฒนาหลายๆด้านไปพร้อมกัน ทั้งการพัฒนาบุคลากร การอบรมบุคลากรทั้งในเรื่องการนวด และการบริหารจัดการ การพัฒนาองค์ความรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้าน เช่นการนำสมุนไพรไทยมาใช้ร่วมกับการนวด การประชาสัมพันธ์การนวดไทยให้เป็นที่แพร่หลายมากขึ้น โดยมีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือเครือข่าย พัฒนามาตรฐานของสถานประกอบการอย่างเคร่งครัด โดยมีการสุ่มสำรวจ ประเมิน และตรวจสอบสถานประกอบการแต่ละแห่ง ให้มีการปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐาน เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจ และควรให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาการนวดแผนไทย และผลิตภัณฑ์สมุนไพร โดยภาคเอกชนเป็นผู้คิดที่จะพัฒนาการบริการของตัวเองให้ตรงกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และภาครัฐเป็นผู้ให้การสนับสนุนในส่วนของมาตรฐานการบริการ และสวัสดิการของผู้ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อดำรงรักษาภูมิปัญญาการนวดไทยให้คงอยู่และสืบทอดต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาธุรกิจการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาให้เกิดความยั่งยืน หลังจากที่ได้ศึกษาแนวคิด รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปผลการศึกษา และวิเคราะห์ โดยใช้หลักและ SWOT ผู้ศึกษาจึงขอเสนอข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่อการนวดไทย โดยภาพรวมแล้วสรุปได้ดังต่อไปนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ในด้านการบริการผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องการบริการเป็นหลัก เนื่องจากผู้บริโภคมักคำนึงถึงคุณภาพในผลิตภัณฑ์และการบริการมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของความสะอาด และความปลอดภัยจากการรับบริการ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วด้านการบริการอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ในเรื่องจำนวนของผู้ให้บริการนั้นยังมีไม่เพียงพอ และยังขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ เพราะจากผลการศึกษารายใหญ่จะผ่านการอบรมในหลักสูตรการนวดระยะสั้น มีจำนวนน้อยคนที่เข้าเรียนเต็มหลักสูตรระยะยาวของสถาบันการนวดแผนไทย ทั้งนี้หน่วยงานของรัฐควรจัดการฝึกอบรมในเรื่องวิชาการนวดให้แก่หมอนวดจนกว่าจะมีความชำนาญก่อนที่จะนวดให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการนวดเป็นผู้ที่มีความรู้เพียงพอ และได้รับการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้

2. ปัจจัยด้านราคา อัตราค่าบริการจะต้องเหมาะสมกับคุณภาพในการบริการ ทั้งนี้ผู้ประกอบการต้องมีการแจ้งค่าบริการให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจน เพราะผู้บริโภคจะลังเลในการใช้บริการ ถ้าไม่ทราบอัตราค่าบริการที่แน่นอน โดยการกำหนดราคาจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเหมาะสมกับค่าของเงินที่ต้องจ่ายเงินที่ต้องจ่ายไปของผู้บริโภค และต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการด้วย เพราะจะทำให้เป็นการสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้บริโภค และทำให้ผู้บริโภคกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

3. ปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการตกแต่งสถานที่ให้เป็นสัดส่วน โดยการแยกหญิงชายทั้งห้องนวดและห้องนึ่ง ให้มีความสะอาดสวยงาม เพื่อให้เกิดความประทับใจ และเกิดความรู้สึกผ่อนคลายในการเข้าไปรับบริการ ในส่วนของห้องนึ่งควรจัดให้แยกชาย-หญิง และหากเป็นไปได้ควรปรับปรุงห้องนึ่งให้เป็นแบบชักโครก เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในวัยสูงอายุ มักมีปัญหาในเรื่องการปวดเมื่อยและมีข้อเสื่อม ซึ่งจะสะดวกและปลอดภัยมากกว่า นอกจากนี้ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถที่สะดวกปลอดภัยและเพียงพอ และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ให้จัดสถานที่นวดอยู่ในโซนเดียวกัน เพื่อความสะดวกในการรับบริการ คือหากร้านใดไม่ว่างสามารถให้บริการนวดร้านอื่นๆ ได้ โดยที่ต้องมีมาตรฐานในการนวดเดียวกัน หรืออาจมีการเพิ่มช่องทางบริการโดยการบริการนอกสถานที่ เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการใช้บริการที่บ้านอีกทางหนึ่ง

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้บริโภคได้ทราบถึงข้อมูลการนวดแผนไทย รวมทั้งผลดีหรือประโยชน์ของการนวดในเชิงการแพทย์ เนื่องมาจากมีผู้บริโภคบางกลุ่มมองว่า ธุรกิจการนวดแผนไทยมีลักษณะการขายบริการอย่างอื่นร่วมด้วย ทำให้การใช้บริการนวดแผนไทยมีน้อยลง ทั้งนี้ผู้ที่เรียนและสืบทอดวิชา

การนัดเป็นจำนวนมากขึ้น แต่เมื่อความต้องการของผู้บริโภคมีน้อยก็ทำให้ไม่เกิดการว่างงาน นับว่าเป็นการสูญเสียทรัพยากรทางการนัดไป ดังนั้น จึงควรประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลในการบริการมากขึ้น และเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการอยากใช้บริการได้อีกทางหนึ่ง

5. ปัจจัยด้านคนหรือบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ให้บริการซึ่งต้องสัมพันธ์กับผู้บริโภคโดยตรง นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ ดังนั้นจึงควรมีการส่งเสริมด้านการปฏิบัติที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น การต้อนรับ มนุษย์สัมพันธ์ การสื่อสารและปฏิบัติตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งต้องมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอเพื่อหาข้อบกพร่องและนำมาปรับปรุงในการให้บริการต่อไป

6. ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทั้งหมด ซึ่งจะเป็นส่วนในการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้บริโภค โดยที่สถานบริการต้องมีห้องนวด เบาะรองนวด หมอน รวมถึงผ้าปูที่สะอาด เปลี่ยนใหม่ทุกครั้งในผู้มารับบริการแต่ละคน ต้องมีบรรยากาศดี ให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายความเครียด ทั้งนี้หน่วยงานของรัฐต้องเข้ากวดขันและควบคุมมาตรฐานสถานบริการนวดอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะในเรื่องความสะอาด ความปลอดภัย และมาตรฐานการให้บริการของหมอนวด รวมไปถึงป้ายโฆษณา ร้านควรแสดงชัดเจน และน่าสนใจ อาจจัดให้มีการให้บริการน้ำดื่มสมุนไพรแก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการบริการ และเกิดความประทับใจ แก่ผู้บริโภคให้อยากกลับมาใช้บริการอีก

7. ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ประกอบการต้องมีการจัดระบบที่เหมาะสม เพราะเป็นการลดระยะเวลาในการทำงานและป้องกันการสับสนในกระบวนการจัดลำดับคิว ระยะเวลาในการให้บริการ โดยต้องคำนึงถึงความรวดเร็ว ปลอดภัยและน่าเชื่อถือในการให้บริการด้วย อีกทั้งเวลาเปิด-ปิด ควรชัดเจนและควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าด้วยเพื่อป้องกันไม่ให้ลูกค้าเสียเวลาในการที่จะมาใช้บริการในวันที่ร้านปิด

ทั้งนี้ผู้ประกอบการและทางภาครัฐบาล ควรร่วมมือกันอย่างจริงจัง ในการรวมกลุ่มจัดตั้งเป็นชมรม สนับสนุนด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง มีการระดมความคิดจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติ โดยมีการติดตามประเมินผล และตรวจสอบควบคุมการดำเนินการให้ได้มาตรฐานจากภาครัฐบาล ทั้งนี้ผู้ประกอบการก็ต้องคำนึงถึง ปัญหาหรือความผิดพลาดที่เกิดจากการประเมิน โดยต้องทำการปรับปรุงการบริการและแก้ไขปัญหามาเพื่อรักษาระดับการบริการ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อนำมาสู่การกลับมาใช้บริการอีก และเพื่อให้ธุรกิจการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พัฒนาไปอย่างมีทิศทาง มีความมั่นคง และเกิดความยั่งยืนต่อไป

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้ นอกจากผลการศึกษาที่ได้รับแล้ว ผู้ศึกษาได้พบประเด็นที่น่าสนใจบางประการที่คาดว่าจะประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจนำผลการศึกษานี้ไปขยายเป็นประเด็นการศึกษาในโอกาสต่อไป ดังนี้คือ

1. การศึกษาด้านการตลาดสำหรับธุรกิจการนวดแผนไทย โดยมุ่งไปที่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อให้ธุรกิจการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยาเข้าสู่การเป็นธุรกิจที่มีระบบมากขึ้น และสามารถรองรับผู้มาใช้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ

2. การศึกษาด้านการบริหารจัดการของธุรกิจการนวดแผนไทย โดยเฉพาะในเรื่องรายได้และต้นทุนจากการดำเนินธุรกิจ เพื่อเปรียบเทียบธุรกิจนวดแผนไทยแต่ละขนาด ว่ามีค่าใช้จ่ายที่แท้จริงในการดำเนินการอย่างไร เหมาะสมในการลงทุนหรือไม่ และส่งผลอย่างไรกับธุรกิจในระยะยาว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved