

การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการ
สู่ความสำเร็จธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี
The Preparation that Leads to Success of Thai Traditional Medicine
Businesses Establishments in Pathum Thani Province

ภิญญดา เฟ่งศรี และ สุภาพร คูพิมาย

Pinyada Phengsri and Supaporn Kupimai

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Received: February 6, 2018

Revised: March 9, 2018

Accepted: March 12, 2018

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่ทำธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 130 ร้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย Independent Samples t-test One-way ANOVA และ Correlation ผลการศึกษาพบว่าธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ 5 ปีขึ้นไป จำนวนพนักงานทั้งประจำและรายวันภายในร้านมีจำนวน 11-15 คน เงินลงทุนที่ผู้ประกอบการใช้ส่วนใหญ่มีเงินลงทุนระหว่าง 500,000 – 1,000,000 บาท รูปแบบการจัดตั้งของกิจการส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วนจำนวน 47 ร้าน ลักษณะของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นแบบบริการเฉพาะนัดแผนไทย จำนวน 75 ร้าน ลูกค้านของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นระบบสมาชิกจำนวน 54 ร้าน การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถานประกอบการในรอบปีที่ผ่านมา บุคลากรสถานประกอบการมีการเข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 109 ร้าน ด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมากโดยมีด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.98 อยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.09 อยู่ในระดับมากโดยมีด้านเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.26 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีคือจำนวนพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

คำสำคัญ: แพทย์แผนไทย, ปัจจัยความสำเร็จ

Abstract

This independent study aimed to study the factors related to the success of Thai traditional medicine business establishments in Pathum Thani province. The research samples were 130 Thai traditional medicine business establishments 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 business establishments had been founded for more than 5 years. They hire around 11-15 part-time and full-time employees. Most of them have invested between 500,000-1,000,000 baht in their business. 47 of them were registered as limited partnerships. While 75 of them provided only Thai massage service, most customers of 54 establishments were in a membership group. According to the continuous personnel development in the establishment, the employees in 109 establishments had been trained the past year. The overall service quality of the establishments was at the good level with the mean score of 3.84, and the average score of tangibles was at the highest level with the mean score of 3.98. Moreover, the success of Thai traditional medicine business establishments as a whole was at the high level with the mean score of 4.09, and their economic success was at the 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 business establishments in Pathum Thani province at the most significant level of .05. In addition, 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



บทนำ

การแพทย์แผนไทยเป็นวิธบำบัดรักษาโรคที่เป็นธรรมชาติที่สืบทอดมาแต่สมัยโบราณ ปัจจุบันได้รับการส่งเสริมจากรัฐบาลให้เป็นการแพทย์ทางเลือกอย่างหนึ่งแก่ผู้รับบริการ กิจกรรมการแพทย์แผนไทยได้แก่ การนวด อบ ประคบสมุนไพร การแปรรูปสมุนไพรมาเป็นผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ สามารถบำบัดอาการปวดเมื่อย ผ่อนคลายความเครียด ปวดหลัง ปวดเอว การอบสมุนไพรช่วยกระตุ้นระบบไหลเวียนให้ดีขึ้น ฯลฯ นอกจากนี้การนวดไทยสามารถสร้างอาชีพสร้างรายได้เป็นอย่างมากในปัจจุบัน โดยภาพรวมธุรกิจนี้มีมูลค่าไม่น้อย จากข้อมูลของผู้อำนวยการโรงเรียนแพทย์แผนไทยโบราณวัดโพธิ์พบว่าตลาดการแพทย์แผนไทยที่ผ่านมานั้นมีมูลค่ามาก ดังนั้นการแพทย์แผนไทยจึงเป็นอาชีพอีกอาชีพหนึ่งที่สามารถดำเนินการได้ตั้งแต่ระดับผู้ประกอบการคนเดียว รับจ้างนวดตามบ้าน จนถึงเปิดบริการในสถานที่ตามแหล่งท่องเที่ยว ทำให้การแพทย์แผนไทยมีชื่อเสียงและเป็นที่ต้องการมากทั้งในและต่างประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามคุณลักษณะของสถานประกอบการ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการให้บริการ และคุณค่าของลูกค้า (Cronin & Taylor, 1992; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993) แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin

& Taylor, 1992) ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในแต่ละบุคคล

ทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จ

ในสภาพตลาดที่มีการแข่งขันที่รุนแรง การดำเนินธุรกิจแพทย์แผนไทย (นักรบ พิมพ์ขาว, 2552) เพื่อให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายคือสถานประกอบการมีทำเลที่ตั้งของสถานที่ที่เดินทางไปได้สะดวกและสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายมีสินค้าและคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดี เช่น การให้คำแนะนำดูแลสุขภาพที่ถูกต้องให้กับผู้ที่ใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีจุดเด่นที่เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันมีความพร้อมด้านบุคลากร มีรายได้เฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหรือผลกำไรที่เพิ่มขึ้นใน 3 เดือนหรือ 6 เดือน มีการปรับปรุงขยายสถานที่หรือพัฒนาสินค้าและการบริการให้ทันต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา การดำเนินธุรกิจแพทย์แผนไทย เพื่อให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

1. มีทำเลที่ตั้งของสถานที่ที่เดินทางไปมาได้สะดวก และสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

2. มีสินค้าและคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดี เช่น การให้คำแนะนำดูแลสุขภาพที่ถูกต้องให้กับผู้ที่ใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

3. มีจุดเด่นที่เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

4. มีความพร้อมด้านบุคลากร

5. มีรายได้เฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน

6. มีการปรับปรุงสถานที่หรือการบริการให้ทันต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

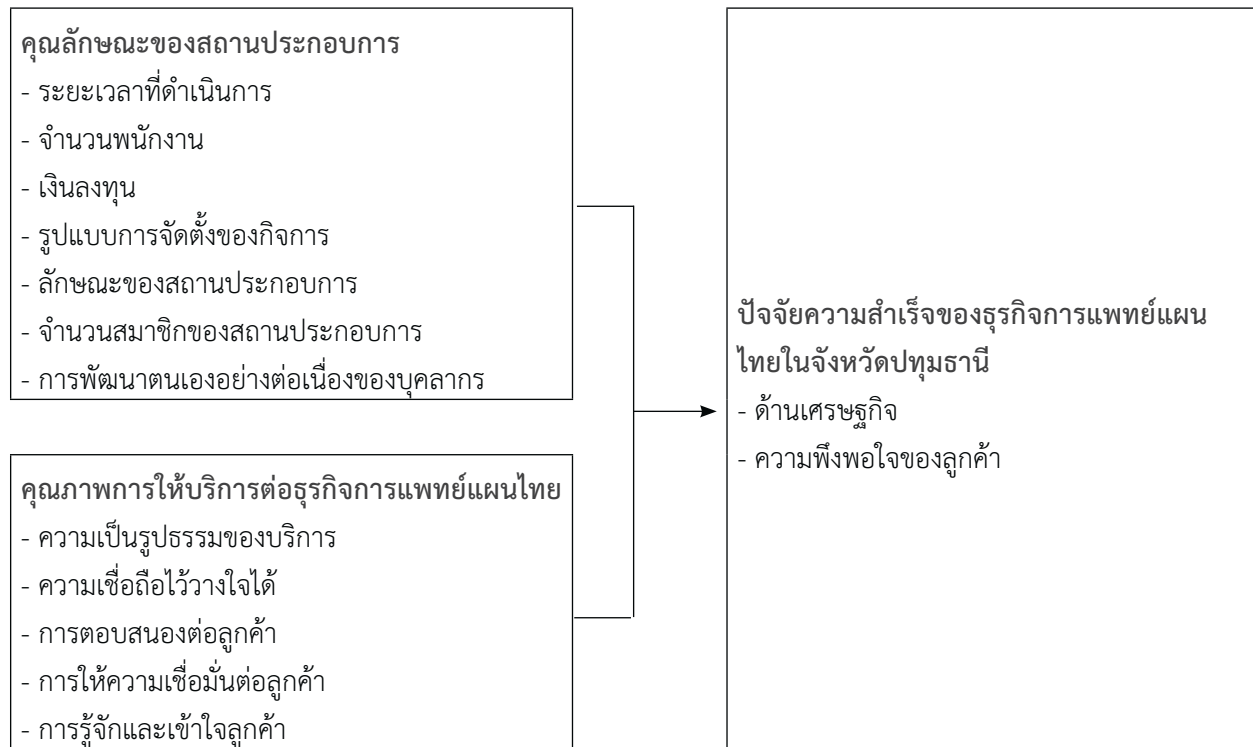
ข้อมูลเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทย

การแพทย์แผนไทย เป็นการนวดชนิดหนึ่งในแบบไทย (สถานการแพทย์แผนไทยประยุกต์, 2554) ซึ่งเป็นศาสตร์บำบัดและรักษาโรคแขนงหนึ่งของการแพทย์แผนไทย โดยจะเน้นในลักษณะการกด การคลึง การบีบ การดัด การดึง และการอบ ประคบ ซึ่งรู้จักกันโดยทั่วไปในชื่อ “นวดแผนโบราณ” การนวดแบบราชสำนัก เนื่องจากกลุ่มของการนวดนี้คือ เจ้านายชั้นผู้ใหญ่ ผู้มีศถาบรรดาศักดิ์ การนวดจึงถูกออกแบบที่เน้นการใช้นิ้วมือและมือเท่านั้น และท่วงท่าที่ใช้ในการนวดมีความสุภาพเรียบร้อย การนวดแบบเชลยศักดิ์ เป็นการนวดที่ใช้ในระดับชาวบ้านด้วยท่าทางทั่วไป ไม่มีแบบแผนในการนวดมาก อีกทั้งยังสามารถใช้อวัยวะอื่นๆ เช่น เข่า ศอก เท้า เพื่อช่วยเพิ่มแรงในการนวดได้ ซึ่งเป็นข้อแตกต่างจากการนวดแบบราชสำนัก

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่มีความแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในธุรกิจแพทย์แผนไทยที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ทำธุรกิจแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1.1 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

1.2 นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและ เสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาแก้ไข

1.3 นำแบบสอบถาม ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน

3 ท่าน ได้ค่า IOC = 0.62

1.4 ดำเนินการแจกแบบสอบถามโดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และขอรับแบบสอบถามคืน ด้วยตนเอง

1.5 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลต่อไป

2. นำแบบสอบถามที่ได้มานำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่ทำธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าของธุรกิจแพทย์แผนไทย ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งในจังหวัดปทุมธานี มีร้านแพทย์แผนไทยมีร้านนวดไทยจำนวน 195 ร้าน จึงทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

โดยใช้ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซี มอร์ แกนจาก ตารางได้ขนาดของตัวอย่างเป็นจำนวน 130 ร้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 4 ส่วนซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานประกอบการ 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 (ธานินท์ ศิลปจารุ, 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 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ทำธุรกิจแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1.1 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

1.2 นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและ เสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาแก้ไข

1.3 นำแบบสอบถาม ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC = 0.62

1.4 ดำเนินการแจกแบบสอบถามโดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และขอรับแบบสอบถามคืน ด้วยตนเอง

1.5 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลต่อไป

2. นำแบบสอบถามที่ได้มานำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ

2. คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ Independent samples t-test

และ One-Way ANOVA

3. การศึกษาคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี โดยการใช้วิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product correlation coefficient)

ผลการวิจัย

คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณลักษณะเจ้าของกิจการ กับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า คุณลักษณะเจ้าของกิจการจำนวนพนักงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณลักษณะเจ้าของกิจการจำนวนพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี คุณภาพการให้บริการกับปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H1 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

คุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจ มาก คือ ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภนิดา วามนตรี (2550) ศึกษา

เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลนนทเวช ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ความเพียงพอของจำนวนห้องและเตียงและเครื่องหมายหรือป้ายบอกทิศทางชัดเจน อ่านง่าย

ความสำเร็จของธุรกิจแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก คือด้านเศรษฐกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย บุญใจ ลิ้มศิลา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการจัดบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือกในสถานบริการของรัฐ กรณีศึกษาโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่า ความสำเร็จของธุรกิจคือด้านเศรษฐกิจ รายได้ที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน การมีรายได้เฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นต่อปีและด้านคุณภาพการให้บริการในธุรกิจแพทย์แผนไทย เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจการแพทย์แผนไทยประสบความสำเร็จลูกค้าเกิดความพึงพอใจขนาดแผนไทยเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี มีลูกค้าประจำเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อออนไลน์ต่าง เช่น เฟสบุ๊ค ไลน์ อินสตาแกรม หรือจัดทีมการขาย การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ หรือผ่านหน่วยงาน เพื่อเพิ่มช่องทางการโฆษณาเพิ่มมากขึ้น

2. ปัจจัยด้านบุคลากร ควรมีการเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานด้านการปฏิบัติงาน หรือควรมีการทดสอบวัดความรู้ความสามารถของพนักงานในทุกๆรอบ เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา และป้องกันการเกิดปัญหาให้น้อยที่สุด

3. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนในการบริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน การบริการที่ดีควรมีความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อพนักงานต้องมีความสุภาพกับลูกค้า



References

- Cronin, J. J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *The Journal of Marketing*, 56(1), 55-68.
- Damnoernsaduak hospital, Ratchaburi province. *Journal of Thai Traditional & Alternative Medicine*, 5(1), 62-65. (in Thai)
- Limsila, B. (2008). Essential factors in the successful management of an alternative medicine service in the Damnoernsaduak hospital, Ratchaburi province. *Journal of Thai Traditional & Alternative Medicine*, 5(1), 62-65. (in Thai)
- Oliver, R. L. (1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction: Compatible goals, different concepts. *Adv Service Marketing Management*, 1(2), 65-85.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64(Spring), 12-40.
- Phimkaew, N. (2009). *Thai massage business*. Bangkok: Think Beyond. (in Thai)
- Silpjaru, T. (2014). *SPSS for research*. Bangkok: Business R & D. (in Thai)
- Siriraj Applied Thai Traditional Medicine. (2554). *Thai Traditional Medicine*. Retrieved from <http://www.si.mahidol.ac.th/th/department/thaimed/thai/courseinfbeachelor.html> (in Thai)
- Wamontree, P. (2007). *Satisfaction on service of traditional Thai clinic in Nontavej hospital*. Master of Business Administration Thesis, Mahasarakham University. (in Thai)

