

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

สารนิพนธ์
ของ
พรปวีณ์ ศิริรักษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2551

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

บทคัดย่อ
ของ
พรปวีณ์ ศิริรักษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
กันยายน 2551

พรปวีณ์ ศิริรักษ์.(2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิก

แพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์.

การศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ใน 6 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ด้านความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยของพนักงาน ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานบริการ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ประเภทของการใช้บริการ และจำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน จำนวนทั้งสิ้น 155 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 33 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ตัวแปรอิสระ 2 ตัวโดยใช้ค่าที (t-test)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ลูกค้าที่มีเพศ อายุ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ด้านความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยของพนักงาน ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรรศยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ที่มีประเภทของการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือไม่แตกต่าง

CUSTOMER SATISFACTION OF CHATTAYA CLINIC
THAI MASSAGE & SPA AT HUA - HIN

AN ABSTRACT

BY

Ponprawe Sirirak

Presented in partial fulfillment of the Requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

September 2008

Ponprawe Sirirak. (2008) *Customer Satisfaction of Chattaya Clinic Thai Massage & Spa At Hua - Hin*. Master's Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor : Assoc. Prof. Dr. Suwat Watanawong.

The purpose of this research is studying the customers' satisfaction of Chattaya Clinic Thai and Massage & Spa at Hua-Hin in six aspects; satisfaction to the convenient, satisfaction to the disposition of the staff, satisfaction of coordination, satisfaction to the quality of service, satisfaction to conveyance of news and information, satisfaction to the service charge by identify from gender, age, income, kinds of service and frequency of service in each month.

The sample subjects are collected from 155 customers of Chattaya Clinic Thai and Massage&Spa at Hua-Hin. The research instrument is the five rating scale questionnaire which have 33 items Percentage, Mean and Standard Deviation are use to analyze data. Two independent variables are analyzed by using T-test.

The results of the study concluded that:

1. Customers are at a high level as a whole and in each aspect.
2. Customers with different gender, age, and frequency of service are satisfied to Chattaya Clinic Thai and Massage & Spa at Hua-Hin with no statistically significant difference as a whole and each aspect.
3. Customers with different income are satisfied to Chattaya Clinic Thai and Massage & Spa at Hua-Hin as a whole with significant difference at .01 level. When consider each aspect, it is found that in satisfaction to the convenient, satisfaction to the disposition of the staff, satisfaction to the quality of service, satisfaction to conveyance of news and information with significant different at .01 level. Whereas in satisfaction of coordination there is a significant difference at .05 level.
4. Customers with different kinds of service have no statistically significant difference as a whole. When consider each aspect, it is found that the satisfaction to the conveyance of news and information has significant difference at .01 level. Whereas there is no significant difference in other aspects

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

สารนิพนธ์
ของ
พรปวีณ์ ศิริรักษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการ
สอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของร้านฉัตรฐยา
คลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ของ พรปวีณ์ ศิริรักษ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(อาจารย์สิริสุภากร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2551

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยการได้รับเมตตากรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ท่านรองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า ในการให้คำปรึกษา แนะนำ จนทำให้งานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ทุกขั้นตอน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทยพิสุทธิ ที่ได้กรุณาเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ฉบับนี้พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อันดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพิร์ ลิ้มไทย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสงค์ อาจารย์ภคภร สกลรักษ์ อาจารย์ปฎูล เปรมปรีดี และอาจารย์ราตรี กลิ่นปทุม ที่เป็น ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่จรีรัตน์ อ่อนเรือง และคุณจรีศักดิ์ ศิริรักษ์ และลูก ๆ ที่คอย ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ ห่วงใย ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา จนทำให้สาร นิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบแต่ บิดา มารดา ตลอดจน บุรพจารย์ของผู้วิจัยทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนจนบรรลุผลสำเร็จทางการศึกษา

พรปวีณ์ ศิริรักษ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานทางการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ประวัติความเป็นมาของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทย.....	8
หลักการแนวคิดเกี่ยวกับการนวด.....	13
ประวัติความเป็นมาของการนวด.....	13
ประเภทของการนวด.....	15
ประโยชน์ของการนวด.....	18
ความหมายของการบริการ.....	20
ความหมายของคุณภาพการบริการ.....	21
ประเภทและลักษณะของธุรกิจบริการ.....	22
แนวคิดการบริหารการตลาดในธุรกิจบริการ.....	23
หลักการ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า	
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม.....	36
	วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ.....	37
	วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	38
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	61
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	61
	ความสำคัญของการวิจัย	62
	ขอบเขตของการวิจัย.....	62
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	62
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	62
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
	อภิปรายผล.....	66
	ข้อเสนอแนะ.....	73
	บรรณานุกรม.....	75

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	77
ภาคผนวก ก	78
ภาคผนวก ข	83
ภาคผนวก ค	88
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	93

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตาราง 1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
2 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ประเภทของการใช้บริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน....	43
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้าน.....	45
4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมและรายข้อ.....	46
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหินด้านอรรถยาศัยของพนักงาน โดยรวมและรายข้อ.....	47
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านการประสานงานบริการ โดยรวมและรายข้อ.....	48
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านคุณภาพการบริการ โดยรวมและรายข้อ.....	49

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยรวมและรายข้อ.....	50
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ โดยรวมและรายข้อ.....	51
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ.....	53
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อายุ.....	54
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม รายได้.....	55
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน.....	57
14 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน.....	58

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

“นวดไทย” เป็นมรดกชิ้นสำคัญที่ยังคงเหลืออยู่ และผู้คนให้การยอมรับว่าใช้ได้ผลดี ในขณะที่การแพทย์แผนไทยในด้านอื่น ๆ ถูกมองข้ามไปเกือบหมด ในโลกปัจจุบันที่วิวัฒนาการก้าวหน้า มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย การแพทย์สมัยใหม่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางจนบดบังความสำคัญของการแพทย์ดั้งเดิม ไปจนหมดสิ้น เหตุใดวิชาการนวดไทยจึงสามารถยืนหยัดด้านกระแสโลกมาได้อย่างสง่าผ่าเผย สามารถยืนอยู่บนโลกทางการแพทย์สมัยใหม่ได้

ร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา เป็นร้านที่เปิดให้บริการนวดแบบแพทย์แผนไทยและสปา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 ให้บริการลูกค้าทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ การนวดหรือหัตถเวชเป็นการรักษาโรควิธีหนึ่ง ซึ่งมีผลทางการรักษาโรคบางโรคได้เป็นอย่างดี บางทีการนวด (massage) อาจเป็นวิธีบำบัดที่เก่าแก่ที่สุดเท่าที่มนุษย์เคยรู้จัก ผู้คนในดินแดนตะวันออกไกลและตะวันออกกลางรู้จักการนวดมาอย่างน้อยตั้งแต่ 3,000 ปีก่อนคริสตกาลแล้ว (วุฒิพร ศรีมังกรแก้ว. 2548 :1) การนวดเป็นทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจในการดูแลรักษา สุขภาพของตนเอง ตั้งแต่สมัยโบราณ เป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ เป็นพื้นฐานการรักษาสุขภาพเบื้องต้นที่จะบรรเทาความเจ็บปวด และผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน และจากสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน มีการพิสูจน์แล้วว่า การนวดทำให้มีการหลั่งสารแห่งความสุข (Endorphine) ซึ่งช่วยบรรเทาความเจ็บปวด ทำให้รู้สึกสบาย หายเมื่อยตัว ผ่อนคลายกล้ามเนื้อ บรรเทาอาการปวดเฉพาะที่ ปัจจุบันการนวดได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายและกว้างขวางเพิ่มมากขึ้น เป็นผลทำให้ ธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพเกิดขึ้นอย่างมากมาย และการเป็นธุรกิจบริการที่ต้องให้ความสำคัญกับการบริการเป็นอย่างมาก

การให้บริการของร้านเน้นที่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นสำคัญ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด เพราะการจัดการบริการ หมายถึง อรรถประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับโดยการบริโภคหรือการใช้บริการตามที่องค์กรธุรกิจจัดเสนอขาย อรรถประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับจึงรวมถึงการบริการที่ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการอย่างเดี่ยว

การบริการที่ดีอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ จะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการที่ธุรกิจเสนอการบริการต่าง ๆ ให้กับลูกค้า ไม่จะเป็นการให้การต้อนรับ การอำนวยความสะดวก การปฏิบัติรับใช้ การช่วยเหลือปัญหา การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้คำแนะนำ

ปรึกษา หรือการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในเรื่องต่าง ๆ ล้วนแสดงถึงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานบริการในอาชีพบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ปัจจุบัน อาชีพบริการนับวันจะมีความหมายความสำคัญมากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ในสังคมไทย เนื่องจากการประกอบธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยการบริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดเพื่อจูงใจลูกค้าสมัยใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับการบริการ และต้องการการบริการมากขึ้น เมื่อธุรกิจสามารถเข้าใจจิตใจของลูกค้าและสนองการบริการที่ถูกต้องลูกค้า ทำให้เกิดการซื้อซ้ำในหมู่ลูกค้าเก่าและขยายตลาดไปสู่ลูกค้าใหม่ ๆ อันส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จเจริญเติบโตขึ้นไปเรื่อย ๆ ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือผู้ให้บริการจัดได้ว่าเป็นกุญแจสำคัญของการดำเนินธุรกิจบริการก็ว่าได้ เพราะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่จะทำให้เกิดภาพพจน์ของการบริการของธุรกิจบริการนั้นทีเดียว

ดังนั้น การให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานบริการนับตั้งแต่การคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานบริการ การมอบหมายงานแก่ผู้ปฏิบัติงานบริการ การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานบริการ และการประเมินผลผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. จิตวิทยาบริการ 2539 : 50)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทย และสปา อำเภอหัวหิน เพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกของลูกค้าว่ามีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับมากน้อยเพียงใด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ และ จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

ความสำคัญของการวิจัย

ข้อค้นพบในงานวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารการจัดการ ทั้งในด้านการบริการ และการบริหารงานบุคคล ของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์ในการทำงานบริการต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ใน 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอัตราค่าของพนักงาน ด้านการประสานงานบริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประชากรได้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน จากสถิติของลูกค้าที่มาใช้บริการระหว่างเดือนมกราคม – เดือนธันวาคม 2550 มีลูกค้าเฉลี่ยประมาณเดือนละ 500 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ตามตารางของ (ศิริชัย กาญจนวาสีและคณะ. 2537) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 99 % โดยใช้ ± 10 % และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ ใน จำนวน 155 คนต่อเดือน จากประชากรแต่ละวัน โดยใช้วิธีการนับไปครั้งละห้าคนของผู้มาใช้บริการ ต่อช่วงระยะเวลาของวัน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ช่วง (กลางวัน และ กลางคืน ตั้งแต่เวลา 10.00 น - 22.00 น เป็นเวลา 15 วัน)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ไม่เกิน 40 ปี

1.2.2 ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป

- 1.3 รายได้
 - 1.3.1 ไม่เกิน 20,000 บาท
 - 1.3.2 มากกว่า 20,000 บาท
- 1.4 จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน
 - 1.5.1 1- 2 ครั้ง
 - 1.5.2 3 – 4 ครั้ง

2. ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิก แพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยการนำเอาการศึกษาของอเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Anderson 1975 (อ้างถึงใน ปวีณา รัตนงามแสง 2549 หน้า2 –3) ใน 6 ด้านได้แก่

1. ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ
2. ด้านอรรถยาศัยของพนักงาน
3. ด้านการประสานงานบริการ
4. ด้านคุณภาพบริการ
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง การแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางบวกของลูกค้าที่มีต่อสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา

1.1 ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ หมายถึง ลูกค้าได้รับการบริการและอำนวยความสะดวกในทุกด้านเช่น มีเสื้อผ้าให้เปลี่ยนเป็นชุดลาลองแทนชุดเดิมที่ใส่สวมใส่มาจะได้สบายขึ้น มีบริการอาบน้ำฟรีเมื่อเดินทางมาจากทางไกล, เป็นต้น

1.2 ด้านอรรถยาศัยของพนักงาน หมายถึง พนักงาน มีน้ำใจ ที่จะคอยให้บริการด้วยความเอาใจใส่และมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นแล้วรู้สึกพอใจ

1.3 ด้านการประสานงานบริการ หมายถึง การติดต่อสื่อสารในการขอเข้ารับบริการจากร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน เช่น การจองเวลานวดทางโทรศัพท์ได้

1.4 ด้านคุณภาพบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ที่ดำเนินตั้งแต่ต้นจนจบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1.5 ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ลูกค้าได้รับเกี่ยวกับการให้บริการทุกอย่างของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

1.6 ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ หมายถึง จำนวนเงินที่ลูกค้าจ่ายให้กับร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องหลังจากการได้รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือ เจตคติที่ดี ของผู้บริโภคที่ได้รับจากการบริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

3. รายได้ หมายถึง รายได้ของลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ที่ได้รับเป็นประจำต่อเดือน

4. จำนวนครั้งที่มารับบริการ หมายถึง ความถี่ที่ลูกค้ามาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ต่อเดือน

5. ด้านพนักงาน หมายถึง พนักงานนวด พนักงานสปา พนักงานต้อนรับ และพนักงานเก็บเงิน

6. ประเภทของการใช้บริการ หมายถึง ใช้บริการนวดแบบแพทย์แผนไทย หรือนวดแบบสปา

7. นวดแผนไทย หมายถึง การนวดหรือหัตถเวชเป็นการรักษาโรควิธีหนึ่ง ซึ่งมีผลทางการรักษาโรคบางโรคเป็นศิลปะในการบำบัดเพื่อเสริมสร้างและรักษาสุขภาพให้อยู่ในสภาวะที่ดีที่สุด โดยทำให้เกิดการผ่อนคลาย

8. นวดสปา หมายถึง การนวดที่เป็นศาสตร์แห่งความผ่อนคลาย โดยมีวิธีการนวดที่หลากหลายแบบ เริ่มจากการนวดแบบไทยๆ ซึ่งจะมี หินร้อน หินเย็น น้ำมันหอมระเหย น้ำมันจากธรรมชาติ เข้ามามีส่วนประกอบ

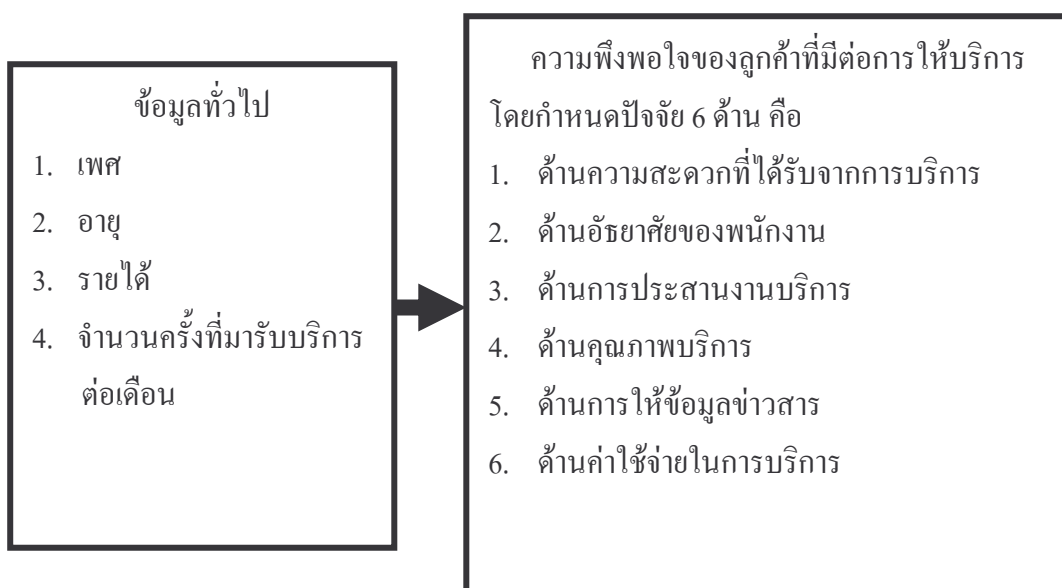
9. ร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา หมายถึง สถานที่ให้บริการนวดแผนไทยและนวดสปา เพื่อผ่อนคลายและรักษาสุขภาพ

กรอบแนวความคิด

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรรศูยาคลินิกแพทย์แผนไทย และสปา อำเภอหัวหิน ของอเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Anderson 1975 (อ้างถึงใน ปวีณา รัตนงามแสง 2549 หน้า2-3) ใน 6 ด้าน ได้แก่

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานทางการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มารับบริการจำนวนครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความเป็นมาของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน
2. หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับการนวด
 - 2.1 ประวัติความเป็นมาของการนวด
 - 2.2 ประเภทการนวด
 - 2.3 ประโยชน์ของการนวด
 - 2.4 ความหมายของการบริการ
3. หลักการ แนวคิด เกี่ยวกับการบริการ
 - 3.1 คุณภาพของการบริการ
 - 3.2 ประเภทและลักษณะธุรกิจบริการ
 - 3.3 แนวคิดการบริหารการตลาดในธุรกิจบริการ
4. หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นมาของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

ร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ก่อตั้งโดยคุณจวีร์รัตน์ อ่อนเรือง เมื่อปี 2542 ซึ่งเป็นคนชอบการนวดแบบแพทย์แผนไทยมาก ซึ่งในขณะนั้นในอำเภอหัวหินยังไม่มี การให้บริการนวดแบบแพทย์แผนไทยมากนัก ซึ่งร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน เปิดให้บริการเป็นร้านที่สาม ในเขตอำเภอหัวหิน ตั้งอยู่ด้านหน้าทางเข้าโรงแรมโซฟิเทล เซ็นทรัลหัวหิน ปัจจุบันเปิดให้บริการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ จากกระทรวงสาธารณสุข โดยให้เป็น ฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยเริ่ม เปิดเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2542 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน ซึ่งในปัจจุบันการให้บริการนวดแบบแพทย์ แผนไทยมีเปิดให้บริการมาก ปัจจุบันร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ให้บริการนวดแบบแพทย์แผนไทยและสปา มีพนักงานนวดประจำร้าน 35 คน เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 10.00 – 22.00 น.

เนื่องจากร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน เป็นร้านประเภทบริการที่ให้บริการแบบไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นจึงคำนึงถึงความแตกต่างจากคู่แข่งซึ่งเป็นที่ตั้งร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน สถานที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง เนื่อง จากงานบริการเป็นงานที่ไม่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ ดังนั้นความสะดวกที่ลูกค้าจะได้รับจากการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องใส่ใจ

ร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน เป็นธุรกิจที่เปิดให้บริการ“นวดแบบแพทย์แผนไทยและนวดสปา” เป็นธุรกิจบริการที่สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกรื่นเริงพอใจ ปัจจุบันการแพทย์แผนไทยมีความจำเป็นในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เนื่องจากร่างกายคนเรา ย่อมเสื่อมสภาพไปตามธรรมชาติ หรือด้วยเหตุต่างๆ เพื่อต่อสู้กับภาวะดังกล่าว การค้นหาวิธีป้องกันการเจ็บป่วย การบำบัดรักษา การบรรเทาอาการเจ็บป่วย และการบริหาร จึงก่อเกิดขึ้นมา และพัฒนาต่อๆ มา จนมาเป็นระบบที่มีแบบแผน กลายเป็น "การแพทย์" ที่มีแบบแผนชัดเจน การแพทย์จึงเป็นภูมิปัญญาของสังคม ที่มาจากความเชื่อ ความรู้ ความคิด การลองผิดลองถูก และกลายเป็นการยอมรับในสังคม แต่ละชนชาติ ต่างมีวิวัฒนาการทางการแพทย์ของตนเอง กลายเป็นภูมิปัญญาของชนชาตินั้นๆ หรือท้องถิ่นนั้นๆ

การให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน เน้นที่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นสำคัญ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด เพราะการจัดการบริการ หมายถึง วัตถุประสงค์ที่ลูกค้าได้รับโดยการบริโภคหรือการใช้บริการตามที่องค์กรธุรกิจจัดเสนอขาย วัตถุประสงค์ที่ลูกค้าได้รับจึงรวมถึงการบริการที่ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการอย่างเดียว

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ให้ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้จัดขึ้นร่วมกับกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร และตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจ การที่ธุรกิจเสนอการบริการต่าง ๆ ให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการให้การต้อนรับ อธิบายของเจ้าหน้าที่ การอำนวยความสะดวก การปฏิบัติรับใช้ การช่วยเหลือปัญหา การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้คำแนะนำปรึกษา การประสานงานบริการ ค่าใช้จ่ายในการบริการ หรือการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในเรื่องต่าง ๆ ล้วนแสดงถึงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานบริการในอาชีพบริการ อย่างไรก็ตามอย่างหนึ่ง ปัจจุบัน อาชีพบริการนับวันจะมีความหมายความสำคัญมากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ในสังคมไทย เนื่องจากการประกอบธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยการบริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดเพื่อจูงใจลูกค้าสมัยใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับการบริการ และต้องการการบริการมากขึ้น เมื่อธุรกิจสามารถเข้าใจจิตใจของลูกค้าและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการ ทำให้เกิดการซื้อซ้ำในหมู่ลูกค้าเก่าและขยายตลาดไปสู่ลูกค้าใหม่ ๆ อัน ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จเจริญเติบโตขึ้นไป

เรื่อย ๆ ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือผู้ให้บริการจัดได้ว่าเป็นกุญแจสำคัญของการดำเนินธุรกิจบริการก็ได้ เพราะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่จะทำให้เกิดภาพพจน์ของการบริการของธุรกิจบริการนั้นทีเดียว

ร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน คำนึงถึงคุณภาพของการบริการ โดยเริ่มที่ความต้องการของลูกค้า งานบริการนั้นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของการบริการและจะต้องเป็นที่ยอมรับของลูกค้า เพราะถ้าลูกค้ามีความไว้วางใจต่อการบริการที่มีให้ ก็จะทำให้ธุรกิจของร้านดำเนินไปได้ด้วยดี ดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจจากการบริการที่มีคุณภาพ จึงเป็นข้อกำหนดที่ทางร้านจะต้องคอยดูแลให้เป็นอย่างดี ในปัจจุบันถือได้ว่า ร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน เป็นร้านที่ได้รับความยอมรับจากลูกค้าเป็นอย่างมาก และมีการปรับปรุงการบริการอยู่ตลอดเวลา

การดำเนินการแบ่งได้ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า
2. การจัดห้องนวด
3. อุปกรณ์ที่ใช้
4. การจัดจ้างพนักงาน
5. สถานที่รองรับการอบรมเพิ่มเติม

ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า

1. การต้อนรับลูกค้า

ผู้ที่ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้า คือ ผู้จัดการร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปาเอง เพราะสิ่งนี้จะเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ จากนั้นจึงจัดลำดับความต้องการของลูกค้า ว่าลูกค้าต้องการนวดแบบใด และมีพนักงานบริการประจำหรือเปล่า หรือหากเตียงนวดไม่ว่าง ทางร้านจะมีบริการเสริมฟซา กาแฟ โอวัลติน หรือน้ำสมุนไพรและนิตยสารต่างให้ลูกค้าได้ใช้บริการระหว่างรอ

กรณีพนักงานนวด ทางร้านอาจจัดลำดับการให้บริการสลับหมุนเวียนกัน เพื่อให้โอกาสแก่พนักงานเท่าเทียมกัน

2. การเตรียมตัวก่อนการให้บริการ

กรณีนัดตัว โดยปกติ ลูกค้าจะต้องปฏิบัติดังนี้

- เปลี่ยนชุดที่ทางร้านจัดเตรียมให้ เป็นเสื้อ กางเกงที่หลวม ๆ สบาย ๆ
- ล้างมือ ล้างเท้าให้สะอาด
- ส่วนพนักงานนวดก็ต้องรักษาความสะอาดของร่างกาย โดยเฉพาะมือและเท้า

กรณีนัดฝ่าเท้า โดยปกติ ลูกค้าจะต้องปฏิบัติดังนี้

- เปลี่ยนเป็นกางเกงที่ร้านจัดเตรียมไว้ให้
- ล้างเท้าให้สะอาด (โดยปกติ พนักงานนวดจะเป็นผู้ทำความสะอาดให้)
- ส่วนพนักงานนวดก็ต้องรักษาความสะอาดของร่างกายโดยเฉพาะมือ

3. หลังการให้บริการ

ทางร้านจัดเตรียมให้ลูกค้าเปลี่ยนชุด ระหว่างนั้น ทางร้านอาจมีน้ำอุ่นหรือน้ำชาบริการ จากนั้นลูกค้าชำระค่าบริการ ส่วนเสื้อหรือกางเกงที่ลูกค้าใส่ระหว่างนวดตัวหรือนวดฝ่าเท้า ทางร้านจะต้องนำไปซักให้สะอาดก่อนนำมาใช้ใหม่ทุกครั้ง

4. การจัดห้องนวด

นวดตัว เนื่องจากการนวดตัวเป็นบริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัว ไฟในห้องจึงปรับความสว่างได้ ตามความต้องการของลูกค้า และบริการห้องละ 1 คน และห้องละ 2 – 3 คน ตามกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ

กรณีนวดฝ่าเท้า การนวดฝ่าเท้า จะมีเก้าอี้และห้องนวดโดยเฉพาะ ลูกค้าสามารถนั่งเหยียดขาตามสบายได้ โดยจะมีเก้าอี้วางเรียงกัน แต่ถ้าลูกค้าต้องการความเป็นส่วนตัวก็จะมีห้องสำหรับบริการ

5. การจ้างพนักงาน

5.1 การสรรหาพนักงานนวด

ร้านจัดสรรยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ใช้วิธีการคัดเลือก โดยการรับสมัคร โดยผู้สมัครจะต้องมีประสบการณ์การทำงานขั้นต่ำ 1 ปี และมีใบประกาศนียบัตร จากสาธารณสุขออกให้ด้วย โดยจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

5.1.1 พนักงานนวดต้องมีความรู้ ความสามารถในการนวด โดยต้องผ่านการอบรมมาก่อน

5.1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุขภาพ พุดจาไพเราะ

5.1.3 รักการให้บริการ

5.2 จำนวนพนักงาน

ร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 35 คน ซึ่งเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าในแต่ละครั้ง

5.3 การทำงานของพนักงาน

ร้านให้บริการ ตั้งแต่เวลา 10.00 – 22.00 น.

5.4 การให้ค่าจ้างแก่พนักงานนวด

จ้างเป็นรายหัว โดยแบ่งค่าจ้างให้ร้าน 60 % และ ให้ค่าจ้างพนักงาน 40 % โดยทางร้านไม่มีเงินเดือนประจำให้

5.5 การบริหารงาน

การบริหารงานของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

5.5.1 การบริหารภาพพจน์ภายนอก

- ตกแต่งร้านให้ดูสะอาด สบายตา สีสันภายในร้านดูอบอุ่น
- พนักงานทุกคนต้องมีใบประกาศนียบัตรรับรองการฝึกอบรมทุกคนพร้อมแสดงให้ดู
- พนักงานทุกคนแต่งกายเรียบร้อย พุดจาไพเราะ
- ติดป้ายบอกอัตราค่าบริการชัดเจน มีระบบรักษาความสะอาดของร้านและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ผ้าปูที่นอน ผ้าขนหนู ฯลฯ

5.5.2 การบริหารภาพพจน์ภายใน

- ผู้จัดการร้าน มาช่วยงานบริการ จัดนโยบายการตลาด
 - สมุห์บัญชี รับผิดชอบการควบคุมบัญชีทรัพย์สิน รายรับ – รายจ่าย
- งานบริหารบุคคล
- สมุห์บัญชี รับผิดชอบการควบคุมบัญชีทรัพย์สิน รายรับ – รายจ่าย
- บริหารเงินทุนหมุนเวียน
- พนักงานต้อนรับ ทำหน้าที่ให้ข้อมูลด้านบริการและต้อนรับลูกค้า
- เก็บประวัติลูกค้า
- สำหรับพนักงานนวด กำหนดวันหยุดให้ มีการอบรมเพื่อพัฒนาเทคนิคการนวด อบรมภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น ฝึกใจพนักงานนวดให้อยู่กับเรานาน เพราะความพอใจของพนักงานเป็นเรื่องสำคัญ ถ้าพนักงานมีความสุขกับการทำงาน ก็จะรักที่จะให้บริการต่อไป

5.5.3 การบริการลูกค้า

ร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน เน้นการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด โดยถือคติที่ว่า “ลูกค้าคือพระราชา” เพราะลูกค้าเป็นส่วนสำคัญของการทำธุรกิจ และขณะนี้ ทางร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ได้มีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

6. ปัจจัยที่ทำให้ร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ประสบความสำเร็จ

- 6.1 ต้องซื่อสัตย์กับลูกค้า ต่อตัวเอง และต่อพนักงาน
- 6.2 สร้างจิตสำนึกที่ดีด้านการบริการลูกค้าให้กับพนักงาน เช่น การสวัสดีเมื่อลูกค้าเข้าร้าน การทักทายอย่างเป็นมิตร
- 6.3 รักษาการบริการได้มาตรฐานคงที่ โดยให้บริการนวดครบทุกขั้นตอนและตามเวลาที่กำหนด
- 6.4 ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ใกล้กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- 6.5 มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ และความสะอาดของพนักงานให้ดูดีตลอดเวลา

หลักการแนวคิดเกี่ยวกับการนวด

1. ประวัติความเป็นมาของการนวด

อัมพร ถิ่นประเทศ (2547 : 9 – 12) การนวดไทยมีประวัติเรื่องราวสืบทอดกันมาช้านาน การนวดมีบทบาทสำคัญในการรักษาโรคตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยเชื่อว่าการนวดเริ่มต้นมาจากการช่วยเหลือกันเองภายในครอบครัว เช่น สามีนวดให้ภรรยา ภรรยาช่วยนวดให้สามี ลูกหลานนวดให้ปู่ย่าตายาย มีการใช้วิธีต่าง ๆ เช่น มือ ศอก เข่า และเท้า นวดให้กันหรือนวดด้วยตนเอง มีการพัฒนาการใช้อุปกรณ์ในการนวด เพื่อช่วยให้ใช้น้ำหนักได้มากยิ่งขึ้น เช่น นมสาว ไม้กดท้อง จากการนวดช่วยเหลือ ตนเองภายในครอบครัวจนเกิดความชำนาญและมั่นใจจึงได้มีการนวดช่วยเหลือความเจ็บปวดของเพื่อนบ้าน จนได้รับความนิยมและเชื่อถือจากผู้มารับบริการจนเกิดอาชีพหมอนวด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนวดไทย จนปรากฏในทำเนียบศักดิ์ดิโน ข้าราชการฝ่ายทหารและพลเรือนที่ตราขึ้นในปี พ.ศ.1998 มีการแบ่งกรมหมอนวดเป็นฝ่ายขวา – ซ้ายเป็นกรมที่ค่อนข้างใหญ่ มีหน้าที่รับผิดชอบมากและต้องให้หมอมากกว่ากรมอื่น ๆ หลักฐานจาก จดหมายเหตุของราชทูต ลา ลูแบร์ ประเทศฝรั่งเศส ได้บันทึกเรื่องหมอนวดในแผ่นดินสยามมีความว่า “ในกรุงสยาม

นั่นถ้าใครป่วยไข้ลง ก็จะเริ่มทำเส้นสายยึดโดยใช้ผู้ชำนาญในทางนี้ขึ้นไปบนร่างกายของคนไข้แล้วใช้เท้าเหยียบ กล่าวกันว่าหญิงมีครรภ์มักใช้เด็กเหยียบ เพื่อให้คลอดบุตรง่าย ไม่พังกเจ็บปวดมาก” ต่อมาในสมัยพระบรมไตรโลกนาถ ในกฎหมายตราสามดวง “นาพลเรือน” กล่าวถึงการแบ่งส่วนราชการให้ กรมหมอนวด จำแนกตำแหน่งเป็น หลวง ขุน หมื่น พัน และมีศักดินาเช่นเดียวกับข้าราชการสมัยนั้น

ต่อมาในสมัยรัตนโกสินทร์ การแพทย์แผนไทยได้สืบทอดรูปแบบต่อจากสมัยอยุธยา แต่เอกสารและวิชาความรู้บางส่วนได้สาบสูญไป เนื่องจากภาวะสงครามทั้งถูกจับไปเป็นเชลยอีกส่วนหนึ่งด้วย แต่ยังมีหมอกกลางบ้านและหมอพระที่อยู่ที่ตัวหัวเมืองอีกเป็นจำนวนมาก ในชั้นหลังพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลก เสด็จมณฑลนครราชสีมา 80 ท่า และจารึกสรรพวิชาการนวดไทยบนแผ่นหินอ่อน 60 ภาพ แสดงถึงจุดนวดอย่างละเอียดระดับบนผนังศาลาราย บนเสาศาภายในวัดโพธิ์ ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จากหลักฐานการแบ่งส่วนราชการ ยังคงมีกรมหมอนวดเช่นเดียวกับสมัยอยุธยา และทรงโปรดให้หมอยาและหมอนวดถวายการรักษาความเจ็บป่วยยามทรงประชวร แม้เสด็จประพาสแห่งใดจะต้องมีหมอกวายนวดทุกครั้ง ได้ชำระตำราการนวดไทยและเรียกตำราแพทย์หลวงหรือแพทย์ในพระราชสำนัก เมื่อการแพทย์แผนตะวันตกเข้าใส่สังคมไทย การนวดจึงหมดบทบาทจากราชสำนักในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวส่วนหมอนวดแบบชาวบ้าน ยังคงใช้การนวดแบบดั้งเดิมที่ได้รับการเรียนรู้สืบทอดจากบรรพบุรุษ

ปัจจุบันสถาบันการแพทย์แผนไทย ได้รับงบประมาณกลางสนับสนุนโครงการนวดแผนไทย เพื่อแก้ปัญหาทางสังคม เนื่องจากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ ซึ่งกิจกรรมส่วนหนึ่งจะมีการอบรมนวดแผนไทยหลักสูตร 300 ชั่วโมง เพื่อสร้างเสริมความเข้าใจและเป็นแนวทางการฝึกฝนให้เชี่ยวชาญมากขึ้นต่อไป

2. ประเภทของการนวด

2.1 การนวดแบบแพทย์แผนไทย (อัมพร ถิ่นประเทศ.2547 : 13) การนวดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1.1 การนวดแบบราชสำนัก หมายถึง การนวดเพื่อถวายกษัตริย์และเจ้านายชั้นสูงของราชสำนัก การนวดแบบราชสำนักพิจารณาถึงคุณสมบัติของผู้เรียนการนวดอย่างประณีตถี่ถ้วน และการสอนมีขั้นตอนจรรยาบรรณของการนวด การนวดต้องมีความสุภาพมาก ใช้อวัยวะได้น้อยและต้องตรงตามจุด จึงสามารถกล่าวได้ว่าเป็นการนวดที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ

หมอนวดแบบราชสำนัก ต้องมีกิริยามารยาทเรียบร้อย เดินเข้าเข้าหาผู้ป่วย ไม่หายใจรดผู้ป่วย ขณะทำการนวดต้องหันหน้าตรง ไม่ก้มหน้าจนหายใจรดผู้ป่วยและไม่เงยหน้าจนเป็นการไม่เคารพ การนวดแบบราชสำนัก เป็นการนวดไทยที่ใช้ในพระราชวัง ดั้งนั้นท่าต่างๆ ในการนวดจึงได้รับการพัฒนาให้สุภาพและมักนวดด้วยนิ้วมือเท่านั้น เพื่อให้สามารถควบคุมน้ำหนักในการนวดไม่ให้มากเกินไป และไม่ให้เป็นทีล่งเกินต่อพระมหากษัตริย์และพระราชวงศ์ จมีคำกล่าวว่า “แม้เพียงลมหายใจก็ไม่ให้แตะต้องพระวรกาย” โดยมีองศามาตราส่วน ของการนวดที่ไม่ประชิดติดตัวมากและจะหันหน้าตรงไป ไม่ก้มหน้าหายใจรดพระองค์ และไม่เงยหน้าจนเป็นการไม่เคารพ

การนวดไทยเป็นที่นิยมมากและยอมรับมากในสมัยโบราณ และเป็นผู้ใกล้ชิดและเป็นทีไว้วางใจของพระมหากษัตริย์ ในสมัยนั้น จนได้รับแต่งตั้งให้มีกรมหมอนวดซ้ายและกรมหมอนวดขวา ทำให้หมอนวดสามารถรับราชการอยู่ในตำแหน่งระดับสูงได้

ปัจจุบันมีผู้สืบทอดการนวดแบบนี้้น้อยมาก เนื่องจากส่วนใหญ่จะเป็นการถ่ายทอดกันในครอบครัว และผู้รู้มักหวงวิชา ทำให้การนวดสายนี้ได้รับการถ่ายทอดกระทอดกันกระแทนเต็มที

การนวดไทยนี้ มีคุณค่าต่อการฟุ้งตนเองเป็นอย่างมาก สามารถบรรเทาโรคและอาการปวดต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพในความรู้สึกของผู้ใช้บริการ เช่นอาการปวดเมื่อยตามกล้ามเนื้อลดการติดขัดของข้อต่อ ช่วยกระตุ้นกล้ามเนื้อที่อ่อนแรงเป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามการนวดที่ไม่ถูกต้อง อาจเป็นการซ้ำเติมหรือเพิ่มการบาดเจ็บได้ ฉะนั้นผู้ที่จะนำการนวดไปใช้ จึงควรมีความรู้ในการใช้อย่างถูกต้อง เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพอย่างแท้จริง

2.1.2 การนวดแบบเชลยศักดิ์ หมายถึง การนวดแบบสามัญชน มีการสืบทอดฝึกฝนแบบแผนการนวดตามวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งเหมาะสำหรับชาวบ้านจะนวดกันเอง ใช้สองมือและอวัยวะส่วนอื่นโดยไม่ต้องใช้ยา ในปัจจุบันจึงเป็นที่รู้จักแพร่หลายในสังคมไทย

2.2 การนวดแบบสปา

การไถเป็นแนว เป็นการนวดแบบไถเป็นทางยาวอย่างเบาๆ ซ้ำๆ โดยทั่วไปใช้ 2 มือมาขีดกัน ให้หัวแม่มือห่างกันประมาณ 1 นิ้ว แล้วนวดเป็นจังหวะ ใช้ปลายนิ้วมือหรือฝ่ามือเมื่อต้องการนวดเบาๆ ใช้หัวแม่มือหรือข้อนิ้วเมื่อต้องการการนวดที่ลึกและหนักแน่นขึ้น

การทุบ เป็นการเคลื่อนไหวที่สั้นและเร็วขึ้นคล้ายการตีกลอง ให้ใช้ส่วนที่เป็นสันมือและนวดบริเวณหลังและส่วนอื่นของร่างกายที่มีเนื้อหรือมีลักษณะแผ่กว้าง เช่น ต้นขา เอว ก้น และไหล่ หรือจะสับเร็วๆ เบาๆ แบบคาราเต้ก็ได้ แต่ต้องไม่ทำให้เจ็บ

การบีบขยำ การขยำขย่ำกล้ามเนื้อ เช่น ที่เอวหรือหน้าท้อง มีลักษณะคล้ายการนวดแป้ง เมื่อจับเนื้อขึ้นมาได้ให้บีบสักเล็กน้อยแล้วปล่อย เวลานวดให้เคลื่อนมืออย่างต่อเนื่องไปจนทั่วบริเวณนั้น วิธีนี้จะช่วยกระตุ้นการไหลเวียนของเลือด ช่วยยืดกล้ามเนื้อที่หดเกร็งได้ดี ทั้งยังช่วยระบายเอากรดแล็กติกที่คั่งอยู่ในกล้ามเนื้อที่เกิดจากการใช้งานหนักออกไป กรดแล็กติกที่คั่งค้างในกล้ามเนื้อนี่เองที่เป็นสาเหตุของตะคริว

การกด เป็นการนวดที่ละเอียดและเคลื่อนมือเป็นวงกลม จะใช้นิ้วเดียวหรือหลายนิ้วนวดก็ได้ บางครั้งกดด้วยสันมือหรือหัวแม่มือ แรงกดจะช่วยกระตุ้นการไหลเวียนของเลือด และทำให้ข้อเคลื่อนไหวได้มากขึ้น วิธีนี้ยังช่วยนักกีฬาหรือนักเดินร่าที่เส้นเอ็นตึงเครียดหรือบาดเจ็บได้อย่างมากด้วย อย่างไรก็ตามตำแหน่งที่ข้ำหรือบาดเจ็บ หรือตำแหน่งที่ปวดโดยไม่ได้รับการยินยอมจากแพทย์ก่อน

การนวดทั่วเรือนร่าง เลือกห้องนวดที่เงียบสงบ สบาย ผ่อนคลาย และมีแสงนวลตา เช่น แสงเทียน ภูผ่าหม่นหม่นๆ สำหรับรองนอนบนพื้น ใช้หมอนนุ่มๆ รองศีรษะไว้ และใช้ผ้าขนหนูผืนใหญ่คลุมกาย ใช้น้ำมันนวดที่มีกลิ่นหอม หากมีเวลาน้อย ให้นวดเฉพาะหน้าและแผ่นหลังเริ่มด้วยการนวดหน้าและศีรษะ เพื่อความรู้สึกผ่อนคลายและสบาย ให้เริ่มต้นด้วยการนวดหน้าก่อนที่จะนวดทั่วทั้งตัว เลือกน้ำมันนวดที่ใช้เฉพาะกับใบหน้าเท่านั้น หรือไม่ก็ใช้ครีมนวดหน้าเพียง 2-3 หยดก็พอ

วิธีการนวดสปาสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. วางนิ้วหัวแม่มือของคุณลงบนหน้าผาก กดลากไปทางขมับอย่างนุ่มนวล ทำอย่างเดียวกันที่แก้ม
2. ใช้นิ้วชี้กดและบีบเนื้อไล่ไปตามแนวขากรรไกรโดยใช้นิ้วที่เหลือประคองไว้ พร้อมกับใช้หัวแม่มือนวดวนเป็นวงกลมเล็กๆ ไปด้วย
3. นวดกดลึกโดยใช้นิ้วมือทั้งหมดนวดวนเป็นวงกลมเล็กๆ
4. จับศีรษะเอียงไปด้านหนึ่ง ขณะเดียวกันใช้มือลงน้ำหนักกดลูบต้นคอลงไปหาไหล่ บีบกล้ามเนื้อต้นคอเบาๆ
5. โน้มตัวลง ใช้สันมือกดลากจากกระดูกอกออกไปทางด้านข้าง เป็นการนวดหน้าอกส่วนบน หรือนวดกล้ามเนื้อหน้าอก
6. นวดหน้าท้อง ใช้ 2 มือนวดขึ้นแล้ววนออกทางด้านหลัง
7. ทำเช่นนี้จนมือเลื่อนไปอยู่ใต้เอว ยกตัวของคุณขึ้นช้าๆ ด้วยมือเป็นการยกตัวและดึงกล้ามเนื้อ

8. นวดหน้าท้องโดยใช้วิธี “ดึงและดัน” ลากมือหนึ่งเบาๆ ออกไปทางด้านข้าง พร้อมกับ นวดเบาๆ ไปด้วย ในขณะที่เดียวกันกับที่อีกมือหนึ่งนวดลากไปในทิศตรงข้าม

9. จับข้อมื่อยกแขนขึ้น ใช้หัวแม่มือและนิ้วของมืออีกข้างหนึ่งกดรีดกล้ามเนื้อแขนขึ้น และลง

10. นวดนิ้วมือ โดยการบีบแล้วดึงทุกนิ้ว

11. วางมือทาบต้นขา นวดด้วยวิธีไถเป็นแนว มือด้านในลากขึ้นไปจนถึงต้นขาแล้วหยุด ในขณะที่อีกมือลากขึ้นไปได้จนถึงตะโพก

12. นวดเท้าด้วยหัวแม่มือ กดจนเป็นวงกลมลงน้ำหนักให้หนักแน่น

13. ครวมนิ้วให้คุ้นนอนคว่ำ แล้วใช้หมอนรองหน้าอกเอาไว้ วาง 2 มือทาบขาแล้วนวดขา ด้านหลังด้วยวิธีไถเป็นแนว (ขวา) ลงน้ำหนักอย่างนุ่มนวล

14. นวดไถขึ้นไปจนถึงต้นขา แล้วไถกลับลงมาข้างล่างอีกครั้ง (บน) เวลานวดลงน้ำหนักให้หนักแน่นด้วยความนุ่มนวล ยกเว้นบริเวณข้อพับ นวดขาอีกข้างหนึ่งด้วยวิธีเดียวกัน

15. จับเนื้อบริเวณสะโพก บีบกล้ามเนื้อบิดไปทางหนึ่ง ส่วนอีกมือให้ทำเช่นเดียวกันในทิศทางตรงข้ามสำหรับหลังโดยเฉพาะ การนวดหลังเป็นวิธีที่จะช่วยคลายความเมื่อยล้า และดึงเครียดหลังจากเหน็ดเหนื่อยและวุ่นวายมาแล้วทั้งวัน การนวดหลังใช้ในกรณีที่ไม่มีความพอที่จะนวดทั้งตัว ให้คุ้นนอนคว่ำ และใช้หมอนรองหน้าอก

16. วางมือลงบนหลัง ใช้นิ้วชิดกันดังภาพ กดแล้วไถเป็นแนวยาวขึ้นไปตามแผ่นหลัง เริ่มจากกระดูกสันหลังไปหาไหล่

17. วาดมือลากออกไปทางหัวไหล่ โดยลากเป็นแนวต่อกันออกไป ลงน้ำหนักให้หนักแน่น

18. นวดลงไปตามสี่ข้าง แต่ผ่อนน้ำหนักลงเบาๆ เพื่อให้รู้สึกว่ามี การนวดไปในทิศทางเดียว คือ นวดขึ้นเท่านั้น ทำซ้ำแบบเดียวกันจนนวดทั่วทั้งแผ่นหลัง

19. ใช้หัวแม่มือกดจนเป็นวงกลมตรงบริเวณกล้ามเนื้อหลังที่อยู่ชิดกับสันหลัง ลงน้ำหนักบ้างเบาบ้างเพื่อความสบายของคุณ อย่ากดลงบนกระดูกสันหลังโดยเด็ดขาด

20. ใช้ฝ่ามือ “ดึงและดัน” นวดและไถไปข้างหน้า สลับกับไถมาข้างหลังที่ใหญ่ส่วนบน ให้คู่หันหน้าไปทางด้านตรงข้ามที่จะนวด

จากข้อมูลดังกล่าวพอสรุปได้ว่าการนวดสปา กับนวดแผนไทย มีกรรมวิธีการนวดต่างกัน นวด สปาจะดูอ่อนโยนและนุ่มนวลกว่า เพราะต้องการให้ผู้นวดรู้สึกผ่อนคลาย และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่รื่นรมย์การบีบนวดร่างกายนั้น ถือว่าช่วยกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต ช่วยเปิดช่องทางของเส้นเลือดที่ตีบตันให้ขยายตัว กล้ามเนื้อมีความยืดหยุ่น ทำให้รู้สึกผ่อนคลายสบายตัว การนวด

ยังถือว่าเป็นการรักษา หรือบำบัดแบบโบราณที่อาจเรียกว่า เก่าแก่ที่สุดในโลกอยู่ที่ความต้องการของแต่ละคน

2.3 ประโยชน์ของการนวด

อัมพร ถิ่นประเทศ (2547 : 14 – 16) ได้กล่าวว่า การนวดจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

2.3.1 เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย สบายอย่างมากทั่วตัว อารมณ์ปลอดโปร่ง คล้ายกับว่าความทุกข์โศก และวิตกกังวล คลี่คลายหายไปหมดสิ้น ขณะที่ได้รับการนวดนั้นกล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ ที่ตึงเขม็งจนทำให้ปวดเมื่อยอ่อนล้าจะคลายตัวออก ตกอยู่ในภาวะครึ่งหลับครึ่งตื่น คล้ายล่องลอยอยู่ในภวังค์ บางคนอาจเผลอหลับไปเลย และเมื่อตื่นขึ้นก็จะสดชื่นกระปรี้กระเปร่า ผิดไปจากทุกครั้งที่มีกล้ามเนื้อตึงขึ้นมาด้วยความรู้สึกเมื่อยขบ อ่อนเพลียไม่อยากลุกจากที่นอน

2.3.2 เกิดความกระฉับกระเฉงตื่นตัว มีพลังกายและใจที่จะออกไปต่อสู้กับอุปสรรคในชีวิตได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จสูงกว่าปกติ นักกีฬาอาชีพส่วนใหญ่เข้าใจถึงความสำคัญของการผ่อนคลายและสดชื่นแจ่มใสก่อนการแข่งขันเป็นอย่างดี จึงต้องมีการนวดก่อนแข่งขันเสมอ ไม่เช่นนั้นแล้ว ผู้ที่ลงแข่งขันอย่างตื่นเต้น ตึงเครียดมีโอกาสผิดพลาดและพ่ายแพ้ได้

2.3.3 เกิดความรู้ที่ติดต่อกันเองมากขึ้น เพราะมีความรู้สึกสบายและเต็มไปด้วยพลังร่างกายและจิตใจได้รับการกระตุ้นโดยไม่มีฤทธิ์ข้างเคียงจากคาเฟอีนหรือสารมีพิษอื่น ๆ ซึ่งมักเกิดขึ้นกับคนที่ชอบกระตุ้นตนเองด้วยยาหรือกาแฟ

2.3.4 เมื่อกล้ามเนื้อผ่อนคลาย การไหลเวียนของเลือดและน้ำเหลืองซึ่งเป็นตัวสำคัญในการ นำอาหาร ไปเลี้ยงส่วนต่าง ๆ ของร่างกายและต่อสู้กับเชื้อโรคต่าง ๆ ดีขึ้น ร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงขึ้นกว่าเดิม ความเหนื่อยล้าทั้งหลายจะหายไปกลับกลายเป็นความสดชื่น แจ่มใสเข้ามาแทนที่

2.3.5 การนวดหลังจากการออกกำลังกาย เช่น เล่นกีฬามวย ฟุตบอล ยกน้ำหนัก การนวดจะช่วยขจัดของเสียที่คั่งค้างอยู่ตามกล้ามเนื้อต่าง ๆ ช่วยป้องกันเส้นตึง ปวดเมื่อยซึ่งมักเกิดขึ้นภายหลังการออกกำลังกายอย่างหนักได้

2.3.6 การนวดจะช่วยให้กล้ามเนื้อคงรูปได้สัดส่วน ไม่ห่อเหี่ยว โดยเฉพาะผู้ป่วยที่ต้องนอนอยู่กับเตียงตลอดเวลาเป็นเวลานาน ๆ ทำให้กล้ามเนื้อไม่ได้ใช้งาน เหี่ยวลีบลงเรื่อย ๆ การนวดจะช่วยทดแทนการออกกำลังกายได้บางส่วน และช่วยให้กล้ามเนื้อไม่ลีบเร็วเท่าที่ควร

2.3.7 การทำงานของอวัยวะภายในทุกอย่างจะได้รับการกระตุ้นจากการนวด ให้ทำงานได้ดีขึ้น การย่อยอาหาร การดูดซึมอาหารและการขับถ่ายของเสียออกจากร่างกายจะทำได้ดีขึ้น

2.3.8 ช่วยขจัดรอยเหี่ยวย่นตามใบหน้าและส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เพราะการนวดช่วยทำให้การไหลเวียนของเลือดดีขึ้น ทำให้ผิวกายเต่งตึง ไม่เหี่ยวย่น

2.3.9 การนวดจะช่วยกระตุ้นให้ระบบภูมิคุ้มกันต้านทานโรคในร่างกายทำงานได้ดีขึ้น โอกาสที่จะเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ ลดน้อยลง ร่างกายต่อสู้กับโรคภัยไข้เจ็บทำให้สุขภาพดีขึ้น

2.3.10 ในด้านจิตใจ หากผู้ให้บริการผู้นวด และผู้รับบริการนวดเป็นเพื่อน เป็นญาติ หรือเป็นสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน ผู้รับบริการย่อมรู้สึกผูกพัน อบอุ่นรู้สึกว่าได้ความรัก ความเอาใจใส่ ห่วงใย ทำให้เป็นสุขและซาบซึ้งใจ ถ้าเป็นเด็ก ก็จะมีจิตใจมั่นคง ผ่อนคลาย และเชื่อมั่นในตนเอง

ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2525) กลยุทธ์สำคัญของบริการที่มีประสิทธิภาพและสามารถกำหนดอำนาจต่อรองในการแข่งขันทางธุรกิจปัจจุบัน ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริการ หากธุรกิจใดสามารถสร้างความแตกต่างของกิจการบริการ โดยเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการในแต่ละฉากเหตุการณ์ของวงจรแห่งการให้บริการที่ลูกค้าเห็นว่าสำคัญ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจในการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้กลับมาใช้บริการนั้นอีกในโอกาสต่อไป ธุรกิจก็ย่อมประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า เพราะมีลูกค้าประจำหมุนเวียนมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ การที่ธุรกิจจะดำเนินการบริการได้อย่างราบรื่นและให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งได้ องค์การบริการจำเป็นต้องตระหนักถึงการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการอย่างจริงจังและสร้างสรรค์ โดยทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ เกณฑ์การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ และแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ (มสธ. 2539 : 55)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 344) กล่าวว่า การบริการ (service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

दनัย เทียนพูน (2543 : 11) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน ซึ่งจะสามารถพิจารณาการให้ได้ใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ 1) ให้ด้วยความเต็มใจ 2) ให้ด้วยความโกรธ 3) ให้ด้วยเหตุผล

ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าต้องการก็คือการให้ด้วยเหตุด้วยผลและการให้บริการที่ดีจะต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรมมนุษย์ โดยยึดถือความพอใจความต้องการของผู้รับบริการ (ลูกค้า) เป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ไหวพริบและปฏิภาณอยู่ตลอดเวลา

คอตเลอร์ ฟิลลิป (Kotler Philip, 2546 : 575) กล่าวว่า การบริการ (service) หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกผ่านหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะหรือตัวตนจึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 19) ที่กล่าวว่า หัวใจของการบริการที่เป็นเลิศ มิใช่สักแต่เพียงบริการให้เสร็จๆ ทันเวลาเท่านั้น แต่หัวใจของการบริการอยู่คง “คุณค่า” ที่คุณส่งมอบต่อผู้อื่น ผู้รับบริการจะรู้สึกว่าคุณมีหัวใจของการบริการก็ต่อเมื่อ เขารู้สึกว่าคุณตอบสนองเขาอย่างถูกต้อง เข้าใจในมุมมองของเขา ปฏิบัติต่อเขาอย่างเป็นคนพิเศษ

3.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 :145-146) กล่าวว่า คุณภาพในการให้บริการ (service quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ (what) เมื่อเขามีความต้องการ (when) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

3.1.1 การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า

3.1.2 การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3.1.3 ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

3.1.4 ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ

4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก สถาบันนวดแผนไทย

สุมนา อัญโพธิ์ (2536 : 7) ธุรกิจบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์ทั่วไปดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งจับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะก่อนหรือหลังซื้อ ดังนั้นปัญหาขายอยู่ที่โปรแกรมการส่งเสริมกิจการ เช่น พนักงานขาย การจัดโฆษณาชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการมากกว่าตัวสินค้า (การบริการ)

2. แยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability) ในด้านการตลาด หมายถึง การขายมีทางเดียว คือ การขายตรง (direct sale) ผู้ขายบริการคนเดียว ไม่สามารถขายในตลาดหลายแห่งได้ อันเป็นการจำกัดขอบเขตดำเนินการของกิจการ การบริการนี้มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานจึงเพิ่มบริการได้น้อย

3. ลักษณะแตกต่าง (heterogeneity) การบริการจากคนเดียวกันแต่ต่างวาระกันไม่เหมือนกัน จึงเกิดปัญหาการพิจารณาคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อ ดังนั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าว่าสามารถบริการได้ดีตามโฆษณาจะสามารถช่วยแก้ปัญหานี้ได้

4. เป็นความต้องการที่สูญเสียดังง่ายและขึ้น-ลงมาก (perishability and fluctuating Demand) การบริการมีการสูญเสียดังสูง สติ๊กไม่ได้ โดยเฉพาะตลาดของการบริการขึ้นลงตามฤดูกาล ปัญหาร่วมกันระหว่างการสูญเสียดังและการขึ้น-ลงของความต้องการ ทำให้ผู้บริหารกิจการบริการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา การส่งเสริมการบริการ พยายามหาทางใช้ส่วนที่ว่างที่ไม่ตรงตามช่วงการใช้ให้ให้เกิดประโยชน์โดยเฉพาะบริการที่ขึ้นอยู่กับฤดูกาล

3.3 แนวคิดการบริหารการตลาดในธุรกิจบริการ

เนื่องจากรายได้ของประชากรสูงและมาตรฐานการครองชีพที่สูงตาม ทำให้บริการมีความจำเป็นและเกิดขึ้นมากมาย เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ให้กับผู้บริโภค ปัจจุบันมีการขายสินค้าเพื่อการอุปโภค บริโภค มักจะต้องมีบริการควบคู่ไปด้วยเสมอ (สุมนา อัญโพธิ์, 2536 : 8) การบริหารการตลาดในรูปแบบใหม่จึงเป็นวิถีทางใหม่ที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับธุรกิจ การพยายามมุ่งบริหารธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จโดยมีเป้าหมายที่มุ่งเน้นในรูปของการเพิ่มกำไร ให้แก่ธุรกิจ นักบริหารต้องบริหารกิจการหรืองานด้านการตลาดของตนให้มีประสิทธิภาพสามารถขายสินค้าหรือบริการให้เป็นที่ถูกใจแก่ลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543: 135-137) ธุรกิจจำเป็นต้องมีการบริหาร การตลาดรูปแบบใหม่ ธุรกิจสมัยใหม่จึงมีแนวความคิดทางการตลาด (marketing concept) หมายถึง ความคิดใหม่ซึ่งเปลี่ยนจากความคิดเดิมที่ว่า ธุรกิจมุ่งผลิตสินค้าโดยใช้แรงงานให้เกิด ประโยชน์สูงสุดและผลิตสินค้าออกมาขายหรือบริการแก่ลูกค้า แต่ไม่ได้คำนึงถึงความพอใจของ ผู้บริโภค หรือผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป มีผลทำให้ธุรกิจขายสินค้าหรือบริการไม่ได้ตามเป้าหมาย ความผิดพลาดนี้อาจเกิดจากผู้บริหารไม่สนใจข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงความต้องการของ ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ ในที่สุดธุรกิจประสบปัญหาการขาดทุน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ จะต้องแก้ไขโดยเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารการตลาด เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดย ได้เสนอแนวคิดใหม่ทางการตลาดไว้ ดังนี้

แนวคิดใหม่ทางการตลาด หมายถึง การยอมรับว่าลูกค้าเป็นผู้มีความสำคัญมากเป็น อันดับแรก ซึ่งเป็นแนวคิดในการบริหารธุรกิจภายใต้การดำเนินงานและการบริหารการตลาดว่า “ลูกค้าจะเป็นศูนย์กลาง” ทั้งนี้แนวความคิดใหม่ทางการตลาด ดังกล่าว จึงตั้งอยู่บนพื้นฐานความ เชื่อมั่นของนักบริหารธุรกิจ 3 ประการ คือ

1. แนวความคิดมุ่งเน้นลูกค้า (a customer orientation) หมายถึง การยอมรับว่าลูกค้า คือ ผู้ที่มีความสำคัญต่อธุรกิจเป็นอันดับแรก และแนวทางในการดำเนินธุรกิจนั้นลูกค้าจะเป็น ศูนย์กลางของธุรกิจผู้ที่เกี่ยวข้องกับทุกฝ่ายจะได้รับประโยชน์ในสัดส่วนที่เหมาะสมหรือในลักษณะ สมดุลกัน การให้ความสำคัญแก่ลูกค้าดังกล่าวผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการคือพระราชา (customer is a king) โดยการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเช่นนี้ ผู้ผลิตหรือผู้บริหารการตลาดจะต้องมีการวางแผนตลอดจนปฏิบัติการทุกอย่างเท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้ทราบและตอบสนองในสิ่งที่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการต้องการ กล่าวคือ การทราบว่าสินค้าหรือ บริการชนิดใดรูปแบบและลักษณะเช่นใดที่ผู้บริโภคต้องการ โดยทราบจากผลการวิจัยตลาดและ อาศัยข้อมูลทางการตลาดประกอบการพิจารณา รวมทั้งผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการอาจจะต้องใช้ ประสบการณ์ที่มีอยู่เข้ามาช่วยในการตัดสินใจในเรื่องการวางแผนผลิตสินค้าหรือบริการด้วย โดยมี เป้าหมายหลักของธุรกิจ คือ การเพิ่มผลกำไรให้แก่ธุรกิจบริการนั้น ผู้ให้บริการควรมุ่งเน้นการ ให้บริการที่ประทับใจเกินความคาดหวังของลูกค้า รวมไปถึงความต้องการที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ต้องการให้สินค้าหรือบริการถูกจัดส่งไปถึงมือลูกค้าในสถานที่ เวลา และราคาที่เหมาะสมด้วย

2. แนวความคิดมุ่งเน้นด้านกำไรเป็นสำคัญ (a profit center orientation) หมายถึง การขาย สินค้าและการให้บริการของธุรกิจที่มุ่งให้ได้ผลกำไรพอสมควร เป็นจุดหมายปลายทางของ ธุรกิจ หรือ ที่เรียกว่า การมุ่งกำไรเป็นสำคัญผลกำไรเป็นสิ่งที่คุณบริหารธุรกิจปรารถนาเพราะผลกำไร เป็นสิ่งที่ทำให้ธุรกิจอยู่รอดและสามารถขยายกิจการการตลาดที่สร้างความพอใจให้กับลูกค้า ใน

ภาพรวมทำให้เศรษฐกิจของประเทศขยายตัวมากยิ่งขึ้นอีกด้วย แต่ธุรกิจบางประเภทไม่มีเป้าหมายที่มุ่งกำไรเป็นหลัก อาจกำหนดเป้าหมายในการขายหรือส่วนแบ่งตลาดไว้สูง กรณีเช่นนี้ ธุรกิจมีค่าใช้จ่ายในการเพิ่มยอดขายสูง ผลกำไรที่ได้รับอาจจะน้อยลงก็ได้ แทนที่จะเพิ่มผลกำไรให้สูงขึ้นตามยอดขาย แนวคิดทางการตลาดเช่นนี้ อาจถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญของธุรกิจก็คือผลกำไรเช่นเดียวกันด้วย แต่ไม่สูงมากเกินไป เพราะถ้าหากธุรกิจไม่มีผลกำไรจากการประกอบธุรกิจแล้วย่อมทำให้ธุรกิจประสบความล้มเหลวได้มากที่สุด ดังนั้นจึงมีธุรกิจบางประเภทที่มีได้มุ่งเน้นเป้าหมายเฉพาะที่ผลกำไรเป็นหลักเท่านั้นแต่อาจจะเน้นในเป้าหมายอื่นซึ่งเป็นเป้าหมายทางสังคมเป็นหลักก็ได้ เช่น เป้าหมายทางสังคมของธุรกิจที่ตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะให้บริการและสร้างบรรยากาศทางสิ่งแวดล้อมหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมสร้างสรรค์สังคม จำหน่ายสินค้าหรือบริการที่มีความปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวจึงขึ้นอยู่กับความอยู่รอดของธุรกิจและความเจริญเติบโตของธุรกิจในระยะยาวด้วย นั่นก็คือ ธุรกิจย่อมมีผลกำไรบ้าง เพื่อการอยู่รอดของธุรกิจ และมีได้มุ่งเน้นผลกำไรสูงสุดเป็นหลัก

แนวความคิดทางการตลาดของธุรกิจที่มุ่งผลกำไรดังกล่าวย่อมจะมีผลกระทบต่อภาพรวมทางเศรษฐกิจของประเทศ กล่าวคือถ้าหากธุรกิจหลายประเภทจำนวนมาก ช่วยเสริมสร้างเศรษฐกิจโดยทำกำไรจากการดำเนินธุรกิจหรือขยายกิจการ ย่อมทำให้ภาพรวมฐานะทางเศรษฐกิจของประเทศขยายตัวในอัตราสูง ในที่สุดประเทศก็มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ มีความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจต่างๆ ทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศได้

3. แนวความคิดเกี่ยวกับการประสานกิจกรรมทางการตลาด (a coordinating marketing orientation) หมายถึง การดำเนินธุรกิจใดๆ ก็ตาม ผู้บริหารจะต้องประสานกิจกรรมทางการตลาดทั้งหลายเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ธุรกิจต้องทำกิจกรรมหลายประการเพื่อมุ่งสนองตอบความต้องการและความพอใจของลูกค้าและผู้บริหารควรประสานงานโดยบูรณาการในส่วนที่เป็นองค์ประกอบของกิจกรรมทางการตลาดทั้งหมดเข้าด้วยกัน ถ้าหากไม่มีการประสานงานระหว่างกิจกรรมทางการตลาดเข้าด้วยกันแล้วย่อมทำให้เกิดผลเสียหายแก่ธุรกิจที่ประมาณค่าออกมาเป็นตัวเลขมิได้

แนวคิดดังกล่าวมุ่งเน้นการปฏิบัติงานโดยพยายามรวมและประสานงานกิจกรรมทางการตลาดทั้งหมดให้เชื่อมโยงสัมพันธ์และสอดคล้องกับงานด้านอื่นๆ ของบริษัท เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ คือ สร้างผลกำไรในระยะยาวได้ ทั้งนี้ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ทักษะในการประสานงานการตลาดเป็นสำคัญ ต้องมีแนวความคิดและความรู้ทางการบริหารและการตลาดที่กว้างไกล เพื่อประโยชน์ในด้านการประสานกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการใช้และจัดบุคลากรที่มีทักษะในการบริหาร และมีความรู้ทางด้านการตลาดมาช่วยในการบริหารได้ อาจเป็นเพราะการจัดโครงสร้างองค์กรที่ไม่

เหมาะสมหรือไม่รัดกุมเพียงพอ ทำให้มีการประสานการปฏิบัติระหว่างกิจกรรมต่างๆ ที่ไม่สอดคล้อง สมบูรณ์ซึ่งกันและกัน หรืออาจจะเกิดขึ้นเพราะความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารภายในองค์กร เดียวกัน รวมถึงการขาดแนวความคิดในการสร้างทีมงานที่แข็งแกร่งและขาดการบริหารเป็นทีมโดย มุ่งแต่ปฏิบัติเฉพาะกิจกรรมที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อตนเองเท่านั้น

สรุปได้ว่า ความมุ่งหมายของแนวคิดทางตลาดก็คือเพื่อให้ผู้บริหารด้านการตลาดสนใจ และเอาใจใส่ในการที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างกว้างขวางมากกว่าที่จะยึดถือ สินค้าหรือบริการเป็นหลักสำคัญ หรือมากกว่าที่จะคิดหาวิธีดึงดูดลูกค้าให้สนใจผลิตภัณฑ์หรือ บริการ โดยผู้บริหารการตลาดใช้วิธีประยุกต์แนวความคิดทางการตลาดมาปรับใช้กับสถานการณ์ และการบริหารการตลาดในภาวะปัจจุบันที่เป็นอยู่ของธุรกิจ รวมถึงความสามารถที่จะทราบความ ต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคตได้อีกด้วยและในที่สุดธุรกิจก็สามารถบริหารกิจการ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ คือ มีกำไรเพิ่มมากขึ้น

หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มาสโลว์ (สวัณณ์ วัฒนวงศ์. 2547:172 – 173 ; อ้างอิงจาก Abraham H. Maslow ,1943) เป็นนักจิตวิทยาที่ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของมนุษย์ โดยเสนอแนวความคิดที่ว่า การจูงใจของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ลำดับขั้นตอนความต้องการนี้ เรียกว่า (Hierarchy of Needs) ซึ่งสามารถจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกได้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกายและสรีรวิทยา (Bodily Needs or Physiological Needs) เป็นความต้องการที่มาสโลว์ และนักจิตวิทยา เห็นว่าเป็นความต้องการ ระดับแรกสุด ได้แก่ อาหาร น้ำ เพื่อบรรเทาความหิว ความต้องการทางเพศ การพักผ่อนนอนหลับ การได้หย่อนใจ

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ ขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความมั่นคง การป้องกันภัยอันตรายต่าง ๆ ถ้าหากไม่ได้รับการสนองตอบ คนเราอาจหาทางหลบหนีไปจากสภาพนั้น ๆ ก็ได้

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรู้และการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่ม (Love and Belonging Needs) เพราะว่าต้องการได้รับความอบอุ่น การยอมรับจากสมาชิกหรือเพื่อน ในกลุ่ม ต้องการ ทราบว่าตนเองมีฐานะอย่างไรในกลุ่มนั้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องในด้านความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ (Self – Esteem Needs) ซึ่งหมายถึงลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความเคารพ ความเชื่อมั่นอื่น ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกอิสระมีเสรีภาพ และความมีชื่อเสียงในด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 5 ต้องการได้กระทำตามความสามารถที่เป็นจริง (Self –actualization) เป็นขั้นสุดท้ายของความ ต้องการและเป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล เพื่อแสดงถึงสิ่งๆที่เรา มีความสามารถและศักยภาพที่จะกระทำได้

วอลเลอ์สไตน์ (ปรภาส เกตุแก้ว 2546 :11 ; อ้างอิงจาก Wallerstein. 1995 : 27) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนแต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพอใจขึ้น

เกษมศักดิ์ วิชิตะกุล (2545 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ หรือมีทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว ได้รับผลตอบแทนที่ ต้องการจึงทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นนั่นเอง

เชลลี (วงเดือน ผ่องแผ้ว 2545 : 12 ; อ้างอิงจาก Shelly. 1975) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งๆที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างจำเป็นที่การครบถ้วน

วอลแมน (วิภา นาคนิมิตรุ่ง. 2544 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 283) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง เป็นสภาพ

ความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

กู๊ด (วิภา นาคนิมิตร์รุ่ง. 2544 ; อ้างอิงจาก Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า สภาพหรือระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคล

มอร์ส (ประภาส เกตุแก้ว 2546 ; อ้างอิงจาก Mouse . 1953 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาวะจิต ที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

สุวัฒน์ ไบเจริญ (2540 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึก ที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 19) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการซึ่งอาจขยายความ ให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

จากนิยามดังกล่าวความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ตามที่คาดหวังไว้ และประสบความสำเร็จตามความคาดหวังนั้น ก็จะกลายเป็นความรู้สึกพึงพอใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมโภช รติโอฬาร (2548 : 49) การแพทย์แผนไทย เป็นมรดกทางปัญญาของบรรพบุรุษไทยที่ทรงคุณค่ามหาศาล ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม ประเพณีและความเชื่อของคนไทยอยู่มาก คนไทยชนบทจำนวนมาก ยังคงสืบทอดความรู้และการปฏิบัติทางการแพทย์แผนไทยมาโดยตลอด รัฐบาลมีนโยบายที่จะฟื้นฟูและอนุรักษ์การแพทย์แผนไทยและสมุนไพรไว้ให้เป็นประโยชน์ต่อลูกหลานไทย นโยบายนี้จะประสบผลสำเร็จขึ้นกับทัศนคติและค่านิยมของคนในชาติ ซึ่งจะต้องรณรงค์ต่อเนื่องกันอีกยาวนาน เป้าหมายของนโยบายก็คือ ทำอย่างไรให้การแพทย์แผนไทยและสมุนไพรเป็นที่ยอมรับของประชาชน โดยให้ประชาชน มีความรู้

และสามารถที่จะใช้สมุนไพรในการรักษาอาการเจ็บป่วยเล็ก ๆ น้อย ๆ มีการบริโภคสมุนไพรเพื่อส่งเสริมสุขภาพมากขึ้น

สมโภช รัตติโอฬาร (2548 : 51- 53) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาสถานบริการทางการแพทย์แผนไทย พอจะสรุปเป็นข้อควรคำนึงในการบริหารจัดการองค์การทางการแพทย์แผนไทยไว้ได้ ดังนี้

1. การสนับสนุนทางด้านนโยบาย ควรมีการกำหนดนโยบายและแผนในการพัฒนาองค์การทางการแพทย์แผนไทยที่ชัดเจน มีการจัดทำมาตรฐานสถานบริการและมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งควรจะรวมเรื่องมาตรฐานอัตราค่าบริการ มาตรฐานราคายาด้วย

2. การจัดระบบองค์การ ทางเลือกที่อาจจะเกิดขึ้นได้อาจมี 2 แนวคิดคือในระบบบริการปกติที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญการจัดบริการควรจัดเป็นแบบผสมผสานหรือแบบคู่ขนานที่ผู้รับบริการสามารถเลือกที่จะรับบริการได้ ในขณะที่องค์การที่มีลักษณะเพื่อการศึกษาวิจัย การพัฒนาฟื้นฟูองค์ความรู้ควรมีการจัดการบริการในลักษณะเฉพาะแบบครบวงจรตามศักยภาพ เช่น มหาวิทยาลัยที่มีการเปิดสอนหลักสูตรแพทย์แผนไทย องค์การที่เป็นเครือข่ายในการพัฒนาต้นแบบการจัดการบริการการแพทย์แผนไทยของสถาบันแพทย์แผนไทย ในรูปแบบนี้้องค์การมีบทบาทมากกว่า การให้บริการคือมีการวิจัย การพัฒนาทักษะการดูแลรักษาให้เกิดความชำนาญ และเป็นผู้ถ่ายทอดเทคนิคต่างๆ สู่อะบบบริการปกติ

ดังนั้นจึงต้องศึกษาอย่างละเอียดถึงลักษณะเด่นของระบบการแพทย์แผนไทยโดยรวม ทั้งชนิดของระบบ กำลังคนที่มี โครงการฝึกอบรมที่มีอยู่แล้ว ความเชื่อมโยงกับระบบบริการสุขภาพของรัฐ ความต้องการงบประมาณสนับสนุน การกำหนดขอบเขตการบริการสุขภาพที่ระบบการแพทย์แผนไทยจะเข้าไปสนับสนุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปัญหาเกี่ยวข้องกับการที่จะพัฒนาระบบการแพทย์แผนไทยต่อไปในอนาคต ซึ่งจำเป็นต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วนด้วยการศึกษาในลักษณะดังกล่าวจะทำให้เกิดการประสานความร่วมมือกันอย่างเป็นระบบในระดับชาติ และควรคำนึงถึงสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการพัฒนาในประเทศที่เกี่ยวข้องด้วย

3. การวางแผนด้านกำลังคน จากข้อเท็จจริงพบว่าแพทย์แผนไทยจำนวนมากมายที่ทำงานอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ และส่วนใหญ่จะทำงานนอกระบบบริการสาธารณสุขของรัฐ กำลังคนที่มีจะมีในหลายรูปแบบ เช่น ผู้ที่มีใบประกอบโรคศิลปะเวชกรรมไทย เภสัชกรรมไทย นวดไทย และผู้ที่มีใบประกอบโรคศิลปะแพทย์แผนไทยประยุกต์ ซึ่งศึกษามาจากการแพทย์แผนไทยทั้งในระบบการศึกษาและนอกระบบการศึกษา พื้นฐานของผู้มีใบประกอบโรคศิลปะมีความแตกต่างกัน

ภาครัฐจึงควรมีการจัดการวางแผนกำลังคนในการที่จะนำศักยภาพไปใช้ให้เกิดประโยชน์ สิ่งที่ต้องมีในการวางแผนด้านกำลังคนในพื้นที่ ก็คือ

3.1 การจัดทำบัญชีรายชื่อกำลังคนที่มีอยู่อย่างถูกต้องเที่ยงตรง พร้อมกับการจัดระดับในการฝึกอบรม ความชำนาญเฉพาะทาง และระบุสถานที่อยู่

3.2 ประเมินความต้องการกำลังคนในระดับต่าง ๆ ของระบบบริการสุขภาพโดยรวม และในระดับชุมชนด้วย เช่น ในศูนย์สุขภาพชุมชนที่เน้นการดูแลแบบแผนไทยเป็นหลัก

3.3 แจกแจงกำลังคนที่มีอยู่เพื่อกำหนดหน้าที่เฉพาะอย่างในระบบบริการสุขภาพ ร่วมกับการกำหนดบทบาทที่พวกเขาต้องทำในที่ทำงาน

3.4 การผลิตกำลังคนตามความต้องการ โดยการจัดการฝึกอบรมที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงการพัฒนากำลังคนทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เช่น การฝึกอบรมเพิ่มทักษะให้กับผู้ที่ได้รับใบประกอบโรคศิลปะให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้านตามความถนัด

3.5 วางแผนการผลิตกำลังคน และใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่อง พร้อม ๆ กับการพัฒนาเทคโนโลยีทางการศึกษาและอบรมที่เหมาะสม เช่น องค์กรที่จัดหลักสูตรการเรียนการสอนกับองค์กรที่ดูแลระบบบริการสุขภาพควรมีการวางแผนการพัฒนากำลังคนร่วมกัน

3.6 จัดตั้งสภาวิชาชีพเพื่อดูแล ควบคุม ดูแลผู้ประกอบการวิชาชีพโดยตรง แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากแพทย์แผนไทยมีการผลิตบุคลากรออกมาใน 2 ลักษณะคือแพทย์แผนไทย และแพทย์แผนไทยประยุกต์ แต่องค์ความรู้ทางการแพทย์แผนไทยมาจากรากเหง้าเดียวกัน ดังนั้นการรวมพลังของผู้ประกอบวิชาชีพเดียวกันน่าจะเป็นพลังที่เข้มแข็งมากกว่าที่จะแบ่งซอยย่อยของวิชาชีพออกไป

3.7 รัฐควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อให้เกิดการพัฒนาการแพทย์แผนไทยทั้งระบบ เพื่อสร้างการยอมรับทั้งจากบุคลากรในสายวิชาชีพสุขภาพอื่นรวมทั้งประชาชนผู้รับบริการ และมีการส่งเสริมให้นำการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบประกันสุขภาพ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาลจากการนวดได้และไม่ควรจำกัดว่าให้เบิกได้เฉพาะเพื่อการรักษาเพราะการดูแลสุขภาพควรครอบคลุมทั้งการป้องกัน ส่งเสริม รักษาและฟื้นฟูสุขภาพด้วย การรณรงค์ให้มีการใช้ยาสมุนไพรที่เข้าบัญชียาหลักแห่งชาติ เป็นต้น

3.8 การกำหนดอัตรากำลัง ค่าตอบแทน สำหรับบุคลากรทางด้านทางการแพทย์แผนไทย การวางแผนทางด้านสาธารณสุขให้คนเหล่านี้ ทำให้เกิดคำถามว่าแพทย์แผนไทยได้รับค่าตอบแทนหรือสินน้ำใจที่เหมาะสมแล้วหรือยัง ความชัดเจนเหล่านี้คงยังจะต้องค้นหาคำตอบต่อไป เพราะอัตรากำลังใจ ระบบสุขภาพภาครัฐในปัจจุบันยังไม่ชัดเจน ชื่อตำแหน่งจะเป็น เจ้า

พนักงานสาธารณสุขชุมชน ซึ่งไม่ตรงต่อบทบาทในการทำงาน นอกจากนี้พบว่ายังมีข้อจำกัดในการบรรจุบุคลากร บางแห่งยังต้องใช้ระบบลูกจ้างซึ่งใช้เงินสนับสนุนจากโครงการหรือเงินบำรุงของโรงพยาบาลเอง

3.9 การวิจัย ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดองค์การ รูปแบบการจัดบริการที่เหมาะสมกับสังคมวัฒนธรรมไทย และควรมุ่งเน้นที่จะให้บริการสู่ระดับสากลด้วย

ธารา อ่อนชมจันทร์ (2542 : บทคัดย่อ) การพัฒนาระบบงานบริการสาธารณสุขบนพื้นฐานแนวคิดแบบองค์รวม โรงพยาบาลเม็กราย จังหวัดเชียงรายการศึกษานี้เป็นงานวิจัยและพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขบนแนวคิดองค์รวมของโรงพยาบาลเม็กราย เพื่อพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลให้เข้าใจถึงแนวคิดนี้และการนำไปปฏิบัติและเป็นการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขที่โรงพยาบาลรับผิดชอบอยู่ด้วยการศึกษานี้เลือกพัฒนางานบริการเบาหวานและอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อตลอดจนพัฒนาเครือข่ายด้านสุขภาพกับชุมชนจุดเด่นสำคัญของการพัฒนาคือการสร้างให้ชุมชนมีพฤติกรรมดูแลสุขภาพด้วยตนเองการเพิ่มโอกาสทางเลือกงานบริการ เช่น การนัดแผนโบราณ และการใช้ยาสมุนไพรเป็นต้นการศึกษาแบ่งออกเป็นสองส่วน ได้แก่การพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลให้เข้าใจแนวคิดแบบองค์รวมและการนำไปใช้ ส่วนที่สองคือ การวิจัยและพัฒนาในระดับชุมชนภายใต้โปรแกรมการป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพจากการพัฒนาในการศึกษานี้พบว่าสมาชิกในชุมชนส่วนใหญ่มีความพอใจเพิ่มขึ้นต่อความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการที่หลากหลายสมาชิกครัวเรือนสามารถให้การดูแลผู้ป่วยในครัวเรือนและมีพฤติกรรมดูแลสุขภาพด้วยตนเองเพิ่มขึ้น

ปวีณา รัตนงามแสง (2549 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย โดยคนตาบอด ณ ศาลาสุขสัมพันธ์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่ใช้บริการนวดลำตัว โดยใช้บริการเพื่อผ่อนคลาย และผู้บริโภคร้อยละส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดแผนไทย จากสถานบริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด ณ ศาลาสุขสัมพันธ์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมจำนวน 5 ครั้ง - 10 ครั้งต่อปี (2) ผู้บริโภครู้สึกพึงพอใจในการบริการของสถานบริการนวดแผนไทยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ผู้บริโภครู้สึกพึงพอใจสูงสุดในด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ด้านคุณภาพบริการ และมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร(3) จากการศึกษาทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคที่มาใช้บริการนวดแผนไทย อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการส่งเสริมพัฒนาการให้บริการ คือ ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่เรื่องมนุษยสัมพันธ์การให้บริการแก่ลูกค้า โดยจัดอบรมเป็นหลักสูตรระยะสั้น เข้าใจง่ายแก่พนักงานที่ให้บริการ ควรมีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ควรมีสถานที่

จลดรถให้เพียงพอกับจำนวนรถที่จอด ควรปรับปรุงการให้บริการในด้านข้อมูลข่าวสารควรเพิ่มจำนวนเตียงให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้า ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด ควรเพิ่มจำนวนหมอนวดให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

วันดี อังค์ระสูข (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวด ประคบ และอบสมุนไพร โดยทำการศึกษาในสถานบริการโครงการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กระทรวงสาธารณสุข พบว่า สภาพทั่วไปทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกใช้และไม่เลือกใช้บริการมีสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมคล้ายคลึงกัน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 35 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจและเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,001- 20,000 บาทต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรเพศชายและประสบการณ์ในการใช้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 95 และ 99 ตามลำดับ กล่าวคือ เพศชายและผู้มีประสบการณ์ที่ดีกับสถานที่ให้บริการจะมีความน่าจะเป็นที่จะเลือกใช้บริการมากขึ้น ส่วนค่าใช้จ่ายบริการทางการแพทย์แผนปัจจุบันเทียบกับแผนโบราณมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการประคบ และอบสมุนไพร ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 99 โดยกลุ่มผู้ใช้บริการพอใจกับราคาค่าบริการ ความชำนาญของหมอนวดทั้งเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีบรรยากาศที่ดี นอกจากนี้กลุ่มผู้ใช้บริการต้องการให้สถานบริการแห่งนี้ปรับปรุงในเรื่องเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการใช้บริการอย่างถูกวิธีและโทษของการใช้บริการที่ไม่ถูกวิธี รวมทั้งการเพิ่มจำนวนหมอนวดให้บริการให้เพียงพอกับความต้องการ

นาถฤดี มณีเนตร (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ : กรณีศึกษาการนวดแผนไทย พบว่า ปัจจุบันธุรกิจบริการสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดใกล้เคียงกำลังเจริญเติบโต ผู้วิจัยจึงศึกษาวิธีการที่จะทำให้ธุรกิจการนวดแผนไทยดำเนินไปได้อย่างยั่งยืนโดยทำการสำรวจธุรกิจบริการสุขภาพจำนวน 40 แห่ง โดยใช้ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ตัวอย่าง ประชากรของการวิจัย จำนวน 940 คน ได้แก่ ผู้ใช้บริการการนวดแผนไทย ชาวไทย 427 คน ชาวต่างประเทศ 373 คน ผู้จัดการหรือเจ้าของกิจการ 40 คน และพนักงานนวด 100 คน โดยได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนวดแผนไทยตามองค์ประกอบในการให้บริการส่งเสริมสุขภาพ พบว่าพนักงานประสบปัญหาเรื่อง การใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารและบริการลูกค้าเกินครึ่งของจำนวนพนักงานมีความต้องการเปลี่ยนงานส่วนผู้จัดการเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีกลยุทธ์ในการจัดการทางธุรกิจที่ดีโดยการใช้แนวคิดของการตลาดสมัยใหม่ซึ่งเน้นความสำคัญของพนักงานและการฝึกอบรมภายในเพื่อสร้างเอกลักษณ์ของการบริการมีการรวมตัวกันจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อสร้างความเข้มแข็งของกิจการสำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่าลูกค้าชาวไทยพึงพอใจในปริมาณารยาทของหมอนวด

นวด ส่วนลูกค้าชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในความยืดหยุ่นแถมใส่และการต้อนรับดูแล และเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งโดยสรุปของการศึกษาครั้งนี้ พบว่า 1. กิจกรรมนวดแผนไทยในจังหวัดขอนแก่น อุตรธานี และหนองคาย มีการดำเนินการทางธุรกิจที่ค่อนข้างมีแบบแผนและได้มีการพัฒนาการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสถานบริการตามประกาศกระทรวงฉบับใหม่ทั้งในด้านอุปกรณ์และอาคารสถานที่ 2. ในภาพรวมของกิจการบริการสุขภาพที่มีบริการนวดแผนไทย มีสัดส่วนพนักงานที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรมาตรฐานร้อยละ 76 แต่เพื่อสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการสถานประกอบการจึงควรปรับปรุงให้พนักงานทุกคนผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมาตรฐาน 3. ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการใช้บริการเพื่อสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น อุตรธานี และหนองคาย โดยมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากในด้านการต้อนรับ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

สาทิพย์ จีนาภักดิ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรีไม่ต่างกัน

บรรจง คณะวรรณ (2531: 31) กล่าวว่า นันทนาการ หมายถึง การเข้าร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในช่วงที่มีเวลาว่างจากงานประจำ หรือการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่ตนเองมีความสนใจขณะมีเวลาว่าง เพื่อเพิ่มทักษะประสบการณ์ และการเข้าทำกิจกรรมนั้นก็จะเป็นไปด้วยความสมัครใจ เป็นการทำงานที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือสร้างสรรค์งานขึ้นมาใหม่หรือเป็นการเข้าร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อลดเวลาว่างที่ตัวเองมีอยู่ให้น้อยลง เป็นการลดความเครียดทั้งทางร่างกายและทางอารมณ์ให้หมดหรือลดลงไป กลับเป็นคนใหม่ที่มีพลัง มีความสดชื่นที่เต็มไปด้วยพลังพร้อมจะทำงานหรือเผชิญโชคต่อไป

ประดิษฐ์ ศรีประสิทธิ์ (2536 : 13) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือความรู้สึกที่มีต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ในช่วงใดช่วงหนึ่ง อาจเป็นการแสดงออกทางบวก หรือทางลบก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล จากคำกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกอย่างหนึ่ง ที่เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ ความคิดเห็นของบุคคลมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ซึ่งทัศนคติสามารถอ้างอิงถึงสิ่งที่อยู่ในความนึกคิดของบุคคลนั้นๆ ได้

ไพลิน สมสี (2549 : 130) ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจนวดสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่า รายได้ต่อเดือน เป็น 5 กลุ่ม คือต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 -20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา ในเขต

อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในด้านผลิตภัณฑ์ (บริการ) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกระบวนการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในด้านราคา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีดำเนินการในการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน จากสถิติของลูกค้าระหว่างเดือนมกราคม – ธันวาคม 2550 มีผู้ใช้บริการเฉลี่ยประมาณเดือนละ 500 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ตามตารางของ (ศิริชัย กาญจนวาสีและคณะ. 2537) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 99 % โดยใช้ ± 10 % และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ ใน จำนวน 155 คนต่อเดือน จากประชากรแต่ละวัน โดยใช้วิธีการนับไปครั้งละห้าคนของผู้มาใช้บริการ ต่อช่วงระยะเวลาของวัน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ช่วง (กลางวัน และ กลางคืน ตั้งแต่เวลา 10.00 น -22.00 น. เป็นเวลา 15 วัน)

ตาราง 1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	ประเภทของการใช้บริการ				รวม	
	นวดแบบแผนไทย		นวดสปา			
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
10.00 – 16.00 น.	200	62	50	15	250	77
16.00 – 22.00 น.	200	62	50	16	250	78
รวม	400	124	100	31	500	155

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยผู้ทำวิจัยศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประมวลสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบประเภทเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ในด้านการให้บริการเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (likert scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษา คำคว่าเอกสารจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. รวบรวมเนื้อหาสาระที่ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัย ประมวลเพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย
3. ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัย
4. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน
5. ฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะแก้ไขปรับปรุงให้ได้ข้อคำถามตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน
6. ทำตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะแล้วนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษา (Content Validity)
 - 6.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพิร์ ลิ้มไทย ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 6.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสงค์ อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 6.3 อาจารย์ภัคกร สกลรักษ์ อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 6.4 นายปฎุฒ เปรมปรีดี ศึกษานิเทศ 8 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเพชรบุรี
 - 6.5 นางราตรี กลิ่นปทุม คณะกรรมการตรวจ สมศ. จังหวัดเพชรบุรี
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง แล้วคัดเลือกข้อสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป
8. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับ ลูกค้าของฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
9. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยได้หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93

10. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขจนสมบูรณ์แล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวางแผนการจัดเก็บข้อมูล โดยการใช้ในการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการของร้าน จัตุรศุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยวิธีการแจกแบบสอบถามจนกว่าจะครบตามจำนวน 155 ชุด โดยใช้ระยะเวลา 15 วัน ระหว่างเดือนวันที่ 15 – 30 มิถุนายน 2551

เนื่องจากกลุ่มลูกค้าเป็นผู้ที่มาใช้บริการแล้วก็ไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง พร้อมทั้งใช้ผู้ช่วยแจกแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานนวดของร้านจัตุรศุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ช่วยแจกแบบสอบถาม พร้อมทั้งรับกลับคืน

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้อง ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาให้ครบถ้วน สมบูรณ์ทุกฉบับ
2. จำแนกข้อมูลแบบสอบถามตามตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 2.1 เพศ
 - 2.2 อายุ
 - 2.3 รายได้
 - 2.4 จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน
3. ตรวจสอบให้คะแนนของแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านจัตุรศุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน
4. นำคะแนนจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC+ Version 11.5
5. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา โดยคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
6. วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านจัตุรศุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา ในตอนที่ 2 ของแบบสอบถามโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์ในการแปรผลโดยรวมและรายด้าน ดังนี้

ประเมินค่าความพึงพอใจ ดังนี้

4.50 – 5.00 คะแนน หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด

3.50 – 4.49 คะแนน หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก

2.50 – 3.49 คะแนน หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง

1.50 – 2.49 คะแนน หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย

1.00 – 1.49 คะแนน หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

7. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม โดยค่าทดสอบ ค่า t (t-test) (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2549.)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 หาค่าร้อยละ

1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean) (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2549.)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2549 : 106.)

$$S.D = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N แทน จำนวนคน

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้สูตร IOC (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2549 : 73.)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมของความพึงพอใจในแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2549:76.)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α คือ ค่าความเชื่อมั่น

K คือ จำนวน ข้อ

S_i^2 คือ ความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S^2 คือ ความแปรปรวนรวมทั้งฉบับ

3. สถิติทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test (for independent samples) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2549:107.)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left\{ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right\}}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t- test distribution
	\bar{X}_1	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	n_1	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	df	แทน	ระดับชั้นความอิสระ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านจัดสรรยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน การวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - test
sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านจัดสรรยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านจัดสรรยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ลูกค้ามีต่อการให้บริการของร้านจัดสรรยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลค่าจำนวนและหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ประเภทของการใช้บริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่า ร้อยละ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของลูกค้า จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ประเภทของการใช้ บริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือนเพศ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1. เพศ		
1.1 ชาย	93	60.00
1.2 หญิง	62	40.00
รวม	155	100.00
2. อายุ		
2.1 ไม่เกิน 40 ปี	81	52.30
2.2 ตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	74	47.70
รวม	155	100.00
3. รายได้		
3.1 ไม่เกิน 20,000 บาท	71	45.80
3.2 ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	84	54.20
รวม	155	100.00
4. ประเภทของการใช้บริการ		
4.1 นวดแผนไทย	124	80.00
4.2 นวดสปา	31	20.00
รวม	155	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
5. จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน		
5.1 1 – 2 ครั้ง	116	74.80
5.2 3 – 4 ครั้ง	39	25.20
รวม	155	100.00

ตาราง 2 พบว่า ลูกค้ำทั้งหมด 155 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนเพศหญิงมีเพียง 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 ลูกค้ำส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา ตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 และไม่เกิน 20,000 บาท 84 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 ลูกค้ำเลือกประเภทของการใช้บริการนวดแผนไทย 124 คิดเป็นร้อยละ 80.0 และนวดสปา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ลูกค้ำส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน 1 -2 ครั้ง จำนวน 117 คิดเป็นร้อยละ 75.5 และจำนวนครั้งที่มารับบริการ 3 -4 ครั้ง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของร้านจัดสุญยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการของร้านจัดสุญยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน แยกเป็นรายด้าน

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนของความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและรายด้าน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้าน (n = 155)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D	แปลผล	
1. ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ	4.44	.29	มาก	3
2. ด้านอรรถศาสตร์ของพนักงาน	4.47	.35	มาก	1
3. ด้านการประสานงานบริการ	4.35	.49	มาก	4
4. ด้านคุณภาพบริการ	4.45	.36	มาก	2
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.32	.41	มาก	6
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ	4.35	.43	มาก	5
รวม	4.40	.28	มาก	

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความพึงพอใจด้านอรรถศาสตร์ของพนักงาน ($\bar{X} = 4.47$) ด้านคุณภาพบริการ ($\bar{X} = 4.45$) ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 4.44$) ด้านการประสานงานบริการ ($\bar{X} = 4.35$) ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ($\bar{X} = 4.35$) และ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.32$)

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและเป็นรายข้อ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มาคำนวณค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและเป็นรายข้อ ดังนี้

2.2.1 การวิเคราะห์หัตถอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมและเป็นรายชื่อ ปราบกฏผลดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมและเป็นรายชื่อ (n = 155)

ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความพึงพอใจ			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D	แปลผล	
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง	4.46	.50	มาก	5
2. มีสิ่งบริการระหว่างการรอรับบริการให้บริการ	4.55	.59	มากที่สุด	2
3. มีบริการอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของลูกค้า	4.25	.60	มาก	8
4. ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว	4.55	.52	มากที่สุด	3
5. มีห้องน้ำและห้องอาบน้ำถูกสุขลักษณะเพียงพอ	4.43	.50	มาก	6
6. มีห้องน้ำและห้องอาบน้ำถูกสุขลักษณะเพียงพอ	4.26	.56	มาก	7
7. การจัดตกแต่งสถานที่ภายในร้านเป็นส่วนเหมาะสมสวยงาม	4.46	.51	มาก	4
8. ภายในร้านมีบรรยากาศที่ดี	4.63	.59	มากที่สุด	1
8. พนักงานนวดมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ				
รวม	4.44	.29	มาก	

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ข้อคือ พนักงานนวดมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) มีสิ่งบริการอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.55$) และ ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ในแหล่ง

ท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.55$) ส่วนข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ คือ ภายในร้านมีบรรยากาศที่ดี ($\bar{X} = 4.46$) ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง ($\bar{X} = 4.46$) มีห้องน้ำและห้องอาบน้ำถูกสุขลักษณะและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.43$) การจัดตกแต่งสถานที่ภายในร้านเป็นสัดส่วนเหมาะสมสวยงาม ($\bar{X} = 4.26$) และ มีการบริการอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.25$)

2.2.2 การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านอรรถศาสตร์ของพนักงานโดยรวมและเป็นรายชื่อ ปราบกฏผลดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านอรรถศาสตร์ของพนักงาน โดยรวมและรายชื่อ (N= 155)

ด้านอรรถศาสตร์ของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D	แปลผล	
1. พนักงานมีการต้อนรับและยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองดี	4.42	.60	มาก	5
2. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.69	.58	มากที่สุด	1
3. พนักงานแสดงความเป็นมิตร ความจริงใจ และเต็มใจต่อการให้บริการ	4.28	.70	มาก	6
4. พนักงานนวดแต่งกายสุภาพและเรียบร้อย	4.61	.49	มากที่สุด	3
5. พนักงานพูดจาสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.65	.55	มากที่สุด	2
6. พนักงานสามารถตอบข้อซักถาม และอธิบายรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการได้	4.48	.60	มาก	4
7. พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า	4.21	.75	มาก	7
รวม	4.47	.35	มาก	

ผลการวิเคราะห์ตาราง 5 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านจัตรูรศยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ข้อ คือ พนักงานนวดมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) พนักงานพูดจาสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.65$) และพนักงานนวดแต่งกายสุภาพและเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.61$) ส่วนข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ คือ พนักงานสามารถตอบข้อซักถาม และอธิบายรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการได้ ($\bar{X} = 4.48$) พนักงานมีการต้อนรับและยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองดี ($\bar{X} = 4.42$) พนักงานแสดงความเป็นมิตร ความจริงใจ และเต็มใจต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) และ พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า ($\bar{X} = 4.21$)

2.2.3 การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านจัตรูรศยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านการประสานงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านจัตรูรศยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านการประสานงาน โดยรวมและรายข้อ (N= 155)

ด้านการประสานงานบริการ	ระดับความพึงพอใจ			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D	แปลผล	
1. ลูกค้าสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการ	4.62	.59	มากที่สุด	1
2. ลูกค้าติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวกและรวดเร็ว	4.45	.51	มาก	4
3. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.55	.59	มากที่สุด	2
4. มีการติดตามผลหลังการให้บริการ	4.24	.61	มาก	5
5. ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับบริการทางโทรศัพท์ล่วงหน้าได้	4.54	.55	มากที่สุด	3
รวม	4.47	.37	มาก	

ผลการวิเคราะห์ตาราง 6 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ข้อ คือ ลูกค้าสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.62$) มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 55$) ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับบริการทางโทรศัพท์ล่วงหน้าได้ ($\bar{X} = 4.54$) ส่วนข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ ลูกค้าติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.45$) และ มีการติดตามผลหลังการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$)

2.2.4 การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านคุณภาพบริการ โดยรวมและเป็นรายข้อ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านคุณภาพบริการ โดยรวมและรายข้อ (N= 155)

ด้านคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D	แปลผล	
1. การนัดทำให้ลูกค้ารู้สึกกระปรี้กระเปร่า	4.41	.51	มาก	5
2. น้ำหนักมือที่กดลงบนตัวลูกค้ามีความพอดี	4.24	.58	มาก	6
3. ตำแหน่งที่ปวดของลูกค้ามีอาการดีขึ้นภายหลังได้รับการนัด	4.45	.52	มาก	3
4. การนัดเป็นการบำบัดและรักษาสุขภาพให้อยู่ในสถานะที่ดี	4.61	.61	มากที่สุด	1
5. การนัดทำให้ลูกค้าเกิดการผ่อนคลาย	4.45	.51	มาก	4
6. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.54	.61	มากที่สุด	2
รวม	4.44	.33	มาก	

ผลการวิเคราะห์ตาราง 7 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ข้อ คือ การนัดเป็นการบำบัดและรักษาสุขภาพให้อยู่ในสภาวะที่ดี ($\bar{X} = 4.61$) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) ส่วนข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ คือ ตำแหน่งที่ปวดของลูกค้ามีอาการดีขึ้นภายหลังได้รับการนัด ($\bar{X} = 4.45$) การนัดทำให้ลูกค้าเกิดการผ่อนคลาย ($\bar{X} = 4.45$) การนัดทำให้ลูกค้ารู้สึกกระปรี้กระเปร่า ($\bar{X} = 4.41$) และ น้ำหนักมือที่กดลงบนตัวลูกค้ามีความพอดี ($\bar{X} = 4.24$)

2.2.5 การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านคุณภาพบริการ โดยรวมและเป็นรายชื่อ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยรวมและรายชื่อ (N= 155)

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D	แปลผล	
1. พนักงานอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับอาการและปัญหาสุขภาพแก่ลูกค้าได้	4.25	.60	มาก	3
2. พนักงานมีการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บปวดได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.54	.53	มากที่สุด	1
3. พนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวทุกครั้งหลังการนัดได้ดี	4.41	.51	มาก	2
4. พนักงานสามารถกำหนดระยะเวลาในการให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ	4.25	.57	มาก	4
รวม	4.35	.30	มาก	

ผลการวิเคราะห์ตาราง 8 พบว่า ลูกค้ำที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ำมีความพึงพอใจมากที่สุด 1 ข้อ คือ พนักงานมีการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บปวดได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.54$) ส่วนข้อที่ลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ คือ พนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวทุกครั้งหลังการนวดได้ดี ($\bar{X} = 4.41$) พนักงานอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับอาการและปัญหาสุขภาพแก่ลูกค้ำได้ ($\bar{X} = 4.25$) และ พนักงานสามารถกำหนดระยะเวลาในการให้บริการตามที่ลูกค้ำต้องการ ($\bar{X} = 4.25$)

2.2.6 การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านคุณภาพบริการ โดยรวมและเป็นรายข้อ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ โดยรวมและรายข้อ (N= 155)

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D	แปลผล	
1. อัตราค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม	4.45	.52	มาก	2
2. ลูกค้ำสามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ	4.61	.60	มากที่สุด	1
3. ค่าบริการที่จ่ายไปคุ้มค้ำกับการนวดที่ได้รับ	4.35	.60	มาก	3
รวม	4.47	.41	มาก	

ผลการวิเคราะห์ตาราง 9 พบว่า ลูกค้ำที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ำมีความพึงพอใจมากที่สุด 1 ข้อ คือ ลูกค้ำสามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ ($\bar{X} =$

4.61) ส่วนข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ อัตราค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.45$) ค่าบริการที่จ่ายไปคุ้มค่ากับการนัดที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.35$)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

3.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน จำแนกตาม เพศ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ระหว่างลูกค้าเพศชาย และลูกค้าเพศหญิง มาเปรียบเทียบกันโดยวิธีการทดสอบค่าที (t-test) โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 10

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยา
คลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการ	เพศ						t	sig.
	ชาย (N = 93)			หญิง (N = 62)				
	\bar{X}	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการ	4.46	.28	มาก	3.38	.35	ปานกลาง	1.597	.11
2. ด้านอรรถยาศัยของพนักงาน	4.44	.31	มาก	4.37	.30	มาก	1.237	.21
3. ด้านการประสานงานบริการ	4.50	.37	มากที่สุด	4.44	.35	มาก	.904	.36
4. ด้านคุณภาพบริการ	4.47	.32	มาก	4.40	.35	มาก	1.143	.25
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.39	.30	มาก	4.30	.31	มาก	1.759	.08
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ	4.49	.35	มาก	4.44	.48	มาก	.696	.48
รวม	4.46	.28	มาก	4.39	.32	มาก	1.360	.17

ผลการวิเคราะห์ตาราง 10 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของร้าน
ฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมทุกด้านของลูกค้าชาย มีคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ 4.46 และลูกค้าหญิงมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง
สถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้า
เพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มากกว่า ลูกค้าเพศหญิงทุกด้าน ซึ่งด้านความสะดวกที่
ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถยาศัยของพนักงาน ด้านการประสานงานบริการ ด้านคุณภาพบริการ
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้าน จัตรูญยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน จำแนกตาม อายุ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านจัตรูญยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ระหว่างลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี และลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มาเปรียบเทียบกันโดยวิธีการทดสอบค่าที (t-test) โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านจัตรูญยา
คลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการ	อายุ						t	sig.
	ไม่เกิน 40 ปี (N = 67)			ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป (N = 88)				
	\bar{X}	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการ	4.43	.33	มาก	4.43	.30	มาก	-.126	.90
2. ด้านอรรถาศัยของพนักงาน	4.41	.30	มาก	4.41	.31	มาก	-.070	.94
3. ด้านการประสานงานบริการ	4.48	.38	มาก	4.47	.37	มาก	.312	.75
4. ด้านคุณภาพบริการ	4.43	.36	มาก	4.45	.30	มาก	-.353	.72
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.36	.31	มาก	4.35	.30	มาก	.079	.93
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ	4.45	.46	มาก	4.48	.37	มาก	-.347	.72
รวม	4.43	.32	มาก	4.43	.28	มาก	-.100	.92

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของร้านจัตรูญยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมทุกด้านของลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ซึ่งด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถาศัยของพนักงาน ด้านการ

ประสานงานบริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านจัดรุธยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

การวิเคราะห์ห้ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านจัดรุธยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ระหว่างลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท และลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มาเปรียบเทียบกันโดยวิธีการทดสอบค่าที่ (t-test) โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 12

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านจัดรุธยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน						t	sig.
	ไม่เกิน 20,000 บาท (N = 52)			ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป (N = 103)				
	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	4.54	.28	มากที่สุด	4.38	.32	มาก	3.038**	.00
2. ด้านอรรถาศัยของพนักงาน	4.52	.29	มากที่สุด	4.35	.30	มาก	3.277**	.00
3. ด้านการประสานงานบริการ	4.57	.35	มากที่สุด	4.43	.37	มาก	2.243*	.02
4. ด้านคุณภาพบริการ	4.54	.29	มากที่สุด	4.39	.34	มาก	2.656**	.00
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.49	.27	มาก	4.29	.30	มาก	3.904**	.00
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ	4.50	.46	มากที่สุด	4.45	.38	มาก	.756	.45
รวม	4.53	.28	มากที่สุด	4.38	.29	มาก	2.882**	.00

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 12 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมทุกด้าน ลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ลูกค้ามีความพึงพอใจ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการประสานงานบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน จำแนกตาม จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ระหว่างลูกค้าที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน 1 – 2 ครั้ง และ 3 – 4 ครั้ง มาเปรียบเทียบกันโดยวิธีการทดสอบค่าที (t-test) โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยา
คลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มา
รับบริการต่อเดือน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการ	จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน						t	sig.
	1-2 ครั้ง (N = 117)			3-4 ครั้ง (N = 38)				
	\bar{X}	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ		
1. ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการ บริการ	4.43	.32	มาก	4.42	.30	มาก	.157	.87
2. ด้านอรรถาศัยของพนักงาน	4.42	.30	มาก	4.39	.33	มาก	.390	.69
3. ด้านการประสานงานบริการ	4.48	.37	มาก	4.45	.38	มาก	.490	.62
4. ด้านคุณภาพบริการ	4.45	.30	มาก	4.40	.40	มาก	.811	.41
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.36	.31	มาก	4.35	.29	มาก	.101	.92
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ	4.49	.40	มาก	4.41	.45	มาก	1.006	.31
รวม	4.44	.29	มาก	4.40	.32	มาก	.592	.55

ผลการวิเคราะห์ตาราง 13 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของร้าน
ฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมทุกด้านของจำนวนครั้งที่มารับบริการ
ต่อเดือน 1-2 ครั้ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และลูกค้าที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน 3-
4 ครั้ง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้าที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการต่อ
เดือน 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่า ลูกค้าที่มีจำนวนครั้งมารับบริการต่อเดือน 3-4 ครั้ง ทุก
ด้าน ซึ่งด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถาศัยของพนักงาน ด้านการประสานงาน
บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ลูกค้ามีความ
พึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 เพื่อรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถยาศัยของพนักงาน ด้านการประสานงานบริการ ด้านบริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ มีลูกค้าตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งสิ้นจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.19 โดยใช้วิธีการเสนอในรูปแบบความถี่ ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 รวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ			
1	ที่จอดรถแคบ ไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่มาใช้บริการ	21	13.54
2	มีเพลงให้ฟังระหว่างนั่งรอรับบริการ	14	9.03
3	ควรมีร้านอาหารสำหรับบริการด้วย	12	7.74
4	ควรจัดสถานที่นั่งให้ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น	6	3.87
ด้านความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยของพนักงาน			
1	อยากได้พนักงานขนาดคนเดิม	32	20.64
2	ขาดการติดตามผลหลังการนวด	16	10.32
3	การแต่งกายของพนักงานควรเป็นแบบไทย ๆ	5	3.22
ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานบริการ			
1	ควรมีการจัดมุมอินเทอร์เน็ตไว้สำหรับคอยบริการลูกค้าควรมี	29	18.70
2	สมุนไพรต่าง ๆ ที่ใช้ในการนวดวางขายหน้าร้านด้วย	24	15.48
ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ			
1	ทางร้านควรมีการรับประกันความปลอดภัยหลังจากการนวด	9	5.80
2	ระหว่างการปฏิบัติงานพนักงานไม่ควรรับโทรศัพท์	6	3.87

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ด้านความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสาร			
1	พนักงานนวดควรจะมีการแนะนำให้ปฏิบัติตนอย่างไร หลังจากนวดเสร็จ	23	14.83
2	ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้ทราบถึงประโยชน์ในการนวด ว่ามีประโยชน์อย่างไรพนักงานนวดควรแนะนำเรื่องสุขภาพ	17	10.96
3	ให้กับลูกค้าได้รับทราบว่ามีอาการ และปัญหาสุขภาพตรงจุดไหนบ้าง	13	8.38
ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการบริการ			
1	ควรปรับอัตราเครดิตของทุกธนาคาร	16	10.32
2	ค่าใช้จ่ายในการนวดมีความคุ้มค่ากับการแก้ปวดเมื่อย	12	7.74

ผลการวิเคราะห์ตาราง 14 พบว่า ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ข้อที่ลูกค้ามีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ที่จอดรถแคบ ไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่มาใช้บริการ ควรมีการจัดสถานที่จอดรถไว้คอยบริการลูกค้า เนื่องจากพื้นที่ของร้านค้าอยู่ในตัวเมือง ทำให้ลูกค้าหาที่จอดรถได้ลำบาก

2. ด้านอรรถาศัยของพนักงาน ข้อที่ลูกค้ามีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ อยากได้พนักงานนวดคนเดิม เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการซ้ำ มีความต้องการใช้บริการจากพนักงานนวดคนเดิม อาจเป็นเพราะว่าพนักงานนวดรับรู้ถึงปัญหาการปวดเมื่อยของลูกค้า และสามารถให้บริการได้ถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ

3. ด้านการประสานงานบริการ ข้อที่ลูกค้ามีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรมีการจัดมุมอินเตอร์เน็ตไว้สำหรับคอยบริการลูกค้าควรมี เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจดังนั้นควรจัดอินเตอร์เน็ตไว้คอยบริการระหว่างการนั่งรอเพื่อนที่มาด้วยกัน

4. ด้านคุณภาพบริการ ข้อที่ลูกค้ามีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ทางร้านควรมีการรับประกันความปลอดภัยหลังจากการนวด เนื่องจากลูกค้าต้องการให้ทางร้านรับประกันความ

ปลอดภัยอันเกิดจากการเข้าใช้บริการ ว่ามีความปลอดภัยและสามารถคลายความเจ็บปวดลงได้ เมื่อได้รับการบริการแล้ว ดังนั้นทางร้านควรออกไปรับประกันความปลอดภัยให้กับลูกค้า และควรจัดให้มีสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการหลายครั้ง เพื่อเป็นการสมนาคุณให้กับลูกค้าได้อีกทางหนึ่ง

5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อที่ลูกค้าให้ข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ พนักงานนวดควรจะมีการแนะนำให้ปฏิบัติตนอย่างไรหลังจากนวดเสร็จ เพื่อที่ลูกค้าจะได้สามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้องหลังกลับไปที่บ้าน ดังนั้นทางร้านควรมีการจัดทำหนังสือหรือสิ่งพิมพ์แจกเพื่อให้ความรู้กับผู้มารับบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการนวดแบบแพทย์แผนไทยและนวดสปา และให้คำแนะนำลูกค้าทุกครั้งที่ให้บริการ เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเพื่อช่วยลดความปวดเมื่อยต่าง ๆ

6. ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ข้อที่ลูกค้าให้ข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรรับบัตรเครดิตของทุกธนาคาร เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจ ดังนั้นจึงต้องการให้ทางร้าน รับบัตรเครดิตของธนาคารทุกธนาคารเพื่อความสะดวกในการใช้จ่าย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การบริการที่ดีอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ จะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการที่ธุรกิจเสนอการบริการต่าง ๆ ให้กับลูกค้า ไม่จะเป็นการให้การต้อนรับ การอำนวยความสะดวก การปฏิบัติรับใช้ การช่วยเหลือปัญหา การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้คำแนะนำปรึกษา หรือการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในเรื่องต่าง ๆ ล้วนแสดงถึงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานบริการในอาชีพบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ปัจจุบัน อาชีพบริการนับวันจะมีความหมายความสำคัญมากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ในสังคมไทย เนื่องจากการประกอบธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยการบริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดเพื่อจูงใจลูกค้าสมัยใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับการบริการ และต้องการ การบริการมากขึ้น เมื่อธุรกิจสามารถเข้าใจจิตใจของลูกค้าและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการ ทำให้เกิดการซื้อซ้ำในหมู่ลูกค้าเก่าและขยายตลาดไปสู่ลูกค้าใหม่ ๆ อันส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จเจริญเติบโตขึ้นไปเรื่อย ๆ ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือผู้ให้บริการจัดได้ว่าเป็นกุญแจสำคัญของการดำเนินธุรกิจบริการก็ว่าได้ เพราะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่จะทำให้เกิดภาพพจน์ของการบริการของธุรกิจบริการนั้นทีเดียว

ในปัจจุบันการให้บริการประเภทนวดแบบแพทย์แผนไทย มีให้บริการมากมายหลายแห่ง การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ซึ่งผู้วิจัยได้ลำดับขั้นตอนของการวิจัยและผลสรุปดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ และ จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

ความสำคัญของการวิจัย

ข้อค้นพบในงานวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารการจัดการ ทั้งในด้านการบริการ และการบริหารงานบุคคล ของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์ในการทำงานบริการต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน จำนวนทั้งสิ้น 155 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน จำนวน 155 ฉบับ ระหว่างวันที่ 15 – 30 มิถุนายน 2551 ได้คืนมา 155 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยผู้ทำวิจัยศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประมวลสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบประเภทเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ในด้านการให้บริการเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (likert scale) จำนวน 33 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS Version 11.5 for Windows ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างโดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน เป็นรายข้อ รายด้าน และโดยรวม
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ตามตัวแปรแต่ละตัว คือ เพศ อายุ รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน โดยใช้สถิติในการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มใช้ค่าที (t – test)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ สรุปได้ดังนี้

ลูกค้าทั้งหมด 155 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนเพศหญิงมีเพียง 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 ลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 56.00 รongลงมา ตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 มีรายได้ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 และไม่เกิน 20,000 บาท 84 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 ลูกค้าเลือกประเภทของการใช้บริการนวดแผนไทย 124 คิดเป็นร้อยละ 80.0 และนวดสปา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ลูกค้าส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน 1 -2 ครั้ง จำนวน 117 คิดเป็นร้อยละ 75.5 และจำนวนครั้งที่มารับบริการ 3 -4 ครั้ง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถยาศัยของพนักงาน ด้านการประสานงานบริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานนัดมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ มีสิ่งบริการอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของลูกค้า และทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านอรรถาศัยของพนักงาน ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านความพึงพอใจต่ออรรถาศัยของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานนัดมีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานพูดจาสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพนักงานนัดแต่งกายสุภาพและเรียบร้อย ส่วนข้ออื่น ๆ ที่เหลือ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านการประสานงานบริการ ลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ลูกค้าสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับบริการทางโทรศัพท์ล่วงหน้าได้ ส่วนข้ออื่น ๆ ที่เหลือลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านคุณภาพบริการ ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ การนัดเป็นการบำบัดและรักษาสุขภาพให้อยู่ในสภาวะที่ดี มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ส่วนข้ออื่น ๆ ที่เหลือ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด 1 ข้อ คือ พนักงานมีการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บปวดได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ส่วนข้ออื่น ๆ ที่เหลือลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.6 ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านค่าใช้จ่ายใน

การบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด 1 ข้อ คือ ลูกค้าสามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ ส่วนข้ออื่น ๆ ที่เหลือลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิก แพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปรากฏผลดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ลูกค้าที่มีเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถาศัยของพนักงาน ด้านคุณภาพบริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการประสานงานบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่า ลูกค้าที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. เพื่อรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ดังนี้

4.1 ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ข้อที่ลูกค้ามีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ที่จอดรถแคบ ไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่มาใช้บริการ รองลงมา มีเพลงให้ฟังระหว่างนั่งรอรับบริการ

4.2 ด้านต่ออัยยาศัยของพนักงาน ข้อที่ลูกค้ามีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ อยากได้พนักงานขนาดคนเดิม รองลงมา ขาดการติดตามผลหลังการนัด

4.3 ด้านการประสานงานบริการ ข้อที่ลูกค้ามีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรมีการจัดมุมอินเทอร์เน็ตไว้สำหรับคอยบริการลูกค้า รองลงมา สมุนไพรต่าง ๆ ที่ใช้ในการนวดวางขายหน้าร้านด้วย

4.4 ด้านคุณภาพบริการ ข้อที่ลูกค้ามีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ทางร้านควรมีการรับประกันความปลอดภัยหลังจากการนัด รองลงมา ระหว่างการปฏิบัติงานพนักงานไม่ควรรับโทรศัพท์

4.5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อที่ลูกค้าให้ข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ พนักงานนวดควรมีการแนะนำให้ปฏิบัติตนอย่างไรหลังจากนวดเสร็จ รองลงมา ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้ทราบถึงประโยชน์ในการนวด ว่ามีประโยชน์อย่างไรพนักงานนวดควรแนะนำเรื่องสุขภาพ

4.6 ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ข้อที่ลูกค้าให้ข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรปรับบัตรเครดิตของทุกธนาคาร รองลงมา ค่าใช้จ่ายในการนวดมีความคุ้มค่ากับการแก้ปวดเมื่อย

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทย และสปา อำเภอหัวหิน ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านต่ออัยยาศัยของพนักงาน ด้านการประสานงานบริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานนวดมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่า ร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทย และสปา ให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าเป็นหลัก คำนึงว่าเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการในแต่ละครั้ง ลูกค้าจะต้องได้รับการตอบสนอง พนักงานนวดจะต้องให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ จึงทำให้ลูกค้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่สอดคล้องกับ วิจัย ปีติเจริญธรรม (2548 : 19) ที่กล่าวว่า หัวใจของการบริการที่เป็นเลิศ มิใช่สักแต่เพียงบริการให้เสร็จๆ ทันท่วงเท่านั้น แต่หัวใจของการบริการอยู่คง “คุณค่า” ที่คุณส่งมอบต่อผู้อื่น ผู้รับบริการจะรู้สึกว่าคุณมีหัวใจของการบริการก็ต่อเมื่อ เขาู้สึกว่าคุณตอบสนองเขาอย่างถูกต้อง เข้าใจในมุมมองของเขา ปฏิบัติต่อเขาอย่างเป็นคนพิเศษ

1.2 ด้านอรรถศาสตร์ของพนักงาน พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อ พบว่า พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานนวดแต่งกายสุภาพ และเรียบร้อย มีความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากทางร้านเน้นการให้บริการเป็นหลักและให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ต่าง ๆ ที่ทางร้านจะต้องเสนอให้กับทางลูกค้ำที่มาใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้ำเปิดความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาในร้าน ซึ่งสอดคล้องกับ ดนัย เทียนพุด, (2543:11) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอรรถศาสตร์เป็นพื้นฐาน ซึ่งจะสามารถพิจารณาการให้ได้ใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ 1) ให้ด้วยความเต็มใจ 2) ให้ด้วยความโกรธ 3) ให้ด้วยเหตุผล ซึ่งสิ่งที่ลูกค้ำต้องการก็คือการให้ด้วยเหตุด้วยผลและการให้บริการที่ดีจะต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรมมนุษย์ โดยยึดถือความพอใจความต้องการของผู้รับบริการ (ลูกค้ำ) เป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ไหวพริบและปฏิภาณอยู่ตลอดเวลา

1.3 ด้านการประสานงานบริการ พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้ำสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ลูกค้ำสามารถติดต่อขอรับบริการทางโทรศัพท์ล่วงหน้าได้ ลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ วรณวิไล จันทราภาและพาณี สีตกะลิน (2535 :7) ที่กล่าวว่า การจัดการบริการสำหรับลูกค้ำมีองค์ประกอบ ดังนี้ การจัดการในการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่จะต้องมีการกำหนดให้เหมาะกับงานที่มีอยู่ทั้งหมดในส่วนนั้น ทั้งงานด้านการบริการและงานสนับสนุนให้ข้อมูลทุกด้านเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างเป็นระบบ และให้ทุกคนรู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบของตนโดยการจัดการมอบหมายงานต้องคำนึงถึงลักษณะงาน ปริมาณงาน ความยากง่ายของงานและความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในแต่ละคน และมีการจัดการระบบการประสานงานอย่างเหมาะสมโดยในการจัดระบบการประสานงานจะประกอบด้วย การประสานงานระหว่างบุคคลโดยจะต้องมีการจัดระบบที่มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการไว้อย่างชัดเจน

1.4 ด้านคุณภาพบริการ พบว่า ลูกค้ำที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจ การนวดเป็นการบำบัดและรักษาสุขภาพให้อยู่ในสภาวะที่ดี มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และ ตำแหน่งที่ปวดของลูกค้ำมีอาการดีขึ้นภายหลังได้รับการนวด อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากทางร้านเน้นการให้บริการลูกค้ำ แบบลูกค้ำคือพระราชา ดังนั้น คุณภาพของการบริการและการให้บริการของพนักงานนวด นับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับ

ความคาดหวังของลูกค้า และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานนวดที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่ไม่ควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, (2538:145-146) กล่าวว่า คุณภาพในการให้บริการ (service quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ (what) เมื่อเขามีความต้องการ (when) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้เป็นพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

1.5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิก แพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บปวดได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวทุกครั้งหลังการนวดได้ดี พนักงานอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับอาการและปัญหาสุขภาพแก่ลูกค้าได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานนวดของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา ทุกคน มีความรู้เกี่ยวกับการนวดแผนไทยและนวดสปา สามารถอธิบายข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ถือได้ว่าเป็นการให้ความรู้กับลูกค้าอีกทางหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ ปวีณา รัตนงามแสง (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจและความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของสถานบริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด : กรณีศึกษาสุขสัมผัส อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จากการศึกษาทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคที่มาใช้บริการนวดแผนไทย อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการส่งเสริมพัฒนาการให้บริการ คือ ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่เรื่องมนุษยสัมพันธ์ การให้บริการแก่ลูกค้า โดยจัดอบรมเป็นหลักสูตรระยะสั้น เข้าใจง่าย แก่พนักงานที่ให้บริการ ควรมีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

1.6 ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าสามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการมากที่สุด อัตราค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม และ ค่าบริการที่จ่ายไปคุ้มค่างับการนวดที่ได้รับตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา มีการบริการให้ลูกค้าเลือกได้ตามความชอบใจตามความต้องการและสามารถระบุค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องการได้ และสอดคล้องกับ เสรี วงษ์มณฑา (2542 :1) ที่กล่าวว่า การมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย ได้ขายในราคาที่ยอมรับได้ และผู้บริโภคนิยมจ่ายเพราะมองเห็นว่าคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับ จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543 : 19) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการซึ่งอาจขยายความ ให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์ไทยและสปา อำเภอหัวหิน ใน 6 ด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ รายได้ และ จำนวนครั้งที่มารับบริการ โดยรวมและรายด้าน

2.1 ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ลูกค้าที่เป็นเพศชาย และเพศหญิงมาใช้บริการนวดแผนไทยและนวดสปา เพราะว่าลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มาขนาดเพื่อผ่อนคลาย เนื่องจากการนวดแผนไทยและการนวดสปาทำให้เลือดลมเดินสะดวก ร่างกายกระฉับกระเฉงมีความคล่องตัวในการทำงานและทำให้ข้อต่อกระดูกส่วนต่างๆ เคลื่อนไหว ได้คล่องแคล่วว่องไว และพนักงานนวดของร้านทุกคนได้ผ่านการฝึกอบรมจากสาธารณสุขจังหวัดมีใบรับรองการประกอบวิชาชีพ ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ นาถฤดี มณีเนตร (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ : กรณีศึกษาการนวดแผนไทย พบว่า ปัจจุบันธุรกิจบริการสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดใกล้เคียงกำลังเจริญเติบโต ผู้วิจัยจึงศึกษาวิธีการที่จะทำให้อุตสาหกรรมนวดแผนไทยดำเนินไปได้อย่างยั่งยืนโดยทำการสำรวจธุรกิจบริการสุขภาพจำนวน 40 แห่ง โดยใช้

แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ตัวอย่าง ประชากรของการวิจัย จำนวน 940 คน ได้แก่ ผู้ใช้บริการการนวดแผนไทย ชาวไทย 427 คน ชาวต่างประเทศ 373 คน ผู้จัดการหรือเจ้าของกิจการ 40 คน และพนักงานนวด 100 คน โดยได้ศึกษาระดับความพึงพอใจ

ในการให้บริการนวดแผนไทยตามองค์ประกอบในการให้บริการส่งเสริมสุขภาพ พบว่าพนักงานประสบปัญหาเรื่อง การใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารและบริการลูกค้าเกินครึ่งของจำนวนพนักงานมีความต้องการเปลี่ยนงานส่วนผู้จัดการเป็นคนที่ใหม่ที่มีกลยุทธ์ในการจัดการทางธุรกิจที่ดีโดยการใช้แนวคิดของการตลาดสมัยใหม่ซึ่งเน้นความสำคัญของพนักงานและการฝึกอบรมภายในเพื่อสร้างเอกลักษณ์ของการบริการมีการรวมตัวกันจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อสร้างความเข้มแข็งของกิจการ สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่าลูกค้าชาวไทยพึงพอใจในกริยามารยาทของหมอนวด ส่วนลูกค้าชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในความยิ้มแย้มแจ่มใสและการต้อนรับดูแล และเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งโดยสรุปของการศึกษาครั้งนี้ พบว่า 1. กิจการนวดแผนไทยในจังหวัดขอนแก่น อุตรธานี และหนองคาย มีการดำเนินการทางธุรกิจที่ค่อนข้างมีแบบแผน และได้มีการพัฒนาการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสถานบริการตามประกาศกระทรวงฉบับใหม่ทั้งในด้านอุปกรณ์และอาคารสถานที่ 2. ในภาพรวมของกิจการบริการสุขภาพที่มีบริการนวดแผนไทย มีสัดส่วนพนักงานที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรมาตรฐานร้อยละ 76 แต่เพื่อสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการสถานประกอบการจึงควรปรับปรุงให้พนักงานทุกคนผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมาตรฐาน 3. ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการใช้บริการเพื่อสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น อุตรธานี และหนองคาย โดยมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากในด้านการต้อนรับ ดูแล เอาใจใส่ลูกค้า

2.2 ลูกค้าที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นการมาใช้บริการแบบเจาะจง ดังนั้นความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สาทิตย์ จีนาภักดิ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรีไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ บรรจง คณະวรรณ (2531: 31) กล่าวว่า นันทนาการหมายถึง การเข้าร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในช่วงที่มีเวลาว่างจากงานประจำ หรือการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่ตนเองมีความสนใจขณะมีเวลาว่าง เพื่อเพิ่มทักษะประสบการณ์ และการเข้าทำกิจกรรมนั้นก็จะเป็นไปด้วยความสมัครใจ เป็นการทำงานที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือสร้างสรรคงานขึ้นมาใหม่หรือเป็นการเข้าร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อลดเวลาว่างที่ตัวเองมีอยู่ให้น้อยลง เป็นการลดความเครียดทั้งทางร่างกายและทางอารมณ์ให้หมดหรือลดลงไป กลับเป็นคนใหม่ที่มีพลัง มีความสดชื่นที่เต็มไปด้วยพลังพร้อมจะทำงานหรือเผชิญโชคต่อไป

2.3 ลูกค้ำที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการประสานงานบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถาศัยของพนักงาน ด้านคุณภาพบริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้าน ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นเพราะรายได้ เป็นตัววัดการซื้อบริการได้อีกอย่างหนึ่ง ลูกค้ำที่มีรายได้มาก ก็สามารถที่จะซื้อบริการได้ทุกอย่างตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ วันดี องศ์ธนะสุข (2545:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวด ประคบ และอบสมุนไพร โดยทำการศึกษาในสถานบริการโครงการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กระทรวงสาธารณสุข พบว่า สภาพทั่วไปทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกใช้และไม่เลือกใช้บริการมีสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมคล้ายคลึงกัน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 35 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจและเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,001- 20,000 บาทต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรเพศชายและประสบการณ์ในการใช้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ ไพลิน สมสี (2549 : 130) ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจนวดสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่า รายได้ต่อเดือน เป็น 5 กลุ่ม คือต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 -20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในด้านผลิตภัณฑ์ (บริการ) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกระบวนการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในด้านราคา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

2.4 ลูกค้ำที่มาใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา ที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจไม่ได้หมายความว่า ลูกค้ำที่มาใช้บริการจำนวนครั้งต่อเดือน น้อย จะมีความพึงพอใจแตกต่างกับลูกค้ำที่มาใช้บริการต่อเดือนมาก เพราะบางครั้งอาจจะมีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การได้รับการบริการที่ดีการให้ความสำคัญ และมีการแนะนำที่ถูกวิธีจนทำให้ลูกค้ำเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ ธารา อ่อนชมจันทร์ (2542). บทคัดย่อ. การพัฒนาระบบงานบริการสาธารณสุขบนพื้นฐานแนวคิดแบบองค์รวม โรงพยาบาลเม็งราย จังหวัดเชียงรายการศึกษานี้เป็นงานวิจัยและพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขบนแนวคิดองค์รวมของ

โรงพยาบาลเม็กราย เพื่อพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลให้เข้าใจถึงแนวคิดนี้และการนำไปปฏิบัติและเป็นการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขที่โรงพยาบาลรับผิดชอบอยู่ด้วยการศึกษานี้เลือกพัฒนาบริการเบาหวานและอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อตลอดจนพัฒนาเครือข่ายด้านสุขภาพกับชุมชน จุดเด่นสำคัญของการพัฒนาคือการสร้างให้ชุมชนมีพฤติกรรมดูแลสุขภาพด้วยตนเองการเพิ่มโอกาสทางเลือกงานบริการ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดขอแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ดังนี้

ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ควรมีการจัดหาสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าของร้านโดยตรง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกถึงการดูแลเอาใจใส่ดูแลที่ทางร้านมีให้ เพราะปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ได้นั้น ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกัน เนื่องจากธุรกิจบริการในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมาก โดยเฉพาะเรื่องของธุรกิจนวดแผนไทย จะเห็นได้ว่ามีร้านที่เปิดให้บริการอยู่เป็นจำนวนมาก ลูกค้าสามารถเลือกรับบริการได้ตามความต้องการ ถ้าสามารถให้บริการลูกค้ามีความสะดวกสบายได้ ก็จะทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกถึงคุณภาพของการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร เพราะการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องกับลูกค้า พนักงานนวดควรแนะนำเรื่องสุขภาพให้กับลูกค้าได้รับทราบว่าวิธีการแก้อาการปวดและวิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพตรงแบบไหนบ้าง พนักงานนวดควรมีการแนะนำให้ปฏิบัติตนให้ถูกวิธีนั้นต้องทำอย่างไรหลังจากนวดเสร็จควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้ทราบถึงประโยชน์ในการนวด ว่ามีประโยชน์อย่างไร ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาศัยของพนักงาน ลูกค้าที่มาใช้บริการซ้ำ ต้องการให้พนักงานนวดเดิมเป็นผู้บริการ อาจเป็นเพราะได้รับการบริการที่ถูกต้อง และควรมีการติดตามผลหลังการนวด เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ถึงความรู้สึกเอาใจใส่ ด้านการแต่งกายของพนักงานลูกค้าต้องการให้พนักงานนวดแต่งกายแบบไทย ๆ เพื่อให้เข้ากับบรรยากาศการนวด

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน มีข้อเสนอแนะสามารถมาใช้ในการบริหารจัดการร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิก แพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน ผู้วิจัยสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการบริหารงานของร้าน ได้ดังนี้

1. ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ควรจัดสถานที่สำหรับไว้บริการจอดรถให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย เพื่อให้ลูกค้ามีความสะดวกเวลามารับบริการ
2. ด้านอัตรากำลังของพนักงาน ร้านควรชี้แจงให้ลูกค้าทราบว่าสามารถที่จะโทรศัพท์จองพนักงานนัดคนเดิมได้ ตามเวลาที่ลูกค้าสะดวกในการขอรับบริการ
3. ด้านการประสานงานบริการ ควรมีการจัดมุมอินเทอร์เน็ตไว้สำหรับคอยบริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเสร็จก่อนหรือที่มารอเพื่อนได้มีการติดต่อธุรกิจและสามารถผ่อนคลายจากอินเทอร์เน็ตได้
4. ด้านคุณภาพบริการ ควรจัดให้มีใบรับประกันความพึงพอใจและรวบรวมปัญหาของผู้รับบริการ ว่าส่วนใหญ่เกิดเพราะอะไรและเมื่อรับบริการไปแล้ว สามารถทำให้หายจากอาการได้หรือไม่
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ควรมีการจัดทำคู่มือสำหรับผู้มารับบริการ เพื่อให้ทราบวิธีการที่สามารถปฏิบัติได้ด้วยตนเอง ในกรณีที่มีอากาศปวดเพียงเล็กน้อย
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ควรบริการรับบัตรเครดิตทุกธนาคารเพื่อไว้บริการลูกค้า

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจการดูแลสุขภาพ โดยใช้การนวดแบบแพทย์แผนไทยกับแพทย์แผนปัจจุบัน
2. ควรมีการศึกษาปัญหาของนวดแบบแพทย์แผนไทยในปัจจุบัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกษมศักดิ์ วิจิตรกุล.(2545).**ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี.**สารนิพนธ์ กศ.ม.
(ธุรกิจศึกษา).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของ
สถาบันธนาคารในประเทศไทย.**วิทยานิพนธ์.สศ.ม. (การบริหารและนโยบาย
สวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์.(2546).**เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.**กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
_____. (2549).**เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย : แนวทางสู่ความสำเร็จ.**
ไทยเนรมิตกิจ อินเตอร์ โปรดักส์ จำกัด.
- दनัย เทียนพุด. (2543). **นวัตกรรมบริการลูกค้า.**กรุงเทพมหานคร: เนรมิตการพิมพ์.
- ดิเรก ฤทธิ์ห่วย. (2527). **การส่งเสริมการเกษตร:หลักและวิธีการ.** กรุงเทพมหานคร:
ไทยวัฒนาพานิช.
- นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์. (2541). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์
ในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นาถฤดี มณีเนตร. (2549). **การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ : กรณีศึกษาการนวดแผน
ไทย.** มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บรรจง คณะวรรณ. (2531). **กิจกรรมสร้างเสริมลักษณะนิสัยในการจัดการเรียนการสอน
กิจกรรมนันทนาการในโรงเรียนประถมศึกษา.** ขอนแก่น:
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญเชิด ภิญโญอนันตพงศ์.(2545). **เอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาเครื่องมือการ
ประเมินการศึกษา. หน่วยที่ 3 นนทบุรี :** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
นนทบุรี : สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมาธิราช.

- ประภาส เกตุแก้ว. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. สารนิพนธ์. กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปวีณา รัตนงามแสง. (2549). **ความพึงพอใจและความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของสถานบริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด : กรณีศึกษาสุขสัมพันธ์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ประดิษฐ์ ศรีประสิทธิ์. (2536). **ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตำบลที่มีต่อหน้าที่ปลัดอำเภอผู้ประสานงานตำบลในจังหวัดเลย**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). **จิตวิทยาการบริการ**. โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- วงเดือน ผ่องแผ้ว. (2545). **ความพึงพอใจในการเรียนสาขาวิชาการบัญชีของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณวิไล จันทราภา และพาณี สตกะสิน. (2535). **การบริหารงานแผนกทะเบียนสังกัดเทศบาลตำบล. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน 1 หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 4 .** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วุฒิพร ศรีมังกรแก้ว. (2548). **การนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษาศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเทศบาลนครขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ไทยศึกษาเพื่อการพัฒนา). เลข : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). **การบริการด้วยหัวใจ**. สำนักพิมพ์บูคแบงก์.
- วันดี องศ์ธนะสุข. (2545). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวดประคบ และอบสมุนไพร**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เศรษฐศาสตร์เกษตร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- วิภา นาคนิมิตร์.(2544). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากของ ธนบดี ของธนาคารไทย ธนาकरจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.** สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2540). **การวิจัยการตลาด.**กรุงเทพฯ : เอ เอ็น.
- _____. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.**กรุงเทพฯมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สุนณา อัญโพธิ์.(2541).**ตลาดบริการ.**กรุงเทพฯมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมโภช รติโอฬาร.(2548)**เอกสารประกอบการสอน การบริหารองค์การการแพทย์แผนไทย.**
- สุวัฒน์ ไบเจริญ.(2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์.(2547).**จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่.**กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุโขทัยธรรมมาธิราชมหาวิทยาลัย.(2543). **จิตวิทยาบริการ.** นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์จำกัด. ถ่ายเอกสาร.
- อัมพร ถิ่นประเทศ. (2547). **นวดเพื่อสุขภาพครบวงจร.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ภูมิปัญญา.
- Kotler , Philip. (1997). **Marketing Management : analysis, planning, implementation, and control.** 9 th ed. New Jersey NJ simon & Schuster (575)
- A day, lu Ann, and Ronald Anderson. (1975). **Access to medical care.** Ann Arbor: Health Administration Press : 6-14

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

- | | | |
|--------------------------------|-----------|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ | ลิ้มไทย | ข้าราชการบำนาญ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ | หมวดสง | อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์ภัคภร | สกลรักษ์ | อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 4. นายปฎล | เปรมปรีดี | ศึกษานิเทศก์ 8
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเพชรบุรี |
| 5. นางราตรี | กลีนปทุม | คณะกรรมการตรวจ สมศ. จังหวัดเพชรบุรี |

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC
	1	2	3	4	5	
ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ						
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง	1	1	0	1	1	0.80
2. มีสิ่งบริการระหว่างการรอรับบริการให้บริการ	1	1	1	0	0	0.60
3. มีการบริการอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของลูกค้า	1	0	1	1	0	0.60
4. ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวสะดวกต่อการเข้ารับบริการ	1	1	0	1	1	0.80
5. มีห้องน้ำและห้องอาบน้ำถูกสุขลักษณะและเพียงพอ	1	0	1	1	1	0.80
5. การจัดตกแต่งสถานที่ภายในร้านเป็นสัดส่วนเหมาะสมสวยงาม	1	1	1	1	1	1.00
7. ภายในร้านมีบรรยากาศที่ดี	0	1	1	1	1	0.80
8. พนักงานนวดมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.00
ด้านความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยของพนักงาน						
9. พนักงานมีการต้อนรับและยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	1	1	1	1	1	1.00
10. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.00
11. พนักงานแสดงความเป็นมิตร ความจริงใจ และเต็มใจต่อการให้บริการ	1	0	1	1	1	0.80
12. พนักงานนวดแต่งกายสุภาพและเรียบร้อย	1	1	1	1	1	1.00
13. พนักงานพูดจาสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	1	1	1	1	1	1.00
14. พนักงานสามารถตอบข้อซักถาม และอธิบายรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการได้	1	1	1	1	1	1.00
15. พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า	1	1	1	1	1	1.00

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญ					ค่า
	1	2	3	4	5	IOC
ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานบริการ						
16. ลูกค้าสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการ	1	1	0	1	1	0.80
17. ลูกค้าติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวกและรวดเร็ว	1	1	1	0	1	0.80
18. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	1	1	1	1	1	1.00
19. มีการติดตามผลหลังการให้บริการ	0	0	1	1	1	0.80
20. ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับบริการทางโทรศัพท์ล่วงหน้าได้	1	1	1	1	1	1.00
ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ						
21. การนัดทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ	1	1	1	1	1	1.00
22. เจ้าหน้าที่ที่ตกลงบนตัวลูกค้ามีความพอดี	1	1	1	1	1	1.00
23. ตำแหน่งที่ปวดของลูกค้ามีอาการดีขึ้นภายหลังได้รับการนัด	1	1	1	1	1	1.00
24. การนัดเป็นการบำบัดและรักษาสุขภาพของลูกค้าให้อยู่ในสภาวะที่ดี	0	1	1	1	1	0.80
25. การนัดทำให้ลูกค้าเกิดการผ่อนคลาย	1	1	1	0	1	0.80
26. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.00
ด้านความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสาร						
27. พนักงานอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับอาการและปัญหาสุขภาพแก่ลูกค้าได้	1	1	1	1	1	1.00
28. พนักงานมีการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บปวดได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	1	1	1	1	1.00
29. พนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวทุกครั้งหลังการนัดได้ดี	1	1	1	1	1	1.00
30. พนักงานสามารถกำหนดระยะเวลาในการให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ	1	1	1	1	1	1.00

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญ					ค่า
	1	2	3	4	5	IOC
ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการบริการ						
31. อัตราค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม	1	0	1	1	1	0.80
31. ลูกค้าสามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ	1	1	1	1	1	1.00
33. ค่าบริการที่จ่ายไปคุ้มค่ากับการนวดที่ได้รับ	1	1	1	1	1	1.00

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือ

ที่ ศธ 0519.12/ 3 6 5 7



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

17 เมษายน 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิมไทย

เนื่องด้วย นางพรปวีณ์ ศิริรักษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุขภาพคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุขภาพคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางพรปวีณ์ ศิริรักษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติศาสตร์ โทรศัพท์ 081-4433-995



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/3656

วันที่ 17 เมษายน 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

 เนื่องด้วย นางพรปวีณ์ ศิริรักษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรรพชาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดตง และ อาจารย์ภัคกร สกลรักษ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรรพชาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

 จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางพรปวีณ์ ศิริรักษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เฟื่องสิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/3849



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

8 พฤษภาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ปฎุฒ เปรมปรีดี ศึกษาพิเศษ 8

เนื่องด้วย นางพรปวีณ์ ศิริรักษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุขภาพคลินิก แพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน” โดยมี อาจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุขภาพคลินิก แพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางพรปวีณ์ ศิริรักษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัพท 081-4433-995

ที่ ศธ 0519.12/385๐



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

8 พฤษภาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์รัตรี กลิ่นประทุม กรรมการตรวจ สมศ.

เนื่องด้วย นางพรปวีณ์ ศิริรักษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของร้านฉัตรรพชาคลินิก แพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน” โดยมี อาจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรรพชาคลินิก แพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางพรปวีณ์ ศิริรักษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเชชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-4433-995

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา
อำเภอหัวหิน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน จำนวน 3 หน้า
2. โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นความเป็นจริงของท่าน ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ท่านต้องการเลือก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ

2.1 ไม่เกิน 40 ปี

2.2 ตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป

3. รายได้

3.1 ไม่เกิน 20,000 บาท

3.2 มากกว่า 20,001 บาท

4. ประเภทของการใช้บริการ

4.1 นวดแผนไทย

4.2 นวดสปา

5. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน

5.1 1-2 ครั้ง

5.2 3-4 ครั้ง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทย
และสปาอำเภอหัวหิน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วพิจารณาตามความเป็นจริงที่ทำให้ท่าน
พึงพอใจการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน
โดยทำเครื่องหมาย ✓ ช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ					
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง					
2. มีสิ่งบริการระหว่างการรอรับบริการให้บริการ					
3. มีการบริการอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของลูกค้า					
4. ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว					
5. มีห้องน้ำและห้องอาบน้ำถูกสุขลักษณะและเพียงพอ					
6. การจัดตกแต่งสถานที่ภายในร้านเป็นสัดส่วนเหมาะสมสวยงาม					
7. ภายในร้านมีบรรยากาศที่ดี					
8. พนักงานนวดมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ					

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านอรรถศาสตร์ของพนักงาน					
9. พนักงานมีการต้อนรับและยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองดี					
10. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ					
11. พนักงานแสดงความเป็นมิตร ความจริงใจ และเต็มใจต่อการให้บริการ					
12. พนักงานนวดแต่งกายสุภาพและเรียบร้อย					
13. พนักงานพูดจาสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
14. พนักงานสามารถตอบข้อซักถาม และอธิบายรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการได้					
15. พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า					
ด้านการประสานงานบริการ					
16. ลูกค้าสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการ					
17. ลูกค้าติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวกและรวดเร็ว					
18. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
19. มีการติดตามผลหลังการให้บริการ					
20. ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับบริการทางโทรศัพท์ล่วงหน้าได้					
ด้านคุณภาพบริการ					
21. การนวดทำให้ลูกค้ารู้สึกกระปรี้กระเปร่า					
22. น้ำหนักมือที่กดลงบนตัวลูกค้ามีความพอดี					
23. ตำแหน่งที่ปวดของลูกคามีอาการดีขึ้นภายหลังจากการนวด					
24. การนวดเป็นการบำบัดและรักษาสุขภาพให้อยู่ในสภาวะที่ดี					

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25. การนัดทำให้ลูกค้าเกิดการผ่อนคลาย					
26. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร					
27. พนักงานอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับอาการและปัญหาสุขภาพแก่ลูกค้าได้					
28. พนักงานมีการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บปวดได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
29. พนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวทุกครั้งหลังการนัดได้ดี					
30. พนักงานสามารถกำหนดระยะเวลาในการให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ					
ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ					
31. อัตราค่าใช้จ่ายในการรับบริการมีความเหมาะสม					
32. ลูกค้าสามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ					
33. ค่าบริการที่จ่ายไปคุ้มค่ากับการนัดที่ได้รับ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

พรวิณี ศิริรักษ์

นิสิตปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางพรปวีณ์ ศิริรักษ์
วันเดือนปีเกิด	26 สิงหาคม 2513
สถานที่เกิด	จังหวัดพัทลุง
ที่อยู่ปัจจุบัน	23/19 หมู่ 1 ตำบลโพไร่หวาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ประกอบอาชีพทนายความและธุรกิจส่วนตัว เลขที่ใบอนุญาตว่าความ 1007/2540
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2531	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนสาธิตสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2534	ปริญญาตรี นิติศาสตร์บัณฑิต จากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
พ.ศ. 2551	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) วิชาเอกธุรกิจศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ