

## บทคัดย่อ

ปัจจุบันธุรกิจบริการสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดใกล้เคียงกำลังเจริญเติบโต ผู้วิจัยจึงศึกษาวิธีการที่จะทำให้ธุรกิจการนวดแผนไทยดำเนินไปได้อย่างยั่งยืน โดยทำการสำรวจธุรกิจบริการสุขภาพจำนวน 40 แห่ง โดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ตัวอย่างประชากรของการวิจัย จำนวน 940 คน ได้แก่ ผู้ใช้บริการการนวดแผนไทย ชาวไทย 427 คน ชาวต่างประเทศ 373 คน ผู้จัดการหรือเจ้าของกิจการ 40 คน และพนักงานนวด 100 คน โดยได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนวดแผนไทย ตามองค์ประกอบในการให้บริการส่งเสริมสุขภาพ พบว่า พนักงานประสบปัญหาเรื่อง การใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารและบริการลูกค้า เกินครึ่งของจำนวนพนักงานมีความต้องการเปลี่ยนงาน ส่วนผู้จัดการเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีกลยุทธ์ในการจัดการทางธุรกิจที่ดีโดยการใช้แนวคิดของการตลาดสมัยใหม่ซึ่งเน้นความสำคัญของพนักงาน และการฝึกอบรมภายในเพื่อสร้างเอกลักษณ์ของการบริการ มีการรวมตัวกันจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อสร้างความเข้มแข็งของกิจการ สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า ลูกค้าชาวไทยพึงพอใจในกิริยามารยาทของหมอนวด ส่วนลูกค้าชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจใน ความยิ้มแย้มแจ่มใส และการต้อนรับ ดูแล และเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งโดยสรุปของการศึกษาครั้งนี้ พบว่า

1. กิจการนวดแผนไทยในจังหวัดขอนแก่น อุตรธานี และหนองคาย มีการดำเนินการทางธุรกิจที่ค่อนข้างมีแบบแผน และได้มีการพัฒนาการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสถานบริการตามประกาศกระทรวงฉบับใหม่ทั้งในด้านอุปกรณ์และอาคารสถานที่
2. ในภาพรวมของกิจการบริการสุขภาพที่มีบริการนวดแผนไทย มีสัดส่วนพนักงานที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรมาตรฐานร้อยละ 76 แต่เพื่อสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับผู้บริการ สถานประกอบการจึงควรปรับปรุงให้พนักงานทุกคนผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมาตรฐาน
3. ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการใช้บริการเพื่อสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น อุตรธานี และหนองคาย โดยมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากในด้านการต้อนรับ ดูแล เอาใจใส่ลูกค้า

## ABSTRACT

Health care service business in Khon Kaen province and neighboring provinces is at the present growing up. I, the researcher about this, need to study how to let the business of Thai Classical Massage be sustainable, surveying 40 numbers of health care service businesses by use of questionnaires, interview, and observation. The sampling population used for this research were 940 persons included: Those who used the Thai classical massage were 427 Thai people, 373 foreigners, 40 managers or owners of the business, and 100 masseuses. The satisfactory study of Thai classical massage according to the factors of health care service promotion was found that the masseuses had got the foreign language problem for communication and customers service, and more than half of them needed to change their job. But for the managers, they were new generations, and had got strategies for good business management, using modern marketing idea emphasized on the employees' importance, and in-training to create the service identity. They had got together to establish the club of businessmen to strengthen their business. As for satisfaction of those who had got the service it was found that the Thai customers had got satisfaction in the masseuses' manner while foreign customers had got satisfaction in smiling, welcoming, taking care, and interest upon customers, it was in brief found that

1. Thai classical massage businesses in Khon Kaen, Udon Thani, and Nongkhai had been likely managed in systematic function, and their management had also made according to standard criteria of the service place being well formulated in both equipment and building according to the new rule of Public Health Ministry.

2. By overall view of health care service business with Thai classical massage, the Masseuses who had been trained according to the standard course were 76 percent, but to be confident and safety for those who come to get the service, the entrepreneurs should be improved, and let the masseuses get the training according to the standard course.

3. Those, who had got the service, were confident in health care service organized in Khon Kaen, Udon Thani, and Nongkhai, They felt satisfied a lot in welcoming, taking care, and interest upon the customers.