

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การดำเนินงานของธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีการบริหารองค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้านได้แก่ ด้านองค์กรและการจัดการ ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ ด้านการตลาด และด้านการเงิน โดยการศึกษาเกี่ยวกับ ด้านองค์กรและการจัดการ ได้ทำการศึกษาระบบการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยใช้การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุม ในด้านการผลิตและการปฏิบัติการเป็นการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดแนวทางปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการแปรรูป (Transformation) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรการดำเนินงานให้เป็นผลลัพธ์ (Output) ในรูปสินค้าและบริการอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งข้อมูลที่ศึกษา ได้แก่ กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product/Service strategy) กลยุทธ์กระบวนการ (Process Strategy) เช่น การควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการ กลยุทธ์ที่ตั้ง (Location Strategy) กลยุทธ์การวางผัง (Layout Strategy) เช่นการจัดสรรพื้นที่สถานประกอบการ กลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล (Human Resource Strategy) และกลยุทธ์การจัดหา (Procurement Strategy) ด้านการตลาด ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดของตลาดบริการ (7 Ps) ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) และ ด้านการเงิน ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ การวางแผนทางการเงิน การบริหารทรัพย์สินหรือจัดสรรเงินทุนและการจัดหาเงินทุน

ระเบียบวิธีการศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร บทความทางวิชาการ ตำราทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่สามารถค้นคว้าได้ผ่านอินเทอร์เน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม แบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานและมีรายชื่ออยู่ในทำเนียบสาธารณสุขเชียงใหม่ จำนวน 90 ราย โดยการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาจากประชากรทั้งหมดโดยสอบถามจากเจ้าของกิจการหรือผู้จัดการทั่วไปกิจการละ 1 คน ซึ่งผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ประกอบการได้ 78 ราย ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.0 for Windows ในการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 85.9 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 56.4 สถานภาพโสด ร้อยละ 47.4 โดยจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า ร้อยละ 37.2 เป็นเจ้าของกิจการร้านนวด ร้อยละ 67.9 และก่อนการทำธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพไม่เคยทำธุรกิจอื่นใด ร้อยละ 67.9

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านนวดเพื่อสุขภาพ

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจในรูปแบบเจ้าของคนเดียว ร้อยละ 93.6 เป็นธุรกิจที่เปิดดำเนินการมาแล้วเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 59.0 สถานที่ให้บริการนวดเป็นรูปแบบของอาคารตึกแถวหนึ่งห้อง ร้อยละ 48.7 มีขนาดพื้นที่ 101 - 250 ตรม. ร้อยละ 19.2 โดยเป็นอาคารให้เช่า ร้อยละ 48.7 ส่วนใหญ่จ่ายค่าเช่าต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 52.6 การเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพมักเลือกอยู่ใกล้กับโรงแรมและสถานที่พัก ร้อยละ 67.9 วันที่เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันอาทิตย์ ระหว่างเวลา 10.00 - 22.00 คิดเป็นร้อยละ 26.9 มีเตียงสำหรับนวดจำนวน 10 เตียง ร้อยละ 57.7 มีเก้าอี้นวดน้อยกว่า 5 ตัว ร้อยละ 59.0 ให้บริการนวดเพื่อสุขภาพโดยไม่มีบริการอื่นควบคู่ ร้อยละ 79.5 มีลูกค้าที่มาใช้บริการต่อวัน 11 - 20 คน ร้อยละ 42.3 และมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับลูกค้าต่อคนต่อครั้ง 200-500 บาท ร้อยละ 65.4

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของร้านนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

1. ด้านองค์กรและการจัดการ

1.1 การวางแผน

ผลการศึกษาด้านองค์กรและการจัดการ ในส่วนของการวางแผนพบว่า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีการวางแผนงานในการดำเนินการ ร้อยละ 67.9 โดยเป็นการวางแผนการตลาด ร้อยละ 77.4 ระยะเวลาของแผนเป็นแบบแผนงานระยะสั้น ร้อยละ 69.8 ผู้วางแผนเป็นเจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 60.4 โดยการดำเนินธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 88.5 โครงสร้างของธุรกิจจะเป็นโครงสร้างแบบง่ายไม่เป็นทางการ ร้อยละ 92.3 มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน ร้อยละ 80.8

1.2 การจัดคนเข้าทำงาน

ผลการศึกษาด้านองค์กรและการจัดการ ในส่วนของการจัดคนเข้าทำงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อการคัดเลือกคนเข้าทำงาน โดยให้ความสำคัญต่อบัณฑิตจบใหม่ในการคัดเลือกพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ คัดเลือกพนักงานจากประสบการณ์ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.21 มีประกาศนียบัตรรับรอง ค่าเฉลี่ย 4.15 มีความสามารถหลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.09 และพิจารณาจากบุคลิกภาพ ค่าเฉลี่ย 3.90 โดยจะมีการสอนงานก่อนการปฏิบัติงาน ร้อยละ 93.6 มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถ ร้อยละ 83.3 การจ่ายค่าตอบแทนการทำงานให้เป็นค่าจ้างตามชั่วโมงการนวด ร้อยละ 79.5 ซึ่งมีหลักเกณฑ์การกำหนดค่าจ้างจากความสามารถของพนักงาน ร้อยละ 59.0 และให้สวัสดิภาพแก่พนักงาน โดยการให้ลาหยุด ร้อยละ 69.2

1.3 การสั่งการ

ผลการศึกษาด้านองค์กรและการจัดการ ในส่วนของการสั่งการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พอใจพนักงานโดยใช้วิธีการให้อิสระในการทำงาน ร้อยละ 55.1 โดยการจัดการเรื่องการสั่งการจะดำเนินการก่อนการเริ่มงาน ร้อยละ 55.1

1.4 การควบคุม

ผลการศึกษาด้านองค์กรและการจัดการ ในส่วนของการควบคุมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประเมินผลพนักงานโดยพิจารณาจากคุณสมบัติด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ดี

ร้อยละ 87.2 มีการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงด้านการบริการ ร้อยละ 70.5 และผู้ที่ประเมินผลพนักงานส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 57.7

2. ด้านการผลิตและปฏิบัติการ

ผลการศึกษาด้านการผลิตและปฏิบัติการพบว่า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่จัดให้มีการปรับปรุงการให้บริการ ร้อยละ 92.3 โดยปรับปรุงในด้านสถานที่ให้บริการได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ร้อยละ 80.6 และพบว่าการควบคุมคุณภาพของการให้บริการนวดเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 98.7 โดยใช้หลักการการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าที่มาใช้บริการโดยตรง ร้อยละ 96.1 และนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการให้บริการ ร้อยละ 97.4 มีการคัดเลือกผลิตภัณฑ์เพื่อใช้ในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพจากความสะดวกในการซื้อและจัดส่ง ร้อยละ 51.3 มีปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้งสถานที่นวดเพื่อสุขภาพโดยเลือกอยู่ในย่านธุรกิจใกล้กลุ่มลูกค้า ร้อยละ 83.3 มีการจัดสรรพื้นที่ภายในร้านโดยเน้นกระบวนการทำงานเพื่อความสะดวก ร้อยละ 76.9 มีการวางแผนกำลังคน ร้อยละ 76.9 และมีการวางแผนกำลังคนเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า โดยวิธีการปรับลดปริมาณพนักงานตามฤดูกาล ร้อยละ 73.3

3. ด้านการตลาด

ผลการศึกษาด้านการตลาดพบว่า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ใช้วิธีการจำแนกตามความแตกต่างจากธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของตนเองกับที่อื่น โดยวัดจากคุณภาพของบริการ ร้อยละ 60.3 โดยลูกค้ากลุ่มเป้าหมายหลักที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ร้อยละ 66.7

3.1 ด้านการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านการตลาดในส่วนของด้านสินค้าหรือบริการพบว่า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จัดให้มีการบริการนวดแผนไทยเป็นหลัก ร้อยละ 96.2

3.2 ด้านราคา

ผลการศึกษาด้านการตลาด ในส่วนของด้านราคาพบว่า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ใช้วิธีการกำหนดราคาการให้บริการให้เท่ากับคู่แข่ง ร้อยละ 32.1 โดยมีอัตราค่าบริการระหว่าง 150 – 250 บาท ร้อยละ 12.8

3.3 ด้านสถานที่

ผลการศึกษาด้านการตลาด ในส่วนของด้านสถานที่พบว่า ธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีลูกค้ามาใช้บริการโดยใช้ช่องทางติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 100.0 โดยธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพจะให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะที่ร้าน ร้อยละ 59.0

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษาด้านการตลาด ในส่วนของการส่งเสริมการตลาดพบว่า ธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ร้อยละ 69.2 โดยใช้วิธีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ เว็บไซต์ ร้อยละ 77.8 มีความถี่ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเป็นประจำทุกเดือน ร้อยละ 53.7 มีการโฆษณาผ่านสื่อร้อยละ 92.6 ซึ่งสื่อโฆษณาที่เลือกใช้ส่วนใหญ่โฆษณาโดยใช้โบรชัวร์ แผ่นพับ ร้อยละ 66.0 มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ร้อยละ 72.2 โดยใช้วิธีการลดราคา ร้อยละ 69.2

3.5 ด้านพนักงาน

ผลการศึกษาด้านการตลาด ในส่วนของพนักงานพบว่า ธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีวิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจลูกค้า โดยให้พนักงานมีทักษะหรือท่วงท่าที่เป็นมาตรฐาน ร้อยละ 87.2 และจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ร้อยละ 57.7

3.6 ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการศึกษาด้านการตลาด ในส่วนของกระบวนการให้บริการพบว่า ธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการให้บริการโดยจำแนกตามความรวดเร็วในการติดต่อเข้ารับบริการมีระดับความรวดเร็วปานกลาง ร้อยละ 52.6 โดยมีข้อผิดพลาดในการให้บริการมากกว่า 1 ครั้งแต่ไม่เกิน 5 ครั้ง ร้อยละ 55.1

3.7 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ผลการศึกษาด้านการตลาด ในส่วนของสภาพแวดล้อมทางกายภาพพบว่า ธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คิดว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการ ธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ คือเรื่องความสะดวกของร้าน ร้อยละ 80.8

4. ด้านการเงิน

ผลการศึกษาด้านการเงินพบว่า ธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ใช้เงินลงทุนเบื้องต้นโดยประมาณ ไม่เกิน 250,000 บาท ร้อยละ 38.5 มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อเดือนไม่เกิน 50,000 บาท ร้อยละ 44.9 การลงทุนใช้แหล่งเงินทุนจากทุน

ส่วนตัว ร้อยละ 83.3 เงินสดคงเหลือในแต่ละเดือนจะเก็บไว้ใช้หมุนเวียนในเดือนถัดไป ร้อยละ 80.8 และมีการจัดทำบัญชี ร้อยละ 78.2 โดยใช้วิธีการจัดทำบัญชีแบบง่าย ร้อยละ 73.8

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาเรื่อง การดำเนินงานของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถจำแนกปัญหาในการดำเนินธุรกิจตามปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้

4.1 ปัญหาด้านองค์กรและการจัดการ

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านองค์กรและการจัดการในเรื่องเกี่ยวกับ พนักงานลาหยุดงานบ่อย ร้อยละ 48.7 และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ การตั้งกฎระเบียบให้รัดกุมและไม่ทำให้พนักงานรู้สึกอึดอัดจนเกินไป

4.2 ปัญหาด้านการผลิตและการปฏิบัติการ

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านการผลิตและการปฏิบัติการเนื่องจากลูกค้ามาใช้บริการน้อย ทำให้พนักงานว่างงาน ร้อยละ 79.5 มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ ปรับลดปริมาณพนักงานตามฤดูกาลท่องเที่ยว

4.3 ปัญหาด้านการตลาด

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านการตลาดเกี่ยวกับการแข่งขันสูง มีคู่แข่งจำนวนมาก ร้อยละ 47.4 และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการเพิ่มการบริการที่หลากหลายและสร้างความแตกต่างให้ลูกค้าได้รับรู้

4.4 ปัญหาด้านการเงิน

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการเงินเกี่ยวกับกำไรไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ร้อยละ 41.0 และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ ใช้วิธีการเพิ่มคุณภาพให้ดีกว่าที่เป็นอยู่และควรมีการจัดทำระบบบัญชีให้ถูกต้องเพื่อนำไปวางแผนการเงินได้

การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การดำเนินงานของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้แนวคิดและทฤษฎีการบริหารองค์การ 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านองค์กรและการจัดการ 2.ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ 3.ด้านการตลาด และ 4.ด้านการเงิน โดยได้นำมาอภิปรายผลการศึกษาเปรียบเทียบกับการศึกษาของ ปวาร์ณา อัจฉริยบุตรและคณะ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ การศึกษาของ รามาริน บุญสม (2550) ที่ศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาของ ฉันทวัต วันดี (2551) ที่ศึกษาการวิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และการศึกษาของ พรกมล ปริญญารักษ์ (2551) ที่ศึกษาการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของสถานบริการนวดแผนไทยสตาร์ ไทยมาสซาส ชาวน่า แอนด์ ฟิตเนส เนื่องจากเป็นการศึกษา การประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องและใกล้เคียงกัน สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญหลายประเด็นและ นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ด้านองค์กรและการจัดการ

การวางแผน

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีการวางแผนการดำเนินงาน โดยส่วนใหญ่เป็นการวางแผนด้านการตลาด ซึ่งเป็นแผนงานระยะสั้น และผู้ที่วางแผนคือเจ้าของธุรกิจ จะทำการวางแผนด้วยตนเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ รามาริน บุญสม (2550) ที่ศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปาจะใช้การวางแผนงานในระยะยาว นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากโครงสร้างของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะเป็นโครงสร้างแบบงายไม่เป็นทางการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปวาร์ณา อัจฉริยบุตรและคณะ (2549) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ ที่พบว่าโครงสร้างองค์กรจะมีความแตกต่างกันตามขนาดและประเภทของธุรกิจ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ฉันทวัต วันดี (2551) ที่ศึกษาวิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า มีการจัดโครงสร้างองค์กรตามหน้าที่

การจัดคนเข้าทำงาน

พบว่าธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีการคัดเลือกพนักงานโดยพิจารณาจากปัจจัยด้าน ประสบการณ์ การมีประกาศนียบัตรรับรองความสามารถหลากหลายและบุคลิกภาพ ตามลำดับ นอกจากนั้นจะมีการสอนงานให้แก่พนักงาน

ก่อนปฏิบัติงาน และหลังจากเข้าปฏิบัติงานแล้วจะมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถให้แก่พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปวาร์ณา อัจฉริยะบุตรและคณะ (2549) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ ที่พบว่าส่วนใหญ่จะใช้วิธีการฝึกอบรมในหน่วยงานกันเองโดยเรียนรู้จากหัวหน้างาน

การสั่งการ

เมื่อพิจารณาด้านการสั่งการในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า จะใช้การสั่งการโดยตรงจากเจ้าของก่อนเริ่มทำงาน และจะให้พนักงานมีอิสระในการทำงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) และคณะที่ให้แนวคิดด้านองค์กรและการจัดการในส่วนของคำสั่งการไว้ว่า การสั่งการที่ดีควรมีลักษณะเป็นการติดต่อติดต่อสื่อสารแบบสองทาง การสั่งการควรสั่งให้ชัดเจน การสั่งการควรสั่งในเรื่องที่เป็นไปได้ และการสั่งการต้องพิจารณาตามสภาพของเรื่องราวต่างๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อม

การควบคุม

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีการควบคุมพนักงานโดยการประเมินผลพนักงาน ซึ่งคุณสมบัติที่ใช้สำหรับการประเมินผล ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ และขยันอดทน ตามลำดับ ซึ่งผลการประเมินที่ได้จะนำไปปรับปรุงด้านการบริการในองค์กร โดยผู้ที่มีหน้าที่ประเมินผล คือ เจ้าของกิจการจะเป็นผู้ประเมินผลด้วยตนเอง

2. ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีแนวทางในการปฏิบัติสำหรับการผลิตและการปฏิบัติการ โดยใช้วิธีการปรับปรุงสินค้าและบริการ ซึ่งเน้นในด้านสถานที่เพื่อให้ใช้บริการได้สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปวาร์ณา อัจฉริยะบุตรและคณะ(2549) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ ที่พบว่ามีจัดการด้านสถานที่ 3 รูปแบบ คือ สปาในที่โล่ง สปาในอาคาร หรือเป็นสปาในที่โล่งและในอาคารผสมผสานกันรวมทั้งธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้การควบคุมคุณภาพของการบริการ ด้วยการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าโดยตรง ซึ่งความคิดเห็นที่ได้จะนำมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของกิจการ และจากการพิจารณาทำเลที่ตั้ง พบว่าธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เลือกทำเลที่ตั้งให้อยู่ในย่านธุรกิจ ใกล้กลุ่มลูกค้า มีการจัดสรรพื้นที่ภายในเพื่อให้เกิดความสะดวกในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฉันทวันดี (2551) ที่ศึกษาการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เน้นการมีทำเลที่ตั้งดีเช่นเดียวกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปวาร์ณา

อัจฉริยบุตรและคณะ (2549) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ที่พบว่าผู้ประกอบการพิจารณาเลือกทำเลที่ตั้งที่เป็นธรรมชาติ การคมนาคมสะดวกเป็นหลัก และเมื่อพิจารณาด้านการวางแผนกำลังคน พบว่า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีการวางแผนกำลังคน โดยใช้วิธีการปรับลดปริมาณพนักงานตามฤดูกาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กฤษณา รัตนพฤกษ์ (2545) ที่กล่าวถึงการจัดการอุปสงค์และกำลังการผลิตไว้ว่า กิจกรรมบริการมีปัญหาเกิดขึ้นเกี่ยวกับความผันผวนในความต้องการอยู่เสมอ ในช่วงที่มีความต้องการสูงอาจต้องปฏิเสธลูกค้า หรือช่วงที่มีความต้องการน้อย พนักงานอาจว่างงาน ไม่ได้ใช้สถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์อย่างเต็มที่ ดังนั้นในการแก้ปัญหานักการตลาดต้องปรับกำลังการผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการที่ผันผวน

3. ด้านการตลาด

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีการจำแนกความแตกต่างของตนเองกับผู้อื่น โดยพิจารณาจากคุณภาพของบริการ โดยมีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รามาริน บุญสม (2550) ที่ศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นประชาชนทั่วไปและนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ด้านสินค้าและบริการ

พบว่า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ให้บริการนวดแผนไทยและนวดฝ่าเท้าเป็นหลักซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปวาร์ณา อัจฉริยบุตรและคณะ (2549) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ พบว่าส่วนใหญ่จะเน้นการให้บริการนวดเพื่อผ่อนคลายมากกว่าการนวดเพื่อรักษา

ด้านราคา

พบว่า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีเกณฑ์ในการกำหนดอัตราค่าบริการ โดยใช้วิธีกำหนดราคาเท่ากับคู่แข่ง และกำหนดจากราคาดันทุน ตามลำดับ โดยมีอัตราค่าบริการต่อชั่วโมงระหว่าง 100 – 250 บาท ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปวาร์ณา อัจฉริยบุตรและคณะ (2549) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ ที่พบว่า มีอัตราค่าบริการสปาต่ำสุดอยู่ที่ 200 บาทต่อ 30 นาที และราคาสูงสุดอยู่ที่ 15,300 บาท ซึ่งจัดทำเป็นแพคเกจ ใช้เวลาประมาณ 4 ชั่วโมง 30 นาที นอกจากนี้การศึกษารั้งนี้พบว่า ผู้ประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีการกำหนดอัตราค่าบริการโดยกำหนดเท่ากับคู่แข่ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ รามาริน บุญสม (2550)

ที่ศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกอบการสปาส่วนใหญ่กำหนดราคาตามต้นทุน

ด้านสถานที่

พบว่า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีช่องทางในการติดต่อใช้บริการ โดยการติดต่อด้วยตนเอง ซึ่งส่วนใหญ่จะให้บริการเฉพาะที่ร้านเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รามาริน บุญสม (2550) ที่ศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าช่องทางที่ถูกคัดเลือกมาจากหน้าร้านโดยตรง แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปวารณา อัจฉริยบุตรและคณะ (2549) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ ที่พบว่ามีช่องทางการติดต่อผ่านบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์และรถแท็กซี่เป็นหลัก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด โดยการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ เว็บไซต์ และจะมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเป็นประจำทุกเดือน และส่วนใหญ่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายด้วยศึกษาเรื่องการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ ที่พบว่าผู้ประกอบการมีการทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นหลักเช่นเดียวกัน

ด้านพนักงาน

พบว่าธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้า ด้วยการเน้นที่ทักษะหรือท่วงท่าที่เป็นมาตรฐาน โดยจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฉันทวัต วันดี (2551) ที่ศึกษาวิเคราะห์ทฤษฎีการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าจุดแข็งของกิจการสปา ได้แก่ มีบริการที่หลากหลายและการบริการที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดด้านการตลาดของ Phillip Kotler ที่กล่าวถึงการคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรม การจูงใจ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าแตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการแก้ปัญหา และมีค่านิยมที่ดี

ด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการกำหนดความรวดเร็วของกระบวนการรอสำหรับการติดต่อเข้ารับบริการของลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความถี่ของข้อผิดพลาดในการให้บริการของพนักงานส่วนใหญ่ พบว่า มีความ

ผิดพลาดเกิดขึ้นในแต่ละเดือนมากกว่า 1 ครั้งแต่ไม่เกิน 5 ครั้ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Phillip Kotler ที่กล่าวถึงกระบวนการให้บริการไว้ว่ากระบวนการด้านการบริการจึงต้องได้รับการออกแบบเป็นอย่างดี เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างสะดวก ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ในกระบวนการ ผลลัพธ์ของการบริการคือความพึงพอใจ และความภักดีของลูกค้า

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

พบว่าธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่กำหนดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อการใช้บริการด้วยการเน้นที่ความสะอาดของร้านมากที่สุด รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Phillip Kotler ที่กล่าวถึงการนำเสนอลักษณะทางกายภาพไว้ว่า การพยายามแสดงให้เห็นถึงคุณภาพผ่านทางสิ่งที่มีมองเห็นได้ และรูปแบบการบริการ โดยยึดถือคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ ได้แก่ความสะอาด ความรวดเร็ว และผลประโยชน์อื่น ๆ

4 ด้านการเงิน

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีการใช้เงินลงทุนในธุรกิจเบื้องต้นไม่เกิน 250,000 บาท มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อเดือนไม่เกิน 50,000 บาท โดยแหล่งเงินทุนที่ใช้มาจากเงินทุนส่วนตัวเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรามาริน บุญสม (2550) ที่ศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าแหล่งเงินทุนมาจาก 3 แหล่งคือ จากเจ้าของ จากหุ้นส่วนและการกู้ยืมจากสถาบันทางการเงิน เป็นเงินลงทุนจากเงินทุนส่วนตัวเป็นหลัก และเมื่อธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีรายได้จากการให้บริการในแต่ละเดือนหากมีคงเหลือจะเก็บไว้เพื่อใช้หมุนเวียนในเดือนถัดไป และส่วนใหญ่จะมีการจัดทำบัญชี โดยเป็นการจัดทำบัญชีแบบง่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรามาริน บุญสม (2550) ที่ศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีการวางแผนการเงินและมีการจัดสรรเงินทุนอย่างไม่เป็นทางการ

ปัญหาและแนวทางการแก้ไข

การศึกษาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้จำแนกปัญหาจากการดำเนินงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กรและการจัดการ ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ ด้านการตลาดและด้านการเงิน สามารถสรุปปัญหาและแนวทางในการแก้ไขในแต่ละด้านได้ดังนี้

ปัญหาด้านองค์กรและการจัดการ

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัญหาในด้านองค์กรและการจัดการส่วนใหญ่ได้แก่ พนักงานลาหยุดบ่อยเป็นหลัก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปวารีณา อัจฉริยบุตรและคณะ (2549) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ ที่พบว่า ปัญหาเกิดจากการแย่งชิงพนักงานให้บริการและการไม่ยอมรับการใช้สมุนไพรไทยเป็นหลัก

แนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านองค์กรและการจัดการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือ ควรตั้งกฎระเบียบให้รัดกุมแต่ต้องไม่ทำให้พนักงานอึดอัดจนเกินไป

ปัญหาด้านการผลิตและการปฏิบัติการ

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัญหาด้านการผลิตและการปฏิบัติการคือ ลูกค้ามาใช้บริการน้อย ทำให้พนักงานว่างงานเป็นหลัก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ รามาริน บุญสม (2550) ที่ศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัญหาคือการขาดแคลนบุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งในด้านการบริหารธุรกิจและการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของฉันทวัต วันดี (2551) ที่ศึกษาวิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัญหาของกิจการสปา ได้แก่ การมีทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม

แนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการผลิตและการปฏิบัติการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือ ควรมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าในอดีตเพื่อดูว่าแต่ละช่วงมีปริมาณลูกค้ามากน้อยเพียงใด เพื่อให้จำนวนพนักงานมีความเหมาะสม ใช้การเรียกตัวพนักงานเสริมในกรณีที่ลูกค้ามากเกินไป และอนุญาตให้พนักงานออกไปรับงานนอกได้ในกรณีที่ลูกค้าที่ร้านไม่มีหรือมีไม่มาก

ปัญหาด้านการตลาด

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัญหาด้านการตลาดที่เกิดขึ้นคือ การแข่งขันสูง มีคู่แข่งมากเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรามาริน บุญสม ที่ศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าปัญหาด้านการตลาด มีการแข่งขันที่สูงมาก ทำให้เกิดการตัดราคากันเอง และสอดคล้องกับการศึกษาของ พรกมล ปรีชญารักษ์ (2551) ที่ศึกษาถึงการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของสถานบริการนวดแผนไทยสตาร์

ไทยมาสาชาส ซาวน่า แอนด์ ฟิตเนสพบว่า อุปสรรคในการดำเนินงาน คือการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่มีความรุนแรง โดยสถานบริการแต่ละแห่งใช้กลยุทธ์ในการแข่งขันที่คล้ายคลึงกัน

แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการตลาดของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือการสร้างความแตกต่างให้ลูกค้าได้รับรู้ และเพิ่มการบริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

ปัญหาด้านการเงิน

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีปัญหาด้านการเงินเกิดจากกำไรไม่เป็นไปตามเป้าหมายและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูงเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจันทวัต วันดี (2551) ที่ศึกษาวิเคราะห์หลักกลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสภาพเศรษฐกิจโดยรวมชะลอตัว ส่งผลให้การจับจ่ายใช้สอยของประชาชนลดลงและการขาดสถาบันการเงินที่ช่วยเหลือในด้านการเงิน

แนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการเงินของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือ ควรมีการจัดทำระบบบัญชีให้ถูกต้อง เพื่อนำไปวางแผนทางการเงินได้ และเพิ่มคุณภาพให้ดีกว่าที่เป็นอยู่

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาการดำเนินการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

5.4.1 ข้อค้นพบด้านข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษา พบว่า การดำเนินการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 78 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 85.9 มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป ร้อยละ 91 ระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี มีเพียงร้อยละ 3.8 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยประกอบธุรกิจอื่นก่อนทำธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 67.9

5.4.2 ข้อค้นพบด้านข้อมูลเกี่ยวกับร้านนวดเพื่อสุขภาพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ เป็นแบบเจ้าของคนเดียว ถึงร้อยละ 93.6 โดยประกอบธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพเป็นระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 91.1 มีรูปแบบอาคารเป็นตึกแถว น้อยกว่า 3 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 82 มีขนาดของพื้นที่สำหรับร้านนวดเพื่อสุขภาพมากกว่า 250 ตรม. มีเพียงร้อยละ 2.6 กรรมสิทธิ์ใน

อาคารที่เป็นของผู้ให้เช่า คิดเป็นร้อยละ 48.7 ค่าเช่าพื้นที่สำหรับร้านนวดเพื่อสุขภาพ มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 21.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพใกล้โรงแรม สถานที่พัก คิดเป็นร้อยละ 67.9 มีเตียงสำหรับนวดเพื่อสุขภาพ ไม่เกิน 20 เตียง คิดเป็นร้อยละ 92.3 มีเก้าอี้นวดไม่เกิน 10 ตัว คิดเป็นร้อยละ 98.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้บริการนวดเพื่อสุขภาพโดยไม่มีบริการอื่นควบคู่ด้วย คิดเป็นร้อยละ 79.5 มีจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการต่อวัน มากกว่า 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และมีการใช้จ่ายต่อคนต่อครั้ง ไม่เกิน 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 85.9

5.4.3 ข้อค้นพบด้านข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของร้านนวดเพื่อสุขภาพ

จากการศึกษา พบว่า การดำเนินการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบด้านการดำเนินงานของร้านนวดเพื่อสุขภาพดังนี้

ด้านองค์กรและการจัดการ

การวางแผน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการวางแผนการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 67.9 มีการวางแผนการดำเนินงานส่วนใหญ่ คือการวางแผนด้านแผนการตลาด คิดเป็นร้อยละ 77.4 โดยลักษณะของแผนเป็นการวางแผนงานระยะสั้น คิดเป็นร้อยละ 69.8 มีการวางแผนงานโดยเจ้าของร้าน คิดเป็นร้อยละ 60.4 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 88.5 โครงสร้างของธุรกิจจะเป็นโครงสร้างแบบง่ายไม่เป็นทางการ ร้อยละ 92.3 และมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน ร้อยละ 80.8

การจัดคนเข้าทำงาน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อการคัดเลือกคนเข้าทำงาน โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการคัดเลือกพนักงานมากที่สุด คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน และต่ำที่สุด คือ อายุของพนักงาน โดยจะมีการสอนงานก่อนการปฏิบัติงาน ร้อยละ 93.6 มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถ ร้อยละ 83.3 การจ่ายค่าตอบแทนการทำงานให้เป็นค่าจ้างตามชั่วโมงการนวด ร้อยละ 79.5 ซึ่งมีหลักเกณฑ์การกำหนดค่าจ้างจากความสามารถของพนักงาน ร้อยละ 59.0 และให้สวัสดิภาพแก่พนักงาน โดยการให้ลาหยุด ร้อยละ 69.2

การสั่งการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พอใจพนักงานโดยใช้วิธีการให้อิสระในการทำงาน และสั่งงานโดยตรงก่อนการเริ่มงาน คิดเป็นร้อยละ 55.1

การควบคุม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประเมินผลพนักงานโดยพิจารณาจากคุณสมบัติด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.2 และ มีการประเมินผลพนักงานโดยพิจารณาจากการมีไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.8 โดยมีการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงด้านการบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.5 และ มีการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เพื่อเขียนขึ้น น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.6 และผู้ที่ประเมินผลพนักงานส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.7 และผู้ที่ประเมินผลพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอง น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.4

ด้านการผลิตและปฏิบัติการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการปรับปรุงการให้บริการ ร้อยละ 92.3 โดยปรับปรุงในด้านสถานที่ให้บริการ ได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ร้อยละ 80.6 และพบว่ามีการควบคุมคุณภาพของการให้บริการหมวดเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 98.7 โดยใช้หลักการการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าที่มาใช้บริการโดยตรง ร้อยละ 96.1 และนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการให้บริการ ร้อยละ 97.4 มีการคัดเลือกผลิตภัณฑ์เพื่อใช้ในธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพจากความสะดวกในการซื้อและจัดส่ง ร้อยละ 51.3 มีปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้งสถานที่หมวดเพื่อสุขภาพโดยเลือกอยู่ในย่านธุรกิจใกล้กลุ่มลูกค้า ร้อยละ 83.3 มีการจัดสรรพื้นที่ภายในร้าน โดยเน้นกระบวนการทำงานเพื่อความสะดวก ร้อยละ 76.9 มีการวางแผนกำลังคน ร้อยละ 76.9 และมีการวางแผนกำลังคนเพียงพอ กับความต้องการของลูกค้า โดยวิธีการปรับลดปริมาณพนักงานตามฤดูกาล ร้อยละ 73.3

ด้านการตลาด

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้วิธีการจำแนกตามความแตกต่างจากธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพของตนเองกับที่อื่น โดยวัดจากคุณภาพของบริการ ร้อยละ 60.3 โดยลูกค้ากลุ่มเป้าหมายหลักที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ร้อยละ 66.7

ด้านการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จัดให้มีการบริการนวดแผนไทย มากที่สุด ร้อยละ 96.2 และจัดให้มีการบริการอบสมุนไพร น้อยที่สุด ร้อยละ 19.2

ด้านราคา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้วิธีการกำหนดราคาการให้บริการให้เท่ากับคู่แข่ง มากที่สุด ร้อยละ 32.1 โดยมีอัตราค่าบริการระหว่าง 150 – 250 บาท ร้อยละ 12.8

ด้านสถานที่

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีลูกค้ามาใช้บริการโดยใช้ช่องทางติดต่อด้วยตนเอง มากที่สุด ร้อยละ 100.0 โดยธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพจะให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะที่ร้าน ร้อยละ 59.0

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ร้อยละ 69.2 โดยใช้วิธีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ เว็บไซต์ ร้อยละ 77.8 มีความถี่ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเป็นประจำทุกเดือน ร้อยละ 53.7 มีการโฆษณาผ่านสื่อ ร้อยละ 92.6 ซึ่งสื่อโฆษณาที่เลือกใช้ส่วนใหญ่โฆษณาโดยใช้โบรชัวร์ แผ่นพับ ร้อยละ 66.0 มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ร้อยละ 72.2 โดยใช้วิธีการลดราคา ร้อยละ 69.2

ด้านพนักงาน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจลูกค้า โดยให้พนักงานมีทักษะหรือทำนวดที่เป็นมาตรฐาน มากที่สุด ร้อยละ 87.2 และจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ร้อยละ 57.7

ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการให้บริการโดยจำแนกตามความรวดเร็วในการติดต่อเข้ารับบริการมีระดับความรวดเร็วปานกลาง ร้อยละ 52.6 โดยมีข้อผิดพลาดในการให้บริการมากกว่า 1 ครั้งแต่ไม่เกิน 5 ครั้ง ร้อยละ 55.1

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คิดว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ มากที่สุด คือ เรื่องความสะอาดของร้าน ร้อยละ 80.8 และ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ น้อยที่สุด คือ การแต่งกายของพนักงาน ร้อยละ 51.3

ด้านการเงิน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้เงินลงทุนเบื้องต้นโดยประมาณ ไม่เกิน 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 69.0 มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อเดือนไม่

เกิน 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.1 การลงทุนใช้แหล่งเงินทุนจากทุนส่วนตัว ร้อยละ 83.3 เงินสดคงเหลือในแต่ละเดือนจะเก็บไว้ใช้หมุนเวียนในเดือนถัดไป ร้อยละ 80.8 และมีการจัดทำบัญชี ร้อยละ 78.2 โดยใช้วิธีการจัดทำบัญชีแบบง่าย ร้อยละ 73.8

5.4.4 ข้อค้นพบของปัญหาในการดำเนินงานร้านนวดเพื่อสุขภาพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านองค์กรและการจัดการในเรื่องเกี่ยวกับ พนักงานลาหยุดงานบ่อย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.7 และมีปัญหาด้านองค์กรและการจัดการในเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตของพนักงานและพนักงานขาดประสิทธิภาพ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.1

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการผลิตและการปฏิบัติการ เนื่องจากลูกค้ามาใช้บริการน้อย ทำให้พนักงานว่างงาน ซึ่งเป็นปัญหาที่พบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.5 และมีปัญหาด้านการผลิตและการปฏิบัติการ เนื่องจากการให้บริการช้า ไม่เป็นที่พอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นปัญหาที่พบ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.4

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการตลาดเกี่ยวกับการแข่งขันสูง มีคู่แข่งมาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.4 และมีปัญหาด้านการตลาดเกี่ยวกับราคาสูงกว่าคู่แข่ง น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.6

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการเงินเกี่ยวกับกำไรไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.0 และมีปัญหาด้านการเงินเกี่ยวกับสถาบันการเงินไม่สนับสนุนการกู้เงิน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.8

โดยสามารถสรุป 10 ลำดับปัญหาของการดำเนินการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดังตารางที่ 112 ดังนี้

ตารางที่ 112 แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหา มาก ของการดำเนินการของธุรกิจขนาดเพื่อ
สุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	รายละเอียดของปัญหา	ปัญหาการดำเนินงาน	ร้อยละ
1	ลูกค้ามาใช้บริการน้อย ทำให้ พนักงานว่างงาน	ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ	79.50
2	ลูกค้ามาใช้บริการมากเกินไป ให้บริการได้ไม่ครบ	ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ	73.10
3	พนักงานลาหยุดงานบ่อย	ด้านองค์กรและการจัดการ	48.70
4	การแข่งขันสูง มีคู่แข่งมาก	ด้านการตลาด	47.40
5	กำไรไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	ด้านการเงิน	41.00
6	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูง	ด้านการเงิน	39.70
7	รายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่าย	ด้านการเงิน	26.90
8	ไม่มีการวางแผนงานที่ดี	ด้านองค์กรและการจัดการ	25.60
9	บริการไม่หลากหลาย	ด้านการตลาด	24.40
10	สถานที่คับแคบ	ด้านการตลาด	23.10

จากตารางที่ 112 พบว่า ปัญหาของการดำเนินการของธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพ ใน
เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่ลูกค้ามาใช้
บริการน้อย ทำให้พนักงานว่างงาน ปัญหาย่อยลำดับถัดมา คือ ลูกค้ามาใช้บริการมากเกินไป
ให้บริการได้ไม่ครบ และพนักงานลาหยุดงานบ่อย ตามลำดับ

5.4.5 ข้อค้นพบด้านข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของร้านนวดเพื่อสุขภาพ จำแนกตามเงิน

ลงทุน

จากการศึกษา พบว่า การดำเนินการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบด้านการดำเนินงานของร้านนวดเพื่อสุขภาพ จำแนกตามเงินลงทุน ดังนี้

ด้านองค์กรและการจัดการ

การวางแผน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีเงินลงทุน น้อยกว่า 500,000 บาท มีการวางแผนการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 53.7 มีการวางแผนการดำเนินงานส่วนใหญ่ คือการวางแผนด้านแผนการตลาด คิดเป็นร้อยละ 42.6 โดยลักษณะของแผนเป็นการวางแผนงานระยะสั้น คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีการวางแผนงานโดยเจ้าของร้าน คิดเป็นร้อยละ 44.4 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 87.0 โครงสร้างของธุรกิจจะเป็นโครงสร้างแบบง่ายไม่เป็นทางการ ร้อยละ 100.0 และมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน ร้อยละ 77.8

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีเงินลงทุนมากกว่า 500,000 บาท มีการวางแผนการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0 มีการวางแผนการดำเนินงานส่วนใหญ่ คือการวางแผนด้านแผนการตลาด คิดเป็นร้อยละ 75.0 โดยลักษณะของแผนเป็นการวางแผนงานระยะสั้น คิดเป็นร้อยละ 83.3 มีการวางแผนงานโดยเจ้าของร้านและผู้จัดการร้านวางแผนร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 91.7 โครงสร้างของธุรกิจจะเป็นโครงสร้างแบบง่ายไม่เป็นทางการ ร้อยละ 75.0 และมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน ร้อยละ 87.5

การจัดคนเข้าทำงาน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีเงินลงทุนน้อยกว่า 500,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการคัดเลือกคนเข้าทำงาน โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการคัดเลือกพนักงานมากที่สุด คือ มีใบประกาศนียบัตรรับรอง และค่าที่สุด คือ อายุของพนักงาน โดยจะมีการสอนงานก่อนการปฏิบัติงาน ร้อยละ 94.4 มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถ ร้อยละ 75.9 การจ่ายค่าตอบแทนการทำงานให้เป็นค่าจ้างตามชั่วโมงการนวด ร้อยละ 77.8 ซึ่งมีหลักเกณฑ์การกำหนดค่าจ้างจากความสามารถของพนักงาน ร้อยละ 11.1 และให้สวัสดิภาพแก่พนักงานโดยการให้ลาหยุด ร้อยละ 66.7

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ที่มีเงินลงทุน มากกว่า 500,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการคัดเลือกคนเข้าทำงาน โดยให้ความสำคัญต่อบรรยากาศในการคัดเลือกพนักงานมากที่สุด คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน และต่ำที่สุดคือ อายุของพนักงาน โดยจะมีการสอนงานก่อนการปฏิบัติงาน ร้อยละ 91.7 มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถ ร้อยละ 100.0 การจ่ายค่าตอบแทนการทำงานให้เป็นค่าจ้างตามชั่วโมงการ นวด ร้อยละ 83.3 ซึ่งมีหลักเกณฑ์การกำหนดค่าจ้างจากความสามารถของพนักงาน ร้อยละ 33.3 และให้สวัสดิภาพแก่พนักงาน โดยการให้ลาหยุด ร้อยละ 69.2

การสั่งการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท มีการจูงใจให้แก่พนักงาน ได้แก่ การให้อิสระในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 55.6 และการดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด คิดเป็นร้อยละ 44.4 โดยมีการสั่งการในองค์กร คือ สั่งงานโดยตรง ก่อนเริ่มทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ สั่งงานให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบ คิด เป็นร้อยละ 29.6 และมอบหมายหน้าที่และจัดลำดับการทำงานแต่ละวัน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีเงินลงทุนมากกว่า 500,000 บาท มี การจูงใจให้แก่พนักงาน ได้แก่ การให้อิสระในการทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมา คือ การดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด คิดเป็นร้อยละ 33.3 และการให้คอมมิชชั่น คิดเป็นร้อยละ 12.5 โดยมีการสั่งการในองค์กร คือ สั่งงานให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 70.8 และสั่งงาน โดยตรงก่อนเริ่มทำงาน คิดเป็นร้อยละ 29.2

การควบคุม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท มีการประเมินผลพนักงาน เรียงตามลำดับ ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์ดีมากที่สุด คิด เป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ คิดเป็นร้อยละ 81.5 ขยันอดทน คิดเป็นร้อยละ 77.8 ความตรงต่อเวลาและความพึงพอใจของลูกค้า ทำกัน คิดเป็นร้อยละ 72.2 ความมีไหวพริบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ คิดเป็นร้อยละ 55.6 และการดูแลสุขภาพ/บุคลิกภาพ กิริยามารยาทดีและมีความคิดสร้างสรรค์ คิดเป็นร้อยละ 9.3ตามลำดับ

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีเงินลงทุนมากกว่า 500,000 บาท มี การประเมินผลพนักงาน เรียงตามลำดับ ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์ดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ คิดเป็นร้อยละ 79.2 ความตรงต่อเวลา ขยันอดทนและความพึงพอใจของ

ลูกค้าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 70.8 ความมีไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ คิดเป็นร้อยละ 50.0 และการดูแลสุขภาพ/บุคลิกภาพ กิริยามารยาทดีและมีความคิดสร้างสรรค์ คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ด้านการผลิตและปฏิบัติการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท มีการปรับปรุงสินค้า คิดเป็นร้อยละ 92.6 โดยมีวิธีการปรับปรุงสินค้าเรียงตามลำดับ ได้แก่ ปรับปรุงด้านสถานที่ให้ใช้บริการได้สะดวกขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.9 รองลงมาคือ ปรับปรุงความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 42.6 การมีสินค้าใหม่ๆ อยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 5.6 และปรับปรุงร้านให้สะอาด คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีเงินลงทุนมากกว่า 500,000 บาท มีการปรับปรุงสินค้า คิดเป็นร้อยละ 91.7 โดยมีวิธีการปรับปรุงสินค้าเรียงตามลำดับ ได้แก่ ปรับปรุงด้านสถานที่ให้ใช้บริการได้สะดวกขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมาคือ การมีสินค้าใหม่ๆ อยู่เสมอและปรับปรุงความเร็วในการให้บริการ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 54.2ตามลำดับ

ด้านการตลาด

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท มีการจำแนกความแตกต่างของสถานบริการ เรียงตามลำดับ ได้แก่ คุณภาพของบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมาคือ คุณภาพของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 16.7 การทำการตลาด คิดเป็นร้อยละ 9.3 สถานที่ คิดเป็นร้อยละ 5.6 และการส่งเสริมให้คนมีงานทำ คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ โดยมีการจำแนกกลุ่มลูกค้าหลักเรียงตามลำดับ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.9 รองลงมาคือ นักท่องเที่ยวชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 16.7 และชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีเงินลงทุนมากกว่า 500,000 บาท มีการจำแนกความแตกต่างของสถานบริการ เรียงตามลำดับ ได้แก่ คุณภาพของบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ คุณภาพของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 33.3 และสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ โดยมีการจำแนกกลุ่มลูกค้าหลักเรียงตามลำดับ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาคือ ชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 29.2 นักท่องเที่ยวชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 20.8 และทุกกลุ่มลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท มีบริการเกี่ยวกับการนัดเรียงตามลำดับ ได้แก่ นัดแผนไทยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ นัดฝ่าเท้า คิดเป็นร้อยละ 88.9 นัดน้ำมัน ขัดตัว/ขัดหน้า นัดหน้า คิดเป็นร้อยละ 46.3 นัดประคบสมุนไพร คิดเป็นร้อยละ 42.6 และอบสมุนไพร คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีเงินลงทุนมากกว่า 500,000 บาท มีบริการเกี่ยวกับการนัดเรียงตามลำดับ ได้แก่ นัดแผนไทยและนัดฝ่าเท้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ นัดประคบสมุนไพร คิดเป็นร้อยละ 70.8 นัดน้ำมัน ขัดตัว/ขัดหน้า นัดหน้า คิดเป็นร้อยละ 54.2 และอบสมุนไพร คิดเป็นร้อยละ 37.5ตามลำดับ

ด้านราคา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท มีหลักเกณฑ์ในการกำหนดค่าบริการ เรียงตามลำดับ ได้แก่ กำหนดเท่ากับคู่แข่งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ กำหนดตามการรับรู้คุณค่า คิดเป็นร้อยละ 27.8 กำหนดจากราคาต้นทุน คิดเป็นร้อยละ 24.1 กำหนดต่ำกว่าคู่แข่ง คิดเป็นร้อยละ 9.3 และกำหนดจากค่าใช้จ่ายภายในร้าน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีเงินลงทุนมากกว่า 500,000 บาท มีหลักเกณฑ์ในการกำหนดค่าบริการ เรียงตามลำดับ ได้แก่ กำหนดจากราคาต้นทุนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาคือ กำหนดเท่ากับคู่แข่ง คิดเป็นร้อยละ 29.2 และกำหนดจากค่าใช้จ่ายภายในร้าน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ตามลำดับ

ด้านสถานที่

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท มีช่องทางในการติดต่อใช้บริการเรียงตามลำดับ ได้แก่ ติดต่อด้วยตนเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ผ่านนายหน้า เช่น ไกด์ คนขับรถรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 35.2 ผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 22.2 ผ่านบริษัททัวร์ คิดเป็นร้อยละ 16.7 และติดต่อทางโทรศัพท์ เพื่อนบอกต่อ ผ่านโรงแรม/เกสต์เฮาส์ คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีเงินลงทุนมากกว่า 500,000 บาท มีช่องทางในการติดต่อใช้บริการเรียงตามลำดับ ได้แก่ ติดต่อด้วยตนเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ผ่านนายหน้า เช่น ไกด์ คนขับรถรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 45.8 ผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 37.5 ผ่านบริษัททัวร์ คิดเป็นร้อยละ 33.3 และติดต่อทางโทรศัพท์ เพื่อนบอกต่อ ผ่านโรงแรม/เกสต์เฮาส์ คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเรียงตามลำดับ ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ เว็บไซต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมาคือ การส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 33.3 และการประชาสัมพันธ์ เช่น ให้ข้อมูลทางวารสาร คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีเงินลงทุนมากกว่า 500,000 บาท มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเรียงตามลำดับ ได้แก่ การส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดต่างๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 58.3 พนักงานขายแนะนำสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 41.7 และการประชาสัมพันธ์ เช่น ให้ข้อมูลทางวารสาร คิดเป็นร้อยละ 29.2 ตามลำดับ

ด้านพนักงาน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท มีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า เรียงตามลำดับ ได้แก่ ทักทายหรือทำนวดที่เป็นมาตรฐานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาคือ กิริยามารยาทของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 70.4 ความสะอาดของร่างกาย คิดเป็นร้อยละ 68.5 การแต่งกายด้วยเครื่องแบบมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 59.3 การแต่งหน้าที่ดูสะอาดเป็นธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 37.0 ตามลำดับ โดยมีการฝึกอบรมความรู้ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 46.3

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีเงินลงทุนมากกว่า 500,000 บาท มีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า เรียงตามลำดับ ได้แก่ ทักทายหรือทำนวดที่เป็นมาตรฐานและกิริยามารยาทของพนักงาน มากที่สุด เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมาคือ การแต่งกายด้วยเครื่องแบบมาตรฐานและความสะอาดของร่างกาย เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 75.0 การแต่งหน้าที่ดูสะอาดเป็นธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 58.3 และการเอาใจใส่ในการทำการ ความกระตือรือร้น คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ โดยมีการฝึกอบรมความรู้ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 83.3

ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท มีระดับความเร็วในการให้บริการ ในระดับรวดเร็วปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.1 และมีความรวดเร็วในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.9 โดยมีความถี่ของข้อผิดพลาดต่อ

เดือน ได้แก่ ผิดพลาดมากกว่า 1 ครั้งแต่ไม่เกิน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.4 และความผิดพลาดน้อยกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.6

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีเงินลงทุนมากกว่า 500,000 บาท มีระดับความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับรวดเร็วมาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 และมีความรวดเร็วในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 โดยมีความถี่ของข้อผิดพลาดต่อเดือน ได้แก่ ผิดพลาดมากกว่า 1 ครั้งแต่ไม่เกิน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.0 ความผิดพลาดน้อยกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.7 และผิดพลาดมากกว่า 5 ครั้งแต่ไม่เกิน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะอาดของร้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.9 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 55.6 การตกแต่งร้าน คิดเป็นร้อยละ 51.9 การแต่งกายของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และความเป็นมาตรฐาน คุณภาพ สุขภาพ มารยาทของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีเงินลงทุนมากกว่า 500,000 บาท มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะอาดของร้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.7 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.8 การตกแต่งร้าน คิดเป็นร้อยละ 58.3 การแต่งกายของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 54.2 และความเป็นมาตรฐาน คุณภาพ สุขภาพ มารยาทของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ด้านการเงิน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายไม่เกิน 50,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่าย 50,001 – 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.8 ค่าใช้จ่าย 100,001 – 150,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.3 และค่าใช้จ่ายมากกว่า 150,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ โดยมีแหล่งเงินทุนจากเงินทุนส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.9 กู้ยืมจากสถาบันการเงิน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และกู้ยืมจากญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ส่วนด้านการเงินเกี่ยวกับการใช้เงินสดคงเหลือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท มีการใช้เงินสดคงเหลือ เรียงตามลำดับ ได้แก่ เก็บไว้ใช้หมุนเวียนในเดือนถัดไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ นำไปปรับปรุงร้าน คิดเป็นร้อยละ 59.3 ฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 38.9 และลงทุนในธุรกิจอื่น คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีเงินลงทุนมากกว่า 500,000 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายมากกว่า 150,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่าย 50,001 – 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.2 ค่าใช้จ่าย 100,001 – 150,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.8 และค่าใช้จ่ายไม่เกิน 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ โดยมีแหล่งเงินทุนจากเงินทุนส่วนตัวและกู้ยืมจากสถาบันการเงินในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 70.8

ส่วนด้านการเงินเกี่ยวกับการใช้เงินสดเหลือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีเงินลงทุนมากกว่า 500,000 บาท มีการใช้เงินสดเหลือ เรียงตามลำดับ ได้แก่ นำไปปรับปรุงร้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ เก็บไว้ใช้หมุนเวียนในเดือนถัดไป คิดเป็นร้อยละ 75.0 ผ่าธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 50.0 และลงทุนในธุรกิจอื่น คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการดำเนินการของธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ และผู้สนใจลงทุนในธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพดังนี้

ด้านองค์กรและการจัดการ

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาด้านองค์กรและการจัดการ เรื่อง พนักงานลาหยุดงานบ่อย และไม่มีการวางแผนงานที่ดี เป็น 2 ใน 10 ปัญหาหลักของการดำเนินการของธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพ ควรคำนึงถึงสาเหตุของการลาหยุดงานของพนักงาน เพื่อทำการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ดียิ่งขึ้น เช่น มีการตั้งกฎระเบียบให้รัดกุมแต่ต้องไม่ทำให้พนักงานอึดอัดจนเกินไป หรือมีการตั้งกฎระเบียบการลาให้เหมือนราชการหรือบริษัท เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่า ร้านขนาดเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่โครงสร้างธุรกิจเป็นแบบโครงสร้างอย่างง่าย และขาดความรู้ในด้านการวางแผนงาน ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการวางแผนงานระยะสั้น แต่ยังขาดการวางแผนงานในระยะยาว จากการศึกษาเมื่อมีการจำแนกระยะเวลาของแผน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการวางแผนงานระยะยาว เพียง ร้อยละ 9.4 และผู้วางแผนส่วนใหญ่เป็นเจ้าของร้าน ถึงร้อยละ 60.4 แสดงให้เห็นว่า การวางแผนของธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้นยังขาดการมีส่วนร่วมของฝ่ายบริหารและพนักงาน ดังนั้นหากต้องการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพ เช่น หน่วยงานของรัฐควรวางให้การอบรมแก่ผู้ประกอบการให้มีความรู้ในการวางแผนทั้งด้าน

การตลาด ด้านองค์กรและการจัดการ ด้านการผลิตและปฏิบัติการ และด้านการเงิน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเชื่อมโยงแผนงานระยะต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้นสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สภาพการแข่งขัน และการดำเนินงานภายในกิจการ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของกิจการ ดังนั้นผู้ประกอบการเอง ควรวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อวางแผนที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน และควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดยมีการจัดประชุมทุกเดือนเพื่อรับทราบปัญหา และแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการที่ดีในพนักงานทราบด้วย นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรมีการจูงใจให้พนักงานทำงาน รวมถึงการสร้างความรู้สึกที่มีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของธุรกิจ ผู้ประกอบการควรมีนุชย์สัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานทุกระดับ และนอกจากการจ่ายค่าจ้างตามอัตราเงินเดือนที่ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาและความชำนาญเฉพาะของพนักงานแต่ละคนแล้ว ผู้ประกอบการควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้พนักงานเฉพาะรายเมื่อผ่านเกณฑ์ประเมินผลงานทุกปีตามระยะเวลาทำงาน อีกทั้งควรมีระบบแบ่งปันผลตอบแทน เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของบริษัท ในรูปของ Service charge, ค่าชั่วโมง, และการทำงานล่วงเวลาซึ่งเป็นไปตามกฎหมายกำหนดแล้ว ผู้ประกอบการควรมีสวัสดิการให้พนักงานที่นอกเหนือจากนั้นอีก เช่น เครื่องแบบพนักงาน วันหยุด วันลาตามกฎหมาย แรงงาน เช่น ลากลอค พักผ่อน ประกันสังคม ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าอาหารกลางวัน การช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน ภาษีพิเศษ ค่าน้ำมัน และค่าเดินทาง โบนัสประจำปี บ้านพักพนักงาน เงินสงเคราะห์ครอบครัว ภาษี คลอดบุตร หรือเสียชีวิต และกองทุนกู้ยืม เป็นต้น

นอกจากนั้น การศึกษานี้ยังพบว่า ผู้ประกอบการที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท ไม่มีการวางแผนองค์กรและการจัดการ ถึงร้อยละ 77.8 ไม่มีการวางแผนการผลิตและการปฏิบัติการ ร้อยละ 81.5 ไม่มีการวางแผนการตลาด ร้อยละ 57.4 และไม่มีการวางแผนการเงิน ร้อยละ 68.5 นั้นแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการกลุ่มนี้มีความเสี่ยงในเรื่องบริหารงาน เนื่องมีการดำเนินการที่ขัดกับหลักการบริหารโดยทั่วไป ดังนั้นผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ควรมีการจัดทำแผนการธุรกิจ ทั้งในด้านการจัดการ การผลิตและปฏิบัติการ แผนการตลาด และแผนการเงิน ด้วยโดยอาจจะกำหนดเป็นแผนระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

ด้านการผลิตและปฏิบัติการ

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาด้านการผลิตและการปฏิบัติการ เรื่อง ลูกค้ายาใช้บริการน้อย ทำให้พนักงานว่างงาน นั้นเป็นปัญหาที่ผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบมากที่สุดเป็นอันดับแรก ดังนั้น ผู้ประกอบการควรมีการเก็บข้อมูลในอดีตเพื่อดูว่าแต่ละช่วง มีปริมาณลูกค้ายากน้อยเพียงใด เพื่อให้จำนวนพนักงานมีความเหมาะสมหรืออาจจะอนุญาตให้พนักงานนวดออกไปรับงานนอกสถานที่ได้ ในกรณีที่ลูกค้าที่ร้านมีน้อยหรือไม่มี เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบปัญหาด้านการผลิตและการปฏิบัติการ เรื่องลูกค้ายาใช้บริการมากเกินไป ทำให้บริการได้ไม่ครบ เนื่องจากธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่มีความต้องการไม่แน่นอน บางครั้งผู้ประกอบการขาดการวางแผนกำลังคนให้เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพปริมาณลูกค้ายาจะเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาลท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวแต่ละชาติเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกันไปตามช่วงเวลา ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการบันทึกสถิติของลูกค้าแต่ละช่วง และแต่ละเชื้อชาติ เพื่อเป็นการวางแผนและใช้พยากรณ์ จัดเตรียมกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณลูกค้ายา และนำการส่งเสริมการตลาดมาใช้ให้สอดคล้องกับลูกค้ายาแต่ละเชื้อชาติ นอกจากนี้ทางผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ควรมีการเรียกพนักงานนวดเสริมในกรณีที่ลูกค้าล้น หรือควรสร้างเครือข่ายพันธมิตรกับโรงเรียนนวดไทยในการขอพนักงานนวดเสริมในกรณีที่ลูกค้าล้น หรือในช่วง High Season เป็นต้น

และเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ควรมีการตั้งมาตรฐานการบริการอย่างมีรูปธรรมและวัดผลได้ ในรูปของดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index) ซึ่งลูกค้าแต่ละคนจะมีความพึงพอใจไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้งที่ควบคุมได้ภายใน และนอกเหนือการควบคุมขององค์กร เช่น ความคาดหวัง และการรับรู้ประสบการณ์นวดของลูกค้าแต่ละปัจเจกบุคคล ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ควรกำหนดตัวชี้วัดผลการเกิดการสร้างบรรทัดฐาน เปรียบเทียบ แสดงเป็นผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนด้วย และมีการนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และวัดผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับ เช่น การกำหนดเป้าหมายเป็นการทำให้ลูกค้าทุกคนมีประสบการณ์ที่ดีจากการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพ ดังนั้นในทุกขั้นตอนของการบริการ ควรมีเครื่องมือในการวัดผล เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานจริง โดยวัดระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ แล้วนำค่าดัชนีมาเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานการทำงานเพื่อการบริหารจัดการองค์กรให้มีการบริการที่ลูกค้าได้รับความประทับใจและมั่นใจในการบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

นอกจากนั้น การศึกษานี้ยังพบว่า ผู้ประกอบการที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท ยังขาดการปรับปรุงสินค้า คือ การมีสินค้าใหม่อยู่เสมอของผู้ประกอบการกลุ่มนี้ มีเพียง ร้อยละ 5.6 ซึ่งแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นมากกว่า 500,000 บาท ดังนั้นผู้ประกอบการที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท ควรพิจารณาในการพัฒนาวิธีการนวดแบบใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของกิจการต่อไป ยิ่งไปกว่านั้น การปรับปรุงร้านในเรื่องความสะอาดก็ควรมีเน้นย้ำให้พนักงานมีส่วนร่วมในเรื่องนี้ด้วย เพราะความสะอาดของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพนั้น ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสู่ความสำเร็จของกิจการอีกด้วย

ด้านการตลาด

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาด้านการตลาด เรื่อง การแข่งขันสูง หรือมีคู่แข่งจำนวนมาก บริการไม่หลากหลาย และสถานที่คับแคบ เป็นปัญหาหลัก 3 ใน 10 ปัญหาหลักของการดำเนินการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และจากการศึกษายังพบว่า กลุ่มลูกค้าหลักเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ และให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการมากที่สุด ในด้านความแตกต่างของสถานบริการนวดเพื่อสุขภาพ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ควรสร้างความแตกต่างในการดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับกิจการ เช่น ควรมีการเพิ่มจำนวนประเภทบริการภายในสถานบริการให้มากขึ้น เพื่อให้มีความหลากหลายในการใช้บริการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

นอกจากนั้นผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ควรมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ใหม่ๆ ในด้านการประชาสัมพันธ์ให้ล้ำหน้ากว่าคู่แข่ง เพื่อเป็นจุดที่ทำให้ผู้บริการสนใจ เข้าถึงกลุ่มผู้เป้าหมายได้มากที่สุดและสร้างกระแสนิยมให้ลูกค้าอยากเข้ามาใช้บริการมากที่สุด เช่น สื่อใหม่ (New Media) เป็นสื่อทันสมัยสามารถเข้าถึงลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Niche Market) โดยต้องมีกลยุทธ์การตลาดที่แปลกใหม่ สร้างสรรค์มากขึ้นจึงจะสื่อสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายนี้ได้ เช่น Email marketing เลือกกลุ่มผู้รับสาร เว็บไซต์การท่องเที่ยว แบนเนอร์ สื่ออินเทอร์เน็ต SMS เลือกกลุ่มผู้รับสารได้ ส่งเป็นประจำ เพื่อตกย้ำให้ลูกค้าจำได้ Mobile Media หรือ Car Wrap และ Social Networking เป็นต้น

การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) จำเป็นต้องมีการสื่อสารกิจกรรมการส่งเสริมการขายไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อกระตุ้นการซื้อซ้ำ และจงใจให้ลูกค้าทดลองแล้วบอกต่อ ดังนี้

– Special Promotion ส่งเสริมการขายเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น วันแม่ วันสงกรานต์ วันปีใหม่ วันคริสต์มาส วันปีใหม่ เป็นต้น

- การให้ส่วนลดพิเศษในรูปแบบของ Discount Coupon เช่น ส่วนลด 100 บาท 200 บาท เป็นต้น
- Co-promotion ให้สิทธิประโยชน์ร่วมกับพันธมิตรธุรกิจ เช่น บัตรเครดิตต่างๆ
- Membership Program บัตรสมาชิก โดยมีประเภทต่างๆ ให้ลูกค้าเลือกความต้องการและรูปแบบ Life Style ของลูกค้าเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ามาใช้บ่อยขึ้น
- Customer Loyalty Card เป็นบัตรส่วนลดที่มอบให้นักท่องเที่ยวและผู้ที่ยื่นขอการนวดเพื่อสุขภาพ เพื่อกระตุ้นให้มาใช้บ่อยขึ้น พร้อมเก็บรายละเอียดลูกค้าเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการใช้ซ้ำ

การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) เพื่อนำเสนอข่าวสาร และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแบรนด์ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในระยะยาว สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า แล้วควรมีการทำสื่อสัมพันธ์ และสื่อสารประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของ Press Release การส่งข่าวสารขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เช่น ข่าวกิจกรรมพนักงาน ข่าวกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น และ Word of Mouth การบอกต่อ

การสื่อสารโดยสื่อบุคคล (Personal Selling) เนื่องจากสื่อบุคคล ณ จุดขาย ที่ความน่าเชื่อถือและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าเป็นอย่างมากโดยมีกลยุทธ์ ดังนี้

- สื่อ ณ จุดขาย (Point of Purchase) เช่น โฆษณาโปสเตอร์พิเศษ
- พนักงานรับจอง (Reservation Center) ให้ข้อมูลด้านการบริการ โปสเตอร์
- พนักงานต้อนรับ (Receptionist) ให้ข้อมูลบริการ โปสเตอร์ ปิดการขาย
- พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการขาย โดยให้ข้อมูลด้านการบริการ และ โปสเตอร์ (Every employee is a marketer) โดยใช้การสื่อสารในรูปแบบของเครื่องแบบหรือ เสื้อทีม เป็นต้น

สื่อสารการตลาดทางตรง (Direct Marketing) สื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยตรงโดยใช้ Email Marketing ประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดกลุ่มผู้รับ เช่นฐานลูกค้า และ Direct Mail โดยเลือกกลุ่มผู้รับที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย คือ ส่งไปทางไปรษณีย์พร้อมกับสิ่งพิมพ์อื่น เช่น ซองจดหมาย Newsletters เป็นต้น

การโฆษณา (Advertising) มีรูปแบบเป็น Advertorial หรือ Review ใน นิตยสารต่างๆ โฆษณาในหนังสือพิมพ์ในกลุ่มเฉพาะ เช่น หนังสือพิมพ์ภาษาญี่ปุ่น Magazine Advertising ลงโฆษณาในนิตยสารการท่องเที่ยว เน้นสื่อที่ตรงกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มนิตยสารท่องเที่ยว เน้นกลยุทธ์ด้านเวลา และ ตำแหน่งหน้าโฆษณา และค่าโฆษณาราคาเหมาะสม

และจากการศึกษาพบว่า ในปัจจุบันมีธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพที่ไม่ได้มาตรฐานเปิดให้บริการเป็นจำนวนมาก ไม่มีการตรวจสอบทำให้เกิดการแข่งขันด้านราคา และผู้ประกอบการส่วนใหญ่กำหนดอัตราค่าบริการโดยคำนึงถึงคู่แข่งเป็นหลัก ไม่ได้พิจารณาถึงต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายภายในร้าน ทำให้การดำเนินธุรกิจเกิดการขาดทุน และไม่มีคุณภาพ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับช่องทางการจัดจำหน่ายที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าในปัจจุบัน ที่นิยมหาข้อมูลร้านผ่านทางเว็บไซต์ และทางสังคมออนไลน์ เช่น Facebook ทวิตเตอร์ เป็นต้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเข้มงวดต่อร้านนวดเพื่อสุขภาพ ที่ไม่มีใบอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุข นอกจากนี้ควรมีการตรวจสอบธุรกิจบริการนวดเพื่อสุขภาพที่มีการนวดแอบแฝง เบี่ยงเบนไปในทางการค้าประเวณี มีการนวดผิดประเภทจากที่สาธารณสุขกำหนดไว้ และเมื่อพบควรใช้มาตรการทางกฎหมายที่เข้มงวด ด้วย นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังพบว่า ผู้ประกอบการที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท มีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ถึงร้อยละ 75.9 ดังนั้นควรมีการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในกลุ่มนี้เพิ่มเติม เพื่อกิจการจะได้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในกลุ่มนี้ได้ดียิ่งขึ้น เช่น หากผู้ประกอบการพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีความต้องการรับบริการอบสมุนไพร หรือ นวดประคบสมุนไพร ควรจัดหาบริการเสริมในด้านนี้อย่างเร่งด่วน เนื่องจาก พบว่า ผู้ประกอบการที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นน้อยกว่า 500,000 บาท ยังเน้นแต่เฉพาะการให้บริการนวดแผนไทย และนวดฝ่าเท้า เท่านั้น ซึ่งอาจจะทำให้ขาดโอกาสในการดำเนินธุรกิจได้

ด้านการเงิน

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาด้านการเงิน เรื่อง กำไรไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูง และรายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่าย เป็นปัญหา 3 ใน 10 ปัญหาหลักของการดำเนินการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพควรมีการจัดทำระบบบัญชีให้ถูกต้อง เพื่อนำไปวางแผนทางการเงินได้ และเพิ่มคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้จากศึกษายังพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท ดังนั้นการประมาณการรายได้ในแต่ละเดือน ควรให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น โดยผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ อาจจะมีการกำหนดตัวชี้วัดปริมาณลูกค้า รวมถึงรายได้เฉลี่ยต่อวันด้วย เพื่อให้การบริหารการเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการวางแผนทางการเงิน ควรมีการจัดทำบันทึกทางบัญชีและการเงิน ในกรณีที่ผู้ประกอบการใช้วิธีการจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้จัดทำบัญชีให้ ก็ควรให้บริษัทที่ว่าจ้างนั้น จัดทำข้อมูลทางการเงิน รวมทั้งการ

วิเคราะห์ทางการเงินส่งให้เป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการประเมินสภาพกิจการ และ ตัดสินใจในด้านต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที ส่วนกรณีที่ผู้ประกอบการจัดทำบัญชีอย่างง่าย ควรศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชี โดยอาจศึกษาด้วยตนเองหรือเข้าอบรมจากสถาบันที่เปิด อบรมให้แก่ผู้สนใจ

นอกจากนั้น การศึกษานี้ยังพบว่า ผู้ประกอบการที่มีเงินลงทุนเริ่มต้นมากกว่า 500,000 บาท มีการกู้ยืมจากสถาบันการเงิน ถึงร้อยละ 70.8 ดังนั้น ผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ควรมี การคำนึงถึงต้นทุนทางการเงินรวมของกิจการด้วย หากมีอัตราหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นสูง อาจ จะพิจารณาในการเพิ่มทุน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในส่วนของคุณค่าของกิจการด้วย และหากมีเงินสด คงเหลือ ควรพิจารณาในการลงทุนธุรกิจอื่นๆ เพิ่มเติม เนื่องจากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการ ธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ไม่มีการนำเงินไปลงทุนใน ธุรกิจอื่น และยังพบเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบการที่มีเงินลงทุนเริ่มต้น น้อยกว่า 500,000 บาท มีการ จัดทำบัญชีถูกต้องตามกฎหมาย เพียงร้อยละ 5.6 เท่านั้น ดังนั้นผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ควรมีการจัดทำ บัญชีให้ถูกต้อง เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกตรวจสอบ หรือถูกเรียกเก็บเบี้ยปรับจากกรมสรรพากรอีกด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved