

ความต้องการและการดำเนินงานของธุรกิจบริการ  
นวดแผนไทยในคาร์แคร์ถนนหทัยราษฎร์

Needs and operations of  
Thai massage business in car care hathairat Road

พงศัณริศย์ พรหมจักร์

บทคัดย่อ

ความต้องการและการดำเนินงานของธุรกิจบริการนวดแผนไทยในคาร์แคร์ถนนหทัยราษฎร์  
วัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการศึกษา 1) ความต้องการของตลาด 2) ยอดขาย 3) การดำเนินการของธุรกิจ และ  
4) การจัดการเชิงกลยุทธ์ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ และผู้ประกอบการหรือศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง  
กับการดำเนินงานของธุรกิจ

ผลการวิจัย

ความต้องการของตลาดทางกลุ่มเป้าหมายแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก ดังนี้ กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ กลุ่มผู้บริโภครวม  
ตั้งแต่อายุ 23 – 30 ปีขึ้นไป ทำงานอยู่ภายในบริษัทเอกชนและมีสถานที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย  
รอง คือ กลุ่มผู้บริโภครวมทั่วไปที่สนใจการนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพ การประมาณยอดขายทั้งไว้ในปีแรกอยู่ที่รายได้  
1,000,000 บาท การดำเนินการของธุรกิจ กลยุทธ์ทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการ การคัดเลือกผลิตภัณฑ์สมุนไพร  
ไทย นำมาใช้ในการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพรนวดเพื่อสุขภาพ เช่น นวดผ่อนคลาย นวดจับเส้นกดจุด นวด  
ประคบ นวดฝ่าเท้า นวดไมเกรน กลยุทธ์ด้านการใช้ช่องทางการจัดจำหน่าย 2 ช่องทาง ได้แก่ ช่องทางออนไลน์ การ  
เปิดหน้าเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ ไลน์แอด เฟสบุ๊กแฟนเพจ ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ มีการจัด  
กิจกรรมส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อกระตุ้นการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ โดยการมอบส่วนลดให้กับ  
ผู้บริโภครวมที่ซื้อแพ็คเกจ ได้รับส่วนลดทันที 30% และมีผลิตภัณฑ์จากทางร้านให้ใช้ฟรี 1 ชุด จัดทำบัตรสมาชิกเพื่อมอบ  
สิทธิพิเศษให้กับผู้บริโภครวม การเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถามออนไลน์ เก็บ  
ตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 200 ตัวอย่าง ได้สรุปผลวิจัยได้ดังนี้ เพศชายร้อยละ 27.5 และเพศหญิงร้อยละ 72.5 ผลการ  
วิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ลูกค้าชอบใช้บริการนวดแผนไทยแบบใดมากที่สุด คือ การ  
นวดทั้งตัว ลูกค้าที่เคยใช้บริการนวดแผนไทยน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน สาเหตุที่ลูกค้ามาใช้บริการนวดแผนไทย คือ เพื่อ  
ผ่อนคลาย/คลายเครียด โดยปกติลูกค้าใช้บริการนวดแผนไทยในช่วงเวลา 18.01 – 20.00 น. เวลาที่ลูกค้าใช้ในการ  
นวดแผนไทยแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย คือ 2 ชม. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการนวดแผนไทย คือ 310 – 500 บาทการ  
สัมภาษณ์ผู้ประกอบการของปัญหาของร้านนวดส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในเรื่องของระบบการดำเนินงานเช่น ระบบการ  
บริการลูกค้า ระบบจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า ระบบการบริหารจัดการบุคลากร ถ้าพนักงานในร้านเรามีฝีมือดีก็จะโดน  
ซื้อตัวไปด้วยรายได้ที่ดีกว่า ระบบการจัดการตลาด การทำตลาดที่เน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม วิเคราะห์จุดแข็งของร้านว่ามี  
ความถนัดนวดลูกค้ากลุ่มใดและมุ่งเน้นลูกค้าในกลุ่มนั้นๆ เช่น กลุ่มลูกค้าพนักงาน กลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่ม

ผู้ป่วยโรคมะเร็ง กลุ่มลูกค้าหลังผ่าตัด กลุ่มคนท้องและมีบุตรยาก โดยทางร้านอาจจะต้องส่งหมอนวดไปเรียนการนวดเพิ่มเติมเพื่อที่เจาะตลาดกลุ่มนั้นๆ

## ABSTRACT

Business Demand and Operation of Thai massage business in car care Hathairat Road

**The research purpose and to study** 1) demand of the market, 2) Sale, 3) business operation and 4) strategic management by collecting data from target customers and entrepreneurs or executive as well as the information related to business operations

### Results show that

The needs of the target market are divided into 2 main groups as follows: The main target group is the consumer group from the age of 23 - 30 years old, working in a private company and having a workplace in Bangkok. The secondary target group is general consumer groups who are interested in healthy Thai massage. Estimating the total sales in the first year is at 1,000,000 baht. Business operations Product and service strategies Thai herbal product selection Used in the production and distribution of herbal products for health massage such as relaxing massage, massaging line, pressing point massage, foot massage, foot massage, migraine massage, strategy for using 2 distribution channels, ie online channel The opening of the website and online social media such as the LINE @ Facebook fan page Strategic management There are activities to promote sales of products and services to stimulate the purchase of products and services. By giving discounts to consumers who buy packages Get a 30% discount and have products from the shop to use 1 free set. Create a membership card to give special privileges to consumers. Data collection from the target group of business The researcher conducted an online survey. The total of 200 samples were collected. The results were summarized as follows: Male, 27.5% and female 72.5%. Results of behavior analysis using Thai massage service What kind of massage service does the customer like the most? Customers who have used Thai massage services less than 1 time / month The reason that customers come to use Thai massage is to relax / relax. Normally, customers use Thai traditional massage during 18.01 - 20.00 hrs. The average time for each Thai massage is 2 hours. The cost of using traditional Thai massage is 310 - 500 baht. The interview with the entrepreneurs of the massage shop problems is still very poor in terms of operating systems such as Customer service system Customer database storage system Personnel management system If the staff in the store are very skilled, they will be able to get better with income. Market management system, marketing that focuses on specific customers Analyze the strengths of the shop that have a massage skill for any group of customers and focus on customers in that group, such as athletes, customers Tourist group Elderly group Cancer

patients Customer group after surgery Maternity group and infertility The shop may have to send a masseuse to study additional massage to penetrate the market.

**Key words: operational needs, Thai massage, car care, Thai herbal products**

## บทนำ

ในการทำธุรกิจนวดแผนไทย ในปัจจุบันนั้นจะพบว่าประเทศไทยเรานั้นเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวกันเป็นจำนวนมาก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เมื่อเดินทางไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ จะมีบริการนวดแผนไทย นวดแผนโบราณเปิดร้านต้อนรับ จนได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องจากนักท่องเที่ยว เพราะการนวดแผนไทยเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ และช่วยผ่อนคลายได้เป็นอย่างดีแม้แต่คนไทยเองก็ได้รับความนิยมที่จะใช้บริการ ในส่วนการลงทุนในธุรกิจนวดแผนไทยจะขึ้นอยู่กับขนาดร้าน ทำเลที่ตั้ง อุปกรณ์ โดยส่วนใหญ่สามารถเริ่มต้นได้ด้วยเงินทุนขั้นต่ำ เช่น ใช้บ้านของตนเองเป็นสถานที่นวดจึงลงทุนแต่อุปกรณ์ หรือถ้าต้องการเป็นกิจการใหญ่ก็สามารถเช่าพื้นที่ในห้างสรรพสินค้าหรือว่าพื้นที่เช่าในตลาดต่างๆ ก็จะเป็นช่องทางที่ทำเงินได้มากขึ้นด้วย รูปแบบการนวดก็มีตั้งแต่การนวดผ่อนคลาย การนวดจับเส้น การนวดประคบ การนวดฝ่าเท้า การนวดไมเกรน การนวดสลายไขมัน การนวดสปอร์ต เป็นต้น ทั้งหมดนี้ยังไม่รวมเรื่องการจับเส้นที่ผู้ประกอบการต้องศึกษารูปแบบอย่างดีเพราะถือเป็นศาสตร์โรคศิลปะอย่างหนึ่งที่ต้องมีการขออนุญาตกับหน่วยงานราชการด้วย ก่อนการเปิดกิจการนวดแผนไทยผู้ประกอบการต้องติดต่อหน่วยงานราชการต่างๆ ถ้าหากเป็นการนวดเพื่อบำบัดวินิจฉัยโรคหรือฟื้นฟูสมรรถภาพ ตาม พ.ร.บ.การประกอบโรคศิลปะ พ.ศ.2542 ผู้ทำการนวดต้องขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาต สาขาการแพทย์แผนไทยหรือเวชกรรมโบราณจากคณะกรรมการวิชาชีพ และต้องดำเนินการในสถานพยาบาลที่ได้รับอนุญาตแล้วเท่านั้น แต่ถ้าหากเป็นการนวดเพื่อบรรเทาอาการปวดเมื่อยไมใช่เพื่อการรักษาโรค ผู้ทำการนวดไม่จำเป็นต้องขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตผู้ประกอบการโรคศิลปะ โดยผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอได้ที่กองการประกอบโรคศิลปะสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือในต่างจังหวัดยื่นที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในส่วนของผลตอบแทนของธุรกิจนวดแผนไทยโดยส่วนมากค่าแรงของผู้ทำการนวดจะคิดเป็นชั่วโมงขั้นต่ำอยู่ที่ชั่วโมงละ 50 – 300 บาท โดยเป็นรายได้ที่มาจากผู้ประกอบการ นอกจากนี้ยังมีรายได้ที่เป็นเงินพิเศษจากลูกค้า(ทิป) ก็มีตั้งแต่ 50 – 1,000 บาทต่อครั้ง ในส่วนของผู้ประกอบการนั้นก็จะมีรายได้ที่มาจากลูกค้าเป็นหลักซึ่งค่าใช้จ่ายในการนวดมีทั้งแบบรายชั่วโมง หรือว่าแยกเป็นเคสการนวดส่วนใหญ่ก็จะเริ่มต้นที่ 100 – 1,000 บาท แต่ถ้าหากเป็นในย่านแหล่งท่องเที่ยวรายได้จะเพิ่มมากขึ้นรวมถึงบริการนวดแบบเดลิเวอรี่ทั้งในรีสอร์ท สปา โรงแรม และตามบ้านพัก ก็เป็นอีกช่องทางที่สร้างรายได้เพิ่มเติมให้กับธุรกิจได้เป็นอย่างดีทีเดียว

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ธุรกิจบริการนวดแผนไทยในคาร์แคร์เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนธุรกิจที่ผู้วิจัยจะเริ่มทำธุรกิจนี้ขึ้นมาโดยศึกษาธุรกิจของผู้ที่ทำอยู่และประสบความสำเร็จ โดยจะสอบถามแนวคิดในการทำธุรกิจและการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการทำธุรกิจนวดแผนไทย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้ธุรกิจบริการนวดแผนไทยในคาร์แคร์ถนนพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร

1.การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้ธุรกิจบริการนวดแผนไทยในคาร์แคร์ โดยแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูลแผนธุรกิจและทิศทางสภาพแวดล้อมของธุรกิจนวดแผนไทยจากผู้ประกอบการ

ตอนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัวของผู้ประกอบการ ธุรกิจนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร

2.การวิจัยเชิงปริมาณ( Quantitative research) ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกตัวอย่างสำหรับ กลุ่มตัวอย่าง ในสื่อสังคมออนไลน์ที่มีความต้องการใช้บริการนวดแผนไทยในคาร์แคร์ถนนพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน

แหล่งข้อมูลสำหรับการสัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ ธุรกิจนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน และ โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลักเป็น เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติภายใต้กรอบของการศึกษาวิจัยซึ่งเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- 1.ผู้ประกอบการ ธุรกิจนวดแผนไทย
2. มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี
3. มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป
4. เป็นผู้ที่มีการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานและบริหารองค์กรการนวดแผนไทย

**เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล (Tools for data collection)**

1.การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้ธุรกิจบริการนวดแผนไทยในคาร์แคร์ถนนพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูลแผนธุรกิจและทิศทางสภาพแวดล้อมของธุรกิจนวดแผนไทยจากผู้ประกอบการ

ตอนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัวของผู้ประกอบการ ธุรกิจนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร

โดยการศึกษาวิจัยผู้วิจัยมีกระบวนการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสัมภาษณ์
2. กำหนดขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการให้ครอบคลุมกรอบการศึกษาค้นคว้า
3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้องและให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจความถูกต้องและแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยต่อไป

2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

การทำวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเครื่องมือออกเป็น 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดในรูปแบบตรวจเช็ครายการ (Check list Questions) โดยสามารถเลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว

**ส่วนที่ 2** แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ธุรกิจบริการนวดแผนไทยในคาร์แคร์ ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ

**ปัจจัยที่ 1** ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย

1. การใช้บริการนวดแผนไทยแบบใด
2. เหตุผลหลักที่ท่านเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย
3. ความถี่ในการใช้บริการนวดแผนไทย

**ปัจจัยที่ 2** ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้ธุรกิจบริการนวดแผนไทยในคาร์แคร์นันทยราษฎร์

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)
2. ราคา (Price)
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
4. ส่งเสริมการตลาด (Promotion)

**ส่วนที่ 3** เป็นข้อมูลปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้ธุรกิจบริการนวดแผนไทยในคาร์แคร์นันทยราษฎร์

**วิธีการเก็บข้อมูล (Data Collection)**

**1. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ**

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
2. จำแนกและจัดระบบข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาจำแนกและจัดหมวดหมู่ออกให้เป็นระบบ
3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย เป็นการนำข้อมูลที่ได้เพื่อหาบทสรุปของเรื่องนั้น
4. นำเสนอข้อมูลเป็นข้อความบรรยาย

**2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ**

ใช้หลักการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) จะเน้นการบรรยายคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรที่เก็บรวบรวมข้อมูลมาได้ โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมนี้ จะต้องเป็นไปตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูลจะต้องสามารถตอบคำถาม หรือประเด็นปัญหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยซึ่งได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติร้อยละ (Percentage) กราฟและแผนภูมิรูปภาพ
2. ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ใช้สถิติร้อยละ (Percentage) กราฟและแผนภูมิรูปภาพ

3. ข้อมูลปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้ธุรกิจบริการนวดแผนไทย ในคาร์แคร์ ใช้สถิติร้อยละ (Percentage) กราฟและแผนภูมิรูปภาพ

### ผลการวิจัย

1. ความต้องการของตลาดทางกลุ่มเป้าหมายแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก ดังนี้
  1. กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ กลุ่มผู้บริโภคตั้งแต่อายุ 23 – 30 ปีขึ้นไป ทำงานอยู่ภายในบริษัทเอกชน และมีสถานที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร
  2. กลุ่มเป้าหมายรอง คือ กลุ่มผู้บริโภคทั่วไปที่สนใจการนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพ
2. การประมาณยอดขายทั้งไว้ในปีแรกอยู่ที่รายได้ 1,000,000 บาท
3. การดำเนินการของธุรกิจ กลยุทธ์ทางด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จัดเป็นการบริการที่มีการเพิ่มคุณค่าทางด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ได้แก่ การคัดเลือกผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทย นำมาใช้ในการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพรนวดเพื่อสุขภาพ เช่น นวดผ่อนคลาย นวดจับเส้นกดจุด นวดประคบ นวดฝ่าเท้า นวดไมเกรน ทั้งนี้ทาง บริษัท ไทยพีซีเอส นวดแผนไทย จำกัด ได้เห็นช่องทางการทำการตลาดด้วยการบริหารผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยมุ่งเน้นที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและการบริการที่ทันสมัยเน้นผ่านทางสื่อออนไลน์ ดังนั้น ทางโครงการได้มีการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มการรับรู้จักสินค้าของ บริษัท ไทยพีซีเอส นวดแผนไทย จำกัด ด้านกลยุทธ์ด้านราคา ทาง บริษัท ไทยพีซีเอส นวดแผนไทย จำกัด มีการตั้งราคาที่คำนึงถึงองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ คือ ราคาที่ผู้บริโภคเต็มใจจ่าย ราคาสินค้าคู่แข่ง และต้นทุนของบริษัท ไทยพีซีเอส นวดแผนไทย จำกัด โดยเป็นการคำนึงถึงความสามารถของลูกค้าว่าลูกค้ายอมจ่ายได้เท่าไรเมื่อมองเห็นจากคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ กลยุทธ์ด้านการใช้ช่องทางการจัดจำหน่าย 2 ช่องทาง 1. ช่องทางออนไลน์ การเปิดหน้าเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ไลน์แอด เฟสบุ๊กแฟนเพจ โดยภายในเว็บไซต์จะมีรายละเอียดผลิตภัณฑ์และการบริการ ราคา ช่องทางการชำระเงิน การส่งเสริมการขายหรือโปรโมชั่น แผนที่ตั้งของบริษัท ไทยพีซีเอส นวดแผนไทย จำกัด การโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ มีการติดตามกิจกรรมข่าวสารต่างๆของทางร้านรวมถึงอ่านรีวิวกจากผู้ที่ได้มาใช้บริการกับทางบริษัท ไทยพีซีเอส นวดแผนไทย สำหรับทางโทรศัพท์ โดยลูกค้าสามารถสอบถามผลิตภัณฑ์และการบริการ ราคา และรายการส่งเสริมการขายหรือโปรโมชั่นของทางบริษัท ไทยพีซีเอส นวดแผนไทย จำกัด ได้ตลอดเวลา
4. การจัดการเชิงกลยุทธ์ ด้านการส่งเสริมการขายทาง บริษัท ไทยพีซีเอส นวดแผนไทย จำกัด มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อกระตุ้นการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อที่จะให้ได้มีการครอบคลุมความต้องการของผู้บริโภคประกอบไปด้วย
  1. มอบส่วนลดให้กับผู้บริโภคที่ซื้อแพ็คเกจของทางบริษัท ไทยพีซีเอส นวดแผนไทย จำกัด ได้รับส่วนลดทันที 30% และมีผลิตภัณฑ์จากทางร้านให้ใช้ฟรี 1 ชุด
  2. ให้สิทธิพิเศษสำหรับผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการลูกค้ากลุ่มใหม่

3.จัดทำบัตรสมาชิกเพื่อมอบสิทธิพิเศษให้กับผู้บริโภคเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเป็นการสร้างความรู้สึกพิเศษให้กับลูกค้าในการได้รับบริการที่ดีในด้านการรับรู้ข่าวสารของบริการใหม่ๆและรายการส่งเสริมการขายรวมถึงสิทธิพิเศษต่างๆ

5.การเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถามออนไลน์ในหัวข้อความต้องการและการดำเนินงานของธุรกิจบริการนวดแผนไทยในคาร์แคร์ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้ เก็บตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 200 ตัวอย่าง ได้สรุปผลวิจัยได้ดังนี้

#### 1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 200 คน แบ่งเป็น เพศชายร้อยละ 27.5 และเพศหญิงร้อยละ 72.5

2.รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 200 คน อายุที่มากที่สุดในการตอบแบบสอบถามคือ 21-25 ปี ร้อยละ 38

3.รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 200 คน อาชีพที่มากที่สุดในการตอบแบบสอบถามคือ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 53

#### 2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย

1.ลูกค้าที่เคยใช้บริการนวดแผนไทยแบบใดมากที่สุด คือ นวดทั้งตัว

2.ลูกค้าที่เคยใช้บริการนวดแผนไทยบ่อยแค่ไหน คือ น้อยกว่า1ครั้ง/เดือน

3.สาเหตุที่ลูกค้ามาใช้บริการนวดแผนไทย คือ เพื่อผ่อนคลาย/คลายเครียด

4.ปกติลูกค้าใช้บริการนวดแผนไทยในช่วงเวลาใด คือ 18.01 – 20.00 น.

5.ปกติลูกค้าจะใช้บริการนวดแผนไทยในวันใด คือ แล้วแต่โอกาส

6.เหตุผลหลักที่ท่านเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยคือ ความสะดวกในการเดินทาง

7.เวลาที่ท่านใช้ในการนวดแผนไทยแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย คือ 2 ชม.

8.ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการนวดแผนไทย/ ชม. คือ 310 – 500 บาท

3.ความคิดเห็นของผู้บริโภคด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของทางร้านนวดแผนไทย ความต้องการของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่ท่านลูกค้าชอบใช้บริการมากที่สุด คือ นัดจองนวดในเว็บไซต์ของทางร้านหรือโทรเข้ามาจองกับเจ้าหน้าที่ของร้าน

ธุรกิจร้านนวดแผนไทยจากการสำรวจแบบสอบถามและสอบถามผู้ประกอบการต่างๆได้ผลสรุปเป็นเรื่องหลักๆคือ ปัญหาของร้านนวดส่วนใหญ่ยังด้อยในเรื่องของระบบการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเราควรที่จะพัฒนาใน 3 เรื่องหลักๆ คือ

1.ระบบการบริการลูกค้า ระบบจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า ร้านใช้ Phone Log สำหรับจดบันทึกเบอร์โทรศัพท์ และรายละเอียดของลูกค้าทุกคนที่ติดต่อมา ทั้งที่จองได้และจองไม่ได้ ซึ่งถ้าวันใดที่มีลูกค้าที่จองไว้แล้วขอเลื่อนนัด เราก็สามารถที่จะดึงลูกค้าในกลุ่มที่ไม่สามารถจองได้ให้เข้ามาใช้บริการแทนทันที นอกจากนี้ยังสามารถใช้ในการพิจารณาเพิ่มพนักงานนวดเพื่อให้เพียงพอกับปริมาณลูกค้าในแต่ละวัน ส่วนระบบการจองลูกค้าเมื่อก่อนยังใช้วิธีดั้งเดิมคือใช้สมุดในการจดบันทึกนัดลูกค้า ซึ่งบางครั้งสมุดที่ใช้จดบันทึกนั้นสูญหายหรือชำรุดเสียหายไม่สามารถใช้งานได้ จึงเปลี่ยนมาใช้ Google Calendar และต่อมาก็เปลี่ยนมาเป็น MindBody Software ซึ่งสามารถใช้งานได้ตั้งแต่การจองนัดลูกค้า เตือนนัด จ่ายเงิน คำนวณการจ่ายค่าจ้างพนักงานทุกเดือน รวมไปถึงการเก็บข้อมูลเพื่อการตลาดและขยาย

ตลาดต่อไป สุดท้ายคือเรื่องของการติดตามลูกค้าหลังบริการ คือส่งอีเมลล์หรือส่งข้อความขอบคุณลูกค้าพร้อมแบบประเมินผลการบริการทันทีหลังชำระเงินถ้าพนักงานต้อนรับเห็นว่าลูกค้าไม่พึงพอใจในบริการจะแจ้งเจ้าของร้านและติดต่อลูกค้าท่านนั้นทันที และจะแก้ปัญหาโดยให้กลับมานัดใหม่อีกครั้ง หรือ คืนเงินเต็มจำนวนหากไม่อยากจะกลับมานัดอีกส่งอีเมลล์ให้ส่วนลดวันเกิด 15% ปีละครั้ง หรือส่งอีเมลล์ไปยังกลุ่มลูกค้าที่ไม่เข้ามาใช้บริการเกินกว่า 6 เดือน

2.ระบบการบริหารจัดการบุคลากร ในภาพรวมของธุรกิจจะขอแบ่งบุคลากรออกเป็น 4 ส่วน คือ เจ้าของร้าน , พนักงานออฟฟิศ, พนักงานต้อนรับ และพนักงานนวด ซึ่งจะมีหน้าที่และวิธีการจ่ายผลตอบแทนต่อพนักงานนวดที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในร้านเราด้วยเนื่องจากถ้ามีฝีมือดีก็จะโดนซื้อตัวไปด้วยรายได้ที่ดีกว่า เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรคำนึงถึงจุดนี้เป็นอย่างมากในการบริหารจัดการพนักงานภายในร้าน

3.ระบบการจัดการตลาด พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีการทำตลาดที่แตกต่าง เพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันโดยตรง และเน้นขายการนวดที่สร้างรายได้ให้กับร้านมากที่สุด เพิ่มมูลค่าในการให้บริการ พัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นตั้งแต่ต้นจนจบ รวมไปถึงการปรับปรุงร้านให้हरुดูดี สะอาด น่าเข้า และพนักงานที่มีอัธยาศัยดี สวมใส่ยูนิฟอร์มให้ดูดีเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ของร้าน เน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม วิเคราะห์จุดแข็งของร้านว่ามีความถนัดนวดลูกค้ากลุ่มใดและมุ่งเน้นลูกค้าในกลุ่มนั้นๆ เช่น กลุ่มลูกค้านักกีฬา กลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ป่วยโรคมะเร็ง กลุ่มลูกค้าหลังผ่าตัด กลุ่มคนท้องและมีบุตรยาก โดยทางร้านอาจจะต้องส่งหมอนวดไปเรียนการนวดเพิ่มเติมเพื่อที่เจาะตลาดกลุ่มนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับที่ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถามของธุรกิจบริการนวดผะไทยในคาร์แคร์

### สรุปและวิจารณ์ผล

ธุรกิจร้านนวดแผนไทยจากการสำรวจแบบสอบถามและสอบถามผู้ประกอบการต่างๆ ได้ผลสรุปเป็นเรื่องหลักๆคือ ปัญหาของร้านนวดส่วนใหญ่ยังด้อยในเรื่องของระบบการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเราควรที่จะพัฒนาใน 3 เรื่องหลักๆ คือ

1.ระบบการบริการลูกค้า ในส่วนของขั้นตอนการบริการลูกค้ามีขั้นตอนต่างๆ คือ เริ่มจาก ต้อนรับลูกค้าและให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์ม Client Intake form หลังจากนั้น พนักงานนวดจะนำลูกค้าเข้าห้องนวด และพูดคุยกับลูกค้าถึงปัญหาและเหตุผลที่มาวันนี้โดยใช้เวลาประมาณ 5 นาที ซึ่งร้านจะเริ่มนับเวลานวดหลังจากเสร็จสิ้นการพูดคุยนับไปจนครบตามชั่วโมง จะไม่ตัดเวลาลูกค้า เมื่อนวดเสร็จ ก็จะเสร็จพลาสมนไพร ในขณะที่ลูกค้ารอหมอนวดก็จะให้ Client recommendation card ว่าควรจะมาอีกกี่ครั้งเมื่อไหร่ หลังจากนั้นก็ส่งลูกค้า และพนักงานนวดก็จะเขียน SOAP Note เป็นอันเสร็จสิ้นงาน

เรื่องของระบบจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า ร้านใช้ Phone Log สำหรับจดบันทึกเบอร์โทรศัพท์และรายละเอียดของลูกค้าทุกคนที่ติดต่อมา ทั้งที่จองได้และจองไม่ได้ ซึ่งถ้าวันใดที่มีลูกค้าที่จองไว้แล้วขอเลื่อนนัด เราก็สามารถที่จะดึงลูกค้าในกลุ่มที่ไม่สามารถจองได้ให้เข้ามาใช้บริการแทนทันที นอกจากนี้ยังสามารถใช้ในการพิจารณาเพิ่มพนักงานนวดเพื่อให้เพียงพอกับปริมาณลูกค้าในแต่ละวัน ส่วนระบบการจองลูกค้าเมื่อก่อนยังใช้วิธีดั้งเดิมคือใช้สมุดในการจดบันทึกทำนัดลูกค้า ซึ่งบางครั้งสมุดที่ใช้จดบันทึกนั้นสูญหายหรือชำรุดเสียหายไม่สามารถใช้งานได้ก็จะมีผลกระทบอย่างมากต่อร้าน จึงเปลี่ยนมาใช้ Google Calendar และต่อมาก็เปลี่ยนมาเป็น MindBody Software ซึ่งสามารถใช้งานได้ตั้งแต่การจองนัดลูกค้า เตือนนัด จ่ายเงิน คำนวณการจ่ายค่าจ้างพนักงานทุกเดือน รวมไปถึงการเก็บข้อมูลเพื่อการตลาดและขยายตลาดต่อไป สุดท้ายคือเรื่องของการติดตามลูกค้าหลังบริการ คือส่งอีเมลล์หรือส่งข้อความขอบคุณลูกค้าพร้อมแบบประเมินผลการบริการทันทีหลังชำระเงินถ้าพนักงานต้อนรับเห็นว่าลูกค้าไม่พึงพอใจในบริการจะแจ้งเจ้าของร้านและติดต่อลูกค้าท่านนั้นทันที และจะแก้ปัญหาโดยให้กลับมานัดใหม่อีกครั้ง หรือ คืนเงินเต็มจำนวนหาก



ไม่ยอมกลับมานวดอีกส่งอีเมลล์ให้ส่วนลดวันเกิด 15% ปีละครั้ง หรือส่งอีเมลล์ไปยังกลุ่มลูกค้าที่ไม่เข้ามาใช้บริการเกินกว่า 6 เดือน

2.ระบบการบริหารจัดการบุคลากร ในภาพรวมของธุรกิจจะขอแบ่งบุคลากรออกเป็น 4 ส่วน คือ เจ้าของร้าน , พนักงานออฟฟิศ, พนักงานต้อนรับ และพนักงานนวด ซึ่งจะมีหน้าที่และวิธีการจ่ายผลตอบแทนต่อพนักงานนวดที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในร้านเราด้วยเนื่องจากถ้ามีฝีมือดีก็จะโดนซื้อตัวไปด้วยรายได้ที่ดีกว่า เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรคำนึงถึงจุดนี้เป็นอย่างมากในการบริหารจัดการพนักงานภายในร้าน

3.ระบบการจัดการตลาด การทำตลาดที่แตกต่าง เพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันโดยตรง และเน้นขายการนวดที่สร้างรายได้ให้กับร้านมากที่สุด เพิ่มมูลค่าในการให้บริการ พัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นตั้งแต่ต้นจนจบ รวมไปถึงการปรับปรุงร้านให้หรูหรา สะอาด น่าเข้า และพนักงานที่มีอรรถาศัยดี สวมใส่ยูนิฟอร์มให้ดูดีเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ของร้าน เน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม วิเคราะห์จุดแข็งของร้านว่ามีความถนัดลูกค้ากลุ่มใดและมุ่งเน้นลูกค้าในกลุ่มนั้นๆ เช่น กลุ่มลูกค้านักศึกษา กลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ป่วยโรคมะเร็ง กลุ่มลูกค้าหลังผ่าตัด กลุ่มคนท้องและมีบุตรยาก โดยทางร้านอาจจะต้องส่งหมอนวดไปเรียนการนวดเพิ่มเติมเพื่อที่เจาะตลาดกลุ่มนั้นๆ

ปัญหาที่พบในการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการนวดแผนไทยที่เจอมากที่สุดคือ

1.พนักงานนวดไม่มีใบประกอบวิชาชีพ ไม่แนะนำให้อ้างพนักงานที่ผิดกฎหมายมาทำงาน เพราะเมื่อก่อนพนักงานนวดไทย ถ้านวดไทยโยคะใส่เสื้อผ้าไม่จำเป็นต้องมีลายเช่นแต่หลังจากกฎหมายเปลี่ยน จึงต้องให้พนักงานคนไทยที่ไม่มีลายเช่นออกทั้งหมดและรับพนักงานที่มีลายเช่นเข้ามาแทน ซึ่งในจุดนี้มีความยากลำบากมากทั้งในเรื่องของการปรับเปลี่ยนพนักงานและในส่วนของลูกค้าเองก็ต้องปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงนี้เช่นกัน ซึ่งใช้เวลาถึง 2 ปีกว่าเพื่อให้ทุกอย่างลงตัว

2.พนักงานมีไม่เพียงพอ เจ้าของร้านลองเปิดใจรับพนักงานที่เป็นชาติอื่นบ้าง เพื่อรองรับกับปริมาณความต้องการของลูกค้า เราต้องคำนวณว่าแต่ละวันเราปฏิเสธลูกค้าไปเท่าไรแล้วคำนวณดูว่าร้านสูญเสียรายได้ที่ควรจะได้ไปเท่าไร ประกาศรับสมัครงานตามเว็บไซต์หางานต่างๆ คัดเลือกและสอบปฏิบัติพนักงานนวดที่มาสัมผัสเพื่อทดสอบน้ำหนักมือในการนวดให้ได้มาตรฐานตามที่ร้านต้องการ เมื่อรับพนักงาน นวดแล้วควรสอนการนวดตามมาตรฐานของร้าน

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการและการดำเนินงานของธุรกิจบริการนวดแผนไทยในคาร์แคร์ถนนพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ” สำเร็จได้ด้วยดี ตามวัตถุประสงค์และการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ท่านรองศาสตราจารย์ สมจิตร ล้วนจำเริญ ที่ได้เสียสละเวลา และประสบการณ์อันมีค่า ในการให้ความรู้ คำปรึกษา ข้อคิดเห็น และแนวทางในการดำเนินการวิจัย จนส่งผลให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ทำนี่ยกกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ได้ให้แนวคิดในการบริหารจัดการเวลา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับ CEOs และ CMOs รวมถึงผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ในความอนุเคราะห์ ข้อมูล เสียสละเวลา และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานวิจัย รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ผู้มีส่วนร่วมในความสำเร็จทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จอย่างสมบูรณ์

พงศ์นริศย์ พรหมจักร์

## เอกสารอ้างอิง

- จรรยา อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2553). กลยุทธ์ธุรกิจและกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจนวดแผนไทย  
กรณีศึกษา Health Land เอกมัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชลิดา บุญเรืองขาว. (2551). การศึกษาสภาพแวดล้อมธุรกิจสปาและนาเสนอกิจกรรมแข่งขันและ  
การแก้ปัญหาเพื่อขยายฐานกลุ่มลูกค้า กรณีศึกษาร้านซีดา บิวตี้ แอนด์ สปา. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ณภัทร ทวีแสงศิริ. (2556). ความคาดหวังของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของการ  
บริการสปาและภาพลักษณ์ธุรกิจนวดสปาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการในสายตา  
ลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ดารณี อ่อนชมจันทร์. (2547). การนวดพื้นบ้านไทย. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและ  
การแพทย์ทางเลือก.
- นฤมล สุขมูลตรี. (2554). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสปาในกรุงเทพมหานคร.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ผกาพันธ์ อรพินท์เงิน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยว  
ต่างชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พุทธิพันธ์ พิณศิริกุล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการทางการแพทย์แผนไทย  
ประเภทการนวดไทยของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภาณิกานต์ คงนันทะ. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยว  
ชาวต่างชาติบนถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศัชชาญาส์ ดวงจันทร์. (2557). ความคาดหวังต่อการเลือกใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพและความงาม.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- สิทธิชัย ธรรมแสนห์. (2554). การบริหารจัดการธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.