ธุรกิจนวดแผนไทยและความสำเร็จในการช่วงชิงความได้เปรียบด้านความโดดเด่นทางเศรษฐกิจของการท่องเที่ยวในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

Thai massage business and the success for scrambling the economic advantages of tourism in Muang Nang Rong of Buriram Province

บัญชา จันทราช[1]
ปรีชา ปาโนรัมย์[2]
ธนกร เพชรสินจร[3]
ชุมพล รอดแจ่ม[4]

ได้รับบทความ: 9 กรกฎาคม 2561; **แก้ไขบทความ:** 14 กันยายน 2561; **ตอบรับตีพิมพ์:** 14 กันยายน 2561
Received: July 9, 2018; **Revised:** Aprill 14, 2018; **Accepted:** Aprill 14, 2018

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพของธุรกิจนวดแผนไทย ความพึงพอใจในการมาใช้บริการจากธุรกิจนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และรูปแบบความสำเร็จของธุรกิจนวดแผนไทยในการช่วงชิงความได้เปรียบด้านความโดดเด่นของการท่องเที่ยวในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มธุรกิจนวดแผนไทย จำนวน 30 คน จาก 6 อำเภอ กลุ่มที่ 2 นักท่องเที่ยวจำนวน 394 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 200 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 194 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามและสอบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจประเภทนวดแผนไทยในเขตเมืองนางรองที่ขึ้นทะเบียนประกอบธุรกิจมีจำนวน 15 แห่ง สภาพของร้านคือ เปิดบริการภายในโรงแรม และเช่าสถานที่ภายในตัวอำเภอเพื่อเปิดบริการโดยเป็นห้องเดี่ยว หรือ ห้องแถว ส่วนภายในห้องจัดเป็น 2 แบบ คือ เป็นห้องรวมไม่มีเตียงแต่แยกฟูก สำหรับการนอนนวดมีผ้าม่านปิดกั้น และ เป็นห้องเดี่ยว โดยส่วนมากใช้วิธีการนวดประคบ และนวดตัว ลักษณะวิธีการนวดนั้นส่วนมากจะใช้รูปแบบการนวดคือ การนวดสายราชสำนัก หรือ การนวดแบบเชลยศักดิ์ ซึ่งส่วนมากจะเรียนมาจากสายวัดโพธิ์ และราคาการให้บริการจะอยู่ที่ คอร์สละ 200 ถึง 300 บาท ส่วนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศส่วนมากมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการอยู่ในระดับ มาก และรูปแบบความสำเร็จของธุรกิจนวดแผนไทยหากจะให้โดดเด่นควรมีการพัฒนาสิ่งต่อไปนี้ อันดับที่ 1 วิธีการนวด (ควรนวดตามความหนักเบาที่ผู้ใช้บริการต้องการ, เน้นเฉพาะจุดสำคัญเพื่อให้เกิดการผ่อนคลาย) อันดับ 2 การจัดร้าน อันดับที่ 3 บรรยากาศการนวด (ควรเงียบสงบ, กลิ่นห้องนวดหอม) อันดับที่ 4 ความสะอาดของผู้นวด และ อันดับที่ 5 การให้เกียรติผู้มารับบริการ (ไม่ควรสอบถามหรือพูดคุยกับลูกค้ามากเกินไป) เป็นต้น

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ABSTRACT

The objective of this research were to study the condition of the Thai massage business, Satisfaction in using the service from the Thai massage business for both Thai and foreign tourists and the success model of Thai massage business in seizing the unique advantages of tourism in Nang Rong of Buriram Province. The samples were the first group as Thai massage business group of 30 people from 6 districts; second group as 394 tourists who divided into 200 Thai tourists and 194 foreign tourists. The equipment for this research was the questionnaire and interview. The statistics used in the research were percentage, mean and standard deviation. The research results were found that Thai massage business in Nang Rong area registered to operate business had the 15 locations, where each opened for business in the hotel and rented a within the district to open the service as a single room or a row of rooms. For each room it was arranged in 2 types, which was a shared room without a bed but a separate mattress for sleeping massage, curtains was blocked and a single room. Most of them used the method of massage and body massage. The massage method was mostly used in a form of massage as Royal Thai massage or unofficial massage, which most will learn from Wat Pho temple and the service price was from 200 to 300 baht per course. The tourists both Thai and foreigners was mostly satisfied with the service at a high level. The success model of the Thai massage business for outstanding should be developed in the following : 1) For the massage method, it should massage according to the intensity required by the user, focus on the important points for relaxation, 2) For store setting, it should make for beautiful, 3) For atmosphere for massage, it should be quiet, aroma massage room, 4) Emphasizing on the cleanliness of the massager and 5) Emphasizing on respect for the service and do not inquire or talk to customers too much etc.

บทนำ

การนวดแผนไทยกลายเป็นธุรกิจที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากทั้งประชาชนในท้องถิ่น และนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในหมู่ผู้สูงอายุ ตลาดนวดแผนไทยจึงขยายอาณาเขตออกไปอย่างกว้างขวางทั่วประเทศและธุรกิจนี้มีชื่อเสียงมากในต่างประเทศ ในปีหนึ่ง ๆ นั้นมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวนมากเมื่อได้เดินทางมาเที่ยวที่ประเทศไทยแล้วก็นิยมพากันมานวดแผนไทยตามสถานที่ต่าง ๆ จึงอาจกล่าวได้ว่า ตลาดนวดแผนไทยในปัจจุบันได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยไปแล้ว โดยเมื่อนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเมื่อได้ไปพักผ่อนในสถานที่ใดก็จะมองหาสถานที่ที่ให้บริการด้านการนวดแผนไทยอยู่เสมอ

เมืองนางรอง ซึ่งเป็นเมืองที่ประกอบไปด้วย อำเภอชำนิ อำเภอปะคำ อำเภอนางรอง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ และอำเภอละหานทราย ซึ่งเป็นอำเภอที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ แห่งหนึ่งของประเทศไทย เช่น 1) แหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชนบ้านโคกเมือง 2) ปราสาทเมืองตำ 3) บารายเมืองตำ 4) กุฏิฤาษี 5) วัดปราสาทบูรพาราม 6) เขาปลายบัด 7) พิพิธภัณฑ์โบราณสถาน 8) แหล่งผลิตผ้าไหม 9) แหล่งท่องเที่ยวเชิงครัวเกษตร 10) ปราสาทเขาพนมรุ้ง เป็นต้น ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวเหล่านี้ เมื่อนักท่องเที่ยวได้มาเที่ยวชมในสถานที่ดังกล่าว ส่วนหนึ่งก็เข้าพักในสถานที่ที่ใกล้ ๆ กับแหล่งท่องเที่ยว โดยอาจไปพักที่โรงแรมในตัวอำเภอทั้ง 5 อำเภอ ในแต่ละอำเภอนั้น ทุกแห่งจะมีสถานที่นวดแผนโบราณ ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการได้เป็นอย่างมากในแต่ละปี อย่างไรก็ตาม การดำเนินธุรกิจนวดแผนไทยในเมืองนางรอง ถึงแม้ว่า จะมีผู้ประกอบธุรกิจเป็นจำนวนมาก แต่รูป

แบบการดำเนินธุรกิจกลับไม่โดดเด่น และไม่เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวมากเท่าที่ควร สาเหตุอาจเป็นเพราะ การจัดสถานที่ไม่เอื้ออำนวย ไม่สะอาด ไม่มีบรรยากาศของการนวด วิธีการนวดที่ไม่โดนใจและการเติมเต็มด้านจารีตประเพณี เป็นต้น ด้วยเหตุนี้เอง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาว่า ในเมืองนางรองนั้นสภาพการทำธุรกิจนวดแผนไทยเป็นอย่างไร มีรูปแบบวิธีการนวดเป็นอย่างไร และศึกษาถึงความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อธุรกิจด้านการนวดแผนไทยในเมืองนางรอง รวมทั้งต้องการศึกษาว่า ธุรกิจนวดแผนไทยในเมืองนางรองควรมีรูปแบบเป็นอย่างไรจึงจะสามารถช่วงชิงความได้เปรียบด้านความโดดเด่นของการท่องเที่ยวในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ได้ เพื่อให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพของธุรกิจนวดแผนไทยของแต่ละแห่งในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการมาใช้บริการจากธุรกิจนวดแผนไทยในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ
3. เพื่อศึกษารูปแบบความสำเร็จของธุรกิจนวดแผนไทยในการช่วงชิงความได้เปรียบด้านความโดดเด่นของการท่องเที่ยวในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตด้านปริมาณ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเลือกประชาชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มธุรกิจนวดแผนไทย ใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenient Sampling) และกำหนดเป็นโควตา อำเภอละ 5 แห่ง จาก 6 อำเภอ รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 แห่ง และรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการนวดแผนไทย หรือ พนักงานนวดแผนไทย จำนวนทั้งหมด 30 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenient Sampling) และกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างไว้เป็นจำนวนทั้งหมด 400 คน โดยใช้ตาราง Taro Yamane และรวบรวมข้อมูลจริงได้จำนวน 394 คน คิดเป็นร้อยละ 98.5 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ Percentage, Mean and Standard Deviation

ขอบเขตด้านคุณภาพ

1. ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เฉพาะกรณี (In-depth interview) เป็นการสัมภาษณ์ผู้ประกอบธุรกิจการนวดแผนไทย โดยใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดในเชิงลึกสำหรับอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามลำดับเหตุการณ์
2. ใช้วิธีการสังเกต (Observation) เป็นการเฝ้าดูปรากฏการณ์และการเข้าใช้บริการของลูกค้าเพื่อให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Nonparticipation observation) โดยใช้การสังเกตนักท่องเที่ยว พร้อมกับเข้าไปใช้บริการ เพื่อสังเกตลักษณะของสถานที่ตั้ง สภาพของสถานประกอบการ พฤติกรรม ลักษณะการทำงาน รวมถึง สภาพแวดล้อมทางสังคม
3. ใช้วิธีการจดบันทึก (Note taking) ผู้วิจัยมีการจดบันทึกการเก็บข้อมูลในระหว่างการสัมภาษณ์ หรือการสนทนาโดยจดบันทึกข้อมูล คำตอบ ความคิดเห็น จากการสัมภาษณ์โดยละเอียด
4. ใช้วิธีการบันทึกเสียงและภาพ (Tape Record / Photo) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการบันทึกเสียงและภาพนั้น จะใช้เป็นส่วนประกอบการศึกษาเนื่องจากการเก็บข้อมูลด้วยการจด
5. ใช้การประชุมแบบ Focus Group กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนวดแผนไทย เพื่อทราบถึง รูปแบบความสำเร็จของธุรกิจนวดแผนไทยในการช่วงชิงความได้เปรียบด้านความโดดเด่นของการท่องเที่ยวในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
6. ใช้วิธีการรวบรวมจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้แนวคิด ทฤษฎี และหลักการในการ

ดำเนินธุรกิจด้านนวดแผนไทย

ผลการวิจัย

สำหรับผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอเรียงลำดับการตอบจากคำถามการวิจัยเป็นหลัก ดังต่อไปนี้

คำถามการวิจัยข้อที่ 1 สภาพของธุรกิจนวดแผนไทยของแต่ละแห่งในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์เป็นอย่างไร ผลการวิจัยพบดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ส่วนมากเป็นโสด สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนและตอนปลาย/ปวช. หรือ เทียบเท่า มีรายได้อยู่ที่ 11,001 - 15,000 บาท ส่วนมากตั้งกิจการมาแล้วเป็นระยะเวลา 6-10 ปี สถานที่ที่เคยไปศึกษาวิธีการนวด คือ กรุงเทพมหานคร

ด้านผู้มาใช้บริการ ส่วนมากจะเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ค่าบริการภายในร้านคอร์สละ 300 บาท และ คอร์สละ 250 ลักษณะบุคคลที่มาใช้บริการ ส่วนมากจะเป็นนักท่องเที่ยว และคนที่เคยใช้บริการแล้ว สถานที่ที่เคยศึกษาวิธีการนวดแผน คือ ศึกษามาจากสำนักอื่น ๆ แต่ไม่ระบุว่าที่ใด เพราะเคยทำมาหลายแห่ง

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการจัดห้องนวดในปัจจุบันภายในร้าน จัดอยู่ในระดับ ปานกลาง การประชาสัมพันธ์ร้านนวดแผนไทยในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ตอบว่า จะทำเพียงป้ายติดหน้าร้าน สำหรับห้องนวดแผนไทย ส่วนใหญ่ตอบว่า ห้องนวดแผนไทยนั้นมีทั้งห้องที่เป็นพัดลมและห้องติดแอร์ โดยจำนวนเตียงสำหรับนวดแผนไทยในแต่ละร้าน จะมีประมาณ 10-15 เตียง ช่วงเวลาของการเปิด-ปิดบริการของร้านนวดแผนไทย ส่วนใหญ่จะอยู่ที่เวลา 9.00 น.- 17.00 น. โดยวิธีการนวดนั้นจะใช้การนวดสายราชสำนัก หรือ การนวดแบบเชลยศักดิ์

คำถามการวิจัยข้อที่ 2 ผู้มาใช้บริการจากธุรกิจนวดแผนไทยในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจเป็นอย่างไร ผลการวิจัยพบดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ที่ 3,000 - 7,000 บาท ส่วนมาก เคยมาใช้บริการอยู่ระหว่าง 2-5 ครั้ง

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการมารับบริการจากร้านนวดแผนไทยในเมืองนางรองนั้น ในด้านประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมแล้วพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ระดับปานกลาง 3 ลำดับแรกได้แก่ 1) พอใจรายละเอียดการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ 2) พอใจในรายละเอียดการประชาสัมพันธ์จากหนังสือพิมพ์ และ 3) การจัดร้านนวดแผนไทยในอำเภอนางรองส่วนใหญ่ ส่วนที่พอใจในระดับ น้อย ได้แก่ พอใจในรายละเอียดการประชาสัมพันธ์จากป้าย

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อด้านสถานที่ ส่วนมากมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ระดับปานกลาง 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ 2) การจัดสถานที่ไม่มีเสียงภายนอกรบกวน และ 3) รถเข้าออกได้สะดวก ปลอดภัย ส่วนระดับน้อย ได้แก่ การจัดร้านนวดได้บรรยากาศของการนวดแผนไทย

ด้านความพึงพอใจที่มีการต้อนรับ ส่วนมากมีความพึงพอใจต่อการต้อนรับ โดยภาพรวมแล้วจัดอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ระดับ น้อย เรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานนวดทุกคนแต่งกาย พนักงานนวดแต่ละคนยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาไพเราะ และ เจ้าของร้านยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาไพเราะ

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อด้านการนวด ส่วนมากมีความพึงพอใจต่อการนวด โดยภาพรวมแล้วจัดอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ระดับน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) พนักงานนวดทุกคนแต่งกายสะอาด 2) ในขณะที่นวดไม่มีการพูดคุยกันกับหมอนวดคนอื่น และ 3)แรงนวดเป็นไปตามที่ท่านต้องการและในขณะที่นวด ไม่ชวนท่าน

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อด้านการตั้งราคา ส่วนมากมีความพึงพอใจต่อการตั้งราคา โดยภาพรวมแล้วจัดอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบตามลำดับดังนี้คือ ระดับปานกลาง ได้แก่ การกำหนดราคานวดแผนไทยในอำเภอนางรองเหมาะสมกับสถานที่จัด ราคานวดเป็นไปตามราคาตลาด และการกำหนด

ราคานวดแผนไทยในอำเภอนางรองเหมาะสมกับคุณภาพการนวด

คำถามการวิจัยข้อที่ 3 รูปแบบความสำเร็จของธุรกิจนวดแผนไทยในการช่วงชิงความได้เปรียบด้านความโดดเด่นของการท่องเที่ยวในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นอย่างไร

ผลการวิจัยพบดังนี้

รูปแบบความสำเร็จของธุรกิจนวดแผนไทยในการช่วงชิงความได้เปรียบด้านความโดดเด่นของการท่องเที่ยวในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสถานที่ ภาพในอนาคตของร้านนวดแผนไทยในเขตเมืองนางรองที่ต้องการอยากให้เป็น คือ ต้องการให้มีการปรับปรุงอยู่ในระดับ มาก โดย สิ่งที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ก็คือ สภาพบรรยากาศภายในห้องนวดแผนไทย รองลงมาคือ การเน้นความสะอาด โดยการเพิ่มกลิ่นหอมภายในร้าน และการจัดเตียงสำหรับนวดที่เหมาะสม และการปรับปรุงสถานที่จอดรถ ตามลำดับ

ส่วน กลยุทธ์ด้านการตลาดของการนวดแผนไทยนั้น จัดอยู่ในระดับ มาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้านพบว่า สิ่งที่ต้องการมากที่สุดก็คือ เรื่อง การใช้กลยุทธ์ด้านการตลาดโดยควรใช้วิธีการนวดแบราชสำนัก หรือ แบบเชลยศักดิ์ รองลงมาคือ ใช้วิธีการตั้งราคาที่เหมาะสม และการใช้ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ โบว์ชัวร์ และอันดับสุดท้ายก็คือ ใช้วิธีการนวดแบบชาวบ้าน ตามลำดับ

ส่วน กลยุทธ์ด้านการบริการ ต้องการให้ร้านนวดแผนไทยภายในเมืองนางรองปรับปรุงจัดอยู่ในระดับ มาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้านพบว่า สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดก็คือเรื่อง พนักงานแต่งตัวสะอาด ยิ้มแย้มแจ่มใส และนวดตามชั่วโมงหมดตามชั่วโมง รองลงมาคือเรื่อง การสอบถามก่อนนวด เพื่อการนวดหนักเบาอย่างเหมาะสม ต่อมาคือ ขั้นตอนในการให้บริการก่อนนวดรวดเร็ว ทันใจ ต่อมาคือ มีความปลอดภัยในขณะนวด และอันดับสุดท้ายคือ มียามรักษาความปลอดภัย

อภิปรายผล

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาถึงสภาพการดำเนินงานของธุรกิจนวดแผนไทย ความพึงพอใจที่มีต่อการมารับบริการ และรูปแบบที่เหมาะสมซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจนวดแผนไทยในเมืองนางรองมีความโดดเด่น โดยที่ข้อมูลที่ได้นั้นจะรวบรวมมาจากพื้นที่ ผลการวิจัยก็พบว่า สภาพการดำเนินงานของร้านนวดแผนไทยในเมืองนางรอง ได้แก่ การจัดสถานที่ การให้บริการ การตั้งราคา รวมทั้งวิธีการนวด จากการประเมินของผู้ประกอบการปรากฏว่า มีความพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งจากการพิจารณาสภาพการดำเนินการก็จะพบว่า การจัดสถานที่ร้านของแต่ละร้านนั้น มีความแตกต่างกัน แต่ยังไม่มีความสมบูรณ์เพื่อที่จะให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการเข้าไปรับบริการอย่างเต็มที่ เพราะบรรยากาศของบางแห่งเหมาะสมที่จะเข้าไปรับบริการนวด แต่บรรยากาศของบางแห่งไม่เหมาะสม เช่น บางแห่งเปิดบริการ โดยมีหมอนวดเพียง 1-2 คน มีเตียงนวดเพียง 2-3 เตียง และในขณะนวดก็จะมีลูก ๆ หลาน ๆ ของหมอนวดวิ่งไปวิ่งมา ซึ่งบรรยากาศของการนวดแทบจะไม่มีเลย แต่น่าสังเกตก็คือว่า มีลูกค้าไปรับบริการนวดเช่นกัน แต่เป็นลูกค้าที่มีอยู่ในบริเวณนั้น และหมอนวดมีความชำนาญในการนวด แต่บางร้านเหมาะสมที่จะมารับบริการนวด เช่น มีบรรยากาศในการนวด ห้องสะอาด ผู้ให้บริการแต่งตัวดี วิธีการนวดมีความเหมาะสม ซึ่งวิธีการนวดดังกล่าว วุฒิพร ศรีมังกรแก้ว (2547) ได้ทำวิจัยและพบว่า การนวดแผนไทยนั้นจะต้องมีการจัดสถานที่ให้เหมาะสมต่อการนวด เพราะผู้มารับบริการจะได้มีทัศนคติที่ดีต่อการนวด และรู้สึกมีความผ่อนคลายหลังจากนวดแล้ว

และเมื่อมองในด้านของความพึงพอใจของผู้มารับบริการร้านนวดแผนไทยในเมืองนางรองนั้นก็จะพบว่า ในด้านประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง นี้แสดงให้เห็นว่า การประชาสัมพันธ์ของร้านนวดแผนไทยในเขตนี้ยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอต่อการเข้ามารับบริการ เพราะผู้ประกอบการหลายรายเลือกที่จะทำป้ายหน้าร้านเพียงอย่างเดียว แต่ไม่มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก หรือ การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้มารับบริการรู้จักอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน สื่อที่จะเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดีก็คือ เว็บไซต์ และเว็บไซต์ที่จะประชาสัมพันธ์นั้น หากมีการนำไปไว้กับเว็บไซต์ของแหล่งท่องเที่ยวก็จะทำให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภายในเว็บไซต์หากมีการแนะนำสิ่งที่จะให้บริการทั้งหมดก็จะทำให้เกิดความต้องการที่จะ

เข้าไปรับบริการมากยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจที่มีต่อด้านสถานที่ ส่วนมากมีความพึงพอใจโดยภาพรวมแล้วจัดอยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบางแห่งเป็นสถานที่คับแคบ การจัดเตียงหรือฟูกสำหรับการนวดชิดกัน บางแห่งไม่มีผ้ากั้น เป็นห้องรวม สิ่งเหล่านี้อาจทำให้ผู้มารับบริการมีความรู้สึกในระดับ ปานกลาง เพราะผู้มารับบริการบางท่านเคยไปใช้บริการที่อื่นอาจเกิดการเปรียบเทียบ ซึ่งในส่วนของสถานที่สำหรับการนวดนั้น หากพิจารณาถึงภาพบรรยากาศของผู้ต้องการที่จะมานวดก็จะพบว่า สถานที่นวดมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเข้ารับบริการ เพราะเป็นสิ่งที่จะช่วยดึงดูดใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากสถานที่มีความเงียบ มีกลิ่นหอม สะอาด ไฟสว่างพอสมควร บวกกับการนวดที่มีความชำนาญก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการต้อนรับ ส่วนมากมีความพึงพอใจต่อการต้อนรับ โดยภาพรวมแล้วจัดอยู่ในระดับ น้อย เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ พนักงานนวดทุกคนแต่งกาย พนักงานนวดแต่ละคนยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาไพเราะ และ เจ้าของร้านยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาไพเราะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ร้านนวดที่มาใช้บริการ มีส่วนน้อยมากที่มีการแต่งกายอย่างเหมาะสมโดยร้านนวดที่อาจได้มาตรฐานด้านนี้ส่วนใหญ่จะอยู่ในโรงแรม อย่างไรก็ตามความประทับใจในการต้อนรับก็จัดอยู่ในระดับ น้อย ซึ่งการต้อนรับถือว่าเป็นหัวใจของการบริการ ร้านนวดส่วนใหญ่หากมีการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการต้อนรับก็อาจทำให้ธุรกิจร้านนวดแผนไทยโดดเด่นขึ้น ซึ่งการต้อนรับ อาจไม่เฉพาะเพียงการยิ้มแย้มแจ่มใสเท่านั้น อาจหมายรวมไปถึง การแต่งกายในยูนิฟอร์มเดียวกัน การพูดจาทักทายก่อนนวด การนวดด้วยทักษะ เป็นต้น ซึ่งอาจสอดคล้องกับผลการวิจัยของกระทรวงสาธารณสุข (2546) ซึ่งทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลและความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการนวด ที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2546 ผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไปพบว่า การต้อนรับถือว่าเป็นหัวใจของการบริการด้านการนวดแผนไทย

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อด้านการนวด ส่วนมากมีความพึงพอใจต่อการนวด โดยภาพรวมแล้วจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ระดับที่ควรจะนำมาปรับปรุงได้แก่ ระดับน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) พนักงานนวดทุกคนแต่งกายสะอาด 2) ในขณะที่นวดไม่มีการพูดคุยกันกับหมอนวดคนอื่น และ 3) แรงนวดเป็นไปตามที่ท่านต้องการและ ในขณะที่นวด ไม่ชวนพูดคุยมากนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้นวดแต่ละรายอาจมีการนวดไม่ถูกกับหมอนวดที่สามารถนวดได้ดี อย่างไรก็ตาม จากจำนวนผู้ตอบทั้งหมดก็พบว่า การนวดนั้นอาจไม่เน้นวิธีการนวดที่เป็นหลักเกณฑ์ ซึ่งจะต้องมีวิธีการปรับรูปแบบการนวดใหม่เพื่อให้ตรงใจกับผู้มาใช้บริการ ซึ่งการนวดนั้นอาจมีความละเอียดอ่อนต่ออารมณ์และความรู้สึกของผู้มารับบริการ เพราะเมื่อผู้มารับบริการทุกคนซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่ประสงค์จะคลายจุด ดังนั้น ผู้มารับบริการทุกคน ย่อมรู้ด้วยตนเองว่าการนวดเช่นไรที่จะสามารถคลายจุดได้ เพราะเมื่อถูกนวดถูกกดก็จะทราบทันที ซึ่งร้านนวดแผนไทยควรจะปรับวิธีการนวดแบบตามแบบที่เหมาะสม โดยหากจะใช้วิธีการนวดที่เหมาะสมควรจะมีการศึกษาใน 2 รูปแบบ ซึ่ง เพ็ญนภา ทรัพย์เจริญ และบุญเรือง นิยมพร (2544) ได้อธิบายถึงวิธีการนวดไว้ ดังนี้คือ การนวดไทย เป็นวิธีการบำบัดและรักษาโรคของไทยที่ มีมาตั้งแต่เดิม เพื่อบรรเทาอาการปวดเมื่อย ฟกช้ำ ด้วยการสัมผัสจับต้อง หรือกดบริเวณที่เจ็บเพื่อช่วยเหลือตนเอง และสะสมภูมิปัญญาด้านการนวดจนกลายมาเป็นองค์ความรู้หนึ่งของการแพทย์แผนไทยจากหลักฐานทางประวัติศาสตร์และแหล่งที่มาของวิทยาการนวดแบบเดิมของไทย จำแนกได้ 2 ประเภท คือ การนวดสายราชสำนัก และการนวดแบบชาวบ้าน หรือการนวดแบบทั่วไป หรือการนวดแบบเชลยศักดิ์ 1. การนวดแบบราชสำนัก หมายถึง การนวดเพื่อถวายกษัตริย์ และเจ้านายชั้นสูงของราชสำนัก คุณสมบัติพิเศษของการนวดแบบราชสำนักคือ ผู้นวดจะต้องเดินเข่าเข้าหาผู้ป่วยที่นอนอยู่บนพื้น เมื่ออยู่ห่างผู้ป่วยราว 2 ศอก จึงนั่งพับเพียบและคาราวะขออภัยผู้ป่วย หลังจากนั้นผู้นวดจะคลำชีพจรที่ข้อมือและหลังเท้าข้างเดียวกัน เพื่อตรวจดูอาการของโรค แล้ วจึงเริ่มทำการนวดโดยตำแหน่งของการวางมือ องศาที่แขนของผู้นวดทำกับตัวของผู้ป่วย และท่าทางของผู้นวดซึ่งจะต้องกระทำอย่างสุ ภาพยิ่ง กระบวนการถ่ายทอดสู่ผู้เรียนเป็นไปด้วยความประณีตถี่ถ้วน การสอนมีขั้นตอนมีจรรยามารยาทของการนวด ลักษณะการนวดสุภาพ และใช้อวัยวะน้อยส่วนต้องตรงตามจุด การฝึกมือและการนวดมีเอกลักษณ์เฉพาะ เพื่อให้สามารถควบคุมน้ำหนักในการนวดไม่ให้มากเกินไป การนวดสายราชสำนักจะเน้นหนักในเรื่องของการรักษาโรค 2. การนวดแบบเชลยศักดิ์ หรือ การนวดแบบทั่วไป

หมายถึง การนวดแบบสามัญชน มีการสืบทอด ฝึกฝนแบบแผนการนวดตามวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่ งเหมาะสมกับชาวบ้านนวดกันเอง ใช้สองมือและอวัยวะส่วนอื่นนวดโดยไม่ต้องใช้ยา ซึ่งในปัจจุบันเป็นที่รู้จักและแพร่ หลายในสังคมไทย การนวดแบบเชลยศักดิ์เป็นการนวดบริเวณกล้ามเนื้อและข้อศอกต่ างๆ เป็นการนวดเพื่อสุขภาพผ่อนคลายกล้ามเนื้อ

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อด้านการตั้งราคา ส่วนมากมีความพึงพอใจต่อการตั้งราคา โดยภาพรวมแล้วจัดอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบตามลำดับดังนี้คือ ระดับปานกลาง ได้แก่ การกำหนดราคานวดแผนไทยในอำเภอนางรองเหมาะสมกับสถานที่จัด ราคานวดเป็นไปตามราคาตลาด และการกำหนดราคานวดแผนไทยในอำเภอนางรองเหมาะสมกับคุณภาพการนวด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการเห็นว่า ระดับการตั้งราคาในบางแห่งอาจจะยังไม่เหมาะสมกับคุณภาพของการนวดเมื่อเปรียบเทียบการนวดกับแห่งอื่น ๆ ซึ่งการตั้งราคาในเขตเมืองนางรองมีการตั้งราคา คือ คอร์สละ 300 บาท และ คอร์สละ 250 ซึ่งจริง ๆ แล้วก็มีความเหมาะสม เพราะราคาดังกล่าวเป็นราคาที่ร้านนวดทั่วไปนิยมกำหนดในระดับราคานี้ แต่ร้านนวดในเขตเมืองนางรองควรมีการกำหนดราคาที่มีความแตกต่างเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่า ราคาระดับนี้บวกกับวิธีการนวด เป็นราคาที่เหมาะสม ผู้มารับบริการมีความเต็มใจที่จะจ่าย กล่าวคือ เมื่อจ่ายแล้วก็เกิดความรู้สึกว่า ไม่เสียดายเงินที่จ่ายไป ซึ่งจากการพิจารณาถึง ภาพรวมของการจัดสถานที่ วิธีการนวด วิธีการให้บริการ เป็นต้นของแต่ละร้านในเขตเมืองนางรองก็จะพบว่า บางแห่งเหมาะสมที่จะกำหนดระดับราคานี้ แต่บางแห่งยังไม่เหมาะสม ซึ่งระดับราคาที่เหมาะสมของบางแห่งจาก 300 บาท ควรที่จะอยู่ในระดับราคา 200 บาท หรือ อาจมีตั้งราคาล่อใจเพื่อให้มีการมารับบริการมาก ๆ ซึ่งเป็นการตั้งราคาเชิงจิตวิทยาที่ลงท้ายด้วย 9 เช่น 199 หรือ 299 เป็นต้น หรืออาจตั้งราคาเดิมคือ 300 แต่มีบวกแถบเพื่อให้มีการนอนพักอีก 15 นาที ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดการผ่อนคลายมากยิ่งขึ้นภายหลังจากมีการนวดแล้ว เพราะการนวดนั้น หากมีการนวดเป็นอย่างดี และมีการคลายจุดจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดการง่วงและรู้สึกสบายโดยหากมีการพักผ่อนสักเล็กน้อยก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการนวด การตั้งราคาที่ลงท้ายด้วย 9 เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจนวดแผนไทยในเมืองนางรองเป็นที่สนใจของผู้เข้ามารับบริการโดยเฉพาะนักท่องเที่ยว ซึ่ง ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2542) ได้กล่าวไว้ว่า การกำหนดราคาที่ไม่ลงท้ายเป็นเลขจำนวนเต็ม เป็นเลขคี่ (Odd Price) จะให้ความรู้สึกว่าราคาไม่แพง และถ้าตั้งเป็นตัวเลขจำนวนเต็มๆ หรือเลขคู่ (Even price) จะให้ความรู้สึกว่า ราคาแพง เช่น ระหว่าง 49 บาท 99 บาท และ50 บาท กับ 100 บาท ผู้ซื้อจะมองว่าราคา 49 บาท 99 บาท จะไม่แพง แต่ 50 บาท 100 บาท จะแพงกว่า หรือจะเปรียบเทียบระหว่าง 96 บาท กับ 99 บาท ผู้ขายก็ยังคงรู้สึกว่า 99 บาทถูกกว่า

สำหรับรูปแบบความสำเร็จของธุรกิจนวดแผนไทยในการช่วงชิงความได้เปรียบด้านความโดดเด่นของการท่องเที่ยวในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ นั้น จากผลการวิจัยพบ ดังนี้

เมื่อพิจารณาจากความเห็นของผู้ประกอบการร้านธุรกิจนวดแผนไทย รูปแบบความสำเร็จของธุรกิจนวดแผนไทยในการช่วงชิงความได้เปรียบด้านความโดดเด่นของการท่องเที่ยวในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ในด้านสถานที่ถือว่าเป็นสิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงอยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด ก็คือ สภาพบรรยากาศภายในห้องนวดแผนไทย ส่วน กลยุทธ์ด้านการตลาดของการนวดแผนไทยนั้น จัดอยู่ในระดับ มาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้านพบว่า สิ่งที่ต้องการมากที่สุดก็คือ เรื่อง การใช้กลยุทธ์ด้านการตลาดโดยควรใช้วิธีการนวดแบราชสำนัก หรือ แบบเชลยศักดิ์ และกลยุทธ์ด้านการบริการ ต้องการให้ร้านนวดแผนไทยภายในเมืองนางรองปรับปรุงจัดอยู่ในระดับ มาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้านพบว่า สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดก็คือเรื่อง พนักงานแต่งตัวสะอาด ยิ้มแย้มแจ่มใส และนวดตามชั่วโมงหมดตามชั่วโมง

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในแง่ของ รูปแบบที่จะให้ประสบความสำเร็จจากผลการวิจัยที่คณะนักวิจัยได้ศึกษา ก็คือ การทำโมเดลระบบการให้บริการนวดแผนไทยโดยการจำลองภาพบรรยากาศที่พึงประสงค์ของผู้มาใช้บริการจากการเก็บตัวอย่างจากงานวิจัย ซึ่งสิ่งที่ควรจะเป็นภายในร้านนวดแผนไทย มีดังนี้

หัวข้อ	รายละเอียด	หมายเหตุ
สถานที่	มีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมทั้งรถยนต์ และมอเตอร์ไซด์ ทางเข้ามีความสะดวก ควรมีการจัดห้องนวดเป็นแบบคลาสสิก หรือ ออกแบบตามส ไตส์ตนเองถนัด เพราะจะเป็นสิ่งดูดในการเข้ารับบริการ ภายในห้องนวดจัดเป็นสัดส่วน การวางเตียงและการตั้งฉากกั้น ควรแยกห่างกันพอสมควร เพราะผู้นวดจะต้องใช้แขนขาในการนวด หากมีการกั้นห้อง ควรม่านรูดเพื่อการนวดน้ำมัน บรรยากาศของห้องไม่ควรให้มีสิ่งใดไปรบกวนในขณะที่นวด เช่น เสียงเด็ก เสียงอื่น ๆ ข้างนอก และควรเป็นบรรยากาศของ นวดอย่างเดียวเท่านั้น	
การบริการ	ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่รอนาน มีการล้างเท้าด้วยน้ำอุ่น ก่อนเข้ารับการนวด ก่อนนวดมีการสอบถามเพื่อความหนักเบา มีการบริการดื่มน้ำชาอุ่น ๆ ภายหลังจากที่นวดเสร็จแล้ว	
วิธีการนวด	มีการนวดอยู่ 2 รูปแบบ ซึ่งสามารถใช้สลับกันได้ การนวดแบบราชสำนัก การนวดแบบเชลยศักดิ์ หรือ การนวดแบบทั่วไป	
การตั้งราคา	ควรมีการตั้งราคาที่หลากหลาย เพื่อสร้างทางเลือกในการนวด โดยกำหนดตั้งแต่ราคาต่ำสุดที่คอร์สละ 200 บาท ขึ้นไป	
การตลาด	มีการสร้างเว็บไซด์ประชาสัมพันธ์ มีการระบุรายละเอียดวิธีการนวดพอสังเขป ให้รู้ภายในเว็บไซด์ สร้างแผ่นพับ หรือ การ์ดบัตรเพื่อแจกให้ลูกค้าภายหลังจากให้ บริการแล้ว มีการจัดทำป้ายหน้าร้านที่ชัดเจนและดูง่าย	

นี้เป็นรูปแบบที่คณะผู้วิจัยได้จากเกร็ดความรู้จากการรวบรวมข้อมูลในขณะที่ดำเนินการวิจัย ซึ่งโมเดลนี้น่าจะมีความสมบูรณ์ต่อการให้บริการ และเชื่อมั่นว่าจะเกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ หรือ ผู้ประกอบการควรมีการจัดทำโครงการเพื่ออบรมวิธีการให้บริการแก่ลูกค้าให้กับพนักงานบริการนวดแผนไทยในเขตเมืองนางรอง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยโดยเจาะลึกเรื่องกำไรและการขาดทุนในการตั้งร้านนวดแผนไทย รวมทั้งเรื่องการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่ธุรกิจนวดแผนไทยในเขตเมืองนางรอง

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. (2547). **คู่มือผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ**. องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก,กรุงเทพฯ.

เพ็ญนภา ทรัพย์เจริญ และบุญเรือง นิยมพร. (2544). การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการแพทย์แผนไทย ในการให้บริการผู้ป่วยในระบบสาธารณสุขของรัฐ. กระทรวงสาธารณสุข.

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2545). **ความสำเร็จของธุรกิจการนวดแผนไทย ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.**

วุฒิพร ศรีมังกรแก้ว. (2547). **การนวดแผนไทย : ศึกษากรณีศูนย์บริหารสาธารณสุขเทศบาลนคร ขอนแก่น.** ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาไทยศึกษาเพื่อการพัฒนา. เลย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.