

การริเริ่มธุรกิจ กลยุทธ์การปฏิบัติงานนำไปสู่ความยั่งยืนของธุรกิจขนาดย่อม ด้านการแพทย์แผนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

พรรณภา สวนรัตนชัย¹ ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์หิรัญ² แก้วตา ผู้พัฒน์พงศ์³

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยด้านการริเริ่มประกอบธุรกิจขนาดย่อม อุปสรรค และกลยุทธ์การปฏิบัติงานและความยั่งยืนของธุรกิจขนาดย่อมด้านการแพทย์แผนไทยในเขต กรุงเทพมหานคร โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยมีผู้ให้ข้อมูลคือผู้ประกอบการ 17 คน พนักงานผู้ให้บริการ 19 คน ผู้รับบริการ 17 คน และสถานที่ประกอบธุรกิจ 17 แห่งที่ดำเนินธุรกิจสถานบริการ การแพทย์แผนไทยในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ด้านการแพทย์แผนไทยที่ฝังอยู่ในวัฒนธรรมไทย การลงทุนต่ำ ไม่จำกัดระดับการศึกษาและหาความรู้ด้านการแพทย์แผนไทยได้ง่ายเป็นปัจจัยส่งเสริมการริเริ่มธุรกิจ ทั้งผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการภูมิใจในมรดกวัฒนธรรม อุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ คือ การขาดแคลนพนักงานที่มีฝีมือ ขาดทักษะในการบริหารจัดการธุรกิจ และขาดการสนับสนุนจากรัฐ ผู้ประกอบการใช้กลยุทธ์ส่วนผสมการตลาด นวัตกรรม การบริการ และสื่อสังคมสมัยใหม่ในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนั้นการบริการนักท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้สำคัญ จากความภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือผู้เข้ารับบริการให้พ้นทุกข์ด้านสุขภาพ การบริการอย่างจริงใจ เอาใจใส่และหวังดี เป็นผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ผู้ประกอบการมุ่งบริการมากกว่าผลกำไร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าธุรกิจ การแพทย์แผนไทยยังคงอยู่เพราะความต้องการของคนในการรักษาหรือผ่อนคลายปัญหาสุขภาพ และการกระจายของสถานประกอบการทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงการบริการได้ง่าย

คำสำคัญ: การริเริ่มธุรกิจขนาดย่อม; การแพทย์แผนไทย; กลยุทธ์การปฏิบัติงาน; ความยั่งยืนของธุรกิจ

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

การอ้างอิง:

พรรณภา สวนรัตนชัย, ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์หิรัญ และแก้วตา ผู้พัฒน์พงศ์. (2564). การริเริ่มธุรกิจ กลยุทธ์การปฏิบัติงานนำไปสู่ความยั่งยืนของธุรกิจขนาดย่อมด้านการแพทย์แผนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 11(1), 133-145.

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย
อีเมล: suanphan29@outlook.com

^{2,3} คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Business Initiation and Performance Strategies Leading to the Sustainability of Thai Traditional Medicine Small Businesses in Bangkok Metropolis

Phannapha Suanrattanachai¹ Supasit Jarupathirun² Kaewta Poopatanapong³

Abstract

This research aimed to examine the factors that determine small business initiation, obstacles, and operational strategies on small business sustainability of Thai traditional medicine in Bangkok Metropolis. The research based on qualitative method, in-depth interview of 17 business owners, 19 employees, 17 clients and 17 business places.

The result revealed that Thai traditional medicine knowledge embedded in Thai culture, low investment, provided prime opportunity for their investment as small firms, along with low investment, unrestricted educational levels, and easiness to acquire knowledge are supporting factors for initiating business. The owners and employees were proud of Thai cultural heritages. But their obstacles were inadequacy of skilled employees, lack of managerial skills and support from the government. The owners used mixed marketing, service innovation and social media as their performance strategies. Being allies with tourism industry became their additional source of revenue. Employees' pride of being helping hands led to their genuine services resulting in clients' satisfaction. Further, the owners perceived that profit was subservient to helping their clients. The result shows that the firms will be sustainable due to the increasing need of people to alleviate their health difficulties, and the wide-spread of the firms makes prospected clients easy to access the services.

Keywords: Small Business Initiation; Thai Traditional Medicine; Operational Strategies; Business Sustainability

Type of Article: Research Article

Cite this article as:

Suanrattanachai, P., Jarupathirun, S., & Poopatanapong, K. (2021). Business initiation and performance strategies leading to the sustainability of Thai traditional medicine small business in Bangkok Metropolis. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 11(1), 133-145.

¹ Doctor of Business Administration Program, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University
2086 Ramkhamhaeng Road, Haumark, Bangkok, Bangkok 10240, Thailand
E-mail: suanphan29@outlook.com

^{2,3} Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแพทย์แผนไทยเป็นองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมา ในอดีตเป็นความรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อการบำบัดรักษาและป้องกันโรคแบบองค์รวม เมื่อการแพทย์แผนปัจจุบันเป็นที่นิยมแพร่หลายในสังคมไทย บทบาทของการแพทย์แผนไทยจึงลดลง แต่การป้องกันบำบัดรักษาโดยแพทย์แผนปัจจุบันมีค่าใช้จ่ายสูง แนวคิดการรักษาต่างจากการแพทย์แผนไทย คือการรักษาตามอาการและตามโรคที่เกิดขึ้น การแพทย์แผนไทยได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นและแพร่หลายเป็นที่ยอมรับในเวลาเดียวกันธุรกิจขนาดย่อมด้านการให้บริการการแพทย์แผนไทยเกิดขึ้นทั่วประเทศ

การเปิดธุรกิจบริการสถานประกอบการการแพทย์แผนไทยกลับมามีบทบาทสำคัญในสังคมไทย เนื่องจากวิธีการรักษาต่างกันและค่าใช้จ่ายในการรักษาต่ำ ในปัจจุบันโรงพยาบาลหลายแห่งทั่วประเทศได้นำการแพทย์แผนไทยมารักษาและบำบัดผู้ป่วยร่วมกับแผนปัจจุบัน ธุรกิจการแพทย์แผนไทยที่เปิดบริการเชิงธุรกิจเป็นธุรกิจขนาดย่อมให้บริการผ่อนคลายเป็นและบำบัดรักษา นักวิชาการหลายคนให้ความสำคัญในการศึกษาปัญหาและอุปสรรค การดำเนินงานและการอยู่รอดของธุรกิจขนาดย่อม เริ่มจากความหมายของธุรกิจขนาดย่อมมีเงินลงทุนต่ำ พนักงานจำนวนน้อยและการจัดองค์การไม่ซับซ้อน และประเด็นที่สำคัญที่มักกล่าวถึงคือ เป็นแหล่งที่มาของรายได้ของประเทศและเป็นแหล่งงานขนาดใหญ่

การใช้ชีวิตประจำวันและสภาพแวดล้อมในสังคมเมืองของบุคคลมีความเสี่ยงในเรื่องสุขภาพเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความเจ็บป่วยเล็กๆ น้อยๆ จนถึงระดับอันตราย ทำให้คนเราสนใจในเรื่องสุขภาพส่วนบุคคลมากขึ้น ปัญหาเรื่อง ออฟฟิศซินโดรม (office syndromes) และความเครียด เป็นตัวอย่างของปัญหาสุขภาพของคนทำงานที่นับวันจะเพิ่มขึ้น ความต้องการด้านสุขภาพที่ดีดังกล่าวเป็นโอกาสของการเปิดธุรกิจให้

บริการบำบัดรักษาตามหลักการของการแพทย์แผนไทย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีสภาพแวดล้อมที่เคร่งเครียดทางเศรษฐกิจและสังคม โดยพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครมีลักษณะเฉพาะเชิงประชากรหนาแน่นก็เป็นโอกาสของธุรกิจการแพทย์แผนไทยเปิดบริการตามหลักความรู้การแพทย์ของไทย ในลักษณะธุรกิจสถานประกอบการ ที่ผู้ประกอบการเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลและมีพนักงานให้บริการ สถานประกอบการเกิดขึ้นในลักษณะที่มีการแข่งขันและมีปัญหาในเรื่องของมาตรฐานการบริการ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเปิดฝึกอบรมอาชีพการแพทย์แผนไทยแก่ผู้สนใจในการประกอบอาชีพ

การบริหารการแพทย์แผนไทยในรูปแบบของธุรกิจขนาดย่อมบริการเกิดขึ้นจำนวนมากกระจายไปทั่วประเทศหลังจากสังคมไทยให้การยอมรับหลักการและวิธีการบำบัดรักษาและป้องกันโรคในลักษณะการแพทย์ทางเลือก ธุรกิจบริการดังกล่าวเกิดขึ้นจากผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการจำนวนมากเป็นไปตามลักษณะของธุรกิจขนาดย่อม คือมีผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการ การบริหารสถานประกอบการไม่ซับซ้อน การลงทุนต่ำ ซึ่งตามหลักการบริหารธุรกิจมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีคือการบริหารสถานประกอบการอาจปรับเปลี่ยนได้ง่ายและไวทันต่อสถานการณ์ ข้อเสียเปรียบคือ ความสามารถในการลงทุนเพิ่ม การวิเคราะห์ตลาดและลูกค้าเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการทำได้ยากและการตัดสินใจขึ้นอยู่กับคนคนเดียวหรือกลุ่มบุคคลทำให้มุมมองไม่มีความหลากหลาย

เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นกระบวนการประกอบด้วย 3 ปัจจัยของการดำเนินธุรกิจ คือการริเริ่มธุรกิจ อุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ กลยุทธ์การปฏิบัติงานนำไปสู่ความคงอยู่หรือความยั่งยืนของธุรกิจ ปัญหาเรื่องการบริหารธุรกิจการแพทย์แผนไทยพิจารณาจากการริเริ่มธุรกิจการแพทย์แผนไทย ปัจจัยที่มีส่วนในการ

ริเริ่มธุรกิจขนาดย่อมเป็นประเด็นที่ควรศึกษาเพราะปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับอาจแตกต่างกันออกไปในแต่ละประเภทของธุรกิจและการริเริ่มธุรกิจการแพทย์แผนไทยเป็นประเด็นสำคัญที่อาจก่อให้เกิดความรู้ทางวิชาการและการปฏิบัติ

ในทำนองเดียวกันอุปสรรคและกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานอาจมีประเด็นที่น่าสนใจต่ออนาคตของธุรกิจการแพทย์แผนไทย ธุรกิจมีการแข่งขันการแก้ไขปัญหาค่าดำเนินงานและการใช้กลยุทธ์ในการปฏิบัติงานที่จำเป็น การตัดสินใจที่ดีและใช้กลยุทธ์อย่างเหมาะสมย่อมก่อให้เกิดการเติบโตของสถานประกอบการ การวิจัยในอดีตเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทยยืนยันประโยชน์ของการนำความรู้มาใช้แต่ในเชิงธุรกิจการวิจัยยังต้องมีการวิจัยเพิ่มขึ้น สถานประกอบการการแพทย์แผนไทยมีปัญหาคล้ายกับธุรกิจขนาดย่อมที่ศึกษาและอาจมีประเด็นที่แตกต่างจากความรู้ที่เกิดจากการวิจัยในอดีต

การบริหารธุรกิจการแพทย์แผนไทยเกิดปัญหาในเรื่องของการขาดแคลนบุคลากร การพัฒนาบุคลากรนโยบายของรัฐและการลงทุนทำให้เกิดปัญหาด้านการบริหารเป็นที่สนใจของนักวิชาการด้านธุรกิจขนาดย่อมที่ยังมีปัญหาน่าสนใจต้องศึกษาอีกมาก และเมื่อพิจารณาธุรกิจด้านการแพทย์แผนไทยโดยเฉพาะปัญหาการดำเนินธุรกิจอาจมีประเด็นทางวิชาการและปฏิบัติที่ต่างจากธุรกิจขนาดย่อมแบบอื่น ดังนั้นการวิจัยนี้เป็นแนวทางการเสริมความรู้เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจขนาดย่อมที่มีอยู่ เนื่องจากบริบททางสังคม ธุรกิจ และสถานะของการแพทย์แผนไทยในปัจจุบันเกิดประเด็นที่น่าสนใจที่ต่างจากความรู้เดิมเกี่ยวกับธุรกิจขนาดย่อม การวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินธุรกิจการแพทย์แผนไทยจึงจำเป็นและมีคุณค่าทางวิชาการ ซึ่งผลการวิจัยย่อมก่อให้เกิดมุมมองใหม่จากความรู้เดิม และประเด็นเพิ่มเติมเพื่อการศึกษาในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจริเริ่มธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมด้านการแพทย์แผนไทย
2. ศึกษากลยุทธ์การปฏิบัติงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมด้านการแพทย์แผนไทย
3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในระหว่างการทำดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมด้านการแพทย์แผนไทย
4. ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมความยั่งยืนของธุรกิจขนาดย่อมด้านการแพทย์แผนไทย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้พิจารณาสถานประกอบการที่เปิดให้บริการเชิงธุรกิจขนาดย่อม ขอบเขตประชากรศึกษาเฉพาะสถานประกอบการเชิงธุรกิจด้านการแพทย์แผนไทยที่มีพนักงาน 20-50 คน ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีส่วนได้เสีย 3 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 คือผู้ประกอบการสถานประกอบการธุรกิจด้านการแพทย์แผนไทยจำนวน 20 แห่ง ละ 1 คน กลุ่มที่ 2 คือพนักงานผู้ให้บริการที่ทำงานในสถานประกอบการธุรกิจด้านการแพทย์แผนไทยในสถานประกอบการกลุ่มที่ 1 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3-5 ปีขึ้นไป แห่งละ 1 คน และกลุ่มที่ 3 คือผู้รับบริการสถานประกอบการธุรกิจด้านการแพทย์แผนไทยในสถานประกอบการกลุ่มที่ 1 แห่งละ 1 คน ซึ่งประชากรทั้งหมดเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่สามารถเป็นแหล่งข้อมูลของการวิจัยนี้โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เข้าสัมภาษณ์ในระยะเวลา 3 เดือน ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2562

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยนำมาซึ่งประโยชน์ คือ ผู้ประกอบการมีความเข้าใจในวิธีการริเริ่มธุรกิจ กลยุทธ์การปฏิบัติงานสามารถนำปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบไปเสริมความรู้

และปรับใช้เป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจขนาดย่อมด้านการแพทย์แผนไทยหรือธุรกิจอื่นลักษณะคล้ายกันเพื่อการดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีของการริเริ่มธุรกิจ ปัจจัยการตัดสินใจ จากโอกาสและความสนใจในทางธุรกิจสืบเนื่องจากความสนใจส่วนตัวของผู้ริเริ่มธุรกิจ (Wheelen and Hunger, 2010, p. 962) กล่าวว่า ธุรกิจขนาดย่อมเป็น “Lifestyle Company” ซึ่งเกิดจากความสนใจตามวิถีชีวิตของผู้เป็นเจ้าของ นอกจากนั้นรัฐบาลไทยยังให้ความสำคัญต่อดำเนินธุรกิจขนาดย่อมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ธุรกิจขนาดย่อมเป็นแหล่งที่มาของรายได้และเป็นตลาดแรงงาน ซึ่ง (Pongpitak, 2016, p. 7) ได้สรุป มาตรการภาษีของธุรกิจขนาดย่อมที่มีเงินในบัญชีไม่เกิน 5 ล้านบาทและมีรายได้จากการขายสินค้าและให้บริการไม่เกิน 30 ล้านบาท ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ได้รับการยกเว้นภาษี ตามประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2558 ตามนโยบายทางภาครัฐที่ให้การสนับสนุนเป็นโอกาสให้ผู้ประกอบการธุรกิจแพทย์แผนไทยได้ประโยชน์และพิจารณาในการริเริ่มธุรกิจ

การพัฒนาการแพทย์แผนไทยต้องสามารถปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยรัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2560 กล่าวว่า “...ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการพัฒนาภูมิปัญญาด้านแพทย์แผนไทยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด” (Chokewiwattana, 2017, p. 281) ซึ่งเป็นนโยบายของภาครัฐที่ส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการด้านภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย และสมุนไพร เกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาด้านการแพทย์แผนไทย

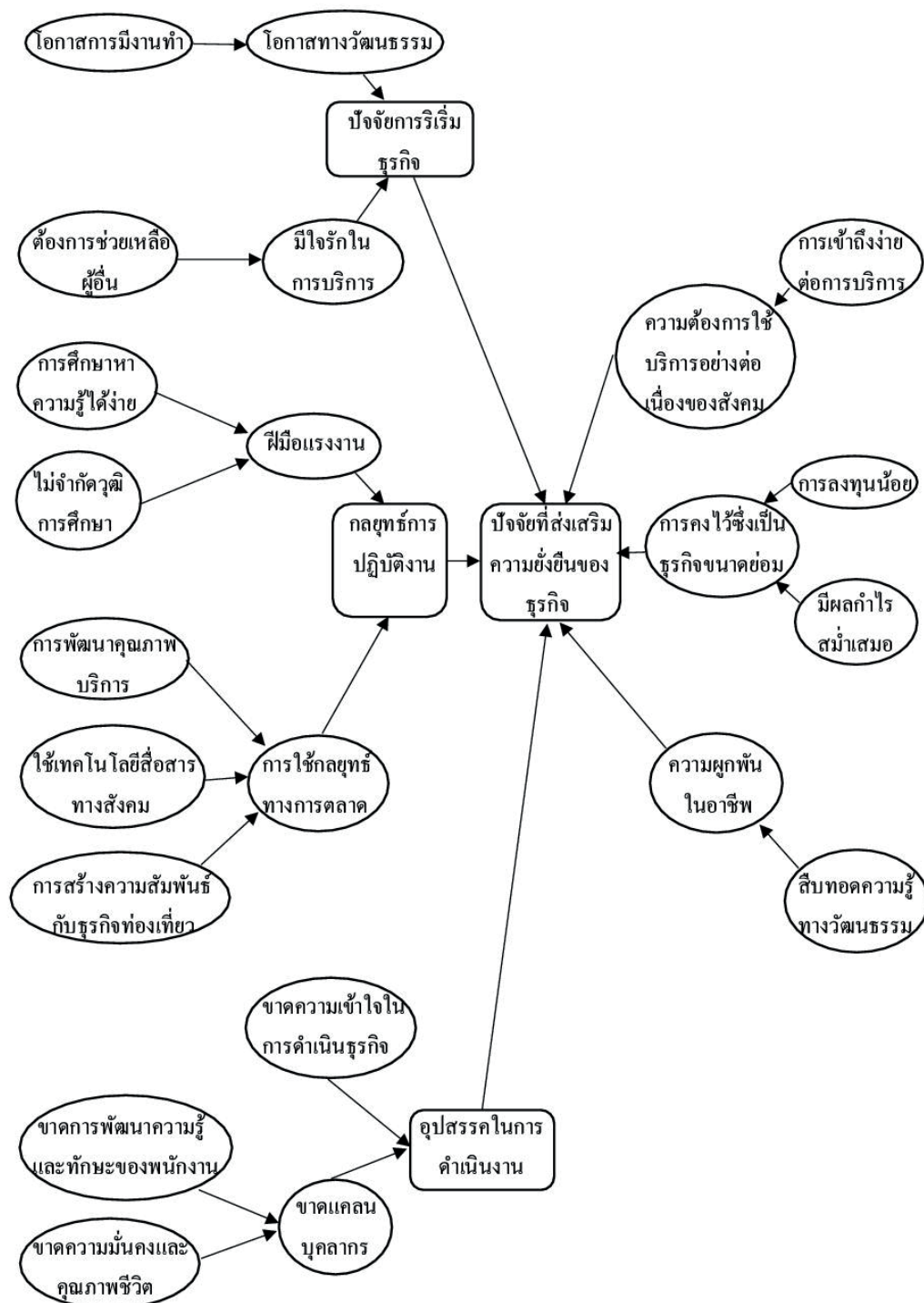
แนวคิดและทฤษฎีของกลยุทธ์การปฏิบัติงาน การคงอยู่อย่างได้เปรียบคู่แข่งคือเป้าหมายสำคัญ Hax and Majluf (1996, p. 141) ได้ให้ความหมายของ

กลยุทธ์ทางธุรกิจว่า กลยุทธ์ทางธุรกิจ คือ กิจกรรมที่ร่วมกันทำโดยมีเป้าหมายเพื่อให้ธุรกิจคงอยู่ท่ามกลางการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hitt, Hoskisson, and Ireland (2007, p. 4) ได้ให้ความหมายของกลยุทธ์หมายถึง การตัดสินใจว่าจะทำหรือไม่ทำอะไร เพื่อจะทำให้ธุรกิจได้เปรียบคู่แข่งในการแข่งขัน

แนวคิดและทฤษฎีของธุรกิจขนาดย่อม โดย Certo and Peter (1990, p. 126) ได้ให้ความหมายของธุรกิจขนาดย่อมประกอบด้วย การบังคับบัญชา จำนวนบุคลากร จำนวนผลิตภัณฑ์ และการบริหารจัดการ ว่ามีโครงสร้างแบบง่ายคือ เจ้าของและพนักงานผลิตภัณฑ์ ใช้กลยุทธ์ที่ปรับเปลี่ยนง่าย ความสำเร็จขึ้นอยู่กับทักษะของเจ้าของ ซึ่งสอดคล้องกับ Sawangmanee Wonge (2016, p. 7) ได้แสดงแนวคิดว่าธุรกิจขนาดย่อมมีการบริหารงานอย่างอิสระ โดยลักษณะมีเจ้าของธุรกิจ มีพนักงานน้อย การลงทุนต่ำ และมีประสบการณ์การบริหารน้อย

แนวคิดและทฤษฎีของความยั่งยืนของธุรกิจขนาดย่อม ความยั่งยืนของธุรกิจมีลักษณะแบบการได้เปรียบคู่แข่ง ซึ่งมีนักวิชาการกล่าวถึงความยั่งยืนของธุรกิจ Salimzadeh, Courvisanos, and Nayak (2013, p. 12-13) แสดงแนวคิดว่าความยั่งยืนของธุรกิจขนาดย่อมขึ้นอยู่กับ วิธีการลดต้นทุน การจัดการความเสี่ยง และมีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เสมอ ซึ่งก็สอดคล้องกับ Danciu (2013, p. 14) ที่เสนอแนวคิดเรื่องของความยั่งยืนของธุรกิจว่า เมื่อผู้ประกอบการจะเริ่มธุรกิจต้องตระหนักถึงความยั่งยืนของผลิตภัณฑ์ งานบริการ ขนาดของกลุ่มของลูกค้า และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างจากคู่แข่ง หรือนำเสนอสินค้าหรือบริการใหม่เสมอๆ

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

วิจัยนี้ดำเนินการโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยการใช้การอุปนัย (induction) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกที่ปรากฏการณ์เชิงกระบวนการของพฤติกรรมจากการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholder) ในธุรกิจขนาดย่อมด้านการแพทย์แผนไทย จำนวน 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ จำนวน 17 คน พนักงานผู้ให้บริการ จำนวน 19 คน ผู้รับบริการ จำนวน 17 คน รวมทั้งหมดจำนวน 53 คน และผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบคำถามเบื้องต้นจำนวน 2 ท่าน

ผู้ให้ข้อมูล เป็นผู้ประกอบการที่เปิดให้บริการและมีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปี ผู้วิจัยติดต่อสถานประกอบการแบบไม่เจาะจงและใช้การเลือกตัวอย่างแบบ snowball ที่กระจายตัวในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและผู้วิจัยติดต่อสถานประกอบการเพื่อขอความร่วมมือผู้ประกอบการในการให้ข้อมูล และขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานผู้ให้บริการ และผู้รับบริการของสถานประกอบการเหล่านั้น

การเก็บข้อมูลการวิจัยนี้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ได้ตั้งคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัยคำถามที่ใช้เป็นแนวทางการถามเพื่อนำเข้าสู่ประเด็นตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยสัมภาษณ์ด้วยตนเอง เริ่มจากการสร้างความสัมพันธ์ (rapport) ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ ขอความเห็นชอบในการบันทึกข้อมูล และยืนยันความลับของข้อมูลและผู้ให้ข้อมูล การวิจัยนี้ผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลนำมาถอดความคำต่อคำ (verbatim) จากนั้นผู้วิจัยนำวิเคราะห์ประเด็นที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งเชื่อมโยงประเด็นที่เกิดขึ้นเสนอเป็นแบบจำลองตามหลักการ การสร้างความเป็นจริง (reality construction)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า การบริหารสถานประกอบการเป็นการบริหารแบบธุรกิจครอบครัวที่สามารถลงทุนเอง และมีความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น การจัดสถานที่และอุปกรณ์สำหรับบริการเน้นความสะดวก ปลอดภัย การภายในตกแต่งสถานที่ตามลักษณะที่กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข กำหนดไว้ ลักษณะภายในสถานประกอบการมีม่านบังตาเฉพาะแต่ละเตียงปิดมิดชิดและเปิดออกง่ายมีความเป็นส่วนตัวและปลอดภัย การจัดแสงไฟแบบสลัว การใช้กลิ่นสมุนไพรและเสียงเพลงขับกล่อมเบาๆ เพื่อสร้างบรรยากาศในการผ่อนคลายสำหรับผู้รับบริการ ราคาค่าบริการคิดเป็นรายชั่วโมงหรือเป็นคอร์ส เริ่มต้นที่ราคา 100 บาทต่อชั่วโมง จนถึง 450 บาทต่อชั่วโมง ราคาขึ้นอยู่กับพื้นที่ตั้งของสถานประกอบการ ซึ่งการกำหนดราคาค่าบริการจะใกล้เคียงกันของแต่ละพื้นที่ โดยแต่ละสถานประกอบการมีพนักงานผู้ให้บริการตั้งแต่ 3 คนถึง 90 คนขึ้นอยู่กับสถานประกอบการจะรองรับผู้รับบริการในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการใช้ระบบการปกครองแบบพี่แบบน้อง มีความเอื้อเฟื้อดูแลกัน ช่วยเหลือและแก้ปัญหาพร้อมกัน

ประเด็นที่ค้นพบและมีกล่าวถึงบ่อยครั้งจากผู้ให้ข้อมูลจำแนกออกเป็นกลุ่มตามวัตถุประสงค์ คือ

1. การริเริ่มธุรกิจ ผู้ประกอบการด้านธุรกิจแพทย์แผนไทยมีแนวคิดว่าเป็นอาชีพที่สามารถศึกษาหาความรู้ได้ง่าย โดยมีค่าใช้จ่ายในการศึกษาเริ่มต้นที่ 3,000 บาทจนถึงหลักแสน และค่าใบประกาศนียบัตร 600 บาทโดยรับรองจากสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทยหรือกระทรวงแรงงานหรือสถาบันการศึกษา ซึ่งใบรับรองได้รับอนุญาตจากกรมสนับสนุนบริการเพื่อสุขภาพ กรมการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข เป็นอาชีพที่ไม่จำกัดวุฒิการศึกษาแต่ต้องมีอายุเกิน 18 ปีบริบูรณ์ และการ

เปิดธุรกิจมีการลงทุนแบบธุรกิจขนาดย่อม มีความเป็นอิสระ ไม่ซับซ้อน เงินลงทุนตั้งแต่ 1 แสนจนถึง 30 ล้านบาท แหล่งเงินทุนมาจากเจ้าของเองหรือร่วมทุนกับผู้อื่น เช่น ญาติ พี่น้องหรือเพื่อนและแนวคิดการค้าเนินธุรกิจการแพทย์แผนไทยเกิดจากนำวัฒนธรรมภูมิปัญญาของไทยที่เป็นองค์ความรู้ด้านการบำบัดรักษาที่กำลังได้รับความสนใจในปัจจุบันทำให้เป็นโอกาสทางธุรกิจต่างจากเดิมที่เป็นหมอฟันบ้าน ผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการมีความภูมิใจในมรดกวัฒนธรรมและมีความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น

ประเด็นที่ค้นพบที่ 1 ปัจจัยการริเริ่มธุรกิจขนาดย่อมด้านการแพทย์แผนไทย

ปัจจัยการริเริ่มธุรกิจขนาดย่อมด้านการแพทย์แผนไทย เริ่มจากเห็นโอกาสทางวัฒนธรรมภูมิปัญญาของไทยในเชิงธุรกิจ การลงทุนธุรกิจสามารถทำได้ง่ายและเปิดกว้างจึงเป็นโอกาสให้ผู้สนใจลงทุนหรือต้องการมีอาชีพโดยไม่มีข้อจำกัดด้านความรู้หรือประสบการณ์มาก่อน ซึ่งการลงทุนที่ทำได้ง่ายเกิดจากการเปิดโอกาสในการเรียนรู้ธุรกิจโดยการเข้าร่วมอบรมจากหน่วยงานของรัฐที่ส่งเสริมการเปิดธุรกิจที่สนับสนุนให้ความรู้แก่ผู้ต้องการเป็นเจ้าของสถานประกอบการ ในปัจจัยต่อมาต้องเป็นผู้ใจรักในการบริการมีความต้องการในการช่วยเหลือผู้อื่น การมีจิตใจช่วยเหลือและมีความสุขในการช่วยเหลือผู้อื่น ร่วมกับการมีค่านิยมร่วมกันในการช่วยเหลือผู้อื่นเป็นแรงผลักดันในการริเริ่มธุรกิจ

2. กลยุทธ์การปฏิบัติงาน การออกแบบกลยุทธ์ของธุรกิจย่อมมีความแตกต่างกันเพื่อสร้างมูลค่าผลิตภัณฑ์หรือเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ผู้ประกอบการจะออกแบบสถานประกอบการที่มีขนาดพื้นที่ให้บริการเพื่อรองรับผู้รับบริการ การตกแต่ง การสร้างบรรยากาศภายในความสะอาดบริเวณพื้นที่ ฝ้าปูเตี้ย ปลูกหมอน ชูตสำหรับผู้รับบริการ กลิ่นสมุนไพรภายในสถานประกอบการ ที่จอดรถสะดวกสบาย และที่สำคัญต้องมีจิตใจ

บริการของผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการที่เน้นสร้างความประทับใจกับผู้รับบริการ ใบหน้าที่ยิ้มแย้ม คำกล่าวทักทายและสอบถามความต้องการรับบริการ การนำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อตรงกับความต้องการรับบริการ กลยุทธ์ที่สำคัญคือฝีมือแรงงาน ทักษะของพนักงานผู้ให้บริการเพราะพนักงานผู้ให้บริการเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ เมื่อผลิตภัณฑ์ดีลูกค้าย่อมพึงพอใจและการใช้กลยุทธ์พื้นฐานทางการตลาดเกี่ยวกับสถานที่ ราคา การบริการ และการใช้สื่อสังคมสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการประชาสัมพันธ์และพึงพาธุรกิจท่องเที่ยว การปฏิบัติการดังกล่าวเป็นกลยุทธ์พื้นฐานที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ

ประเด็นที่ค้นพบที่ 2 กลยุทธ์การปฏิบัติงานในการดำเนินธุรกิจขนาดย่อมด้านการแพทย์แผนไทย

งานบริการจากฝีมือแรงงานของพนักงานผู้ให้บริการคือ ผลิตภัณฑ์ของธุรกิจแพทย์แผนไทย ฝีมือแรงงานของพนักงานผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ ความรู้ ทักษะที่แตกต่างกันและการให้บริการก็แตกต่างกันของพนักงานผู้ให้บริการเป็นกลยุทธ์เพื่อดึงลูกค้าหรือผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำ หากพนักงานผู้ให้บริการมีการเอาใจใส่การอบรมหรือพัฒนาตนเองอย่างตนเองก็จะส่งผลดีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการสถานประกอบการและผู้รับบริการ และการนำเสนอกลยุทธ์ทางการตลาดมาปรับใช้ ประกอบด้วย สถานที่ตั้ง ราคาที่ผู้รับบริการสามารถจ่ายได้ การจัดโปรโมชั่นเพื่อเสนอแก่ลูกค้า การสร้างคุณภาพการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจและพึงพอใจ

3. อุปสรรคในการดำเนินงาน ผู้ประกอบการกล่าวถึงการแข่งขันในธุรกิจแพทย์แผนไทยในระดับสูงเพราะเป็นธุรกิจที่เปิดง่ายตามกำลังทรัพย์และที่เป็นอุปสรรคสำคัญที่สุดคือการขาดแคลนพนักงานผู้ให้บริการที่มีความรู้ มีทักษะและประสบการณ์ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการต้องมีคุณสมบัติผ่านการฝึกอบรม 150 ชั่วโมง และมีใบประกาศนียบัตรถึงจะสามารถประกอบ

อาชีพนี้ได้ พนักงานผู้ให้บริการหรือเรียกอีกอย่างคือ เป็นผู้ใช้แรงงานจะได้รับค่าตอบแทนวันละ 300-500 บาทต่อวันซึ่งโดยเฉลี่ยพนักงานผู้ให้บริการจะมีรายได้ ต่อเดือนเฉลี่ย 9,000-30,000 บาทถ้าเทียบกับวุฒิการ ศึกษาถือว่า เป็นรายได้ค่อนข้างสูง แต่ค่าตอบแทนของ แต่ละคนไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับฝีมือและประสบการณ์ของ พนักงานผู้ให้บริการแต่ละคน สืบเนื่องจากการขยายตัว ของธุรกิจการแพทย์แผนไทยทั้งในและต่างประเทศจาก ด้วยสภาพเศรษฐกิจภายในประเทศขาดสภาพคล่อง พนักงานผู้ให้บริการจึงออกไปค้าแรงงานที่ต่างประเทศ ซึ่งสามารถได้ค่าตอบแทนที่มากกว่าจึงส่งผลต่อการ ขาดแคลนฝีมือแรงงานภายในประเทศ การขาดความรู้ และทักษะในการบริหารธุรกิจของผู้ประกอบการ และ สุดท้ายภาพลักษณ์เชิงลบของธุรกิจเนื่องจากธุรกิจการ แพทย์แผนไทยมีธุรกิจอื่นมาแย่งที่ยังคงเป็นอุปสรรคใน การดำเนินธุรกิจแพทย์แผนไทย

ประเด็นที่ค้นพบที่ 3 อุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ ขนาดย่อมด้านการแพทย์แผนไทย

การขาดแคลนฝีมือแรงงานที่มีคุณสมบัติตามที่ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข กำหนดและรับรองเป็นอุปสรรคแรกและสืบเนื่อง พนักงานผู้ให้บริการได้รับค่าตอบแทนที่น้อยซึ่งเป็น ปัจจัยสำคัญต่อการยังชีพของพนักงานผู้ให้บริการจึงส่ง ผลให้มีการเข้าออกของพนักงานผู้ให้บริการบ่อย การ พัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานผู้ให้บริการยังมี น้อยเพราะคิดว่าเสียเวลาและไม่คุ้มค่าต่อการลงทุนใน การฝึกอบรม ที่กล่าวมาข้างต้นมีผลต่อความมั่นคงและ คุณภาพชีวิตของพนักงานผู้ให้บริการ

4. ความยั่งยืนของธุรกิจ จากพื้นฐานการสืบทอด ทางวัฒนธรรมภูมิปัญญาของไทยและสภาพสังคม เศรษฐกิจยังคงมีความต้องการใช้บริการแพทย์แผน ไทยในการบำบัดรักษาเพื่อการผ่อนคลายจากอาการ เจ็บปวดทางสรีระอย่างต่อเนื่องของประชาชนจึงส่งผลให้ ธุรกิจแพทย์แผนไทยยังคงอยู่กับสังคมไทย นอกจากนี้

นั้นการคงไว้ซึ่งธุรกิจขนาดย่อม (ในขณะนี้) เป็นผลดี ต่อการคงอยู่ของธุรกิจการแพทย์แผนไทยซึ่งปัจจุบัน สถานประกอบการธุรกิจแพทย์แผนไทยมีให้บริการเป็น จำนวนมากทำให้เกิดการแข่งขันสูง แต่เมื่อพิจารณาใน ส่วนของผู้รับบริการธุรกิจประเภทนี้โดยทั่วไปส่งผลดี ที่สามารถเลือกเข้าใช้บริการได้ง่ายหรืออาจเกิดการ ใช้ บริการซ้ำได้ถึงแม้จะเปลี่ยนสถานบริการ

ประเด็นที่ค้นพบที่ 4 ความยั่งยืนของธุรกิจขนาด ย่อมด้านการแพทย์แผนไทยปรากฏให้เห็นชัดคือ

มีความต้องการใช้บริการแพทย์แผนไทยอย่างต่อเนื่องของสังคมและสามารถเข้าถึงง่ายในการใช้บริการ ทำให้ธุรกิจด้านการแพทย์แผนไทยมีความยั่งยืนและ ยังคงไว้ซึ่งเป็นธุรกิจขนาดย่อมและผู้ประกอบการ พนักงานผู้ให้บริการมีความผูกพันในอาชีพซึ่งเกิดจาก ความภาคภูมิใจที่อาชีพของตนสามารถช่วยเหลือผู้อื่น และอยากจะมี การสืบทอดความรู้ทางวัฒนธรรมกับ บุคคลที่สนใจอยากมีอาชีพ เพื่อยังชีพ เลี้ยงครอบครัว และอยากจะทำอาชีพแพทย์แผนไทยยังคงอยู่กับสังคม ไทยต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้รับบริการส่วนมาก ชื่นชมและพอใจจากการบริการที่ได้รับและผูกพันกับ ธุรกิจการแพทย์แผนไทย ส่วนมากกล่าวถึงประโยชน์ ที่ได้รับการบริการ ความคุ้มค่าที่ได้รับจากการ บริการเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายและคิดว่าการ แพทย์แผนไทยมีส่วนช่วยในการดำรงชีวิตเพิ่มคุณภาพ ของชีวิตให้ดีขึ้น

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตระหนักถึงการแข่งขัน ทางธุรกิจ แต่ยังคงมีความมั่นใจในการดำเนินธุรกิจต่อไป ได้ในอนาคตเนื่องจากไม่ได้หวังผลกำไรที่สูง หากแต่ ผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่น และมั่นใจในประโยชน์จากการแพทย์แผนไทย ภูมิใจ ในอาชีพที่มีความจำเป็นที่เกิดขึ้นต่อสังคมคือการบำบัด เพื่อการผ่อนคลาย และช่วยบรรเทาความเจ็บปวด ซึ่ง ทำให้ธุรกิจการแพทย์แผนไทยยังคงอยู่ได้ในอนาคต

ข้อสรุปที่ได้จากการค้นพบ ผลการวิจัยได้พบประเด็นที่สำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มคือ ผู้ประกอบการ พนักงานผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ พบประเด็นที่สำคัญในเชิงวิชาการที่สอดคล้องสามารถนำประเด็นที่ค้นพบไปอภิปรายผล ดังต่อไปนี้ (1) การริเริ่มธุรกิจแพทย์แผนไทย ผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการเห็นโอกาสทางวัฒนธรรมภูมิปัญญาของไทยที่สืบทอดต่อกันมาจนกระทั่งกลายเป็นโอกาสทางธุรกิจหรือการมีอาชีพหรือการมีงานทำ ต้องเป็นผู้ที่มีใจรักในการบริการและต้องการช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อบรรเทาอาการเจ็บปวดตามร่างกาย (2) กลยุทธ์การปฏิบัติงานในดำเนินธุรกิจแพทย์แผนไทยต้องใช้ทักษะและฝีมือแรงงานของพนักงานผู้ให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องของผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการซึ่งเป็นอาชีพที่ไม่จำกัดวุฒิการศึกษาและการศึกษาหาความรู้ได้ง่าย การใช้กลยุทธ์ทางการตลาด การใช้สื่อสังคม และการสร้างความสัมพันธ์กับธุรกิจท่องเที่ยว (3) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจแพทย์แผนไทย ผู้ประกอบการขาดความเข้าใจในบริหารธุรกิจ ขาดแคลนพนักงานผู้ให้บริการ ขาดการพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความมั่นคงและคุณภาพชีวิตของพนักงานผู้ให้บริการ และ (4) ปัจจัยที่ส่งเสริมความยั่งยืนของธุรกิจสืบเนื่องจากมีความต้องการใช้บริการแพทย์แผนไทยอย่างต่อเนื่องของประชาชนและการเข้าถึงง่ายต่อการใช้บริการในสถานประกอบการที่เปิดจำนวนมาก การคงไว้ซึ่งเป็นธุรกิจขนาดย่อมที่การบริหารงานไม่ซับซ้อนลงทุนน้อยและการมีผลกำไรสม่ำเสมอ ผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการมีความผูกพันในอาชีพและต้องการถ่ายทอดความรู้ทางวัฒนธรรมให้กับคนที่สนใจต้องการอยากมีอาชีพเพื่อยังชีพต่อไป

การอภิปรายผล

การริเริ่มธุรกิจของผู้ประกอบการเกิดจากความชื่นชมประโยชน์และความภูมิใจในวัฒนธรรมไทยที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jansson, Nilsson, Modig, and Vall (2017) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรและการสร้างนิยมของบุคคลก่อให้เกิดธุรกิจ ส่วน Sidik (2012) กล่าวว่า ผู้ประกอบการมีลักษณะส่วนบุคคลที่จะตัดสินใจที่จะลงทุนมีผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจ แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการประกอบธุรกิจคือ ต้องมีใจรักในการบริการ ความต้องการช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นทุกข์ Morioka, Evans, and Carvalho (2016) ได้ให้แนวคิดว่าการพัฒนาความรู้ ทักษะ เน้นคุณภาพเพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพของพนักงานก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งการเปิดกิจการและการเข้าสู่อาชีพไม่หวังผลกำไรเป็นเป้าหมายเพียงอย่างเดียวแต่มีความต้องการในการสืบทอดวัฒนธรรมที่เกิดจากประสบการณ์ส่วนบุคคลของผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการเองที่ได้เคยเรียนรู้และทราบถึงประโยชน์ของการแพทย์แผนไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thompson, Strickland, and Gamble (2010) ว่าเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจเป็นตัวบ่งบอกสถานะของธุรกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรต้องบรรลุแสดงถึงความอยู่รอดและเติบโตของธุรกิจ ดังนั้นโอกาสทางธุรกิจที่นำไปสู่การริเริ่มธุรกิจคือองค์ประกอบด้านความรู้การแพทย์แผนไทยในวัฒนธรรมไทยที่สังคมตระหนักถึงประโยชน์ของการรับบริการแพทย์แผนไทย การมีโอกาสทางธุรกิจของผู้ประกอบการ และการมีอาชีพ การมีงานทำของพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nerurkar (2017) ว่าสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจมีปฏิสัมพันธ์ผลต่อการดำเนินธุรกิจ การมีอาชีพบริการด้านแพทย์แผนไทยไม่มีข้อจำกัดด้านวุฒิการศึกษา ปัจจุบันหน่วยงานของรัฐและเอกชนเปิดบริการอบรมให้ความรู้ด้านการ

แพทย์แผนไทยแก่ผู้สนใจในอาชีพ ทั้งผู้ประกอบการ และพนักงานผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมระยะสั้น สามารถเข้าสู่การธุรกิจด้วยเงินลงทุนไม่มาก ซึ่งการลงทุนผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะลงทุนไม่สูงมากโดยใช้เงินส่วนตัวหรืออาจนำมาจากญาติและเพื่อน การลงทุนทำได้โดยการเช่าสถานที่ที่เหมาะสม จัดหาอุปกรณ์ที่ราคาไม่เกินไปแพงมาก ซึ่งได้รับผลตอบแทนในระดับน่าพอใจ และได้ทุนคืนแล้ว พนักงานผู้ให้บริการพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับเช่นกัน

กลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความตั้งใจดีในการช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นทุกข์และความชื่นชมในมรดกความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย อุดมคติในการให้บริการ และดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานของความจริงใจ ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hax and Majluf (1996) กล่าวว่า การมีวิถีกลยุทธ์ที่ดี จะทำให้อุตสาหกรรมมีความยั่งยืน ทั้งผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการมีความสุขกับการทำงาน มีความรู้สึกผูกพันในอาชีพและรู้สึกประสบความสำเร็จในอาชีพที่เกิดจากความภาคภูมิใจต่ออาชีพแพทย์แผนไทย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Weiten (2014) กล่าวว่า ความสำเร็จในอาชีพมี 3 ข้อด้วยกันคือ แรงจูงใจของบุคคล การคาดคะเนจากโอกาส และคุณค่าของความสำเร็จ การค้นพบความจริงในประเด็นนี้นับว่าเป็นหลักการหรือแนวคิดการให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์ และอาจปลูกฝังแนวคิดดังกล่าวให้กับธุรกิจบริการอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากข้อมูลยังมีกลยุทธ์ทางการตลาด (4Ps) นอกจากนี้ Sidik (2012) ได้ศึกษาเพิ่มเติมจากงานวิจัยพบว่า ดัชนีของการเพิ่มยอดขาย เพิ่มจำนวนพนักงาน และส่วนแบ่งการตลาดมีผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจ ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการไม่มีพื้นฐานความรู้ทางธุรกิจ แต่ผู้ประกอบการทุกคนตระหนักด้วยตนเองว่า การจัดสถานที่ภายใน การเลือกทำเลที่ตั้งที่ใกล้ทางผ่านหรือในชุมชน การกำหนดราคา การจัดโปรโมชั่น การพัฒนาบริการให้แตกต่างเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่ต้องทำ นอกจากนั้นการใช้สื่อ

สังคมสมัยใหม่เป็นช่องทางการสื่อสารที่จำเป็นและใช้ทุกสถานประกอบการ สนับสนุนให้พนักงานใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์บริการ และรับคำติชมมาปรับปรุงแก้ไข เป็นกลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ นอกจากนั้นการจัดสถานที่ให้เหมาะสม ปลอดภัย และสะอาด การต้อนรับพูดคุยอย่างดูแลเอาใจใส่เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การปฏิบัติงานเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dess, Lumpkin, and Elsnar (2010) ได้แนะนำกลยุทธ์ทั่วไป เช่น ผู้นำด้านราคา สร้างความแตกต่างของสินค้า และใช้การสื่อสาร เป็นกลยุทธ์การบริหารทำให้เกิดความยั่งยืน

การพึ่งพาธุรกิจอื่นโดยเฉพาะธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในการเพิ่มรายได้ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ถึงแม้นักท่องเที่ยวอาจไม่มีความเป็นไปได้ในการมาใช้บริการซ้ำ แต่เป็นกลุ่มผู้รับบริการที่ธุรกิจสามารถสนองความต้องการในเรื่องของการผ่อนคลายอันเป็นส่วนหนึ่งของวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวและเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมาก ทำให้เกิดรายได้เพิ่มเติมจากกลุ่มนักท่องเที่ยวจากรายได้จากผู้รับบริการทั่วไป

อุปสรรคในการดำเนินงานที่สำคัญคือการขาดแคลนพนักงาน เนื่องจากการขยายตัวธุรกิจบริการด้านการแพทย์แผนไทยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความต้องการฝีมือแรงงานเป็นจำนวนมาก แต่เข้าสู่อาชีพในตลาดแรงงานยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของสังคม พนักงานที่มีฝีมือมีการเปลี่ยนสถานประกอบการบ่อยและเปลี่ยนที่ทำงานสถานที่ให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า

ฉะนั้นธุรกิจขนาดย่อมด้านการแพทย์แผนไทยยังคงอยู่และมีความยั่งยืนต่อไปในอนาคต แม้ว่าธุรกิจนี้จะมีการแข่งขันในระดับสูงก็ตาม ทั้งทางด้านผู้รับบริการยังเป็นปัจจัยเสริมจากความต้องการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ May (2010) กล่าวว่า ให้มองภาพในอนาคตจากปัจจุบันเพื่อการ

เติบโตและยั่งยืน และความผูกพันกับธุรกิจการแพทย์แผนไทยของผู้ประกอบการ และพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Carson and Bedeian (1994) กล่าวว่า งานหรืออาชีพที่บุคคลมีใจรักจะเต็มใจในการทำงาน การพัฒนาความรู้ทั้งในเรื่องการทำธุรกิจและความรู้ด้านการแพทย์แผนไทยเป็นธุรกิจบริการที่สามารถพัฒนาได้โดยไม่ต้องพึ่งพาในเรื่องของวัตถุดิบ และมีฝีมือก็สามารถทำงานได้แล้ว จึงเป็นอิสระจากการกำหนดรูปแบบของการบริการและราคาตามกลไกการตลาดมีส่วนทำให้มีความยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญในการริเริ่มธุรกิจขนาดย่อมด้านการแพทย์แผนไทย เป็นธุรกิจที่

ขยายตัวอย่างรวดเร็วเพราะการบำบัด การรักษาด้วยความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย เป็นธุรกิจที่ได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็วเพราะจากพื้นฐานเดิม

2. หน่วยงานภาครัฐควรดำเนินการเรื่องการส่งเสริมธุรกิจการแพทย์แผนไทย โดยส่งเสริมฝีมือแรงงาน หรือฝึกอบรมให้ได้มาตรฐานฝีมือแรงงาน และการให้ความรู้กับสังคมเกี่ยวกับประโยชน์จากใช้บริการแพทย์แผนไทย เมื่อสังคมเข้าใจและยอมรับธุรกิจด้านการแพทย์แผนไทยมากขึ้นอาจทำให้ภาพลักษณ์ธุรกิจดีขึ้น และสนับสนุนเงินลงทุนและการให้ความรู้ผู้ประกอบการด้านการบริหารธุรกิจ กำหนดมาตรฐานและการควบคุม อาจทำให้ธุรกิจการแพทย์แผนไทยเป็นแหล่งรายได้ของประเทศ เป็นแหล่งงานให้คนจำนวนมากได้มีอาชีพ

References

- Carson, K. D., & Bedeian, A. G. (1994). Career commitment: Construction of measure and examination of its psychometric properties. *Journal of Vocational Behavior*, 44(3), 237-262.
- Certo, S. C., & Peter, J. P. (1990). *Strategic management: A focus on process*. McGraw-Hill.
- Chokewiwattana, W. (2017). Thai traditional medicine in Thailand 4.0 under 20-year national strategies. *Journal Thai Traditional Medicine and Alternative Medicine*, 15(3), 277-286. [In Thai]
- Danciu, V. (2013). The sustainable company: New challenges and strategies for more sustainability. *Theoretical and Applied Economics*, 10(9), 7-26.
- Dess, G. G., Lumpkin, G. T., & Elsner. (2010). *Strategic management: Text and cases*. McGraw-Hill.
- Hax, A. C., & Majluf, N. S. (1996). *The strategy concept and process: A pragmatic approach* (2nd ed.). Prentice Hall
- Hitt, M. A., Hoskisson, R. E., & Ireland, R. D. (2007). *Management of strategy: Concepts and cases*. Thomson.

- Janssan, J., Nilsson, J., Modig, F., & Vall, H. G., (2017). Commitment to Sustainability in Small and Medium-Sized Enterprises: The Influence of Strategic Orientations and Management Values. *Business Strategy and the Environment*. (pp. 69-83). 26(1). February 2017.
- May, G. (2010). *Strategic planning: Fundamentals for small business*. Business Expert Press.
- Morioka, M. N., Evans, S., & De Carvalho, M. M. (2016). Sustainable business model innovation: Exploring evidences in sustainability reporting. *13th Global Conference on Sustainability Manufacturing Decoupling Growth from Resource Use*, 40, 659-667.
- Nerurkar, O. (2017). A framework of sustainable business models. *Indian Journal of Economics and Development*, 5(3), 1-6.
- Pongpitak, S. (2016, August 16). *Tax corner: half-year cooperating income tax for SMEs*. Daily News, p. 7. [In Thai]
- Salimzadeh, P., Courvisanos, J., & Nayak, R. R. (2013). *Sustainability in small and medium enterprises in regional Australia: A framework of analysis* (pp. 11-22) Paper presented at 26th Annual, Sydney.
- Sawangmaneeewong, N. (2016). *Small and medium business management*. Ramkhamhaeng University Press. [In Thai]
- Sidik, I. G. (2012). *Conceptual framework of factors affecting SME development: Mediating factors on the relationship of entrepreneur traits and SME performance*. International Conference on Small and Medium Enterprises Development with a Theme “Innovation and Sustainability in SME Development”, 4, 373-383.
- Thompson, A., Strickland, A. J., & Gamble, J., (2010). *Crafting and executing strategy: The quest for competitive advantage*. McGraw-Hill.
- Weiten, W. (2014). *Psychology: Themes and variations*. Wadsworth.
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2010). *Strategic management and business policy: Achieving sustainability* (12th ed.). Prentice- Hall.