

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด เปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย คุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด พบว่ากลุ่มอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.00 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด และอีกร้อยละ 40.00 เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีอาชีพเป็น พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 51.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับดีทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล สามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์เพียงพอ การจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม ห้องน้ำสะอาดทันสมัย มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกชัดเจน และพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดีได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเคารพอ่อนน้อม และมีมารยาทที่ดี พนักงานที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา พนักงานวางตัว

เหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน มีการจัดสรรเวลาให้บริการอย่างมีระบบ และอยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้มาใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ด้านการตอบสนอง ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดี ได้แก่ พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่น ๆ ขณะปฏิบัติงาน พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และมีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเหมาะสม และอยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ พนักงานเต็มใจให้บริการ พนักงานเต็มใจให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ พนักงานให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการนัด และพนักงานให้เกียรติลูกค้าขณะใช้บริการ ให้บริการด้วยมิตรไมตรีและให้ความนับถือ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ การรักษาภาพลักษณ์ของการให้บริการ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา พนักงานพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้าขณะเข้ารับบริการ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่ และพนักงานรู้จักและจำลูกค้าประจำได้

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกัน

ผู้ที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนอง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับการจัดลำดับการให้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับ พนักงานให้เกียรติลูกค้าขณะใช้บริการ และให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับ ความพร้อมในการให้บริการให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่ และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ที่มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนอง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ ผู้ใช้บริการมี

ความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับ การจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม พนักงานต่างกายสุภาพ เรียบร้อย ห้องน้ำสะอาดทันสมัย ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาทดี มีความน่าเชื่อถือ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตรงเวลา วางตัวเหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน มีการจัดสรรเวลาอย่าง มีระบบ ด้านการตอบสนอง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับพนักงานมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และพนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่น ๆ ขณะ ปฏิบัติงาน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับ พนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน พนักงาน มีความรู้ความชำนาญในการนัด ให้เกียรติลูกค้าขณะใช้บริการ ด้วยมิตรไมตรี และด้านการเอาใจใส่ ลูกค้าเป็นรายบุคคล ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับความพร้อมในการให้บริการ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าขณะเข้ารับบริการ และรู้จักและจำลูกค้าประจำได้

ผู้ที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในภาพรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น แตกต่างกันเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์เพียงพอ พนักงานต่างกายสุภาพ เรียบร้อย ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ เคารพอ่อนน้อมและมีมารยาทดี วางตัวเหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ และคุณภาพ การให้บริการได้มาตรฐาน มีการจัดสรรเวลาให้บริการอย่างมีระบบ ด้านการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับ การจัดลำดับการให้บริการอย่างเหมาะสม พนักงานไม่ทำกิจกรรม อื่น ๆ ขณะปฏิบัติงาน และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น แตกต่างกันเกี่ยวกับพนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการนัด และ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ ผู้ใช้บริการมีความ คิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับมีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์เพียงพอ การจัดสถานที่ให้บริการ สะอาดสวยงาม ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด พบว่าผู้ที่มา ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปราย ผลดังนี้

1. ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด กลุ่มอย่างเป็นเพศหญิง มีอายุ 25-40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฐธัญญา พงศ์รักษ์สกุล (2555, หน้า 1) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงธน จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20-40 ปี และตั้งแต่ 40 ปี ไม่เกิน 60 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และอนุปริญญา/ปวส. เป็นลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดา ส่วนใหญ่อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง

2. คุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด จากการวิจัยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี อยู่ในระดับดีทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลเนื่องจาก กลุ่มผู้ที่มาใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่อง ด้านสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์เพียงพอ การจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม ห้องน้ำสะอาดทันสมัย มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกชัดเจน และพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สานิตย์ บุญเส็ง (2550, หน้า 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนวดแผนไทยที่มีต่อร้านศุภาลัยนวดแผนไทย พบว่าควรมีการขยายแบบแพคเกจ และการจัดทำป้ายชื่อร้านและป้ายราคาให้เห็นเด่นชัด ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี พบว่า พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเคารพอ่อนน้อม และมีมารยาทที่ดี พนักงานที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา พนักงานวางตัวเหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปวีณา ไชยบุญมา (2557, หน้า 1) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการใช้บริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย พบว่า ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดผู้รับบริการให้ความสำคัญด้านบุคลากรเป็นอันดับแรก โดยให้ความสำคัญที่พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย การตอบสนองผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี พบว่า พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่น ๆ ขณะปฏิบัติงาน พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และมีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman Zeithaml & Berry (1990, p. 28) พบว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการได้อย่างทันท่วงที เมื่อมีการร้องขอของลูกค้า มีการกระจายการบริการให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน เข้าถึงง่ายและสะดวกสบาย พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า ให้บริการไปอย่างทั่วถึงและ

รวดเร็ว การให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี พบว่า พนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ พนักงานให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการนัด และพนักงานให้เกียรติลูกค้าขณะใช้บริการ ให้บริการด้วยมิตรไมตรีและให้ความนับถือ ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman Zeithaml & Berry (1990, p. 28) พบว่า ความรู้ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิจกรรมยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด รู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการ และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี พบว่า การรักษาภาพลักษณ์ของการให้บริการ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา พนักงานพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้าเข้ารับบริการ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่ และพนักงานรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml and Bitner (2000, p.28) พบว่า องค์ประกอบนี้ เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้ในการให้บริการหนึ่ง ๆ

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณ วัดโพธิ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติยุดิ กิตติศรีวรพันธุ์ (2555, หน้า 1) ศึกษาคุณภาพการบริการของร้านอาหารแบล็คแคนยอน: กรณีศึกษา สาขาเมเจอร์ รังสิต พบว่า พบว่า ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของร้านอาหารแบล็คแคนยอน กรณีศึกษา สาขาเมเจอร์ รังสิต ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน โดยมีจำนวน 1 คู่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านผู้มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการมากกว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ระพงษ์ อาญาเมือง (2557, หน้า 1) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าตนเองกับความรู้และทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อการบำบัดด้วยการนวดแผนไทย ณ คลินิกแพทย์แผนไทย พบว่า ผู้รับบริการมีความรู้เฉลี่ยปานกลางค่อนข้างน้อย ร้อยละ 72.1 และมีทัศนคติเฉลี่ยดีมาก ร้อยละ 85.8 การเห็นคุณค่าตนเองเฉพาะการเห็นอำนาจตนเองที่มีความสัมพันธ์

เชิงบวกกับความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการเห็นอำนาจตนเองและการเห็นคุณค่าตนเองร่วมกันทำนายความรู้ได้ ร้อยละ 2.1 แต่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งรวมและทุกด้าน โดยการเห็นความสามารถตนเองและการเห็นคุณค่าตนเองร่วมกันทำนายทัศนคติได้สูงสุด ร้อยละ 16.9 ดังนั้น จึงควรกระตุ้นให้ผู้รับบริการเห็นคุณค่าตนเองเพิ่มมากขึ้น เพื่อส่งเสริมความรู้และทัศนคติที่ดีต่อการบำบัดด้วยการนวดแผนไทย

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ ควรปรับปรุงสถานที่และปรับเปลี่ยนเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีคุณภาพและทันสมัยมากขึ้น และสิ่งที่สำคัญมากต้องมีการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน แต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ควรมีการควบคุมดูแลการวางแผนให้ได้มาตรฐาน และปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีระบบมากขึ้น เช่น ปฏิบัติงานให้ทันตามเวลาที่กำหนด และวางตัวเหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ พนักงานบริการด้วยความสุภาพนอบน้อมและมีมารยาทที่ดี

3. ด้านการตอบสนอง ควรมีการปรับปรุงด้านการวางแผนการทำงานของพนักงาน มีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเหมาะสม จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการบริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และควรกำชับให้พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่น ๆ ขณะปฏิบัติงาน เพื่อรักษามาตรฐานการบริการ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงาน ให้มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ ดังนั้นต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือและให้เกียรติลูกค้าขณะใช้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน พร้อมทั้งแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน

5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ควรมีการปรับปรุงด้านการให้บริการ พนักงานควรให้บริการอย่างเป็นกันเอง และดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และให้ความสำคัญกับลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของการให้บริการและรักษารฐานลูกค้าให้จงรักภักดีต่อร้าน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพการบริการโดยเปรียบเทียบกับร้านอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเพื่อนำผลที่ได้ มาปรับปรุงคุณภาพการบริการของบริษัทฯ ต่อไป
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ที่มาใช้บริการเพื่อนำไปประยุกต์หรือปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น
3. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านนวดแผนไทย อื่น ๆ ที่อยู่ในตลาด เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับงานวิจัยครั้งนี้ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงการบริการของบริษัทต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี