

การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลนครขอนแก่น
จังหวัดขอนแก่น
Consumer Behavior and Factors Influencing Decisions to
Use Thai Massage in Khon Kaen Municipality,
Khon Kaen Province

นภาพร จิ่งตระกูล (Naphporn Juengtrakul)*

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนการประกอบธุรกิจ การให้บริการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยใช้บริการนวดแผนไทยซึ่งอยู่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป โดยนิยมใช้รูปแบบบริการนวดทั้งตัวเพื่อคลายความเครียด ตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเอง ซึ่งค่าใช้จ่ายต่อครั้งอยู่ที่ 201-500 บาท นิยมมาใช้บริการในช่วงเวลา 16.00-18.00 น. จำนวนครั้งที่ใช้บริการนวดแผนไทยไม่แน่นอน ใช้เวลาในการนวด 1-2 ชั่วโมง การเลือกใช้บริการเพราะสถานที่มีความสะดวก ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และเพื่อนคือแหล่งข้อมูลสำคัญในการเลือกใช้บริการแต่ละครั้ง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นวดแผนไทยมากที่สุดในแต่ละด้านประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความสะอาดของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการนวด ด้านราคา คือ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ด้านสถานที่ คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด คือ การให้ส่วนลดจัดโปรโมชั่นพิเศษ ด้านบุคลากร คือ ความเป็นธรรมชาติในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น การให้บริการตามลำดับ ด้านกายภาพ คือ การพูดจาสุภาพ อ่อนโยน และด้านกระบวนการ คือ ความรวดเร็วของการบริการ ดังนั้น แนวทางการวางแผนการตลาดของผู้ประกอบการ จึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพและความสะอาดของผลิตภัณฑ์ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจนเหมาะสม สถานที่ควรมีความสะอาด สะดวกและปลอดภัย รักษามาตรฐานการบริการที่ดี และที่สำคัญพนักงานต้องผ่านการฝึกอบรมการนวดแผนไทยมาอย่างถูกต้องวิธี

คำสำคัญ: พฤติกรรมผู้บริโภค, ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ, การนวดแผนไทย

ABSTRACT

This study aimed to find solution for a Thai massage business plan in Khon Kaen Municipality. Data were collected by means of a questionnaire survey of 400 customers who had used Thai massage service in Khon Kaen area and analyzed by Descriptive Statistics; Frequency Percentage Mean and SD. The study showed that most participants were female, aged between 30–39 years old, bachelor degree and with monthly income of more than 25,001 Baht. They preferred total body massage for relaxation and made decision to use massage services by themselves. The average cost was 201–500 baht per a visit and the preferred timing for a massage was between 16.00–18.00 pm. The frequency of their visits for a Thai massage was variable. The average length of each visit was 1–2 hours, the customer preferred nearby location which not far from their home or office and friends were the most common source of information for decisions. The most important factors were cleanliness of equipments, clear

display of the cost of services, safety, privacy, special promotions, polite and qualified staff, nonselective and quick service. The research showed that an entrepreneur had to aware of those factors to keep services standard.

Keywords: Consumer Behavior, Factors Influencing Buying Decisions, Thai massage

บทนำ

การนวดแผนไทย เป็นทักษะภูมิปัญญาไทย ที่พัฒนามาจากวัฒนธรรมการเรียนรู้ การฝึกฝนจากการถ่ายทอดสืบต่อกันมาจนเป็นความเชี่ยวชาญในการบีบ นวด อบประคบสมุนไพร ตามร่างกาย เพื่อให้กล้ามเนื้อและเส้นเอ็น เกิดการผ่อนคลาย บรรเทาอาการปวดเมื่อย และอาการของโรคบางชนิด นิยมใช้กันในท้องถิ่นต่างๆ กันมายาวนาน จนเป็นที่ยอมรับในวงการแพทย์แผนปัจจุบันให้เป็นการรักษาแบบแพทย์ทางเลือก และจากกระแสตื่นตัวต่อการดูแลสุขภาพของคนไทย ที่มีความใส่ใจต่อสุขภาพมีมากขึ้น ทำให้ปัจจุบันได้มีการพัฒนาเป็นธุรกิจนวดแผนไทย เพื่อให้บริการอย่างมีมาตรฐานมากขึ้น จนได้รับความนิยมกันอย่างแพร่หลาย ทั้งในหมู่คนไทย และชาวต่างชาติ ให้ความสนใจในการบรรเทาความเครียด หรืออาการเจ็บปวดที่ไม่ต้องพึ่งยา แต่ใช้วิถีธรรมชาติบำบัด และอบประคบด้วยสมุนไพร หลายคนจึงนิยมไปใช้บริการนวด เพื่อบรรเทาอาการเจ็บป่วยหรือผ่อนคลายจากความเมื่อยล้า (โสมนัสสา โสมนัส, 2549)

รัฐบาลจึงได้มีเป้าหมาย และส่งเสริมให้ธุรกิจการนวดแผนไทยเร่งปรับตัว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ พัฒนารูปแบบการให้บริการ ตลอดจนศักยภาพและคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการนวดแผนไทยเป็นที่ดึงดูดแก่ชาวต่างประเทศมากขึ้น (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2546)

องค์ความรู้ที่มีสืบทอดกันมายาวนาน ในด้านการนวดแผนไทย จึงสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ ซึ่งพบเห็นได้ในสังคมทุกพื้นที่ ตั้งแต่ ชุมชน จังหวัด ประเทศ รวมไปถึงต่างประเทศ ซึ่งความมีชื่อเสียงของการนวดแผนไทย ช่วยสร้างรายได้ให้กับหมอนวดแผนไทย ซึ่งมักเป็นคนในท้องถิ่น

และสร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศโดยภาพรวมตั้งแต่ต้นปี 2538 เป็นต้นมา พบว่า ธุรกิจนวดแผนไทยนี้มีมูลค่าตลาดเติบโตอย่างต่อเนื่อง (กรมส่งเสริมการส่งออก, 2546) ธุรกิจนวดแผนไทยจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง สำหรับผู้ต้องการมีธุรกิจของตนเอง

จังหวัดขอนแก่น เป็นจังหวัดใหญ่ เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาคทำให้มีหน่วยงานทั้งภาครัฐการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน บริษัท ห้างร้าน และมีประชากรอาศัยอยู่จำนวนมาก ทำให้มีอัตราการเติบโตทางธุรกิจเป็นอันดับต้นๆ ของภูมิภาค มีผู้ประกอบการธุรกิจบริการมากมาย รวมทั้งมีสถานบริการนวดแผนไทยที่เปิดให้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยกระจายตัวอยู่รอบๆ พื้นที่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีการให้บริการ ทั้งการนวดทั้งตัว นวดหน้า นวดฝ่าเท้า และอบไอน้ำสมุนไพร เนื่องจากการทำงานในที่ทำงานซึ่งเป็นงานราชการ บริษัท ห้างร้าน ที่ต้องทำงานตามเวลากำหนด และใช้เทคโนโลยีช่วยในการทำงานมากขึ้น อาทิเช่น สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ไอแพด (Ipad) โน้ตบุ๊ก (Notebook) รวมไปถึง คอมพิวเตอร์ (PC) ทำให้ต้องอยู่ในอิริยาบถเดิมซ้ำๆ และขาดการออกกำลังกาย สิ่งที่จะส่งผลตามมา คือ อาการปวดเมื่อย หรือที่เรียกว่า ออฟฟิศ ซินโดม (office syndrome) ซึ่งทางเลือกหนึ่งในการบรรเทาอาการนี้ คือ การนวด โดยเฉพาะการนวดแผนไทย ด้วยเหตุนี้ทำให้ธุรกิจนวดแผนไทยในจังหวัดขอนแก่น ขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จึงถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่สร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการ และมีแนวโน้มว่าจะมีสถานบริการนวดแผนไทย เปิดบริการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในอนาคต

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการประกอบธุรกิจการให้บริการนวดแผนไทยให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจในการให้บริการนวดแผนไทยที่จะเข้ามาเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ในธุรกิจด้านนี้ต่อไป

วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ บุคลากรในทำงาน ทั้งในหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนผู้ที่ยอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีขนาดประชากรทั้งหมด 81,287 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น, 2556)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample size)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจาก ประชากร 81,287 คน โดยคำนวณ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดให้มีความน่าจะเป็น ของระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 0.05 เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว จะทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และได้ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็ม คือ 400 คน โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่เคยใช้บริการนวดแผนไทย ซึ่งอยู่ในเขตเทศบาล ทั้งบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เก็บรวบรวมข้อมูล และการกำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา และแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวนคำถามรวม 5 ข้อ ซึ่งได้แก่

1. เพศ
2. อายุ

3. ระดับการศึกษา

4. อาชีพ

5. รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรใช้บริการนวดแผนไทย
ซึ่งมีจำนวนคำถามรวม 10 ข้อ ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม
ผู้บริโภค (Kotler, 2012)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการนวดแผนไทย ซึ่งมี 7 ด้าน และ 27 ข้อย่อย ซึ่งพัฒนามาจากหลักการของ
ตลาดธุรกิจบริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550)

โดยใช้มาตรวัดแบบ Itemized rating scale (Sekaran, 2013) วัดระดับ
ความสำคัญ ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำนวน 5 ระดับ
ได้แก่

สำคัญมากที่สุด ให้ค่าคะแนน 5 คะแนน

สำคัญมาก ให้ค่าคะแนน 4 คะแนน

สำคัญปานกลาง ให้ค่าคะแนน 3 คะแนน

สำคัญน้อย ให้ค่าคะแนน 2 คะแนน

สำคัญน้อยที่สุด ให้ค่าคะแนน 1 คะแนน

โดยช่วงความกว้างของคะแนน สามารถคำนวณได้จาก

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

จากช่วงความกว้างของคะแนนที่คำนวณได้ จะได้เกณฑ์ที่ใช้ในการ
แปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง สำคัญมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง สำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง สำคัญน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try-Out) จำนวน 30 ราย
ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหา

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับเท่ากับ 0.955 ส่งผลให้แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2554)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยอาศัยการสุ่มเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการนวดแผนไทย จากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการก่อนกรอกแบบสอบถาม ตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2556

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิจัย SPSS for Windows version 19

ผลการศึกษา

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นร้อยละ 69.75 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี เป็นร้อยละ 50 และอยู่ในกลุ่มอายุตั้งแต่ 20-29 ปี เป็นร้อยละ 38.75 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นร้อยละ 94.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เป็นร้อยละ 38.00 และมีอาชีพพนักงานบริษัท เป็นร้อยละ 29.25 อาชีพธุรกิจส่วนตัว เป็นร้อยละ 18.25

ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป เป็นร้อยละ 29.75 และมีรายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท เป็นร้อยละ 24.25 รายได้ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท เป็นร้อยละ 19.50

2) ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพฤติกรรม ในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ประกอบไปด้วย รูปแบบการนวดแผนไทย สาเหตุที่เลือกใช้บริการนวดแผนไทย บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ เวลาที่ใช้ในการนวดแผนไทย เหตุผลในการเลือกใช้บริการ แหล่งข้อมูลที่เลือกใช้บริการ โดยจำแนกผลการศึกษาดังกล่าว ได้ดังต่อไปนี้

ส่วนใหญ่ใช้รูปแบบบริการนวดทั้งตัว เป็นร้อยละ 40.89 ใช้บริการนวดฝ่าเท้า เป็นร้อยละ 20.44 ใช้บริการนวดเฉพาะจุด เป็นร้อยละ 15.68 ใช้บริการอบไอน้ำสมุนไพร เป็นร้อยละ 14.65 ใช้บริการประคบสมุนไพร เป็นร้อยละ 6.98 และใช้บริการอื่นๆ มีเพียง เป็นร้อยละ 1.36

สาเหตุที่เลือกใช้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่ เพื่อคลายความเครียด เป็นร้อยละ 45.62 ใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรคเกี่ยวกับกล้ามเนื้อ เป็นร้อยละ 22.73 ดูแลสุขภาพ เป็นร้อยละ 13.52 และต้องการทดลอง เป็นร้อยละ 7.99

ด้านบุคคลที่มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย พบว่า ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดแผนไทยด้วยตัวเอง เป็นร้อยละ 56.50 และให้เพื่อนช่วยตัดสินใจ เป็นร้อยละ 32.25

ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการนวดแผนไทย พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 201-500 บาท เป็นร้อยละ 73.75 ค่าใช้จ่ายต่อครั้งน้อยกว่า 200 บาท เป็นร้อยละ 16.75 และค่าใช้จ่ายต่อครั้งอยู่ระหว่าง 501-1,000 บาท เป็นร้อยละ 7.50

ด้านช่วงเวลา ที่มาใช้บริการนวดแผนไทย พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลา 16.01-18.00 น. เป็นร้อยละ 41.75 ใช้บริการช่วงเวลา 18.01 น. เป็นต้นไป เป็นร้อยละ 24.50 และใช้บริการช่วงเวลา 14.01-16.00 น. เป็นร้อยละ 21.50

จำนวนครั้งที่ใช้บริการนวดแผนไทย พบว่า ส่วนใหญ่ไม่แน่นอน เป็นร้อยละ 38.25 ใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน เป็นร้อยละ 29.25 และใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน เป็นร้อยละ 28.75

วันที่มาใช้บริการนวดแผนไทย พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการแล้วแต่โอกาส เป็นร้อยละ 52.50 ใช้บริการในวันเสาร์-วันอาทิตย์ เป็นร้อยละ 36.00 ใช้บริการ ในวันจันทร์-วันศุกร์ เป็นร้อยละ 6.75 และใช้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็น ร้อยละ 4.75

เวลาที่ใช้ในการนวดแผนไทย พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง เป็นร้อยละ 66.25 ใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง เป็นร้อยละ 21.00 และใช้เวลา 2-3 ชั่วโมง เป็นร้อยละ 12.00

เหตุผลในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ความสะดวก สถานบริการอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน เป็นร้อยละ 21.54 บริการได้ มาตรฐาน เป็นร้อยละ 18.97 มีผู้แนะนำ เป็นร้อยละ 16.80 ที่จอดรถสะดวกสบาย เป็นร้อยละ 12.35 และรู้จักคุ้นเคยเจ้าของร้าน เป็นร้อยละ 7.31

แหล่งข้อมูลที่เลือกใช้บริการนวดแผนไทย พบว่า ส่วนใหญ่ได้ข้อมูล จากเพื่อน เป็นร้อยละ 38.71 ได้ข้อมูลจากป้ายโฆษณา เป็นร้อยละ 16.80 ได้ข้อมูลจากคนในครอบครัว เป็นร้อยละ 16.25 ได้ข้อมูลจากแผ่นพับ / ไปป๊อ เป็นร้อยละ 11.29 และได้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เป็นร้อยละ 9.92

3) ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ นวดแผนไทย

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ นวดแผนไทย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกายภาพ และด้าน กระบวนการ ดังนี้ (ตารางที่ 1)

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด มี 1 ปัจจัย ได้แก่ ความสะอาดของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการนวด เช่น ผ้าปูที่นอน หมอน ลูกประคบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.67 และปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมาก มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับรองมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.19 มีการนำภูมิปัญญาไทย มาใช้ในการนวด มีค่าเฉลี่ย 4.08 และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวด เช่น น้ำมัน สมุนไพรต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

ด้านราคา ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด มี 2 ปัจจัย ได้แก่ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.49 และอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.34 ตามลำดับ

ด้านสถานที่ ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด มี 5 ปัจจัย ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 ความปลอดภัยและมาตรฐานของสถานที่บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.47 บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.46 สิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.23 และปัจจัยที่มีความสำคัญมาก มี 1 ปัจจัย ได้แก่ ร้านนวดแผนไทยเปิดให้บริการใกล้บ้านท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

ด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยที่มีความสำคัญมาก มี 2 ปัจจัย ได้แก่ มีการส่งเสริมการตลาด เช่น ให้ส่วนลด โปรโมชั่นพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.02 มีการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด มี 5 ปัจจัย ได้แก่ ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น การให้บริการตามลำดับคิวไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.56 ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (หมอนวด) มีค่าเฉลี่ย 4.55 การต้อนรับ การพูดจา ความเอาใจใส่ ความเป็นกันเอง และความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.54 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบนจากผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 พนักงานแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.46 ตามลำดับ

ด้านกายภาพ ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด มี 3 ปัจจัย ได้แก่ การพูดจาสุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.57 การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.50 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.37 ขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.28 และปัจจัยที่มีความสำคัญมาก มี 2 ปัจจัย ได้แก่ วันและเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

ในส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการนวด เช่น ผ้าปูที่นอน หมอน ลูกประคบ เป็นต้น ด้านราคา มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ด้านสถานที่ คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น การให้บริการตามลำดับคิว ไม่เลือกปฏิบัติ ด้านกายภาพ การพูดจาสุภาพ อ่อนโยนของพนักงาน และด้านกระบวนการ ความสะดวกรวดเร็วของการบริการ

แนวทางในการประกอบธุรกิจนวดแผนไทย

ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับทำเลที่ตั้ง ควรอยู่ในแหล่งชุมชน เพราะลูกค้าส่วนใหญ่ชอบความสะดวกและให้บริการที่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึง คุณภาพและความสะอาดของผลิตภัณฑ์ ที่ให้บริการ แก่ลูกค้า ควรมีการตกแต่งร้านที่สะอาด สวยงาม รวมไปถึงความปลอดภัย หรือการได้มาตรฐานของสถานที่บริการ เพราะผู้ที่สนใจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และให้ความสำคัญกับความสะอาดเป็นลำดับต้นๆ ควรมีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน และควรมีอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการด้วย มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความสุภาพ พนักงานผ่านการอบรมการนวดอย่างถูกต้อง และได้รับการผ่านการฝึกอบรม ตลอดจนมีประสบการณ์และมีฝีมือด้วย การบริการควรมีคุณภาพได้มาตรฐานปลอดภัย น่าเชื่อถือมากที่สุด ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม มีระยะเวลาเปิด-ปิด ที่แน่นอน และควรมีความหลากหลายของบริการ นอกจากนี้การให้ข่าวประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ก็สามารถจูงใจและกระตุ้นให้ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการหรือเคยใช้ เกิดความสนใจมาใช้บริการได้ รวมทั้งมีการส่งเสริมการขาย เช่น การให้ส่วนลด โปรโมชั่นพิเศษ โดยเฉพาะช่วงเทศกาลสำคัญ จะดึงดูดลูกค้าได้มากขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

มีรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล ดีโนนโพธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพฤติกรรม ของผู้ให้บริการนวดแผนไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม นิยม ใ้รูปแบบบริการนวดทั้งตัวมากที่สุด โดยที่เลือกใช้บริการนวดแผนไทย เพื่อคลายความเครียด สามารถตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยด้วยตัวเอง ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ให้บริการนวดแผนไทย อยู่ระหว่าง 201-500 บาท นิยมมาใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 16.01-18.00 น. แต่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการนวดแผนไทยที่ไม่แน่นอน และมาใช้บริการนวดแผนไทยแล้วแต่โอกาส ใช้เวลาในการนวดแผนไทย 1-2 ชั่วโมง เหตุผลในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย เพราะความสะดวก สถานบริการใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ซึ่งได้ข้อมูลจากเพื่อนในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล ดีโนนโพธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ผู้ตอบแบบสอบถามมีการให้ระดับความสำคัญต่อด้านต่างๆ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการนวด มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ความปลอดภัยหรือการได้มาตรฐานของสถานที่บริการ ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ เป็นต้น ความเป็นธรรมชาติในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น การให้บริการตามลำดับคิว ไม่เลือกปฏิบัติ ความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ การต้อนรับ การพูดจา ความเอาใจใส่ ความเป็นกันเอง และความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เรียกเก็บเงินไม่รับสินบนจากผู้รับบริการ พนักงานแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย การพูดจาสุภาพ อ่อนโยน ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ ตามลำดับ รองลงมาที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีการให้ระดับความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผลกระทบและบริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน มีการนำภูมิปัญญาไทยมาใช้ในการนวด ผลกระทบที่ใช้ในการนวด เช่น น้ำมัน สมุนไพรต่างๆ ร้านนวดแผนไทยเปิดให้บริการใกล้บ้าน ท่าน มีการส่งเสริมการตลาด เช่น ให้ส่วนลด โปรโมชั่นพิเศษ มีการประชาสัมพันธ์ และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ วันและเวลาในการให้บริการ การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักพร กิตติวัจนสกุล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความเป็นไปได้ของสถานเสริมความงาม ดีว่า บิวตี้ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาต่อไปจึงควรทำการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้รับข้อมูลในเชิงลึก และกลุ่มตัวอย่างควรเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักๆ เพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่กลุ่มลูกค้าต้องการในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ซึ่งเป็นประโยชน์ด้านการตลาดต่อผู้ประกอบการที่ให้บริการนวดแผนไทยที่จะนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการจัดการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้สนใจในธุรกิจนวดแผนไทย ที่จะเข้ามาเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ในธุรกิจด้านนี้ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่ง จากท่านรองศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์วรรณ งามศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ให้ความรู้ ให้อำนาจ และตรวจแก้ไข จนการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จบริบูรณ์ ผู้เขียนกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการค้าส่งออก. (2546). *ธุรกิจนวดแผนไทย*. ค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2556, จาก <http://www2.nectec.or.th/courseware/siamculture/index.html>

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). **การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นราศรี ไววนิชกุล, & ชูศักดิ์ อุดมศรี. (2551). **ระเบียบวิธีวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทรพร กิตติวัจนสกุล. (2554). **การศึกษาความเป็นไปได้ของสถานเสริมความงาม ดีว่า บิวตี้ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศศิวิมล ดีโนนโพธิ์. (2550). **พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้า แบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดลับการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: บริษัท ยูพีซีแอล บัคส์ จำกัด.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น. (2556). **จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนคร ขอนแก่น**. ค้นเมื่อ 3 พฤศจิกายน 2556, จาก http://www.center.kkmuni.go.th/images/Data/data_public/population/population-gender.pdf
- โสมนัสสา โสมนัส. (2549). **พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). **Marketing Management**. 14th ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Sekaran, Uma & Bougie, Roger. (2013). **Research Methods for Business: A Skill Building Approach**. 6th ed. Chichester, West Sussex: John Wiley & Sons.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introduction Analysis**. 3rd ed. London: Longman

ภาคผนวก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการนวดแผนไทย

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการนวด เช่น ผ้าปูที่นอน หมอน ลูกประคบ เป็นต้น	4.67	0.60	สำคัญมากที่สุด
2. ผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน	4.19	0.82	สำคัญมาก
3. มีการนำภูมิปัญญาไทยมาใช้ในการนวด	4.08	0.79	สำคัญมาก
4. ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวด เช่น น้ำมัน สมุนไพรต่างๆ	3.88	0.94	สำคัญมาก
ด้านราคา			
1. มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน	4.49	0.64	สำคัญมากที่สุด
2. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.34	0.71	สำคัญมากที่สุด
ด้านสถานที่			
1. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.69	0.53	สำคัญมากที่สุด
2. ความปลอดภัยหรือการได้มาตรฐานของสถานที่บริการ	4.63	0.55	สำคัญมากที่สุด
3. ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ	4.47	0.62	สำคัญมากที่สุด
4. บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	4.46	0.64	สำคัญมากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ เป็นต้น	4.23	0.70	สำคัญมากที่สุด
6. ร้านนวดแผนไทยเปิดให้บริการใกล้บ้านท่าน	4.06	0.88	สำคัญมาก
ด้านส่งเสริมการตลาด			
1. มีการส่งเสริมการตลาด เช่น ให้ส่วนลด โปรโมชั่นพิเศษ	4.02	0.87	สำคัญมาก
2. มีการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	3.72	0.91	สำคัญมาก
ด้านบุคลากร			
1. ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น การให้บริการตามลำดับคิว ไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	0.58	สำคัญมากที่สุด
2. ความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ	4.55	0.63	สำคัญมากที่สุด
3. การต้อนรับ การพูดจา ความเอาใจใส่ ความเป็นกันเอง และความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน	4.54	0.59	สำคัญมากที่สุด
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบนจากผู้รับบริการ	4.53	0.63	สำคัญมากที่สุด
5. พนักงานแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	4.46	0.64	สำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการนวดแผนไทย (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
ด้านกายภาพ			
1. การพูดจาสุภาพ อ่อนโยน	4.57	0.57	สำคัญมากที่สุด
2. การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.50	0.63	สำคัญมากที่สุด
3. ความสะอาดรวดเร็วของการให้บริการ	4.43	0.65	สำคัญมากที่สุด
ด้านกระบวนการ			
1. ความสะอาดรวดเร็วของการบริการ	4.37	0.65	สำคัญมากที่สุด
2. ขั้นตอนในการให้บริการ	4.33	0.63	สำคัญมากที่สุด
3. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.28	0.71	สำคัญมากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการ	4.20	0.69	สำคัญมาก
5. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	4.13	0.75	สำคัญมาก