

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาพฤติกรรมของผู้หญิงในการใช้บริการนวดแผนไทยในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ได้แบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ อาชีพ สถานภาพ การศึกษามัธยมศึกษา และรายได้ต่อเดือน (ตารางที่ 1-5)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้หญิงในการใช้บริการนวดแผนไทยในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ บริการนวดที่เคยใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการนวดแผนไทย บุคคลที่มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่เข้ารับบริการนวดแผนไทย ช่วงเวลาในการใช้บริการนวดแผนไทย ความถี่ในการใช้บริการนวดแผนไทย วันที่เลือกใช้บริการนวดแผนไทย เวลาที่ใช้ในการรับบริการนวดแผนไทยแต่ละครั้ง สถานที่ที่เคยใช้บริการนวดแผนไทย ลักษณะการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ร้านนวดแผนไทย เหตุผลสำคัญที่สุดที่ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านนวดแผนไทย แหล่งในการรับรู้ข้อมูลร้านนวดแผนไทย ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนวดแผนไทยครั้งล่าสุด โอกาสในการกลับมาใช้บริการนวดแผนไทยอีก การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการนวดแผนไทย (ตารางที่ 6-20)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ตารางที่ 21-28)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ และรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 29-42)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	80	20.83
30-39 ปี	125	32.55
40-49 ปี	103	26.82
50-59 ปี	38	9.90
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	38	9.90
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 30-39 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.55 รองลงมาคือ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.82 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.83 และ 50-59 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	8.07
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	85	22.14
พนักงานบริษัทเอกชน	142	36.98
รับจ้างอิสระ	75	19.53
นักเรียน/นักศึกษา	46	11.98
อื่นๆ	5	1.30
รวม	384	100.00

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ว่างาน 3 ราย , พนักงานหน่วยงานรัฐ 2 ราย

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.98 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.14 รับจ้างอิสระ คิดเป็นร้อยละ 19.53 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 11.98 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 8.07 และอื่นๆ ไปรกระบุ คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	171	44.53
สมรส	190	49.48
หม้าย / หย่าร้าง	23	5.99
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.48 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 44.53 และหม้าย / หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 5.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	6	1.56
มัธยมศึกษา	61	15.89
อนุปริญญา / ปวช / ปวส	108	28.12
ปริญญาตรี	157	40.89
ปริญญาโท	52	13.54
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.89 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวช/ปวส คิดเป็นร้อยละ 28.12 มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.89 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 13.54 และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	10	2.60
5,001 – 10,000 บาท	67	17.45
10,001 – 15,000 บาท	150	39.06
15,001 – 20,000 บาท	80	20.83
20,001 – 25,000 บาท	14	3.65
25,001 – 30,000 บาท	27	7.03
30,000 บาทขึ้นไป	36	9.38
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.06 รองลงมาคือ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.83 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.45 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.38 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.03 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.65 และต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการนวดที่เคยใช้บริการ

บริการนวดที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
นวดทั้งตัว	300	78.12
นวดเฉพาะจุด เช่น หลัง เอว แขน ขา	154	40.10
นวดฝ่าเท้า	237	61.72
อบไอน้ำสมุนไพร	156	40.60
ประคบสมุนไพร	107	27.86
นวดน้ำมัน	126	32.81
นวดจับเส้น	118	30.73

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการนวดทั้งตัว คิดเป็นร้อยละ 78.12 รองลงมาคือ นวดฝ่าเท้า คิดเป็นร้อยละ 61.72 อบไอน้ำสมุนไพร คิดเป็นร้อยละ 40.60 นวดเฉพาะจุด เช่น หลัง เอว แขน ขา คิดเป็นร้อยละ 40.10 นวดน้ำมัน คิดเป็นร้อยละ 32.81 นวดจับเส้น คิดเป็นร้อยละ 30.73 และประคบสมุนไพร คิดเป็นร้อยละ 27.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการนวดแผนไทย

เหตุผลที่มาใช้บริการนวดแผนไทย	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อบำบัดและรักษาโรคเกี่ยวกับกล้ามเนื้อ	58	15.10
มีความเชื่อเกี่ยวกับการรักษาโรคโดยใช้ภูมิปัญญาไทย	27	7.00
เพื่อผ่อนคลายความเครียด	266	69.30
ต้องการทดลอง	94	24.50
มีเพื่อน/คนรู้จักชวนมา	128	33.30
เพื่อดูแลเกี่ยวกับสุขภาพ	173	45.10
สนใจเกี่ยวกับภูมิปัญญาไทย	27	7.00
แก้เมื่อย	237	61.70

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการนวดแผนไทยเพื่อผ่อนคลายความเครียด คิดเป็นร้อยละ 69.30 รองลงมาคือ แก้เมื่อย คิดเป็นร้อยละ 61.70 เพื่อดูแลเกี่ยวกับสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 45.10 มีเพื่อน/คนรู้จักชวนมา คิดเป็นร้อยละ 33.30 ต้องการทดลอง คิดเป็นร้อยละ 24.50 เพื่อบำบัดและรักษาโรคเกี่ยวกับกล้ามเนื้อ คิดเป็นร้อยละ 15.10 และมีความเชื่อเกี่ยวกับการรักษาโรคโดยใช้ภูมิปัญญาไทย และสนใจเกี่ยวกับภูมิปัญญาไทย คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย

บุคคลที่มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน	135	35.16
ตัดสินใจด้วยตนเอง	200	52.08
ครอบครัว	47	12.24
อื่นๆ	2	0.52
รวม	384	100.00

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ แฟน 2 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทยด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 52.08 รองลงมาคือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 35.16 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 12.24 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่เข้ารับบริการนวดแผนไทย

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่เข้ารับบริการนวดแผนไทย	จำนวน	ร้อยละ
101-150 บาท	91	23.70
151-200 บาท	175	45.57
201-250 บาท	42	10.94
251-300 บาท	37	9.64
301-350 บาท	6	1.56
351-400 บาท	6	1.56
401-450 บาท	2	0.52
451-500 บาท	9	2.34
500 บาทขึ้นไป	16	4.17
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่เข้ารับบริการนวดแผนไทย 151-200 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.57 รองลงมาคือ 101-150 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.70 201-250 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.94 251-300 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.64 500 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.17 451-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.34 301-350 บาท และ 351-400 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.56 และ 401-450 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการนวดแผนไทย

ช่วงเวลาในการใช้บริการนวดแผนไทย	จำนวน	ร้อยละ
09.00 - 12.00 น.	117	30.47
12.01 - 15.00 น.	77	20.05
15.01 - 18.00 น.	137	35.68
18.01 - 21.00 น.	53	13.80
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการนวดแผนไทย ในช่วงเวลา 15.01 - 18.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมาคือ 09.00 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 30.47 12.01 - 15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20.05 และ 18.01 - 21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการนวดแผนไทย

ความถี่ในการใช้บริการนวดแผนไทย	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง / สัปดาห์	71	18.49
2-3 ครั้ง / สัปดาห์	18	4.69
2 ครั้ง / สัปดาห์	22	5.73
ไม่แน่นอน	273	71.09
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ใช้บริการนวดแผนไทยไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 71.09 รองลงมาคือ 1 ครั้ง / สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 18.49 2 ครั้ง / สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 5.73 และ 2-3 ครั้ง / สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 4.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่เลือกใช้บริการนวดแผนไทย

วันที่เลือกใช้บริการนวดแผนไทย	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์ – วันศุกร์	25	6.51
วันเสาร์ – วันอาทิตย์	225	58.59
วันหยุดราชการ	21	5.47
ไม่แน่นอน	113	29.43
รวม	384	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า วันที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดแผนไทย คือ วันเสาร์ – วันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 58.59 รองลงมาคือ ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 29.43 วันจันทร์ – วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 6.51 และวันหยุดราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาที่ใช้ในการรับบริการนวดแผนไทยแต่ละครั้ง

เวลาที่ใช้ในการรับบริการนวดแผนไทยแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	4	1.04
1-2 ชั่วโมง	365	95.05
2-3 ชั่วโมง	9	2.34
มากกว่า 3 ชั่วโมง	6	1.56
รวม	384	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการนวดแผนไทยแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 95.05 รองลงมาคือ 2-3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 2.34 มากกว่า 3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 1.56 และต่ำกว่า 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่เคยใช้บริการนวดแผนไทย

สถานที่ที่เคยใช้บริการนวดแผนไทย	จำนวน	ร้อยละ
เรียกไปนวดที่บ้าน / ที่พัก	62	16.14
นวดข้างถนน เช่น ถนนคนเดิน	145	37.76
ไปนวดที่ร้าน	340	88.54

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปนวดแผนไทยที่ร้าน คิดเป็นร้อยละ 88.54 รองลงมาคือ นวดข้างถนน เช่น ถนนคนเดิน คิดเป็นร้อยละ 37.76 และเรียกไปนวดที่บ้าน/ที่พัก คิดเป็นร้อยละ 16.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ลักษณะการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการร้านประจำเพียงร้านเดียว	147	38.28
ใช้บริการมากกว่า 1 ร้าน	237	61.72
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 1 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 61.72 และใช้บริการร้านประจำเพียงร้านเดียว คิดเป็นร้อยละ 38.28

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านนวดแผนไทย

เหตุผลสำคัญที่สุดที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านนวดแผนไทย	จำนวน	ร้อยละ
รู้จักคุ้นเคยเจ้าของร้าน	11	2.86
ที่จอดรถสะดวกสบาย	36	9.38
มีผู้แนะนำ	25	6.51
มีบริการให้เลือกหลากหลาย	40	10.42
ค่าบริการถูกกว่าที่อื่นๆ	2	0.52
บริการได้มาตรฐาน	20	5.21
ช่วงเวลาเปิดบริการยาวนานกว่าที่อื่น	4	1.04
สะดวก ใกล้บ้าน หรือ ที่ทำงาน	12	3.12
คนนวดฝีมือดี หมอนวดเก่ง	123	32.03
ที่นอน สถานที่ สะอาด ปลอดภัย	108	28.12
ได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข	3	0.78
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการจากร้านนวดแผนไทย เพราะคนนวดฝีมือดี, หมอนวดเก่ง คิดเป็นร้อยละ 32.03 รองลงมาคือ ที่นอน สถานที่ สะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 28.12 มีบริการให้เลือกหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 10.42 ที่จอดรถสะดวกสบาย คิดเป็นร้อยละ 9.38 มีผู้แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 6.51 บริการได้มาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 5.21 สะดวก ใกล้บ้าน หรือ ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 3.12 รู้จักคุ้นเคยเจ้าของร้าน คิดเป็นร้อยละ 2.86 ช่วงเวลาเปิดบริการยาวนานกว่าที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 1.04 ได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 0.78 และค่าบริการถูกกว่าที่อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งในการรับรู้ข้อมูลร้าน
นวดแผนไทย

แหล่งในการรับรู้ข้อมูลร้านนวดแผนไทย	จำนวน	ร้อยละ
แผ่นพับ/ใบปลิว	66	17.19
วิทยุ	10	2.60
ป้ายโฆษณา	85	22.14
คนในครอบครัว	62	16.15
เพื่อน	106	27.60
นิตยสาร	51	13.28
อินเทอร์เน็ต	4	1.04
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ข้อมูลร้านนวดแผนไทยจากเพื่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.60 รองลงมาคือ ป้ายโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 22.14 แผ่นพับ/ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 17.19 คนในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 16.15 นิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 13.28 วิทยุ คิดเป็นร้อยละ 2.60 และอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจในการ
ใช้บริการนวดแผนไทยครั้งล่าสุด

ระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการนวดแผนไทยครั้งล่าสุด	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจมาก	240	62.50
พึงพอใจปานกลาง	112	29.17
พึงพอใจน้อย	32	8.33
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในการใช้บริการนวด
แผนไทยครั้งล่าสุด ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็น
ร้อยละ 29.17 และพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามโอกาสในการกลับมาใช้บริการนวดแผนไทยอีก

โอกาสในการกลับมาใช้บริการนวดแผนไทยอีก	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการแน่นอน	339	88.28
ไม่แน่ใจ	45	11.72
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กลับมาใช้บริการนวดแผนไทยแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 88.28 และไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 11.72

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการนวดแผนไทย

การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการนวดแผนไทย	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	332	86.46
ไม่แน่ใจ	50	13.02
ไม่แนะนำ	2	0.52
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการนวดแผนไทย คิดเป็นร้อยละ 86.46 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 13.02 และไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัด
เชียงใหม่

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์
ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับของการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการ นวด เช่น น้ำมัน หรือ สมุนไพรต่างๆ	111 (28.91)	227 (59.11)	42 (10.94)	4 (1.04)	0 (0.00)	4.16 (มาก)	5
ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้รับการรับรอง มาตรฐานการบริการโดย กระทรวงสาธารณสุข	126 (32.81)	221 (57.55)	34 (8.85)	3 (0.78)	0 (0.00)	4.30 (มาก)	4
มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่น มาใช้ในการนวด	116 (30.21)	94 (24.48)	174 (45.31)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.85 (มาก)	7
ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ผลิตจาก ธรรมชาติ 100% ไม่มี สารเคมีเจือปนที่เป็น อันตรายต่อร่างกาย	100 (26.04)	86 (22.40)	190 (49.48)	8 (2.08)	0 (0.00)	3.72 (มาก)	8
มีการให้บริการที่มี คุณภาพและได้มาตรฐาน	182 (47.40)	177 (46.09)	25 (6.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41 (มาก)	3
มีความปลอดภัยและ ความน่าเชื่อถือในการ ให้บริการ	208 (54.17)	142 (36.98)	34 (8.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.45 (มาก)	1
มีความหลากหลายของ บริการ	110 (28.65)	192 (50.00)	77 (20.05)	5 (1.30)	0 (0.00)	4.43 (มาก)	2
มีการบริการเสริม เช่น บริการเสริมความงาม	187 (48.70)	177 (46.09)	20 (5.21)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.17 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือ มีความหลากหลายของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มีการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ผลิตภัณฑ์และบริการได้รับการรับรองมาตรฐานการบริการ โดยกระทรวงสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 มีผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีการบริการเสริม เช่น บริการเสริมความงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการนวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ผลิตจากธรรมชาติ 100% ไม่มีสารเคมีเจือปนที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	ระดับของการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ	127 (33.07)	229 (59.64)	25 (6.51)	3 (0.78)	0 (0.00)	4.25 (มาก)	3
มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ก่อนการให้บริการ	199 (51.82)	173 (45.05)	12 (3.12)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49 (มาก)	2
การคิดค่าบริการ/ชำระเงินถูกต้อง	143 (37.24)	128 (33.33)	113 (29.43)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08 (มาก)	4
มีบริการชำระด้วยบัตรเครดิต	90 (23.44)	102 (26.56)	175 (45.57)	9 (2.34)	8 (2.08)	3.67 (มาก)	5
ป้ายแสดงราคามองเห็นได้เด่นชัด	250 (65.10)	124 (32.29)	10 (2.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.22 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.22

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ป้ายแสดงราคามองเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 การคิดค่าบริการ/ชำระเงินถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และมีบริการชำระด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับของการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน	23 (5.99)	213 (55.47)	146 (38.02)	2 (0.52)	0 (0.00)	3.67 (มาก)	5
สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ	185 (48.18)	130 (33.85)	55 (14.32)	14 (3.65)	0 (0.00)	4.27 (มาก)	2
มีห้อง นวด หรือ เตียง จำนวนที่เพียงพอ	89 (23.18)	153 (39.84)	137 (35.68)	5 (1.30)	0 (0.00)	3.85 (มาก)	4
ห้อง นวด เป็น สัก ส่วน มิดชิด	144 (37.50)	160 (41.70)	80 (20.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.17 (มาก)	3
มีห้องนวดพิเศษ สำหรับ ความต้องการเป็นส่วนตัว	224 (58.33)	94 (24.48)	64 (16.67)	2 (0.52)	0 (0.00)	4.41 (มาก)	1
มีบริการนวดทั้งในร้าน และนอกสถานที่	78 (20.31)	126 (32.81)	130 (33.85)	35 (9.11)	15 (3.91)	3.57 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.99 (มาก)	

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99

โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีห้องนวดพิเศษ สำหรับความต้องการเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือ สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 มีห้องนวดหรือเตียง จำนวนที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือบ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับของการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	62 (16.15)	159 (41.41)	163 (42.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.74 (มาก)	4
มีการส่งเสริมการขาย เช่น การให้ส่วนลด โปรโมชั่น พิเศษ เช่น นวด 10 ครั้งฟรี 1 ครั้ง เป็นต้น	176 (45.83)	158 (41.15)	38 (9.90)	4 (1.04)	8 (2.08)	4.28 (มาก)	1
การรับสมัครสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ	157 (40.89)	151 (39.32)	54 (14.06)	18 (4.69)	4 (1.04)	4.14 (มาก)	2
การแนะนำวิธีการนวด อย่าง ถูก หลั ก จาก ผู้ชำนาญการ	53 (13.80)	223 (58.07)	96 (25.00)	10 (2.60)	2 (0.52)	3.82 (มาก)	3
มีเว็บไซต์คอยให้ข้อมูลการนวดต่างๆพร้อมให้บริการจองคิวผ่านระบบ Internet	67 (17.45)	123 (32.03)	182 (47.40)	7 (1.82)	5 (1.30)	3.63 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.92 (มาก)	

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการส่งเสริมการขาย เช่น การให้ส่วนลด โปรโมชั่นพิเศษ เช่น นวด 10 ครั้งฟรี 1 ครั้ง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมา คือ การรับสมัครสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 การแนะนำวิธีการนวดอย่าง ถูก หลั ก จาก ผู้ชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 มีการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และมีเว็บไซต์คอยให้ข้อมูลการนวดต่างๆพร้อมให้บริการจองคิวผ่านระบบ Internet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร
ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับของการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีประสบการณ์ ความชำนาญ ฝีมือ และ ความรู้ในการให้บริการ	206 (53.65)	140 (36.46)	36 (9.38)	2 (0.52)	0 (0.00)	4.43 (มาก)	3
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความ สุภาพ	242 (63.02)	95 (24.74)	44 (11.46)	3 (0.78)	0 (0.00)	4.50 (มากที่สุด)	2
พนักงานมีคุณวุฒิ มี ใบอนุญาตจากกระทรวง สาธารณสุข	87 (22.66)	151 (39.32)	146 (38.02)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.85 (มาก)	9
พนักงานให้บริการลูกค้า อย่างเสมอภาค	133 (34.64)	204 (53.21)	44 (11.46)	3 (0.78)	0 (0.00)	4.22 (มาก)	4
พนักงานสนใจและ ให้บริการตรงตามความ ต้องการของลูกค้า	258 (67.19)	102 (26.56)	21 (5.47)	3 (0.78)	0 (0.00)	4.60 (มากที่สุด)	1
พนักงานแต่งกายอย่าง เหมาะสมสะอาด เรียบร้อย	80 (20.83)	243 (63.28)	55 (14.32)	6 (1.56)	0 (1.00)	4.03 (มาก)	6
พนักงานมีความซื่อสัตย์ สามารถให้ความไว้วางใจ ได้	106 (27.60)	186 (48.44)	83 (21.61)	9 (2.34)	0 (0.00)	4.01 (มาก)	7
พนักงานมีทักษะในการ สื่อสารที่ดี	87 (22.66)	171 (44.53)	121 (31.51)	5 (1.30)	0 (0.00)	3.89 (มาก)	8

ตารางที่ 25 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับของการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มารยาทในการให้บริการ ลูกค้า	89 (23.18)	254 (66.15)	35 (9.11)	6 (1.56)	0 (0.00)	4.11 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.18 (มาก)	

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานสนใจและให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมากโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานมีประสบการณ์ความชำนาญฝีมือและความรู้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มารยาทในการให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 พนักงานมีความซื่อสัตย์ สามารถให้ความไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 พนักงานมีทักษะในการสื่อสารที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และพนักงานมีคุณวุฒิมีใบอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้าน กระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับของการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การบริหารงานอย่างเป็นระบบ	194 (50.52)	164 (42.71)	26 (6.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.44 (มาก)	3
มีการจัดลำดับคิว อย่างถูกต้องและเป็นธรรม	121 (29.43)	150 (39.06)	113 (31.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.02 (มาก)	6
การให้บริการการชำระเงิน ถูกต้องรวดเร็ว	102 (26.56)	180 (46.88)	102 (26.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (มาก)	8
การให้บริการครบตามจำนวนชั่วโมงที่ตกลง	241 (62.76)	106 (27.60)	37 (9.64)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (มากที่สุด)	2
ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งเหมาะสม	149 (38.80)	182 (47.40)	53 (13.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (มาก)	5
สามารถปรับเปลี่ยนระยะเวลาได้ตามต้องการ	102 (26.56)	187 (48.70)	92 (23.96)	3 (0.78)	0 (0.00)	4.01 (มาก)	7
เวลาเปิด-ปิดแน่นอน	189 (49.22)	153 (39.84)	34 (8.85)	6 (1.56)	2 (0.52)	4.36 (มาก)	4
ขั้นตอน และลำดับการนวดเป็นมาตรฐาน	249 (64.84)	111 (28.91)	18 (4.69)	6 (1.56)	0 (0.00)	4.57 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.27 (มาก)	

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.27

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ขั้นตอน และลำดับการนวดเป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และการให้บริการครบตามจำนวนชั่วโมงที่ตกลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดแน่นอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีการจัดลำดับคิว อย่างถูกต้องและเป็นธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 สามารถปรับเปลี่ยนระยะเวลาได้ตามต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และการให้บริการการชำระเงินถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่ง
นำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	ระดับของการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ห้องนวดมีอากาศถ่ายเท สะดวกกลิ่นหอมและ บรรยากาศดี	198 (51.56)	146 (38.02)	40 (10.42)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41 (มาก)	2
ป้ายชื่อร้านมองเห็นเด่นชัด	117 (30.47)	102 (26.56)	165 (42.97)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.88 (มาก)	9
การตกแต่งสถานที่และ บริเวณรอบข้างสวยงาม	145 (37.76)	129 (33.59)	110 (28.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (มาก)	6
มีน้ำดื่ม ชา ร้อน หรือน้ำจิง ให้บริการก่อน และหลัง	180 (46.88)	177 (46.09)	24 (6.25)	3 (0.78)	0 (0.00)	4.38 (มาก)	4
ความปลอดภัย และความ น่าเชื่อถือในการให้บริการ	186 (48.44)	165 (42.97)	30 (7.81)	3 (0.78)	0 (0.00)	4.39 (มาก)	3
อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เช่น ที่นอน เสื้อผ้า ผ้าห่ม ไม้ เหม็น ไม่มีกลิ่นอับ	157 (40.87)	108 (28.13)	113 (31.51)	6 (1.56)	0 (0.00)	4.08 (มาก)	7
มีเพลงบรรเลงเบาๆ เพื่อ สร้างบรรยากาศผ่อนคลาย	214 (55.73)	152 (39.58)	12 (3.12)	6 (1.56)	0 (0.00)	4.48 (มาก)	1
ระบบแสงสว่าง สามารถ สร้างบรรยากาศสำหรับการ พักผ่อนได้	144 (37.50)	186 (48.44)	48 (12.50)	3 (0.78)	3 (0.78)	4.21 (มาก)	5
มีเอกสาร ป้าย แสดงความ ถูกต้องหรือการได้รับ อนุญาตจากกระทรวง สาธารณสุขเพื่อสร้างความ น่าเชื่อถือ	125 (32.55)	127 (33.07)	129 (33.59)	3 (0.78)	0 (0.00)	3.97 (มาก)	8
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.21 (มาก)	

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21

โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีเพลงบรรเลงเบาๆ เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาคือ ห้องนวดมีอากาศถ่ายเทสะดวกกลิ่นหอมและบรรยากาศดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 มีน้ำดื่ม ชาร้อน หรือน้ำจิงให้บริการก่อน และหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ระบบแสงสว่าง สามารถสร้างบรรยากาศสำหรับการพักผ่อน ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 การตกแต่งสถานที่และบริเวณรอบข้างสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เช่น ที่นอน เสื้อผ้า ผ้าห่ม ไม้เหม็น ไม้มีกลิ่นอับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 มีเอกสาร ป้าย แสดงความถูกต้อง หรือการได้รับอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุขเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และ ป้ายชื่อร้านมองเห็นเด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยในภาพรวมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
ผลิตภัณฑ์	4.17 (มาก)	5
ราคา	4.22 (มาก)	2
การจัดจำหน่าย	3.99 (มาก)	6
การส่งเสริมการตลาด	3.92 (มาก)	7
บุคลากร	4.18 (มาก)	4
กระบวนการให้บริการ	4.27 (มาก)	1
สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.21 (มาก)	3

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.22) ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.18) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.99) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ และรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
	(n=80)	(n=125)	(n=103)	(n=38)	(n=38)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวด	3.91 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)	4.32 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการได้รับการรับรองมาตรฐานการบริการโดยกระทรวงสาธารณสุข	4.09 (มาก)	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)	4.18 (มาก)	4.34 (มาก)
มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการนวด	4.11 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	4.13 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ผลิตจากธรรมชาติ 100% ไม่มีสารเคมีเจือปนที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย	3.87 (มาก)	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	3.53 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
มีการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน	4.40 (มาก)	4.43 (มาก)	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)
มีความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.40 (มาก)	4.36 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)
มีความหลากหลายของบริการ	4.38 (มาก)	4.42 (มาก)	4.48 (มาก)	4.29 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)
มีการบริการเสริม เช่น บริการเสริมความงาม	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	4.23 (มาก)	4.05 (มาก)	4.45 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี ให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 โดยบัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน และมีความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาคือ มีความหลายหลายของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และมีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการนวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 โดยบัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ มีความหลายหลายของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และมีความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.22 โดยบัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมาคือ มีความหลายหลายของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และมีการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 โดยบัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50-59 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมาคือ มีความหลายหลายของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และมีความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21 โดยบัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมาคือ มีการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และมีความหลายหลายของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	มากกว่า 60 ปี
	(n=80)	(n=125)	(n=103)	(n=38)	(n=38)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)	4.32 (มาก)	4.39 (มาก)	4.16 (มาก)
มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ก่อนการให้บริการ	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
การคิดค่าบริการ / ชำระเงินถูกต้อง	4.12 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)	4.24 (มาก)
มีบริการชำระด้วยบัตรเครดิต	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
ป้ายแสดงราคามองเห็นได้เด่นชัด	4.56 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)	4.26 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ ป้ายแสดงราคามองเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาคือ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ ป้ายแสดงราคามองเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมา

คือ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21 โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ ป้ายแสดงราคามองเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 รองลงมาคือ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50-59 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ ป้ายแสดงราคามองเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 รองลงมาคือ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และการคิดค่าบริการ/ชำระเงินถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.26 โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป 3 ลำดับแรก ได้แก่ ป้ายแสดงราคามองเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 รองลงมาคือมีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และการคิดค่าบริการ/ชำระเงินถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	มากกว่า 60 ปี
	(n=80)	(n=125)	(n=103)	(n=38)	(n=38)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือบ้าน	3.56 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)	3.58 (มาก)	3.79 (มาก)
สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และ เพียงพอ	4.12 (มาก)	4.23 (มาก)	4.46 (มาก)	3.97 (มาก)	4.45 (มาก)
มีห้องนวดหรือเตียง จำนวนที่เพียงพอ	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)
ห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	4.45 (มาก)	4.29 (มาก)
มีห้องนวดพิเศษ สำหรับความต้องการเป็น ส่วนตัว	4.51 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.43 (มาก)	4.37 (มาก)	4.82 (มากที่สุด)
มีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่	3.43 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.55 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีห้องนวดพิเศษ สำหรับความต้องการเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมาคือ ห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.89 โดยบัณฑิตย่อยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาคือ มีห้องนวดพิเศษ สำหรับความต้องการเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 โดยบัณฑิตย่อยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ มีห้องนวดพิเศษ สำหรับความต้องการเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 โดยบัณฑิตย่อยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50-59 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือ มีห้องนวดพิเศษ สำหรับความต้องการเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.22 โดยบัณฑิตย่อยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีห้องนวดพิเศษ สำหรับความต้องการเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	มากกว่า 60 ปี
	(n=80)	(n=125)	(n=103)	(n=38)	ขึ้นไป (n=38)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)
มีการส่งเสริมการขาย	4.40 (มาก)	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)	4.39 (มาก)
การรับสมัครสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	4.26 (มาก)
การแนะนำวิธีการนวดอย่างถูกหลักจากผู้ชำนาญการ	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)	3.70 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)
มีเว็บไซต์คอยให้ข้อมูลการนวดต่างๆพร้อมให้บริการจองคิวผ่านระบบ Internet	3.45 (มาก)	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาคือ การรับสมัครสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และการแนะนำวิธีการนวดอย่างถูกหลักจากผู้ชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.89 โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการส่งเสริมการขาย มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมาคือ การรับสมัครสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และการแนะนำวิธีการนวดอย่างถูกหลักจากผู้ชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ การรับสมัครสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ มีการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และการแนะนำวิธีการนวดอย่างถูกหลักจากผู้ชำนาญการ และมีเว็บไซต์คอยให้ข้อมูลการนวดต่างๆ พร้อมให้บริการจองคิวผ่านระบบ Internet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50-59 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ การแนะนำวิธีการนวดอย่างถูกหลักจากผู้ชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และการรับสมัครสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.22 โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมาคือ การรับสมัครสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และการแนะนำวิธีการนวดอย่างถูกหลักจากผู้ชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	มากกว่า 60 ปี
	(n=80)	(n=125)	(n=103)	(n=38)	(n=38)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีประสบการณ์ความชำนาญ ฝีมือ และความรู้ในการให้บริการ	4.34 (มาก)	4.44 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุข	4.31 (มาก)	4.37 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.87 (มากที่สุด)
พนักงานมีคุณวุฒิมีใบอนุญาตจากกระทรวง สาธารณสุข	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)	4.16 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.26 (มาก)	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานสนใจและให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.53 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)
พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ สามารถให้ความไว้วางใจได้	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	4.18 (มาก)	3.97 (มาก)
พนักงานมีทักษะในการสื่อสารที่ดี	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)
มารยาทในการให้บริการลูกค้า	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	4.25 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ				
	20-29 ปี (n=80)	30-39 ปี (n=125)	40-49 ปี (n=103)	50-59 ปี (n=38)	มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป (n=38)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การบริหารงานอย่างเป็นระบบ	4.41 (มาก)	4.38 (มาก)	4.47 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
มีการจัดลำดับคิว อย่างถูกต้องและเป็นธรรม	4.09 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	3.95 (มาก)	4.11 (มาก)
การให้บริการชำระเงินถูกต้องรวดเร็ว	4.01 (มาก)	4.02 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)
การให้บริการครบตามจำนวนชั่วโมงที่ตกลง	4.47 (มาก)	4.44 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง เหมาะสม	4.33 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)	4.37 (มาก)	4.16 (มาก)
สามารถปรับเปลี่ยนระยะเวลาได้ตาม ต้องการ	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดแน่นอน	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)
ขั้นตอน และลำดับการนวดเป็นมาตรฐาน	4.34 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.95 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)	4.25 (มาก)	4.38 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.24 โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการครบตามจำนวนชั่วโมงที่ตกลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ การบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และขั้นตอน และลำดับการนัดเป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอน และลำดับการนัดเป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมาคือ การให้บริการครบตามจำนวนชั่วโมงที่ตกลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.32 โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอน และลำดับการนัดเป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 รองลงมาคือ การให้บริการครบตามจำนวนชั่วโมงที่ตกลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และเวลาเปิด-ปิดแน่นอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50-59 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ การบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมาคือ การให้บริการครบตามจำนวนชั่วโมงที่ตกลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งเหมาะสม และขั้นตอน และลำดับการนัดเป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.38 โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอน และลำดับการนัดเป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 รองลงมาคือ การให้บริการครบตามจำนวนชั่วโมงที่ตกลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และเวลาเปิด-ปิดแน่นอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	อายุ				
	20-29 ปี (n=80)	30-39 ปี (n=125)	40-49 ปี (n=103)	50-59 ปี (n=38)	มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป (n=38)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ห้องนวดมีอากาศถ่ายเทสะดวกกลิ่นหอมและบรรยากาศดี	4.44 (มาก)	4.35 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)
ป้ายชื่อร้านมองเห็นเด่นชัด	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.66 (มาก)
การตกแต่งสถานที่และบริเวณรอบข้างสวยงาม	4.18 (มาก)	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	3.87 (มาก)	4.11 (มาก)
มีน้ำดื่ม ชาร้อน หรือน้ำจิงให้บริการก่อนและหลัง	4.51 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.38 (มาก)	4.00 (มาก)	4.39 (มาก)
ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.41 (มาก)	4.37 (มาก)	4.46 (มาก)	4.16 (มาก)	4.47 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เช่น ที่นอน เสื้อผ้า ผ้าห่ม ไม่เหม็น ไม่มีกลิ่นอับ	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)	4.42 (มาก)	3.79 (มาก)
มีเพลงบรรเลงเบาๆ เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย	4.39 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ระบบแสงสว่าง สามารถสร้างบรรยากาศสำหรับการพักผ่อนได้	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)	4.25 (มาก)	4.18 (มาก)	4.34 (มาก)
มีเอกสาร ป้าย แสดงความถูกต้องหรือการได้รับอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุขเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ	3.82 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี ให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21 โดยบัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีน้ำดื่ม ชาร้อน หรือน้ำขิงให้บริการก่อน และหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมาคือ ห้องนวดมีอากาศถ่ายเทสะดวกกลิ่นหอมและบรรยากาศดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านสิ่งนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21 โดยบัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีเพลงบรรเลงเบาๆ เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมาคือ มีน้ำดื่ม ชา ร้อน หรือน้ำขิงให้บริการก่อน และหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และ ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านสิ่งนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.26 โดยบัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40-49 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องนวดมีอากาศถ่ายเทสะดวกกลิ่นหอมและบรรยากาศดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมาคือ มีเพลงบรรเลงเบาๆ เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านสิ่งนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.11 โดยบัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50-59 ปี 3 ลำดับแรก ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เช่น ที่นอน เสื้อผ้า ผ้าห่ม ไม้เหม็น ไม้มีกลิ่นอับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ มีเพลงบรรเลงเบาๆ เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และ ห้องนวดมีอากาศถ่ายเทสะดวกกลิ่นหอมและบรรยากาศดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านสิ่งนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19 โดยบัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีเพลงบรรเลงเบาๆ เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และมีน้ำดื่ม ชา ร้อน หรือน้ำขิงให้บริการก่อน และหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=77)	10,001 – 15,000 บาท (n=150)	15,001 – 20,000 บาท (n=80)	20,001 บาท ขึ้นไป (n=77)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวด	3.90 (มาก)	4.13 (มาก)	4.34 (มาก)	4.29 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการได้รับการรับรองมาตรฐาน การบริการโดยกระทรวงสาธารณสุข	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	4.41 (มาก)	4.27 (มาก)
มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการนวด	4.04 (มาก)	3.87 (มาก)	3.84 (มาก)	3.64 (มาก)
ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ผลิตจากธรรมชาติ 100% ไม่มี สารเคมีเจือปนที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย	3.91 (มาก)	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	3.66 (มาก)
มีการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน	4.25 (มาก)	4.36 (มาก)	4.49 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)
มีความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการ ให้บริการ	4.35 (มาก)	4.35 (มาก)	4.49 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)
มีความหลากหลายของบริการ	4.25 (มาก)	4.42 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
มีการบริการเสริม เช่น บริการเสริมความงาม	3.82 (มาก)	4.04 (มาก)	4.29 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.25 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05 โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาคือ มีการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน และมีความหลากหลายของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความหลากหลายของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ มีการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และมีความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความหลากหลายของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาคือ มีการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน และมีความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และผลิตภัณฑ์และบริการได้รับการรับรองมาตรฐานการบริการโดยกระทรวงสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18 โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมาคือ มีการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และมีความหลากหลายของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=77)	10,001 – 15,000 บาท (n=150)	15,001 – 20,000 บาท (n=80)	20,001 บาท ขึ้นไป (n=77)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)	4.40 (มาก)	4.26 (มาก)
มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ก่อนการให้บริการ	4.47 (มาก)	4.45 (มาก)	4.46 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)
การคิดค่าบริการ / ชำระเงินถูกต้อง	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	4.29 (มาก)
มีบริการชำระด้วยบัตรเครดิต	3.92 (มาก)	3.62 (มาก)	3.51 (มาก)	3.68 (มาก)
ป้ายแสดงราคามองเห็นได้เด่นชัด	4.51 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)	4.29 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.24 โดยปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายแสดงราคามองเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมาคือ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19 โดยปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายแสดงราคามองเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมาคือ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 โดยปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายแสดงราคามองเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมาคือ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.29 โดยปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป 3 ลำดับแรก ได้แก่ ป้ายแสดงราคามองเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 รองลงมาคือมีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และการคิดค่าบริการ / ชำระเงินถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=77)	10,001 – 15,000 บาท (n=150)	15,001 – 20,000 บาท (n=80)	20,001 บาท ขึ้นไป (n=77)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือบ้าน	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)
สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ	4.03 (มาก)	4.22 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
มีห้องนวดหรือเตียง จำนวนที่เพียงพอ	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)	3.76 (มาก)	4.04 (มาก)
ห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	4.26 (มาก)	4.34 (มาก)
มีห้องนวดพิเศษ สำหรับความต้องการเป็นส่วนตัว	4.36 (มาก)	4.47 (มาก)	4.24 (มาก)	4.49 (มาก)
มีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	3.81 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีห้องนวดพิเศษ สำหรับความต้องการเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 โดยบัณฑิตย่อยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท 3 ลำดับแรกได้แก่ มีห้องนวดพิเศษ สำหรับความต้องการเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 โดยบัณฑิตย่อยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 รองลงมาคือ ห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และมีห้องนวดพิเศษ สำหรับความต้องการเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 โดยบัณฑิตย่อยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีห้องนวดพิเศษ สำหรับความต้องการเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ ห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=77)	10,001 – 15,000 บาท (n=150)	15,001 – 20,000 บาท (n=80)	20,001 บาท ขึ้นไป (n=77)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)
มีการส่งเสริมการขาย	4.26 (มาก)	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)	4.16 (มาก)
การรับสมัครสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)
การแนะนำวิธีการนวดอย่างถูกต้องจาก ผู้ชำนาญการ	3.66 (มาก)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)	4.06 (มาก)
มีเว็บไซต์คอยให้ข้อมูลการนวดต่างๆพร้อม ให้บริการจองคิวผ่านระบบ Internet	3.43 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.86 (มาก)	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมาคือ การรับสมัครสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และมีการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ การรับสมัครสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และการแนะนำวิธีการนวดอย่างถูกหลักจากผู้ชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90 โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ การรับสมัครสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และการแนะนำวิธีการนวดอย่างถูกหลักจากผู้ชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป 3 ลำดับแรกได้แก่ การรับสมัครสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ มีการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และการแนะนำวิธีการนวดอย่างถูกหลักจากผู้ชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=77)	10,001 – 15,000 บาท (n=150)	15,001 – 20,000 บาท (n=80)	20,001 บาท ขึ้นไป (n=77)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีประสบการณ์ความชำนาญ ฝีมือและความรู้ในการให้บริการ	4.19 (มาก)	4.42 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ชี้แจงแจ่มใส และมีความสุภาพ	4.16 (มาก)	4.47 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
พนักงานมีคุณวุฒิมีใบอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุข	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	4.01 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.06 (มาก)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)	4.35 (มาก)
พนักงานสนใจและให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.29 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)
พนักงานแต่งกายอย่างเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	3.88 (มาก)	4.01 (มาก)	3.94 (มาก)	4.32 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ สามารถให้ความไว้วางใจได้	3.87 (มาก)	4.05 (มาก)	3.85 (มาก)	4.26 (มาก)
พนักงานมีทักษะในการสื่อสารที่ดี	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)	4.08 (มาก)
มารยาทในการให้บริการลูกค้า	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.03 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.37 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานสนใจและให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาคือ พนักงานมีประสบการณ์ความชำนาญ ฝีมือและความรู้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานสนใจและให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 รองลงมาคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และพนักงานมีประสบการณ์ความชำนาญ ฝีมือและความรู้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18 โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 รองลงมาคือ พนักงานสนใจและให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และพนักงานมีประสบการณ์ความชำนาญ ฝีมือและความรู้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.37 โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานสนใจและให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และพนักงานมีประสบการณ์ความชำนาญ ฝีมือและความรู้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=77)	10,001 – 15,000 บาท (n=150)	15,001 – 20,000 บาท (n=80)	20,001 บาท ขึ้นไป (n=77)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การบริหารงานอย่างเป็นระบบ	4.43 (มาก)	4.35 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
มีการจัดลำดับคิว อย่างถูกต้องและเป็นธรรม	3.97 (มาก)	4.15 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)
การให้บริการการชำระเงินถูกต้องรวดเร็ว	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)
การให้บริการครบตามจำนวนชั่วโมงที่ตกลง	4.34 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)
ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งเหมาะสม	4.31 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)	4.42 (มาก)
สามารถปรับเปลี่ยนระยะเวลาได้ตามต้องการ	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	4.16 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดแน่นอน	4.21 (มาก)	4.29 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
ขั้นตอน และลำดับการนวดเป็นมาตรฐาน	4.26 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.18 (มาก)	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)	4.39 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18 โดยบัณฑิตย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 3 ลำดับแรกได้แก่ การบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ การให้บริการครบตามจำนวนชั่วโมงที่ตกลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.26 โดยบัณฑิตย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท 3 ลำดับแรกได้แก่ ขึ้นตอน และลำดับการนัดเป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมาคือ การให้บริการครบตามจำนวนชั่วโมงที่ตกลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.28 โดยบัณฑิตย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท 3 ลำดับแรกได้แก่ ขึ้นตอน และลำดับการนัดเป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 รองลงมาคือ การบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดแน่นอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และการให้บริการครบตามจำนวนชั่วโมงที่ตกลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.36 โดยบัณฑิตย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป 3 ลำดับแรกได้แก่ ขึ้นตอน และลำดับการนัดเป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 รองลงมาคือ การให้บริการครบตามจำนวนชั่วโมงที่ตกลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=77)	10,001 – 15,000 บาท (n=150)	15,001 – 20,000 บาท (n=80)	20,001 บาท ขึ้นไป (n=77)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ห้องนวดมีอากาศถ่ายเทสะดวกกลิ่นหอมและ บรรยากาศดี	4.45 (มาก)	4.33 (มาก)	4.41 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
ป้ายชื่อร้านมองเห็นเด่นชัด	4.05 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)
การตกแต่งสถานที่และบริเวณรอบข้างสวยงาม	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	3.92 (มาก)	4.09 (มาก)
มีน้ำดื่ม ชาร้อน หรือน้ำจิงให้บริการก่อน และ หลัง	4.44 (มาก)	4.40 (มาก)	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)
ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการ ให้บริการ	4.39 (มาก)	4.34 (มาก)	4.39 (มาก)	4.49 (มาก)
อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เช่น ที่นอน เสื้อผ้า ผ้าห่ม ไม่เหม็น ไม่มีกลิ่นอับ	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)	4.16 (มาก)	4.38 (มาก)
มีเพลงบรรเลงเบาๆ เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย	4.34 (มาก)	4.41 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
ระบบแสงสว่าง สามารถสร้างบรรยากาศสำหรับ การพักผ่อนได้	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.45 (มาก)
มีเอกสาร ป้าย แสดงความถูกต้องหรือการได้รับ อนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุขเพื่อสร้างความ น่าเชื่อถือ	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)	4.26 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องนวดมีอากาศถ่ายเทสะดวกกลิ่นหอมและบรรยากาศดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือ มีน้ำดื่ม ชาร้อน หรือน้ำจิงให้บริการก่อน และหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีเพลงบรรเลงเบาๆ เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือ มีน้ำดื่ม ชาร้อน หรือน้ำจิงให้บริการก่อน และหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีเพลงบรรเลงเบาๆ เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมาคือ ห้องนวดมีอากาศถ่ายเทสะดวกกลิ่นหอมและบรรยากาศดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.33 โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีเพลงบรรเลงเบาๆ เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 รองลงมาคือ ห้องนวดมีอากาศถ่ายเทสะดวกกลิ่นหอมและบรรยากาศดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49