

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านอาหารในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยการวิเคราะห์กรอบแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด บริการ หรือ 7P's ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.1 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ตามแนวทาง 6Ws และ 1H

คำถาม 6Ws และ 1H	ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่		ร้อยละ
1. ใครอยู่ในตลาด เป้าหมาย (Who is in the market?)	การนวดไทยที่เขตถนนนิมมานเหมินท์	เคยมากกว่า 1 ครั้ง	65.00
	เพศ	หญิง	64.33
	อายุ	อายุ 21-30 ปี	39.33
	ระดับการศึกษาสูงสุด	ปริญญาตรี	76.67
	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	20,001-30,000 บาท	35.00
	อาชีพ	พนักงานบริษัทเอกชน	38.00
	เขตที่พักอาศัย	ภาคเหนือ	56.67
	สถานภาพสมรส	โสด	74.00
	การเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เพื่อ	เยี่ยมเพื่อน/ญาติ	57.67
	จำนวนคนที่ร่วมเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่	3-4 คนขึ้นไป	67.33
	จำนวนครั้งที่เดินทางมาถนนนิมมานเหมินท์	มากกว่า 3 ครั้ง	29.33
	เหตุผลที่ท่านเดินทางมาถนนนิมมานเหมินท์	รับประทานอาหาร กาแฟ เบเกอรี่	62.67

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการนวดไทยที่เขตถนนนิมมานเหมินท์ โดยส่วนใหญ่เคยใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 65.00 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.33 และที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.67 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.33 ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.67 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.00 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีเขตที่พักอาศัยอยู่ในภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาได้แก่ ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.33 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 74.00 ส่วนใหญ่เดินทางมาจากจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเยี่ยมเพื่อน/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 57.67 รองลงมาได้แก่ ท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 38.33 ส่วนใหญ่เดินทางมาจากจังหวัดเชียงใหม่ 3-4 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 67.33 โดยมาถนนนิมมานเหมินท์มากกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.33 และเดินทางมาถนนนิมมานเหมินท์เพื่อรับประทานอาหาร กาแฟ เบเกอรี่ คิดเป็นร้อยละ 62.67

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการร้านนวดในเขตถนนนิมมานเหมินท์

ตารางที่ 5.2 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามแนวทาง 6Ws และ 1H

คำถาม 6Ws และ 1H	ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่		ร้อยละ
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?)	ตามปกติเคยใช้บริการนวดไทยหรือไม่	เคย	77.67
	ประเภทนวดไทยที่ใช้บริการ เขตถนนนิมมานเหมินท์	นวดผ่อนคลาย/นวดตัว	60.00
3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?)	สาเหตุสำคัญที่เลือกใช้บริการนวดไทย	เพื่อผ่อนคลายความเครียด	71.00
	เหตุผลที่มาใช้บริการร้านนวดไทยในการมาเยือนเขตถนนนิมมานเหมินท์ครั้งนี้	นวดเป็นประจำอยู่แล้ว เมื่อมีโอกาสจึงมาใช้บริการ	58.00
	เหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านนวดเขตถนนนิมมานเหมินท์	มีคนแนะนำ	39.00
4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participate in the buying?)	บุคคลสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์	ตนเอง	63.33

ตารางที่ 5.2 (ต่อ) แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามแนวทาง 6Ws และ 1H

คำถาม 6Ws และ 1H	ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่		ร้อยละ
5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?)	ช่วงเวลาใช้บริการนวดไทยเขตถนน นิมมานเหมินท์	ช่วงเย็น (16.00 น. – 18.50 น.)	41.33
	วันที่ใช้บริการนวดไทยเขตถนน นิมมานเหมินท์	แล้วแต่โอกาส ไม่นั่นนอน	54.00
	ระยะเวลาในการใช้บริการนวดไทย เขตถนนนิมมานเหมินท์แต่ละครั้ง	1 ชั่วโมง	76.67
6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?)	แหล่งที่ตั้งของร้านนวดไทยเขตถนน นิมมานเหมินท์	ร้านนวดไทยที่ตั้งอยู่บริเวณ ทั่วไป	68.33
	ร้านประจำที่ใช้บริการอยู่ในเขตถนน นิมมานเหมินท์ที่ชื่นชอบมากที่สุด	ไม่มี	84.33
7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?)	ความถี่ในการใช้บริการนวดไทยเขต ถนนนิมมานเหมินท์	1 ครั้งต่อการมาเยือนเขต ถนนนิมมานเหมินท์หรือ จังหวัดเชียงใหม่	47.33
	ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการใช้บริการ นวด	201 – 300 บาท	60.33
	จำนวนคนที่ไปใช้บริการนวดไทย เขตถนนนิมมานเหมินท์	ไปใช้บริการ 3 คน	55.67
	ลักษณะในการใช้บริการ	ใช้บริการต่อครั้งแบบราย ชั่วโมง	96.67
	จำนวนสถานที่	เคยใช้บริการร้านนวดไทย มากกว่า 3 แห่ง	47.00
	การหาข้อมูลล่วงหน้า	ไม่ได้หาข้อมูลล่วงหน้า (จะ หาข้อมูลเมื่อต้องการใช้ บริการขณะนั้น)	93.33
	สถานที่ในการหาข้อมูล	ร้านกาแฟ	64.67
	สื่อที่ใช้ในการหาข้อมูล	คนรู้จัก	77.00
	ลักษณะการตัดสินใจ	เลือกตามคำแนะนำของผู้ที่ เคยใช้บริการมาก่อน	72.33
	การกลับมาใช้บริการร้านนวดเขต ถนนนิมมานเหมินท์อีก	กลับมาใช้บริการ	89.67

ผลจากการศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการร้านนวดในเขตถนนนิมมานเหมินท์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปกติเคยใช้บริการนวดไทย คิดเป็นร้อยละ 77.67 ส่วนใหญ่คิดว่าการใช้บริการนวดไทยทำให้ไม่เสียเวลา คิดเป็นร้อยละ 78.33 และที่เหลือคิดว่าเสียเวลา แต่ยังใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 21.67 ส่วนใหญ่นวดผ่อนคลาย/นวดตัว คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาได้แก่นวดฝ่าเท้า คิดเป็นร้อยละ 45.33

ผู้ตอบแบบสอบถามสาเหตุสำคัญที่เลือกใช้บริการนวดไทย คือ เพื่อผ่อนคลายความเครียด คิดเป็นร้อยละ 71.00 เหตุผลที่มาใช้บริการร้านนวดไทยในการมาเยือนเขตถนนนิมมานเหมินท์ครั้งนี้ คือ นวดเป็นประจำอยู่แล้ว เมื่อมีโอกาสจึงมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 58.00 เหตุผลที่เลือกใช้บริการนวดไทยที่ร้านนวดเขตถนนนิมมานเหมินท์ที่ท่านใช้บริการอยู่เนื่องจากมีคนแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 39.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บุคคลที่มีความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ ตนเอง คิดเป็นร้อยละ 63.33

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ช่วงเวลาใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ ช่วงเย็น (16.00 น. – 18.50 น.) คิดเป็นร้อยละ 41.33 รองลงมาได้แก่ แลแล้วแต่โอกาส ไม่นั่นคิดเป็นร้อยละ 40.67 ส่วนใหญ่วันที่ใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ แลแล้วแต่โอกาส ไม่นั่นคิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาได้แก่ วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 36.33

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ที่ตั้งอยู่บริเวณทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 68.33 โดยส่วนใหญ่ไม่มีร้านประจำที่ให้บริการอยู่ในเขตถนนนิมมานเหมินท์ที่ชื่นชอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.33

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ 1 ครั้งต่อการมาเยือนเขตถนนนิมมานเหมินท์หรือจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 47.33 ระยะเวลาในการใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์แต่ละครั้ง คือ 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 76.67 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ ต่อคน ต่อครั้ง คือ มีค่าใช้จ่าย 201 – 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.33 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 55.67 ซื้อบริการต่อครั้งแบบรายชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 96.67 โดยส่วนใหญ่จำนวนสถานที่ที่เคยใช้บริการร้านนวดไทย คือ มากกว่า 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 47.00 และไม่ได้หาข้อมูลล่วงหน้า (จะหาข้อมูลเมื่อต้องการใช้บริการขณะนั้น) คิดเป็นร้อยละ 93.33 และสถานที่ที่ใช้ในการหาข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้บริการร้านนวดไทยบริเวณเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ ร้านกาแฟ คิดเป็นร้อยละ 64.67 สื่อที่ใช้ในการหาข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้บริการร้านนวดไทยบริเวณเขตถนนนิมมานเหมินท์

คือ คนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 77.00 รองลงมาได้แก่ ป้ายโฆษณากลางแจ้ง คิดเป็นร้อยละ 61.67 ลักษณะการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ เลือกตามคำแนะนำของผู้ที่เคยใช้บริการร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 72.33 ส่วนใหญ่เห็นว่าร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ไม่แตกต่างจากที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 92.33 และส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการร้านนวดเขตถนนนิมมานเหมินท์อีก คิดเป็นร้อยละ 89.67

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 5.3 แสดงผลการสรุประดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยๆ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ร้านนวดได้มาตรฐาน มีความปลอดภัย	4.39 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	มีการแจ้งราคาค่าบริการที่ชัดเจน	4.51 (มาก)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ทำเลที่ตั้งสามารถเดินทางได้สะดวก	4.26 (มาก)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	การให้คู่มือส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป	4.16 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร (พนักงานนวด)	พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน	4.75 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มีความรวดเร็วในการรองรับการบริการ	4.07 (มาก)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	มีการจัดสถานที่ดีเป็นส่วน เหมาะสมกับการให้บริการในแต่ละประเภท	4.41 (มาก)

สรุป ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์
อำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยย่อยเรื่องร้านนวดได้มาตรฐาน มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.39) เรื่องความหลากหลายของการให้บริการ เช่นบริการนวดเท้า นวดตัว นวดสมุนไพร นวดน้ำมัน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.23) และเรื่องมีห้องนวดเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยย่อยเรื่องมีการแจ้งราคาค่าบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.51) ปัจจัยย่อยเรื่องอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และปัจจัยย่อยเรื่องมีการลดราคาสำหรับสมาชิกหรือลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยย่อยเรื่องทำเลที่ตั้งสามารถเดินทางได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ปัจจัยย่อยเรื่องสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และปัจจัยย่อยเรื่องร้านนวดตั้งอยู่ใกล้ที่พัก (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยย่อยเรื่องการให้คู่มือส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.16) ปัจจัยย่อยเรื่องการให้ส่วนลดเมื่อถือบัตรสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.69) และปัจจัยย่อยเรื่องการโฆษณาทางสื่อ เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ โบปลิว เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร (พนักงานนวด)

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร (พนักงานนวด) ที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.75) ปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.56) และปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยย่อยเรื่องมีความรวดเร็วในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ปัจจัยย่อยเรื่องบริการเสร็จสิ้นตามเวลาที่คาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.97) และปัจจัยย่อยเรื่องความต่อเนื่องของการรับบริการในแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยย่อยเรื่องมีการจัดสถานที่ดีเป็นส่วน เหมาะสมกับการให้บริการในแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.41) ปัจจัยย่อยเรื่องที่นั่งรอรับบริการมีความสะดวกสบาย สะอาด มีเครื่องปรับอากาศ เย็นสบาย ไม่อึดอัด และปัจจัยย่อยเรื่องกลิ่นในร้านนวดไม่อับ ไม่มีกลิ่นเหม็น (ค่าเฉลี่ย 4.40) เท่ากัน และปัจจัยย่อยเรื่องมีการจัดบรรยากาศภายในร้านนวดที่สวยงาม มีกลิ่นหอม มีเพลงบรรเลงเบาๆ แสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับ เพศ อายุ และรายได้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน เพศที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศที่ต่างกัน		
	ผลการทดสอบสมมติฐาน	เรื่องที่แตกต่างกัน	การให้ความสำคัญ
ด้านผลิตภัณฑ์	มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	- ผลิตภัณฑ์และการให้บริการของร้านนวดได้รับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข - ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ผลิตจากธรรมชาติ 100%	หญิง มากกว่า ชาย
ด้านราคา	ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05		
ด้านการจัดจำหน่าย	ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05		
ด้านส่งเสริมการตลาด	มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	- การให้ส่วนลดเมื่อถือบัตรสมาชิก - การให้คูปองส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป - การโฆษณาทางสื่อ เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ โบปปลิว เป็นต้น	หญิง มากกว่า ชาย
ด้านบุคลากร (พนักงานนวด)	ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05		

ตารางที่ 5.4 (ต่อ) แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน เพศที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	เพศที่แตกต่างกัน		
	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	เรื่องที่แตกต่างกัน	การให้ความสำคัญ
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05	ความต่อเนื่องของการรับบริการใน แต่ละขั้นตอน	ชาย มากกว่า หญิง
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05	- เครื่องมืออุปกรณ์ใหม่และมี ความทันสมัย - กลิ่นในร้านนวดไม่อับ ไม่มีกลิ่น เหม็น - มีการจัดบรรยากาศภายในร้าน นวดที่สวยงาม มีกลิ่นหอม มีเพลง บรรเลงเบาๆแสงสว่างเพียงพอ - ห้องน้ำสะอาด เพียงพอกับการ ให้บริการ - มีการตกแต่งหน้าร้านสวยงาม น่าสนใจ	หญิง มากกว่า ชาย

ตารางที่ 5.5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน อายุที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทย
 ของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
 0.05

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุที่แตกต่างกัน		
	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	เรื่องที่แตกต่างกัน	การให้ ความสำคัญ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีความแตกต่าง กันอย่างมี นัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05	ร้านมีความน่าเชื่อถือ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป มากกว่ากลุ่ม อายุต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี
ปัจจัยด้านราคา	ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05		
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05		
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05		
ปัจจัยด้านบุคลากร (พนักงานนวด)	ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05		
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05		
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	มีความแตกต่าง กันอย่างมี นัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05	มีการจัดสถานที่ที่เป็น สัดส่วนเหมาะสมกับ การให้บริการในแต่ละ ประเภท	กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี มากกว่า กลุ่ม อายุ 41 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 5.6 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้ที่แตกต่างกัน		
	ผลการทดสอบสมมติฐาน	เรื่องที่แตกต่างกัน	การให้ความสำคัญ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ผลิตจากธรรมชาติ 100%	กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท
ปัจจัยด้านราคา	ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05		
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	- ร้านนวดตั้งอยู่ใกล้ที่พัก - ท่าเลที่ตั้งสามารถเดินทางได้สะดวก	กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05		
ปัจจัยด้านบุคลากร (พนักงานนวด)	มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	พนักงานมีประกาศนียบัตรการผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันที่เชื่อถือได้	กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	เวลาเปิด-ปิดของร้านนวดมีความเหมาะสมในการใช้บริการ	กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท

ตารางที่ 5.6 (ต่อ) แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้ที่แตกต่างกัน		
	ผลการทดสอบสมมติฐาน	เรื่องที่แตกต่างกัน	การให้ความสำคัญ
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	- ที่นั่งรอรับบริการมีความสะอาดสะอาด	- กลุ่มที่มีรายได้ 20,001- 30,000 และกลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปมากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000
		- กลิ่นในร้านนวดไม่อับ ไม่มีกลิ่นเหม็น	- กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปมากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 และกลุ่มที่มีรายได้ 20,001- 30,000 บาท
		- มีการจัดบรรยากาศภายในร้านนวดที่สวยงาม มีกลิ่นหอม มีเพลงบรรเลงเบาๆ แสงสว่างเพียงพอ	- กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปมากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 และกลุ่มที่มีรายได้ 20,001- 30,000 บาท

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1: เพศที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์แตกต่างกัน

เนื่องจากปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด มีปัจจัยย่อยที่มีค่า P-Value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ซึ่งหมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: อายุที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์แตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์แตกต่างกัน

เนื่องจากปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด มีปัจจัยย่อยที่มีค่า P-Value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ซึ่งหมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3: รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์แตกต่างกัน

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์แตกต่างกัน

เนื่องจากปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด มีปัจจัยย่อยที่มีค่า P-Value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ซึ่งหมายความว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์ แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

พฤติกรรมผู้บริโภคจากแนวทาง 6Ws และ 1H

1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยเคยใช้บริการนวดไทยที่เขตถนนนิมมานเหมินท์ โดยส่วนใหญ่เคยใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีเขตที่พักอาศัยอยู่ในภาคเหนือ รองลงมาได้แก่ ภาคกลาง มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เพื่อเยี่ยมเพื่อน/ญาติ รองลงมาได้แก่ ท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ 3-4 คนขึ้นไป โดยมาถนนนิมมานเหมินท์มากกว่า 3 ครั้ง และเดินทางมาถนนนิมมานเหมินท์เพื่อรับประทานอาหารเช้า กาแฟ เบเกอรี่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิรญา คุปต์รัตน์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเดย์สปาของคนไทยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาเฉลี่ยในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน

2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปกติเคยใช้บริการนวดไทย โดยส่วนใหญ่คิดว่าการใช้บริการนวดไทยทำให้ไม่เสียเวลา ส่วนใหญ่ประเภทนวดไทยที่ใช้บริการที่เขตนนนิมมานเหมินท์ คือ นวดผ่อนคลาย/นวดตัว รองลงมาได้แก่ นวดฝ่าเท้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของโสมนัสสา โสมนัส (2549) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ใช้บริการแบบนวดทั้งตัวมากที่สุด รองลงมาคือ นวดฝ่าเท้า เช่นกัน และส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เคยใช้บริการนวดไทยมาก่อน เช่นกัน ดังนั้นจะพบได้ว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เคยใช้บริการนวดไทยมาก่อน และส่วนใหญ่นิยมนวดผ่อนคลาย/นวดตัว รองลงมาได้แก่ นวดฝ่าเท้า

3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?) จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สาเหตุสำคัญที่เลือกใช้บริการนวดไทย คือ เพื่อผ่อนคลายความเครียด รองลงมาได้แก่ เพื่อดูแลเกี่ยวกับสุขภาพ เหตุผลที่มาใช้บริการร้านนวดไทยในการมาเยือนเขตนนนิมมานเหมินท์ครั้งนี้ คือ นวดเป็นประจำอยู่แล้ว เมื่อมีโอกาสจึงมาใช้บริการ และเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการนวดไทยที่ร้านนวดเขตนนนิมมานเหมินท์ที่ท่านใช้บริการอยู่เนื่องจากมีคนแนะนำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของโสมนัสสา โสมนัส (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเหตุผลพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาใช้บริการเนื่องจากผ่อนคลายความเครียด รองลงมาได้แก่ ต้องการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพ เช่นกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิรญา คุปรัตน์ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเดย์สปาของคนไทยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า สาเหตุที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างลูกค้ามาใช้บริการเดย์สปามากที่สุด คือ เพื่อการพักผ่อนและคลายเครียด เช่นกัน

4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participate in the buying?) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บุคคลที่มีความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการนวดไทยเขตนนนิมมานเหมินท์ คือ ตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของโสมนัสสา โสมนัส (2549) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาใช้บริการด้วยตนเอง เช่นกัน

5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ช่วงเวลาใช้บริการนวดไทยเขตนนนิมมานเหมินท์ คือ ช่วงเย็น (16.00 น. – 18.50 น. รองลงมาได้แก่ แลแล้วแต่โอกาส ไม่นั่นอน ส่วนใหญ่วันที่ใช้บริการนวดไทยเขตนนนิมมานเหมินท์ คือ แลแล้วแต่โอกาส ไม่นั่นอน รองลงมาได้แก่ วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ในขณะที่ผล

การศึกษาของโสมนัสสา โสมนัส (2549) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการช่วงวันหยุด นักชัตดูข้มมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ไม่มีวันที่แน่นอนในการมาใช้บริการ และมาใช้บริการในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ตามลำดับ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ ช่วงเวลา 14.00-16.00 น.มากที่สุด รองลงมาได้แก่ 16.01-18.00 จากผลการศึกษาที่แตกต่างกัน อาจขึ้นอยู่กับความแตกต่างของช่วงเวลาเก็บข้อมูล จึงทำให้ข้อมูลแตกต่างกัน

6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?) จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ที่ตั้งอยู่บริเวณทั่วไป โดยส่วนใหญ่ไม่มีร้านประจำที่ให้บริการอยู่ในเขตถนนนิมมานเหมินท์ที่ชื่นชอบมากที่สุด

7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ 1 ครั้งต่อการมาเยือนเขตถนนนิมมานเหมินท์หรือจังหวัดเชียงใหม่ ระยะเวลาในการใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์แต่ละครั้ง คือ 1 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ต่อคน ต่อครั้ง คือ มีค่าใช้จ่าย 201 – 300 บาท ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 3 คน ซื้อบริการต่อครั้งแบบรายชั่วโมง โดยส่วนใหญ่จำนวนสถานที่ที่เคยใช้บริการร้านนวดไทย คือ มากกว่า 3 แห่ง และไม่ได้หาข้อมูลล่วงหน้า (จะหาข้อมูลเมื่อต้องการใช้บริการขณะนั้น) โดยสถานที่ที่ใช้ในการหาข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้บริการร้านนวดไทยบริเวณเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ ร้านกาแฟ สื่อที่ใช้ในการหาข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้บริการร้านนวดไทยบริเวณเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ คนรู้จัก ลักษณะการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ เลือกตามคำแนะนำของผู้ที่เคยใช้บริการร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์มาก่อน ส่วนใหญ่เห็นว่าร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ไม่แตกต่างจากที่อื่น และส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการร้านนวดเขตถนนนิมมานเหมินท์อีก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของโสมนัสสา โสมนัส (2549) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการนวดโดยเฉลี่ยใช้เวลานาน 1 ชั่วโมง เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเป็นจำนวน 200 – 300 บาท ต่อชั่วโมง ตนเอง และในอนาคตนักท่องเที่ยวจะกลับมาใช้บริการนวดไทยอีกแน่นอน เช่นกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิรญา คุปตรัตน์ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเคย์สปาของคนไทยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า มีการพิจารณาข้อมูลจากเพื่อนบ้าน/เพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จักที่เคยใช้บริการเคย์สปามาก่อน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ เรื่องร้านนวดได้มาตรฐาน มีความปลอดภัย เรื่องความหลากหลายของการให้บริการ เช่น บริการนวดเท้า นวดตัว นวดสมุนไพร นวดน้ำมัน เป็นต้น เรื่องมีห้องนวดเป็นส่วนตัว เรื่องผลิตภัณฑ์และการให้บริการของร้านนวดได้รับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข เรื่องมีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้ามาใช้ในการนวด เรื่องร้านมีความน่าเชื่อถือ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก และเรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ผลิตจากธรรมชาติ 100% ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของจักรกฤษณ์ เหลืองถาวรพจน์, สิงหา บอระเพชร (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางประชากรศาสตร์และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการนวดที่ร้านนวดแผนไทยหรือที่สปา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก คือ ด้านความหลากหลายของการให้บริการ เช่น มีบริการนวดเท้า นวดตัว นวดประคบสมุนไพร อบตัวด้วยสมุนไพร เช่นกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของสุชาดา กิตินาม (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปา แขวงทุ่งสองห้อง เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บริการมีให้เลือกหลากหลาย เช่นกัน

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อบริการด้านราคาภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ มีการแจ้งราคาค่าบริการที่ชัดเจน ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ เรื่องมีการลดราคาสำหรับสมาชิกหรือลูกค้าประจำ เรื่องอัตราค่าบริการถูกกว่าร้านนวดอื่นๆ และเรื่องสามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของจักรกฤษณ์ เหลืองถาวรพจน์, สิงหา บอระเพชร (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางประชากรศาสตร์และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการนวดที่ร้านนวดแผนไทยหรือที่สปา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านราคา ที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก คือ ราคาที่เหมาะสมกับบริการ เช่นกัน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งสามารถเดินทางได้สะดวก และสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ร้านสะดวกอยู่ใกล้ที่พัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจักรกฤษณ์ เหลืองถาวรพจน์, สิงหา บอระเพชร (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางประชากรศาสตร์และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการนวดที่ร้านนวดแผนไทยหรือที่สปา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก คือ ความสะดวกในการไปใช้บริการ เช่น การเดินทาง สถานที่ตั้ง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุชาดา กิตินาม (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปา แขวงทุ่งสองห้อง เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านสถานที่และทำเล ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่หาพบได้ง่าย จอดรถสะดวก ตกแต่งสถานที่สวยงาม สะอาด ทันสมัย เช่นกัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ การให้คูปองส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป และการให้ส่วนลดเมื่อถือบัตรสมาชิก ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ การโฆษณาทางสื่อ เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ โบปปลิว เป็นต้น และการจัดโปรโมชั่น เช่น ลดราคาเมื่อใช้บริการช่วงเช้า ใช้บริการ 4 คน ชำระเงิน 3 คน เป็นต้น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจักรกฤษณ์ เหลืองถาวรพจน์, สิงหา บอระเพชร (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางประชากรศาสตร์และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการนวดที่ร้านนวดแผนไทยหรือที่สปา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก คือ เรื่องการให้ส่วนลดแก่ลูกค้า และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุชาดา กิตินาม (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปา แขวงทุ่งสองห้อง เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีการส่งเสริมการขาย เช่น แพ็คเก็จส่วนลด ในโอกาสพิเศษ มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่นกัน

ปัจจัยด้านบุคลากร (พนักงานนวด)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่ปัจจัยด้านบุคลากร (พนักงานนวด) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน และพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดี ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พนักงานมีประกาศนียบัตรการผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันที่เชื่อถือได้ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ให้ ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ มีพนักงานนวดประจำที่ชื่นชอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของจักรกฤษณ์ เหลืองถาวรพจน์, สิงหา บอระเพชร (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทาง ประชากรศาสตร์และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการนวดที่ร้านนวด แผนไทยหรือที่สปา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านคุณภาพของพนักงาน ผู้ใช้บริการให้ ความสำคัญมาก คือ ด้านประสบการณ์และความชำนาญในการนวด และสอดคล้องกับผลการศึกษา ของสุชาดา กิตินาม (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปา แขวงทุ่งสองห้อง เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมี ความรู้ความชำนาญ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกนิษฐ์ เหมะวรรณ (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในการเลือกใช้บริการนวด แผนโบราณในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาว ญี่ปุ่นส่วนใหญ่ได้แก่ ด้านพนักงานมีประสบการณ์ความชำนาญในการนวด เช่นกัน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่ปัจจัยด้านกระบวนการ ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีความรวดเร็วในการ รอรับบริการ บริการเสร็จสิ้นตามเวลาที่คาดหวัง ความต่อเนื่องของการรับบริการในแต่ละ ขั้นตอน เวลาเปิด-ปิดของร้านนวดมีความเหมาะสมในการใช้บริการ และสามารถโทรศัพท์นัด / จอง ล่วงหน้าได้ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการจัดสถานที่ดีเป็นสัดส่วน เหมาะสมกับการให้บริการในแต่ละประเภท เรื่องที่นั่งรอรับบริการมี ความสะอาดสบาย สะอาด มีเครื่องปรับอากาศ เย็นสบาย ไม่อึดอัด เรื่องกลิ่นในร้านนวดไม่อับ ไม่ มีกลิ่นเหม็น เรื่องมีการจัดบรรยากาศภายในร้านนวดที่สวยงาม มีกลิ่นหอม มีเพลงบรรเลงเบาๆ แสง

สว่างเพียงพอ เรื่องห้องน้ำสะอาด เพียงพอกับการให้บริการ เรื่องมีการตกแต่งหน้าร้านสวยงาม น่าสนใจ เรื่องมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร อินเทอร์เน็ต และมีเครื่องดื่มไว้คอยบริการ และเรื่อง เครื่องมืออุปกรณ์ใหม่และมีความทันสมัย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภนิษฐ์ เหมะวรรณ (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาว ญี่ปุ่นในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้าน สถานที่ที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ ได้แก่ ห้องนวดกว้างขวางไม่อึดอัด สะดวกสบาย มีห้องน้ำไว้บริการอย่างเพียงพอ เช่นกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

พบว่า เพศ อายุ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วน ประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยว ในเขตถนนนิมมานเหมินท์ แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด มีปัจจัยย่อย ที่มีค่า P-Value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ซึ่งหมายความว่า เพศ อายุ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการของร้านนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในเขตถนนนิมมานเหมินท์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของของสุชาดา กิตินาม (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปา แขวงทุ่งสองห้อง เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใ้ บริการ สปาของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ อายุ และรายได้ที่ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาของ ผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอ เมืองเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

1. เพศหญิงให้ความสำคัญเรื่องผลิตภัณฑ์และการให้บริการของร้านนวดได้รับรอง มาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ผลิตจากธรรมชาติ 100% มากกว่าเพศชาย
2. เพศหญิงให้ความสำคัญเรื่องการให้ส่วนลดเมื่อถือบัตรสมาชิก เรื่องการให้ คุปองส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป และเรื่องการโฆษณาทางสื่อ เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น มากกว่าเพศชาย

3. เพศชายให้ความสำคัญเรื่องความต่อเนื่องของการรับบริการในแต่ละขั้นตอนมากกว่าเพศหญิง

4. เพศหญิงให้ความสำคัญเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ใหม่และมีความทันสมัย เรื่องกลิ่นในร้านนวดไม่อับ ไม่มีกลิ่นเหม็น เรื่องมีการจัดบรรยากาศภายในร้านนวดที่สวยงาม มีกลิ่นหอม มีเพลงบรรเลงเบาๆ แสงสว่างเพียงพอ เรื่องห้องน้ำสะอาด เพียงพอกับการให้บริการ และเรื่องมีการตกแต่งหน้าร้านสวยงาม น่าสนใจ มากกว่าเพศชาย

5. ปัจจัยย่อยเรื่องร้านมีความน่าเชื่อถือ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

6. ปัจจัยย่อยเรื่องมีการจัดสถานที่ดีเป็นส่วนเหมาะสมกับการให้บริการในแต่ละประเภท กลุ่มอายุ 31 – 40 ปีให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป

7. ปัจจัยย่อยเรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ผลิตจากธรรมชาติ 100% กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท

8. ปัจจัยย่อยเรื่องร้านนวดตั้งอยู่ใกล้ที่พักและเรื่องทำเลที่ตั้งสามารถเดินทางได้สะดวก กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท

9. ปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีประกาศนียบัตรการผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันที่เชื่อถือได้ กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท

10. ปัจจัยย่อยเรื่องเวลาเปิด-ปิดของร้านนวดมีความเหมาะสมในการใช้บริการ กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท

11. ปัจจัยย่อยเรื่องที่นั่งรอรับบริการมีความสะดวกสบาย สะอาด กลุ่มที่มีรายได้ 20,001- 30,000 และกลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000

12. กลิ่นในร้านนวดไม่อับ ไม่มีกลิ่นเหม็น กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 และกลุ่มที่มีรายได้ 20,001- 30,000 บาท

13. มีการจัดบรรยากาศภายในร้านนวดที่สวยงาม มีกลิ่นหอม มีเพลงบรรเลงเบาๆ แสงสว่างเพียงพอ กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 และกลุ่มที่มีรายได้ 20,001- 30,000 บาท

ตารางที่ 5.7 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยในด้านต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยใน 10 อันดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปัจจัยหลัก
1	พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน	4.75 (มากที่สุด)	ปัจจัยด้านบุคลากร (พนักงานนวด)
2	พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดี	4.56 (มากที่สุด)	ปัจจัยด้านบุคลากร (พนักงานนวด)
3	มีการแจ้งราคาค่าบริการที่ชัดเจน	4.5 (มากที่สุด)	ปัจจัยด้านราคา
4	อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ	4.47 (มาก)	ปัจจัยด้านราคา
5	มีการจัดสถานที่ดีเป็นส่วน เหมาะสมกับการให้บริการในแต่ละประเภท	4.41 (มาก)	ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ
6	-พนักงานมีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ -ที่นั่งรอรับบริการมีความสะอาดสบาย สะอาด -มีเครื่องปรับอากาศ เย็นสบาย ไม่อึดอัด -กลิ่นในร้านนวดไม่อับ ไม่มีกลิ่นเหม็น	4.40 (มาก)	ปัจจัยด้านบุคลากร (พนักงานนวด) ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ
7	ร้านนวดได้มาตรฐาน มีความปลอดภัย	4.39 (มาก)	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
8	พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.29 (มาก)	ปัจจัยด้านบุคลากร (พนักงานนวด)
9	ทำเลที่ตั้งสามารถเดินทางได้สะดวก	4.26 (มาก)	ปัจจัยด้านการจัด จำหน่าย
10	ความหลากหลายของการให้บริการ เช่น บริการนวดเท้า นวดตัว นวดสมุนไพร นวดน้ำมัน เป็นต้น	4.23 (มาก)	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผลการศึกษาและอภิปรายผลข้างต้น ทำให้ทราบถึงข้อมูลของพฤติกรรม และปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการร้านนวดเขตถนนนิมมานเหมินท์อีกครั้ง โดยสื่อที่ใช้ในการหาข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้บริการร้านนวดไทยบริเวณเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ คนรู้จัก และลักษณะการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ เลือกตามคำแนะนำของผู้ที่เคยใช้บริการร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์มาก่อน ดังนั้น ร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ควรให้ความสำคัญกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ควรให้บริการที่ดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ อีกทั้งเพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเก่าและสามารถทำให้เพิ่มลูกค้าใหม่ในอนาคตต่อไปได้ เพราะถ้าหากลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ก็จะมีการบอกต่อแนะนำให้กับบุคคลอื่นที่รู้จักร้านนวดของท่าน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงให้ข้อเสนอแนะสำหรับร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ลูกค้านักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญ โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านบุคลากร (พนักงานนวด)

การสรรหาพนักงานนวด ผู้ประกอบการอาจใช้วิธีประกาศรับสมัครตามโรงเรียนหรือสถาบันสอนนวดแผนไทยที่มีมาตรฐาน เพราะเป็นแหล่งผลิตบุคลากรโดยตรง รวมถึงการประกาศรับสมัครทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากพนักงานนวดที่มีฝีมือยังมีจำนวนน้อย ผู้ประกอบการควรมีการคัดเลือกพนักงานนวดที่มีฝีมือ มีการทดสอบการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้ได้พนักงานนวดที่มีคุณภาพ

การคัดเลือกพนักงาน ผู้ประกอบการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ จะต้องคำนึงถึง ความชำนาญในการนวดในแต่ละประเภท เช่น นวดตัว นวดฝ่าเท้า เป็นต้น โดยเฉพาะพนักงานนวดผ่อนคลายหรือนวดตัว ควรมีพนักงานที่มีความชำนาญเฉพาะด้านนี้ให้เพียงพอสำหรับบริการลูกค้า พนักงานควรผ่านการอบรมหลักสูตรการนวดอย่างถูกวิธี ตลอดจนควรได้รับประกาศนียบัตรรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมมาแล้ว เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ มีการอบรมให้ความรู้เชิงวิชาการ ถึงคุณประโยชน์ของการนวดประเภทต่างๆ ว่าการนวดประเภทใดมีข้อดีอย่างไร เช่น ช่วยผ่อนคลายความเครียดส่วนใดของร่างกาย เป็นต้น เพื่อให้พนักงานสามารถแนะนำลูกค้าให้รับบริการในแต่ละประเภทได้ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับนักท่องเที่ยว อีกทั้งควรมีการเน้นย้ำให้พนักงานให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความ

สุภาพ อธิษาศัยดี เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว มีการออกแบบชุดทำงานให้กับพนักงานนวดให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสำหรับการให้บริการ เพราะสิ่งสำคัญที่ดึงดูดใจและสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ก็คือ การบริการที่ดีเลิศ ตั้งแต่การแต่งกายที่สุภาพและสะอาดของพนักงาน การพูดจาไพเราะ การเอาใจใส่ลูกค้าด้วยความจริงใจ

จากผลการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์จะพบว่าลูกค้ามาใช้บริการพร้อมกัน 3 คน ดังนั้นอย่างน้อยร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ควรมีเตียงอย่างน้อย 3 เตียง ควรมีพนักงานนวด อย่างน้อย 3 คนเพื่อรองรับบริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในเวลาเดียวกัน แต่ถ้าลูกค้ามากกว่า 3 คน ทางร้านจะต้องจัดสถานที่ให้ลูกค้านั่งรอ

เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ผู้แบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่องพนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน รองลงมาได้แก่ เรื่องพนักงานมีความสุภาพและอธิษาศัยดี เรื่องพนักงานมีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ตามลำดับ และสาเหตุสำคัญที่เลือกใช้บริการนวดไทย คือ เพื่อผ่อนคลายความเครียด

ปัจจัยด้านราคา

ร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ควรมีการแสดงราคาค่าบริการที่ชัดเจน มีการตั้งราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพบริการ โดยต้องไม่กำหนดราคาที่สูงเกินไป มีการตั้งราคาเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งของลูกค้าในพื้นที่และนักท่องเที่ยว ก่อนการตั้งราคาดังนั้น อาจมีการทำการสำรวจร้านนวดคู่แข่งกันในบริเวณใกล้เคียงกัน เนื่องจากเขตถนนนิมมานเหมินท์มีการให้บริการร้านนวดเป็นจำนวนมาก นักท่องเที่ยวสามารถเปรียบเทียบราคาการให้บริการได้ อาจมีการให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะราคาค่าบริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ไว้ดังนี้ การกำหนดราคาค่าบริการ โดยปกติ ค่าบริการจะคิดตามชั่วโมงการนวดสถานประกอบการแต่ละแห่ง อาจกำหนดราคาค่าบริการแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสถานที่ที่ให้บริการ และค่าบริการของกลุ่มแข่งหากแต่โดยเฉลี่ย ค่าบริการจะเป็นโดยเฉลี่ย 200 - 300 บาท/ 1 ชั่วโมง

เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวใช้บริการนวดเป็นประจำอยู่แล้ว เมื่อมีโอกาสก็จะมาใช้บริการอีก และจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่องมีการแจ้งราคาค่าบริการที่ชัดเจน เรื่องอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ และมีการลดราคาสำหรับสมาชิกหรือลูกค้าประจำ และจากผลการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์จะพบว่า ลูกค้ามีค่าใช้จ่ายประมาณ 201 – 300 บาท ต่อคน ต่อครั้ง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ควรมีการจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน เหมาะสมกับการให้บริการในแต่ละประเภท การตกแต่งสถานที่ให้ดูสะอาด สวยงาม สบายตา มีการจัดเตรียมที่นั่งรอรับบริการที่สะดวกสบาย สะอาด ภายในบริเวณร้านมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ เพื่อความเย็นสบาย ไม่อึดอัด ของนักท่องเที่ยวในการเข้าใช้บริการ มีการจัดบรรยากาศภายในร้านนวดที่สวยงาม มีกลิ่นหอม มีเพลงบรรเลงเบาๆ จัดแสงสว่างให้เพียงพอ ไม่มีคนเดินไป ควรมีการตกแต่งร้านให้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งอื่น ให้นักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจในการเข้ามาใช้บริการ

เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่องมีการจัดสถานที่ดีเป็นสัดส่วน เหมาะสมกับการให้บริการในแต่ละประเภท ที่นั่งรอรับบริการมีความสะดวกสบาย สะอาด มีเครื่องปรับอากาศ เย็นสบาย ไม่อึดอัด และกลิ่นในร้านนวดไม่อับ ไม่มีกลิ่นเหม็น และมีการจัดบรรยากาศภายในร้านนวดที่สวยงาม มีกลิ่นหอม มีเพลงบรรเลงเบาๆ แสงสว่างเพียงพอ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ไม่แตกต่างจากที่อื่น

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ควรคำนึงถึงมาตรฐานของร้านนวด และมีความปลอดภัยเป็นหลัก ซึ่งผู้ประกอบการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ จะต้องขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพอย่างถูกต้อง และขึ้นทะเบียนกับสาธารณสุขจังหวัด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ควรให้บริการที่หลากหลายให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการตามความต้องการได้ ควรมีการแยกห้องนวดสำหรับชายและหญิง หรือห้องส่วนตัวให้เป็นสัดส่วน มิดชิด เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการรู้สึกผ่อนคลาย เมื่อเข้ามาใช้บริการ

การจัดห้องนวด ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางดังนี้ ควรจัดห้องนวดตามลักษณะการนวดเช่น กรณีนวดตัว เนื่องจากการนวดตัวเป็นบริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัว ไฟในห้องจึงควรปรับความสว่างได้ ผู้ประกอบการอาจกันเป็นห้องถาวร โดยให้บริการห้องละ 1 คน หรือ 2-3 คน ถ้าเป็นกลุ่มครอบครัวหรือเพื่อนสนิท หรือผู้ประกอบการอาจกันเป็นห้อง โดยใช้มานทีบที่เลื่อนได้ เพื่อความเป็นส่วนตัว กรณีนวดฝ่าเท้า โดยปกติ การนวดฝ่าเท้าจะมีเตียงนวดฝ่าเท้าโดยเฉพาะ ลูกค้าสามารถนั่งเหยียดขาตามสบาย ผู้ประกอบการอาจวางเตียงนวดฝ่าเท้าเรียงกัน โดยไม่จำเป็น

ต้อกกั้นเป็นห้อง แต่กรณีที่ถูกค้าต้องการความเป็นส่วนตัว ทางร้านอาจใช้เตียงขนาดตัวแทนเตียงขนาดฝ่าเท้า

เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่องร้านขนาดได้มาตรฐาน มีความปลอดภัย รองลงมาได้แก่ ความหลากหลายของการให้บริการ เช่นบริการนวดเท้า นวดตัว นวดสมุนไพร นวดน้ำมัน เป็นต้น และมีห้องนวดเป็นส่วนตัว ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ควรมีการเลือกทำเลที่ตั้งร้านที่สามารถเดินทางได้สะดวก มีการจัดสถานที่จอดรถให้สะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ ในกรณีที่ผู้ประกอบการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ต้องการขยายสาขา หรือตั้งร้านใหม่ ควรมีการเลือกทำเลที่ตั้งที่ใกล้แหล่งที่พักอาศัยของนักท่องเที่ยว เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่องทำเลที่ตั้งสามารถเดินทางได้สะดวก รองลงมาได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ และร้านนวดตั้งอยู่ใกล้ที่พัก ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ควรมีการส่งเสริมการขาย เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาใช้บริการ อาจมีการมอบสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การให้คูปองส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป การให้ส่วนลดเมื่อถือบัตรสมาชิก และการโฆษณาทางสื่อ เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ใบปลิว ลงโฆษณาตามนิตยสารแนวสุขภาพ หรือ ชีวิต เป็นต้น โดยอาจมีประชาสัมพันธ์ โดยมีการทำแผ่นพับ ใบปลิว ไปฝากวางบริเวณร้านอาหาร ร้านกาแฟ และร้านเบเกอรี่ในเขตถนนนิมมานเหมินท์ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น รับสมัครสมาชิก โดยไม่เก็บค่าสมาชิก หรือเสียค่าสมาชิกต่ำ พร้อมให้สิทธิประโยชน์แก่สมาชิก เช่น ส่วนลดแถมการให้บริการ การสะสมแต้มเพื่อแลกสินค้าหรือบริการ จัดกิจกรรมเพื่อนแนะนำเพื่อน โดยมีของขวัญให้ ทั้งผู้แนะนำ และผู้มาใหม่

เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวเดินทางมาถนนนิมมานเหมินท์เพื่อรับประทานอาหาร กาแฟ เบเกอรี่ และไม่ได้หาข้อมูลล่วงหน้า (จะหาข้อมูลเมื่อต้องการใช้บริการขณะนั้น) โดยสถานที่ที่ใช้ในการหาข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้บริการร้านนวดไทยบริเวณเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ ร้านกาแฟ สื่อที่ใช้ในการหาข้อมูลร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ คนรู้จัก และจากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่องการ

ให้คุ้มครองส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป การให้ส่วนลดเมื่อถือบัตรสมาชิก และการโฆษณาทางสื่อ เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ โบปลิว เป็นต้น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

การต้อนรับลูกค้า ผู้ที่ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้า ควรเป็นผู้ประกอบการเอง เพราะสิ่งนี้จะสร้างความประทับใจแก่ลูกค้ามากกว่าให้พนักงานนวดเป็นผู้ดูแล ผู้ประกอบการควรคิดว่าลูกค้าต้องการใช้บริการแบบไหน จากนั้น จึงทำการจัดลำดับการให้บริการแก่ลูกค้า กำหนดเตียงและพนักงานนวดให้ลูกค้า ถ้าไม่มีเตียงว่าง ผู้ประกอบการก็ควรจัดสถานที่ให้ลูกค้านั่งรอ โดยระหว่างรอทางร้านอาจบริการน้ำชา หรือน้ำสมุนไพรให้ลูกค้า

ผู้ประกอบการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ควรมีการจัดพนักงานนวดที่เพียงพอต่อการให้บริการ โดยเฉพาะช่วงเย็น (16.00 น. – 18.50 น.) ช่วงเทศกาลต่างๆ ที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก วันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ควรมีการเพิ่มจำนวนพนักงานนวดให้มากขึ้นจากปกติ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องให้ลูกค้ารอรับบริการนาน มีการให้บริการเสร็จสิ้นตามเวลาที่คาดหวัง และความต่อเนื่องของการรับบริการในแต่ละขั้นตอน

เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่องมีความรวดเร็วในการรอรับบริการ รองลงมาได้แก่ การบริการเสร็จสิ้นตามเวลาที่คาดหวัง และความต่อเนื่องของการรับบริการในแต่ละขั้นตอน และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ช่วงเวลที่ใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ ช่วงเย็น (16.00 น. – 18.50 น.) ส่วนใหญ่วันที่ใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ แล้วแต่โอกาส ไม่นั่นนอน รองลงมาได้แก่ วันหยุดเสาร์-อาทิตย์

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยเฉพาะกลุ่ม ดังต่อไปนี้

หากร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ต้องการมุ่งตลาดไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน ผู้ศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

นักท่องเที่ยวชาวไทยเพศหญิง

ร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ควรให้ความสำคัญเรื่องผลิตภัณฑ์และการให้บริการของร้านนวดได้รับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งผู้ประกอบการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ จะต้องขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพอย่างถูกต้อง และขึ้นทะเบียนกับสาธารณสุขจังหวัด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวเพศหญิงที่เข้ามาใช้บริการ อีกทั้งควรใช้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากธรรมชาติ 100% สามารถบอกรายละเอียดส่วนประกอบต่างๆ ของ

ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้ เช่น ผลิตจากธรรมชาติ ปราศจากสารเคมี และไม่เป็นอันตรายต่อร่างกาย เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวเพศหญิง และมีการให้ส่วนลดเมื่อถือบัตรสมาชิก หรือการให้คูปองส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป และมีการโฆษณาทางสื่อ เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ใหม่และมีความทันสมัย ให้ความสำคัญกับเรื่องของกลิ่นภายในร้านนวดไม่อับ ไม่มีกลิ่นเหม็น มีการจัดบรรยากาศภายในร้านนวดที่สวยงาม มีกลิ่นหอม มีเพลงบรรเลงเบาๆ แสงสว่างเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาด เพียงพอกับการให้บริการ และมีการตกแต่งหน้าร้านสวยงาม น่าสนใจ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวเพศหญิงให้เข้ามาใช้บริการ

เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า เพศหญิงให้ความสำคัญเรื่องผลิตภัณฑ์และการให้บริการของร้านนวดได้รับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ผลิตจากธรรมชาติ 100% เรื่องการให้ส่วนลดเมื่อถือบัตรสมาชิก เรื่องการให้คูปองส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป เรื่องการโฆษณาทางสื่อ เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น เรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ใหม่และมีความทันสมัย เรื่องกลิ่นภายในร้านนวดไม่อับ ไม่มีกลิ่นเหม็น เรื่องมีการจัดบรรยากาศภายในร้านนวดที่สวยงาม มีกลิ่นหอม มีเพลงบรรเลงเบาๆ แสงสว่างเพียงพอ เรื่องห้องน้ำสะอาด เพียงพอกับการให้บริการ และเรื่องมีการตกแต่งหน้าร้านสวยงาม น่าสนใจ มากกว่าเพศชาย

นักท่องเที่ยวชาวไทยเพศชาย

ร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ควรให้ความสำคัญกับความต่อเนื่องของการรับบริการในแต่ละขั้นตอน พนักงานนวดที่ให้บริการควรมีการอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการให้กับนักท่องเที่ยวเพศชายทราบ ในการให้บริการนั้นควรมีความต่อเนื่องไม่ขาดตอน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการเข้ารับบริการนวดจากทางร้านของท่าน

เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า เพศชายให้ความสำคัญเรื่องความต่อเนื่องของการรับบริการในแต่ละขั้นตอนมากกว่าเพศหญิง

นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป

ร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ควรมีการสร้างที่น่าเชื่อถือ สร้างชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จัก ซึ่งร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ สามารถสร้างที่น่าเชื่อถือได้โดย มีการขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพอย่างถูกต้อง และขึ้นทะเบียนกับสาธารณสุขจังหวัด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและบริการให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ ซึ่งเมื่อนักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจก็จะเกิดการบอกต่อ ทำให้ร้านของท่านเป็นที่รู้จักในกลุ่มของนักท่องเที่ยว

เพราะจากพฤติกรรมลักษณะการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ เลือกตามคำแนะนำของผู้ที่เคยใช้บริการร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์

นทร์มาก่อน และจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องร้านมีความน่าเชื่อถือ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี

ร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ควรการจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการให้บริการในแต่ละประเภท อาจมีการแยกห้องนวดแต่ละประเภท เช่น ห้องนวดตัว ห้องนวดฝ่าเท้า ห้องนวดน้ำมัน เป็นต้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี ที่เข้ามาใช้บริการเกิดความรู้สึกประทับใจและผ่อนคลายในการเข้ามาใช้บริการ

เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องมีการจัดสถานที่ดีเป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการให้บริการในแต่ละประเภท กลุ่มอายุ 31 – 40 ปีให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป

นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มที่มีรายได้ 30, 001 บาทขึ้นไป

ร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ ควรให้ความสำคัญเรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ผลิตจากธรรมชาติ 100% สามารถบอกรายละเอียดส่วนประกอบต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้ เช่น ผลิตจากธรรมชาติ ปราศจากสารเคมี และไม่เป็นอันตรายต่อร่างกาย เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีรายได้ 30, 001 บาทขึ้นไป พนักงานควรผ่านการอบรมหลักสูตรการนวดอย่างถูกวิธี มีประกาศนียบัตรการผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันที่เชื่อถือได้ มีการกำหนดเวลาเปิด-ปิดของร้านนวดมีความเหมาะสมในการใช้บริการ ให้ความสำคัญกับบริเวณภายในร้านไม่ให้ร้านนวดมีกลิ่นอับ ไม่มีกลิ่นเหม็น ควรมีการจัดบรรยากาศให้สบายๆ สวยงาม มีกลิ่นหอม มีเพลงบรรเลงเบาๆ แสงสว่างเพียงพอ มีการตกแต่งร้านให้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งอื่น ให้นักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจในการเข้ามาใช้บริการ มีที่นั่งรอรับบริการมีความสะอาด สบาย สะอาด

เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ผลิตจากธรรมชาติ 100% เรื่องร้านนวดตั้งอยู่ใกล้ที่พักรถและเรื่องทำเลที่ตั้งสามารถเดินทางได้สะดวก เรื่องพนักงานมีประกาศนียบัตรการผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันที่เชื่อถือได้ เรื่องเวลาเปิด-ปิดของร้านนวดมีความเหมาะสม เรื่องกลิ่นในร้านนวดไม่อับ ไม่มีกลิ่นเหม็น เรื่องมีการจัดบรรยากาศภายในร้านนวดที่สวยงาม มีกลิ่นหอม มีเพลงบรรเลงเบาๆ แสงสว่างเพียงพอ เรื่องที่นั่งรอรับบริการมีความสะอาด สบาย สะอาด ซึ่งส่วนใหญ่ กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทและกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาในหัวข้อที่ใกล้เคียงกับเรื่องส่วน
ประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการร้าน
นวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่

1. ในเรื่องของกรออกแบบแบบสอบถามควรออกแบบสอบถามให้ละเอียดยิ่งขึ้น
ครอบคลุมปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกข้อ เช่น เพิ่มการสอบถามในเรื่องของ
กระบวนการให้บริการให้ละเอียดทุกขั้นตอนตั้งแต่เข้ามาใช้บริการ ทำความสะอาดเท้า การ
รอรับบริการ ขณะรับบริการ และบริการหลังจากนวดเสร็จแล้ว หรือสอบถามเพิ่มเติมในส่วนของ
ความคาดหวังในการมารับบริการนวดแผนไทย เป็นต้น

2. ผู้ทำการศึกษาอาจทำการศึกษาเพิ่มเติมในมุมมองของผู้ให้บริการโดยตรง คือ
หมอนวดแผนไทย เนื่องจากผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่นักท่องเที่ยว
ชาวไทยให้ความสำคัญมากที่สุดคือหมอนวดแผนไทย ดังนั้นหมอนวดจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญใน
การขับเคลื่อนธุรกิจการนวดแผนไทยให้ประสบความสำเร็จได้ เช่น ผู้ทำการศึกษาอาจศึกษาใน
เรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำงานนวดแผนไทยของหมอนวดแผนไทยในเขตถนน
นิมมานเหมินท์ เพื่อที่จะทำให้เจ้าของกิจการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการบริหาร
กิจการได้ต่อไป