

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยใช้บริการนวดแผนไทยในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำนวน 150 คน กระจายการเก็บข้อมูลตามสถานที่ที่ใช้บริการนวดแผนไทย รวมทั้งแหล่งชุมชน เช่น ตลาด เป็นต้น และสอบถามเฉพาะผู้ที่ใช้บริการนวดแผนไทยเท่านั้น สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.33 และเพศชาย ร้อยละ 42.67 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 33.34 รองลงมา อายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 31.33 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 62.67 รองลงมา สถานภาพโสด ร้อยละ 35.33 มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ร้อยละ 27.33 รองลงมา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 25.33 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 26.67 รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 23.33 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 48.67 รองลงมา 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 36.00

2) ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

- พฤติกรรมการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภค

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการนวดทั้งตัว ร้อยละ 51.33 รองลงมา คือ นวดฝ่าเท้า ร้อยละ 44.00 สาเหตุที่ใช้บริการนวดแผนไทย คือ เพื่อบำบัดและรักษาโรคเกี่ยวกับกล้ามเนื้อ ร้อยละ 66.67 รองลงมา คือ คลายความเครียด ร้อยละ 64.67 ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ ตัดสินใจด้วยตนเอง ร้อยละ 59.33 รองลงมา คือ เพื่อน ร้อยละ 24.00 ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการรับบริการ 101-200 บาท ร้อยละ 59.33 รองลงมา คือ ไม่เกิน 100 บาท ร้อยละ 22.00

สำหรับความถี่ในการใช้บริการ ร้อยละ 56.00 ใช้บริการไม่แน่นอน รองลงมา คือ ร้อยละ 22.67 ใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ ช่วงเวลาในการใช้บริการ คือ 18.01 – 21.00 น. ร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ 09.00 – 12.00 น. ร้อยละ 20.67 วันที่มาใช้บริการ คือ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ ร้อยละ

64.00 รองลงมา คือ วันจันทร์ – วันศุกร์ ร้อยละ 23.33 โดยร้อยละ 74.67 มีระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้ง คือ 1 – 2 ชั่วโมง รองลงมา คือ ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง

ลักษณะการใช้บริการ จะใช้บริการร้านประจำเพียงร้านเดียว ร้อยละ 56.67 และ ใช้บริการมากกว่า 1 ร้าน ร้อยละ 43.33 โดยร้อยละ 52.94 ของผู้ใช้บริการประจำเพียงร้านเดียวมีเหตุผลที่ใช้บริการประจำเพียงร้านเดียว คือ สะดวก-ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน รองลงมา คือ บริการได้มาตรฐานหรือได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ 50.59 ส่วนผู้ใช้บริการมากกว่า 1 ร้านนั้นสถานที่ให้บริการนวดแผนไทยที่นิยมไปใช้บริการ คือ ศูนย์สมุนไพรจังหวัดลำพูนร้อยละ 61.54 รองลงมา คือ ชมรมนวดแผนไทยโดยคนตาบอด ร้อยละ 52.31 แหล่งที่ได้รับข้อมูลร้านนวดแผนไทย คือ เพื่อน ร้อยละ 68.00 รองลงมา คือ คนในครอบครัว ร้อยละ 32.67 ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 53.33 พึงพอใจมากหลังใช้บริการนวดแผนไทย รองลงมา คือ พึงพอใจปานกลางหลังใช้บริการ ร้อยละ 44.67 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 59.33 จะกลับมาใช้บริการนวดแผนไทยอีก รองลงมา คือ ไม่แน่ใจว่าจะกลับมาใช้บริการหรือไม่ ร้อยละ 40.67 และผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 56.00 จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการนวดแผนไทย รองลงมา คือ ไม่แน่ใจว่าจะแนะนำหรือไม่ ร้อยละ 38.00

- ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภค

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการนวดแผนไทย จำนวน 150 คน สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการมีเสื้อผ้าผลิตภัณฑ์ให้บริการ ด้านการมีผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวด เช่น น้ำมัน หรือ สมุนไพรต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการได้รับการรับรองมาตรฐานการบริการโดย กระทรวงสาธารณสุข ด้านมีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนสำหรับลูกค้าแต่ละคน และด้านกิจการมีชื่อเสียงในการให้บริการ ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าบริการเหมาะสม กับคุณภาพการบริการ ด้านมีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน และด้านการคิดค่าบริการ/รับชำระเงินถูกต้อง ปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน ด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ และด้านมีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ห้องนวดเป็นสัดส่วนมิดชิดและเป็นส่วนตัว และมีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในระดับปานกลางส่วนใหญ่ ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการให้ข่าวประชาสัมพันธ์ ด้านมีการโฆษณาตามสถานที่ และสื่อต่างๆ ด้านมีการส่งเสริมการขาย เช่นการมีส่วนลด หรือ การบริการฟรีเมื่อครบชั่วโมง เป็นต้น และด้านมีการรับ

สมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ และปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีประสบการณ์ ความชำนาญ ฝีมือ และความรู้ในการบริการ ด้านพนักงานมีคุณวุฒิ มีใบอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุขภาพ ด้านพนักงานให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า ด้านพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และด้านพนักงานมีทักษะในการสื่อสาร ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านห้องนวดมีอากาศถ่ายเทสะดวก และบรรยากาศสบาย ด้านห้องนวด ที่นอนและหมอน สะอาด ด้านป้ายชื่อสถานที่บริการเห็นง่าย ชัดเจน ด้านการตกแต่งสถานที่และบริเวณสวยงาม และด้านมีน้ำดื่มให้บริการ และปัจจัยด้านกระบวนการให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ด้านการบริหารงานเป็นระบบ ด้านการให้บริการรวดเร็ว ด้านมีความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านมีการจัดลำดับคิวเมื่อรอรับบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งเหมาะสม และด้านเวลาเปิด-ปิดแน่นอน

3) ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภค จำแนกตามอายุ อาชีพและรายได้ต่อเดือน

- จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ อายุไม่เกิน 30 ปี 31 - 40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปีและ 61 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการมีเสื้อผ้าผลิตภัณฑ์ให้บริการ ด้านการมีผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวด เช่น น้ำมัน หรือ สมุนไพรต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการได้รับการรับรองมาตรฐานการบริการโดยกระทรวงสาธารณสุข ด้านมีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนสำหรับลูกค้าแต่ละคน และด้านกิจการมีชื่อเสียงในการให้บริการ

ปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ อายุไม่เกิน 30 ปี 31 - 40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปีและ 61 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ด้านมีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน และด้านการคิดค่าบริการ/รับชำระเงินถูกต้อง

ปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี และ 31-40 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก และช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 41-50 ปี 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ โดยตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน ด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ ด้านมีห้องนวด จำนวนที่เพียงพอ ด้านห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด และเป็นส่วนตัว และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน และด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ ด้านห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด เป็นส่วนตัว และด้านมีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน ด้านมีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ ด้านห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด และเป็นส่วนตัว และด้านมีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ ด้านมีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ ด้านห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด เป็นส่วนตัว และด้านมีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน ด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ และด้านมีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด และเป็นส่วนตัว และด้านมีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ อายุไม่เกิน 30 ปี 31 - 40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี และ 51-60 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาตามสถานที่ และสื่อต่างๆ ด้านมีการส่งเสริมการขาย เช่น การมีส่วนลด หรือการบริการฟรีเมื่อครบชั่วโมง เป็นต้น ด้านมีการรับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ และด้านการบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการ

และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ด้านมีการโฆษณาตามสถานที่ และสื่อต่างๆ ด้านมีการส่งเสริมการขาย เช่นการมีส่วนลด หรือ การบริการ ฟรีเมื่อครบชั่วโมง เป็นต้น และด้านมีการรับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาตามสถานที่และสื่อต่างๆ และด้านการบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการ ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการให้ข่าวประชาสัมพันธ์ และ ด้านมีการส่งเสริมการขาย เช่นการมีส่วนลด หรือ การบริการ ฟรีเมื่อครบชั่วโมง เป็นต้น และให้ความสำคัญระดับน้อย ได้แก่ ด้านมีการรับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ อายุไม่เกิน 30 ปี 31 - 40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีประสบการณ์ ความชำนาญ ฝีมือและความรู้ในการบริการ ด้านพนักงานมีคุณวุฒิ มีใบอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุภาพ ด้านพนักงานให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า ด้านพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และด้านพนักงานมีทักษะในการสื่อสาร ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 61 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีประสบการณ์ ความชำนาญ ฝีมือ และความรู้ในการบริการ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ อายุไม่เกิน 30 ปี 31 - 40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านปัจจัยย่อยด้านห้องนวดมีอากาศถ่ายเทสะดวก และบรรยากาศสบาย ด้านห้องนวด ที่นอนและหมอน สะอาด ด้านป้ายชื่อสถานที่บริการเห็นง่าย ชัดเจน ด้านการตกแต่งสถานที่และบริเวณสวยงาม และด้านการมีน้ำดื่มให้บริการ ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 61 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการมีน้ำดื่มให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ อายุไม่เกิน 30 ปี 31 - 40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการบริหารงานเป็นระบบ ด้านการให้บริการรวดเร็ว ด้านมีความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านมีการจัดลำดับคิว เมื่อรอรับบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง

เหมาะสม และด้านเวลาเปิด-ปิดแน่นอน ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 61 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งเหมาะสม

- จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพ ได้แก่ รัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน รับจ้างอิสระ นักเรียน/นักศึกษา และเกษียณอายุ ให้ความสำคัญในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการมีเสื้อผ้าผลิตภัณฑ์ให้บริการ ด้านการมีผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวด เช่น น้ำมัน หรือ สมุนไพรต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการได้รับการรับรองมาตรฐานการบริการโดย กระทรวงสาธารณสุข ด้านมีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนสำหรับลูกค้าแต่ละคน และ ด้านกิจการมีชื่อเสียงในการให้บริการ ยกเว้น อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านการมีผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวด เช่น น้ำมัน หรือ สมุนไพรต่างๆ และ ด้านกิจการมีชื่อเสียงในการให้บริการในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพ ได้แก่ รัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน รับจ้างอิสระ นักเรียน/นักศึกษา และเกษียณ ให้ความสำคัญในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านราคาในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าบริการเหมาะสม กับคุณภาพการบริการ ด้านมีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน และด้านการคิดค่าบริการ/รับชำระ เงินถูกต้อง

ปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน และ นักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญในระดับมาก และ อาชีพ รัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับจ้างอิสระ และเกษียณอายุ ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน และด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ ด้านห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด และเป็นส่วนตัว และด้านมีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน ด้านมีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ ด้านห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด และเป็นส่วนตัว และด้านมีบริการนวดทั้งใน

ร้านและนอกสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ ด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน ด้านมีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ ด้านห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด และเป็นส่วนตัว และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างอิสระให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ ด้านมีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ ด้านห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด และเป็นส่วนตัว และด้านมีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ ด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน ด้านมีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ ด้านห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด และเป็นส่วนตัว และด้านมีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษียณอายุ ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ และ ด้านมีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ และ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน ด้านห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด และเป็นส่วนตัว และด้านมีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญในระดับมากและ อาชีพ ได้แก่ ราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน รับจ้างอิสระ และเกษียณอายุให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน และรับจ้างอิสระ ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ด้านมีการโฆษณาตามสถานที่ และสื่อต่างๆ ด้านมีการส่งเสริมการขาย เช่นการมีส่วนลด หรือ การบริการ ฟรีเมื่อครบชั่วโมง เป็นต้น ด้านมีการรับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ และด้านการบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการ ยกเว้นผู้มีอาชีพราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านการบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ด้านมีการโฆษณาตามสถานที่ และสื่อต่างๆ ด้านมีการส่งเสริมการขาย เช่น การมีส่วนลด หรือ การบริการ ฟรีเมื่อครบชั่วโมง เป็นต้น ด้านมีการรับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ และด้านการบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษียณอายุให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ด้านมีการโฆษณาตามสถานที่ และสื่อต่างๆ และด้านการบอก

กล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการขาย เช่น การมีส่วนลด หรือ การบริการฟรีเมื่อครบชั่วโมง เป็นต้น และด้านการรับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพ ได้แก่ รัฐบาล/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน รับจ้างอิสระ นักเรียน/นักศึกษา และเกษียณอายุ ให้ความสำคัญในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพ ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีประสบการณ์ ความชำนาญ ฝีมือ และความรู้ในการบริการ ด้านพนักงานมีคุณวุฒิ มีใบอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุภาพ ด้านพนักงานให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า ด้านพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และด้านพนักงานมีทักษะในการสื่อสาร ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษียณอายุให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้าน พนักงานมีประสบการณ์ ความชำนาญ ฝีมือและความรู้ในการบริการ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพ ได้แก่ รัฐบาล/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน รับจ้างอิสระ นักเรียน/นักศึกษา และเกษียณอายุ ให้ความสำคัญในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านปัจจัยย่อยด้านห้องนวดมีอากาศถ่ายเทสะดวกและบรรยากาศสบาย ด้านห้องนวด ที่นอนและหมอนสะอาด ด้านป้ายชื่อสถานที่บริการเห็นง่าย ชัดเจน ด้านการตกแต่งสถานที่และบริเวณสวยงาม และด้านการมีน้ำดื่มให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพ ได้แก่ รัฐบาล/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน รับจ้างอิสระ นักเรียน/นักศึกษา และเกษียณอายุ ให้ความสำคัญในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการบริหารงานเป็นระบบ ด้านการให้บริการรวดเร็ว ด้านมีความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านมีการจัดลำดับคิว เมื่อรอรับบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการแต่ละ ครั้งเหมาะสม และด้านเวลาเปิด-ปิดแน่นอน

- จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000บาท และ30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้

ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการมีเสื้อผ้าผลิตเปลี่ยนให้บริการ ด้านการมีผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวด เช่น น้ำมัน หรือ สมุนไพรต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการได้รับการรับรองมาตรฐานการบริการโดย กระทรวงสาธารณสุข ด้านมีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน สำหรับลูกค้าแต่ละคน และด้านกิจการมีชื่อเสียงในการให้บริการ ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านกิจการมีชื่อเสียงในการให้บริการ

ปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000บาท และ30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ ด้านมีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน และด้านการคิดค่าบริการ/รับชำระ เงินถูกต้อง

ปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก และรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000บาท และ30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน ด้านสถานที่จอดรถ สะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ ด้านมีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ ด้านห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด และเป็นส่วนตัว และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีบริการนวดทั้งในร้าน และนอกสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน ด้านมีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ ด้านห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด และเป็นส่วนตัว และด้านมีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ และ ด้านมีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน ด้านห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด และเป็นส่วนตัว และด้านมีบริการนวดทั้งในร้านและนอกสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน ด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ และด้านมีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ และให้ความสำคัญในระดับ

ปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านห้องนอนเป็นสัดส่วน มิดชิด และเป็นส่วนตัว และด้านมีบริการ นวดทั้งในร้านและนอกสถานที่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000บาท และ30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการให้ข่าวและ ประชาสัมพันธ์ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาตาม สถานที่ และสื่อต่างๆ ด้านมีการส่งเสริมการขาย เช่น การมีส่วนลด หรือ การบริการฟรีเมื่อครบ ชั่วโมง เป็นต้น ด้านมีการรับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ และด้านการบอกกล่าวจากผู้ ที่เคยใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการ และ ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ด้านมีการโฆษณาตามสถานที่ และสื่อต่างๆ ด้านมี การส่งเสริมการขาย เช่นการมีส่วนลด หรือ การบริการ ฟรีเมื่อครบชั่วโมง เป็นต้น และด้านมีการ รับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาตามสถานที่ และสื่อต่างๆ และด้าน การบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการ และ ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการ ให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ด้านมีการส่งเสริมการขาย เช่น การมีส่วนลด หรือการบริการฟรีเมื่อ ครบชั่วโมง เป็นต้น และด้านมีการรับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณา ตามสถานที่ ด้านการให้ข่าวประชาสัมพันธ์ ด้านมีการส่งเสริมการขาย เช่นการมีส่วนลด หรือ การ บริการ ฟรีเมื่อครบชั่วโมง เป็นต้น และ ด้านการบอกกล่าวจากผู้ที่เคยใช้บริการ และให้ความสำคัญ ระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีการรับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000บาท และ30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญใน ระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับ มากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานมีประสบการณ์ ความชำนาญ ฝีมือและความรู้ในการบริการ ด้าน พนักงานมีคุณวุฒิ มีใบอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความสุภาพ ด้านพนักงานให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า ด้านพนักงาน แต่งกายสะอาดเรียบร้อย และด้านพนักงานมีทักษะในการสื่อสาร

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ ให้ความสำคัญต่อในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านปัจจัยย่อยด้านห้องนอนมีอากาศถ่ายเทสะดวก และบรรยากาศสบาย ด้านห้องนอน ที่นอนและหมอน สะอาด ด้านป้ายชื่อสถานที่บริการ เห็นง่ายชัดเจน ด้านการตกแต่งสถานที่และบริเวณสวยงาม และด้านการมีน้ำดื่มให้บริการ ยกเว้นผู้มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการตกแต่งสถานที่และบริเวณสวยงามในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการบริหารงานเป็นระบบ ด้านการให้บริการรวดเร็ว ด้านมีความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านมีการจัดลำดับคิว เมื่อรอรับบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการแต่ละ ครั้งเหมาะสม และด้านเวลาเปิด-ปิดแน่นอน

4) ปัญหาในการใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

จากการศึกษาปัญหาในการใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภค โดยสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการนวดแผนไทย จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80 ไม่พบปัญหาแต่สำหรับปัญหาพบไม่ถึงร้อยละ 20 ซึ่งปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ที่จอดรถน้อยไม่เพียงพอ รองลงมา คือ ไม่แจ้งราคาค่าบริการก่อนใช้บริการ และไกลที่พักอาศัย/ที่ทำงาน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยได้ทำการศึกษาตามแนวคิดการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคของศิริวรรณ เจริญรัตน์และคณะ (2541) พบว่า ผู้บริโภคได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยครบถ้วนซึ่งประกอบไปด้วย เรื่องกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย บริการที่เลือกใช้ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ สถานที่ที่เลือกใช้บริการ และขั้นตอนตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย จากการศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

พฤติกรรมการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับชรินทร์ วรกุลกิจกำจร (2545) ได้ศึกษา

แนวทางการพัฒนาภูมิปัญญาการนวดแผนไทยให้เป็นธุรกิจสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยว ในส่วน
ของพฤติกรรมผู้บริโภค พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนอาชีพผู้ใช้บริการส่วนใหญ่
เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญเรือง นิยมพร และคณะ (2539)
ที่พบว่าผู้ใช้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่เป็นแม่บ้านมากที่สุด

สำหรับสาเหตุที่เลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภค พบว่า เพื่อบำบัดและรักษา
โรคเกี่ยวกับกล้ามเนื้อ ซึ่งเป็นสาเหตุหลักสอดคล้องกับชรินทร์ วรกุลกิจกำจร (2545) ที่พบว่า
ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการนวดเพื่อบรรเทาอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ และผลการศึกษาพบว่า อัตรา
ค่าบริการ ส่วนใหญ่ราคา 101-200 บาทต่อชั่วโมง ความถี่ที่มาใช้บริการไม่แน่นอน ช่วงเวลาในการ
ใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วง 18.01-21.00 น. และวันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ คือวันเสาร์และ
วันอาทิตย์ มีความแตกต่างจากผลการศึกษาของชรินทร์ วรกุลกิจกำจร (2545) ที่ได้ทำการศึกษา
แนวทางการพัฒนาภูมิปัญญาการนวดแผนไทยให้เป็นธุรกิจเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยว พบว่า
อัตราค่าบริการ คือ 100 บาทต่อชั่วโมง โดยจะใช้บริการการนวดเฉลี่ยเพียง 1 ครั้งต่อเดือน วันที่นิยม
ใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วงวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับ
เวลาว่าง

ผลการศึกษาพบว่าลักษณะการใช้บริการของผู้บริโภคส่วนใหญ่จะใช้บริการในสถาน
บริการเพียงแห่งเดียวเป็นประจำซึ่งสอดคล้องกับชรินทร์ วรกุลกิจกำจร (2545) ที่ผู้บริโภคส่วน
ใหญ่จะเลือกใช้บริการเพียงแห่งเดียว แต่สาเหตุที่เลือกใช้บริการเพียงแห่งเดียว คือ
สถานที่ให้บริการไปสะดวก ใกล้บ้าน และใกล้ที่ทำงาน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชรินทร์
วรกุลกิจกำจร (2545) ที่พบว่าสาเหตุมาจากสถานบริการมีหมอนวดที่ดี และจากการศึกษาพบว่า
ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะตัดสินใจด้วยตนเองซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดสงวน คำคุณ
(2542) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการใช้บริการการนวดไทยในคลินิกการแพทย์แผนไทย อำเภอ
ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้บริโภคจะมีญาติ และเพื่อนร่วมในการตัดสินใจ

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง
จังหวัดลำพูน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่า
ร้อยละ 80 ไม่พบปัญหาจากการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย มีเพียงส่วนน้อยไม่ถึงร้อยละ 20 ที่
พบปัญหาโดยที่ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบ ได้แก่ปัญหาที่จอตลอดมีน้อยไม่เพียงพอ ไม่แจ้งราคาค่า
บริการก่อนใช้บริการ และ ใกล้ที่พักอาศัย/ที่ทำงาน

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน มีข้อเสนอแนะที่จะนำไปเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการ หรือผู้ที่มีความสนใจจะดำเนินธุรกิจนวดแผนไทย ซึ่งกลยุทธ์ทางการตลาดจะจำแนกตามปัจจัยทางการตลาด ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องผ้าปูที่นอนและปลอกหมอน คือ ต้องสะอาดโดยที่ต้องมีการผลิตเปลี่ยนทุกครั้งหลังจากใช้บริการ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและสบายใจให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ อีกทั้งผลิตภัณฑ์และบริการที่ทางร้านใช้ก็ควรจะได้รับรางวัลรับรองมาตรฐานจากการบริการ โดยกระทรวงสาธารณสุข เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคได้ ซึ่งปัจจุบันผู้บริโภคมักจะคำนึงถึงคุณภาพในผลิตภัณฑ์และบริการมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านราคา สิ่งที่สำคัญ คือ จะต้องมีการแจ้งค่าบริการให้ทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจน และคิดค่าบริการเหมาะสมกับการบริการ เพราะผู้บริโภคมักจะลังเลในการใช้บริการถ้าไม่ทราบอัตราค่าบริการที่แน่นอน ยิ่งถ้าราคาแพงเกินไปเมื่อเทียบกับคุณภาพในการบริการก็จะทำให้ผู้บริโภคไม่กลับมาใช้บริการได้และหันไปใช้บริการร้านอื่น รวมทั้งการบริการแต่ละครั้งต้องระวังการคิดค่าบริการให้ถูกต้องเพื่อสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้บริโภค

ปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการควรจะมีการจัดสถานที่จอดรถให้สะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ เพราะ ถ้ามีที่จอดรถกว้างขวาง มีความปลอดภัยทำให้ผู้บริโภครู้สึกสบายใจและไม่ต้องเสียเวลาในการหาที่จอดรถ ถ้ามีน้อยก็อาจจะเลือกไปใช้บริการที่ร้านอื่นแทน และทางร้านควรมีห้องนวดในจำนวนที่เพียงพอ ถ้าเลือกทำเลตั้งร้านที่ดี สะดวก ใกล้แหล่งชุมชน บ้านหรือที่ทำงาน ก็จะเป็นการเพิ่มช่องทางในการเลือกมาใช้บริการที่ร้านได้ หรืออาจมีการเพิ่มช่องทางการบริการ โดยให้มีการบริการนอกสถานที่เพื่อตอบรับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการใช้บริการที่บ้านอีกทางหนึ่ง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมด้านการตลาด ควรจะมีการส่งเสริมทางการตลาดมากขึ้นเนื่องจากในปัจจัยด้านนี้จะสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ง่ายกว่าปัจจัยอื่น ควรจะมีการส่งเสริมหลายๆทาง เช่น การให้ข่าวประชาสัมพันธ์ การโฆษณาตามสถานที่และสื่อต่างๆ การให้ส่วนลดเมื่อครบชั่วโมง เป็นต้น เพราะการส่งเสริมการตลาดเหล่านี้จะสามารถให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลในการใช้บริการมากขึ้นและยังเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการอยากใช้บริการ ได้อีกทางหนึ่ง

ปัจจัยด้านบุคลากร เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในงานลักษณะนี้ เพราะการให้บริการนวดแผนไทย พนักงานจะเป็นคนสัมผัสกลุ่มผู้บริโภคโดยตรง ดังนั้นจึงต้องมีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตนให้เหมาะสมทั้งในการบริการและรูปลักษณ์ภายนอก เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

สื่อสารกับผู้บริโภคถูกต้อง และปฏิบัติตรงตามความต้องการ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะดึงดูดให้ผู้บริโภคอยากกลับมาใช้บริการมากขึ้น อีกทั้งผู้บริโภคอาจจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการมากยิ่งขึ้นด้วย ดังนั้นผู้ประกอบการอาจจะต้องมีการฝึกอบรมพนักงาน รวมทั้งประเมินการทำงานของพนักงาน เพื่อหาข้อบกพร่องและนำมาปรับปรุงในการบริการต่อไปได้

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ สิ่งนี้เป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้บริโภคโดยการนวดแผนไทยนี้ต้องมีห้องนวด หมอนและที่นอนสะอาด บรรยากาศต้องดี เพราะงานลักษณะนี้ผู้บริโภคมักจะมานวดเพื่อคลายความเครียด ถ้าบรรยากาศไม่ดี หดหู่ จะทำให้ไม่อยากจะใช้บริการ ผู้บริโภคต้องการผ่อนคลายให้มากที่สุด ดังนั้นต้องระวังในเรื่องนี้ และอาจจะมีบริการน้ำดื่มแก่ผู้บริโภคเพราะต้องใช้เวลาในการนวดแผนไทย อีกทั้งป้ายที่แสดงร้านควรชัดเจน น่าสนใจ เพื่อให้ผู้บริโภคมาที่ร้านได้ถูกต้อง ถ้าไม่ชัดเจน หายาก ผู้บริโภคก็ไม่อยากจะมาใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ประกอบการต้องมีการจัดระบบที่เหมาะสมเพราะ เป็นการลดระยะเวลาทำงานงาน และป้องกันการสับสนในระบบงาน ทั้งการจัดลำดับคิว ระยะเวลาในการให้บริการ โดยต้องคำนึงถึงความรวดเร็ว ปลอดภัยและน่าเชื่อถือในการให้บริการด้วย อีกทั้งเวลาเปิด-ปิด ควรชัดเจนและควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าด้วยเพื่อป้องกันไม่ให้ลูกค้าเสียเวลาในการที่จะมาใช้บริการในวันที่ร้านปิด

และจากการศึกษาถึงแม้ว่าจะพบปัญหาเพียงส่วนน้อยไม่ถึงร้อยละ 20 แต่ผู้ประกอบการก็ควรจะคำนึงในส่วนของปัญหาเหล่านั้น โดยทำการปรับปรุงการบริการและแก้ไขปัญหาเหล่านั้นเพื่อรักษาระดับการบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค และเพื่อนำมาสู่การกลับมาใช้บริการใหม่ในครั้งต่อไป