

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย

ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี¹

FACTORS AFFECTING SATISFACTION OF CUSTOMER WHO WERE SERVICE
RECIPIENTS OF THAI MASSAGE SHOP,
PA TAN SUB-DISTRIT, MUEANG DISTRICT, LOPBURI PROVINCE.

รัตวัน เขาวรัตน์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยทางพฤติกรรมของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน และใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญดังต่อไปนี้ คือ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านบุคคล ในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 40,000 บาท นอกจากนี้ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการร้านนวดแผนไทย ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการ มีเหตุผลที่มาใช้บริการร้านนวดแผนไทย เพื่อสุขภาพ / ผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ใช้วิธีการเดินทางมาใช้บริการร้านนวดแผนไทยมาด้วยตนเอง มีความถี่ในการใช้บริการร้านนวดแผนไทยต่อเดือนคือ 1 ครั้งต่อเดือน โดยวันที่มาใช้บริการร้านนวดแผนไทย คือ วันหยุด (วันเสาร์ / วันอาทิตย์ / วันหยุดนักขัตฤกษ์) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการร้านนวดแผนไทย คือ 13:00 - 17:00 น. และประเภทของบริการนวดแผนไทยที่มาใช้บริการ คือ นวดไทย / นวดตัว ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด, ร้านนวดแผนไทย, ความพึงพอใจ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This research aimed to study 1) Behavioral factors of Thai massage shop users in Tambon Pa Tan, Muang District, Lopburi Province. 2) Satisfaction of users of Thai massage shop at Tambon Pa Tan, Amphur Muang, Lopburi Province. and 3) Relationship between behavioral factors and satisfaction of users of Thai massage shop at Tambon Pa Tan, Muang District, Lopburi Province. The sample of this study consisted of 400 people. Moreover, the statistical analysis which are using in these study are inferential statistics, Pearson correlation Coefficient. The research study found that Service marketing mix factor That affect the satisfaction of the service They are listed in order of importance as follows: Price, Physical Evidence and Presentation, Place, Products and Services, Marketing promotion, Process and People. In terms of demographic characteristics Most of the respondents were female. Age is in the range of 41-50 years, most of whom have marital status. Work in civil servants / state enterprise employees. Education is at the bachelor level. And have an average monthly income of 30,001- 40,000 baht. In addition, the behavior of using the Thai massage shop. The research results were found that Most of the users come to use the service. There is a reason to come to the Thai massage shop for health / muscle relaxation. Use transportation methods to use the Thai massage shop by yourself. The frequency of using Thai massage parlors per month is 1 time per month. The day of use of the Thai massage shop is a holiday (Saturday / Sunday / public holidays). The time to visit Thai massage parlor is 13:00 - 17:00. And the type of Thai massage that is used for the service is Thai massage / body massage. The relationship between behavioral factors and the satisfaction of Thai massage shop users in Tambon Pa Tan Subdistrict, Muang District, Lopburi Province found that the behavior of Thai massage shop users was related to the satisfaction of the Thai massage shop users. Thailand Pa Tan Subdistrict, Mueang District, Lopburi Province With statistical significance at the .01 level

Keywords: Marketing mix, Thai Massage Shop, Satisfaction

บทนำ

การนวดแผนไทย เป็นศาสตร์และศิลป์อีกแขนงหนึ่งที่สำคัญ ของหลักวิชาการแพทย์แผนไทย ในการรักษาโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ และเป็นภูมิปัญญาไทย ที่ได้ผ่านการบูรณาการ ร่วมกับองค์ความรู้ ของศาสตร์การแพทย์ ในระบบการแพทย์อื่น ๆ จนพัฒนาเป็นการนวดไทยที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว จนได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ทั้งในประเทศและในระดับนานาชาติ ศาสตร์การนวดแผนไทย ได้รับการ พัฒนามาจาก ท่าทางการบริหารตามหลักโยคีของเหล่าฤๅษี ซีโพร ผู้ได้บำเพ็ญพรต เจริญภาวนามานานวันละ หลายชั่วโมง หรือที่เรียกว่า “ฤๅษีตัดตน” เป็นการบริหารร่างกาย หรือกายกรรม เพื่อให้สุขภาพสมบูรณ์ทั้ง ร่างกายและจิตใจ อีกทั้งมีผลพลอยได้คือ เพื่อบำบัดโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ เช่น แก้กโรคลมทั้งสรรพางค์กาย แก้กเมื่อย แก้กปวด เป็นต้น นอกจากนี้ การนวดไทย ยังอาจมีลีลาวิธีการนวดที่แตกต่างกันไป 2 แบบ ได้แก่ การนวดแบบราชสำนัก และการนวดแบบเขลยศักดิ์ การนวดแบบราชสำนักแต่เดิมเป็นการนวด เพื่อถวายการ รับใช้พระมหากษัตริย์ และเจ้านายชั้นสูง ในราชสำนัก การถ่ายทอดวิธีการนวดแบบนี้ ต้องพิจารณาคุณสมบัติ ของผู้เรียน อย่างละเอียดถี่ถ้วน มีขั้นตอนในการสอน โดยเน้นที่จรรยาบรรณของการนวด

ในสมัยรัชกาลที่ 3 พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงปฏิสังขรณ์วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม มีการจัดตั้ง “โรงเรียนแพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์” ซึ่งถือว่าเป็นโรงเรียนแพทย์แผนไทยแห่งแรก เพื่อเป็น การช่วยเหลือรักษาตำรายาแพทย์แผนไทยที่กำลังจะสูญหายไปอันเนื่องมาจากแพทย์บางกลุ่มที่มีความรู้ก็หวง แหวนวิชา กลายเป็นความลับที่ตายไปกับกลุ่มคนเหล่านั้น พระองค์จึงได้ทรงประกาศให้เหล่าผู้มีความรู้เกี่ยวกับ ตำรับยาแผนไทยที่มีความเชื่อถือ และถูกต้องแม่นยำ นำความรู้เหล่านั้นมาจารึกเอาไว้บนหินประดับต่าง ๆ ตามผนังโบสถ์ เสา กำแพงวิหาร เจดีย์ ศาลาราย กำแพงวิหารครอบพระเจดีย์สี่องค์ รวมไปถึงศาลาต่าง ๆ ของวัดโพธิ์ที่ได้ทำการปฏิสังขรณ์เกี่ยวกับสมมติฐานของโรคและวิธีบำบัดรักษาอาการนั้น ๆ ซึ่งรวมถึงการนวด แผนไทย

การประกอบธุรกิจร้านนวดแผนไทยเกิดขึ้นมากมายทั้งภายในประเทศไทย และต่างประเทศ จึงส่งผลให้ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนมาโดยตลอดแต่สถานการณ์ธุรกิจการ นวดแผนไทยในปัจจุบันโดยภาพรวม ต้องประสบกับสภาวะการแข่งขัน ค่อนข้างสูง โดยมีจนวนผู้ประกอบการ ร้านนวดไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 10-20 ต่อปี การนวดแผนไทย เป็นศาสตร์และศิลป์ของการรักษา บำบัด ดูแลและ ส่งเสริมสุขภาพ อีกทั้งยังเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีส่วนสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ชำนาญ ผึ้งผาย, 2550) โดยการประกอบธุรกิจนวดแผนไทยให้ประสบความสำเร็จนั้นเกิดจากการนำธุรกิจนวดแผนไทยไปต่อ ยอดกับธุรกิจอื่น ที่มีลักษณะการบริการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เช่น ความสวยความงาม การออกกำลังกาย ร้านอาหาร เป็นต้น

ตำบลป่าตาล เมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เป็นพื้นที่สำคัญทางเศรษฐกิจและการตลาดของธุรกิจนวด เพื่อสุขภาพ ดังนั้น จึงมีการดำเนินการร้านนวดแผนไทยของจังหวัดลพบุรี มีจำนวนมาก ทำให้ผู้ประกอบการ แต่ละรายต้องประสบกับปัญหาการแข่งขันทางธุรกิจสูง (อาภรณ์ ปิยะเวสสัง, 2556) ประกอบกับมี ผู้ประกอบการจำนวนมากดำเนินธุรกิจโดยไม่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านการสนับสนุน จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ที่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ดูแล ธุรกิจนี้ดังนั้นการจะดำเนินธุรกิจการนวดแผนไทย

ให้อยู่รอดและประสบผลสำเร็จท่ามกลางการแข่งขันได้ต้องมุ่งเน้นไปที่คุณภาพการบริการที่ได้มาตรฐาน ประกอบกับการจัดการส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสมโดยสร้างจุดเด่นของตัวเองให้ได้

จากความสำคัญของปัญหาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี” จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้ให้บริการ และผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลและสาระสำคัญจากผลการศึกษาที่ได้จะสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ที่จะ สนับสนุนกิจการนวดแผนไทยใช้เป็นแนวทางสำหรับการพิจารณาปรับปรุงกลยุทธ์ การบริหาร และพัฒนาระบบ การให้บริการของสถานบริการนวดแผนไทยให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ให้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางพฤติกรรมของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) และปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ และพฤติกรรม

การใช้บริการร้านนวดแผนไทย ซึ่งได้แก่ เหตุผลที่มาใช้บริการร้านนวดแผนไทย การเดินทางมาใช้บริการร้านนวดแผนไทย ความถี่ในการใช้บริการร้านนวดแผนไทยต่อเดือน วันที่มาใช้บริการร้านนวดแผนไทย ช่วงเวลาที่มาใช้บริการร้านนวดแผนไทย ประเภทของบริการนวดแผนไทยที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการ

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้จำนวนผู้มาใช้บริการในปี 2562 เป็นฐานของขนาดประชากร ส่วนขนาดของกลุ่ม ผู้วิจัยใช้การกำหนดตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยเลือกตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการทั้งหมดของร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ระหว่างเดือน กันยายน - ตุลาคม 2562 จำนวน 1,400 คน พบว่าในปี 2562 มีจำนวนผู้มาใช้บริการจำนวน 8,400 คนต่อปีการศึกษานี้ทำการศึกษาตัวอย่างจำนวน 400 คนซึ่งได้มาโดยใช้สูตรของ Yamane ซึ่งกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนไว้ที่ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บข้อมูลในการวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้ และเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วยโดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านนวดแผนไทย เพื่อใช้การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการร้านนวดแผนไทย

ได้ค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 0.703 และสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.889

ผลการศึกษา

1. พฤติกรรมในการใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีเหตุผลที่มาใช้บริการร้านนวดแผนไทย มากที่สุดคือ เพื่อสุขภาพ / ผ่อนคลายกล้ามเนื้อ คิดเป็นร้อยละ 59.5 มีวิธีการเดินทางมาใช้บริการร้านนวดแผนไทย มากที่สุดคือ มาด้วยตนเองคิดเป็นร้อยละ 70.5 มีความถี่ในการใช้บริการร้านนวดแผนไทยต่อเดือนมากที่สุดคือ ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 49.5 มีวันที่มาใช้บริการร้านนวดแผนไทยมากที่สุดคือ วันหยุด (วันเสาร์ / วันอาทิตย์ / วันหยุดนักขัตฤกษ์) คิดเป็นร้อยละ 76.5 มีช่วงเวลาที่ใช้บริการร้านนวดแผนไทย มากที่สุดคือ 13:00 - 17:00 น.คิดเป็นร้อยละ 56.25 มีประเภทของบริการนวดแผนไทยที่ใช้บริการมากที่สุดคือ นวดไทย / นวดตัวคิดเป็นร้อยละ 33.75

2. ปัจจัยทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุดจากกลุ่มตัวอย่าง 3 อันดับแรก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ในเรื่อง มีส่วนลดสำหรับการใช้บริการพิเศษ (ส่วนลด) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในเรื่อง คุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 และปัจจัยด้านบุคคล ในเรื่องพนักงานมีความรู้ในการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ซึ่งมีเกณฑ์ การแปลผลของค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับเห็นด้วยมากที่สุด

ปัจจัยทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่ำสุดจากกลุ่มตัวอย่าง 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ปัจจัยด้านบุคคล ในเรื่อง ความมีสำนึกของพนักงานในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคคล เรื่อง ความรับผิดชอบของพนักงานที่ให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการเรื่อง การติดตามอาการภายหลังจากที่ได้รับบริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งมีเกณฑ์ การแปลผลของค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับเห็นด้วยน้อย นอกจากนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด แต่ละด้านแล้วนั้น สามารถสรุปผลได้ดังนี้

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการ มีเหตุผลที่มาใช้บริการร้านนวดแผนไทย มากที่สุดคือ เพื่อสุขภาพ / ผ่อนคลายกล้ามเนื้อ คิดเป็นร้อยละ 59.5 จะใช้วิธีการเดินทางมาใช้บริการร้านนวดแผนไทย มากที่สุดคือ มาด้วยตนเองคิดเป็นร้อยละ 70.5 เพราะมีรถยนต์ส่วนตัวสะดวกเดินทางมาเองมากกว่า ซึ่งมีความถี่ในการใช้บริการร้านนวดแผนไทยต่อเดือนมากที่สุดคือ ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 49.5 เพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อจากการทำงานตลอดทั้งเดือน โดยวันที่มาใช้บริการร้านนวดแผนไทย สะดวกมาใช้บริการมากที่สุดคือ วันหยุด (วันเสาร์ / วันอาทิตย์ / วันหยุดนักขัตฤกษ์) คิดเป็นร้อยละ 76.5 จะเดินทางมากันในช่วงเวลาที่มาใช้บริการร้านนวดแผนไทย มากที่สุดคือ 13:00 - 17:00 น.คิดเป็นร้อยละ 56.25 และผู้ใช้บริการนวดแผนไทย มักจะเลือกประเภทของบริการนวดแผนไทยที่มาใช้บริการ มากที่สุดคือ นวดไทย / นวดตัวคิดเป็นร้อยละ 33.75 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทศพล คนคิด (2556) ได้ทำการศึกษาในหัวข้อ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยของ ผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท ในด้านพฤติกรรมของผู้เคยใช้บริการพบว่า เคยใช้บริการนวดแผนไทยมาแล้ว มากกว่า 4 ครั้ง เคยนวดตัว มีลักษณะมาคนเดียว วัตถุประสงค์คือ นวดเพื่อรักษาอาการปวดเมื่อย ตัดสินใจเลือกร้านนวดแผนไทยด้วยตัวเอง วันที่มักมาใช้บริการนวด คือ แล้วแต่โอกาส มักมาใช้บริการช่วงเวลา 16.00 – 19.59 น.และหาข้อมูลจาก ป้ายโฆษณา ส่วนในด้าน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ (\bar{x} =4.02) ด้านบุคลากร (\bar{x} =3.98) ด้านบริการ (\bar{x} =3.91) ด้านราคา (\bar{x} =3.90) ด้านกายภาพ (\bar{x} =3.76) ด้านสถานที่ (\bar{x} =3.53) และด้านการส่งเสริมการตลาด (\bar{x} =3.48)

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมพิศ กองอังกาบ (2559) ได้ทำการศึกษาในหัวข้อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยในวัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม ราชวรมหาวิหาร พบว่า 1. พฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่มาใช้บริการวันเสาร์เวลาที่มาใช้เวลา 14.31-17.00 น. ครั้งละ 2 ชั่วโมง เคยใช้บริการมาแล้ว 5 ครั้งขึ้นไป ซึ่งใช้บริการมานานน้อยกว่า 6 เดือนโดยมากกับเพื่อน และเสียค่าใช้จ่ายครั้งละ 300-600 บาท 2. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุมีผลต่อความถี่และระยะเวลา รายได้มีผลต่อระยะเวลาและค่าใช้จ่าย และอาชีพมีผลต่อความถี่ ระยะเวลา และค่าใช้จ่าย

3. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการใช้บริการในระดับมาก

ที่สุด ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทาง
กายภาพและด้านกระบวนการ มีผลต่อการให้บริการในระดับมาก

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้าน
นวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทยมี
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ละอองทราย โกมลมาลย์ (2556) ได้
ทำการศึกษาในหัวข้อปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการสปาในเขตคลองสาน
จังหวัดกรุงเทพมหานครพบว่า 1. ปัจจัยคุณภาพการบริการของร้านสปามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึง
พอใจของลูกค้า ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า
ปัจจัยคุณภาพการบริการของร้านสปากับความพึงพอใจของ ไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ .01 2. ปัจจัยการรับรู้ทางด้านราคามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า
มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์
สันพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ทางด้านราคากับความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ .01 3. ปัจจัยด้านการให้บริการส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ
ของลูกค้า ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า
การให้บริการส่งเสริมสุขภาพกับความพึงพอใจของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ .01 4. ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า
มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์
สัน พบว่าปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดกับความพึงพอใจของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 5. ปัจจัยด้านบรรยากาศที่เป็นสิ่งกระตุ้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึง
พอใจของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศที่เป็นสิ่งกระตุ้นกับความพึงพอใจของลูกค้า
มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 6. ปัจจัยด้านศูนย์กลางในการดำรงชีวิต
มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ผลการทดสอบสมมติฐาน
โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่าปัจจัยด้านศูนย์กลางในการดำรงชีวิตกับความ
พึงพอใจของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 7. จากการทดสอบสมมติฐาน
โดย การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าปัจจัยที่มีอำนาจพยากรณ์เชิงบวกความพึงพอใจของลูกค้าพบว่า

ปัจจัยด้านปัจจัยด้านศูนย์กลางในการดำเนินชีวิต ปัจจัยบรรยากาศที่เป็นสิ่งกระตุ้น และปัจจัยการรับรู้ด้านราคาในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ผลของค่าเฉลี่ยคะแนนของระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก (4.1646) ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเฉพาะเจาะจงเป็นรายด้าน เช่น ธุรกิจนวดแผนไทย ธุรกิจบริการนวดแผนไทยในคาร์แคร์ และธุรกิจสปา เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านนวดแผนไทย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เพิ่มมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชำนาญ ผึ้งผาย. (2550). ผลของการนวดแผนไทยประยุกต์ต่อการผ่อนคลาย. ปรินิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ทศพล คนคิด. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยของ ผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครขอนแก่น. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปรินิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ละอองทราย โกมลมาลย์. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการสปาในเขตคลองสานจังหวัดกรุงเทพมหานคร. ปรินิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สมพิศ กองอังกาบ. (กันยายน – ธันวาคม 2559). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยในวัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม ราชวรมหาวิหาร. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. ปีที่ 11 ฉบับที่ 3

อาภรณ์ ปัตเตเวสียง. (2556). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปรินิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.