

## บทความการวิจัย

### ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย

#### ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

#### Marketing Factors That Affect Customer Decision to Use Traditional Thai

#### Massage Services in Muang District, Prayao

สุรพงษ์ สุภินนพงศ์

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่เลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 2) เพื่อปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่เลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่เลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่เป็นเพศชายช่วงอายุ 21-30 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ปัจจัยทางการตลาด ลูกค้าที่เลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวด เช่น น้ำมัน และสมุนไพรต่าง ๆ ด้านบริการ เลือกใช้ระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม ด้านการเลือกใช้บริการพนักงานที่มีประสบการณ์ชำนาญฝีมือและความรู้ ด้านอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด เลือกใช้คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ ด้านสถานที่เลือกใช้บริการความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ เลือกใช้การมีโทรศัพท์และชื่อเสียงดนตรี ส่วนผลการเปรียบเทียบปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล โดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ ต่างกันส่งผลต่อปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันมีปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** ปัจจัยการตลาด การใช้บริการนวดแผนไทย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

## ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to study the personal factors using Traditional Thai Massage Services in Muang district, Prayao. 2) To study the marketing factors that affect customer decision to get Traditional Thai Massages in Muang district, Prayao. 3) To study the relationship between personal factors and the Marketing Factors that affects customer decision to get massages. The sample used for this research was 400 customers who have used Traditional Thai Massage Services in Muang District, Prayao. Questionnaires were used to collect data. Statistics used to analyze the data were the frequency distribution, percentage, average mean, standard deviation, t-test and f-test.

It was found that most of the respondents who use massage services were married males aged between 21-30 years; they held Bachelors' degree education, work for private companies, and earn 20,001–30,000 baht per month. The marketing factors that affect decision to get Traditional Thai Massages can be divided into the following aspects: 1) Product: respondents selected massage products such as oils and herbs. 2) Service: respondents prefer places with reasonable service time. 3) Company: respondents prefer Personnel that have more knowledge and experience. 4) Price: respondents look for appropriate prices for the services they receive. 5) Promotion: recommendations from previous customers can affect the service they go to. 6) Location: respondents prefer locations most convenient for them to travel to. 7) Physical Evidence: respondents prefer places with telephone services and good music.

The comparison between different Marketing Factors categorized according to different personal factors revealed that, overall, different genders and occupation did lead to differences in the Marketing factors that affect decision to get Traditional Thai Massages at the 0.05 level of Statistical significance. In contrast, different ages, marital status, education level and monthly salary did not cause any differences in the marketing factors.

## ภูมิหลัง

การนวดแผนไทยเป็นการให้บริการตามภูมิปัญญาของท้องถิ่นที่มาจากวัฒนธรรมความรู้ ปรัชญาของแต่ละท้องถิ่นจนได้กลายมาเป็นที่นิยมของคน เพราะกระแสตื่นตัวต่อการดูแลสุขภาพสุภาพมีความใส่ใจต่อสุขภาพมีมากขึ้น และได้เล็งเห็นถึงการบรรเทาความเครียดหรืออาการเจ็บปวดที่ไม่ต้องพึ่งยา แต่ใช้วิถีธรรมชาติบำบัดและอบประคบด้วยสมุนไพรหลายคนจึงนิยมไปใช้บริการนวดเพื่อบรรเทาอาการเจ็บป่วยหรือผ่อนคลายจากความเมื่อยล้าการทำงานในปัจจุบันการแข่งขันทำให้คนเกิดความเครียดมากขึ้นจึงแสวงหาสิ่งที่ดีหายไปจากชีวิต การพักผ่อนด้วยการนอนหลับอย่างเดียวย่อมไม่พอ รูปแบบการดำเนินชีวิตจึงมีการปรับเปลี่ยนช่วย

เอื้อต่อการดูแลสุขภาพมีมากขึ้น ทำให้การนวดแผนไทยได้รับความสนใจจากผู้บริโภคเฉพาะกลุ่มกลายเป็นที่นิยม สาเหตุปัจจุบันการแข่งขันทำให้คนเกิดความเครียดมากขึ้นจึงแสวงหาสิ่งทีขาดหายไปจากชีวิต การพักผ่อนด้วยการนอนหลับอย่างเดียวยังไม่พอ รูปแบบการดำเนินชีวิตจึงมีการปรับเปลี่ยนช่วยเอื้อต่อการดูแลสุขภาพมีมากขึ้น ทำให้การนวดแผนไทยซึ่งในอดีตได้รับความสนใจจากผู้บริโภคเฉพาะกลุ่มกลายเป็นที่นิยมและเผยแพร่ไปทั่วโลกจากการที่ประโยชน์ที่ได้รับจากการนวดแผนไทยมิได้มีแค่คลายเครียดเท่านั้น แต่ยังเป็นอีกวิธีการที่ช่วยบำบัดและแก้ไขปัญหาสุขภาพ ความนิยมของการนวดจึงไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะแค่ชาวไทย หากแต่ขยายตัวออกไปในหมู่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้วย รัฐบาลจึงได้มีเป้าหมายและส่งเสริมให้ธุรกิจการนวดแผนไทยเร่งปรับตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ พัฒนารูปแบบการให้บริการ ตลอดจนศักยภาพและคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการนวดแผนไทยเพื่อเป็นที่ดึงดูดแก่ชาวต่างประเทศมากขึ้น

ปัจจุบันในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจนวดแผนไทยมากขึ้น โดยจังหวัดพะเยา เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญซึ่งมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย ชาวต่างชาติเดินทางมาเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ทำให้ธุรกิจนวดแผนไทยในจังหวัดพะเยา จึงถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้กับจังหวัด และในอนาคตมีแนวโน้มว่าจะมีสถานบริการนวดแผนไทยเปิดบริการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากเพื่อรองรับกับความต้องการจากสภาพข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ซึ่งผลการศึกษาคงจะเป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการวางแผนการให้บริการนวดแผนไทย โดยนำไปประยุกต์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจในการให้บริการนวดแผนไทยที่จะเข้ามาเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ในธุรกิจด้านนี้ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศึกษาปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในการใช้บริการของลูกค้าที่เลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ลูกค้าที่เลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน

## สรุปผล

### ข้อมูลส่วนบุคคล

1. ตามเพศ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.8 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.2
2. ตามอายุ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมา อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8 อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.2 อายุ ต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.3 และอายุ 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.5
3. สถานภาพ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมา สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 43.8 และสถานภาพ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.4
4. ระดับการศึกษา ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.2 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 5.8 และสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 1.5
5. อาชีพ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมา พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 28.2 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.3 อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.3 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.0
6. รายได้ต่อเดือน ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.5 รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.5 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.3 และรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.5 และ รายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

### ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อระดับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกๆด้านที่มีระดับการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X} = 4.30$ ) ด้านส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X} = 4.26$ ) ด้านบริการ ( $\bar{X} = 4.24$ ) ส่วนระดับการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านราคา ( $\bar{X} = 4.18$ ) ด้านสถานที่ ( $\bar{X} = 3.98$ ) ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ( $\bar{X} = 3.39$ ) ด้านบุคลากร (หมอนวด) ( $\bar{X} = 3.88$ ) ตามลำดับ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระดับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เฉลี่ยโดยรวมอยู่

ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีระดับการตัดสินใจซื้อมากที่สุด คือ ในหัวข้อ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวด เช่นน้ำมัน สมุนไพรต่างๆ ( $\bar{X} = 4.51$ ) ผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ( $\bar{X} = 4.45$ ) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ มีการนำภูมิปัญญาไทยมาใช้ในการนวด ( $\bar{X} = 3.95$ ) ตามลำดับ

2. ด้านบริการ จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระดับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านบริการ เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีระดับมากที่สุด คือ ในหัวข้อ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.51$ ) การบริหารงานเป็นระบบ รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.40$ ) มีระยะเวลาเปิด-ปิดที่แน่นอน ( $\bar{X} = 4.26$ ) มีพนักงานไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.24$ ) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมาก บริการมีคุณภาพได้มาตรฐาน ปลอดภัย น่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.15$ ) มีความหลากหลายของบริการ ( $\bar{X} = 3.93$ ) ตามลำดับ

3. ด้านบุคลากร (หมอนวด) จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระดับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านบุคลากร (หมอนวด) เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีประสบการณ์ ชำนาญ ฝีมือและความรู้ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ ) ส่วนข้อที่มีอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุขภาพ ( $\bar{X} = 3.99$ ) พนักงานแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.90$ ) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.89$ ) พนักงานมีทักษะในการสื่อสาร ( $\bar{X} = 3.88$ ) พนักงานมีคุณวุฒิ มีใบอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุข ( $\bar{X} = 3.80$ ) พนักงานสนใจและให้บริการตรงตามความพอใจของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.56$ ) ตามลำดับ

4. ด้านราคา จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระดับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านราคา เฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีระดับมากที่สุด คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ ) หัวข้อที่มีระดับมาก คือ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.03$ ) ตามลำดับ

5. ด้านส่งเสริมการตลาด จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระดับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านส่งเสริมการตลาดเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีระดับมากที่สุด คือ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ ) มีการส่งเสริมการขาย เช่น การให้ส่วนลด โปรโมชันพิเศษ ( $\bar{X} = 4.28$ ) ส่วนข้อที่มีอยู่ในระดับมาก คือ มีการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ( $\bar{X} = 4.19$ ) ตามลำดับ

6. ด้านสถานที่ จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระดับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านสถานที่ เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีระดับมากที่สุด คือ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.20$ ) ส่วนข้อที่มีอยู่ในระดับมาก สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.19$ ) มีห้องนวดจำนวนที่เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.99$ ) ห้องนวดเป็นสัดส่วน มีมิติ มีความเป็นส่วนตัว ( $\bar{X} = 3.90$ ) มีห้องนวดที่

กว้างขวาง สะอาด สะดวกสบาย ( $\bar{X} = 3.89$ ) และมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสถานที่และบริเวณสวยงาม ( $\bar{X} = 3.72$ ) ตามลำดับ

7. ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระดับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกๆข้อมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีโทรทัศน์ และชื่อเสียงดนตรีฟัง ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมา มุมมองสำหรับให้ลูกค้าที่นั่งพักรอ ( $\bar{X} = 3.94$ ) สภาพบรรยากาศรอบๆ สถานที่เรียนสวยงาม น่าเรียน ( $\bar{X} = 3.93$ ) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น มุมนันทนาการ มุมอ่านหนังสือ เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.91$ ) มีผลงานเฉพาะทางด้านนวดแผนไทยแสดง เช่น หมอนวดได้รับใบประกาศ ( $\bar{X} = 3.88$ ) ตามลำดับ

#### **การเปรียบเทียบปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล**

เพศ พบว่า ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านด้านสถานที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ พบว่า ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีการตัดสินใจซื้อสลากออมสินพิเศษไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพ พบว่า ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกๆด้านที่มีระดับการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ ส่วนระดับการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ด้านบุคลากร (หมอนวด) สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์ยพัฒน์ อิมประเสริฐ (2555) ความคิด เห็นของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดในการใช้บริการนวดแผนไทยในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านนวดแผนไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญต่อการมีประเภทการให้บริการที่หลากหลายอยู่ในระดับมาก ด้านราคา ให้ความสำคัญต่อการมีราคาสูงอยู่ในระดับ มากด้านสถานที่ให้ความสำคัญต่อการตั้งอยู่ ใกล้ที่ทำงานเพื่อสะดวกในการมาใช้บริการหลังเลิกงาน อยู่ในระดับมากด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญต่อการมีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ด้าน พนักงาน ให้ความสำคัญต่อการมีพนักงานนวดยิ้มแย้มแจ่มใส บริการดีมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ด้านกายภาพ ให้ความสำคัญต่อการมีบรรยากาศดี สะอาด กว้างขวาง จอดรถสะดวก และ มีห้องให้บริการเพียงพอ สะดวก อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการ ให้ความสำคัญต่อ พนักงานที่มีการแนะนำประเภทการให้บริการอย่างละเอียด อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผน ไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่ผู้ประกอบการควรปรับปรุงให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น คือ ในหัวข้อการนำภูมิปัญญาไทยมาใช้ในการนวด เพื่อให้เกิดความหลากหลายในการให้บริการและเพิ่มจำนวนลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

ด้านบริการ จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่ผู้ประกอบการควรปรับปรุงให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น คือ ในหัวข้อ ควรมีความหลากหลายของบริการ ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมากในการแข่งขันเพื่อดึงดูดเพิ่มจำนวนลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ด้านบุคลากร (หมอนวด) จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อ

ที่ผู้ประกอบการควรปรับปรุงให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น คือ หัวข้อเกี่ยวกับพนักงานสนใจลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและการให้บริการตรงตามความพอใจของลูกค้า

ด้านราคา จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่ผู้ประกอบการควรปรับปรุงให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น คือ เรื่องเกี่ยวกับการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน

ด้านส่งเสริมการตลาด จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่ผู้ประกอบการควรปรับปรุงให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น คือ การประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ

ด้านสถานที่ จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่ผู้ประกอบการควรปรับปรุงให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น คือ บรรยากาศภายในร้าน เช่น กลิ่น ความสะอาดภายในร้าน ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และบริเวณสวยงาม

ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่ผู้ประกอบการควรปรับปรุงให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น คือ ความเป็นมืออาชีพเฉพาะทางด้านหมอนวดแผนไทย เช่น หมอนวดได้รับใบประกาศ หรือมีประสบการณ์ทำงานมายาวนาน สามารถแก้ปัญหาเฉพาะทางได้

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ จึงควรทำการวิเคราะห์ SWOT ปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการตลาดในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาเพื่อนำจุดอ่อนมาปรับปรุงและพัฒนาให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ และส่งเสริมจุดแข็งของธุรกิจให้ดียิ่งขึ้นต่อไป