



## ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ใช้บริการในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

Factors affecting the decisions to use Thai traditional massage in Maesot,  
District, Tak Province

น้ำฝน สละโกสา<sup>1</sup>  
Namfon Salagosa<sup>1</sup>

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ใช้บริการในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการนวดในร้านนวดแผนไทย ในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 336 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ Independent Sample (t-test), One-way ANOVA (F-test) และ Chi-Square โดยใช้โปรแกรม SPSS ในประมวลผลตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 - 45 ปี มีสถานภาพสมรส มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพส่วนตัว และมีรายได้ 10,001 - 15,000 บาทต่อเดือน พฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย พบว่า รูปแบบบริการนวดแผนไทยที่ผู้บริการมาใช้บริการนวดมากที่สุด คือ นวดผ่อนคลาย เหตุผลในการมาใช้บริการ เพราะผ่อนคลายความเมื่อยล้า/ความเครียด และมาใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดผู้บริการให้ความสำคัญกับโดยภาพรวมมากที่สุด คือ ด้านบุคคล รองลงมาด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับและในส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มี เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ด้านราคา ด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ด้านรูปแบบบริการนวดแผนไทย ด้านเหตุผลในการมาใช้บริการ ด้านวันที่มาใช้บริการ และด้านช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**คำสำคัญ** ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ / นวดแผนไทย / พฤติกรรม / ส่วนประสมทางการตลาด

### Abstract

This research studied decision-making behavior and marketing mix factors that affected customers' decision to select Thai traditional massage in Maesot District, Tak Province. The sample was guests who used Thai-traditional massage services in Maesot district, Tak province. 336 samples were used in this study. Statistics used in data analysis were percentage, mean and standard deviation. Statistics for testing the hypothesis were Independent Sample (t-test), One-way ANOVA (F-test) and Chi-Square. SPSS was used in the validation process.

The study indicated that the majority of customers were females between 36 and 45 years of age and lower secondary school. They earned 10,001 - 15,000 baht per month from their personal careers. For behavior of using Thai traditional massage, It revealed that the most popular type of massage services was relaxation massage because it gave relaxation and reduced stress for the service users. The majority time in using the massage was on Saturday - Sunday



from 10.01 a.m. to 12.00 p.m. The most important factor affecting marketing mix was personnel, location / massage-service channels, price, physical appearance, presentation service process and the promotion of marketing respectively. For test result hypothesis showed that Thai traditional massage customers who have sex, age, status, education, occupation and regular income, focused on the 7P's marketing mix. In terms of service process, physical aspects and presentation, the difference were statistically significant at 0.05. For sex, age, occupational status, and monthly income correlated with the behavior of using Thai traditional massage. In parts of Thai traditional massage, the reason for using the service, days of using the service, and the time spent at the service were statistically significant at 0.05.

**Keyword:** Factors affecting decisions / Thai Traditional massage / Behavior/ Marketing mix

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การนวดแผนไทยหรือแผนโบราณนั้น เป็นการนวดชนิดหนึ่งในแบบไทยซึ่งเป็นศาสตร์บำบัดและรักษาโรคแขนงหนึ่งของการแพทย์แผนไทย นับว่าเป็นภูมิปัญญาของคนไทยที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่มีประวัติและเรื่องราวสืบต่อกันมาเป็นเวลาช้านาน จนได้กลายมาเป็นที่นิยมของประชาชนในปัจจุบัน ปัจจุบันสังคมไทยเริ่มให้ความสำคัญและใส่ใจต่อสุขภาพที่เน้นทางวิถีธรรมชาติมากขึ้น โดยได้พิจารณาถึงการบรรเทาความเครียด การบรรเทาอาการเจ็บปวด โดยไม่ต้องใช้ยารักษา โดยจะเน้นในลักษณะการกด การคลึง การบีบ การดัด การดึง และการอบ ประคบ (สาขาวิชาแพทย์แผนไทย ,มหาวิทยาลัยรามคำแหง) การใช้บริการนวดมีหลากหลายรูปแบบ เช่น นวดแผนไทยเพื่อผ่อนคลาย แก้วปวดเมื่อยนวดน้ำมันโรมาเทอราปีเพื่อความงามนวดสปอร์ต (สำหรับนักกีฬาโดยเฉพาะ) นวดสปา นวดน้ำมัน นวดสวีดิชนวดสลายไขมัน กระชับสัดส่วนนวดจับเส้นแก้อาการนวดประคบสมุนไพรนวดฝ่าเท้านวดไมเกรน เป็นต้น (สยามอาชีพ, 2559) ประชาชนส่วนใหญ่จึงนิยมใช้บริการนวดเพื่อบรรเทาอาการเจ็บปวด หรือเพื่อผ่อนคลายจากความเมื่อยล้าและถือเป็นการพักผ่อนไปในตัว พร้อมด้วยบรรยากาศที่สร้างความผ่อนคลาย การให้บริการที่ดี และราคาที่สมารถจ่ายได้ตามความเหมาะสม เพื่อแลกกับความผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจที่ได้ผลตอบรับเป็นอย่างดี และในปัจจุบันการนวดแผนไทยได้กลายเป็นธุรกิจที่เปิดเป็นกิจการกันอย่างแพร่หลาย และได้ขยายวงกว้างขึ้นจนเป็นที่นิยมอย่างมากทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่าในประเทศไทยมีอัตราการเข้าใช้บริการนวดแผนไทยที่ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ทั้งในห้างสรรพสินค้า โรงแรม สนามบิน โรงพยาบาลสถานบริการสปา และตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ซึ่งมีจำนวนของผู้ใช้บริการมากขึ้นทุกปี ส่วนในต่างประเทศนั้น ประเทศไทยได้ส่งบุคลากรที่มีความชำนาญด้านการนวดแผนไทยออกไปทำงานเพิ่มขึ้น จึงเห็นได้ว่าธุรกิจการนวดแผนไทยมีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นและได้รับความนิยมแพร่หลายเป็นอย่างมาก

ปัจจุบันในอำเภอแม่สอด มีธุรกิจการนวดแผนไทยที่มีแนวโน้มการเติบโตเพิ่มขึ้น เนื่องจากอำเภอแม่สอดได้รับการพัฒนาให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนขึ้นมากในจังหวัดตาก จึงมีจำนวนประชากรเข้ามาท่องเที่ยวและอาศัยอยู่ในอำเภอแม่สอดเพิ่มขึ้น ทั้งนักท่องเที่ยว นักลงทุนที่เข้ามาลงทุนทำธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่จึงไปใช้บริการนวด เพราะต้องการผ่อนคลายความเมื่อยล้า ความเครียด โดยส่วนใหญ่ธุรกิจการนวดแผนไทยในอำเภอแม่สอดจะเป็นการให้บริการนวดในเชิงเพื่อสุขภาพ ด้วยเหตุนี้ทำให้ธุรกิจการนวดแผนไทยในอำเภอแม่สอด จึงถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ และในอนาคตมีแนวโน้มว่าจะมีสถานบริการนวดแผนไทยเปิดบริการเพิ่มขึ้นอีกเป็นจำนวนมากเพื่อรองรับกับความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น

จากสภาพข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ใช้บริการในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ซึ่งผลการศึกษาคงจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนวดแผนไทยรายเก่า และผู้ที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนวดแผนไทยรายใหม่ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการธุรกิจนวดแผนไทยได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ใช้บริการในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ใช้บริการในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก



3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ใช้บริการในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยและพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย

### สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีปัจจัยสถานภาพทั่วไปต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ด้านกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ กลุ่มผู้บริการที่เข้ามาใช้บริการนวดในร้านนวดแผนไทย ในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 21 ร้าน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้บริการที่เข้ามาใช้บริการนวดในร้านนวดแผนไทย ในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 21 ร้าน ใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 336 ตัวอย่าง

### กรอบแนวคิด



### วิธีการดำเนินงานวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

-ผู้บริการที่เข้ามาใช้บริการนวดในร้านนวดแผนไทย ในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

-ร้านนวดแผนไทย ในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 21 ร้าน

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

กลุ่มผู้บริการที่เข้ามาใช้บริการนวดในร้านนวดแผนไทย ในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ใช้กลุ่ม



ตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 336 ตัวอย่าง จากการคำนวณจากสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G. Cochran โดยใช้  
การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในการเก็บข้อมูล

ร้านนวดแผนไทย ในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 21 ร้าน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ตอน ดังนี้  
ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ได้แก่ เพศ อายุ  
สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน (แบบคำถามแบบตัวเลือก)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นโดยอาศัย  
แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา ประกอบไปด้วยคำถามย่อยต่างๆ ได้แก่ รูปแบบบริการนวดแผนไทย เหตุผลในการมาใช้  
บริการนวดแผนไทย วันที่มาใช้บริการนวดแผนไทย และช่วงเวลาที่มาใช้บริการนวดแผนไทย (แบบคำถามแบบตัวเลือก)

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้  
บริการนวดแผนไทย (แบบ Rating Scale 5 ระดับ)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการนวดแผนไทย โดยลักษณะ  
คำถามคำถามเป็นแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ(แบบพรรณนา)

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน เมษายน พ.ศ. 2559 - ธันวาคม พ.ศ. 2559 โดย มีการเก็บข้อมูล  
จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ทั้งหมด 336 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาศึกษาปัจจัยที่มีผล  
ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ใช้บริการในอำเภอแม่สอด จังหวัดตากในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรม SPSS ทำการวิเคราะห์  
ข้อมูล และประมวลผลตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ในส่วนของข้อมูลสถานภาพ  
ทั่วไปของผู้ใช้บริการนวดแผนไทย พฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's  
โดยใช้การวิเคราะห์ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ได้แก่ เพศ อายุ  
สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage)
- 2) การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ได้แก่ รูปแบบบริการนวดแผนไทย  
เหตุผลในการมาใช้บริการนวดแผนไทย วันที่มาใช้บริการนวดแผนไทย และช่วงเวลาที่มาใช้บริการนวดแผนไทย โดย  
หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
- 3) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐาน  
การวิจัยในแต่ละข้อ มีสถิติที่ใช้ ดังนี้

- 1) ใช้สถิติแบบ Independent Sample (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูล  
สถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด7P's (2 กลุ่ม) ทดสอบสมมติฐานที่ 1
- 2) ใช้สถิติแบบ One-way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูล  
สถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's (3 กลุ่มขึ้นไป) ทดสอบสมมติฐานที่ 1
- 3) ใช้สถิติแบบ Chi-Square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสถานภาพทั่วไปของ  
ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยกับพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ใช้บริการในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ทดสอบ  
สมมติฐานที่ 2



## สรุปผลการวิจัย

### 1. สรุปผลการศึกษาข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการนวดแผนไทย

- 1) เพศ พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด และรองลงมาเป็นเพศชาย
- 2) อายุ พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 36 - 45 ปี มากที่สุด รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 26 - 35 ปี, ช่วงอายุระหว่าง 46 - 55 ปี, ช่วงอายุระหว่าง 55 ปีขึ้นไป และช่วงอายุระหว่าง 18 - 25 ปี ตามลำดับ
- 3) สถานภาพ พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมากที่สุด รองลงมา มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย และมีสถานภาพโสด ตามลำดับ
- 4) วุฒิการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมากที่สุด รองลงมา ระดับปริญญาตรี, ระดับอนุปริญญา(ปวส.), ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ
- 5) อาชีพ พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพส่วนตัวมากที่สุด รองลงมา มีอาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน, อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ, อาชีพอื่นๆ และนักเรียน/นักศึกษา ตามลำดับ
- 6) รายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด รองลงมา มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาทต่อเดือน, รายได้ 15,001 - 20,000 บาทต่อเดือน, รายได้ 20,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน, รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน และไม่มีรายได้ ตามลำดับ

### 2. สรุปผลการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย

- 1) รูปแบบบริการนวดแผนไทย พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดผ่อนคลายมากที่สุด รองลงมา ใช้บริการนวดฝ่าเท้า, ใช้บริการนวดตัว, ใช้บริการนวดน้ำมัน, ใช้บริการนวดเพื่อการรักษา, ใช้บริการนวดตัวขัดผิว, ใช้บริการนวดประคบสมุนไพร, ใช้บริการนวดหน้า และมาใช้บริการนวดแบบสปอร์ต ตามลำดับ
- 2) เหตุผลในการมาใช้บริการนวดแผนไทย พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่ให้เหตุผลผ่อนคลายความเมื่อยล้า/ความเครียดมากที่สุด รองลงมา บรรเทาอาการเจ็บปวด, บำรุงผิว, ส่งเสริมสุขภาพ, รักษาโรค และสนใจภูมิปัญญาไทย ตามลำดับ
- 3) วันที่มาใช้บริการนวดแผนไทย พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดแผนไทยในวันเสาร์ - อาทิตย์ มากที่สุด รองลงมา วัน จันทร์ - ศุกร์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามลำดับ
- 4) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการนวดแผนไทย พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดแผนไทยในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มากที่สุด รองลงมา ช่วงเวลา 14.01 - 16.00 น., ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น., ช่วงเวลา 16.01 - 18.00 น., ช่วงเวลา 08.00 - 10.00 น. และช่วงเวลา 18.01 - 20.00 น. ตามลำดับ

### 3. สรุปผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย

- 1) ด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ขนาด พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ขนาดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้มาตรฐาน และผลิตภัณฑ์ที่ได้จากธรรมชาติอยู่ในระดับมาก
- 2) ด้านราคา พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยให้ความสำคัญด้านราคาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับการแจ้งอัตราค่าใช้บริการอย่างชัดเจนและราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญกับช่องทางหลากหลายในการชำระเงิน เช่น เงินสด บัตรเครดิต เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง
- 3) ด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยให้ความสำคัญด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับสถานที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชนหรือแหล่งพาณิชยกรรม, ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ และมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพออยู่ในระดับมาก
- 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลาย และมีโปรโมชั่นที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง
- 5) ด้านบุคคล พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยให้ความสำคัญด้านบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก





โดยให้ความสำคัญกับพนักงานมีความชำนาญและมีความรู้ในด้านการนวด, พนักงานมีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี, พนักงานมีความดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี, พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และพนักงานมีทักษะด้านการสื่อสารที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด

6) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการนวดแผนไทยให้ความสำคัญด้านกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับการแนะนำประเภทและประโยชน์ของการนวดแผนไทยอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญกับความหลากหลายของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

7) ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ พบว่าผู้ใช้บริการนวดแผนไทยให้ความสำคัญด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับเครื่องใช้ต่างๆมีความสะอาดและจัดเรียงเป็นระเบียบเรียบร้อย, การตกแต่งและบรรยากาศภายในร้านโดยรวม, จำนวนและขนาดของห้องนวดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญกับเพลงที่ใช้เปิดเพื่อสร้างบรรยากาศมีความเหมาะสมและมีความเป็นส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง

8) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's โดยภาพรวม พบว่าผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับด้านบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด ให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ขนาด, ด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการ, ด้านราคา และด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง

#### 4. สรุปผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีปัจจัยสถานภาพทั่วไปต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ต่างกัน ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีเพศต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ขนาด ไม่ต่างกัน มีค่า P-value เท่ากับ 0.29

ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ด้านราคา ไม่ต่างกัน มีค่า P-value เท่ากับ 0.17

ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการ ไม่ต่างกัน มีค่า P-value เท่ากับ 0.30

ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีเพศต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่ต่างกัน มีค่า P-value เท่ากับ 0.38

ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีเพศต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ด้านบุคคล ไม่ต่างกัน มีค่า P-value เท่ากับ 0.56

ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีเพศต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่ต่างกัน มีค่า P-value เท่ากับ 0.72

ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีเพศต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ ต่างกัน มีค่า P-value เท่ากับ 0.02

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่ต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ต่างกัน

ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ขนาด ต่างกัน มีค่า P-value เท่ากับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาอายุคู่ ระหว่างอายุกับด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ขนาด พบว่าแต่ละคู่ไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ด้านราคา ไม่ต่างกัน มีค่า P-value เท่ากับ 0.43

ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการ ไม่ต่างกัน มีค่า P-value เท่ากับ 0.68

ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's











สถานภาพมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ด้านวันที่มาใช้บริการนวดแผนไทย มีค่า P-value เท่ากับ 0.02 โดยผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีสถานภาพสมรสส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดแผนไทยในวัน เสาร์ - อาทิตย์

สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ด้านช่วงเวลาที่มาใช้บริการนวดแผนไทย มีค่า P-value เท่ากับ 0.27

สมมติฐานที่ 2.4 วุฒิกศศึกษาที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย

วุฒิกศศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ด้านรูปแบบบริการนวดแผนไทย มีค่า P-value เท่ากับ 0.42

วุฒิกศศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ด้านเหตุผลในการมาใช้บริการนวดแผนไทย มีค่า P-value เท่ากับ 0.43

วุฒิกศศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ด้านวันที่มาใช้บริการนวดแผนไทย มีค่า P-value เท่ากับ 0.10

วุฒิกศศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ด้านช่วงเวลาที่มาใช้บริการนวดแผนไทย มีค่า P-value เท่ากับ 0.41

สมมติฐานที่ 2.5 อาชีพมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย

อาชีพมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ด้านรูปแบบบริการนวดแผนไทย มีค่า P-value เท่ากับ 0.03 โดยผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่ประกอบอาชีพส่วนตัวส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดผ่อนคลาย

อาชีพไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ด้านเหตุผลในการมาใช้บริการนวดแผนไทย มีค่า P-value เท่ากับ 0.06

อาชีพมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ด้านวันที่มาใช้บริการนวดแผนไทย มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 โดยผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่ประกอบอาชีพส่วนตัวส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดแผนไทยในวัน เสาร์ - อาทิตย์

อาชีพไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ด้านช่วงเวลาที่มาใช้บริการนวดแผนไทย มีค่า P-value เท่ากับ 0.25

สมมติฐานที่ 2.6 รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย

รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ด้านรูปแบบบริการนวดแผนไทย มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 โดยผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดผ่อนคลาย

รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ด้านเหตุผลในการมาใช้บริการนวดแผนไทย มีค่า P-value เท่ากับ 0.01 โดยผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ให้เหตุผลในการมาใช้บริการนวดแผนไทยเพื่อผ่อนคลายความเมื่อยล้า/ความเครียด

รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ด้านวันที่มาใช้บริการนวดแผนไทย มีค่า P-value เท่ากับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาทต่อเดือนส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดแผนไทยในวัน เสาร์ - อาทิตย์

รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ด้านช่วงเวลาที่มาใช้บริการนวดแผนไทย มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 โดยผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาทต่อเดือนส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดแผนไทยในช่วงเวลา 14.01 - 16.00 น.

### อภิปรายการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ใช้บริการในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อมูลผู้ใช้บริการที่ได้จากการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่นั้นเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 - 45 ปี



สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพส่วนตัว และมีรายได้ 10,001 - 15,000 บาทต่อเดือน ดังนั้นการวางแผนการตลาดควรคำนึงถึงกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดกับกลุ่มผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม

ด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ขนาด ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้รับมาตรฐาน ดังนั้นควรให้ความสำคัญในการเลือกสรรผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาใช้ขนาดให้เหมาะสม ได้รับมาตรฐานที่ถูกต้องและปลอดภัย ด้านราคา ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การแจ้งอัตราค่าใช้จ่ายบริการอย่างชัดเจน ดังนั้นควรติดป้ายแจ้งอัตราค่าใช้จ่ายบริการแต่ละรูปแบบบริการขนาดแผนไทยไว้อย่างชัดเจน และจัดวางในตำแหน่งที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ และมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ดังนั้นสถานที่ตั้งควรมีทำเลที่เหมาะสม มองเห็นได้ชัดเจน มีที่จอดรถเพียงพอ การคมนาคมสะดวก เพราะธุรกิจนี้หากมีทำเลที่ดี ก็ถือว่าประสบความสำเร็จไปแล้วส่วนหนึ่ง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลาย ดังนั้นควรสร้างการรับรู้เพื่อสื่อสารไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เพราะเป็นสื่อที่มีต้นทุนไม่สูง เพื่อให้เกิดการจดจำ และกระตุ้นให้เกิดความต้องการเข้าใช้บริการด้วยการโฆษณาอย่างต่อเนื่อง

ด้านบุคคล ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานมีความชำนาญ และมีความรู้ในด้านการนวด เพราะการนวดเป็นการบริการแบบตัวต่อตัว โอกาสใกล้ชิดและสัมผัสร่างกายกับผู้ใช้บริการมีอยู่ตลอดเวลา หากพนักงานนวดนั้นขาดความรู้ในด้านการนวด ก็อาจจะเป็นการทำให้บาดเจ็บได้ ดังนั้นพนักงานนวดจึงต้องมีประสบการณ์และความชำนาญในการนวดมากที่สุด รวมถึงต้องมีใจรักในการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ กลับมาใช้บริการอีกและเกิดการบอกต่อ

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีการแนะนำประเภทและประโยชน์ของการนวดแผนไทย ดังนั้น พนักงานนวดนอกจากจะมีความรู้ในด้านการนวดแล้วต้องมีทักษะด้านการสื่อสารที่ดี พูดคุยแนะนำรูปแบบการนวดและประโยชน์ของการนวดแผนไทยด้วยกริยามารยาทที่ดีและด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการนวดแผนไทยนั้นๆยิ่งขึ้น

ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เครื่องใช้ต่างๆ มีความสะอาด และจัดเรียงเป็นระเบียบเรียบร้อย ดังนั้นควรมีการตกแต่งบรรยากาศภายในร้านให้สวยงาม เป็นระเบียบ สะอาดเรียบร้อย มีกลิ่นหอมของน้ำมันหอมระเหยสมุนไพรต่างๆ มีการบริการเครื่องดื่ม เช่น น้ำชา น้ำสมุนไพร เป็นต้น มี Wi-Fi/Internet หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร เปิดเพลงฟังเบาๆสบายๆ เพื่อสร้างบรรยากาศให้รู้สึกผ่อนคลายมากยิ่งขึ้น รวมถึงการตกแต่งบรรยากาศภายนอกร้านให้ดูทันสมัยน่าสนใจเหมาะกับกลุ่มผู้ใช้บริการ เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเลือกบรรยากาศร้านโดยรวมก่อน ถึงจะตัดสินใจใช้บริการ

#### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาโดยขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการนวดแผนไทยในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เพื่อศึกษาปัจจัยสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ จะมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย และผลที่ได้จะมีความเดิมหรือแตกต่างจากงานวิจัยในครั้งนี้

ข้อเสนอแนะในการทาวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ของผู้ใช้บริการในระดับอำเภอแม่สอด จึงไม่สามารถทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ใช้บริการในระดับจังหวัด ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในระดับจังหวัดตาก เพื่อจะได้เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ



#### เอกสารอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิชาแพทยแผนไทย. การนวดแผนไทย. [Online]. Available:  
[http://www.rsa.sci.ru.ac.th/index.php?option=com\\_content&view=article&id=124&Itemid=548](http://www.rsa.sci.ru.ac.th/index.php?option=com_content&view=article&id=124&Itemid=548)  
[2560, มิถุนายน 27].
- สยามอาชีพ (2559). นวดแผนไทย นวดแผนโบราณ วิธีการนวดแผนไทย และประวัติความเป็นมา. [Online].  
Available: <http://www.siamarcheep.com/นวดแผนไทยนวดแผนโบราณ.html>  
[2560, สิงหาคม 26].

The 4th Kamphaeng Phet Rajabhat University  
National Conference