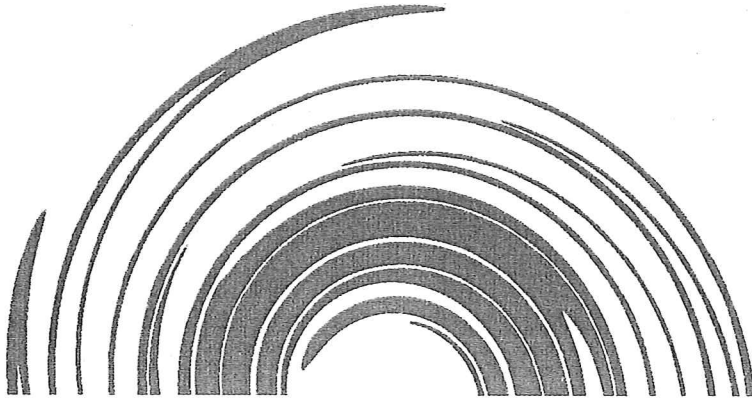




การประชุมสังคมศาสตร์วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12

“ การพัฒนาภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์เพื่อความยั่งยืนของชุมชน ท้องถิ่น สังคมไทย และอาเซียน ”

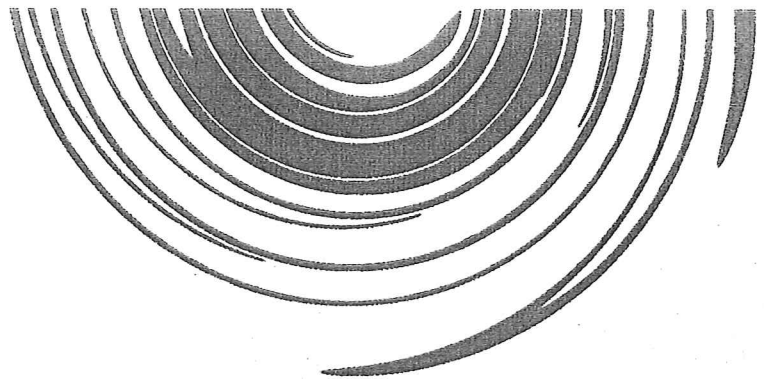
14 มกราคม 2559 ณ หอประชุมใหญ่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



The 12th National and International Symposium of Social Sciences

“ Development under Globalization Stream for
Sustainability of Local Communities
in Thai Society and ASEAN ”

14 January 2016
The Grand Conference Hall, Chiang Rai Rajabhat University



สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

วิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง

วิทยาลัยครูหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิจัย (ภายนอก)

โครงการสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ 12

“การพัฒนาภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์เพื่อความยั่งยืนของชุมชน ท้องถิ่น สังคมไทย
และอาเซียน”

- | | |
|---|--|
| 1. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.มนัส สุวรรณ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวารธรรม วิงวอน | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วงษ์บุรณาวาทย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ อุทองทรัพย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทยา สุวคันธ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุกกลีน อุณวิจิตร | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย |
| 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 12. อาจารย์ ดร.โกสุม โอมพรนุวัฒน์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 13. อาจารย์ ดร.ปกครอง บุญ-หลง | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 14. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง |
| 15. อาจารย์ ดร.ปเนต มโนมัยวิบูลย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง |
| 16. อาจารย์ ดร.เด่นพงษ์ วงศ์วิจิตร | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง |
| 17. ดร.วิชุดา มาตันบุญ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 18. อาจารย์ ดร.ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยศิลปากร |

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิจัย (ภายใน)

โครงการสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ 12

“การพัฒนาภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์เพื่อความยั่งยืนของชุมชน ท้องถิ่น สังคมไทย
และอาเซียน”

1. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยจันทร์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
2. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพิสุทธิ์ ใจสนิท	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
3. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ศรีเอกานุกูล	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิน พรหมใจสา	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาพรธรรม ไชยานนท์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย คำแสน	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี หมวกกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
11. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
12. Mr.Albert Lisec	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
13. อาจารย์ ดร.วรรณะ รัตนพงษ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
14. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิวัฒน์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
15. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
16. อาจารย์ ดร.สุทธิพร วิทยผลุง	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
17. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วดาดีบ	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
18. อาจารย์ ดร.จิรนนต์ ไชยงาม นอกซ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
19. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
20. อาจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงศ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
21. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
22. อาจารย์ ดร.ธัญลักษณ์ แซ่เลี้ยว	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
23. อาจารย์คุณฤดี คงสุวรรณ	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ

งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ 12

“การพัฒนาภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์เพื่อความยั่งยืนของชุมชน ท้องถิ่น สังคมไทย
และอาเซียน”

- | | |
|---|---------------|
| 1. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.มนัส สุวรรณ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วงษ์บูรณาวิทย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยพันธ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 4. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุกกิ้น อุณวิจิตร | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิน พรหมใจสา | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 8. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 9. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 10. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 11. อาจารย์ ดร.จิรนนต์ ไชยงาม นอกซ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 12. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 13. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 14. อาจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงศ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 15. นายยุทธศิลป์ ชุมณี | ผู้ทรงคุณวุฒิ |

คณะกรรมการวิชาการฝ่ายจัดทำ (Proceeding)

- | | |
|--|----------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ศรีเอกานุกูล | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิณ พรหมใจสา | กรรมการ |
| 4. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | กรรมการ |
| 5. อาจารย์อติวัชร พนาพงศ์ไพศาล | กรรมการ |
| 6. อาจารย์จามรี พระสุนิล | กรรมการ |
| 7. อาจารย์นพชัย ฟองอิสสระ | กรรมการ |
| 8. ว่าที่ร้อยตรีอัศนีย์ ณ คีรี | กรรมการ |
| 9. อาจารย์ณัฐทิยา วัฒนศิริศาสตร์ | กรรมการ |
| 10. อาจารย์ ดร.จිරนนต์ ไชยงาม นอกซ์ | กรรมการและเลขานุการ |
| 11. อาจารย์ขวัญชนก นันทะชาติ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี

Service Quality Affecting the choosing of Thai traditional massage in Phetchaburi province

เกตุวดี สมบูรณ์ทวี¹, ณัฐวุฒิ ปาลอภิไทร²และ วิจิตรา ชาติธร³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคคลทั่วไปที่เคยเข้าใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้โปรแกรมทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทยโดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: ธุรกิจนวดแผนไทย, คุณภาพการบริการ

Abstract

The objective of this research was to study service quality affecting the choosing of the Thai traditional massage in Phetchaburi province and to study behavior of the service selection of the Thai traditional massage in Phetchaburi province. This research was quantitative research with using 400 respondents who had used Thai massage in Phetchaburi province. The data was analyzed by using mean, frequency, percentage, standard deviation, and Multiple Regression Analysis. The results revealed that the quality of the services was rated overall at high level. Moreover, the decision in choosing the service was the same direction related the tangibles, reliability, assurance, responsiveness with the significant level of 0.05.

Key Words: Thai traditional massage, Service quality

¹ อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

^{2,3} นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

เลขที่1 หมู่ที่3 ถนนชะอำ-ปราณบุรี ตำบลสามพระยา อำเภชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

E-mail: kedwadee_so@hotmail.com, chartdorn.10w@gmail.com

บทนำ

เคยสังเกตหรือไม่ว่าจะเดินไปทางไหน เวลาไหน หรือแม้แต่กำลังทำกิจกรรมอะไร เสียงเรียกให้เข้ารับบริการนวด ก็มักจะทำให้เรารู้สึกเมื่อยล้าขึ้นมาแปลกๆ ด้วยความที่การนวดโดยเฉพาะนวดแผนไทยแล้วนั้น ใครๆ ก็ว่าดีสามารถช่วยเรื่องสุขภาพแบบครบครัน แถมยังให้ความผ่อนคลาย สบายเนื้อสบายตัวได้เป็นอย่างดี ผู้คนมากมายจึงแห่เดินเข้าร้านนวดกันเป็นว่าเล่น สำหรับบางคนนอกจากจะชอบการนวดเป็นชีวิตจิตใจแล้ว ยังมีร้านนวดที่เข้าไปใช้เป็นประจำ รวมถึงมีหมอนวดประจำตัวเลยทีเดียว แม้ว่าการนวดไทยจะมีข้อดีอยู่มาก แต่ก็ใช่ว่าจะไม่มีข้อเสียเลย ก่อนเข้ารับบริการนวด ผู้นวดควรจะต้องศึกษาข้อมูลเรื่องประโยชน์ และโทษให้ดีเสียก่อน เพื่อป้องกันอันตราย หรือความเสียหายบางอย่างที่อาจเกิดขึ้นกับร่างกายได้ (เกวลิน สิงหาคำ, 2557)

การนวดแผนไทยซึ่งถือเป็นศาสตร์และศิลป์ช่วยในเรื่องสุขภาพของคนไทย เช่น นวดฝ่าเท้า นวดจับเส้น นวดประคบ นวดไมเกรน นวดน้ำมัน ฯลฯ ส่วนมากเป็นการนวดเพื่อผ่อนคลาย และนวดคลายเส้นเพื่อบำบัดอาการปวดเมื่อย เฉพาะจุดจะเห็นได้ว่านอกจากคนไทยแล้ว ประเทศไทยยังเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวกันเป็นจำนวนมาก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เมื่อเดินทางไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ จะมีบริการนวดแผนไทย นวดแผนโบราณเปิดร้านต้อนรับ จนได้รับความนิยมนำมาอย่างต่อเนื่องจากนักท่องเที่ยว เพราะการนวดแผนไทยเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ และช่วยผ่อนคลายได้ดี (เว็บไทยอาชีพดอทคอม, 2556)

โดยภาพรวมธุรกิจชนิดนี้มีมูลค่าในตลาดไม่น้อยเลย ซึ่งในปัจจุบันมูลค่ารวมของตลาดได้เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นอัตราการเจริญเติบโตทางธุรกิจพร้อมกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากการนวดเป็นการบริการที่นอกเหนือจากปัจจัยสี่ ดังนั้นลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จึงมักอยู่ในกลุ่มของผู้มีรายได้ปานกลางและมีรายได้สูง ธุรกิจการนวดแผนไทยทำได้ง่าย เพราะไม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนที่สูงมากนัก จึงเป็นทางเลือกให้กับผู้ที่สนใจจะทำธุรกิจเป็นของตัวเอง ส่งผลให้เกิดร้านนวดแผนไทย ร้านสปา รวมถึงร้านเสริมสวยที่มีการนวดไทยเป็นบริการเสริม เกิดขึ้นใหม่อยู่มากมายทั้งในตัวเมืองและต่างจังหวัด ทำให้มีการแข่งขันในธุรกิจชนิดนี้สูง (Millionaire academy, 2558)

อย่างเช่นในจังหวัดเพชรบุรี ที่ถือว่าเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย มีนักท่องเที่ยวหลั่งไหลเข้ามามากมายในแต่ละปีจึงมีผลทำให้ธุรกิจนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรีมีจำนวนเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ อีกทั้งจังหวัดเพชรบุรียังมีสมาคมแพทย์แผนไทยเพชรบุรี-ประจวบคีรีขันธ์ ตั้งอยู่ที่วัดโคก อำเภอมือง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งถือเป็นแหล่งเรียนรู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนวดแผนไทย บุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปศึกษาเรียนรู้เพื่อนำความรู้มาประกอบอาชีพนวดแผนไทยได้ (สภาการแพทย์แผนไทย, 2556)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี ตลอดจนบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย และผู้ศึกษาหวังว่าผลการวิจัยนี้จะประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจนวดแผนไทยต่อไป โดยทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการพร้อมทั้งพัฒนาและปรับปรุงด้านอื่นๆ ให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี

สมมุติฐานการวิจัย

คุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ มีผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยใน จ.เพชรบุรี โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้ให้บริการนวดแผนไทยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการหากลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e หมายถึง ค่าเปอร์เซ็นต์ความคาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

z หมายถึง ค่าระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% นั่นคือยอมให้เกิดความคาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างได้ 5% (0.05) ดังนั้นจึงแทนค่าขนาดตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 384.16 \text{ หรือ } 385$$

โดยเพื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม 15 ตัวอย่าง ดังนั้น ขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี เป็นลักษณะของคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการนวดแผนไทย ประเภทบริการที่ท่านเลือกใช้บ่อยที่สุด ช่วงเวลาท่านนิยมไปใช้บริการนวดแผนไทย ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการนวดแผนไทยต่อครั้ง สาเหตุที่ท่านตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทย ท่านได้ข้อมูลร้านนวดแผนไทยจากแหล่งใดบ้าง และท่านคิดว่าอะไรที่จะทำให้ท่านเลือกที่จะใช้บริการนวดแผนไทย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 25 ข้อกำหนดให้แต่ละข้อมี 5 ตัวเลือก คือ ระดับของความคิดเห็นจากมากที่สุด-น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภค มีจำนวน 3 ข้อ กำหนดให้แต่ละข้อมี 5 ตัวเลือก คือ ระดับของความคิดเห็นจากมากที่สุด-น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 แบบคำถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการนวดแผนไทยจำนวน 1 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย จากหนังสือ วารสาร และบทความที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาถึงคุณภาพการบริการของนวดแผนไทย และได้ใช้มาตราวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ของ ซึ่งประกอบไปด้วย 5 มิติ ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ มาใช้ในการทำแบบสอบถาม

2. ร่างแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามซึ่งพิจารณาถึงความถูกต้องของเนื้อหาและภาษาที่ใช้

3. นำแบบสอบถามที่ร่างขึ้นส่งให้แก่ผู้คุณวุฒิพิจารณาจำนวนทั้งหมด 3 ท่าน เพื่อพิจารณาในด้าน ความถูกต้อง (Validity) ของแบบสอบถาม เพื่อพิจารณาในด้านความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 30 ชุด และนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (Ruchareka : 2010) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.900

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อมั่น ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อหาค่าสถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการและข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และสำหรับในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ทำการทดสอบด้วยวิธีทางสถิติโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรีของผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ด้วยค่า Sig. หากค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

3. การแปลผลคะแนนแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ไทเคอริท (Likert's rating scale) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552) โดยแสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึงมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึงมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึงปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึงน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึงน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ53.3) มีอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ37.5) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ59.3) ประกอบอาชีพรับราชการ (ร้อยละ 33.8) มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ28.8) และมีสถานภาพ โสด (ร้อยละ54.3)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการนวดแผนไทยพบว่า ส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการนวดแผนไทย 2ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ43.5) เลือกใช้บริการนวดฝ่าเท้า (ร้อยละ34.8) นิยมเข้าใช้บริการนวดแผนไทยในช่วงเวลา 15.01-18.00น. (ร้อยละ35.8) มีค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้บริการนวดแผนไทยต่อครั้งที่ 201-300บาท (ร้อยละ 36.8) เหตุผลในการเข้าใช้บริการนวดแผนไทยคือเพื่อดูแลสุขภาพ (ร้อยละ24.8) โดยทราบข้อมูลร้านนวดแผนไทยจากกลุ่มเพื่อน (ร้อยละ 24.5) และปัจจัยที่เลือกเข้าใช้บริการนวดแผนไทยคือ ใกล้บ้าน (ร้อยละ53)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการนวดแผนไทยพบว่า คุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.20) คุณภาพอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.48) ความเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.30) การตอบสนอง ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.28) การรับประกัน ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.37) และการเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.37) รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี

คุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการนวดแผนไทย	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
คุณภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.60	0.48	มาก
คุณภาพด้านความเชื่อถือ	3.70	0.30	มาก
คุณภาพด้านการตอบสนอง	3.70	0.28	มาก
คุณภาพด้านการรับประกัน	3.68	0.37	มาก
คุณภาพด้านการเอาใจใส่	3.64	0.37	มาก
รวม	3.66	0.20	มาก

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทย พบว่า ในภาพรวมมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยเพราะเชื่อว่าจะได้รับประโยชน์คุ้มค่าอัตราค่าบริการ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.54) ตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยเพราะเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.54) ยินดีที่จะจ่ายเงินสำหรับการใช้บริการนวดแผนไทย ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.54) รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี

การตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1. ท่านตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทย เพราะเชื่อว่าจะได้รับประโยชน์คุ้มค่าอัตราค่าบริการ	3.68	0.54	มาก
2. ท่านตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทย เพราะเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ	3.71	0.54	มาก
3. ท่านยินดีที่จะจ่ายเงินสำหรับการใช้บริการนวดแผนไทย	3.68	0.54	มาก

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการถดถอยเชิงพหุของคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การถดถอย (Regression)	9.963	5	1.993	15.620	.000
ส่วนที่เหลือ (Residual)	50.263	394	.128		
รวม (Total)	60.227	399			

จากตารางที่ 3 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คุณภาพทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ ทั้ง 5 ด้านส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี โดยรวมของผู้รับบริการ เมื่อใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 พบว่าคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี คือคุณภาพทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี

ตัวแปรพยากรณ์	ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)		.787	.359		2.192	.029
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	X_1	.080	.038	.100	2.112	.035
ด้านความเชื่อถือ	X_2	.233	.063	.180	3.710	.000
ด้านการตอบสนอง	X_3	.147	.066	.107	2.207	.028
ด้านการรับประกัน	X_4	.221	.054	.213	4.123	.000
ด้านการเอาใจใส่	X_5	.111	.053	.104	2.088	.037

$R = 0.41$, $R \text{ Square} = 0.17$, $\text{Adjusted } R \text{ Square} = 0.155$, $\text{Std. Error of the Estimate} = 0.38$

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ ทั้ง 5 ด้าน

$$\hat{Y} = 0.787 + 0.100X_1 + 0.180X_2 + 0.107X_3 + 0.213X_4 + 0.104X_5$$

เมื่อ \hat{Y} แทนคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี

X_1 แทน ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

X_2 แทน ด้านความเชื่อถือ

X_3 แทน ด้านการตอบสนอง

X_4 แทน ด้านการรับประกัน

X_5 แทน ด้านการเอาใจใส่

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคุณพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย โดยรวม จะมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ กล่าวคือเมื่อผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ ในระดับมาก จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้คุณภาพการบริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการวิจัย
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	สนับสนุน
ด้านความเชื่อถือ	สนับสนุน
ด้านการตอบสนอง	สนับสนุน
ด้านการรับประกัน	สนับสนุน
ด้านการเอาใจใส่	สนับสนุน

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในภาพรวมมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ การตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี เพราะเชื่อว่าจะได้รับประโยชน์คุ้มค่ากับอัตราค่าบริการ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.54) การตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี เพราะเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.54) ยินดีที่จะจ่ายเงินสำหรับการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.54) แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในการเลือกใช้บริการ ซึ่งเชื่อว่าจะได้รับประโยชน์คุ้มค่ากับการจ่าย เชื่อมั่นในคุณภาพสินค้า และยินดีที่จะจ่ายเงินสำหรับการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคและการตัดสินใจซื้อ ของ ซูกซาค เอ็มมร์ตันกุล (2557) ในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบไปด้วยบุคลิกภาพ ทัศนคติ ความเชื่อและแรงจูงใจ และยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางสังคมที่ประกอบด้วยครอบครัว กลุ่มอ้างอิง ผู้นำทางความคิด ชนชั้นสังคมและวัฒนธรรม

2. จากผลการศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า คุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.20) คุณภาพอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สิ่งที่สัมผัสได้ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.48) ความเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.30) การตอบสนอง ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.28) การรับประกัน ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.37) และการเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.37) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพของการบริการ ของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) คือ การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่วิเศษมาก ประทับใจ คุ้มค่าต่อการตัดสินใจและคุ้มค่าเงินที่เสียไป

3. จากผลการศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า คุณภาพการบริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี โดยรวม จากระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ค่า sig. ของคุณภาพทั้ง 5 ด้านมีค่าต่ำกว่า 0.05 จึงมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ กล่าวคือเมื่อผู้รับบริการมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ ในระดับมาก จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรีสูง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพทั้ง 5 ด้าน ส่งผลอยู่ในระดับมาก โดยตัวธุรกิจนวดแผนไทยต้องให้ความสำคัญในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี ได้อย่างรวดเร็วและเกิดการใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป ดังนั้นตัวธุรกิจนวดแผนไทยควรจะเน้นให้ความสำคัญในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ธุรกิจนวดแผนไทยต้องมีบริเวณภายนอกและภายในร้านที่สะอาดเรียบร้อย โดยมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวทั้งการตกแต่งภายในและการแต่งกายของพนักงาน และที่สำคัญคือผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการต้องมีความปลอดภัย

2. ด้านความเชื่อถือ (Reliability) ธุรกิจนวดแผนไทยจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ในด้านความชำนาญ ฝีมือและความรู้ในการให้บริการ เพราะความมีฝีมือและความชำนาญถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการนวดแผนไทย

3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ธุรกิจนวดแผนไทยจะต้องมีพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการและพนักงานต้องมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ รวมถึงการบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4. ด้านการรับประกัน (Assurance) ธุรกิจนวดแผนไทยจะต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยพนักงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในการเข้าใช้บริการ

5. ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) ธุรกิจนวดแผนไทยจะต้องใส่ใจในทุกๆรายละเอียดในคุณภาพการบริการ ทำให้ลูกค้ารู้สึกเสมือนบุคคลสำคัญ รวมทั้งเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุกๆด้าน

ด้วยผู้ใช้บริการนวดแผนไทย มีความหลากหลายในเรื่องของอายุ การศึกษา และรายได้ จึงอาจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ในทางเลือกต่างๆของการให้บริการนวดแผนไทยในปัจจุบัน ธุรกิจนวดแผนไทยจังหวัดเพชรบุรีจึงควรเน้นพัฒนา ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลง การใช้บริการคุณภาพทั้ง 5 ด้าน สำหรับลูกค้าที่เข้าใช้บริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อการเติบโตของธุรกิจนวดแผนไทยอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการสำรวจข้อมูลเพื่อทำการวิจัยนั้น ผู้วิจัยควรเลือกสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่มีความน่าจะเป็นไปได้และเหมาะสมกับเรื่องที่ทำให้มากที่สุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและเกิดความผิดพลาดในการนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัยน้อยที่สุด

2. การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเพชรบุรี เท่านั้น ผู้วิจัยควรศึกษาประชากรที่ใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดอื่นๆ ตามภูมิภาคของประเทศ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและจัดคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: คณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกวณีน สิงห์คำ. (2557). 5 ข้อควรรู้ ก่อนการนวดแผนไทย. สืบค้นเมื่อ 27 กันยายน 2558, จาก
<https://www.wongnai.com/articles/5-facts-to-know-before-getting-thai-massage>
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS. (พิมพ์ครั้งที่10). กรุงเทพมหานคร: บิสดิเนสตาร์
แอนด์คี่.
- พีรดา จันทร์วิบูลย์, สุระลักษณ์ พักคำ. (2552). ประสิทธิภาพของการนวดแบบราชสำนักในการรักษาอาการปวด
กล้ามเนื้อหลังส่วนบนของผู้มารับบริการในศูนย์วิชาชีพระแพทย์แผนไทยประยุกต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
(รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ธณชัย ดันตระกูล. (2553). การบริหารจัดการการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซีเคแอนด์เอส โฟโต้
สตูดิโอ.
- เว็บไทยอาชีพดอทคอม. (2556). อาชีพนวดแผนไทยนวดแผนโบราณ อีกหนึ่งอาชีพทำเงินของคนไทย. สืบค้นเมื่อ 27
กันยายน 2558, จาก <http://www.thaiarcheep.com/อาชีพนวดแผนไทย-นวดแผนโบ.html>.
- สภาการแพทย์แผนไทย. (2556). รายชื่อสถาบันหรือสถานพยาบาลที่สภาฯ รับรอง. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2558, จาก
<http://www.thaimed.or.th>
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2555). หลักการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ทีโอป.
- สุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. (2557). หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: แสงดาว.
- Millionaire academy. (2558). รวยด้วยการเปิดร้านนวดแผนไทย. สืบค้นเมื่อ 27 กันยายน 2558, จาก <http://millionaire-academy.com/เปิดร้านนวดแผนไทย>.