



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

## สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมการตลาดและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อพฤติกรรมการตลาดและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อพฤติกรรมการตลาดของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า และระดับการใช้กลยุทธ์ของสถานประกอบการนวดแผนไทย และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 384 คน ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test, LSD. และ Chi-Square ( $\chi^2$ ) มีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-15,000 บาท อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี และมีสถานภาพสมรส
2. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ลูกค้ามาใช้บริการเพื่อผ่อนคลายอาการเหนื่อล้าจากการทำงาน/การท่องเที่ยว ใช้บริการนวดไทย/นวดราชสำนัก/นวดกดจุด/ นวดฝ่าเท้า มาใช้บริการช่วงเวลาเย็น (16.01-19.00 น.) ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 ชั่วโมง โดยมีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 200-500 บาท และใช้บริการเดือนละ 1-2 ครั้ง



3. ระดับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อกลยุทธ์การตลาดของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง กลยุทธ์มุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

4. ระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และด้านส่งเสริมการขายและแนะนำบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

5. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อกลยุทธ์การตลาดของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5.1 ลูกค้ำที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การตลาดของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน ไม่แตกต่างกัน

5.2 ลูกค้ำที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การตลาดของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน แตกต่างกัน

5.3 ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การตลาดของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน ไม่แตกต่างกัน

5.4 ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การตลาดของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน ไม่แตกต่างกัน

5.5 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การตลาดของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน ไม่แตกต่างกัน



5.6 ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การตลาดของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลยุทธ์การสร้าง ความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน แตกต่างกัน

6. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

6.1 ลูกค้ำที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในกระบวนการบริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และด้านส่งเสริมการขายและแนะนำบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

6.2 ลูกค้ำที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่บริการ และด้านส่งเสริมการขายและแนะนำบริการ แตกต่างกัน

6.3 ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และด้านส่งเสริมการขายและแนะนำบริการ ไม่แตกต่างกัน

6.4 ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และด้านส่งเสริมการขายและแนะนำบริการ ไม่แตกต่างกัน

6.5 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และด้านส่งเสริมการขายและแนะนำบริการ ไม่แตกต่างกัน

6.6 ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

135

8. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกลยุทธ์การการตลาดของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการใช้กลยุทธ์

8.1 ระดับการใช้กลยุทธ์ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่างกัน ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และด้านส่งเสริมการขายและแนะนำบริการ ไม่แตกต่างกัน

8.2 ระดับการใช้กลยุทธ์ด้านการสร้างความแตกต่างต่างกัน ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และด้านส่งเสริมการขายและแนะนำบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

8.3 ระดับการใช้กลยุทธ์ด้านการมุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วนต่างกัน ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และด้านส่งเสริมการขายและแนะนำบริการ ไม่แตกต่างกัน

9. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการ ส่วนอายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ

## อภิปรายผล

1. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามาใช้บริการเพื่อผ่อนคลายอาการเหนื่อยล้าจากการทำงาน/การท่องเที่ยว ใช้บริการนวดไทย/นวดราชสำนัก/นวดกดจุด/นวดฝ่าเท้า มาใช้บริการช่วงเวลาเย็น (16.01-19.00 น.) อาจเนื่องจากเป็นเวลากลางเลิกงานทำให้สะดวกต่อการมาใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 ชั่วโมง เพราะส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดซึ่งใช้เวลาน้อยกว่าบริการพอกหน้า ขัดตัว ทั้งยังบริการนวดยังมีค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่า โดยมีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 200-500 บาท และส่วนใหญ่มาใช้บริการเดือนละ 1-2 ครั้ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วราภรณ์ หมอนสะอาด (2547) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย



ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดทั้งตัว สาเหตุที่ใช้บริการนวดแผนไทย คือ เพื่อบำบัดและรักษาโรคเกี่ยวกับกล้ามเนื้อ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจคือ ตัดสินใจด้วยตัวเอง ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการรับบริการ คือ 101-200 บาท ความถี่ในการใช้บริการคือ ใช้บริการไม่แน่นอน ช่วงเวลาในการใช้บริการ คือ 18.01-21.00 น. วันที่มาใช้บริการ คือ วันเสาร์-อาทิตย์ และมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง คือ 1-2 ชั่วโมง ลักษณะการให้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการร้านประจำเพียงร้านเดียว โดยมีเหตุผล คือ บริการได้มาตรฐาน/หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข แหล่งที่ได้ข้อมูลร้านนวดแผนไทย คือ เพื่อน ผู้บริโภคส่วนใหญ่รู้สึกพอใจมากหลังใช้บริการนวดแผนไทย โดยจะกลับมาใช้บริการนวดแผนไทยอีก และจะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการนวดแผนไทย

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อกลยุทธ์การตลาดของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน ด้านกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง ด้านกลยุทธ์มุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน พบว่าโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากสถานบริการนวดแผนไทยมีการนำกลยุทธ์มาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและเพื่อครองใจลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ อนิวัช แก้วจันทร์ (2551 : 113) ได้กล่าวว่ากลยุทธ์ระดับธุรกิจ เป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กรโดยมุ่งเน้นการปรับปรุงสถานการณ์แข่งขันของธุรกิจเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านส่งเสริมการขายและแนะนำบริการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารที่ดี สถานบริการมีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือในการบริการ นอกจากนี้ยังสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ขณะรอรับบริการและรับบริการมีการเปิดเพลงเพื่อให้รู้สึกผ่อนคลายขณะนวด รวมถึงมีการแจกแผ่นพับ/โบรชัวร์ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2535 : 38-40) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ คือ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ

#### 4. ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

4.1 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อกลยุทธ์การตลาดของสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนก



ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุ และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อ กลยุทธ์การตลาด ด้านกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน ด้านกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง และ ด้านกลยุทธ์มุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากลูกค้ำที่มีอายุต่างการมี วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการนวดแผนไทยต่างกัน โดยมีการพิจารณาในเรื่องของต้นทุน/ราคา ค่าบริการ ความแตกต่างของท่านวด และการนวดเฉพาะส่วน

4.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของ สถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศ และอายุ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานบริการนวดแผนไทย ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่บริการ และด้านส่งเสริมการขายและ แนะนำบริการ แตกต่างกัน อาจเนื่องจากเพศชายให้ความสำคัญในเรื่องของแรงนวดมากกว่า เพศหญิงเพราะเพศชายมีร่างกายที่แข็งแรงกว่า ส่วนลูกค้ำที่มีอายุน้อยกว่าให้ความสำคัญในเรื่อง ของการจัดสถานที่มากกว่าอาจเนื่องมาจากต้องการบรรยากาศที่ทำให้รู้สึกสบายและผ่อนคลายขณะ รับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัฐชญา เหล่าชินชาติ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ในเขตห้วยขวาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในเรื่อง ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจใน การใช้บริการนวดแผนไทย แตกต่างกัน

4.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของ สถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนก ตามพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ลูกค้ำที่มีลักษณะ/ประเภทการให้บริการ และระยะเวลาในการใช้ บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ด้านผู้ให้บริการและด้านสถานที่บริการ แตกต่างกัน เนื่องจากลูกค้ำที่มาใช้บริการนวดจะให้ ความสำคัญกับผู้ให้บริการมากกว่าลูกค้ำที่มาใช้บริการพอกหน้า/ขัดตัว เพราะการนวดต้องอาศัย ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัฐชญา เหล่าชินชาติ (2549 : บทคัดย่อ) พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยที่แตกต่างกันในเรื่อง จำนวนเงินที่ จ่ายค่าบริการ ประเภทบริการนวดแผนไทย มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน

4.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของสถาน ประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ระดับกลยุทธ์ พบว่า ระดับกลยุทธ์ด้านการสร้างความแตกต่างต่างกัน ลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของสถานประกอบการนวดแผนไทย ด้านผู้ให้บริการ อาจเนื่องจากลูกค้ำให้ความสำคัญ ในเรื่องของท่านวดและผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างจากสถานบริการอื่น รวมถึงวิธีการชำระ ซึ่งสอดคล้อง



กับ ไมเคิล อี. พอร์เตอร์ (Michael E. Porter) (อนิวัช แก้วจันทน์, 2551 : 111) ได้กล่าวว่า ธุรกิจเน้นการบรรลุถึงการปฏิบัติงานที่โดดเด่นที่ลูกค้าคำนึงถึงประโยชน์สูงสุด ในอดีตสินค้ามักมีการผลิตเป็นจำนวนมาก (Mass production) ตามความต้องการของผู้ขาย แต่ปัจจุบันจะทำเช่นนั้นไม่ได้ เพราะกลุ่มลูกค้ามีความต้องการหลากหลาย ทำให้ต้องมีการสร้างความแตกต่างมากกว่ารายอื่นๆ

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการสถานประกอบการนวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ กมลรัตน์ ภิญญธนบัตร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของผู้รับบริการนวดไทยในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพการแพทย์แผนไทย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ รายได้ และภูมิฐานะ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมดูแลสุขภาพของผู้รับบริการนวดไทย ส่วนเพศมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ วัชรภรณ์ อักษรแหลม (2547 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสปา อาจเนื่องมาจากเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องดูแลสุขภาพมากกว่าเพศชาย ซึ่งนอกจากมาใช้บริการนวดแผนไทยแล้วยังอาจรวมไปถึงบริการพอกหน้า/ขัดตัว หรืออบไอน้ำ ซึ่งมีค่าบริการที่มากกว่าการนวดเพียงอย่างเดียว

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 ด้านกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน ควรมีการปรับอัตราค่าบริการให้ต่ำกว่าสถานบริการอื่น เพื่อเป็นการสร้างความต้องการให้ลูกค้ามาใช้บริการ รวมถึงมีการแบ่งชำระค่าบริการสำหรับรายการที่ซื้อเป็นแพคเกจหรือคอร์ส

1.2 ด้านกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง ควรจัดให้มีบริการนวดทั้งในสถานที่และนอกสถานที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ไม่สามารถเดินทางมาใช้บริการที่สถานบริการนวดแผนไทยได้ รวมถึงควรมีการจัดให้มีการชำระด้วยบัตรเครดิต

1.3 ด้านกลยุทธ์มุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน ควรจัดให้มีการนวดตามจุดประสงค์เพื่อให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลาย การนวดเพื่อรักษาโรค บริการอบสมุนไพร/ชาน้ำ/อบไอน้ำ และการบริการความงามด้วยสมุนไพร เช่น การพอกหน้าขัดหน้า





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

139

1.4 ด้านผู้ให้บริการ พนักงานควรแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับงาน และควรให้บริการต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

1.5 ด้านกระบวนการการบริการ ควรมีการจัดลำดับก่อนหลังในการรับบริการ และบริการทันต่อความต้องการของลูกค้า

1.6 ด้านสถานที่บริการ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงมีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย

1.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรจัดสถานที่ให้สะอาดอย่างสม่ำเสมอ และมีการดูแลรักษาความปลอดภัยที่ดี และมีการจัดแสงสว่างอย่างเหมาะสมและเพียงพอในจุดที่ให้บริการ

1.8 ด้านส่งเสริมการขายและแนะนำบริการ ควรมีการจัดแพคเกจหรือคอร์สบริการลูกค้า และมีส่วนลด หรือบริการฟรีเมื่อครบชั่วโมง (สะสมแต้ม)

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานประกอบการ นวดแผนไทยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ควรศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการบริการนวดแผนไทย

2.3 ควรศึกษาแนวโน้มตลาดบริการนวดแผนไทยในประเทศไทยและต่างประเทศ