

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ลินจง โพชารี

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

e-mail: nuynui2525@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการนวดแผนไทยในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการในสถานประกอบการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทยโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการ, การนวดแผนไทย, มหาสารคาม

The Customer's Satisfaction in Thai Massage Service Quality in Muang Mahasarakham, Mahasarakham Province

Linjong Pocharee

Faculty of Tourism and Hotel Management, Mahasarakham University

e-mail: nuynui2525@hotmail.com

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and compare the satisfaction of a Thai massage that municipalities in Mahasarakham province. The sample consisted of 400 customers. And the queries of the statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test (ANOVA). The result showed that the uses of Thai massage are satisfied with the quality of the Thai massages that municipality in Mahasarakham province in the high level. The users with the different age, status, levels of education, professional and the monthly income satisfied with the quality of Thai massage as a whole and the different aspects that are statistically significant at the 0.05 level.

Keywords : Satisfaction, Service Quality, Thai Massage, Mahasarakham

บทนำ

การประกอบธุรกิจร้านนวดแผนไทยเกิดขึ้นมากมายทั้งภายในประเทศไทย และต่างประเทศ จึงส่งผลให้ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน มาโดยตลอด แต่สถานการณ์ธุรกิจการนวดแผนไทยในปัจจุบันโดยภาพรวม ต้องประสบกับสภาวะการแข่งขัน ค่อนข้างสูง โดยมีจำนวนผู้ประกอบการร้านนวดไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 10-20 ต่อปี (ธุรกิจนวดแผนไทย, 2557) การนวดแผนไทย เป็นศาสตร์และศิลป์ของการรักษา บำบัด ดูแล และส่งเสริมสุขภาพ อีกทั้งยังเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีส่วนสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วย (ชำนาญ ผึ้งผาย, 2550) โดยการประกอบธุรกิจนวดแผนไทยให้ประสบความสำเร็จนั้น เกิดจากการนำธุรกิจนวดแผนไทยไปต่อยอดกับธุรกิจอื่น ๆ ที่มีลักษณะการบริการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เช่น ความสวยความงาม การออกกำลังกาย ร้านอาหาร เป็นต้น

เขตพื้นที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นพื้นที่สำคัญทางเศรษฐกิจ และการตลาดของธุรกิจนวดแผนไทย ดังนั้น จึงมีการดำเนินการร้านนวดแผนไทยของจังหวัดมหาสารคามจำนวนมาก ทำให้ผู้ประกอบการแต่ละรายต้องประสบกับปัญหาการแข่งขันทางธุรกิจสูง (อาภรณ์ ปัตนะเวส, 2556) ประกอบกับมีผู้ประกอบการจำนวนมากดำเนินธุรกิจ โดยไม่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านการสนับสนุนจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ที่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ดูแล ธุรกิจนี้ ดังนั้นการจะดำเนินธุรกิจการนวดแผนไทยให้อยู่รอดและประสบผลสำเร็จท่ามกลางการแข่งขันได้ ต้องมุ่งเน้นไปที่คุณภาพการบริการที่ได้มาตรฐาน ประกอบกับการจัดการส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสม โดยสร้างจุดเด่นของตัวเองให้ได้

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความ สนใจที่จะศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนา คุณภาพการนวดแผนไทยในพื้นที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการ และผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปวางแผน พัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการนวดแผนไทยเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนวด แผนไทยของผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือนแตกต่างกัน

4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในการมาใช้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

วิธีการศึกษา

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวนประชากรโดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,200 คน จากจำนวนสถานบริการทั้งหมด 68 แห่ง ซึ่งโดยเฉลี่ยแต่ละสถานบริการมีผู้ใช้บริการจำนวน 150 คน ต่อเดือน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 2 แบบ คือ

แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตาม ความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดย แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มลูกค้านวดแผนไทย มีจำนวน 5 ข้อคำถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการนวดแผน ไทยของกลุ่มลูกค้านวดแผนไทย มีจำนวน 5 ข้อ คือ เหตุผลที่มาใช้บริการ ความถี่บ่อยของ การมาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และประเภทของบริการนวดแผนไทยที่มาใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทยของกลุ่มผู้ใช้บริการนวดแผนไทยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด โดยทำการสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนวด ด้านความน่าเชื่อถือ (จำนวน 6 ข้อ) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (จำนวน 5 ข้อ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (จำนวน 10 ข้อ) ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ (จำนวน 3 ข้อ) และด้านการเข้าใจลูกค้า (จำนวน 4 ข้อ)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้าขนาดแผนไทยในเรื่องปัญหาและอุปสรรคต่อการมาใช้บริการขนาดแผนไทยในสถานบริการขนาดแผนไทยลักษณะคำถามถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Question)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของกลุ่มลูกค้าขนาดแผนไทยเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการขนาดแผนไทยของสถานบริการขนาดแผนไทยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Question)

แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการขนาดแผนไทย เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) ประกอบด้วยประเด็นการสัมภาษณ์ 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของการสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการในสถานบริการขนาดแผนไทย

ตอนที่ 3 ด้านความประทับใจในการเข้ารับบริการขนาดแผนไทย

ตอนที่ 4 ด้านค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้บริการ

ตอนที่ 5 ด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการขนาดแผนไทย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการการขนาดแผนไทยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้วิธีประมวลผลด้วยวิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการขนาดแผนไทยของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าขนาดแผนไทยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของลูกค้าขนาดแผนไทยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม โดยวิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมมาได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนาดแผนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการขนาดแผนไทยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม

เพศ อายุ สถานะภาพ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน โดยการใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง ด้วยการวิเคราะห์ค่าสถิติ t-test การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่าง ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA)

ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคต่อการมาใช้บริการนวดแผนไทย โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการเขียนพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทย โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการเขียนพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ตอนที่ 7 ผลการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกข้อมูล การถอดเทปจากการสัมภาษณ์ จากการสังเกต มาเสนอการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการเขียนพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

สรุปผลการศึกษา

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ส่วนใหญ่ อายุ 35-49 ปี สถานภาพ ส่วนใหญ่สมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ระดับปริญญาตรี อาชีพ ส่วนใหญ่ คือ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. พฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามพบว่า เหตุผลที่ใช้บริการนวดของสถานประกอบการ ส่วนใหญ่เพื่อผ่อนคลาย คลายเครียด ความถี่ในการมาใช้บริการนวดของสถานประกอบการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการนวดของสถานประกอบการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 18.00-20.00 น. วันที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่ เสาร์-อาทิตย์ และประเภทของบริการนวดที่ใช้บริการจากสถานประกอบการ ส่วนใหญ่ คือ การนวดตัว

3. ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ดังตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทย โดยรวมและรายด้านของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.12	0.44	มาก
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.09	1.74	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	3.47	มาก
4. ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	4.01	1.08	มาก
5. ด้านการเข้าใจลูกค้า	4.02	0.84	มาก
โดยรวม	4.04	7.16	มาก

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือนแตกต่างกัน พบว่า

4.1 ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการนวดแผนไทยโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4.2 ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทยโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ และด้านการเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทยต่อคุณภาพการให้บริการการนวดแผนไทยโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ และด้านการเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการนวดแผนไทยโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ และด้านการเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทยโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ และด้านการเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6 ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีรายได้/เดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทยโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ และด้านการเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ปัญหาและอุปสรรคต่อการมาใช้บริการนวดแผนไทย จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้เสนอปัญหาและอุปสรรคต่อการมาใช้บริการนวดแผนไทย คือ เจ้าของกิจการยังขาดประสบการณ์และความชำนาญในการดำเนินงาน พนักงานมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

สถานบริการส่วนใหญ่ไม่มีที่จอดรถ ทำให้ผู้มารับบริการต้องเสียเวลาในการหาที่จอดรถ บรรยากาศภายในสถานประกอบการไม่เป็นส่วนตัว ทำให้บางครั้งรู้สึกไม่ผ่อนคลาย ผู้ทำหน้าที่ให้บริการนวดในสถานประกอบการบางแห่ง ยังมีความรู้และความสามารถไม่เพียงพอที่จะทำให้ผู้มารับบริการนวดแผนไทยพึงพอใจ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการนวดในสถานประกอบการบางแห่ง มีกิริยามารยาทไม่เหมาะสมบางครั้งชวนผู้รับบริการพูดคุยจนเกิดความรำคาญ

6. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทย จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทย คือความสะอาดของเสื้อผ้าที่ใช้ในการนวด ควรใช้ครั้งเดียวแล้วทำความสะอาดก่อนนำมาใช้ใหม่ ความสะอาดของผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน และผ้าเช็ดตัว ควรใช้กับผู้บริการ ครั้งเดียว แล้วนำไปทำความสะอาด ก่อนนำมาใช้ใหม่ ห้องน้ำ และห้องแต่งตัว ควรแยกให้เป็นสัดส่วนระหว่างผู้ให้บริการชายและหญิง ควรมีที่เก็บของมีค่าของผู้ใช้บริการที่ไว้ใจได้ ผู้ให้บริการนวดแผนไทยควรมีการใส่ใจลูกค้า เช่น ขอบให้น้ำมันนวดบางจุด ก็สามารถปฏิบัติให้ผู้รับบริการพอใจในการรับบริการ

7. ผลการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 10 คน เพื่อค้นหาข้อมูล ข้อเท็จจริงของผู้ใช้บริการเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม ถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยต่อคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทย ดังนี้

ด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการในสถานบริการนวดแผนไทย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการประมาณ เดือนละ 1 – 2 ครั้ง ถ้ามีเวลาว่างก็มาบ่อยกว่านี้ค่ะ และช่วงที่มีอาการต้องการรักษาจะมาสถานบริการบ่อยขึ้น

ด้านความประทับใจในการเข้ารับบริการนวดแผนไทย ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการในสถานประกอบการที่สะอาด มีผู้ให้บริการพอเพียง ไม่ต้องรอนาน ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์และมีความสามารถในการนวดแผนไทยเป็นอย่างดี และมีที่จอดรถกว้างขวาง

ด้านค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสถานประกอบการแต่ละแห่งมีราคาของการบริการนวดแผนไทยไม่แพงและราคาใกล้เคียงกัน ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดราคาได้เอง มีป้ายราคาชัดเจน

ด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการนวดแผนไทย ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะในการใช้บริการนวดแผนไทยในสถานประกอบการในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามโดยส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องความสะอาดของสถานที่ เสื้อผ้า และอุปกรณ์ที่ใช้ในการนวด และห้องน้ำและห้องแต่งตัว อยากให้แยกเป็นสัดส่วนสำหรับผู้รับ บริการผู้ชายและผู้หญิง และให้ผู้บริการนวดใส่ใจและซักถามถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ชอบให้น้ำมันนวดบางจุด

สรุปข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ ที่ได้จากผู้รับบริการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมือง มหาสารคาม จำนวน 10 คน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในการเข้ารับบริการและมีข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการในเรื่องความสะอาดเป็นส่วนใหญ่ได้แก่ความสะอาดของสถานที่ ความสะอาดของผู้ให้บริการ และเสื้อผ้าที่ผู้รับบริการจะต้องเปลี่ยนเพื่อเข้ารับบริการนวด และมีข้อเสนอแนะในการจัดสรรห้องน้ำหรือห้องแต่งตัวแยกเป็นสัดส่วนระหว่างผู้หญิงและผู้ชาย

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ใช้บริการนวดแผนไทย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้การบริการ นวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก สถานประกอบการนวดแผนไทย

ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีพนักงานนวดมี ความน่าเชื่อถือ มีความพร้อมในการให้บริการ ราคาค่าบริการนวดได้มาตรฐาน มีความเหมาะสม สถานที่เหมาะสม มีห้องนวดที่เป็นส่วนตัว อุปกรณ์การให้บริการนวดสะอาดและเพียงพอ และที่สำคัญพนักงานนวดมีความรู้และความชำนาญในการให้ บริการนวด มีความสุภาพ และมีมารยาทในการต้อนรับที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539 : 38-40) กล่าวว่า ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจใส่ใจอย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ดังนั้นจึงเป็นแนวทางของผู้ประกอบการนวดแผนไทย เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการทางด้านนี้ต่อไป

ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน สถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการนวดแผนไทยโดยรวม และรายด้าน เนื่องจาก การให้บริการนวดแผนไทยของสถานประกอบการเป็นการบริการที่มีค่าใช้จ่ายและใช้ในเวลาในให้บริการเป็นเวลานาน ดังนั้น ผู้ที่จะมาใช้บริการจึงต้องเป็นบุคคลที่มีอาชีพและรายได้ที่ค่อนข้างสูง และการใช้บริการนวดแผนไทยเป็นบริการที่ช่วยผ่อนคลายและรักษาอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ผู้ใช้บริการส่วนมากจึงค่อนข้างเป็นวัยกลางคน และผู้ประกอบการต้องดำเนินการให้บริการที่เหมาะสมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการนวดแผนไทยให้มีคุณภาพ การให้การบริการนวดแผนไทย เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง พัฒนา วางแผน ในการดำเนินธุรกิจนวดแผนไทยต่อไป และควรนำผลการศึกษา ในส่วนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของการนวดแผนไทย กลยุทธ์ ด้านการสร้างความแตกต่างและประสิทธิภาพในการบริการ และผลกระทบของคุณภาพ การบริการ

References

- Chamnan Phungphai. (2007). *The Effect of Applied Thai Traditional Massage on Relaxation*. (M.A. thesis in Sports Science, Srinakharinwirot University).
- Boonchom Srisa-ad. (2003). *Statistical Methods for Research*. (7th edit.) Bangkok: Suriyasan, 2003.
- Sukhothai University. (1996). *Teaching Materials Human Behavior in Organization*. Nontaburi: Faculty of Management. Sukhothai University.
- Enterprise Incubator of Phuket Rajchapat University. (2013). *Thai Traditional Massage*. Retrieved on July 10, 2013, from <http://pkrubl.com>
- Arporn Pattavasung. (2013). *Thai Massage Business*. Roi-Et: Roi Et Vocational College.