

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการนวดแผนไทยเพื่อสร้างความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

Guidelines For Development In Quality Of Thailand Massages To Serve Customer Satisfaction In Muang Roi-Et Municipality Roi-Et Province

อาภรณ์ ปัตะเวสัง¹, ลินจง โพชารี², โอชญญา บัวธรรม²

Arporn Pattawasang¹, Sinjong Phocharee², Ochanya Buatham³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการ จำนวน 375 คน และใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ที่มีอายุแตกต่างกัน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ที่มีอาชีพแตกต่างกัน และมีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทยโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการ, การนวดแผนไทย

Abstract

The purposes of this research were to study and compare the satisfaction of a Thai massage that municipalities in Roi-et province. The sample consisted of 375 customers. And the query 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 massage that municipalities in Roi-et province in the high level. The

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท, คณะการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร. 08-9277-1088 E-mail:

pattawasang_lang@hotmail.com

² อาจารย์ประจำ, คณะการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร.08-7857-6627 E-mail: Linjong.P@msu.ac.th

³ อาจารย์ประจำ, คณะการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร.08-1584-4104

E-mail: ochanya.b@hotmail.com

¹ Graduate students, Faculty of Travel and Hotels, Mahasarakham University 08-9277-1088

E-mail: pattawasang_lang@hotmail.com

² Lecturer, Faculty of Travel and Hotels, Mahasarakham University 08-7857-6627 E-mail : Linjong.P@msu.ac.th

³ Lecturer, Faculty of Travel and Hotels, Mahasarakham University 08-1584-4104 E-mail : ochanya.b@hotmail.com

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.

Keyword : satisfaction, service quality, Thai massage

บทนำ

การนวดแผนไทยเป็นที่ยอมรับกัน อย่างกว้างขวาง ทั้งภายในประเทศไทย และต่างประเทศทั่วโลก จึงได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนอย่างเต็มที่และต่อเนื่องมาโดยตลอด สถานการณ์ธุรกิจนวดแผนไทยในปัจจุบันโดยภาพรวม ต้องประสบกับสภาวะการแข่งขันค่อนข้างสูง จำนวนผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น 10-20% ต่อปี (ธุรกิจนวดแผนไทย, 2556) การนวดแผนไทยนั้นเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีส่วนสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยทั่วโลกได้รับรู้ว่าการนวดแผนไทยคือศาสตร์และศิลป์ของ การรักษา บำบัด ดูแลและส่งเสริมสุขภาพ (ชานาญ ผึ้งผาย, 2550) ส่วนธุรกิจนวดแผนไทยที่ประสบความสำเร็จมักจะเกิดจากการนำธุรกิจนวดแผนไทยไปต่อยอดกับธุรกิจอื่นๆ ที่มีลักษณะการบริการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

ภายในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ถือเป็นพื้นที่สำคัญทางเศรษฐกิจและการตลาดของธุรกิจนวดแผนไทยอย่างมาก การที่ตลาดนวดแผนไทยของจังหวัดร้อยเอ็ด มีสถานประกอบการจำนวนมาก ทำให้ผู้ประกอบการแต่ละรายต้องประสบกับปัญหาการแข่งขันทางธุรกิจสูง (อาภรณ์ ปัตะเวส้ง, 2556) ผู้ประกอบการจำนวนมากดำเนินธุรกิจโดยไม่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ด้านการสนับสนุนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ที่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ดูแลธุรกิจด้านนี้ ดังนั้นการจะดำเนินธุรกิจการนวดแผนไทยให้อยู่รอดและประสบผลสำเร็จท่ามกลางการแข่งขันได้ จึงต้องมุ่งเน้นไปที่คุณภาพการบริการที่ดี

ได้มาตรฐาน การจัดการส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสมและมีจุดเด่นของตัวเองและจำเป็นต้องมีฐานข้อมูลทางการตลาดที่ดี

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการนวดแผนไทยเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการเพื่อนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการนวดแผนไทยเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือนแตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ภายในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 375 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความ

มุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นโดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มลูกค้านวดแผนไทย มีจำนวน 5 ข้อคำถาม ด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยของกลุ่มลูกค้านวดแผนไทย มีจำนวน 5 ข้อคำถาม ด้านเหตุผลที่มาใช้บริการ ความถี่บ่อยของการมาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการนวดแผนไทยที่ใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เช่นกัน

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทยของกลุ่มผู้ใช้บริการนวดแผนไทยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด โดยทำการสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการนวด ด้านความน่าเชื่อถือ (จำนวน 6 ข้อ) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (จำนวน 5 ข้อ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (จำนวน 10 ข้อ) ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ (จำนวน 3 ข้อ) ด้านการเข้าใจลูกค้า (จำนวน 4 ข้อ) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้านวดแผนไทยต่อปัญหาและอุปสรรคต่อการมาใช้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการนวดแผนไทยลักษณะคำถามถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Question)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของกลุ่มลูกค้านวดแผนไทยเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการนวดแผนไทยของสถานบริการนวดแผนไทยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Question)

การดำเนินการรวบรวมข้อมูลกับลูกค้านวดแผนไทยของสถานประกอบการ โดยมีผู้ช่วยผู้วิจัยจำนวน 4 คน รวมผู้วิจัย เป็น 5 คน โดยผู้วิจัยได้อธิบายแนะนำ วัตถุประสงค์ของการวิจัย ในครั้งนี้ให้กับผู้ช่วยผู้วิจัยเข้าใจ ก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล เริ่มดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 1-31 มกราคม 2557 โดยให้ผู้ช่วยผู้วิจัยอยู่รอรับแบบสอบถามกลับคืนทันที กรณีผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยไม่เข้าใจ ผู้ช่วยผู้วิจัยจะคอยชี้แจง อธิบายข้อสงสัยให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามทันที และดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มา เพื่อนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลจากแบบสอบถามและข้อมูลจากการดำเนินการอภิปรายกลุ่มจะถูกนำมาจัดกระทำ โดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545)

ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

จากการหาค่าเฉลี่ยของคำตอบจากแบบสอบถาม โดยการใช้การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้

4.51-5.00	หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง พึงพอใจมาก
2.51-3.50	หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง พึงพอใจน้อย
1.00-1.50	หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานะภาพ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (ANOVA)

ผลการศึกษา

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ส่วนใหญ่ อายุ 35 – 49 ปี สถานภาพ ส่วนใหญ่ สมรส ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี อาชีพ ส่วนใหญ่ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. พฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เหตุผลที่ใช้บริการนวดของสถานประกอบการ ส่วนใหญ่เพื่อผ่อนคลาย/คลายเครียด ความถี่บ่อย ในการมาใช้บริการนวดของสถานประกอบการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการนวดของสถานประกอบการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 18.00-20.00 น. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ เสาร์-อาทิตย์ และประเภทของบริการนวดที่ใช้บริการจากสถานประกอบการ ส่วนใหญ่ นวดตัว

3. ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านการเข้าใจลูกค้า

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริการนวดแผนไทยโดยรวม และรายด้านของผู้ใช้บริการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
			ความเห็น
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.12	0.44	มาก
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.09	1.74	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่ง	3.95	3.47	มาก

4. ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการนวดแผนไทยโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริการนวดแผนไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริการนวดแผนไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริการนวดแผนไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริการนวดแผนไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่มีรายได้/เดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อำนาจความสะดวก

4. ด้านการทำให้ลูกค้า	4.01	1.08	มาก
มั่นใจ			
5. ด้านการเข้าใจลูกค้า	4.02	0.84	มาก
โดยรวม	4.04	7.16	มาก

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ นวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้าน ทุก

ดำเนินอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก สถานประกอบการ นวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีพนักงานนวดมี ความน่าเชื่อถือ มีความพร้อมในการให้บริการ ราคาค่าบริการนวดได้มาตรฐาน มีความเหมาะสม สถานที่เหมาะสมมีห้องนวดที่เป็นส่วนตัว อุปกรณ์การให้บริการนวดสะอาด และเพียงพอ และที่สำคัญพนักงานนวดมีความรู้และความชำนาญในการให้ บริการนวด มีความสุภาพ และมีมารยาทในการต้อนรับที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539 : 38-40) กล่าวว่า ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจใส่ใจอย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ดังนั้นจึงเป็นแนวทางของผู้ประกอบการนวดแผนไทย เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการทางด้านนี้ต่อไป

ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน สถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการนวดแผนไทยโดยรวม และรายด้าน เนื่องจาก การให้บริการนวดแผนไทยของสถานประกอบการเป็นการบริการที่มีค่าใช้จ่ายและใช้ใน

เวลาในให้บริการเป็นเวลานาน ดังนั้น ผู้ที่จะมาใช้บริการจึงต้องเป็นบุคคลที่มีอาชีพและรายได้ที่ค่อนข้างสูง และการใช้บริการนวดแผนไทยเป็นบริการที่ช่วยผ่อนคลาย และรักษาอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ผู้ใช้บริการส่วนมากจึงค่อนข้างเป็นวัยกลางคน และผู้ประกอบการต้องดำเนินการให้บริการที่เหมาะสมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการนวดแผนไทยให้มีคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทย เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนา วางแผน ในการดำเนินธุรกิจนวดแผนไทยต่อไป และควรนำผลการศึกษาในส่วนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของการนวดแผนไทย กลยุทธ์ด้านการสร้างความแตกต่างและประสิทธิภาพในการบริการ และผลกระทบของคุณภาพการบริการ

เอกสารอ้างอิง

- ชำนาญ ผึ้งผาย. (2550). *ผลของการนวดแผนไทยประยุกต์ต่อการผ่อนคลาย*. (ปริญญาโท) วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2556). *นวดแผนไทย. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม, 2556.* จาก ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต : http://pkrubu.com/pkrubi/images/stories/thai_message.pdf.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. (ครั้งที่ 7) กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). *เอกสารการสอนชุดวิชา พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. นนทบุรี : สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อาภรณ์ ป๊ะเวสัง. (2556) *ธุรกิจการนวดแผนไทย*. ร้อยเอ็ด : วิทยาลัยอาชีวศึกษาร้อยเอ็ด.