



รายงานฉบับสมบูรณ์

ศักยภาพและความพร้อมการนวดแผนไทย  
ในจังหวัดเชียงราย

The Potential and Readiness of Thai Massage  
in Chiang Rai

โดย ยุพิน หมี่ใจเจริญ และคณะ

กรกฎาคม 2550



สัญญาเลขที่ RDG4800029

## รายงานฉบับสมบูรณ์

ศักยภาพและความพร้อมการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่  
The Potential and Readiness of Thai Massage in Chiang Rai

### คณะผู้วิจัย

### สังกัด

- |                 |             |                                            |
|-----------------|-------------|--------------------------------------------|
| 1.นางยุพิน      | หมี่ใจเจริญ | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย |
| 2.นางสาววริวรรณ | ศิริจันทร์  | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย |
| 3.นายนิติศักดิ์ | เจริญรูป    | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย |

ชุดโครงการการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน  
กลุ่มจังหวัดล้านนา

สนับสนุนโดย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)  
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากเงินงบประมาณสนับสนุนจากสำนักประสานงานการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ นายชัยยง เชื้อวิริยานุกูล อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนการทำวิจัยครั้งนี้ด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์อวยพร บัวใบ รองอธิการบดีเขตพื้นที่เชียงราย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ให้การสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักประสานงานการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยที่ได้ให้ความช่วยเหลือแนะนำอย่างดีเยี่ยม ตลอดจนให้ความเอาใจใส่ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ ดร.สิริโอม พิเศษบุญเกียรติ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ที่กรุณาให้คำแนะนำในการวิจัยอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณ นางมยุรี วรรณไกรโรจน์ นักวิชาการสาธารณสุข 8 หัวหน้างานการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ที่ได้ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเกี่ยวกับข้อมูลทางารนวดแผนไทยของจังหวัดเชียงรายด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณหน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการนวดแผนไทยที่ให้ความร่วมมือระดมความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย

ขอขอบคุณคณาจารย์และนักศึกษาลาชาวิชาการบัญชี ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านอื่นๆ รวมทั้งครอบครัวและเพื่อน ๆ ทุกคนที่ได้ส่งเสริมสนับสนุนและให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ยุพิน หมี่ใจเจริญ

วริวรรณ ศิริจันทร์

นิติศักดิ์ เจริญรูป

31 พฤษภาคม 2550

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีจุดเด่นทางการท่องเที่ยว คือ ความได้เปรียบทางสภาพภูมิศาสตร์ที่สามารถเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวในประเทศเพื่อนบ้าน ความโดดเด่นทางด้านภาษา วัฒนธรรมและประเพณี ประวัติศาสตร์ที่ยาวนาน โบราณสถานและแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม สามารถตอบสนองทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ คือ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว การพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว และการพัฒนาระบบบริหารจัดการแบบบูรณาการได้ แต่ยังคงขาดความชัดเจนในการพัฒนาว่าจะพัฒนาไปในทิศทางใด

การพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายให้ยั่งยืนได้นั้น จะต้องพิจารณาให้ดีว่า การท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่มีความแตกต่างจากสินค้าอื่น ๆ คือ ผู้ซื้อหรือนักท่องเที่ยวต้องมารับสินค้าด้วยตนเองแทนที่สินค้าจะไปหาผู้ซื้อ สำหรับตัวสินค้าก็มีความแตกต่างจากสินค้าทั่วไปคือ ผู้ซื้อไม่สามารถเก็บสินค้าไว้เป็นสมบัติได้ แต่ผู้ซื้อจะได้รับความรื่นรมย์ ความพึงพอใจ ความแปลกใหม่ ประเทืองปัญญา พักผ่อน สูดกลิ่นอาย ฉะนั้น ความคุ้มค่าของผู้ซื้อจึงอยู่ที่ความรู้สึกพึงพอใจประทับใจ และมีการบอกเล่าถึงความประทับใจแก่ผู้อื่น และสิ่งสำคัญของการให้บริการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว นั่นคือ ความปลอดภัยและความพึงพอใจ ซึ่งสำคัญไม่น้อยไปกว่าสินค้าด้านการท่องเที่ยว

การวางแผนไทยในจังหวัดเชียงรายเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่ควรได้รับการส่งเสริมเนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศให้ความสนใจ หากผู้บริหารหรือผู้ประกอบการมีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการ และด้านตลาดจะช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจเป็นที่ต้องการใช้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว

การจัดทำวิจัยในหัวข้อเรื่อง ศักยภาพและความพร้อมการวางแผนไทยในจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพและความพร้อมในการให้บริการวางแผนไทยแก่นักท่องเที่ยว ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวในการรับบริการวางแผนไทย และศึกษารูปแบบการให้บริการวางแผนไทยในจังหวัดเชียงราย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) สำหรับนักท่องเที่ยวของไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับผู้ประกอบการวางแผนไทยในจังหวัดเชียงราย และหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้นจากการจัดทำวิจัยในประเด็นการค้นหาคำศัพท์และความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการ ระดับความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว รูปแบบของการบริการการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย ปัญหาของการประกอบธุรกิจการนวดแผนไทย และข้อเสนอแนะในการประกอบการนวดแผนไทย

จากประเด็นการวิจัยในเรื่องดังกล่าว ได้ผลการวิจัยที่ได้ข้อเสนอแนะเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายได้ดังนี้ 1) ควรมีการจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการนวดแผนไทย 2) สร้างความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการและส่วนราชการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ธุรกิจการนวดแผนไทยเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 3) ควรมีการจัดอบรมมาตรฐานการนวดจากส่วนราชการ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 4) ส่วนราชการควรเข้ามาช่วยเหลือในเรื่องการจัดหาแหล่งเงินลงทุนที่จะพัฒนาสถานประกอบการ 5) ควรมีการส่งเสริมให้สถานประกอบการจัดร้านแบบล้านนา โดยใช้วัสดุที่มีอยู่ในท้องถิ่น และมาจากธรรมชาติ จัดร้านให้สื่อถึงการนวดแบบแผนไทย เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่ามีธุรกิจอื่นแอบแฝง

## บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG48O0029

ชื่อโครงการ : ศักยภาพและความพร้อมการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย

ชื่อนักวิจัย : ยุพิน มีใจเจริญ, วรวิพรรณ ศิริจันทร์, นิตติศักดิ์ เจริญรูป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

Email Address : kumpapan@hotmail.com

ระยะเวลาโครงการ : 1 กรกฎาคม 2548 ถึง 30 มิถุนายน 2549

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ศักยภาพและความพร้อมของผู้ประกอบการนวดแผนไทย ความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวในการรับบริการนวดแผนไทย และเพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการนวดแผนไทย ในจังหวัดเชียงราย การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการศึกษาจากประชากร 3 กลุ่มคือ ผู้ประกอบการนวดแผนไทย นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดเชียงราย นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเที่ยวจังหวัดเชียงราย สำหรับผู้ประกอบการทำการศึกษโดยจัดประชุมเพื่อสนทนากลุ่ม นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทำการสัมภาษณ์เชิงลึก และนักท่องเที่ยวชาวไทยทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

ศักยภาพและความพร้อมของผู้ประกอบการ พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับสูง เนื่องจากเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการนวด มีความสามารถเรื่องการบริหารจัดการ มีความสามารถด้านการตลาด แต่การประกอบการนวดในจังหวัดเชียงรายยังขาดความชัดเจนเรื่องรูปแบบของการนวดแผนไทยที่จะสร้างเป็นเอกลักษณ์การนวดของจังหวัด

ด้านความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการนวด เช่น ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร และจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวที่จะใช้บริการนวด อาชีพมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยเป็นอย่างมาก ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพอใจในความมีอัธยาศัยไมตรี และเรื่องความเป็นเอกลักษณ์ของจังหวัด ซึ่งแตกต่างและดีกว่าสถานประกอบการในกรุงเทพมหานคร โดยที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ

การนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย ว่าควรมีการจัดทำป้ายโฆษณาที่ชัดเจน อ่านง่ายและควรมีการแยกห้องนวด เพื่อให้บริการเรื่องความเป็นส่วนตัวมากขึ้น

และในการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายเพื่อสนับสนุนการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังนี้ 1) ควรมีการจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการนวดแผนไทย 2) มีความร่วมมือกันระหว่างสถานประกอบการและส่วนราชการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ธุรกิจการนวดแผนไทยเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 3) ควรมีการจัดอบรมมาตรฐานการนวดจากส่วนราชการ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดเชียงราย 4) ส่วนราชการควรเข้ามาช่วยเหลือในเรื่องการจัดหาแหล่งเงินทุนที่จะพัฒนาสถานประกอบการ 5) ควรมีการส่งเสริมให้สถานประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายจัดร้านแบบล้านนา โดยใช้วัสดุที่มีอยู่ในท้องถิ่น หาง่าย ราคาไม่แพง และมาจากธรรมชาติ จัดร้านให้ดูดีแล้วสบายใจ สามารถมองเห็นจากด้านนอกได้อย่างชัดเจน เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่ามีธุรกิจอื่นแอบแฝง

คำหลัก : ศักยภาพ, ความพร้อม, การนวดแผนไทย

## Abstract

Project Code : RDG48O0029

Project Title : The Potential and Readiness of Thai Massage in Chiang Rai

Investigators : Yupin Meejaicharoen , Wareewan Sirichan , Nitisak Charoenroop  
Rajamangala University of Technology Lanna Chiang Rai

E-mail Address : kumpapan@hotmail.com

Project Duration : 1 July 2005 – 31 June 2006

---

The objective of this research was to study the potential and readiness of Thai massage, satisfaction and need of tourist in services Thai massage and study the style of service's Thai massage in Chiang Rai. This research was quantitative and qualitative. The data was study by population 3 groups: Entrepreneur's Thai massage was study by focus groups, Thai Tourists was study by using questionnaire and foreign tourists were study by in-depth interview.

The potential and readiness of entrepreneur found that most of the entrepreneur had readiness because they have knowledge massage, management and marketing but no have style of Chiang Rai.

The satisfied and needed of Thai and foreign tourists found that they have satisfied in service sector price, place and information. The analysis relation of tourist's needed found that an occupation make decision of the most effect for service massage. Foreign tourists was satisfied of friendship and suggested that Thai massage should have private room and big signboard.

Suggestion of this research was that should have establish of assembly, to cooperate between government and private individual, to train massage's standard by government, government help to capital and promote Lanna style.

Keyword : Potential, Readiness, Thai Massage



## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	1
คำถามการวิจัย	3
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิด	4
<b>บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
ประวัติการนวดแผนไทย	6
ทฤษฎีการนวดแผนไทย	7
ลักษณะทั่วไปของการประกอบธุรกิจนวดแผนไทย	11
ทฤษฎีทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	18
แนวคิดพื้นฐานด้านการจัดการ	26
ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ	30
ทฤษฎีความพึงพอใจ	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	
วิธีการศึกษา	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	47
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
ประเด็นการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายมีศักยภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายหรือไม่	51
ประเด็นการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายมีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในระดับใด	51

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ประเด็นนักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจในการรับบริการการนวดแผนไทย หรือไม่ อย่างไร	52
ประเด็นนักท่องเที่ยงมีความต้องการในการรับบริการการนวดแผนไทย หรือไม่ อย่างไร	59
การนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีรูปแบบบริการอย่างไร	61
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา เพื่อตอบคำถามการวิจัย	78
การอภิปรายผล	80
ปัญหาและอุปสรรคในการทำวิจัย	81
ข้อเสนอแนะในการประกอบบริการนวดแผนไทย	81
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	82
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	86
แบบสอบถาม (ภาษาไทย)	87
แบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยงชาวต่างประเทศ	93
ภาคผนวก ข	94
ภาพประกอบ	95
ประวัติย่อผู้วิจัย	97

## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
ตารางที่ 2	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการนวดแผนไทยของ ผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ด้านการให้บริการ	56
ตารางที่ 3	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการนวดแผนไทยของ ผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ด้านราคา	56
ตารางที่ 4	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการนวดแผนไทยของ ผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ด้านสถานที่	57
ตารางที่ 5	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการนวดแผนไทยของ ผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ด้านข้อมูลข่าวสาร	57
ตารางที่ 6	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการนวดแผนไทยของ ผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ด้านการบริหารจัดการ	58
ตารางที่ 7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
ตารางที่ 8	ความคิดเห็นและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการ และรูปแบบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่	61
ตารางที่ 9	แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศและการใช้บริการ นวดแผนไทย	63
ตารางที่ 10	แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความสนใจที่จะใช้ บริการนวดแผนไทย	63
ตารางที่ 11	แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศและการใช้บริการ นวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่	64
ตารางที่ 12	แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอายุและการใช้บริการ นวดแผนไทย	64
ตารางที่ 13	แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอายุและความสนใจ ที่จะใช้บริการนวดแผนไทย	65

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอายุและการใช้บริการ นวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย	66
ตารางที่ 15 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและ การให้บริการนวดแผนไทย	67
ตารางที่ 16 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและ ความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย	68
ตารางที่ 17 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและ ความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย	69
ตารางที่ 18 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและการใช้บริการ นวดแผนไทย	70
ตารางที่ 19 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและความสนใจที่จะ ใช้บริการนวดแผนไทย	71
ตารางที่ 20 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและการใช้บริการ นวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย	72
ตารางที่ 21 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ การนวดแผนไทย	73
ตารางที่ 22 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย	74
ตารางที่ 23 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ การให้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย	75

## สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด	19
ภาพที่ 2.2	กระบวนการจัดการ	26

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

จากยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว พ.ศ. 2547 – 2551 ตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 29 มิถุนายน 2547 ณ จังหวัดลำพูน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่เติบโตอย่างยั่งยืนเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชียที่สามารถกระจายรายได้และโอกาสการพัฒนาแก่ชุมชนอย่างทั่วถึง ประกอบด้วย การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว การพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว และการพัฒนาระบบบริหารจัดการแบบบูรณาการ

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีจุดเด่นทางการท่องเที่ยว คือ ความได้เปรียบทางสภาพภูมิศาสตร์ที่สามารถเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวในประเทศเพื่อนบ้าน ความโดดเด่นทางด้านภาษา วัฒนธรรมและประเพณี ประวัติศาสตร์ที่ยาวนาน โบราณสถานและแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม สามารถตอบสนองทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ คือ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว การพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว และการพัฒนาระบบบริหารจัดการแบบบูรณาการได้ แต่ยังคงขาดความชัดเจนในการพัฒนาว่าจะพัฒนาไปในทิศทางใด

ทิศทางการพัฒนาสินค้าและบริการการท่องเที่ยวก็เป็นทิศทางหนึ่งสมควรได้รับการพัฒนาศักยภาพและความพร้อมที่มีอยู่เพื่อช่วยสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ การนวดแผนไทย ธุรกิจสปา ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจร้านอาหาร หัตถกรรมพื้นบ้าน เป็นต้น ธุรกิจเหล่านี้เป็นธุรกิจที่จะช่วยส่งเสริมหรือกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายเพิ่มมากขึ้น

โดยเฉพาะการนวดแผนไทยที่กำลังเป็นที่นิยมอย่างมากทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เช่น นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสนใจที่จะรักษาสุขภาพด้วยกรรมวิธีทางตะวันออกซึ่งเป็นสิ่งแปลกใหม่สำหรับพวกเขา ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่หันมาให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพด้วยวิธีการรักษาแบบโบราณ หรือวิธีการรักษาแบบดั้งเดิมที่เคยใช้มาแล้ว แต่ได้ถูกลืมไปเมื่อเห็นว่าการรักษาแบบการแพทย์ตะวันตก เช่น การใช้ยาปฏิชีวนะ ได้ผลดีกว่าการรักษาแบบการแพทย์พื้นบ้านที่มักจะเห็นผลช้ากว่า แต่ด้วยแรงจูงใจจากสื่อทางโทรทัศน์ นิตยสาร วารสารต่าง ๆ ที่ทั้งทางเอกชนและรัฐบาลใหม่กระพือชวนเชิญให้หันมาทำการบริโภค หรือใช้การรักษาแบบการแพทย์

พื้นบ้าน โดยเฉพาะกระทรวงสาธารณสุข ที่ทำการส่งเสริมการรักษาแบบการแพทย์พื้นบ้านอย่างจริงจัง

การวางแผนโบราณ หรือการวางแผนไทย ถือเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ที่ชาวจังหวัด เชียงรายคุ้นเคยและใช้ในการรักษาอาการเจ็บปวดให้ทุเลาหายไปมาช้านานแล้ว ด้วยวิถีภูมิปัญญาของชาวเชียงรายได้สืบทอดมาในการบำบัดรักษาอาการเจ็บป่วยเล็ก ๆ น้อย ๆ ด้วยความรู้ทางการแพทย์พื้นบ้านที่สั่งสมมาจากบรรพบุรุษถ่ายทอดความรู้สืบทอดกันต่อ ๆ มาจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งจนกลายมาเป็นธุรกิจที่เกิดขึ้นในครอบครัวเป็นธุรกิจขนาดเล็กที่ให้บริการสำหรับคนชาวเชียงรายเท่านั้น แต่เมื่อได้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ธุรกิจการนวดก็ถูกปรับเปลี่ยนให้มีขนาดใหญ่ขึ้น เช่น ธุรกิจโรงแรมที่เจ้าของทำการเปิดร้านนวดภายในโรงแรมและจัดสถานที่เพื่อบริการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบาย แต่ก็มีธุรกิจการนวดขนาดเล็กเปิดขึ้นมาอย่างมากมายตามข้างถนนหนทาง คือพร้อมรับใช้ลูกค้าได้ทุกเมื่อ จากกรสำรวจจากร้านเล็ก ๆ เหล่านี้พบว่าลูกค้าก็มาใช้บริการการนวดแผนไทยไม่แตกต่างจากในร้านใหญ่ ๆ มากนัก ลูกค้าส่วนใหญ่ชอบและประทับใจในวิธีการนวดมากกว่าส่วนประกอบของร้านและสถานที่ที่ให้บริการ เนื่องจากมีทุนในการจัดการน้อย จึงบริการลูกค้าด้วยสถานที่ที่คับแคบ แตกต่างจากร้านที่มีทุนขนาดใหญ่ โดยลักษณะการประกอบธุรกิจจะต่างคนต่างทำ จึงทำให้ไม่เป็นจุดเด่นหรือจุดขายสำหรับการท่องเที่ยว

ดังนั้นการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายที่มีอยู่บ้างแล้ว จึงน่าจะสามารรถนำไปใช้ในการสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้บ้าง จึงควรจะศึกษาศักยภาพที่มีอยู่ของธุรกิจการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย เพื่อจะสามารถปรับปรุงจากธุรกิจบริการขนาดเล็กที่สร้างขึ้นภายในครอบครัวให้เป็นธุรกิจบริการที่มีมาตรฐานสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายได้ และสามารถที่จะบรรจุไว้ในโปรแกรมการท่องเที่ยวอันจะนำมาซึ่งเอกลักษณ์ของการท่องเที่ยวภายในจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความมีศักยภาพและความพร้อมการนวดแผนไทย เพื่อให้ได้ข้อมูลสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชียงรายสู่ความยั่งยืนต่อไป

## 1.2 คำถามการวิจัย

1. การนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายมีศักยภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายหรือไม่
2. การนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายมีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในระดับใด
3. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการรับบริการการนวดแผนไทยหรือไม่ อย่างไร
4. นักท่องเที่ยวมีความต้องการในการรับบริการนวดแผนไทยหรือไม่ อย่างไร
5. การนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายควรมีรูปแบบบริการอย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาศักยภาพและความพร้อมในการให้บริการนวดแผนไทยแก่นักท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวในการรับบริการนวดแผนไทย
3. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

### 1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย ทำการกำหนดพื้นที่เฉพาะจังหวัดเชียงราย ซึ่งประกอบด้วย 16 อำเภอ 2 กิ่งอำเภอ โดยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในแต่ละอำเภอ

### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ขอบเขตด้านประชากร ทำการเก็บข้อมูลจากประชากรโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม

ดังนี้

1. ผู้ประกอบการนวดแผนไทย
2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดเชียงราย
3. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเที่ยวจังหวัดเชียงราย

### 1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความมีศักยภาพ ระดับความพร้อมของผู้ประกอบการ ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่อยากจะได้รับจากการให้บริการของผู้ประกอบการ การบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และรูปแบบการให้บริการที่นักท่องเที่ยวต้องการ



### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

**ศักยภาพ** หมายถึง คุณสมบัติที่แฝงอยู่หรือจุดแข็งของธุรกิจการนวดแผนไทย ซึ่งสามารถนำมาพัฒนาให้โดดเด่นปรากฏให้เห็นได้อย่างชัดเจน เช่น ผู้บริหารมีความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจการนวดแผนไทยและมีความเชี่ยวชาญด้านการตลาด ที่สามารถทำให้ธุรกิจมีความแข็งแกร่งเป็นที่ต้องการของลูกค้าได้

**ความพร้อม** หมายถึง การรวมเอาศักยภาพ ความรู้ความสามารถ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ โอกาสทางธุรกิจ การวางแผนการดำเนินงาน ไปใช้ในการดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม

**ความต้องการ** หมายถึง สิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังจะได้รับจากการบริการ

**นักท่องเที่ยว** หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากท้องที่อื่นเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังท้องที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ และให้หมายความรวมถึงผู้รับบริการหรือความสะดวกจากผู้ประกอบการนวดแผนไทย โดยเสียค่าบริการด้วย

**การนวดแผนไทย** หมายถึง หลักการนวดแบบไทยตามตำราไทยโบราณซึ่งแบ่งการนวดออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การนวดแบบราชสำนัก และการนวดแบบเชลยศักดิ์

**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว** หมายถึง ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย

**รูปแบบการบริการ** หมายถึง วิธีการนวดแผนไทยแบบต่าง ๆ ได้แก่ การนวดแผนไทยแบบกดจุดจับเส้น การนวดฝ่าเท้า การประคบสมุนไพร การนวดเพื่อรักษา การนวดน้ำมัน

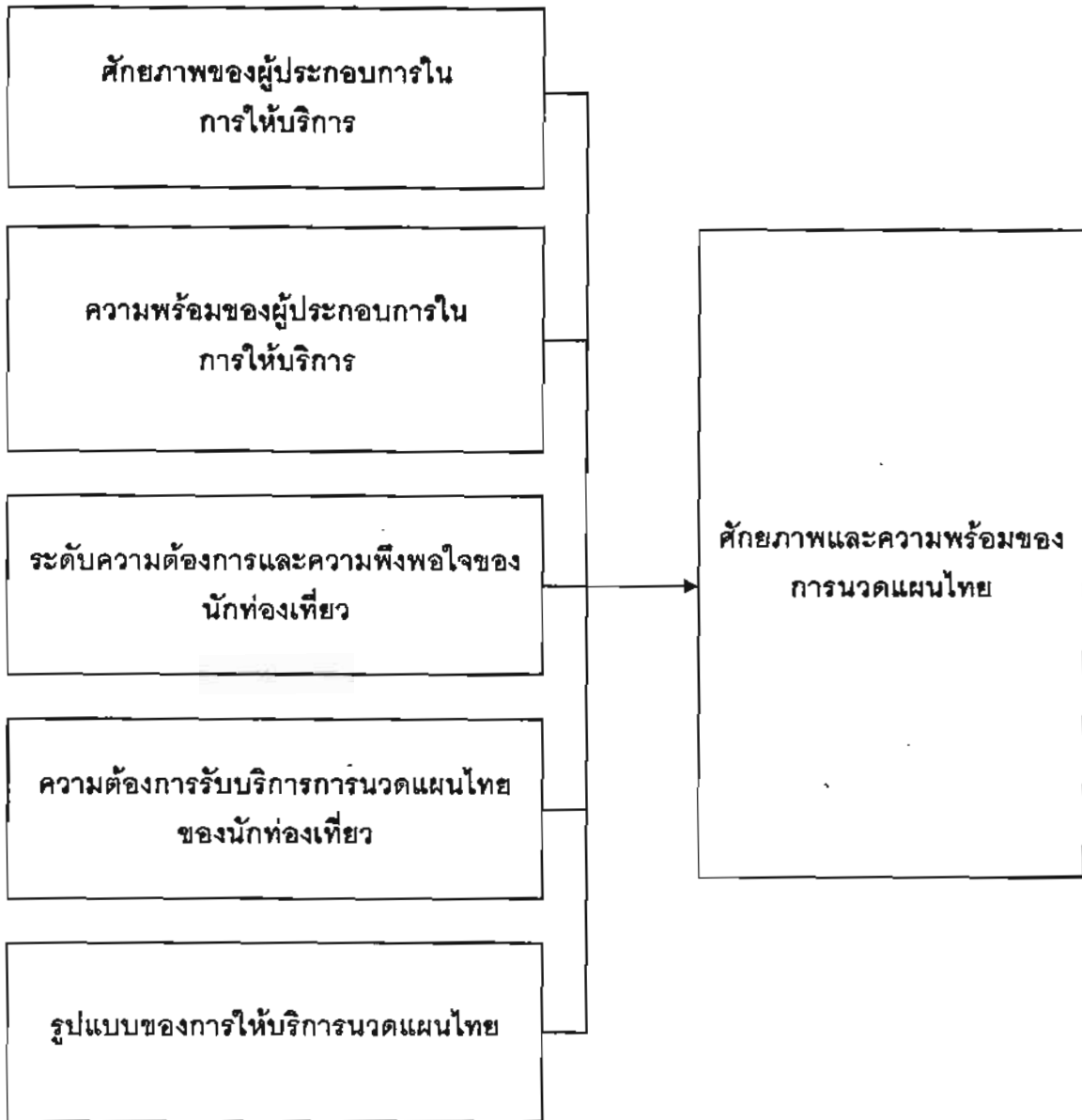
**ผู้ประกอบการ** หมายถึง เจ้าของธุรกิจนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย

### 1.6 กรอบแนวคิด

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความมีศักยภาพและความพร้อมของผู้ประกอบการนวดแผนไทยของชาวเชียงราย และศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการนวดแผนไทย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของจังหวัดเชียงรายต่อไป ซึ่งสามารถสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ คณะผู้วิจัยได้นำเสนอการทบทวนเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจการนวดแผนไทยบางราย เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

#### 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

2.1.1 ประวัติการนวดแผนไทย

2.1.2 ทฤษฎีการนวดแผนไทย

2.1.3 ลักษณะทั่วไปของการประกอบธุรกิจการนวดแผนไทย

2.1.4 ทฤษฎีทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

2.1.5 แนวคิดพื้นฐานด้านการจัดการ

2.1.6 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ

2.1.7 ทฤษฎีความพึงพอใจ

#### 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 ประวัติการนวดแผนไทย

การนวดแผนไทยกำลังเป็นที่นิยมอย่างมากทั้งจากคนไทยและชาวต่างชาติ ทั้งนี้การนวดแผนไทยนอกจากจะเป็นภูมิปัญญาที่ส่งสมมาจากบรรพบุรุษของไทยแล้วยังมีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจอย่างยิ่ง การนวดแผนไทยหรือแผนโบราณเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่มีมาแต่โบราณกาลเกิดขึ้นจากสัญชาตญาณเบื้องต้นของการอยู่รอด เมื่อมีอาการปวดเมื่อยหรือเจ็บป่วยของตนเองหรือผู้ที่อยู่ใกล้ชิด มักมีการลูบไล้บิบนวดบริเวณดังกล่าว ทำให้อาการปวดเมื่อยคลายลง แรก ๆ เป็นไปโดยมิได้ตั้งใจ ต่อมาเริ่มสังเกตเห็นผลของการบิบนวดบริเวณดังกล่าว ทำให้อาการปวดเมื่อยคลายลง หรือสังเกตเห็นผลของการบิบนวดในบางจุดจึงเก็บไว้เป็นประสบการณ์ และกลายเป็นความรู้ที่สืบทอดกันต่อ ๆ มา จากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง ความรู้ที่ได้จึงสะสมจากลักษณะง่าย ๆ ไปสู่ความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น จนกระทั่งสามารถสร้างเป็นทฤษฎีการนวดกลายเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งที่มีบทบาทบำบัดรักษาอาการโรคภัยบางอย่างได้

ทางด้านความเป็นมาของการนวดมีมาตั้งแต่สมัยพุทธกาลแล้ว ณ ประเทศอินเดีย โดยท่านบรมครูชิวโกมารภักจ์ ซึ่งเป็นทั้งหมอยา หมอรักษา และหมอนวดประจำตัวพระพุทธเจ้า ได้รับการถ่ายทอดวิชาการนวดจากพระฤาษีที่เป็นบรมครูนวด ชื่อพระฤาษีสมิติ

เมื่อพุทธศาสนาเจริญรุ่งเรือง ผ่านมาทางประเทศจีน และเข้ามาสู่เมืองไทยโดยการนำของพระสงฆ์ หลักฐานการนวดที่เก่าแก่ที่สุดคือ ศิลาดาริก ที่ขุดพบที่ปามะม่วง ในสมัยพ่อขุนรามคำแหง เมื่อถึงสมัยกรุงศรีอยุธยา ในรัชสมัยของสมเด็จพระนารายณ์มหาราช การแพทย์แผนไทยรุ่งเรืองมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนวดไทย จนมีปรากฏในทำเนียบศักดินาข้าราชการฝ่ายทหารและพลเรือน ที่ตราขึ้นในปี พ.ศ.1998 โปรดให้แต่งตั้งกรมหมอนวด ให้บรรดาศักดิ์เป็นปลัดฝ่ายขวา มีศักดินา 300 ไร่ ฝ่ายซ้ายมีศักดินา 400 ไร่ หลักฐานจากจดหมายเหตุราชทูตลาถูแบร์ ประเทศฝรั่งเศสในบันทึกเรื่องหมอนวดในแผ่นดินสยาม มีความว่า..."ในกรุงสยามนั้น ถ้ามีใครป่วยไข้ลงก็จะเริ่มทำเส้นสายยืด โดยผู้ชำนาญทางนี้ขึ้นไปบนร่างกายคนไข้แล้วใช้เท้าเหยียบ"...ในสมัยรัตนโกสินทร์การแพทย์แผนไทยได้สืบทอดมาจากสมัยอยุธยา แต่เอกสารและวิชาความรู้บางส่วนสูญหายไปใภวาระสงคราม ทั้งยังถูกจับเป็นเชลยส่วนหนึ่ง เหลือหมอพระตามหัวเมืองอยู่เป็นจำนวนมาก พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลก ทรงโปรดให้ระดมปั้นรูป ฤาษีตัดคน 80 ท่า และจารึกสรรพวิชาการนวดไทย ลงบนแผ่นหินอ่อน 60 ภาพ แสดงถึงจุดนวดอย่างละเอียด ประดับบนผนังศาลาราย และบนเสา ภายในวัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม ต่อมาใน พ.ศ.2397 พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ยังมีกรมหมอนวดเช่นเดียวกับสมัยอยุธยา และทรงโปรดให้หมอยา หมอนวด ถวายการรักษาความเจ็บป่วยยามทรงพระประชวร แม้เสด็จประพาสแห่งใด ต้องมีหมอนวดถวายงานทุกครั้ง

### 2.1.2 ทฤษฎีการนวดแผนไทย

ยงศักดิ์ ตันติปิฎก (2540) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการแพทย์แผนไทยเกี่ยวกับเบญจขันธ์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบแห่งชีวิตไว้ว่า เบญจขันธ์ หรือ ขันธ์ 5 เป็นองค์ประกอบแห่งชีวิต มี 5 หมวด ได้แก่ รูปเวทนา สัญญา สังขาร และวิญญาณ ทั้งหมดนี้ประกอบกันเป็นมนุษย์คนหนึ่ง ซึ่งในแต่ละหมวดจะมีองค์ประกอบย่อยอีกมากมาย ซึ่งองค์ประกอบย่อยเหล่านี้เองที่เป็นสาเหตุแห่งการเกิดโรค ถ้าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งบกพร่อง หรือเสื่อมสภาพจะทำให้เจ้าของร่างกายเกิดอาการเจ็บป่วย ดังนั้นผู้ที่จะเป็นแพทย์แผนไทยได้นั้นจะต้องมีความรู้เรื่องของเบญจขันธ์เป็นอย่างดี สามารถวินิจฉัยโรคได้ สามารถรู้สาเหตุของข้อบกพร่องของร่างกายหรือสาเหตุของโรคได้ ซึ่งการรักษาอาการเจ็บป่วยด้วยการนวดแผนไทยก็เช่นกัน หมอนวดจะต้องวินิจฉัยเกี่ยวกับสาเหตุอาการ

ของการเจ็บป่วยและสามารถนวดรักษาให้ถูกจุดและถูกต้องได้ เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยหายจากอาการเจ็บป่วยหรือบรรเทาอาการเจ็บป่วยนั้น ๆ ได้

มูลนิธิสาธารณสุขกับการพัฒนาและคณะ (2541) เป็นเอกสารประกอบการนวดและฝึกอบรมหลักสูตรการนวดไทย ชั้นกลาง ซึ่งได้แบ่งท่านวดในท่าหลักไว้ดังนี้

1. การนวดในท่านอนตะแคง
2. การนวดในท่านอนคว่ำ
3. การยืดเส้นในท่านอนหงาย
4. การนวดในท่านั่ง

จากท่านวดต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ ผู้นวดจะต้องมีความรู้ในเรื่องท่าการนวด เช่น ถ้าจะนวดในท่านอนตะแคง นอนคว่ำ นอนหงาย หรือท่านั่งนั้น จะต้องอยู่ในท่าหรือลักษณะการนวดอย่างไร เพื่อป้องกันผู้นวดไม่ให้เกิดอาการเจ็บปวดขณะท่านวด การนวดในท่านอนตะแคงนั้นเหมาะสำหรับนวดข้อด้านใน การนวดท่านอนคว่ำ เหมาะสำหรับการนวดฝ่าเท้า น่อง ขาด้านหลัง และนวดหลัง ส่วนการนวดในท่านั่งนั้น เหมาะสำหรับการนวดไหล่ แผ่นหลัง สะบัก และการนวดหัว

มูลนิธิสาธารณสุขกับการพัฒนาและคณะ (2541) ได้เขียนหนังสือ ตำราการนวดไทย กล่าวถึงการนวดไทยบำบัด มีการนวดเพื่อบำบัดและบอกถึงลักษณะการนวดเพื่อบำบัดไว้ดังนี้ การนวดแก้ปวดชา เช่น การนวดแก้ปวดหลัง การนวดแก้ปวดแขน ไหล่ การนวดแก้ปวดคอ ศีรษะ การนวดแก้เป็นลม การนวดแก้ตกดมอมน การนวดแก้สะบักจม การนวดแก้จุกเสียด การนวดแก้ท้องผูก การนวดแก้ปวดประจำเดือน การนวดแก้ตะคริว และการนวดแก้ข้อเท้าแพลง ลักษณะการนวดดังกล่าวข้างต้นนี้ เป็นการนวดเพื่อรักษา หรือฟื้นฟูข้อบกพร่องของอวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ซึ่งสามารถที่จะใช้การนวดบำบัด รักษาและฟื้นฟูให้อวัยวะส่วนต่าง ๆ ให้อยู่เป็นปกติได้ และยังเป็นการสืบทอดภูมิปัญญาการนวดแผนไทยที่บรรพบุรุษของไทยได้สั่งสมและสืบทอดมาจนปัจจุบันและเป็นที่รู้จักไปแล้วทั่วโลกในปัจจุบัน

มานพ ประภาษานนท์ (2543) กล่าวถึงท่าการนวดไทยมี 2 แบบคือ

1. การนวดแบบราชสำนัก กลุ่มเป้าหมายของการนวดนี้ คือ เจ้านายชั้นผู้ใหญ่ ผู้มียศถาบรรดาศักดิ์ที่อยู่ในรั้วในวัง เป็นต้น ฉะนั้นการนวดจึงจำเป็นต้องมีความสุภาพเรียบร้อย มีมารยาทดี มีความเคารพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ฉะนั้นการนวดจึงถูกออกแบบให้มีความสุภาพมาก นั่นคือจะใช้เพียงนิ้วมือและมือเท่านั้นในการนวดสัมผัสกับผู้ถูกนวด จะไม่ใช้ศอก เข่า เท้า และก็ต้องเลือกผู้ที่จะมาเรียนการนวดแบบนี้อย่างพิถีพิถัน ต้องดูความตั้งใจจริง ต้องดูรูปร่างว่าเหมาะสมจะเป็นหมอนวดหรือไม่ ดูนิสัยใจคอว่าเป็นอย่างไร การเรียนการสอนจะเป็น

แบบเข้มข้น มีการเรียนทฤษฎีทางด้านโครงสร้างของร่างกาย การนวดด้วยแรงเท่าใด ตำแหน่งไหน เวลาเท่าใด พร้อมทั้งสอนเรื่องจรรยาบรรณไปด้วย มีทั้งการสาธิตภาคปฏิบัติ และภาคทฤษฎี อย่างจริงจังอาจใช้เวลาเรียนนาน 3-5 ปี จนกว่าครูผู้สอนจะพอใจในฝีมือ จึงจะยอมให้ออกไปเป็น หมอนวดได้

2. การนวดแบบเชลยศักดิ์ การนวดแบบนี้จะเรียกว่าเป็นการนวดแบบทั่วไปก็ได้ เพราะ กลุ่มเป้าหมายคือชาวบ้านทั่ว ๆ ไปนี่เอง ไม่ได้มียศศักดิ์อะไร ฉะนั้นแนวทางการนวดจึงค่อนข้างจะเป็นกันเอง ไม่ต้องมีความสุภาพมากมายอะไรนัก สามารถใช้ทั้งมือ เท้า สอก เข่า ได้ตามสบาย มี ทั้งการดัด การดึง การลูบ ใช้เทคนิคต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน และมีความใกล้ชิดกับ ผู้ถูกนวด มากกว่า การเรียนการสอนก็จะไม่เคร่งครัดมากนัก มักจะเป็นการเรียนแบบตัวต่อตัว เน้นที่ ภาคปฏิบัติมากกว่า ใครอยากเรียนก็สมัครเรียนได้ ไม่ต้องเลือกเฟ้นลูกศิษย์มากนัก ระยะเวลา เรียนก็แล้วแต่ ตกอยู่กับอาจารย์ เรียนจนอาจารย์พิจารณาว่าใช้ได้แล้วก็ถือว่าจบออกไปเป็น หมอนวดได้ การเรียนการสอนแบบนี้อยู่ที่วัดโพธิ์ วัดสามพระยาและวัดปรินายก เป็นต้น

ปัจจุบันในสถานบริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่จะใช้นวดทั้งสองแบบผสมกันเพื่อให้ ผู้ใช้บริการนวดได้รับความสบายและช่วยให้การนวดได้ผลยิ่งขึ้น

ประโยชน์ บุญสินสุข (2525) กล่าวไว้ในหนังสือคู่มือการนวด ถึงการเตรียมสำหรับการนวดว่าจะต้องเตรียมสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สถานที่และอุปกรณ์ ประกอบไปด้วย ห้องนวดควรมิดชิดมีม่านปิด แต่ให้อากาศ ถ่ายเทได้สะดวก เติงที่ใช้ขนาดต้องแข็งแรง และสูงพอเหมาะ เบาะที่ปูเตียงต้องแน่น หมอนที่ใช้หนุนต้องนุ่มไม่หนาเกินไป มีผ้าสะอาด 1 ผืน คลุมผู้ถูกนวดเวลานวด เก้าอี้นั่งสูงพอเหมาะสำหรับผู้ นวดนั่งในการนวดบางท่า อาจมีสายวัด วัดเส้นรอบขาดูความลีบของกล้ามเนื้อ แป้ง หรือน้ำมัน หรือยาที่เป็นครีมเพื่อให้ลื่นมือเวลานวด กรณีส่วนที่ถูกนวดเย็น อาจจะทำให้ความร้อนก่อนโดยใช้ กระเป๋าน้ำร้อน หรือลูกประคบ อาจใช้น้ำแข็งประคบหรือสารเคมีฉีดพ่นให้เกิดความร้อน ใช้ในกรณี ข้อเคล็ด หรือเท้าแพลง

2. ผู้นวด แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผอมสะอาดไม่รุงรัง เสื้อควรเป็นแขนสั้น เพื่อสะดวก ในการทำงานไม่รัดรูปจนเกินไป กางเกงที่ใส่ต้องไม่คับ เพื่อให้ก้าวไปมาได้สะดวก รองเท้าไม่ควร ใช้ส้นสูง ควรใส่รองเท้าที่มีสายรัดหรือรองเท้าผ้าใบที่มีส้นเล็กน้อย ผู้นวดต้องมีสุขภาพดี ร่างกาย แข็งแรง มีกำลังพอสมควร มือผู้นวดต้องหนาและนิ้วควรยาวพอสมควร มือต้องสะอาด ตัดเล็บสั้น ไม่ใส่แหวน ไม่ควรทาเล็บ ระวังอย่าให้มือเป็นแผล เพราะอาจเกิดติดเชื้อได้

3. ผู้ถูกนวด แต่งกายตามความเหมาะสม เสื้อผ้าต้องสะอาด ไม่รัดตัวจนเกินไป นอนอย่างสบาย ส่วนที่จะนวดต้องเปิดออก ในกรณีนวดแผนปัจจุบัน และมีผ้าปิดส่วนอื่นไว้ ส่วนที่จะนวดต้องสะอาด อาจเช็ดตัวและฟอกสบู่เสียก่อน หลังจากนวดแล้ว ถ้าใส่แป้งหรือน้ำมันต้องเช็ดออก

4. มารยาทในการนวด ไม่ควรอยู่สองต่อสองกับผู้ป่วยต่างเพศกัน ผู้หญิงนวดผู้ป่วยชายต้องระมัดระวังอย่าใส่กลิ่นประตุ ผู้นวดห้ามขึ้นไปนั่งหรือยืนบนเตียงผู้ป่วย นอกจากการนวดไม่ควรพูดจาให้ผู้ป่วยเคอะเขิน ไม่ใช้อวดตนเอง สามารถอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจความรู้สึกและผลของการนวดได้

5. ข้อบ่งชี้ในการนวด การบวม (ที่ไม่ได้เกิดจากการอักเสบ) มี 2 ชนิด คือ

5.1 บวมน้ำ เกิดจากการคั่งของเลือดและน้ำ

5.2 บวมเนื่องจากการอุดตันของท่อน้ำเหลือง

นอกจากนี้ยังสามารถนวดกล้ามเนื้อ แขน ขาขา ขับเสมหะโดยการปรับ ภาวะที่เกิดแผลเป็นที่ผิวหนัง ในกล้ามเนื้อ ข้อติด เนื่องจากไม่ได้ใช้งาน หรือฉีกขาดนวดเยื่อหุ้มข้อและกล้ามเนื้อที่อยู่โดยรอบ เป็นตะคริว กรณีที่มีความเจ็บปวด (นวดเบา ๆ ลูบไล้) ห้ามกดหรือบิดข้อแพลง เจ็บปวด การฉีกขาดของกล้ามเนื้อเอ็น พังผืดจากการใช้งานมากเกินไป ทำให้ปวดแต่ยังไม่ถึงกับฉีกขาด การนวดเพื่อการขับถ่าย เช่น เด็ก ๆ ถ้าปวดบริเวณกระเพาะปัสสาวะเบา ๆ จะทำให้เด็กขับปัสสาวะออกมาได้ นวดตามจุดต่าง ๆ ที่ให้ฝังเข็มหรือในตำรานวดแผนโบราณเพื่อแก้อาการต่าง ๆ

6. ข้อห้ามในการนวด บริเวณบาดแผล บริเวณที่เป็นมะเร็ง บริเวณที่เกิดฝีดำเพราะเนื้อตายจากเส้นเลือดอุดตันหรือเลือดไปเลี้ยงน้อย เส้นเลือดอักเสบ โรคผิวหนัง เพราะทำให้เชื้อแพร่ออกไป เกิดอักเสบอย่างเฉียบพลัน เพราะการนวด ขณะมีไข้ ครั่นเนื้อครั่นตัว กระตุกหักข้อเลื่อน ภาวะเลือดออก น้ำร้อนลวก ไฟไหม้ พอง ฝี ผู้ป่วยเบาหวาน ห้ามใช้การนวดที่รุนแรง เพราะอาจทำให้เกิดการซ้ำ ผู้ป่วยโรคหัวใจต้องระมัดระวังเพราะการนวดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการไหลเวียนของเลือด อาจทำให้หัวใจเต้นเร็วขึ้นได้ ผู้ป่วยวัณโรคระยะแพร่กระจายโรคติดต่อทุกชนิด ปอดอักเสบในระยะที่มีไข้

องค์ประกอบต่างๆ ทั้ง 6 อย่างนี้จะเป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ที่จะต้องใช้ประกอบการนวดแผนไทย ซึ่งผู้นวดจะต้องศึกษาและเรียนรู้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะข้อบ่งชี้ในการนวด และข้อห้ามในการนวด ผู้นวดจะต้องจดจำให้ขึ้นใจ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้บริการหรือผู้ถูกนวดขณะที่มีการนวด ถ้าผู้นวดไม่มีความรู้ในเรื่องการนวดแต่นวดให้กับผู้ป่วยอาจจะทำให้ผู้ป่วยมีอาการแย่ลงไปอีก หรือผู้ป่วยที่เจ็บป่วยไม่มากมานักแต่กลับต้องมี

อาการเจ็บป่วยมากยิ่งขึ้นหลังจากการนวด นอกจากอาการเจ็บป่วยจะแย่ลงแล้วยังจะทำให้ชื่อเสียงของหมอนวดเสื่อมลงและส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของการนวดแผนไทยอีกด้วย

จากประวัติการนวดแผนไทยและทฤษฎีการนวดดังกล่าวจะพบว่า ทุกคนได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการนวดมาช้านานนับแต่สมัยพุทธกาลแล้ว โดยการนวดในสมัยโบราณนั้นเป็นการนวดตามความรู้สึก ตามประสบการณ์ เมื่อรู้สึกหายเจ็บปวด ผ่อนคลายแล้ว จดจำสั่งสอนต่อกันมา แต่เมื่อการแพทย์แผนปัจจุบันได้เข้ามามีบทบาทมีการคิดค้นตามแนวทางวิทยาศาสตร์ ผู้คนได้หันมาสนใจการแพทย์แผนปัจจุบันกันมากขึ้นโดยการรับประทานยาเพื่อลดความเจ็บปวดและเพื่อรักษาให้หายได้เร็วขึ้น แต่การแพทย์แผนโบราณโดยเฉพาะการนวดก็มีได้หายไปไหนเป็นการนิยมในเฉพาะคนบางกลุ่ม และมีแพทย์บางท่านได้ให้ความสนใจทำการคิดค้น จดบันทึกและเขียนเป็นตำราให้เราได้ศึกษาไม่น้อยเลย กอรปกับปัจจุบันนี้ผู้คนได้หันมาสนใจในเรื่องอาหารปลอดสารพิษ อาหารชีวจิต การรักษาแบบชีวจิต การรักษาแบบการแพทย์แผนไทย การรักษาโดยใช้สมุนไพร และรักษาความเจ็บปวดตามร่างกายด้วยการนวด ลดการใช้ยากันมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากวารสารเกี่ยวกับสุขภาพหลาย ๆ ฉบับ รวมถึงในอินเทอร์เน็ต ก็หาอ่านได้ไม่ยาก จากการใช้ผู้คนได้หันมาให้ความสนใจ จึงเกิดธุรกิจการเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทยตอบสนองต่อผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการนวดแผนไทยด้วย และทุกคนก็ให้การต้อนรับธุรกิจการนวดแผนไทยนี้เป็นอย่างดี รัฐบาลให้การส่งเสริมโดยมอบหมายให้หน่วยงานราชการประสานงานและส่งเสริมความรู้ด้านการทำธุรกิจการนวดแผนไทยเพื่อให้เป็นแนวทางในการทำธุรกิจได้ด้วย

### 2.1.3 ลักษณะทั่วไปของการประกอบธุรกิจนวดแผนไทย

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(2547) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการธุรกิจนวดแผนไทย ไว้ดังนี้

- ศักยภาพ/คุณสมบัติของผู้ประกอบการ
- การส่งเสริมการตลาด
- การบริหารงานธุรกิจนวดแผนไทย
- ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า
- การจัดห้องนวด
- อุปกรณ์หลักที่ใช้
- การจัดจ้างพนักงาน
- สถานที่ขอรับการอบรมเพิ่มเติม



### ศักยภาพ/คุณสมบัติของผู้ประกอบการในการประกอบอาชีพมีดังนี้

- มีใจรักในการให้บริการ
- มีศีลธรรมและมีสัมมาอาชีพะ
- มีพื้นฐานความรู้ด้านการวางแผนไทย
- มีทำเลที่เหมาะสมในการดำเนินธุรกิจ

### การส่งเสริมการตลาด

ผู้ประกอบการสามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดสำหรับการดำเนินธุรกิจขนาดแผนไทยได้หลายวิธี เช่น

- การติดต่อบริษัททัวร์ บริษัทท่องเที่ยว หรือโกลด์ เพื่อให้แนะนำนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการ
- การรับสมัครสมาชิก โดยไม่เก็บค่าสมาชิกหรือเก็บค่าสมาชิกในอัตราที่ต่ำพร้อมให้สิทธิประโยชน์แก่สมาชิก เช่น ส่วนลดแถมการใช้บริการ การสะสมแต้มเพื่อแลกสินค้า
- การจัดกิจกรรมประจำปีหรือตามเทศกาลต่าง ๆ
- การลงโฆษณาในนิตยสารแนวสุขภาพหรือชีวิต เป็นต้น
- การลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต
- การแจกใบปลิวเพื่อแนะนำร้านและบริการในย่านที่ร้านตั้งอยู่

### การบริหารงานธุรกิจขนาดแผนไทย

การบริหารงานธุรกิจขนาดแผนไทยแบ่งได้เป็น 3 ด้าน คือ การบริหารภาพพจน์ภายนอก การบริหารจัดการภายใน และการบริหารลูกค้า ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การบริหารภาพพจน์ภายนอก โดยธรรมชาติ ธุรกิจบริการมีส่วนที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าจะซื้อบริการก็ต่อเมื่อลูกค้าเชื่อว่าจะได้ในสิ่งที่ต้องการ ผู้ประกอบการจะต้องบริหารภาพพจน์ภายนอกของร้าน โดยสื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการบริการ เช่น การตกแต่งร้านที่ดูสะอาด สบายตา สีไม่ฉูดฉาดเกินไป ประกาศนียบัตรรับรองการอบรมของพนักงานนวดทุกคนต้องติดไว้ให้ลูกค้ามองเห็นเด่นชัด พนักงานทุกคนแต่งกายเรียบร้อย พุดจาไพเราะ ติดป้ายบอกอัตราค่าบริการชัดเจน มีระบบรักษาความสะอาดของร้าน และอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ผ้าปูที่นอน ผ้าขนหนู ฯลฯ

2. การบริหารจัดการภายใน การบริหารจัดการภายในร้านเป็นเรื่องสำคัญ ไม่ว่าจะเป็ธุรกิจขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ โดยปกติถ้าเป็นร้านขนาดเล็ก ผู้ประกอบการจะทำหน้าที่หลายอย่าง คือเป็นทั้งผู้จัดการร้าน ดูแลด้านการเงิน จัดหาพนักงานนวด และจัดซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ แต่ถ้าเป็นร้านขนาดใหญ่ ผู้ประกอบการอาจจ้างตำแหน่งงานเพิ่ม ดังนี้

#### 2.1 ผู้จัดการร้านมาช่วยบริหารงานบริการ จัดนโยบายการตลาด งานบริหารบุคคล

2.2 สมุหบัญชี รับผิดชอบการควบคุมบัญชีทรัพย์สิน รายรับ-รายจ่าย บริหาร  
เงินทุนหมุนเวียน

2.3 พนักงานต้อนรับ ทำหน้าที่ให้ข้อมูลด้านบริการและต้อนรับลูกค้า เก็บประวัติ  
ลูกค้า

สำหรับพนักงานนวด ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ ผู้ประกอบการอาจ  
บริหารพนักงานนวดด้วยวิธีการ ดังนี้

1. กำหนดวันหยุดให้พนักงานในแต่ละเดือน
2. มีชุดฟอร์มให้พนักงานนวด
3. ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหาร โดยจัดประชุมบอกเล่าปัญหาที่เกิดขึ้น  
ระหว่างทำงานหรือผู้ประกอบการอาจสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการว่ามี  
จุดบกพร่องตรงไหน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงเดือนละ 2 ครั้ง
4. อบรมพนักงาน เพื่อพัฒนาฝีมือนวดให้ดียิ่งขึ้น เช่น เทคนิคการนวด
5. อบรมพนักงานด้านภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น กรณีกลุ่มลูกค้าเป็น  
ชาวต่างประเทศ
6. ผูกใจพนักงานนวดให้อยู่ยาวนาน ๆ ผู้ประกอบการต้องมีความเอาใจใส่บุคลากรให้  
พนักงานมีรายได้ที่พอเพียง เพราะความพอใจของพนักงานเป็นเรื่องสำคัญ ถ้าพนักงานมี  
ความสุขในการทำงาน พนักงานก็จะให้บริการที่ดี

3. การบริหารลูกค้า การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการตลอดไป เป็น  
หัวใจสำคัญของธุรกิจ ฉะนั้น ผู้ประกอบการควรประเมินการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เช่น  
ทำแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นการบริการของร้าน แต่วิธีนี้ ลูกค้าบางรายอาจจะไม่ชอบเขียน  
ดังนั้น ร้านจึงควรสอบถามจากลูกค้าโดยตรงด้วย เพื่อนำเอาปัญหาหรือข้อคิดเห็นของลูกค้ามา  
ปรับปรุง

#### ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า

1. การต้อนรับลูกค้า ผู้ที่ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้า ควรเป็นผู้ประกอบการเอง เพราะสิ่งนี้  
จะสร้างความประทับใจแก่ลูกค้ามากกว่า ผู้ประกอบการควรดูว่าลูกค้าต้องการใช้บริการแบบไหน  
จากนั้น จึงทำการจัดลำดับการให้บริการแก่ลูกค้า กำหนดเตียงและพนักงานนวดให้ลูกค้า ถ้าไม่มี  
เตียงว่าง ผู้ประกอบการก็ควรจัดสถานที่ให้ลูกค้านั่งรอ โดยระหว่างรอ ทางร้านอาจบริการน้ำชา  
หรือน้ำสมุนไพรให้ลูกค้า

กรณีพนักงานนวด ทางร้านอาจจัดลำดับการให้บริการสลับหมุนเวียนกัน เพื่อให้โอกาสแก่พนักงานเท่าเทียมกัน เช่น ถ้าร้านมีพนักงานนวด 3 คน ชื่อ ก ข และ ค

- วันที่ 1 จัดลำดับผู้ให้บริการเริ่มต้นดังนี้ พนักงาน ก ข และ ค
- วันที่ 2 จัดลำดับผู้ให้บริการเริ่มต้นดังนี้ พนักงาน ข ค และ ก
- วันที่ 3 จัดลำดับผู้ให้บริการเริ่มต้นดังนี้ พนักงาน ค ก และ ข
- วันที่ 4 จัดลำดับผู้ให้บริการเริ่มต้นดังนี้ พนักงาน ก ข และ ค

## 2. การเตรียมตัวก่อนให้บริการ

2.1 กรณีนวดตัว โดยปกติลูกค้าจะต้องปฏิบัติ ดังนี้ เปลี่ยนเป็นชุดที่ทางร้านจัดเตรียมไว้ให้เป็นเสื้อ กางเกงที่หลวม ๆ สบาย ๆ ล้างมือ ล้างเท้าให้สะอาด ส่วนพนักงานนวดก็ต้องรักษาความสะอาดของร่างกาย โดยเฉพาะมือและเท้า

2.2 กรณีนวดฝ่าเท้า โดยปกติ ลูกค้าจะต้องปฏิบัติ ดังนี้ เปลี่ยนเป็นกางเกงที่ร้านจัดเตรียมไว้ให้ ล้างเท้าให้สะอาด (โดยปกติ พนักงานนวดจะเป็นผู้ทำความสะอาดให้) ส่วนพนักงานนวดก็ต้องรักษาความสะอาดของร่างกายโดยเฉพาะมือ

2.3 หลังการให้บริการ ทางร้านจัดเตรียมให้ลูกค้าเปลี่ยนชุด ระหว่างนั้น ทางร้านอาจมีน้ำอุ่นหรือน้ำชาบริการ จากนั้นลูกค้าชำระค่าบริการ ส่วนเสื้อหรือกางเกงที่ลูกค้าใส่ระหว่างนวดหรือนวดฝ่าเท้า ทางร้านจะต้องนำไปซักให้สะอาดก่อนนำมาใช้ใหม่ทุกครั้ง

## การจัดห้องนวด

รูปแบบการจัดห้องนวดขึ้นอยู่กับสถานที่และเงินทุน อย่างไรก็ตาม ห้องนวดแบ่งหลัก ๆ ตามลักษณะการนวดได้ ดังนี้

1. กรณีนวดตัว เนื่องจากการนวดตัวเป็นบริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัว ไฟในห้องจึงควรปรับความสว่างได้ ถ้าเป็นสถานที่หรูหรา เช่น โรงแรม ผู้ประกอบการอาจกันเป็นห้องถาวร โดยให้บริการห้องละ 1 คน หรือ 2-3 คน ถ้าเป็นกลุ่มครอบครัวหรือเพื่อนสนิท แต่หากเป็นสถานที่ไม่หรูหรามากนัก ผู้ประกอบการอาจกันเป็นห้อง โดยใช้มานทีบที่เลื่อนได้

2. กรณีนวดฝ่าเท้า โดยปกติ การนวดฝ่าเท้าจะมีเตียงนวดฝ่าเท้าโดยเฉพาะลูกค้าสามารถนั่งเหยียดขาตามสบาย ผู้ประกอบการอาจวางเตียงนวดฝ่าเท้าเรียงกัน โดยไม่จำเป็นต้องกันเป็นห้อง แต่กรณีที่ลูกค้าต้องการความเป็นส่วนตัว ทางร้านอาจใช้เตียงนวดตัวแทนเตียงนวดฝ่าเท้า

### อุปกรณ์หลักที่ใช้

1. เตียงนวดหรือเบาะนวดตัว พร้อมหมอน ราคาขึ้นอยู่กับคุณภาพและวัสดุที่ใช้ มีตั้งแต่ 1,500-6,500 บาท อุปกรณ์ประเภทนี้สามารถหาซื้อได้ตามร้านจำหน่ายอุปกรณ์นวดแผนไทย และร้านเฟอร์นิเจอร์ทั่วไป

2. เตียงนวดเท้า ราคาประมาณ 2,700-4,000 บาท สถานที่จำหน่ายเช่นเดียวกับเตียงนวดตัว

3. เสื้อกาวน์สำหรับพนักงานนวด ราคาประมาณ 150-300 บาท หาซื้อได้ที่ตลาดโบ๊เบ๊

4. เสื้อและกางเกง สำหรับลูกค้านวดตัว ราคาประมาณ 200-300 บาท หาซื้อได้ที่ตลาดโบ๊เบ๊

5. กางเกงสำหรับลูกค้านวดฝ่าเท้า ราคาประมาณ 100 บาท หาซื้อได้ที่ตลาดโบ๊เบ๊

6. ผ้าปูเตียง ปลอกหมอน ราคาตั้งแต่ 300 บาทขึ้นไป ปกตินิยมสีพื้น ดูลงสบายตาหาซื้อได้ที่ตลาดพาดูรีด หรือสำเพ็ง

7. ผ้าขนหนู ใช้ห่อเท้ากรณีนวดฝ่าเท้า หาซื้อได้ที่ตลาดโบ๊เบ๊ หรือพาดูรีด

8. ครีมหรือน้ำมันสำหรับนวดฝ่าเท้า สถานที่จำหน่าย เช่น โรงเรียนแพทย์แผนโบราณ วัดพระเชตุพนฯ (วัดโพธิ์) ขนาด 1,800 ซีซี ราคาขายปลีกประมาณ 650 บาท

9. น้ำมันนวดตัว สถานที่จำหน่าย เช่น โรงเรียนแพทย์แผนโบราณ วัดพระเชตุพนฯ (วัดโพธิ์) ขนาด 4,000 ซีซี ราคาขายปลีกประมาณ 580 บาท

10. ไม้กดจุด เป็นอุปกรณ์ที่ทำขึ้นจากไม้เพื่อใช้แทนนิ้วมือ ไม้ดังกล่าวใช้กดจุดที่บริเวณฝ่าเท้าตามตำแหน่งศาสตร์ของการนวดฝ่าเท้า ราคาอันละประมาณ 20 บาท ผู้ลงทุนสามารถหาซื้อได้ที่สถาบันแพทย์แผนไทยและร้านจำหน่ายอุปกรณ์นวดทั่วไป

### การจ้างพนักงาน

1. การสรรหาพนักงานนวด ผู้ประกอบการอาจใช้วิธีประกาศรับสมัครตามโรงเรียนหรือสถาบันสอนนวดแผนไทยที่มีมาตรฐานเพราะเป็นแหล่งผลิตบุคลากรโดยตรง รวมถึงการประกาศรับสมัครทางอินเทอร์เน็ต แม้พนักงานนวดจะถูกดึงตัวกันอยู่บ้าง เนื่องจากพนักงานนวดที่มีฝีมือยังมีจำนวนน้อย แต่ร้านที่มีการบริหารจัดการที่ดีรวมถึงให้ค่าตอบแทนที่จริงใจและเหมาะสมจะไม่ค่อยประสบกับปัญหานี้สักเท่าใดนัก เพราะโดยส่วนมากถ้าพนักงานมีความพอใจและสบายใจกับงานที่ทำอยู่ ก็มักอยู่นาน ไม่ย้ายไปไหน

2. จำนวนพนักงานนวด จะขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจเป็นหลัก โดยดูจากจำนวนเตียงที่ให้บริการและจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในเวลาเดียวกัน เช่น ร้านที่มีจำนวนเตียงให้บริการ 7

เตียง ควรมีพนักงานนวด อย่างน้อย 7 คน เพราะถ้าในช่วงที่ลูกค้าเข้ามาครวเดียวกัน 7 คน ร้านก็จะสามารถให้บริการได้ แต่ถ้าลูกค้ามากกว่า 7 คน ทางร้านจะต้องจัดสถานที่ให้ลูกค้านั่งรอ

3. การทำงานของพนักงาน ผู้ประกอบการอาจแบ่งการทำงานเป็นกะ ขึ้นอยู่กับระยะเวลาการเปิดบริการใน 1 วัน เช่น ถ้าร้านเปิดบริการตั้งแต่ 9.00-24.00 น. ผู้ประกอบการอาจแบ่งกะทำงาน เป็น 2 กะ เช่น กะที่ 1 เวลา 9.00-17.00 น. กะที่ 2 เวลา 17.00-24.00 น.

4. จำนวนพนักงานในแต่ละวัน อาจไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมลูกค้า เช่น วันธรรมดา ร้านอาจมีพนักงานนวด 5 คน ต่อเตียงให้บริการ 7 เตียง เนื่องจากจำนวนลูกค้าไม่ค่อยมากในครวเดียวกัน ส่วนวันเสาร์-อาทิตย์ ลูกค้าจะค่อนข้างมาก ร้านก็ต้องจัดให้มีพนักงาน 1 คน ต่อ 1 เตียง เป็นต้น

5. การให้ค่าจ้างแก่พนักงานนวด ร้านนวดแผนไทยสามารถให้ค่าจ้างแก่พนักงานได้หลายแบบ เช่น

5.1 จ้างเป็นรายวันโดยแบ่งเปอร์เซ็นต์จากการให้บริการแต่ละครั้ง เช่น เจ้าของ 50% พนักงานนวด 50% หรือเจ้าของ 60% พนักงาน 40% แล้วแต่ตกลง กรณีนี้ ทางร้านมักจะไม่ มีเงินเดือนประจำให้ แต่บางแห่ง เจ้าของธุรกิจจะประกันรายได้ขั้นต่ำให้พนักงาน 100-200 บาท/วัน กรณีไม่มีลูกค้าเลย

5.2 จ้างรายวัน โดยคิดค่าจ้างพนักงานนวดเป็นรายชั่วโมง เช่น ชั่วโมงละ 70 บาท ส่วนเงินพิเศษที่ลูกค้าให้พนักงานนวด ถือเป็นสิทธิของพนักงานไป การจ้างเช่นนี้ ทางร้านมักไม่มีเงินเดือนประจำให้

5.3 จ้างรายเดือน เดือนละประมาณ 4,500-6,000 บาท หรือตามความเหมาะสม

6. การคัดเลือกพนักงานนวด จะต้องคำนึงถึง พนักงานนวดควรมีความรู้ความสามารถในการนวด โดยต้องผ่านการอบรมมา มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ พุดจาไพเราะ รักการให้บริการ

#### สถานที่ฝึกอบรมเพิ่มเติม

ปัจจุบัน สถาบันหลายแห่งได้สอนการนวดแผนไทย นวดฝ่าเท้า การฝึกอบรมจากสถานอบรมจะเสียค่าใช้จ่ายประมาณ 1,000-4,000 บาทต่อหลักสูตร ระยะเวลา 5-10 วัน เช่น

- โรงเรียนแพทย์แผนโบราณ วัดพระเชตุพนฯ (วัดโพธิ์)
- สถาบันแพทย์แผนไทย กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
- สมาคมแพทย์แผนไทย กระทรวงสาธารณสุข จ.นนทบุรี
- โรงเรียนแพทย์แผนไทย (สมาคมแพทย์อายุรเวทฯ) จ.นนทบุรี

- ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน ศูนย์ฝึกอาชีพ กรุงเทพมหานคร  
การลงทุน

การลงทุนในธุรกิจขนาดย่อมไทยจะขึ้นอยู่กับขนาด ทำเลที่ตั้ง ดังนั้น การลงทุนจึงมีตั้งแต่ระดับใช้เงินทุนต่ำ นั่นคือ ผู้ประกอบการใช้บ้านเป็นสถานที่นวด ลงทุนแต่อุปกรณ์การตกแต่งน้อย ไปจนถึงการใช้เงินทุนค่อนข้างสูง จากข้อมูลที่เปิดเผยในตอนนี้ ธุรกิจขนาดย่อมไทยบางแห่งใช้เงินลงทุนมากถึงกับประมาณ 99 ล้านบาท ทั้งนี้ จำนวนเงินลงทุนจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ขนาดของร้านว่าเล็ก หรือใหญ่ เป็นเจ้าของสถานที่เองหรือต้องเช่า หรือซื้อ ลักษณะการก่อสร้างและการตกแต่งภายใน นั่นคือ จะเน้นความหรูหรา สวยงามหรือเป็นแบบธรรมดา รวมถึงวัสดุอุปกรณ์จะใช้คุณภาพแบบใด จำนวนพนักงานและเตียงที่ให้บริการ อย่างไรก็ตาม เงินลงทุนแบ่งได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร แบ่งเป็นการลงทุนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 ค่าตกแต่งสถานที่ เช่น ค่ากันห้อง ทาสี ทำประตูกระจกหน้าร้าน ฯลฯ
- 1.2 ค่าวัสดุอุปกรณ์เบื้องต้น เช่น เตียงนวดตัว เตียงนวดเท้า ชุดพนักงาน ผ้าปูที่นอน ฯลฯ
- 1.3 ค่าเครื่องใช้สำนักงาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โต๊ะ เก้าอี้ โทรศัพท์ ฯลฯ
- 1.4 อื่น ๆ เช่น ไปปลิวแนะนำร้าน ของชำร่วยแจกลูกค้าในวันเปิดร้าน

หมายเหตุ การตกแต่งสถานที่ไม่มีมาตรฐานตายตัว เน้นความสะดวกสบาย ฉะนั้นเงินลงทุนเริ่มต้นจึงสามารถยืดหยุ่นได้

2. เงินทุนหมุนเวียน แบ่งเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น

- 2.1 ค่าเช่าสถานที่
- 2.2 ค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์
- 2.3 ค่าพนักงาน
- 2.4 ค่าครีมนวด น้ำมันนวด ค่าซักผ้า
- 2.5 อื่น ๆ

**เงื่อนไขและข้อจำกัด**

1. ปัญหาการดึงดูดพนักงานนวดที่มีความสามารถอาจเกิดขึ้นได้ สาเหตุอาจมาจากความดึงดูดใจด้านรายได้ ที่พักอาศัยที่รุ่งโรจน์กว่าเก่า เป็นต้น

2. ผู้ประกอบการควรมีความพร้อมเรื่องเงินลงทุน และหากผู้ประกอบการจะต้องกู้เงินเพื่อมาลงทุนบางส่วน ผู้ประกอบการก็ควรคำนึงถึงความสามารถในการชำระคืนด้วย

### ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

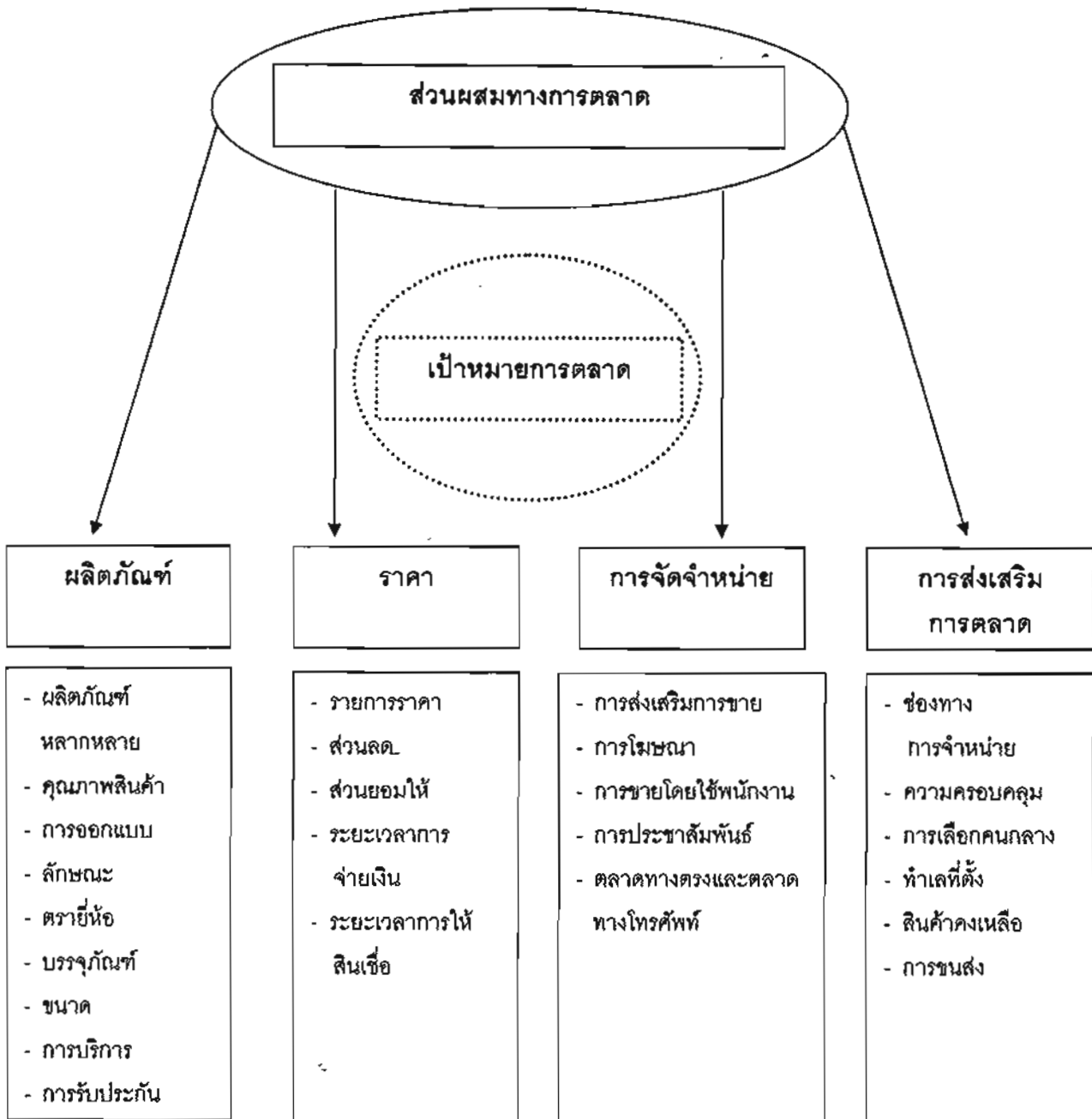
1. ต้องซื่อสัตย์กับลูกค้า ต่อตัวเอง และพนักงาน
2. สร้างจิตสำนึกที่ดีด้านการบริการลูกค้าให้แก่พนักงาน เช่น การสวัสดิการเมื่อมีลูกค้าเข้าร้าน การทักทายอย่างเป็นมิตร
3. รักษาการบริการให้ได้มาตรฐานคงที่ โดยให้บริการนวดครบทุกขั้นตอนและตามเวลาที่กำหนด
4. ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ใกล้กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ค่าเช่าสถานที่ไม่แพงจนเกินไป และไม่อยู่ในสถานที่ที่จอแจ (สถานที่ที่ไม่ควรทำการนวด) เช่น ป่อนการพนัน ริมถนน ใต้โคนต้นไม้ ฯลฯ
5. มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ และความสะอาดของพนักงานให้ดูดีตลอดเวลา

#### 2.1.4 ทฤษฎีทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

เสรี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวถึงทฤษฎีหลายทฤษฎีในหนังสือ กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด เช่น การวางแผนการตลาด กลยุทธ์การตลาด ที่ประกอบด้วย

1. กลยุทธ์ส่วนผสมการตลาด ซึ่งประกอบไปด้วยแนวความคิดที่ 1 คือ 4Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แนวความคิดที่สอง คือ 3Ps กับ 1C ประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการติดต่อสื่อสาร (Communication) ซึ่งเขียนเป็นแผนภาพได้ดังนี้

### แผนภาพทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด



ที่มา : Kotler, Philip (1997).

แผนภาพ 2.1 แสดงถึงส่วนผสมทางการตลาดซึ่งประกอบไปด้วย 4Ps ประกอบไปด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ที่ต้องมีความโดดเด่นด้านคุณภาพ มีความหลากหลาย มีการออกแบบที่ดี ลักษณะเหมาะสม เป็นต้น

2. ราคา จะต้องมีรายการราคาให้ผู้ซื้อได้เห็นอย่างชัดเจน มีส่วนลดให้ มีระยะเวลาในการชำระเงิน ระยะเวลาการให้สินเชื่อและราคาต้องเหมาะสมกับสินค้า



3. การส่งเสริมการตลาดมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง โดยใช้การโฆษณาในหลาย ๆ สื่อ เช่น สิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุโทรทัศน์

4. ช่องทางการจัดจำหน่าย คือการนำสินค้าสู่ผู้บริโภคในหลาย ๆ ทางเช่นจากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภคโดยตรง หรือจากผู้ผลิตสู่พ่อค้าส่งและส่งต่อไปยังผู้บริโภค และการเลือกขนส่งผลิตภัณฑ์ทางบก ทางน้ำหรือขนส่งทางอากาศ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

ส่วนผลสัมฤทธิ์ทางการตลาดในทัศนะของอาจารย์เสรีนั้นนอกจากจะเน้นในเรื่อง 4Ps แล้วยังเน้นที่ C คือ Communication คือจะต้องมีการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ขายสินค้ากับผู้บริโภค นอกจากนี้แล้วธุรกิจจะสำเร็จลงได้นั้นจะต้องมีการวางแผนทางการตลาดเพื่อจะทำให้การตลาดไปสู่เป้าหมายและบริษัทก็จะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารและบทสรุปสำหรับผู้บริหาร
2. เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของบริษัท
3. คือการวางแผนเป้าหมายทางการตลาด
4. คือการวางกลยุทธ์ทางการตลาด
5. เป็นการกำหนดงบประมาณ
6. คือการพยากรณ์ยอดขาย กำไรและขาดทุน
7. การควบคุม ทั้งเจ็ดขั้นตอนนี้เป็นการวางแผน

2. กลยุทธ์การแข่งขันสำหรับผู้นำ ผู้ทำชิง ผู้ตาม และธุรกิจรายย่อย ธุรกิจการวางแผนไทยถือเป็นธุรกิจขนาดเล็ก หรือเป็นธุรกิจภายในครอบครัว ซึ่งในปัจจุบันนี้ถือว่ามีคู่แข่งที่มากและมีแนวโน้มที่จะมีการแข่งขันกันรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจจำเป็นจะต้องทราบสถานะธุรกิจของตนเองว่าปัจจุบันนี้ธุรกิจของตนเองอยู่ในสภาวะของผู้นำ ผู้ทำชิง ผู้ตาม หรือเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ในมุมมองของอาจารย์เสรีนั้นถ้าธุรกิจอยู่สภาวะของผู้นำ ผู้นำควรจะมีข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภคดีกว่าคู่แข่ง จะต้องมีงบประมาณการวิจัยและพัฒนาสินค้า มีวิสัยทัศน์ที่กว้าง สร้างความได้เปรียบในแง่ของต้นทุนคือมีต้นทุนที่ถูกกว่าคู่แข่ง ต้องออกสินค้าใหม่ก่อนคู่แข่ง ต้องปิดช่องทางที่คู่แข่งสามารถแย่งชิงตลาดได้ พยายามออกสินค้าตัดหน้าคู่แข่งให้ได้ ต้องใช้กลยุทธ์คุณภาพคือสินค้าที่ดีต้องมีคุณภาพ สินค้าราคาแพงที่ดีที่สุดต้องเป็นสินค้าของเจ้าที่เป็นผู้นำเท่านั้น ต้องพยายามหาทางที่จะสร้างกำแพงกันไม่ให้คู่แข่งเข้ามาในตลาด ต้องรักษาตำแหน่งผลิตภัณฑ์ไว้ให้ได้คืออย่าให้คู่แข่งแย่งชิงตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ไปได้ ต้องใช้กลยุทธ์ส่วนผลสัมฤทธิ์ทางการตลาดเข้ามาช่วย ต้องระมัดระวังในเรื่องการให้บริการอย่าให้คุณภาพ

การให้บริการตกต่ำ หรือค้อยมาตรฐานที่ควรจะเป็น ต้องให้อำนาจการตัดสินใจแก่ผู้บริหารสินค้า ซึ่งกลยุทธ์ทั้งหมดจะทำให้เจ้าของธุรกิจเป็นผู้นำด้านธุรกิจนั้น ๆ ตลอดไป ถ้าสภาพภาพของธุรกิจ อยู่ในสภาวะของผู้ทำซึ่งจะต้องปฏิบัติดังนี้ ประจัญบาน คือต้องกล้านำเสนอสินค้าสู่กับผู้ประกอบการ ธุรกิจรายเก่า ๆ ใช้ยุทธการแข่งหน้าหรือชิงหน้า คือนำเสนอสินค้าใหม่ ๆ ที่ดีและมีคุณภาพตัดหน้า คู่แข่งขัน การเจาะรูรั่ว คือการเข้าไปทำธุรกิจที่ผู้บริโภคต้องการแต่ผู้ประกอบการรายเก่าไม่ยอม ตอบสนองแก่ผู้บริโภค ใช้กลยุทธ์การล้อมกรอบ คือการผลิตสินค้าหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน เพื่อสกัดคู่แข่งไม่ให้เจริญเติบโต คือเป็นการล้อมกรอบคู่แข่งไม่ให้เจริญเติบโตนั่นเอง ใช้ กลยุทธ์แบบกองโจร คือการขายสินค้าตัดราคา ปล่อยข่าวลือเพื่อทำลายคู่แข่งชั้น ผลิตภัณฑ์แล้ว ใช้ชื่อใกล้เคียงกัน เป็นต้น ถ้าธุรกิจอยู่ในสภาวะผู้ตาม ไม่ควรลงทุนสร้างตลาดใหม่ คือไม่ควร ขยายกิจการหรือเพิ่มทุนในธุรกิจนั้น ๆ ให้เน้นการให้บริการให้เป็นเลิศให้ได้ ดูทิศทางหรือสู่ทาง ตลาดใหม่ ๆ ถ้าทิศทางของตลาดอยู่ในสภาวะตลาดส่วนเล็ก ตลาดนั้นจะมีกลุ่มผู้บริโภคไม่มากนัก แต่ เป็นตลาดที่ผู้บริโภคมีเงินและยินดีจ่ายเงินจำนวนสูง เช่น สินค้าชนิดเดียวกันขายให้กับบุคคล ทั่วไป 100 บาท แต่ขายให้กับผู้บริโภคที่มีอำนาจจ่ายสูง 200 บาท ซึ่งยินดีที่จะจ่าย เป็นต้น ตลาด ส่วนนี้โดยทั่วไปผู้นำทางการตลาดไม่ค่อยสนใจและมองข้าม

3. กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ การวางแผนผลิตภัณฑ์ ซึ่งในแนวคิดของ เสรี วงษ์มณฑา มี ข้อพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ดังนี้ แนวความคิดด้านผลิตภัณฑ์ คือความชัดเจนในตัวสินค้า สินค้านั้นเป็นสินค้าอะไร เช่น แชมพูกันรังแค รยยนต์ขนาดเล็กเพื่อใช้ในเมือง เป็นต้น คุณสมบัติ ผลิตภัณฑ์คือสินค้านั้น ๆ ผลิตขึ้นมาเพื่อใช้ทำอะไร มีคุณสมบัติอย่างไร เช่น ซักดคราบสกปรก ถอนขนเนื้อผ้า เพิ่มความหอมภายในห้อง เป็นต้น คุณลักษณะเด่นของผลิตภัณฑ์ คือสินค้านั้น จะต้องแตกต่างจากคู่แข่งชั้นมีความเป็นเอกลักษณ์หรือความเด่นนั่นเอง เช่น ภัตตาคารแห่งหนึ่งมี ความเด่นที่จาน ชามและภาชนะที่แตกต่างไปจากร้านอาหารอื่น ทั้งนี้ลักษณะเด่นของสินค้าจะเป็นตัวดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการในภัตตาคารมากขึ้น ประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ ในการผลิต ผลิตภัณฑ์ทุกชนิดจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยของผลิตภัณฑ์เป็นสำคัญอันดับแรก เพื่อจะได้รู้ ว่าผลิตสินค้าอะไรเพื่อใช้ในงานอะไร เช่น ผลิตน้ำยาล้างจานเพื่อล้างจานและซักดกลิ่นควาว ผลิต น้ำยาล้างห้องน้ำเพื่อซักดคราบฝังแน่น ผลิตยาสีฟันเพื่อป้องกันฟันผุ เป็นต้น

4. กลยุทธ์ราคา การวางแผนราคา ในมุมมองของ เสรี วงษ์มณฑา จะคำนึงถึงตลาดซึ่ง ประกอบไปด้วยกรณีดังต่อไปนี้ การตั้งราคาสำหรับตลาดที่เน้นราคา (Price Sensitive Market) คือ เป็นตลาดที่สนใจแต่เรื่องราคา ไม่สนใจเรื่อง การให้บริการ หรือคุณภาพของสินค้า ซึ่งผู้ผลิต ต้องทำให้การผลิตมีต้นทุนที่ต่ำกว่าสินค้าของคู่แข่งที่มีลักษณะเหมือนกัน ข้อควรระวังสำหรับ

ผู้ผลิตสินค้าคือ ลูกค้ำกลุ่มนี้มีความอ่อนไหวในการเปลี่ยนแปลงราคา ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงราคา สินค้าจะส่งผลกระทบต่อยอดขายได้ การตั้งราคาสำหรับตลาดที่เน้นภาพพจน์ (Image Sensitive Market) ลูกค้ำสำหรับในกลุ่มนี้จะสนใจแต่เรื่องภาพพจน์ของสินค้าเท่านั้น จะไม่คำนึงถึงราคา หรือบริการ ราคาของสินค้าในตลาดกลุ่มนี้ค่อนข้างมีราคาสูง เช่น สินค้าแบรนด์เนมจากต่างประเทศ ได้แก่ โรแล็กซ์ เบนซ์ หลุยส์วิตตอง เป็นต้น การตั้งราคาสำหรับตลาดที่เน้นคุณภาพ (Quality Sensitive Market) ตลาดในกลุ่มนี้จะยึดถือคุณภาพของสินค้าเป็นสำคัญ ถึงแม้สินค้าชนิดนั้น ๆ จะมีราคาแพงกว่าสินค้าชนิดเดียวกันที่มีวางขายในท้องตลาด แต่ถ้าคุณภาพดีกว่า ลูกค้ำกลุ่มนี้ก็ยิ่งซื้อสินค้านั้นอยู่ ส่วนการตั้งกลยุทธ์ด้านราคานั้นจะมีกลยุทธ์การตั้งราคา จะประกอบไปด้วย

4.1 การตั้งราคาตามตลาด (On Going Price) หรือการตั้งราคาตามความพอใจ (Leading Price) ซึ่งขยายความได้ดังนี้ การตั้งราคาตามตลาด (On Going Price) เป็นกลยุทธ์ที่ไม่สร้างความแตกต่างด้านราคากับคู่แข่ง แต่อาจจะวิธีอื่นในการเพิ่มยอดขาย เช่น ให้ส่วนลด หรือมีการลดแลกแจกแถม การตั้งราคาตามความพอใจ (Leading Price) เป็นการตั้งราคาตามความพอใจของเจ้าของสินค้า แต่สินค้านั้น ๆ จะต้องมีความภาพ มีภาพพจน์ที่ดีกว่าคู่แข่งชั้น และลูกค้ำมีความเชื่อถือ

4.2 สินค้าออกแบบให้มีราคาสูง (Premium Price) คือตั้งใจให้สินค้าที่ออกจำหน่ายมีราคาสูงซึ่งสินค้านั้น ๆ จะต้องมีความภาพเหนือกว่าคู่แข่งชั้น และเป็นราคาที่ลูกค้ำสามารถจะซื้อได้

4.3 การตั้งราคาเท่ากันหมด (One Price) เป็นการตั้งราคาที่ดีติดไปกับกล่องผลิตภัณฑ์ ห่อหุ้มสินค้า ซึ่งไม่ว่าสินค้าจะวางจำหน่ายที่ไหนก็ตามราคาจะเท่ากันหมด

4.4 การขยายสายผลิตภัณฑ์ (Line Extension) เป็นกลยุทธ์ที่วางแผนสำหรับตั้งราคาในสายผลิตภัณฑ์ให้มีราคาสูงหรือต่ำในภายหน้า โดยการขยับราคาสินค้าให้สูงขึ้นในภายหลัง เนื่องจากการตั้งราคาครั้งแรก เพื่อแข่งขันกับคู่แข่งชั้น แต่พอสินค้าได้รับความนิยม จะขยับราคาขึ้น พร้อมกับเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ใหม่ หรือเพิ่มส่วนผสมใหม่ลงไปในตัวสินค้า ในทางตรงข้าม ถ้าขยับราคาให้ต่ำลง ก็เพื่อขยายส่วนแบ่งการตลาดให้ครอบคลุมตลาดทุกกลุ่ม ทั้งตลาดล่าง ตลาดกลาง และตลาดบน แต่จะต้องเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ใหม่ และอาจลดส่วนผสมของวัตถุดิบลง

4.5 การใช้กลยุทธ์ด้านขนาด (Size) คือการใช้ขนาดเป็นตัวกำหนดราคา โดยปริมาณบรรจุของผลิตภัณฑ์ให้แตกต่างจากคู่แข่งชั้น เช่น ผู้ผลิตรายอื่นทำ 120 ซีซี ราคา 200 บาท เราทำ 132 ซีซี ราคาขาย 228 บาท การใช้กลยุทธ์นี้จะใช้ในกรณีสินค้าของเรามีราคาแพงกว่าคู่แข่งชั้น จะเห็นได้ว่าการวางแผนราคาและกลยุทธ์ด้านราคาในมุมมองของ เสรี วงษ์มณฑา

ความหลากหลายทั้งในด้านการวางแผนและการวางกลยุทธ์ ซึ่งนักการตลาดจะต้องพิจารณา นำมาใช้หรือปรับใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจของตนเอง

4.6 กลยุทธ์ช่องทางการจัดจำหน่าย การวางแผนช่องทางการจัดจำหน่าย ในการ ประกอบธุรกิจต่าง ๆ ช่องทางการจัดจำหน่ายนับว่าเป็นส่วนสำคัญมากอีกอย่างหนึ่งที่จะทำให้ ธุรกิจประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้ การที่จะทำให้ช่องทางการจัดจำหน่ายเกิดประสิทธิภาพสูง จำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเข้ามาช่วย ซึ่งจะต้องคำนึงถึงสิ่ง ต่าง ๆ คือ ช่องทางการจัดจำหน่าย คือช่องทางของสินค้าที่ผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายผ่านไปยัง ผู้บริโภค ช่องทางการจัดจำหน่ายถือว่าเป็นส่วนประกอบสำคัญในกระบวนการตลาด ถ้าช่องทาง การจัดจำหน่ายไม่มีประสิทธิภาพจะทำให้การตลาดไม่ประสบผลสำเร็จได้ ช่องทางการจัด จำหน่ายมีหลายช่องทาง เช่น จากผู้ผลิต ไปยังผู้บริโภคคนสุดท้าย หรือจากผู้ผลิต ผ่านไปยัง ตัวแทนจำหน่าย ผ่านไปยังพ่อค้าส่ง ผ่านต่อไปยังร้านค้าปลีกและถึงมือผู้บริโภคคนสุดท้ายในที่สุด แต่สำหรับธุรกิจขนาดแผนไทยจะมีช่องทางการจัดจำหน่ายเข้ามาเกี่ยวข้องน้อยมาก เนื่องจากธุรกิจ การขนาดแผนไทยนั้นจะต้องมีสถานที่ที่เหมาะสมไม่สามารถขนย้ายไปยังที่ต่าง ๆ เหมือนกับสินค้า ชนิดอื่น ๆ ได้นอกจากจะบริการขนส่งผู้ให้บริการจากโรงแรมหรือที่ต่าง ๆ มาใช้บริการจากโรงแรมหรือ ที่ต่าง ๆ มาให้บริการสินค้าในสถานที่ที่มีการนัด ประเภทของร้านค้า ในปัจจุบันมีร้านค้ามากมาย หลายประเภทตั้งแต่ร้านขายของชำประจำซอยตลอดจนถึงห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่จาก ต่างประเทศ

5. บุคลิกตราสินค้าและกลยุทธ์ตราสินค้า ในการผลิตสินค้าแต่ละชนิดเจ้าของหรือ ผู้ผลิตจะต้องกำหนดบุคลิกสินค้า คือลักษณะทางกายภาพที่เด่นชัดของสินค้า เช่น เป็นสินค้า ประเภทเครื่องดื่มดับกระหาย หรือเป็นเครื่องดื่มเสริมสร้างกำลังงาน และการกำหนดตราสินค้าที่ จะใช้จะต้องสอดคล้องกับตัวสินค้าไม่ว่าจะเป็นสี ขนาดของตราหรือสัญลักษณ์

6. กลยุทธ์การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ ก่อนการผลิตสินค้าทุกชนิด ผู้ผลิตจะต้อง กำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์หรือสินค้าของตนเองว่าจะให้อยู่ในตำแหน่งไหน และสิ่งสำคัญที่จะ มองข้ามไม่ได้คือจะต้องรู้ว่าคู่แข่งเป็นใคร มีกำลังมากน้อยเพียงใด และอย่าให้สินค้าของตนเอง ช้ำกับตำแหน่งของคู่แข่ง ถ้าผู้ผลิตวางตำแหน่ง หรือกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ของตนเอง ผิดพลาดจะทำให้เกิดปัญหากับสินค้าที่ยากจะแก้ไขได้ เช่น ความจริงผลิตภัณฑ์ของตนเองอยู่ใน ระดับกลางแต่ผู้ผลิตกลับกำหนดให้อยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อแข่งขันกับสินค้าของคู่แข่งแล้ว ไม่สามารถจะอยู่ในระดับสูงได้เลยไม่ว่าด้านคุณภาพ ราคา และถ้าเปลี่ยนตำแหน่งผลิตภัณฑ์ให้ กลับลงมาอยู่ในระดับกลางจะทำให้ผู้ซื้อเกิดความไม่เชื่อถือในตัวผลิตภัณฑ์หรือสินค้านั้นได้

7. บุคลากร ในกิจกรรมทุกกิจกรรมของธุรกิจจะต้องมีการใช้แรงงานมนุษย์เป็นหลัก ไม่ว่าจะทำธุรกิจใด ๆ ก็ตาม งานด้านบุคลากรนั้นมีความซับซ้อนและขั้นตอนยุ่งยากพอสมควร โดยเริ่มจากการกำหนดตำแหน่งงานและภาระงาน จากนั้นมีการสรรหาบุคลากรจากแหล่งแรงงาน ได้แก่ วิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ต่อมาจะเป็นขั้นตอนการคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน จากนั้นจะมีการบรรจุบุคคลที่คัดเลือกแล้วเข้าทำงาน หลังจากบรรจุเข้าทำงานแล้วจะต้องมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะใหม่ ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ในการทำงานจะต้องมีการจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งการจ่ายค่าตอบแทนนั้นจะต้องสอดคล้องกับตำแหน่งและภาระของงาน การจ่ายค่าตอบแทนนอกจากจะจ่ายในรูปของเงินเดือนแล้ว ยังจะมีการจ่ายเพิ่มเติมในลักษณะอื่น ๆ ซึ่งเป็นการจ่ายเพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงาน เช่น โบนัส ค่านายหน้า สวัสดิการ เงินปันผลกำไร ในขณะที่บุคลากรทำงานในหน้าที่นั้น ผู้บริหารจะต้องมีการประเมินผลงานของบุคลากรของตนเอง ด้วย เพื่อนำผลงานการประเมินนั้นไปใช้ในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานต่อไป

คิวกุทธิ์ พงศกรรังศิลป์(2547:12) ได้เขียนไว้ในหนังสือหลักการตลาดถึงส่วนผสมทางการตลาด เกี่ยวกับส่วนประกอบของส่วนผสมทางการตลาดไว้ดังนี้

P ที่ 1 ผลิตภัณฑ์ (Product) ซึ่งได้แก่ สินค้า และบริการ ที่ธุรกิจพัฒนาและผลิตขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าและบริการมีทั้งที่จับต้องได้ เช่น พัดลม โต๊ะ ฯลฯ และไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การตัดผม การนวดแผนโบราณ

P ที่ 2 ราคา (Price) หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้มีความสะดวกสบายสูงสุดด้วยการนำสินค้าและบริการไปส่งมอบให้กับลูกค้าภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันตามลักษณะของสินค้า พฤติกรรมของลูกค้า สถานที่ตั้งของธุรกิจ และที่ตั้งของลูกค้า

P ที่ 3 การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้มีความสะดวกสบายสูงสุดด้วยการนำสินค้าและบริการไปส่งมอบให้กับลูกค้าภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

P ที่ 4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การกำหนดแนวทางในการสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ราคา และข้อมูลอื่น ๆ ของสินค้าและบริการ เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การตลาดทางตรง และการใช้พนักงานขาย

P ที่ 5 พนักงาน (People) หมายถึง การจัดการบริการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยบุคลากรของกิจการโดยเริ่มตั้งแต่การสรรหาคัดเลือก การพัฒนาและฝึกอบรม รวมไปถึงการจูงใจ

และปลูกฝังลักษณะที่จำเป็นต่อการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ให้มากที่สุด เช่น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การทักทายลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ การขอบคุณลูกค้า หรือผู้ใช้บริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ สาเหตุที่พนักงานเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่สำคัญอีก ประการหนึ่ง คือ พนักงานเป็นผู้ที่ลูกค้าพบเป็นอันดับแรกหลังจากเข้ามาติดต่อในบริเวณที่ ให้บริการ ดังนั้นลูกค้าจะรับรู้ถึงภาพลักษณ์ของบริษัทจากบุคลิกของพนักงานเป็นอันดับแรก

P ที่ 6 กระบวนการ (Process) หมายถึง การวางระบบและออกแบบให้มีขั้นตอนที่ อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมากที่สุด ลดขั้นตอนที่ทำให้ลูกค้าต้องรอนาน จัดระบบของการไหลของการให้บริการให้มีอุปสรรคน้อยที่สุด เนื่องจากการรอคอยการให้บริการ นาน ๆ อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ โดยยึดหลัก One Stop Service

P ที่ 7 สิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน (Physical Evidence) หมายถึง การ ออกแบบวางผังสำนักงาน อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในสำนักงาน การจัดวางโต๊ะทำงาน เฟอร์นิเจอร์ ภายในสำนักงาน กระจ่างต้นไม้ ฯลฯ ให้เรียบร้อยเป็นระเบียบที่เหมาะสมกับลักษณะของบริษัท ลูกค้าจะเข้าใจภาพลักษณ์จากสิ่งเหล่านี้ เนื่องจากเมื่อลูกค้าติดต่อกับบริษัท ลูกค้าจะมองไปรอบ ๆ ตัวบริษัทใดมีการตกแต่งสถานที่ได้อย่างเหมาะสมจะทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจมากขึ้น และ อุปกรณ์สำนักงานไม่จำเป็นต้องมีราคาแพง เพียงแต่ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ภายในบริษัท

P ที่ 8 สาธารณชน (Public) หมายถึง กลุ่มประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนิน ธุรกิจของบริษัท ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยบริษัทต้องคำนึงถึงความอยู่ ดีกินดีของสาธารณชน และความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน สุขภาพของสาธารณชน หากบริษัท ละเลยหรือมองข้ามจะทำให้เกิดการต่อต้านจากสาธารณชนและอาจทำให้ลูกค้าโดยทั่วไปร่วมกัน ไม่ใช้สินค้าหรือบริการ

P ที่ 9 การเมือง (Political) หมายถึง การเมืองที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ซึ่ง อาจเป็นกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ แม้ว่าปัจจัยด้านการเมืองจะถูกกำหนดให้เป็น สภาพแวดล้อมภายนอกของการดำเนินธุรกิจ แต่บริษัทต้องให้ความสำคัญและปรับกลยุทธ์ให้ สอดคล้องกับการเมืองด้วย

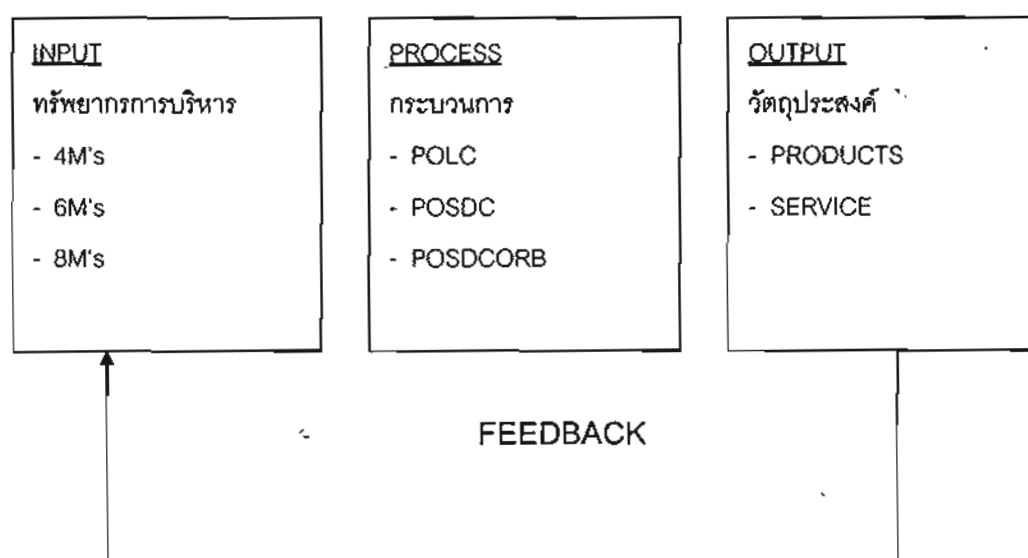
จากทฤษฎีทางการตลาดทั้ง 2 ทฤษฎีข้างต้น สามารถสรุปได้ว่านักการตลาดได้ให้ ความสนใจอย่างมากในการค้นหาสิ่งทำให้เกิดความพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดทางการตลาดการบริการ ผู้ที่ทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจการนัดหมายไทย จึงควรศึกษาด้านกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อทำการวางแผนการตลาดที่ประกอบด้วย การใช้กลยุทธ์

4Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) การใช้กลยุทธ์ 3Ps กับ 1C ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการติดต่อสื่อสาร (Communication) หรือจากทฤษฎีที่ได้เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมทางการตลาด คือ กลยุทธ์ 9Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) พนักงาน (People) กระบวนการ (Process) สิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน (Physical Evidence) สาธารณชน (Public) การเมือง (Political)

### 2.1.5 แนวคิดพื้นฐานด้านการจัดการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2542:444) ให้ความหมายการจัดการ คือ กระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนการบริหาร คือ การวางแผน การจัดองค์การ การขึ้นนำ การควบคุม ซึ่งจากความหมายดังกล่าวมีคำสำคัญ 3 คำ คือ กระบวนการ ทรัพยากรการบริหาร วัตถุประสงค์ สามารถนำมาเขียนได้ดังแผนภาพที่ 2.2

แผนภาพที่ 2.2 กระบวนการจัดการ



INPUT คือ ทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ 4M's ประกอบด้วย คน(Man) เงิน(Money) วัสดุ(Material) และวิธีการ(Method) ถูกนำเข้าไปในระบบเพื่อประมวลผลหรือแปรรูป ต่อมา เศรษฐกิจสังคม โลกพัฒนาและก้าวหน้าไปพร้อมกับอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการที่เติบโตและพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้ทรัพยากรเพียง 4 ประการ เริ่มไม่เพียงพอสำหรับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงได้เพิ่มอีก 2M's เป็น 6M's ได้แก่ เครื่องจักร(Machine) และ

การตลาด (Market) ในขณะเดียวกันการทำงานที่มองเห็นถึงความสำคัญหรือคุณค่าของจิตใจ ผู้ปฏิบัติงานมีมากขึ้นโดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนงานมากขึ้น จึงเพิ่มขวัญและกำลังใจ (Morale) เข้าไปเป็น 7M's และเมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ระบบการสื่อสารไร้พรมแดนที่ติดต่อเชื่อมโยงกันเป็นระบบเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลก ทำให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็วขึ้น ผู้ที่ไม่รู้หรือไม่มีข้อมูลย่อยเสียเปรียบในเชิงธุรกิจ จึงได้เพิ่มข้อมูลข่าวสาร (Message) รวมเป็น 8M's ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ไม่สิ้นสุดทราบเท่าที่ระบบอุตสาหกรรมการผลิตการจัดจำหน่าย และการบริการยังคงพัฒนาและก้าวไปไม่หยุดยั้ง

PROCESS คือ หน้าที่หรือกิจกรรมขั้นพื้นฐานที่ผู้บริหารต้องกระทำ ในปัจจุบันยึดถือหน้าที่ 4 ประการได้แก่ POLC การวางแผน(Planning) การจัดองค์การ(Organizing) การชี้นำ (Reading) และการควบคุม(Controling) และมีอีกหลายทฤษฎี เช่น POSDCORB ประกอบด้วย การวางแผน(Planning) การจัดองค์การ(Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน(Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน(Coordinating) การรายงานผล(Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) หรืออีกแนวคิดหนึ่งคือ POSDC ได้แก่ การวางแผน(Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน(Staffing) การอำนวยการ(Directing) การประสานงาน (Coordinating)

OUTPUT คือ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การที่นำออกมาจากระบบการแปรรูปในขั้นตอนที่สอง เป้าหมายขององค์การสามารถแบ่งอย่างง่าย ๆ ได้เป็น 2 ประการด้วยกัน คือ องค์การที่มีเป้าหมายที่มุ่งแสวงหากำไร และองค์การที่มีเป้าหมายไม่ได้มุ่งแสวงหากำไรหรืออาจแบ่งเป็นองค์การที่วัตถุประสงค์เพื่อให้บริการก็ได้

#### ข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่เจ้าของธุรกิจต้องการสร้างให้เกิดกับธุรกิจของตนนั้น เกิดจากการพยายามเพิ่มคุณค่าให้กับลูกค้าผ่านกระบวนการรักษาเอกลักษณ์ในตัวผลิตภัณฑ์และบริการของธุรกิจ ซึ่งข้อได้เปรียบทางการแข่งขันมีแหล่งที่มาจก 4 แหล่งด้วยกัน คือ

1. ความสามารถทางการเงิน จะเห็นได้ว่าธุรกิจที่ได้รับมรดกจากบรรพบุรุษที่ร่ำรวยย่อมสามารถสร้างธุรกิจด้วยสายป่านที่ยาวกว่าและด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีราคาถูกกว่าธุรกิจของคู่แข่งที่กู้เงินจากธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น ๆ ราคาของผลิตภัณฑ์ที่ถูกกว่าก็คือการสร้างเอกลักษณ์ให้กับธุรกิจสายตาของลูกค้านั่นเอง



2. ความสามารถทางกลยุทธ์หรือผลิตภัณฑ์ โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์หรือบริการของคู่แข่ง เพื่อสร้างเอกลักษณ์ในตัวผลิตภัณฑ์ให้ดึงดูดใจลูกค้ามากที่สุด ตัวอย่างเช่น ธุรกิจอาหารจานด่วน ประเภทแฮมเบอร์เกอร์ จำเป็นต้องมีสลัดบาร์

3. ความสามารถทางเทคโนโลยีหรือการปฏิบัติงาน จะได้มาด้วยการทำวิจัยและพัฒนา เพื่อให้ทราบว่าเทคโนโลยีใดเหมาะกับธุรกิจของเรา การใช้หุ่นยนต์ในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์เป็นตัวอย่างหนึ่งที่เห็นได้ชัดเจนในความสามารถหรือความสามารถในการประกอบธุรกิจรถยนต์

4. ความสามารถขององค์การ ในการจัดการระบบและกำลังคนให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าและหรือกลยุทธ์ที่ต้องการระบบที่ล้ำสมัยหรือกำลังคนที่มีมากเกินไปในองค์การอาจทำให้องค์การหรือธุรกิจต้องมีต้นทุนในการผลิตอันเนื่องมาจากการซ่อมบำรุงระบบที่ล้ำสมัย อุบัติเหตุ หรือค่าจ้างสำหรับกำลังคนส่วนเกิน ความสามารถขององค์การยังหมายถึงรวมถึงความยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการตอบสนอง ความสามารถในการรักษาความต่อเนื่องและความมีเสถียรภาพของระบบการผลิตหรือบริการ

#### คุณลักษณะ หน้าที่ บทบาท และทักษะผู้บริหาร

งานของผู้บริหารสามารถอธิบายได้หลายอย่าง ขึ้นอยู่กับว่าต้องการนิยามในลักษณะใด แครร์รอลและกิลเลน (Carroll and Gillen 1987:38-51) กล่าวว่าการศึกษาหน้าที่ของการจัดการจะช่วยให้เราเข้าใจว่าผู้บริหารควรทำงานและมีวิธีการในการทำงานอย่างไร นั่นคือต้องศึกษาในเรื่อง การวางแผน การจัดองค์การ การชี้นำ และการควบคุม อย่างไรก็ตามการพิจารณาภารกิจหรือหน้าที่ของการจัดการแต่เพียงอย่างเดียว ไม่อาจทำให้เราเข้าใจภาพรวมหรือขอบข่ายของการจัดการได้หมด จำเป็นต้องพิจารณาถึงบทบาทของการจัดการ และทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่าง ๆ ด้วย

ในปี ค.ศ. 1960 เฮนรี มินต์ซ์เบิร์ก (Henry Mintzberg) ได้ทำการศึกษาอย่างระมัดระวังในการทำงานของนักบริหารระดับสูงจำนวน 5 คน พบว่าผู้บริหารจะต้องปฏิบัติงานในบทบาท 10 บทบาท แบ่งออกได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ บทบาทของความเป็นหัวหน้าทีม เช่น ประธานในงานพิธีการต่าง ๆ บทบาทการแสดงออกในฐานะผู้นำ ได้แก่ การจ้างงาน การอบรม การกระตุ้นใจ และการรักษาระเบียบวินัยของผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนบทบาทสุดท้าย คือ บทบาทการประสานงานในกลุ่ม ได้แก่ การกระทำกิจกรรมซึ่งต้องสัมพันธ์กับบุคคลหรือกลุ่มที่อยู่ภายใน

และภายนอกองค์การเช่น ผู้จัดการฝ่ายการตลาดขอข้อมูลด้านกำลังคนจากผู้จัดการฝ่ายบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นการติดต่อประสานงานกันภายในองค์การ แต่หากผู้จัดการฝ่ายการตลาดติดต่อสื่อสารกับพนักงานขายบริษัทอื่น ก็ถือเป็นการประสานงานกันนอกองค์การ เป็นต้น

2. บทบาทด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ผู้บริหารมีหน้าที่หรือบทบาทในการรับและเก็บรวบรวมข่าวสารจากในและนอกองค์การของตน กระทำได้โดยการอ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ แล้วนำมาพูดคุยกับผู้บริหารคนอื่น ๆ เช่น องค์การคู่แข่งซึ่งมีการวางแผนอะไรในช่วงนี้ รัฐออกกฎหมายใหม่มีผลกระทบต่อบริษัทหรือไม่ เป็นต้น มินต์ซ์เบิร์กเรียกบทบาทนี้ว่า บทบาทการตรวจสอบ ส่วนบทบาทแพร่กระจายข่าวสาร ก็เป็นอีกบทบาทหนึ่งของผู้บริหารในการดำรงตนเปรียบเสมือนช่องทางที่ส่งต่อข่าวสารต่าง ๆ ไปยังสมาชิกในองค์การ และเมื่อถูกเชิญไปเป็นตัวแทนขององค์การหรือสถาบันอื่น ๆ ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนในฐานะบทบาทโฆษกขององค์การด้วย

3. บทบาทการตัดสินใจ มินต์ซ์เบิร์ก ได้กำหนดบทบาทของผู้บริหารในด้านนี้ไว้ 4 ประการ คือ บทบาทในฐานะผู้ประกอบการ คือผู้ดูแลโครงการใหม่ ๆ ที่จะปรับปรุง การปฏิบัติงานขององค์การให้ดีขึ้น บทบาทของผู้จัดการความวุ่นวายหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาเกิดขึ้นอันอยู่นอกเหนือความคาดหมาย บทบาทของผู้จัดสรรทรัพยากรในการรับผิดชอบกระจายทรัพยากร คน สิ่งของ และเงิน ไปตามส่วนต่าง ๆ ขององค์การ และสุดท้ายคือบทบาทของผู้เจรจาต่อรอง เพื่อทำหน้าที่ถกเถียงและเจรจาต่อรองกับกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นสหภาพแรงงาน ผู้ถือหุ้น ในการเพิ่มผลประโยชน์ให้กับองค์การที่ตนเองทำงานอยู่

จากแนวคิดพื้นฐานด้านการตลาดที่กล่าวมาเมื่อนำมารวมกับแนวคิดด้านการจัดการ จะพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจการวางแผนไทยควรมีลักษณะและบทบาทหน้าที่ที่สำคัญดังนี้

1. ผู้ประกอบการควรมีความพร้อมด้านทรัพยากรที่ใช้สำหรับการบริหารงานได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุดิบ (Material) วิธีการ (Method) เครื่องจักร (Machine) การตลาด (Market)ขวัญและกำลังใจ (Morale) และข้อมูลข่าวสาร (Message)

2. ผู้ประกอบการควรทำหน้าที่ในการวางแผน การจัดองค์การ การชี้นำ และการควบคุมธุรกิจของตนเอง ยกตัวอย่างเช่น ผู้ประกอบการควรทำการวางแผนด้านการตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ

3. ผู้ประกอบการควรมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ได้แก่ ความสามารถทางการเงิน ความสามารถทางกลยุทธ์หรือผลิตภัณฑ์ ความสามารถทางเทคโนโลยีหรือการปฏิบัติงาน และความสามารถขององค์การ

4. ผู้ประกอบการควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านกรนวดแผนไทย เนื่องจากธุรกิจบริการประเภทนี้ต้องสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ผู้ประกอบการต้องเข้าใจในวิธีการนวดหรือค้นหาแนววิธีการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า เช่น ค้นหาพนักงานนวดที่มีฝีมือ

5. ผู้ประกอบการควรมีทักษะในด้านการบริหาร ได้แก่ บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บทบาทด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร บทบาทการตัดสินใจ

#### 2.1.6 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ

ก่อนดำเนินการออกแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนวดแผนไทยบางรายในอำเภอเมืองเชียงราย เพื่อนำไปสู่การค้นหาคำตอบในเรื่องความมีศักยภาพและความพร้อมของผู้ประกอบการและความเห็นที่มีต่อนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวจังหวัดเชียงรายและมาใช้บริการ โดยนักท่องเที่ยวเหล่านี้มีพฤติกรรมอย่างไรเมื่อได้ใช้บริการการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายไปแล้ว ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การประกอบธุรกิจนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นรูปแบบเจ้าของคนเดียว
2. การประกอบการไม่มีการจดทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในจังหวัด แต่ทำการเสียภาษีอย่างถูกต้องต่อกรมสรรพากร และท้องถิ่น
3. ไม่มีหน่วยงานทางราชการให้การส่งเสริมอย่างชัดเจน ส่วนใหญ่เป็นการดำเนินธุรกิจด้วยตนเอง
4. ผู้ประกอบการบางรายไม่ได้ดำเนินธุรกิจเอง แต่เปิดร้านแล้วให้พนักงานนวดดูแลร้านเอง
5. ผู้ประกอบการที่ค่อนข้างมีความรู้จะทำการติดต่อกับทางโรงแรมเพื่อหาลูกค้า และทำการตกแต่งร้านให้ดูสวยงาม
6. ผู้ประกอบการมีความเห็นเหมือนกันว่าธุรกิจจำเป็นต้องพึ่งพนักงานนวดที่มีฝีมือในการนวดและสามารถทำให้ลูกค้าพอใจและกลับมาใช้บริการอีกเมื่อกลับมาเที่ยว
7. ปัญหาที่ผู้ประกอบการพบ ได้แก่ ลูกค้ามีการต่อรองราคาเนื่องจากมีจำนวนหลายร้านและมีการตัดราคากันเองระหว่างผู้ประกอบการ
8. มีผู้ประกอบการบางรายใช้ธุรกิจการนวดแผนไทยบังหน้า แต่เป็นการขายบริการทำให้เสื่อมเสียต่อธุรกิจนี้ มีผู้ประกอบการบางรายอยากให้หน่วยงานราชการเข้ามาดูแลในเรื่องนี้เพื่อทำให้ภาพพจน์ของธุรกิจเป็นเรื่องการนวดแผนไทยจริง ๆ

9. ผู้ประกอบการไม่ได้ทำการโฆษณา มีแต่ป้ายหน้าร้านเท่านั้น ส่วนใหญ่ไม่ได้ดำเนินการด้านการตลาด

10. พนักงานนวดแผนไทยส่วนใหญ่ที่ทำการนวดจะต้องมีใบประกอบวิชาชีพ

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น เมื่อนำมาสังเคราะห์เข้ากับความคิดเห็นของผู้ประกอบการจะพบว่า ผู้ประกอบการควรจะมีศักยภาพและคุณสมบัติในการประกอบอาชีพการนวดแผนไทย ดังนี้

1. มีใจรักในการให้บริการ มีศีลธรรมและมีสัมมาอาชีวะ มีพื้นฐานความรู้ด้านการนวดแผนไทย มีทำเลที่เหมาะสมในการดำเนินธุรกิจ

2. มีความพร้อมด้านทรัพยากรในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะธุรกิจบริการ ควรจะมีทรัพยากรที่จำเป็น ได้แก่ คน(Man) เงิน(Money) วิธีการ(Method) การตลาด(Market) ชั่วญและกำลังใจ (Morale) เป็นสิ่งสำคัญ

3. มีความพร้อมด้านการบริหารธุรกิจนวดแผนไทย ได้แก่ การบริหารด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านการตลาด ด้านสถานที่ให้บริการ เพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้า

ลักษณะการทำธุรกิจนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย มีลักษณะโดยทั่วไป คือมีลักษณะเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว ความรู้ความสามารถทางด้านการบริหารมาจากความรู้ที่สั่งสมมาจากประสบการณ์ที่มีมาจากการเคยให้บริการนวดมาก่อน เมื่อมีเงินทุนเล็กน้อยจึงทำการออกร้านแล้วทำการบริหารเอง แต่บางแห่งเป็นการออกร้านโดยให้พนักงานทำการบริหารงานกันเอง อัตราการให้บริการของผู้ประกอบการเหล่านี้จะไม่แพงนัก แต่มีสถานบริการนวดแผนไทยบางแห่งในจังหวัดเชียงรายที่โอ้อำนรุกรหาพร้อมต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ผู้ประกอบการเหล่านี้มีความพร้อมทุกด้าน ทั้งด้านเงินทุน ทรัพยากร บุคลากร แต่อัตราค่าบริการจะแพงขึ้น เช่น สถานบริการนวดในโรงแรมต่าง ๆ ซึ่งได้เปรียบด้านการแข่งขันที่ได้ช่องทางการจัดจำหน่ายเฉพาะลูกค้าระดับบน

จากการสัมภาษณ์ศักยภาพและความพร้อมของผู้บริหารธุรกิจนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายเหล่านี้จะพบว่า ผู้บริหารที่ทำธุรกิจขนาดเล็กจะมีความพร้อมด้านประสบการณ์ความรู้ความสามารถด้านการนวด แต่ขาดทรัพยากรในการทำธุรกิจมากที่สุด และความรู้ด้านการบริหารเป็นเรื่องรองลงมา ส่วนผู้ประกอบการที่มีทรัพยากรด้านเงินทุนมาก ก็สามารถบริหารจัดการด้วยหลากหลายกลยุทธ์เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว เช่น จัดทำในลักษณะสปา มีการนวดแผนไทยไปพร้อมกัน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้น แสดงถึงควมมีศักยภาพของผู้ประกอบการในการให้บริการ เช่น ผู้ประกอบการควรมีความรู้ความสามารถด้านการวางแผนไทย ผู้ประกอบการควรมีความรู้ด้านการบริหารจัดการและด้านการตลาด เพื่อเป็นแนวทางในการทำธุรกิจ ที่นำมาซึ่งความพร้อมของผู้ประกอบการในการให้บริการด้านธุรกิจขนาดมโทย

ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับศักยภาพที่ผู้ประกอบการควรมีและความพร้อมที่จะบริหารงาน ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อสะท้อนให้เห็นผลการทำงานของผู้ประกอบการ โดยได้นำเอาทฤษฎีความพึงพอใจมาแสดงไว้ดังหัวข้อถัดไป

### 2.1.7 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

นักวิชาการได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการซึ่งพอจะประมวลได้ คือ

อัจฉนา โทบุญ (2534 : 13) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการตามทรรศนะของกู๊ด (Good. 1973 : 27) ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลได้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำกิจกรรม

โวลแมน (Wolman. 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

สุวัฒน์ ไบเจริญ (2540 : 26) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการบริการตามทรรศนะของ คอริมิก (Cormik. 1947 : 173) ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

อิลเลีย (D.Elia. 1972 : 173) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมากน้อยเพียงไร

เดสส์เลอร์ (Dessler. 1983) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้ว

เค็นดอล (Kendall. 1969) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังว่าบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1956) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

ณรงค์ สวีแพทย์ (2537 : 12) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการตามธรรมชาติของ กิติมา ปริดีติลล และธงชัย สันติวงษ์ สรุปได้ว่า

กิติมา ปริดีติลล (2529 : 321) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและ ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2519 : 375) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็น พฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปโดยมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ ซึ่งสัมพันธ์กันอยู่คือ

1. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ก็โดยที่จะต้องมีสาเหตุทำให้เกิด
2. พฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นได้โดยตรงที่ต้องมีแรงกระตุ้น สิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระตุ้นทำให้เกิด
3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นไปได้โดยมีจุดมุ่งหมายเสมอ

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง พฤติกรรมหรือ การแสดงออก ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดี รวมถึงอารมณ์ความรู้สึกใด ๆ ของมนุษย์ซึ่งจะต้องเกิด จากเหตุผลเสมอ ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เรียกว่า แรงจูงใจ เมื่อได้รับการจูงใจก็จะเกิดความพึงพอใจ ธงชัย สันติวงษ์ (2519 : 375) ได้สรุปว่า

$$\text{ระดับความพึงพอใจของลูกค้า} = \text{คุณภาพบริการ} = \frac{\text{บริการที่ลูกค้าได้รับ}}{\text{ความคาดหวังของลูกค้า}}$$

**ความพึงพอใจด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร**

หมายถึงพฤติกรรมหรือการแสดงออก ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดี รวมถึงอารมณ์ ความรู้สึกที่ดีใด ๆ ของมนุษย์ซึ่งเกิดจากการได้รับข้อมูลข่าวสารในด้านภาพพจน์กิตติศัพท์ชื่อเสียงของ บริษัท ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ ความแปลกใหม่ ของบริการ การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัย การแนะนำผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ การให้ ข้อมูลข่าวสารบริการพิเศษใหม่ ๆ การบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับบริษัทและการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ธุรกิจของบริษัท เป็นต้น

**ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวก**

หมายถึงพฤติกรรมหรือการแสดงออก ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดี รวมถึงอารมณ์ ความรู้สึกที่ดีใด ๆ ของลูกค้าเมื่อได้รับการอำนวยความสะดวกในด้านความสะดวกในการโทรศัพท์ มาয়งศูนย์รับแจ้งฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง การทำงานอย่างมีระบบขั้นตอน การลดขั้นตอนใน

การดำเนินงานให้ลูกค้า การให้บริการที่ตรงเวลา ความตรงต่อเวลาของแพทย์ การแต่งกายของแพทย์ ความกระตือรือร้นในการให้บริการต่อลูกค้าของแพทย์ เป็นต้น

#### ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวปึงซึ่งก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ (ลาโรซ ไสยสมบัติ. 2534:7)

ยิ่งกว่านั้นการให้บริการนอกจากจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกอันดีต่อสินค้า ยังขยายถึงความรู้สึกอันดีต่อบริษัท ลูกค้าจะเกิดภาพลักษณ์และความพึงพอใจที่ดีต่อบริษัท ฉะนั้นพลังก้าวหน้าของบริษัททางหนึ่งจึงอยู่ที่การให้บริการประทับใจลูกค้า ซึ่งทุกบริษัทจะให้ความสนใจเพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กร ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (ไทยประกันชีวิต จำกัด. 2539:7)

#### ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

มิลเล็ท (Millet.1954:397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าจะ เป็นใคร
3. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะ

ความจำเป็นรีบด่วน

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ฟิซเจอร์อัลด์และดูรานท์ (Fitzgerald & Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมี

พื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

สวานรีดและกันลาซ (Reid & Gundlach, 1993 : 41) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่าหลังจากได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาทั้งหมดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

นักวิชาการของไทย เช่น สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 61) กับงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแควริเทอและระดับมิลติแควริเทอ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่าทัศนคติเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการให้ด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลลภา ขายหาต (2532 : 65) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา



3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

#### การวัดความพึงพอใจต่อบริการ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการ ในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อบริการ อาจจะทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (ลาโรซ ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการ ขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตทิวท่าทาง การพูด สีหน้า และความดีของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

#### ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ มีดังนี้ (ไทยประกันชีวิต. 2539 : 9-10)

1.1 มีความรู้และรู้รอบในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริหาร โครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยเฉพาะงานในหน้าที่ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ก้าวหน้าต่อไปต้องรู้จักนำความรู้หรือประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

1.2 มีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจในตนเอง และมีความคล่องตัว แสดงถึงความกระตือรือร้น สุขภาพ จริใจ ดูเป็นธรรมชาติ การแต่งกายเรียบร้อย สะอาด สวยงามเหมาะสมกับกาลเทศะ เหล่านี้ล้วนทำให้บุคลิกของผู้ให้บริการน่าชมชอบ น่านิยมนับถือ น่าเข้าใกล้ และน่าประทับใจต่อผู้มาทำการติดต่อ

1.3 ร่างกายแข็งแรง ท่าทางคล่องแคล่ว สุขภาพอนามัยเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ผู้ที่มีร่างกายอ่อนแอ มีโรคภัยมาเบียดเบียนอยู่เสมอ ย่อมเป็นอุปสรรคในการทำงานและการพัฒนาตนเอง ฉะนั้นการระวังรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอจะมีผลทำให้จิตใจ สมอง สติปัญญา สุขภาพจิตดีเป็นปกติ การทำงานติดต่อกับผู้อื่นย่อมเป็นไปอย่างราบรื่น

1.4 มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี ชอบให้บริการผู้อื่น ยึดถือว่าบุคคลอื่นหรือผู้มาติดต่อถูกเสมอ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจ

1.5 ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต มีใจเมตตากรุณา เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือ เมื่อเห็นผู้อื่นมีปัญหาทุกขร้อน สามารถรับฟังปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจอย่างจริงจัง

1.6 เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ การพบปะหรือประจันหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มาติดต่อ ย่อมมีโอกาสหรือแนวโน้มที่จะปะทะคารมกันได้ ความมีปฏิภาณไหวพริบดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ จะช่วยลดหลีกเลี่ยงให้โอกาสแบบนั้นเกิดขึ้นได้ ประการสำคัญความมีปฏิภาณไหวพริบจะช่วยเสริมบุคลิกภาพ ความอะลุ่มอล่วย และความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี

2. ด้านสถานที่ประกอบการ ลักษณะของสถานที่ให้บริการที่ดี (สุวีณา ไบเจริญ. 2540:11)

- 2.1 ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัดในการเดินทาง
  - 2.2 สะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่
  - 2.3 การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการในขณะรอรับบริการ
  - 2.4 สถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบจนเกินไป
3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้าจะรู้สึกประทับใจเมื่อ
- 3.1 มีพนักงานที่คอยให้ความสะดวกกับลูกค้าเพียงพอ
  - 3.2 มีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้บริการกับลูกค้า
  - 3.3 การให้คำแนะนำและชี้แจงผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ
  - 3.4 การให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการไม่เข้าใจในบริการ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

4.1 ความทันสมัยต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับบริการจะได้รับ

4.2 การให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน

4.3 การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้ารวมถึงรูปแบบการทำเสนอข้อมูลที่ยังไม่คลุมเครือเข้าใจต่อการฟัง

5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ การบริการที่มีการดำเนินการที่ดี ได้แก่

5.1 รวดเร็วของการให้บริการในแต่ละครั้ง แต่ละเรื่อง

5.2 การลดขั้นตอนหรืออนุโลมให้ลูกค้าในบางกรณี ลูกค้าจะมีความรู้สึกที่ยังไม่เสียเวลา

5.3 การดำเนินการในด้านบริการต่าง ๆ ที่ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัชวาล สุวรรณเสวี (2544) ได้ศึกษาและทำการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลตอบแทนทางการเงินของโครงการโรงเรียนนวดแผนโบราณในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาปรากฏดังนี้ การศึกษามีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ (1) การวิเคราะห์ทางด้านปริมาณ โดยการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของโครงการโรงเรียนนวดแผนโบราณ และการวิเคราะห์ความไวต่อการเปลี่ยนแปลงของโครงการโรงเรียนนวดแผนโบราณ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงต้นทุนและ/หรือผลตอบแทน (2) การวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านคุณภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการลงทุนของโครงการโรงเรียนนวดแผนโบราณ วิธีการศึกษาเพื่อวัตถุประสงค์ข้อ 1 นั้น ได้กำหนดอายุของโครงการเป็นเวลา 10 ปี และทำการวิเคราะห์การเงินซึ่งประกอบด้วย การคำนวณหาอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) อัตราผลตอบแทนต่อต้นทุน (BC Ratio) และระยะเวลาคืนทุน (PB) ผลการศึกษาพบว่า ณ อัตราดอกเบี้ย 11% อัตราการขยายตัวของรายได้/ต้นทุน 3% ได้ค่าดังนี้ ค่าอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) 15.56% มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) 5,026,498.69 บาท อัตราผลตอบแทนต่อต้นทุน (BC Ratio) 1.32 และระยะเวลาคืนทุน (PB) 4 ปี 2 เดือน หลังจากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ความไว โดยมีการเปลี่ยนแปลงรายได้/ต้นทุนจาก 3% เป็น 5% และ 7% ณ ระดับอัตราดอกเบี้ย 8.5% 11% และ 12% แล้วทำการวิเคราะห์ทางการเงินว่าจะมีความเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด ผลการศึกษาพบว่า ถ้าหากอัตราดอกเบี้ยลดลงเหลือ 8.5% ในขณะที่รายได้/ต้นทุนเพิ่มขึ้น 7% จะให้ผลการวิเคราะห์ทางการเงินที่ดีที่สุด คือได้อัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) 20.07% มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) 8,439,817.41 บาท อัตราผลตอบแทนต่อต้นทุน (BC Ratio) 2.161 และระยะเวลาคืนทุน (PB) 2 ปี 9 เดือน วิธีการศึกษา

เพื่อวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 นั้น ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการนวดแผนโบราณ ผู้เรียนนวดแผนโบราณ จำนวนรวมทั้งสิ้น 62 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านราคา บริการ และสถานที่ รวมถึงการส่งเสริมการขายนั้นมีส่วนต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า ส่วนของผู้ประกอบการปัจจัยที่มีส่วนต่อการตัดสินใจในการจัดตั้งโรงเรียนนวดแผนโบราณ ได้แก่ กำไร การอนุรักษ์ศิลปะการนวด และยังเป็นการสร้างงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

วิภาพร มหาชัย (2544) ได้ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการเลือกใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่มีประสบการณ์ในการใช้สปามาแล้วเฉลี่ย 6-10 ครั้ง สาเหตุของการใช้บริการสปาเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด ผู้ใช้บริการสปาทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่ บริการที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นชอบใช้ในสถานบริการสปา คือ การนวดแผนไทยและการนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย ซึ่งจะใช้เวลาเฉลี่ยประมาณครั้งละ 2 ชั่วโมง

สุดสงวน คำคุณ (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับการใช้บริการการนวดไทยในคลินิกการแพทย์แผนไทย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยนำ ได้แก่ ความรู้ในการนวดไทย ทศนคติต่อการนวดไทย ความเชื่อต่อการนวดไทย ค่านิยมต่อการนวดไทย การรับรู้ต่อการนวดไทย ปัจจัยสนับสนุน และการยอมรับจากบุคคลอื่น ได้แก่ ญาติ เพื่อน บุคลากรทางการแพทย์ และปัจจัยเอื้ออำนวย ได้แก่ การบริการ ระยะเวลา และความสะดวกในการได้รับข้อมูลข่าวสารตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ไปรับบริการในคลินิกการแพทย์แผนไทย อำเภอดอยสะเก็ด 382 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการนวดไทย จำนวน 122 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยนำด้านความรู้ ทศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม การรับรู้ของผู้ที่ไปใช้บริการการนวดไทยอยู่ในระดับมาก และผู้ที่ไม่ไปใช้บริการนวดไทยอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยสนับสนุนและการยอมรับของบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ ญาติ เพื่อน บุคลากรทางการแพทย์ของผู้ที่ไปใช้บริการ และผู้ที่ไม่ไปใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 3) ปัจจัยเอื้อด้านการบริการ ระยะเวลา ความสะดวก วิธีการได้รับข้อมูลข่าวสารของผู้ที่ไปใช้บริการและผู้ที่ไม่ไปใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

อุดม อุดมวรรณกุล (2545) ศึกษาเรื่องการถ่ายทอดการนวดแผนไทยบ้านป่าบาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการถ่ายทอดการนวดแผนไทย วิธีการรักษา และการเข้าสู่การเป็นหมอนวดแผนไทยภายใต้บริบททางสังคม และวัฒนธรรมชุมชน โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธีผสมผสานกัน ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างแน่นอน การสังเกต การสนทนากลุ่มและ

ผลของการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนที่ศึกษาเป็นประชาชนทั้งชุมชนโดยเฉพาะหมอนวดแผนไทยที่ยังคงให้บริการและ/หรือเลิกบริการแล้ว ประชาชนชาวบ้านบางมีวิถีชีวิตแบบเรียบง่ายมีวัฒนธรรมความเชื่อเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง และมีความสัมพันธ์เป็นวงศ์าคณาญาติ มีความเชื่ออาทรและพึ่งพิงกัน ชุมชนแห่งนี้จึงเป็นชุมชนที่มีการถ่ายทอดความรู้ด้วยการสืบทอดความรู้จากบรรพบุรุษแล้ว มีการถ่ายทอดความรู้กันในลักษณะการกล่อมเกลากลับมาทางสังคม โดยพอสอนให้ลูกหลาน สมาชิกในครอบครัว เครือญาติและเพื่อนบ้าน นอกจากนี้ยังได้มีการเรียนรู้จากผู้เฒ่า ผู้แก่ ผู้รู้ หมอพื้นบ้าน ทั้งภายในชุมชนและภายนอกชุมชน เนื่องจากในอดีตสมัยที่มีการคมนาคมไม่สะดวก มีสถานบริการของรัฐอยู่ห่างไกลประชาชนที่มีการเจ็บป่วยจะต้องพึ่งพาการรักษาพยาบาลแบบดั้งเดิมที่ได้เรียนรู้กันมานั้นคือ การรักษาด้วยการบีบ นวด เหยียบ ด้วยสมุนไพร ด้วยไสยศาสตร์ และความรู้ในการรักษาพยาบาลด้วยการนวดแผนไทย ด้วยไสยศาสตร์ ได้มีการสืบทอดกันมาให้ได้พบเห็นถึงปัจจุบัน ส่วนมากมักจะสืบทอดอยู่ในครอบครัวที่บรรพบุรุษเป็นหมอพื้นบ้านของชุมชนมาก่อน แต่ในปัจจุบันหมอพื้นบ้านยังมีให้เห็นอยู่ ถึงแม้คุณค่าสังคมสมัยปัจจุบันได้เห็นว่า การรักษาพยาบาลแพทย์แผนปัจจุบันได้ผลที่รวดเร็วดตอบสนองของความเจ็บป่วยที่เห็นทันตากว่าการรักษาพยาบาลแบบพื้นบ้าน

ความพึงพอใจของผู้ป่วยใช้บริการนวดแผนไทยของประชาชนในชนบทกิ่งเมือง ด้วยวิธีการบีบ นวด เหยียบขาง และไสยศาสตร์ ยังให้ความพึงพอใจและยอมรับ ศรัทธา ซึ่งความพึงพอใจและยอมรับของการรักษาพื้นบ้านแบบการนวดแผนไทย ส่วนมากผู้สูงวัยและผู้สูงอายุยังมีความเชื่อที่ว่าสามารถรักษาโรคภัยไข้เจ็บและนิยมใช้กันอยู่ เนื่องจากความเชื่อที่ได้รับการถ่ายทอดกันมาในอดีตผ่านวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียม ประเพณีแล้วบอกเล่าและให้ปฏิบัติสืบทอดกันมา และอีกประการหนึ่งปัจจัยทางสังคมจิตวิทยาของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการด้านความเชื่อดังเดิมมา มีความพึงพอใจในระบบบริการสูง มีความกังวลในเรื่องค่าใช้จ่ายน้อย แต่คนสมัยปัจจุบันทั้งเด็กและเยาวชนซึ่งเป็นคนสมัยใหม่ให้ความพึงพอใจและยอมรับการรักษาด้วยระบบการแพทย์แผนไทย น้อยกว่า ผู้สูงวัยและผู้สูงอายุ เนื่องจากคนเหล่านี้ได้เรียนรู้การรักษาพยาบาลจากสื่อต่าง ๆ และจากหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะสาธารณสุข ให้รู้จักการรักษาสุขภาพอนามัยและการรักษาพยาบาลด้วยวิธีวิทยาศาสตร์มากกว่าวิธีแพทย์แผนโบราณ และส่วนมากยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการรักษาพยาบาลด้วยการนวดแผนไทย และปัจจุบันก็ยังพบว่า การรักษาพยาบาลด้วยการแพทย์แผนโบราณ ยังคงมีอยู่กับประชาชนทุกกลุ่มควบคู่ไปกับการรักษาพยาบาลด้วยแพทย์แผนปัจจุบัน

ชินวัฒน์ อรรถเวทิน (2545) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคการท่องเที่ยวภายในประเทศของประชากรอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถาม ประชากรในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย ในช่วง 1-3 ปีที่ผ่านมา โดยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นแบบมีวัตถุประสงค์ (Purposive Sampling) โดยแบ่งตัวอย่างตามกลุ่มอาชีพ 1) ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ 2) ลูกจ้างพนักงานบริษัท 3) เจ้าของกิจการ อาชีพอิสระ 4) อื่น ๆ เช่น ผู้เกษียณอายุ แม่บ้าน รวมทั้งสิ้น 340 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางไปท่องเที่ยวในเดือนมกราคมมากที่สุด ส่วนใหญ่ท่องเที่ยวช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์และเทศกาลต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่ท่องเที่ยวภาคเหนือ กิจกรรมที่ทำระหว่างการท่องเที่ยว คือ เที่ยวชมธรรมชาติส่วนใหญ่ท่องเที่ยวกับครอบครัว โดยเดินทางร่วมกันทั้งสิ้น 2-4 คน ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 3 วัน ส่วนใหญ่ เสียค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวคนละ 2,000-2,999 บาท การวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวส่วนใหญ่จัดรายการทั้งหมดด้วยตนเอง ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจในการไปท่องเที่ยวครั้งหลังสุดมีดังนี้ 1) ด้านการรับรู้ความต้องการ พบว่า สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยคือ ประหยัดกว่าการเดินทางไปต่างประเทศ และสาเหตุที่ต้องการไปสถานที่ท่องเที่ยวในส่วนใหญ่นั้นคือ คนในครอบครัวระบุว่าอยากไป 2) ด้านการค้นหาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หาข้อมูลเพิ่มเติมในการท่องเที่ยวครั้งหลังสุดด้วยการถามเพื่อน ญาติ คนรู้จักที่เคยไปมาแล้ว 3) ด้านการประเมินทางเลือก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ในการประเมินสถานที่ท่องเที่ยวในครั้งหลังสุด คือ ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจเองในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว 4) ด้านการซื้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จัดการด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ที่พักและพาหนะในการท่องเที่ยวครั้งหลังสุด ด้วยการไปเอง จัดการทุกอย่างเองทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ไม่มีการจองโรงแรมล่วงหน้า ที่พักที่บ้านญาติ/เพื่อน โดยไม่ต้องเสียค่าที่พัก พาหนะหลักที่ใช้เดินทางคือ รถยนต์ส่วนตัว และรับประทานอาหารตามร้านข้างแวง/ร้านอาหารทั่วไป สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางและจัดการทุกอย่างเองทั้งหมด คือ รู้สึกเป็นส่วนตัว ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโปรแกรมท่องเที่ยว ที่พักและร้านอาหาร คือ ตัดสินใจเอง 5) ด้านความรู้สึกหลังการไปเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกหลังการเดินทางไปท่องเที่ยวไทยโดยรวมอยู่ในระดับ "พอใจปานกลาง" ต่อองค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยว สถานที่พักแรม ร้านอาหาร

และภัยพิบัติ และโครงสร้างพื้นฐาน และรู้สึก "พอใจมาก" ต่อองค์ประกอบด้านบริษัทท่องเที่ยว และด้านอื่น ๆ คือ ไม่พบปัญหาอุบัติเหตุ ส่วนปัญหาสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบในการท่องเที่ยวไทย คือ ความสกปรกเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาคือ สินค้าและบริการต่าง ๆ ราคาแพง จังหวัดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยไปท่องเที่ยวมาแล้วนั้น ประทับใจมากที่สุด คือ จังหวัดเชียงราย และจังหวัดที่จะเลือกไปในอนาคตมากที่สุด คือ จังหวัดภูเก็ต และการได้รับข้อมูลข่าวสารโครงการ "เที่ยวทั่วไทย ไปได้ทุกเดือน" ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารโครงการนี้ โดยที่สนใจท่องเที่ยวตามโครงการในเดือนเมษายนเย็นทั่วหล้ามหาสงกรานต์มากที่สุด และชอบโปรโมชั่นบัตรท่องเที่ยวทั่วไทย

สุชาวลี สุทธิคณิง (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคชาวไทยในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคชาวไทยในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และปัญหาของการใช้บริการนวดแผนโบราณของผู้บริโภคชาวไทยที่ใช้บริการนวดแผนโบราณ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริโภคชาวไทยที่ใช้บริการนวดแผนโบราณตามสถานบริการนวดแผนโบราณ 19 แห่ง รวมทั้งหมด 200 ตัวอย่าง โดยแบ่งตามสัดส่วนของพนักงานนวดของสถานบริการนวดแผนโบราณแต่ละแห่ง โดยจากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี สมรสแล้ว มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,100 – 10,000 บาท สถานบริการนวดแผนโบราณที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่เคยไปใช้บริการและใช้บริการอยู่ในปัจจุบันมากที่สุด คือ รินแก้วโพธิเวช ความถี่ในการใช้บริการ 1 – 4 ครั้งต่อเดือน ช่วงเวลาและวันที่มาใช้บริการไม่แน่นอน ส่วนใหญ่มารับบริการเป็นเวลา 2 ชั่วโมง เหตุผลที่มาใช้บริการเพื่อคลายความเครียดมากกว่าด้านอื่น ๆ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณ เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ 1) ปัจจัยด้านบุคคลและการบริการที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ ได้แก่ ด้านพนักงานนวดที่มีประสบการณ์ ความชำนาญฝีมือ และความรู้ในการนวดแผนโบราณอย่างดี และด้านผู้บริหารและพนักงานให้บริการอย่างสนใจและให้ความสำคัญกับลูกค้า 2) ปัจจัยด้านเครื่องมือที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ ได้แก่ ด้านเสื้อผ้าที่ให้ลูกค้าเปลี่ยนเวลานวดสะอาด 3) ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ ได้แก่ ด้านห้องนวดกว้างขวาง ไม่อึดอัด สะดวกสบาย 4) ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ ได้แก่ ด้านชื่อเสียงดีเป็นที่รู้จัก 5) ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ ได้แก่ ด้านราคาต่อชั่วโมง 6) ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารหรือสื่อโฆษณาและ

การส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น และการส่งเสริมการขาย เช่น ให้อส่วนลด มากกว่าด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ด้านสุขภาพ

ปัญหาส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่พบจากการใช้บริการนวดแผนโบราณ มีดังนี้ 1) ปัญหาด้านบุคคลและการบริการที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่พบ ได้แก่ ด้านพนักงานนวดและพนักงานต้อนรับขอขมขใจจากลูกค้า 2) ปัญหาด้านราคาที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่พบ ได้แก่ ด้านคิดราคาค่าบริการเต็มชั่วโมงถึงแม้จะใช้บริการไม่ถึงหนึ่งชั่วโมง มากกว่าด้านอื่น ๆ 3) ปัญหาด้านเครื่องมือที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่พบ ได้แก่ ด้านเสื้อผ้าที่ให้ลูกค้าผลัดเปลี่ยนเวลานวดไม่สะอาด 4) ปัญหาด้านสถานที่ที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่พบ ได้แก่ แอร์ไม่เย็น และ 5) ปัญหาด้านวัสดุสื่อสารหรือการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่พบ ได้แก่ ด้านไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ให้อส่วนลด 6) ปัญหาด้านสัญลักษณ์ที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่พบ ได้แก่ ร้านเพิ่งจะเปิดให้บริการ ไม่แน่ใจว่าจะบริการดี มากกว่าปัญหาอื่น ๆ นอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่น ๆ ที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่พบ ได้แก่ ด้านภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย และส่วนใหญ่สังคมไทยไม่นิยมไปรับบริการนวดแผนโบราณ เพราะทำให้เสียภาพพจน์

ชรินทร์ วรกุลกิจกำธร (2545) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาภูมิปัญญาการนวดแผนไทยให้เป็นธุรกิจเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริบทของการนวดแผนไทยในปัจจุบันของจังหวัดเชียงราย และศึกษาแนวทางการพัฒนาภูมิปัญญาการนวดแผนไทยให้เป็นธุรกิจเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย จำนวน 285 คน จากสถานบริการนวดแผนไทย 4 แห่ง นอกจากนี้ยังได้เก็บข้อมูลจากหมอนวดจากสถานบริการทุกแห่งจำนวน 8 คน โดยการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ และสัมภาษณ์ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอีก 2 ท่าน สรุปผลการศึกษาพบว่า บริบทของการนวดแผนไทยในปัจจุบันของจังหวัดเชียงราย มี 2 ด้าน คือ 1) บริบทด้านการศึกษากการนวดแผนไทย ที่แบ่งการนวดออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ การนวดแบบราชสำนักและการนวดแบบเคลย์ศักดิ์ โดยประเภทของการนวด ได้แก่ การนวดแบบยืดหรือดัด การนวดแบบจับเส้น และการนวดแบบกดจุด 2) บริบทด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องและข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากสถานบริการทั้ง 4 แห่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีอาชีพค้าขายเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มีถิ่นพำนักอยู่ในจังหวัดเชียงราย และส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการนวดในสถานบริการ ผู้ใช้บริการจะไปโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว ส่วนกลุ่มตัวอย่างหมอนวดที่ให้บริการในสถานบริการทั้งสี่แห่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ



ระหว่าง 21-30 ปี ทำงานเป็นหมอนวดเป็นอาชีพหลัก มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 7,001-8,000 บาท การศึกษาอยู่ในระดับทั้งประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในอัตราที่เท่ากัน

ส่วนแนวทางการพัฒนาภูมิปัญญาการนวดแผนไทยให้เป็นธุรกิจเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยว สรุปได้ดังนี้ 1) ข้อมูลที่จำเป็นทางด้านตลาดได้แก่ พฤติกรรมผู้บริโภค ราคา และการส่งเสริมการจำหน่าย 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสถานบริการในด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในด้านการโฆษณาอยู่ในระดับต่ำหรือมีความพึงพอใจน้อย 3) ความต้องการของตลาด 4) นโยบายและแผนของรัฐบาล 5) แนวทางการพัฒนาภูมิปัญญาการนวดแผนไทยให้เป็นธุรกิจเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยว ควรจะเริ่มต้นที่ความร่วมมือของภาครัฐ เอกชน ห้างถิ่น และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้มีการจัดทำแผนแม่บทเพื่อธุรกิจการนวด และควรกำหนดทิศทางให้ชัดเจน ตลอดจนการนำกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแผนการพัฒนาภูมิปัญญาการนวดแผนไทยให้เป็นธุรกิจเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นตัวอย่างจำนวน 2 แผน คือ แผนด้านการตลาด และแผนความร่วมมือกับภาครัฐ

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

#### 3.1 วิธีการศึกษา

3.1.1 เนื้อหาของการวิจัย การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมุ่งศึกษาความคิดเห็นและความเข้าใจของคำว่า "ศักยภาพและความพร้อมของผู้ประกอบการขนาดแผนไทย" โดยศึกษาจากทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทย ชาวต่างประเทศ และผู้ประกอบการ

#### 3.1.2 ประชากร ประกอบด้วย 3 กลุ่มคือ

1. ผู้ประกอบการขนาดแผนไทย
2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดเชียงราย
3. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเที่ยวจังหวัดเชียงราย

3.1.3 พื้นที่การวิจัย การวิจัยนี้กำหนดพื้นที่เฉพาะจังหวัดเชียงราย ซึ่งประกอบด้วย 16 อำเภอ 2 กิ่งอำเภอ โดยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในแต่ละอำเภอ

#### 3.1.4 วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) และสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการขนาดแผนไทยและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการขนาดแผนไทย เพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มากำหนดเป็นประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยดังกล่าว โดยมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมดังนี้

1. แบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อตอบคำถามวิจัยข้อที่ 3 ข้อที่ 4 และข้อที่ 5 ซึ่งใช้สำหรับสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวไทย

2. ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติใช้แบบสอบถามร่วมกับนักท่องเที่ยวชาวไทยแต่ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวจำนวน 20 ราย

3. แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อตอบคำถามวิจัยข้อที่ 1 และข้อที่ 2 โดยนำผลของการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในคำถามวิจัยข้อที่ 3 ข้อที่ 4 และ ข้อที่ 5 มาสนทนากลุ่ม เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการธุรกิจขนาดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย โดยกำหนดการสนทนากลุ่ม จำนวน 2 ครั้ง โดยการ

ประชุมครั้งที่หนึ่ง เพื่อขอความเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแบบสอบถาม และการประชุมครั้งที่สองเพื่อสรุปข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถาม ซึ่งผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่ม มีดังนี้

3.1 กลุ่มผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย

3.2 หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น สาธารณสุขจังหวัด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเวลาเดียว คือ เดือนกันยายน พ.ศ.2548 โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และจัดประชุมกลุ่มย่อยผู้ประกอบการเพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์งานวิจัย หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ จำนวน 400 ชุด และสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 20 ราย และทำการประมวลผลเพื่อจัดประชุมกลุ่มย่อยอีกครั้งเพื่อสรุปผลการสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการ

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

แหล่งข้อมูล การวิจัยเรื่องนี้ทำการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยศึกษาจากทัศนระของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการโดยจัดเก็บข้อมูลดังนี้

1. ประชากร (Population) ประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ

1. ผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย
2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดเชียงราย
3. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

2. กลุ่มตัวอย่าง ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 กลุ่ม

1. ผู้ประกอบการ ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงในแต่ละอำเภอของจังหวัดเชียงราย

โดยวิธีการเชิญเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย

2. นักท่องเที่ยวชาวไทย ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวจังหวัดเชียงราย โดยอ้างอิงสถิติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงรายในปี 2546 จำนวนทั้งสิ้น 467,517 คน (ไม่สามารถใช้ข้อมูลของปี 2547 ได้ เนื่องจากข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยยังไม่มี) ซึ่งแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในครึ่งปีแรกจำนวน 211,456 คน ครึ่งปีหลังจำนวน 256,061 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน (Yamane 1970:580-581) ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 400 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างในจำนวนที่เท่ากัน ให้กับจำนวน 16 อำเภอ 2 ถึงอำเภอ ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างของแต่ละอำเภอเท่ากับ 22 ตัวอย่าง

3. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีการดำเนินการสร้างตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการนวดแผนไทย เพื่อนำมาใช้สร้างแบบสอบถาม จากตำราวิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. ขอบเขตของแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับศักยภาพและความพร้อมในการทำธุรกิจ

3. รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น

3.1 แบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกตอบ (Check List) เพียงข้อเดียวเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา

3.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อศักยภาพและความพร้อมของผู้ประกอบการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

จาก ข้อ 3.1 และ 3.2 จะกำหนดค่าคะแนนจากแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้

1. การวิเคราะห์ความคิดเห็นในเรื่องศักยภาพและความพร้อมของผู้ประกอบการ โดยใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

2. การทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลที่มีลักษณะเป็นความถี่ โดยใช้ค่าไคสแควร์

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ และอักษรย่อดังนี้

#### 1. ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1.1 การวัดระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ของนักท่องเที่ยง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นตัวอย่างสำหรับโครงการวิจัยนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

$$1.2 \text{ ค่าร้อยละ (Percentage) } P = f \times \frac{100}{N}$$

1.3 สูตรค่าเฉลี่ย/มัธมิมเลขคณิต (Arithmetic mean หรือ  $\bar{X}$  )

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

$\bar{X}$  = คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย

x = ระดับความคิดเห็นนักท่องเที่ยง

n = นักท่องเที่ยงผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวอย่างสำหรับโครงการนี้

f = จำนวนความถี่ของแต่ละค่าตัวเลขหรือคะแนน

fx = ผลคูณระหว่างค่าตัวเลขหรือคะแนนกับความถี่ของค่าตัวเลขหรือคะแนน

$\sum fx$  = ค่า fx ทั้งหมดรวมกัน

R = อันดับของค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยผู้วิจัยได้กำหนดไว้ดังนี้ (Best. 1981:179-187)

4.55 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.55 – 4.54	เห็นด้วย
2.55 – 3.54	ไม่แน่ใจ
1.55 – 2.54	ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.54	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

#### 1.4 สูตรเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

$$\text{S.D.} = \frac{\sum f(x - \bar{x})^2}{n}$$

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าไคสแควร์ ( $X^2$ ) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์หรือความแตกต่างของข้อมูลที่มีลักษณะความถี่ จากสูตร

$$X^2 = \frac{\sum (O - E)^2}{E}$$

$$X^2 = \text{ค่าไคสแควร์}$$

$$O = \text{ความถี่ที่สังเกตได้}$$

$$E = \text{ความถี่ที่คาดหวัง}$$

$$* \text{ แทน ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05}$$

$$** \text{ แทน ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01}$$

3. ค่าสถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา  $\infty$  - Coefficient ของครอนบาช (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย เรื่อง คักยภาพและความพร้อมในการนวดแผนไทย ครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$X^2$	แทน	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
ns	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเสนอผลการวิเคราะห์โดยนำเสนอตามคำถามที่ได้เขียนไว้ ดังนี้

1. การนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายมีศักยภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายหรือไม่
2. การนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายมีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในระดับใด
3. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการรับบริการการนวดแผนไทยหรือไม่ อย่างไร
4. นักท่องเที่ยวมีความต้องการในการรับบริการนวดแผนไทยหรือไม่ อย่างไร
5. การนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายควรมีรูปแบบบริการอย่างไร

จากการจัดประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย โดยมีผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายเข้าร่วมประชุมจำนวน 20 ราย และหน่วยงานราชการจำนวน 3 ราย ได้แก่ ตัวแทนจากสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ตัวแทนจากสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเหนือเขต 2 และตัวแทนจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงราย ซึ่งในการจัดประชุมดังกล่าวเป็นการค้นหาคำตอบของคำถามที่ว่า ผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงรายมีศักยภาพและความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ จากการจัดประชุมได้สรุปความคิดเห็นโดยแบ่งเป็นประเด็นคำถามดังนี้

1. ประเด็นการค้นหาศักยภาพของผู้ประกอบการนวดแผนไทย
2. ประเด็นการค้นหาระดับความพร้อมของผู้ประกอบการนวดแผนไทย

**คำถามที่ 1** ประเด็นการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายมีศักยภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายหรือไม่

จากคำถามดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทำการค้นหาคำตอบจากผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็น คำว่า ศักยภาพในการให้บริการนวดแผนไทย -โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมบางราย เช่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้ข้อสรุปว่า คำว่าศักยภาพในการให้บริการของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงราย ควรจะมาจากตัวของผู้ประกอบการว่ามีคุณสมบัติที่จะสามารถทำธุรกิจนี้ได้หรือไม่ ซึ่งปรากฏว่าผู้ประกอบการที่เข้าร่วมสัมมนาได้แสดงความคิดเห็นว่าพวกเขาทำธุรกิจนี้ได้ก็เนื่องมาจากเคยมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจนี้มาก่อน ส่วนคนที่เป็นเจ้าของบางรายที่ไม่ได้ลงมือทำจริง แต่มีการเรียนรู้ในระดับปริญญา สามารถทำการบริหารจัดการร้านได้ ดังนั้นชี้ให้เห็นว่าศักยภาพในตัวของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายมีอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร เป็นต้น

**คำถามที่ 2** ประเด็นการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายมีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในระดับใด

จากประเด็นระดับความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ได้แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการยังขาดความพร้อมอยู่ในระดับสูงทีเดียว โดยได้รับข้อมูลออกมาในรูปของปัญหาที่สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เรื่องการขอใบอนุญาตมาตรฐานการประกอบการนวดแผนไทยจากสาธารณสุขจังหวัดยาก เนื่องจากสถานประกอบการนวดแผนไทยจะต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานของสาธารณสุขก่อนจึงจะได้รับรองมาตรฐาน โดยวัดจากลักษณะของห้องนวดที่จะต้องโล่ง โปร่ง และมีประตูที่ไม่สามารถปิดล็อคได้ การระบายอากาศ ความสะอาดของสถานบริการ การกำจัดขยะมูลฝอย ความสะอาดในเรื่องเสื้อผ้า



ที่ให้บริการ เทคนิคหรืออุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ การติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันไฟไหม้ เวลาการเปิด-ปิดของสถานประกอบการ รวมถึงผู้หมวดจะต้องผ่านการอบรมที่ได้รับการรับรองจากสาธารณสุขอีกด้วย

2. เรื่องการจัดระบบระเบียบของธุรกิจการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย เนื่องจากสถานประกอบการนวดแผนไทยส่วนใหญ่เปิดให้บริการนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการทั่วไปโดยมีความรู้ในเรื่องของการนวดแผนไทยเท่านั้น ไม่มีความรู้ในเรื่องของการบริหารงาน ส่วนใหญ่จะเป็นร้านเล็ก ๆ ที่มีเงินลงทุนไม่มาก มีลักษณะการดำเนินงานแบบครอบครัว ทำให้การดำเนินงานเป็นไปแบบไม่มีระบบระเบียบและไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงทำให้เกิดการแย่งลูกค้ากันเอง

3. เรื่องการขาดการประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

4. เรื่องการลาออกของพนักงานนวดสูงมากเนื่องจากพนักงานนวดส่วนใหญ่เมื่อมีประสบการณ์มากขึ้น ก็จะลาออกเพื่อไปทำงานในภาคใต้ เช่น ภูเก็ต พังงา กระบี่ เป็นต้น เนื่องจากได้รับค่าจ้างสูงกว่า

5. เรื่องการขาดการจัดรูปแบบร้านให้มีเอกลักษณ์ของความเป็นล้านนา

6. เรื่องเงินลงทุนของสถานประกอบการนวดแผนไทย เนื่องจากสถานประกอบการส่วนใหญ่มีเงินลงทุนน้อยจึงต้องการกู้เงินจากแหล่งเงินกู้ แต่เมื่อยื่นเรื่องกู้เงินกับแหล่งเงินกู้ต่าง ๆ แล้วมักจะไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ ทำให้เกิดปัญหาเรื่องการค้าดำเนินงาน

7. เรื่องภาษีป้าย มีราคาสูงขึ้น ทำให้สถานประกอบการขนาดเล็กต้องรับภาระค่าใช้จ่ายสูง จึงทำให้ต้องลดขนาดของป้ายลงทำให้ป้ายมีขนาดเล็ก มองเห็นไม่ชัดเจน

8. เรื่องการประสานงานระหว่างสถานประกอบการและหน่วยงานราชการ เนื่องจากสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการขนาดเล็กที่มีการประกอบธุรกิจแบบครอบครัว จึงเห็นว่าการติดต่อกับหน่วยงานราชการเป็นเรื่องยาก

คำถามที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาคำตอบของคำถามข้อที่ 3 ในประเด็นนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการรับบริการการนวดแผนไทยหรือไม่ อย่างไร

1. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวในจังหวัดเชียงรายเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อศักยภาพและความพร้อมการนวดแผนไทย ได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการนวดแผนไทยของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา และความสนใจในบริการนวดแผนไทย ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 1-5

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	199	
หญิง	201	
รวม	400	100
2.อายุ		
ต่ำกว่า 20ปี	14	3.5
30-21ปี	104	26.0
40-31ปี	129	32.3
50-41ปี	66	16.5
60-51ปี	72	18.0
60ปีขึ้นไป	15	3.8
รวม	400	100

3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	61	15.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	6.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	55	13.8
ปวส.	39	9.8
ปริญญาตรี	177	44.3
สูงกว่าปริญญาตรี	39	9.8
อื่น ๆ	4	1.0
รวม	400	100
4. ประกอบอาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	25	6.3
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	136	34.0
พนักงานบริษัทเอกชน	55	13.8
แม่บ้าน	21	5.3
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	124	31.0
รับจ้างทั่วไป	39	9.8
รวม	400	100
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000บาท	45	11.3
10,000-5,000บาท	101	25.3
15,000-10,001บาท	77	19.3
20,000-15,001บาท	66	16.5
มากกว่า 20,000บาท	111	27.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ อายุ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ผู้ที่มีอายุ 60

ปีขึ้นไป มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ผู้ที่มีการศึกษาระดับ ปวส. และสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และอื่น ๆ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

อาชีพ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31 พนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 รับจ้างทั่วไป มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 นักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และแม่บ้าน มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมาคือ 5,000-10,000 บาท มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 รายได้ 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 รายได้ 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 30 – 40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและมีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท แต่มีนักท่องเที่ยวบางส่วนที่มีกิจการเป็นของตนเองมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการนวดแผนไทยของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย ด้าน การให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร และด้านการบริหารจัดการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏผลดังตารางที่ 2-6 ดังนี้

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการนวดแผนไทยของผู้ประกอบการ นวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่รายด้านกรให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.การต้อนรับจากพนักงานนวด	3.85	0.66	มาก
2.มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานนวด	3.82	0.72	มาก
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.63	0.70	มาก
4.จำนวนพนักงานนวดให้บริการเพียงพอ	3.58	0.73	มาก
5.ความชำนาญในการให้บริการ	3.83	0.77	มาก
6.พนักงานนวดให้คำปรึกษาด้านการนวดแผนไทยได้	3.33	1.09	ปานกลาง
7.รูปแบบการนวดมีความหลากหลายสามารถเลือกได้	3.48	1.00	ปานกลาง
8.พนักงานนวดแต่งกายเหมาะสม	3.55	0.84	มาก
9.พนักงานนวดไม่ขอทิปจากลูกค้า	3.64	1.07	มาก
10.พนักงานไม่โกงเวลาลูกค้า	3.71	1.01	มาก
11.พนักงานนวดพูดคุยสื่อสารกับลูกค้ารู้เรื่อง	3.67	0.96	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่รายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้าน การต้อนรับจากพนักงานนวด มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานนวด ความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวนพนักงานนวดให้บริการเพียงพอ ความชำนาญในการให้บริการ พนักงานนวดแต่งกายเหมาะสม พนักงานนวดไม่ขอทิปจากลูกค้า พนักงานไม่โกงเวลาลูกค้า พนักงานนวดพูดคุยสื่อสารกับลูกค้ารู้เรื่อง และระดับปานกลางในด้าน พนักงานนวดให้คำปรึกษาด้านการนวดแผนไทยได้ รูปแบบการนวดมีความหลากหลายสามารถเลือกได้

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการนวดแผนไทยของผู้ประกอบการ นวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่รายด้านราคา

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ราคาต่อชั่วโมง 100 บาท/ชั่วโมง	3.77	1.03	มาก
2.ราคาต่อชั่วโมงมากกว่า 100 บาท/ชั่วโมง	2.94	1.04	ปานกลาง
3.ราคาของสินค้า/สมุนไพรในร้าน (ถ้ามี)	3.03	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจในราคา 100 บาท/ชั่วโมงมาก และราคาต่อชั่วโมงมากกว่า 100 บาทอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนราคาของสินค้าสมุนไพรอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการนวดแผนไทยของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่รายด้านสถานที่

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสะอาดของพื้นที่ (รอบนอกของพื้นที่ให้บริการ)	3.50	0.75	มาก
2.ความสะอาดของพื้นที่(ภายในของพื้นที่ให้บริการ)	3.55	0.77	มาก
3.ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.50	0.80	มาก
4.สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.42	0.89	ปานกลาง
5.มีความสะดวกในการเข้าถึงสถานบริการ	3.57	0.69	มาก
6.อากาศภายในร้านถ่ายเทสะดวก	3.54	0.74	มาก
7.มีห้องพักรอนวดสำหรับลูกค้า	3.29	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญมากกับความสะอาดของพื้นที่ภายในและภายนอก ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความสะดวกในการเข้าถึงสถานบริการ และอากาศภายในร้านถ่ายเทสะดวก ส่วนสถานที่จอดรถ และห้องพักรอนวดสำหรับลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการนวดแผนไทยของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่รายด้านข้อมูลข่าวสาร

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความเชื่อถือจากนิตยสาร/หนังสือพิมพ์/วารสาร/แผ่นพับของร้านตรงตามที่ได้รับบริการ	2.92	1.04	ปานกลาง
2.คุณภาพของบริการตรงตามความรู้จักแนะนำ	3.57	0.79	มาก
3.ป้ายโฆษณามีความน่าสนใจทำให้อยากใช้บริการ	3.23	0.92	ปานกลาง
4.มีการโฆษณาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	2.38	1.07	น้อย
5.ได้รับคำแนะนำมาจากมัคคุเทศก์	2.60	1.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญมากกับคุณภาพของบริการตรงตามความรู้จักแนะนำ ส่วนความเชื่อถือจากนิตยสารหนังสือพิมพ์วารสาร แผ่นพับของร้าน ป้ายโฆษณามีความน่าสนใจทำให้อยากใช้บริการ และได้รับคำแนะนำมาจากมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนโฆษณาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการนวดแผนไทยของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายด้านการบริหารจัดการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ผู้บริหารและพนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้า	3.59	0.95	มาก
2.เวลาเปิดทำการนานสามารถทำให้ลูกค้าได้รับบริการเต็มที่	3.49	0.79	ปานกลาง
3.พนักงานนวดแสดงบัตรที่ได้รับใบอนุญาตจากสาธารณสุขให้เห็นอย่างชัดเจน (ความพร้อมด้านบุคลากร)	2.67	1.30	ปานกลาง
4.สถานประกอบการแสดงใบอนุญาต/มาตรฐานการนวดแผนไทยจากสาธารณสุขจังหวัด	3.13	1.21	ปานกลาง
5. สถานประกอบการมีความพร้อมด้านเครื่องมือ	3.28	0.81	ปานกลาง
6. มีการจัดตกแต่งร้านอย่างเป็นระเบียบ สวยงาม	3.26	0.96	ปานกลาง
7.คุณภาพด้านฝีมือการนวด	3.68	0.88	มาก
8. ชื่อสถานประกอบการบ่งบอกว่าเป็นสถานบริการนวดแผนไทย	3.57	0.83	มาก
9.พนักงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ทุกคน	3.54	0.71	มาก
10.ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว เช่น การติดต่อรับ การจ่ายเงิน	3.54	0.76	มาก
11.อุปกรณ์ภายในร้านมีความทันสมัย สะอาด เหมาะกับงาน	3.36	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงรายให้ความสำคัญมากกับการบริหารจัดการด้าน การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า คุณภาพด้านฝีมือการนวด ชื่อสถานประกอบการที่บ่งบอกว่าเป็นสถานบริการนวดแผนไทย ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือระดับปานกลาง ได้แก่ เวลาเปิดทำการ การแสดงใบอนุญาตของสถานประกอบการ ความพร้อมด้านเครื่องมือ การจัดตกแต่งร้านที่เป็นระเบียบและสวยงาม และอุปกรณ์ภายในร้านมีความทันสมัย สะอาดเหมาะสมกับงาน

## 2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้านความพึงพอใจ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย จำนวน 20 คน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนวดแผนไทย โดยสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. มีความพึงพอใจในเรื่องของการบริหารจัดการสถานบริการ ได้แก่ เรื่องความสะดวกสบายของสถานที่ การจัดตกแต่งร้าน เป็นต้น
2. มีความพึงพอใจในด้านราคา โดยยกตัวอย่าง การคิดค่าบริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายเปรียบเทียบกับจังหวัดภูเก็ต
3. มีความพึงพอใจในด้านความรู้และทักษะในการนวดแผนไทย ของพนักงานนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย
4. มีความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ ความมีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ไม่เอาัดเอาเปรียบลูกค้า เป็นต้น
5. มีความพึงพอใจในเรื่องของความเป็นเอกลักษณ์ของจังหวัด ซึ่งแตกต่างและดีกว่าสถานประกอบการในกรุงเทพมหานคร

และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศยังได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย โดยสรุปได้ดังนี้

1. สถานประกอบการนวดแผนไทยควรมีการจัดทำป้ายโฆษณาที่ชัดเจน อ่านง่าย เพื่อความสะดวกในการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
2. สถานประกอบการนวดแผนไทยควรมีการแยกห้องนวด เพื่อให้บริการเรื่องความเป็นส่วนตัวมากขึ้น

จากประเด็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการนวดแผนไทยของผู้ประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย ชี้ให้เห็นว่านักท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร และด้านการบริหารจัดการเป็นอย่างมาก

**คำถามที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาคำตอบของคำถามข้อที่ 4 ในประเด็นนักท่องเที่ยวมีความต้องการในการรับบริการการนวดแผนไทยหรือไม่ อย่างไร

จากประเด็นดังกล่าวจะพบว่าเราได้ข้อมูลมาจากการถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวไทย ปรากฏดังตารางที่ 7 ดังนี้



ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความสนใจในบริการนวดแผนไทย โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านเคยรับบริการนวดแผนไทยหรือไม่		
เคย	251	62.8
ไม่เคย	149	37.3
รวม	400	100
2. ท่านสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทยหรือไม่		
สนใจ	352	88.0
ไม่สนใจ	48	12.0
รวม	400	100
3. ท่านเคยใช้บริการนวดแผนไทยใน จ.เชียงรายหรือไม่		
เคย	88	22.0
ไม่เคย	312	78.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 7 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ท่านเคยรับบริการนวดแผนไทยหรือไม่ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เคยใช้บริการนวดแผนไทย มีจำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาคือ ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทย มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3

ท่านสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทยหรือไม่ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย มีจำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 88 รองลงมาคือ ไม่สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12

ท่านเคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายหรือไม่ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย มีจำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมาคือ เคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ได้ให้การสัมภาษณ์มีความสนใจในด้านการนวดแบบแผนไทยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการนวดฝ่าเท้า

จากประเด็นดังกล่าวชี้ให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทยสูงมากแต่เมื่อสอบถามประสบการณ์การนวดในจังหวัดเชียงรายพบว่าไม่เคยใช้บริการเป็นส่วนใหญ่อาจเนื่องมาจาก

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มานิยมมาเที่ยวโดยใช้เวลาไปกลับ ไม่พักค้างคืนที่จังหวัดเชียงราย โดยเดินทางต่อไปยังจังหวัดใกล้เคียงทันที ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้เวลามาเที่ยวจังหวัดเชียงรายหลายวัน จึงมีโอกาสได้ใช้บริการนวดแผนไทย

#### คำถามที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาคำตอบของคำถามข้อที่ 5 การนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายควรมีรูปแบบบริการอย่างไร

จากประเด็นดังกล่าวนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวในด้านการบริหารจัดการ เพื่อค้นหารูปแบบการบริการที่นักท่องเที่ยวต้องการ โดยสอบถามด้วยระดับความเห็นว่าเป็นด้วยหรือไม่กับการให้บริการในรูปแบบต่อไปนี้จากตารางที่ 8 ที่ได้นำเสนอข้างล่างนี้

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการและรูปแบบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
1. ควรมีการตกแต่งร้านที่สื่อถึงความเป็นล้านนา	4.35	0.65	เห็นด้วย
2. พนักงานนวดแต่งกายสื่อถึงความเป็นล้านนาที่สวยงาม	4.29	0.70	เห็นด้วย
3. มีเสื้อผ้าแบบล้านนาไว้บริการลูกค้า	3.86	0.96	เห็นด้วย
4. มีบริการเสริมสวยชายหญิง	3.17	1.21	ไม่แน่ใจ
5. มีอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพรไว้บริการขณะรอ	4.27	0.68	เห็นด้วย
6. มียาหรือสมุนไพรเพื่อจำหน่ายในสถานบริการ	4.05	0.88	เห็นด้วย
7. มีรถบริการรับส่งจากโรงแรมมายังสถานบริการ	3.94	0.95	เห็นด้วย
8. มีบริการโทรศัพท์ในห้องพัก	3.32	1.25	ไม่แน่ใจ
9. มีบริการโทรศัพท์ นอกห้องพักขณะรอ	3.86	1.02	เห็นด้วย
10. มีเสียงเพลงเบา ๆ ชับกล่อมขณะนวด	4.25	0.89	เห็นด้วย
11. มีห้องพักให้เลือกแบบส่วนตัวและแบบรวม	4.24	0.70	เห็นด้วย
12. สถานที่ควรตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว	3.98	0.92	เห็นด้วย
13. มีการนวดบำบัดหรือรักษาเฉพาะที่	3.97	1.00	เห็นด้วย
14. มี package นวดแผนโบราณร่วมกับบริษัททัวร์	3.84	1.08	เห็นด้วย
15. สถานบริการได้รับมาตรฐานจากหน่วยงานราชการ	4.51	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
16. ควรมีการนวดหลายรูปแบบ	4.41	0.70	เห็นด้วย
17. ควรมีป้ายการได้รับอนุญาต/มาตรฐานจากสาธารณสุขตั้งให้เห็นอย่างชัดเจน	4.59	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 8 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการและรูปแบบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นว่าเห็นด้วยอย่างยิ่งอยู่ 2 ข้อ คือ สถานบริการควรได้รับมาตรฐานจากหน่วยงานราชการและควรมีป้ายการได้รับอนุญาต/มาตรฐานจากสาธารณสุขตั้งให้เห็นอย่างชัดเจน ส่วนความคิดเห็นที่ไม่แน่ใจ มีอยู่ 2 ข้อ คือ การมีบริการโทรศัพท์ในห้องพักและมีบริการเสริมสวดชายหญิงในสถานบริการ ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นอยู่ระดับ เห็นด้วย

จากกรณีดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทยเห็นด้วยกับรูปแบบทั่วไปในการให้บริการ แต่ไม่ปรากฏรูปแบบที่ชัดเจน ที่สามารถนำมาเป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดได้ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ไม่ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้

จะเห็นว่าข้อมูลที่ได้จากนักท่องเที่ยวในเรื่องรูปแบบของการนวดไม่ชัดเจนมากนัก ผู้วิจัยจึงได้สอบถามประเด็นนี้จากที่ประชุมกลุ่มผู้ประกอบการถึงประเด็นรูปแบบการนวดที่แตกต่างจากการนวดในรูปแบบปกติ เช่น การนวดแบบราชสำนัก การนวดแบบเชลยศักดิ์ หรือการนวดกตัญญู เป็นต้น ในจังหวัดยังมีรูปแบบการนวดแบบไหนที่โดดเด่นพอจะเป็นจุดขายของจังหวัดได้บ้างหรือไม่ ที่ประชุมโดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์แผนไทยได้ให้ความเห็นว่าควรจะนำวิธีการนวดแบบพื้นเมืองของเชียงราย คือ การนวดแบบย่ำช่าง มาเป็นจุดขายซึ่งในจังหวัดอื่น ๆ ไม่มี โดยมีสถาบันการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย นำมาใช้ในการเรียนการสอนและเป็นแนวทางในศึกษา

ซึ่งนอกเหนือจากคำถามการวิจัยที่ได้รับ ผู้วิจัยยังทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรในเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมอันจะเป็นประโยชน์การประกอบธุรกิจการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายต่อไป

#### การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร

นอกจากนี้เพื่อให้มีข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อหาตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการให้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย ดังปรากฏในตารางที่ 9 - 23

ตาราง 9 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศและการใช้บริการนวดแผนไทย

เพศ	การให้บริการนวดแผนไทย		รวม	ค่าสถิติ $\chi^2$
	เคยใช้บริการนวดแผนไทย	ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทย		
ร้อยละ (จำนวน)	100(251)	100(149)	100(400)	2.826 <sup>ns</sup>
ชาย	53.0(133)	44.3(66)	49.8(199)	
หญิง	47.0(118)	55.7(83)	50.2(201)	

เครื่องหมาย ns หมายถึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 9 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งเพศชายและเพศหญิงจำนวน 251 คน มีการใช้บริการนวดแผนไทยที่ใกล้เคียงกัน โดยได้ค่าทางสถิติที่  $\chi^2$  เท่ากับ 2.826<sup>ns</sup> ซึ่งถือได้ว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการใช้บริการนวดแผนไทยไม่ขึ้นอยู่กับเพศ

ตาราง 10 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย

เพศ	ความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย		รวม	ค่าสถิติ $\chi^2$
	สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย	ไม่สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย		
ร้อยละ (จำนวน)	100(352)	100(48)	100(400)	2.482 <sup>ns</sup>
ชาย	48.3(170)	60.4(29)	49.8(199)	
หญิง	51.7(182)	39.6(19)	50.2(201)	

เครื่องหมาย ns หมายถึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 10 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งเพศชายและเพศหญิงจำนวน 352 คน ที่สนใจจะใช้บริการนวดแผนไทย มีความสนใจใช้บริการนวดแผนไทยที่ใกล้เคียงกัน โดยได้ค่าทางสถิติที่  $\chi^2$  เท่ากับ 2.482<sup>ns</sup> ซึ่งถือได้ว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความสนใจใช้บริการนวดแผนไทยไม่ขึ้นอยู่กับเพศ

ตาราง 11 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศและการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัด เชียงราย

เพศ	การใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย		รวม	ค่าสถิติ $\chi^2$
	เคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย	ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย		
ร้อยละ (จำนวน)	100(88)	100(312)	100(400)	
ชาย	58.0(51)	47.4(148)	49.8(199)	3.038 <sup>ns</sup>
หญิง	42.0(37)	52.6(164)	50.2(201)	

เครื่องหมาย ns หมายถึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 11 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งเพศชายและเพศหญิงจำนวน 88 คน มีการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายใกล้เคียงกัน โดยได้ค่าทางสถิติที่  $\chi^2$  เท่ากับ 3.038<sup>ns</sup> ซึ่งถือได้ว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายของนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่ขึ้นอยู่กับเพศ

สรุปจากตารางที่ 9-11 นำมาวิเคราะห์พบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดเชียงรายโดยดูความสัมพันธ์ตัวแปรคือเพศพบว่าไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทย

ตาราง 12 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอายุและการใช้บริการนวดแผนไทย

กลุ่มอายุ	การใช้บริการนวดแผนไทย		รวม	ค่าสถิติ $\chi^2$
	เคยใช้บริการนวดแผนไทย	ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทย		
ร้อยละ (จำนวน)	100(251)	100(149)	100(400)	
ต่ำกว่า 20 ปี	3.2(8)	4.0(6)	3.5(14)	5.123 <sup>ns</sup>
21 – 30 ปี	24.7(62)	28.2(42)	26.0(104)	
31 – 40 ปี	34.7(87)	28.2(42)	32.3(129)	
41 – 50 ปี	15.1(38)	18.8(28)	16.5(66)	
51 – 60 ปี	19.5(49)	15.4(23)	18.0(72)	
60 ปีขึ้นไป	2.8(7)	5.4(8)	3.8(15)	

เครื่องหมาย ns หมายถึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 12 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยในแต่ละกลุ่มอายุจำนวน 400 คน แบ่งเป็นกลุ่มอายุที่ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 149 คน และกลุ่มอายุที่เคยใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 251 คน จากทั้งสองกลุ่มจำแนกการวิเคราะห์ ดังนี้

กลุ่มอายุที่ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดจะอยู่ในกลุ่มอายุ 21-40 ปี จำนวน 42 คน หรือ 28.2% รองลงมาคือกลุ่มอายุ 41-50 ปี หรือ 28 คน หรือ 18.8% กลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 23 คน หรือ 15.4% กลุ่มอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 8 คน หรือ 5.4% ต่ำสุดคือกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 6 คน หรือ 6%

กลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดจะอยู่ในกลุ่มอายุ 31-40 ปี จำนวน 87 คน หรือ 34.7% รองลงมาคือกลุ่ม 21-30 ปี จำนวน 62 คน หรือ 24.7% กลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 49 คน หรือ 19.5%

กลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 38 คน หรือ 15.1% กลุ่มต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน หรือ 3.2% ต่ำสุดคือกลุ่มอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน หรือ 2.8%

กลุ่มอายุที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันของคนเคยใช้บริการนวดแผนไทยและไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยสูงสุดอยู่ในกลุ่มอายุ 31-40 ปี ทั้งสองกลุ่มเคยและไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย ใกล้เคียงกัน โดยได้ค่าทางสถิติที่  $\chi^2$  เท่ากับ 5.123<sup>ns</sup> ซึ่งถือได้ว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายของนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่ขึ้นอยู่กับอายุ

ตาราง 13 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอายุและความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย

กลุ่มอายุ	การใช้บริการนวดแผนไทย		รวม	ค่าสถิติ $\chi^2$
	สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย	ไม่สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย		
ร้อยละ (จำนวน)	100(352)	100(48)	100(400)	
ต่ำกว่า 20 ปี	3.4(12)	4.2(2)	3.5(14)	8.346 <sup>ns</sup>
21 – 30 ปี	26.7(94)	20.8(10)	26.0(104)	
31 – 40 ปี	33.8(119)	20.8(10)	32.3(129)	
41 – 50 ปี	16.2(57)	18.8(9)	16.5(66)	
51 – 60 ปี	16.2(57)	31.5(15)	18.0(72)	
60 ปีขึ้นไป	3.7(13)	4.2(2)	3.8(15)	

เครื่องหมาย ns หมายถึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 13 พบว่านักท่องเที่ยวยชาวไทยในแต่ละกลุ่มอายุจำนวน 400 คน แบ่งเป็นกลุ่มอายุที่ไม่สนใจใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 48 คน และกลุ่มอายุที่สนใจใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 352 คน จากทั้งสองกลุ่มจำแนกการวิเคราะห์ ดังนี้

กลุ่มอายุที่ไม่สนใจใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดซึ่งเท่ากันทั้งสองกลุ่มคือกลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 15 คน หรือ 31.5% รองลงมาคือกลุ่มอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี จำนวนเท่ากัน คือ 10 คน หรือ 20.8% กลุ่ม 41-50 ปีจำนวน 9 คนหรือ 18.8 กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปีและกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไปมีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 2 คนหรือ 4.2%

กลุ่มผู้ที่สนใจใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดจะอยู่ในกลุ่มอายุ 31-40 ปีจำนวน 119 คนหรือ 33.8% รองลงมาคือกลุ่ม 21-30 ปี จำนวน 92 คน หรือ 26.7% กลุ่มอายุ 41-50 และ 51-60 ปีจำนวน 57 คนหรือ 16.2% ซึ่งทั้งสองกลุ่มมีจำนวนเท่ากัน

กลุ่มอายุที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันของคนสนใจใช้บริการนวดแผนไทยและกลุ่มอายุที่ไม่สนใจใช้บริการนวดแผนไทยทั้งสองกลุ่มได้ค่าทางสถิติที่  $\chi^2$  เท่ากับ 8.346<sup>ns</sup> ซึ่งถือได้ว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทยไม่ขึ้นอยู่กับกลุ่มอายุ

ตาราง 14 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอายุและการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย

กลุ่มอายุ	การใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย		รวม	ค่าสถิติ $\chi^2$
	สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย	ไม่สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย		
ร้อยละ (จำนวน)	100(88)	100(312)	100(400)	
ต่ำกว่า 20 ปี	5.7(5)	2.9(9)	3.5(14)	9.018 <sup>ns</sup>
21 – 30 ปี	35.2(31)	23.4(73)	26.0(104)	
31 – 40 ปี	28.4(25)	33.3(104)	32.3(129)	
41 – 50 ปี	15.9(14)	16.7(52)	16.5(66)	
51 – 60 ปี	13.6(12)	19.2(60)	18.0(72)	
60 ปีขึ้นไป	1.1(1)	4.5(14)	3.8(15)	

เครื่องหมาย ns หมายถึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 14 พบว่านักท่องเที่ยวยชาวไทยในแต่ละกลุ่มอายุจำนวน 400 คน แบ่งเป็นกลุ่มอายุที่ไม่สนใจใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 312 คน และกลุ่มอายุที่สนใจใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 88 คน จากทั้งสองกลุ่มจำแนกการวิเคราะห์ ดังนี้

กลุ่มอายุที่ไม่สนใจใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายมากที่สุดคือกลุ่มอายุ 31-40 ปี จำนวน 104 คน หรือ 33.3% รองลงมาคือกลุ่มอายุ 21-30ปี จำนวน 73 คนหรือ 23.4% กลุ่ม 51-60 ปี จำนวน 60 คนหรือ 19.2% กลุ่มอายุ41-50 ปีจำนวน52คนหรือ16.7% กลุ่มอายุ60ปีขึ้นไปจำนวน14 คน หรือ 4.5%กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปีจำนวน 9 คนหรือ 2.9%

กลุ่มผู้ที่สนใจใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายมากที่สุดจะอยู่ในกลุ่มอายุ 21-30 ปี จำนวน 31 คนหรือ 35.2% รองลงมาคือกลุ่ม31-40 ปี จำนวน 25 คน หรือ 28.4% กลุ่มอายุ41-50 ปี จำนวน 14 คนหรือ 15.9% กลุ่ม 51-60 ปีจำนวน 12 คนหรือ13.6% กลุ่มคนอายุต่ำกว่า 20 ปีจำนวน 5 คนหรือ 5.7%

กลุ่มอายุที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันของคนสนใจใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายและกลุ่มอายุที่ไม่สนใจใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายทั้งสองกลุ่มได้ค่าทางสถิติที่  $\chi^2$  เท่ากับ 9.018<sup>ns</sup> ซึ่งถือได้ว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายไม่ขึ้นอยู่กับกลุ่มอายุ

สรุปจากตารางที่ 12-14 นำมาวิเคราะห์พบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดเชียงรายโดยดูความสัมพันธ์ตัวแปรคืออายุพบว่าไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทย

ตาราง 15 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและการใช้บริการนวดแผนไทย

ระดับการศึกษา	การใช้บริการนวดแผนไทย		รวม	ค่าสถิติ $\chi^2$
	เคยใช้บริการนวดแผนไทย	ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทย		
ร้อยละ(จำนวน)	100(251)	100(149)	100(400)	
ระดับประถมศึกษา	10.4(26)	23.5(35)	15.3(61)	14.590*
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	7.2(18)	4.7(7)	6.3(25)	
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	14.3(36)	12.8(19)	13.8(55)	
ระดับ ปวส.	10.0(25)	9.4(14)	9.8(39)	
ระดับปริญญาตรี	45.8(115)	41.36(62)	44.3(177)	
สูงกว่าปริญญาตรี	11.6(29)	6.7(10)	9.8(39)	
อื่นๆ	0.8(2)	1.3(2)	1.0(4)	

เครื่องหมาย \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$



จากตารางที่ 15 พบว่านักท่องเที่ยวยชาวไทยจำนวน 400 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 149 คน และกลุ่มผู้เคยใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 251 คน ทั้งสองกลุ่มจำแนกการวิเคราะห์ ดังนี้

กลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดจำนวน 62 คนหรือ 41.36% รองลงมาคือระดับประถมศึกษาจำนวน 35 คนหรือ 23.5% สูงกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 10 คนหรือ 6.7% ระดับ ปวส.จำนวน 14 คนหรือ 9.4% ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 7 คนหรือ 4.7% อื่น ๆ ซึ่งต่ำกว่าระดับประถมศึกษาจำนวน 2 คนหรือ

กลุ่มผู้เคยใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดคือระดับปริญญาตรีจำนวน 115 คนหรือ 45.8% รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือระดับปวช.จำนวน 36 คนหรือ 14.3% ระดับประถมศึกษาจำนวน 26 คนหรือ 10.4% ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 29 คนหรือ 11.6% ระดับปวส.จำนวน 25 คนหรือ 10% ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 18 คนหรือ 7.2% ระดับการศึกษาซึ่งต่ำกว่าระดับประถมศึกษาจำนวน 2 คน

จากทั้งสองกลุ่มได้ค่าทางสถิติที่  $\chi^2$  เท่ากับ 14.590<sup>\*</sup> ซึ่งถือได้ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการใช้บริการนวดแผนไทยขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา

ตาราง 16 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย

ระดับการศึกษา	ความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย		รวม	ค่าสถิติ $\chi^2$
	สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย	ไม่สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย		
ร้อยละ(จำนวน)	100(352)	100(48)	100(400)	
ระดับประถมศึกษา	13.9(49)	25.0(12)	15.3(61)	7.647 <sup>ns</sup>
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	5.7(20)	10.4(5)	6.3(25)	
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	13.9(49)	12.5(6)	13.8(55)	
ระดับ ปวส.	10.5(37)	4.2(2)	9.8(39)	
ระดับปริญญาตรี	44.9(158)	39.6(19)	44.3(177)	
สูงกว่าปริญญาตรี	9.9(35)	8.3(4)	9.8(39)	
อื่นๆ	1.1(4)	0(0)	1.0(4)	

เครื่องหมาย ns หมายถึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 16 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ไม่สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 48 คน และกลุ่มผู้สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 352 คน ทั้งสองกลุ่มจำแนกการวิเคราะห์ ดังนี้

กลุ่มผู้ที่ไม่สนใจจะใช้บริการนวดแผนไทยที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีไม่สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดจำนวน 19 คนหรือ 39.6% รองลงมาคือระดับประถมศึกษาจำนวน 12 คนหรือ 25% ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.จำนวน 6 คนหรือ 12.5% ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 5 คนหรือ 10.4% สูงกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 4 คนหรือ 8.3% ระดับปวส. 2 คนจำนวน 4.2%

กลุ่มผู้สนใจใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดคือระดับปริญญาตรีจำนวน 158 คนหรือ 44.9% รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือระดับปวช.และระดับประถมศึกษาซึ่งเท่ากันจำนวน 49 คนหรือ 13.9% ระดับปวส.จำนวน 37 คนหรือ 10.5% สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 35 คน หรือ 9.9% ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 20 คนหรือ 5.7% ระดับการศึกษาที่ไม่ระบุจำนวน 4 คนหรือ 1.1%

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของทั้งสองกลุ่มได้ค่าทางสถิติที่  $\chi^2$  เท่ากับ 7.647<sup>ns</sup> ซึ่งถือได้ว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความสนใจใช้บริการนวดแผนไทย

ตาราง 17 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย

ระดับการศึกษา	การใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย		รวม	ค่าสถิติ $\chi^2$
	เคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย	ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย		
ร้อยละ(จำนวน)	100(88)	100(312)	100(400)	
ระดับประถมศึกษา	10.2(9)	16.7(52)	15.3(61)	8.101 <sup>ns</sup>
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	10.2(9)	5.1(16)	6.3(25)	
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.	12.5(11)	14.1(44)	13.8(55)	
ระดับ ปวส.	14.8(13)	8.3(26)	9.8(39)	
ระดับปริญญาตรี	40.9(36)	45.2(141)	44.3(177)	
สูงกว่าปริญญาตรี	10.2(9)	9.6(30)	9.8(39)	
อื่นๆ	1.1(1)	1.0(3)	1.0(4)	

เครื่องหมาย ns หมายถึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 17 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 312 คน และกลุ่มผู้เคยใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 88 คน ทั้งสองกลุ่ม จำแนกการวิเคราะห์ ดังนี้

กลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดจำนวน 141 คนหรือ 45.2% รองลงมาคือระดับประถมศึกษาจำนวน 52 คน หรือ 16.7% ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 44 คนหรือ 14.1% ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 30 คนหรือ 9.6% ระดับปวส.จำนวน 26 คนหรือ 8.3% ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 16 คนหรือ 5.1% ต่ำสุดคือระดับการศึกษาอื่น ๆ ที่ไม่ระบุจำนวน 3 คนหรือ 1%

กลุ่มผู้เคยใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดคือระดับปริญญาตรีจำนวน 36 คนหรือ 40.9% รองลงมาคือระดับระดับปวส.จำนวน 13 คนหรือ 14.8% ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือระดับปวช.จำนวน 11 คนหรือ 12.5% ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีเท่ากันคือจำนวนกลุ่มละ 9 คนหรือ 10.2%

จากทั้งสองกลุ่มได้ค่าทางสถิติที่  $\chi^2$  เท่ากับ  $8.101^{ns}$  ซึ่งถือได้ว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา

สรุปจากตารางที่ 15-17 นำมาวิเคราะห์พบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่โดยดูความสัมพันธ์ตัวแปรคือระดับการศึกษาพบว่าไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทย

ตาราง 18 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและการใช้บริการนวดแผนไทย

อาชีพ	การให้บริการนวดแผนไทย		รวม	ค่าสถิติ $\chi^2$
	เคยใช้บริการนวดแผนไทย	ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทย		
ร้อยละ(จำนวน)	100(251)	100(149)	100(400)	
นักเรียน / นักศึกษา	7.2(18)	4.7(7)	6.3(25)	12.004*
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	32.3(81)	36.9(55)	34.0(136)	
พนักงานบริษัทเอกชน	12.7(32)	15.4(23)	13.8(55)	
แม่บ้าน	4.8(12)	6.0(9)	5.3(21)	
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	35.9(90)	22.8(34)	31.0(124)	
รับจ้างทั่วไป	7.2(18)	14.1(21)	9.8(39)	

เครื่องหมาย \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 18 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 149 คน และกลุ่มผู้เคยใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 251 คน ทั้งสองกลุ่มจำแนกการวิเคราะห์ ดังนี้

กลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดจำนวน 55 คนหรือ 36.9% รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายจำนวน 34 คน หรือ 22.8% พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 23 คนหรือ 15.4% อาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 21 คนหรือ 14.1% อาชีพแม่บ้านจำนวน 9 คนหรือ 6% อาชีพแม่บ้านจำนวน 7 คนหรือ 4.7%

กลุ่มผู้เคยใช้บริการนวดแผนไทยที่เคยใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุด คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย รองลงมาคือรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจจำนวน 81 คนหรือ 32.2% อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 32 คนหรือ 12.7% อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษาและอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 18 คนหรือ 7.2% อาชีพแม่บ้านจำนวน 12 คนหรือ 4.8%

จากทั้งสองกลุ่มได้ค่าทางสถิติที่  $\chi^2$  เท่ากับ 12.004<sup>\*</sup> ซึ่งถือได้ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ขึ้นอยู่กับอาชีพ

ตาราง 19 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย

อาชีพ	ความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย		รวม	ค่าสถิติ $\chi^2$
	สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย	ไม่สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย		
ร้อยละ(จำนวน)	100(395)	100(48)	100(400)	
นักเรียน / นักศึกษา	6.3(22)	6.3(3)	6.3(25)	6.364 <sup>ns</sup>
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	33.8(119)	35.4(17)	34.0(136)	
พนักงานบริษัทเอกชน	13.6(48)	14.8(7)	13.8(55)	
แม่บ้าน	4.8(17)	8.3(4)	5.3(21)	
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	32.7(115)	18.8(9)	31.0(124)	
รับจ้างทั่วไป	8.8(31)	16.7(8)	9.8(39)	

เครื่องหมาย ns หมายถึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 19 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ไม่สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 48 คน และกลุ่มผู้สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 395 คน ทั้งสองกลุ่มจำแนกการวิเคราะห์ ดังนี้

กลุ่มผู้ที่ไม่สนใจจะใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดคืออาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจจำนวน 17 คนหรือ 35.4% รองลงมาคืออาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายจำนวน 9 คนหรือ 18.8% รับจ้างทั่วไปจำนวน 8 คนหรือ 16.7% อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 7 คนหรือ 14.8% อาชีพแม่บ้าน 4 คนหรือ 8.3% อาชีพนักเรียนนักศึกษาจำนวน 3 คนหรือ 6.3%

กลุ่มผู้ที่สนใจจะใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดคือ 119 คนหรือ 33.8% อาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายจำนวน 115 คนหรือ 32.7% อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 48 คนหรือ 13.6% อาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 31 คนหรือ 8.8% อาชีพนักเรียนนักศึกษาจำนวน 22 คนหรือ 6.3% อาชีพแม่บ้านจำนวน 17 คนหรือ 4.8%

จากทั้งสองกลุ่มได้ค่าทางสถิติที่  $\chi^2$  เท่ากับ 6.364<sup>ns</sup> ซึ่งถือได้ว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายไม่ขึ้นอยู่กับอาชีพ

ตาราง 20 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย

อาชีพ	การใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัด เชียงราย		รวม	ค่าสถิติ $\chi^2$
	เคยใช้บริการนวด แผนไทยในจังหวัด เชียงราย	ไม่เคยใช้บริการ นวดแผนไทยใน จังหวัดเชียงราย		
ร้อยละ(จำนวน)	100(88)	100(312)	100(400)	
นักเรียน / นักศึกษา	17.0(15)	3.2(10)	6.3(25)	24.937*
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	25.0(22)	36.5(114)	34.0(136)	
พนักงานบริษัทเอกชน	14.8(13)	13.5(42)	13.8(55)	
แม่บ้าน	3.4(3)	5.8(16)	5.3(21)	
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	31.8(28)	30.8(96)	31.0(124)	
รับจ้างทั่วไป	8.0(7)	10.3(32)	9.8(39)	

เครื่องหมาย \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$

สรุปได้ว่าการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายขึ้นอยู่กับอาชีพ

จากตารางที่ 20 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายจำนวน 312 คน และกลุ่มผู้เคยใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 88 คน ทั้งสองกลุ่มจำแนกการวิเคราะห์ ดังนี้

กลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดจำนวน 114 คนหรือ 36.5% รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายจำนวน 96 คนหรือ 30.8% พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 42 คนหรือ 13.5% อาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 32 คนหรือ 10.3% อาชีพแม่บ้านจำนวน 16 คนหรือ 5.8% อาชีวนักเรียนนักศึกษาจำนวน 10 คนหรือ 3.2%

กลุ่มผู้เคยใช้บริการนวดแผนไทยที่เคยใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุด คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายจำนวน 28 คนหรือ 31.8% รองลงมาคือรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจจำนวน 22 คน หรือ 25% อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษาจำนวน 15 คนหรือ 17.0 % อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 13 คนหรือ 14.8% อาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 7 คนหรือ 8% อาชีพแม่บ้านจำนวน 3 คนหรือ 3.4%

จากทั้งสองกลุ่มได้ค่าทางสถิติที่  $\chi^2$  เท่ากับ 42.937\* ซึ่งถือได้ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ขึ้นอยู่กับอาชีพ

สรุปจากตารางที่ 18-20 นำมาวิเคราะห์พบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่โดยดูความสัมพันธ์ตัวแปรคืออาชีพพบว่ามึผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทย

ตาราง 21 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและการใช้บริการนวดแผนไทย

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	การให้บริการนวดแผนไทย		รวม	ค่าสถิติ $\chi^2$
	เคยใช้บริการนวดแผนไทย	ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทย		
ร้อยละ(จำนวน)	100(251)	100(149)	100(400)	19.115*
ต่ำกว่า 5,000 บาท	10.8(27)	12.1(18)	11.3(45)	
5,000 – 10,000 บาท	18.3(46)	36.9(55)	25.3(101)	
10,001 – 15,000 บาท	21.1(53)	16.1(24)	19.3(77)	
15,001 – 20,000 บาท	17.9(45)	14.1(21)	16.5(66)	
มากกว่า 20,000 บาท	31.9(80)	20.8(31)	27.8(111)	

เครื่องหมาย \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.05$

สรุปได้ว่าการใช้บริการนวดแผนไทยขึ้นอยู่กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 21 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 149 คน และกลุ่มผู้เคยใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 251 คน ทั้งสองกลุ่มจำแนกการวิเคราะห์ ดังนี้

กลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาทไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดจำนวน 55 คนหรือ 36.9% รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทจำนวน 31 คนหรือ 20.8% รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาทจำนวน 24 คนหรือ 16.1% รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาทจำนวน 21 คนหรือ 14.1% รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 18 คนหรือ 12.1%

กลุ่มผู้เคยใช้บริการนวดแผนไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท เคยใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุด รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาทจำนวน 46 คนหรือ 18.3% รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาทจำนวน 45 คนหรือ 17.9% รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาทจำนวน 53 คนหรือ 21.1% รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 27 คนหรือ 10.8%

จากทั้งสองกลุ่มได้ค่าทางสถิติที่  $\chi^2$  เท่ากับ 19.115<sup>\*</sup> ซึ่งถือได้ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ขึ้นอยู่กับรายได้ที่ได้รับ

ตาราง 22 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย		รวม	ค่าสถิติ $\chi^2$
	สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย	ไม่สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทย		
ร้อยละ(จำนวน)	100(352)	100(48)	100(400)	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	11.4(40)	10.4(5)	11.3(45)	2.631 <sup>ns</sup>
5,000 – 10,000 บาท	24.1(85)	33.3(16)	25.3(101)	
10,001 – 15,000 บาท	19.9(70)	14.6(7)	19.3(77)	
15,001 – 20,000 บาท	17.0(60)	12.5(6)	16.5(66)	
มากกว่า 20,000 บาท	27.6(97)	29.2(14)	27.8(111)	

เครื่องหมาย ns หมายถึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปได้ว่าความสนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทยไม่ขึ้นอยู่กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 22 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ไม่สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 48 คน และกลุ่มผู้สนใจที่จะใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 352 คน ทั้งสองกลุ่มจำแนกการวิเคราะห์ ดังนี้

กลุ่มผู้ที่ไม่สนใจใช้บริการนวดแผนไทยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000จำนวน 16 คน หรือ 33.30% รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทจำนวน 14 คนหรือ 29.2% รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000จำนวน 7 คนหรือ 14.6% รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาทจำนวน 60 คนหรือ 17.0% รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 40 คนหรือ 11.4%

กลุ่มผู้ที่สนใจใช้บริการนวดแผนไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000บาทจำนวน 97 คนหรือ 27.6% รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาทจำนวน 85 คนหรือ 24.1% รายได้เฉลี่ยต่อเดือน10,001-15,000 บาทจำนวน 70 คนหรือ 19.9% รายได้เฉลี่ยต่อเดือน15,001-20,000 บาทจำนวน 60 คนหรือ 17% รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 40 คนหรือ 11.40%

จากทั้งสองกลุ่มได้ค่าทางสถิติที่  $\chi^2$  เท่ากับ 2.631<sup>ns</sup> ซึ่งถือได้ว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความสนใจใช้บริการนวดแผนไทยไม่ขึ้นอยู่กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 23 แสดงค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	การให้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย		รวม	ค่าสถิติ $\chi^2$
	เคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย	ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย		
ร้อยละ(จำนวน)	100(88)	100(312)	100(400)	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	19.3(17)	9.0(28)	11.3(45)	7.697 <sup>ns</sup>
5,000 – 10,000 บาท	25.0(22)	25.3(79)	25.3(101)	
10,001 – 15,000 บาท	15.9(14)	20.2(63)	19.3(77)	
15,001 – 20,000 บาท	14.8(12)	17.0(53)	16.5(66)	
มากกว่า 20,000 บาท	25.0(22)	28.5(89)	27.8(111)	

เครื่องหมาย ns หมายถึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปได้ว่าการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายไม่ขึ้นอยู่กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 23 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายจำนวน 312 คน และกลุ่มผู้เคยใช้บริการนวดแผนไทยจำนวน 88 คน ทั้งสองกลุ่มจำแนกการวิเคราะห์ ดังนี้.



กลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดจำนวน 89 คนหรือ 28.5% รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาทจำนวน 79 คนหรือ 25.3% รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาทจำนวน 63 คนหรือ 20.2% รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000จำนวน 53 คนหรือ 17%. รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 28 คนหรือ 9%

กลุ่มผู้เคยใช้บริการนวดแผนไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท เคยใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุด รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาทจำนวน 14 คนหรือ 15.9% รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาทจำนวน 12 คนหรือ 14.8% รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 17 คนหรือ 19.3%

จากทั้งสองกลุ่มได้ค่าทางสถิติที่  $\chi^2$  เท่ากับ 7.697<sup>ns</sup> ซึ่งถือได้ว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ขึ้นอยู่กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สรุปจากตารางที่ 21-23 นำมาวิเคราะห์พบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่โดยดูความสัมพันธ์ตัวแปรคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความมีศักยภาพ ความพร้อมของผู้ประกอบการ ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่อยากจะได้รับจากการให้บริการของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงราย ระดับความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวได้รับ และรูปแบบการให้บริการที่นักท่องเที่ยวต้องการ ขอบเขตการศึกษาด้านพื้นที่การวิจัย ทำการกำหนดพื้นที่เฉพาะจังหวัดเชียงราย ซึ่งประกอบด้วย 16 อำเภอ 2 กิ่งอำเภอ โดยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในแต่ละอำเภอ ส่วนขอบเขตด้านประชากร ทำการเก็บข้อมูลจากประชากรโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการนวดแผนไทย นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจากจังหวัดเชียงราย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเที่ยวจังหวัดเชียงราย โดยในแต่ละกลุ่ม แบ่งการศึกษาดังนี้ กลุ่มผู้ประกอบการนวดแผนไทย ทำการศึกษาโดยจัดประชุมกลุ่มย่อยและสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ทำการศึกษาโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ซึ่งเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ และกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเที่ยวจังหวัดเชียงราย ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 20 ราย ซึ่งมีวัตถุประสงค์และคำถามงานวิจัย ปรากฏดังนี้

#### วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อศึกษาศักยภาพและความพร้อมในการให้บริการนวดแผนไทยแก่นักท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวในการรับบริการนวดแผนไทย
3. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย

#### คำถามการวิจัย:

1. การนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายมีศักยภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายหรือไม่
2. การนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายมีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในระดับใด
3. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการรับบริการนวดแผนไทยหรือไม่ อย่างไร
4. นักท่องเที่ยวมีความต้องการในการรับบริการนวดแผนไทยหรือไม่ อย่างไร
5. การนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายควรมีรูปแบบบริการอย่างไร

การนวดแผนไทยหรือแผนโบราณเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่มีมาแต่โบราณกาล เกิดขึ้นจากสัญชาตญาณเบื้องต้นของการอยู่รอด และกลายเป็นความรู้ที่สืบทอดกันต่อ ๆ มา จากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง ความรู้ที่ได้จึงสะสมจากลักษณะง่าย ๆ ไปสู่ความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น จนกระทั่งสามารถสร้างเป็นทฤษฎีการนวดที่กลายเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งที่มีบทบาทบำบัดรักษาอาการโรคภัยบางอย่างได้ ซึ่งปัจจุบันกำลังเป็นที่นิยมอย่างมากทั้งจากคนไทยและชาวต่างชาติ การนวดไทยมีแบ่งได้ 2 แบบคือ

1) การนวดแบบราชสำนัก จะใช้เพียงนิ้วมือและมือเท่านั้นในการนวดสัมผัสกับผู้ถูกนวด จะไม่ใช่ศอก เข่า และเท้า

2) การนวดแบบเขลยศักดิ์ การนวดแบบนี้จะเรียกว่าเป็นการนวดแบบทั่วไปก็ได้ เพราะกลุ่มเป้าหมายคือชาวบ้านทั่ว ๆ ไป แนวทางการนวดจึงค่อนข้างจะเป็นกันเอง สามารถใช้ทั้งมือ เท้า ศอก เข่า ได้ตามสบาย มีทั้งการตืด การดึง การลูบ ใช้เทคนิคต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน และมีความใกล้ชิดกับผู้ถูกนวดมากกว่า

ปัจจุบันในสถานบริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่มักจะใช้การนวดทั้งแบบราชสำนักและนวดเขลยศักดิ์ทั้งสองแบบผสมกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการนวดได้รับความสบายและช่วยให้การนวดได้ผลยิ่งขึ้น

จากการที่ผู้คนได้หันมาให้ความสนใจ จึงเกิดธุรกิจเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทยตอบสนองต่อผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการนวดแผนไทยด้วย และทุกคนก็ให้การต้อนรับธุรกิจการนวดแผนไทยนี้เป็นอย่างดี รัฐบาลให้การส่งเสริมโดยมอบหมายให้หน่วยงานราชการ ประสานงานและส่งเสริมความรู้ด้าน การทำธุรกิจการนวดแผนไทยเพื่อให้เป็นแนวทางในการทำธุรกิจไว้ด้วย

**สรุปผลการศึกษา เพื่อตอบคำถามการวิจัยดังต่อไปนี้**

1. การนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายมีศักยภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวหรือไม่

มุมมองของควมมีศักยภาพจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศสามารถสะท้อนออกมาให้เห็นได้จากผลการสัมภาษณ์ว่านักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน การให้บริการที่ดีแก่นักท่องเที่ยว มุมมองด้านของควมมีศักยภาพจากผู้ประกอบการ พบว่าผู้ประกอบการมีศักยภาพที่จะประกอบธุรกิจนี้ เนื่องจากมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจมาก่อน ส่วนคนที่เป็นเจ้าของบางรายที่ไม่ได้ลงมือทำจริง แต่มีการเรียนรู้ในระดับปริญญาขึ้นไป สามารถทำการบริหารจัดการร้านได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร เป็นต้น

## 2. การวางแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในระดับใด

จากการวิจัยพบว่าตัวผู้ประกอบการเองมีศักยภาพในการประกอบธุรกิจนี้สูงมากทีเดียว ตรงกันข้ามยังขาดความพร้อมในระดับสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากการจัดประชุมกลุ่มผู้ประกอบการในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ การขอใบอนุญาตมาตรฐานการประกอบการวางแผนไทย จากสาธารณสุข การจัดระบบระเบียบของธุรกิจการวางแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ขาดการประชาสัมพันธ์ให้สถานประกอบการวางแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่เป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การลาออกของพนักงานนวด ขาดการจัดรูปแบบร้านให้มีเอกลักษณ์ของความเป็นล้านนา เงินลงทุนของสถานประกอบการวางแผนไทย เรื่องภาษี และขาดการประสานงานระหว่างสถานประกอบการและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

## 3. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการรับบริการการวางแผนไทยหรือไม่ อย่างไร

จากการศึกษาวิจัย พบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารงานของผู้ประกอบการ เช่น ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่จะมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ได้แก่ การต้อนรับจากพนักงานนวด มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานนวด ความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวนพนักงานนวดให้บริการเพียงพอ ความชำนาญในการให้บริการ พนักงานนวดแต่งกายเหมาะสม พนักงานนวดไม่ขอทิปจากลูกค้า พนักงานไม่โกงเวลาลูกค้า พนักงานนวดพูดคุยสื่อสารกับลูกค้ารู้เรื่อง และระดับปานกลางในด้านพนักงานนวดให้คำปรึกษาด้านการวางแผนไทยได้ รูปแบบการนวดมีความหลากหลายสามารถเลือกได้ นักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญมากกับความสะอาดของพื้นที่ภายในและภายนอก ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความสะดวกในการเข้าถึงสถานบริการ และอากาศภายในร้านถ่ายเทสะดวก ส่วนสถานที่จอดรถ และห้องพักรอนวดสำหรับลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการจากคนรู้จักแนะนำมา ส่วนความเชื่อถือจากนิตยสารหนังสือพิมพ์วารสาร แผ่นพับของร้าน ป้ายโฆษณามีความน่าสนใจทำให้อยากใช้บริการ และได้รับคำแนะนำมาจากมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนโฆษณาข้อมูลจากอินเตอร์เน็ตอยู่ในระดับน้อย ซึ่งการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศยังพบว่าพนักงานนวดมีความรู้และทักษะในการนวดแผนไทย มีอธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ไม่เอาัดเอาเปรียบลูกค้า มีความเป็นเอกลักษณ์ของจังหวัด ซึ่งแตกต่างและดีกว่าสถานประกอบการในกรุงเทพมหานคร

#### 4. นักท่องเที่ยวมีความต้องการในการรับบริการนวดแผนไทยหรือไม่ อย่างไร

จากการศึกษาวิจัย พบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความต้องการใช้บริการนวดแผนไทย ซึ่งจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่ไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยมาก่อน มีความสนใจที่จะนวดแผนไทย ส่วนนักท่องเที่ยวบางส่วนเคยใช้บริการนวดแผนไทยมาแล้วแต่ส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้บริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย

#### 5. การนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายควรมีรูปแบบบริการอย่างไร

จากการศึกษาวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวไม่ได้ให้คำตอบเรื่องรูปแบบบริการที่ชัดเจน แต่ให้ความสำคัญในเรื่องรูปแบบของการบริการเป็นส่วนใหญ่ แต่คำตอบที่ได้จากการวิจัยพบว่ามาจากที่ประชุมผู้ประกอบการและหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งก็คือ การนวดแบบย่ำข้าง ที่เป็นรูปแบบการนวดที่ไม่เหมือนจังหวัดอื่นและสามารถนำมาเป็นเอกลักษณ์ของธุรกิจการนวดแผนไทยของชาวจังหวัดเชียงรายได้

#### การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลศักยภาพและความพร้อมการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาข้อมูลเชิงปริมาณปรากฏข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศหญิง มีอายุระหว่างอายุ 31-40 ปี เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประกอบการอยู่ในระดับที่ดีมาก และนักท่องเที่ยวที่ทำการสัมภาษณ์บางส่วนถึงแม้ว่าจะยังไม่เคยได้รับการนวดมาก่อนแต่มีความต้องการที่จะทำการนวดหากมีโอกาส นั้นแสดงว่าตลาดของการนวดแผนไทยยังสามารถที่จะพัฒนาไปได้อีก เพราะมีลูกค้าที่คาดหวังในอนาคตอีกมาก ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวส่วนใหญ่ไม่รู้เรื่องรูปแบบการนวดที่เป็นจุดเด่นของชาวเชียงรายมากนัก แต่เน้นไปที่รูปแบบของการบริการมากกว่า เช่น บริการด้วยอภัยาศัยโมตรีที่ดี ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนวดกับลูกค้า ไม่โกงเวลาลูกค้า จึงทำให้ลูกค้าประทับใจ ส่วนตัวผู้ประกอบการเองมีศักยภาพที่จะบริหารกิจการนวดแผนไทยได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (4P'S) ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) สถานประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายมีความโดดเด่นในเรื่องของการให้บริการของพนักงานนวด ที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการนวดแผนไทยอยู่ในระดับที่ทำให้ลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศประทับใจ อีกทั้งยังมีอภัยาศัยโมตรี มี

ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เอาर्डเอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งมีการนำสมุนไพรมานำมาให้บริการร่วมกับการนวดอีกด้วย

2. ด้านราคา (Price) นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการ เนื่องจากได้รับการเปรียบเทียบราคากับสถานประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดทางภาคใต้

3. ด้านการจัดจำหน่าย (Place) สถานประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวและที่พักอาศัย ทำให้เกิดความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการมาใช้บริการ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) สถานประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่มีการให้บริการนักท่องเที่ยวโดยสามารถให้บริการนอกสถานที่ได้ เช่น ถ้านักท่องเที่ยวพักอยู่ที่โรงแรมก็สามารถเรียกให้พนักงานนวดไปให้บริการที่โรงแรมได้ เป็นต้น

แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังขาดความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน เช่น ความพร้อมทางด้านเงินทุน ความพร้อมด้านบุคลากร ความพร้อมด้านการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานของรัฐกับเอกชน ต่าง คนต่างทำการพัฒนา โดยที่ไม่มีการหลอมรวมแนวทางการแก้ไขหรือพัฒนาธุรกิจนี้เป็นการทำธุรกิจด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ ชาดจุดขายที่จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจที่จะหวนกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป แต่ในที่ประชุมก็พยายามที่จะหาแนวทางแก้ไขและค้นหาคำตอบเพื่อค้นหาความเป็นเอกลักษณ์หรือจุดเด่นในการให้บริการการนวดแผนไทยเช่น มีการจัดสถานที่แบบล้านนา โดยเน้นความเป็นล้านนาและธรรมชาติ ไม่ต้องใช้วัสดุที่มีราคาแพง นำเอาภูมิปัญญาแบบดั้งเดิมของการนวด เช่น การนวดแบบย่ำซาง มาใช้ในการให้บริการ

### ปัญหาและอุปสรรคในการทำวิจัย

1. ได้รับความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวค่อนข้างน้อย เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีเวลาจำกัดในการมาเที่ยว จึงไม่สะดวกที่จะตอบแบบสอบถามหรือให้ข้อมูลในการทำวิจัย อย่างชัดเจน

2. ผู้ประกอบการนวดแผนไทยมักไม่ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมประชุมอาจเนื่องมาจากต้องทำธุรกิจ จึงทำให้ได้ข้อมูลในวงจำกัด

3. และหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่จำนวนน้อยไม่สามารถส่งเข้าร่วมประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นหรือไม่ก็ส่งเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจมาเข้าร่วมประชุม

### ข้อเสนอแนะในการประกอบการนวดแผนไทย มีดังนี้

1. ควรมีการจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการนวดแผนไทยขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดความเข้มแข็งและสามารถต่อรองกับภาครัฐได้

2. ส่วนราชการควรเข้ามาช่วยจัดระบบระเบียบของธุรกิจการนวดแผนไทยในจังหวัด เชียงราย ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อมิให้เกิดการแย่งลูกค้ากันเอง
3. ควรมีความร่วมมือกันระหว่างสถานประกอบการและส่วนราชการเพื่อประชาสัมพันธ์ ให้ธุรกิจการนวดแผนไทยเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
4. ควรมีการจัดอบรมมาตรฐานการให้บริการนวดแผนไทยจากส่วนราชการ ในด้านการ นวด ด้านมารยาทการนวด และภาษา เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
5. ส่วนราชการควรเข้ามาช่วยเหลือในเรื่องการหาแหล่งเงินทุนเพื่อสนับสนุนด้านการ ลงทุนให้มากขึ้น
6. ควรมีการส่งเสริมให้สถานประกอบการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย มีการจัดร้าน แบบล้านนา โดยใช้วัสดุที่หาได้ง่าย ราคาไม่แพง และจัดร้านให้โล่ง โปร่ง สามารถมองเห็นจาก ด้านนอกได้อย่างชัดเจน เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่ามีธุรกิจอื่นแอบแฝง
7. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางด้านภาษีสรรพสามิตในเรื่องการเสียภาษีให้กับผู้ประกอบการได้ เข้าใจ
8. รูปแบบการแต่งกายของพนักงานนวดควรเน้นแบบพื้นเมือง เช่นอาจจะใส่เสื้อม่อฮ่อม เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์และดึงดูดลูกค้า
9. ผู้ประกอบการควรศึกษาวิธีการการนวดแบบย่ำข้าง เพื่อนำมาให้บริการกับลูกค้าเป็น การสร้างจุดขายที่เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัด
10. สาธารณสุขจังหวัดเชียงรายได้มีโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอยู่แล้ว ผู้ประกอบการควรเข้าไปติดต่อเพื่อจะได้มีแนวทางในการพัฒนาธุรกิจของตนเอง
11. ควรจัดทำป้ายโฆษณาที่ชัดเจน อ่านง่าย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้าใจ
12. ควรมีการแยกห้องนวด เพื่อให้บริการเรื่องความเป็นส่วนตัวมากขึ้นสำหรับ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเจาะลึกในรายละเอียดของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยรวม เช่น การรวมเอาธุรกิจนวดแผนไทย ธุรกิจสปา และธุรกิจอาหารเพื่อสุขภาพเข้าด้วยกัน เพื่อจัดคอร์ส สุขภาพให้กับลูกค้า และค้นหากลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพในการรับบริการ เหล่านี้ อันจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับ ความต้องการของนักท่องเที่ยว
2. ควรมีการศึกษาถึงความพร้อมของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีต่อการบริหารจัดการด้านธุรกิจเพื่อสุขภาพอย่างแท้จริง

## บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

### หนังสือ

- คณาจารย์ภาควิชาการจัดการ. หลักการจัดการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยพายัพ, 2546.
- ดารา ทีปะपाल. การสื่อสารการตลาด. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์, 2541.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และสุนี เลิศแสงกิจ. ธุรกิจเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วังอักษร, 2543.
- ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล, 2546.
- มานพ สวามีชัย. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ตำราอาจารย์นิมิตร จิวะสันติการ, 2539.
- วีรุธ มามะศิริานนท์. คู่มือวิธีคำนวณหาลูกค้าคาดหวัง. กรุงเทพฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม, 2544.
- ศิริกุล เลากัยกุล. สร้างแบรนด์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อมรินทร์, 2546.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์ จำกัด. 2541.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์ท็อป จำกัด. 2547.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. ธุรกิจขนาดย่อมไทย. กรุงเทพฯ : P2 Design&Print Co.,Ltd. 2547.
- เสรี วงษ์มณฑา. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์ จำกัด. 2542.
- สุวิษ แยมเนียน. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ตำราอาจารย์นิมิตร จิวะสันติการ, 2540.
- วิทยานิพนธ์**
- สุดสงวน คำคุณ. ปัจจัยที่มีสัมพันธ์กับการใช้บริการการนวดไทยในคลินิกการแพทย์แผนไทย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- อุดม อุดมวรรณกุล. การถ่ายทอดการนวดแผนไทยบ้านป่าบง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

### การค้นคว้าแบบอิสระ

ชรินทร์ วรกุลกิจกำธร. แนวทางการพัฒนาภูมิปัญญาการนวดแผนไทยให้เป็นธุรกิจเพื่อสุขภาพ  
สำหรับนักท่องเที่ยว. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

ชินวัฒน์ อรรถเวทิน. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคการท่องเที่ยวภายในประเทศของประชากร  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

สุชาติ สุทธิคณิง. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคชาวไทยในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณใน  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

ภาคผนวก ก

- แบบสอบถาม
- แบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

แบบสอบถาม

เรื่อง

ศักยภาพและความพร้อมการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย

The Potential and Readiness of Thai Massage in Chiang Rai

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตเชียงราย

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเขียนรายงานการวิจัย นำมาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย ที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

ผู้วิจัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการกรอกแบบสอบถามและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยและคณะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน ( ) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือเติมข้อความลงช่องว่าง ที่เกี่ยวข้องกับตัวท่าน ดังนี้

1. เพศ  
( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ  
( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 41 – 50 ปี  
( ) 21 – 30 ปี ( ) 51 – 60 ปี  
( ) 31 – 41 ปี ( ) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  
( ) 1. ระดับประถมศึกษา ( ) 5. ระดับปริญญาตรี  
( ) 2. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี  
( ) 3. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....  
( ) 4. ระดับปวส.
4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ  
( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน ( ) 4. แม่บ้าน  
( ) 5. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ( ) 6. รับจ้างทั่วไป

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- ( ) 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท                      ( ) 4. 15,001- 20,000
- ( ) 2. 5,000 – 10,000 บาท                      ( ) 5. มากกว่า 20,000
- ( ) 3. 10,001 – 15,000 บาท
6. จังหวัด/ภูมิภาค (โปรดระบุ).....
7. ท่านเคยใช้บริการการนวดแผนไทยหรือไม่
- ( ) เคย                      ( ) ไม่เคย
8. ท่านสนใจที่จะใช้บริการการนวดแผนไทยหรือไม่
- ( ) สนใจ                      ( ) ไม่สนใจ
9. ท่านเคยใช้บริการการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายหรือไม่
- ( ) เคย                      ( ) ไม่เคย (ไม่ต้องตอบข้อ 10 และตอนที่ 2)
10. ท่านเคยใช้บริการการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงรายจากที่ใด  
(โปรดระบุสถานบริการ)
- 1.....
- 2.....
- 3.....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการนวดแผนไทยของผู้ประกอบการ  
นวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย**

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือเติม

ข้อเสนอแนะข้างล่าง (สำหรับนักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวจังหวัดเชียงราย)

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านการให้บริการ :</b>					
1. การต้อนรับจากพนักงานนวด					
2. มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานนวด					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. จำนวนพนักงานนวดให้บริการเพียงพอ					
5. ความชำนาญในการให้บริการ					
6. พนักงานนวดให้คำปรึกษาด้านการนวดแผนไทยได้					
7. รูปแบบการนวดมีความหลากหลายสามารถเลือกได้					
8. พนักงานนวดแต่งกายเหมาะสม					
9. พนักงานนวดไม่ขอทิปจากลูกค้า					
10. พนักงานไม่โกงเวลาลูกค้า					
11. พนักงานนวดพูดคุยสื่อสารกับลูกค้ารู้เรื่อง					
<b>ความพึงพอใจด้านราคา</b>					
1. ราคาต่อชั่วโมง 100 บาท/ชั่วโมง					
2. ราคาต่อชั่วโมง มากกว่า 100 บาท/ชั่วโมง					
3. ราคาของสินค้า/สมุนไพรในร้าน (ถ้ามี)					
4. อื่น ๆ .....					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจด้านสถานที่					
1. ความสะอาดของพื้นที่ (รอบนอกของพื้นที่ให้บริการ)					
2. ความสะอาดของพื้นที่(ภายในของพื้นที่ให้บริการ)					
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
4. สถานที่จอดรถเพียงพอ					
5. มีความสะดวกในการเข้าถึงสถานบริการ					
6. อากาศภายในร้านถ่ายเทสะดวก					
7. มีห้องพักรอนวดสำหรับลูกค้า					
8. อื่น ๆ.....					
ความพึงพอใจด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร :					
1. ความเชื่อถือจากนิตยสาร/หนังสือพิมพ์/วารสาร/แผ่นพับ ของร้านตรงตามที่ได้รับบริการ					
2. คุณภาพของบริการตรงตามความรู้จักแนะนำ					
3. ป้ายโฆษณามีความน่าสนใจทำให้อยากใช้บริการ					
4. มีการโฆษณาข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต					
5. ได้รับคำแนะนำมาจากมักคุเทศก์					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ศักยภาพและความพร้อมด้านบริหารจัดการ					
1. ผู้บริหารและพนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้า					
2. เวลาเปิดทำการนานสามารถทำให้ลูกค้าได้รับบริการเต็มที่					
3. พนักงานนวดแสดงบัตรที่ได้รับใบอนุญาตจากสาธารณสุขให้เห็นอย่างชัดเจน (ความพร้อมด้านบุคลากร)					
4. สถานประกอบการแสดงใบอนุญาต/มาตรฐานการนวดแผนไทยจากสาธารณสุขจังหวัด					
5. สถานประกอบการมีความพร้อมด้านเครื่องมือ					
6. มีการจัดตกแต่งร้านอย่างเป็นระเบียบ สวยงาม					
7. คุณภาพค้ำฝีมือการนวด					
8. ชื่อสถานประกอบการบ่งบอกว่าเป็นสถานบริการนวดแผนไทย					
6. พนักงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ทุกคน					
7. ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว เช่น การต้อนรับ การจ่ายเงิน					
8. อุปกรณ์ภายในร้านมีความทันสมัย สะอาด เหมาะกับงาน					



**ตอนที่ 3** ความคิดเห็น และความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการและรูปแบบการ  
 นวดแผนไทยในจังหวัดเชียงราย

ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ควรมีการตกแต่งร้านที่สื่อถึงความเป็นล้านนา					
2. พนักงานนวดแต่งกายสื่อถึงความเป็นล้านนาที่สวยงาม					
3. มีเสื้อผ้าแบบล้านนาไว้บริการลูกค้า					
4. มีบริการเสริมสวยชายหญิง					
5. มีอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพร ไว้บริการขณะรอ					
6. มียาหรือสมุนไพรเพื่อจำหน่ายในสถานบริการ					
7. มีรถบริการรับส่งจากโรงแรมมายังสถานบริการ					
8. มีบริการโทรศัพท์ในห้องพัก					
9. มีบริการโทรศัพท์ นอกห้องพักขณะรอ					
10. มีเสียงเพลงเบา ๆ ขับกล่อมขณะนวด					
11. มีห้องพักให้เลือกแบบส่วนตัวและแบบรวม					
12. สถานที่ควรตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว					
13. มีการนวดบำบัดหรือรักษาเฉพาะที่					
14. มี package นวดแผนโบราณร่วมกับบริษัททัวร์					
15. สถานบริการได้รับมาตรฐานจากหน่วยงานราชการ					
16. ควรมีการนวดหลายรูปแบบ					
17. ควรมีป้ายการได้รับอนุญาต/มาตรฐานจากสาธารณสุขตั้ง ให้เห็นอย่างชัดเจน					
18. อื่น ๆ.....					

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

Questionnaire

The Potential and Readiness of Thai Massage in Chiang Rai  
Rajamangara University of Technology Lanna Chiang Rai

Dear May I have your attention please.

This questionnaire was prepared in order to serve foreign tourist the most satisfaction in Chiang Rai related to Thai massage for developing tourism in Chiang Rai.

1. Are you ever experienced Thai massage in Chiang Rai?

( ) Yes ( ) No

2. If yes, were you satisfied in the service?

( ) Yes ( ) No

3. In your opinion, what way should Thai massage in Chiang Rai be improved.

3.1.....

.....  
.....  
.....

3.2.....

.....  
.....  
.....

3.3.....

.....  
.....  
.....

3.4.....

.....  
.....  
.....

Thank you for your Co-operation

ภาคผนวก ข  
ภาพประกอบ



ภาพประกอบการประชุม



ภาพประกอบการประชุม

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

### หัวหน้าโครงการ

#### ชื่อ - สกุล

นางยุพิน หมีใจเจริญ

Mrs. Yupin Meejaicharoen

#### ประวัติการศึกษา

- หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.ธุรกิจศึกษา)

ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จังหวัดปทุมธานี

- หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต (บธ.ม.การบัญชี)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

#### สังกัด

สาขาวิชาการบัญชี คณะวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

เลขที่ 99 หมู่ 10 ต.ทรายขาว อ.พาน จ.เชียงราย 57120

โทร. (053) 729600-5 โทรสาร (053) 729606-7

E-mail : kumpapun@hotmail.com

### นักวิจัยร่วม

#### ชื่อ - สกุล

นางสาววีวรรณ สิริจันทร์

Ms. Wareewan Sirijan

#### ประวัติการศึกษา

- หลักสูตรบัญชีบัณฑิต (บช.ม.การบัญชี)

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

- หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต (บธ.ม.การบัญชี)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

#### สังกัด

สาขาวิชาการบัญชี คณะวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

เลขที่ 99 หมู่ 10 ต.ทรายขาว อ.พาน จ.เชียงราย 57120

โทร. (053) 729600-5 โทรสาร (053) 729606-7

E-mail : wareewan\_s@hotmail.com

ชื่อ – สกุล

นายนิติศักดิ์ เจริญรูป

Mr. Nitisak Charoenroop

ประวัติการศึกษา

- หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ระบบสารสนเทศ)

ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จังหวัดปทุมธานี

- หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศ)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร

สังกัด

สาขาวิชาระบบสารสนเทศ คณะวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

เลขที่ 99 หมู่ 10 ต.ทรายขาว อ.พาน จ.เชียงราย 57120

โทร. (053) 729600-5 โทรสาร (053) 729606-7

E-mail : akesit\_s@hotmail.com