

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นางสาวผกาพันธ์ อรพินท์เงิน¹ และ ดร.นพวรรณ พจนพิศุทธิพงศ์²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ จำนวน 400 ตัวอย่างสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, F-test, LSD, Pearson's correlation และ Chi-Square โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษางานวิจัยนี้พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางเพื่อมาท่องเที่ยวและพำนักอยู่ในประเทศไทยต่ำกว่า 6 เดือน ส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการนวดแผนไทยมาก่อน และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบริการนวดแผนไทยมาจาก เอกสาร /วารสารท่องเที่ยวแนะนำ มีวัตถุประสงค์ในการนวดเพื่อผ่อนคลาย และเลือกรูปแบบการนวดคือนวดผ่อนคลายและนวดฝ่าเท้า เมื่อมีโอกาสได้มาเมืองไทยจะกลับมาใช้บริการอีก ทั้งนี้นักท่องเที่ยวต่างชาติเหล่านี้จะแนะนำต่อให้เพื่อนญาติคนรู้จักได้มาลองใช้บริการนวดแผนไทย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยทางกายภาพ คือ เพศ อายุ อาชีพและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่มีผลต่อค่าใช้จ่ายต่อการใช้บริการนวดแผนไทย ภูมิสำเนาของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันมีผลต่อค่าใช้จ่ายต่อการใช้บริการนวดแผนไทยที่ต่างกัน ทั้งนี้นักท่องเที่ยวที่มาจากทวีปยุโรปมีค่าใช้จ่ายต่อการรับบริการนวดแผนไทยส่วนของการนวดการทดลองพบว่าการมีสินค้าและบริการที่หลากหลาย ค่าบริการไม่แตกต่างจากร้านในละแวกเดียวกัน และทางร้านได้ให้ความชัดเจนในเรื่องราคาก่อนเข้ารับบริการ พนักงานผู้ให้บริการนวดได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการนวด ร้านมีตู้หรือห้องจัดเก็บสินค้าส่วนตัวของลูกค้ามีความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย นอกจากนั้น การที่ร้านมีการจัดสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าของบริษัททัวร์ หรือโรงแรมต่าง ๆ ที่ร่วมมือกัน มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์และรูปแบบในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย

คำสำคัญ : บริการนวดแผนไทย

FACTORS AFFECTING THE CONSUMER BUYING DECISION OF FOREIGN TOURISTS ON THAI TRADITIONAL MASSAGE SERVICE

Miss Pakapan Orapinngen and Dr.Nopphawan Photphisutthiphong

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the factors affecting the consumer buying decision of foreign tourists on Thai traditional massage service. The population in this study was the foreign tourists in Bangkok. The tool of study was questionnaires and the sample size was 400 respondents. The inferential statistics included t-test, F-test, LSD, Pearson's correlation and Chi-Square at the significance level of 0.05.

The study results revealed that most of the foreign tourists spent less than six months of their time on visiting Thailand. Most of them never had experience of Thai traditional massage before. They knew the information of Thai traditional massage through documents and travel magazines. The purpose

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

of having Thai massage was to relax, and most foreign tourists chose relaxation massage and foot massage. They would come back for the Thai traditional massage service again and would recommend Thai traditional massage service to their acquaintance or their family.

The results from hypothesis testing showed that differences in personal factors such as gender, age, occupation, and educational background did not have any significant impacts on the expenditure per Thai traditional massage service. Different home countries of tourists affected the expenditure per Thai traditional massage service. Particularly, tourists from Europe had the highest expenditure per Thai traditional massage service. As for the marketing factors, the study found that diversified services, indifferent service charges in the same area, explicit pricing of the service, well-trained as well as qualified masseurs and secure lockers or storage rooms for keeping customers' personal belongings had the relationship to the purpose of choosing Thai traditional massage service. In addition, giving special privileges to customers of tour agencies or hotels also had the relationship to the purpose and the form of choosing Thai traditional massage service.

Keyword: Thai traditional massage service

บทนำ (Introduction)

จากข้อมูลของกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศได้คาดการณ์ว่า ประเทศไทยจะสามารถสร้างรายได้ถึง 4 แสนล้านบาท เพียงช่วงระยะเวลา 5 ปี นับตั้งแต่ช่วงเวลา (2553-2557) จากธุรกิจด้านการบริการด้านสุขภาพ ทั้งนี้รัฐบาลไทยได้มีการประกาศนโยบาย เพื่อที่จะให้ประเทศเป็นศูนย์สุขภาพเกี่ยวกับการแพทย์ทางเลือก ธุรกิจนวดแผนไทย โดยมีกระทรวงสาธารณสุขช่วยส่งเสริมนโยบาย และกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อเร่งดำเนินนโยบายให้เป็นไปตามที่คาดการณ์ด้วยการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านธุรกิจสุขภาพ ส่งเสริมพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานในระดับสากล อีกทั้งมีการร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้มากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวด้านสุขภาพอย่างยั่งยืน ส่งเสริมและเผยแพร่เอกลักษณ์ภูมิปัญญาไทย นำเม็ดเงินจากต่างประเทศเข้ามาสู่ประเทศไทย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นผู้ประกอบการและผู้ให้บริการต้องมีการเร่งพัฒนามาตรฐานเพื่อรองรับตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยให้ผู้ประกอบการทั้งในปัจจุบันและผู้ที่จะก้าวมาสู่ธุรกิจในด้านนี้ได้มีการเตรียมความพร้อมพัฒนาศักยภาพของตนเองรวมทั้งพนักงานนวดให้สามารถรองรับกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่จะมาให้บริการนวดแผนไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวสร้างจุดแข็งในการบริการด้านนวดแผนไทยให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นเพื่อขยายต่อยอดธุรกิจ นำรายได้เข้าสู่ประเทศดังที่กระทรวงกรมเจรจาการค้าได้คาดการณ์เอาไว้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทั่วไปที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติมาใช้บริการนวดแผนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของสถานบริการนวดแผนไทยที่มีผลทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติมาใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการนวดแผนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการและผู้ที่จะเข้ามาสู่ธุรกิจนวดแผนไทยได้วางแผนและกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนโบราณของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

3. เพื่อเป็นแนวทางให้กับพนักงานในธุรกิจนวดแผนไทยได้พัฒนาทักษะเพื่อเป็นแรงงานที่มีฝีมือและมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาในครั้งนี้มีพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ศึกษาได้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจด้านการบริการ ได้แก่ ราคา สถานที่ตั้ง การให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ การส่งเสริมการตลาด และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้อยู่ในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2555 - มกราคม พ.ศ. 2556

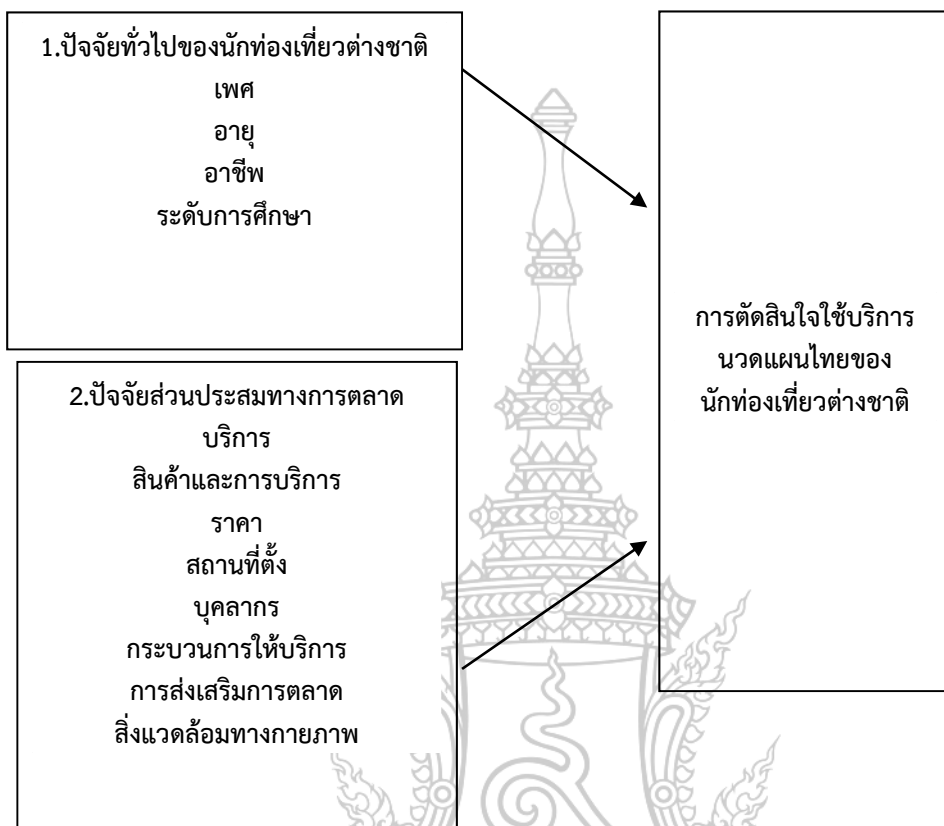
สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศที่ต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยแตกต่างกัน
2. ภูมิลำเนาที่ต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยแตกต่างกัน
3. อายุที่ต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยแตกต่างกัน
4. อาชีพที่ต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยแตกต่างกัน
5. ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยแตกต่างกัน
6. ปัจจัยทางด้านสินค้าและบริการมีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์ รูปแบบ และค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
7. ปัจจัยทางด้านราคามีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์ รูปแบบ และค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
8. ปัจจัยทางด้านสถานที่ตั้งมีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์ รูปแบบ และค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
9. ปัจจัยทางด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์ รูปแบบ และค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
10. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์ รูปแบบ และค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
11. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์ รูปแบบ และค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
12. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพมีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์ รูปแบบ และค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชากรศาสตร์กับวัตถุประสงค์และรูปแบบในการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์และรูปแบบในการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ขอบเขตของการศึกษาด้านประชากรครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการนวดแผนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้วิธีการแบบสะดวก (Convenience Sampling) และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีที่อาศัยความไม่น่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง 400 รายในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2555 - มกราคม พ.ศ. 2556 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การแจกแจง ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ (Independent t-test) และ F-test (One-Way ANOVA) วิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีผลต่าง LSD (Least Significant Difference) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson's correlation และ Chi-Square

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

ผลการวิจัย

ด้านเพศ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าเพศ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์และรูปแบบในการใช้บริการนวดแผนไทย เพศที่แตกต่างกันมีการใช้บริการนวดแผนไทยไม่แตกต่างกัน

ด้านภูมิลำเนา จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าภูมิลำเนาไม่มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์แต่มีความสัมพันธ์ต่อรูปแบบในการใช้บริการนวดแผนไทย ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีการใช้บริการนวดแผนไทยแตกต่างกัน

ด้านอายุ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าอายุ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์และรูปแบบในการใช้บริการนวดแผนไทย อายุที่แตกต่างกันมีการใช้บริการนวดแผนไทยไม่แตกต่างกัน

ด้านอาชีพ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์และรูปแบบในการใช้บริการนวดแผนไทย อาชีพที่แตกต่างกันมีการใช้บริการนวดแผนไทยไม่แตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษา จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์และรูปแบบในการใช้บริการนวดแผนไทย ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการใช้บริการนวดแผนไทยไม่แตกต่างกัน

ด้านสินค้าและบริการ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า การมีสินค้าและบริการที่หลากหลาย มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย ด้านราคา จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ค่าบริการไม่แตกต่างจากร้านในละแวกเดียวกัน และทางร้านได้ให้ความชัดเจนในเรื่องราคาก่อนเข้ารับบริการมีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย

ด้านสถานที่ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ร้านหรือสถานที่ให้บริการอยู่ใกล้แหล่งขนส่งมวลชนเดินทางสะดวก มีความสัมพันธ์ต่อรูปแบบในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย

ด้านบุคลากร จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานผู้ให้บริการนวดได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการนวด มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย

ด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้หรือห้องจัดเก็บสินค้าส่วนตัวของลูกค้ามีความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย

ด้านการส่งเสริมการค้า จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ทางร้านมีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ มีความสัมพันธ์ต่อรูปแบบในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยทางร้านมีการจัดสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าของบริษัททัวร์ หรือโรงแรมต่างๆ ที่ร่วมมือกัน มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์และรูปแบบในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่มีเรื่องใดที่มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์และรูปแบบในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย

ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่า ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ตั้ง ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์ต่อค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการในระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยมีความสำคัญ ระดับสูงคือพนักงานมีทักษะในการให้บริการนวด บริการนวดที่มีคุณภาพได้ บริการหลากหลายตรงกับความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ หมอนสะอาด (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน

ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยมีความสำคัญระดับสูงคือให้ความ ชัดเจนในเรื่องราคาก่อนเข้ารับบริการ ลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยิ่งพร เจียดตระกูล (2548) ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนารูทกิจกรรมนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาและ ภาณิกานต์ คงนันทะ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติบนถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยมีความสำคัญระดับสูง ร้านอยู่ ใกล้กับแหล่งขนส่งมวลชนเดินทางไปมาสะดวก ร้านอยู่ใกล้แหล่ง ร้านอยู่ใกล้แหล่งที่พักของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณิกานต์ คงนันทะ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติบนถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยมีความสำคัญระดับสูง พนักงานให้บริการผ่านพนักงานบริการนวดผ่านการรับรองมาตรฐานการนวดนวดดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ สุทธิคณิง (2542) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคชาวไทยในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยมีความสำคัญระดับสูง อุปกรณ์การนวดที่ครบครันสะอาดสะอ้านพร้อมรองรับความต้องการของลูกค้า ตู้หรือห้องจัดเก็บสินค้าส่วนตัวของลูกค้าปลอดภัย พนักงานแนะนำประเภท, ประโยชน์ของนวดแผนไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณิกานต์ คงนันทะ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติบนถนนข้าวสาร กรุงเทพฯ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการค้ำมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยมีความสำคัญ ระดับปานกลางในร้านให้ส่วนลดกับลูกค้าในช่วงเวลาที่ร้านกำหนด ร้านมอบสิทธิพิเศษกับให้ลูกค้าของทัวร์, โรงแรมที่ร่วมมือ ร้านมอบของที่ระลึกให้ลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณิกานต์ คงนันทะ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติบนถนนข้าวสาร กรุงเทพฯ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยมีความสำคัญ ระดับสูง ร้านมีการอุปกรณ์ครบครันและจัดเรียงเป็นระเบียบ ร้านมีความกว้างขวางสวยงาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณิกานต์ คงนันทะ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติบนถนนข้าวสาร กรุงเทพฯ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับวางแผนและพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการ การเรียนการสอน เพื่อเตรียมความพร้อมของนักศึกษาในการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายดังนี้

1. ในด้านข้อมูลทั่วไปนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุระหว่างอายุระหว่าง 20-29 ปี เดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับเพื่อนเพื่อมาท่องเที่ยวและพำนักอยู่ในเมืองไทยต่ำกว่า 6 เดือนโดยส่วนใหญ่จะเป็นชาวยุโรป ภาครัฐและเอกชนคนมีการส่งเสริมประชาสัมพันธ์รูปแบบประเภทและประโยชน์การนวดแผนไทยให้คุณคนกลุ่มนี้ให้มากขึ้นเพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายมากขึ้น

2. ด้านข้อมูลการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มายังเมืองไทยส่วนใหญ่ยังไม่เคยได้ลองใช้บริการนวดแผนไทยมาก่อน และมีวัตถุประสงค์ในการนวดเพื่อผ่อนคลายอันที่จริงแล้วการนวดแผนไทยนั้นไม่เพียงแต่เป็นการนวดผ่อนคลายเท่านั้นยังสามารถนวดบำบัดรักษาโรคเช่น โรคเครียด เคล็ดขัดยอกต่างๆ และมีรูปแบบในการนวดที่หลากหลาย แต่เท่าที่ได้ไปทำการวิจัยนั้นนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังคงใช้บริการนวดเพียงไม่กี่รูปแบบอาจเป็นไปได้ว่าไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับรูปแบบต่างๆของการนวดอันรวมถึงประโยชน์ที่หลากหลายของการนวดเพื่อที่จะให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกรูปแบบที่ต้องการจริงๆ และกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการที่ขึ้นแต่อย่างไรก็ดีทั้งภาครัฐและภาพเอกชนควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบด้วยและมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาบุคลากรด้านการนวดที่สามารถอธิบายถึงประโยชน์ของการนวด

3. ปัจจัยที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยวต่างชาติมาใช้บริการนวดแผนไทย ควรมีการพัฒนาบุคลากรนวดที่ได้มาตรฐานสามารถรองรับกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเพราะนักท่องเที่ยวที่มานั้นจะให้ความสำคัญกับวิธีการและกระบวนการนวด พร้อมทั้งบุคลากรในการนวดเป็นอันดับต้นๆ บุคลากรในการนวดและขั้นตอนในการนวดเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่นักท่องเที่ยวจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่หรือเพิ่มความถี่ในการใช้บริการเพื่อที่เราจะเปลี่ยนนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการนวดเพื่อทดลอง เพราะไม่เคยลองมาก่อนเป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการทุกครั้งที่มาเมืองไทยและใช้ทุกบริการนวดทุกรูปแบบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยวิจัยในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครเท่านั้นควรจะมีการนำไปเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่นๆ ที่เป็นแหล่งที่นิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติเช่นชลบุรีหรือภูเก็ต
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทย ควรจะมีการศึกษาเพิ่มถึงความพึงพอใจในการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
3. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเลือกใช้บริการที่วัดโพธิ์ เพราะอะไรเพื่อที่จะได้นำข้อมูลเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้กับร้าน ๆ อื่น ๆ เพื่อพัฒนากลยุทธ์ต่าง ๆ ให้ตอบรับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้

บทสรุป (Conclusion)

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ การมีสินค้าและบริการที่หลากหลาย ค่าบริการไม่แตกต่างจากร้านในละแวกเดียวกัน ทางร้านได้ให้ความชัดเจนในเรื่องราคาก่อนเข้ารับบริการ ร้านหรือสถานที่ให้บริการอยู่ใกล้แหล่งขนส่งมวลชนเดินทางสะดวก มีพนักงานผู้ให้บริการนวดได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการนวด ร้านมีตู้หรือห้องจัดเก็บสินค้าส่วนตัวของลูกค้ามีความทางร้านมีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจร้านมีการจัดสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าของบริษัททัวร์ หรือโรงแรมต่างๆ ที่ร่วมมือกัน มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์และรูปแบบในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย

ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่า ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ตั้ง ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์ต่อค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการในระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำทิศทางเดียวกัน

ผู้ประกอบการและพนักงานควรมีการปรับยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ราคาให้เหมาะสมกับสินค้าและบริการกระบวนการให้บริการเพื่อเป็นการเพิ่มยอดขายและเป็นการดึงดูดลูกค้าต่างชาติให้มาใช้บริการนวดแผนไทยสำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการมาก่อนและเพิ่มความถี่ในการใช้บริการสำหรับคนที่เคยใช้บริการแล้วให้มีความต้องการอยากให้บริการอย่างสม่ำเสมอและยังมีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักประโยชน์และรูปแบบบริการนวดแผนไทยมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- ธงชัย สันติวงษ์. 2540. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ภาณิกานต์ คงนันทะ. 2553. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ยิ่งพร เจียรตระกูล. 2548. แนวทางพัฒนาธุรกิจนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. ค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรารณณ์ หมอนสะอาด. 2547. ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภนิษฐ์ เหมาะวรรณ์ .2545. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุชาติ สุทธิคะนิง. 2542. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคชาวไทยในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Kotler, P. 1997. Marketing Management. Analysis, Planning and control. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- www.dtn.go.th/filesupload/aec/images/spa29-05-55.pdf, [สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2555]
- www.mots.go.th/ewt_news.php?nid=4230&filename=index01, [สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2555]
- www.tica.or.th/images/plan_tourism2555-2559/2555-2559.pdf, [สืบค้นเมื่อ 19 พฤศจิกายน 2555]
- www.tica.or.th/images/plan_tourism2555-2559/2555-2559.pdf, [สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2555]