

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคชาวไทย ในศูนย์การค้าและไฮเปอร์มาร์เก็ต ในเขตจังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวมัลลิกา ร่วมพิทักษ์กุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. รุติกุล ไชววรรณ
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: ตุลาคม 2549
จำนวนหน้า	: 85 หน้า

การศึกษา “พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคชาวไทยในศูนย์การค้าและไฮเปอร์มาร์เก็ต ในเขตจังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรม การเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ รวมทั้งศึกษาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็นและดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2549 ถึงวันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2549

ผลการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนในช่วงระหว่าง 5,001-10,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคชาวไทย ในศูนย์การค้าและไฮเปอร์มาร์เก็ต พบว่า ประเภทของการนวดที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือทั้งนวดฝ่าเท้าและนวดตัว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้ตั้งใจจะจะไปใช้บริการนวดในศูนย์การค้าและไฮเปอร์มาร์เก็ต สาเหตุของการใช้บริการนวดในครั้งนั้นเนื่องจากเกิดอาการเมื่อยล้า ส่วนสาเหตุของกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งใจจะจะไปใช้บริการนวดในศูนย์การค้าและไฮเปอร์มาร์เก็ต ส่วนใหญ่เพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อและลดอาการเมื่อยล้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกร้านที่จะใช้บริการนวดด้วยตัวเอง และแหล่งข่าวสารเกี่ยวกับการนวดในศูนย์การค้าและไฮเปอร์มาร์เก็ตที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับนั้นมาจากการแนะนำจากผู้อื่น ส่วนน้อยรับข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ ช่วงเวลาในการใช้บริการนวด ส่วนใหญ่ใช้บริการนวดในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน

วันที่ใช้บริการนวดส่วนมากเป็น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ร้านในศูนย์การค้า และไฮเปอร์มาร์เก็ตที่กลุ่มตัวอย่างเคยไปใช้บริการนวดมากที่สุดคือ ร้านที่กาดสวนแก้ว ดำเนินการโดย ชมรมผู้สูงอายุ อ.คอยสะเกิด จังหวัดเชียงใหม่ รองลงมาคือร้านหัตถ์เงิน-หัตถ์ทอง (เซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า) และร้านที่บึกชี ดำเนินการโดย ชมรมแม่บ้าน ต.หนองผึ้ง อ.สารภี จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนร้านที่ กลุ่มตัวอย่างเคยไปใช้บริการน้อยที่สุดคือ ร้านไทยมาสาจ (คาร์ฟูร์) สำหรับร้านที่กลุ่มตัวอย่างไปใช้ บริการนวดบ่อยที่สุด คือ ร้านที่กาดสวนแก้ว ดำเนินการโดยชมรมผู้สูงอายุ อ.คอยสะเกิด จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งใกล้เคียงกับร้านที่บึกชี ดำเนินการโดย ชมรมแม่บ้าน ต.หนองผึ้ง อ.สารภี จังหวัดเชียงใหม่ รองลงมา คือร้านหัตถ์เงิน-หัตถ์ทอง (เซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า) ส่วนร้านที่กลุ่มตัวอย่างไปใช้บริการนวดน้อยที่สุด คือ ร้านนวดแผนไทย(โลตัส สาขาหางดง) จำนวนการใช้บริการนวดเฉลี่ยต่อเดือน 1-4 ครั้ง ระยะเวลาที่ใช้ บริการนวดแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่ คือ 1 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการนวดโดยเฉลี่ยต่อครั้งคือ 101-300 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือเจาะจงชื่อของพนักงานนวดเมื่อไปใช้บริการนวด สำหรับการไป ใช้บริการนวดนั้นส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการตามลำพัง

ผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านนวดเพื่อ สุขภาพของผู้บริโภคชาวไทย ในศูนย์การค้าและไฮเปอร์มาร์เก็ต พบว่าปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ ในระดับมากที่สุด คือปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล(พนักงานนวด) และปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัยทางการตลาดที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักฐาน ทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านราคา ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด นั้น เป็นปัจจัยทางการตลาดที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ T-Test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของ ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคชาวไทยใน ศูนย์การค้าและไฮเปอร์มาร์เก็ต ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับ ความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดทั้งหมด ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคชาวไทย ใน ศูนย์การค้าและไฮเปอร์มาร์เก็ต ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ ที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05