

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์
เขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์
เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ ของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์
เขตกรุงเทพมหานคร ประมาณสัปดาห์ละ 300 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาด
กลุ่มตัวอย่างของ Kreejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน
คือ บริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
และกระบวนการ จำนวน 24 ข้อ

3. วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการ
นวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา 169 ชุด
คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ t-test และ F-test

4.4 เปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ของผู้ใช้บริการแต่ละคู่จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.50 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 28.40 รองลงมา อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 27.22 จบการศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 44.97 รองลงมาปริญญาตรี ร้อยละ 30.77 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 46.15 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 26.04 รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 36.09 รองลงมา 10,000 บาท หรือต่ำกว่า ร้อยละ 27.81

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

2.1 ด้านบริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74 - 2.79$) จำนวน 3 รายการ คือ

2.1.1 ท่าที่ใช้ในการนวด

2.1.2 ประเภทการให้บริการนวดแผนโบราณมีหลากหลาย

2.1.3 การให้บริการหัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ให้บริการทุกคน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงทุกกลุ่มอายุ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว และพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท

2.2 ด้านราคา

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82 - 2.99$) ทุกรายการ คือ

2.2.1 ราคาแต่ละประเภทของการนัดแต่ละครั้ง

2.2.2 การบริการคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงทุกกลุ่มอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ และทุกระดับรายได้ต่อเดือน

2.3 ด้านสถานที่

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) จำนวน 1 รายการ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถและความปลอดภัย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิง อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี, 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือน 10,000 บาท หรือต่ำกว่า 20,001 – 30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป

2.4 ด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05 - 4.07$) ทุกรายการ คือ

2.4.1 มีการเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับเพื่อแจกให้กับผู้ใช้บริการ

2.4.2 มีการเผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ต

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงทุกกลุ่มอายุ ทุกระดับการศึกษา อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ทุกระดับรายได้ต่อเดือน

2.5 ด้านบุคลากร

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.22 - 2.31$) ทุกรายการ 5 อันดับแรก คือ

2.5.1 เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.5.2 ความสะอาดของผู้ نقد

2.5.3 ชุดเครื่องแบบของผู้ نقد

2.5.4 อธิษาศัยของผู้ نقد

2.5.5 ความสามารถอธิบายและให้คำแนะนำ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการเพศชายและเพศหญิงทุกกลุ่มอายุ ทุกระดับการศึกษา อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ทุกระดับรายได้ต่อเดือน

2.6 การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81 - 2.86$) ทุกรายการ คือ

2.6.1 การระบายอากาศ

2.6.2 ห้อง نقد ฟูก เบียง และหมอนสะอาด

2.6.3 ความสะอาดของพื้นและฝาผนัง

2.6.4 แสงสว่างเพียงพอ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการเพศชายและเพศหญิงทุกกลุ่มอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ และทุกระดับรายได้ต่อเดือน

2.7 ด้านกระบวนการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) ทุกรายการ คือ

2.7.1 มีการแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการ

2.7.2 ระยะเวลาการรอรับบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการเพศชายและเพศหญิงทุกกลุ่มอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ และทุกระดับรายได้ต่อเดือน

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ นวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ
นวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์สรุปได้ ดังนี้

3.1 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการนวดแผนโบราณ
ในวัดโพธิ์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้
ดังนี้

3.1.1 ด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
จำนวน 1 รายการ คือ มีการเผยแพร่ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
นวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ ดังนี้

3.2.1 ด้านบริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
จำนวน 2 รายการ คือ

3.2.1.1 ประเภทการให้บริการนวดแผนโบราณมีหลากหลาย

3.2.1.2 ท่าที่ใช้ในการนวด

3.2.2 ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
จำนวน 2 รายการ คือ

3.2.2.1 มีการเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับเพื่อแจกให้แก่ผู้ให้บริการ

3.2.2.2 มีการเผยแพร่ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3.3 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการนวดแผนโบราณ
ในวัดโพธิ์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
สรุปได้ ดังนี้

3.3.1 ด้านบริการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความเพียงพอของจำนวนหมอนวดที่ให้บริการ

3.3.2 ด้านสถานที่

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถและความปลอดภัย

3.3.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีการเผยแพร่ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับเพื่อแจกให้แก่ผู้ให้บริการ

3.3.4 การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ห้องนวด พูก เตียง และหมอนสะอวด

3.3.5 ด้านกระบวนการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการ

3.4 ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ นวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ ดังนี้

3.4.1 ด้านบริการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

3.4.1.1 ประเภทการให้บริการนวดแผนโบราณมีหลากหลาย

3.4.1.2 ความพึงพอใจของจำนวนหมอนวดที่ให้บริการ

3.4.2 การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การระบายอากาศ

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ เขตกรุงเทพมหานคร ได้ผลการวิจัยที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.50 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 44.97 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 46.15 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 36.09

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราภรณ์ พุทธิวิถิ (2546) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพบริการของสถานบริการนวดแผนไทย : กรณีศึกษาโรงพยาบาลดำเนินสะดวก พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชณี วิจิตรไกรสิงห์ (2549) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนโบราณของผู้ใช้บริการย่านถนนสาทร ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนวดแผนโบราณย่านถนนสาทร ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท พฤติกรรมการนวดแผนโบราณด้านความถี่ในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 1.78 ครั้งต่อเดือน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชฎิพิมล นวลละออง (2549) ศึกษา เรื่อง ทักษะคิดและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ ในด้านความถี่ในการใช้บริการประมาณ 1 – 2 ครั้ง ส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดแผนโบราณช่วงเวลา 14.00 – 16.00 น. โดยมาใช้บริการกับเพื่อน จากข้อค้นพบดังกล่าวเป็นไปตามสภาพของสังคม เศรษฐกิจ และบุคลิกภาพส่วนบุคคล นั่นคือ ผู้ใช้บริการนวดแผนโบราณส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ด้วยเหตุผลหลัก คือ ปัจจุบันเพศหญิงต้องออกไปประกอบอาชีพ เพื่อหารายได้มาเลี้ยงครอบครัว

ด้วย เนื่องจากสภาพของสังคมเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปเป็นอย่างมาก เศรษฐกิจมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ความเจริญก้าวหน้ารวมทั้งด้านการศึกษา ผู้ที่เป็นบิดา มารดาจำเป็นต้องพยายามหาเงินมาเพื่อสนับสนุนการศึกษาของบุตร ธิดา เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง ความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการเพิ่มมากขึ้น เด็ก ๆ จำเป็นต้องเรียนพิเศษ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ซึ่งความรู้ที่ได้รับจากในห้องเรียนไม่กว้างขวางและมากพอ เนื่องจากการเรียนการสอนในห้องเรียน ต้องเรียนรู้ภายในกรอบกำหนดของหน่วยงานภาครัฐที่ควบคุมระบบการศึกษาอยู่ ผู้หญิงซึ่งต้องรับผิดชอบภายในครอบครัว รวมทั้งออกไปประกอบอาชีพนอกบ้าน ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและความเครียด การนวดทำให้ผ่อนคลายความเครียดได้ เนื่องจากค่าบริการนวดต่อครั้งไม่สูงมากนัก นอกจากนี้การไปนวดกับเพื่อนเป็นความสุขที่ได้รับอีกด้านหนึ่ง เนื่องจากการพูดคุยกับเพื่อนสามารถระบายสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความสบายใจ เพราะไม่ต้องวิตกกังวลเหมือนกับการพูดคุยในสถานที่ทำงาน ซึ่งบางครั้งต้องระมัดระวังให้อยู่ในขอบเขตของงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะบุคคลที่จะพูดคุยด้วย

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เฉพาะด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05 - 4.07$) ทุกรายการ คือ

1. มีการเผยแพร่ข้อมูลทางแผ่นพับเพื่อแจกให้กับผู้ใช้บริการ
2. มีการเผยแพร่ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

และด้านสถานที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) 1 รายการ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถและความปลอดภัย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชณี วิจิตรไกรสิงห์ (2549) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการนวดแผนโบราณย่านถนนสาทร ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับเฉย ๆ และผลการวิจัยของ นัฐพิมล นวลละออง (2549) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับที่ดีมากต่อการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ทางด้านโปรแกรมการนวดแผนโบราณ ในเรื่องสิ่งแวดล้อมและบริการ ในเรื่องประโยชน์และคุณค่าที่ได้รับจากการนวด ด้านหมอนวดแผนโบราณ ในเรื่องความสามารถในการนวด กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านปัจจัยการให้บริการในเรื่องสุขภาพการให้บริการของพนักงานโดยรวมดี จากข้อค้นพบดังกล่าว คนไทยจะมีประสบการณ์การนวดมาจาก

หลายสถานที่ ดังนั้น การวางแผนโบราณในวัดโพธิ์ ซึ่งมีข่าวสารเผยแพร่ตามสื่อต่าง ๆ ว่าเป็นต้นกำเนิดของการวางแผนโบราณ เป็นแหล่งให้ความรู้และอบรมสั่งสอนหมอนวดหลายรุ่นมานานพอสมควร ดังนั้นผู้ที่ไปใช้บริการอาจคาดหวังไว้สูงว่าจะมีบริการนวดที่ดีมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบกับ การวางแผน โบราณหลายสถาบันที่จัดบริการไว้ อาจมีการประยุกต์ให้เหมาะสมกับความต้องการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ เช่น นวดในห้องปรับอากาศ เครื่องแบบของพนักงานดูแลเหมาะสมกับการบริการ พนักงานต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีตั้งแต่เริ่มเข้าไปในสถานที่บริการ เป็นต้น แต่สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ จะมีทัศนคติที่ดีมากเมื่อมาใช้บริการ เนื่องจากการท่องเที่ยวบางครั้งต้องนั่งอยู่ในรถเป็นระยะเวลานาน ก่อนที่จะลงไปท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวที่บริษัททัวร์กำหนด ทำให้เกิดความเมื่อยล้า และน่าเบื่อหน่าย เมื่อมีคฤศุเทศ์ก็นำนักท่องเที่ยวมานวดแผนโบราณเป็นการผ่อนคลายความเครียด และมีทัศนคติว่าพนักงานให้บริการอย่างดี นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีการเปรียบเทียบกับ การวางแผน โบราณในสถานบริการอื่น โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายในการนวดเมื่อคิดเป็นเงินต่างประเทศจะถูกมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงมีทัศนคติที่ดีมากต่อการวางแผน โบราณในวัดโพธิ์ และมีความคิดเห็นด้านปัจจัยในการให้บริการเรื่องสุขภาพของการให้บริการของพนักงานโดยรวมดี มีเหตุจูงใจในการใช้บริการ คือ อยากรทดลอง และแนวโน้มพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยรวม อยู่ในระดับดีมาก ถ้ามีโอกาสจะกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งการแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการและพบบุคคลที่รู้จักมาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารการดำเนินงานการวางแผนโบราณในวัดโพธิ์ควรนำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการให้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านการบริการ ผู้บริหารควรพิจารณาปรับปรุงประเภทการให้บริการนวดแผนโบราณให้มีความหลากหลาย โดยพัฒนาจากความรู้ดั้งเดิมให้ทันกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น จัดการอบรมเพิ่มความรู้ให้กับพนักงานซึ่งมีวิทยากรจากหลายสถาบันมาแลกเปลี่ยนความรู้ และทัศนคติของการวางแผนโบราณให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะจำนวนหมอนวดควรมีมากเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.2 ด้านราคา ผู้บริหารควรพิจารณาปรับราคาให้สอดคล้องหรือใกล้เคียงกับการนวดของสถานบริการอื่น ๆ เช่น บางสถานบริการมีบริการหลากหลาย และราคาที่จูงใจ โดยเฉพาะโปรโมชั่นใหม่ ๆ

1.3 ด้านสถานที่ ผู้บริหารควรพิจารณาปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมกับการบริการ นวดแผนโบราณ เช่น ความโอโถง ห้องนวด ฟูก เตียง และหมอนสะอาด แสงสว่างเพียงพอ การ ระบายอากาศ ความสะอาดของพื้นและฝาผนัง

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริหารควรพิจารณาการเผยแพร่ข้อมูลให้ หลากหลายยิ่งขึ้น การแจกข้อมูลแผ่นพับ ควรกว้างขวางกว่าการแจกให้เฉพาะผู้มาใช้บริการที่ วัดโพธิ์ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องสำคัญมากควรมีรายละเอียดที่ชัดเจน และสามารถสืบค้น ได้ง่าย

1.5 ด้านบุคลากร ผู้บริหารควรจัดให้มีการประชุมสัมมนา เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และอบรมเพิ่มความรู้ให้แก่ผู้นวด เพื่อสามารถอธิบายและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เหมาะสม พัฒนาบุคลิกภาพของผู้นวดให้มีอัธยาศัยที่ดี มีความสะอาด รวมทั้งชุดเครื่องแบบที่ เหมาะสม เพื่อปฏิบัติการนวดได้อย่างคล่องแคล่ว

2. ผู้บริหารควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อนำเสนอบริการนวดแผนโบราณที่ทันสมัย สามารถสู้กับผู้แข่งขัน ตลาดบริการด้านการนวด แผนโบราณที่กำลังเกิดขึ้นมากมาย ทั้งตาม โรงแรม รีสอร์ท ห้างสรรพสินค้า ดึงดูดย่านธุรกิจ รวมทั้งสถานบันเทิงต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการอย่างหลากหลาย เพื่อการดำเนิน ธุรกิจบริการนวดแผนโบราณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด