

**ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการนวดแผนโบราณเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร****Satisfaction of elders to traditional massage for health in Bangkok**ภูมิรัตน์ หาญสุกกุล<sup>1</sup> (Phoomrat Harnsupakul)<sup>1</sup> อมรินทร์ เทวตา<sup>2</sup> (Amarin Tawata)<sup>2</sup><sup>1</sup> นักศึกษา สาขาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการนวดแผนโบราณเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการนวดแผนโบราณเพื่อสุขภาพของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุประมาณ 70-79 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ไม่ได้ทำงาน มีรายได้ 5001-10,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจการให้บริการนวดแผนโบราณ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจอันดับ 1 คือปัจจัยด้านขั้นตอนการบริการมีระดับความสำคัญมากเพราะคุณภาพการบริการ โดยรวมของร้านนวดอยู่ในระดับดีมากเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพโดยรวมของร้านนวดและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการนวดแผนโบราณเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร

**Abstract**

This research paper is Satisfaction of elders to traditional massage for health in Bangkok is quantitative research. The purpose of this research paper is To study Satisfaction of elders to traditional massage for health in Bangkok. The results of this study showed that sample groups are mostly female, the age range in age from 70-79 years, marital status, bachelor's degree, career not working, a monthly average 5001-10,000 baht. Factors which has effective for adjudication use service of traditional massage by sort satisfaction by rating first is factor of step service has very important because quality service totally of massage shop are moderately high level because it show quality of massage shop and be accepted from customer. The results of this study showed the demographic characteristics such as sex, age, education, career and average income per month have different and it have affect to satisfaction of elders to traditional massage for health in Bangkok.

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, การบริการ, ผู้สูงอายุ**Key words:** Satisfaction, Service, the elderly

## บทนำ

ผู้สูงอายุคือ บุคคลที่มีอายุมากแล้ว มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 60 ปีขึ้นไป ผู้สูงอายุเป็นผู้ที่ได้มีการผ่านประสบการณ์มา มากมายในชีวิต เมื่ออายุมากขึ้น สภาพร่างกาย จิตใจ ตลอดจนการดำรงอยู่ในสังคม จะมีการเปลี่ยนแปลงไปจากวัยอื่น เนื่องจากมีความเสื่อมของการทำงานระบบต่างๆ ในร่างกาย โดยเฉพาะระบบประสาท ระบบหัวใจและหลอดเลือด ระบบ ขับถ่าย ระบบต่อมไร้ท่อ กระดูก และกล้ามเนื้อ (<http://www.ผู้สูงอายุ.net/th/,2560>) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ มักจะเกิดขึ้นช้าๆ แต่ระบบภายในก็ยังทำหน้าที่ได้อย่างปกติ แต่ในสภาวะที่มีการพบอาการผิดปกติ ไม่ว่าจะเกิดจากทางอารมณ์ หรือทาง ร่างกาย หรือสังคม จะทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถรักษาภาวะสมดุลของร่างกายไว้ได้ ก่อให้เกิดอาการผิดปกติ และทำให้เป็น อันตรายถึงแก่ชีวิตได้ง่าย ผู้ที่เข้าสู่วัยผู้สูงอายุนั้น จำเป็นต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ทั้งอาหารการกิน ความเป็นอยู่ การ รักษาตัว การตรวจสุขภาพ สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย ตลอดจนการเอาใจใส่ของบุตรหลาน (นางสาวกมลชนก เบญจภูมริน, 2556)

การนวดแผนโบราณ เป็นการนวดชนิดหนึ่งในแบบไทยซึ่งเป็นศาสตร์บำบัดและรักษาโรคแขนงหนึ่งของการแพทย์ แผนไทย โดยจะมุ่งไปที่การรักษาตามส่วนต่างๆ ของร่างกายโดยการใช้มือและเท้าและอุปกรณ์สมุนไพรของแพทย์แผนไทย ในการรักษาอาการเจ็บปวดในส่วนต่างๆ ของร่างกายแก่คนไข้ ซึ่งเป็นการรักษาที่สืบทอดมาตั้งแต่อดีตกาลจวบจนถึง ปัจจุบัน(สมบัติ ตาปัญญา, 2538) โดยการนวดเป็นการเพิ่มกระบวนการส่งโลหิตไปเลี้ยงยังบริเวณที่นวดเป็นการช่วยหล่อ เลี้ยงและจัดพินให้กับเซลล์ต่างๆ และยังกระตุ้นระบบน้ำเหลือง ช่วยเสริมสร้างความอ่อนนุ่มให้เนื้อเยื่อในส่วนที่เป็น กล้ามเนื้อที่แข็งตัวจนขาดความยืดหยุ่น โดยทำให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย ช่วยให้การขยับเขยื้อนเคลื่อนไหวของบริเวณข้อ ต่อดีขึ้น ช่วยลดความดันโลหิตและเพิ่มพลังงานให้กับร่างกาย (<http://www.healthcarethai.com, 2560>)

(กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ, 2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นผลของการ แสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้ บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ การที่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจจากการนวดแผนโบราณนั้นต้อง ได้รับการบริการการนวดที่สม่ำเสมอและเหมาะสมกับความต้องการ ในการใช้บริการการนวดซึ่งเป็นสิ่งสำคัญส่งผลให้ ลูกค้าเกิดความประทับใจและเป็นที่ยอมรับทำให้เกิดการใช้บริการซ้ำส่งผลให้มีผู้สูงอายุมาใช้บริการการนวดแผนโบราณ อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในการนวดแผนโบราณเพื่อสุขภาพโดยรวมของ ผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการนวดแผนโบราณมาก น้อยเพียงใด

## วัตถุประสงค์การวิจัย

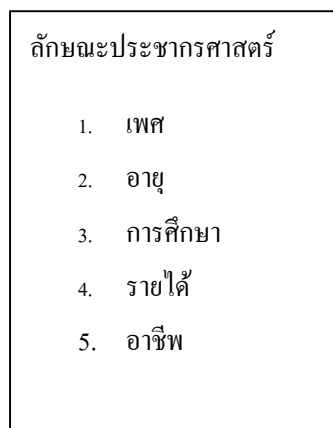
เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการการนวดแผนโบราณเพื่อสุขภาพของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานการวิจัย

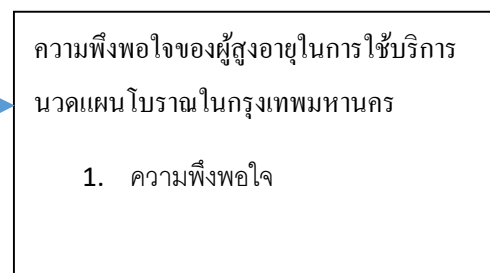
1. ลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ ที่ไม่เหมือนกันส่งผลกระทบต่อให้สภาพความพึงพอใจโดยรวมของผู้สูงอายุในการใช้บริการนวดแผนโบราณในจังหวัดกรุงเทพมหานครเพื่อสุขภาพมีความแตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

#### ตัวแปรต้น



#### ตัวแปรตาม



### ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ ความชอบใจ ความสุขที่ความต้องการหรือเป้าหมายที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวัง เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

([http://thongkred99.blogspot.com/2013/07/blog-post\\_1289.html](http://thongkred99.blogspot.com/2013/07/blog-post_1289.html), 2560)

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าการศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจโดยรวมของผู้สูงอายุต่อการนวดแผนโบราณเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร โดยผ่านการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สืบค้นในอินเทอร์เน็ต โดยค้นคว้าผ่านเว็บต่างๆ

2. ขอบเขตด้านประชากร คือ กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครที่เคยใช้บริการการนวดแผนโบราณใน

กรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน

### 3.ขอบเขตด้านพื้นที่สำรวจในกรุงเทพมหานคร

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

#### ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครที่เคยใช้บริการการนวดแผนโบราณสำหรับตัวเลขโดย นพ.ชวินทร์ สิริธนา ผู้อำนวยการสำนักอนามัยกล่าวว่าผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปในพื้นที่กรุงเทพมหานครขณะนี้ มีประมาณ 800,000 คน (<http://www.thaihealth.or.th/Content/30870.html>,2560) โดยใช้สูตรคำนวณของ(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) ผลลัพธ์ที่ได้คือ 385 คน และมีการคาดการณ์สำรองแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ไว้ที่ 4%ของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 15.4 (ประมาณ 15คน) รวมขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครที่เคยใช้บริการการนวดแผนโบราณในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยคำนวณจากสูตรที่ใช้ในการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบประชากร โดยการสุ่มแบบตามสะดวก รวมถึงใช้คำถามปลายปิด จำนวนโดยใช้สูตรที่ใช้ในการค้นหากลุ่มตัวอย่างมีค่าระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ คือ 0.5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) และเริ่มแจกแบบสอบถามตั้งแต่ช่วงเดือน กุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคมในปีการศึกษา 2560

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ตรงตามเรื่องที่วิจัย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้สูงอายุในการใช้บริการการนวดแผนโบราณมีจำนวน 5 ข้อในด้านต่างๆดังประกอบด้วย ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านบุคลากรบริการ ด้านความสะอาด ด้านค่าใช้จ่ายบริการ โดยปรับปรุงรูปแบบของแบบสอบถามในแบบสอบถามของ(กุลณิศา สุขจันทร์, 2556)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

#### การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามออนไลน์ขึ้นเองโดยศึกษาคำ ตัวอย่างแบบสอบถามตามอินเทอร์เน็ต และคำแนะนำจากเพื่อนๆ รุ่นพี่และอาจารย์ที่ปรึกษาและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ(กุลณิศา สุขจันทร์, 2556) โดยมี

### ขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนโบราณของผู้สูงอายุ
2. สร้างแบบสอบถามออนไลน์ภายใต้การสืบค้นตัวอย่างวิทยานิพนธ์จากห้องสมุด อินเทอร์เน็ต โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ
 

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้สูงอายุในการใช้บริการวางแผน โบราณ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ
3. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหากับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.66
4. นำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่นของข้อมูล โคนนำแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คนแล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.981 แสดงว่าแบบสอบถามมีความแม่นยำสูงและตรงเป้าหมาย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อ ได้ข้อมูลแล้วนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent T-Test), ทดสอบความแตกต่างเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากร (One-Way ANOVA) เพื่อใช้ในการหาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการวางแผนโบราณในกรุงเทพมหานคร

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 70-79 ปี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 204 คนคิดเป็นร้อยละ 51 ส่วนใหญ่คือผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56 ส่วนใหญ่คือผู้ไม่ได้ทำงาน จำนวน 90 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 22.5 และส่วนใหญ่มียังมีรายได้ 5001-10,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

**ตารางที่ 1** ความพึงพอใจโดยรวมของผู้สูงอายุในการใช้บริการวางแผน โบราณในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านเวลา	3.68	0.53	มาก
ด้านขั้นตอนการบริการ	3.72	0.43	มาก

ด้านบุคลากรบริการ	3.71	0.46	มาก
ด้านความสะดวก	3.67	0.49	มาก
ด้านค่าใช้จ่ายบริการ	3.68	0.47	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในด้านต่างๆของผู้สูงอายุในการใช้บริการนวดแผนโบราณเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 รongลงมาคือด้านบุคลากรบริการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านค่าใช้จ่ายบริการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.68 ด้านเวลาอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.68 และด้านความสะดวกอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ทดสอบ สมมติฐาน t-test วิเคราะห์เพศ

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้สูงอายุในการใช้บริการนวดแผนโบราณเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	sig.
ด้านความพึงพอใจโดยรวม	ชาย	3.58	0.29	-4.77	0.00
	หญิง	3.77	0.45		

จากตารางที่ 2 ทดสอบสมมติฐาน T-test วิเคราะห์เพศพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้สูงอายุในการใช้บริการนวดแผนโบราณเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครพบว่าการตัดสินใจการใช้บริการนวดแผนโบราณในกรุงเทพมหานครของผู้สูงอายุมีเพศไม่เหมือนกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 3 ทดสอบ สมมติฐาน f-test วิเคราะห์อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจโดยรวม
อายุ	F	14.13
	Sig.	0.00
สถานภาพ	F	5.00
	Sig.	0.00
ระดับการศึกษา	F	4.64
	Sig.	0.01
อาชีพ	F	5.37
	Sig.	0.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	F	5.18
	Sig.	0.00

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้สูงอายุในการใช้บริการนวดแผนโบราณในกรุงเทพมหานครเมื่อแยกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านต่างๆแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## อภิปรายผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุประมาณ 70-79 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ไม่ได้ทำงาน มีรายได้ 5001-10,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยเรียงลำดับความพึงพอใจอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านขั้นตอนการบริการมีระดับความสำคัญมากเพราะคุณภาพการบริการโดยรวมของร้านนวดอยู่ในระดับดีมาก

จากการวิจัยพบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการนวดแผนโบราณเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ(ละอองทราย โกมลมาลย์, 2556) ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการสปาในเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานครพบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการนวดแผนโบราณแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการนวดแผนโบราณเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครเมื่อพิจารณาในด้านเวลา ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านบุคลากรบริการ ด้านความสะดวก ด้านค่าใช้จ่ายบริการพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการนวดแผนโบราณเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ(ผกาพันธ์ อรพินท์เงิน, 2555) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยของชาวต่างชาติ พบว่าเมื่อผู้บริโภคได้เข้ารับการบริการนวดแผนโบราณที่มีประสิทธิภาพโดยการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ สถานบริการมีความสะอาด และมีบรรยากาศสร้างความผ่อนคลาย ทำให้สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคได้

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยความพึงพอใจโดยรวมของผู้สูงอายุต่อการนวดแผนโบราณเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1.ด้านผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ได้มีแค่คนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แต่ยังมีผู้สูงอายุจากต่างประเทศสนใจมาใช้บริการการนวดแผนโบราณด้วยเช่นกัน ผู้ประกอบการควรจะมีการอบรม ฝึกฝนพนักงานทุกคนสามารถปรับตัวและสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติกลุ่มนี้ได้
- 2.ด้านการบริการ พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่มานวดเพื่อบรรเทาอาการ โดยส่วนใหญ่ไม่ค่อยทราบถึงประโยชน์ของการนวด ผู้ประกอบการธุรกิจการนวดแผนโบราณควรมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ จ้างวิทยากรมาบรรยายตามแหล่งที่อยู่ของผู้สูงอายุเพื่อชี้แจงถึงข้อเท็จจริงของประโยชน์ของการนวดแผนโบราณ
- 3.ด้านเศรษฐกิจ พบว่ากลุ่มผู้สูงอายุไม่ได้เป็นเพียงผู้ใช้บริการการนวดแผนโบราณเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีกลุ่มของนักท่องเที่ยว คนวัยทำงาน ภาครัฐบาล เอกชนควรมีการส่งเสริมช่องทางการใช้บริการการนวดแผนโบราณโดยมุ่งศึกษา

พฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายและทำให้รับรู้ถึงคุณค่า ผลดีของการวางแผน โบราณให้มากขึ้นเพื่อที่จะกระตุ้นเศรษฐกิจสร้างรายได้ให้กับประเทศ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการควรมาใช้ในการพัฒนาการบริการและผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าและหันมาเจาะกลุ่มตลาดของชาวต่างประเทศเนื่องจากชาวต่างประเทศชื่นชอบการวางแผน โบราณของไทยผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับชาวต่างประเทศเพิ่มเพื่อเป็นการสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการการวางแผน โบราณต่อไป

### บรรณานุกรม

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ.(2550).แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความหมายของความพึงพอใจสืบค้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2560. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/423313researchsaeauideesorn/bth-thi-2-wrnkrrm-thi-keiywkhxng/-aua>

กัลยา วานิชย์บัญชา.(2555).สถิติสำหรับงานวิจัย.พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กุลัญญา สุขจันทร์.(2556). ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์แผนไทยของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสาธารณสุขของรัฐ เขตตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขเขต 4 สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2560. เข้าถึงได้จาก

[http://ir.swu.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/4078/Kulyisa\\_S.pdf?sequence=1](http://ir.swu.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/4078/Kulyisa_S.pdf?sequence=1)

จินตนา บุญบงการ .(2539). การบริการ สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2560 จาก<https://servicearts.wordpress.com>

นางสาวกมลชนก เบญจภูมริน .(2556).ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ผกาพันธ์ อรพิณฑ์เงิน.(2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการวางแผนไทยของชาวต่างชาติ สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2560. เข้าถึงได้จาก

<http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/964/131895.pdf?sequence=1>

ผู้ดูแลระบบ in สุขภาพผู้สูงอายุ.(2557). ผู้สูงอายุ สืบค้นเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2560. เข้าถึงได้จาก

<http://www.ผู้สูงอายุ.net/th/>

แพรวพรรณ สุริวงศ์.(2559).กทม.เผยแพร่ 2 ปี ผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2560. เข้าถึงได้จาก

<http://www.thaihealth.or.th/Content/30870-html>

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (หน้า 775).

ละอองทราย โกมลมาลย์.(2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการสปาในเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2560. เข้าถึงได้จาก

[http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1180/1/laongsrai\\_komo.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1180/1/laongsrai_komo.pdf)

สมบัติ ดาปัญญา.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล.(2538). ศิลปะการนวดแบบไทย.พิมพ์ครั้งที่ 6.

กรุงเทพมหานคร:บริษัทสำนักพิมพ์ดวงกมล (2520) จำกัด

สุวิษญ์ ปรัชญาปารมิตา.(2560).การนวดผู้สูงอายุ. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2560. เข้าถึงได้จาก





การประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4 (The 4<sup>th</sup> National Conference on Public Affairs Management)  
“การบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0” (Public Affairs Management Under Thailand 4.0)

---

<http://www.healthcarethai.com>