

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
ขอบเขตการศึกษา	15
วิธีการศึกษา	15
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	17
ระยะเวลาในการศึกษา	17
บทที่ 4 ผลการศึกษา	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับร้านนวดเพื่อสุขภาพ	23
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของร้านนวดเพื่อสุขภาพ	31
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการดำเนินงานร้านนวดเพื่อสุขภาพ	63

ลิขสิทธิ์ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	123
สรุปผลการศึกษา	123
การอภิปรายผลการศึกษา	129
ข้อค้นพบ	135
ข้อเสนอแนะ	147
บรรณานุกรม	154
ภาคผนวก	156
แบบสอบถาม	157
รายชื่อร้านนวดเพื่อสุขภาพ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	171
ประวัติผู้เขียน	176

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	20
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	20
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	21
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจที่เคยทำก่อนทำธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพ	21
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจที่เคยทำแต่เลิกไปแล้ว ก่อนทำธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพ	22
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจที่เคยทำก่อนทำธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพและปัจจุบันยังทำอยู่	22
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ	23
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ	23
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบอาคาร	24
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่	24
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ถือกรรมสิทธิ์ของสถานที่	25
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเช่าสถานที่ร้านขนาดเพื่อสุขภาพ	25
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทำเลที่ตั้ง	26
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันเวลาที่เปิดให้บริการ	27
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเตียงหรือที่นอนขนาด	28
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเก้าอี้ขนาด	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการอื่นที่มีควบคู่กับบริการนวดเพื่อสุขภาพ	29
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่มีควบคู่กับการนวดเพื่อสุขภาพ	29
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการต่อวัน	30
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อคนต่อครั้ง	30
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการวางแผนการดำเนินงาน	31
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของการวางแผนการดำเนินงาน	31
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาของแผน	32
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้วางแผน	32
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของธุรกิจ	33
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงสร้างของธุรกิจ	33
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมอบหมายอำนาจหน้าที่	34
30	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยในการคัดเลือกคนเข้าทำงาน	35
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการสอนงานก่อนปฏิบัติงาน	36
32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถ	36
33	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจ่ายค่าตอบแทนการทำงาน	37
34	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักเกณฑ์การกำหนดค่าจ้าง	37
35	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้สวัสดิการ	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจูงใจพนักงาน	39
37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการสั่งการ	39
38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณสมบัติที่มีผลต่อการประเมินผลพนักงาน	40
39	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์	41
40	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	41
41	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการปรับปรุงสินค้าและบริการ	42
42	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามร้านที่มีการปรับปรุงสินค้าและบริการ	42
43	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการควบคุมคุณภาพ	43
44	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามร้านที่มีการควบคุมคุณภาพ	43
45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการนำความคิดเห็นของลูกค้ามาปรับปรุงการดำเนินงาน	44
46	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการคัดเลือกผลิตภัณฑ์	44
47	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยในการพิจารณาทำเลที่ตั้ง	45
48	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยในการพิจารณาจัดสรรพื้นที่ภายในร้าน	45
49	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการวางแผนกำลังคน	46
50	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามร้านที่มีการวางแผนกำลังคน	46
51	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความแตกต่างจากที่อื่น	47
52	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มลูกค้าหลัก	47
53	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่มี	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
54	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักเกณฑ์ในการกำหนดค่าบริการ	49
55	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราค่าบริการโดยเฉลี่ยต่อชั่วโมง	50
56	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางในการติดต่อใช้บริการ	52
57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบในการติดต่อใช้บริการ	52
58	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด	53
59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามร้านที่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด	53
60	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการจัดกิจกรรม ส่งเสริมการตลาด	54
61	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการโฆษณาผ่านสื่อ	54
62	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ใช้ในการโฆษณา	55
63	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย	55
64	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามร้านที่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย	56
65	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า	57
66	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจัดฝึกอบรมความรู้	57
67	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรวดเร็วในการติดต่อเข้ารับบริการ	58
68	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ของข้อผิดพลาดในการให้บริการ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
69	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อการใช้บริการ 59
70	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินลงทุนเบื้องต้น 61
71	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อเดือน 60
72	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งเงินทุน 60
73	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการนำเงินสดคงเหลือไปใช้ 61
74	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจัดทำบัญชี 62
75	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามร้านที่มีการจัดทำบัญชี 62
76	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านองค์กรและการจัดการ 63
77	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางการแก้ปัญหา ด้านองค์กรและการจัดการ 64
78	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการผลิตและการปฏิบัติการ 64
79	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการผลิตและการปฏิบัติการ 65
80	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการตลาด 66
81	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการตลาด 66
82	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการเงิน 67
83	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการเงิน 67
84	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะอื่นๆ 68
85	แสดงจำนวน ร้อยละด้านองค์กรและการจัดการ จำแนกตามเงินลงทุน 69
86	แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยในการคัดเลือกคนเปรียบเทียบกับเงินลงทุน 74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
87	แสดงจำนวน ร้อยละด้านองค์การและการจัดการเกี่ยวกับการจัดคนเข้าทำงาน จำแนกตามเงินลงทุน	76
88	แสดงจำนวน ร้อยละด้านองค์การและการจัดการเกี่ยวกับการให้สวัสดิการ จำแนกตามเงินลงทุน	79
89	แสดงจำนวน ร้อยละด้านองค์การและการจัดการเกี่ยวกับการจูงใจและการสั่งการ จำแนกตามเงินลงทุน	81
90	แสดงจำนวน ร้อยละด้านองค์การและการจัดการเกี่ยวกับการประเมินผลพนักงาน จำแนกตามเงินลงทุน	83
91	แสดงจำนวน ร้อยละด้านองค์การและการจัดการ เกี่ยวกับการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์และผู้ประเมิน จำแนกตามเงินลงทุน	85
92	แสดงจำนวน ร้อยละด้านการผลิตและปฏิบัติการเกี่ยวกับการปรับปรุงสินค้า จำแนกตามเงินลงทุน	87
93	แสดงจำนวน ร้อยละด้านการผลิตและปฏิบัติการเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ จำแนกตามเงินลงทุน	89
94	แสดงจำนวน ร้อยละด้านการผลิตและปฏิบัติการเกี่ยวกับการนำความคิดเห็นของลูกค้ามาปรับปรุงการดำเนินงานและการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเงินลงทุน	91
95	แสดงจำนวน และร้อยละด้านการผลิตและปฏิบัติการเกี่ยวกับการเลือกทำเลที่ตั้งและการจัดสรรพื้นที่ จำแนกตามเงินลงทุน	93
96	แสดงจำนวน ร้อยละด้านการผลิตและปฏิบัติการเกี่ยวกับการวางแผนกำลังคน จำแนกตามเงินลงทุน	95
97	แสดงจำนวน และร้อยละด้านการตลาดเกี่ยวกับความแตกต่างของบริการและกลุ่มลูกค้าหลัก จำแนกตามเงินลงทุน	97
98	แสดงจำนวน ร้อยละด้านการตลาด เกี่ยวกับการประเภทของบริการ จำแนกตามเงินลงทุน	99
99	แสดงจำนวน และร้อยละด้านการตลาดเกี่ยวกับการกำหนดค่าบริการ จำแนกตามเงินลงทุน	101
100	แสดงจำนวน ร้อยละด้านการตลาด เกี่ยวกับช่องทางในการติดต่อใช้บริการ จำแนกตามเงินลงทุน	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
101	แสดงจำนวน และร้อยละด้านการตลาด เกี่ยวกับรูปแบบในการติดต่อใช้บริการ จำแนกตามเงินลงทุน	104
102	แสดงจำนวน ร้อยละด้านการตลาด เกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเงินลงทุน	105
103	แสดงจำนวน และร้อยละด้านการตลาดเกี่ยวกับความถี่ในการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเงินลงทุน	107
104	แสดงจำนวน ร้อยละด้านการตลาด เกี่ยวกับการโฆษณาผ่านสื่อและสื่อที่ใช้ในการโฆษณา จำแนกตามเงินลงทุน	108
105	แสดงจำนวน ร้อยละด้านการตลาด เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย จำแนกตามเงินลงทุน	111
106	แสดงจำนวน ร้อยละด้านการตลาด เกี่ยวกับการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า จำแนกตามเงินลงทุน	113
107	แสดงจำนวน และร้อยละด้านการตลาดในด้านกระบวนการให้บริการเกี่ยวกับระดับความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามเงินลงทุน	115
108	แสดงจำนวน และร้อยละด้านการตลาด ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามเงินลงทุน	116
109	แสดงจำนวนและร้อยละด้านการเงินเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่อเดือน จำแนกตามเงินลงทุน	118
110	แสดงจำนวน และร้อยละด้านการเงินเกี่ยวกับการใช้เงินสดคงเหลือ จำแนกตามเงิน	120
111	แสดงจำนวน และร้อยละด้านการเงินเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี จำแนกตามเงินลงทุน	121
112	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหาการดำเนินการของธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	140