

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานฝึกโยคะในจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานบริการฝึกโยคะ ในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือลูกค้าที่ใช้บริการสถานบริการฝึกโยคะ จำนวน 250 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 90.4 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 55.2 มีสถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 54.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 82.0 มีอาชีพ เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 42.4 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 30.4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ

ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดระยะเวลาเริ่มออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ ตั้งแต่ 2 ปี - 3 ปี ร้อยละ 40.0 ส่วนใหญ่การมาใช้บริการฝึกโยคะในสถานออกกำลังกาย คือ คนเดียว ร้อยละ 65.6 มีความถี่ในการออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ คือ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 62.4 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการฝึกโยคะในสถานบริการฝึกโยคะบ่อยที่สุด คือ เวลา 16.01-20.00 น. ร้อยละ 72.8 โดยการทราบข้อมูลสถานบริการฝึกโยคะมากที่สุดคือ ป้ายโฆษณา ร้อยละ 55.6 เหตุผลสำคัญที่เลือกออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ คือ ต้องการฝึกสมาธิ/คลายเครียด ร้อยละ 50.4 และเหตุผลสำคัญที่เลือกสถานที่ฝึกโยคะ คือ เดินทางมาสะดวก/ใกล้บ้าน ร้อยละ 66.0 และปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการสถานฝึกโยคะ คือ มีเสียงรบกวนจากการพูดคุย/โทรศัพท์ ร้อยละ 67.6

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสถานบริการฝึกโยคะ ในจังหวัดนนทบุรี

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.47) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.35) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.04) ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ หลักสูตรมีคุณภาพได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาที่มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ มีการรับรองหลักสูตรโดยสถาบันต่างประเทศที่เชื่อถือได้ และมีคลาสโยคะร้อน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34) ช่วงเวลาในการฝึกมีให้เลือกหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.22) และรูปแบบการฝึกมีให้เลือกหลายระดับ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82) ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ค่าคอร์สมีความเหมาะสมไม่แพงเมื่อเทียบกับที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาสามารถชำระผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.97) และอัตราค่าเรียนมีหลายราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.35) ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถานที่ฝึกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาที่มีจุดตรงรองรับผู้ใช้บริการได้เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.71) ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโยคะ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมามีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการให้ทดลองเรียนฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.47) ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ครูผู้ฝึกสอนมีคุณภาพ ได้รับใบรับรองจากสถาบันฝึกสอนครูโยคะที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมาครูผู้ฝึกสอนอธิบายถึงประโยชน์ของการฝึกในแต่ละท่า (ค่าเฉลี่ย 4.65) และครูผู้ฝึกสอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้ฝึกอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.25) ปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับลำดับแรก คือ สถานที่ฝึกสวด อากาศถ่ายเทดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาสถานที่และอุปกรณ์ในการฝึกโยคะมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.32) และบรรยากาศของสถานที่ทำให้เกิดความสงบผ่อนคลาย (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.16) ปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีคู่มือการฝึกให้อ่านประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีการแจ้งปฏิบัติตนก่อนและหลังการฝึก (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีขั้นตอนในการให้บริการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีการทักทายและต้อนรับเมื่อท่านเข้ามาใช้บริการ และมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานบริการฝึกโยคะ ในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานบริการฝึกโยคะ ในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด คือ หลักสูตรมีคุณภาพได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา มีความคาดหวังในการใช้บริการระดับมาก คือ มีการรับรองหลักสูตร โดยสถาบันต่างประเทศที่เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และรูปแบบการฝึกมีให้เลือกหลายระดับ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคาดหวังในการระดับมากที่สุด คือ หลักสูตรมีคุณภาพได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา มีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีคลาสโยคะร้อน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และมีการรับรองหลักสูตร โดยสถาบันต่างประเทศที่เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังในระดับมาก คือ ค่าคอร์สมีความเหมาะสมไม่แพงเมื่อเทียบกับที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ อัตราค่าเรียนมีหลายราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคาดหวังในระดับมาก คือ ค่าคอร์สมีความเหมาะสมไม่แพงเมื่อเทียบกับที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.98) และอัตราค่าเรียนมีหลายราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา มีที่จอดรถรองรับ

ผู้ให้บริการได้เพียงพอ สถานที่ฝึกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความคาดหวังในการใช้บริการระดับมาก คือ สะดวกในการติดต่อ-สอบถามข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ฝึกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา มีที่จอดรถรองรับผู้ให้บริการ ได้เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโยคะ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการให้ทดลองเรียนฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโยคะ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา มีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการให้ทดลองเรียนฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ครูผู้ฝึกสอนมีคุณภาพ ได้รับใบรับรองจากสถาบันฝึกสอนครูโยคะที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา มีความคาดหวังในการใช้บริการระดับมาก คือ ครูผู้ฝึกสอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้ฝึกอย่างดี ครูผู้ฝึกสอนอธิบายถึงประโยชน์ของการฝึกในแต่ละท่า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46) และพนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับคอร์สในการฝึกเรียนโยคะ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ครูผู้ฝึกสอนมีคุณภาพ ได้รับใบรับรองจากสถาบันฝึกสอนครูโยคะที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมา ครูผู้ฝึกสอนอธิบายถึงประโยชน์ของการฝึกในแต่ละท่า (ค่าเฉลี่ย 4.67) และครูผู้ฝึกสอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้ฝึกอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังในระดับมาก คือ สถานที่ฝึกสะอาด อากาศถ่ายเทดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา สถานที่และอุปกรณ์ในการฝึก โยคะมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.21) และการออกแบบตกแต่งสถานที่สวยงาม ไม่มีเสียงรบกวนขณะฝึก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคาดหวังในระดับมาก คือ สถานที่ฝึกสะอาด อากาศถ่ายเทดี (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา สถานที่และอุปกรณ์ในการฝึกโยคะมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.33) และบรรยากาศของสถานที่ทำให้เกิดความสงบผ่อนคลาย (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีคู่มือการฝึกให้อ่านประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา มีการแจ้งปฏิบัติตนก่อนและหลังการฝึก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีขั้นตอนในการให้บริการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีคู่มือการฝึกให้อ่านประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา มีการแจ้งปฏิบัติตนก่อนและหลังการฝึก (ค่าเฉลี่ย 4.34) และ มีขั้นตอนในการให้บริการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.22)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานบริการฝึกโยคะ ในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ หลักสูตรมีคุณภาพได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา มีความคาดหวังในการใช้บริการระดับมาก คือ มีการรับรองรับหลักสูตร โดยสถาบันต่างประเทศที่เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา รูปแบบการฝึกมีให้เลือกหลายระดับ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ หลักสูตรมีคุณภาพได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา มีความคาดหวังในการใช้บริการระดับมาก คือ มีคลาสโยคะร้อน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และมีการรับรองรับหลักสูตร โดยสถาบันต่างประเทศที่เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ หลักสูตรมีคุณภาพได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา มีความคาดหวังในการใช้บริการระดับมาก คือ มีการรับรองรับหลักสูตร โดยสถาบันต่างประเทศที่เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีคลาสโยคะร้อน (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังในระดับมาก คือ ค่าคอร์สมีความเหมาะสมไม่แพงเมื่อเทียบกับที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.90) และอัตราค่าเรียนมีหลายราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ค่าคอร์สมีความเหมาะสมไม่แพงเมื่อเทียบกับที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.01) และอัตราค่าเรียนมีหลายราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ค่าคอร์สมีความเหมาะสมไม่แพงเมื่อเทียบกับที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.92) และอัตราค่าเรียนมีหลายราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ มีที่จอดรถรองรับผู้ใช้บริการได้เพียงพอ สถานที่ฝึกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา มีความคาดหวังในระดับมาก คือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.49) และสะดวกในการติดต่อ-สอบถามข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ฝึกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา มีที่จอดรถรองรับผู้ใช้บริการได้เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ฝึกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.57) และมีที่จอดรถรองรับผู้ใช้บริการได้เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโยคะ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีการให้ทดลองเรียนฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโยคะ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีการให้ทดลองเรียนฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโยคะ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา มีความคาดหวังในการใช้บริการระดับมากที่สุด คือ มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีการให้ทดลองเรียนฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ครูผู้ฝึกสอนมีคุณภาพ ได้รับใบรับรองจากสถาบันฝึกสอนครูโยคะที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา ครูผู้ฝึกสอนอธิบายถึงประโยชน์ของการฝึกในแต่ละท่า (ค่าเฉลี่ย 4.65) และครูผู้ฝึกสอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้ฝึกอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ครูผู้ฝึกสอนมีคุณภาพ ได้รับใบรับรองจากสถาบันฝึกสอนครูโยคะที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมา ครูผู้ฝึกสอนอธิบายถึงประโยชน์ของการฝึกในแต่ละท่า (ค่าเฉลี่ย 4.64) และครูผู้ฝึกสอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้ฝึกอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ครูผู้ฝึกสอนมีคุณภาพ ได้รับใบรับรองจากสถาบันฝึกสอนครูโยคะที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมา ครูผู้ฝึกสอนอธิบายถึงประโยชน์ของการฝึกในแต่ละท่า (ค่าเฉลี่ย 4.65) และครูผู้ฝึกสอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้ฝึกอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ฝึกสะอาด อากาศถ่ายเทดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา สถานที่และอุปกรณ์

ในการฝึกโยคะมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.35) และการออกแบบตกแต่งสถานที่สวยงาม สถานที่ฝึกมีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากคนทั่วไปเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังในระดับมาก คือ สถานที่ฝึกสะอาด อากาศถ่ายเทดี (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา สถานที่และอุปกรณ์ในการฝึกโยคะมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.33) และบรรยากาศของสถานที่ทำให้เกิดความสงบผ่อนคลาย (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมาก คือ สถานที่ฝึกสะอาด อากาศถ่ายเทดี (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา สถานที่และอุปกรณ์ในการฝึกโยคะมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.29) และบรรยากาศของสถานที่ทำให้เกิดความสงบผ่อนคลาย (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีคู่มือการฝึกให้อ่านประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา มีการแจ้งปฏิบัติตนก่อนและหลังการฝึก (ค่าเฉลี่ย 4.39) และมีขั้นตอนในการให้บริการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีคู่มือการฝึกให้อ่านประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา มีการแจ้งปฏิบัติตนก่อนและหลังการฝึก (ค่าเฉลี่ย 4.29) และมีขั้นตอนในการให้บริการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีคู่มือการฝึกให้อ่านประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา มีการแจ้งปฏิบัติตนก่อนและหลังการฝึก (ค่าเฉลี่ย 4.37) และมีขั้นตอนในการให้บริการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.21)

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานบริการฝึกโยคะ ในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ หลักสูตรมีคุณภาพได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา มีความคาดหวังในการใช้บริการระดับมาก คือ มีคลาสโยคะร้อน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และมีการรับรองรับหลักสูตรโดยสถาบันต่างประเทศที่เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ หลักสูตรมีคุณภาพได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา มีความคาดหวังในการใช้บริการระดับมาก คือ มีคลาสโยคะร้อน (ค่าเฉลี่ย 4.37) และมีการรับรองรับหลักสูตรโดยสถาบันต่างประเทศที่เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ หลักสูตรมีคุณภาพได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมา มีความคาดหวังในการใช้บริการระดับ

มาก คือ มีการรับรองรับหลักสูตร โดยสถาบันต่างประเทศที่เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และมีคลาสโยคะร้อน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก คือ ค่าคอร์สมีความเหมาะสมไม่แพงเมื่อเทียบกับที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.92) และอัตราค่าเรียนมีหลายราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก คือ ค่าคอร์สมีความเหมาะสมไม่แพงเมื่อเทียบกับที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.00) และอัตราค่าเรียนมีหลายราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมาก คือ ค่าคอร์สมีความเหมาะสมไม่แพงเมื่อเทียบกับที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.98) และอัตราค่าเรียนมีหลายราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ฝึกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา มีความคาดหวังในการใช้บริการระดับมาก คือ มีที่จอดรถรองรับผู้ใช้บริการได้เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.49) และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ฝึกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา มีความคาดหวังในการใช้บริการระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.47) และมีที่จอดรถรองรับผู้ใช้บริการได้เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ มีที่จอดรถรองรับผู้ใช้บริการได้เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.60) และสถานที่ฝึกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโยคะ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และมีการให้ทดลองเรียนฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโยคะ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา มีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีการให้ทดลองเรียนฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโยคะ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา มีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีการให้ทดลองเรียนฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ไม่เกิน 30,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ครูผู้ฝึกสอนมีคุณภาพ ได้รับใบรับรองจากสถาบันฝึกสอนครูโยคะที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา ครูผู้ฝึกสอนอธิบายถึงประโยชน์ของการฝึกในแต่ละท่า (ค่าเฉลี่ย 4.67) และครูผู้ฝึกสอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้ฝึกอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ครูผู้ฝึกสอนมีคุณภาพ ได้รับใบรับรองจากสถาบันฝึกสอนครูโยคะที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา ครูผู้ฝึกสอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้ฝึกอย่างดี ครูผู้ฝึกสอนอธิบายถึงประโยชน์ของการฝึกในแต่ละท่า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.63) และครูผู้ฝึกสอนมีธรรมาศยดี ให้ความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ครูผู้ฝึกสอนมีคุณภาพ ได้รับใบรับรองจากสถาบันฝึกสอนครูโยคะที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมา ครูผู้ฝึกสอนอธิบายถึงประโยชน์ของการฝึกในแต่ละท่า (ค่าเฉลี่ย 4.65) และครูผู้ฝึกสอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้ฝึกอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ไม่เกิน 30,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก คือ สถานที่ฝึกสะอาด อากาศถ่ายเทดี (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา สถานที่และอุปกรณ์ในการฝึกโยคะมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.31) และบรรยากาศของสถานที่ทำให้เกิดความสงบผ่อนคลาย (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก คือ สถานที่ฝึกสะอาด อากาศถ่ายเทดี (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา สถานที่และอุปกรณ์ในการฝึกโยคะมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.36) และบรรยากาศของสถานที่ทำให้เกิดความสงบผ่อนคลาย (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมาก คือ สถานที่ฝึกสะอาด อากาศถ่ายเทดี (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา สถานที่และอุปกรณ์ในการฝึกโยคะมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.30) และบรรยากาศของสถานที่ทำให้เกิดความสงบผ่อนคลาย (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ไม่เกิน 30,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีคู่มือการฝึกให้อ่านประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา มีการแจ้งปฏิบัติ

ตนก่อนและหลังการฝึก (ค่าเฉลี่ย 4.38) และมีขั้นตอนในการให้บริการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีคู่มือการฝึกให้อ่านประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา มีการแจ้งปฏิบัติตนก่อนและหลังการฝึก (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีขั้นตอนในการให้บริการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีคู่มือการฝึกให้อ่านประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา มีการแจ้งปฏิบัติตนก่อนและหลังการฝึก (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีขั้นตอนในการให้บริการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการออกกำลังกาย โดยการฝึกโยคะ จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เหตุผลสำคัญที่เลือกออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมากที่สุดคือ ต้องการฝึกสมาธิ/คลายเครียด ร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ สุขภาพแข็งแรง ร้อยละ 25.0 และ บำบัดโรค ร้อยละ 20.8

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง เหตุผลสำคัญที่เลือกออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะมากที่สุดคือ ต้องการฝึกสมาธิ/คลายเครียด ร้อยละ 51.8 รองลงมาคือ ลดน้ำหนัก/ดูแลรูปร่าง ร้อยละ 20.4 และสุขภาพแข็งแรง ร้อยละ 19.9

เหตุผลสำคัญที่เลือกออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ ของผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มากที่สุดคือต้องการฝึกสมาธิ/คลายเครียด ร้อยละ 46.9 รองลงมาคือลดน้ำหนัก/ดูแลรูปร่าง ร้อยละ 36.7 และต้องการเรียนรู้ศาสตร์โยคะ ร้อยละ 14.3

เหตุผลสำคัญที่เลือกออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ ของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มากที่สุดคือ ต้องการฝึกสมาธิ/คลายเครียด ร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ สุขภาพแข็งแรง ร้อยละ 19.6 และ ลดน้ำหนัก/ดูแลรูปร่าง ร้อยละ 18.1

เหตุผลสำคัญที่เลือกออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ ของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปีขึ้นไปมากที่สุดคือ ต้องการฝึกสมาธิ/คลายเครียดและสุขภาพแข็งแรง ร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ บำบัดโรค ร้อยละ 19.0 และ ลดน้ำหนัก/ดูแลรูปร่าง ร้อยละ 6.3

เหตุผลสำคัญที่เลือกออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ ของผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 30,000 บาทมากที่สุดคือต้องการฝึกสมาธิ/คลายเครียด ร้อยละ 44.9รองลงมาคือ ลดน้ำหนัก/ดูแลรูปร่าง ร้อยละ 30.8 และสุขภาพแข็งแรง ร้อยละ 12.8

เหตุผลสำคัญที่เลือกออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ ของผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาทมากที่สุดคือต้องการฝึกสมาธิ/คลายเครียด ร้อยละ 61.8 รองลงมาคือ สุขภาพแข็งแรง ร้อยละ 19.7 และลดน้ำหนัก/ดูแลรูปร่าง ร้อยละ 14.5

เหตุผลสำคัญที่เลือกออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ ของผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 40,001 บาทขึ้นไปมากที่สุดคือต้องการฝึกสมาธิ/คลายเครียด ร้อยละ 45.8 รองลงมาคือ สุขภาพแข็งแรง ร้อยละ 27.1 และลดน้ำหนัก/ดูแลรูปร่าง ร้อยละ 12.5

ระยะเวลาเริ่มออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระยะเวลาฝึกมากที่สุดคือ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 45.8 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 1 ปี -2 ปี ร้อยละ 41.7 และ ตั้งแต่ 2 ปี - 3 ปี ร้อยละ 12.5

ส่วนเพศหญิง ระยะเวลาเริ่มออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะมากที่สุดคือตั้งแต่ 2 ปี - 3 ปี ร้อยละ 42.9 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 1 ปี -2 ปี ร้อยละ 36.3 และน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 15.9

ระยะเวลาเริ่มออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี ระยะเวลาฝึกมากที่สุดคือ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 49.0 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 1 ปี -2 ปี ร้อยละ 38.8 และ ตั้งแต่ 2 ปี - 3 ปี ร้อยละ 12.2

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ระยะเวลาฝึกมากที่สุดคือ ตั้งแต่ 1 ปี -2 ปี ร้อยละ 46.4 รองลงมาคือ และตั้งแต่ 2 ปี - 3 ปี ร้อยละ 42.0 และน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 8.7

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปีขึ้นไป ระยะเวลาฝึกมากที่สุดคือ ตั้งแต่ 2 ปี - 3 ปี ร้อยละ 57.1 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 17.5 และ ตั้งแต่ 1 ปี -2 ปี ร้อยละ 14.3

ระยะเวลาเริ่มออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท ระยะเวลาฝึกมากที่สุดคือ ตั้งแต่ 1 ปี -2 ปี ร้อยละ 43.6 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 37.2 และตั้งแต่ 2 ปี - 3 ปี ร้อยละ 19.2

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,000 -40,000 บาท ระยะเวลาฝึกมากที่สุดคือ ตั้งแต่ 2 ปี - 3 ปี ร้อยละ 57.9 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 2 ปี - 3 ปี ร้อยละ 34.2 และน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 6.6

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป ระยะเวลาฝึกมากที่สุดคือตั้งแต่ 2 ปี - 3 ปี ร้อยละ 61.5 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 1 ปี -2 ปี ร้อยละ 14.6 และน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 13.5

อภิปรายผล

ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานฝึกโยคะในจังหวัดนนทบุรี อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2546) ประกอบด้วย ผลลัพธ์ ราคา สถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร การสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จากศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกศมณี ใจจันทร์(2551) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฟิตเนสของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านคนหรือบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปุณฺณชรัสมิ์ พัทธเรื่องกิตติ์ (2552) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฝึกโยคะของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ หลักสูตรมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปุณฺณชรัสมิ์ พัทธเรื่องกิตติ์ (2552) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ครูฝึกได้รับการอบรมการสอนอย่างถูกวิธี และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกศมณี ใจจันทร์(2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีเครื่องออกกำลังกายที่มีคุณภาพและมีความปลอดภัย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอมรชัย มหัททศิริติ (2550) ที่ศึกษาความคิดเห็นทางด้านการส่วนประสมทางการตลาดของผู้ที่สนใจออกกำลังกายด้วยการฝึกโยคะในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ฝึกโยคะให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องอาจารย์ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์ และเชี่ยวชาญการสอนเป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ค่าคอร์สมีความเหมาะสมไม่

แพงเมื่อเทียบกับที่อื่น ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปุญชรินทร์ พัชรเรืองกิตต์ (2552) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีราคาของการใช้บริการเหมาะสมกับคุณภาพ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกสมณี ใจจันทร์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการลดราคาสำหรับสมาชิกเก่าที่ต้องการต่ออายุสมาชิก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อมรชัย มหัททศิริ (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับคือควรงดเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถานที่ฝึกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปุญชรินทร์ พัชรเรืองกิตต์ (2552) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ที่พักอาศัย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกสมณี ใจจันทร์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ที่ตั้งของสถานบริการพิตเนสอยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน บ้าน หรือโรงเรียน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อมรชัย มหัททศิริ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ฝึกโยคะให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง ความสะดวกของการเดินทาง และสถานที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน หรือที่บ้าน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโยคะ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปุญชรินทร์ พัชรเรืองกิตต์ (2552) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การให้โปรโมชั่นส่วนลดเงินสด และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกสมณี ใจจันทร์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการแจกคู่มือให้ทดลองใช้บริการฟรี และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อมรชัย มหัททศิริ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ฝึกโยคะให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องการให้ทดลองเล่นฟรี

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ครูผู้ฝึกสอนมีคุณภาพ ได้รับใบรับรองจากสถาบันฝึกสอนครูโยคะที่มีชื่อเสียง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปุญชรินทร์ พัชรเรืองกิตต์ (2552) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ครูผู้ฝึกสามารถถ่ายทอดการฝึกโดยวิธีที่ถูกต้องเป็นอย่างดี และไม่สอดคล้องกับผล

การศึกษาของเกษมณี ใจจันทร์(2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีใจรักงานบริการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถานที่ฝึกสะอาด อากาศถ่ายเทดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปญฺุชร์สมิ์ พัชรเรืองกิตต์ (2552) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทดี แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเกษมณี ใจจันทร์(2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานแต่งกายเหมาะสม สุภาพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีคู่มือการฝึกให้อ่านประกอบ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปญฺุชร์สมิ์ พัชรเรืองกิตต์ (2552) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิดของสถานที่ฝึกสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเกษมณี ใจจันทร์(2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ กระบวนการสอนมีความปลอดภัยไม่มีอันตราย

ข้อค้นพบ

1. ผู้ใช้สถานบริการโยคะ มีทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จนถึง 51 ปีขึ้นไป มีทุกสถานภาพ มีทุกระดับการศึกษา โดยส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีทุกอาชีพโดยเป็นอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากกว่าอาชีพอื่น และมีทุกระดับรายได้ต่อเดือน

2. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาเริ่มออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ น้อยกว่า 1 ปี จนถึง 10 ปี โดยส่วนใหญ่จะมาออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะคนเดียว และมีความถี่ในการมาใช้บริการสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะมาใช้บริการน้อยคือ เวลา 12.01-16.00 น. และหลัง เวลา 20.00 น. โดยพบว่าช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ เวลา 16.01-20.00 น.

3. พบว่าในเรื่องของราคาเหมาะสม และชื่อเสียงของครูผู้ฝึกสอน ไม่ใช่เหตุผลสำคัญที่เลือกสถานที่ฝึกโยคะ โดยเหตุผลที่สำคัญที่เลือกใช้บริการเพราะการเดินทางมาสะดวก/ใกล้บ้านมากกว่า

4. ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการสถานที่ฝึกโยคะในทุกเรื่อง โดยเรื่องที่พบมากที่สุดคือ มีเสียงรบกวนจากการพูดคุย/โทรศัพท์ของผู้ที่มาใช้บริการด้วยกัน

5. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุดต่อปัจจัยด้านบุคลากร และมีความคาดหวังต่ำสุดต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
6. ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเพศชาย มีความคาดหวังสูงสุดต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีความคาดหวังต่ำสุดปัจจัยด้านราคา ส่วนเพศหญิงมีความคาดหวังสูงต่อปัจจัยด้านบุคลากร และมีความคาดหวังต่ำสุดปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
7. กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 31-40 ปี มีความคาดหวังสูงสุดต่อปัจจัยด้านบุคลากร และมีความคาดหวังต่ำสุดต่อปัจจัยด้านราคา ส่วนกลุ่มอายุ 41ปีขึ้นไป มีความคาดหวังสูงสุดต่อปัจจัยด้านบุคลากร และมีความคาดหวังต่ำสุดต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
8. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้มีความคาดหวังสูงสุดต่อปัจจัยด้านบุคลากร และมีความคาดหวังต่ำสุดต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
9. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง และทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคาดหวังทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องคือ หลักสูตรมีคุณภาพได้มาตรฐาน ที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด และมีความคาดหวังในระดับปานกลางในเรื่องมีครูฝึกสอนส่วนตัว
10. ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง สามารถจ่ายชำระเป็นรายครั้งได้ ที่มีความคาดหวังในระดับปานกลาง
11. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง มีที่จอดรถรองรับผู้ใช้บริการได้เพียงพอ และ สถานที่ฝึกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง มีที่จอดรถรองรับผู้ใช้บริการได้เพียงพอ และสถานที่ฝึกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง สถานที่ฝึกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน
12. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เพศหญิงมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโยคะ และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโยคะ
13. ปัจจัยด้านบุคลากร ทุกช่วงอายุ ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ย มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดคือ ครูผู้ฝึกสอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้ฝึกอย่างดี ครูผู้ฝึกสอนอธิบายถึงประโยชน์ของการฝึกในแต่ละท่า และครูผู้ฝึกสอนมีคุณภาพ ได้รับใบรับรองจากสถาบันฝึกสอนครูโยคะที่มีชื่อเสียง

14. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง กลุ่มกลุ่มอายุ และทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยมีความคาดหวังต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

15. พบว่าเหตุผลสำคัญที่เลือกออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง คือ ต้องการฝึกสมาธิ/คลายเครียด แต่ลำดับถัดมาของกลุ่มเพศชายคือ สุขภาพแข็งแรง และบำบัดโรค ส่วนลำดับถัดมาของกลุ่มเพศหญิง คือ ลดน้ำหนัก/ดูแลรูปร่าง และสุขภาพแข็งแรง

16. เหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 31-40 ปี คือ ต้องการฝึกสมาธิ/คลายเครียด ส่วนกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป คือ ต้องการฝึกสมาธิ/คลายเครียด และสุขภาพแข็งแรง และเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้คือต้องการฝึกสมาธิ/คลายเครียด

17. พบว่าระยะเวลาเริ่มออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะของกลุ่มเพศชายคือน้อยกว่า 1 ปี ส่วนกลุ่มเพศหญิง คือ ตั้งแต่ 2 ปี- 3 ปี

18. พบว่าระยะเวลาเริ่มออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี คือ น้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป คือ ตั้งแต่ 2 ปี-3 ปี

19. พบว่าระยะเวลาเริ่มออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะของกลุ่มรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท คือ ตั้งแต่ 1 ปี - 2 ปี และกลุ่มรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป คือ ตั้งแต่ 2 ปี-3 ปี

ตารางที่ 50 แสดงระดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.36 (มาก)	4.35 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.35 (มาก)	4.48 (มาก)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	4.12 (มาก)	4.26 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)

ตารางที่ 51 แสดงระดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุ		
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.40 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.46 (มาก)	4.46 (มาก)	4.49 (มาก)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)

ตารางที่ 52 แสดงระดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.99 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.28 (มาก)	4.34 (มาก)	4.41 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.47 (มาก)	4.46 (มาก)	4.48 (มาก)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)	4.26 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)

ตารางที่ 53 สรุประดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยหลักด้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง
ครูผู้ฝึกสอนมีคุณภาพ ได้รับใบรับรองจากสถาบัน ฝึกสอนครู โยคะที่มีชื่อเสียง	บุคลากร	4.75	มากที่สุด
หลักสูตรมีคุณภาพได้มาตรฐาน	ผลิตภัณฑ์	4.67	มากที่สุด
ครูผู้ฝึกสอนอธิบายถึงประโยชน์ของการฝึกในแต่ละ ท่า	บุคลากร	4.65	มากที่สุด
ครูผู้ฝึกสอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้ฝึกอย่างดี	บุคลากร	4.62	มากที่สุด
สถานที่ฝึกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	ช่องทางการจัด จำหน่าย	4.56	มากที่สุด
มีที่จอดรถรองรับผู้ใช้บริการได้เพียงพอ	ช่องทางการจัด จำหน่าย	4.53	มากที่สุด
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	ช่องทางการจัด จำหน่าย	4.52	มากที่สุด
มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโยคะ	การส่งเสริมการตลาด	4.49	มาก
ครูผู้ฝึกสอนมีธรรมาจริยธรรม ให้ความเป็นกันเอง	บุคลากร	4.49	มาก
มีคู่มือการฝึกให้อ่านประกอบ	กระบวนการ	4.44	มาก
สถานที่ฝึกสะอาด อากาศถ่ายเทดี	ลักษณะทางกายภาพ	4.43	มาก
ครูผู้ฝึกสอนมีบุคลิกภาพและรูปร่างที่ดี	บุคลากร	4.38	มาก
พนักงานมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	บุคลากร	4.36	มาก
มีการรับรองรับหลักสูตร โดยสถาบันต่างประเทศที่ เชื่อถือได้	ผลิตภัณฑ์	4.34	มาก
มีคลาสโยคะร้อน	ผลิตภัณฑ์	4.34	มาก
พนักงานสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับคอร์สใน การฝึกเรียน โยคะ	บุคลากร	4.33	มาก
มีการแจ้งปฏิบัติตนก่อนและหลังการฝึก	กระบวนการ	4.33	มาก
บรรยากาศของสถานที่ทำให้เกิดความสงบผ่อนคลาย	ลักษณะทางกายภาพ	4.28	มาก

ตารางที่ 53 (ต่อ) สรุประดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยหลักด้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง
สะดวกในการติดต่อ-สอบถามข้อมูล	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.24	มาก
ไม่มีเสียงรบกวนขณะฝึก	ลักษณะทางกายภาพ	4.24	มาก
ช่วงเวลาในการฝึกมีให้เลือกหลายระดับ	ผลิตภัณฑ์	4.22	มาก
สถานที่ฝึกมีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากคนทั่วไป	ลักษณะทางกายภาพ	4.22	มาก
รูปแบบการฝึกมีให้เลือกหลายระดับ	ผลิตภัณฑ์	4.21	มาก
มีขั้นตอนในการให้บริการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	กระบวนการ	4.21	มาก
การออกแบบตกแต่งสถานที่สวยงาม	ลักษณะทางกายภาพ	4.20	มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทดี	บุคลากร	4.19	มาก
มีครูฝึกให้เลือกทั้งหญิงและชาย	ผลิตภัณฑ์	4.17	มาก
ท่าทางหรืออาสนะต่างๆ ไม่ยากเกินไป	ผลิตภัณฑ์	4.14	มาก
ค่าคอร์สมีความเหมาะสมไม่แพงเมื่อเทียบกับที่อื่น	ราคา	4.11	มาก
มีครูฝึกสอนเป็นชาวไทย	ผลิตภัณฑ์	4.06	มาก
มีมุมบริการสำหรับพักผ่อนอ่านหนังสือ	ลักษณะทางกายภาพ	4.04	มาก
มีการพัฒนาท่าการฝึกใหม่ๆ มาสอนอยู่เสมอ	ผลิตภัณฑ์	4.00	มาก
มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ	การส่งเสริมการตลาด	4.00	มาก
สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต	ราคา	3.97	มาก
ครูฝึกสอนเป็นผู้มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	ผลิตภัณฑ์	3.96	มาก
มีการทักทายและต้อนรับเมื่อท่านเข้ามาใช้บริการ	กระบวนการ	3.90	มาก
มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	กระบวนการ	3.90	มาก
สถานบริการฝึกโยคะมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.90	มาก
มีการให้ทดลองเรียนฟรี	การส่งเสริมการตลาด	3.89	มาก
อัตราค่าเรียนมีหลายราคาให้เลือก	ราคา	3.84	มาก

ตารางที่ 53 (ต่อ) สรุประดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยหลักด้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง
สามารถผ่อนชำระเป็นงวดๆ ได้	ราคา	3.70	มาก
มีครูผู้ฝึกสอนเป็นผู้เชี่ยวชาญจากประเทศอินเดีย	ผลิตภัณฑ์	3.64	มาก
มีกิจกรรมพิเศษต่างๆ เช่น จัดแสดงโชว์จากผู้เชี่ยวชาญด้านโยคะ	การส่งเสริมการตลาด	3.56	มาก
มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์	การส่งเสริมการตลาด	3.54	มาก
สามารถจ่ายชำระเป็นรายครั้งได้	ราคา	3.48	ปานกลาง
มีคู่มือชิงรางวัล	การส่งเสริมการตลาด	2.78	ปานกลาง
มีครูฝึกสอนส่วนตัว	ผลิตภัณฑ์	2.73	ปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานฝึกโยคะในจังหวัดนนทบุรี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะ ส่วนใหญ่จะออกกำลังกายสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง และมาฝึกในช่วงเวลา 16.01-20.00 น. เหตุผลสำคัญที่เลือกออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะเพราะต้องการฝึกสมาธิ/คลายเครียดและสุขภาพแข็งแรง และกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้สูงคือ ระหว่าง 20,000 – 50,000 บาท ดังนั้น เมื่อทราบถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักและทราบถึงพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าแล้ว ผู้ประกอบการสถานฝึกโยคะควรมีการวางแผนกำหนดตลาดเป้าหมาย โดยกำหนดตำแหน่งส่วนประสมการตลาดบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง หลักสูตรมีคุณภาพได้มาตรฐาน และให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีการรับรองรับหลักสูตรโดยสถาบันต่างประเทศที่เชื่อถือได้ และมีคลาสโยคะร้อน ช่วงเวลาในการฝึกมีให้เลือกหลากหลาย รูปแบบการฝึกมีให้เลือกหลายระดับ มีครูฝึกให้เลือกทั้งหญิงและชาย ทำทาง

หรืออาสนะต่างๆ ไม่ยากเกินไป มีครูฝึกสอนเป็นชาวไทย มีการพัฒนาท่าการฝึกใหม่ๆ มาสอนอยู่เสมอ ครูฝึกสอนเป็นผู้มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก มีครูผู้ฝึกสอนเป็นผู้เชี่ยวชาญจากประเทศอินเดีย

ดังนั้นผู้ประกอบการสถานบริการฝึกโยคะควรเน้นหลักสูตรที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน โดยหลักสูตรต้องมีการรับรองโดยสถาบันชั้นนำต่างประเทศที่น่าเชื่อถือ เพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า และคุณภาพของหลักสูตรที่สอนต้องสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และมีการรับรองรับหลักสูตรโดยสถาบันต่างประเทศที่เชื่อถือได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ควรจัดให้มีการความหลากหลายของหลักสูตรในการฝึกโยคะให้มากขึ้น เช่น มีคลาสโยคะร้อน หลักสูตรเพื่อบำบัดเฉพาะโรคไมเกรน โรคเครียด และเพื่อมีสมาธิในการทำงาน ฯลฯ และควรมีช่วงเวลาในการฝึกให้หลากหลาย และมีรูปแบบในการฝึกให้เลือกหลายระดับ เพื่อตอบสนองผู้มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง และควรจัดให้มีครูผู้ฝึกสอนทั้งหญิงและชายเพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้หลักสูตรการเรียนการสอนโยคะควรพัฒนาเพื่อรองรับลูกค้าทั้ง 3 กลุ่มอายุ โดยอาจแบ่งเป็นกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ซึ่งมีเป้าหมายให้ร่างกายเจริญเติบโต มีบุคลิกภาพที่ดี กลุ่มอายุ 31-40 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มวัยทำงาน ควรเน้นท่าที่บำบัดอาการปวดหลังซึ่งเป็นอาการของคนในวัยทำงานเป็นหลัก และกลุ่มวัยทองสำหรับคนอายุ 40 ปีขึ้นไป ซึ่งต้องบำบัดในเรื่องของจิตใจให้มีความผ่อนคลายจากอารมณ์ที่แปรปรวน

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าคอร์สมีความเหมาะสมไม่แพงเมื่อเทียบกับที่อื่น สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต และอัตราค่าเรียนมีหลายราคาให้เลือก ดังนั้นผู้ประกอบการสถานบริการฝึกโยคะควรวางแผนการตลาด โดยการกำหนดราคาที่เหมาะสม สำหรับลูกค้าแต่ละประเภท เช่น ลูกค้าที่ใช้บริการโยคะร้อน หรือโยคะขั้นสูง ให้เหมาะสมไม่แพงจนเกินไป หรือมีอัตราค่าเรียนหลายราคาให้ลูกค้าได้เลือกเรียนได้ตามประเภทการบริการในแต่ละหลักสูตร ควรแจ้งค่าใช้จ่ายในการมาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยค่าสมาชิก หรือค่าใช้บริการแสดงไว้ให้ชัดเจน หรือกำหนดราคาค่าสมาชิก หรือค่าใช้บริการที่เหมาะสม หรืออาจมีการแบ่งชำระเป็นงวดๆ สำหรับสมาชิกที่มาใช้บริการประจำ และสามารถชำระผ่านบัตรเครดิตได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการชำระค่าบริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ฝึกอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และมีที่จอดรถรองรับผู้ใช้บริการได้เพียงพอ และให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องสะดวกใน

การติดต่อ-สอบถามข้อมูล สถานบริการฝึกโยคะมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการสถานบริการฝึกโยคะควรวางแผนการตลาด โดยพิจารณาทำเลที่ตั้งเป็นประเด็นสำคัญในการเลือกสถานที่ ควรอยู่ใกล้ชุมชน สถานที่ราชการ อาคารสำนักงาน หรือแหล่งพักอาศัย และตั้งอยู่บนถนนที่มีการคมนาคมสะดวก เพื่อให้ลูกค้าสามารถเดินทางมาใช้บริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว จัดให้มีที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และที่จอดรถควรอยู่ใกล้กับบริเวณสถานบริการฝึกโยคะ เพื่อความสะดวก และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อความปลอดภัยของรถและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ โดยที่ต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความสะดวกสบายในการเดินทางเข้า-ออกสถานฝึกโยคะหรือ เดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ เช่นเดียวกัน เพราะลูกค้าคำนึงถึงความสะดวกของตัวเองเป็นหลัก โดยเฉพาะในเรื่องของเวลาและการเดินทาง เนื่องจากผลการศึกษาที่พบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยช่วงรายได้ 20,000-50,000 บาท ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มลูกค้าระดับบนที่มีกำลังซื้อ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโยคะ มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ และ มีการให้ทดลองเรียนฟรี มีกิจกรรมพิเศษต่างๆ เช่น จัดแสดงโชว์จากผู้เชี่ยวชาญด้านโยคะ มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ดังนั้นผู้ประกอบการสถานบริการฝึกโยคะควรวางแผนการตลาด โดยให้ข้อมูลบริการแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน เช่น มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับโยคะแจก เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า และมีการแจ้งข่าวสารข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ นอกจากนั้นควรมีกิจกรรมพิเศษต่างๆ เช่น จัดแสดงโชว์จากผู้เชี่ยวชาญด้านโยคะ และให้พนักงานแจกคู่มือป้องกันส่วนลดหรือให้สิทธิพิเศษอื่นๆแก่สมาชิก เช่น ให้ส่วนลดสำหรับสมาชิกเก่าที่แนะนำสมาชิกใหม่ สมาชิกเก่าที่ต้องการต่ออายุสมาชิก และส่วนลดสำหรับสมาชิกที่สมัครเป็นกลุ่ม เป็นต้น นอกจากนี้ควรให้พนักงานแจกคู่มือทดลองเรียนฟรี ให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายตามสถานที่ชุมชนต่างๆ และควรใช้กลยุทธ์การตลาดที่จะสามารถนำเข้ามาใช้คือ ลูกค้าสัมพันธ์ (CRM-Customer Relation Ship Management) เป็นเครื่องมือสำรวจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และกลยุทธ์ Networking สร้างประโยชน์ในแง่ของโอกาสในการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเห็นสู่การร่วมมือกันในด้านอื่นๆ ของลูกค้า เป็นต้น

ปัจจัยด้านบุคคล จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ครูผู้ฝึกสอนมีคุณภาพ ได้รับใบรับรองจากสถาบันฝึกสอนครูโยคะที่มีชื่อเสียง ครูผู้ฝึกสอนอธิบายถึงประโยชน์ของการฝึกในแต่ละท่า และครูผู้ฝึกสอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้ฝึกอย่างดี และให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ครูผู้ฝึกสอนมีธรรมาศยดี ให้ความเป็นกันเอง ครูผู้ฝึกสอนมีบุคลิกภาพและรูปร่างที่ดี พนักงานมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงาน

สามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับคอร์สในการฝึกเรียนโยคะ พนักงานมีบุคลิกภาพและ
 กิริยามารยาทดี ดังนั้นผู้ประกอบการสถานบริการฝึกโยคะควรวางแผนการตลาด โดยคัดเลือก
 ครูผู้ฝึกที่มีคุณภาพสามารถถ่ายทอดการฝึกโดยวิธีที่ถูกต้องเป็นอย่างดี ผ่านการอบรมและได้รับ
 ประกาศนียบัตรจากสถาบันโยคะชั้นนำ เพื่อที่จะสร้างความน่าเชื่อถือให้กับสถานประกอบการ
 นอกจากนั้นควรให้ความสำคัญในเรื่องของครูผู้สอนเป็นพิเศษ เช่น ต้องมีความรู้ด้านวิชาชีพครูมา
 ด้วย เพราะหลักสูตรการเรียนการสอนทุกหลักสูตรต้องอาศัยจิตวิทยาเพื่อถ่ายทอดความรู้ได้อย่าง
 ถูกต้อง และควรขอความร่วมมือกับครูผู้ฝึกสอนให้มีความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองต่อผู้ฝึก
 เพื่อสร้างบรรยากาศในการเรียนให้มีความผ่อนคลาย รวมทั้งควรอธิบายประโยชน์ของการฝึกในแต่ละ
 ละทำให้ผู้ฝึกทราบ

นอกจากนั้นในส่วนของพนักงานผู้ให้บริการควรคัดเลือกพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์
 ดี และมีใจรักงานบริการ ควรมีการอบรมวิธีการทำงานแก่พนักงานทุกคนก่อนการปฏิบัติงานจริง
 เช่น วิธีการต้อนรับลูกค้า การดูแลลูกค้า และควรมีการประเมินการทำงานของพนักงาน เช่น การ
 แจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการ หรือการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานของพนักงาน และควร
 สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยการให้รางวัลกับพนักงานที่มีผลการทำงานดีเด่น
 เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้
 ความสำคัญในระดับมาก คือ สถานที่ฝึกสะอาด อากาศถ่ายเทดี สถานที่และอุปกรณ์ในการฝึก
 โยคะมีความทันสมัย และไม่มีเสียงรบกวนขณะฝึก ดังนั้นผู้ประกอบการสถานบริการฝึกโยคะควร
 วางแผนการตลาด โดยการพัฒนาและปรับปรุง การออกแบบตกแต่งอาคารให้มีความเป็นศิลปะ
 เฉพาะ โดยการจัดสถานที่ให้มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ดูแลสถานที่และอุปกรณ์ในการการฝึกให้
 สะอาด มีห้องน้ำ ห้องอาบน้ำที่สะอาดและเพียงพอในการใช้บริการ ควรนำเครื่องมือและ
 อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกที่ดูทันสมัย ควรออกแบบสถานที่ให้บริการให้สวยงาม และทันสมัย มี
 บรรยากาศที่ดูน่าเชื่อถือ เหมาะสมกับการฝึกโยคะ ไม่มีเสียงรบกวนขณะฝึก บรรยากาศผ่อนคลาย
 และมีมุมบริการสำหรับพักผ่อนอ่านหนังสือ

ปัจจัยด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน
 ระดับมากคือ มีคู่มือการฝึกให้อ่านประกอบ มีการแจ้งปฏิบัติตนก่อนและหลังการฝึก และมีขั้นตอน
 ในการให้บริการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ดังนั้นผู้ประกอบการสถานบริการฝึกโยคะควร
 วางแผนการตลาด โดยจัดทำคู่มือการฝึกให้ผู้มาใช้บริการได้ใช้ประกอบการเรียนโยคะ

นอกจากนั้น ควรแจ้งวิธีปฏิบัติตนก่อนและหลังการฝึกก่อนใช้บริการ รวมทั้งระเบียบปฏิบัติร่วมกัน เช่น การงดใช้โทรศัพท์ และงดใช้เสียงขณะฝึก เพื่อไม่เป็นการรบกวนผู้ร่วมฝึกท่านอื่นและทำให้เกิดสมาธิในการฝึก ส่งผลให้ได้รับประโยชน์จากการฝึกโยคะทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และควรมีขั้นตอนในการให้บริการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว และมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะกลยุทธ์เพิ่มเติมสำหรับผู้สนใจเปิดกิจการสถานฝึกโยคะ

จากผลการศึกษาที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุดในเรื่องของหลักสูตรมีคุณภาพได้มาตรฐาน ดังนั้นสำหรับผู้สนใจที่จะเปิดกิจการสถานฝึกโยคะ ควรเน้นพัฒนาในด้านผลิตภัณฑ์โดยเน้นหลักสูตรที่มีคุณภาพได้รับมาตรฐาน และจากผลการศึกษาที่พบว่าเหตุผลสำคัญที่เลือกออกกำลังกายโดยการฝึกโยคะของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มเพศชายและเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ คือ ต้องการฝึกสมาธิ/คลายเครียด ดังนั้น ควรเน้นหลักสูตรการฝึกโยคะเพื่อการผ่อนคลายที่เป็นหลักสูตรที่เหมาะสมกับคนทุกเพศ ทุกวัย ทุกสภาพ เพื่อคลายความตึงเครียดของร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะทำให้สุขภาพแข็งแรง และสามารถบำบัดโรคได้

นอกจากนี้ต้องคำนึงถึงบุคลากรผู้ฝึกสอน โดยคัดเลือกครูผู้ฝึกที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน เอาใจใส่ผู้ฝึกเป็นอย่างดี และอธิบายถึงประโยชน์ในการฝึกในแต่ละท่าอย่างถูกต้องชัดเจน เพื่อให้ผู้ฝึกเรียนโยคะได้รับประโยชน์จากการฝึกโยคะอย่างแท้จริง