

2020

3



**การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัย
ระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4**

*“งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน”
“Research and Innovation for the Development
of Society toward Sustainability”*

ประชุมวิชาการผ่านระบบออนไลน์ วันที่ 26 เมษายน 2563 เวลา 09.00 – 17.45 น.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

“งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน”

THE EIGHTH NATIONAL SYMPOSIUM AND THE FOURTH INTERNATIONAL SYMPOSIUM
BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY
“RESEARCH AND INNOVATION FOR THE DEVELOPMENT
OF SOCIETY TOWARD SUSTAINABILITY”

ประชุมวิชาการผ่านระบบออนไลน์
วันอาทิตย์ที่ 26 เมษายน 2563

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีร่วมกับ

สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
การกีฬาแห่งประเทศไทย
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
KENT STATE UNIVERSITY
GUIZHOU NORMAL UNIVERSITY
RIGA TECHNICAL UNIVERSITY
BAUMAN MOSCOW STATE TECHNICAL UNIVERSITY

สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย
มหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์
วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์
FO GUANG UNIVERSITY
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
WESTERN SYDNEY UNIVERSITY

กลุ่มสาขาวิชาที่นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์

- กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

คำนำ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านวิชาการ โดยการส่งเสริมนักวิจัย นักวิชาการ รวมถึงนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาให้เกิดการสร้างและพัฒนา ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ทั้งในระดับชุมชน และระดับประเทศ ที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การสร้างความรู้ความเข้มแข็งทางวิชาการ และการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและเผยแพร่ความรู้ รวมทั้งยังเป็นช่องทางที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์และสร้างความร่วมมือในการพัฒนาสหวิทยาการ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี จึงจัดให้มีการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4 ผ่านระบบออนไลน์ ภายใต้หัวข้อ “งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน” ขึ้น ซึ่งการประชุมดังกล่าวนี้ ได้รับความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.), สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์, การกีฬาแห่งประเทศไทย, Kent State University, Fo Guang University, Guizhou Normal University, Universitas Negeri Medan, Bauman Moscow State Technical University, Riga Technical University, Western Sydney University

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีมุ่งหวังว่าการจัดประชุมวิชาการครั้งนี้ จะเป็นโอกาสในการสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาสหวิทยาการหลากหลายสาขาวิชา และนำไปสู่การพัฒนาวิชาการความรู้ที่ดีต่อไปในอนาคต



(รองศาสตราจารย์ ดร.บังอร เบ็ญจาธิกุล)

อธิการบดี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

สารบัญ

การนำเสนอผลงานวิจัย	หน้า
กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์	
30 แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกมาท่องเที่ยวสวนนงนุช จังหวัดชลบุรี Motivation of Thai Tourist in Choosing to Visit Nongnooch Garden Chonburi. สุธาสิณี วิทยาภรณ์, วราภรณ์ ประภาวงศ์ และกิ่งดาว อาจคงหาญ.....	311
31 การศึกษาคุณภาพการบริการนวดแผนไทยในเขตพื้นที่ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร A study of the quality of Thai traditional massage in Khao San Road Area, Bangkok วิชชุดา ร้อยพิลา, ชรินทร์ แพทย์ปรีดา.....	319
32 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวชุมชนคลองบางหลวง เขตภาษีเจริญ จังหวัดกรุงเทพมหานคร Satisfaction of Thai tourists in community tourism. Khlong Luang, Phasi Charoen District, Bangkok กิตติคุณ เกร็งกำจรกิจ, ศรุต ชำนาญธรรม.....	326
33 ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกที่พักในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร Factors used in deciding to stay in Japan for Thai tourists : A case study of tourists living in Bangkok พรธมปพร จันท์ฉาย, จักรพงษ์ ปานสุวรรณ.....	333
34 การพัฒนาความสามารถด้านการอ่านอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีโดยใช้วิธีการจัดการเรียนรู้แบบปัญหา เป็นฐาน The development of critical reading ability of Third year students of the Faculty of Liberal Arts Bangkokthonburi University by using problem-based learning methods. ฉัตรปวีณ อัมภา, ชูชีพ สุขหมื่น.....	341
35 โลกทัศน์เรื่องเงินในนวนิยาย“นิทานการเงิน” ของ ยั้งชิน แก้วชัยเจริญกิจ The Worldviews on Financial Matters in the novel “Nithan-Kanngern” by Yangchin Kaewchaicharoenkit วิภาพ คัญทัพ	350

การศึกษาคุณภาพการบริการนวดแผนไทยในเขตพื้นที่ถนนข้าวสาร
กรุงเทพมหานคร

A study of the quality of Thai traditional massage
in Khao San Road Area, Bangkok

วิษุตา ร้อยพิลา¹, ชรินทร์ แพทย์ปรีดา²

Wichsuda Roiphila¹, Charin Pattpreeda²

^{1,2}อาจารย์ประจำสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์

^{1,2}Hotel Program Faculty of Liberal Arts

e-mail: Phutai2514@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่ถนนข้าวสาร จังหวัด กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อคุณภาพการให้บริการการนวดแผนไทยในเขตถนนข้าวสาร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ใบรับรอง รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ให้บริการนวดแผนไทย ในเขตถนนข้าวสาร จำนวน 41 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผลวิจัยพบว่าลักษณะของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการนวดแผนไทยในแต่ละร้านให้บริการนวดแผนไทย จำนวน 41 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 37% ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาที่มีมากที่สุด ร้อยละ 75.6% มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุด 9,001-12,000 บาท ร้อยละ 61% ประสบการณ์การประกอบอาชีพนวดแผนไทย อยู่ระหว่าง 2 ปีขึ้นไป ร้อยละ 83% และผู้ให้บริการที่มีวุฒิบัตรใบรับรองการฝึกอบรมนวดแผนไทย ร้อยละ 98 %

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, ถนนข้าวสาร

Abstract

Research The study of the quality of Thai massage In the area of Khao San Road Bangkok The objective is to service quality of Thai massage in Khao San Road area classified by gender, age, education level, position, monthly income certificate. The sample group used in this study is Thai massage service provider In the Khao San Road area, consisting of 41 people. The tools used for data collection were Questionnaire.

The research shows that the characteristics of the sample of Thai massage services in each store are Thai massage service, remember 41 people, most of them

are between 41-50 years, 37% per cent. Primary education is the most 75.6%, with a maximum monthly income of 9,001-12,000 baht, 61%. The experience of traditional Thai traditional life is between 2 years and 83% and who have certificate of Thai massage training certification 98 %.

Keywords: quality of service, Khao San Road

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ประเทศไทยเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจทำให้เกิดการจ้างงาน การกระจายรายได้สู่ภาคธุรกิจการท่องเที่ยวรวมถึงอุตสาหกรรมบริการอื่น เช่น ธุรกิจนำท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจที่พักโรงแรม ธุรกิจบันเทิงและพักผ่อน ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก และธุรกิจด้านการคมนาคม ลดปัญหาการว่างงานแก่ประชาชนในท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยว ทำให้เกิดการสร้างระบบบริการพื้นฐาน และสิ่งการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (ชุตติมานุตยยะสกุล, 2559)

ปัจจุบันเริ่มให้ความสำคัญและใส่ใจต่อสุขภาพและความสวยงามที่เน้นทางธรรมชาติมากขึ้น ทำให้ธุรกิจบริการด้านสุขภาพและความงามเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในหมู่นักท่องเที่ยว นักธุรกิจและชาวต่างชาติทั่วไปที่มีโอกาสเข้ามาเยือนเมืองไทย หนึ่งในธุรกิจสุขภาพที่ประสบความสำเร็จคือ การนวดไทย ที่นับว่าเป็นภูมิปัญญาของคนไทยที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่มีประวัติ และเรื่องราวสืบต่อกันมาเป็นเวลาช้านาน การนวดแผนไทยนั้นเกิดขึ้นจากการนวดเพื่อช่วยเหลือกันเองในครอบครัว เช่น สามีนวดให้ภรรยา ภรรยา นวดให้สามี ลูกนวดให้พ่อแม่ โดยมีการใช้วิธีต่างๆ เช่น สอก เข่า เท้า เป็นต้น ต่อมามีการพัฒนาการใช้อุปกรณ์ในการนวด และจากการนวดช่วยเหลือกันเองในครอบครัวจนเกิดความชำนาญและมั่นใจจึงได้มีการนวดช่วยเหลือความเจ็บป่วยของเพื่อนบ้านจนได้รับความนิยมและเชื่อถือจากผู้มารับบริการจึงเกิดเป็นอาชีพหมอนวดในเวลาต่อมา (ภาณิกานต์ คงนันทะและคณะ, 2554)

การนวดบำบัด หรือ Massage Therapy ก็มีอยู่หลายรูปแบบตามที่มาของศาสตร์การแพทย์ในแต่ละประเทศ เช่นการนวดสวีดิช (Swedish Massage) ของประเทศในแถบสแกนดิเนเวีย การนวดแบบอายุรเวท (Ayurvedic Massage) ของอินเดีย การนวดกดจุดสะท้อนฝ่าเท้า (Foot Reflexology Massage) ของจีน การนวดเรกิ (Reiki Massage) ของญี่ปุ่น และการนวดแผนไทย (Thai Massage) ที่มีประวัติศาสตร์มายาวนาน (อภิรดี ธรรมสรณ์, 2558)

ถนนข้าวสารซึ่งถือเป็นแหล่งรวมนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก ในอดีตถนนข้าวสารเป็นเพียงที่พักอาศัยของผู้คน แต่ต่อมาประมาณปี พ.ศ. 2528-2529 ถนนข้าวสารกลายเป็นชุมชนที่อยู่ในเขตของศูนย์กลางของวัฒนธรรมและสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เช่น ตลาด วัดวัง เป็นต้น ทำให้ชาวต่างชาติ

เริ่มผ่านถนนข้าวสารและเกิดความประทับใจในความมีน้ำใจของชาวบ้านบริเวณนี้ อีกทั้งยังเป็นแหล่งที่พักราคาถูกที่อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาที่นี้กันมากขึ้น อีกทั้งการท่องเที่ยวของไทยได้มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเป็นผลให้ถนนข้าวสารจากเดิมที่เป็นถนนใช้สัญจรไปมากลายเป็นแหล่งที่พักอาศัยของนักท่องเที่ยว และมีร้านค้า ร้านอาหาร สถานบันเทิงเกิดขึ้นมากมาย (โหมสุตา สาระปัญญา, 2546 อ้างถึงใน ภาณิกานต์ คงนันทะและคณะ, 2554)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการนวด เพื่อให้ผู้ที่สนใจในการประกอบกิจการร้านนวดและผู้ที่ดำเนินธุรกิจร้านนวดในปัจจุบัน จะได้มีการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว พร้อมทั้งการสร้างประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวให้มีความรู้สึกอยากกลับมาใช้ในครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตถนนพื้นที่ข้าวสาร จังหวัดกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

กนกรวรรณ นาสมปอง (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งชั้นได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

ธีรกิตินวรัตน์ ณ ออยุธยา (2552) กล่าวว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้า ประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเองโดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการให้เลือกเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) ซึ่งได้แก่ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้การเก็บรักษาข้อมูล ของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งได้แก่ความรู้

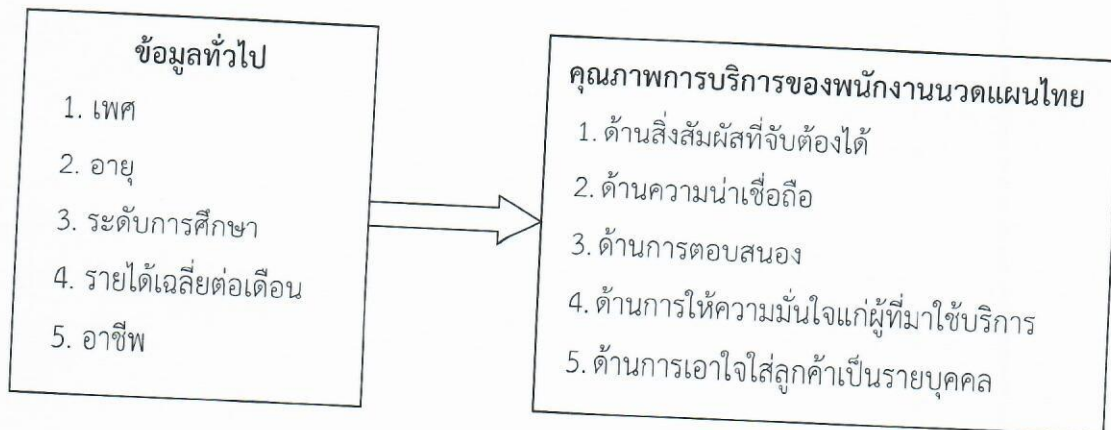
ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆสภาพแวดล้อมเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งได้แก่ความทันสมัยของอุปกรณ์สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เป็นต้น

4. ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) ซึ่งได้แก่ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข่าวสารข้อมูลต่างๆของกิจการผู้รับบริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน เป็นต้น

5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ได้แก่ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ การติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การวางแผนในการปฏิบัติต่อลูกค้า เป็นต้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: มหาวิทยาลัยบูรพา(2556)

ระเบียบวิธีการวิจัย

รูปแบบ / วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยพื้นที่ที่ใช้เป็นถนนข้าวสาร ประกอบไปด้วยร้านนวด ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานบุคลากรผู้ให้บริการการนวด 41 คน จากร้านนวด จำนวน 7 ร้าน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ประกอบไปด้วย

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อดูความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัย

เพศพบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 19.5

อายุพบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่จะมีอายุในช่วง 41-50ปี คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมาคือ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.8% อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.5 และอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.1

ระดับการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาคือมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.4

รายได้ต่อเดือนพบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีรายได้ 9,001-12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61 รายได้ 12,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39

ประสบการณ์ทำงานพบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 2 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 83 มีประสบการณ์ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 17

ใบอนุญาตรับรองการฝึกอบรมการนวดแผนไทยพบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีใบอนุญาตรับรอง คิดเป็นร้อยละ 98 ไม่มีใบอนุญาตรับรอง คิดเป็นร้อยละ 2

1. ด้านสิ่งสัมผัสที่จับต้องได้ สรุปได้ว่า

- 1.1 นวดผ่อนคลาย มีความเห็นส่วนมาก 21 คน
- 1.2 หนักงานงานยืดหยุ่น มีความเห็นส่วนมาก 9 คน
- 1.3 มีการตกแต่งร้านแบบโมเดิร์น มีความเห็นส่วนมาก 11 คน
- 1.4 พนักงานมีการแต่งชุดลักษณะไทย มีความเห็นส่วนมาก 10 คน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

- 2.1 มีกรมสรรพากรตรวจสอบ มีความเห็นส่วนมาก 15 คน
- 2.2 มีใบประกอบวิชาชีพ มีความเห็นส่วนมาก 11 คน
- 2.3 มีประสบการณ์นวด 4-5 ปี 16 คน
- 2.4 มีมาตรฐานการนวด มีความเห็นส่วนมาก 22 คน
- 2.5 มีการส่งเสริมอบรมมารยาท มีความเห็นส่วนมาก 16 คน

3. ด้านการตอบสนอง

- 3.1 มีการตอบสนองว่าชอบ มีความเห็นส่วนมาก 41 คน
- 3.2 มีความผ่อนคลายกับการนวดแผนไทย มีความเห็นส่วนมาก 26 คน
- 3.4 มีลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก มีความเห็นส่วนมาก 16 คน
- 3.5 ไม่เคยเจอลูกค้าตอบสนองต่อทางร้านหลังการใช้บริการ มีความเห็นส่วนมาก 15 คน
- 3.6 ลูกค้าไม่มีการตอบสนองกับมา มีความเห็นส่วนมาก 19 คน

4. ด้านการให้ความมั่นใจ
 - 4.1 มีความมั่นใจด้านการบริการ มีความเห็นส่วนมาก 16 คน
 - 4.2 มีข้อเสนอแนะให้ลูกค้าก่อนนวด มีความเห็นส่วนมาก 41 คน
 - 4.3 มีลูกค้าเก่ามั่นใจและกลับมาใช้บริการทางร้านอีก มีความเห็นส่วนมาก 32 คน
 - 4.4 มีทางร้านมีการให้คำปรึกษาหลังใช้บริการ มีความเห็นส่วนมาก 41 คน
 - 4.5 มีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าทุกคน มีความเห็นส่วนมาก 41 คน
 - 4.6 มีการให้บริการลูกค้าเท่าเทียมกันและสม่ำเสมอทุกคน มีความเห็นส่วนมาก 41 คน
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
 - 5.1 มีการซักถามประวัติลูกค้า มีความเห็นส่วนมาก 30 คน
 - 5.2 มีการสอบถามลูกค้าทุกครั้งในขณะนวด มีความเห็นส่วนมาก 16 คน
 - 5.3 มีการสังเกตสีหน้าของลูกค้า มีความเห็นส่วนมาก 16 คน
 - 5.4 ทางร้านการลดราคา มีความเห็นส่วนมาก 12 คน
 - 5.5 ทางร้านให้ความเท่าเทียมกับลูกค้าทุกคน มีความเห็นส่วนมาก 41 คน

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการนวดแผนไทยในเขตพื้นที่ถนนข้าวสาร จังหวัด กรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ให้บริการนวดแผนไทย จำนวน 41 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 80.5% ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.6% ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษามีมากที่สุด ร้อยละ 75.6% มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุด 9,001-12,000 บาท ร้อยละ 61% ประสบการณ์การประกอบอาชีพนวดแผนไทย อยู่ระหว่าง 2 ปีขึ้นไป ร้อยละ 83% ผู้ให้บริการที่ยังไม่เคยที่เข้ารับการฝึกอบรมด้านการนวดแผนไทย 1 คน ร้อยละ 2% และผู้ให้บริการที่ไม่มีวุฒิปัตรีใบรับรองการฝึกอบรมนวดแผนไทย จำนวน 1 คน ร้อยละ 2%

ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ซึ่งพบว่า การฝึกอบรมในเรื่องการนวดแผนไทยคือสุขภาพเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ การให้ความรู้ด้านทฤษฎี การฝึกอบรมภาคปฏิบัติการฝึกอบรมภาคสนาม และการปรับปรุงสถานที่ให้บริการสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้

ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับวิจัยของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ที่ได้เขียนไว้ว่า กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากว่า การนวดแผนไทย เป็นการขั้นตอนและวิธีการนวดที่ต้องถูกตรียมหลักเกณฑ์กายภาพของร่างกายมนุษย์

ผลวิจัยมีความแตกต่างกับวิจัยของอภิรดี ธรรมสรณ์ ที่ว่า การศึกษาผลการนวดแผนไทยที่มีคุณภาพชีวิตของกลุ่มวันทำงาน พบว่าคุณภาพชีวิตทางด้านสุขภาพกาย และสุขภาพจิต หลังจาก

ได้รับการบริการนวดแผนไทยอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 3 เดือน ดีวก่อนเข้ารับบริการ โดยคุณภาพชีวิต ทั้งด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตดีขึ้นอย่างชัดเจน

ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับวิจัยของ ผกาพันธ์ อรพินท์เงิน(2554) ที่ค้นคว้าได้ว่าพนักงานผู้ ให้บริการนวดได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการนวด

ผลวิจัยไม่สอดคล้องกับวิจัยของ พิศา จันทรวินิจฉัย,สุภลักษณ์ พักคา ซึ่งผลวิจัยพบว่าระดับ ความปวดกล้ามเนื้อหลัง ส่วนบนของผู้รับการรักษา ภายหลังจากการนวดแบบราชสำนักเพื่อรักษา ระดับความปวดอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับวิจัยของพสุนิต สารมาศ,นราภรณ์ ชันธบุตร,อุบลวรรณ อยู่ สุขที่พบว่าผู้ตัดสินใจเรียนนวดเพราะตั้งใจและคาดหวังจากประกอบอาชีพนวด การเข้าสู่อาชีพหมอนวดแผนไทยจะต้องผ่านกระบวนการเรียนรู้ทางภาคทฤษฎีที่เป็นความรู้และภาคปฏิบัติ

ผลการวิจัยไม่สอดคล้อง วิจัยของหทัยรัตน์ สิทธิโชค ที่ว่าข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือนและประเภทของสถานที่พักอาศัย มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทย

เอกสารอ้างอิง

- ชุตินา นุตยะสกุล.2559. ปัจจัยการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา จังหวัดนครปฐม.วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี .ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน 2559
- ภาณิกานต์ คงนันทะ. 2554. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ร้านนวดแผนไทยของ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบนถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร.การประชุมวิชาการ มหาวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี 2554
- อภิรดี ธรรมสรณ์. 2558. การศึกษาผลของการนวดแผนไทยต่อคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ ของกลุ่มคนวัยทำงาน.วิทยานิพนธ์สาขาวิทยาการชะลอวัยและฟื้นฟูสุขภาพ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวชุมชน
คลองบางหลวง เขตภาษีเจริญ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
Satisfaction of Thai tourists in community tourism.
Khlung Luang, Phasi Charoen District, Bangkok

กิตติคุณ เกร็งกำจรกิจ¹, ศรุต ชำนาญธรรม²

Kittikhun Kreangarmjornkit¹, Saruth Chamnatham²

^{1,2}สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

^{1,2}Faculty Of Liberal Arts Bangkok Thonburi University Tourism Program

e-mail: Gochi034@Gmail.Com

บทคัดย่อ

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าประเทศไทยนั้นมีการเปลี่ยนแปลงให้สังคมเศรษฐกิจ (Social economy) เติบโตโดยเฉพาะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว (Economic of Tourist) เนื่องจากประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวมากมายทั้งสถานที่ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและสถานที่ที่เกิดขึ้นโดยฝีมือมนุษย์ และสถานที่ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติในพื้นที่ประเทศไทยส่วนใหญ่มีมาตั้งแต่จุดกำเนิดโลกตลอดมาจนถึงยุคสมัยแบ่งแยกดินแดนเป็นอาณาจักรต่างๆ ก่อให้เกิดเป็นสถานที่สวยงามมากมายตามธรรมชาติ เช่น ป่าไม้ ภูเขา น้ำตก ทะเล เป็นต้น ต่อมาได้เกิดแนวคิดมีการพัฒนาจากชาวบ้านทำสถานที่ตามธรรมชาติที่สวยงามนั้นๆ เปิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนโดยได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนช่วยเหลือจากชาวบ้านในพื้นที่นั้นๆ และได้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาควบคุมดูแลเพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายทางทรัพยากรตามมา ทำให้ชาวบ้านบริเวณนั้นได้มีการขยายพื้นที่ทำกิน สร้างรายได้เสริมและรายได้หลักให้กับครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นการค้าขาย การทำเกษตรกรรม การพัฒนาสินค้าที่มีอยู่ในพื้นที่ให้เป็นสินค้าใหม่ๆ ตลอดจนมีแนวคิดปรับปรุงให้สถานที่ต่างๆ กลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อตอบโจทย์นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักผ่อน เพื่อผ่อนคลายสมอง ลดความเหนื่อยล้า เบื่อหน่าย อាកการเครียดจากการทำงาน ช่วงเวลาในการพักผ่อนทำให้สบายใจ ทะเล ชายหาดก็สามารถเป็นสถานที่พักผ่อนที่ ยังมีรูปแบบการท่องเที่ยวอีกหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical tourism industry) แหล่งท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ (Tourism business) แหล่งท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ (Tourism Recreation) แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Conservation) แหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม (Culture tourism) แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความบันเทิง (Tourism destination for entertainment) แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ (Cultural tourism) แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Tourism ecosystem) และแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (History tourism) โดยแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความงามตามธรรมชาติ พื้นที่จะเป็นพื้นที่สีเขียว สีฟ้า สีที่ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย สบายใจ เหมาะไปเที่ยวกับเพื่อนๆ จัดปาร์ตี้ หากไปกับครอบครัวก็รับประทานอาหารเช้า เล่นน้ำทะเล ดูพระอาทิตย์ตกดินอยู่แบบครอบครัว ปัจจุบันรัฐบาล