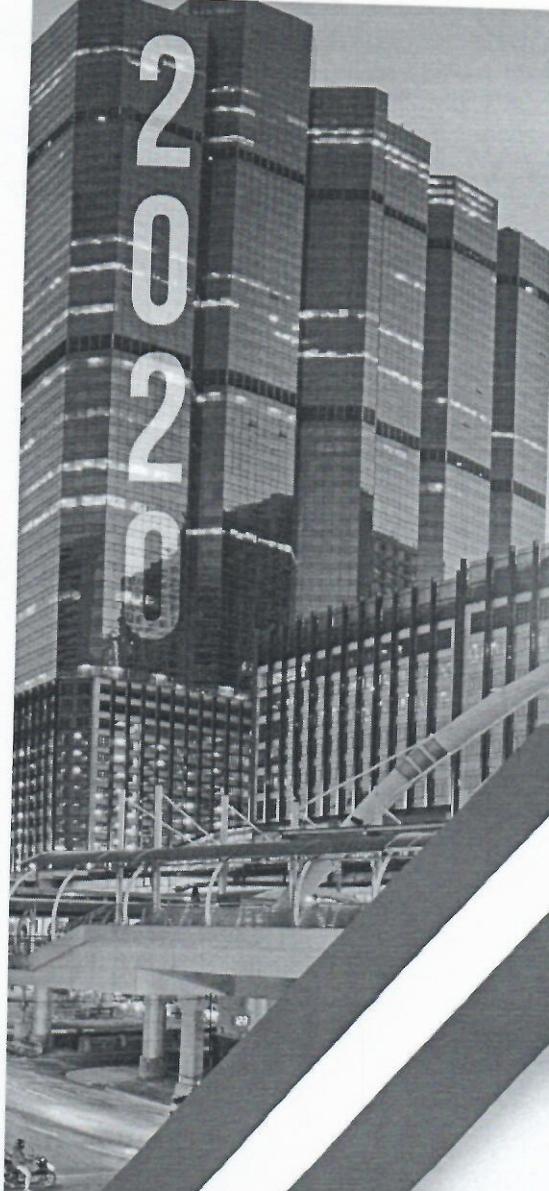


2
0
2
0

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.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี



**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.)	สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย
การกีฬาแห่งประเทศไทย	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์
KENT STATE UNIVERSITY	FO GUANG UNIVERSITY
GUIZHOU NORMAL UNIVERSITY	UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
RIGA TECHNICAL UNIVERSITY	WESTERN SYDNEY UNIVERSITY
BAUMAN MOSCOW STATE TECHNICAL UNIVERSITY	

กลุ่มสาขาวิชาที่นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์

- กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- กลุ่มสาขาวิชาภาษาศาสตร์และเทคโนโลยี
- กลุ่มสาขาวิชาภาษาศาสตร์สุขภาพ

คำนำ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพนบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านวิชาการ โดยการส่งเสริมนักวิจัย นักวิชาการ รวมถึงนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาให้เกิดการสร้างและพัฒนาผลงานวิจัยที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ทั้งในระดับชุมชน และระดับประเทศ ที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการ และ การส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและเผยแพร่ความรู้ รวมทั้งยังเป็นช่องทางที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์และสร้างความร่วมมือในการพัฒนาสาขาวิชาการ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพนบุรี จึงจัดให้มีการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4 ผ่านระบบออนไลน์ ภายใต้หัวข้อ “งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคม ให้ยั่งยืน” ขึ้น ซึ่งการประชุมดังกล่าวจะได้รับความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.), สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 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

มหาวิทยาลัยกรุงเทพนบุรี มุ่งหวังว่าการจัดประชุมวิชาการครั้งนี้ จะเป็นโอกาสในการสร้าง องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาสาขาวิชาการหลากหลายสาขาวิชา และนำไปสู่ การพัฒนาวิชาการความรู้ที่ดีต่อไปในอนาคต



(รองศาสตราจารย์ ดร.บังอร เบญจาธิกุล)

อธิการบดี มหาวิทยาลัยกรุงเทพนบุรี

สารบัญ

- การนำเสนอผลงานวิจัย หน้า
กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์
- 30 แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกมาท่องเที่ยวสวนนงนุช จังหวัดชลบุรี
Motivation of Thai Tourist in Choosing to Visit Nongnooch Garden Chonburi.
สุชาลินี วิยาภรณ์, วรรณคณา ประภาวงศ์ และกิ่งดาว อาจคงหาญ 311
- 31 การศึกษาคุณภาพการบริการนวดแผนไทยในเขตพื้นที่ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร
A study of the quality of Thai traditional massage in Khao San Road Area, Bangkok
วิชสุดา ร้อยพิลา, ชринทร์ แพทย์ปรีดา 319
- 32 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวชุมชนคลองบางหลวง
เขตภาษีเจริญ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
Satisfaction of Thai tourists in community tourism. Khlong Luang, Phasi Charoen District, Bangkok
กิตติคุณ เกรียงกำจรกิจ, ศรุต ชำนาญธรรม 326
- 33 ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกที่พักในประเทศไทย
กรณีศึกษานักท่องเที่ยวที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร
Factors used in deciding to stay in Thailand for Thai tourists : A case study of tourists living in Bangkok
พรพรรณ พพร จันทร์ฉาย, จักรพงษ์ ปานสุวรรณ 333
- 34 การพัฒนาความสามารถด้านการอ่านอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาชั้นปีที่ 3
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพบุรีโดยใช้วิธีการจัดการเรียนรู้แบบปัญหา
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.
นัตรบวิน อำเภอ, ชูชีพ สุขุมเมือง 341
- 35 โลกทัศน์เรื่องเงินในนวนิยาย “นิทานการเงิน” ของ ยังชิน แก้วชัยเจริญกิจ¹
The Worldviews on Financial Matters in the novel “Nithan-Kannngern”
by Yangchin Kaewchaicharoenkit
วิภาวดี คณฑ์พ 350

การศึกษาคุณภาพการบริการนวดแผนไทยในเขตพื้นที่ถนนข้าวสาร

กรุงเทพมหานคร

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

วิชสุดา ร้อยพิลา¹, ชรินทร์ พัทยปรีดา²

Wichsuda Roiphila¹, Charin Pattpreeda²

^{1,2}อาจารย์ประจำสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์

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

e-mail: Phutai2514@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่ถนนข้าวสาร จังหวัด กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อคุณภาพการให้บริการการนวดแผนไทยในเขตถนนข้าวสาร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง บริบูรณ์ รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ให้บริการนวดแผนไทย ในเขตถนนข้าวสาร จำนวน 41 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผลวิจัยพบว่าลักษณะของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการนวดแผนไทยในแต่ละร้านให้บริการนวดแผนไทย จำนวน 41 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 37% ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษามีมากที่สุด 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 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ส่งผลบวกต่อระบบเศรษฐกิจทำให้เกิดการจ้างงาน การกระจายรายได้สู่ภาคธุรกิจการท่องเที่ยวรวมถึงอุตสาหกรรมบริการอื่น เช่น ธุรกิจนำท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจที่พักโรงแรม ธุรกิจบันเทิงและพักผ่อน ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก และธุรกิจด้านการคมนาคม ลดปัญหาการว่างงานแก่ประชาชนในท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยว ทำให้เกิดการสร้างระบบบริการพื้นฐาน และสิ่งการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (ชุดima นุตยะสกุล, 2559)

ปัจจุบันเริ่มให้ความสำคัญและใส่ใจต่อสุขภาพและความสวยงามที่เน้นทางธรรมชาติมากขึ้น ทำให้ธุรกิจธุรกิจบริการด้านสุขภาพและความงามเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในหมู่นักท่องเที่ยว นักธุรกิจและชาวต่างชาติที่ว่าไปที่มีโอกาสเข้ามาเยือนเมืองไทย หนึ่งในธุรกิจสุขภาพที่ประสบความสำเร็จคือ การนวดไทย ที่นับว่าเป็นภูมิปัญญาของคนไทยที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่มีประวัติ และเรื่องราวสืบทอดกันมาเป็นเวลาช้านาน การนวดแผนไทยนั้นเกิดขึ้นจากการนวดเพื่อช่วยเหลือกันเองในครอบครัว เช่น สามีกดให้ภรรยา ภรรยานวดให้สามี ลูกนวดให้พ่อแม่ โดยมีการใช้วัสดุต่างๆ เช่น ศอก เข่า เท้า เป็นต้น ต่อมามีการพัฒนาการใช้อุปกรณ์ในการนวด และจากการนวดช่วยเหลือกันในครอบครัวจนเกิดความชำนาญและมั่นใจจึงได้มีการนวดช่วยเหลือความเจ็บป่วยของเพื่อนบ้านจนได้รับความนิยมและเชื่อถือจากผู้มารับบริการ จึงเกิดเป็นอาชีพมอนวดในเวลาต่อมา (ภาณิกานต์ คงนันท์และคณะ, 2554)

การนวดบำบัด หรือ Massage Therapy ก็มีอยู่หลายรูปแบบตามที่มาของศาสตร์การแพทย์ ในแต่ละประเทศ เช่น การนวดสวีเดิช (Swedish Massage) ของประเทศในแถบสแกนดิเนเวียน การนวดแบบอายุรเวท (Ayurvedic Massage) ของอินเดีย การนวดกดจุดสะท้อนฝ่าเท้า (Foot Reflexology Massage) ของจีน การนวดเรกิ (Reiki Massage) ของญี่ปุ่น และการนวดแผนไทย (Thai Maassage) ที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน (อภิรดี ธรรมสารณ์, 2558)

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

เริ่มผ่านถนนข้าวสารและเกิดความประทับใจในความมีน้ำใจของชาวบ้านบริเวณนี้ อีกทั้งยังเป็นแหล่งที่พักราคาถูกที่อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาที่นี่กันมากขึ้น อีกทั้งการท่องเที่ยวของไทยได้มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเป็นผลให้ถนนข้าวสารจากเดิมที่เป็นถนนใช้สัญจรไปมาอย่างเป็นแหล่งที่พักอาศัยของนักท่องเที่ยว และมีร้านค้า ร้านอาหาร สถานบันเทิงเกิดขึ้นมาอย่าง (โฉมสุดฯ สาธารณูปปภ. 2546 อ้างถึงใน ภานิกานต์ คงนันท์และคณะ, 2554)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการนวด เพื่อให้ผู้ที่สนใจในการประกอบการกิจการร้านนวดและผู้ที่ดำเนินธุรกิจร้านนวดในปัจจุบัน จะได้มีการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว พร้อมทั้งการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวให้มีความรู้สึกอย่างกลับมาใช้ในครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการนวดแผนไทยในเขตถนนพื้นที่ข้าวสาร จังหวัดกรุงเทพมหานคร

การบททวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

ธีรกิตินวรัตน์ อนุรยา (2552) กล่าวว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้า ประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้ว นั่นเองโดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการให้เลือกเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. ความไว้ใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) ซึ่งได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูล ของลูกค้าและ การนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือ ให้พร้อมใช้งานเสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

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

ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เป็นต้น

4. ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) ซึ่งได้แก่ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงาน บริการ เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของกิจการผู้รับบริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน เป็นต้น

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

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

ที่มา: มหาวิทยาลัยบูรพา(2556)

ระเบียบวิธีการวิจัย

รูปแบบ / วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยพื้นที่ที่ใช้เป็นถนน ข้าวสาร ประกอบไปด้วยร้านนวด ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานบุคลากรผู้ให้บริการการนวด 41 คน จาก ร้านนวด จำนวน 7 ร้าน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ประกอบไปด้วย

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัย

เพศพบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 19.5

อายุพบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่จะมีอายุในช่วง 41-50 ปี 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 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา 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

ใบอนุญาติรับรองการฝึกอบรมการนวดแผนไทยพบว่าผู้ให้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีใบอนุญาติรับรอง คิดเป็นร้อยละ 98 ไม่มีใบอนุญาติรับรอง คิดเป็นร้อยละ 2

1. ด้านสิ่งสัมผัสที่จำต้องได้ สรุปได้ว่า

- 1.1 นวดผ่อนคลาย มีความเห็นส่วนมาก 21 คน
- 1.2 หนักงานงานยิ่งขึ้น มีความเห็นส่วนมาก 9 คน
- 1.3 มีการตกแต่งร้านแบบโมเดล 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 มีการส่งเสริมอุบรมมารยาท 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 มีข้อเสนอแนะให้ลูกค้าก่อนนัด 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 มีการสอบถามลูกค้าทุกรรั้งในขณะนัด 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 ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง ร้อยละ 80.5% ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.6% ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษามีมากที่สุด ร้อยละ 75.6% มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุด 9,001-12,000 บาท ร้อยละ 61% ประสบการณ์การประกอบอาชีพนวดแผนไทย อよุรุ่ห่วง 2 ปีขึ้นไป ร้อยละ 83% ผู้ให้บริการที่ ยังไม่เคยที่เข้ารับการฝึกอบรมด้านการนวดแผนไทย 1 คน ร้อยละ 2% และผู้ให้บริการที่ไม่มีวุฒิบัตร ใบรับรองการฝึกอบรมนวดแผนไทย จำนวน 1 คน ร้อยละ 2%

ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ซึ่งพบว่า การฝึกอบรม ในเรื่องการนวดแผนไทยคือสุขภาพเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่สามารถนำไปเพิ่มนาคุณภาพการให้บริการ ได้ การให้ความรู้ด้านทฤษฎี การฝึกอบรมภาคปฏิบัติการฝึกอบรมภาคสนาม และการปรับปรุงสถานที่ ให้บริการสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้

ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับวิจัยของชัยสมพล ชาวประเสิรฐ (2546) ที่ได้เขียนไว้ว่า กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากต้องอาศัยพนักงานที่มี ประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มี คุณภาพได้ เนื่องจากว่า การนวดแผนไทย เป็นการขั้นตอนและวิธีการนวดที่ต้องถูกตระหนักรู้ ภายภาพของร่างกายมุขย์

ผลวิจัยมีความแตกต่างกับวิจัยของอภิรดี ธรรมสรณ์ ที่ว่า การศึกษาผลการนวดแผนไทยที่มี คุณภาพชีวิตของกลุ่มวันทำงาน พบร่วมกับคุณภาพชีวิตทางด้านสุขภาพโดย แล้วสุขภาพจิต หลังจาก

ได้รับการบริการรวดเร็วไทยยังต่อเนื่องเป็นเวลา 3 เดือน ดีกว่าก่อนเข้ารับบริการ โดยคุณภาพเชิงด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตดีขึ้นอย่างชัดเจน

ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับวิจัยของ ผกาพันธ์ อรพินท์เงิน(2554) ที่ค้นคว้าได้ว่าพนักงานผู้ให้บริการนวดได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการนวด

ผลวิจัยไม่สอดคล้องกับวิจัยของ พีดา จันทร์วิบูลย์, สุกลักษณ์ ฟึกตา ซึ่งผลวิจัยพบว่าระดับความปวดกล้ามเนื้อหลัง ส่วนบนของผู้รับการรักษา ภายหลังจากการนวดแบบราชสำนักเพื่อรักษา ระดับความปวดอย่างมีในสำคัญ

ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับวิจัยของพสุนิด สารมาศ, นราภรณ์ ขันธบุตร, อุบลวรรณ อยู่สุขที่พบว่าผู้ตัดสินใจเรียนนวด เพราะตั้งใจและคาดหวังจากประสบการณ์พนวด การเข้าสู่อาชีพหมอนวดแผนไทยจะต้องผ่านกระบวนการเรียนรู้ทางภาคทฤษฎีที่เป็นความรู้และภาคปฏิบัติ

ผลการวิจัยไม่สอดคล้อง วิจัยของหทัยรัตน์ สิทธิโชค ที่ว่าข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือนและประเภทของสถานที่พักอาศัย มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทย

เอกสารอ้างอิง

ชุติมา นุตยะสกุล. 2559. ปัจจัยการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดลำพญา จังหวัดนครปฐม. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน 2559

ภานินทร์ คงนันทน์. 2554. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ร้านนวดแผนไทยของ นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติบนถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการ มหาวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี 2554

อภิรดี ธรรมสรณ์. 2558. การศึกษาผลของการนวดแผนไทยต่อคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ ของกลุ่ม คนวัยทำงาน. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการชลประเวชและพื้นฟูสุขภาพ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต