

## บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรม และความพึงพอใจของชาวต่างชาติต่อการ ใช้ บริการ นวดแผนโบราณ ร้านสมศรีนวดแผนโบราณ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวอภิญญา สักคาศิโรรัตน์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ทวิวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติ	มิถุนายน 2544
จำนวน	51 หน้า

การศึกษาเรื่อง “ พฤติกรรมและความพึงพอใจของชาวต่างชาติต่อการ ใช้บริการ  
นวดแผนโบราณ ร้านสมศรีนวดแผนโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ ” วัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึง  
ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและการของชาวต่างชาติต่อการ ใช้บริการนวดแผนโบราณ และความ  
พึงพอใจของชาวต่างชาติต่อการ ใช้บริการนวดแผนโบราณ ร้านสมศรีนวดแผน โบราณ  
จังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถาม โดยรวบรวมประชากรกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่มาใช้บริการ  
นวดแผนโบราณ ร้านสมศรีนวดแผนโบราณ จำนวน 260 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าทาง  
สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก และ t-test

ผลการศึกษาพบว่าชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพสมรสโสด อายุ  
ระหว่าง 25-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้างหรือพนักงานบริษัท มีถิ่นพำนักอยู่  
ในประเทศสหรัฐอเมริกา พาหนะที่ใช้เดินทางในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้บริการรถเช่าหรือจักรยาน  
เช่า เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งแรก สำหรับวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อ  
การท่องเที่ยว และสถานที่พักใช้บริการเกสเฮาส์

ด้านพฤติกรรมของชาวต่างชาติต่อการ ใช้บริการนวดแผนโบราณ พบว่าส่วนใหญ่รู้จัก  
การนวดแผนโบราณของไทยจากคำแนะนำของผู้อื่น การนวดแผน โบราณช่วยส่งเสริมสุขภาพ  
ในการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ และลดการเมื่อยล้าจากการทำงาน ผู้บริโภคริเอบจะจงบรูปแบบการนวด

ด้วยตนเองโดยเลือกนวดไทย มาใช้บริการเป็นครั้งแรก ระยะเวลาที่ใช้ในการนวด 1-2 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ระหว่าง 151-250 บาท เลือกใช้บริการที่ร้านนี้เนื่องจากตั้งอยู่ในย่านชุมชน ไม่เคยไปใช้บริการที่เป็นโคประจำ และมาใช้บริการโดยดูจากป้ายโฆษณาหน้าร้าน ความพึงพอใจของชาวต่างชาติมีมาก ด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพการนวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกี่ยวกับสถานที่นั่งรอ สถานที่ใช้นวด และสถานที่อื่น ๆ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ เกี่ยวกับพนักงานต้อนรับและผู้นวด ด้านกระบวนการจัดการ

ความพึงพอใจของชาวต่างชาติต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการนวดแผนโบราณ ไม่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ พบว่าชาวต่างชาติชายและหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาวิจัย การนวดแผนโบราณ ร้านสมศรีนวดแผนโบราณ ควรมีการปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ร้าน เกี่ยวกับการจัดวางเอกสาร ที่แนะนำร้านโดยควรจัดวางไว้ตามร้านที่ให้บริการเช่ารถ หรือรถจักรยานเช่า ในเอกสารควรมุ่งเน้นด้านสุขภาพ ที่ผู้บริโภคจะได้ และรูปแบบการนวด ที่ทางร้านให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพ ควรให้ความสนใจด้านคุณภาพการให้บริการ รูปแบบการนวดไทย และนวดฝ่าเท้า และรักษาระดับของการให้บริการที่สม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้บริโภคได้คุณภาพของการบริการที่ดี เนื่องจากเป็นรูปแบบที่มีผู้นิยมใช้บริการเป็นจำนวนมาก สำหรับการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เป็นชาวไทย การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการนวดแผนโบราณของธุรกิจขนาดใหญ่ และควรมีการสอบถามความคิดเห็นของชาวต่างชาติเกี่ยวกับรูปแบบการนวดแผนโบราณที่ให้บริการ ตลอดจนผลด้านสุขภาพหลังการใช้บริการนวดแผนโบราณ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป