

ชื่อเรื่อง การค้นคว้าแบบอิสระ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหลังจากใช้
บริการนวดแผนไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวสุทธิพร วันเด

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร. เพ็ชรี รูปะวิเชตร์ ประธานกรรมการ

ผศ.ดร. ไชยวัฒน์ รุ่งเรืองศรี กรรมการ

ผศ. อรพิน สันติธีรากุล กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
หลังจากใช้บริการนวดแผนไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการวิจัยสำรวจ (Survey
Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น และภาษาจีน จากกลุ่ม
ตัวอย่างจำนวน 375 ตัวอย่าง ในสถานประกอบการนวดแผนไทยจำนวน 34 แห่ง เพื่อวัดระดับความ
พึงพอใจ ตามแบบ D-T Scale (Delighted - Terrible Scale) 7 ระดับของ Andrew and Withey

ผลการศึกษา พบว่าเพศของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจใน
กระบวนการแตกต่างกัน และระดับรายได้ที่สูงขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแต่ละระดับทำ
ให้มีความพึงพอใจด้านการบริการสูงขึ้นตามลำดับ เพศของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่แตกต่างกันมี
ความพึงพอใจความสะอาดของผู้ให้บริการแตกต่างกันและพบว่ายิ่งผู้ให้บริการมีขั้นตอนและความ
คล่องแคล่วในการนวดเพิ่มมากขึ้นเท่าใดก็ยิ่งทำให้ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการนวด
มากขึ้นเท่านั้น เพศของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านราคาแตกต่างกัน
ด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าระดับการศึกษาที่สูงขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแต่ละระดับก็ทำ
ให้มีความพึงพอใจด้านราคาสูงขึ้นตามลำดับเช่นกัน ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจากแต่ละทวีปมี

ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ความสะอาดของผู้ให้บริการ ความรู้ความสามารถในการ நட
ลักษณะของผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

การวัดระดับความพึงพอใจในการศึกษาครั้งนี้ได้นำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบโดย
ใช้วิธี D - T Scale (Delighted - Terrible Scale) 7 ระดับ โดยแบ่งออกด้านต่างๆ ได้ดังนี้

(1) ในด้านการบริการและหัวข้อหลักคือ วิธีการ நட ผลการ நட พบว่านักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติมีความรู้สึกในระดับความรู้สึกพึงพอใจ (ระดับ 6 จากคะแนนเต็มคือ ระดับ 7) ส่วน
หัวข้อหลัก กระบวนการ อยู่ในระดับความรู้สึกค่อนข้างพอใจ (ระดับ 5)

(2) ด้านสถานที่และสิ่งนำเสนอทางกายภาพและหัวข้อหลัก ห้อง நட สิ่งนำเสนอทาง
กายภาพ ที่ตั้ง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความรู้สึกพอใจและไม่พอใจ
เท่ากันหรืออยู่ในระดับกลาง (ระดับ 4) ส่วนหัวข้อหลัก ความสะอาดของสถานที่ อยู่ในระดับ
ความรู้สึกค่อนข้างพอใจ (ระดับ 5)

(3) ด้านผู้ให้บริการและหัวข้อหลัก ความสะอาดของผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมี
ความรู้สึกในระดับค่อนข้างพอใจ (ระดับ 5) ส่วนหัวข้อหลัก ความรู้ความสามารถในการ நட
นักเที่ยวชาวต่างชาติมีความรู้สึกในระดับความรู้สึกพึงพอใจ (ระดับ 6) ส่วนหัวข้อหลัก
ลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความรู้สึกพอใจและไม่พอใจเท่ากันหรืออยู่ในระดับกลาง
(ระดับ 4)

(4) ด้านการส่งเสริมการตลาดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในหัวข้อหลัก
การต้อนรับและการให้ข้อมูลในระดับความรู้สึกค่อนข้างไม่พึงพอใจ (ระดับ 3)

(5) ด้านราคานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในหัวข้อหลัก ค่าบริการเหมาะสม
กับคุณภาพบริการในระดับความรู้สึกค่อนข้างพอใจ (ระดับ 5)

การเรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านการบริการ ด้านราคา
ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วน
นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในส่วนหัวข้อหลักคือ ผลการ நடและค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจ
โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับความรู้สึกค่อนข้างพอใจ (ระดับ 5)

Independent Study Title Satisfaction Level of Foreign Tourists After Using Thai
Traditional Massage Services in Mueang District,
Chiang Mai Province

Author Miss Sutthiphorn Wan-te

Degree Master of Arts (Tourism Industry Management)

Independent Study Advisory Committee

Asst. Prof. Dr. Phetcharee Rupavijetra Chairperson

Asst. Prof. Dr. Chaiwat Roongruangsee Member

Asst. Prof. Orapin Santidhirakul Member

ABSTRACT

The objective of the independent study was to study satisfaction level of foreign tourists after using thai traditional massage services in Mueang district, Chiang Mai province. The data collection based on survey research was done by distributing questionnaires in English, Japanese and Chinese to 375 tourists from 34 thai traditional massage services in Meaung district. D-T Scale (Delighted - Terrible Scale) 7 level was applied in order to analyse the satisfaction theory from Andrew and withey.

The results of this study were as follows : Foreign tourists with different in sex were found that there was a statistically significant difference on their satisfaction towards service and process aspects. Foreign tourists who had higher income, their satisfaction in price aspect were found in higher level. Foreign tourists with different in sex were found that there was a statistically significant difference on their satisfaction towards cleanliness aspects and The masseuse and masseur aspects had higher satisfied manipulation and styles were found in higher level competence. Foreign tourists with different in sex had a statistically significant difference on

their satisfaction towards price aspects and the higher education foreign tourists for each level were found in higher level price aspects and foreign tourists from different continents had a statistically significant difference on their satisfaction towards cleanliness competence and personality of masseuse and masseur aspects.

The satisfaction towards thai traditional massage services using 7 level D-T scale were as follows;

(1) Regarding to service and process aspect foreign tourist were pleased (level 6) in massage technique and massage result. Who mostly satisfied (level 5) in operation and process.

(2) The results of foreign tourist satisfaction towards place and physical evidence aspect were shown differently as follows : massage room, physical evidence and location about equally satisfied and unsatisfied (level 4). The level of cleanliness mostly satisfied (level 5).

(3) Regarding to the masseuse and masseur aspect and the cleanliness mostly satisfied (level 5). Foreign tourist were pleased (level 6) in their competence that who about equally satisfied and unsatisfied (level 4) personality of the masseuse and masseur.

(4) According to promotion aspect foreign tourist mostly dissatisfied (level 3) in reception and information staff.

(5) Foreign tourists mostly satisfied (level 5) for reasonable price.

The highest satisfaction among all aspects were service and process aspect and price aspect, the masseuse and masseur aspect, place and physical evidence aspect and promotion aspect in orderly. Massage result aspect was rated in the highest satisfaction and promotion aspect was rated in the lowest satisfaction. The overall satisfaction of thai traditional massage service was mostly satisfied (level 5).