

หัวข้อสารนิพนธ์	การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้เขียน	ภัทรา แสงสุรจันทรกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อศวิน แสงพิกุล
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อสำรวจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอหัวหิน จำนวน 320 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน โดย สถิติเชิงพรรณนาใช้ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนสถิติเชิงอนุมานที่ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยวิธีการทดสอบหาค่าความแตกต่างแบบ T-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (F-test หรือ One-Way ANOVA) และ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่มีลักษณะเป็น Multiple Response โดยวิเคราะห์การแจกแจงแบบตารางไขว้ (CrossTab)

ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย โดยนักท่องเที่ยวมีรายได้ต่อเดือน 15,000-30,000 บาท และมีจุดประสงค์หลักในการเดินทางมาเที่ยวพักผ่อน

ผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 79.4 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพด้วยตนเอง ร้อยละ 51.6 โดยผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ ด้วยตนเอง ร้อยละ 53.1 และเดินทางมาใช้บริการ ในวันเสาร์-วันอาทิตย์ ร้อยละ 32.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักร้านนวดเพื่อสุขภาพจากป้ายโฆษณา

มากที่สุด ร้อยละ 32.8 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ เพื่อ คลายเครียด ร้อยละ 35.0
เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ 201-500 บาท ร้อยละ 42.8

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน ในขณะที่ นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการต้อนรับของพนักงานด้านระยะเวลาในการรอรับบริการนวดด้านการบริการนวด/วิธีการนวดด้านบรรยากาศ/ดนตรี/มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานนวด ด้านการตกแต่ง/บรรยากาศของร้านด้านความเหมาะสมของระยะเวลาในการนวด ด้านความสะอาดของเครื่องมือ ด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในด้านความสะอาดของร้าน ด้านราคา ด้านการให้คำปรึกษา/คำแนะนำเพื่อการนวดด้านจำนวนพนักงานนวดเพียงพอในการให้บริการที่พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ ผู้ให้บริการนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอหัวหินควรมีการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ด้านนวดเพื่อสุขภาพ และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เพื่อสามารถเป็นจุดเด่นในการจูงใจนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ โดยควรมีการวางแผนพนักงานให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ และให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด

Thesis: The study of behavior and satisfaction of Thai tourists in the service of healthy massage in Hua-Hin district, Prachuap Khiri Khan Province.

Author: Phattra Sangsurachantaragul

Thesis advisor: Dr.Aswin Sangpikul

Major Program: Faculty of Tourism Management

Academic Year: 2014

ABSTRACT

Objective: The aim of this study were to (i) survey the behavior of the tourists in the service of healthy massage in Hua-Hin district, Prachuap Khiri Khan province and (ii) measure the level of the satisfaction of the travelers in the service of healthy massage in Hua-Hin. The survey system was used for collecting information by questionnaire. It was used for asking Thai tourists about the service of healthy massage in Hua-hin for 320 people. The statistic was used in 2 types, insisting of the statistic of descriptive and the statistic of inferential.

By descriptive statistics was used for illustrating Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation. Inferential statistics was used for illustrating Hypothesis Testing. It showed how to test the differences between T-test and F-test (One-Way). Moreover, we also used the analysis of data variables in a form of a Multiple Response, by analyzing the Distributive Cross-tabulation (Crosstab).

The research has found that most travelers who do massage for health were female rather than male. By Aged between 26-35 years, most of them have been married and finished their bachelor's degree in business. They mostly have their own business with the monthly income, which is approximately 15,000-30,000 baht, and their main purpose is traveling for a vacation.

Result: The study of the behavior of the massage service for health in Hua-Hin has found that most of the examples receiving massage for health were 79.4 percents. Most of general tourists receiving massage for health were 51.6 percent. The people, having an influence and

making their own decision, receiving massage for health were 51.3 percent, and they usually receiving massage on Saturday and Sunday were 32.8 percent. Moreover, the people, as the example, have known massage for health by advertisement was 32.8 percent. The main goal of using massage for relaxing had 35.0 percent. By the cost of service is about 201-500 Baht.

First hypothesis: It was shown that the Thai male tourists have a different salary. They also have a purpose of opting Thai massage for health differently in Hua-Hin while The Thai tourists, having a different level of education, have a purpose of opting Thai massage for health indifferently. This has a statistical significance level at 0.05

Second hypothesis: It was shown that Sex, the level of education and monthly salary have a satisfaction of opting Thai massage for health indifferently. This has a statistical significance level at 0.05

The result of satisfaction: the Study of the satisfaction level of tourists in the use of health services in Hua-Hin has found that the tourists who went to massage service have a satisfaction of middle levels. By the high level of satisfaction is the hospitality of the staff, the waiting time to receive massage services, treatment services, interpersonal relations of staff , the decoration and the atmosphere of the shop, the suitable duration of treatment, the Cleaning tools and the product of using in the shop , Price, consulting and advice to people in order to do treatment. In addition, the tourists have the satisfaction of middle levels in providing an adequate of staff for services.

Suggestion: Researchers have suggested that who want to have a shop with healthy massage in Hua- Hin should have trained staff with knowledge of massage therapy and have a positive attitude towards service. To be featured in attracting tourists to the health service. By planning staff, meaning is in order to meet the number of service users and focus on the marketing as well.