

ชื่อภาคนิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ เขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นางสาวภาวดี นววรรณษ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.ยุดลักษ์ณ์ เวชวิทยาขลัง 2) รศ.ปรีชา วัฒนาทิพยธำรงค์ 3) ผศ.นิภา เมธธาวิชัย
ปีการศึกษา 2552 จำนวน 109 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ การนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ เขตกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เฉพาะด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก และด้านบุคลากร อยู่ในระดับน้อย นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบริการ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และด้านกระบวนการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....2.....3.....

Term paper title : The Satisfaction Customers toward the Traditional Massage at Wat Pho, Bangkok.

Researcher : Miss Phawadol Nawaworapong. Degree Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors 1) Asst. Prof. Dr. Yuwalak Vejwittayaklung 2) Assoc. Prof. Preecha Wattanatiphumrong 3) Asst. Prof. Nipa Mettavechai. Academic year : 2009. 113 pp. Keywords : traditional massage.

Abstract

The objectives of this research were to study the satisfaction customers toward the traditional massage service at Wat Pho, Bangkok, and to compare this satisfaction classified by demographic characteristics. The samples consisted of 169 customers. Questionnaire was used as a research tool. Data were analyzed quantitatively by use of frequency, percentage, means, standard, t-test and analysis of variance.

The study revealed that 1) The general customer satisfaction towards the traditional massage service mentioned above was at a medium level. Considered in each aspects, the results indicated that only marketing promotion received satisfaction at a high level while personnel was at a low level. The other aspects were voted at a medium level. 2) The result from comparison of satisfaction which customer had classified by demographic characteristics found that customers, in different age and occupation, in general had difference in satisfaction at 0.05 statistical significant level. When considered in each aspects, the satisfaction levels in service, voted from customers who were different in salary and education level, were different at 0.01 and 0.05 statistical significant levels respectively. For aspect of place, customer in different occupations in general had difference in satisfaction at 0.05. For aspect of marketing promotion, customers in different education level, occupation, and age generally had difference in satisfaction at 0.01, 0.01 and 0.05 respectively. For the last aspect, procedure, The general satisfaction received from customers in different occupations was different at 0.05 statistical significant level.

Student's signature

Term paper advisors' signature 1..... 2..... 3.....