

วารสารวิชาการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

Journal of Kanchanaburi Rajabhat University

ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2564 ISSN 2286-7589



ISSN 2286-7589

สถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
ที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน



วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี Journal of Kanchanaburi Rajabhat University

วารสารระดับชาติในฐานข้อมูลดัชนีวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 2 ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะผู้จัดทำวารสาร

ที่ปรึกษา

ดร.ณรงค์เดช รัตนานนท์เสถียร

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

บรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.มนต์ชัย

เทียนทอง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สมบัติ

กาญจนกิจ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.สุทัศน์

ยกส้าน

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ศาสตราจารย์ ดร.อภิชัย

พันธเสน

มหาวิทยาลัยรังสิต

ศาสตราจารย์ชวน

เพชรแก้ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

รองศาสตราจารย์ ดร.วาทินี

ชัยวัฒน์สิน

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์

สังข์รักษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร

คณะกรรมการบริหารวารสาร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ย์

สุขขานา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์

รวมชมรัตน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพงษ์

จรัสโรจนกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุทัศน์

กัมณี

นางอัมพร ไชยศรี

ฝ่ายจัดการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพงษ์

จรัสโรจนกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุทัศน์

กัมณี

นางอัมพร ไชยศรี

นางสาวลำอังก์ ชูศรี

นายเรวัตตะ กิจจานุรักษ์

นางปัทมา ชัคิตตริย์

นางวันวิสา ใบบัว

นางสาวปติตตา บุญอินทร์

นางสาวสุนันทา แก้วสอาด

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 70 หมู่ 4 ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี รหัสไปรษณีย์ 71190

บทบรรณาธิการแถลง

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ถูกจัดอยู่ในศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 2 (พ.ศ.2563-2567) ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ก้าวสู่ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 (เดือนมกราคม – มิถุนายน 2564)

สถานการณ์ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (COVID-19) ดูเหมือนสถานการณ์จะดีขึ้น มีบางท่านได้รับการฉีดวัคซีนด้วยแล้ว แต่ก็ยังมีข่าวการระบาดให้เห็นตามพื้นที่ต่าง ๆ วารสารวิชาการเล่มนี้จึงนำเสนอบทความเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ตและแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่นำมาใช้เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน เรื่อง ความวิตกกังวลในการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์แพร่กระจายเชื้อโควิด - 19 ของนิสิตสาขาพลศึกษา และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ การพัฒนาการเรียนเอ็มเลิร์นนิ่งร่วมกับการเรียนรู้แบบปัญหาเป็นฐาน

กองบรรณาธิการ ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ส่งบทความมาให้พิจารณาตีพิมพ์ และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านในการพิจารณาบทความที่ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบทความให้ถูกต้อง และมีคุณภาพ ตลอดจนคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ที่ให้การสนับสนุนการจัดทำวารสารวิชาการฯ และคณะผู้จัดทำวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ศาสตราจารย์ ดร.มนต์ชัย เทียนทอง

บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความรับเชิญ	
อาการบกพร่องด้านความสามารถในการอ่าน และการคำนวณ สุทัศน์ ยกส้าน	3
บทความวิจัย	
ความวิตกกังวลในการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่กระจายเชื้อโควิด-19 ของนิสิตสาขาพลศึกษา ลักขมี ฉิมวงศ์	9
พฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี นฤมล อนันโท	20
การพัฒนาบทเรียนเอ็มเลิร์นนิ่งร่วมกับการเรียนรู้แบบปัญหาเป็นฐาน รายวิชาเทคโนโลยี (วิทยาการคำนวณ) เรื่อง แนวคิดเชิงคำนวณ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนบางลี่วิทยา นพดล ผู้มีจรรยา และอาลาดา สุดใจดี	33
ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้วิธีการแบบเปิด ที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง พื้นที่ผิวและปริมาตร ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนประจวบวิทยาลัย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กิตติยา เกศเทศ และสุรวิรัตน์ อารีรักษ์สกุล ก้องโลก	45
ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	58
วราลักษณ์ เจริญผล สุพิศ ฤทธิแก้ว นีรนนาท แก้วประเสริฐ ระฆังทอง นิยม กำลังดี และสมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ การตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ท ในอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ธัญชกร ภูติสวัฒนกุล และชินโสณ วิสิฐนิธิกิจจา	73
การจัดการกากเปลี่ยนเมล็ดมะม่วงหิมพานต์ด้วยเทคโนโลยีแก๊สซิฟิเคชันกรณีศึกษา อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ พิทักษ์ คล้ายชม สิงห์เดช แดงจวง และพรทิพพา พิญญาพงษ์	84
รูปแบบการจัดการองค์การแห่งความเป็นเลิศของโรงงานผู้ผลิตเสื้อกีฬาเพื่อส่งออก ชาติชาย สิงห์เดช อิงอร ตันพันธ์ และสุธรรม พงศ์สำราญ	98
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหาร ที่ได้รับรางวัล บิบ กูร์มอนด์ โดยมีชลินในกรุงเทพมหานคร เจนจิรา เพียรศิริภิญโญ และจอมขวัญ สุวรรณรักษ์	112
คู่มือภาษาจีนเพื่อการบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน สำหรับผู้ให้บริการนวด ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี ปภัสนร ไพบุลย์ธิตพรชัย สรินทิพย์ คงครินทร์ และคำพล โพธิ์นอก	123
ฤทธิ์การต้านเชื้อจุลินทรีย์ของสารสกัดจากตะกิก ศจิษฐา ประเสริฐกุล	135
ชุดวงจรเรียงกระแสตรงแรงสูงแบบแรงดันสองเท่า 600 kV สวัสด์ ยุคะลิ่ง สันติภาพ โคตรทะเล และปกรณ์ คุ่ยชูชีพ	147

คู่มือภาษาจีนเพื่อการบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน สำหรับผู้ให้บริการนวด ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี

CHINESE HANDBOOK TO SERVICE CHINESE TOURISTS FOR MASSEUSE STAFFS AT THE HEALTH ESTABLISHMENT IN PHETCHABURI PROVINCE

Received: June 30,2020

Revised : July 17,2020

Accepted : August 31,2020

ปภัสสร ไพบูลย์ธิตพิพรชัย¹⁾, สรินทิพย์ คงครินทร์²⁾, คำพล โพธิ์นอก³⁾

¹⁾นักศึกษาระดับปริญญาเอก คณะมนุษยศาสตร์ ภาควิชาภาษาจีน สาขาภาษาศาสตร์และภาษาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีหัวจง มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน

^{2),3)}สาขาวิชาภาษาจีน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

Papassorn Paiboonthitipornchai ¹⁾, Sarintip Kongkarin²⁾, Kamphon Phonok³⁾

¹⁾PhD student of Major of Linguistics and Applied Linguistics, Department of Chinese Language, the College of Humanities, Huazhong University of Science and Technology, under the supervision of Prof.Cheng Bangxiong

^{2),3)} Faculty of Humanities and Social Sciences. Kanchanaburi Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสร้างคู่มือการให้บริการการนวดสำหรับผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในเขตจังหวัดเพชรบุรี 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการการนวดที่มีต่อการใช้คู่มือในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในเขตจังหวัดเพชรบุรี 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อผู้ให้บริการนวดในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในเขตจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ให้บริการนวดในสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพของเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรีที่ลงชื่อตอบรับแบบสอบถามและยินดีเข้าร่วมฝึกอบรมทักษะการสนทนาภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการนวดในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจำนวน 30 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ คู่มือการให้บริการนวดแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนสำหรับผู้ให้บริการนวดแบบประเมินความพอใจของพนักงานบริการที่มีต่อการใช้คู่มือ แบบประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อผู้ให้บริการนวด โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ใช้คู่มือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในการจัดรูปแบบของคู่มือนี้ รองลงมา คือ ด้านความเหมาะสมที่จะนำไปเผยแพร่ ในการปรับใช้กับสถานประกอบการฯ สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อผู้ให้บริการนวดที่ได้ใช้คู่มือในการสื่อสารร่วมด้วย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อพนักงานสามารถใช้ภาษาจีนในการแนะนำผลิตภัณฑ์ของทางร้านได้อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านพนักงานสามารถใช้ภาษาจีนแนะนำการให้บริการได้ง่ายต่อการเข้าใจ สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการนวด อยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าการยกระดับทางภาษาเพื่อให้สอดคล้องกับผู้รับบริการ จะส่งผลต่อศักยภาพในการให้บริการและความพึงพอใจต่อการพัฒนาศักยภาพของตัวผู้ให้บริการเอง ตลอดจนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำสำคัญ: คู่มือภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการนวด นักท่องเที่ยวชาวจีน ผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to create a massage service handbook for massage staff who worked at health establishments, and 2) to evaluate the massage staff's satisfaction with the handbook and evaluate the Chinese tourists' satisfaction with the masseuse staff in Phetchaburi province. The research samples were 20 massage staff who worked at health establishments and volunteered to attend the Chinese communication training program. The research instruments were a massage service handbook for massage staff, the evaluation form for the massage staff's satisfaction with the massage service handbook, the evaluation form for the Chinese tourists' satisfaction with the massage staff. The statistical devices employed were percentage, mean and standard deviation. The results were as follows: 1) The massage staff's satisfaction with the format of the handbook was at the highest level, followed by the appropriateness of distribution. The overall satisfaction level was at the highest level; 2) In terms of the Chinese tourists' satisfaction with the massage staff who used the handbook, it was found that they were satisfied with the massage staff who could speak Chinese to recommend the products in the shops at the highest level, followed by the massage staff who could speak Chinese to recommend their services easily and clearly. The overall satisfaction level of the Chinese tourists who received the massage services was at a high level. This showed that the ability of the massage staff to communicate in Chinese enhanced their service potential and customers' satisfaction.

Keywords : Chinese Handbook for Massage Staff, Chinese Tourist, Massage Staff in Health Establishments

บทนำ

จังหวัดเพชรบุรี เป็นจังหวัดหนึ่งที่ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันตกของประเทศไทย มีลักษณะทางภูมิศาสตร์ที่เอื้อต่อการดำเนินชีวิต การประกอบธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจด้านการท่องเที่ยว โดยมีทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เช่น อุทยานประวัติศาสตร์พระนครคีรี พระราชวังรามราชนิเวศน์ เป็นต้น จากสถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของสำนักงานการท่องเที่ยว

และกีฬาจังหวัดเพชรบุรีในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา คือ พ.ศ. 2561 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 546,617 คน และ พ.ศ.2562 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 550,539 คน โดยเป็นการท่องเที่ยวในหลายรูปแบบ และมีนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี คิดเป็นร้อยละ 7.7% (<https://phetchaburi.mots.go.th>,19 มี น ำ ค ม 2563) ซึ่งปัญหาสำคัญที่คล้ายคลึงกันประการหนึ่ง

ของนักท่องเที่ยวชาวจีน คือ การสื่อสารด้วยภาษาจีน ดั่งข้อเสนอของ Mr.Zhu Wei Dong กงสุลใหญ่ สถานเอกอัครราชทูตสาธารณรัฐประชาชนจีนประจำ ประเทศไทย ในเวทีการประชุมเพื่อหาแนวทาง ในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย – จีน ในพื้นที่อำเภอหัวหิน – ชะอำ เมื่อวันที่วันจันทร์ ที่ 25 สิงหาคม 2557 โดยมีข้อเสนอแนะให้ทางแหล่งท่องเที่ยวจัดทำป้ายภาษาจีน เช่น ข้อควรระวัง ข้อห้าม ป้ายบอกทาง ป้ายเตือนนักท่องเที่ยว คู่มือแหล่งท่องเที่ยวเป็นภาษาจีนตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น แหล่งท่องเที่ยว ชายหาด โรงแรม สถานที่สาธารณะต่าง ๆ ซึ่งสามารถหลีกเลี่ยงปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นมา ก็ได้ (www.tiewpakklang.com, 18 มีนาคม 2558) ในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี มีสถานที่ท่องเที่ยว แหล่งพักผ่อนหย่อนใจที่หลากหลาย และสถานที่พักผ่อนที่มีมาตรฐาน ส่งผลให้มีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน หลั่งไหลเข้ามาท่องเที่ยวและใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็น โรงแรม เกสเฮ้าส์ เป็นต้น ในสถานที่พักผ่อนนั้น ๆ ก็อาจจะมีการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น สถานที่ออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ และการนวด เป็นต้น สำหรับธุรกิจนวดในเขตจังหวัดเพชรบุรี ก็มีการให้บริการอยู่เป็นจำนวนมากซึ่งปรากฏผ่านชื่อสถานที่พักผ่อนนั้น ๆ เช่น บ้านกลางสวน บ้านสบาย เป็นต้น สำหรับสถานที่เหล่านี้เป็นการให้บริการในรูปแบบการนวดผ่อนคลาย อันเป็นที่นิยมของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการนวดของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ผู้วิจัยได้พบคือ ปัญหาการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับพนักงานบริการนวด เช่น ปัญหาการสื่อสารด้วยภาษาจีน เพื่ออธิบายรูปแบบการนวด ขั้นตอนการนวด อัตราค่าบริการ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้สำหรับการนวด เป็นต้น (สิปปศิณี บาเรย์, 2555) ด้วยปัญหาการสื่อสารดังกล่าวจึงกลายเป็นประเด็นการศึกษา

ที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริการนวด ในสถานประกอบการฯ และการพัฒนาคู่มือคำศัพท์ ภาษาจีนสำหรับพนักงานบริการนวด ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาวิจัยเพื่อสร้างคู่มือการให้บริการนวดสำหรับสถานประกอบการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการให้บริการสำหรับผู้ให้บริการชาวจีน และเพื่อเป็นการยกระดับศักยภาพทางการบริการของธุรกิจบริการนวดในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี (สิทธิชัยธรรมเสนห์, 2554)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างคู่มือการให้บริการการนวดสำหรับผู้ให้บริการ ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในเขตจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการการนวดที่มีต่อการใช้คู่มือ ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในเขตจังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อผู้ให้บริการนวดในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในเขตจังหวัดเพชรบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่มีต่อการให้บริการการนวดสำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีน ในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี เพื่อสร้าง “คู่มือการให้บริการนวดแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน สำหรับผู้ให้บริการนวด” และยกระดับคุณภาพการให้บริการนวดในสถานประกอบการฯในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี โดยกลุ่มประชากรที่ศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มผู้ให้บริการนวดที่อยู่ในสถานประกอบการฯ ในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรีและกลุ่ม

ผู้รับบริการโดยเจาะจงเป็นนักท่องเที่ยวยาวจีนที่มา
รับบริการในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ลงพื้นที่สัมภาษณ์ สอบถาม เพื่อให้ทราบถึง
ปัญหาของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและพนักงาน
ให้บริการนวด ที่ให้บริการกับนักท่องเที่ยวยาวจีน
ผู้วิจัยได้มีการลงพื้นที่ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับปัญหา
ที่เกิดขึ้น

2. เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล
ทั้งด้านทฤษฎีและปฐมภูมิ ด้านปฐมภูมิเก็บรวบรวม
ข้อมูลจากสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในเขตจังหวัด
เพชรบุรีและพนักงานบริการนวดในสถานประกอบการ
ดังกล่าว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ พร้อมนำเสนอ
คืนสู่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ เพื่อตรวจสอบและ
ประเมินข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์

3. การผลิตต้นแบบคู่มือ (ฉบับร่าง) ผู้วิจัย
นำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบมาจัดทำเค้าโครงเรื่อง
ของคู่มือผลิตเป็นร่างคู่มือ นำเสนอกลับคืนสู่สถาน
ประกอบการเพื่อสุขภาพ เพื่อประเมินคู่มือ นำผล
ประเมินที่ได้กลับมาปรับปรุงแก้ไขคู่มือฉบับสมบูรณ์
โดยเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแบ่งเป็น 3 ตอนคือ
1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการชาวจีน
2) ความพึงพอใจต่อคู่มือ โดยจัดทำเป็นแบบมาตรา
ส่วนประเมินค่า (rating scales) มีคะแนนความสำคัญ
ในการประเมินผลตั้งแต่ 1-5 ตามหลักการสร้าง
แบบประเมินของ ลิเคิร์ต (Likert) จากนั้นนำมา
วิเคราะห์ข้อมูลค่าร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย
(mean) ของการประเมินรายข้อ โดยการกำหนดเกณฑ์
ช่วงของค่าเฉลี่ยตามค่า Likert Scales (อ้างในศิริชัย
พงษ์วิชัย, 2551) 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ 4) ผลิตต้นแบบ
คู่มือฉบับสมบูรณ์

ศึกษาคู่่มือการให้บริการนวดแก่นักท่องเที่ยว
ชาวจีน สำหรับผู้ให้บริการนวด ในเขตพื้นที่จังหวัด
เพชรบุรีได้มีการรวบรวมข้อมูล แนวคิด และงานวิจัย
ที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา เอกสารประกอบต่าง ๆ
รวมทั้งผลงานวิจัย ซึ่งนำเสนอในหัวข้อดังนี้

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออก
เป็น 2 กลุ่ม

1. กลุ่มแรกคือ ผู้ให้บริการนวดในสถาน
ประกอบการเพื่อสุขภาพ ในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี
โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง การเลือก
ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)
โดยเลือกสถานบริการนวดเพื่อสุขภาพได้แก่

- 1) บ้านกลางสวน
- 2) บ้านมุสบาย 1
- 3) บ้านมุสบาย 2
- 4) ศิริ มาสสาจ
- 5) ศูนย์แพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพชรบุรี

2. กลุ่มที่สองคือ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้
บริการนวดที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่
จังหวัดเพชรบุรี

กลุ่มตัวอย่างคือผู้ให้บริการนวดในสถาน
ประกอบการเพื่อสุขภาพที่ขึ้นทะเบียนการค้าในอำเภอ
ต่าง ๆ ในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 30 คน และ
นักท่องเที่ยวยาวจีนที่มาใช้บริการในเขตจังหวัด
เพชรบุรี จำนวน 30 คน

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือประกอบด้วยแบบ
ประเมิน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบดังนี้

แบบที่ 1 แบบสำรวจ และแบบสัมภาษณ์
เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจบริการในการนวด

แบบที่ 2 แบบประเมินคู่มือสำหรับผู้ให้บริการ
นวด แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และเติมคำในช่องว่าง โดยระบุข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินคุณภาพคู่มือสำหรับผู้ให้บริการวัด ความรู้ความเข้าใจเนื้อหาต่อคู่มือ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยระบุเนื้อหาของคู่มือ ประสิทธิภาพของการนำไปใช้ และเผยแพร่ต่อไป

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงคู่มือนี้ให้ดียิ่งขึ้น มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended)

แบบที่ 3 แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการจากผู้ให้บริการที่ผ่านการยกศักยภาพในการให้บริการทางภาษาจีน (สำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีน) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และเติมคำในช่องว่าง โดยระบุข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินระดับความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการวัด มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยระบุความสามารถ ความเข้าใจ และสมรรถนะในการสื่อสารภาษาจีนของผู้ให้บริการวัด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended)

การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการวัดที่มีต่อคู่มือให้บริการ ๑ นวดแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน สำหรับผู้ให้บริการวัดในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรีและนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อพนักงานบริการวัดที่ผ่านการยกระดับศักยภาพ

จากการใช้คู่มือ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

น้อยที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 1
น้อย	ระดับคะแนนเท่ากับ 2
ปานกลาง	ระดับคะแนนเท่ากับ 3
มาก	ระดับคะแนนเท่ากับ 4
มากที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 5

ในแบบสอบถามมีการจัดระดับคะแนนค่าเฉลี่ยในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน 1.00 – 1.80 คือ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับคะแนน 1.81 – 2.60 คือ มีความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 2.61 – 3.40 คือ มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 3.41 – 4.20 คือ มีความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 4.21 – 5.00 คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี รวบรวมข้อมูลแนวคิดจากการค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนวด นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 การผลิตคู่มือ (ฉบับทดลอง) เริ่มด้วยการสร้างเนื้อหา กำหนดรูปแบบ องค์ประกอบของคู่มือโดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบวิธีการสร้างคู่มือ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ต่อมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น กำหนดจุดมุ่งหมายและขอบเขตในการสร้างคู่มือ กำหนดเนื้อหาของคู่มือ

ร่วมกับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในเขตพื้นที่ จังหวัดเพชรบุรี

ขั้นตอนที่ 3 ทดลองใช้คู่มือผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินคู่มือและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการให้บริการของผู้ให้บริการนวด ในการประเมินคู่มือสำหรับผู้ให้บริการนวด ได้สร้างแบบประเมินขึ้นมาซึ่งมี 2 รูปแบบ คือ แบบประเมินคู่มือสำหรับผู้ให้บริการนวด และแบบประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีน ผู้วิจัยทดลองใช้คู่มือสำหรับผู้ให้บริการนวดในเขตพื้นที่ จังหวัดเพชรบุรี ทางผู้วิจัยได้จัดอบรมเรื่องเกี่ยวกับการสื่อสารด้วยภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการนวด ให้กับพนักงานบริการนวดกลุ่มเป้าหมาย โดยมีวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ให้การอบรม หลังการอบรมได้มีการแจก “คู่มือการบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนสำหรับผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี” ให้นำไปศึกษาเป็นเวลา 1 เดือน และทดลองใช้จริงเป็นเวลา 1 เดือน

ขั้นตอนที่ 4 แกะไขปรับปรุงและจัดทำคู่มือฉบับสมบูรณ์ นำผลการประเมินของผู้ทดลองใช้คู่มือมาวิเคราะห์ ปรับปรุง แกะไขพร้อมทั้งเพิ่มเติมรายละเอียดที่ยังไม่ครบถ้วนในคู่มือสำหรับพนักงานบริการนวดนำเสนอรายงานการวิจัยในรูปแบบ รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขคู่มือให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากข้อเสนอแนะของผู้ทดลองใช้ จากคู่มือที่ได้รับการพัฒนานั้นได้รับการพิมพ์ออกมาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริงสำหรับสถานบริการนวดในพื้นที่ศึกษา และใกล้เคียงต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับหาระดับความพึงพอใจของพนักงานบริการนวดต่อคู่มือและนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อพนักงานบริการนวด

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวัดการกระจายของข้อมูล

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคู่มือเพื่อการยกระดับศักยภาพในการบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน สำหรับผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในเขตพื้นที่ จังหวัดเพชรบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการให้บริการของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้นักท่องเที่ยวชาวจีน รวมทั้งวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการนวดแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน โดยทดลองใช้นวัตกรรมต้นแบบในการยกระดับการบริการนวด และนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในการพัฒนาแนวทางการให้บริการนวดแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน ในบทนี้สืบเนื่องมาจากการดำเนินงานวิจัยในบทที่ 3 ซึ่งมีแบบประเมิน 2 รูปแบบคือ แบบประเมินคู่มือสำหรับผู้ให้บริการนวดและแบบประเมินสำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ให้บริการนวด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง พบผู้ให้บริการนวดที่เป็นเพศหญิงจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 ช่วงอายุที่พบคือ ระหว่าง 41–59 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 ใช้คู่มือในการฝึกระยะเวลา 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 50

2. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการนวดของนักท่องเที่ยวชาวจีน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีน

ที่มาใช้บริการนวดเป็นเพศหญิงทั้งสิ้น 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 และเป็นเพศชายเพียง 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ช่วงอายุระหว่าง 26-40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.34 เคยมาใช้บริการนวดในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 33.33 และไม่เคยมาใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 66.6

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มือสำหรับผู้ให้บริการนวด ในสถานประกอบการทั้งหมด 5 สถานที่ พนักงานบริการนวดที่เข้ารับการอบรม และทำแบบประเมินจำนวน 30 คน พบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้ให้บริการนวดที่มีต่อการใช้คู่มือ

ด้านความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ครอบคลุมเนื้อหาข้อมูล	88.60	4.43	0.568	มากที่สุด
ภาพประกอบในคู่มือ	88.00	4.40	0.621	มากที่สุด
การจัดรูปแบบในคู่มือ	92.00	4.60	0.563	มากที่สุด
ความเหมาะสมในการเผยแพร่และปรับใช้	89.40	4.47	0.615	มากที่สุด
เนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์และชัดเจน	82.60	4.13	0.681	มาก
คำที่ใช่ง่ายต่อความเข้าใจ	87.40	4.37	0.490	มากที่สุด
คู่มือนี้ง่ายต่อการศึกษาด้วยตนเอง	81.80	4.09	0.895	มาก
ประสิทธิภาพต่อการนำไปใช้ได้จริง	85.40	4.27	0.583	มากที่สุด
เป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพบริการนวด	86.60	4.33	0.479	มากที่สุด
ความพอใจโดยรวมของคู่มือ	86.60	4.33	0.606	มากที่สุด
รวม	86.84	4.34	0.117	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยาวจีนที่มีต่อผู้ให้บริการนวด โดยภาพรวม ด้านเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.84 ($\bar{x} = 4.34$, S.D.= 0.117) ด้านค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ 1) การจัดรูปแบบในคู่มือนี้ คิดเป็นร้อยละ 92.00 ($\bar{x} = 4.60$, S.D.= 0.563) 2) ความเหมาะสมในการ

เผยแพร่และปรับใช้ คิดเป็นร้อยละ 89.40 ($\bar{x} = 4.47$, S.D.= 0.615) 3) ครอบคลุมเนื้อหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 88.60 ($\bar{x} = 4.43$, S.D.= 0.568)

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยาวจีนที่ใช้บริการนวด ในสถานประกอบการทั้งหมด 5 สถานที่ ที่เข้ารับการนวดกับผู้ให้บริการนวดที่เข้ารับการอบรมจากคู่มือ

และสำรวจความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวชาวจีนมีต่อ
การรับบริการจากผู้ให้บริการขนาด จำนวน 30 คน

พบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ ร้อยละ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ผู้ให้บริการขนาดมีการต้อนรับและยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองดี	84.00	4.20	0.961	มาก
ผู้ให้บริการขนาดมีความพร้อมในการให้บริการ	89.40	4.47	0.629	มากที่สุด
ผู้ให้บริการขนาดแสดงความเป็นมิตร ความจริงใจและเต็มใจต่อการ ให้บริการ	74.60	3.73	0.785	มาก
ผู้ให้บริการขนาดแต่งกายสุภาพและเรียบร้อย	73.40	3.67	0.758	มาก
ผู้ให้บริการขนาดสามารถใช้ภาษาจีนในการแนะนำผลิตภัณฑ์ของทาง ร้านได้	91.40	4.57	0.679	มากที่สุด
ผู้ให้บริการขนาดสามารถใช้ภาษาจีนในการแนะนำการให้บริการได้ ง่ายต่อการเข้าใจ	90.00	4.50	0.635	มากที่สุด
ผู้ให้บริการขนาดสามารถตอบข้อซักถามและอธิบาย รายละเอียดที่ลูกค้าต้องการได้	76.00	3.80	0.805	มาก
ผู้ให้บริการขนาดยอมรับฟังความคิดเห็นและคำชมของลูกค้า	86.00	4.30	0.651	มากที่สุด
ความพอใจโดยรวมต่อผู้ให้บริการขนาด	88.00	4.40	0.675	มากที่สุด
รวม	83.6	4.18	0.129	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.6 ($\bar{x} = 4.18$,
S.D.= 0.129) ด้านค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด
3 อันดับ ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการขนาดสามารถใช้ภาษาจีน
ในการแนะนำผลิตภัณฑ์ของทางร้านได้ คิดเป็นร้อยละ
91.40 ($\bar{x} = 4.57$, S.D.= 0.679) 2) ผู้ให้บริการขนาด
สามารถใช้ภาษาจีนในการแนะนำการให้บริการได้ง่าย
ต่อการเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 90.00 ($\bar{x} = 4.50$,
S.D.= 0.635) 3) ผู้ให้บริการขนาดมีความพร้อม
ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.60 ($\bar{x} = 4.47$,
S.D.= 0.629) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. สรุปผลงานวิจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้
คู่มือที่มีต่อคู่มือ

1) สรุปผลงานวิจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

ด้านเพศ สรุปผลงานวิจัยได้ว่าผู้ประกอบ
อาชีพให้บริการขนาด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33

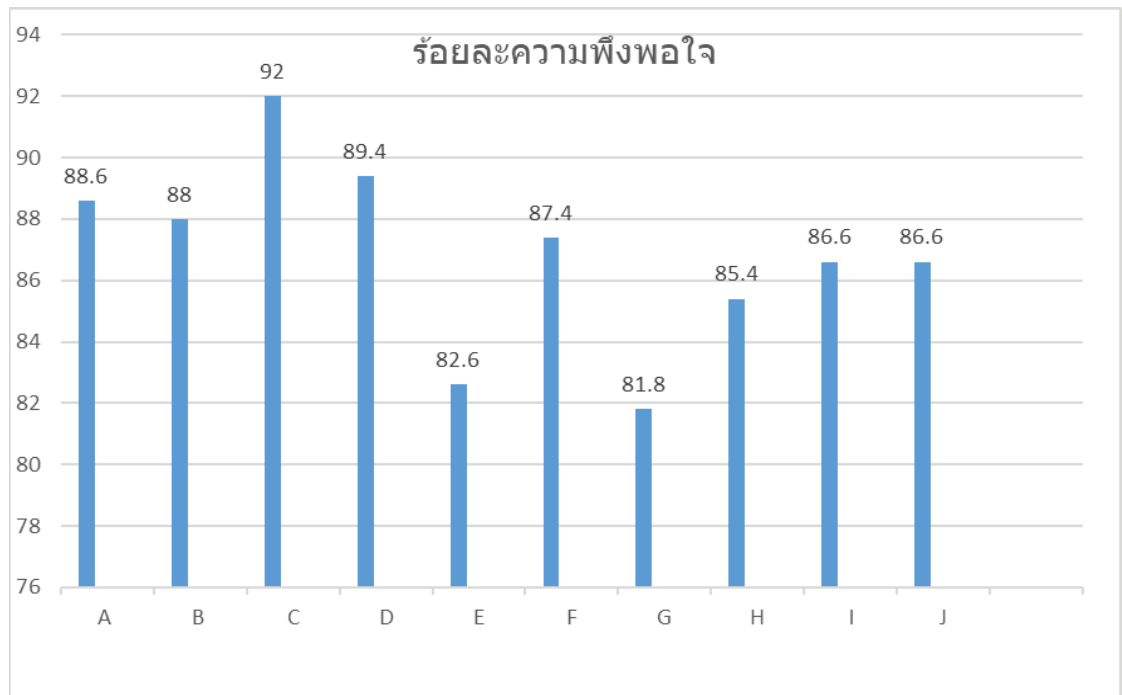
ด้านอายุ สรุปผลงานวิจัยได้ว่าช่วงอายุ
ของผู้ประกอบอาชีพให้บริการขนาด อยู่ในช่วงอายุ

ระหว่าง 41-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.67 ปี และไม่พบ
ผู้ให้บริการนัดในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป

ด้านระดับการศึกษา สรุปลงงานวิจัย
ได้ว่าผู้ประกอบการอาชีพให้บริการนัดส่วนใหญ่
จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน
ทั้งสิ้น 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33

ด้านระยะเวลาการใช้คู่มือ สรุปลงงานวิจัย
ได้ว่าผู้ประกอบการอาชีพให้บริการนัด ใช้คู่มือในการฝึก
1-2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 50.00

2) สรุปลงงานวิจัยด้านความพึงพอใจ
ของผู้ใช้คู่มือที่มีต่อคู่มือ



ภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อคู่มือ

- A ความพึงพอใจด้านการครอบคลุมเนื้อหาข้อมูล
- B ความพึงพอใจด้านภาพประกอบในคู่มือ
- C ความพึงพอใจด้านการจัดรูปแบบในคู่มือ
- D ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมในการเผยแพร่
และปรับใช้
- E ความพึงพอใจเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์
และชัดเจน
- F ความพึงพอใจด้านคำที่ใช่ง่ายต่อความเข้าใจ

- G ความพึงพอใจด้านคู่มือนี้ง่ายต่อการศึกษ
ด้วยตนเอง
- H ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพต่อการนำไปใช้
ได้จริง
- I ความพึงพอใจด้านเป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพ
บริการนัด
- J ความพึงพอใจโดยรวมของคู่มือ

สรุปลงงานวิจัยได้ว่า ผู้ประกอบการอาชีพให้บริการ
นัดที่มีต่อคู่มือพบว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ที่ผู้ใช้มีต่อคู่มือ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.84 ($\bar{x} = 4.34$, S.D.= 0.117) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีการกระจายของข้อมูล และมีการเกาะกลุ่มกันในระดับที่ดี และยอมรับได้

ผู้ประกอบอาชีพให้บริการนวดระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการรูปแบบของคู่มือนี้เหมาะสมมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.00 ($\bar{x} = 4.60$, S.D.= 0.563) รองลงมาคือด้านเหมาะสมที่จะนำไปเผยแพร่ ปรับใช้กับสถานประกอบการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.40 ($\bar{x} = 4.47$, S.D.= 0.615) และพบระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านคู่มือนำง่ายต่อความเข้าใจและศึกษาด้วยตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 81.80 ($\bar{x} = 4.09$, S.D.= 0.895)

2. สรุปผลงานวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อผู้ให้บริการ

1) สรุปผลงานวิจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านเพศ สรุปผลงานวิจัยได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการนวดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

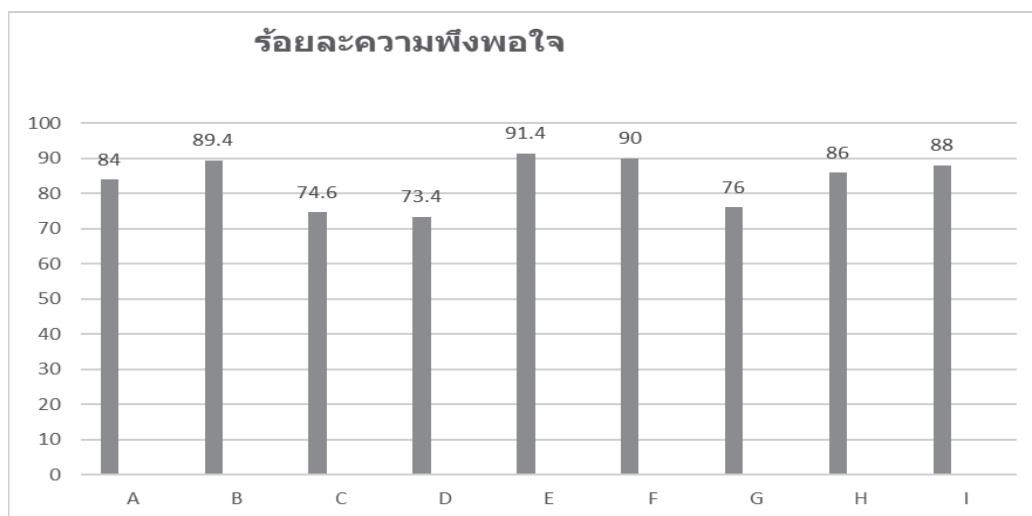
จำนวนทั้งหมด 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 และพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการนวดเป็นเพศชายเพียง 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33

ด้านอายุ สรุปผลงานวิจัยได้ว่านักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการนวดส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 26 - 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 และรองลงมาเป็นช่วงอายุ 41 - 59 ปี

ด้านระดับการศึกษา สรุปผลงานวิจัยได้ว่านักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการนวดส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.34 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 13.33 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10 และจบการศึกษาระดับอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.33

ด้านประสบการณ์การใช้บริการ สรุปผลงานวิจัยนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการนวดส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการนวดที่ประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเคยมาใช้บริการนวดที่ประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 33.33

2) สรุปผลงานวิจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 2 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการบริการที่มีต่อการบริการ

- A ความพึงพอใจด้านการต้อนรับและยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองดี
- B ความพึงพอใจด้านมีความพร้อมในการให้บริการ
- C ความพึงพอใจด้านด้านการแสดงความเป็นมิตร ความจริงใจและเต็มใจต่อการให้บริการ
- D ความพึงพอใจด้านการแต่งกายสุภาพและเรียบร้อย
- E ความพึงพอใจด้านการสามารถใช้ภาษาจีนในการแนะนำผลิตภัณฑ์ของทางร้านได้
- F ความพึงพอใจด้านความสามารถในการใช้ภาษาจีนในการให้บริการได้ง่ายต่อการเข้าใจ
- G ความพึงพอใจด้านการสามารถตอบข้อซักถามและอธิบายรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการได้
- H ความพึงพอใจด้านการยอมรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า
- I ความพึงพอใจโดยรวมต่อผู้ให้บริการ

สรุปผลงานวิจัยได้ว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการนวดที่มีต่อผู้ให้บริการนวดที่ผ่านการใช้คู่มือบริการนวดสำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีนได้ดังนี้ พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 74.31 ($\bar{x} = 4.18$, S.D.= 0.129) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีการกระจายของข้อมูล และการเกาะกลุ่มกันในระดับที่ดี และยอมรับได้

ทั้งนี้พบระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา และน้อยที่สุด ได้แก่ ระดับความพึงพอใจที่สามารถใช้ภาษาจีนในการแนะนำผลิตภัณฑ์ของทางร้านได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 91.40 ($\bar{x} = 4.57$, S.D.= 0.679) รองลงมา คือ ด้านความสามารถใช้ภาษาจีนในแนะนำการให้บริการได้ง่ายต่อการเข้าใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 90.00 ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.509)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยการใช้คู่มือการบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน สำหรับผู้ให้บริการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในการสร้างและการใช้คู่มือสำหรับผู้ให้บริการการนวดแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนสามารถเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนในการแนะนำบริการ ผลิตภัณฑ์ ราคา ความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการให้สื่อสารเข้าใจตรงกันสอดคล้องกับอุบลวรรณ ขอฟุ้ง (2551, หน้า 48) โดยสามารถเพิ่มศักยภาพ มูลค่าเพิ่ม ในการให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีนได้ดียิ่งขึ้น และเป็นการสร้างความพึงพอใจต่อการบริการจะส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มของบริการนั้น ตลอดจนการพัฒนาต่อยอดขยายบริการสู่ความเป็นสากล สอดคล้องกับสุดาดวง เรืองรุจิระ (2543, หน้า 316) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง “งานที่ไม่มี ตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ตลาดธุรกิจได้ จะเห็นว่าจุดมุ่งหมายของบริการ คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อ ทำให้เกิดความพึงพอใจจากการซื้อบริการเหล่านั้นซึ่งสอดคล้องกับพชรพร ดิตถะสิริ (2550) ดังนั้นการจำหน่ายบริการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการบริการการตลาด เช่นเดียวกับการจำหน่ายสินค้าที่มีตัวตน และยังสอดคล้องกับ อเดย์ แอนด์ แอนเดอสัน (Aday and Andesson. อ้างถึงใน ธวัชชัย วัฒนาธนกิจ 2543) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 3 ประการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการเป็นสิ่งที่ช่วยประเมินว่าได้เข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแยกออกเป็น

1.1 การใช้เวลา รอคอยในสถานบริการ

1.2 การได้รับความดูแล เมื่อมีความต้องการ
1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถาน
บริการ

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการ
บริการ (Co -ordination) แยกออกเป็น

2.1 ผู้รับบริการได้รับการบริการทุกประเภท
ตามความต้องการ

2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจ ทั้งหมด
ของผู้รับบริการ (Holistic) ทั้งร่างกาย จิตใจสังคม
และจิตวิญญาณ

2.3 มีการติดตามผลการบริการ

3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัย ความสนใจของผู้
ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอธยาศัย
ที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความพึงพอใจ
ห่วงใยต่อผู้รับบริการ

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
(Medical in Form a lion) แยกเป็นข้อมูลเกี่ยวกับ
บริการและเมื่อรับบริการ

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
(Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพการดูแลทั้งหมด
ที่ผู้รับบริการได้รับในทศนะที่มีการบริการ

6. ความพึงพอใจต่อการใช้จ่าย (Out of packet
Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้รับบริการต้องจ่าย
ให้กับบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเพื่อให้ได้คู่มือการให้บริการ
ขนาดสำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่ผ่านการตรวจสอบ
และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มือรวมทั้ง
ผู้รับบริการจากผู้ใช้อย่างกว้างขวาง ส่งผลการยกระดับ
ศักยภาพในการให้บริการและอุตสาหกรรม
การให้บริการขนาดในประเทศไทย จากการศึกษาวิจัย
ครั้งนี้ได้ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้ ควรนำ
นวัตกรรมที่ได้จากการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ไปศึกษาวิจัย
และพัฒนาคู่มือนี้ให้เป็นรูปแบบแอปพลิเคชัน
ที่มีหลากหลายภาษาที่เป็นสากลมากยิ่งขึ้น เพื่อส่งผล
ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อความสะดวก
รวดเร็ว ที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- ธวัชชัย วัฒนาธนกิจ. (2543). **ทฤษฎีความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- พชรพร ติตถะสิริ. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อาณานิติ สป่า. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา**
- ศิริชัย พงษ์ชัย.(2551). **การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติด้วยคอมพิวเตอร์**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ลีปศิณี บาเรย์. (2555). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต**. ภูเก็ต : มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- สิทธิชัย ธรรมเสนห์. (2554). **การบริหารจัดการธุรกิจสปา ในจังหวัดชลบุรี**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2543). **หลักการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 7)**. กรุงเทพมหานคร : ประกายพริก.
- อุบลวรรณ ขอฟัง. (2551). **ทัศนคติของผู้ใช้บริการสปา**. Journal of Thai Traditional & Alternative Medicine.,6 (1) ,48.

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความประจำปี

1	รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์	สังข์รักษา	มหาวิทยาลัยศิลปากร
2	รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา	บุญส่ง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
3	รองศาสตราจารย์ ดร.วณิ	ชัยวัฒนสิน	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4	รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร	จันทร์นำชู	มหาวิทยาลัยศิลปากร (พระราชวังสนามจันทร์)
5	รองศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรนภา	พรหมมา	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
6	รองศาสตราจารย์ ดร.กิติพงศ์	มะโน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
7	รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติรัตน์	แสงเลิศอุทัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
8	รองศาสตราจารย์ นภัทร	วัจนเทพินทร์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
9	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์	รวมชมรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
10	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังรอง	งามศิริ	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
11	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษิต	ภูขำนิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
12	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์เพ็ญ	ชุมแสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
13	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ว่าที่ร้อยตรีปัญญา	คามีศักดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
14	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิราวัฒน์	ชมระกา	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
15	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรพงศ์	เกิดลาภี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
16	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนีย์	พวงยาณี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
17	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันต์	อินทวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
18	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษา	พัดเกิด	มหาวิทยาลัยนเรศวร
19	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธศัน	กัมณี	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
20	ดร.วิโรจน์	ตระกูลพิทักษ์กิจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
21	ดร.วรฤทัย	ชูเกียรติ	มหาวิทยาลัยศิลปากร
22	ดร.บรรจบพร	อินดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
23	ดร.วณิช	นิลนันท	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

Journal of Kanchanaburi Rajabhat University

ความเป็นมา

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เป็นวารสารทางวิชาการ เริ่มออกฉบับแรก เมื่อปี พ.ศ. 2555 โดยอยู่ในความรับผิดชอบของบัณฑิตวิทยาลัย ต่อมาปี พ.ศ. 2556 ได้โอนมาให้สถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินการจนกระทั่งวารสารมีอายุครบ 3 ปี จึงส่งเข้ารับประเมินคุณภาพวารสารวิชาการ รอบที่ 3 (พ.ศ. 2558-2562) ผลการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ได้รับการรับรองคุณภาพจัดอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 2 ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre (TCI)) ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2563 ได้รับการรับรองคุณภาพจัดอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 2 สาขา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นระยะเวลา 4 ปี ตั้งแต่ปี 2563-2567

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่และส่งเสริมการนำผลการวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ไปใช้ในการพัฒนาสังคมและประเทศ
2. เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมบทความทางวิชาการที่น่าสนใจและมีคุณค่าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
3. เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ทางวิชาการระหว่างคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และบุคคลทั่วไป

นโยบาย

บทความที่เสนอตีพิมพ์ต้องเป็นบทความที่มีคุณค่าทางวิชาการเป็นบทความที่เสนอถึงความคิดหรือหลักการใหม่ ที่เป็นไปได้และมีทฤษฎีประกอบสนับสนุนอย่างเพียงพอ หรือเป็นบทความทางวิชาการที่น่าสนใจ มีประโยชน์ต่อคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และบุคคลทั่วไป โดยผู้เขียนเป็นผู้รวบรวมและเรียบเรียง

กำหนดการเผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน และฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม

การเผยแพร่ มอบให้ห้องสมุดสถาบันการศึกษาและหน่วยงานของรัฐ และทางเว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

สถานที่ติดต่อ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
70 ม. 4 ถ.กาญจนบุรี-ไทรโยค ต.หนองบัว อ.เมือง จ.กาญจนบุรี 71190
โทรศัพท์ 0-3453-4030, 0-3453-4059-60 ต่อ 211, 213 โทรสาร 0-3453-4030
สมัครออนไลน์ที่ <http://kru.ac.th/journal/>

บทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสารเป็นความคิดเห็นของผู้เขียน กองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป

จัดพิมพ์โดย ร้านราชการ 39/6 ซอยโรงน้ำแข็ง ถ.แสงชูโต ต.บ้านใต้ อ.เมือง จ.กาญจนบุรี 71000
RAJAKAN 081-941-2356

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

Journal of Kanchanaburi Rajabhat University

ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2564 ISSN 2286-7589

บทความวิจัย

กลุ่มอาการบกพร่องด้านความสามารถในการอ่าน และการคำนวณ3	
สุทัศน์ ยกส้าน	

บทความวิจัย

ความวิตกกังวลในการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่กระจายเชื้อโควิด-19 ของนิสิตสาขาพลศึกษา.....9	
ลักษมี ฉิมวงษ์	

พฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.....20	
นฤมล อนันโท	

การพัฒนาบทเรียนเอ็มแอลเอ็นร่วมกับการเรียนรู้แบบปัญหาเป็นฐาน รายวิชาเทคโนโลยี (วิทยาการคำนวณ) เรื่อง แนวคิดเชิงคำนวณ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนบางลี่วิทยา..... 33	
นพดล ผู้มีจรรยา และอาลดา สุดใจดี	

ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้วิธีการแบบเปิด ที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง พื้นที่ผิวและปริมาตร ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนประจวบวิทยาลัย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....45	
กิตติยา เกศเทศ และสุวิรัตน์ อารีรักษ์สกุล ก้องโลก	

ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....58	
วรลักษณ์ เจริญผล สุพิศ ฤทธิ์แก้ว นีรนหา แก้วประเสริฐ ระฆังทอง นิยม กำลังดี และสมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์	

การตัดสินใจเลือกใช้บริการอีรอร์ ในอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี.....73	
ธนัญชกร ภูติส่วพัฒนกุล และชินโสณ วิสิฐนิกิจา	

การจัดการการปลูกเมล็ดมะม่วงหิมพานต์ด้วยเทคโนโลยีแก๊สซิฟิเคชันกรณีศึกษา อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์.....84	
พิทักษ์ คล้ายชม สิงห์เดช แดงจวง และพรทิพา พิญาพวงษ์	

รูปแบบการจัดการองค์การแห่งความเป็นเลิศของโรงงานผู้ผลิตเสื้อกีฬาเพื่อส่งออก.....98	
ชาติชาย สิงห์เดช อิงอร ตันพันธ์ และสุธรรม พงศ์สำราญ	

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการกับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารที่ได้รับรางวัล บิบ กูร์มอนด์ โดยมีชลินในกรุงเทพมหานคร.....112	
เจนจิรา เพียรศิริวิญญู และจอมขวัญ สุวรรณรักษ์	

คู่มือภาษาจีนเพื่อการบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน สำหรับผู้ให้บริการนวด ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี.....123	
ปภัสนสร ไพบูลย์วิทธิพรชัย สรินทิพย์ คงครินทร์ และคำพล โพธิ์นอก	

ฤทธิ์การต้านเชื้อจุลินทรีย์ของสารสกัดจากตะไคร้.....135	
คจิษฐา ประเสริฐกุล	

ชุดวงจรเรียงกระแสตรงแรงสูงแบบแรงดันสองเท่า 600 kV.....147	
สวัสต์ ยุคะลัง สันติภาพ โคตรทะเล และปรกรณ์ คุ่ยชูชีพ	