

ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณี จังหวัดพังงา
The Expectations and Perceptions of Thai Tourists towards the
Service Quality of Health Tourism Rommanee Hot Spring in Phangnga
Province

จุไรรัตน์ ฉิมพาลี

อาจารย์ สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งจังหวัดภูเก็ต
E-mail: juchim@rpu.ac.th

Jurairat Chimpalee

Lecturer, Department of Tourism Industry, Faculty of Business Administration,
Rajapruk University, Phuket Center

รับเข้า: 8 กรกฎาคม 2563 แก้ไข: 21 กรกฎาคม 2563 ตอปรับ: 27 สิงหาคม 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณี จังหวัดพังงา และ 2) เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณี จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณี จังหวัดพังงา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมา ทั้งระดับความคาดหวังและการรับรู้ นั้น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อการบริการ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ 2) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณี จังหวัดพังงาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ

สถานภาพการสมรส และอาชีพต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การรับรู้ นักท่องเที่ยวชาวไทย คุณภาพการให้บริการ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

Abstract

This research aimed to study 1) The level of expectations and perceptions of Thai tourists towards the service quality of health tourism Rommanee Hot Spring in Phangnga Province, and 2) To compare the expectations and perceptions towards the service quality of health tourism Rommanee Hot Spring in Phangnga Province by personal status. The subjects used in the research were 400 Thai tourists who were using the service of health tourism Rommanee Hot Spring in Phangnga Province. The instrument used in the research was a questionnaire. The statistics used for analyzing the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA. The results showed that 1) The level of expectations and perceptions of Thai tourists traveling By both expectations and perceptions In overall, at a high level. When considered in each aspect, it was found that the aspect with the highest mean was reliability. Responsiveness in receiving, the confidence in the service, in understanding the needs of clients and the final order is the physical aspect, respectively. 2) The Thai tourists with different age, marital status, educational level and occupation had expectations towards the service quality of health tourism Rommanee Hot Spring in Phangnga Province with statistically significant difference at the .05 level. Moreover, the Thai tourists with different gender, marital status and occupation had difference in perception level towards the service quality at statistically significant difference at the .05 level.

Keywords: expectations, perceptions, Thai tourists, service quality, health tourism

บทนำ

ในสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรโลก ซึ่งก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) ที่ก่อให้เกิดความตื่นตัวของผู้คนที่หันกลับมาให้ความสำคัญและใส่ใจดูแลสุขภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งยังมีปัจจัยส่งเสริมอื่น ๆ ที่เกิดจากความเครียดของรูปแบบการดำเนินชีวิต รวมถึงการเกิดโรคที่เกิดจากการนั่งทำงานเป็นเวลานาน (Office syndrome) ด้วยเหตุนี้ผู้คนทั่วโลกจึงพยายาม

มองหากิจกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบที่เชื่อมโยงไปสู่การส่งเสริมสุขภาพที่ดียิ่งขึ้น กระแสการดูแลสุขภาพและใส่ใจสุขภาพยังส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่อทิศทางด้านตลาด การท่องเที่ยวของทั่วโลกตามไปด้วย เกิดความนิยมในด้านการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกต่างให้ความสำคัญ โดยการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความเกี่ยวเนื่อง และส่งเสริมการท่องเที่ยวรูปแบบเฉพาะกลุ่มประเภทอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Cultural Tourism) การท่องเที่ยวเชิงทำอาหาร (Culinary Tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco Tourism) หรือการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport Tourism) เนื่องจากนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เดินทางท่องเที่ยวทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ อาจมีวัตถุประสงค์รองของการเดินทางที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวประเภทอื่นได้ จากข้อมูลของ Global Wellness Institute (2013) พบว่า ในปี พ.ศ.2556 มูลค่าของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโลกมีขนาดใกล้เคียงกันกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการท่องเที่ยวเชิงการทำอาหาร (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558: ออนไลน์)

การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพในแหล่งน้ำพุธรรมชาติของประเทศไทยเป็นกิจกรรมที่เป็นที่รู้จักในวงจำกัดทั้งที่ประเทศไทย มีสายน้ำพุหลักถึง 8 สาย จำนวน 128 แหล่งน้ำพุ ที่สามารถยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งน้ำพุร้อน การเสริมสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ รวมทั้งการพัฒนาสังคมการพึ่งพาตนเองด้านสุขภาพอย่างมีการรับรู้ของประชาชน อีกทั้งเป็นกรอบแนวทางเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Wellness Hub) ของประเทศไทยตามนโยบายของรัฐบาล และเพื่อเป็นการเสริมสร้างเอกลักษณ์ความเป็นไทยในส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งน้ำพุร้อน ดังคำที่ว่า การอาบอุ่นไทย (Thai Onzen) (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2560: ออนไลน์) จังหวัดพังงา อำเภอกะปง เป็นอำเภอที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทรัพยากรธรรมชาติมากมาย เช่น น้ำตกหินลาด บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ น้ำพุร้อนคลองปลายพู่ ภูตางอ เป็นต้น อำเภอกะปง มีอยู่ด้วยกันทั้งหมด 5 ตำบล คือ ตำบลเหมาะ ตำบลกะปง ตำบลท่านา ตำบลเหล ตำบลรมณีย์ และที่สำคัญบ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติเป็นอย่างมาก น้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงามีความเหมาะสมจะพัฒนาเป็น “หมู่บ้านน้ำพุร้อนต้นแบบ” เนื่องจากมีแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติที่มีคุณภาพในการช่วยฟื้นฟูบำบัดสุขภาพ น้ำพุร้อนประกอบด้วยแร่ธาตุมากมาย เช่น ซัลเฟต คลอไรด์ ไนเตรต เป็นน้ำพุร้อนที่มีแร่ธาตุผสมอยู่ ซึ่งมีนักท่องเที่ยวรวมทั้งคนในพื้นที่ต่างนิยมที่จะมาแช่น้ำที่นี่ เพราะมีความเชื่อว่าสามารถรักษาโรค เช่น โรคเบาหวาน โรคปวดเมื่อยตามข้อกระดูก โรคไหลเวียนโลหิต โรคผดผื่นคัน เป็นต้น ทำให้บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ เพื่อเสริมสร้างด้านคุณค่า ด้านสุขภาพ รวมทั้งการอนุรักษ์วัฒนธรรม การพัฒนาชุมชน และเป็นหนึ่งในเส้นทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพใน อำเภอกะปง

ปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งน้ำพุร้อนมีความเป็นมาตรฐานทางการท่องเที่ยวของภูมิภาคที่ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญทางการท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพธาราบำบัดด้วยธรรมชาติ

และมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในประเทศไทย ตามแนวทางอาเซียนท่องเที่ยวเมืองสะอาด (ASEAN Clean Tourist City Standard: ACTCS) (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2560: ออนไลน์) และยังมีความโดดเด่นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา

อันเป็นประโยชน์ต่อบทบาททางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ชัดเจนในการส่งเสริมและสนับสนุนการตลาดไปยังกลุ่มเป้าหมาย โดยการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและเพื่อเสริมสร้างอัตลักษณ์ของความเป็นไทยในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งในแหล่งน้ำพุร้อนให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายให้มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

แนวคิด ทฤษฎี

บริบทเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ชนิดา ทวีศรี (2553) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามสดชื่นในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและ/หรือการบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ เช่น การรับคำปรึกษาแนะนำด้านสุขภาพ การออกกำลังกายอย่างถูกวิธี การนวด/อบ/ประคบสมุนไพร การฝึกปฏิบัติสมาธิ ตลอดจนการตรวจร่างกาย การรักษาพยาบาล และอื่น ๆ โดยเป็นการท่องเที่ยวที่มีจิตสำนึกต่อการส่งเสริมและรักษาสุขภาพและสิ่งแวดล้อม โดยทั่วไปการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) จะมีการจัดรายการท่องเที่ยวพักผ่อนท่ามกลางธรรมชาติ เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตใช้พลังงานจากธรรมชาติมาบำบัดรักษาและสร้างเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้สดชื่นผ่อนคลาย เป็นการเพิ่มพูนพลังกำลังให้สมบูรณ์แข็งแรง ปรับสภาพจิตใจและร่างกายให้สมดุล และภายหลังการท่องเที่ยวก็สามารถนำกลับไปปรับประยุกต์ใช้ใน

ชีวิตประจำวันได้ ดังนั้นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจึงเป็นที่ยั่งยืน (Sustainable) เพื่อให้เกิดการบริหารและจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างรอบคอบชาญฉลาดบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อเนื่องยาวนานในการพิทักษ์รักษาเอกลักษณ์ทางธรรมชาติและวัฒนธรรมไว้ได้อย่างยั่งยืน และก่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมของประเทศชาติและประชาคมโลกในระยะยาว

ศิริวรรณ เชื้อผู้ดี (2558) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical Tourism) คือ การที่ชาวต่างชาติหรือนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งมีทั้งผู้ป่วยต่างชาติที่เดินทางเข้ารับการรักษาจากโรงพยาบาลในอีกประเทศ และนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศพร้อมใช้บริการด้านสุขภาพ อาทิ ตรวจสอบสุขภาพ ทำฟัน ศัลยกรรมความงามในโรงพยาบาลของประเทศนั้น ๆ ปัจจุบันหลายประเทศต่างให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งสร้างรายได้จำนวนมากเข้าประเทศในแต่ละปี เพราะนอกจากการใช้จ่ายสำหรับบริการด้านการแพทย์ของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในโรงพยาบาลเอกชนของไทยแล้ว ยังมีการใช้จ่ายในธุรกิจที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น การท่องเที่ยวที่มาจากทั้งนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและผู้ติดตามผู้ป่วยต่างชาติ นอกจากนี้ยังมีการใช้จ่ายในบริการแพทย์ทางเลือกเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น นวดแผนไทย สปาสมุนไพร การรักษาแพทย์แผนโบราณแนวธรรมชาติบำบัด จากสถานบริการต่าง ๆ ที่ให้ดำเนินการเฉพาะด้านกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเหล่านี้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพที่อาจมีจุดมุ่งหมายเพื่อการรักษา บำบัด หรือผ่อนคลาย โดยการแช่น้ำพุร้อนเพื่อเสริมสร้าง และบำบัดรักษาโรค เป็นต้น

บริบทเกี่ยวบ่อน้ำพุร้อนรมณีจังหวัดพังงา

บ่อน้ำพุร้อนรมณี ตั้งอยู่ในซอยบางกลาง หมู่ที่ 4 ตำบลรมณี อำเภอกะปง จังหวัดพังงา บ่อน้ำพุร้อนแห่งนี้มีมาตั้งแต่เมื่อใดนั้น ไม่มีผู้ใดสามารถจะบอกเล่าได้ ตามที่ได้เริ่มมีการบันทึกไว้ตั้งแต่ พ.ศ.2481 ความว่า บ่อน้ำพุร้อนแห่งนี้ ตั้งอยู่บริเวณบ้านทุ่งปรือ บ้านทุ่งปรือแห่งนี้ มีราษฎรอาศัยอยู่จำนวน 7 ครัวเรือน คือ นายเหมือน ไม่ ทราบนามสกุล เป็นผู้ใหญ่บ้าน นายเขียว จวนสำเร็จ นายร่ม และนายเริ่ม จันประสาท นายเพิ่ม ช้างใหญ่ นายเลื่อน นายปี และนายพรหม เดิมราษฎรเรียกบ่อน้ำพุร้อนแห่งนี้ว่า พ้อตาบางน้ำร้อน โดยมีนายเหมือน เป็นร่างทรงของพ้อตาบางน้ำร้อน ไม่มีราษฎรผู้ใดกล้าไปกางป่าในบริเวณบ่อน้ำพุร้อนเพราะมีความเชื่อว่าเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ราษฎรได้นำน้ำในบ่อน้ำพุร้อนแห่งนี้ไปใช้ในการอุปโภคและบริโภค ราษฎรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนาทำไร่ และเลี้ยงเป็ด ต่อมาภายหลังได้เกิดความแห้งแล้งและโรคทำ ราษฎรส่วนหนึ่งได้อพยพไปอยู่ที่อื่น เช่น ตะกั่วป่า หรือหมู่บ้านอื่น ๆ ในตำบลรมณี คงเหลือแต่ไร่รนา ต่อมากรมป่าไม้ได้ประกาศเขตป่าสงวนแห่งชาติ คือ ป่าเทือกเขาศรีราชา ป่าบางกลัก และป่าเขาบางใหญ่ ในปี พ.ศ.2526 ซึ่งก่อนจากนั้นได้ประกาศเป็นป่าเตรียมการไว้ก่อนแล้วตั้งแต่ปี พ.ศ.2507 เป็นเหตุให้ที่ดินบริเวณบ่อน้ำพุร้อนและใกล้เคียงอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติทั้งหมด ทำให้ที่ดินทุกแปลงถ้าออกเอกสารสิทธิ หลังปี พ.ศ.2526

หรือหลังจากปี พ.ศ.2507 โดย มิได้แจ้งการครอบครองที่ดินแปลงดังกล่าวออกโดยมิชอบด้วยกฎหมายทางราชการ สามารถเพิกถอนได้ตลอดเวลา

ต่อมาประมาณเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2551 ทางราชการโดยกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ได้สั่งการให้อำเภอทุกอำเภอจัดตั้งศูนย์เรียนรู้ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงพอเพียงอำเภอละหนึ่งศูนย์ ได้คัดเลือกที่ดินบริเวณบ่อน้ำพุร้อน เป็นแหล่งเรียนรู้ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยได้รับงบประมาณส่วนหนึ่งจากองค์การบริหารส่วนตำบลรมณีโยในการปรับพื้นที่ และขุดแก้มลิง และได้รับงบประมาณจากจังหวัดพังงา จำนวน 5,000,000 บาท ในการปรับภูมิทัศน์ บริเวณบ่อน้ำพุร้อน พร้อมจัดสร้างสระน้ำจำนวน 2 สระ ในระยะแรกอำเภอจะให้องค์การบริหารส่วนตำบลรมณีโยเป็นผู้บริหาร แต่ได้รับแจ้งจากจังหวัดว่าไม่ได้เพราะขัดต่อกฎหมาย และให้อำเภอตัดสินใจว่าจะให้ผู้ใดบริหาร อำเภอละหนึ่งศูนย์ จึงตัดสินใจให้ประชาชนบริหารโดยจัดตั้งเป็นกลุ่มชุมชนบริหารบ่อน้ำพุร้อน รมณีโยเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตตำบลรมณีโยเข้าถือหุ้น หุ้นละ 100 บาท รายละไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท และไม่เกิน 50,000 บาท ส่วนในรูปแบบของกลุ่มไม่จำกัดจำนวนในปีแรก มีประชาชนและกลุ่มต่าง ๆ ในเขตตำบลรมณีโยถือหุ้น จำนวน 104 ราย 4570 หุ้น เป็นเงินทั้งหมด 457,000 บาท โดยเปิดบริการเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ.2554

ปัจจุบันบ่อน้ำพุร้อนรมณีโย เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวอีกแห่งหนึ่งของจังหวัดพังงา ซึ่งใช้เป็นพักผ่อนและรักษาโรค เชื่อกันว่าน้ำแร่ อุณหภูมิของน้ำจากบ่อน้ำพุร้อนแห่งนี้ มีสรรพคุณในการรักษาโรคได้ เช่น โรคเหน็บชา โรคไขข้ออักเสบ โรคอัมพาต โรคอัมพฤกษ์ เป็นต้น บ่อน้ำพุร้อนธรรมชาติ มีเนื้อที่ 4 ไร่ โดยมีน้ำพุร้อนผุดขึ้นมาจากใต้ดิน 5 บ่อ เกิดขึ้นบนที่ราบตามแนวร่องห้วยบางน้ำร้อน อุณหภูมิน้ำผุดดิน 40-63 องศาเซลเซียส (°C) น้ำพุร้อนประกอบด้วยแร่ธาตุมากมาย เช่น ซัลเฟต คลอไรด์ ไนเตรต บริเวณสถานที่บ่อน้ำพุร้อนตำบลรมณีโย ยังมีศูนย์การเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยมีผลผลิตทางการเกษตรของชาวบ้านมาจำหน่าย (องค์การบริหารส่วนตำบลรมณีโย, 2560: ออนไลน์)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้

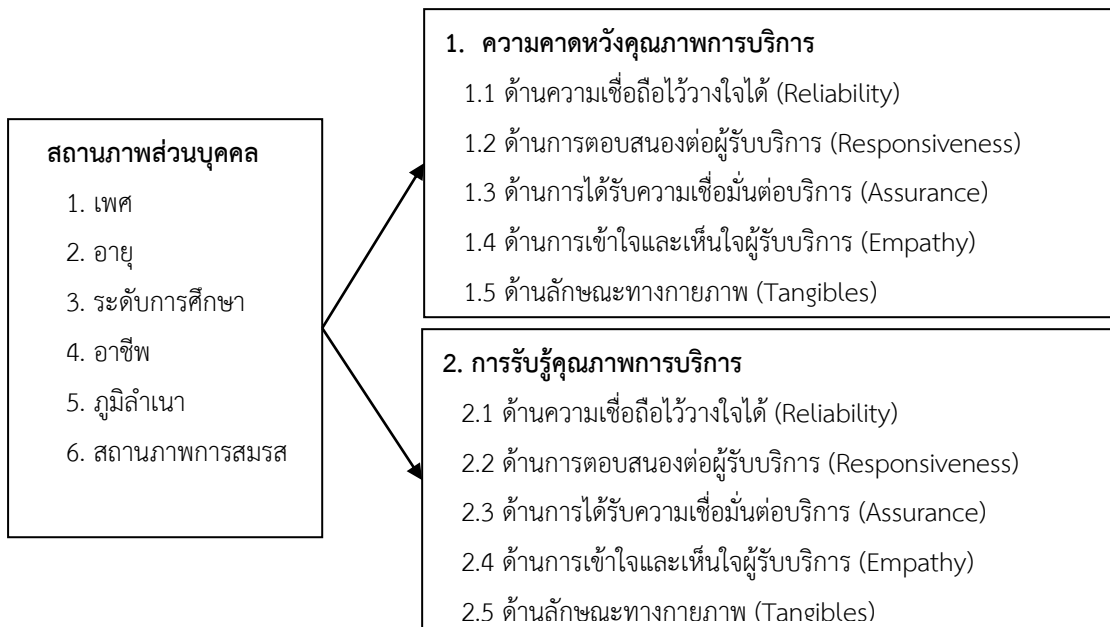
Parasuraman and Berry (1990) พบว่า สิ่งสำคัญที่ทำให้การบริการมีคุณภาพสูง คือ การไม่ให้เกิดช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยว และการรับรู้จริงหลังจากมาใช้บริการ และคุณภาพการบริการนั้นต้องมีความเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กันระหว่างความคาดหวังและรับรู้จริง เพราะหากมีช่องว่างเกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนการบริการ จะทำให้การบริการที่ได้รับจริงไม่เป็นไปตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ จะนำไปสู่การเกิดความไม่พึงพอใจและอาจไม่เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น หากความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความคาดหวังและผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระดับคุณภาพงานบริการ

นิตินพล ภูตะโชติ (2550) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ว่า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าคุณลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยียมตรงกับความต้องการเป็นสิ่งที่คุณลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของคุณลูกค้าเป็นบริการที่คุณลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา จำนวนทั้งสิ้น 1,655,016 คน (2561: ออนไลน์) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากตารางสำเร็จรูป Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา อย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง

เครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาค้นคว้าจาก ตำรา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสอบถามจากผู้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานวิจัย แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ คำถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา ลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบ scale ชนิด 5 ระดับ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้าน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open End) แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลเชิงบรรยาย

การทดสอบความตรง (Test of Validity) ด้วย IOC การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องด้านภาษาและเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน แต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้และนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาษามาแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน วิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา จำแนกตามสภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา สถานภาพการสมรส

ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว การให้ความมั่นใจ และ การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติทดสอบที่ (t-test) กรณีตัวแปร 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับ .05 หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบรายข้อด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé's method) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง
1. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.45	0.60	มาก
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.46	0.64	มาก
3. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อการบริการ	4.49	0.56	มาก
4. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	4.42	0.62	มาก
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.40	0.66	มาก
รวม	4.44	0.62	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา นักท่องเที่ยวชาวไทย มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.44$, $SD=0.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{x}=4.49$, $SD=0.56$) 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x}=4.46$, $SD=0.64$) 3) ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อการบริการ ($\bar{x}=4.45$, $SD=0.60$) 4) ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{x}=4.42$, $SD=0.62$) 5) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x}=4.40$, $SD=0.66$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อการบริการ

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง
1. เจ้าหน้าที่ มีจิตใจให้บริการ และมีความสุภาพ	4.31	0.61	มาก
2. มีการให้บริการทางด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายแก่ผู้สูงอายุโดยเฉพาะ	4.49	0.58	มาก
3. การแจกเอกสาร แผ่นพับ เอกสารความรู้ฉบับประชาชนเกี่ยวกับการใช้น้ำพุร้อนเพื่อสุขภาพที่ถูกต้อง	4.62	0.53	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	SD	ระดับความคาดหวัง
4. มีสถานพยาบาลและเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน	4.33	0.69	มาก
5. การให้บริการนวดแผนไทย/ร้านค้า/ร้านอาหาร/ร้านขายของที่ระลึก	4.26	0.71	มาก
รวม	4.43	0.63	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา นักท่องเที่ยวชาวไทย มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.38$, $SD=0.65$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงาอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{x}=4.44$, $SD=0.60$) 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x}=4.43$, $SD=0.63$) 3) ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ ($\bar{x}=4.42$, $SD=0.74$) 4) ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{x}=4.36$, $SD=0.61$) 5) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x}=4.25$, $SD=0.67$) ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงาจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงาจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการ	สถานภาพส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	ภูมิลำเนา	สถานภาพการสมรส
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	.41	1.76*	2.06	1.29	.81	1.49

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงาจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล (ต่อ)

ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการ	สถานภาพส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	ภูมิลำเนา	สถานภาพการสมรส
2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.73	2.55*	2.88	2.10	1.05	3.29*
3. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	.63	1.97*	4.40*	1.88	1.88	3.37*
4. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	.01	4.59*	3.85*	.81	.56	1.40
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ	.63	2.29*	2.06	1.05	.81	1.49
รวม	.12	2.19*	3.70*	1.88	.96	1.43

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงาจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ และภูมิลำเนาต่างกัน มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงาโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการ	สถานภาพส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	ภูมิลำเนา	สถานภาพการสมรส
1. ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ	.40	1.76	2.06	1.29	.81	1.92
2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.72	2.55	2.88	2.10	1.05	3.92*
3. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	.60	1.97	4.40	1.88	1.88	2.37*
4. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	.01*	4.59	3.85	.81	.56	1.40
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ	.61	2.29	2.06	1.05	.81	1.91
รวม	2.25	2.19	3.70	1.88	.96	1.35

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ สถานภาพการสมรส และอาชีพต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ภูมิลำเนา และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงาโดยรวมไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณี จังหวัดพังงาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ กนิษฐา เกิดฤทธิ์ (2560) ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ผลการศึกษา พบว่า ระดับความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณี จังหวัดพังงา อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่

1.1 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ที่ว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่ได้สัญญาหรือควรที่จะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

1.2 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการนักท่องเที่ยวด้านการรับรู้และการคาดหวังของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ในประเด็นการตอบสนองนักท่องเที่ยว ที่ระบุว่า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของนักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็วตามความต้องการ

1.3 ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Human Needs) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว ความต้องการทางด้านจิตใจจะตามมา

1.4 ด้านการเข้าใจและเห็นใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาสอดคล้องกับ อังคนา วังทอง และคณะ (2558) ศึกษา เรื่อง มุมมองผู้รับบริการต่อการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในพื้นที่ต่างวัฒนธรรมพบว่า การรับรู้ด้านคุณภาพการอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาสอดคล้องกับ เลิศพร ภาระสกุล (2559) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นที่ยอมรับกันในกลุ่มนักวิจัยทั้งหลายว่าความพึงพอใจเป็นแนวคิดที่ประกอบด้วยมิติด้านเดียว อย่างไรก็ตาม แนวคิดนี้ไม่ใช่สิ่งที่ถูกต้องเพราะความพึงพอใจประกอบด้วยมิติที่หลากหลาย ซึ่งแต่ละมิติมีความเป็นเอกเทศ ผู้ที่เห็นด้วยกับความคิดนี้ ได้แก่ Pizam, Milman and Jafari (1991) ดังนั้น ความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวของเขาก็ย่อมเป็นความพึงพอใจที่มีความหลากหลาย ซึ่งประกอบไปด้วยความพึงพอใจต่อมิติต่าง ๆ เป็นด้าน ๆ เช่น สิ่งต่าง ๆ ที่เขาได้รับประสบการณ์ในระหว่างการท่องเที่ยว เช่น ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (ที่พัก ร้านอาหาร การคมนาคม ฯลฯ) ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ (วิวทัศน์ ความเป็นธรรมชาติ ความสวยงาม ความสะอาด บริสุทธิ์ ฯลฯ)

2. ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา นักท่องเที่ยวชาวไทย มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ประเสริฐศักดิ์ บัวเลิศ (2557) ศึกษา เรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า ระดับการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่

2.1 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Human Needs) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว ความต้องการทางด้านจิตใจก็จะตามมา

2.2 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้อง วลัยพร ตระกูลไพบูลย์ (2553) แรงจูงใจในการท่องเที่ยวและกระตุ้น ให้คนเดินทางท่องเที่ยว คือแรงจูงใจด้านกายภาพและจิตวิทยา (Physical and Psychological Motive) ที่พบว่า ต้องการการพักผ่อนทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อหลีกเลี่ยงจากความจำเจ และ ความยุ่งยากต่าง ๆ ไปหาภูมิสงบเพื่อรักษาสุขภาพ อากาศบริสุทธิ์รักษาโรคตามคำแนะนำของแพทย์ การเที่ยวชมธรรมชาติการซื้อของ การท่องเที่ยว เพื่อแสวงหาความเพลิดเพลิน และได้พักผ่อนจิตใจของตนเองด้วย

2.3 ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เลิศพร ภาระสกุล (2559) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นที่ยอมรับกันในหมู่นักวิจัยทั้งหลายว่าความพึงพอใจเป็นแนวคิดที่ประกอบด้วยมิติด้านเดียวอย่างไรก็ตาม แนวคิดนี้ไม่ใช่สิ่งที่ถูกต้องเพราะความพึงพอใจประกอบด้วยมิติที่หลากหลาย ซึ่งแต่ละมิติมีความเป็นเอกเทศ ผู้ที่เห็นด้วยกับความคิดนี้ ได้แก่ Hughes (1991) และ Pizam, Milman and Jafari (1991) ดังนั้น ความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวของเขาก็ย่อมเป็นความพึงพอใจที่มีความหลากหลาย ซึ่งประกอบไปด้วยความพึงพอใจต่อมิติต่าง ๆ เป็นด้าน ๆ เช่น สิ่งต่าง ๆ ที่เขาได้รับประสบการณ์ในระหว่างการท่องเที่ยว เช่น ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (ที่พัก ร้านอาหาร การคมนาคม ฯลฯ) ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ (ทิวทัศน์ ความเป็นธรรมชาติ ความสวยงาม ความสะอาด บริสุทธิ์ ฯลฯ)

2.4 ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของ อังคณา วังทอง และคณะ (2558) ศึกษา เรื่อง มุมมองผู้รับบริการต่อการพยาบาล ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในพื้นที่ต่างวัฒนธรรมพบว่า การรับรู้ด้านคุณภาพการอยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เลิศพร ภาரசกุล (2559) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นที่ยอมรับกันในกลุ่มนักวิจัยทั้งหลายว่าความพึงพอใจเป็นแนวคิดที่ประกอบด้วยมิติด้านเดียว อย่างไรก็ตาม แนวคิดนี้ไม่ใช่สิ่งที่ถูกต้องเพราะความพึงพอใจประกอบด้วยมิติที่หลากหลาย ซึ่งแต่ละมิติมีความเป็นเอกเทศ ผู้ที่เห็นด้วยกับความคิดนี้ได้แก่ Hughes (1991) และ Pizam, Milman and Jafari (1991) ดังนั้น ความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวของเขาก็คือเป็นความพึงพอใจที่มีความหลากหลาย ซึ่งประกอบไปด้วยความพึงพอใจต่อมิติต่าง ๆ เป็นต้น ๆ เช่น สิ่งต่าง ๆ ที่เขาได้รับประสบการณ์ในระหว่างการท่องเที่ยว เช่น ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (ที่พัก ร้านอาหาร การคมนาคม ฯลฯ) ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ (ทิวทัศน์ ความเป็นธรรมชาติ ความสวยงาม ความสะอาด บริสุทธิ์ ฯลฯ)

3. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ และภูมิลำเนาต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Pizam and Mansfield (1999) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจตัดสินใจของนักท่องเที่ยวเนื่องจากแรงจูงใจส่งผลต่อเวลา สถานที่และประเภท การท่องเที่ยวใด ๆ ที่ผู้บริโภคจะปฏิบัติตาม การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวส่วนมากขึ้นไปสิ่งที่มีความจริงทั้งปัจจัยด้านแรงจูงใจภายนอกและภายใน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา จำแนกตามจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ กรรวิ กั้นเงิน (2550) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ ด้านระยะทาง ด้านที่พัก ด้านความปลอดภัย ด้านร้านค้าร้านอาหาร และด้านสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ความพึง

พอใจของนักท่องเที่ยวเมื่อจำแนกตามสถานที่พัก และการค้างแรม ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จำนวนครั้งในการเดินทาง ลักษณะในการท่องเที่ยว รูปแบบในการท่องเที่ยว การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำนวนคืนในการพัก และภูมิถิ่นอาศัย พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ ควรจัดให้มีสถานที่นั่งพักผ่อนที่เพียงพอและทางเดินเท้าที่สะดวก และจำนวนห้องสุขาเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ ความชำนาญ ความรู้ในด้านการบำบัดสุขภาพด้วยน้ำพุร้อนและอัตราค่าเข้าใช้บริการควรมีความเหมาะสม
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ ควรจัดให้ผู้มีการให้บริการทางด้านกายภาพบำบัดผู้สูงอายุโดยเฉพาะและมีมีบุคลากรเพียงพอที่จะให้บริการ
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ ควรจัดให้การให้บริการนวดแผนไทย /ร้านค้า /ร้านอาหารที่เพียงพอ
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ ควรจัดให้เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและมีความเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการและให้การช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในทุก ๆ ด้าน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาในส่วนศักยภาพและขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ควรศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในชุมชนในการพัฒนา บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดจังหวัด

เอกสารอ้างอิง

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2560). **Wellness Hub Thai Onzen**. ค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2560, จาก www.hss.moph.go.th/index2.php
- กรรวี กันเงิน.(2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย. ค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2560, จาก <http://www.2tat.or.th>.<http://www.th/unesco.org.com>.
- ชนิดา ทวีศรี. (2553). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism). ค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2560, จาก <https://www.l3nr.org>
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2550). การตลาดบริการ. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริวรรณ เชื้อผู้ดี. (2558). **ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โอกาสของไทยกับอาเซียนที่ไม่ควรมองข้าม**, เดอะพับลิกโพสต์. ค้นเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2563, จาก <http://www.publicpostonline.net/>
- อังคณา วังทอง และคณะ. (2558). **มุมมองผู้รับบริการต่อการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในพื้นที่ต่างวัฒนธรรม บริบทอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี. วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข, 23(3) กันยายน-ธันวาคม 2558: 36-44.**
- Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1990). **Delivering Quality Service**. New York: Free Press.
- Global Wellness Institute. (2015). **The Global Wellness Tourism Economy Report 2013 & 2014**. Miami: GWI.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. **Journal of Marketing**, 49: 41-50.
- Yamane, T. (1967). **Statistic: An Introductory Analysis**. New York: Harper & row.