

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ
จังหวัดกาญจนบุรี

สุรติ เตียงตรง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและโรงแรม
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปีการศึกษา 2564

**SATISFACTION OF THAI TOURISTS TOWARDS THE HINDAD
HOT SPRING IN THONG PHA PHUM DISTRICT,
KANCHANABURI PROVINCE**

SURAT SEANGTRONG

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Master of Arts (Tourism management)
Faculty of Tourism and Hospitality,
Dhurakij Pundit University
Academic Year 2021**



ใบรับรองสารนิพนธ์

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอ
ทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี
เสนอโดย นายสุรติ เสี่ยงตรง
สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.ณัฐกฤษฏี เอกวรรณัง


ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริย์ เข้มทอง)

 *Loan*
.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(ดร.ณัฐกฤษฏี เอกวรรณัง)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน แสงพิกุล)

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมรับรองแล้ว


..... คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑกานติ ชูบชูวงศ์)

วันที่ ...๕... เดือน ...สิงหาคม... พ.ศ. ...๒๕๖๕...

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี
ชื่อผู้เขียน	สุรติ เสียงตรง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ณัฐกฤษฏี เอกวรรณัง
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี 2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังบ่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ดังนั้น น้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ควรให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปแบบของการบริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และมีความหวังน้อยที่สุด ด้านการดูแลเอาใจใส่เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวอันจะส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนของนักท่องเที่ยวต่อไปในอนาคตได้

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยว, คุณภาพการให้บริการ

Thematic Paper Title: SATISFACTION OF THAI TOURISTS TOWARDS THE HINDAD
HOT SPRING IN THONG PHA PHUM DISTRICT,
KANCHANABURI PROVINCE

Author: Surat Seangtrong

Advisor: Dr. Nuttakrit Eakwannang

Department: Tourism Management

Academic Year: 2021

ABSTRACT

The objective of this research were 1) to study the satisfaction of Thai tourists towards Hin Dat Hot Spring, Thong Pha Phum District, Kanchanaburi Province and 2) to assess the service quality of Hin Dat Hot Spring, Thong Pha Phum District, Kanchanaburi Province. The sample group was 400 Thai Tourists who visited Hin Dat Hot Spring, Thong Pha Phum District, Kanchanaburi Province. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and Multiple Regression Analysis. The research results showed that the perceived service quality had impact and positive relationship with the satisfaction of Thai tourists towards Hin Dat Hot Spring, Thong Pha Phum District, Kanchanaburi Province. In consideration of each aspect, it was found that the tourists were satisfied with services tangibility, followed by reliability, responsiveness, assurance and empathy, respectively. Consequently, Hin Dat Hot Spring Businesses should consider upgrading their service quality in all dimensions in order to enhance tourists' satisfaction which result in increasing numbers of tourists for a long run business success in the future.

Keywords: Satisfaction, Tourists, Service quality

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี” สำเร็จได้ด้วยเพราะได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.ณัฐกฤษฏี เอกวรรณัง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัยจนกระทั่งสารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

และขอขอบพระคุณคณะกรรมการการสอบสารนิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำพร้อมการแก้ไขตรวจสอบที่ถูกต้อง และให้ความรู้อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมาและขอขอบคุณนักท่องเที่ยวทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอบคุณเพื่อน ๆ น้อง ๆ สาขาการจัดการการท่องเที่ยวที่คอยให้ความช่วยเหลือ และคอยเป็นกำลังใจให้ตลอดมา

ขอขอบคุณแหล่งข้อมูลทุกประเภทจากทุกแหล่งที่มาของข้อมูลจากทุกบุคคลที่ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในงานวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณทุกคนในครอบครัว ที่คอยสนับสนุนและคอยอยู่เคียงข้างมาโดยตลอด ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และแนวทางแก่สถานที่ท่องเที่ยว น้ำพุร้อนหินดาด รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ตลอดจนองค์กรต่าง ๆ และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงผู้ที่ต้องการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในเชิงธรรมชาติ หากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยใคร่ขออภัย และรับความผิดไว้แต่เพียงผู้เดียว

สุรัติ เสี่ยงตรง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่.	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและการประเมินคุณภาพการบริการ.....	12
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ.....	19
2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อน.....	25
2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี.....	29
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
2.8 กรอบแนวความคิดในงานวิจัย.....	34
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ตอนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่วน้ำพุร้อน หินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี.....	42
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด ใน ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว และประเด็น ด้านการรักษาความสะอาดภายในแหล่งท่องเที่ยว.....	46
ตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพการบริการระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ จะได้รับ และการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจริง	48
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	60
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	62
5.2 การอภิปรายผล.....	67
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	77
แบบสอบถาม.....	78
ประวัติผู้เขียน.....	84

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อน หินคาค อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี.....	43
4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินคาค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในแหล่งท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อนหินคาค อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี..	46
4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินคาค ด้านการรักษาความสะอาด ภายในพื้นที่ให้บริการแหล่งน้ำพุร้อน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี.....	47
4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักท่องเที่ยวไทย ที่มีต่อน้ำพุร้อนหินคาค อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านความเป็น รูปแบบของการบริการ (Tangibles).....	49
4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักท่องเที่ยวไทย ที่มีต่อน้ำพุร้อนหินคาค อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านความ น่าเชื่อถือ (Reliability).....	50
4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักท่องเที่ยวไทย ที่มีต่อน้ำพุร้อนหินคาค อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness).....	51
4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักท่องเที่ยวไทย ที่มีต่อน้ำพุร้อนหินคาค อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้ความ มั่นใจ (Assurance).....	52
4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักท่องเที่ยวไทย ที่มีต่อน้ำพุร้อนหินคาค อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการดูแลเอา ใจใส่ (Empathy).....	53
4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ น้ำพุร้อนหินคาค อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านความเป็นรูปแบบ ของการบริการ (Tangibles).....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ น้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability).....	55
4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ น้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ (Responsiveness).....	56
4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ น้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance).....	56
4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ น้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy).....	57
4.14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยว ชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดย ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน เพื่อให้ทราบแนวโน้มของความพึงพอใจในการบริการ....	59
4.15 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย.....	62
4.16 แสดงผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย.....	61
4.17 แสดงค่าการอธิบายความสัมพันธ์จากการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย.....	61

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงแผนที่ที่ตั้งแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนหินดาด อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัด กาญจนบุรี.....	4
2.1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	35



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศการสร้งงาน และการกระจายความเจริญรุ่งเรืองไปสู่ภูมิภาค นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบ โครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุน เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคการผลิตและบริการอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงขึ้นตามลำดับ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความอ่อนไหวง่ายจากปัจจัยลบทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2553: ออนไลน์)

กาญจนบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันตกของประเทศไทย ซึ่งมีเรื่องราวที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี และภูมิศาสตร์ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของประเทศ นอกจากนั้นแล้วจังหวัดกาญจนบุรียังมีทรัพยากรที่เรียกว่ามรดกทางธรรมชาติอีกมากมาย เช่น น้ำตกเอราวัณ น้ำตกห้วยแม่ขมิ้น น้ำตกไทรโยคน้อย น้ำตกไทรโยคใหญ่ น้ำตกนางครวญ น้ำตกเกริงกระเวีย น้ำตกผาดาด ถ้ำธารลอด ถ้ำดาวดึงส์ ถ้ำพระธาตุ ถ้ำเสาหิน ถ้ำสวรรค์บันดาล เขาช้างเผือก ฯลฯ มรดกทางธรรมชาติเหล่านี้ดึงดูดใจให้ผู้คนเดินทางไปเยี่ยมชมได้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพราะมีความสวยงามแปลกตา แต่นอกจากภูเขาและน้ำตกแล้ว กาญจนบุรียังมีมรดกทางธรรมชาติที่มีลักษณะเฉพาะและหลายจังหวัดแทบไม่มีให้เห็น นั่นก็คือ น้ำพุร้อน ซึ่งมีอยู่ 2 แห่งที่สำคัญ ได้แก่ น้ำพุร้อนลิ้นถิ่ม และน้ำพุร้อนหินดาด ใน อ.ทองผาภูมิ

สำหรับน้ำพุร้อนหินดาด นั้นตั้งอยู่ที่ ตำบลหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ใช้ระยะเวลาในการเดินทางประมาณ 3 ชั่วโมง 30 นาที จากกรุงเทพมหานคร โดยทางรถยนต์ น้ำพุร้อนหินดาด เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติแห่งหนึ่งที่มีความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวไทย เพราะนอกจากจะมีความเป็นธรรมชาติแล้ว ยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์สมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 และยังเชื่อว่าน้ำแร่จากน้ำพุมีสรรพคุณในการบำบัดรักษา

โลกเห็นเขาและไขข้ออักเสบได้ จึงเกิดการพัฒนากลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพขึ้น (วารสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551: 24 - 25)

น้ำพุร้อนหินดาดเดิมชื่อน้ำพุร้อนกุ่มมั่ง เป็นบ่อน้ำร้อนธรรมชาติ ค้นพบโดยทหารญี่ปุ่น สมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 และได้สร้างเป็นบ่อซีเมนต์ขึ้น ปัจจุบันได้มีการปรับปรุงบ่อน้ำร้อนโดยองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่เดินทางอาบน้ำแร่ สภาพภูมิทัศน์โดยทั่วไปเป็นธรรมชาติร่มรื่น ประโยชน์ของการอาบน้ำแร่มีสรรพคุณในการรักษาโรคผิวหนัง ทำให้การไหลเวียนของโลหิตแก่ปวดเมื่อยตามร่างกาย ปวดตามข้อ กล้ามเนื้ออักเสบ ปวดกระดูก เห็นเขาและช่วยทำให้ร่างกายขับสิ่งสกปรกออกจากภูมิตน และน้ำพุร้อนหินดาดถูกจัดเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประเภททัวร์น้ำพุร้อนและอาบเพื่อบำบัดสุขภาพ โดยมีการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจไปในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่สวยงาม

ในปัจจุบันมีจำนวนนักท่องเที่ยวให้ความสนใจ และเดินทางมาอาบน้ำแร่ที่น้ำพุร้อนหินดาดจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ความสะอาดของสถานที่ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ความสะอาดที่ไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวหลากหลายลักษณะ เช่น ผู้พิการ และปัญหาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และจะส่งผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนหินดาดได้ในอนาคต

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาดภายในแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนหินดาดเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมแหล่งน้ำพุร้อนหินดาด เพื่อดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับชุมชนให้เกิดการกระจายรายได้ อีกทั้งยังเป็นการสร้างการตระหนักถึงความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวสำหรับชุมชนก่อให้เกิดการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวในชุมชน และก่อให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนมากขึ้นอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

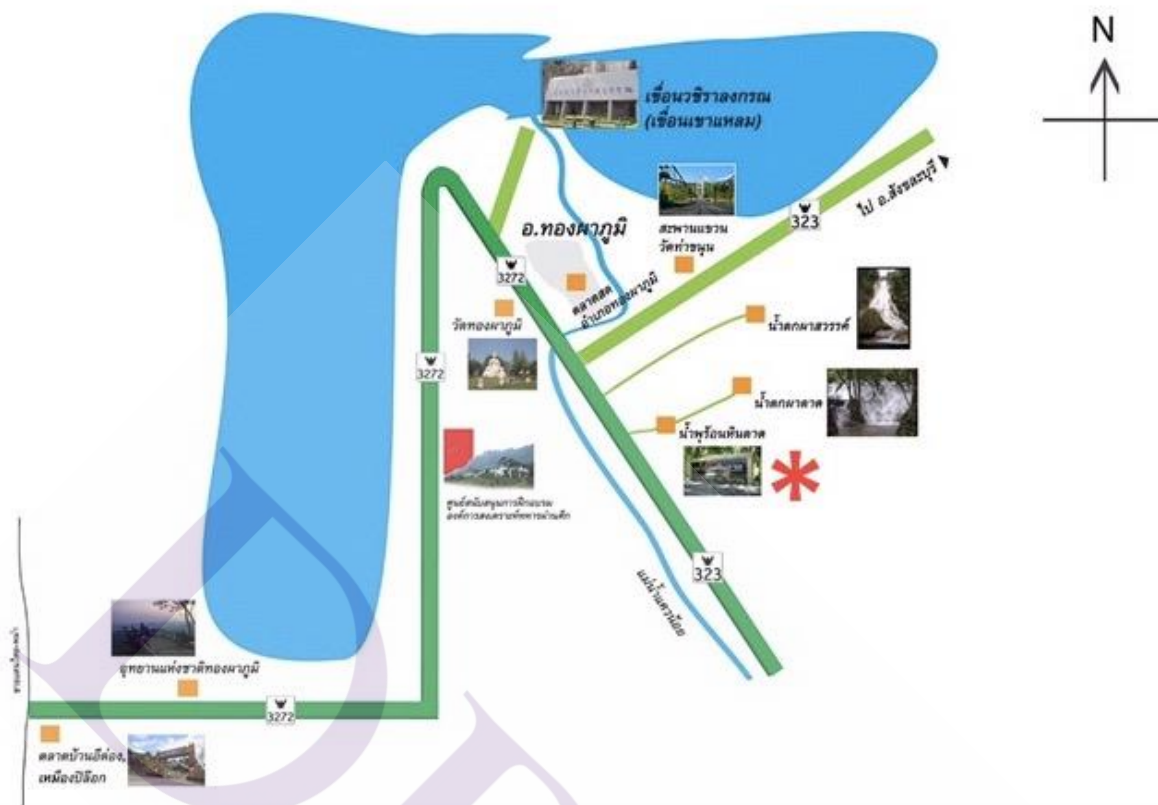
ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย เพศชายและเพศหญิงมีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่วน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะอาดภายในแหล่งท่องเที่ยวที่วน้ำพุร้อนหินดาด และการรักษาความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการของแหล่งน้ำพุร้อนหินดาด รวมถึงการประเมินคุณภาพการให้บริการในเรื่อง ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่จะได้รับ และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงในด้านความเป็นรูปแบบของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ทำการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ แหล่งน้ำพุร้อนหินดาด ตำบลหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี



ภาพที่ 1.1 แสดงแผนที่ที่ตั้งแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนหินลาด อำเภอทองพุกภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

ที่มา: <http://www.thaiveterans.mod.go.th/marathon/index8.html>.

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อน้ำพุร้อนหินลาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการรักษาความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว

1.5.2 ทำให้ทราบถึงความคาดหวังและระดับคุณภาพการให้บริการภายในแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนหินลาดตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

1.5.3 ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขนโยบายและพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของบ่อน้ำพุร้อนหินลาด เพื่อตอบสนองในด้านการสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk : 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Homby : 2000)

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนหินดาด โดยพักแรมหรือไม่ก็ได้

การบริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลนั้นต้องการ

คุณภาพ หมายถึง การปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่รับรู้ได้จริงจากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้ จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและการประเมินคุณภาพการบริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
- 2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน
- 2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวความคิดในงานวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

2.1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

เถลิงศักดิ์ ชัยชาญ และคณะ (2556) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางแบบชั่วคราวจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ และเป็นการเดินทางไปโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพักผ่อน ออกกำลังกาย เรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม และการจับจ่ายใช้สอย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2550) กล่าวว่า การท่องเที่ยวภายในประเทศไทย (Internal Tourism) คือ การเดินทางของคนไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยแล้ว มีการเดินทางจากจังหวัดหนึ่งไปยังอีกจังหวัดหนึ่ง หรือจากจังหวัดที่เป็นถิ่นพำนักถาวรไปยังจังหวัดอื่นชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป แต่ต้องมีใช้การเดินทางเพื่อไปทำงานประจำ เพื่อการศึกษา และที่ไม่ใช่คนในท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนา หรือทำงาน หรือศึกษาอยู่ที่จังหวัดที่เดินทางไป

ปิยวรรณ คงประเสริฐ (2551) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปยังสถานที่ต่าง ๆ เป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และพึงพอใจของผู้เดินทาง เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และสัมผัสกับสิ่งแวดล้อมในสถานที่นั้น ๆ หรือเพื่อการประกอบกิจกรรมที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพ และการไปอยู่อาศัย

กฤษฎา กาญจนาลัย (2560) กล่าวว่า การเดินทางท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางไปเยือนสถานที่ต่างถิ่น ซึ่งมีใช่เป็นที่พำนักประจำของบุคคลนั้น เป็นการชั่วคราว โดยไม่ใช่การเดินทางไปเพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ และต้องเป็นการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว คือ การเดินทางไปเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ การเดินทางเพื่อเยี่ยมญาติมิตร การเดินทางเพื่อการประชุม และการเดินทางไปเพื่อการศึกษา เป็นต้น

จากความหมายของการท่องเที่ยวที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า การท่องเที่ยว คือ การเดินทางจากจังหวัดหนึ่งไปยังอีกจังหวัดหนึ่งเป็นการชั่วคราว เพื่อการพักผ่อน ประกอบกิจกรรมที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพ หรือหารายได้

2.1.2 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

พยอม ธรรมบุตร (อ้างถึงใน กฤษฎา กาญจนาลัย, 2560) กล่าวว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ได้แก่ การขนส่ง การคมนาคมที่เชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวกับสนามบิน ตัวเมือง สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ รวมถึงคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานของพื้นที่ ได้แก่ ถนนทางหลวง เครือข่ายคมนาคม

2. ที่พักแรม เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องค้างคืนในแหล่งท่องเที่ยวที่เดินทางไปนั้นอย่างน้อย 1 คืน ได้แก่ โรงแรม รีสอร์ท หรือการบริการอาหาร และเครื่องดื่ม

3. แหล่งท่องเที่ยว เป็นหัวใจที่สำคัญขององค์ประกอบการท่องเที่ยว เพราะเป็นสถานที่ที่สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยว อาจเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ทางวัฒนธรรม งานมหกรรม ประเพณีท้องถิ่น ตลอดจนวิถีชีวิตของคนในชุมชนตามแหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้น ๆ

4. กิจกรรม มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยว ที่ต้องการจะแสวงหาประสบการณ์ จึงจำเป็นต้องมีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้เข้าร่วมกิจกรรม หรือมีส่วนร่วม อาจเป็นกิจกรรมในส่วนหนึ่งเกี่ยวกับวิถีชีวิตชุมชน เช่น การดำน้ำ การเกี่ยวข้าว การจับปลา การกรีดยาง และการทำงานฝีมือหัตถกรรมพื้นบ้าน

Buhalis (อ้างถึงใน มาศศุภา นิมฺมฺนุจาช, 2558, น. 11 – 12) ได้อธิบายความหมายขององค์ประกอบทางการท่องเที่ยว ไว้ดังนี้ องค์ประกอบสำคัญทางการท่องเที่ยวประกอบด้วย 6 ประการ หรือ 6A's ดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยว (Attractions) เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้าง สถาปัตยกรรม และการจัดกิจกรรมพิเศษ
2. การเข้าถึง (Accessibility) คือ ระบบการคมนาคม สถานีขนส่งผู้โดยสาร และยานพาหนะ
3. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) คือ ร้านอาหาร การจัดเลี้ยง และการบริการการท่องเที่ยว ถูกจัดเตรียมโดยคนกลางระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าบ้าน
4. ที่พัก (Accommodations) คือ สถานที่ที่พัก ที่จัดขึ้นเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยี่ยมชมพื้นที่ และต้องการจะค้างคืนในแหล่งท่องเที่ยวที่นั่น ๆ
5. กิจกรรม (Activities) คือ กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างที่นักท่องเที่ยวอยู่ในพื้นที่นั้น หรือแหล่งท่องเที่ยวที่นั่น ๆ
6. การให้บริการของแหล่งท่องเที่ยว (Ancillary service) ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล ไปรษณีย์ และโทรคมนาคม

มาศศุภา นิมฺมฺนุจาช (2558) กล่าวถึง องค์ประกอบของการท่องเที่ยวไว้ว่า ความพร้อมด้านการท่องเที่ยวสามารถที่จะรองรับนักท่องเที่ยว หรือช่วยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่จะเลือกเดินทางมาสู่สถานที่แห่งนั้น ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่สิ่งที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยตรง แต่ก็มีอิทธิพลมากในการตัดสินใจในการเลือกเดินทางมายังสถานที่นั้น ๆ ดังนั้น การประเมินความพร้อมด้านการท่องเที่ยว (6A's) จึงมีดังต่อไปนี้

1. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attraction)
2. เส้นทางคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility)
3. สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว (Amenities)
4. ที่พักในแหล่งท่องเที่ยว (Accommodations)
5. กิจกรรมทางการท่องเที่ยว (Activities)
6. การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Ancillary services)

จากความหมายขององค์ประกอบของการท่องเที่ยวที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์ประกอบทางการท่องเที่ยว คือ ความพร้อมด้านการท่องเที่ยวที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยว และเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจในการเลือกเดินทางของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) การเข้าถึงแหล่ง

ห้องเที่ยว 2) สิ่งอำนวยความสะดวก 3) แหล่งท่องเที่ยว 4) กิจกรรมทางการท่องเที่ยว 5) ที่พัก และ 6) การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction)

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการเป็นความคาดหวังโดยตรงของผู้บริโภคต่อการบริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่เกิดความพึงพอใจ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวัง ผู้บริโภคก็จะประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง

วิธาน จินากักดี (2555) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีต่อปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่บุคคลนั้น ๆ ได้พบเจอหรืออยู่ในเหตุการณ์ เช่น สิ่งของ บุคคล สถานที่หรือกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ความพึงพอใจในทางบวกจะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกดี มีความประทับใจและรู้สึกผ่อนคลายจากความตึงเครียด นอกจากนี้ยังส่งผลให้มีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสติปัญญาอีกด้วย ส่วนความพึงพอใจในทางลบซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจก็จะมีผลในทางตรงกันข้าม

ปราณี คูเจริญไพศาล และนงลักษณ์ วิรัชชัย (อ้างถึงใน สุวิทย์ จันทร์เพ็ญ, 2558, น. 33-34) กล่าวว่า ในธุรกิจบริการ ความพึงพอใจของลูกค้ามักจะได้รับอิทธิพลจากคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานให้บริการและลูกค้า เช่น พนักงานสุภาพและให้เกียรติลูกค้า พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่อบอุ่น พนักงานให้ความเป็นมิตร พนักงานให้ความเอาใจใส่และยอมให้เวลาเพื่อทำความรู้จักลูกค้า ซึ่งหมายถึง ท่าทางและท่าทีของพนักงานบริการที่แสดงต่อลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า และพฤติกรรมการเป็นลูกค้าประจำ ดังนั้น ความพึงพอใจมีความสำคัญที่เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก ความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา

วิทย์ จันทร์เพ็ญ (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้เหมาะสมและเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น เรา

สามารถวัดความพึงพอใจของบุคคล จากการวัดทัศนคติโดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้นแทน และยังกล่าวอีกว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกของบุคคล หรือลูกค้า ซึ่งเป็นผล มาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพสินค้ากับความคาดหวัง ของลูกค้า คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่ จะทำให้เกิดความสุขได้หากผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิด ความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังก็จะทำให้ เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นความพึงพอใจมีความสำคัญที่เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการทั้ง ของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานบริการ

จากความหมายของความพึงพอใจ ที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ความรู้สึกใน ทางบวกเป็นความรู้สึกที่จะทำให้เกิดความสุข ถ้าหากผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความ คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นความรู้สึกของ ลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ กับการคาดหวัง ของลูกค้า

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดความแตกต่างระหว่างประโยชน์จากการบริการจาก ความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังนั้นเกิดจาประสบการณ์ และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อซึ่งมี ความคาดหวังว่าจะได้รับผลิตภัณฑ์ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าการคาดหวังลูกค้าก็จะไม่ พึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมากลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตาม ปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพราะ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลนั้นก็สามารเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับ จริง กับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความ คาดหวังจากการบริการต่าง ๆ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจได้เหมาะสมและเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น

สมหมาย เสถียรธรรมวิทย์ (อ้างถึงใน ชลิตา เณลิมรักชาติ, 2560) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ลูกค้า) เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีปัจจัยที่สำคัญ 7 ด้าน ดังนี้

1) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3) สถานบริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่ผู้รับบริการมีก็จะทำให้มีความรู้สึกพอใจกับการบริการนั้น อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของการบริการในด้านการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

7) กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยมีปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้ 1) ผลลัพธ์บริการ 2) ราคาค่าบริการ 3) สถานบริการ 4) การส่งเสริมแนะนำการบริการ 5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการ 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ และ 7) กระบวนการบริการหรือวิธีการนำเสนอบริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและการประเมินคุณภาพการบริการ

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555) กล่าวว่า ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึง และยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พีรสิทธิ์ คำานวนศิลป์ (อ้างถึงใน สรรค์ชัย กิตยานันท์ และคณะ, 2560) กล่าวถึงคุณภาพการบริการไว้ว่า บริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยเป็นเวลานาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีการทักทายโอภาปราศรัย และเป็นกันเองกับผู้รับบริการหรือที่เรียกว่า “หน้าไม่มอง รอไม่นาน วาจาไพเราะเสนาะหู” นอกจากเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า “5ส” คือ แสง สี เสียง สะอาด และสะดวก ซึ่งหมายความว่าสถานที่ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอ หรือเหมาะสม สถานที่ให้บริการจะต้องมีสิ่งที่เป็นที่สอดคล้องกับชนิดของบริการ เช่น สถานบริการ สาธารณสุขควรมีสีขาวสะอาด เสียงของสถานบริการก็ควรจะไม่มีความดังหรืออึกทักไม่เหมาะสม เช่น โรงพยาบาลควรมีเสียงเงียบสงบ โรงแรมที่พักก็ควรมีเสียงดังไพเราะ ความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนต้องการ เช่น สถานบริการสาธารณสุขต้องให้บริการที่สะอาดและท้ายที่สุดคือ ความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้นต้องมีความสะดวกในการติดต่อหรือเข้ารับบริการ ไม่ตั้งอยู่ห่างไกล เช่น อยู่ในชนบท หรือขาดความสะดวกในการไปรับบริการ สรุปก็คือ ความยากในการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการบริหารเพื่อให้บริการมีคุณภาพนั้นอยู่ที่การทราบความต้องการ ความคาดหวัง ค่านิยม และรสนิยมของผู้ใช้บริการ

สาวิตรี กระทุ่มทอง (2555) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า ธุรกิจต่าง ๆ จะประสบความสำเร็จมากเพียงใด การบริการลูกค้าจัดเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญอย่างมาก การที่ลูกค้ามาติดต่อหาเรา และมาขอรับบริการจากเราแล้วมีความรู้สึกประทับใจอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง นั่นเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการต้องการเป็นอย่างยิ่ง ปัจจุบันเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการแข่งขันทางการตลาดในเรื่องของการบริการ ดังนั้นจึงต้องหันมาให้ความสำคัญในการให้บริการ เพราะบริการที่ดีจะช่วยสนับสนุนให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และชักชวนบอกต่อเพื่อนฝูงหรือคนใกล้ชิดต่อไป

Napaporn Khantanapha (อ้างถึงใน พนิตา เพชรรัตน์, 2556) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการว่า เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของ การรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือ ผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

จากความหมายของแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่าการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ความคิด และความรู้สึกความชอบ และพึงพอใจต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ธุรกิจต่าง ๆ จะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับทำให้ความสำคัญในการให้บริการ เพราะการบริการที่ดีจะช่วยสนับสนุนให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และทำให้เกิดการชักชวนหรือบอกต่อ

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ

วิลาวัณย์ แสงประดับเพชร (2557) กล่าวว่า การวัดคุณภาพบริการนั้นจะต้องอาศัยเครื่องมือวัดที่มีความตรงและความเที่ยงอยู่ในระดับที่ดี ทำให้การวัดประเมินการบริการนั้นจึงจะมีประสิทธิภาพสูงสุดและมีความน่าเชื่อถือ

สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ้างถึงใน สรรค์ชัย กิตยยานันท์ และคณะ, 2560) กล่าวว่า ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญดังนั้น ประสิทธิผลขององค์กรของรัฐจึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การของรัฐนั้น ๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่าคุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐหรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินใจว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์กรการบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตรา

การเกิดของคดีอาญาไม่ให้นเกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือการเพิ่มผล การจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่ง ในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การประเมินจาก ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐได้แก่ การให้บริการ สาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความ เสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้แต่นั้นมีอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมี ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

Ziethaml, Parasuraman & Berry (อ้างถึงใน เบญจภา แจ่มเวชฉาย, 2559) คุณภาพการ บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการ ในการวัด คุณภาพการบริการควรวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็น รูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้อง ได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และ เครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสาร ต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าทีที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะ ช่วย让客户รับรู้ว่ามีความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับ ลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แกลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะ ช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็น ลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความ รวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มี ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความ มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

Steve and Cook (อ้างถึงใน พนิตา เพชรรัตน์, 2556) กล่าวว่าไว้ว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

- 1) การเข้าถึงบริการ ได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
- 2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- 3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- 4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- 5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- 6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- 7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- 8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- 9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

Ziethaml, Parasuraman, and Berry (อ้างถึงใน ฉงจิ่ง หลี่, 2556) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 การเข้าถึงบริการ (Access) การเข้าถึงบริการเป็นไปด้วยความสะดวกและไม่ใช้เวลารอคอยนาน

มิติที่ 2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมายรวมถึงการทำความเข้าใจในเรื่องภาษาที่อาจแตกต่างกันของลูกค้า

มิติที่ 3 สมรรถนะ (Competence) ความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงความรู้ และทักษะทางการจัดการ และการติดต่อบุคคล

มิติที่ 4 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) การมีมารยาทความเคารพให้เกียรติผู้อื่นจริงใจและเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล

มิติที่ 5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ

มิติที่ 6 ความไว้วางใจ (Reliability) มีความสม่ำเสมอในเรื่องของประสิทธิภาพ และความน่าเชื่อถือในการให้บริการหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์เป็นไปอย่างตรงไปตรงมา และถูกต้อง

มิติที่ 7 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความพร้อม และความเต็มใจในการให้บริการขององค์กรหรือพนักงาน

มิติที่ 8 ความปลอดภัย (Security) การให้บริการที่ปราศจากอันตรายความเสี่ยงหรือข้อกังขาใด ๆ

มิติที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่นสถานที่ บุคลากร และอุปกรณ์เครื่องมือ

มิติที่ 10 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding's Knowing the Customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เรียนรู้และตระหนักถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละคน

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมาก มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของการคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคที่เราเรียกทั่วไปว่า “ลูกค้า” ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้น ได้แก่ ผลงานของ พาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) โดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่ควบคุมกำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม

ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำจากโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบได้ทำการจัดกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด SERQUAL นี้ได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์กรหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 ส่วนเป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากการได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่าองค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพในการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้เพราะ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่ามีมิติของคุณภาพการให้บริการ 7 มิติ ได้แก่ สมรรถนะ (Competence) ความมีไมตรีจิต (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความ

ปลอดภัย (Security) การเข้าถึงบริการ (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding's Knowing the Customer) มีความสัมพันธ์กันและสามารถรวมเป็นมิติใหม่ได้ 2 มิติ การประกันคุณภาพ (Assurance) และความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้บริกรรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกลำเสนอออกมาเป็นรูปแบบธรรมชาติจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถรับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการได้รับบริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

มิติที่ 4 การประกันคุณภาพ (Assurance)

ความสามารถการสร้างเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการความต้องการของผู้รับบริการด้วยสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy)

ความสามารถในการดูแลและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์กรต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้ความต้องการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กรนอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของ

บุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

จาก แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการประเมินคุณภาพการบริการที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า การวัดคุณภาพบริการนั้นจะต้องอาศัยเครื่องมือวัดที่มีความตรงและความเที่ยงอยู่ในระดับที่ดี โดยวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

2.4.1 ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2549: 1-2) กล่าวว่าไว้ว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สามารถแบ่งความหมายตามวัตถุประสงค์ได้ 2 ประเภท คือ

การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวโดยมีโปรแกรมการทำกิจกรรมบำบัดรักษาสุขภาพหรือฟื้นฟูสุขภาพต่าง ๆ ที่หลากหลาย รวมทั้งการทำฟัน การผ่าตัดเสริมความงาม หรือการผ่าตัดแปลงเพศ ฯลฯ ในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล

การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวโดยมีการจัดโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพอันประกอบด้วยกิจกรรมสร้างเสริมคุณภาพ ที่หลากหลาย โดยเฉพาะการเดินทางไปในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ และพักผ่อนในโรงแรม รีสอร์ท หรือศูนย์สุขภาพ ซึ่งมีการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในสถานที่นั้น ๆ จัดขึ้น อาทิ การนวดแผนไทย การอบสมุนไพรไทย กิจกรรมบริการสุขภาพคนบำบัด และการบริการการอาบน้ำแร่ เป็นต้น

อารัญ บุญชัย และจินนา ดันศราวิพุธ (2546) กล่าวว่าไว้ว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม เพื่อการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ ด้วยการแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพหรือการบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ โดยทั่วไปการท่องเที่ยวสุขภาพจึงมีการจัดรายการท่องเที่ยวพักผ่อนท่ามกลางธรรมชาติ เพื่อเรียนรู้วิถีใช้พลังงานจากธรรมชาติมาบำบัดรักษา และสร้างเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้สดชื่นผ่อนคลาย เป็นการเพิ่มพูนพลังกำลังให้สมบูรณ์แข็งแรง และช่วยปรับสภาพจิตใจรวมถึงร่างกายให้สมดุล และสามารถนำกลับไปปรับประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

จิระวดี คุณทรัพย์ และชัชฎารักษ์ กุลาหงส์ (2551) ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวโดยมีการจัดโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ หรือการจัดกิจกรรมที่เน้นการดูแลสุขภาพอย่างชัดเจน โดยกิจกรรม การส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ การนวดแผนไทย การอบ/ประคบสมุนไพรไทย สุนัขบำบัด วารีบำบัด การบริการอาบน้ำแร่ โดยมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ให้บริการ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ สถานบริการในรูปแบบสปา และสถานบริการนวดแผนไทยและสมุนไพรไทย

จากความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน จากเดิมที่มีจุดมุ่งหมายปลายทางที่บ่อน้ำแร่ บ่อน้ำพุร้อน หรือการเดินทางท่องเที่ยวทะเลเพื่อฟื้นฟูสุขภาพ ต่อมาได้มีการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดเฉพาะทาง โดยทั่วไปการท่องเที่ยวสุขภาพจึงมีการจัดรายการท่องเที่ยวพักผ่อนท่ามกลางธรรมชาติ และมีการกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ การนวดแผนไทย การอบ/ประคบสมุนไพรไทย สุนัขบำบัด วารีบำบัด การบริการอาบน้ำแร่ โดยมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ สถานบริการในรูปแบบสปา และสถานบริการนวดแผนไทยและสมุนไพรไทย เป็นต้น

2.4.2 ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยมี 2 ประเภท (การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ, อ้างถึงใน ศิราภรณ์ ภิญญโชโต, 2550) ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Health Healing) เป็นการท่องเที่ยวที่ผนวกโปรแกรมการทำกิจกรรมบำบัดหรือฟื้นฟูโรค เช่น การผ่าตัดเสริมความงาม
2. การท่องเที่ยวส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion) เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ และพักในโรงแรม หรือรีสอร์ท หรือศูนย์สุขภาพ ร่วมทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่สถานทีนั้น ๆ จัดขึ้น เช่น การนวดแผนไทยบริการสุนัขบำบัด บริการอาบน้ำแร่

2.4.3 ประเภทของการบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ประเทศไทยได้จัดรูปแบบกิจกรรมการให้บริการให้บริการส่งเสริมส่งเสริมสุขภาพที่หลากหลายไว้ในโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อให้ธุรกิจนำเที่ยวนำไปเสนอขายให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศที่ต้องการการส่งเสริมสุขภาพ

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548: 317 - 324) กล่าวว่าไว้ว่ารูปแบบกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพประกอบด้วย

1. การนวด (Massage) เป็นวิธีบำบัดโรคที่มีมาแต่โบราณ เริ่มต้นมาจากความพยายามในการบรรเทาอาการปวดเมื่อย และฟกช้ำด้วยการสัมผัสจับต้องหรือกดบริเวณที่เจ็บ ซึ่งการนวดมี

หลากหลายรูปแบบตั้งแต่การนวดหน้า นวดตัว นวดฝ่าเท้า แต่สิ่งสำคัญของการนวดนั้นอยู่ที่ผู้นวดจะต้องมีความรู้ที่เกี่ยวกับกายวิภาค และสรีระศาสตร์ ประโยชน์ของการนวดช่วยให้เกิดการผ่อนคลาย ช่วยระบบหมุนเวียนของเหลวในร่างกาย โดยเฉพาะระบบน้ำเหลือง

2. การอบสมุนไพร (Herbal Steam) เป็นวิธีบำบัดรักษาและดูแลสุขภาพผิววิธีหนึ่ง ซึ่งการไต่อบ และสูดดมไอน้ำสมุนไพรที่ได้จากการต้มสมุนไพร ช่วยให้การไหลเวียนโลหิตดีขึ้น ทำให้ร่างกายสดชื่น แข็งแรง ผิวพรรณเปล่งปลั่ง มีน้ำมีนวล ประโยชน์ของการอบไอน้ำสมุนไพร ช่วยให้การไหลเวียนเลือดของโลหิตดีขึ้น ช่วยลดความเครียด ช่วยชำระล้าง และขับของเสียออกทางผิวหนังช่วยผ่อนคลายกล้ามเนื้อ และเส้นเอ็น บรรเทาอาการปวดเมื่อย ช่วยทำให้ระบบการหายใจดีขึ้น ช่วยบำรุงผิวพรรณ บรรเทาอาการคัน บรรเทาโรคภูมิแพ้ ทำให้น้ำหนังร่างกายลดลง รักษาโรคผิวหนังชนิดไม่รุนแรงและไม่ติดเชื้อ บรรเทาอาการปวดประจำเดือนที่ไม่มีไข่ร่วม เป็นต้น

3. การประคบสมุนไพร (Hydro Compress) เป็นวิธีบำบัดรักษาของการแพทย์แผนไทย ด้วยการนำสมุนไพรที่มีตัวยาลำคัญ เช่น หัวไพล ขมิ้นอ้อย ขมิ้นชัน ตะไคร้ ผิวมะกรูด เป็นต้น ห่อใส่ผ้ารวมกันแล้วใช้วิธีนี้ให้ร้อน เพื่อให้เกิดน้ำมันหอมระเหยเป็นสารในการออกฤทธิ์ซึ่งเมื่อผสมกับความร้อนในตัวยาลำคัญของสมุนไพรจะซึมผ่านผิวหนังจากการประคบ สัมผัสไปตามบริเวณที่ต้องการ ช่วยแก้เคล็ด ขัดยอก ฟกช้ำ ลดอาการบวมช่วยการไหลเวียนของโลหิตและน้ำเหลืองบริเวณผิวหนังดีขึ้น

4. วารีบำบัด (Hydro Therapy) เป็นการใช้น้ำในการรักษาโรคถึงจะรวมถึงน้ำร้อนน้ำเย็น น้ำจืด และน้ำแร่ รวมถึงการดื่มน้ำ เพื่อที่จะระบาย และกำจัดของเสียออกจากร่างกาย การแช่น้ำอุ่นช่วยในการกระตุ้นการหมุนเวียนโลหิตโดยเฉพาะน้ำแร่ซึ่งประกอบด้วยแร่ธาตุสูง คือ โซเดียม แคลเซียม แมกนีเซียม ซัลเฟต ซึ่งสารเหล่านี้จะเข้าสู่ระบบโดยผ่านทางผิวหนังช่วยในการบำบัดโรคต่าง ๆ เช่น รักษาโรคผิวหนัง โรคเรื้อรัง นอกจากนั้นความอบอุ่นของน้ำช่วยการส่งเสริมหมุนเวียนโลหิต และช่วยผ่อนคลายกล้ามเนื้อในขณะที่น้ำเย็นช่วยลดความเจ็บปวด และลดการบวม นับว่าเป็นที่นิยมมากในปัจจุบันนี้ เช่น การแช่น้ำในอ่างน้ำวนหรือที่เรียกว่า จากุสซี่ เป็นสิ่งที่มีทั่วไปตามศูนย์สุขภาพต่าง ๆ ตลอดจนสถานที่พักผ่อน บำรุงสุขภาพ สถานตากอากาศ เป็นต้น

5. น้ำทะเลบำบัด (Thalassic Therapy) เป็นการใช้น้ำทะเลที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพโดยวิธีการดื่มจนมีอุณหภูมิเท่ากับอุณหภูมิของร่างกายของเรา และฉีดลงกับร่างกาย โดยใช้แรงอัด แรงดันสูงฉีดบริเวณสะโพก ต้นขา และก้น เพื่อการกระตุ้นหมุนเวียนโลหิต หรือใช้ร่วมกับการพอกด้วยสมุนไพร โคลน ซึ่งเป็นการช่วยรักษาผิวพรรณ และยังรักษาโรคข้ออักเสบ ไชแอ็คติกา

(Sciatica) เป็นโรคปวดเส้นประสาทส่วนที่เริ่มต้นจากต้นขาถึงปลายเท้า โรคเกี่ยวกับความเครียด และโรคผิวหนัง

6. การอาบน้ำแร่ (Spa) เนื่องจากน้ำแร่มีส่วนผสมของเกลือตามธรรมชาติที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ และมีภาพลักษณ์ที่ค่อนข้างดี ฉะนั้น น้ำแร่ที่ดีต้องมีส่วนผสมของแร่ธาตุ ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของเกลือแร่ที่ละลายน้ำได้ เช่น Sodium Chloride, Sodium Carbonate, Sodium Bicarbonate, Potassium, Calcium และ Magnesium Salt โดยแร่ธาตุต่าง ๆ ที่ละลายปะปนอยู่สามารถรักษาโรคบางชนิด ดังนั้น การอาบน้ำแร่จะช่วยรักษาโรคต่าง ๆ ได้ และเป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นผลดีต่อสุขภาพและช่วยให้ผิวพรรณดี

7. สุวคนธบำบัด (Aroma Therapy) เป็นการบำบัดรักษาทางจิตใจ และอารมณ์ด้วยกลิ่นหอม ซึ่งส่วนใหญ่ได้มาจากน้ำมันหอมระเหย (Essential Oil) ที่สกัดได้จากส่วนต่าง ๆ ของพืชสมุนไพร

8. การบำบัดด้วยโคลน (Mud Therapy) เป็นการบำรุงสุขภาพโดยใช้โคลน ซึ่งจะประกอบด้วยแร่ธาตุและสารอาหารที่ได้จากพืชละลายอยู่ บริเวณที่นิยมพอก คือ ร่างกาย (Body Wrap) รวมถึงใบหน้า ศีรษะและเส้นผม โคลนที่แห้งติดผิวหนังช่วยเพิ่มการชำระผิวหนังทำให้เกิดความกระชุ่มกระชวย เพิ่มอัตราการเต้นของหัวใจ เร่งความเร็วของการหมุนเวียนโลหิต และช่วยให้เหงื่อออกมากขึ้น ถือได้ว่าเป็นการชำระล้างร่างกายให้สะอาด ซึ่งมีคุณสมบัติคล้ายกับการออกกำลังกาย

9. การบำบัดด้วยการฝังเข็ม (Acupuncture) เป็นวิธีการบำบัดทางการแพทย์แผนโบราณของทางตะวันตก ประกอบด้วยการใช้สมุนไพร การอังด้วยความร้อน การประคบ การนวด การใช้อาหาร และการออกกำลังกายเบา ๆ ควบคู่กับการกดจุด เพื่อแก้ไขความไม่สมดุลของร่างกาย ซึ่งการฝังเข็มสามารถทำได้ทั้งตัวตั้งแต่ศีรษะจนถึงนิ้วเท้า โดยฝังเข็มได้มากกว่า 461 จุด โดยเอาเข็มปักลงที่จุดฝังเข็มเพื่อให้เกิดความสมดุล ปัจจุบันนี้การฝังเข็มสามารถแก้ปัญหาทางกายภาพต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง เช่น ระวังการปวด แก้ไขปัญหาระบบทางเดินอาหาร ขจัดความเครียด

10. การฝึกกายบริหาร (Physical Exercise) เป็นการออกกำลังกายด้วยการฝึกกายบริหารที่ช่วยเสริมสร้างสุขภาพที่ดี ทำให้ร่างกายเกิดความเคลื่อนไหวที่เหมาะสม เพื่อเกิดการใช้พลังงาน ขับเหงื่อออกมา โดยให้มีความสัมพันธ์กับส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นกระดูกข้อต่อ และอวัยวะภายในร่างกายมนุษย์

11. การทำสมาธิ (Meditation) เป็นการหันเหความเอาใจใส่ไปสู่แง่มุมที่กระจางชัดของธรรมชาติภายในตัวเราเองด้วยความตั้งใจ

12. การบริโภคอาหาร และเครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพ (Nutrition Therapy) เป็นการนำสมุนไพรมาปรุงเป็นอาหาร และเครื่องดื่มที่ให้ประโยชน์ต่อร่างกาย และจิตใจ เนื่องจากพืชสมุนไพรมีสารอาหารที่จำเป็นและมีประโยชน์ต่อการเจริญเติบโตต่อร่างกายอย่างครบถ้วนและมีความสำคัญต่อการรักษาสุขภาพร่างกายอีกด้วย โดยนักโภชนาการได้แนะนำให้ออกกำลังกาย และฝึกนิสัยในการรับประทานอาหารอย่างถูกต้อง เช่น อาหารที่มีเส้นใย (Fiber) เป็นสิ่งที่ร่างกายต้องการเพื่อช่วยลดไขมันคอเลสเตอรอลในปริมาณที่เหมาะสมอย่างช้า ๆ และยังช่วยในการขับถ่ายของเสีย โดยยึดพื้นฐานที่ว่าร่างกาย จิตใจ อารมณ์และการปฏิบัติต่อสัตว์เลี้ยง

13. การใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพ เป็นการนำสมุนไพรเป็นผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น คนไทยในสมัยโบราณนิยมใช้ดินสอพองขัดหน้า และขมิ้นชันทาผิว ทาปากด้วยสีผึ้ง สระผมด้วยประคำดีความ และเปลือกจี่หนอน ตลอดจนประพินผิวพรรณด้วยแป้งร่ำ น้ำปรุง เป็นต้น ในปัจจุบันมีการตื่นตัวเรื่องมลพิษสิ่งแวดล้อม และอันตรายจากสารเคมีมีมากขึ้น จึงได้มีการนำสารสกัดจากสารธรรมชาติ และสมุนไพรมาใช้ในการผลิตเครื่องสำอาง เพื่อลดอันตราย และการแพ้สารสังเคราะห์ ซึ่งมีแนวโน้มจะได้รับความนิยมสูงขึ้นเรื่อย ๆ และสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมสุขภาพได้เป็นอย่างดี

สำหรับในประเทศไทย มีปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวลักษณะนี้ กล่าวคือ มีเรื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย แพทย์มีประสบการณ์และความชำนาญ มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย มีที่พัก ร้านอาหารมากมายหลายประเภท หลายระดับ คนไทยมีอัธยาศัยไมตรีดี ราคาค่าบริการต่าง ๆ สมเหตุสมผล นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศจึงให้ความสนใจและใช้บริการเป็นจำนวนมาก

อิสรา ห่องทรัพย์ (2554) สรุปว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้ง 2 ประเภท ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทักษะคติ และค่านิยมในการดำเนินชีวิต เพื่อส่งเสริมสุขภาพและรักษาฟื้นฟูสุขภาพ เป็นความรับผิดชอบต่อตนเองในการดูแลสุขภาพให้สมบูรณ์ด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น การดูแลสุขภาพตนเองในรูปแบบการออกกำลังกาย การเล่นกีฬา การมีกิจกรรมทางกายมากขึ้น การควบคุมอาหารและน้ำหนัก การเลือกรับประทานอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพที่มีประโยชน์ การผ่อนคลายจิตใจ อารมณ์ การปฏิบัติสมาธิตามแนวพุทธศาสตร์ และการใช้ยาสมุนไพรรักษาโรค ปัจจุบันคนส่วนใหญ่หันมาใส่ใจและให้ความสำคัญกับสุขภาพกายและสุขภาพใจมากขึ้น ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการแพทย์ ทำให้มีคุณภาพการดำรงชีวิตที่ดีและยืนยาวมากขึ้น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจึงเป็นความนิยมอย่างแพร่หลายในกลุ่มนักท่องเที่ยวมากขึ้นเช่นกัน

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “การท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ” ที่เป็นการเดินทางเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวชอบ มีการจัดสรรเวลาส่วนหนึ่งเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริม

สุขภาพอย่างถูกวิธีตามหลักวิชาการและมีมาตรฐาน ไม่ว่าจะเป็นการนวด อบ ประคบสมุนไพร การเข้ารับบริการสวนคนรับบำบัด อโรมาเธอราพี วารีบำบัด Water Thirty การอาบน้ำแร่หรือน้ำพุร้อน การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีดัดตน การฝึกปฏิบัติสมาธิแนวพุทธศาสตร์ การบริการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ นักท่องเที่ยวจึงนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวในชนบทต่างจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมที่งดงาม โดยจัดโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพที่หลากหลายบรรจุไว้ในโปรแกรมการท่องเที่ยวด้วย ซึ่งการท่องเที่ยวในลักษณะนี้จะช่วยส่งเสริมให้ร่างกายได้รู้สึกผ่อนคลาย ส่งผลให้มีสุขภาพจิตที่ดี เป็นการเพิ่มพูนพลังกำลังให้สมบูรณ์แข็งแรง สร้างความสมดุลให้กับร่างกาย นักท่องเที่ยวมักจะเลือกพักผ่อนในสถานที่พักตากอากาศประเภทโรงแรมหรือรีสอร์ทที่มีสวนสุขภาพหรือศูนย์กีฬาให้บริการส่งเสริมสุขภาพที่มีมาตรฐานคุณภาพอย่างแท้จริงเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในสถานที่พักผ่อนจัดไว้ให้บริการ

การท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพยังสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายรูปแบบการจัดโปรแกรมทัวร์ ดังนี้ (ชนิดา ทวีศรี, 2551)

- 1) ทัวร์แพทย์แผนไทย รับฟังการบรรยายสรุปและชมการสาธิตการนวดไทยแผนโบราณเพื่อการรักษาโรคและการส่งเสริมสุขภาพ เรียนรู้และฝึกปฏิบัติวิธีการนวดไทยแผนโบราณจากผู้ที่มีความสามารถ เปรียบเทียบวิธีการนวดแผนโบราณของประเทศไทยกับการนวดของต่างประเทศ
- 2) ทัวร์อาหารสมุนไพร เยี่ยมชมศูนย์เกษตรสมุนไพร สวนพฤกษศาสตร์สมุนไพร ศึกษาเรียนรู้ความมหัศจรรย์แห่งภูมิปัญญาไทยที่สร้างสรรค์วัฒนธรรมด้านอาหารสมุนไพร ไร่สารพิษและมีแคลอรีต่าง ๆ รวมไปถึงเครื่องดื่มสมุนไพรที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ ชมการสาธิตกระบวนการผลิตอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพร การอบสมุนไพรเพื่อบำบัดรักษาโรคและบำรุงรักษาสุขภาพ
- 3) ทัวร์สมุนไพรชนบท เยี่ยมชมทัศนศึกษาการปฏิบัติงานของกลุ่มชมรม สมาคม และผู้สนใจสมุนไพรเพื่อการรักษาโรคและบำรุงร่างกายในชนบทต่างจังหวัดที่ยังคงอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและหมอพื้นบ้าน โดยจัดให้มีการเยี่ยมชมสวนสมุนไพรในสถานที่จริงและรับฟังการบรรยายสรรพคุณ รวมทั้งสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับหมอพื้นบ้านและชาวบ้านสมาชิกกลุ่ม ชมรม หรือสมาคมสมุนไพร
- 4) ทัวร์เกษตรธรรมชาติ เยี่ยมชมแหล่งการทำเกษตรธรรมชาติ เกษตรอินทรีย์ เกษตรทฤษฎีใหม่ตามแนวพระราชดำริ และการเรียนรู้ปลูกผักพื้นบ้านปลอดสารพิษ เรียนรู้วิธีการปลูกผักพื้นบ้าน เพื่อให้สามารถปลูกบริโภคเองได้ เรียนรู้ภูมิปัญญาไทยในการทำเกษตรยั่งยืน ปลอดภัย

บูยเคมี ปลอดภัยฆ่าแมลง มีการทัศนศึกษาและพบปะสนทนาและพูดคุยกับนักวิชาการพื้นบ้าน เกษตรกรรมไทย

5) ทิวร่น้ำพุร้อนและอาบน้ำแร่ เยี่ยมชมทัศนศึกษาแหล่งน้ำพุร้อนและบ่อน้ำแร่ที่มีอยู่ในหลายจังหวัดทั้ง 4 ภูมิภาคของประเทศไทยและพักในโรงแรมและรีสอร์ทที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงกับสถานที่ให้บริการอาบน้ำแร่เพื่อบำบัดสุขภาพโดยมีการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจไปในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่สวยงาม

6) ทิวร่น้ำพุร้อนและบ่อน้ำพุร้อน เยี่ยมชมวัดป่ากลางธรรมชาติอันงดงามและสงบสุขฝึกปฏิบัติสมาธิแนวพุทธศาสตร์เพื่อสร้างความสงบเยือกเย็นของจิตใจท่ามกลางสภาพธรรมชาติที่ร่มรื่นนั่งวิปัสสนาบำเพ็ญภาวนาขั้นสูงในสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ในวัดป่าธรรมชาติ โดยมีการให้คำปรึกษาแนะนำวิธีปฏิบัติสมาธิอย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการผ่อนคลายจากความเครียดในชีวิตประจำวันรวมถึงการศึกษาปรัชญาชีวิตและจิตวิญญาณตะวันออก

7) ทิวร่น้ำพุร้อนและบ่อน้ำพุร้อน เยี่ยมชมแหล่งธรรมชาติและเรียนรู้ความหลากหลายทางชีวภาพที่สวยงาม โดยการเดินป่าหรือขี่จักรยานเสือภูเขาชมธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพในอุทยานแห่งชาติและป่าธรรมชาติ รวมทั้งกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างหลากหลายในสถานที่พักแรมประเภทโรงแรมและรีสอร์ทที่มีสถานบริการส่งเสริมสุขภาพแบบสปาให้เลือกใช้บริการได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คือ การเดินทางท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวชอบตามสถานที่ชนบทต่างจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมที่งดงาม และมีกิจกรรมที่ช่วยในการส่งเสริมหรือผ่อนคลายสุขภาพในขณะที่เดินทาง ซึ่งการท่องเที่ยวในลักษณะนี้จะช่วยส่งเสริมให้ร่างกายได้รู้สึกผ่อนคลาย ส่งผลให้มีสุขภาพจิตที่ดี เป็นการเพิ่มพูนพลังกำลังให้สมบูรณ์แข็งแรง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจึงเป็นความนิยมอย่างแพร่หลายในกลุ่มนักท่องเที่ยวมาก เช่น การท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีน้ำพุร้อนเพื่อบำบัดสุขภาพโดยมีการท่องเที่ยว และพักผ่อนหย่อนใจไปในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่สวยงาม

2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน

2.5.1 องค์ความรู้เกี่ยวกับน้ำพุร้อน

วรรณ วรณานิช (อ้างถึงใน อิศรา ห่องทรัพย์, 2554) ได้ให้ความหมายของน้ำพุไว้ว่า หมายถึง น้ำใต้ดินที่ไหลกลับขึ้นมาภายนอกพื้นโลก อันเป็นผลเนื่องมาจากการรวมตัวของน้ำใต้ดิน

ในชั้นหินมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้เกิดแรงดันน้ำให้ไหลออกมาตามรอยแยกของหิน และความรุนแรงของน้ำที่พุ่งขึ้นมาจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปริมาณและแรงดันของน้ำที่เกิดขึ้น

น้ำพุร้อน หมายถึง น้ำที่พุ่งขึ้นมาที่บางแห่งร้อนจัด น้ำพุร้อน โดยมากจะพบในบริเวณใกล้กับภูเขาไฟ น้ำพุร้อนนี้ตามปกติจะมีอุณหภูมิของน้ำสูงกว่าอุณหภูมิของอากาศภายนอก หรือสูงกว่าอุณหภูมิของร่างกายมนุษย์ น้ำพุร้อนต้องมีอุณหภูมิสูงกว่า 36.7 องศาเซลเซียส (วรรณวงษ์วานิช อ้างถึงใน อิศรา ห่องทรัพย์, 2554))

น้ำพุร้อนเกิดจากสาเหตุ 2 ประการ คือ

1. น้ำใต้ดินไหลลงไปได้ลึกมากกว่า 15 เมตร ซึ่งตามหลักอุณหภูมิจะเพิ่มขึ้น 1 องศาเซลเซียสทุก ๆ 100 เมตร ดังนั้นเมื่อไหลลึกลงไปมาก ๆ อุณหภูมิของน้ำก็จะสูงขึ้น
2. เกิดจากน้ำใต้ดินไหลไปสัมผัสกับหินเปลือกโลกที่อุณหภูมิสูง จากการที่อุณหภูมิสูงขึ้นจะทำให้เกิดแรงดันขึ้นตามรอยแยกของหินเกิดเป็นน้ำพุร้อน น้ำพุร้อนมีลักษณะพิเศษ คือสามารถละลายแร่ธาตุบางอย่างจึงทำให้น้ำพุร้อนอุดมไปด้วยแร่ธาตุต่าง ๆ

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2548: 16) กล่าวไว้ว่า น้ำพุร้อนสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. น้ำพุร้อนทั่วไป (Simple Springs) น้ำพุร้อนทั่วไป มีคุณสมบัติทางกายภาพและสารเคมี ดังนี้คือ อุณหภูมิสูงกว่า 25 องศาเซลเซียส ประกอบด้วยคาร์บอน เกลือ และแร่อื่น ๆ น้อยกว่า 1 กรัม/ลิตร
2. น้ำพุร้อนคาร์บอเนต (Carbonate Springs) น้ำพุร้อนคาร์บอเนต ประกอบด้วยธาตุคาร์บอนและแร่อื่น ๆ น้อยกว่า 1 กรัม/ลิตร ลักษณะทั่วไปคล้ายกับน้ำพุร้อนทั่วไป แต่มีปริมาณของคาร์บอเนตสูง อุณหภูมิค่อนข้างต่ำ หรือพุน้ำเย็น
3. น้ำพุร้อนอัลคาร์ไลน์ (Alkaline Springs) น้ำพุร้อนอัลคาร์ไลน์ เป็นการแบ่งประเภทโดยใช้ค่าความเป็นกรด-ด่าง (pH) เป็นการ น้ำพุร้อนที่มีค่า ph 7.5-9 เรียกว่า Weak Alkaline Springs และน้ำพุร้อนที่มีค่า ph สูงกว่า 9 เรียกว่า Alkaline Springs
4. น้ำพุร้อนน้ำเค็ม (Saline Springs) น้ำพุร้อนน้ำเค็มประกอบด้วยสารเคมีมากกว่าน้ำพุร้อนทั่วไป คือ มีแร่ธาตุต่าง ๆ มากกว่า 1 กรัม/ลิตร ในกรณีที่น้ำประกอบด้วยเกลือระหว่าง 1-5 กรัม/ลิตร เรียกว่า น้ำพุร้อนเค็มอ่อน (Weak Saline) เกลือระหว่าง 5-10 กรัม/ลิตร เรียกว่าน้ำพุร้อนเค็มเข้มข้น (Strong Saline) และมีคุณสมบัติการรักษาคุณภาพและความร้อนได้ดี

แหล่งน้ำพุร้อนในประเทศไทย

ประเทศไทยมีแหล่งน้ำพุร้อนทั้งสิ้นประมาณ 112 แห่ง โดยกระจายอยู่ทั่วภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ วัตถุประสงค์ของน้ำพุร้อนที่ผิวดินอยู่ในช่วง 40 – 100 องศาเซลเซียส

ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ทางภูมิภาคทางตอนเหนือของไทย ทั้งนี้เนื่องจากน้ำพุร้อนในไทยมีต้นกำเนิดที่สัมพันธ์กับหินอัคนี โดยเฉพาะหินแกรนิต จะเห็นได้ว่าหินแกรนิตแพร่กระจายจากภาคเหนือสู่ภาคใต้ ไม่ปรากฏหินแกรนิตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และลักษณะการส่งผ่านน้ำร้อนจากใต้ดินมายังผิวดินนั้น ส่วนใหญ่จะขึ้นตามรอยเลื่อนหรือรอยแยกของหิน น้ำพุร้อนสามารถนำมาพัฒนาใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ได้ เช่น การผลิตกระแสไฟฟ้า ด้านอุตสาหกรรม ด้านเกษตรกรรม การให้ความอบอุ่นแก่อาคาร การท่องเที่ยวและนันทนาการ การแช่หรืออาบน้ำพุร้อนเพื่อสุขภาพ และการดื่มน้ำแร่ (กรมทรัพยากรธรณี, 2557)

2.5.2 เกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ

กรมการท่องเที่ยว (2556) ได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ เพื่อประเมินสภาพทั่วไปทางด้านกายภาพ ด้านพื้นที่สภาพแวดล้อม ด้านการบริการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแหล่งน้ำพุร้อน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ตามมาตรฐานหลักของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อน

มาตรฐานในการให้บริการที่จำเป็นสำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่มีการให้บริการน้ำพุร้อน ควรคำนึงถึงความปลอดภัยต่อสุขภาพนักท่องเที่ยวเป็นหลัก เนื่องจากองค์ประกอบทางกายภาพและชีวภาพของน้ำพุร้อนอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการได้ การใช้น้ำพุร้อนเพื่อการอาบหรือการดื่มจึงต้องมีความระมัดระวังอย่างมาก เนื่องจากคุณสมบัติเหล่านี้ต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับการรักษาทางการแพทย์ นอกจากนี้จะต้องคำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยศึกษาสภาพทั่วไปตามเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาตามมาตรฐาน ได้แก่

เกณฑ์ที่ 1 คุณภาพน้ำที่เหมาะสมในการให้บริการ

น้ำพุร้อนธรรมชาติที่นำมาให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่อการอาบ หรือดื่ม หรือเพื่อการรักษาโรคต้องมีคุณสมบัติทางเคมีและคุณสมบัติทางกายภาพและชีวภาพ ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการรักษาทางการแพทย์

เกณฑ์ที่ 2 ห้องแช่น้ำพุร้อน/บ่อแช่น้ำพุร้อน/สระว่ายน้ำ

ห้องน้ำ/บ่อน้ำ/สระว่ายน้ำ ต้องมีการจัดการด้านความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เพื่อป้องกันอันตรายกับผู้ที่มาใช้บริการจากอุบัติเหตุที่เกิดจากการแช่น้ำพุร้อน และไม่ก่อให้เกิดการแพร่เชื้อโรคต่อผู้มาใช้บริการ

เกณฑ์ที่ 3 ห้องอาบน้ำ/ห้องสุขา/ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า

ควรมีการจัดการด้านความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เพื่อป้องกันอันตรายกับผู้มาใช้บริการ

เกณฑ์ที่ 4 การจัดการด้านความปลอดภัย

แหล่งท่องเที่ยวต้องมีความพร้อมในการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยตลอดระยะเวลาที่ให้บริการ รวมไปถึงความสามารถในการปฐมพยาบาลให้กับผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุที่เกิดจากกิจกรรมการท่องเที่ยวได้

เกณฑ์ที่ 5 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

มีการจัดการด้านการกำจัดของเสียต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดมลพิษในด้านต่าง ๆ ต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนและพื้นที่โดยรอบ และไม่รบกวนกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงการจัดการด้านสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อทัศนียภาพ

องค์ประกอบที่ 2 ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อน

การที่แหล่งท่องเที่ยวมีจุดดึงดูดความสนใจ เช่น มีเอกลักษณ์ในด้านต่าง ๆ มีศักยภาพในการรองรับการพัฒนาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และความสามารถในการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ให้เกิดความยั่งยืน ความแตกต่างของบ่อน้ำพุร้อนในแต่ละพื้นที่ทั้งในด้านลักษณะทางกายภาพของพื้นที่และด้านการจัดพื้นที่ จะมีลักษณะเฉพาะแหล่งหรือมีจุดดึงดูดใจแตกต่างกันออกไป เช่น ขนาดของแหล่งท่องเที่ยว จำนวนบ่อ การเข้าถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งบริเวณพื้นที่น้ำพุร้อนและบริเวณข้างเคียง โดยเป็นตัวกำหนดว่าแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นรองรับการพัฒนาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตที่มีมาตรฐานทั้งในระดับประเทศและในระดับนานาชาติได้หรือไม่ โดยศึกษาสภาพทั่วไปตามเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาตามมาตรฐาน ได้แก่

เกณฑ์ที่ 1 แหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติมีจุดดึงดูดการท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวมีลักษณะเฉพาะที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ไม่มีการดัดแปลงจนทำให้สภาพธรรมชาติที่มีอยู่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถเป็นจุดดึงดูดความสนใจแก่นักท่องเที่ยวได้

เกณฑ์ที่ 2 ศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว

บริเวณน้ำพุร้อนธรรมชาติ และบริเวณโดยรอบควรมีศักยภาพในการที่จะสามารถรองรับนักท่องเที่ยว รวมถึงการพัฒนาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

เกณฑ์ที่ 3 การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

การใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อการใด ๆ ต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อน้ำพุร้อนธรรมชาติ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสื่อมโทรมหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพธรรมชาติเดิม รวมไปถึงการขัดต่อลักษณะภูมิประเทศหรือความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น และเปิดโอกาสให้ชุมชนได้เป็น

ส่วนหนึ่งในการท่องเที่ยว โดยตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวของตน ส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างยั่งยืน

2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

จังหวัดกาญจนบุรีเป็น “เมืองประวัติศาสตร์ ธรรมชาติอัศจรรย์ สวรรค์นักผจญภัย” มีศักยภาพในการท่องเที่ยวระดับสูง เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของภูมิภาคตะวันตกอุดมด้วยทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สวยงามและหลากหลาย ทั้งสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ แหล่งโบราณสถาน และแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ มีการส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ การท่องเที่ยวที่ครบครัน การเดินทางสะดวกและรวดเร็วใช้เวลาเพียง 1-3 ชั่วโมง เท่านั้นจากกรุงเทพมหานคร ทั้งทางรถยนต์ และรถไฟ

จังหวัดกาญจนบุรีมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เช่น น้ำตกเอราวัณ น้ำตกห้วยแม่ขมิ้น น้ำตกไทรโยคน้อย น้ำตกไทรโยคใหญ่ น้ำตกนางครวญ น้ำตกเกริงกระเวีย น้ำตกผาดาด ถ้ำธารลอด ถ้ำดาวดิ่งส์ถ้ำพระธาตุ ถ้ำเสาหิน ถ้ำสวรรค์บันดาล น้ำพุร้อนหินดาด (แผนพัฒนาจังหวัดกาญจนบุรี, 2556) และเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

น้ำพุร้อนหินดาดเป็น 1 ในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดกาญจนบุรีที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปท่องเที่ยว ตั้งอยู่ในตำบลหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี นับว่า เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่หายากแห่งหนึ่งและยังมีความสำคัญทางด้านประวัติศาสตร์สมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 น้ำพุร้อนหินดาด เดิมเรียกว่า น้ำพุร้อนกุยมั่ง อยู่ห่างจากตัวเมืองกาญจนบุรี 130 กิโลเมตร ไปตามทางหลวงหมายเลข 323 กิโลเมตรที่ 105 – 106 น้ำพุร้อนหินดาดเป็นบ่อน้ำร้อนธรรมชาติริมลำธาร มีอุณหภูมิประมาณ 45 – 55 องศาเซลเซียส ค้นพบโดยทหารญี่ปุ่นในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 เชื่อกันว่าน้ำแร่จากบ่อน้ำร้อนแห่งนี้มีสรรพคุณในการรักษาโรคมะเร็งไข้เจ็บหลายอย่าง เช่น โรคเหน็บชา ไขข้ออักเสบ นักท่องเที่ยวสามารถลงอาบน้ำในบ่อได้และยังมีลำธารน้ำเย็นไหลอยู่ด้านล่างบ่อน้ำร้อน ซึ่งเป็นธารน้ำเย็นที่ไหลมาจากน้ำตกผาดาด ซึ่งเป็นน้ำตกขนาดใหญ่ในเขตอุทยานแห่งชาติเขื่อนศรีนครินทร์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อ้างถึงใน จีราวรรณ กิ่งน้อย, 2552)

ลักษณะภูมิประเทศ และภูมิอากาศส่วนใหญ่บริเวณน้ำพุร้อนหินดาด เป็นที่ราบเชิงเขามีลำห้วยกุยมั่ง ไหลผ่านสู่แม่น้ำแควน้อย มีลักษณะภูมิอากาศเป็นมรสุมเขตร้อน โดยได้รับอิทธิพลจากมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ในฤดูฝน และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือในฤดูหนาว โดยแบ่งเป็น 3 ฤดูกาล ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม – พฤษภาคม ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – ตุลาคม และ

ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – กุมภาพันธ์ ฝนจะตกชุกมาก และมีเมฆมากในเดือนมิถุนายน – กันยายน ท้องฟ้าจะโปร่งใสมีเมฆน้อยในเดือนพฤศจิกายน – เมษายน

ตัวน้ำพุร้อนเป็นน้ำพุร้อนตามธรรมชาติ ที่มีตาน้ำอยู่ใต้ดิน มีน้ำไหลตลอดปี มีการสร้างบ่อซีเมนต์ไว้เป็นบ่อแช่มีด้วยกัน 3 บ่อ ที่มีความร้อนต่างระดับกันไป คือ บ่อน้ำร้อนมาก ร้อนปานกลาง มีบ่อเล็กสำหรับเด็กที่น้ำไม่ร้อนมาก และยังมีบ่อสำหรับพระสงฆ์แยกอยู่ต่างหาก บ่อน้ำพุร้อนนี้อยู่ในความดูแลของ อบต. หินดาด ในเรื่องการรักษาความสะอาด และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ซึ่งแต่ละวันมีนักท่องเที่ยวมาแช่น้ำพุร้อนเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่มีการรักษาความสะอาดล้างบ่อ และดูแลเปลี่ยนน้ำ ถ่ายน้ำใหม่ทุกวันจันทร์ และวันศุกร์ ในช่วงบ่าย 3 โมง บริเวณริมบ่อน้ำพุร้อนรายล้อมไปด้วยธรรมชาติ มีต้นไม้ร่มรื่น ติดกับบ่อน้ำร้อนมีลำธารน้ำเย็นอยู่ติดกัน คั่นด้วยทางเดินตรงกลาง ลำธารนี้ไหลในแนวขนานกับบ่อน้ำร้อน เป็นน้ำที่ไหลลงมาจากน้ำตกผาดาด หากใครที่ไม่ต้องการแช่น้ำร้อน ก็สามารถเล่นน้ำในลำธารได้ น้ำไม่ลึก เป็นน้ำไหลไม่ถึงกับเชี่ยว ผู้ที่ไม่เล่นน้ำ ต้องการพักผ่อนคลายเส้น ก็มีจุดบริการนวดแผนโบราณ ทั้งนวดตัวและนวดฝ่าเท้า

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในวันจันทร์ – ศุกร์ ส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ โดยเฉพาะชาวรัสเซีย ซึ่งมีจำนวนไม่มากนัก ส่วนในวันเสาร์ – อาทิตย์ จะมีนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก และจะมีจำนวนหนาแน่นในช่วงเทศกาล เช่น เทศกาลวันปีใหม่ และวันสงกรานต์

ผู้ประกอบการค้าส่วนใหญ่จะเปิดกิจการในวันเสาร์ – อาทิตย์ ที่มีนักท่องเที่ยวมาก ส่วนในวันธรรมดาจะเปิดเฉพาะร้านค้าที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่หรือร้านค้าที่มีของขายจำนวนมาก ร้านค้าในพื้นที่ส่วนใหญ่มี 2 ประเภท ได้แก่ ร้านอาหาร และร้านขายของที่ระลึก

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิราวรรณ กิ่งน้อย (2552) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวแหล่งน้ำพุร้อน หินดาด จังหวัดกาญจนบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดบริการ โครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวบริเวณแหล่งน้ำพุร้อนหินดาด จังหวัดกาญจนบุรี ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัด โครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ โครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการสำรวจลักษณะทางกายภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด และผู้ประกอบการในแหล่งน้ำพุร้อนหินดาดและแบบสอบถามนักท่องเที่ยวจำนวน 399 ชุด ผลการศึกษาพบว่า การจัดการ โครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งข้อที่ได้คะแนนต่ำมี 2 ข้อ คือ การบริการด้านห้องสุขาภายนอก และห้องพยาบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งข้อที่ได้คะแนนต่ำมี 2 ข้อ คือ การบริการด้านห้องสุขาภายในแหล่งน้ำพุ และบริเวณที่เก็บอุปกรณ์เครื่องใช้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยภายนอก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่ได้คะแนนอยู่ในระดับต่ำมี 2 ประการ คือ ระบบป้องกันภัยและป้ายฉุกเฉิน ส่วนด้านความปลอดภัยภายในโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่มีข้อใดที่ได้คะแนนอยู่ในระดับต่ำ ส่วนโครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยวด้านการรักษาความปลอดภัยภายนอกและด้านการรักษาความปลอดภัยภายใน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่มีข้อใดที่ได้คะแนนอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวในแหล่งน้ำพุร้อนหินดาด มีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ห้องสุขาภายนอกและภายใน ห้องพยาบาล บริเวณที่เป็นอุปกรณ์เครื่องใช้ภายใน ระบบป้องกันภัยและป้ายฉุกเฉิน

พรศิริ บินนาราวี (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 400 คน ใช้การเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังในด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยวมีค่ามากที่สุด ส่วนการรับรู้จริงต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้จริงต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงต่อการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีผลต่างที่มีแนวโน้มไปสู่ความไม่พึงพอใจ โดยเฉพาะความไม่พึงพอใจในด้านการบริการอื่น ๆ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น

วิคินีย มายอร์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับแรงจูงใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จังหวัดระนอง 2) เพื่อศึกษาระดับความพึง

พอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จังหวัดระนอง 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จังหวัดระนอง กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จังหวัดระนอง จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ การวิเคราะห์องค์ประกอบ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จังหวัดระนอง ด้านทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านคมนาคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์

พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ 2) ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักศึกษา มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 35,000 บาท และให้ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

ชนกฤต สุทธินันท์โชติ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ

อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานีในด้านต่าง ๆ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามพฤติกรรมนักท่องเที่ยว โดยศึกษากับนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐาน และสถิติไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจากญาติ เพื่อน และคนรู้จัก ใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทาง และเดินทางมาเป็นครั้งแรก ในภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวทุกด้าน ในส่วนของผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามพฤติกรรมนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวมีจำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

อินทร์ชญาณ์ เอกชนวัฒน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อคุณลักษณะจุดหมายปลายทางของแหล่งท่องเที่ยว กรณีศึกษา: เมืองพัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อคุณลักษณะจุดหมายปลายทางของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา มีการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล นักท่องเที่ยวชาวจีนจำนวน 150 คน ที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ Paired t-test ผลการศึกษาพบว่า สามารถแบ่งคุณลักษณะเชิงบวก ซึ่งมีระดับความคาดหวังต่ำกว่าระดับการรับรู้ คุณลักษณะเชิงลบ ซึ่งมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ คุณลักษณะเชิงบวก มีจำนวน 24 ตัวแปรที่แสดงค่าระดับการรับรู้มากกว่าระดับความคาดหวัง คือ ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว ความใสของน้ำทะเล สภาพอากาศดีแจ่มใส บรรยากาศของเมืองมีชีวิตชีวา แหล่งท่องเที่ยวมีความน่าสนใจที่หลากหลายรวมถึงมีการให้บริการที่น่าสนใจ มีสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม และรายการอาหารมีความหลากหลาย ที่พักมีราคาเหมาะสมมีความปลอดภัย และได้มาตรฐาน มีการแสดงโชว์ เช่น ทิฟฟานี อัลคาซ่า และกิจกรรมทางทะเล

วาสนา ขวัญทองยิ้ม และพิรวัส หนูเกตุ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทบ่อน้ำร้อนในพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน

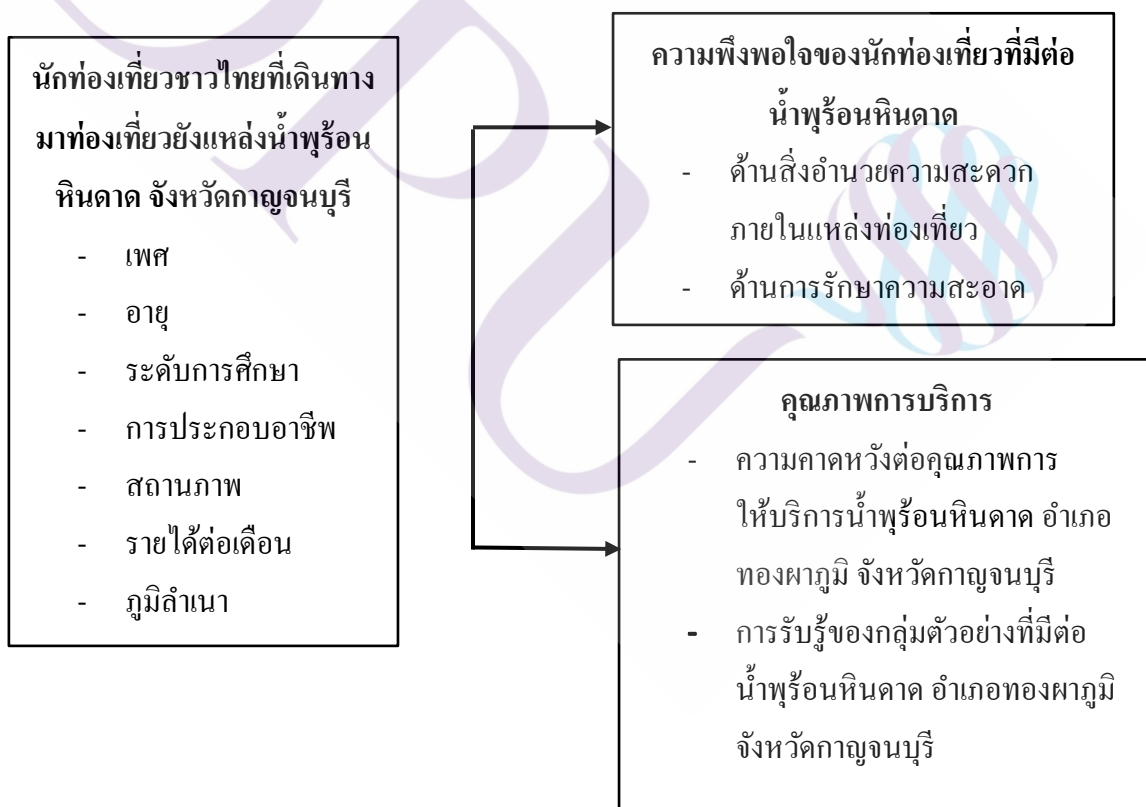
มัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทบ่อน้ำร้อนในพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามันและเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทบ่อน้ำร้อนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 1,500 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่าง (t-test) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มตัวอย่าง (One-Way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุด คือ ด้านห้องอาบน้ำ/ห้องสุขา/ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า/ล็อกเกอร์ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านห้องแช่น้ำพุร้อน/บ่อแช่น้ำพุร้อน ด้านการจัดการความปลอดภัย และด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

Chuanmin Mi, Yetian Chen, Chiung-Shu Cheng, Joselyne Lucky Uwanyirigira and Ching-Tornng Lin (2019) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจแรงจูงใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อน โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ISM มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัจจัยของแรงจูงใจเพื่อนำมาปรับปรุงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาบ่อน้ำพุร้อน การนำทฤษฎีฐานราก (GT) เป็นวิธีการวิจัยประเภทหนึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้ในการพัฒนาหรือสร้างทฤษฎีจากวิธีอุปนัย และการใช้ข้อมูลที่รวบรวมได้จากเว็บไซต์ Ctrip และ Qunar เป็นปัจจัยสำคัญ 12 ประการแรกสำหรับความพึงพอใจของลูกค้า จากนั้นประเมินความสัมพันธ์โดยผู้เชี่ยวชาญ 15 คน และการสร้างโมเดลโครงสร้างเชิงตีความ (ISM) ที่ถูกนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์การขับเคลื่อน และการพึ่งพาระหว่างปัจจัยสำคัญ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรที่มีลักษณะพิเศษ ความสะดวกสบาย อาหาร คุณภาพการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

2.8 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบ่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในประเด็นของแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบการท่องเที่ยว ความพร้อมด้านการท่องเที่ยวที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยว และตัวช่วยในการตัดสินใจในการเลือกเดินทางของนักท่องเที่ยว แนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับความพึงพอใจ เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติหรือความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและการประเมินคุณภาพการบริการ เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญในการให้บริการ

การ การบริการที่ช่วยสนับสนุนให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และทำให้เกิดการชักชวนหรือบอกต่อ รวมถึงการวัดคุณภาพบริการที่จะต้องอาศัยเครื่องมือวัดที่มีความตรงและความเที่ยงอยู่ในระดับที่ดี โดยวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อให้ทราบถึงความหมายและประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อน ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี และเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่จะได้รับ และการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของนักท่องเที่ยวที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี รวมถึงเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย การตั้งคำถามที่ใช้ในการทำแบบสอบถาม รวมถึงสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และได้สรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี และเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งจากข้อมูลสถิติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนหินดาด พบว่ามีจำนวน 121,570 คน ในปี พ.ศ. 2559 (องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด, 2559)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังบ่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane (1976) โดยเลือกใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 5% ผู้วิจัยสามารถคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัย (วิกิเนีย มายอร์, 2555) ตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.05

โดยจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนหินดาด มีจำนวนทั้งหมด 121,570 คน

แทนค่าในสูตร

$$\text{ดังนั้น } n = \frac{121,570}{1+121,570 (0.05)^2}$$

$$n = 398.69 \text{ คน}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ คือ 398.69 แต่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กล่าวคือ เมื่อพบนักท่องเที่ยวชาวไทยคนใดในบริเวณบ่อน้ำพุร้อนหินดาดให้ถือเป็นกลุ่มตัวอย่างได้โดยอนุโลม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม เครื่องมือแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แบบเลือกตอบ จำนวน 7 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-end Questions)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบ่อน้ำพุร้อนหินดาด ในประเด็นต่อไปนี้ ประเด็นที่หนึ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว และประเด็นที่สอง ด้านการรักษาความสะอาดภายในแหล่งท่องเที่ยว

โดยในส่วนที่ 2 ถูกกำหนดให้ตอบตามมาตรวัดแบบไลเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยแบ่งเป็นการให้คะแนนตามระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ

5 คะแนน พึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน พึงพอใจมาก

3 คะแนน พึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน พึงพอใจน้อย

1 คะแนน พึงพอใจน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์คะแนนในการแปลผลค่าเฉลี่ยตอนสรุปผล โดยใช้การหาพิสัยของคะแนนเฉลี่ย จำนวนอันตรภาคชั้น (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535: 23-24 อ้างถึงใน สรสรฯ สวดีนุกูล, 2558) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นของคะแนน}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นดังนี้

4.21 – 5.00 คือ พึงพอใจมากที่สุด

3.41 – 4.20 คือ พึงพอใจมาก

2.61 – 3.40 คือ พึงพอใจปานกลาง

1.81 – 2.60 คือ พึงพอใจน้อย

1.00 – 1.80 คือ พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การประเมินคุณภาพการให้บริการระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่จะได้รับ และการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจริง

โดยผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 มิติ ตามเครื่องมือ SERVQUAL 5 Dimensions เป็นแบบสอบถามที่มีการคำนวณหาช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด 2542 อ้างถึงใน พรศิริ บินนาราวี 2555, น. 36 - 38) ดังนี้

เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคาดหวังต่อการท่องเที่ยว กำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง คาดหวังมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง คาดหวังมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง คาดหวังปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง คาดหวังน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง คาดหวังน้อยที่สุด
 เกณฑ์เฉลี่ยของระดับการรับรู้ต่อการท่องเที่ยว กำหนดได้ดังนี้
 ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง รับรู้มากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง รับรู้มาก
 ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง รับรู้ปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง รับรู้น้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง รับรู้น้อยที่สุด

เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการประยุกต์จากการวัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามัน เซทแฮล์ม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1989 อ้างถึงใน พรศิริ บินนาราวิม 2555, น. 36 - 38) ดังนี้

คะแนนการรับรู้ ลบ คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็นบวก หมายถึง มีคุณภาพการบริการสูง หรือประทับใจในคุณภาพการบริการ

คะแนนการรับรู้ ลบ คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็นศูนย์ หมายถึง มีคุณภาพการบริการปานกลาง หรือพอใจในการบริการ

คะแนนการรับรู้ ลบ คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็นลบ หมายถึง มีคุณภาพการบริการต่ำ หรือไม่พอใจในการบริการ

ในเรื่องการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ จะใช้เกณฑ์การวัดคุณภาพ โดยการนำคะแนนความคาดหวังเป็นตัวตั้ง และลบด้วยคะแนนการรับรู้ (X1 – X2) ดังนี้

คะแนน บวก หมายถึง มีแนวโน้มไปสู่ความไม่พึงพอใจ

คะแนน ลบ หมายถึง มีแนวโน้มไปสู่ความพึงพอใจ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามชนิดปลายเปิด ให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และปรับปรุงให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วไปทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธี ครอนบาค (Cronbach' Alpha Coefficient: α) โดยทำการทดลองใช้แบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามา

ห้องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนหิน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น โดยภาพรวมที่ $\text{Alpha} = 0.928$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าเป็นเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่เหมาะสมและยอมรับได้

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือไปทำการเก็บข้อมูลตามที่กำหนดไว้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่รวบรวมได้จาก ตำรา เอกสาร งานวิจัย สิ่งพิมพ์ จากสถาบันการศึกษา และห้องสมุด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาต รวมถึงข้อมูลเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

3.3.2 การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน โดยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลในบริเวณบ่อน้ำพุร้อนหินดาต อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ทั้งนี้ได้ดำเนินการแจ้งเรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบพื้นที่ทราบล่วงหน้าเพื่อการขออนุญาตในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยในเรื่องนี้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน ถูกนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ลงรหัสข้อมูลเพื่อแปลงคำตอบจากแบบสอบถามเป็นตัวเลข สำหรับนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นนำเสนอในลักษณะเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และแบบตาราง

ทั้งนี้สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และภูมิภาค และ การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของความพึงพอใจ ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่จะได้รับ และการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจริง

2) สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการ
รับรู้ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี
โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาต อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาต อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี และเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของน้ำพุร้อนหินดาต โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อนหินดาต อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผลการศึกษาสามารถแสดงรายละเอียดตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อนหินดาต อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาต ในประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว และประเด็นด้านการรักษาความสะอาดภายในแหล่งท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพการบริการระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่จะได้รับ และการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจริง

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อนหินดาต อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา แสดงอยู่ในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่เขื่อนน้ำพูนหินลาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อมูลประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	213	53.3
หญิง	187	46.7
รวม	400	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	73	18.3
20 – 30 ปี	153	38.2
31 – 40 ปี	104	26.0
41 – 50 ปี	39	9.7
51 – 60 ปี	28	7.0
มากกว่า 60 ปี	3	0.8
รวม	400	100
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	18	4.5
มัธยมศึกษา	69	17.2
อนุปริญญา	60	15.0
ปริญญาตรี	227	56.8
ปริญญาโท	24	6.0
ปริญญาเอก	2	0.5
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
4. อาชีพ		
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	68	17.0
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างรัฐ	62	15.5
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	45	11.3
พนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน/ โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยเอกชน	175	43.7
เกษตรกร	20	5.0
เกษียณอายุ/แม่บ้าน/พ่อบ้าน	30	7.5
รวม	400	100
5. สถานภาพ		
โสด	179	44.8
สมรส	203	50.7
หม้าย, หย่าร้าง	13	3.2
แยกกันอยู่	5	1.3
รวม	400	100
6. รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	81	20.3
10,000 – 20,000 บาท	195	48.7
20,001 – 30,000 บาท	82	20.5
30,001 – 40,000 บาท	24	6.0
40,001 – 50,000 บาท	13	3.2
มากกว่า 50,000 บาท	5	1.3
รวม	400	100
7. ภูมิลำเนา		
อยู่ในจังหวัดกาญจนบุรี	163	40.7
อยู่ในจังหวัดอื่น	237	59.3
รวม	400	100

จากตาราง 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยวบนน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.3 และที่เหลือเป็นเพศหญิง ร้อยละ 46.7

เมื่อพิจารณาด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยวบนน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรีส่วนใหญ่ พบว่า มีอายุ 20 - 30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 38.2 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 26.0 และช่วงอายุที่เดินทางมาท่องเที่ยวบนน้ำพุร้อนหินดาด น้อยที่สุด คืออายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 0.8

ด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 56.8 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 17.2 และน้อยที่สุดคือ ระดับปริญญาเอก ร้อยละ 0.5

ด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน/โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 43.7 รองลงมาคือ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ 17.0 และน้อยที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 5.0

ด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า มีสถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 50.7 รองลงมา คือ สถานภาพโสด ร้อยละ 44.8 และน้อยที่สุด คือ แยกกันอยู่ ร้อยละ 1.3

ด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้อยู่ที่ 10,000 - 20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 48.7 รองลงมา คือ มีรายได้อยู่ที่ 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 20.5 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 1.3

ด้านภูมิลำเนาของกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยวบนน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรีส่วนใหญ่ พบว่า มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่น (ไม่ใช่จังหวัดกาญจนบุรี) มากที่สุด ร้อยละ 59.3 ส่วนที่เหลืออยู่ในจังหวัดกาญจนบุรี ร้อยละ 40.7

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด ในประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว และประเด็นด้านการรักษาความสะอาดภายในแหล่งท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด ในประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว และประเด็นด้านการรักษาความสะอาดภายในแหล่งท่องเที่ยว แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.2 – 4.3

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนหินดาด	\bar{x}	S.D.	ระดับของความพึงพอใจ
1. ป้าย	3.39	.84	ปานกลาง
2. ห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้า	3.51	.82	มาก
3. ห้องอาบน้ำ	3.46	.86	มาก
4. ห้องสุขา	3.55	.82	มาก
5. บ่อล้างเท้า	3.45	.88	มาก
6. บริเวณที่เก็บอุปกรณ์/เครื่องใช้	3.37	.82	ปานกลาง
7. ระบบถ่ายเทอากาศ/แสงสว่าง	3.76	.88	มาก
8. วัสดุอุปกรณ์	3.60	.87	มาก
9. ทางเดิน	3.79	.82	มาก
10. ขนาดของบ่อแช่	3.66	.92	มาก
11. บ่อแช่น้ำพุร้อน	3.65	.91	มาก
12. ที่จอดรถ	3.41	.82	มาก
13. ร้านอาหาร	3.48	.80	มาก
14. ร้านขายของที่ระลึก	3.47	.90	มาก
รวม	3.54	.61	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาแต่ละด้านในองค์ประกอบย่อย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกด้านทางเดินมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาเป็นด้านระบบถ่ายเทอากาศ/แสงสว่าง (ค่าเฉลี่ย 3.76) ขนาดของบ่อแช่ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ บริเวณที่เก็บอุปกรณ์/เครื่องใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด ด้านการรักษาความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการแหล่งน้ำพุร้อน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านการรักษาความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการแหล่งน้ำพุร้อน	\bar{x}	S.D.	ระดับของความพึงพอใจ
1. การจัดห้องเก็บอุปกรณ์	3.55	1.69	มาก
2. การห้ามนำสัตว์เลี้ยงเข้าบริเวณแหล่งน้ำพุร้อน	3.78	.81	มาก
3. ระยะห่างของห้องสุขากับบ่อน้ำพุร้อน	3.84	.82	มาก
4. ป้ายเตือนเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด	3.76	.77	มาก
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด	3.37	.72	ปานกลาง
6. จำนวนของถังขยะ	3.50	.76	มาก
7. ความสะอาดบริเวณลานจอดรถ	3.67	.78	มาก
8. ความสะอาดบริเวณร้านอาหาร	4.07	.82	มากที่สุด
รวม	3.69	.54	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการรักษาความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการแหล่งน้ำพุร้อน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านในองค์ประกอบย่อย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจด้านความสะอาดบริเวณร้านอาหารมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาเป็นด้านระยะห่างของห้องสุขากับบ่อน้ำพุร้อน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพการบริการระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่จะได้รับ และการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจริง

ผู้วิจัยได้กำหนด คุณภาพการบริการเป็น 5 มิติ ตามเครื่องมือ SERVQUAL 5 Dimensions โดยใช้แบบสอบถามที่มีการคำนวณหาช่วงกว้างระหว่างขั้นตามหลักการเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาดม 2542 อ้างถึงใน พรศิริ บินนาราวิม 2555, น. 36 - 38) ดังนี้

เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่จะได้รับ กำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง คาดหวังมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง คาดหวังมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง คาดหวังปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง คาดหวังน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง คาดหวังน้อยที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยของระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง กำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง รับรู้มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง รับรู้มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง รับรู้ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง รับรู้น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง รับรู้น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านความเป็นรูปแบบของการบริการ (Tangibles)

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. ขนาดของน้ำพุร้อน มีขนาดที่เหมาะสม	4.29	.74	มากที่สุด
2. บ่อน้ำพุร้อนมีความใสสะอาด	3.96	.91	มาก
3. มีป้ายข้อมูลให้ข้อมูลความรู้แก่นักท่องเที่ยว เช่น สามารถเห็นได้ชัดเจน	3.81	.99	มาก
4. ห้องสุขาและห้องเปลี่ยนเสื้อผ้ามีความสะอาดเหมาะสม	3.91	.97	มาก
5. ลานจอดรถมีเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว	4.25	2.68	มากที่สุด
6. ทางเข้าบ่อแช่น้ำพุร้อนมีความสะดวกปลอดภัย	4.22	.79	มากที่สุด
7. มีที่เก็บอุปกรณ์และเครื่องใช้ส่วนตัว	3.94	.92	มาก
รวม	4.05	.69	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมากต่อคุณภาพการให้บริการน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านความเป็นรูปแบบของการบริการ (Tangibles) (ค่าเฉลี่ย 4.05) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านในองค์ประกอบพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านขนาดของน้ำพุร้อนมีขนาดที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาเป็นด้านลานจอดรถมีเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีความคาดหวังน้อยที่สุดในเรื่อง การมีป้ายข้อมูลให้ข้อมูลความรู้แก่นักท่องเที่ยว เช่น สามารถเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	3.92	.97	มาก
2. สินค้าที่จำหน่ายภายในแหล่งท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ	3.87	.95	มาก
3. มีการเปิด – ปิดตรงตามเวลาที่แจ้งให้ทราบ	4.22	.78	มากที่สุด
รวม	3.96	.77	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมากต่อคุณภาพการให้บริการน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 3.96) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านในองค์ประกอบ พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังด้านมีการเปิด – ปิดตรงตามเวลาที่แจ้งให้ทราบมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีความคาดหวังน้อยที่สุดในเรื่อง สินค้าที่จำหน่ายภายในแหล่งท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอและพร้อมให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	4.06	.758	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยทัศนคติที่ดี เช่น การใช้วาจาสุภาพ	3.90	.894	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้ข้อมูลของน้ำพุร้อนอย่างชัดเจน	3.73	.948	มาก
รวม	3.78	.851	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมากต่อคุณภาพการให้บริการน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านในองค์ประกอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่มีเพียงพอและพร้อมให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยทัศนคติที่ดี เช่น การใช้วาจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีความคาดหวังน้อยที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้ข้อมูลของน้ำพุร้อนอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	3.80	1.000	มาก
2. มีป้ายกำกับชัดเจนหน้าบ่อในแต่ละบ่อ เช่น บ่อของผู้ใหญ่ บ่อของเด็ก	3.74	1.012	มาก
รวม	3.77	.955	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมากต่อคุณภาพการให้บริการน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านในองค์ประกอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา เป็นด้านมีป้ายกำกับชัดเจนหน้าบ่อในแต่ละบ่อ เช่น บ่อของผู้ใหญ่ บ่อของเด็ก (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการ แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่คอยสอดส่องดูแลในบ่อน้ำพุร้อน	3.96	.753	มาก
2. เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดอุบัติเหตุเจ้าหน้าที่พร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือ	4.07	.786	มาก
3. เวลาเปิด – ปิดบริการของน้ำพุร้อนสะดวกต่อการมาของนักท่องเที่ยว	3.81	.954	มาก
รวม	3.73	.938	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมากต่อคุณภาพการให้บริการน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ค่าเฉลี่ย 3.73) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านในองค์ประกอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังด้านเมื่อนักท่องเที่ยวเกิดอุบัติเหตุเจ้าหน้าที่พร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาเป็นด้านการมีเจ้าหน้าที่คอยสอดส่องดูแลในบ่อน้ำพุร้อน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีความคาดหวังน้อยที่สุดในเรื่อง เวลาเปิด – ปิดบริการของน้ำพุร้อนสะดวกต่อการมาของนักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านความเป็นรูปแบบของการบริการ (Tangibles)

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ขนาดของน้ำพุร้อน มีขนาดที่เหมาะสม	4.06	.682	มาก
2. บ่อน้ำพุร้อนมีความใสสะอาด	4.32	.611	มากที่สุด
3. มีป้ายข้อมูลให้ข้อมูลความรู้แก่นักท่องเที่ยว เช่น สามารถเห็นได้ชัดเจน	3.76	.704	มาก
4. ห้องสุขาและห้องผลัดผ้ามีความสะอาดเหมาะสม	3.31	.759	ปานกลาง
5. ลานจอดรถมีเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว	3.44	.743	มาก
6. ทางเข้าบ่อแช่น้ำพุร้อนมีความสะดวกปลอดภัย	3.93	.655	มาก
7. มีที่เก็บอุปกรณ์และเครื่องใช้ส่วนตัว	3.81	.687	มาก
รวม	3.75	.536	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีการรับรู้มากต่อคุณภาพการให้บริการน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านความเป็นรูปแบบของการบริการ (Tangibles) (ค่าเฉลี่ย 3.75) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านในองค์ประกอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ด้านบ่อน้ำพุร้อนมีความใสสะอาดมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาเป็นด้านขนาดของน้ำพุร้อน มีขนาดที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.06) ทางเข้าบ่อแช่น้ำพุร้อนมีความสะดวกปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีที่เก็บอุปกรณ์และเครื่องใช้ส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีป้ายข้อมูลให้ข้อมูลความรู้แก่นักท่องเที่ยว เช่น สามารถเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีความคาดหวังน้อยที่สุดในเรื่อง การมีห้องสุขาและห้องผลัดผ้ามีความสะอาดเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	3.76	.751	มาก
2. สินค้าที่จำหน่ายภายในแหล่งท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ	3.86	.619	มาก
3. มีการเปิด – ปิดตรงตามเวลาที่แจ้งให้ทราบ	4.37	.582	มากที่สุด
รวม	3.80	.525	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีการรับรู้มากต่อคุณภาพการให้บริการน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 3.80) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านในองค์ประกอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ด้านการเปิด – ปิดตรงตามเวลาที่แจ้งให้ทราบมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา เป็นด้านสินค้าที่จำหน่ายภายในแหล่งท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีการรับรู้ น้อยที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอและพร้อมให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	3.38	.808	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เช่น การใช้วาจาสุภาพ	3.85	.587	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้ข้อมูลของน้ำพุร้อนอย่างชัดเจน	3.77	.603	มาก
รวม	3.81	.491	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีการรับรู้มากต่อคุณภาพการให้บริการน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ย 3.81) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านในองค์ประกอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เช่น การใช้วาจาสุภาพ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้ข้อมูลของน้ำพุร้อนอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอและพร้อมให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	3.82	.630	มาก
2. มีป้ายกำกับชัดเจนหน้าบ่อในแต่ละบ่อ เช่น บ่อของผู้ใหญ่ บ่อของเด็ก	4.36	.553	มากที่สุด
รวม	3.81	.474	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีการรับรู้มากต่อคุณภาพการให้บริการน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) (ค่าเฉลี่ย 3.81) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านในองค์ประกอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ด้านมีป้ายกำกับชัดเจนหน้าบ่อในแต่ละบ่อ เช่น บ่อของผู้ใหญ่ บ่อของเด็กมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่คอยสอดส่องดูแลในบ่อน้ำพุร้อน	3.92	.362	มาก
2. เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดอุบัติเหตุเจ้าหน้าที่พร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือ	3.73	.494	มาก
3. เวลาเปิด – ปิดบริการของน้ำพุร้อนสะดวกต่อการมาของนักท่องเที่ยว	4.33	.502	มากที่สุด
รวม	3.85	.311	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีการรับรู้มากต่อคุณภาพการให้บริการน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ค่าเฉลี่ย 3.85) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านในองค์ประกอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ด้านเวลาเปิด – ปิดบริการของน้ำพุร้อนสะดวกต่อการมาของนักท่องเที่ยวมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาเป็นด้านการมีเจ้าหน้าที่คอยสอดส่องดูแลในบ่อน้ำพุร้อน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีการรับรู้น้อยที่สุดในเรื่อง เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดอุบัติเหตุเจ้าหน้าที่พร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

จากข้อมูลระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่จะได้รับ และระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการวัดคุณภาพการบริการโดยกำหนดเกณฑ์การวัดด้วยการประยุกต์ การวัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามัน เซทแฮล์ม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1989 อ้างถึงใน พรศิริ บินนาราวิม 2555, น. 36 - 38) ดังนี้

คะแนนการรับรู้ ลบ คะแนนความคาดหวัง ถ้าผลลัพธ์เป็นบวก หมายถึง มีคุณภาพการบริการสูง หรือประทับใจในคุณภาพการบริการ

คะแนนการรับรู้ ลบ คะแนนความคาดหวัง ถ้าผลลัพธ์เป็นศูนย์ หมายถึง มีคุณภาพการบริการปานกลาง หรือพอใจในการบริการ

คะแนนการรับรู้ ลบ คะแนนความคาดหวัง ถ้าผลลัพธ์เป็นลบ หมายถึง มีคุณภาพการบริการต่ำ หรือไม่พอใจในการบริการ

ในเรื่องการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ เพื่อให้ทราบแนวโน้มของความพึงพอใจในการบริการจะใช้เกณฑ์การวัดคุณภาพ โดยการนำคะแนนความคาดหวังเป็นตัวตั้ง และลบด้วยคะแนนการรับรู้ ($X1 - X2$) ดังนี้

คะแนน บวก หมายถึง มีแนวโน้มไปสู่ความไม่พึงพอใจ

คะแนน ลบ หมายถึง มีแนวโน้มไปสู่ความพึงพอใจ



ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อผู้นำพวกร้านอาหาร อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน เพื่อให้ทราบแนวโน้มของความพึงพอใจในการบริการ

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง (X1)	การรับรู้ (X2)	ผลต่าง (X1 - X2)	การแปล ความหมาย
1. ความเป็นรูปแบบของการบริการ (Tangibles)	4.05	3.75	0.30	แนวโน้มไปสู่ความไม่พึงพอใจ
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.96	3.80	0.16	แนวโน้มไปสู่ความไม่พึงพอใจ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	3.78	3.81	-0.03	แนวโน้มไปสู่ความพึงพอใจ
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.77	3.81	-0.04	แนวโน้มไปสู่ความพึงพอใจ
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.73	3.85	-0.12	แนวโน้มไปสู่ความพึงพอใจ
รวม	3.86	3.81	0.05	แนวโน้มไปสู่ความไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 4.14 ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงจากการท่องเที่ยวที่นำพวกร้านอาหาร อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.05 สามารถวิเคราะห์ได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจอยู่บ้างในการมาท่องเที่ยวที่นำพวกร้านอาหาร อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

หากพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีแนวโน้มไปสู่ความพึงพอใจในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) มากที่สุด มีผลต่างเท่ากับ -0.12 รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) มีผลต่างเท่ากับ -0.04 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีผลต่างเท่ากับ -0.03 และในส่วนของ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีแนวโน้มสู่ความไม่พึงพอใจมากที่สุด

คือ ด้านความเป็นรูปแบบของการบริการ (Tangibles) มีผลต่างเท่ากับ 0.30 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีผลต่างเท่ากับ 0.16 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า สมการถดถอยอย่างง่ายของการทดสอบสมมติฐานนี้เป็นจริงหรือสามารถนำไปทำนายได้ (p-value = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังแสดงค่าในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
1 Regression	5.962	1	5.962	53.719	.000
Residual	44.171	398	.111		
Total	50.133	399			

ดังนั้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ($\beta = 0.158$, $t = 7.329$, $p\text{-value} = .00$) มีผลในเชิงบวก (ค่า t ไม่ติดลบ) ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังแสดงในตารางที่ 4.16 ซึ่งเท่ากับว่า สมมติฐานที่ตั้งไว้คือ การรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ถูกต้อง ทั้งนี้ หากระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรีเพิ่มขึ้น 0.158 หน่วย

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p-value
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2.631	.161		16.327	.000
รวมความพึงพอใจ	.158	.022	.345	7.329	.000

นอกจากนั้น สมการตัวแปรการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการดังกล่าวนี้สามารถนำมาอธิบายความสัมพันธ์ที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรีได้ร้อยละ 11.90 (R Square = 0.119) ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าการอธิบายความสัมพันธ์จากการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.345 ^a	.119	.117	.33314

a. Predictors: (Constant), รวมความพึงพอใจ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี 2) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางมาท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี และใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่จำแนกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด และ 3) การประเมินคุณภาพการบริการระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่จะได้รับ และการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับ การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-Test และ F-Test ซึ่งผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปผลการศึกษา อภิปราย และเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน/โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยเอกชน มีสถานภาพสมรสมากที่สุด และมีรายได้อยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อนหินดาดอยู่ในจังหวัดอื่นที่ไม่ใช่คนในจังหวัดกาญจนบุรี

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด ในประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว และประเด็นด้านการรักษาความสะอาดภายในแหล่งท่องเที่ยว

ผลการศึกษาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนหินดาด พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านทางเดินมากที่สุด รองลงมา เป็นต้นระบบถ่ายเทอากาศ/แสงสว่าง ขนาดของบ่อแช่ และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ บริเวณที่เก็บอุปกรณ์/เครื่องใช้

ผลการศึกษาในด้านการรักษาความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการแหล่งน้ำพุร้อนหินดาด พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านความสะอาดบริเวณร้านอาหารมากที่สุด รองลงมา เป็นต้นระยะห่างของห้องสุขากับบ่อน้ำพุร้อน และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่จะได้รับ และการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจริง

ผลการศึกษาในเรื่อง ความคาดหวัง

ความคาดหวังในด้านความเป็นรูปแบบของการบริการ (Tangibles) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมากต่อคุณภาพการให้บริการน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านขนาดของน้ำพุร้อนมีขนาดที่เหมาะสม รองลงมา เป็นต้นลานจอดรถมีเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว และมีความคาดหวังน้อยที่สุดในเรื่อง การมีป้ายข้อมูลให้ข้อมูลความรู้แก่นักท่องเที่ยว เช่น สามารถเห็นได้ชัดเจน

ความคาดหวังในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมากต่อคุณภาพการให้บริการน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านมีการเปิด – ปิดตรงตามเวลาที่แจ้งให้ทราบมากที่สุด รองลงมา เป็นต้นเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง และมีความคาดหวังน้อยที่สุดในเรื่อง สินค้าที่จำหน่ายภายในแหล่งท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ

ความคาดหวังในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่มีเพียงพอและพร้อมให้การบริการแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมา เป็นต้นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เช่น การใช้วาจาสุภาพ และมีความคาดหวังน้อยที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้ข้อมูลของน้ำพุร้อนอย่างชัดเจน

ความคาดหวังในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี รองลงมาเป็นด้านมีป้ายกำกับชัดเจนหน้าบ่อในแต่ละบ่อ เช่น บ่อของผู้ใหญ่ บ่อของเด็ก

ความคาดหวังในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังด้านเมื่อนักท่องเที่ยวเกิดอุบัติเหตุเจ้าหน้าที่พร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านมีเจ้าหน้าที่คอยสอดส่องดูแลในบ่อน้ำพุร้อน และมีความคาดหวังน้อยที่สุดในเรื่อง เวลาเปิด - ปิดบริการของน้ำพุร้อนสะดวกต่อการมาของนักท่องเที่ยว

ผลการศึกษาในเรื่อง การรับรู้

การรับรู้ในด้านความเป็นรูปแบบของการบริการ (Tangibles) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม มีการรับรู้ด้านบ่อน้ำพุร้อนมีความสะอาดมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านขนาดของน้ำพุร้อน มีขนาดที่เหมาะสม และทางเข้าบ่อแช่น้ำพุร้อนมีความสะดวกปลอดภัย และมีความคาดหวังน้อยที่สุดในเรื่อง ลานจอดรถมีเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว และมีห้องสุขาและห้องผลิตภัณฑ์มีความสะอาดเหมาะสม

การรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ด้านการเปิด - ปิดตรงตามเวลาที่แจ้งให้ทราบมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสินค้าที่จำหน่ายภายในแหล่งท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ และมีการรับรู้น้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

การรับรู้ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีการรับรู้ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เช่น การใช้เวลาจากสภาพมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้ข้อมูลของน้ำพุร้อนอย่างชัดเจน และมีการรับรู้น้อยที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีเพียงพอและพร้อมให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

การรับรู้ในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีการรับรู้ด้านมีป้ายกำกับชัดเจนหน้าบ่อในแต่ละบ่อ เช่น บ่อของผู้ใหญ่ บ่อของเด็กมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

การรับรู้ในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย มีการรับรู้ในด้านเวลาเปิด - ปิดบริการของน้ำพุร้อนสะดวกต่อการมาของนักท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านมีเจ้าหน้าที่คอยสอดส่องดูแลในบ่อน้ำพุร้อน และมีการรับรู้น้อยที่สุดในเรื่อง เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดอุบัติเหตุเจ้าหน้าที่พร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือ

ผลการศึกษาในด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการของน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงจากการท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อน หินลาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี สามารถอธิบายได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแนวโน้มความไม่พึงพอใจอยู่บ้างในการมาท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อน หินลาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี หากพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีแนวโน้มไปสู่ความพึงพอใจ ในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) และในส่วนที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีแนวโน้มสู่ความไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปแบบของการบริการ (Tangibles) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

5.1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อน หินลาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า สมมติฐานถูกต้อง โดยหากระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อน หินลาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรีเพิ่มขึ้น 0.158 หน่วย และสมการตัวแปรการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการดังกล่าวนี้สามารถนำมาอธิบายความสัมพันธ์ที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อน้ำพุร้อน หินลาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ได้ร้อยละ 11.90

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อน หินลาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) พบว่า ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามตารางดังนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่า สมการถดถอยอย่างง่ายของการทดสอบสมมติฐานนี้เป็นจริงหรือสามารถนำไปทำนายได้ (p-value = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงค่าในตารางที่

ตารางที่ 5.1 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
1 Regression	5.962	1	5.962	53.719	.000 ^b
Residual	44.171	398	.111		
Total	50.133	399			

ดังนั้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ($\beta = 0.158$, $t = 7.329$, $p\text{-value} = .00$) มีผลในเชิงบวก (ค่า t ไม่ติดลบ) ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.16 ซึ่งเท่ากับว่า สมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ การรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ถูกต้อง ทั้งนี้ หากระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรีเพิ่มขึ้น 0.158 หน่วย

ตารางที่ 5.2 แสดงผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p-value
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.631	.161		16.327	.000
รวมความพึงพอใจ	.158	.022	.345	7.329	.000

a. Dependent Variable: รวมรับรู้

นอกจากนั้น สมการตัวแปรการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเรื่องคุณภาพการให้บริการดังกล่าวนี้สามารถนำมาอธิบายความสัมพันธ์ที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ได้ร้อยละ 11.90 ($R\text{ Square} = 0.119$) ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 5.3 แสดงค่าการอธิบายความสัมพันธ์จากการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.345 ^a	.119	.117	.33314

a. Predictors: (Constant), รวมความพึงพอใจ

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านทางเดินมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านระบบถ่ายเทอากาศ/แสงสว่าง และขนาดของบ่อแช่ ในส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด ด้านการรักษาความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการแหล่งน้ำพุร้อน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจด้านความสะอาดบริเวณร้านอาหารมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านระยะห่างของห้องสุขากับบ่อน้ำพุร้อน และการห้ามนำสัตว์เลี้ยงเข้าบริเวณแหล่งน้ำพุร้อน ซึ่งสอดคล้องกับ วิคิเนียร์ มายอร์ (2555) เรื่อง แรงจูงใจการท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จังหวัดระนอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จังหวัดระนอง ด้านทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคมนาคม และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หากพิจารณาความพึงพอใจด้านทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวในรายข้อย่อย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านความบริสุทธิ์ของธารน้ำแร่และความเงียบสงบและความเป็นธรรมชาติมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในรายข้อย่อย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านพื้นที่จอดรถสะดวกเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยว และความเพียงพอของพื้นที่นั่งพักผ่อนหย่อนใจบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และสอดคล้องกับ Chuanmin Mi, Yetian Chen, Chiung-Shu Cheng, Joselyne Lucky Uwanyirigira and Ching-Torng Lin (2019) ได้

ศึกษาเรื่อง การสำรวจแรงจูงใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวที่สวนน้ำพุร้อน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรที่มีลักษณะพิเศษ ความสะอาดสบาย อาหาร คุณภาพการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมของการบริการในด้านการออกแบบสถานที่ การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ความสะอาดของสถานที่ที่เดินทางไปท่องเที่ยว รวมถึงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยวเป็นหลัก ซึ่งที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ล้วนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ความสะอาด และสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวมีผลต่อภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวในแหล่งพื้นที่นั้น ๆ เพราะนอกเหนือจากคุณค่าและความงามของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวแล้ว นักท่องเที่ยวยังมีความต้องการความสะดวกสบายและการให้บริการที่ประทับใจจากสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวด้วย หากแหล่งท่องเที่ยวสามารถพัฒนาหรือสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวมีความสุขและเกิดความรู้สึกดีได้ก็จำเป็นให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากการเดินทางมาท่องเที่ยวต่ำกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

จากการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปแบบของการบริการ (Responsiveness) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) พบว่าระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงจากการท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี สามารถวิเคราะห์ได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีแนวโน้มความไม่พึงพอใจอยู่บ้างในการมาท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี หากพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีแนวโน้มไปสู่ความพึงพอใจ ในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) มากที่สุด (มีเจ้าหน้าที่คอยสอดส่องดูแลในบ่อน้ำพุร้อน เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดอุบัติเหตุ เจ้าหน้าที่พร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และเวลาเปิด – ปิดบริการของน้ำพุร้อนสะดวกต่อการมาของนักท่องเที่ยว) อาจเป็นเพราะว่า บ่อน้ำพุร้อนหินดาดมีการคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเป็นหลัก ทางแหล่งท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อนจึงให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นตัวกลางสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความเชื่อถือ ได้มีทักษะความรู้ในการ

ปฏิบัติงาน การจัดการ และการติดต่อบุคคล เพราะการบริการที่ดีจะช่วยสนับสนุนให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเกิดการชักชวนบอกต่อคนรู้จักหรือคนใกล้ชิดต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับพรประภา ไชยอนุกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และในส่วนที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีแนวโน้มสู่ความไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปแบบของการบริการ (Tangibles) (น้ำพุร้อนมีขนาดที่เหมาะสม บ่อน้ำพุร้อนมีความใสสะอาด มีป้ายข้อมูลให้ข้อมูลความรู้แก่นักท่องเที่ยว เช่น สามารถเห็นได้ชัดเจน ห้องสุขาและห้องผลัดผ้ามีความสะอาดเหมาะสม ลานจอดรถมีเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว ทางเข้าบ่อแช่น้ำพุร้อนมีความสะดวกปลอดภัย และมีที่เก็บอุปกรณ์และเครื่องใช้ส่วนตัว) อาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนหินดาดเป็นจำนวนมาก จึงทำให้มีการจัดการหรือดูแลของเจ้าหน้าที่ไม่ทั่วถึง สอดคล้องกับ พรศิริ บินนาราวิ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มสู่ความไม่พึงพอใจในด้านการบริการอื่น ๆ มากที่สุด เช่น กิจกรรมนันทนาการที่น่าสนใจในแหล่งท่องเที่ยว ความชัดเจนและเพียงพอของป้ายบอกทางมาแหล่งท่องเที่ยว ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ – ห้องสุขาต่อปริมาณนักท่องเที่ยว

5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงความพึงพอใจ และคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปแบบของการบริการ (Responsiveness) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้ภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงผู้ประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนหินดาดให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนหินดาดที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจน้อยที่สุด คือ บริเวณที่เก็บอุปกรณ์/เครื่องใช้ ดังนั้น ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสำรวจบริเวณที่เก็บอุปกรณ์/เครื่องใช้ ว่ามีจำนวนเพียงพอที่จะสามารถรองรับกับ

จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวได้หรือไม่ หากสำรวจแล้วพบว่าบริเวณที่เก็บอุปกรณ์/เครื่องใช้ มีน้อยเกินไปหรือไม่เพียงพอที่จะรองรับเสื้อผ้า กระเป๋าหรืออุปกรณ์ที่นักท่องเที่ยวต้องการจะนำมาฝากก่อนลงแช่บ่อน้ำพุร้อนหินดาดได้ ก็ควรมีการวางแผนพัฒนาพื้นที่ที่ใช้เก็บอุปกรณ์เครื่องใช้ ให้เหมาะสม

2. ผลการศึกษาในด้านการรักษาความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการแช่บ่อน้ำพุร้อนหินดาด ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจน้อยที่สุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลรักษาความสะอาด ดังนั้น ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการวางแผนแก่ผู้ปฏิบัติงานแผนการรักษาความสะอาด ให้มีความรับผิดชอบดูแลรักษาความสะอาดบริเวณบ่อน้ำพุร้อนหินดาด และปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ดี

3. การประเมินคุณภาพการให้บริการของน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีแนวโน้มสู่ความไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปแบบของการบริการ (Tangibles) (น้ำพุร้อนมีขนาดที่เหมาะสม บ่อน้ำพุร้อนมีความใสสะอาด มีป้ายข้อมูลให้ข้อมูลความรู้แก่นักท่องเที่ยว เช่น สามารถเห็นได้ชัดเจน ห้องสุขาและห้องผลัดผ้ามีความสะอาดเหมาะสม ลานจอดรถมีเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว ทางเข้าบ่อแช่น้ำพุร้อนมีความสะดวกปลอดภัย และมีที่เก็บอุปกรณ์และเครื่องใช้ส่วนตัว) ดังนั้น ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการแก้ไขปัญหารูปแบบการบริการในข้อย่อยต่าง ๆ ให้เหมาะสม โดยเฉพาะห้องสุขาและห้องผลัดผ้าส่วนใหญ่ไม่ค่อยสะอาดเท่าที่ควร อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ดูแลไม่เพียงพอหรือมีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ทำทำความสะอาดได้ไม่สะดวก ดังนั้น ทางผู้ดูแลหรือผู้รับผิดชอบของแหล่งท่องเที่ยวในส่วนนี้ควรมีการกำหนดเวลาในการทำความสะอาดห้องน้ำหรือห้องสุขาเป็นบางช่วง หรือจัดทำป้ายขอความร่วมมือดูแลรักษาความสะอาดภายในห้องน้ำจากนักท่องเที่ยวร่วมด้วย

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการทำแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว จึงทำให้มองเห็นเพียงภาพพื้นฐานทั่วไปในความคิดเห็นที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นมาจากทฤษฎีต่าง ๆ และจากความคิดเห็นบางประการที่ยังไม่ลึกซึ้งของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น หากมีการนำแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนหินดาดไปศึกษาในครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาวิจัยในเชิงที่ลึกซึ้ง เช่น แรงจูงใจในการมาเยือนน้ำพุร้อนหินดาด สักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนหินดาด และแนวทางพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนหินดาด เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ยั่งยืนต่อไป



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมทรัพยากรธรณี. (2557). รายงานสถานการณ์ธรณีวิทยาและทรัพยากรธรณี พ.ศ. 2557.
http://www.dmr.go.th/download/onepgeo_rp_5357/.pdf
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559.
http://www.tica.or.th/images/plan_tourism2555-2559/2555-2559.pdf
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). คู่มือการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทาง
 ธรรมชาติ. <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/>
- กฤษฎา กาญจนาลัย. (2560). แนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ กรณีศึกษา
 จังหวัดภูเก็ต. http://www.dsdw2016.dsdw.go.th/doc_pr/ndc_2560-2561/PDF/8340st/%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%A1.pdf
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). แผนการตลาดการท่องเที่ยวประจำปี 2551.
<http://www.tat.or.th/?pv=14%20&view=1-65k>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ.
http://www.elfhs.ssru.ac.th/alisa_ri/file.php/1/1._N.pdf
- จิระวดี คุณทรัพย์ และชัชฎารัชช กุลาหงส์. (2551). สถานการณ์และการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวเชิง
 สุขภาพของประเทศไทย. *eTAT Tourism Journal* จุลสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
 ประจำไตรมาสที่ 4/2551 (ตุลาคม-ธันวาคม 2551).
- จิรารรรณ กิ่งน้อย. (2552). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวแหล่งน้ำพุร้อนหินดาด จังหวัดกาญจนบุรี
 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จูไรรัตน์ ฉิมพาลี. (2563). คุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติ.
 บทความวิชาการ วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 6
 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2563). ภูเก็ต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์ภูเก็ต.
- ณจิ่ง หลี่. (2556). คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความความไว้วางใจใน
 บริษัทนำเที่ยว และความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย [วิทยานิพนธ์
 ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ฉันท์ชนก ไชยสมบูรณ์. (2553). *แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาบ่อน้ำร้อนสวนสาธารณะรักษาวาริน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนิดา ทวีศรี. (2551). *การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ*. www.l3nr.org/posts/166878
- ชลิตา เฉลิมรักษาดี. (2560). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดร่องขุ่น จังหวัดเชียงราย* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เดกิงศักดิ์ ชัยชาญ. (2556). *การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* [รายงานการวิจัยสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ธนกฤต สุทธินนท์โชติ. (2559). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี* [วิทยานิพนธ์การศึกษาด้านหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่]. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน พิมพ์ครั้งที่ 1. ศูนย์วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*.
- เบญจภา แจ่มฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร. (2552). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยว ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปิยวรรณ คงประเสริฐ. (2551). *การท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบบูรณาการเพื่อการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว วิทยาศาสตร์การศึกษาศึกษา บริษัทเอ็น เค แลบบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรศิริ บินนาราวิ. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พิมพันธ์ก สันสนีย์. (2540). *ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มาศศุภา นิ่มบุญจาช. (2558). *การศึกษาองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวและการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีผลต่อความยั่งยืนทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหนองบัว (อุทยานแห่งชาติเขาแหลม)* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วาริพร ชูศรี และวาราลักษณ์ ลลิตศศิวิมล. (2563). *การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ : ความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2563). สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.*
- วาสนา ขวัญทองยิ้ม และพีรวัส หนูเกตุ. (2560). *ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทบ่อน้ำร้อนในพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน. วารสารการประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 2. วันที่ 5 – 6 สิงหาคม 2562 ณ หอประชุมเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.*
- วิดิเนย มาฮอร์. (2555). *การศึกษาแรงจูงใจการท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนร้าวรินและบ่อน้ำร้อนพรัง จังหวัดระนอง* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วิธาน จินาภักดิ์. (2555). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วิลาวณิชย์ แสงประดับเพชร. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีของนักศึกษาภาคปกติ* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ศิริภรณ์ ภิญ โยชูโต. (2550). *รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยความร่วมมือขององค์กรท้องถิ่นและชุมชนบ้านช่วงบุก ตำบลห้วยไร่ อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. ธรรมสาร.
- สรรคชัย กิตติยานันท์ และคณะ. (2560). *การจัดสวัสดิการที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ฉบับเสริม ธันวาคม 2562*. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สรรคชัย กิตติยานันท์ และคณะ. (2560). *คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2560*.
- สาวตรี กระทุ่มทอง. (2555). *คุณภาพบริการกับการตัดสินใจมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยบูรพา. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2548). *คู่มือการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ*.
https://krabi.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=501.
- สุวิทย์ จันทร์เพ็ญ. (2558). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงเกษตร กรณีศึกษา ไร่อุ้งนกราน มอนเต้เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา* [สารนิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด. (2559). *ข้อมูล และรายละเอียดชุมชน*.
<http://hindad.go.th/public/communityinfo/data/index/menu/177>.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด. (2559). *ข้อมูลสภาพทั่วไปของน้ำพุร้อนหิน*
<http://hindad.go.th/public/location/data/index/menu/24>.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด. (2559). *คู่มือเพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดกาญจนบุรี*.
<http://www.kanpao.go.th/images/Travel/Kanchanaburi%20-travel%20guide.pdf>.
- อารัญ บุญชัย และจินนา ต้นสรวิพุธ. 2546. *ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) จุดขายใหม่ของการท่องเที่ยวไทย*. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม ปีที่ 40 ฉบับที่ 5 กันยายน – ตุลาคม 2546*.

- อินทร์ชญาณ์ เอกชนวัฒน์. (2559). *ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อคุณลักษณะจุดหมายปลายทางของแหล่งท่องเที่ยวกรณีศึกษา: เมืองพัทยา* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยบูรพา. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อิสรา ห่องทรัพย์. (2557). *แนวทางการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแหล่งน้ำพุร้อนในภูมิภาคทางตอนเหนือของประเทศไทย* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาต่างประเทศ

- Chuanmin M., Yetian C., Chiung S., Joselyne L, U., & Ching T, L., (2019). *Exploring the Determinants of Hot Spring Tourism Customer Satisfaction: Causal Relationships Analysis Using ISM*. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/9/2613/pdf>.
- Hornby, A. F. (2000). *Advance Learner's Dictionary*. Oxford University.
- Perreault, W.D. and McCarthy, Jr. E. J. (2002). *Basic Marketing A Global-Managerial Approach*. The McGraw-Hill Company.
- Quirk, R. (1987). *Longman Dictionary of Contemporary English*. Richard Clay.





แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัด
กาญจนบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อการทำสารนิพนธ์ ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยเป็นอย่างยิ่ง โดยผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลทั้งหมด เพื่อไปวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวม ดังนั้นจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ตอบคำถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลและคำตอบจากของท่าน ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและจะไม่มีการนำไปเผยแพร่แต่ประการใด แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการรักษาความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนหินดาด

ส่วนที่ 3 การประเมินคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาบ่อน้ำพุร้อนหินดาด (โปรดระบุเหตุผลประกอบ)

นายสุรดี เลี้ยงตรง

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หรือเติมคำลงในช่องว่างตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

- [] 1. ชาย [] 2. หญิง

2. อายุ

- [] 1. ต่ำกว่า 20 ปี [] 2. 20 – 30 ปี
 [] 3. 31 – 40 ปี [] 4. 41 – 50 ปี
 [] 5. 51 – 60 ปี [] 6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- [] 1. ประถมศึกษา [] 2. มัธยมศึกษา
 [] 3. อนุปริญญา [] 4.ปริญญาตรี
 [] 5.ปริญญาโท [] 6.ปริญญาเอก
 [] 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. การประกอบอาชีพ

- [] 1. นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา [] 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างรัฐ
 [] 3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย [] 4. พนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน/
 โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยเอกชน
 [] 5. เกษตรกร [] 6. เกษียณอายุ/แม่บ้าน/พ่อบ้าน
 [] 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. สถานภาพการสมรส

- [] 1. โสด [] 2. สมรส
 [] 3. หม้าย / หย่าร้าง [] 4. แยกกันอยู่

6. รายได้ต่อเดือน

- [] 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท [] 2. 10,000 – 20,000 บาท
 [] 3. 20,001 – 30,000 บาท [] 4. 30,001 – 40,000 บาท
 [] 5. 40,001 – 50,000 บาท [] 6. มากกว่า 50,000 บาท

7. ภูมิลำเนาของท่านในปัจจุบัน

- [] 1. อยู่ในจังหวัดกาญจนบุรี [] 2. อยู่ในจังหวัดอื่น โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการรักษาความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว
น้ำพุร้อนหินดาด

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนหินดาด					
1. ป้าย					
2. ห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้า					
3. ห้องอาบน้ำ					
4. ห้องสุขา					
5. บ่อล้างเท้า					
6. บริเวณที่เก็บอุปกรณ์/เครื่องใช้					
7. ระบบถ่ายเทอากาศ/แสงสว่าง					
8. วัสดุอุปกรณ์					
9. ทางเดิน					
10. ขนาดของบ่อแช่					
11. บ่อแช่น้ำพุร้อน					
12. ที่จอดรถ					
13. ร้านอาหาร					
14. ร้านขายของที่ระลึก					
ด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่ให้บริการแหล่งน้ำพุร้อน					
1. การจัดห้องเก็บอุปกรณ์					
2. เจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดแหล่งน้ำพุร้อน					
3. การห้ามนำสัตว์เลี้ยงเข้าบริเวณแหล่งน้ำพุร้อน					
4. ระยะห่างของห้องสุขากับบ่อน้ำพุร้อน					
5. ป้ายเตือนเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด					

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด					
7. จำนวนของถังขยะ					
8. ความสะอาดบริเวณลานจอดรถ					
9. ความสะอาดบริเวณร้านอาหาร					

ส่วนที่ 3 การประเมินคุณภาพการบริการ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านในการเลือกตัวเลือกที่เหมาะสมในแต่ละหัวข้อที่กำหนดให้

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

ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ					แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัด กาญจนบุรี	ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ				
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.ความเป็นรูปแบบของการบริการ (Tangibles)										
					1.1 ขนาดของน้ำพุร้อน มีขนาดที่เหมาะสม					
					1.2 บ่อน้ำพุร้อนมีความใสสะอาด					
					1.3 มีป้ายข้อมูลให้ข้อมูลความรู้แก่นักท่องเที่ยว เช่น สามารถเห็นได้ชัดเจน					
					1.4 ห้องสุขาและห้องผลัดผ้ามีความสะอาดเหมาะสม					
					1.5 ลานจอดรถมีเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว					

ระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการให้บริการ					แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัด กาญจนบุรี	ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการ				
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
					1.6 ทางเข้าบ่อแช่น้ำพุร้อนมีความ สะดวกปลอดภัย					
					1.7 มีที่เก็บอุปกรณ์และเครื่องใช้ ส่วนตัว					
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)										
					2.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้อง					
					2.2 สินค้าที่จำหน่ายภายในแหล่ง ท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ					
					2.3 มีการเปิด - ปิดตรงตามเวลาที่ แจ้งให้ทราบ					
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)										
					3.1 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอและพร้อม ให้การบริการแก่นักท่องเที่ยว					
					3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ทัศนคติที่ดี เช่น การใช้วาจาสุภาพ					
					3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้ ข้อมูลของน้ำพุร้อนอย่างชัดเจน					
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)										
					4.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการ นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี					
					4.2 มีป้ายกำกับชัดเจนหน้าบ่อใน แต่ละบ่อ เช่น บ่อของผู้ใหญ่ บ่อ ของเด็ก					

ระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการให้บริการ					แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัด กาญจนบุรี	ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการ				
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)										
					5.1 มีเจ้าหน้าที่คอยสอดส่องดูแล ในบ่อน้ำพุร้อน					
					5.2 เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดอุบัติเหตุ เจ้าหน้าที่พร้อมและเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือ					
					5.3 เวลาเปิด – ปิดบริการของน้ำพุ ร้อน สะดวกต่อการมาของ นักท่องเที่ยว					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาน้ำพุร้อนหินดาด (โปรดระบุเหตุผลประกอบ)

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

นายสุรดี เสียงตรง

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2557 ปริญญาตรี

คณะบริหารธุรกิจ สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ธุรกิจส่วนตัว

