

## บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย : พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา บ่อน้ำพุร้อนรักษะวาริน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง

ชื่อผู้วิจัย : นางสุนิษา เพ็ญทรัพย์ และนางสาวปวันรัตน์ แสงสิริโรจน์

ปีที่ทำการวิจัย : 2555

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา บ่อน้ำพุร้อนรักษะวาริน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการบ่อน้ำพุร้อนรักษะวาริน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

### ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี มีอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา ถัดมาได้แก่ ค้าขาย /ธุรกิจส่วนตัว พนักงาน /เจ้าหน้าที่บริษัท ข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ ตามลำดับ มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของการท่องเที่ยวครั้งนี้ คือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ รองลงมา เพื่อผ่อนคลายความเครียด เพื่อบำบัดโรคภัย และพบปะเพื่อนฝูง ตามลำดับ ความถี่ในการท่องเที่ยว 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมา หลายครั้งต่อสัปดาห์ ทุกวัน ไม่เคย ตามลำดับ รูปแบบของการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวกับเพื่อน /ครอบครัว รองลงมา เที่ยวคนเดียว และบริษัทนำเที่ยว ตามลำดับ เดินทางท่องเที่ยวในวันหยุดสัปดาห์ รองลงมา เดินทางท่องเที่ยวในวันธรรมดา และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามลำดับ ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว เที่ยวภายในวันเดียว รองลงมาค้างคืน 1 คืน ค้างคืน 2 คืน และค้างคืน 3 คืน ตามลำดับ และใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางท่องเที่ยว รองลงมา มอเตอร์ไซด์ รถโดยสารประจำทาง และรถจักรยาน ตามลำดับ

2. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้าน ความร่มรื่น บรรยากาศดี เหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ มีบริเวณให้นั่งพักผ่อนอย่างเพียงพอกับมีความสะดวกในการเดินทาง มีการดูแลสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว

และความสะอาดของบริเวณโดยรอบ ตามลำดับ

3. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้าน การอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้าน น้ำแร่มีความสะอาด บริสุทธิ์ โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบ่อน้ำพุร้อนมีให้บริการเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว ป้ายแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้บ่อน้ำพุร้อน การดูแลและซ่อมแซมบริเวณโดยรอบของบ่อน้ำพุร้อน และมีศาลาและห้องอาบน้ำไว้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้าน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความเต็มใจในการให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ ความสุภาพ อ่อนโยน การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และการให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆแก่ ผู้ใช้บริการบ่อน้ำพุร้อน ตามลำดับ

5. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านอาบน้ำแร่แช่น้ำเพื่อสุขภาพ มีสปาและนวดแผนไทยไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว มีบริการเช่าจักรยานเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ชมทัศนียภาพโดยรอบบ่อน้ำพุร้อน และมี ร้านขายของที่ระลึกให้นักท่องเที่ยวได้เยี่ยมชมและเลือกซื้อของฝาก ตามลำดับ

6. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการที่บ่อน้ำพุร้อนรักษะวาริน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

7. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน และ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

#### **ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา**

1. ด้านสถานที่ ควรจัดหาให้มีที่นั่งพักผ่อนหย่อนใจที่ให้มากกว่านี้ในบริเวณโดยรอบสถานที่ท่องเที่ยว รวมทั้งควรมีการรักษาความสะอาดของบริเวณโดยรอบ

2. ด้านการอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีห้องสำหรับอาบน้ำแร่ส่วนตัว เพื่อสะดวกในการอาบน้ำของนักท่องเที่ยวในบริเวณบ่อน้ำพุร้อน ควรมีการบำรุงรักษา และทำความสะอาดบริเวณบ่อน้ำพุร้อน ให้มีความสมบูรณ์มากกว่านี้ และควรมีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ระบบโทรศัพท์เพิ่มมากขึ้น และให้ดีกว่าที่มีอยู่ ยังคงเป็นปัญหาหลัก

(3)

การขาดแคลนเงินทุนในการพัฒนาสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทางมาท่องเที่ยว และอาจไม่อยากเดินทางมาเที่ยวอีก

3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการมากกว่านี้ ควรมีบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักใช้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งควรจัดให้บุคลากรอยู่ในแต่ละสถานที่ที่ให้บริการ โดยรอบบ่อน้ำพุร้อน

4. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ควรเพิ่มความหลากหลายของกิจกรรมให้มากขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกแก่นักท่องเที่ยว และควรเพิ่มการทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนให้มากยิ่งขึ้น

5. ควรมุ่งเน้นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางด้านสุขภาพให้เด่นชัด เพื่อเสนอเป็นจุดขายที่มีศักยภาพและได้รับการพัฒนาอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง รวมทั้งการเตรียมการสำหรับรองรับปริมาณนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นด้วย

6. ประชาสัมพันธ์ทางการท่องเที่ยว โดยเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวในด้านอื่นๆ ที่ไม่เป็นภาพพจน์ทางด้านลบต่อจังหวัด ส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวแบบครอบครัว และกลุ่มสตรีรวมทั้งกลุ่มเยาวชน และส่งเสริมการท่องเที่ยวของกลุ่มที่มาเยือนที่มีคุณภาพ กลุ่มครอบครัวและกลุ่มสนใจเฉพาะ

7. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ทางการท่องเที่ยว โดยเน้นรูปแบบการท่องเที่ยวที่พัฒนาใหม่ๆ และการให้การศึกษาค้นคว้า การทำความเข้าใจในแหล่งท่องเที่ยว มากขึ้น โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว

## Abstract

Research Tittle : Behavior and Satisfaction of Thai Tourists towards  
Health Tourism, Raksawarin Hot Spring, Ranong Province,  
Thailand  
Author : Mrs. Sunisa Pensup and Miss Pawanrat Saengsiroj  
Year : 2012

.....

In this research, the researchers have decided to use the descriptive research. Descriptive analysis was conducted to summarize Thai hot spring goers. The quantitative method is used in this research. The target respondents of this research are 400 Thai tourists who visit Raksawarin hot spring in Ranong province, Thailand.

### Summary of findings:

1. There were a total of 400 Thai tourists who answered the questionnaires. The majority of respondents were female. They were in the age range of 20-30 years old. The majority of respondents were students, followed by they had a private business, officials, government and public administration, and others respectively. They had a monthly income of below THB 10,000. The purposes of Thai tourists were relaxation, followed by reduce the stress and strain, get rid of diseases, and to enjoy oneself with friends respectively. Most of them visited Raksawarin hot spring once or twice a week, followed by several times a week, everyday, and never respectively. They traveled to Raksawarin hot spring with friends and family, followed by traveled alone, and travel agency respectively. They usually traveled on the weekend, followed by traveled on weekday, and traveled on the holidays respectively. They spent their vacation within one day, followed by one night two nights and three nights respectively. They traveled to Raksawarin hot spring by car, followed by motorbike, bus, and bicycle respectively.

2. The tourists were fairly satisfied with the place. The highest satisfaction factor

(5)

was the greatest surrounded environment. Majority of them were satisfied with the adequate services, relaxing corner, good allocation of facilities and cleanliness of the place.

3. The tourists were fairly satisfied with the facilities of health tourism. The highest satisfaction factor was the pureness of spring water. Majority of them were satisfied with the availability services of the place followed by bathing instructions, good maintenance, nice decorated pavilion and bathroom respectively.

4. The tourists were fairly satisfied with service personnel. The highest satisfaction factor was service minded followed by service promptness, courteous and friendly attitude of personnel, information provided and other recommendation for health tourism respectively.

5. The tourists were fairly satisfied with activities of health tourism. The highest satisfaction factor was soaking hot spring water followed by Thai traditional massage, rental bicycle service and souvenir shop respectively.

6. The Thai tourists were fairly satisfied with the overall services of health tourism at Raksawarin hot spring in Ranong province.

7. The overall satisfaction level of Thai male and female were fairly satisfied and none of differences indicated. Range of ages, variety of career and monthly income of respondents show differences of satisfaction level towards the overall services. The overall satisfaction of each attributes had significantly difference at 0.5 among them.

#### Recommendations

1. Place: The more pavilions and greater cleanliness will indicate higher satisfaction level.

2. Facilities: Personal bath room and the better care of environment should be applied. The lack of local capital causes the undeveloped basic facilities such as electricity, road and telecommunication which lead inconvenience to tourists and cause tourists not to return to the place.

3. Service personnel: the greater amount of acknowledge personnel are required to provide services in order to support the increasing amount of tourists who comes to

(6)

Raksawarin hot spring.

4. Activities: The more variety of activities should be added since it leads the greater satisfaction of health tourism.

5. Policy: Ranong municipality should focus on how to promote “Ranong” health tourism as a key selling point of Ranong province.

6. Public Relation: Encourage family tourism, women tourism and youth tourism in order to create the greater image of Ranong Health Tourism.