

ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ
ของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

นางสาววรรณวิษา หนูมา



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)

are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

EXPECTATIONS OF SERVICE QUALITY AFFECTING THE DECISION MAKING
TO CHOOSE HEALTH RESORT OF WHITE COLLARS IN BANGKOK

Miss Wanwisa Nooma



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Sports Science

Faculty of Sports Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2016

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ใน
กรุงเทพมหานคร
โดย นางสาววรรณวิษา หนูมา
สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ดร. โสมฤทัย สุนธยาธร

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย บุญรอด)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย บุญรอด)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร. โสมฤทัย สุนธยาธร)

..... กรรมการ
(ดร. กุลพิชญ์ โภไคยอุดม)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ดร. กาญจน์นภา พงศ์พนรัตน์)

วรรณวิชา หนูมา : ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร (EXPECTATIONS OF SERVICE QUALITY AFFECTING THE DECISION MAKING TO CHOOSE HEALTH RESORT OF WHITE COLLARS IN BANGKOK) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
หลัก: ดร.โสภณฤทัย สุนธยาธร, 149 หน้า.

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเลือกศึกษา 1. ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร และ 2. เปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคคลวัยทำงานอายุระหว่าง 20 - 60 ปี ที่ทำงานและพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.85 และมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.94 นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ใช้สถิติ Independent Samples t-test และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว One-Way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยตั้งระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และ 0.01

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20 - 40 ปี และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท โดยบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1. ความคาดหวังในคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2. เมื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์พบว่า อายุของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย ความคาดหวังในคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพไม่แตกต่างกัน

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่อผู้วิจัย

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

5878411339 : MAJOR SPORTS SCIENCE

KEYWORDS: EXPECTATIONS / SERVICE QUALITY / DECISION MAKING TO CHOOSE SERVICE / HEALTH RESORT / WHITE COLLARS

WANWISA NOOMA: EXPECTATIONS OF SERVICE QUALITY AFFECTING THE DECISION MAKING TO CHOOSE HEALTH RESORT OF WHITE COLLARS IN BANGKOK. ADVISOR: SOMRUTHAI SOONTAYATRON, Ph.D., 149 pp.

The purpose of this research aims to study the expectations of service quality affecting the decision making to choose health resort of white collars in Bangkok. This research focused on 1.) The expectations of service quality affecting the decision making to choose health resort of white collars in Bangkok and 2.) The difference in demographic information of white collars in Bangkok including genders, aged group and income affecting the difference in decision making to choose health resort. The samples used in this study were 400 white collars who are between 20 – 60 years old, live or work in Bangkok. This research adopted questionnaires as a main method for data collection with IOC of 0.85 and coefficient alpha equal of 0.94. This study also applied statistical data analyses with the determination of patterns in the data such as the frequency, percentage, mean and standard deviation. The researcher used Multiple Linear Regression, Independent Samples t-test and One-Way ANOVA with statistically significance at 0.05 and 0.01 to test the hypothesis of the research.

The research result revealed that most of respondents are female, aged between 20 - 40 years old and a monthly income between 10,001 to 20,000 Baht. White collars had highest level of expectations of service quality and highest level of decision making to choose health resort. Result of hypothesis testing showed that, 1.) The expectations of service quality including tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy had affected the decision making to choose health resort of white collars in Bangkok with statistically significance at 0.01. 2.) The difference aged group of white collars in Bangkok had different decision making to choose health resort with statistically significance at 0.05. The difference genders and income of white collars in Bangkok had no difference in the decision making to choose health resort.

Conclusion The expectations of service quality including tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy had affected the decision making to choose health resort of white collars in Bangkok with statistically significance at 0.01. The difference aged group of white collars in Bangkok had different decision making to choose health resort with statistically significance at 0.05. The difference genders and income of white collars in Bangkok had no difference in the decision making to choose health resort.

Field of Study: Sports Science

Academic Year: 2016

Student's Signature

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและการได้รับความช่วยเหลืออย่างดีจากบุคคลที่มีส่วนร่วมในการทำวิจัยครั้งนี้หลายท่าน โดยเฉพาะ อาจารย์ ดร.โสภณทิพย์ สุนทรยาธร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาชี้แนะแนวทาง ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอด รวมถึง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย บุญรอด ประธานสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.กุลพิชญ์ โภไคยอุดม กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ภายใน และอาจารย์ ดร.กาญจน์นภา พงศ์พนรัตน์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ภายนอก ที่กรุณาให้คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย ฉัตรบุญกุล รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์ ดร.เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว อาจารย์ ดร.คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา และอาจารย์ ดร.กฤติกา สายณะรัตน์ชัย ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบ เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ และบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ และให้การอำนวยความสะดวกในการจัดทำ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จสมบูรณ์ รวมถึงเพื่อนทุกคน ทั้งเพื่อนมัธยม เพื่อปริญญาตรี เพื่อนปริญญาโท และเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเพื่อนที่เคยร่วมงานและรู้จักกันที่ได้ให้ความช่วยเหลือในทุกด้านและคอยเป็นกำลังใจให้กันมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณคุณแม่ คุณพ่อ และน้องสาวของผู้วิจัยที่คอยสนับสนุนให้ ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ คอยรับฟัง คอยให้คำปรึกษา และเป็นกำลังใจให้ตลอดมา รวมถึง ขอขอบคุณญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยสนับสนุน ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอด และ ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านที่กล่าวถึงและมีได้กล่าวถึงไว้ในที่นี้ จึงขอขอบคุณในความกรุณาของทุกท่านไว้เป็นที่นี้ด้วย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	5
สมมติฐาน.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
คำจำกัดความในงานวิจัย	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับบุคคลวัยทำงานและสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	15
ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	15
ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ.....	16
รูปแบบของการจัดการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรีสอร์ตและรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ	23
ความหมายของรีสอร์ตและรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ	23
มาตรฐานของรีสอร์ตและรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ.....	24

บริการด้านสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ.....	33
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว.....	35
ความหมายของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว.....	35
กระบวนการของพฤติกรรม.....	36
องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว.....	37
ประเภทและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว.....	39
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	44
ความหมายของคุณภาพบริการ.....	44
เครื่องมือศึกษาคุณภาพบริการ.....	46
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและความคาดหวังในคุณภาพบริการ.....	51
ความหมายของความคาดหวัง.....	51
ทฤษฎีความคาดหวัง.....	52
การกำหนดความคาดหวังในคุณภาพบริการ.....	56
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ.....	57
ความหมายของการตัดสินใจ.....	57
องค์ประกอบของการตัดสินใจ.....	58
กระบวนการตัดสินใจซื้อหรือเลือกใช้บริการ.....	61
ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในประเทศไทย.....	64
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	72
งานวิจัยภายในประเทศ.....	72
งานวิจัยต่างประเทศ.....	77
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	81
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	82

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	82
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	83
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	84
การเก็บรวบรวมข้อมูล	87
การวิเคราะห์ข้อมูล	88
การจัดทำข้อมูลในงานวิจัย	88
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	88
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	90
สัญลักษณ์และอักษรย่อในการนำเสนอข้อมูล	90
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	91
ผลการวิเคราะห์	91
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	91
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	93
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อ สุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร	96
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร	102
ตอนที่ 5 ผลการแจกแจงความถี่ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร	104
ตอนที่ 6 ผลทดสอบสมมติฐาน	105
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	109
สรุปผลการวิจัย	111
อภิปรายผลการวิจัย	114

ข้อเสนอแนะ	121
รายการอ้างอิง	126
ภาคผนวก.....	133
ภาคผนวก ก	134
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	134
ภาคผนวก ข	140
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ	140
ภาคผนวก ค	147
เอกสารใบรับรองโครงการวิจัย.....	147
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	149

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	92
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	93
ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร โดยรวม.....	96
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 97	
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	98
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	99
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า100	
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า.....	101
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนของการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร.....	102
ตารางที่ 10 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด	104
ตารางที่ 11 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร.....	105
ตารางที่ 12 แสดงผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัย ทำงาน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	106
ตารางที่ 13 แสดงผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัย ทำงาน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	107

ตารางที่ 14 แสดงผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 108



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงแผนภูมิแท่งแสดงจำนวนกำลังแรงงาน จำแนกตามภาคและเพศ.....	10
ภาพที่ 2 แสดงแผนภาพ 10 มิติของคุณภาพบริการ	47
ภาพที่ 3 แสดงแผนภาพ 5 มิติของคุณภาพบริการ	49
ภาพที่ 4 แสดงแผนภาพทฤษฎีแห่งความคาดหวัง	53
ภาพที่ 5 แสดงแผนภาพกระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอน	61
ภาพที่ 6 บรรยากาศและบริการของจิวรี่เฮลธ์วิลเลจ.....	66
ภาพที่ 7 บรรยากาศและบริการของระรินจินดา เวลเนสสปา รีสอร์ท	66
ภาพที่ 8 บรรยากาศและบริการของสายธารไอยรา รีสอร์ทแอนด์สปา.....	67
ภาพที่ 9 บรรยากาศและบริการของผึ้ง-หวาน รีสอร์ท.....	67
ภาพที่ 10 บรรยากาศและบริการของคามาลายา รีสอร์ท	68
ภาพที่ 11 บรรยากาศและบริการของเนเชอรัล วิงก์ สปา แอนด์ รีสอร์ท.....	68
ภาพที่ 12 บรรยากาศและบริการของจันทร์สมฮอทสปา	69
ภาพที่ 13 บริการด้านสุขภาพของเต้า การ์เดน เฮลธ์สปา แอนด์รีสอร์ท.....	70
ภาพที่ 14 กิจกรรมและโปรแกรมเพื่อสุขภาพของบางไทรฮอสปิทอลเฮ้าส์	70
ภาพที่ 15 บรรยากาศและบริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพมิชชั่น.....	70
ภาพที่ 16 บรรยากาศและบริการของเรนโบว์ อโรคยา โอลิสติก เฮลท์ พาราไดส์	71

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นหนึ่งในการท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษ ซึ่งในปัจจุบันได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับความสนใจและใส่ใจสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้นของผู้คนในปัจจุบัน โดยในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559 ได้ระบุถึงสถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว โดยมีข้อมูลแสดงถึงแนวโน้มการท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษ (Special interest tourism) นั้นเพิ่มมากขึ้นในกลุ่มของนักท่องเที่ยว โดยที่นักท่องเที่ยวที่นิยมท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษมีดังนี้ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism) การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports tourism) การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (Adventure tourism) และการท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการ (MICE) ด้วยความสนใจพิเศษของนักท่องเที่ยวจึงทำให้เกิดการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของรูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษ ดังที่กล่าวมาแล้ว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) จากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติดังกล่าว รูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษที่มีความโดดเด่นมากในปัจจุบันคือการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีความสนใจและใส่ใจในสุขภาพเพิ่มมากขึ้น จึงกลายเป็นกระแสนิยมในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและทำให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีแนวโน้มได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของเมืองไทยที่มีชื่อเสียงและดึงดูดนักท่องเที่ยวได้อย่างมากนั้นคือ การบริการด้านสปาและการนวดแผนไทย อีกทั้งประเทศไทยยังมีความพร้อมในด้านของบุคลากรและมีสถานประกอบการที่มีคุณภาพซึ่งพร้อมต่อการรองรับนักท่องเที่ยวในอนาคตที่มีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น

จากแนวโน้มความสนใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งเป็นหนึ่งในการท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในกลุ่มของนักท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) โดยหนึ่งในจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพคือ บุคคลวัยทำงาน โดยเฉพาะบุคคลวัยทำงานที่เป็นพนักงานบริษัทและพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากบุคคลกลุ่มนี้เป็นผู้ที่มีเวลาดูแลสุขภาพของตนเองน้อย ประกอบกับการดำเนินชีวิต ที่มีการแข่งขันสูงทั้งการเดินทางและ

การทำงาน รวมไปถึงความเครียดต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน จึงทำให้มีความสนใจต้องการดูแลสุขภาพของตนเองเพิ่มมากขึ้น เพราะตระหนักถึงปัญหาสุขภาพที่กำลังเกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้นบุคคลวัยทำงานในเมืองหลวงย่อมต้องแสวงหาการพักผ่อนหย่อนใจเพื่อผ่อนคลายร่างกายและจิตใจจากภาวะต่างๆ ที่ได้เผชิญมา นั่นจึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ผู้คนเลือกใช้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อเป็นการพักผ่อน คั้นความสดชื่น เพิ่มพลังกายและพลังใจให้กับตนเอง และจากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครมีระดับความสนใจรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวสุขภาพอยู่ในระดับมาก (นิถุมน คำเอี่ยม, 2553) เนื่องจากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการท่องเที่ยวที่เน้นดูแลใส่ใจเรื่องของสุขภาพ ตรงตามความต้องการของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่ต้องการผ่อนคลายตนเองจากความเหน็ดเหนื่อยและความเครียด

จากความสนใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้นนั้น รัฐบาลจึงมีการวางแผนพัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับความสนใจของนักท่องเที่ยวและตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สนใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ อีกทั้งยังต้องการส่งเสริมและพัฒนาให้ประเทศไทยกลายเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชียหรือ เมดิคอลฮับ (Medical Hub) โดยได้มีการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวมาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2547 ในด้านของการเพิ่มโอกาสการลงทุนในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในพื้นที่ที่มีศักยภาพ และจากการดำเนินนโยบายการเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชียหรือ เมดิคอลฮับ (Medical Hub) ของประเทศไทย จึงเกิดพื้นที่นำร่อง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551) อีกทั้งในปัจจุบันรัฐบาลได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 – 2560 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาว่าด้วยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีมาตรการเร่งเพิ่มรายได้โดยการเจาะตลาดกลุ่มเฉพาะที่มีแนวโน้มการใช้จ่ายสูง ได้แก่ กลุ่มผู้สนใจเรื่องสุขภาพ (Health & Wellness) กลุ่มผู้สนใจฟื้นฟูสุขภาพหรือชะลอวัย (Aging) กลุ่มผู้สนใจการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport tourism) เป็นต้น รวมไปถึงการพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยวโดยมุ่งสู่การเป็นหนึ่งในผู้นำการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับภูมิภาคผ่านมาตรการยกระดับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับสากล (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) จากที่กล่าวมาแล้วนั้นแสดงให้เห็นถึงความนิยมในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และด้วยความนิยมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้นนั้นเป็นเหตุ

ให้มีธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพเกิดขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยจุดมุ่งหมายของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพนั้นนอกจากให้บริการเป็นที่พักรีสอร์ทสำหรับนักท่องเที่ยวแล้ว ยังเป็นสถานที่พักตากอากาศที่มีโปรแกรมสุขภาพที่หลากหลาย (กฤตสอร สึงคงสิน, 2557) ทั้งเรื่องของอาหารเพื่อสุขภาพ เช่น อาหารตามธาตุเจ้าเรือนเป็นอาหารเพื่อสุขภาพที่เหมาะสมกับธาตุเจ้าเรือนของแต่ละคน อาหารคลีน (Clean Food) เป็นอาหารที่ปราศจากการปรุงแต่งด้วยสารเคมีหรือเป็นอาหารที่ผ่านการแปรรูปน้อยที่สุดเพื่อการดูแลสุขภาพ เป็นต้น มีการให้บริการโปรแกรมการตรวจสุขภาพเช่น ตรวจสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนปัจจุบัน หรือเลือกตรวจสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์ทางเลือก แพทย์แผนจีน แพทย์แผนไทยกับทิมแพทย์และผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น และยังมีบริการบำบัดและส่งเสริมสุขภาพในรูปแบบต่างๆ เช่น การฝังเข็ม การนวดเพื่อรักษาและนวดเพื่อส่งเสริมสุขภาพ การประคบและอบสมุนไพร การฝึกสมาธิ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมเพื่อสุขภาพอื่นๆ ไว้คอยให้บริการ เช่น กิจกรรมโยคะในสวน กิจกรรมปั่นจักรยาน กิจกรรมกีฬาและนันทนาการต่างๆ เป็นต้น รีสอร์ทเพื่อสุขภาพจึงเป็นทางเลือกใหม่ของการเลือกใช้บริการที่พักซึ่งมีความน่าสนใจและเป็นทางเลือกที่ดี ทางเลือกหนึ่งจึงมีผู้สนใจทำการศึกษาเรื่อง โครงการจัดตั้งธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ผลจากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ชอบการบริการด้านที่พักที่ใกล้ชิดธรรมชาติ มีความคาดหวังที่จะได้รับจากการท่องเที่ยวพักผ่อนโดยการได้รับอากาศที่บริสุทธิ์ให้ร่างกายได้ผ่อนคลายและได้ทำกิจกรรมร่วมกันกับครอบครัวหรือเพื่อน ด้านปัจจัยในการเลือกที่พักนักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญกับสถานที่เป็นหลักในด้านรูปลักษณ์รวมถึงความสะดวกสบายและความคุ้มค่าที่จะได้รับจากการมาพักผ่อน (นนนภัท ฉายอรุณ, 2557) ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวจึงพบว่าหนึ่งสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับธุรกิจการให้บริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพคือคุณภาพบริการของรีสอร์ท เนื่องจากคุณภาพบริการเป็นตัวชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการ เพราะฉะนั้นแล้ว การบริการต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการด้วย

เมื่อก้าวถึงคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพแน่นอนว่าสิ่งสำคัญที่ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะได้รับจากการใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพคือคุณภาพบริการโดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการส่งเสริม บำบัด ฟื้นฟูและดูแลสุขภาพ โดยคุณภาพบริการนั้นมีอยู่ 5 ด้านหลักๆ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) สิ่งเหล่านี้ย่อมมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในงานบริการทุกชนิดรวมถึงงานบริการอย่างรีสอร์ทเพื่อสุขภาพด้วย

โดยคุณภาพบริการที่ดีนั้นนอกจากมีมาตรฐานตรงตามเกณฑ์แล้วยังต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้รับบริการจะมีความคาดหวังในคุณภาพบริการซึ่งเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าในคุณภาพบริการที่จะได้จากการให้บริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพโดยสามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ตามด้านของคุณภาพบริการคือ ความคาดหวังความเป็นรูปธรรมของบริการ ความคาดหวังในความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความคาดหวังการตอบสนองต่อลูกค้า ความคาดหวังการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และความคาดหวังการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เมื่อเกิดความคาดหวังขึ้น สิ่งที่มาคือการตัดสินใจเลือกหรือทำเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของตนเอง ดังนั้นการที่รีสอร์ทเพื่อสุขภาพมีจุดเด่นที่การจัดบริการดูแลเรื่องสุขภาพให้กับผู้รับบริการ จึงต้องให้ความสำคัญกับความคาดหวังของผู้รับบริการและให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ดีที่สุด เพราะการที่ผู้รับบริการจะตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้น ผู้รับบริการจะมีการเลือกบริการที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของตนเองได้มากที่สุดนั่นเอง ซึ่งบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครก็เป็นหนึ่งในกลุ่มลูกค้าที่มีโอกาสสูงในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ เพื่อผ่อนคลายร่างกายและจิตใจ ใช้เวลาอย่างคุ้มค่ากับการดูแลสุขภาพของตนเอง เพราะฉะนั้นแล้วบุคคลกลุ่มนี้ย่อมต้องมีความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพว่าจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนเองได้เป็นอย่างดี และหากคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพนั้นตรงตามความคาดหวังที่ตั้งเอาไว้ ก็ย่อมเพิ่มโอกาสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพนั่นเอง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดในข้างต้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่า บุคคลวัยทำงานที่เป็นพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ซึ่งวัยนี้มักมีเวลาในการดูแลสุขภาพของตนเองน้อย ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดโรคได้ และมักเป็นโรคที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ชีวิต (สุรพงษ์ อัมพวันวงษ์, 2558) และจากแนวโน้มพฤติกรรมทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่พบว่า บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครมีระดับความสนใจรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอยู่ในระดับมาก (นิถมน คำเอี่ยม, 2553) จึงเป็นไปได้ว่าทางเลือกหนึ่งที่บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครจะใช้เพื่อการดูแลสุขภาพของตนเองคือการเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ผู้วิจัยจึงต้องการทราบว่า บุคคลวัยทำงานที่เป็นพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพอย่างไรบ้าง รวมไปถึงการศึกษาความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพว่าเป็นอย่างไร

ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับรู้ถึงข้อมูลความคาดหวังในคุณภาพบริการและข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ โดยสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพให้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางในการส่งเสริมพัฒนารีสอร์ทเพื่อสุขภาพและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

สมมติฐาน

1. ความคาดหวังในคุณภาพบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตงานวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้จะมุ่งศึกษาถึงความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ทำการศึกษาในเขตปทุมวัน เขตสาทร เขตบางรัก และเขตวัฒนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นเขตเศรษฐกิจหลักซึ่งอยู่ในเขตเมืองหรือเขตพื้นที่ชั้นในของกรุงเทพมหานคร รวมถึงเป็นพื้นที่ที่มีอาคารสำนักงานและที่พักอาศัยตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก จึงทำให้มีบุคคลวัยทำงานในพื้นที่ดังกล่าวมีจำนวนมากเช่นกัน
3. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคคลที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคคลวัยทำงานอายุระหว่าง 20 – 60 ปี ที่ทำงานและพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและมีความสนใจจะใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ เนื่องจากช่วงอายุดังกล่าวเป็นช่วงอายุที่กฎหมายรองรับให้สามารถประกอบอาชีพเองได้และมีรายได้เป็นของตนเอง สามารถที่จะทำการตัดสินใจท่องเที่ยวเองได้ (นัยนา คุปติมันัส, 2545)
4. ขอบเขตด้านเวลา ทำการศึกษานี้ตั้งแต่วันที่เดือนมกราคม 2560 ถึงเดือนกรกฎาคม 2560

คำจำกัดความในงานวิจัย

1. คุณภาพบริการ หมายถึง การบริการที่ดีของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
2. ความคาดหวังในคุณภาพบริการ หมายถึง การคาดการณ์ล่วงหน้าในคุณภาพบริการที่จะได้จากการให้บริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้
 - 2.1 ความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง คาดหวังล่วงหน้าถึงลักษณะทางกายภาพความเป็นรูปธรรมของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ทั้งด้านของบรรยากาศ สภาพแวดล้อม ห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงสถานที่และการให้บริการด้านสุขภาพภายในรีสอร์ท
 - 2.2 ความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง คาดหวังว่ารีสอร์ทเพื่อสุขภาพจะมีความปลอดภัยได้มาตรฐานเป็นที่ไว้วางใจได้เมื่อเข้ารับบริการ รวมถึงคาดหวังว่าบริการด้านสุขภาพจะเชื่อถือได้และมีความปลอดภัย โดยมีเครื่องหมายยืนยันซึ่งเป็นที่ยอมรับได้ เช่น ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ใบประกอบโรคศิลปะ ใบรับรองมาตรฐานรีสอร์ทและบริการด้านสุขภาพ เป็นต้น
 - 2.3 ความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง คาดหวังว่ารีสอร์ทเพื่อสุขภาพจะมีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี ทั้งเรื่องของการบริการด้านสุขภาพและการติดต่อสอบถามข้อมูล
 - 2.4 ความคาดหวังด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง คาดหวังว่ารีสอร์ทเพื่อสุขภาพจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการได้ โดยคาดหวังการรับรองผลและการรับประกันความปลอดภัยของบริการด้านสุขภาพ รวมถึงความคาดหวังในทักษะ ความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการด้านสุขภาพ
 - 2.5 ความคาดหวังด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง คาดหวังว่ารีสอร์ทเพื่อสุขภาพจะมีการจัดบริการด้านสุขภาพที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคน รวมถึงคาดหวังในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

3. การตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึง การตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ตเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานที่เป็นพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร
4. รีสอร์ตเพื่อสุขภาพ หมายถึง สถานที่พักตากอากาศที่มีวัตถุประสงค์ในการเปิดให้บริการเป็นสถานที่พักและให้บริการดูแลสุขภาพแก่นักท่องเที่ยวควบคู่กัน โดยในการให้บริการเพื่อสุขภาพของรีสอร์ตจะมีโปรแกรมหรือกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงบรรยากาศและการให้บริการอาหารเครื่องดื่มที่เป็นการส่งเสริมดูแลสุขภาพตลอดจนการบำบัดรักษา โดยการใช้ทั้งศาสตร์แพทย์แผนปัจจุบันและการใช้แพทย์แผนตะวันออก หรืออาจจะผสมผสานศาสตร์การแพทย์และศาสตร์การดูแลสุขภาพหลายๆ อย่าง เพื่อให้บริการกับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการรีสอร์ต
5. บุคคลวัยทำงาน หมายถึง บุคคลวัยทำงานอายุระหว่าง 20 – 60 ปีที่ทำงานในบริษัทและพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และมีความสนใจที่จะใช้บริการรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ตเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร
2. สามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งในการเป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพบริการของรีสอร์ตเพื่อสุขภาพให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. สามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งในการเป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการในการส่งเสริมให้ผู้รับบริการเกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ

บทที่ 2

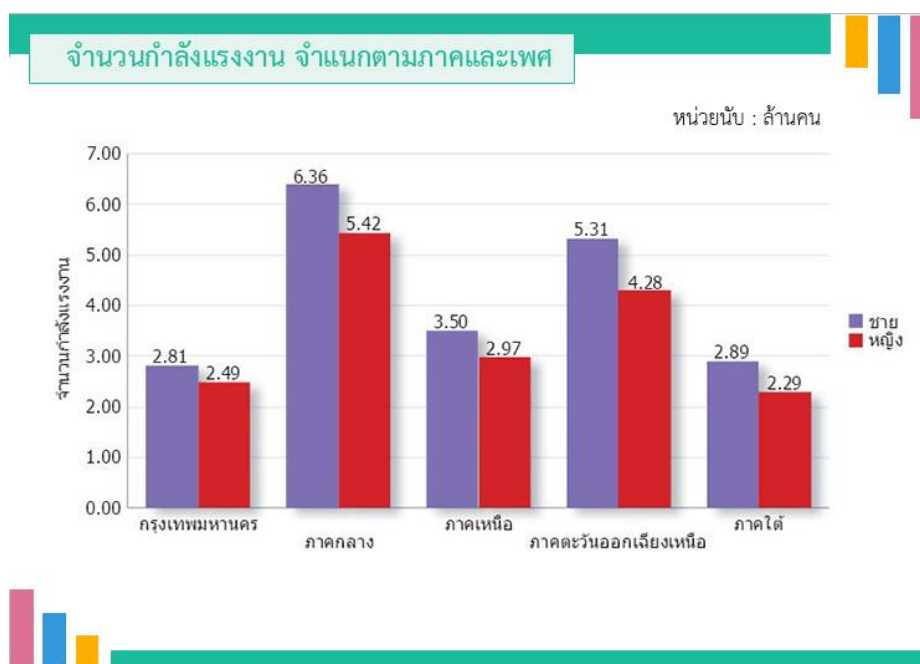
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎี รวมทั้งเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับบุคคลวัยทำงานและสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรีสอร์ทและรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและความคาดหวังในคุณภาพบริการ
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
8. ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในประเทศไทย
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับบุคคลวัยทำงานและสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร

ศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน ได้กล่าวถึงจำนวนกำลังแรงงาน จำแนกตามภาคและเพศ โดยการอ้างอิงข้อมูลจาก สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ได้ทำการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรไทยในไตรมาสที่ 1 มกราคม – มีนาคม พ.ศ. 2559 พบว่า จำนวนผู้มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 55.47 ล้านคน เป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงาน 38.31 ล้านคน โดยจำแนกตามภาคและเพศ พบว่า กำลังแรงงานในภาคกลางมีจำนวนมากที่สุดคือร้อยละ 30.74 แบ่งเป็นชาย 6.36 ล้านคน และหญิง 5.42 ล้านคน รองลงมาคือภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 25.03 ภาคเหนือร้อยละ 16.88 กรุงเทพมหานครร้อยละ 13.83 ภาคใต้ร้อยละ 13.52 ตามลำดับ (ศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ, 2557)



ภาพที่ 1 แสดงแผนภูมิแท่งแสดงจำนวนกำลังแรงงาน จำแนกตามภาคและเพศ

(ที่มา: <http://nlic.mol.go.th/th/node/406>)

จากภาพที่ 1 พบว่า กรุงเทพมหานครมีจำนวนกำลังแรงงานคิดเป็นจำนวน 5.3 ล้านคน ซึ่งเป็นบุคคลวัยทำงานและมีงานทำอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็นเพศชายจำนวน 2.81 ล้านคน และเพศหญิง 2.49 ล้านคน

นอกจากนั้นแล้วสามารถจำแนกบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครตามช่วงอายุได้ดังนี้
 อายุระหว่าง 15 – 19 ปี จำนวน 60,200 คน อายุระหว่าง 20 – 24 ปี จำนวน 338,100 คน
 อายุระหว่าง 25 – 29 ปี จำนวน 796,800 คน อายุระหว่าง 30 – 34 ปี จำนวน 834,600 คน
 อายุระหว่าง 35 – 39 ปี จำนวน 796,300 คน อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 1,340,400 คน
 อายุระหว่าง 50 – 59 ปีจำนวน 853,900 คนและอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 223,600 คน (ศูนย์ข้อมูล
 แรงงานแห่งชาติ, 2557) หากคิดเฉพาะจำนวนบุคคลวัยทำงานที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป
 เนื่องจากเป็นช่วงอายุที่กฎหมายรองรับให้สามารถประกอบอาชีพเองได้และมีรายได้เป็นของตนเอง
 สามารถที่จะทำการตัดสินใจท่องเที่ยวเองได้ (นัยนา คุปติมนัส, 2545) จะพบว่ามีจำนวนรวมทั้งสิ้น
 5,183,700 คน จากจำนวนดังกล่าวประกอบไปด้วยบุคคลวัยทำงานที่ประกอบอาชีพที่หลากหลาย
 รวมถึงบุคคลวัยทำงานที่เป็นพนักงานบริษัทด้วย ซึ่งในกรุงเทพมหานครนั้นมีบุคคลวัยทำงานที่เป็น
 พนักงานบริษัทอยู่เป็นจำนวนมาก เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของ
 ประเทศไทย

เมื่อกล่าวถึงการทำงานในกรุงเทพมหานครจะพบว่า บุคคลวัยทำงานนั้นได้กระจายตัวไปใน
 แต่ละพื้นที่ทั่วกรุงเทพมหานครที่แบ่งออกเป็น 50 เขต โดยที่ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานครได้กล่าวถึง
 การจัดแบ่งเขตทั้ง 50 สำนักงานเขต ออกเป็น 3 กลุ่ม ตามที่ตั้งของพื้นที่ ซึ่งถูกจัดแบ่งในปี
 พ.ศ. 2544 โดยกองควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น
 3 กลุ่มดังนี้ (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, 2557)

1. เขตชั้นใน ประกอบด้วย 21 เขตปกครอง คือ พระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย สัมพันธวงศ์
 ปทุมวัน บางรัก ยานนาวา สาทร บางคอแหลม ดุสิต บางซื่อ พญาไท ราชเทวี ห้วยขวาง คลองเตย
 จตุจักร ธนบุรี คลองสาน บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ ดินแดง วัฒนา ในพื้นที่เขตชั้นในจัดได้ว่าเป็น
 พื้นที่ศูนย์กลางเมืองมีการใช้ประโยชน์ที่ดินส่วนใหญ่เป็นประเภทพาณิชยกรรม สถาบันราชการและ
 สถาบันการศึกษาในอัตราส่วนสูงสุดเมื่อเทียบกับเขตชั้นกลางและเขตชั้นนอก

2. เขตชั้นกลาง ประกอบด้วย 18 เขตปกครอง คือ พระโขนง ประเวศ บางเขน บางกะปิ
 ลาดพร้าว บึงกุ่ม บางพลัด ภาษีเจริญ จอมทอง ราษฎร์บูรณะ สวนหลวง บางนา ทุ่งครุ บางแค
 วังทองหลาง คันนายาว สะพานสูง สายไหม บริเวณพื้นที่เขตต่อเนื่องหรือเขตชั้นกลางจัดเป็นพื้นที่
 รองรับการพัฒนาจากพื้นที่เมืองชั้นใน มีการใช้ประโยชน์ที่ดินเป็นประเภทพาณิชยกรรม
 สถาบันราชการ และสถาบันการศึกษาแต่ยังมีอัตราส่วนที่น้อยกว่าพื้นที่เมืองชั้นใน

3. เขตชั้นนอก ประกอบด้วย 11 เขตปกครอง คือ มีนบุรี ดอนเมือง หนองจอก ลาดกระบัง ดลิ่งชั้น หนองแขม บางขุนเทียน หลักสี่ คลองสามวา บางบอน ทวีวัฒนา บริเวณพื้นที่เขตชานเมือง หรือเขตชั้นนอกการใช้ประโยชน์ที่ดินส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรกรรมและที่อยู่อาศัย อีกทั้งยังคงมี อัตราส่วนของที่ว่างจำนวนมากในทุกเขต

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นทำให้ทราบว่า ในเขตชั้นในของกรุงเทพมหานครนั้นมีการใช้ประโยชน์ที่ดินส่วนใหญ่เป็นประเภทพาณิชยกรรม สถาบันราชการ สถาบันการศึกษาในอัตราส่วนสูงสุด เมื่อเทียบกับเขตชั้นกลางและเขตชั้นนอก ทั้งยังเป็นพื้นที่ศูนย์กลางของเมืองจึงทำให้ลักษณะทางกายภาพของพื้นที่เขตชั้นในมีทั้งอาคารเพื่อการพาณิชย์ อาคารสำนักงาน รวมไปถึงอาคารของสถาบันราชการและสถาบันการศึกษาตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก เมื่อที่ตั้งของสถานที่ทำงานส่วนใหญ่อยู่ในเขตพื้นที่ชั้นใน จึงทำให้เขตชั้นในของกรุงเทพมหานคร มีจำนวนบุคคลวัยทำงานที่ที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ หรือไม่ได้พักอาศัยแต่เดินทางเข้ามาทำงานในพื้นที่ชั้นในมีจำนวนมาก โดยเฉพาะบุคคลวัยทำงานที่เป็นพนักงานบริษัท ซึ่งจากการศึกษาในข้างต้นที่พบว่ามีจำนวนกำลังแรงงานอย่างหนาแน่นในกรุงเทพมหานคร สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือคุณภาพชีวิตของบุคคลวัยทำงานที่อาศัยและทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานครนั่นเอง รวมทั้งเรื่องของสุขภาพที่ต้องให้ความสำคัญ ปัญหาสุขภาพของแต่ละช่วงอายุของบุคคลวัยทำงานจะแตกต่างกันออกไป โดยคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ให้ข้อมูลว่าช่วงอายุระหว่าง 19 - 60 ปี เป็นช่วงวัยของการทำงาน โดยในช่วงวัยนี้มักมีเวลาในการดูแลสุขภาพของตนเองน้อย ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดโรคได้ และมักเป็นโรคที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ชีวิต เช่น โรคอ้วน เบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคจากบุหรี่ สุรา หรือโรคที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปวดหลัง ปวดกล้ามเนื้อ โรคเครียด เป็นต้น จึงจำเป็นต้องมีการตรวจสุขภาพและดูแลสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ (สุรพงศ์ อัมพันวงษ์, 2558)

นอกจากนี้ยังมีข้อมูลจากอธิบดีกรมอนามัยที่กล่าวถึง ความเสี่ยงทางสุขภาพของประชาชนวัยทำงาน จากภาวะการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ตลอดจนภัยธรรมชาติต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงทางสุขภาพ ได้แก่ 1) โรคอ้วน เกิดจากการรับประทานอาหารรสหวานจัด หรืออาหารที่มีน้ำตาลมากเกินไป และขาดการออกกำลังกาย 2) โรคเรื้อรัง เช่น ความดันโลหิตสูง เบาหวาน โรคหัวใจและหลอดเลือด ซึ่งมีผลต่อเนื่องมาจากโรคอ้วน 3) โรคเมเร็งระบบสืบพันธุ์ โดยเฉพาะโรคที่พบมากในผู้หญิงอย่างมะเร็งปากมดลูก และมะเร็งเต้านม 4) โรคที่มีสาเหตุมาจากการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และสูบบุหรี่ เช่น มะเร็งตับ มะเร็งปอด มะเร็งกล่องเสียง

หลอดเลือดสมองตีบ และเสื่อมสมรรถภาพทางเพศ 5) โรคเครียด ภัยทำงานเป็นภัยที่เสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายมากที่สุด สาเหตุส่วนใหญ่มาจากภาวะเครียดจากเรื่องการเงินและการทำงาน 6) โรคเอดส์ ซึ่งเกิดจากการมีเพศสัมพันธ์โดยไม่ป้องกัน 7) ภาวะมีบุตรยาก คือ คู่สมรสที่มีเพศสัมพันธ์สม่ำเสมอเกิน 1 ปี แต่ไม่สามารถมีบุตรได้ 8) การทำแท้ง ร้อยละ 71.1 มีสาเหตุมาจากการไม่ได้ตั้งใจ ตั้งครรภ์ และร้อยละ 56.5 ไม่ได้คุมกำเนิด 9) ความเสี่ยงจากงานและโรคจากการประกอบอาชีพ เช่น การเกิดอุบัติเหตุขณะทำงาน โรคระบบทางเดินหายใจจากการทำงาน และโรคพิษจากสารโลหะหนัก เช่น สารตะกั่ว สารหนู โรคประสาทหูเสื่อม และ 10) อุบัติเหตุบนท้องถนน มักเกิดจากการเมาแล้วขับและการขับเร็วเกินกว่ากฎหมายกำหนด และยังให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของประชาชนวัยทำงาน โดยแนะนำให้รับประทานอาหารอย่างถูกต้องเหมาะสม ควรให้ความสำคัญกับอาหารเช้า เนื่องจากถ้าไม่รับประทานอาหารเช้าร่างกายจะเกิดภาวะขาดน้ำตาล มีผลให้ความคิดที่ตื้อตัน สมองไม่ปลอดโปร่ง เกิดความวิตกกังวล ใจสั่น อ่อนเพลีย หงุดหงิด โมโหง่าย นอกจากนี้ ควรออกกำลังกายเพื่อลดน้ำหนักและรอบพุง โดยออกกำลังกายระดับปานกลางวันละ 30 - 60 นาที และควรทำกิจกรรมเคลื่อนไหวในที่ทำงาน เช่น บริหารร่างกาย ยืดเหยียดกล้ามเนื้อ แขน ขา คอ ประมาณ 5 นาที 2 ครั้งต่อวัน เดินขึ้นบันไดแทนการใช้ลิฟต์ ขี่จักรยานหรือเดินไปทำงาน เป็นต้น รู้จักจัดการความเครียดโดยการทำงานอดิเรก เช่น ปลูกต้นไม้ อ่านหนังสืออ่านเล่น ฝึกการหายใจ การนั่งสมาธิ มองโลกในแง่ดีและคิดบวก หลีกเลี่ยงการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และการสูบบุหรี่ (พรเทพ ศิริวนารังสรรค์, 2558)

และจากรายงานของ ฉัตรชัย นกดี (2559) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคของคนวัยทำงานมีสาเหตุหลายอย่าง แต่ที่สำคัญคือพฤติกรรมเสี่ยงที่มากับวิถีชีวิตสมัยใหม่ที่มีการบริโภคมากเกินไป กิจกรรมทางกายที่เพียงพอจนก่อให้เกิดโรค เช่น โรคอ้วนและน้ำหนักเกิน โรคหลอดเลือดหัวใจ โรคมะเร็ง เป็นต้น โดยเฉพาะบุคคลวัยทำงานที่ทำงานในบริษัทที่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการทำลายสุขภาพ ได้แก่

1. การอดอาหารเช้าหรือรับประทานอาหารไม่ตรงเวลา เพราะหากขาดการรับประทานอาหารเช้า จะทำให้ระดับน้ำตาลในเลือดต่ำและเกิดสภาวะสารอาหารไปเลี้ยงสมองไม่เพียงพอ เมื่อมีพฤติกรรมดังกล่าวบ่อยๆจะทำให้เกิดสมองเสื่อมได้ส่วนการรับประทานอาหารเช้าไม่ตรงเวลานั้น ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคกระเพาะอาหารอักเสบ ภาวะกรดไหลย้อน ท้องอืดท้องเฟ้อ จุกเสียดได้

2. การบริโภคอาหารที่ไม่มีประโยชน์ เช่น อาหารสำเร็จรูป อาหารประเภทนี้ถึงแม้จะรับประทานง่าย สะดวกและประหยัดเวลา แต่ก็ก่อให้เกิดผลเสียต่อร่างกายเป็นตัวการก่อโรคหลายชนิดด้วย เช่น โรคเบาหวาน โรคหัวใจ โรคอ้วน และโรคตับ เป็นต้น รวมถึงพฤติกรรมรับประทานอาหารที่มีรสหวานหรือเค็มเกินมาตรฐานสุขภาพกว่า 2 เท่า โดยสาเหตุหลักมาจากการปรุงรสที่เกินพอดี

3. การทำงานอยู่หน้าจคอมพิวเตอร์นานเกินไป ผู้ที่ทำงานในบริษัทส่วนใหญ่ต้องนั่งทำงานอยู่หน้าจคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานเกือบทั้งวัน ซึ่งจะทำให้เกิดอาการดวงตาตึงเครียด มองภาพได้ไม่ชัดเจน และมักจะเกิดอาการปวดศีรษะตามมา นอกจากนี้ปัญหาทางด้านสายตาดังกล่าวยังมีอีกหนึ่งปัญหาที่เกิดจากการนั่งทำงานในอิริยาบถเดิมเป็นเวลานานนั่นคือ อาการปวดหลัง เมื่อยเอว หรือที่เรียกว่า โรคออฟฟิศซินโดรม

4. พฤติกรรมการนอนดึกการนอนดึกก่อให้เกิดผลเสียต่อร่างกายได้ โดยเฉพาะการนอนดึกสะสมติดต่อกันเป็นเวลานานเปรียบเสมือนการทำร้ายร่างกายของตนเองทุกๆ วัน และยังส่งผลต่อการทำงานได้ไม่เต็มที่ในตอนกลางวัน ไม่มีสมาธิในกิจกรรมที่ต้องทำ

5. การดื่มเหล้าและสูบบุหรี่การสูบบุหรี่นั้นก่อให้เกิดโรคมามากมาย เช่น โรคมะเร็งปอด โรคถุงลมโป่งพอง โรคหัวใจและหลอดเลือด ส่วนการดื่มแอลกอฮอล์ส่งผลเสียต่อร่างกายทำให้เป็นโรคตับแข็ง มะเร็งตับ หรือโรคหัวใจ

6. พฤติกรรมขาดการออกกำลังกาย การออกกำลังกายเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างเสริมสุขภาพ ทำให้ร่างกายแข็งแรง ไม่เจ็บป่วยง่าย ช่วยลดความวิตกกังวล ผ่อนคลายความเครียดได้ แต่บุคคลที่อยู่ในวัยทำงานส่วนใหญ่มักละเลยและขาดการออกกำลังกาย จึงเกิดปัญหาสุขภาพและเจ็บป่วยได้ง่าย

จากที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นแสดงให้เห็นว่าคุณควรวัยทำงานที่ทำงานในบริษัทมีเวลาดูแลสุขภาพของตนเองน้อยและยังมีพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาสุขภาพในหลายๆ ด้านทั้งเรื่องของการบริโภคอาหารที่ไม่เหมาะสม การพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ ตลอดจนการทำงานที่ต้องอยู่ในอิริยาบถเดิมซ้ำๆ เป็นเวลานานและยังขาดการออกกำลังกายที่จะช่วยสร้างเสริมสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรง ดังนั้นแล้วบุคคลกลุ่มนี้จึงต้องตระหนักถึงปัญหาสุขภาพและความสำคัญของการดูแลและใส่ใจเรื่องสุขภาพให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นบุคคลที่มีความแข็งแรง มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism) มีการจำกัดความหรือการให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจากบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นและให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2551) ได้ให้นิยามของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism) ว่าเป็นการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ตลอดจนการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและกิจกรรมรักษาฟื้นฟูสุขภาพ

วรรณภา วงษ์วานิช (2546) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึง การท่องเที่ยวพักผ่อนไปท่ามกลางธรรมชาติ เรียนรู้วิถีการใช้พลังงานจากธรรมชาติมาบำบัดและเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง จิตใจสดชื่นแจ่มใสควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว เห็นวัฒนธรรมท้องถิ่น และนำสิ่งที่ได้รับมาปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ส่วนใหญ่นิยมเดินทางไปพักผ่อนยังต่างจังหวัด ซึ่งปัจจุบันนิยมกันมากในรูปแบบของศูนย์สุขภาพ

อารัญ บุญชัย และ จินนา ต้นศราวิพุธ (2546) ได้ให้นิยามของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมเพื่อการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ ด้วยการแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและ/หรือการบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ โดยทั่วไปการท่องเที่ยวสุขภาพจึงมีการจัดรายการท่องเที่ยวพักผ่อน ท่ามกลางธรรมชาติ เพื่อเรียนรู้วิถีใช้พลังงานจากธรรมชาติ บำบัดรักษาและสร้างเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้สดชื่นผ่อนคลาย เป็นการเพิ่มพูนพลังกำลังให้สมบูรณ์แข็งแรงปรับสภาพจิตใจและร่างกายให้สมดุล และสามารถนำกลับไปปรับประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

จากที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น สามารถสรุปความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ว่าเป็นการเดินทางท่องเที่ยวที่เน้นท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยว หรือแหล่งท่องเที่ยวซึ่งใกล้ชิดธรรมชาติหรืออยู่ท่ามกลางธรรมชาติเพื่อพักผ่อนร่างกายและจิตใจ เพื่อให้ได้สูดอากาศบริสุทธิ์ในบรรยากาศ

ที่สงบสุข โดยมีจุดประสงค์หลักในการท่องเที่ยวคือ พักผ่อนเพื่อบำบัดรักษา ตลอดจนการฟื้นฟูดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจ ด้วยการทำกิจกรรมต่างๆ ขณะท่องเที่ยวนั่นเอง

ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นได้ถูกจำแนกออกตามประเภทของการให้บริการทางด้านสุขภาพ ในขณะที่ท่องเที่ยว ซึ่งในแต่ละประเภทมีจุดเด่นในการให้บริการที่แตกต่างกัน แต่สิ่งที่สอดคล้องกันคือนั้นให้บริการเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวโดย ศศิพงษ์ บุญยงค์ (2558) ได้กล่าวถึงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพว่ามีอยู่ 2 ประเภท ซึ่งสามารถอธิบายและสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Tourism) เป็นการเดินทางท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และให้เวลากับการทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพด้วยในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง โดยในการทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต้องเป็นไปอย่างถูกวิธีตามหลักวิชาการและมีมาตรฐานอย่าง เช่น การนวด/อบ/ประคบสมุนไพรโดยผู้เชี่ยวชาญมีใบอนุญาตหรือใบประกอบวิชาชีพ การบริการสวดนวดบำบัด (Aroma Therapy) และวาริบำบัด (Water Therapy) ที่มีการรับรองมาตรฐาน เป็นต้น ซึ่งการท่องเที่ยวในลักษณะนี้ช่วยทำให้นักท่องเที่ยวได้ผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้มีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงและช่วยปรับความสมดุลให้กับร่างกาย

2. การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Health Healing Tourism) เป็นการเดินทางท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และให้เวลาส่วนหนึ่งในช่วงของการท่องเที่ยวเพื่อเข้ารับบริการบำบัดรักษาสุขภาพ รับการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่มีคุณภาพมาตรฐาน เช่น การตรวจร่างกาย การรักษาโรคต่างๆ การทำฟันและการรักษาสุขภาพฟัน รวมถึงการผ่าตัดเสริมความงาม เป็นต้น การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพมุ่งเน้นประโยชน์ต่อการรักษาฟื้นฟูสุขภาพนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ทั้งนี้ยังรวมถึงการพักผ่อนหลังจากต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลนานๆ โดยให้ผู้ป่วยได้ทำกายภาพบำบัดหรือพักผ่อนในสถานที่ที่ไม่ใช่โรงพยาบาล แต่เป็นแหล่งท่องเที่ยวท่ามกลางธรรมชาติที่มีอากาศที่บริสุทธิ์ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อร่างกายและจิตใจของผู้ป่วยนั่นเอง

นอกจากประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่กล่าวไปแล้วในข้างต้น อัญชิสา สุโลมาน (2559) ยังได้กล่าวถึงประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพไว้ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Tourism) เป็นการเดินทางไปเที่ยวชมความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม และพักอาศัยอยู่ในสถานที่นั้นๆ เป็นช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นการพักแบบชั่วคราวในที่พักประเภทโรงแรม รีสอร์ท หรือ ศูนย์สุขภาพ โดยจะแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยวมาใช้ในการทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่างๆ โดยที่พักจะมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจไว้สำหรับนักท่องเที่ยว เช่น การนวดแผนไทย การอาบน้ำแร่ เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Health Healing Tourism) เป็นการท่องเที่ยวชมความสวยงามของธรรมชาติและวัฒนธรรม และมีการจัดโปรแกรมเพื่อบำบัด รักษา หรือฟื้นฟูโรค โดยจะแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยวมาใช้ในการฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจให้มีสุขภาพดียิ่งขึ้น เช่น การตรวจร่างกาย การรักษาโรคต่างๆ การทำฟันและการรักษาสุขภาพฟัน การผ่าตัดแปลงเพศ การผ่าตัดเสริมความงาม เป็นต้น โดยปกติจะเป็นการรักษาที่โรงพยาบาล

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Tourism) และการท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Health Healing Tourism) ซึ่งทั้งสองประเภทนี้มีจุดประสงค์หลักในการเดินทางเหมือนกันคือ เดินทางเพื่อการท่องเที่ยว แต่มีความแตกต่างกันที่จุดประสงค์รองนั้นคือการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพจะใช้เวลาส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผ่านคลายทั้งร่างกายและจิตใจ เป็นการส่งเสริมให้มีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงและช่วยปรับความสมดุลให้กับร่างกาย ส่วนการท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพคือการใช้เวลาส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเพื่อการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่มีคุณภาพมาตรฐาน รวมไปถึงการพักผ่อนในสถานที่ที่ไม่ใช่โรงพยาบาลแต่เป็นแหล่งท่องเที่ยวท่ามกลางธรรมชาติที่มี อากาศบริสุทธิ์ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อร่างกายและจิตใจของผู้ป่วยนั่นเอง

รูปแบบของการจัดการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ

รูปแบบของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นมีหลากหลายรูปแบบ โดยจะมีการนำโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพหรือโปรแกรมการบำบัดรักษาสุขภาพบรรจุไว้ในโปรแกรมการท่องเที่ยวแต่ละครั้งด้วย ซึ่งในประเทศไทยมีรูปแบบการจัดโปรแกรมท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่หลากหลายรูปแบบ ชนิดา ทวีศรี (2551) ได้กล่าวถึงรูปแบบของโปรแกรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพไว้ดังนี้

1. ทัวร์แพทย์แผนไทย นำชมวัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหารหรือวัดโพธิ์ ซึ่งเป็นวัดเก่าแก่ที่มีชื่อเสียงและได้รับการยกย่องว่าเป็นมหาวิทยาลัยเปิดแห่งแรกของประเทศไทย ชมการสาธิตการนวดไทยแผนโบราณเพื่อการรักษาโรคและการส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติวิธีการนวดไทยแผนโบราณจากผู้เชี่ยวชาญ

2. ทัวร์อาหารสมุนไพร นำชมศูนย์การเกษตรสมุนไพร สวนพฤกษศาสตร์สมุนไพร เป็นการศึกษาเรียนรู้สมุนไพรไทยและภูมิปัญญาไทยในการนำพืชผักสมุนไพรมาประกอบอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพรที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ รวมถึงนำชมการสาธิตกระบวนการผลิตอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพร

3. ทัวร์น้ำพุร้อนและอาบน้ำแร่ ท่องเที่ยวเยี่ยมชมแหล่งน้ำพุร้อนและบ่อน้ำแร่ การผ่อนคลายร่างกายด้วยการแช่น้ำพุร้อน ซึ่งให้ประโยชน์ทั้งการฟื้นฟูและส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงการพักในโรงแรมหรือรีสอร์ทที่ตั้งอยู่ในหรือใกล้สถานที่ให้บริการอาบน้ำแร่เพื่อบำบัดสุขภาพ โดยมีการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจไปในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่สวยงามในจังหวัดอันเป็นที่ตั้งของบ่อน้ำพุร้อนและบ่อน้ำแร่

4. ทัวร์ฝึกสมาธิและบำเพ็ญภาวนา เยี่ยมชมวัดป่าท่ามกลางธรรมชาติเพื่อทำการฝึกปฏิบัติสมาธิ สร้างความสงบสุขให้กับจิตใจ หรือนั่งวิปัสสนาบำเพ็ญภาวนาขั้นสูงในสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ในวัดป่าธรรมชาติ โดยมีการให้คำปรึกษาแนะนำวิธีปฏิบัติสมาธิอย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการคลายเครียดในชีวิตประจำวัน

หากกล่าวถึงรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลายของกิจกรรมทางด้านสุขภาพที่นำมาใช้ในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งในด้านของการส่งเสริมสุขภาพและการบำบัดรักษาสุขภาพ ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพได้ตามความสนใจและความชื่นชอบของตนเองดังที่ ปทิตตา ตันติเวชกุล (2546) ได้กล่าวถึง การจัดรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว

เพื่อส่งเสริมและบำบัดรักษาสุขภาพที่มีอยู่ในประเทศไทยว่ามีรูปแบบของกิจกรรมการและการให้บริการที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่

1. การนวดแผนไทย ซึ่งเป็นบริการที่ได้รับความนิยมมากในหมู่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติโดยการนวดแผนไทยนั้นยังแบ่งออกเป็นการนวดเพื่อบำบัดรักษาที่เน้นให้บริการกับผู้ที่มีอาการเจ็บป่วยเกี่ยวกับระบบกล้ามเนื้อและข้อต่อ รวมถึงระบบประสาทในบางอาการ เช่น การรักษาอาการหัวไหล่ติด อาการปวดหลังเรื้อรัง หรืออาการปวดบ่าและต้นคอ ไมเกรน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการนวดเพื่อส่งเสริมสุขภาพ โดยเน้นนวดเพื่อผ่อนคลายร่างกายจากความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า การนวดในลักษณะนี้ จะช่วยกระตุ้นการไหลเวียนโลหิตและระบบน้ำเหลือง ช่วยให้ร่างกายผ่อนคลายรู้สึกสบายกายสบายใจเพิ่มมากขึ้น

2. การนวดเท้า เป็นอีกหนึ่งบริการที่ได้รับความนิยมมาก เนื่องจากการนวดเท้านั้นเป็นการกระตุ้นการหมุนเวียนโลหิต และบริเวณเท้ายังเป็นจุดศูนย์รวมเส้นประสาทหลายเส้น เท้าจึงเป็นอวัยวะหนึ่งที่มีความสำคัญเพราะอวัยวะในร่างกายมีความสัมพันธ์กับบริเวณเท้าทั้งหมด โดยอวัยวะส่วนใหญ่จะสัมพันธ์กับบริเวณส้นเท้าแล้วกระจายไปสู่ปลายเท้า การนวดเท้าแบบไทยจึงมีวิธีการนวดและการกดจุดบนเท้า ซึ่งจะไปมีผลที่อวัยวะอื่นๆ ที่อยู่ไกลได้ แต่ทั้งนี้ยังไม่สามารถอธิบายถึงระบบประสาทที่เกี่ยวข้องกันโดยตรงแบบแพทย์แผนปัจจุบันได้ การนวดเท้าแบบไทยเป็นการนวดเพื่อกระตุ้นการไหลเวียนโลหิตและน้ำเหลือง กระตุ้นระบบประสาทบริเวณเท้าและขา การนวดเริ่มจากฝ่าเท้า หลังเท้า และไปที่ขา ประโยชน์ของการนวดเท้าเพื่อสุขภาพ นอกจากช่วยกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต น้ำเหลือง รวมถึงระบบประสาทบริเวณเท้าแล้ว ยังช่วยกระตุ้นการทำงานของระบบต่างๆ ในร่างกายให้ทำงานได้อย่างสมดุล อีกทั้งยังช่วยป้องกันโรคบางอย่าง เช่น ท้องผูก หืด ปวดหัว โรคไต โรคเครียด ไมเกรน เป็นต้น และส่งผลดีทางด้านสุขภาพจิต รู้สึกสบายช่วยลดความตึงเครียดอีกด้วย

3. การอบ / ประคบสมุนไพร เป็นกระบวนการหนึ่งในการส่งเสริมสุขภาพ โดยใช้วิธีการอบไอน้ำผสมกลิ่นหอมจากสมุนไพร และวิธีการประคบร้อนจากสมุนไพร ตามหลักทฤษฎีการแพทย์แผนไทยที่มีมาแต่โบราณ ซึ่งการอบสมุนไพรนั้นเป็นการอบตัวด้วยไอน้ำที่ได้จากการต้มสมุนไพร ช่วยในการบำบัดรักษาผู้ที่มีอาการเมื่อยล้าของร่างกาย เมื่อได้สูดดมไอน้ำและสัมผัสไอน้ำสมุนไพรจะช่วยให้การไหลเวียนของโลหิตดีขึ้น ทำให้ร่างกายสดชื่น อีกทั้งยังทำให้ผิวพรรณเปล่งปลั่งมีน้ำมีนวลเนื่องจากเมื่อได้อบไอน้ำสมุนไพร รูขุมขนที่ผิวหนังจะขยายตัวทำให้ได้รับประโยชน์จากสมุนไพรอย่างเต็มที่ เมื่อก่อนใช้วิธีการอบสมุนไพรในกระโจม แต่ต่อมาความนิยมในการอบตัวมากขึ้น

จึงมีการจัดทำเป็นห้องอบตัวด้วยไอน้ำสมุนไพรซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ การอบแห้งหรือที่เรียกว่า เซารูน่า (Sauna) โดยใช้ความร้อนจากถ่านหินบนเตา และการอบเปียกโดยใช้หม้อต้มสมุนไพรที่มีท่อส่ง ไอน้ำเข้าไปภายในห้องอบ นอกจากการอบสมุนไพรแล้ว ยังมีการประคบสมุนไพร ซึ่งเป็นวิธีบำบัดรักษาของแพทย์แผนไทยที่ใช้กันมาตั้งแต่ในอดีต โดยจะนำสมุนไพรสดที่มีตัวยาสสำคัญ เช่น หัวไพล ขมิ้นอ้อย ตะไคร้ ผิวมะกรูด เป็นต้น ห่อใส่ผ้ารวมกันและใช้วิธีการนึ่งให้ร้อน เพื่อให้เกิดน้ำมันหอมระเหยเป็นสารในการออกฤทธิ์ และใช้ความร้อนจากการนึ่งในการช่วยผ่อนคลายความตึงบริเวณกล้ามเนื้อส่วนต่างๆ และความร้อนยังช่วยในการกระตุ้นตัวยาสของสมุนไพรภายในท่อผ้าให้ซึมผ่านผิวหนังด้วยการประคบสัมผัสไปตามบริเวณแนวกล้ามเนื้อและเน้นบริเวณที่มีอาการปวดเป็นพิเศษ ทั้งการอบและประคบสมุนไพรนั้นมีส่วนช่วยอย่างมากในการผ่อนคลาย คืนความสดชื่นให้ร่างกายและจิตใจ

4. สูดคนธบำบัด (Aroma Therapy) เป็นการส่งเสริมสุขภาพและการบำบัดรักษาร่างกายจิตใจ และอารมณ์ด้วยกลิ่นหอมจากธรรมชาติในรูปแบบของน้ำมันหอมระเหย (Essential Oil หรือ Volatile Oil) ที่สกัดได้จากส่วนต่างๆ ของพืชสมุนไพร เช่น ดอก ใบ ราก ผล เปลือกไม้ ยางไม้ (Resins, Gums, Exudates) รวมถึงสารในพืชบางชนิด เช่น Coumarin และกลิ่นหอมที่ได้มาจากสัตว์ เช่น ปลาวาฬ (อำพันทองหรือ Ambergris เป็นสารหอมที่ได้จากสำรอกของปลาวาฬ) ชะมด (ชะมดเข็ด หรือ Civet เป็นสารหอมที่ได้จากสิ่งขับถ่ายจาก กระเปาะของต่อมคู่ใกล้กับอวัยวะสืบพันธุ์ของตัวชะมด) เป็นต้น โดยวิธีการใช้น้ำมันหอมระเหยในการทำสูดคนธบำบัดมีอยู่ 3 วิธีดังนี้

- 1.) การสูดดมโดยตรง โดยสูดดมกลิ่นหอมจากน้ำมันหอมระเหยที่หยดลงบนสำลีหรือกระดาษทิชชู ซึ่งเป็นวิธีการที่ง่ายและสะดวกที่สุด หรืออาจจะสูดดมไอระเหยจากน้ำมันระเหยที่หยดลงในเตาต้มน้ำร้อน โดยหยดเพียง 5-10 หยด ไอน้ำจะพากลิ่นน้ำมันหอมระเหยกระจายออกไปทั่วบริเวณใช้ในการสร้างบรรยากาศให้มีกลิ่นหอมและบำบัดอาการต่างๆ ตามชนิดของน้ำมันหอมระเหย
- 2.) การผสมน้ำ โดยการเติมน้ำมันหอมระเหยลงในอ่างอาบน้ำเพื่อผ่อนคลายอารมณ์และจิตใจด้วยกลิ่นหอมของน้ำมันหอมระเหย โดยที่เมื่อลงแช่ตัวในอ่างอาบน้ำจะสัมผัสกับน้ำมันหอมระเหยได้ 2 ทางคือ การสูดดมกลิ่นที่ระเหยขึ้นมาจากน้ำและการแทรกซึมเข้าทางผิวหนัง ซึ่งน้ำในอ่างอาบน้ำไม่ควรร้อนเกินไป และปริมาณน้ำมันหอมระเหยไม่ควรเกิน 6 หยด ถ้าใช้กับเด็กควรลดปริมาณน้ำมันหอมระเหยลงครึ่งหนึ่ง โดยต้องผสมให้เข้ากับน้ำที่เตรียมไว้แล้วด้วย และ 3.) การทาน้ำมันหอมระเหยบนผิวหนังโดยตรง จากนั้นจึงนวดร่างกายด้วยมือเปล่าแบบลูบไล่ไปมาด้วยน้ำหนักที่สม่ำเสมอ

จะช่วยคลายเครียดและลดความปวดเมื่อย ข้อควรระวังคือ ไม่ควรเอาน้ำมันหอมระเหยชนิดเข้มข้น มาณวด ควรเจือจางน้ำมันหอมระเหยเจือจางก่อนทาลงบนผิวหนังเพื่อไม่ให้เกิดอันตราย อย่างอาการ แพ้บริเวณผิวหนัง

5. การบริการอาบน้ำแร่ (Spa) แหล่งน้ำแร่ (Mineral Water) เป็นทั้งแหล่งท่องเที่ยวทาง ธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้รับความนิยมส่วนใหญ่เป็นรูปแบบของน้ำพุร้อนหรือ บ่อน้ำร้อน ในประเทศไทยมีให้บริการบ่อน้ำแร่และบ่อน้ำพุร้อนในหลายจังหวัด เช่น ระนอง เชียงใหม่ เชียงราย อุทัยธานี ยะลา เป็นต้น แต่ยังไม่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาให้ เป็นแหล่งท่องเที่ยว เชิงสุขภาพและทันสมัยเท่าที่ควรเหมือนอย่างในต่างประเทศ

6. วารีบำบัด (Water Therapy) เป็นกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพและบำบัดรักษาโดยใช้น้ำ เป็นปัจจัยหลักในการใช้เพื่อทำกิจกรรมอย่างเช่น การออกกำลังกายในน้ำ กิจกรรมแอโรบิกในน้ำ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ไฮโดรเทราปี (Hydrotherapy) ข้อดีของการออกกำลังกายแอโรบิกในน้ำ ลดการบาดเจ็บได้ดีและเหมาะสำหรับผู้สูงอายุที่มีอาการปวดหลังหรือปวดข้อ เนื่องจากเมื่ออยู่ ในน้ำจะช่วยให้เกิดแรงพยุงตัวและช่วยเสริมสร้างกล้ามเนื้อได้เร็วขึ้น ควรออกกำลังกายในสระน้ำที่มี ระดับน้ำสูงเพียงพอแค่บริเวณหน้าอกและเป็นพื้นสระอยู่ในระนาบเดียวกันทั้งหมด นอกจากนี้ยังมีวิธีการ วารีบำบัดแบบง่ายๆ คือ การอาบน้ำร้อนน้ำเย็นสลับกัน เริ่มต้นด้วยการอาบน้ำร้อนก่อนประมาณ 35 นาที แล้วสลับด้วยการอาบน้ำด้วยน้ำเย็น ซึ่งจะมีผลทำให้ร่างกายเกิดความกระปรี้กระเปร่าขึ้น และการอาบน้ำอุ่นก่อนนอนช่วยให้ร่างกายรู้สึกสบายและหลับสบายจากการที่น้ำอุ่นช่วยให้ระบบต่างๆ ของร่างกายทำงานช้าลง การทำวารีบำบัดยังช่วยสร้างภูมิคุ้มกันต่อโรคต่างๆ ช่วยปรับฮอร์โมน และช่วยผ่อนคลายอาการตึงเครียด

7. การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีดัดตน จัดเป็นการออกกำลังกายอย่างหนึ่ง ใช้ในการสร้างเสริม สุขภาพที่ดี โดยใช้วิธีการทำให้ร่างกายเกิดการเคลื่อนไหวที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการใช้พลังงานและ ได้ขับเหงื่อออกมา การกายบริหารด้วยท่าฤๅษีดัดตนนี้ทำให้เกิดประโยชน์กับกระดูกข้อต่อ กล้ามเนื้อ และอวัยวะต่างๆ ของร่างกายมนุษย์ และเป็นกายบริหารที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างการเคลื่อนไหว กับการหายใจ ทำให้เกิดการฝึกสมาธิไปพร้อมกับการออกกำลังกายด้วย ทั้งยังช่วยให้จิตใจสบาย คลายเครียดอีกด้วย แพทย์แผนไทยจึงใช้การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีดัดตนในการสร้างเสริมสุขภาพที่ดี ให้กับคนไข้ และส่งเสริมให้บุคคลทั่วไปได้เรียนรู้และใช้การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีดัดตนด้วย ประโยชน์ของการฝึกกายบริหารท่าฤๅษีดัดตนมีดังนี้ ช่วยให้เกิดความเคลื่อนไหวร่างกายอย่างเป็น

ธรรมชาติ ผสมกับการกดหรือบีบนิ้วร่วมไปด้วย รวมทั้งการฝึกลมหายใจเข้าออกอย่างถูกวิธี โดยสูดหายใจเข้าลึกๆ และผ่อนออกอย่างช้าๆ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการหายใจ ทำให้โลหิตหมุนเวียนดี และเกิดประโยชน์ในด้านของการผ่อนคลายร่างกายและอารมณ์จากความเครียด อีกทั้งยังเป็นการออกกำลังกายซึ่งสามารถทำได้ในทุกอิริยาบถ

8. การบริการอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพ เป็นการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่นำสมุนไพรมาปรุงเป็นอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งให้ประโยชน์แก่ร่างกายและจิตใจ ในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เนื่องจากพืชสมุนไพรมีสารอาหารที่จำเป็นและมีประโยชน์ต่อการเจริญเติบโตของร่างกายอยู่ครบถ้วน ได้แก่ คาร์โบไฮเดรต ไขมัน โปรตีน เกลือแร่และวิตามิน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการรับประทานอาหารตามธาตุเจ้าเรือนหรือธาตุทั้ง 4 นั้นเอง ตามหลักการแพทย์แผนไทย การกินอาหารตามธาตุเป็นประโยชน์ต่อร่างกายมนุษย์ที่ประกอบด้วยธาตุ 4 คือ ดิน น้ำ ลม ไฟ โดยธาตุทั้ง 4 นี้ ต้องมีความสมดุลกันและจะเป็นผลทำให้สุขภาพแข็งแรงเป็นปกติ ไม่เจ็บป่วย ดังนั้นอาหารที่มนุษย์รับประทานจึงเป็นปัจจัยหลักอย่างหนึ่งที่จะบำรุงธาตุให้สมดุล โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาหารที่มีพืชสมุนไพรเป็นส่วนประกอบจะมีสรรพคุณในการปรับธาตุที่หย่อนหรือกำเริบให้กลับคืนสู่สภาวะปกติ

9. ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพและความงาม โดยมีการนำสารสกัดจากสารธรรมชาติและสมุนไพรมาใช้ในการผลิตเครื่องสำอางเพื่อลดอันตรายจากสารสังเคราะห์ ซึ่งปัจจุบันนี้มีแนวโน้มได้รับความนิยมสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว และสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในสถานบริการที่พักรวมได้เป็นอย่างดี เช่น การให้บริการสปาและยาสระผมจากสมุนไพร อีกทั้งยังสามารถนำผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพและความงามมาวางจำหน่ายได้อีกด้วย

จากการศึกษารูปแบบกิจกรรมการให้บริการการส่งเสริมสุขภาพในข้างต้น พบว่า มีโปรแกรมท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพที่หลากหลายและมีความน่าสนใจเป็นอย่างมาก โดยในปัจจุบันกิจกรรมการให้บริการส่งเสริมสุขภาพเหล่านี้ ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการของสถานที่พักรวมหลายแห่ง ตลอดจนมีธุรกิจที่พักหลายแห่งเปิดขึ้นมาเพื่อจุดประสงค์ในการเป็นที่พักรวมเพื่อสุขภาพโดยตรงอย่างเช่น ธุรกิจรีสอร์ตเพื่อสุขภาพที่มีการให้บริการเพื่อสุขภาพดังที่กล่าวมาแล้ว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรีสอร์ทและรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

ความหมายของรีสอร์ทและรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

เมื่อกล่าวถึงสถานที่พักตากอากาศหรือที่รู้จักกันดีในนามของรีสอร์ท ซึ่งเป็นหนึ่งในประเภทของที่พักเพื่อการท่องเที่ยว โดยกรมการท่องเที่ยวได้ให้ความหมายของสถานพักตากอากาศ (รีสอร์ท) ว่าเป็นสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้สถานที่พักตากอากาศตามมาตรฐานฉบับนี้ไม่รวมถึงห้องประชุมสัมมนา (กรมการท่องเที่ยว, 2557)

นิตา ชัชกุล (2557) กล่าวถึง โรงแรมแบบสถานตากอากาศหรือรีสอร์ท (Resort Hotel) คือ โรงแรมประเภทหนึ่งที่มีโครงสร้างแถบชายทะเล ภูเขา หรือในสภาพแวดล้อมของภูมิประเทศที่สวยงาม วัตถุประสงค์ในการจัดสร้างโรงแรมประเภทนี้เพื่อให้ผู้พักอาศัยได้พักผ่อนอย่างแท้จริงมากกว่าการติดต่อธุรกิจ รีสอร์ทจึงจัดบริการพิเศษต่างๆ เพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยว เช่น สระว่ายน้ำ สนามกอล์ฟ สนามเทนนิส กีฬาในร่ม คอฟฟี่ช็อป ร้านอาหาร ห้องประชุมสัมมนา สถานที่จำหน่ายสินค้า เป็นต้น

สมบัติ กาญจนกิจ (2557) กล่าวว่า รีสอร์ท หมายถึง ที่พักที่มักสร้างในบริเวณที่เป็นสถานตากอากาศ เช่น ตามเชิงเขา ริมทะเล เป็นต้น หรืออาจสร้างในบริเวณที่ใกล้เคียงกับสถานที่เล่นกีฬา เช่น สนามกอล์ฟ ลานสกีน้ำแข็ง เป็นต้น ที่พักประเภทนี้เหมาะสำหรับแขกที่เข้าพักเป็นเวลานานๆ และเป็นที่พักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส สถานอาบน้ำแร่หรือศูนย์สุขภาพ เป็นต้น

ดังนั้นจากที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น รีสอร์ท จึงหมายถึงสถานที่พักตากอากาศที่มีสภาพแวดล้อมใกล้ชิดแหล่งธรรมชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้เป็นสถานที่พักชั่วคราวระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว และยังประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย และได้พักผ่อนอย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมทางด้านกีฬาหรือกิจกรรมเพื่อการดูแลสุขภาพต่างๆ

นอกจากสถานที่พักตากอากาศ (รีสอร์ท) ในรูปแบบดังกล่าวแล้ว ในปัจจุบันมีรูปแบบใหม่ของสถานที่พักตากอากาศ (รีสอร์ท) ที่มีความน่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยว นั่นคือ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ซึ่งเป็นการบริการรูปแบบใหม่สำหรับนักท่องเที่ยวที่พัฒนาขึ้นได้ตรงตามยุทธศาสตร์

การพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งระดับภูมิภาคและระดับสากล (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) โดย กฤตสอร สິงคงสิน (2557) ได้กล่าวถึงรีสอร์ทเพื่อสุขภาพว่า เป็นสถานที่พักตากอากาศที่มีโปรแกรมสุขภาพที่หลากหลาย โดยที่รีสอร์ทแต่ละแห่งจะมีจุดเด่นที่แตกต่างกัน ซึ่งถือว่าเป็นทางเลือกใหม่สำหรับคนรักสุขภาพ นอกจากนี้ เอกพงษ์ ตรีตรง (2552) ได้กล่าวว่า รีสอร์ทเพื่อสุขภาพคือ รีสอร์ทที่มีการออกแบบอย่างดีและมีการนำการพักผ่อนเพื่อสุขภาพ หรือการบำบัดรักษาโรค มาเป็นจุดขายและจุดเด่นของรีสอร์ท มีการบริการและดูแลรักษาผู้ที่มาใช้บริการภายใต้บรรยากาศของรีสอร์ทที่สวยงาม มีการออกแบบโปรแกรมเพื่อสุขภาพที่เหมาะสม รวมถึงออกแบบห้องพัก โถงต้อนรับ ร้านอาหารและภัตตาคารให้เหมาะสมกับการอำนวยความสะดวกกับผู้มารับบริการ

จากที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า รีสอร์ทเพื่อสุขภาพหมายถึง สถานที่พักตากอากาศที่มีวัตถุประสงค์ในการเปิดให้บริการเป็นสถานที่พักและให้บริการดูแลสุขภาพแก่นักท่องเที่ยวควบคู่กัน โดยในการให้บริการเพื่อสุขภาพของรีสอร์ทจะมีโปรแกรมหรือกิจกรรมต่างๆ มีบรรยากาศของรีสอร์ทที่สวยงามและมีบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพในรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลาย รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับการดูแลสุขภาพ

มาตรฐานของรีสอร์ทและรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

ดังนั้นเมื่อรีสอร์ทเป็นหนึ่งในประเภทที่พักเพื่อการท่องเที่ยว จึงได้มีการกำหนดมาตรฐานของรีสอร์ทตามข้อกำหนดด้านคุณภาพของมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทสถานพักตากอากาศ (รีสอร์ท) ระดับ 5 ดาว ที่กำหนดโดย กรมการท่องเที่ยว (2557) แบ่งออกเป็น 11 หมวดที่ต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานดังนี้

หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไปและที่จอดรถ หมายถึง สถานที่ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม การเดินทางเข้าถึงมีความสะดวกและปลอดภัย มีภูมิทัศน์ มีการตกแต่งทั้งภายในและบริเวณโดยรอบที่พักเป็นอย่างดี มีการออกแบบอย่างสวยงาม มีการแสงสว่างเพียงพอ และมีความสะอาดเหมาะสม รวมถึงสิ่งก่อสร้างต้องอยู่ในสภาพที่ดี มีความปลอดภัย มีที่จอดรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนห้องพัก สถานที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอในเวลากลางวัน

มีบริการรับ – ส่งผู้เข้าพัก มีทางลาดและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการเดินทางจากลานจอดรถถึงโถงต้อนรับ

หมวดที่ 2 โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์และทางสัญจรภายในอาคาร หมายถึง โถงต้อนรับอยู่ในสภาพดี มีคุณภาพ สะอาดและมีการตกแต่งอย่างสวยงามเหมาะสม มีการออกแบบแสงและระบบเสียงเหมาะสม มีการระบายอากาศที่ดี มีพื้นที่นั่งพักคอยหรือส่วนบริการอเนกประสงค์ มีโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตที่ไร้สายไว้ให้บริการ บริเวณโถงมีการแสดงใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมติดไว้ในที่ที่เปิดเผยและเห็นได้ชัดเจน มีใบแสดงราคาห้องพักติดไว้ในที่ที่เปิดเผยและเห็นได้ชัดเจน มีห้องน้ำสาธารณะที่อยู่ในบริเวณและระยะที่ใช้ได้สะดวก สะอาดและปลอดภัย ไม่รบกวนพื้นที่ใช้สอยอื่นๆ มีการแยกห้องน้ำสำหรับชาย – หญิง มีการตกแต่งสวยงาม สามารถระบายอากาศได้ดี มีแสงสว่างส่องถึง มีลิฟท์สำหรับให้บริการในกรณีอาคารสูงมากกว่า 4 ชั้น ซึ่งต้องอยู่ในบริเวณที่ใช้ได้สะดวกและเป็นลิฟท์ที่มีคุณภาพอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการดูแลบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ ทางสัญจรภายในอาคารมีการแยกทางสัญจรสำหรับพนักงาน สำหรับการขนสัมภาระ ออกจากทางสัญจรสำหรับผู้เข้าพักและมีการจัดการอย่างเหมาะสม

หมวดที่ 3 ห้องพักแบบ Standard (รวมทางเดินระเบียง และห้องน้ำ) หมายถึง ห้องพักที่มีขนาดไม่น้อยกว่า 40 ตารางเมตร (รวมห้องน้ำ แต่ไม่รวมระเบียง) ความสูงของห้องพักต้องสูงไม่น้อยกว่า 2.70 เมตร ห้องพักและห้องน้ำอยู่ในสภาพดี สะอาด สวยงาม มีเฟอร์นิเจอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม ทางเดินหรือระเบียงนอกห้องพักมีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร ความสูงของเพดานโดยเฉลี่ยต้องไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร และเป็นพื้นที่ที่อยู่ในสภาพดี สะอาด ปลอดภัย มีการตกแต่งอย่างดี มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก

หมวดที่ 4 ห้องพักแบบ Suite และ Executive Floor หมายถึง ห้องพักแบบ Suite ที่ต้องมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของห้องพักทั้งหมด มีแบบที่แตกต่างไม่น้อยกว่า 3 แบบ มีพื้นที่ภายในห้องพักไม่น้อยกว่า 60 ตารางเมตร (รวมห้องน้ำ แต่ไม่รวมระเบียง) ห้องพักและห้องน้ำอยู่ในสภาพดี สะอาด สวยงาม มีเฟอร์นิเจอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม โดยมีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย การตกแต่ง เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ของใช้และห้องน้ำที่มีมาตรฐานไม่น้อยกว่าห้องแบบ Standard และส่วนบริการสำหรับ Executive Floor คือมีบริการสามารถเช็คอิน – เช็คเอาท์ได้ในขั้นนี้ มีพื้นที่สำหรับการติดต่อธุรกิจ มีแคนเตอร์บาร์หรือพื้นที่รับประทานอาหารไว้ให้บริการ

มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้คอยให้บริการอย่างเหมาะสมในชั้นนี้ ได้แก่ บริการถ่ายเอกสาร ส่งโทรสาร โทรศัพท์ทางไกล อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เป็นต้น

หมวดที่ 5 ห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์และครัว หมายถึง ในทุกส่วนทั้งห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์และห้องครัว ต้องอยู่ในสภาพดี ตกแต่งสวยงาม สะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างส่องถึง มีการระบายอากาศที่ดี มีระบบแสงและระบบเสียงที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีการบริการอาหาร และเครื่องดื่มที่เหมาะสมสะอาดและมีคุณภาพได้มาตรฐาน

หมวดที่ 6 ส่วนบริการด้านสันตนาการ (สระว่ายน้ำ) หมายถึง มีห้องสำหรับทำกิจกรรม สันตนาการ โดยต้องมีองค์ประกอบทางด้านความปลอดภัย สุขอนามัย สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีการตกแต่งอย่างดีและเหมาะสม มีห้อง Shower ที่มีคุณภาพเหมาะสม แยกห้องน้ำสำหรับชาย - หญิง พื้นที่อยู่ในสภาพที่ดี ระบายน้ำได้ดี ส่วนของสระว่ายน้ำมีการแยก บริเวณสระว่ายน้ำเด็กซึ่งลึกไม่เกิน 0.60 เมตร และมีการแสดงระดับความลึกอย่างชัดเจน โดยสระน้ำทั้งหมดต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด สวยงามและปลอดภัย บริเวณรอบสระมีเก้าอี้หรือเตียง ไว้สำหรับให้พักผ่อนบริเวณสระ มีพื้นที่อาบน้ำฝักบัวกลางแจ้งซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อมธรรมชาติ ที่สวยงามและปลอดภัย มีชุดปฐมพยาบาลที่พร้อมใช้งานอยู่บริเวณสระน้ำหรือบริเวณใกล้เคียง

หมวดที่ 7 บุคลากรและการบริการ หมายถึง พนักงานในทุกส่วน ทุกระดับมีการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย และสะอาดเหมาะสม มีบุคลิก มารยาท อธิยาศัยที่ดีและเป็นมิตร โดยสามารถ สื่อสารภาษาไทยได้เป็นอย่างดีและสามารถสื่อสารภาษาต่างชาติได้อย่างเหมาะสม สามารถให้ข้อมูล และให้ความช่วยเหลือกับผู้เข้าพักได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการให้บริการในทุกส่วนตามหน้าที่ได้ อย่างดีและเหมาะสม

หมวดที่ 8 ระบบความปลอดภัย ในพื้นที่ทั่วไป หมายถึง ระดับความปลอดภัยด้านอัคคีภัย มีระบบการเดินสายไฟและการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และได้รับการดูแล บำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ มีระบบป้องกันเชื้อเพลิง มีแผนผังทางหนีไฟ ป้ายบอกทางออกฉุกเฉิน มีเส้นทางหนีไฟและบันไดหนีไฟที่อยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และมีขนาดเหมาะสม มี Sprinkle ที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพียงพอและอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม (ยกเว้นในกรณีที่เป็นอาคารที่มีความสูงน้อยกว่า 12.00 เมตร ให้ใช้ถังดับเพลิงแบบยกหัวแทนได้) มี Smoke Detector หรือ Heat Detector ที่ใช้งานได้ดีจำนวนเพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม (กรณีที่เป็นอาคาร สูงมากกว่า 2 ชั้น) ในส่วนของระบบความปลอดภัยทั่วไป ต้องมีระบบตรวจเช็คความปลอดภัยหรือ

กล้องวงจรปิดที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสามารถสังเกตการณ์ บันทึกภาพบริเวณทางเข้าออก และจุดสำคัญต่างๆ เช่น ลานจอดรถ หน้าลิฟท์ Lobby หน้า Front Cashier ตลอด 24 ชั่วโมง มีแผนป้องกันภัย เตือนภัยและระงับภัยต่างๆ โดยมีการฝึกซ้อมใช้แผนดังกล่าวอยู่เสมอ

หมวดที่ 9 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อมและส่วนสนับสนุนการบริการ หมายถึง มีแผนในการดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาสีสิ่งแวดล้อม การป้องกันภาวะโลกร้อนและการประหยัดพลังงาน รวมถึงมีการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรมอันดีงาม สนับสนุนและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของชุมชน ไม่สนับสนุนการค้าประเวณีและสิ่งผิดกฎหมาย

หมวดที่ 10 ส่วนของพนักงาน หมายถึง มีบริการและสวัสดิการให้กับพนักงาน อันได้แก่ พื้นที่ ลีคเกอร์ส่วนตัว ห้องสุขา ห้องอาบน้ำโดยจัดแบ่งแยกชาย - หญิง ซึ่งต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด และเพียงพอกับการใช้งาน มีพื้นที่รับประทานอาหารและพื้นที่พักผ่อนสำหรับพนักงาน มีแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี มีประกันสังคมให้แก่พนักงานทุกระดับและไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน

หมวดที่ 11 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ หมายถึง การได้รับรอง หรือรางวัลด้านต่างๆ จากองค์กรที่เกี่ยวข้องและมีมาตรฐานภายในประเทศอย่างน้อย 3 รางวัล และในระดับนานาชาติอย่างน้อย 2 รางวัล ตลอดจนการมีบริการและกิจกรรมเสริมอื่นๆ ทั้ง Indoor และ Outdoor อย่างน้อย 5 ชนิด

โดยทั้ง 11 หมวดในข้างต้นมีระดับการให้คะแนนคือ 0 – 5 คะแนน และการประเมินผล รีสอร์ทที่ ถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานต้องมีคะแนนรวมที่คิดเป็นร้อยละ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95 ของคะแนนรวมทั้งหมด ดังที่กล่าวมาแล้วแสดงให้เห็นว่าธุรกิจรีสอร์ทนั้นจำเป็นต้องมีมาตรฐานให้ผ่านเกณฑ์ในแต่ละหมวด ไม่ว่าจะเป็ด้านสถานที่ ส่วนต้อนรับ ห้องพัก ห้องอาหาร บุคลากรและการบริการ ตลอดจนการดูแลใส่ใจสิ่งแวดล้อม และคุณลักษณะเสริมอื่นๆ ตามเกณฑ์การประเมินของกรมการท่องเที่ยว โดยเกณฑ์ดังกล่าวในข้างต้นเป็นมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทสถานพักตากอากาศ (รีสอร์ท) ระดับ 5 ดาว ซึ่งในกรณีที่รีสอร์ทอยู่ในระดับ 1 – 4 ดาว จะมีหมวดเกณฑ์มาตรฐานเหมือนระดับ 5 ดาว แต่จะมีความแตกต่างกันดังนี้ รีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ไม่มีกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับ Executive Floor เนื่องจากระดับ 4 ดาวไม่มีส่วนบริการสำหรับ Executive Floor ส่วนรีสอร์ท ระดับ 3 จะไม่มีห้องพักแบบ Suite และส่วนบริการสำหรับ Executive Floor จึงไม่มีกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในหมวดนี้ และรีสอร์ทระดับ 1 – 2 ดาว ไม่มีกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในหมวดห้องพักแบบ Suite และส่วนบริการสำหรับ Executive Floor รวมถึงหมวดคุณลักษณะอื่นๆ เนื่องจากไม่มีบริการในหมวดดังกล่าว โดยรีสอร์ทที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ดังกล่าว ย่อมสร้างความ

เชื่อมั่นและความต้องการใช้บริการให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี เพราะฉะนั้นแล้วรีสอร์ทเพื่อสุขภาพก็เช่นกันที่จำเป็นต้องผ่านการตรวจรับรองว่ามีคุณภาพของมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวตามข้อกำหนดดังกล่าว

นอกจากที่รีสอร์ทเพื่อสุขภาพจะต้องมีมาตรฐานรีสอร์ทแล้ว ยังจำเป็นต้องมีมาตรฐานการให้บริการด้านสุขภาพด้วย เพื่อให้เป็นสถานที่พักตากอากาศที่มีการให้บริการด้านสุขภาพควบคู่กันอย่างมีมาตรฐานและน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งการบริการด้านสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพนั้นจัดอยู่ในบริการด้านธุรกิจสปาที่เปิดให้บริการภายในรีสอร์ทควบคู่กับการเป็นสถานที่พัก โดยการบริการสปาภายในรีสอร์ทเพื่อการส่งเสริมสุขภาพหรือการผ่อนคลายจะเรียกว่าโรงแรมและรีสอร์ทสปา (Hotel and Resort spa) แต่หากรีสอร์ทนั้นมีการบริการสปาควบคู่กับการบำบัดรักษาโดยใช้ศาสตร์ทางการแพทย์และมีการใช้เครื่องมือแพทย์บางอย่าง ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ การให้บริการประเภทนี้เรียกว่า เมดิคอลสปา (Medical spa) ตามการจัดแบ่งประเภทสปาขององค์การระหว่างประเทศ (The International Spa Association, 2017) โดยมาตรฐานการให้บริการด้านสุขภาพนั้นจะคิดตามเกณฑ์มาตรฐานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ได้กำหนดเกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2551) ไว้ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 ด้านการบริการ (Service quality) เพื่อใช้ในการตรวจสอบกิจกรรมในการบริการว่ามีคุณภาพถูกต้องตามหลักวิชาการ และตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า โดยกิจกรรมที่ใช้ในการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การอบ/ประคบสมุนไพร การบริการอาบน้ำแร่ แช่น้ำร้อน วารีบำบัด สุคนธบำบัด การนวดไทย การนวดเท้า โยคะ ไทชิ การฝึกการออกกำลังกายในรูปแบบต่างๆ สมุนไพรบำบัด อาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมการให้บริการต่างๆ นั้นจะต้องมีระบุไว้ในเมนูหรือรายการการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพอย่างชัดเจนทั้งเรื่องของรูปแบบการให้บริการ เวลาที่ใช้ในการให้บริการ ราคาสำหรับบริการ และขั้นตอนในการให้บริการต้องชัดเจน มีการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละบริการ มีระบบดูแลความปลอดภัยให้กับลูกค้าระหว่างเข้ารับบริการ มีการจัดบริการด้านการให้ข้อมูลและคำปรึกษาแก่ลูกค้า ตลอดจนมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายหลังเข้ารับบริการ

มาตรฐานที่ 2 ด้านบุคลากรในสปาเพื่อสุขภาพ (Skill staff) เพื่อใช้ประเมินคุณสมบัติของบุคลากรในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพว่ามีความรู้ ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างปลอดภัยและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ โดยบุคลากรผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพต้องผ่านการอบรมความรู้เฉพาะด้านของการบริการในแต่ละประเภทของการให้บริการ ต้องผ่านเกณฑ์มากกว่าเกณฑ์มาตรฐานผู้ให้บริการของกระทรวงสาธารณสุข อีกทั้งยังต้องมีความสามารถสื่อสารภาษาไทยได้เป็นอย่างดีและสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา มีความรับผิดชอบในการบริการ การทำทรีทเมนต์และให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ รวมไปถึงการดูแลรักษาความสะอาดของผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ต่างๆ ภายในห้องทรีทเมนต์ ส่วนในด้านของผู้จัดการสปาต้องได้รับใบอนุญาตผู้ดำเนินการสปาและมีความสามารถสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี สามารถฝึกอบรมพนักงานและวางแผนการดำเนินงานภายในสถานประกอบการสปาได้ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีความสุภาพ อ่อนโยนและมีมารยาท ในด้านของบุคลากรทางการแพทย์สำหรับสถานประกอบการสปาในประเภทของ เมดิคอลสปา (Medical spa) ต้องมีแพทย์ พยาบาลผู้มีความเชี่ยวชาญที่มีใบประกอบโรคศิลปะคอยให้บริการ และควบคุมดูแลการให้บริการทางการแพทย์

มาตรฐานที่ 3 ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ (Tool and Equipment) เพื่อให้มีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ดีและมีคุณภาพไว้สำหรับให้บริการภายในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ โดยผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการต้องได้รับมาตรฐานตามเกณฑ์การรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือตามที่กฎหมายกำหนด หรือมีการระบุแหล่งผลิตที่ชัดเจน สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ผลิตและนำเข้าจากต่างประเทศจะต้องมีหนังสือรับรองผู้ผลิต (Certificate of Manufacturer) หรือหนังสือรับรองการขาย (Certificate of sale) ซึ่งผลิตภัณฑ์เหล่านี้จะต้องมีคุณภาพปลอดภัยและมีหลักประกันแก่ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ ในกรณีเกิดปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ยังต้องมีการดูแลความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและถูกต้องได้มาตรฐานเพื่อให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัยพร้อมใช้งาน

มาตรฐานที่ 4 ด้านการบริการและการจัดการองค์กร (Organization and Management quality) เพื่อให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เป็นการกระตุ้นให้สถานประกอบการเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของระบบบริหารจัดการ และเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยระบบบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานจะต้องมีการจัดแบ่งภาระหน้าที่

ของพนักงานตามตำแหน่งอย่างชัดเจน มีระบบการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐาน มีการวัดผลและการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีระบบการพัฒนาบุคลากร มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการกำหนดเป้าหมายทางด้านการตลาดที่ชัดเจน และต้องมีจริยธรรมจรรยาบรรณในการดำเนินการธุรกิจ

มาตรฐานที่ 5 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Ambience) เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ จากสภาพแวดล้อมของสปาเพื่อสุขภาพโดยต้องมีบริการครบทั้ง 5 มิติ คือ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส สถานที่และสภาพแวดล้อมมีการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์ของความเป็นไทย มีความเป็นธรรมชาติ มีส่วนต้อนรับแยกออกจากส่วนบริการทรีทเมนต์อย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความรำคาญให้ผู้รับบริการ มีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่แออัด ปราศจากมลภาวะต่างๆ สามารถเข้าถึงจุดบริการได้อย่างสะดวก สถานที่มีความสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีความปลอดภัยและมีระบบแจ้งเตือน มีตู้ล็อกเกอร์หรือตู้เซฟให้ลูกค้าเก็บทรัพย์สินสิ่งของมีค่า มีมุมพักผ่อน มีบริเวณให้คำปรึกษา มีการบริการเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ มีดนตรีหรือเพลงที่ช่วยทำให้รู้สึกผ่อนคลายตามลักษณะของจุดที่ให้บริการ

เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในข้างต้น มีระดับการให้คะแนนตั้งแต่ 1 - 5 คะแนน โดยการประเมินผลคุณภาพสถานประกอบการยังแบ่งระดับคุณภาพของสถานประกอบการ สปาเพื่อสุขภาพออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับ Platinum จะต้องผ่านเกณฑ์การประเมินร้อยละ 90 ระดับ Gold จะต้องผ่านเกณฑ์การประเมินร้อยละ 80 ระดับ Silver จะต้องผ่านเกณฑ์การประเมินร้อยละ 70 โดยที่มาตรฐานทั้ง 5 ด้าน จะต้องผ่านเกณฑ์การประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 จากที่กล่าวมาแล้วนั้นเป็นมาตรฐานที่ริสอร์ทเพื่อสุขภาพจำเป็นต้องมี นอกเหนือไปจากได้รับการรับรองมาตรฐานของสถานที่พักตากอากาศ (ริสอร์ท) แล้วยังเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ เนื่องจากภายในริสอร์ทมีการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านสุขภาพนั่นเอง เมื่อริสอร์ทเพื่อสุขภาพได้รับใบรับรองทั้งการเป็นสถานที่พักตากอากาศและสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพย่อมเป็นเครื่องหมายการันตีและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

นอกจากเกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพดังที่กล่าวมาแล้ว ยังมีข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐานในระดับอาเซียน ซึ่งประเทศไทยเองเป็นหนึ่งในสมาชิกอาเซียน ดังนั้นการให้บริการด้านสปา ตลอดจนริสอร์ทเพื่อสุขภาพที่มีบริการสปา จำเป็นปฏิบัติตามข้อกำหนด

และเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาของอาเซียน (ASEAN Spa Service Standard) โดยมีข้อกำหนด และเกณฑ์หลักของมาตรฐาน 7 ด้าน (มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย, 2559) ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่ สปาต้องมีที่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เข้าถึงได้สะดวก ปลอดภัยและไม่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ หากสถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับธุรกิจประเภทอื่นๆ จะต้องมิชอบเขตที่ชัดเจนไม่ให้ธุรกิจอื่นนั้น เข้ามาเกี่ยวข้องกับการให้บริการสปา และในกรณีที่สปาให้บริการที่หลากหลายในสถานที่เดียวกัน ต้องแยกบริการแต่ละประเภทออกจากกันอย่างชัดเจน โดยต้องมีพื้นที่บริการที่เหมาะสมกับประเภท ของบริการนั้นๆ มีพื้นที่รับรองลูกค้าที่แยกออกมาจากส่วนบริการ ด้านพื้นที่บริการสปาต้องมีความ เป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้าในระดับที่เหมาะสม พื้นที่ทั้งหมดของสปาต้องมีการดูแลความสะอาด ให้ถูกสุขลักษณะ สถานที่หรืออาคารในการให้บริการสปาต้องใช้วัสดุในการก่อสร้างที่แข็งแรง ทนทาน และต้องไม่อยู่ในสภาพที่ชำรุดหรือเสื่อมโทรม นอกจากนี้ภายในสถานบริการสปาต้องมีการแสดง ผังอาคาร ทางออกฉุกเฉิน ไฟสำรอง อุปกรณ์ตรวจจับควัน อุปกรณ์ดับเพลิงและสัญญาณเตือน อัคคีภัย รวมถึงพื้นที่ต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอและเหมาะสม มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และมีกร ตกแต่งที่สวยงามเหมาะสม

2. ด้านบริการ ให้บริการสปาเฉพาะในเวลาทำการและในสถานบริการสปาเท่านั้น โดยต้อง เป็นไปตามระเบียบในการดำเนินธุรกิจของท้องถิ่น มีการให้คำปรึกษาก่อนเข้ารับบริการสปากับลูกค้า จากผู้เชี่ยวชาญ การบำบัดดูแลและการให้บริการทุกอย่างจะต้องเป็นไปตามระเบียบการให้บริการ มาตรฐานที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ สำหรับการบริการใหม่ต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุด ก่อนจะนำมาให้บริการแก่ลูกค้า โดยต้องเป็นบริการที่มีคุณภาพในระดับที่กำหนดไว้

3. ด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี หรือมีอายุตามที่กฎหมาย ท้องถิ่นกำหนดให้ปฏิบัติงานได้ โดยต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อ สามารถใช้ภาษาในการ สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีการแต่งกายอย่างเหมาะสม สวมใส่เสื้อผ้าที่ ถูกสุขลักษณะและสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัท พนักงานต้องรักษามารยาทในการ ให้บริการที่ต่อเนื่องตลอดเวลา และผ่านการฝึกอบรมคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับบริการสปา มีหนังสือรับรอง คุณสมบัติที่ยังไม่หมดอายุ รวมถึงพนักงานต้องมีความเป็นมืออาชีพและมีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

4. ด้านผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เพื่อให้บริการสปาจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากสิ่งมีชีวิต และ/หรือสิ่งที่มีอยู่ในธรรมชาติ โดยต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถย่อยสลายได้ตามธรรมชาติด้วย วิธีการทางชีวภาพ และเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีแหล่งที่มาตามจริยธรรม ผลิตขึ้นโดยไม่นำเอาผู้คนหรือ

สิ่งแวดล้อมมาหาประโยชน์อย่างไม่ถูกต้อง ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอต้องเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายอาเซียนบรรสาน (ASEAN Harmonization Act) ฉบับปัจจุบันหรือที่มีการแก้ไขในภายหลัง นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ยังต้องมีหนังสือรับรองสถานที่ผลิต หนังสือรับรองการจำหน่ายหรือหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต โดยหนังสือรับรองดังกล่าวต้องเป็นไปตามระเบียบของสำนักคณะกรรมการอาหารและยาในท้องถิ่นหรือตามกฎหมายระเบียบที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ต้องไม่มีการกล่าวอ้างที่เกินจริงถึงประโยชน์หรือประสิทธิผลของผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้หรือนำมาขาย รวมถึงผลิตภัณฑ์นั้นต้องไม่มีผลเสียต่อชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของลูกค้า

5. ด้านอุปกรณ์ ทุกพื้นที่ในสปาต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสม ใช้การได้ดี สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยในการนำมาใช้หรือให้บริการ โดยต้องมีการบำรุงรักษา รวมถึงซ่อมแซมอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ต้องเก็บรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในสปาทั้งหมดในพื้นที่สำหรับพนักงานและพื้นที่สำหรับลูกค้าให้สะอาด ถูกสุขลักษณะและเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา

6. ด้านการจัดการ ผู้บริหารสูงสุดต้องแต่งตั้งผู้จัดการสปา เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถบริหารงานสถานบริการสปาให้คุณภาพดีในระดับเดียวกันกับที่ระบุไว้ในมาตรฐานนี้ได้ และผู้บริหารสูงสุดต้องมีจรรยาบรรณวิชาชีพและปฏิบัติตามจรรยาบรรณนั้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ยังต้องมีการจัดทำคู่มือระเบียบการให้บริการเพื่อกำหนดการให้บริการและระเบียบการจัดการภายในสปาอย่างชัดเจน ตลอดจนต้องมีแผนฉุกเฉิน วิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิดอันตรายกับลูกค้า

7. ด้านสิ่งแวดล้อม สถานบริการสปาต้องมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความรับผิดชอบและสามารถนำไปใช้ได้จริง พนักงานทุกคนต้องรับรู้และเข้าใจนโยบายนี้เป็นอย่างดี โดยต้องไม่นำผลิตภัณฑ์ สารมลพิษหรือสารใดๆ ที่จัดว่าเป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อมเติมลงในน้ำ ดินหรืออากาศภายในหรือรอบบริเวณสปา การทำความสะอาดสปาควรใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มาจากธรรมชาติ สามารถย่อยสลายได้ด้วยวิธีการทางชีวภาพทั้งหมด มีการวางระบบไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงานและมีการวางแผนการใช้น้ำภายในสถานบริการสปาอย่างประหยัดและคุ้มค่า และต้องมีการจัดการแยกขยะทุกชนิดภายในสปาเพื่อนำไปกำจัดทิ้งหรือนำกลับมาหมุนเวียนใช้ใหม่ในรูปแบบที่เหมาะสม นอกจากนี้สถานบริการสปายังต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่นและหาทางเพิ่มคุณค่าให้กับวิถีชีวิตของคนในชุมชนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องหากเป็นไปได้

จากมาตรฐานสปาของอาเซียนทั้ง 7 ด้านในข้างต้น ทำให้ทราบว่าในระดับอาเซียนนั้นให้ความสำคัญกับธุรกิจสปา จึงได้มีข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐานในระดับอาเซียนเพื่อให้ประเทศสมาชิกได้ปฏิบัติตามให้การบริการสปาที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับได้ในระดับเดียวกัน ซึ่งมาตรฐานสปาของอาเซียนทั้ง 7 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านอุปกรณ์ ด้านการจัดการ และด้านสิ่งแวดล้อม ทุกด้านมีการกำหนดมาตรฐานไว้อย่างเหมาะสมและชัดเจน เพื่อให้ผู้ประกอบการสปาในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ปฏิบัติตาม รวมถึงผู้ประกอบการสปาในประเทศไทย ตลอดจนธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่มีการนำบริการสปามาใช้ให้บริการภายในรีสอร์ทที่ต้องนำมาตรฐานดังกล่าวมาใช้และปฏิบัติตามเช่นกัน

บริการด้านสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

บริการด้านสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพนั้นเป็นการนำบริการด้านสปาและรูปแบบกิจกรรมด้านสุขภาพต่างๆ ของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการภายในรีสอร์ท เพื่อส่งเสริมหรือบำบัดรักษาสุขภาพ เป็นบริการหนึ่งที่เป็นทางเลือกให้กับผู้เข้าพัก การจัดการด้านสุขภาพภายในรีสอร์ท โดยนำบริการด้านสปาตามการจัดแบ่งประเภทสปาของ องค์กรสปาระหว่างประเทศ (The International Spa Association, 2017) คือ ประเภทโรงแรมและรีสอร์ทสปา และประเภทเมดิคอลสปา มาให้บริการภายในรีสอร์ท โดยมีบริการดังนี้ บริการของโรงแรมและรีสอร์ทสปา ได้แก่ ทรีตเมนต์เพื่อความงาม บริการอาบน้ำแร่ แช่น้ำนม อบเซาว์น่า อบไอน้ำ เป็นต้น บริการด้านเมดิคอลสปา ได้แก่ การให้บริการตรวจรักษาจากแพทย์แผนปัจจุบันหรือแพทย์ทางเลือก และอาจจะมีการผสมผสานองค์ความรู้ของศาสตร์การแพทย์ทั้งตะวันตกและตะวันออกเพื่อใช้ในการบำบัดรักษา การฝังเข็ม วารีบำบัด การอบสมุนไพร การนวด เป็นต้น

นอกจากนั้นยังสามารถแบ่งการบริการด้านสุขภาพของรีสอร์ทได้ตามรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ดังที่ ปทิตตา ดันติเวชกุล (2546) ได้กล่าวถึงการให้บริการต่างๆ ดังนี้

1. การนวดแผนไทย เป็นการนวดเพื่อบำบัดรักษาที่เน้นให้บริการกับผู้ที่มีอาการเจ็บป่วยเกี่ยวกับระบบกล้ามเนื้อและข้อต่อ รวมถึงระบบประสาทในบางอาการ
2. การนวดเท้า เป็นการกระตุ้นการหมุนเวียนโลหิต และบริเวณเท้ายังเป็นจุดศูนย์รวมเส้นประสาท

3. การอบ / ประคบสมุนไพร ส่งเสริมสุขภาพโดยใช้วิธีการอบไอน้ำผสมกลิ่นหอมจากสมุนไพร และวิธีการประคบร้อนจากสมุนไพร ตามหลักทฤษฎีการแพทย์แผนไทย

4. สุวนครบำบัด (Aroma therapy) ส่งเสริมสุขภาพและการบำบัดรักษาร่างกายจิตใจ และอารมณ์ด้วยกลิ่นหอมจากธรรมชาติในรูปแบบของน้ำมันหอมระเหย (Essential oil หรือ Volatile oil) จากสมุนไพร

5. การบริการอาบน้ำแร่ (Spa) แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในรูปแบบของน้ำพุร้อนหรือบ่อน้ำร้อน

6. วารีบำบัด (Water therapy) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพและบำบัดรักษาโดยใช้น้ำเป็นปัจจัยหลัก

7. การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีดัดตน เป็นการออกกำลังกายอย่างหนึ่ง โดยใช้วิธีการทำท่าร่างกายเกิดการเคลื่อนไหวที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการใช้พลังงานและได้ขับเหงื่อออกมา

8. การบริการอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพ เป็นการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่นำสมุนไพรมาปรุงเป็นอาหาร และเครื่องดื่มที่เป็นน้ำสมุนไพรซึ่งให้ประโยชน์แก่ร่างกายและจิตใจ

9. ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพและความงาม โดยมีการนำสารสกัดจากสารธรรมชาติและสมุนไพรมาใช้ในการผลิตเครื่องสำอางเพื่อลดอันตรายและจากสารสังเคราะห์

จากบริการด้านสุขภาพดังกล่าวข้างต้น รีสอร์ทเพื่อสุขภาพแต่ละแห่งอาจมีบริการครบทุกประเภท หรืออาจมีบริการด้านสุขภาพดังกล่าวแค่บางประเภทเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามรีสอร์ทเพื่อสุขภาพนั้นนอกจาก มีวัตถุประสงค์หลักในการเป็นที่พักรีสอร์ทแล้ว ก็ยังมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการขณะเข้าพักด้วย จึงทำให้รีสอร์ทเพื่อสุขภาพแต่ละแห่งจะมีรูปแบบการให้บริการด้านสุขภาพที่แตกต่างกันออกไป เพื่อแสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของรีสอร์ทแต่ละแห่งและสร้างความโดดเด่นของการเป็นรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน โดยผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพแต่ละแห่งให้ตรงตามความต้องการของตนเองได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบสำคัญของการท่องเที่ยว เพราะฉะนั้นแล้วการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวย่อมเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนั้นธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยว หรือที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี จึงได้มีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเกิดขึ้น โดยในการท่องเที่ยวนั้น จะถือว่านักท่องเที่ยวเป็นผู้บริโภคสินค้าทางการท่องเที่ยวนั้นเองและนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวหรือพฤติกรรมผู้บริโภคไว้ดังนี้

ความหมายของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

ปวริศา สิทธิสาร (2551) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคไว้ว่า หมายถึง ปฏิบัติการของบุคคลเกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจรวมทั้งกระบวนการของการตัดสินใจ ซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวการกำหนดปฏิกริยาต่างๆ พฤติกรรมจึงเกี่ยวกับการศึกษาว่าบุคคลบริโภคอะไร ที่ไหน อย่างไร และภายในสถานการณ์อย่างไร ที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าและบริการ

สุวีรัตน์ เตชาพิวีวรรณ (2545) กล่าวถึง พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หรือ Tourist Behavior คือ การแสดงออกลักษณะการกระทำของนักท่องเที่ยวนั้นๆ

สุวีร์ณัฐ โสภณศิริ (2554) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง เป็นการกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยวไม่ว่าการกระทำนั้นนักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม และบุคคลอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม เพื่อมุ่งตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง

จากการศึกษาความหมายของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวคือ ลักษณะการกระทำของนักท่องเที่ยวที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ เหตุการณ์ สภาพการณ์ที่แตกต่างกัน เป็นการกระทำที่มีผลโดยตรงต่อบริการทางด้านการท่องเที่ยว เพราะลักษณะการกระทำดังกล่าวจะแสดงให้เห็นว่าบุคคลใช้บริการท่องเที่ยวอะไร ที่ไหน อย่างไร และในสถานการณ์ใดนั่นเอง

กระบวนการของพฤติกรรม

พฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกมานั้น ย่อมมีกระบวนการที่ก่อให้เกิดการแสดงออกมาซึ่งพฤติกรรมนั้นๆ โดยสามารถแบ่งกระบวนการของพฤติกรรมออกเป็น 3 ประการ ดังที่ พิบูล ทีปะปาล (2545) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. สาเหตุทำให้เกิดพฤติกรรม (Behavior is caused) หมายถึง การแสดงออกถึงพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะต้องมีสาเหตุที่ทำให้เกิดการแสดงออกซึ่งพฤติกรรม และสิ่งที่เป็นสาเหตุหลักในการแสดงพฤติกรรมคือความต้องการของแต่ละบุคคลนั่นเอง

2. สิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้นทำให้เกิดพฤติกรรม (Behavior is motivated) หมายถึง การที่บุคคลใดเกิดความต้องการในสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็ย่อมปรารถนาให้บรรลุถึงความต้องการนั้น ซึ่งจะกลายเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เกิดขึ้น

3. เป้าหมายทำให้เกิดพฤติกรรม (Behavior is goal-directed) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งแสดงพฤติกรรมออกมาก็เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายให้บรรลุผลสำเร็จแห่งความต้องการของตนเอง

นอกจากนี้ รั้ววัชร พัฒนจิระรุจน์ (2557) ยังได้กล่าวถึงกระบวนการพฤติกรรมไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. พฤติกรรมเกิดขึ้นได้ต้องมีสาเหตุทำให้เกิด หมายถึง พฤติกรรมทุกอย่างที่แสดงออกมาจะเกิดขึ้นโดยมีเหตุที่ทำให้เกิด สาเหตุนำไปสู่การกระทำและถูกแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคคล

2. พฤติกรรมเกิดขึ้นได้จะต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้น หมายถึง สิ่งจูงใจภายในจิตใจของบุคคลหนึ่ง หรือสิ่งจูงใจภายนอกจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวย่อมเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมาย หมายถึง การกระทำที่ให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการกระทำเหล่านั้นก็คือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั่นเอง

จากการศึกษากระบวนการของพฤติกรรมสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเกิดมาจาก 3 กระบวนการนั่นคือ เริ่มจากสาเหตุซึ่งเกิดจากความต้องการของบุคคล กระบวนการถัดมาคือ การตอบสนองต่อความต้องการจึงทำให้เกิดแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรม เพื่อนำไปสู่กระบวนการสุดท้ายคือการมุ่งสู่เป้าหมายให้บรรลุผลสำเร็จ เมื่อทั้ง 3 กระบวนการเกิดขึ้นจึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมออกมา เช่นเดียวกันพฤติกรรมทางอ้อมก็ย่อมต้องผ่านกระบวนการของพฤติกรรมในข้างต้น

องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

เมื่อศึกษาถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวตามที่ สุวีร์ณัฐย์ โสภณศิริ (2554) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. เป้าหมาย หมายถึง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวทุกๆ พฤติกรรม จะต้องมียุทธศาสตร์ในการกระทำ เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มรักสุขภาพต้องการท่องเที่ยวในสถานที่ต้องเที่ยวเพื่อสุขภาพ
2. ความพร้อม หมายถึง ความมีวุฒิภาวะและความสามารถในการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการเดินป่าขึ้นเขาต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งสภาพร่างกายและจิตใจเพื่อให้สามารถทำกิจกรรมที่ตนชอบได้
3. สถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสที่เอื้ออำนวยให้เลือกกระทำกิจกรรม เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการ เช่น การท่องเที่ยวทะเลหรือเกาะควรทำในช่วงฤดูร้อนหรือฤดูหนาวที่ปราศจากพายุฝน
4. การแปลความหมาย หมายถึง การใช้วิธีคิดแบบต่างๆ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการที่พอใจมากที่สุด สถานการณ์นั้น
5. การตอบสนอง หมายถึง การตัดสินใจกระทำกิจกรรมที่ตนเองได้ตัดสินใจเลือกสรรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ
6. ผลลัพธ์ที่ตามมา หมายถึง ผลจากการกระทำสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจได้ผลตามที่คาดหมายไว้หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหวังที่ตั้งใจไว้
7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่กระทำลงไปนั้นไม่บรรลุถึงเป้าหมายตามที่ต้องการ และเกิดการไตร่ตรองเพื่อเลือกหาวิธีใหม่ๆ มาตอบสนองความต้องการหรืออาจจะเลิกความต้องการ ไปเพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่เกินความสามารถ

นอกจากในข้างต้นแล้ว ยังมีนักวิชาการที่กล่าวถึง องค์ประกอบของพฤติกรรม ไว้ว่า พฤติกรรมของบุคคลย่อมเกิดจากองค์ประกอบที่หลากหลาย (ซิซณูพงศ์ โคตรบัณฑิต, 2556) ดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมาย (Goal) เป็นความต้องการของบุคคล ซึ่งจะก่อให้เกิดการทำกิจกรรมต่างๆ เนื่องจากคนเรานั้นต้องการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เกิดขึ้น ความต้องการบางอย่างสามารถตอบสนองได้ทันที แต่บางอย่างก็ต้องใช้เวลานานกว่าจะสามารถบรรลุความต้องการได้ โดยปกติคนเรามักจะเลือกตอบสนองความต้องการที่รีบด่วนก่อนเสมอ
2. ความพร้อม (Readiness) คือความพร้อมในด้านของระดับวุฒิภาวะ หรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ
3. สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลหนึ่งได้เลือกทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ
4. การแปลความหมาย (Interpretation) คือ การพิจารณาสถานการณ์ต่างๆ ก่อนเกิดการตัดสินใจทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อเลือกวิธีการที่คาดว่าจะได้รับความพอใจมากที่สุด
5. การตอบสนอง (Response) เป็นการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตน ภายหลังจากการตัดสินใจเลือกแล้วในขั้นแปลความหมาย
6. ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา (Consequence) เป็นผลที่เกิดขึ้นภายหลังจากการกระทำกิจกรรม ซึ่งผลที่ได้รับนั้นอาจจะตรงกับที่คาดหวังไว้ หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหวังก็ได้
7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) คือ ความผิดหวังเนื่องมาจากการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ ในกรณีนี้อาจต้องย้อนกลับไปขั้นแปลความหมาย เพื่อแปลความหมายใหม่และเลือกวิธีการตอบสนองต่อความต้องการใหม่อีกครั้ง

จากการศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมดังกล่าวพบว่า มีองค์ประกอบสำคัญๆ ทั้งสิ้น 7 ประการ โดยแต่ละองค์ประกอบนั้นมีความสอดคล้องกันทั้งหมด จึงทำให้เกิดเป็นพฤติกรรม หรือการแสดงออกทางการกระทำของนักท่องเที่ยวนั้นเอง โดยเริ่มจากการที่นักท่องเที่ยวมีเป้าหมายในการท่องเที่ยว เตรียมความพร้อมในการท่องเที่ยว เลือกสถานการณ์ที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเองและยอมรับกับผลที่ตามมา หรืออาจมีการวางแผนสำรองเมื่อต้องประสบกับความผิดหวัง และในทุกองค์ประกอบจะทำให้เกิดการแสดงออกทางการกระทำของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันไปจึงเกิดเป็นพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

ประเภทและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

ประเภทของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเช่นกัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีหลายประเภทเพราะฉะนั้นแล้วพฤติกรรมก็จะแตกต่างกันออกไปตามประเภทของนักท่องเที่ยวด้วย โดยสามารถแบ่งประเภทและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวได้ตามที่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2541) ได้แบ่งประเภทไว้ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อการพักผ่อน แสวงหาความเพลิดเพลิน เดินทางด้วยความสมัครใจและหวังว่าจะได้รับประสบการณ์ที่พึงพอใจในการท่องเที่ยว โดยอาจเดินทางมาเป็นการส่วนตัว 1-3 คน (Foreign Individual Tourist: FIT) หรือเดินทางมาเป็นกลุ่ม (Organized Mass Tourist) และซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Package Tour) จากบริษัทนำเที่ยว ซึ่งรายการนำเที่ยวก็จะมีทั้งแบบจัดตามความต้องการของผู้เดินทาง (Tailor made Travel) และแบบรายการนำเที่ยวที่จัดไว้แล้ว และยังสามารถแบ่งกลุ่มย่อยของนักท่องเที่ยวประเภทนี้ได้อีกตามวัตถุประสงค์และพฤติกรรมของการเดินทางท่องเที่ยว ดังนี้

- 1.1 นักท่องเที่ยวที่ชอบอาบแดด (Sun lovers)
- 1.2 นักท่องเที่ยวที่ชอบกิจกรรมตื่นเต้น เสี่ยงภัย (Thrill seekers)
- 1.3 นักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยวและใช้บริการชั้นหนึ่งที่หรูหรา (High class tourists)
- 1.4 นักท่องเที่ยวที่พักผ่อนในที่พักผ่อนซึ่งมีชื่อเสียงโด่งดังเท่านั้น (Jetsetters)
- 1.5 นักท่องเที่ยวที่แสวงหาความสันโดษ ชอบนั่งสมาธิ (Seekers or Escapers)

2. นักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อแสวงหาความรู้ หรือเป็นนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจพิเศษในสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ โดยเดินทางไปในที่ต่างๆ ตามความชอบและความสนใจของตน ได้แก่

2.1 นักมนุษยวิทยา (Anthropologist) เดินทางด้วยความสนใจในการพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้คนท้องถิ่น เรียนรู้วัฒนธรรมและภาษา ตลอดจนอาหารการกินของคนในท้องถิ่นนั้น

2.2 นักโบราณคดี หรือนักประวัติศาสตร์ (Archaeologists or Historical Tourists) นักท่องเที่ยวที่สนใจด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี อารยธรรมเก่าแก่ จะเดินทางไปในสถานที่เหล่านี้เพื่อศึกษาและเรียนรู้

2.3 นักอนุรักษ์นิยม (Conservationist) เดินทางศึกษาและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งสิ่งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต

2.4 นักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (Cultural Tourist) เดินทางศึกษาศิลปวัฒนธรรมและความเป็นอยู่ของคนในแหล่งท่องเที่ยว

2.5 นักท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ (Ethnic Tourist) เดินทางเพื่อศึกษาวิวัฒนาการของมนุษย์เชื้อชาติ วิธีการดำรงชีวิตของมนุษย์แต่ละชาติ

2.6 นักท่องเที่ยวเชิงสิ่งแวดล้อม (Environmental Tourist) เดินทางเพื่อการศึกษาสภาพแวดล้อมต่างๆ ของธรรมชาติ เมือง ประเทศ ความแตกต่างของอาคารบ้านเรือน

2.7 นักท่องเที่ยวเชิงสำรวจ (Explorers) เดินทางเพื่อการสำรวจ ชอบการเดินทางที่ผจญภัย หรือท้าทายความสามารถที่จะไปให้ถึง

2.8 นักท่องเที่ยวแบบสมณะ (Drifters) นักท่องเที่ยวแบบเร่ร่อน หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คน ใช้ชีวิตแบบอิสระ ต้องการสัมผัสสิ่งแปลกใหม่ตามความนึกคิดของตน

2.9 นักท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport Tourists) เดินทางเพื่อดูชมหรือ เล่นกีฬาที่ตนชื่นชอบ เช่น เล่นกอล์ฟ ดำน้ำ เป็นต้น

2.10 นักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Health Tourists) เดินทางเพื่อรักษาสุขภาพ เช่น อาบน้ำแร่ แช่น้ำพุร้อน เป็นต้น

2.11 นักท่องเที่ยวเพื่อเผยแพร่ศาสนา (Religious Pilgrims) เดินทางเพื่อปฏิบัติศาสนกิจเพื่อการแสวงบุญ

นอกจากนี้ยังสามารถแบ่งประเภทและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวได้ตามที่ ชวัลนุช อุทยาน (2552) กล่าวถึงการจัดประเภทของนักท่องเที่ยวสามารถจำแนกได้หลายลักษณะ ดังนี้

1. จำแนกตามจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม โดยแบ่งออกเป็น นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเอง เป็นการเดินทางแบบส่วนตัวหรือครอบครัวเดียว และมีการวางแผนสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวว่าจะไปที่ไหน ไปอย่างไร พักที่ไหน เป็นต้น และอีกแบบคือนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม เช่น หมู่คณะที่มีผู้ร่วมเดินทางตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป จะเห็นได้ชัดเจนจากรูปแบบการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว

2. จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ท่องเที่ยว ได้แก่ เพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจหรือท่องเที่ยวในวันหยุด เพื่อการศึกษาวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี เพื่อสุขภาพหรือเป็นการท่องเที่ยวเพื่อรักษาตัว เพื่อการศึกษา เพื่อการประชุมสัมมนา

3. จำแนกตามลักษณะการเดินทางอย่างเช่น ทางบก ทางเรือ และทางอากาศ

4. จำแนกตามสภาพภูมิประเทศ โดยแบ่งออกเป็น นักท่องเที่ยวในประเทศคือนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปยังต่างจังหวัด นักท่องเที่ยวภายในท้องถิ่นคือนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวภายในท้องถิ่น ภายในจังหวัดที่ตนเองอยู่หรือจังหวัดใกล้เคียงและนักท่องเที่ยวต่างประเทศคือนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปยังต่างประเทศ

5. จำแนกตามอายุ ได้แก่ นักท่องเที่ยวเยาวชนชน กลุ่มนี้ชอบการเดินทาง ความตื่นเต้น การผจญภัย ท่องเที่ยวแบบประหยัดและไม่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกมากนัก นักท่องเที่ยวสูงอายุ เป็นกลุ่มที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อแสวงหาคำไรของชีวิตและมีความต้องการท่องเที่ยวในแหล่งที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน จากการจำแนกตามอายุดังกล่าว สามารถนำมาใช้จำแนกพฤติกรรมการท่องเที่ยวของบุคคลวัยทำงานตามช่วงอายุได้เช่นกัน จะพบว่าการพัฒนาการที่แตกต่างกันตามช่วงอายุตั้งที่นักจิตวิทยาได้แบ่งพัฒนาการของวัยทำงานซึ่งอยู่ในวัยผู้ใหญ่ออกเป็น 2 ช่วงคือ วัยผู้ใหญ่ตอนต้น (Early adulthood) ช่วงอายุ 20-40 ปี เป็นวัยที่มีความสมบูรณ์ทางด้านร่างกายมากที่สุด มีพลัง มีความคล่องแคล่วว่องไว สามารถทำงานและรับรู้สิ่งต่างๆ ได้ดี มีความมั่นคงด้านจิตใจและควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี และวัยกลางคน (Middle age หรือ Middle adulthood) ช่วงอายุ 40-60 ปี เป็นวัยที่เริ่มมีความเสื่อมถอยของร่างกายในเกือบทุกระบบ เป็นวัยที่มีบุคลิกค่อนข้างคงที่ มีความมั่นคงในอารมณ์และการใช้ชีวิต (Kall & Cavanaugh, 1996) ทั้งสองช่วงวัยของบุคคลวัยทำงานก็ย่อมต้องแสวงหาการท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการในช่วงวัยของตนเอง เช่น วัยผู้ใหญ่ตอนต้นมักชอบการเดินทางที่มีความตื่นเต้นและมีการผจญภัย ส่วนวัยกลางคนมักชอบการท่องเที่ยวที่ได้ใช้เวลาพักผ่อนในสถานที่ที่มีความสะดวกสบายให้ได้พักผ่อนอย่างเต็มที่ เป็นต้น

6. จำแนกตามเพศ คือ เพศชายและเพศหญิง ความแตกต่างระหว่างเพศทำให้นักท่องเที่ยวแสดงพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันและส่งผลให้เกิดความต้องการรูปแบบกิจกรรมที่ต่างกันอย่างนี้ เนื่องจากทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันทั้งด้านกายภาพ ความถนัด อารมณ์ สภาวะทางจิตใจ และการตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความคิด ทัศนคติ รสนิยม ที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้เพศหญิงยังเป็นเพศที่มีแนวโน้มที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538) อาจทำให้เกิดการรับรู้และส่งต่อข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้มากกว่าเพศชายเช่นกัน และเพศหญิงยังมีแนวโน้มที่จะคล้อยตามผู้อื่นได้ง่ายกว่าเพศชาย รวมไปถึงเพศหญิงมีสภาวะทางจิตใจที่อ่อนโยนมากกว่าเพศชาย แต่ในขณะเดียวกันเพศชายก็มีความหนักแน่นในการตัดสินใจมากกว่า

เพศหญิง (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) ความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงในทุกๆ ด้านย่อมส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวทั้งสิ้น

7. จำแนกตามฐานะทางสังคมหรือฐานะทางเศรษฐกิจ ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มีฐานะดี หรือมีรายได้สูง ซึ่งพร้อมที่จะใช้จ่ายไปกับการท่องเที่ยวอย่างเต็มรูปแบบ สามารถใช้จ่ายเพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเต็มที่ นักท่องเที่ยวแบบประหยัดคือ นักท่องเที่ยวที่เป็นเยาวชน นักเรียน นักศึกษา หรือผู้มีรายได้น้อย เน้นการท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายไม่สูงมากนัก นอกจากนี้ สำหรับบุคคลวัยทำงานยังสามารถจำแนกความแตกต่างและความต้องการของบุคคลวัยทำงานได้จากรายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน โดยแบ่งช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนได้ดังนี้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป ซึ่งระดับรายได้ที่ต่างกันของบุคคลวัยทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ โดยระดับรายได้และค่าใช้จ่ายของบุคคลวัยทำงานมักจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ผู้บริโภคที่มีรายได้มากจะบริโภคมาก ถ้ามีรายได้น้อยก็จะบริโภคน้อย เพราะฉะนั้นแล้วระดับรายได้จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการของบุคคลวัยทำงาน (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2558)

8. จำแนกตามประสบการณ์และบทบาท นักท่องเที่ยวจะมีประสบการณ์เดิมที่แตกต่างกันออกไป และส่งผลต่อการท่องเที่ยวครั้งใหม่ที่แตกต่างกันตามประสบการณ์ที่เคยได้รับมา รวมถึงบทบาทของนักท่องเที่ยวที่ต่างกัน เช่น นักท่องเที่ยวอิสระ นักท่องเที่ยวเชิงสำรวจ นักท่องเที่ยวแบบประหยัดหรือสมถะ เป็นต้น โดยความแตกต่างเหล่านี้ จะทำให้เกิดการท่องเที่ยวและพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันออกไปตามบทบาทการท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง

จากการศึกษาประเภทและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวพบว่า สามารถจำแนกประเภทนักท่องเที่ยวได้หลากหลายลักษณะดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นจำนวนของผู้เดินทางในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนหรือฐานะทางสังคม ตลอดจน ลักษณะภูมิประเทศ ลักษณะการเดินทาง และวัตถุประสงค์ของการเดินทาง โดยที่การท่องเที่ยวที่ต่างวัตถุประสงค์กันก็ยิ่งแสดงออกถึงพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นการที่นักท่องเที่ยวแสดงให้เห็นถึงความต้องการ สภาพการณ์ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันออกไป สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดลักษณะการกระทำที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวแต่ละประเภท จึงสามารถแบ่งเป็นประเภทและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวได้นั่นเอง

งานวิจัยนี้ศึกษาตัวแปร เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประเภทของนักท่องเที่ยวที่จำแนกได้หลายลักษณะ พบว่า การจำแนกประเภทของนักท่องเที่ยวตามการจัดแบ่งของ ชวลินุช อุทยาน (2552) มีการจำแนกประเภทนักท่องเที่ยวทั้งหมด 8 ลักษณะ โดยมี 3 ลักษณะ ที่ตรงกับลักษณะประชากรศาสตร์นั้นคือ เพศ อายุ และฐานะทางเศรษฐกิจหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งสามารถบ่งบอกถึงความแตกต่างของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวได้ โดยตัวแปรเพศ คือเพศชายและเพศหญิง ทั้งสองเพศมีความรู้สึกนึกคิด ความอ่อนไหวทางอารมณ์ ความรอบคอบ การไตร่ตรองและการตัดสินใจที่แตกต่างกัน รวมไปถึงสรีระร่างกายที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน พฤติกรรมการท่องเที่ยวของทั้งสองเพศก็ย่อมแตกต่างกัน ในส่วนของตัวแปรอายุที่สามารถแบ่งช่วงอายุของบุคคลวัยทำงานได้ 2 ช่วงคือ วัยผู้ใหญ่ตอนต้น ช่วงอายุ 20-40 ปี และวัยกลางคน ช่วงอายุ 40-60 ปี ทั้งสองช่วงวัยมีความแตกต่างกันในด้านของสภาวะร่างกายและสุขภาพ จุดประสงค์การท่องเที่ยวและความต้องการในการท่องเที่ยวย่อมแตกต่างกัน นอกจากนี้ ตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือนก็เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ ระดับรายได้ที่แตกต่างกันย่อมทำให้เกิดกำลังการใช้จ่ายใช้สอยในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งความแตกต่างในข้างต้นของตัวแปรเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทำให้เกิดพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่าง จึงเหมาะที่จะใช้ในการศึกษาว่า ตัวแปรเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไรนั่นเอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

สิ่งที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งในงานบริการนั้นคือ ‘คุณภาพบริการ’ เพราะการบริการที่ดีซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและเกิดความพึงพอใจย่อมมาจากการบริการที่ดีและมีคุณภาพนั่นเอง คำว่า ‘คุณภาพบริการ’ นั้นถูกนิยามและให้ความหมายไว้อย่างหลากหลายตามความรู้และความคิดเห็นจากนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

ความหมายของคุณภาพบริการ

ความหมายของคำว่า ‘คุณภาพบริการ’ ได้ถูกนิยามไว้อย่างหลากหลายทั้งในทัศนะของนักวิชาการไทยและนักวิชาการต่างชาติ ซึ่งมีความน่าสนใจดังที่จะกล่าวต่อไปนี้

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และ พรภักทรวดี วงศ์ปิ่นทะนัน (2557) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ (Service Quality) ไว้ว่า คุณภาพบริการเป็นเรื่องสำคัญและเรื่องแรกของการวางแผนดำเนินธุรกิจหรือกิจการใดๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับเป้าหมาย คือลูกค้าหรือตลาดหรือคู่แข่งทางการค้า เพราะหากคุณภาพบริการของเราต่ำกว่าคู่แข่งชั้น โอกาสความสำเร็จของเราก็ย่อมมีน้อยลง

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือ ผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ให้ความคิดเห็นว่า คุณภาพบริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry, 1985) ได้กล่าวถึงคำว่า คุณภาพบริการไว้ ซึ่งพอสรุปความหมายและความสำคัญได้ดังนี้ คุณภาพบริการนั้นเป็นการให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการหรืออาจจะเกินกว่าความคาดหวังที่ผู้รับบริการตั้งไว้ก็ได้ ซึ่งจะรู้ได้ก็ต่อเมื่อมีการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมต่อการบริการจากการรับรู้ของผู้รับบริการนั่นเอง ซึ่งนักวิชาการกลุ่มนี้มีผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ

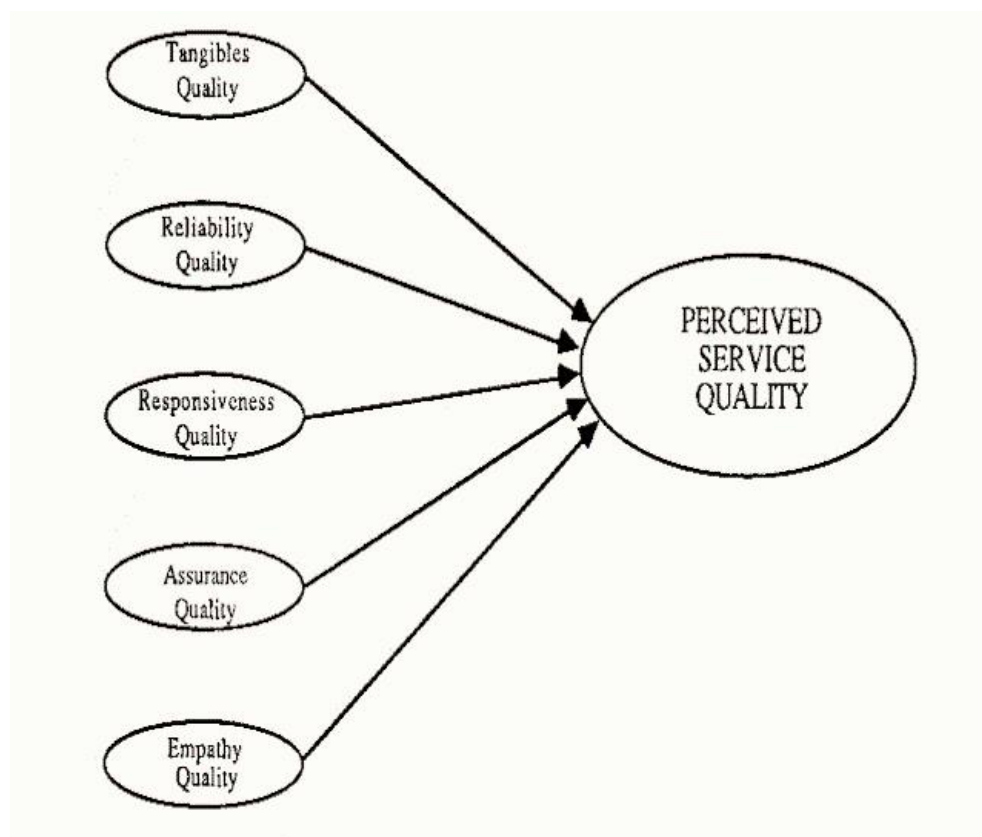
การประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการ เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร และได้ข้อสรุปที่น่าสนใจว่า การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

วิเชอร์ และ คอร์เนย์ (Wisher and Corney, 2001) กล่าวว่า คุณภาพบริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่าคุณภาพบริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเป็นเลิศของบริการ (Superiority of the service)

จากการศึกษาความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ (Service quality) ทั้งในทัศนะของนักวิชาการชาวไทยและชาวต่างชาติ สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ คือ การบริการที่ดีที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี โดยในการบริการนั้นๆ ต้องคำนึงถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ผู้ให้บริการจำเป็นต้องทราบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังอย่างไรในการเข้าใช้บริการ และประเมินว่าการบริการที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าจะได้รับเมื่อมาใช้บริการนั้น จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจหรือไม่ หากสามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจ หรือบริการเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า นั้นแสดงว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพนั่นเอง ซึ่งความสำคัญของคุณภาพบริการในธุรกิจบริการต่างๆ นับว่ามีความสำคัญมากต่อการดำเนินธุรกิจเพราะหากผู้ให้บริการสามารถรับรู้ได้ถึงความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการได้นั้น ก็จะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ด้วยการบริการที่ดีและมีคุณภาพ

เครื่องมือศึกษาคุณภาพบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพบริการที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน มีชื่อเรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการที่ถูกคิดค้นและพัฒนาขึ้นโดย พาราซุรามาน ซีแธมล์ และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) นักวิชาการผู้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพบริการ โดยได้แบ่งระยะของการศึกษาวิจัยออกเป็น 4 ระยะ ในระยะที่ 1 ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง จากนั้นนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ ส่วนระยะที่ 2 ทำการวิจัยเชิงประจักษ์ มุ่งเน้นศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ และใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุง จึงทำให้เกิดเป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ต่อมาระยะที่ 3 จึงได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์อีกครั้งเหมือนกับในระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่างๆ มากขึ้น และมีการดำเนินงานที่หลายขั้นตอนขึ้น จากนั้นจึงนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยใช้วิธีการจัดสัมมนาในกลุ่ม ผู้เข้าร่วมคือ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ มีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหาร และสุดท้ายคือการทำวิจัยสำรวจในทุกๆ กลุ่ม และในระยะที่ 4 จะมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการโดยเฉพาะ จะเห็นได้ว่าจากงานวิจัยดังกล่าวมีการศึกษาหลายระยะ หลายขั้นตอน เครื่องมือที่ได้และผลที่ได้ออกมาจึงประสบผลสำเร็จและมีคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งภายหลังจากงานวิจัยได้ถูกเผยแพร่ออกไป นับได้ว่าเป็นงานวิจัยที่มีชื่อเสียงและเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ (Service marketing)



ภาพที่ 2 แสดงแผนภาพ 10 มิติของคุณภาพบริการ

(ที่มา: Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)

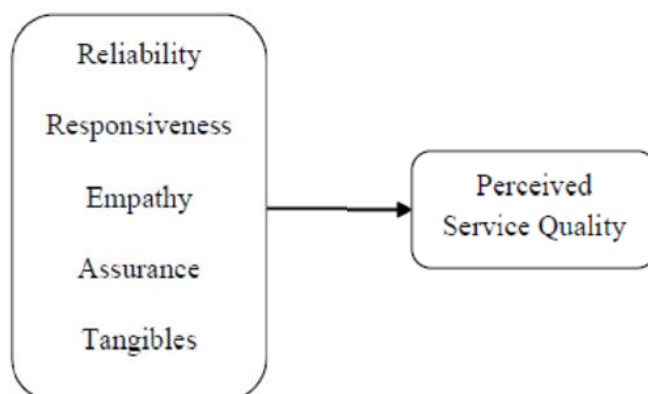
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากภาพที่ 2 เป็นการแสดงแผนภาพ 10 มิติของคุณภาพบริการ ซึ่งมาจากงานวิจัยของ พาราซูรามาน ซีแฮมล์ และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ที่ได้กำหนดมิติของคุณภาพบริการ (Dimension of service quality) ไว้ 10 ด้านดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือที่จับต้องได้ในการให้บริการ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

4. สมรรถนะ (Competence) หมายถึง มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัย ความนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย หรือปัญหา
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และการ สื่อความหมาย
10. การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer) การค้นหาและทำความเข้าใจ ความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาในภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพบริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งหมด 12 กลุ่ม ซึ่งได้คำตอบจากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ และได้ทำการจับกลุ่มให้เหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพบริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความคาดหวังในบริการจากองค์กรหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากการได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และแปลผลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ หากผลลัพธ์อยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่า องค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพบริการในระดับดี ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว พบว่า SERVQUAL สามารถยุบรวมบางมิติจากเดิมที่มี 10 ด้าน ให้เหลือเพียง 5 ด้านหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้านเดิมอยู่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)



ภาพที่ 3 แสดงแผนภาพ 5 มิติของคุณภาพบริการ

(ที่มา: Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)

จากภาพที่ 3 แสดงถึงการยุบรวม 10 มิติที่ใช้วัดคุณภาพบริการ ให้เหลือเพียง 5 ด้านหลัก โดยยุบมิติด้านสมรรถนะ (Competence) ด้านความมีไมตรีจิต (Courtesy) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) และด้านความปลอดภัย (Security) รวมเป็นหนึ่งด้านคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และยุบมิติด้านการเข้าถึงบริการ (Access) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) และด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer) รวมเป็นหนึ่งด้านคือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ดังนั้นคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ประกอบไปด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ตลอดจนการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ เอกสารต่างๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ถึงความห่วงใย การดูแลเอาใจใส่ และการมีความตั้งใจที่ดีของผู้ให้บริการ ด้วยบริการที่ถูกรับเสนอออกมาเป็นรูปธรรมหรือเป็นลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้ จำต้องได้นี้เองจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ โดยที่การบริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของการบริการ เมื่อมีความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจในการใช้บริการได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การมีความพร้อมอย่างเต็มที่ที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการ ได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่จะต้องแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี รวมถึงใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

ในปัจจุบัน SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง เช่นเดียวกับธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่เป็นธุรกิจด้านการบริการที่สามารถนำเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการอย่าง SERVQUAL มาใช้กับการบริการได้ เพื่อให้สามารถเข้าถึงและเข้าใจผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ตลอดจนสามารถนำวิธีการประเมินผลคุณภาพบริการมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพอีกด้วย เพราะเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการอย่าง SERVQUAL มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเป้าหมายของธุรกิจตนเองว่าผู้รับบริการมีความต้องการในบริการอย่างไร และยังเป็นเทคนิคที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการในธุรกิจของตนเองด้วย หรืออาจจะประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพบริการ เพื่อเป้าหมายในการพัฒนาการบริการให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาปรับปรุงจากผู้ให้บริการก่อน เพื่อให้เกิดการส่งมอบบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการต่อไป

งานวิจัยนี้ศึกษาตัวแปรคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) เนื่องจากคุณภาพบริการดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นจากการศึกษาวิจัยของ พาราสุรามาน ซีแทมล์ และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) โดยมีการทดลองและใช้เข้ามาแล้ว

หลายครั้ง ทำให้มีความน่าเชื่อถือสามารถอ้างอิงได้ว่า คุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านนั้น เป็นตัวกำหนดบริการที่ดีและมีคุณภาพ เพราะฉะนั้นแล้วการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จึงสามารถอ้างอิงคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านในข้างต้นได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและความคาดหวังในคุณภาพบริการ

ความหมายของความคาดหวัง

คุณภาพของการให้บริการจัดเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในงานบริการต่างๆ ซึ่งในคุณภาพของการให้บริการนั้นๆ ต้องคำนึงความต้องการของผู้รับบริการด้วย เพราะฉะนั้นความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการจึงมีความสำคัญในงานบริการเช่นกัน ดังนั้นผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความหมายของความคาดหวังได้ถูกนิยามและให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

ซิฆนุกร พรภาณวิษุทธ์ (2540) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และ พรภัทรวิ วงศ์ปันทะนัน (2557) ให้ความหมายของความคาดหวังว่าหมายถึง สภาวะทางจิตที่เป็นความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นว่า ควรจะมีหรือควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น โดยให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริการประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

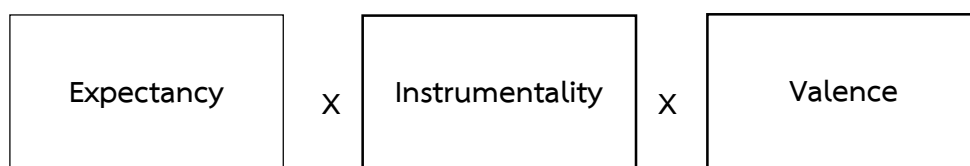
ออกซ์ฟอร์ด (Oxford, 2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นความเชื่อเป็นความรู้สึกนึกคิด ของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะเป็น หรือควรจะเป็นเกิดขึ้น

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ‘ความคาดหวัง (Expectancy)’ ตามที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำนิยามไว้ จึงพอสรุปได้ว่า ความคาดหวังนั้นคือการคาดการณ์ล่วงหน้าของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ยังไม่เกิดขึ้น หรือยังมาไม่ถึง แต่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยคาดการณ์หรือหวังเอาไว้ว่าจะไปไปตามความต้องการของตนเองและเป็นไปใน

ทิศทางที่ดี ซึ่งความคาดหวังของแต่ละบุคคลนั้นย่อมแตกต่างกันออกไปตามความต้องการ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลนั้น โดยความคาดหวังจะเกิดได้ทั้งกับการคาดหวังต่อเหตุการณ์ และการคาดหวังต่อตัวบุคคลนั่นเอง เพราะฉะนั้นความหมายของ ความคาดหวังในคุณภาพบริการพอประยุกต์ได้ว่า หมายถึง การคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการโดยหวังเอาไว้ว่า การเข้ารับบริการที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตจะเป็นไปทิศทางที่ดี เป็นไปตามความต้องการของตนเอง มีคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังที่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย คือ ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom, 1964) ซึ่งได้อธิบายถึง ความคาดหวังไว้ว่า เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคล ความต้องการ เหตุผล ในการที่จะกระทำกิจกรรมใดๆ เพื่อให้ผลตอบแทนตามที่ตนต้องการหรือความคาดหวังเกิด จากคุณค่าของสิ่งที่มาล่อใจ เช่น รางวัล เงิน สิ่งของตอบแทน เป็นต้น ที่จะได้รับ ถ้าสิ่งของเหล่านั้นมีคุณค่าสำหรับเขา ประกอบกับเขามีความสามารถหรือมีความหวังที่จะไปได้เขาจะเกิดความสนใจที่จะกระทำทันที หากจะสรุปคำอธิบายดังกล่าวให้กระชับขึ้นได้ดังนี้ ความคาดหวังก็คือ ความต้องการที่จะกระทำกิจกรรมต่างๆ และคาดหวังว่าเมื่อทำแล้วจะได้ผลตามที่ต้องการ หรือเกิดจากการที่มีสิ่งล่อใจ สิ่งของตอบแทนทำให้เกิดความคาดหวัง และถ้าสิ่งของนั้นมีคุณค่าพอก็จะสามารถดึงดูดความสนใจและทำให้เกิดความคาดหวังในสิ่งนั้นๆ



ภาพที่ 4 แสดงแผนภาพทฤษฎีแห่งความคาดหวัง

(ที่มา: Vroom, 1964)

จากภาพที่ 4 อธิบายได้ว่า ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวรูม (Vroom, 1964) หรือเรียกว่า ทฤษฎี V. I. E. มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ เมื่อบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้แล้ว บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อยๆ

จากแนวความคิดในข้างต้น แสดงให้เห็นว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่างๆ และจะเลือกทางเลือกที่คิดหรือเชื่อมั่นว่า ทางเลือกนั้นจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ตอบสนองต่อความต้องการได้มากที่สุด นั่นหมายถึง การที่บุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนสูงที่สุดนั่นเอง โดยปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom, 1964) มี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง หรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นในพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งตามมา โดยความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0 และ 1 โดย 0 คือ ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลลัพธ์เลย 1 คือ มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ

2. ความพอใจ คือ ความพึงพอใจของบุคคลต่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งความพอใจนั้น อาจจะเป็นบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและผลลัพธ์ที่ออกมาว่าตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังเพียงใด

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สอง ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง หมายถึง ผลการปฏิบัติที่สืบเนื่องมาจากการกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งแล้วได้เป็นผลตอบแทนออกมา ส่วนผลลัพธ์ระดับที่สอง คือ การต่อยอดจากผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง เรียกว่าเป็นผลที่ต่อเนื่องมาจากระดับที่หนึ่งนั่นเอง

4. สี่กกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและระดับที่สองตามทัศนคติของ Vroom นั้น สี่กกลางจะอยู่ภายในช่วง +1.0 แสดงถึงความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ระดับที่ 1 และ 2 แต่ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่ 1 และ 2 สี่กกลางจะมีค่าเท่ากับ 0

นอกจากทฤษฎีความคาดหวังที่ได้กล่าวไปแล้วในข้างต้น ยังมีทฤษฎีของความคาดหวังของ ซีแธมส์ พาราซุรามาน และ เบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990) ได้ระบุถึงทฤษฎีความคาดหวังที่เกี่ยวข้องปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกิดจากการได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น หมายถึง ผู้รับบริการจะเกิดความคาดหวังขึ้นตามที่ได้รับรู้มาจากการบอกเล่าและจากคำแนะนำของบุคคลอื่น คาดหวังว่าจะเป็นไปตามสิ่งที่รับรู้จากคำบอกเล่าเหล่านั้น

2. ปัจจัยที่เกิดจากความต้องการของแต่ละบุคคล หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดมาจากความต้องการของผู้รับบริการเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไปและความคาดหวังนั้นก็ก็จะแตกต่างกันตามความต้องการนั้นเช่นกัน

3. ปัจจัยที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต หมายถึง ประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเคยได้รับมาในอดีตจะมีผลต่อความคาดหวัง นั่นหมายถึงถ้าเคยได้รับประสบการณ์ที่ดีก็จะมีความคาดหวังที่มากยิ่งขึ้น แต่หากเคยรับประสบการณ์ที่ไม่ดีมาก่อนก็จะความคาดหวังในระดับที่ต่ำลง

4. ปัจจัยที่เกิดจากข่าวสารจากสื่อและจากผู้ให้บริการ หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดมาจากการรับรู้ข่าวสารจากสื่อต่างๆ หรือจากผู้ให้บริการเอง ซึ่งให้ข้อมูลกับผู้รับบริการแล้วทำให้ผู้รับบริการเกิดความคาดหวังขึ้น

5. ปัจจัยที่เกิดจากราคา หมายถึง ราคาของการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องจ่ายเป็นจำนวนมากหรือน้อยนั้น ย่อมส่งผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการทั้งสิ้น โดยผู้รับบริการจะคาดหวังถึงความคุ้มค่าของการรับบริการนั้นๆ

และยังมีแนวคิดของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และ พรภัทรวดี วงศ์ปิ่นทะนัน (2557) ที่ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความคาดหวังได้ 5 องค์ประกอบ โดยสามารถนำมาประยุกต์รวมกับ คุณภาพบริการและสามารถอธิบายองค์ประกอบของความคาดหวังในคุณภาพบริการได้ดังนี้

1. เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) เป็นคำบอกเล่าของผู้อื่น หรือผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อนว่าดี มีคุณภาพหรือคุณภาพบริการดี ซึ่งการรับรู้จากคำบอกเล่าของผู้อื่นจะเชื่อหรือไม่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ฟังเอง

2. เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล (Personal Need) เป็นความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีความคาดหวังในคุณภาพบริการว่าจะเป็นไปได้ตามความต้องการของตนหรือไม่ ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลก็ย่อมแตกต่างกัน

3. เกิดจากประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) เป็นความคาดหวังซึ่งสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในอดีตของผู้รับบริการที่เคยเข้าใช้บริการมาก่อนว่าได้รับบริการที่ดีหรือไม่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อความคาดหวังในการเข้าใช้บริการในครั้งต่อไป

4. เกิดจากผู้ให้บริการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ไปสู่ผู้รับบริการ (External Communication to Customer) เป็นความคาดหวังในคุณภาพบริการที่เกิดจากการที่ผู้ให้บริการทำการสื่อสาร หรือทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรู้ว่ามีบริการที่มีคุณภาพดีมีมาตรฐาน ซึ่งผู้รับสื่อจะเชื่อหรือไม่ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง

5. เกิดจากการศึกษาข้อมูลของคู่แข่ง (Competitor) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการศึกษาข้อมูลคุณภาพบริการของคู่แข่ง

ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ทฤษฎีความคาดหวังแสดงให้เห็นถึงการเกิดความต้องการของบุคคล โดยเกิดจากการมีสิ่งมากระตุ้นหรือสิ่งล่อใจ เช่น รางวัล สิ่งตอบแทน หรือผลประโยชน์ที่คุ้มค่า เมื่อบุคคลต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง เพราะสิ่งเหล่านั้นจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยบุคคลนั้นจำเป็นต้องแสวงหาเครื่องมือที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง เพื่อให้เกิดความพอใจในสิ่งที่ได้มา ทั้งหมดที่กล่าวมา จึงทำให้เกิดเป็นความคาดหวัง คาดหวังว่าจะทำในสิ่งที่ต้องการและคาดหวังว่าจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือตั้งใจไว้ และเมื่อกล่าวทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการ จะกล่าวได้ว่าการที่ผู้รับบริการเกิดความต้องการใช้บริการด้วยแรงกระตุ้น หรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากบริการ ผู้รับบริการจึงแสวงหาทางที่จะนำมาซึ่งการเข้ารับบริการ และผู้รับบริการจะมีความคาดหวังว่าจะได้เข้ารับบริการ รวมถึงคาดหวังใน

ผลลัพธ์ภายหลังการบริการด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า มีปัจจัยและองค์ประกอบหลายประการที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นคำบอกเล่าแบบปากต่อปากจากผู้อื่น ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ที่เคยได้รับมาในอดีต ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ รวมถึงปัจจัยด้านราคาและคู่แข่งในการให้บริการ ซึ่งปัจจัยและองค์ประกอบเหล่านี้มีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้งสิ้น

การกำหนดความคาดหวังในคุณภาพบริการ

การกำหนดความคาดหวังตามที่ อารัญญ บัญชัย และจินนา ต้นศรารวิฑูร (2546) ได้กล่าวไว้ มี 3 ปัจจัยหลักๆ และสามารถนำมาประยุกต์รวมกับคุณภาพบริการ พร้อมทั้งสามารถอธิบายการกำหนดความคาดหวังในคุณภาพบริการได้ดังนี้

1. ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมของการให้บริการ ทำให้เกิดความคาดหวังและการแสดงออกที่แตกต่างกัน เพราะความคิด ความต้องการความคาดหวังในคุณภาพบริการของแต่ละบุคคลก็จะเน้นในเรื่องที่แตกต่างกัน

2. ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งก่อนของผู้รับบริการ โดยหากผู้รับบริการเคยได้รับประสบการณ์การให้บริการที่ดีมาก่อน ก็จะทำให้เกิดระดับความคาดหวังในการใช้บริการครั้งต่อไปที่เทียบเท่าหรือสูงกว่าเดิมซึ่งในทางตรงกันข้ามผู้รับบริการอาจจะลดความคาดหวังลงมาก็ได้ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าคุณภาพที่ได้รับจากการบริการจริง

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินค่า เนื่องจากความคาดหวังนั้น เป็นความรู้สึกนึกคิด การคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการประเมินค่าความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการนั้นเป็นการประเมินค่าแบบนามธรรม ซึ่งการประเมินค่าของผู้รับบริการแต่ละคนที่มีต่อคุณภาพบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ยังมีการกำหนดความคาดหวัง โดยที่สามารถนำมาประยุกต์กับคุณภาพบริการตามแนวคิดของ พัชรี มหาลาภ (2538) ที่กล่าวถึงการกำหนดความคาดหวังไว้ 3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันนั้น กำหนดให้เกิดความคาดหวังในคุณภาพบริการของแต่ละบุคคลแตกต่างกันด้วย

2. ประสบการณ์ที่ผ่านมา การที่ผู้รับบริการเคยได้รับประสบการณ์ในการบริการที่ผ่านมา เป็นอย่างไร จะเป็นตัวกำหนดความคาดหวังในครั้งถัดไปของการใช้บริการนั่นเอง

3. การประเมินความเป็นไปได้ เป็นการประเมินถึงความเป็นไปได้ที่จะได้รับจากการบริการ ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดความคาดหวังในคุณภาพบริการจากการประเมินดังกล่าว

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น การกำหนดความคาดหวังในคุณภาพบริการ ขึ้นอยู่กับตัวผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็น ความคิด ความต้องการ ความรู้สึก ประสบการณ์การที่เคยผ่านมาและการประเมินค่าของคุณภาพบริการที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งตรงกับคำนิยามของความคาดหวัง ที่กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลนั้นย่อมแตกต่างกัน เนื่องมาจากความต้องการของแต่ละบุคคล แตกต่างกัน และจากการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังในคุณภาพบริการ พบว่า ความคาดหวังเป็นตัวชี้วัดอย่างหนึ่ง que แสดงถึงความสำเร็จของการให้บริการ รวมไปถึงประเมินได้ว่าคุณภาพบริการนั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการหรือไม่ เพราะฉะนั้นแล้วการพัฒนาคุณภาพบริการของริสอร์ทเพื่อสุขภาพก็จำเป็นต้องใช้เรื่องของความคาดหวังในคุณภาพบริการมาเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยสามารถนำประโยชน์จากการรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

การเลือกใช้บริการในสถานที่ใด สถานที่หนึ่ง ขึ้นกับการตัดสินใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งคำว่า การตัดสินใจ (Decision Making) ได้ถูกนิยามและให้ความหมายโดยนักวิชาการไว้อย่างแตกต่างกัน ดังนี้

ความหมายของการตัดสินใจ

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2540) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง การเลือกที่จะปฏิบัติ หรือเลือกที่จะไม่ปฏิบัติ และการเลือกทางดำเนินการที่เห็นว่าดีที่สุดทางใดทางหนึ่งจากทางเลือกที่มีอยู่หลาย ๆ ทาง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

สมคิด บางโม (2548) กล่าวถึงความหมายของการตัดสินใจว่าหมายถึง การตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติซึ่งมีหลายทางเป็นแนวปฏิบัติไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การตัดสินใจนี้อาจเป็นการตัดสินใจที่จะ

กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งหลายอย่างเพื่อความสำเร็จตรงตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ในทางปฏิบัติการตัดสินใจมักเกี่ยวข้องกับปัญหาที่ยุ่งยากสลับซับซ้อน และมีวิธีการแก้ปัญหาให้วินิจฉัยมากกว่าหนึ่งทางเสมอ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้วินิจฉัยปัญหาว่าจะเลือกส่งการปฏิบัติโดยวิธีใดจึงจะบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุดและบังเกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรนั้น

วิลโล จิระวัชร (2548) การตัดสินใจ หมายถึง การเลือกการปฏิบัติที่เห็นว่าดีที่สุดจากหลายๆ ทางที่มีอยู่ โดยพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อเลือกสิ่งที่ดีที่สุดในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

จากการศึกษาความหมายที่นักวิชาการได้ให้ไว้เกี่ยวกับคำว่า ‘การตัดสินใจ’ (Decision Making) สรุปได้ว่า การตัดสินใจ ก็คือการค้นหาทางเลือกโดยผ่านกระบวนการหรือเทคนิคในการเลือก ทางเลือกที่หลากหลายให้เหลือเพียงทางเลือกเดียวที่เหมาะสมที่สุดเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาหรือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

องค์ประกอบของการตัดสินใจ

การตัดสินใจในแต่ละครั้งย่อมมีองค์ประกอบหลายอย่างที่ส่งผลต่อการตัดสินใจนั้นๆ ไชย ฌ พล (2550) กล่าวถึง องค์ประกอบของการตัดสินใจ ไว้ 14 ประการ ดังนี้

1. ปรรณนา หมายถึง ความต้องการส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดการตัดสินใจ
2. เหตุผล หมายถึง เหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจ
3. ความรู้สึก หมายถึง การตัดสินใจเลือกโดยใช้ความรู้สึกเป็นหลัก
4. อารมณ์ หมายถึง การใช้อารมณ์ในการตัดสินใจเลือกสิ่งต่างๆ
5. สิ่งเร้าแวดล้อม หมายถึง สิ่งกระตุ้นภายนอกที่อยู่รอบตัวที่ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจเลือก
6. รสนิยม หมายถึง การตัดสินใจเลือกจากความชื่นชอบส่วนบุคคล
7. ประโยชน์ หมายถึง การตัดสินใจเลือกจากประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
8. กรรม หมายถึง การตัดสินใจโดยใช้ความเชื่อส่วนบุคคลเกี่ยวกับเรื่องกรรม
9. ความจำเป็น หมายถึง ความจำเป็นที่ทำให้เกิดการตัดสินใจ
10. ความรับผิดชอบ หมายถึง การตัดสินใจในสิ่งต่างๆ เนื่องมาจากความรับผิดชอบ

11. ปัญหาทราบผลต่อเนื่อง หมายถึง การใช้สติปัญญา ความรู้ วิเคราะห์ถึงผลที่จะเกิดจากการตัดสินใจแล้วจึงตัดสินใจ

10. ความสัมพันธ์ หมายถึง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเหตุและผลก่อนเกิดการตัดสินใจ จากนั้นจึงทำการตัดสินใจ

11. ประสบการณ์ หมายถึง การตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ในอดีตที่เคยผ่านมาเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจในสิ่งต่างๆ

14. ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การตัดสินใจจากข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับมา

นอกจากองค์ประกอบในการตัดสินใจที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น ไชย ฌ พล (2550) ยังได้กล่าวถึง องค์ประกอบในการตัดสินใจที่สำคัญอีก 4 ประการ ดังนี้

1. ผู้ทำการตัดสินใจ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุด เพราะการตัดสินใจจะเกิดขึ้นได้ย่อมมาจากบุคคลผู้ทำการตัดสินใจซึ่งการตัดสินใจจะดีหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับผู้ทำการตัดสินใจเช่นกัน เพราะฉะนั้นผู้ทำการตัดสินใจต้องมีข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ที่เพียงพอ มีเหตุและมีผลที่ดีในการตัดสินใจ จึงนำมาซึ่งการตัดสินใจที่ดีและเหมาะสมที่สุด

2. ประเด็นปัญหาที่ต้องตัดสินใจ เป็นอีกหนึ่งในองค์ประกอบในการตัดสินใจที่มีความสำคัญ เพราะการตัดสินใจนั้นต้องสอดคล้องกับประเด็นปัญหาที่มีอยู่ เพื่อใช้การตัดสินใจให้เกิดประโยชน์กับการแก้ปัญหาเหล่านั้นๆ

3. ทางเลือกต่างๆ ที่บรรลุเป้าหมายได้ คือ การค้นหาทางเลือกที่ดีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยต้องพยายามค้นหาทางเลือกที่ดีและดีกว่าอยู่เสมอ ดังนั้นควรสร้างทางเลือกไว้มากกว่าสองทางเลือกเพื่อให้ได้มาซึ่งทางเลือกที่ดีที่สุดนั่นเอง

4. สภาพการณ์ที่ทำการตัดสินใจในการตัดสินใจนั้น ผู้ตัดสินใจต้องคำนึงถึงสภาพการณ์ในการตัดสินใจด้วย ซึ่งแบ่งสภาพการณ์ได้ 3 แบบ คือ 1.) สภาพการณ์ที่แน่นอน ที่ทราบคำตอบหรือทราบผลของทางเลือกต่างๆ ภายหลังจากการตัดสินใจอยู่แล้วว่าจะเกิดสิ่งใดขึ้น การตัดสินใจในสภาพการณ์นี้ย่อมมีโอกาสถูกต้องมากที่สุด 2.) สภาพการณ์ที่เสี่ยง คือ สภาพการณ์ที่ผู้ทำการตัดสินใจทราบทางเลือกต่างๆ รวมถึงทราบโอกาสและความน่าจะเป็นที่จะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นสภาพการณ์ที่ผู้ตัดสินใจต้องเลือกเมื่อพบว่ามีโอกาสได้รับประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ 3.) สภาพการณ์ที่ไม่แน่นอน เป็นสภาพการณ์ที่ผู้ตัดสินใจทราบถึงทางเลือกต่างๆ แต่ไม่ทราบถึงผลที่จะเกิดขึ้นภายหลัง

การตัดสินใจ และไม่อาจคาดคะเนความน่าจะเป็นได้ ดังนั้นผู้ตัดสินใจไม่ควรตัดสินใจใดๆ ทั้งสิ้น จนกว่าจะได้รับข้อมูลสารสนเทศที่น่าเชื่อถือและเพียงพอสำหรับการตัดสินใจ

และยังมีองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของบุคคล กล่าวไว้โดย เอนก สุวรรณบัณฑิต (2556) เกี่ยวกับองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของบุคคลมี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ครอบครัว เป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญ เนื่องจากครอบครัวนั้นเป็นจุดเริ่มต้นของการที่ บุคคลจะแสดงพฤติกรรมในสังคม รวมไปถึงความคิด ค่านิยม ความเชื่อของครอบครัว ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจของบุคคล

2. สังคม หมายถึง สภาพการณ์แวดล้อมทางสังคมของบุคคลๆ หนึ่งจะมีผลต่อการกระทำ พฤติกรรม ความคิด และการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

3. วัฒนธรรม เป็นตัวกำหนดรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในสังคม โดยการที่มีวัฒนธรรม แตกต่างกันไปออกไปตามภูมิภาค ถิ่นที่อยู่ และเชื้อชาติ ซึ่งวัฒนธรรมของแต่ละบุคคลจะส่งผลต่อ ความคิด การใช้ชีวิต และการตัดสินใจที่ต่างกันออกไป

4. เศรษฐกิจ สภาวะทางเศรษฐกิจ สถานะทางการเงินของบุคคลเป็นอีกองค์ประกอบสำคัญ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของบุคคลนั้นๆ

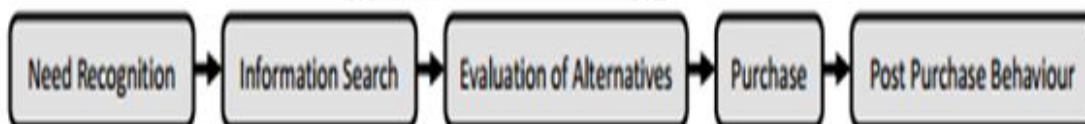
5. อิทธิพลทางสิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งแวดล้อม สภาพความเป็นอยู่แวดล้อมของตัวบุคคล ส่งผลต่อพฤติกรรม การแสดงออก และการตัดสินใจของบุคคลนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการตัดสินใจเกิดจากหลายองค์ประกอบ โดยหลาย องค์ประกอบนั้นเกิดจากความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึก ความชื่นชอบ และอีกหลายองค์ประกอบ เกิดจากความคิด เหตุผล ประสบการณ์และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ในบางครั้งของการตัดสินใจ อาจเกิดจากองค์ประกอบด้านความต้องการ ความรู้สึกเพียงด้านเดียว แต่ในบางครั้งการตัดสินใจก็ อาจเกิดจากความคิด ความเป็นเหตุเป็นผลเพียงอย่างเดียว ซึ่งการตัดสินใจที่ตินั้น ควรที่จะประกอบ ไปด้วยองค์ประกอบในหลายๆ ด้าน เพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่ดีที่สุด และยังมีองค์ประกอบทางด้าน ครอบครัว สังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมรอบตัวของบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของ บุคคลนั้นทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังต้องมีองค์ประกอบหลักนั้นคือ ผู้ตัดสินใจ ปัญหาที่ต้องตัดสินใจ ทางเลือกในการตัดสินใจ และสภาพการณ์ที่ต้องตัดสินใจสิ่งเหล่านี้ทำให้ทราบว่าการตัดสินใจนั้นไม่ได้ เกิดขึ้นแค่เพียงคิดแล้วทำเลย หรือเกิดขึ้นจากอารมณ์ชอบแล้วจึงกระทำเท่านั้น หากแต่ต้อง

ผ่านขั้นตอนที่หลากหลาย โดยเฉพาะในการตัดสินใจทำเรื่องที่สำคัญ หรือเรื่องที่จะส่งผลอย่างมาก กับตัวผู้ตัดสินใจ องค์กรและบุคคลรอบข้าง ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการของผู้รับบริการย่อมเกิดจาก องค์กรประกอบการตัดสินใจดังที่กล่าวมาแล้วเช่นกัน

กระบวนการตัดสินใจซื้อหรือเลือกใช้บริการ

การตัดสินใจใช้บริการ ก็คือการตัดสินใจซื้อบริการนั่นเอง โดยกระบวนการตัดสินใจซื้อเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ให้บริการต้องทำความเข้าใจให้ได้ว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของลูกค้าสินค้าหรือบริการของตนเองเป็นอย่างไร เหมือนที่ คอทเลอร์ และ เคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2012) กล่าวว่า ‘บทบาทสำคัญของจิตวิทยาขั้นพื้นฐานของกระบวนการนั้นเราจะต้องเข้าใจก่อนว่ากระบวนการตัดสินใจซื้อของลูกค้ามันทำกันอย่างไร’ โดยที่นักวิชาการได้กล่าวถึงโมเดล 5 ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งประกอบไปด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ โดยไม่ได้มีข้อจำกัดแต่อย่างใดว่าลูกค้าจำเป็นจะต้องทำตามลำดับกระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอน เพราะในบางครั้งลูกค้าอาจจะข้ามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งไป หรือทำในทิศทางที่ย้อนกลับของกระบวนการดังกล่าวก็เป็นได้



ภาพที่ 5 แสดงแผนภาพกระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอน

(ที่มา: Kotler & Keller, 2012)

จากภาพที่ 5 สามารถอธิบายรายละเอียดของกระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอน (Kotler & Keller, 2012) ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 การรับรู้ปัญหา (Need Recognition) คือ การที่ลูกค้ารับรู้ว่าการต้องการของตนเองคืออะไร สินค้าหรือบริการประเภทใดที่ตนเองต้องการ รวมไปถึงการมีความจำเป็นต้องใช้ และการที่บุคคลจะรับรู้ถึงความต้องการภายในของตนเองนั้น อาจเกิดขึ้นเองหรืออาจเกิดขึ้นจากสิ่งกระตุ้นทั้งภายในและภายนอก ซึ่งสิ่งกระตุ้นอาจเป็นความต้องการ

ของร่างกาย (Physiological Needs) หรือ ความต้องการที่เป็นความปรารถนา (Acquired Needs) เป็นความต้องการด้านจิตวิทยา (Psychological Needs) เมื่อมีความต้องการเกิดขึ้นถึงระดับหนึ่ง ก็จะกลายเป็นสิ่งกระตุ้น และบุคคลก็จะเกิดการเรียนรู้ที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นนั้น ตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการหรือสิ่งกระตุ้นที่เกิดขึ้น

ขั้นที่ 2 การค้นหาข้อมูล (Information Search) เมื่อความต้องการถูกกระตุ้นมากพอในระดับหนึ่งหรือเมื่อลูกค้าตอบสนองต่อสิ่งที่มีกระตุ้น สิ่งที่มาคือ ลูกค้าจะดำเนินการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ตนเองต้องการมากขึ้น แต่ในบางครั้งความต้องการที่เกิดขึ้น ไม่สามารถถูกตอบสนองได้ทันที อย่างไรก็ตามความต้องการนั้นจะถูกจดจำไว้และหาทางสนองความต้องการในภายหลัง หากความต้องการได้ถูกสะสมไว้มากๆ จะทำให้เกิดภาวะอย่างหนึ่งขึ้นมาแทนคือ ความตั้งใจให้ได้รับการสนองความต้องการ และลูกค้าจะพยายามค้นหาข้อมูลเพื่อหาทางสนองความต้องการที่ถูกกระตุ้นจึงเป็นสาเหตุสำคัญที่นักการตลาดจะต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลซึ่งลูกค้าแสวงหา และอิทธิพลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเลือก ซึ่งแหล่งข้อมูลของลูกค้าประกอบด้วย 5 กลุ่ม คือ

1. แหล่งบุคคล (Personal Sources) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน คนรู้จัก เป็นต้น
2. แหล่งการค้า (Commercial Sources) ได้แก่ สื่อโฆษณา พนักงานขาย ตัวแทนการค้า การบรรจุภัณฑ์ การจัดแสดงสินค้า เป็นต้น
3. แหล่งประสบการณ์ (Experiential Sources) ได้แก่ การควบคุม การตรวจสอบ การใช้สินค้า เป็นต้น
4. แหล่งชุมชน (Public Sources) ได้แก่ สื่อมวลชน องค์กรคุ้มครองลูกค้า
5. แหล่งทดลอง (Experimental Sources) ได้แก่ หน่วยงานที่สำรวจคุณภาพผลิตภัณฑ์ หรือหน่วยวิจัยภาวะการตลาดของผลิตภัณฑ์

ขั้นที่ 3 การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) ขั้นตอนนี้คือ การที่ลูกค้า นำข้อมูลที่ได้มาทำการพิจารณาหาความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับก่อนการตัดสินใจซื้อ โดยวิธีการต่างๆ ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินผลทางเลือก ได้แก่ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ความคุ้มค่าของการใช้บริการ คุณภาพของสินค้าหรือบริการ ความน่าเชื่อถือ ราคาและความเหมาะสม รวมถึงการเปรียบเทียบสินค้าหรือบริการที่เหมือนกันแต่คนละตราสินค้าด้วย

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) ภายหลังจากลูกค้ามีการประเมินทางเลือกต่างๆเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สิ่งก็ตามมาคือ การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยก่อนการตัดสินใจซื้อจะมี ความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) เกิดขึ้นก่อน ความตั้งใจซื้อจะมีอยู่ 3 ปัจจัยที่จะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) ดังนี้ 1.) ทักษะคติของบุคคลอื่น (Attitudes of Others) คือการรับรู้ทักษะคติของบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งในด้านบวก และด้านลบ ซึ่งทักษะคติดังกล่าวจะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของลูกค้าตามการรับรู้มา 2.) ปัจจัยสถานการณ์ที่คาดคะเนไว้ (Anticipated Situational Factors) ลูกค้าจะคาดคะเนปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น คาดคะเนรายได้ของตนเอง การคาดคะเนต้นทุน และผลประโยชน์ที่จะได้รับจากผลิตภัณฑ์หรือบริการ 3.) ปัจจัยสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคะเนไว้ (Unanticipated Situational Factors) ขณะที่ลูกค้ากำลังตัดสินใจซื้อนั้น เกิดมีปัจจัยหรือสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคะเนไว้ล่วงหน้าเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อ เช่น ลูกค้าไม่ชอบลักษณะของพนักงานขาย ซึ่งปัจจัยสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคะเนไว้ มีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อ

ขั้นที่ 5 พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) หลังจากใช้สินค้าที่ซื้อไปแล้วหรือภายหลังจากการเข้ารับบริการ ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าจะมีการประเมินผลสินค้าหรือบริการนั้นด้วยตนเองหากเกิดความพึงพอใจก็จะเกิดความต้องการใช้สินค้าหรือบริการนั้นซ้ำอีก ซึ่งทำให้มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออีกในครั้งต่อไป แต่หากไม่พึงพอใจก็จะไม่บริโภคสินค้า หรือไม่ใช้บริการนั้นอีกต่อไปเช่นกัน โดยพฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) ที่ต้องติดตามและให้ความสนใจมีดังนี้ 1.) ความพึงพอใจภายหลังการซื้อ (Post Purchase Satisfaction) เป็นระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ภายหลังจากที่ได้ใช้สินค้า หรือใช้บริการแล้ว ความพึงพอใจอาจแบ่งออกเป็นหลายระดับ เช่น พึงพอใจมาก เฉยๆ หรือไม่พอใจ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้า และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่รับรู้ และมีผลทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อผลิตภัณฑ์หรือกลับมาใช้บริการอีกครั้ง รวมไปถึงการบอกต่อผู้อื่นเกี่ยวกับความพอใจและไม่พอใจของตนที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น 2.) การกระทำภายหลังการซื้อ (Post Purchase Actions) ความพึงพอใจหรือไม่พอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อเนื่องของลูกค้า กล่าวคือหากลูกค้ารู้สึกพึงพอใจก็มีแนวโน้มว่าจะ กลับมาซื้อผลิตภัณฑ์ หรือใช้บริการนั้นอีกครั้ง ในทางตรงกันข้ามถ้าลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจก็อาจเลิกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นไปเลยเช่นกัน และอาจบอกต่อ หรือมีการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน สื่อออนไลน์

ประเภทต่างๆ ที่เผยแพร่ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว อาจเป็นปัญหาถึงขั้นฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากบริษัทก็เป็นได้

จากกระบวนการตัดสินใจซื้อในข้างต้น ทำให้ทราบว่าก่อนการซื้อนั้นมีกระบวนการขั้นตอนของการตัดสินใจซื้อเกิดขึ้นก่อน ดังนั้นการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพก็ต้องผ่านกระบวนการขั้นตอนของการตัดสินใจซื้อเช่นกัน โดยการที่ลูกค้าทราบถึงความต้องการของตนเองตลอดจนการมีสิ่งกระตุ้นทั้งทางกายและทางใจทำให้เกิดความต้องการและพร้อมจะแสวงหาข้อมูลในสิ่งที่ต้องการนั้น เมื่อถึงจุดหนึ่งที่มีความต้องการและข้อมูลมากพอ ก็จะมีการประเมินข้อมูลที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง เพื่อเลือกทางเลือกที่ดีและเหมาะสมที่สุด ซึ่งเมื่อเลือกทางเลือกที่ดีและเหมาะสมได้ สิ่งก็ตามมาคือ ความตั้งใจซื้อและนำไปสู่การตัดสินใจซื้อในที่สุด ภายหลังจากการซื้อคือการใช้สินค้าหรือบริการแล้วเกิดเป็นการประเมินสินค้าและบริการนั้นว่าสามารถตอบสนองความต้องการได้ดีเพียงใด พอใจหรือไม่ ซึ่งจะส่งผลไปถึงการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการในครั้งต่อไปอีกด้วย

ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในประเทศไทย

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยนั้นได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจากรัฐบาลตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งมีการสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งในกลุ่มของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เมื่อปีพ.ศ. 2547 รัฐบาลมีการวางแผนพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยส่งเสริมและเพิ่มโอกาสให้มีการลงทุนธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่ที่มีศักยภาพ ซึ่งมีพื้นที่นำร่อง คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และเกาะสมุย (สุราษฎร์ธานี) โดยรัฐบาลมุ่งหวังให้ประเทศไทยกลายเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย หรือ เมดิคอลฮับ (Medical Hub) (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551) จากการส่งเสริมการลงทุนธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยถือว่าประสบความสำเร็จ เพราะในปัจจุบันเรียกได้ว่าประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบริการด้านสุขภาพหลักของเอเชีย โดยมีนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์มากที่สุดประมาณร้อยละ 38 ของภูมิภาคเอเชียทั้งหมด และตลาดยังมีแนวโน้มในการเติบโตราวร้อยละ 14 ต่อปี สอดคล้องกับอัตราการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทยเพื่อการท่องเที่ยวและใช้บริการทางการแพทย์ ซึ่งอยู่ที่ประมาณร้อยละ 12 ต่อปี และในปีพ.ศ. 2560 คาดการณ์ว่าจะมีผู้ป่วยต่างชาติที่เดินทาง

เข้ามาท่องเที่ยวและเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลของไทยถึง 4 ล้านคน เนื่องจากประเทศไทยนั้นมีคุณภาพของระบบการดูแลสุขภาพ ทั้งในแง่ความเชี่ยวชาญของบุคลากรทางการแพทย์และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย อีกทั้งยังมีความพร้อมในการให้บริการที่มีมาตรฐานในระดับสากล โดยในปัจจุบันไทยมีจำนวนสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานในระดับสากล JCI (Joint Commission International Accreditation) มากที่สุดใน AEC ถึง 56 แห่ง และมากเป็นอันดับ 4 ของโลกอีกด้วย นอกจากนี้ ค่ารักษาพยาบาลในไทยยังถูกกว่ามาเลเซียและสิงคโปร์ โดยเฉลี่ยราว 2 และ 3 เท่าตามลำดับ ซึ่งเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จูงใจนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (ธัญยาพร เล้าโสภากิริมย์, 2017)

จากที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น จะเห็นได้ชัดเจนว่าสถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยวในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไป รวมถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและใช้เวลาส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวในการดูแลสุขภาพ บำบัดรักษาสุขภาพ นั่นคือการท่องเที่ยวที่เรียกว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism) ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษ (Special interest tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) อีกทั้งรัฐบาลยังได้มีการดำเนินนโยบายอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและในปัจจุบันได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 – 2560 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาว่าด้วยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีมาตรการเร่งเพิ่มรายได้โดยการเจาะตลาดกลุ่มเฉพาะที่มีแนวโน้มการใช้จ่ายสูง อย่างกลุ่มผู้ที่สนใจเรื่องสุขภาพ (Health & Wellness), กลุ่มผู้สนใจฟื้นฟูสุขภาพหรือชะลอวัย (Aging), กลุ่มผู้สนใจการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport tourism) เป็นต้น รวมไปถึงการพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยวโดยมุ่งสู่การเป็นหนึ่งในผู้นำการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับภูมิภาคผ่านมาตรการยกระดับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับสากล (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

จากกระแสการใส่ใจเรื่องสุขภาพที่มีเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน ทำให้หลายๆ ธุรกิจมีการปรับตัวให้อิงกับกระแสการรักสุขภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจด้านอาหาร ธุรกิจการท่องเที่ยว รวมไปถึงธุรกิจที่พักอย่างโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้มีการปรับตัวนำธุรกิจด้านสุขภาพมาประยุกต์รวมกับธุรกิจที่พักที่มีอยู่เดิม หรือในผู้ประกอบการรายใหม่ได้มีการริเริ่มทำธุรกิจที่พักรูปแบบใหม่ที่มีจุดเด่นด้านสุขภาพ จึงเกิดเป็นรีสอร์ทเพื่อสุขภาพขึ้น ซึ่งในปัจจุบันรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในประเทศไทยมีอยู่หลายแห่งในหลายภูมิภาคของประเทศ โดยมีทั้งรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่ให้บริการด้านสุขภาพในรูปแบบของ

โรงแรมและรีสอร์ทสปา ได้แก่ จีรังเฮลท์ วิลเลจ จังหวัดเชียงใหม่ ระรินจินดา เวลเนสสปา รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่, สายธารไอยรา รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดกาญจนบุรี ผึ้ง-หวาน รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี คามาลายา รีสอร์ท จังหวัดสุราษฎร์ธานี เนเชอรัล วิงก์ สปา แอนด์ รีสอร์ท จังหวัดสุราษฎร์ธานี จันทรมสโฮทสปา จังหวัดระนอง เป็นต้น



ภาพที่ 6 บรรยากาศและบริการของจีรังเฮลท์วิลเลจ
(ที่มา: <http://www.jirunghealthvillage.com>)



ภาพที่ 7 บรรยากาศและบริการของระรินจินดา เวลเนสสปา รีสอร์ท
(ที่มา: <http://www.rarinjinda.com>)



ภาพที่ 8 บรรยากาศและบริการของสายธารไอยรา รีสอร์ทแอนด์สปา
(ที่มา: <http://www.elephantpark.com>)



ภาพที่ 9 บรรยากาศและบริการของผึ้ง-หวาน รีสอร์ท
(ที่มา: <http://pungwaanspa.pungwaanriverkwai.com>)



ภาพที่ 10 บรรยากาศและบริการของคามาลายารีゾート

(ที่มา: <https://www.kamalaya.com>)



ภาพที่ 11 บรรยากาศและบริการของเนเชอรัล วิงก์ สปา แอนด์ รีゾート

(ที่มา: <https://www.naturalwing.com>)



ภาพที่ 12 บรรยากาศและบริการของจันทร์สมฮอทสปา
(ที่มา: <https://th.tripadvisor.com/PricefinderPopunder>)

จากภาพที่ 7-12 แสดงภาพบรรยากาศและการให้บริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่ให้บริการด้านสุขภาพในรูปแบบของโรงแรมและสปา รีสอร์ท เน้นการให้บริการทางด้านดูแลและส่งเสริมสุขภาพ มีบริการสปา เช่น การนวดแผนไทย การอบ การทำสปาตัว ชัดผิว วารีบำบัด โยคะ ฟิตเนส การฝึกสมาธิ เป็นต้น โดยภาพที่ 7-12 เป็นภาพบรรยากาศและบริการของ จีรังเฮลท์วิลเลจ จังหวัดเชียงใหม่ ธารจินดา เวลเนสสปา รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ สายธารไอยรา รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดกาญจนบุรี ผึ้ง-หวาน รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี คามาลายา รีสอร์ท จังหวัดสุราษฎร์ธานี เนเชอรัล วิงก์ สปา แอนด์ รีสอร์ท จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจันทร์สมฮอทสปา จังหวัดระนอง ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังมีรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่ให้บริการด้านสุขภาพในรูปแบบของเมดิคอลสปา ได้แก่ เต่า การ์เดน เฮลท์สปา แอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ บางไพรฮอสปิทอลเฮ้าส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพมิชชั่น จังหวัดสระบุรี เรนโบว์ อโรคยา โฮลิสติก เฮลท์ พาราไดส์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นต้น



ภาพที่ 13 บริการด้านสุขภาพของเต้า การ์เดน เฮลธ์สปา แอนด์รีสอร์ท
(ที่มา: <http://tao-garden.com>)



ภาพที่ 14 กิจกรรมและโปรแกรมเพื่อสุขภาพของบางไทรฮอสปิเทลเฮ้าส์
(ที่มา: <http://www.wellnesscity.co.th>)



ภาพที่ 15 บรรยากาศและบริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพมิชชั่น
(ที่มา: <http://missionhealthpromotion.com>)



ภาพที่ 16 บรรยากาศและบริการของเรนโบว์ อโรคยา โฮลิสติก เฮลท์ พาราไดส์

(ที่มา: <http://www.rainbowarokaya.com>)

จากภาพที่ 13 -16 แสดงภาพบรรยากาศและการให้บริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่ให้บริการด้านสุขภาพในรูปแบบของเมดิคอลสปา เน้นการให้บริการรักษาฟื้นฟูสุขภาพ มีทีมแพทย์และบุคลากรผู้เชี่ยวชาญคอยให้บริการภายในรีสอร์ท การบริการตัวอย่างเช่น การตรวจสุขภาพ การฝังเข็ม การทำกิจกรรมเพื่อบำบัดฟื้นฟูสุขภาพ การบริการอาหารเพื่อสุขภาพ เป็นต้น โดยภาพที่ 13-16 เป็นภาพบรรยากาศและการให้บริการของ เต่า การ์เดน เฮลธ์สปา แอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ บางไพรฮอสปิทอลเฮ้าส์ (เวลเนสโฮมแอนด์สปา) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพมิชชั่น จังหวัดสระบุรี และเรนโบว์ อโรคยา โฮลิสติก เฮลท์ พาราไดส์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ตามลำดับ

จากข้างต้นทำให้ทราบว่า รีสอร์ทเพื่อสุขภาพแต่ละแห่งจะมีการให้บริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นและจะมีจุดเด่นของการให้บริการเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกันไป รวมไปถึงบรรยากาศและการตกแต่งของรีสอร์ทด้วย แต่อย่างไรก็ตามจุดประสงค์หลักของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพดังกล่าวนี้ย่อมเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือเพื่อให้บริการเป็นสถานที่พักตากอากาศพร้อมกับการให้บริการดูแลสุขภาพควบคู่กัน เพราะฉะนั้นแล้วรีสอร์ทเพื่อสุขภาพหลายแห่งเปิดตัวขึ้นเพื่อรองรับกับความต้องการ ความสนใจของผู้ใช้บริการที่หันมาให้ความสำคัญ สนใจและใส่ใจเรื่องการดูแลสุขภาพมากขึ้น เพราะรีสอร์ทเพื่อสุขภาพเป็นสถานที่พักตากอากาศที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการดูแลใส่ใจเรื่องสุขภาพได้

จากที่กล่าวมาแล้วเมื่อนักท่องเที่ยวมีความสนใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพิ่มมากขึ้น แน่นนอนว่าสิ่งที่ตามมาคือธุรกิจและบริการที่มีการขยายตัวเพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมไปถึงธุรกิจด้านสุขภาพที่มีการพัฒนารูปแบบใหม่ๆ และมีการผสมผสานเอกลักษณ์ความเป็นไทยลงไปด้วย เช่นเดียวกันรีสอร์ทเพื่อสุขภาพเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการด้านสุขภาพรูปแบบใหม่ที่เปิดขึ้นมารองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ต้องการดูแลสุขภาพและท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยมีการผสมผสานเอกลักษณ์ความเป็นไทยอย่างเช่น มีการบริการนวดไทยเพื่อส่งเสริมสุขภาพ มีการอบประคบสมุนไพร เป็นต้น และด้วยแนวโน้มกระแสการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่มีเพิ่มมากขึ้นตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันและคาดการณ์ว่าจะยังคงมีต่อเนื่องไปในอนาคต การพัฒนาธุรกิจบริการต่างๆ เพื่อรองรับกระแสความนิยมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและต้องให้ความสำคัญ รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชียในที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

เกษราศิณี อินไชย (2554) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในการท่องเที่ยวภายในประเทศของวัยทำงานตอนต้น : กรณีศึกษาวัยทำงานตอนต้นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 5 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท โดยกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับการเลือกที่พักในด้านบุคลากรและบริการเป็นอันดับหนึ่ง ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นอันดับสอง ด้านสถานที่เป็นอันดับสาม ด้านราคาเป็นอันดับสี่ ด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นอันดับห้าและด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นอันดับสุดท้าย แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านราคา ในเรื่องของความเหมาะสมของราคาที่พักเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านสถานที่ ในด้านความสวยงามของที่พักหรือห้องพักเป็นอันดับสอง ลำดับถัดมาคือด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่องของส่งเสริมการขายด้วยวิธีการให้ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษเป็นอันดับสาม อันดับสี่ด้านบุคลากรและบริการ คือ พนักงานมีความเอาใจใส่กระตือรือร้น

และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ อันดับห้าด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในเรื่องความปลอดภัยของที่พักและด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือการมีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อจองห้องพักและสอบถามเป็นอันดับสุดท้าย

เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดต่อเนื่องของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครมีการท่องเที่ยวทั้งในวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดต่อเนื่อง โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวมากสามอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ ซึ่งจากการเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปที่แตกต่างกันต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดต่อเนื่องพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกันของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการเปรียบเทียบสถานภาพทางครอบครัวที่ต่างกันกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดต่อเนื่องพบว่า ไม่แตกต่างกัน

ทรายแก้ว บัวเกตุ (2558) ศึกษาเรื่อง กระบวนการพัฒนาโครงการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ: กรณีศึกษา โครงการเต่าการ์เด้น โครงการป่านวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้โครงการทั้ง 2 โครงการประสบความสำเร็จ คือ ด้านทำเลที่ตั้ง ต้องมีความเงียบสงบ อยู่ใกล้ชิตธรรมชาติ และมีทัศนียภาพที่สวยงาม เพราะจะส่งผลให้ผู้พักอาศัยมีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ การออกแบบภูมิทัศน์ภายในโครงการควรมีความสอดคล้องกับกิจกรรมต่างๆ ที่จัดไว้สำหรับบริการ และจำเป็นต้องปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการบำบัดร่างกายและจิตใจของผู้เข้าพัก พื้นที่ควรมีทั้งพื้นที่ธรรมชาติเดิมและส่วนที่สร้างขึ้นมาเลียนแบบธรรมชาติ อีกทั้งกิจกรรมเพื่อสุขภาพต้องจัดให้มีความหลากหลาย มีกิจกรรมแปลกใหม่หมุนเวียนไปเรื่อยๆ เพื่อให้เกิดการพักซ้ำของกลุ่มลูกค้า รวมถึงพนักงานต้องผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดี โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพต้องมีประสบการณ์สูงและมีใบรับรองอย่างถูกต้อง ซึ่งชื่อเสียงของผู้เชี่ยวชาญจะส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เข้าพักอีกด้วย

ธเนศ เกียรติกำจรวงศ์, อธิษฐาน ทองก้อนใหญ่ และ เกียรติยศ นพโชคชัย (2552) ได้ร่วมกันทำการศึกษา แผนธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยทางการตลาดและเป็นวิจัยเชิงคุณภาพที่มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงพฤติกรรมในการท่องเที่ยวโดยทั่วไปของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายต่อ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพเพื่อให้ทราบว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมาย วาดภาพ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพเอาไว้ใจเช่นไรและเพื่อทดสอบการตอบสนองต่อแนวคิดและปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในรีสอร์ทของ กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายซึ่งอยู่ในวัยทำงาน ช่วงอายุระหว่าง 28 - 45 ปี ทำงานและพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ มีหน้าที่การงานและรายได้ดีในระดับหนึ่ง (35,000 บาทขึ้นไป) มีตำแหน่งเป็นพนักงานจนถึงผู้บริหารระดับกลาง รวมทั้งกลุ่มที่เป็นเจ้าของกิจการจำนวน 9 คน จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มเป้าหมายต้องการความเงียบสงบ มีบรรยากาศท่ามกลางธรรมชาติ รวมทั้งยังต้องการให้มีกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องการให้รีสอร์ทจัดเตรียมไว้ให้บริการเสริมเพื่อการผ่อนคลายทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

นณภัท ฉายอรุณ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง โครงการจัดตั้งธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการในธุรกิจด้านรีสอร์ท จากการศึกษา พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ชอบการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและค่าบริการด้านที่พักที่ใกล้ชิดธรรมชาติมีลักษณะการเดินทางกับครอบครัวและกลุ่มเพื่อนในช่วงวันหยุดเพื่อพักผ่อน โดยรู้จักที่พักผ่านทางอินเทอร์เน็ตและการบอกต่อของเพื่อน ความคาดหวังที่จะได้รับการท่องเที่ยวพักผ่อนคือการได้รับอากาศที่บริสุทธิ์ให้ร่างกายได้ผ่อนคลายและได้ทำกิจกรรมร่วมกัน กับครอบครัวหรือเพื่อนด้านปัจจัยในการเลือกที่พักนักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญกับสถานที่เป็นหลักในด้านรูปลักษณ์ รวมถึงความสะดวกสบายและความคุ้มค่าที่จะได้รับการมาพักผ่อน

นันทพร สุทธิพงษ์ไกววัล (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโรงแรมต่อบุคลิกภาพและลักษณะการสื่อสารของพนักงานบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมคาดหวังคุณภาพบริการในมิติบุคลิกภาพมากที่สุด เมื่อแยกความคาดหวังในแต่ละมิติ พบว่าในมิติด้านบุคลิกภาพ ผู้ใช้บริการคาดหวังความเป็นกันเองและความเป็นมิตรมากที่สุด ในมิติการสื่อสารเชิงอวัจนภาษา คาดหวังการพูดคุ้ยด้วยรอยยิ้มแจ่มใสมากที่สุด และในมิติการสื่อสารเชิงวัจนภาษา คาดหวังการกล่าวคำทักทาย คำขอบคุณ คำลา คำอวยพรมากที่สุด นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ข้อความวิจารณ์บนเว็บไซต์ พบว่าผู้ใช้บริการโรงแรมคาดหวังและพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและการ

สื่อสารที่สะท้อนการบริการที่จับต้องได้ (Tangibles) ของพนักงานบริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การตอบสนอง/ใส่ใจบริการ (Responsiveness) และคุณลักษณะอื่นๆ ตามลำดับ

นิถมน คำเอี่ยม (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประชาชนในกรุงเทพมหานครพบว่า ผลจากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพด้านค่อนข้างมีความคิดสร้างสรรค์ รองลงมา ค่อนข้างเป็นคนสนุกสนาน ค่อนข้างเป็นคนทันสมัย ค่อนข้างชอบเดินทางในสถานที่แปลกใหม่ ค่อนข้างชอบค้นหาผจญภัย ค่อนข้างชอบลองของใหม่ ค่อนข้างชอบท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ ค่อนข้างชอบความหรูหรา และค่อนข้างชอบเข้าสังคมและผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสนใจรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามยังมีระดับแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยรวมคือ ไม่แน่ใจว่าจะไปท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแตกต่างกัน จากผลการศึกษาคั้งนี้ยังพบว่าแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับลักษณะบุคลิกภาพและความสนใจรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

พันธุมติ เกตะวันดี และ ศันธยา กิตติโกวิท (2548) ร่วมกันศึกษาเกี่ยวกับ กลยุทธ์การพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพสำหรับธุรกิจโรงแรม ผลการศึกษาพบว่า ในธุรกิจโรงแรมที่มีการแข่งขันสูงนั้น ควรมีการพัฒนามาตรฐานการให้บริการและสร้างกลยุทธ์โดยนำเอกลักษณ์การให้บริการที่แตกต่างมาเป็นจุดเด่นของการให้บริการ โดยการต่อยอดในการพัฒนาจากแบรนด์เดิมในระดับโรงแรม นอกจากนี้ยังต้องเพิ่มการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ และมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ขยายขอบเขตการให้บริการและกลุ่มลูกค้า โดยการใช้ทรัพยากรในพื้นที่ให้เกิดประโยชน์ ผสมผสานกับเอกลักษณ์และทุนทางวัฒนธรรมของไทย ใช้ทรัพยากรในพื้นที่ให้เกิดประโยชน์ และดึงดูดลูกค้า เช่น แหล่งน้ำพุร้อน หรืออาจใช้วิธีการเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวในประเภทอื่นๆ เช่น การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยร่วมมือกับสถานพยาบาล ในแนวทางของการแพทย์สมัยใหม่ หรือแผนโบราณ หรือแผนตะวันออก และธรรมชาติบำบัด เป็นต้น

ภัทรา ภัทรมโน (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพัก รีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของรีสอร์ทระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี ทั้งในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านความใส่ใจลูกค้า ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการตัดสินใจเลือกเข้าพัก รีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยนี้ พบว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าและด้านความใส่ใจลูกค้า ทั้ง 2 ด้านมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพัก รีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี โดยปัจจัยด้านความใส่ใจลูกค้าส่งผลมากที่สุด

มงคล การุณงามพรรณ, สุดารัตน์ สุวารี และ นันทนา น้ำฝน (2555) ได้ร่วมกันทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมสุขภาพและภาวะสุขภาพของพนักงานในสถานประกอบการเขตเมืองใหญ่: กรณีศึกษาพื้นที่เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้หญิงมากที่สุด โดยส่วนมากอยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และพักอาศัยอยู่นอกเขตสาทร ลักษณะงานที่ทำมากที่สุดคือ งานที่มีการเคลื่อนไหวเดินไปมาบ้างเล็กน้อย พฤติกรรมสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ไม่สูบบุหรี่และไม่ดื่มสุรา แต่ก็ยังมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่สูบบุหรี่และดื่มสุรา นอกจากนี้พฤติกรรมสุขภาพด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการพัฒนาจิตวิญญาณ ด้านการจัดการกับความเครียด ด้านโภชนาการและด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ส่วนพฤติกรรมสุขภาพด้านการออกกำลังกายมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด จัดอยู่ในระดับพอใช้ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ไม่สามารถออกกำลังกายตามแผนได้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจากการตรวจร่างกายเบื้องต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีดัชนีมวลกายอยู่ในระดับปกติ รองลงมาคือ อยู่ในระดับมีภาวะอ้วน ลำดับถัดมาคือมีภาวะอ้วนลงพุงจะพบมากในคนวัยทำงาน ช่วงอายุ 41 - 60 ปี ซึ่งบุคคลเหล่านี้มีความเสี่ยงสูงต่อการเป็นเบาหวานและการมีภาวะความดันโลหิตสูง ในด้านของปัญหาสุขภาพจิตมีปัญหาเพียงเล็กน้อย

อัครเดช เนตรสุวรรณ, วงศ์ธีรา สุวรรณิน และ บุญเรือง ศรีเหรียญ (2555) ร่วมกันศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประเภทที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประเภทที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบูรณ์ ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประเภทที่พัก วนอุทยานและรีสอร์ทเอกชน โดยรวม ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ ได้แก่ พนักงานบริษัทฯ เอกชน ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐบาล/ รัฐวิสาหกิจ และนักธุรกิจ รวมถึงผู้มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการประเภทที่พักวนอุทยานและรีสอร์ทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยต่างประเทศ

ศิริพันธ์พิรัตน์, พานิชปฐม, รัตน์ปรีชาเวช และ เมธาภิรักษ์ (Siriphannapirat, Panichpathom, Ratanaprechavech & Metapirak, 2555) ร่วมกันทำการศึกษาเรื่อง The Effect of Health and Wellness Resort Attributes on Customer Satisfaction and Post-Purchase Behavioral Intentions โดยการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาถึงคุณลักษณะรีสอร์ทสุขภาพในประเทศไทยต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมหลังการใช้บริการของลูกค้า จากการศึกษาวิเคราะห์คุณลักษณะต่างๆ ของรีสอร์ทสุขภาพ พบว่ามี 6 ปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ คุณภาพของพนักงานบริการ คุณภาพของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ความคุ้มค่า ความปลอดภัย และโปรแกรมสุขภาพ ซึ่งจาก 6 ปัจจัยดังกล่าวสามารถนำมาวิเคราะห์หาว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด การศึกษาครั้งนี้จึงใช้การทดสอบโดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะหรือปัจจัยสำคัญที่กล่าวมาแล้วของรีสอร์ทสุขภาพกับความพึงพอใจและพฤติกรรมหลังการใช้บริการของลูกค้า โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่เข้าพักในรีสอร์ทสุขภาพที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านโปรแกรมสุขภาพมีอิทธิพลมากที่สุดต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมหลังการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดพฤติกรรมในทางบวก ทั้งนี้สามารถนำประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการพัฒนารีสอร์ทสุขภาพให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดพฤติกรรมในทางบวกหลังการใช้บริการได้

คริสชัวนาส (Krisciunas, 2005) ได้ทำการศึกษา “Health resorts and development of the health resort medicine in Lithuania” เนื่องจากในประเทศลิทัวเนียมีรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ และแหล่งธรรมชาติอยู่หลายแห่ง เพื่อใช้สำหรับการดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคและเพื่อการบำบัดฟื้นฟู ซึ่งเป็นการรักษาด้วยวิธีทางธรรมชาติที่มีมาหลายศตวรรษแล้ว ผลจากการใช้ปัจจัยหรือวิธีทางธรรมชาติ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นสำหรับผู้รับบริการที่ต้องการหลีกเลี่ยงผลข้างเคียงจากการรักษา และผลจากการศึกษาการพัฒนารีสอร์ทเพื่อสุขภาพในลิทัวเนียพบว่า มีการเพิ่มขึ้นของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพอย่างหลากหลาย แต่อย่างไรก็ตามรีสอร์ทเพื่อสุขภาพบางแห่งนั้น ยังไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์บังคับ เพราะฉะนั้นเมื่อมีรีสอร์ทเพื่อสุขภาพก็จำเป็นต้องมีการควบคุม มาตรฐานควบคู่กันไป ทั้งในเรื่องของการพัฒนาและผลจากการรักษาด้วยวิธีทางธรรมชาติ เพื่อให้ผู้รับบริการมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง หรือการรักษาอาการป่วยของผู้ป่วยให้ดีขึ้น ดังนั้นสิ่งที่สำคัญของการพัฒนาการรักษาในรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ คือการควบคุมให้ได้มาตรฐานทั้งด้านการรักษา การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การบำบัดฟื้นฟู รวมถึงการเป็นสถานที่พักผ่อนของนักท่องเที่ยว

คิริลิน่า, โคสนิโคว่า และ โคสนิคอฟ (Kirilina, Kolesnikova & Kolesnikov, 2016) ได้ร่วมทำการศึกษาเรื่อง The spa-health resort and touristic-recreational facilities of the region : the methodological aspect of their development ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อวิเคราะห์โครงสร้างและหน้าที่ของกิจกรรมนันทนาการและศูนย์การท่องเที่ยว ตลอดจนการร่วมมือกับสปาและรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในด้านของการศึกษาเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาพ รวมถึงการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการพัฒนานันทนาการและระบบการท่องเที่ยว ผลจากการศึกษาทำให้เกิดการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวและนันทนาการอย่างเป็นรูปธรรม และนำผลจากการศึกษาจัดเป็นโครงการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้นักศึกษานานาชาติ ระดับปริญญาโทได้มีส่วนร่วมในการศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยว วัฒนธรรม และกีฬา อีกทั้งทำให้เกิดกระบวนการปรับปรุงกิจกรรมนันทนาการและทำให้เกิดประโยชน์ตรงตามความต้องการมากขึ้น รวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรสำหรับการปรับปรุงการให้บริการกับผู้รับบริการ

จาง, ปาร์ค, คิม และ ลี (Yang, Paek, Kim & Lee, 2015) ร่วมกันทำการศึกษาเรื่อง Health tourism : Needs for healing experience and intentions for transformation in wellness resorts in Korea ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวในด้านประสบการณ์การรักษา รวมถึงการศึกษาพฤติกรรมและความตั้งใจในการให้การรักษาว่ามีความสัมพันธ์กับการรักษาอย่างไร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำการศึกษา ซึ่งพบว่าการตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวในด้านประสบการณ์การรักษา รวมถึงพฤติกรรมและความตั้งใจในการให้รักษานั้นมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการรักษา ทั้งนี้ผลที่ได้จากการศึกษาเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการเปลี่ยนแปลงรีสอร์ทสุขภาพและพัฒนาการให้บริการของรีสอร์ทสุขภาพในเกาหลี ด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีการเรียนรู้ฝึกฝนให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญในการรักษาและในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ ในการรักษาเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจและใส่ใจในการรักษาด้วย

มาซารากิ และ เวดมิน (Mazaraki & Vedmid, 2013) ทำการศึกษาเรื่อง “Health resort and recreational enterprises : structural parameters of development” โดยการทำการศึกษาครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อโครงสร้างรีสอร์ทสุขภาพและธุรกิจนันทนาการ ซึ่งปัจจัยต่างๆ นั้น ได้แก่ เศรษฐกิจและสังคม แหล่งธรรมชาติ ระบบนิเวศ การแพทย์ รวมไปถึงเทคนิคการให้บริการต่างๆ และจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นมีความจำเป็นสำหรับการพัฒนาโครงสร้างรีสอร์ทสุขภาพและธุรกิจนันทนาการทำให้เกิดเป้าหมายและมีแนวทางที่สัมพันธ์กันในการพัฒนาธุรกิจ อีกทั้งยังทำให้เกิดโครงสร้างที่ดีของธุรกิจ ทำให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างดี ตลอดจนเป็นรีสอร์ทสุขภาพและธุรกิจนันทนาการที่มีคุณภาพสูง

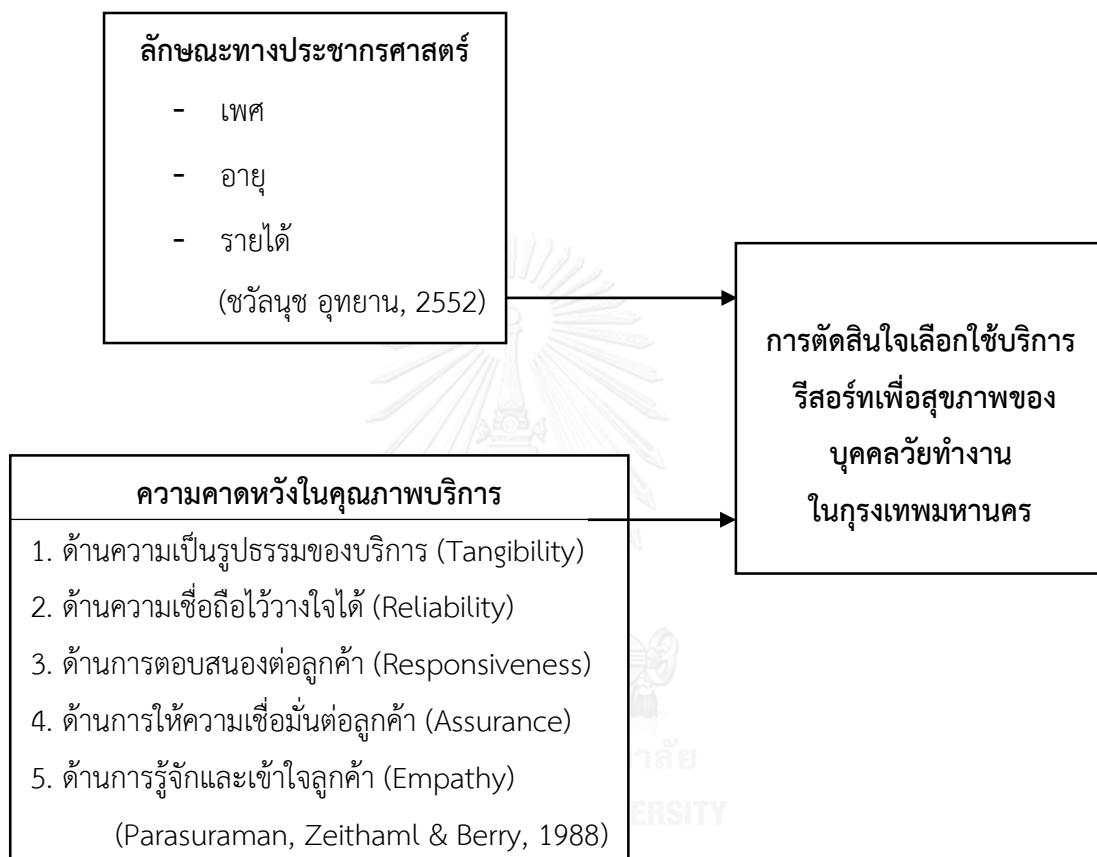
เฟอร์กูสัน, พอลลิน, พิเกซซ์ และ กวาดูชอน (Ferguson, Paulin, Pigeassou & Gauduchon, 1999) ร่วมกันทำการศึกษาเรื่อง “Assessing service management effectiveness in a health resort: implications of technical and functional quality” จุดประสงค์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ เพื่อประเมินคุณภาพของพนักงานทางเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ในรีสอร์ทสุขภาพชั้นดีเยี่ยมระดับนานาชาติและหาความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพจากการจัดการบริการนั้นๆ ทำการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการในการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการบริการในรีสอร์ทสุขภาพ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพทางเทคนิคและ

การปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงมีความพึงพอใจในการจัดการบริการด้วย โดยผู้รับบริการยังต้องการแนะนำผู้อื่นให้มาเข้ารับบริการ อีกทั้งผู้รับบริการในครั้งนี้อาจมีความต้องการหรือมีแรงจูงใจเพิ่มมากขึ้นในการกลับมาใช้บริการในครั้งถัดไป

เวทิตเนฟ และ พอปลาสกี (Vetitnev & Poplavskiy, 2014) ร่วมกันทำการศึกษาเรื่อง “Evaluating Tourist Expenditure and Satisfaction with the Health Resort Complexes of Russia” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและศึกษารายจ่ายของนักท่องเที่ยวต่อการเข้าพักที่รีสอร์ทเพื่อสุขภาพ โดยศึกษาจากการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพคาสโนดาร์ เทอริทอรี จำนวน 3,327 คน รวมถึงผู้ป่วยที่เข้าพัก จำนวน 688 คน ผลจากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจและค่าใช้จ่ายโดยรวม ที่มีต่อรีสอร์ทเพื่อสุขภาพอยู่ในระดับสูงหรือระดับพึงพอใจมาก ซึ่งรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในรัสเซีย นั้น โดยส่วนใหญ่มีภาพลักษณ์ที่ดีและน่าใช้บริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาเกี่ยวกับรีสอร์ทเพื่อสุขภาพทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยผู้วิจัยในประเทศได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับโครงการจัดตั้งธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ แผนธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ และกระบวนการพัฒนาโครงการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ และงานวิจัยต่างประเทศมีผู้วิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพทั้งด้านการให้การรักษาด้านบุคลากร และการให้บริการในด้านต่างๆ ของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ โดยงานวิจัยเกี่ยวกับรีสอร์ทเพื่อสุขภาพดังกล่าวสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประชาชนในกรุงเทพมหานคร และพฤติกรรมสุขภาพและภาวะสุขภาพของคนทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่ทำให้ทราบถึงแนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและภาวะสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ซึ่งตรงกับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ อีกทั้งยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการท่องเที่ยวและเลือกที่พักที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำมาเป็นข้อมูลประกอบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ที่ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน ดังนั้นการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในข้างต้นทั้งงานวิจัยภายในประเทศและงานวิจัยต่างประเทศสามารถนำมาเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคคลที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคคลวัยทำงานอายุระหว่าง 20 – 60 ปี ที่ทำงานและพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและมีความสนใจที่จะใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ โดยได้ทำการกำหนดขนาดของการวิจัยครั้งนี้ ด้วยการใส่สูตรในการคำนวณ เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มประชากรนี้ ดังนั้นจึงใช้การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Cochran (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549) สูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่มสามารถนำค่าสถิติในอดีตมาแทนได้

Z แทน ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (มั่นใจ 95%)

Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 มีค่าเท่ากับ 2.58 (มั่นใจ 99%)

E แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

การวิจัยครั้งนี้กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 แทนค่าได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{(.05)(1 - .05)(1.96)^2}{(.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นจากที่คำนวณได้เป็น 400 คน เพื่อให้เป็นตัวแทนของประชากรมากยิ่งขึ้น

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานอยู่ในบริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร และเขตวัฒนา ที่มีความสนใจจะใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ซึ่งมีอายุระหว่าง 20 – 60 ปี เนื่องจากเป็นช่วงอายุที่กฎหมายรองรับให้สามารถประกอบอาชีพเองได้ และมีรายได้เป็นของตนเอง สามารถที่จะทำการตัดสินใจท่องเที่ยวเองได้ (นัยนา คุปติมันัส, 2545) และการเจาะจงเลือกเขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร และเขตวัฒนา

เนื่องจาก 4 เขตดังกล่าวเป็นเขตเศรษฐกิจหลัก ซึ่งอยู่ในเขตเมืองหรือเขตพื้นที่ชั้นในของกรุงเทพมหานคร ที่มีอาคารสำนักงานและมีบุคคลวัยทำงานอยู่เป็นจำนวนมาก (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, 2557)

2. การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยแบ่งออกเป็นเขตปทุมวัน 100 คน เขตบางรัก 100 คน เขตสาทร 100 คน และเขตวัฒนา 100 คน
3. การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเก็บตัวอย่างจากบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานอยู่ในบริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร และเขตวัฒนา ซึ่งมีอายุระหว่าง 20 - 60 ปี และมีความสนใจที่จะใช้บริการรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ อีกทั้งเป็นผู้ที่มีความเต็มใจและยินดีให้ข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถามจนครบ 400 คน

คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

1. บุคคลสัญชาติไทย มีอายุระหว่าง 20 - 60 ปี ทั้งเพศชายและเพศหญิง
2. ผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร และเขตวัฒนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. ผู้ที่สนใจจะใช้บริการรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสอบถามเพื่อเป็นการคัดกรองเบื้องต้น ก่อนแจกแบบสอบถามว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความสนใจใช้บริการรีสอร์ตเพื่อสุขภาพหรือไม่
4. ผู้มีส่วนร่วมที่สมัครใจและพร้อมให้ความร่วมมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ มีรูปแบบในการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ตเพื่อสุขภาพและการตัดสินใจใช้บริการรีสอร์ตเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถาม (Questionnaires) มีทั้งหมด 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ โรคประจำตัว ประวัติการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประวัติการใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ จุดประสงค์ในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ และรูปแบบบริการด้านสุขภาพที่สนใจ ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบและให้น้ำหนักคะแนนดังนี้

ระดับ 1	หมายถึง	ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด
ระดับ 2	หมายถึง	ระดับความคาดหวังน้อย
ระดับ 3	หมายถึง	ระดับความคาดหวังปานกลาง
ระดับ 4	หมายถึง	ระดับความคาดหวังมาก
ระดับ 5	หมายถึง	ระดับความคาดหวังมากที่สุด

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับขั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2543)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคขั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงว่าระดับความคาดหวังน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงว่าระดับความคาดหวังน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงว่าระดับความคาดหวังปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงว่าระดับความคาดหวังมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงว่าระดับความคาดหวังมากที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน
ในกรุงเทพมหานคร โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบและให้น้ำหนักคะแนนดังนี้

ระดับ 1	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด
ระดับ 2	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจน้อย
ระดับ 3	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจปานกลาง
ระดับ 4	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจมาก
ระดับ 5	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจมากที่สุด

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาค
ชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2543)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงว่าระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงว่าระดับการตัดสินใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงว่าระดับการตัดสินใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงว่าระดับการตัดสินใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงว่าระดับการตัดสินใจมากที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผล
ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร
จำนวน 1 ข้อ

เมื่อทำการสร้างแบบสอบถามเสร็จ นำแบบสอบถามดังกล่าวทำการปรับปรุงแก้ไขและเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาค่าความตรงของแบบสอบถามด้วยวิธีการตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างค่าคำถามกับวัตถุประสงค์ (IIOC, Index of Item Objective Congruence) พบว่าค่าที่ได้คือ 0.85 ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่ยอมรับทางสถิติ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ตามคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้

หลังการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคคลวัยทำงานในเขตราชเทวีที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถามและเพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเที่ยง หรือความสอดคล้องภายใน โดยค่าความเที่ยงของแบบสอบถามที่ได้คือ 0.94 ถือว่าเป็นที่ยอมรับทางสถิติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดกับบุคคลวัยทำงานที่มีความสนใจจะใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร 4 เขต ได้แก่ เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร และเขตวัฒนา เขตละ 100 ชุด โดยใช้พื้นที่สาธารณะในการแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ในเขตปทุมวันใช้พื้นที่บริเวณถนนเพลินจิต เขตบางรักใช้พื้นที่บริเวณถนนสีลม เขตสาทรใช้พื้นที่บริเวณถนนสาทรใต้ และเขตวัฒนาใช้พื้นที่บริเวณถนนสุขุมวิท 55 (ซอยทองหล่อ) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสอบถามบุคคลวัยทำงานที่เดินผ่านในพื้นที่สาธารณะดังกล่าว ว่ามีคุณสมบัติตรงตามกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนดไว้หรือไม่ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากบุคคลวัยทำงานที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ โดยผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 1 เดือน 15 วัน ในระหว่างวันที่ 15 เดือนมีนาคม ถึงวันที่ 30 เดือนเมษายน พ.ศ. 2560 โดยเก็บข้อมูลในแต่ละเขต เขตละ 5 วัน ในวันจันทร์ - ศุกร์ เก็บข้อมูลในเวลา 07.00 – 08.00 น. จำนวน 10 ชุด และเวลา 17.00 – 18.00 น. จำนวน 10 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลด้วยตนเองและรอรับแบบสอบถามกลับทันทีที่กลุ่มตัวอย่างตอบ

แบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว การเก็บข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเองเพียงผู้เดียว ไม่มีผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูลในงานวิจัย

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้จากการออกเก็บข้อมูล โดยแยกข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วมาลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
3. การประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติในการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.01 และใช้ค่าสถิติ Independent Samples t-test และ One-Way ANOVA โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics analysis) เป็นการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลความคาดหวังในคุณภาพบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics analysis) ใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้
 - 2.1 ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.01 เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ความคาดหวังในคุณภาพบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร
 - 2.2 ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2 เพศและอายุของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน
 - 2.3 ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variances) แบบจำแนกทางเดียว One-Way ANOVA โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน และหากพบว่ามีความแตกต่างกัน จะเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe (Scheffe's method)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปประเด็นสำคัญต่างๆ จากการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำมาแจกแจงความถี่ในแต่ละประเด็นที่สรุปได้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นขั้นตอนต่างๆ ตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อในการนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความเข้าใจ ความสะดวกในการวิเคราะห์ และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีความสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 และ 0.01

n	แทน จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Independent Samples t-test)
F	แทน ค่าสถิติเอฟ ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (F-test)
df	แทน องศาอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
R ²	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (Coefficient of Determination)
Beta	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
F-Value	แทน ค่าพยากรณ์ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตาม
p	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครถึงความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพและการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ จำนวน 400 คน นำมาวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางและการอธิบายประกอบ โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 5 ผลการแจกแจงความถี่ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยจำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	บุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	93	23.25
หญิง	307	76.75
รวม	400	100.00
2. อายุ		
20-40 ปี	273	68.25
41-60 ปี	127	31.75
รวม	400	100.00
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
10,001-20,000 บาท	140	35.00
20,001-30,000 บาท	115	28.75
30,001-40,000 บาท	71	17.75
40,001 บาท ขึ้นไป	74	18.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.75 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 โดยมีอายุ ในช่วง 20-40 ปี มากที่สุด จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 และในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ลำดับถัดมาคือ รายได้ 40,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ที่เหลือคือรายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	บุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร	
	จำนวน	ร้อยละ
1. โรคประจำตัว		
มีโรคประจำตัว	83	20.75
ไม่มีโรคประจำตัว	317	79.25
รวม	400	100.00
2. ประวัติการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ		
เคยท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	95	23.75
ไม่เคยท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	305	76.25
รวม	400	100.00
3. ประวัติการใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ		
เคยใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ	79	19.75
ไม่เคยใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ	321	80.25
รวม	400	100.00
4. จุดประสงค์ในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ		
เพื่อดูแลและส่งเสริมสุขภาพ	269	67.25
เพื่อการบำบัด รักษา และฟื้นฟูสุขภาพ	131	32.75
รวม	400	100.00

ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	บุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร	
	จำนวน	ร้อยละ
5. รูปแบบบริการด้านสุขภาพที่สนใจ		
นวดแผนไทย	267	14.28
นวดเท้า	186	9.95
อบ/ประคบสมุนไพร	162	8.66
อาบน้ำแร่/แช่น้ำพุร้อน	222	11.87
วาริบำบัด	86	4.60
สวดคนธบำบัด	24	1.28
ดนตรีบำบัด	88	4.71
โยคะ	132	7.06
ไทชิ	12	0.64
ฝึกกายบริหารฤาษีตัดตน	33	1.76
ฝึกปฏิบัติสมาธิ	92	4.92
ตรวจสุขภาพตามธาตุเจ้าเรือน	45	2.41
ฝังเข็ม	62	3.32
ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพ	128	6.84
อาหาร/เครื่องดื่มสมุนไพร	181	9.68
อาหารคลีน	150	8.02
รวม	1,870	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 79.25 และมีโรคประจำตัวคิดเป็นจำนวน 83 คน ร้อยละ 20.75 ในด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ส่วนใหญ่ไม่เคยท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.25 เคยท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ด้านการใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ไม่เคยใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพมากที่สุด คิดเป็นจำนวน 321 คน ร้อยละ 80.25 รองลงมาคือ เคยใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ในด้านเหตุผลที่สนใจเลือกใช้ บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ส่วนใหญ่เลือกใช้เพื่อดูแลและส่งเสริมสุขภาพ คิดเป็นจำนวน 269 คน ร้อยละ 67.25 รองลงมาคือเลือกใช้เพื่อการบำบัด รักษา และฟื้นฟูสุขภาพ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 และรูปแบบบริการด้านสุขภาพที่บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ให้ความสนใจมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ นวดแผนไทย จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28 อาบน้ำแร่/ แช่น้ำพุร้อน จำนวน 222 คน ร้อยละ 11.87 นวดเท้า จำนวน 186 คน ร้อยละ 9.95 อาหาร/เครื่องดื่มสมุนไพร จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68 อบ/ประคบสมุนไพร จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 8.66 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ
ของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร โดยรวม ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(S.D.)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของ
รีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร โดยรวม

ความคาดหวัง (n = 400)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.26	0.61	มากที่สุด
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.40	0.66	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.22	0.62	มากที่สุด
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.29	0.69	มากที่สุด
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.17	0.69	มาก
รวม	4.27	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพ
บริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร โดยรวม ผลการวิจัยพบว่า
บุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในคุณภาพบริการโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพบริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.66) ด้านการให้
ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.69) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{x} = 4.26$, S.D. =
0.61) และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก
1 ด้าน คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของ
รีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ความคาดหวัง			
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (n = 400)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. บรรยากาศภายในรีสอร์ทสวยงาม ดึงดูดใจ	4.27	0.71	มากที่สุด
2. ห้องพัก/บ้านพักภายในรีสอร์ทสะอาดและสวยงาม	4.38	0.72	มากที่สุด
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรีสอร์ทครบครัน	4.13	0.78	มาก
4. สถานที่สำหรับให้บริการด้านสุขภาพมีความ เหมาะสม	4.24	0.73	มากที่สุด
5. มีรูปแบบการให้บริการด้านสุขภาพที่เหมาะสม	4.28	0.74	มากที่สุด
รวม	4.26	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 แสดงผลแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังใน
คุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็น
รูปธรรมของบริการ ผลการวิจัยพบว่า บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในคุณภาพ
บริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.61) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร
มีความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในระดับ
มากที่สุด จำนวน 4 ข้อ คือ ห้องพัก/บ้านพักภายในรีสอร์ทสะอาดและสวยงาม ($\bar{x} = 4.38$, S.D. =
0.72) มีรูปแบบการให้บริการด้านสุขภาพที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.74) บรรยากาศภายใน
รีสอร์ทสวยงามดึงดูดใจ ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.71) และสถานที่สำหรับให้บริการด้านสุขภาพมีความ
เหมาะสม ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก
ภายในรีสอร์ทครบครัน ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.78)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของ
 รีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้

ความคาดหวัง ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ (n = 400)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. รีสอร์ทผ่านการตรวจสอบและมีใบรับรอง มาตรฐาน รีสอร์ท	4.32	0.75	มากที่สุด
2. รีสอร์ทมีใบรับรองหรือใบอนุญาตให้เปิดบริการ ด้านสุขภาพ	4.40	0.76	มากที่สุด
3. บุคลากรที่ให้บริการด้านสุขภาพเป็นผู้เชี่ยวชาญ ที่มีใบอนุญาต หรือใบประกอบวิชาชีพ หรือใบ ประกอบโรคศิลปะ	4.45	0.74	มากที่สุด
4. มาตรฐานของระบบการรักษาความปลอดภัย ภายในรีสอร์ท	4.46	0.71	มากที่สุด
รวม	4.40	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 แสดงผลค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพ
 บริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้
 ผลการวิจัยพบว่า บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ท
 เพื่อสุขภาพ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ($\bar{x} = 4.40$, S.D. =
 0.66) ได้แก่ มาตรฐานของระบบการรักษาความปลอดภัยภายในรีสอร์ท ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.71)
 บุคลากรที่ให้บริการด้านสุขภาพเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีใบอนุญาต หรือใบประกอบวิชาชีพ
 หรือใบประกอบโรคศิลปะ ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.74) รีสอร์ทมีใบรับรองหรือใบอนุญาตให้เปิดบริการ
 ด้านสุขภาพ ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.76) และรีสอร์ทผ่านการตรวจสอบและมีใบรับรองมาตรฐาน
 รีสอร์ท ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ความคาดหวัง ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (n = 400)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. การบริการด้านสุขภาพมีหลากหลายรูปแบบที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	4.11	0.72	มาก
2. การใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ทำให้เกิดการพักผ่อนไปพร้อมกับการดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม	4.24	0.71	มากที่สุด
3. มีช่องทางในการติดต่อกับรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลล์ ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น	4.21	0.75	มากที่สุด
4. สามารถติดต่อและสอบถามข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว	4.30	0.74	มากที่สุด
รวม	4.22	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 แสดงผลค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.62) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ข้อ คือ สามารถติดต่อและสอบถามข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.74) การใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ทำให้เกิดการพักผ่อนไปพร้อมกับการดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.24$,

S.D. = 0.71) และมีช่องทางในการติดต่อกับรีสอร์ทเพื่อสุขภาพหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ คือ การบริการด้านสุขภาพมีหลากหลายรูปแบบที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ความคาดหวัง			
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (n = 400)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. มีการรับรองผลการเข้าใช้บริการโปรแกรมสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ	4.15	0.78	มาก
2. มีการรับประกันความปลอดภัยในการใช้บริการด้านสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ	4.35	0.78	มากที่สุด
3. ทีมบุคลากรทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานและน่าเชื่อถือในการรักษาและให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพ	4.39	0.74	มากที่สุด
รวม	4.29	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 แสดงผลค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.69) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ข้อ คือ ทีมบุคลากรทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานและน่าเชื่อถือในการรักษาและให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพ ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.74) และมีการรับประกันความปลอดภัยในการใช้บริการด้านสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ และอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ คือ มีการรับรองผลการเข้าใช้บริการโปรแกรมสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.78)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของ
 รีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ความคาดหวัง			
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (n = 400)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. สามารถติดต่อปรึกษาเกี่ยวกับโปรแกรม สุขภาพที่เหมาะสมกับผู้รับบริการได้ล่วงหน้า	4.14	0.80	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการตอบคำถามได้ อย่างถูกต้องและครบถ้วน เมื่อมีการติดต่อ สอบถามผ่านทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต	4.29	0.75	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของรีสอร์ทอย่าง สม่ำเสมอ	4.07	0.77	มาก
รวม	4.17	0.69	มาก

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการ
 ของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า
 ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
 อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ข้อ คือ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง
 และครบถ้วน เมื่อมีการติดต่อสอบถามผ่านทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.75)
 และอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ คือ สามารถติดต่อปรึกษาเกี่ยวกับโปรแกรมสุขภาพที่เหมาะสมกับ
 ผู้รับบริการได้ล่วงหน้า ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.80) และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของรีสอร์ทอย่าง
 สม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคล
วัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคล
วัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนของการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของ
บุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

การตัดสินใจ (n = 400)	\bar{x}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ภาพลักษณ์โดยรวมของรีสอร์ท	4.21	0.67	มากที่สุด
2. มาตรฐานและความน่าเชื่อถือของรีสอร์ท	4.42	0.66	มากที่สุด
3. การมีบุคลากรทางการแพทย์และผู้เชี่ยวชาญ ด้านสุขภาพคอยให้บริการภายในรีสอร์ท	4.39	0.71	มากที่สุด
4. การให้บริการของรีสอร์ทที่ตรงตามความ ต้องการของผู้รับบริการ	4.31	0.67	มากที่สุด
5. การแสดงออกถึงการดูแลเอาใจใส่ในการ ให้บริการ	4.40	0.68	มากที่สุด
6. ราคาที่เหมาะสม	4.32	0.74	มากที่สุด
7. ความคุ้มค่าของการใช้บริการ	4.41	0.73	มากที่สุด
รวม	4.35	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนของการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ท เพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ มาตรฐานและความน่าเชื่อถือของรีสอร์ท ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = 0.66) ความคุ้มค่าของการใช้บริการ ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = 0.73) การแสดงออกถึงการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.68) การมีบุคลากรทางการแพทย์และผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพคอยให้บริการภายในรีสอร์ท ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.71) ราคาที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.74) การให้บริการของรีสอร์ทที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.67) และภาพลักษณ์โดยรวมของรีสอร์ท ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ



ตอนที่ 5 ผลการแจกแจงความถี่ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 10 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวัง ในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพ	ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบ คำถามปลายเปิด (n = 71) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
1. มีความปลอดภัยสูง มีมาตรฐานถูกต้อง และมีแพทย์ หรือผู้เชี่ยวชาญคอยให้บริการด้านสุขภาพ	17
2. ต้องการใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่มีบรรยากาศ สถานที่และการให้บริการที่ดี	15
3. ควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือ และสถานที่ในการ ให้บริการด้านสุขภาพที่สะอาดและสวยงาม	10
4. ควรมีราคาเหมาะสม คุ่มค่ากับการใช้บริการ	9
5. ควรมีการประชาสัมพันธ์และจัดโปรโมชั่นเพื่อดึงดูด ลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ	6
6. สนใจและต้องการใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ	6
7. สามารถเดินทางไปใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย	5
8. ต้องการให้รีสอร์ทเพื่อสุขภาพมีความหลากหลาย ของบริการด้านสุขภาพ	3

ตอนที่ 6 ผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังในคุณภาพบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 11 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

ความคาดหวัง	Beta	t	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.275	5.925	0.000**
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.150	3.359	0.001**
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.145	3.287	0.001**
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.142	2.987	0.003**
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.260	6.384	0.000**

$R^2 = 0.713$, F-Value = 195.776, n = 400

**p ≤ 0.01

จากตารางที่ 11 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (R^2) ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังในคุณภาพบริการ ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเท่ากับ 0.713 และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปได้ว่าความคาดหวังในคุณภาพบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่ต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 12 แสดงผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{x}	S.D.	t	p
ชาย	93	4.26	0.59	-1.78	0.08
หญิง	307	4.38	0.57		

$p > 0.05$

จากตารางที่ 12 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test พบว่าเพศของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพไม่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่าพบว่า เพศของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 13 แสดงผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

อายุ	N	\bar{x}	S.D.	t	p
20-40 ปี	273	4.40	0.56	2.30	0.02*
41-60 ปี	127	4.25	0.59		

*p ≤ 0.05

จากตารางที่ 13 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test พบว่าอายุของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปได้ว่า อายุของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่ต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 14 แสดงผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย					
ต่อเดือน	SS	df	MS	F	p
ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	0.27	3	0.09	0.27	0.85
ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	130.61	396	0.33		
รวม	130.88	399			

$p > 0.05$

จากตารางที่ 14 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพไม่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากบุคคลวัยทำงาน จำนวน 400 คน ที่ทำงานอยู่ในบริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร และเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 5 ตอน โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ โรคประจำตัว ประวัติการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประวัติการใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ จุดประสงค์ในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ และรูปแบบบริการด้านสุขภาพที่สนใจ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม โดยพิจารณาค่าความตรงของแบบสอบถามด้วยวิธีการตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างค่าคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ได้ผลเท่ากับ 0.85 หลังจากนั้น

นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คือ บุคคลวัยทำงานในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ของแบบสอบถาม (α -Coefficient) ของครอนบาร์ค โดยได้ค่าครอนบาร์คแอลฟา เท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลวัยทำงานในเขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร และเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้อธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม วิธีการเก็บข้อมูล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลา 1 เดือน 15 วัน ระหว่างวันที่ 15 เดือน มีนาคม ถึงวันที่ 30 เดือนเมษายน พ.ศ. 2560 โดยจำแนกวันเก็บข้อมูลดังนี้

เขตปทุมวัน พื้นที่สาธารณะบริเวณถนนเพลินจิต เก็บข้อมูลในวันจันทร์ - ศุกร์ จำนวน 100 ชุด

เขตบางรัก พื้นที่สาธารณะบริเวณถนนสีลม เก็บข้อมูลในวันจันทร์ - ศุกร์ จำนวน 100 ชุด

เขตสาทร พื้นที่สาธารณะบริเวณถนนสาทรใต้ เก็บข้อมูลในวันจันทร์ - ศุกร์ จำนวน 100 ชุด

เขตวัฒนา พื้นที่สาธารณะบริเวณถนนสุขุมวิท 55 เก็บข้อมูลในวันจันทร์ - ศุกร์ จำนวน 100 ชุด

จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ดังนี้

- วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
- วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- สถิติทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย Independent Samples t-test
- สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
- สถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.75 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20 - 40 ปี จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 79.25 โดยส่วนใหญ่ไม่เคยท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.25 ไม่เคยใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 80.25 ส่วนใหญ่สนใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ เพื่อดูแลและส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 และรูปแบบบริการด้านสุขภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจมากที่สุดคือ นวดแผนไทย จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในคุณภาพบริการโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ตามลำดับ และอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผลการวิจัยพบว่า บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ คือ ห้องพัก/บ้านพักภายในรีสอร์ทสะอาดและสวยงาม มีรูปแบบการให้บริการด้านสุขภาพที่เหมาะสม บรรยากาศภายในรีสอร์ทสวยงามดึงดูดใจ และสถานที่สำหรับให้บริการด้านสุขภาพมีความเหมาะสม ตามลำดับ และมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรีสอร์ทครบครัน

3.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผลการวิจัยพบว่า บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ มาตรฐานของระบบการรักษาความปลอดภัยภายในรีสอร์ท บุคลากรที่ให้บริการด้านสุขภาพเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีใบอนุญาต หรือใบประกอบวิชาชีพ หรือใบประกอบโรคศิลปะ รีสอร์ทมีใบรับรองหรือใบอนุญาตให้เปิดบริการด้านสุขภาพ และรีสอร์ทผ่านการตรวจสอบ และมีใบรับรองมาตรฐานรีสอร์ท ตามลำดับ

3.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ คือ สามารถติดต่อและสอบถามข้อมูลได้ สะดวกรวดเร็ว การใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพทำให้เกิดการพักผ่อนไปพร้อมกับการดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม และมีช่องทางในการติดต่อกับรีสอร์ทเพื่อสุขภาพหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลล์ ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น ตามลำดับ อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ การบริการด้านสุขภาพมีหลากหลายรูปแบบที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

3.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ คือ ทีมบุคลากรทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานและน่าเชื่อถือในการรักษาและให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพ และมีการรับประกันความปลอดภัยในการใช้บริการด้านสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ตามลำดับ อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ มีการรับรองผลการเข้าใช้บริการโปรแกรมสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

3.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการตอบคำถามได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนเมื่อมีการติดต่อสอบถามผ่านทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ สามารถติดต่อปรึกษาเกี่ยวกับโปรแกรมสุขภาพที่เหมาะสมกับผู้รับบริการได้ล่วงหน้า และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของรีสอร์ทอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ มาตรฐานและความน่าเชื่อถือของรีสอร์ท ความคุ้มค่าของการใช้บริการ การแสดงออกถึงการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ การมีบุคลากรทางการแพทย์และผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพคอยให้บริการภายในรีสอร์ท ราคาที่เหมาะสม การให้บริการของรีสอร์ทที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และภาพลักษณ์โดยรวมของรีสอร์ท ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการแจกแจงความถี่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังและการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพทั้งสิ้น จำนวน 71 คน โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นมากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ มีความปลอดภัยสูง มีมาตรฐานถูกต้องและมีแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญคอยให้บริการด้านสุขภาพ รองลงมาคือ ต้องการใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่มีบรรยากาศ สถานที่และการให้บริการที่ดี และถัดมาคือ ควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือ และสถานที่ในการให้บริการด้านสุขภาพที่สะอาดและสวยงาม ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังในคุณภาพบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

ความคาดหวังในคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบสมมติฐาน Independent Samples t-test พบว่า เพศของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพไม่แตกต่างกัน

2.2 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบสมมติฐาน Independent Samples t-test พบว่า อายุของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. ความคาดหวังในคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังในคุณภาพบริการที่เกี่ยวกับด้านกายภาพหรือความเป็นรูปธรรมของบริการที่สามารถแสดงให้เห็นหรือสามารถจับต้องได้ ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศที่

ดึงดูดใจ ห้องพักที่สะอาดและสวยงาม อีกทั้งยังต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน ภายในรีสอร์ท และสิ่งทีขาดไม่ได้สำหรับรีสอร์ทเพื่อสุขภาพคือ สถานที่สำหรับให้บริการด้านสุขภาพและรูปแบบการให้บริการด้านสุขภาพที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธเนศ เกียรติกำจรวงศ์, ธีรยุทธ ทองก้อนใหญ่ และ เกียรติยศ นพโชคชัย (2552) ที่ได้ร่วมกัน ทำการศึกษา แผนธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ พบว่ากลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นบุคคลวัยทำงานและพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ต้องการให้รีสอร์ทเพื่อสุขภาพมีความเงียบสงบ มีบรรยากาศท่ามกลางธรรมชาติ รวมทั้งยังต้องการให้มีกิจกรรมต่างๆ ที่ทางรีสอร์ทจะจัดเตรียมไว้ ให้บริการเสริมเพื่อการผ่อนคลายทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จึงทำให้บุคคลวัยทำงานมีความคาดหวังในบรรยากาศของรีสอร์ทเป็นสำคัญ สอดคล้องกับงานของ นนณภัท ฉายอรุณ (2557) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง โครงการจัดตั้งธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ พบว่า ด้านปัจจัยในการเลือกที่พัก นักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญกับสถานที่เป็นหลักในด้านรูปลักษณ์ รวมถึงความสะอาดสบายและความคุ้มค่าที่จะได้รับจากการมาพักผ่อน และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ชอบที่พักที่มีบรรยากาศใกล้ชิดธรรมชาติ

1.2 ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากรีสอร์ทเพื่อสุขภาพเป็นที่พักแรมที่เน้นการบริการด้านสุขภาพ เพราะฉะนั้นแล้วคุณภาพบริการในด้านของความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ การผ่านการตรวจสอบและการมีใบรับรองมาตรฐานรีสอร์ท รวมถึงใบรับรองหรือใบอนุญาตให้เปิดบริการด้านสุขภาพ และระบบการรักษาความปลอดภัยภายในรีสอร์ท ตลอดจนการมีบุคลากรที่ให้บริการด้านสุขภาพเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีใบอนุญาตหรือใบประกอบวิชาชีพ หรือใบประกอบโรคศิลปะ ย่อมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและทำให้เกิดความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการเข้ารับบริการ ดังนั้นผู้รับบริการจึงมีความคาดหวังในสิ่งเหล่านี้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทราญแก้ว บัวเกตุ (2558) ได้ทำการศึกษา กระบวนการพัฒนาโครงการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ: กรณีศึกษา โครงการเต่า การ์เด้น เฮลธ์สปา แอนด์รีสอร์ท และโครงการป่านวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท พบว่า ในด้านการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้รับบริการต้องการให้พนักงานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดี โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพต้องมีประสบการณ์สูง และต้องมีใบรับรองอย่างถูกต้อง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษราศิณี อินไชย (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ

การตัดสินใจเลือกที่พักในการท่องเที่ยวภายในประเทศของวัยทำงานตอนต้น : กรณีศึกษาวัยทำงานตอนต้นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับการเลือกที่พักในด้านบุคลากรและการบริการเป็นอันดับหนึ่ง

1.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าคือด้านสำคัญที่บ่งบอกถึงการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้เป็นอย่างดี บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครจึงมีความคาดหวังในคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพทั้งในด้านมีช่องทางในการติดต่อกับรีสอร์ทเพื่อสุขภาพหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลล์ ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น สามารถติดต่อและสอบถามข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว และด้านของการให้บริการด้านสุขภาพที่ทำให้เกิดการพักผ่อนไปพร้อมกับการดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ นนณภัท ฉายอรุณ (2557) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง โครงการจัดตั้งธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักและหาข้อมูลที่พักผ่านทางอินเทอร์เน็ต และมีความคาดหวังที่จะได้รับจากการท่องเที่ยวพักผ่อนคือ การได้รับอากาศที่บริสุทธิ์ให้ร่างกายได้ผ่อนคลายและได้ทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันกับครอบครัวหรือเพื่อน นอกจากนี้ ยังต้องมีการบริการด้านสุขภาพหลากหลายรูปแบบที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม โดยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุมดี เกตะวันดี และ ศันธยา กิตติโกวิท (2548) ทำการศึกษา กลยุทธ์การพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพสำหรับธุรกิจโรงแรม พบว่า ผลลัพธ์และการบริการของธุรกิจโรงแรมควรมีการขยายขอบเขตการให้บริการให้มีความหลากหลายในการประยุกต์ให้มีบริการด้านสุขภาพ นอกเหนือจากการบริการด้านสปา

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร เนื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพจะเกิดขึ้นได้นั้น ผู้รับบริการจะต้องมีความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการนั้นก่อน โดยบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในคุณภาพบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ทั้งด้านการรับรองผล การเข้าใช้บริการโปรแกรมสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ การรับประกันความปลอดภัยในการใช้บริการด้านสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ และมีทีมบุคลากรทางการแพทย์ที่มีมาตรฐาน และน่าเชื่อถือในการรักษาและให้คำปรึกษา

เรื่องสุขภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทราายแก้ว บัวเกตุ (2558) ได้ทำการศึกษา กระบวนการพัฒนาโครงการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ: กรณีศึกษา โครงการเต่า การ์เด็น เฮลธ์สปา แอนด์ รีสอร์ท และโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท พบว่า ชื่อเสียงของผู้เชี่ยวชาญ ด้านสุขภาพและการแพทย์จะส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เข้าพัก และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ภัทรา ภัทรมโน (2558) ที่ทำการศึกษา การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจเลือกเข้าพักที่รีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ในจังหวัด ชลบุรี พบว่า การรับรู้คุณภาพใน การให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพัก

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ท เพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังในคุณภาพบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการที่สามารถติดต่อปรึกษาเกี่ยวกับโปรแกรมสุขภาพที่เหมาะสมกับ ผู้รับบริการได้ล่วงหน้า การที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน เมื่อมีการติดต่อสอบถามผ่านทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการใส่ใจ ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของรีสอร์ทอย่างสม่ำเสมอ โดยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร สุทธิพงษ์ไกววัล (2558) ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ใช้บริการโรงแรมต่อ บุคลิกภาพและลักษณะการสื่อสารของพนักงานบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมคาดหวัง และพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและการสื่อสารที่สะท้อนการบริการที่จับต้องได้ของพนักงาน บริการมากที่สุด และรองลงมาคือ การตอบสนอง/ใส่ใจบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรา ภัทรมโน (2558) ที่ทำการศึกษา การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้า พักที่รีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ในจังหวัด ชลบุรี พบว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการในด้าน ความใส่ใจลูกค้า มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักที่รีสอร์ท

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า เพศของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการขึ้นตอนกระบวนการตัดสินใจจะประกอบไปด้วยการรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก และนำไปสู่การตัดสินใจในที่สุด ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้จะเกิดขึ้นเหมือนกันทั้งในเพศชายและเพศหญิง เพราะฉะนั้นแล้ว การตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานครของทั้งเพศชายและเพศหญิงจะมีขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจเลือกที่เหมือนกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช เนตรสุวรรณ, วงศ์ธีรา สุวรรณิน และ บุญเรือง ศรีเหรียญ (2555) ที่ได้ร่วมกันทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประเภทที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประเภทที่พัก วนอุทยานและรีสอร์ทเอกชน ยกเว้น อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แต่ไม่สอดคล้องกับแนวคิดงานวิจัยของ นิถุมน คำเอี่ยม (2553) ทำการศึกษาเรื่อง แนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือนต่างกัน มีแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแตกต่างกัน เนื่องจากถึงแม้ว่ารีสอร์ทเพื่อสุขภาพจะเป็นทางเลือกหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพก็ตาม แต่การตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของทั้งเพศชายและเพศหญิงจะมีการตัดสินใจเลือกจาก ภาพลักษณ์ มาตรฐาน ความน่าเชื่อถือ ความคุ้มค่า ราคาที่เหมาะสม บุคลากรทางการแพทย์และผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ รวมถึงการให้บริการของรีสอร์ทที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพจากสิ่งเหล่านี้ไม่แตกต่างกัน

2.2 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า อายุของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน เนื่องจากพฤติกรรมการท่องเที่ยวของบุคคลวัยทำงานสามารถจำแนกได้ตามช่วงอายุ โดยการจำแนกตามที คอล และ คาวานอฟ (Kall & Cavanaugh, 1996) นักจิตวิทยาได้แบ่งพัฒนาการของวัยทำงานซึ่งอยู่ในวัยผู้ใหญ่ออกเป็น 2 ช่วง

คือ วัยผู้ใหญ่ตอนต้น (Early adulthood) ช่วงอายุ 20 - 40 ปี เป็นวัยที่มีความสมบูรณ์ทางด้านร่างกายมากที่สุด มีพลัง มีความคล่องแคล่วว่องไว สามารถทำงานและรับรู้สิ่งต่างๆ ได้ดี มีความมั่นคงด้านจิตใจและควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี และวัยกลางคน (Middle age หรือ Middle adulthood) ช่วงอายุ 40 - 60 ปี เป็นวัยที่เริ่มมีความเสื่อมถอยของร่างกายในเกือบทุกระบบ เป็นวัยที่มีบุคลิกค่อนข้างคงที่ มีความมั่นคงในอารมณ์และการใช้ชีวิต จะเห็นได้ชัดว่าทั้งสองช่วงวัยของบุคคลวัยทำงานมีความแตกต่างกันทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เพราะฉะนั้นแล้วก็ย่อมต้องแสวงหาการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการในช่วงวัยของตนเองได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิถมน คำเอี่ยม (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดต่อเนื่องของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่ต่างกันของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

2.3 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มักจะมีวัตถุประสงค์หลักของการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในการดูแลสุขภาพทั้งเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ หรือการบำบัดฟื้นฟูสุขภาพ เพราะฉะนั้นแล้วถึงแม้ว่าบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน แต่ก็สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพได้เหมือนกัน โดยการเลือกบริการที่เหมาะสมคุ้มค่ากับความต้องการในการดูแลสุขภาพของตนเอง สอดคล้องกับข้อมูลของ สุรพงศ์ อัมพันวงษ์ (2556) กล่าวถึงช่วงวัยทำงานเป็นช่วงวัยที่มักมีเวลาในการดูแลสุขภาพของตนเองน้อย ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดโรคได้ และมักเป็นโรคที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ชีวิต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มงคล การุณงามพรรณ, สุดารัตน์ สุวารี และ นันทนา น้ำฝน (2555) ได้ร่วมกันทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมสุขภาพและภาวะสุขภาพของคนทำงานในสถานประกอบการ เขตเมืองใหญ่ : กรณีศึกษาพื้นที่เขตสาทร กรุงเทพมหานคร พบว่า บุคคลวัยทำงานมีพฤติกรรม

สุขภาพด้านการออกกำลังกายมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด และภาวะอ้วนลงพุงจะพบมากในคนวัยทำงาน ช่วงอายุ 41 - 60 ปี ซึ่งบุคคลเหล่านี้มีความเสี่ยงสูงต่อการเป็นเบาหวานและการมีภาวะความดันโลหิตสูง แสดงให้เห็นว่าบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครไม่ว่าจะมีรายได้ในระดับใด ย่อมเกิดปัญหาสุขภาพได้เหมือนกันและสามารถเกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการริสอร์ทเพื่อสุขภาพ เพื่อการส่งเสริมสุขภาพ และการบำบัดฟื้นฟูสุขภาพได้ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช เนตรสุวรรณ, วงศ์ธีรา สุวรรณิน และ บุญเรือง ศรีเหรียญ (2555) ที่ร่วมกันทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประเภทที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประเภทที่พัก วนอุทยานและริสอร์ทเอกชน ยกเว้น อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3. ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีโรคประจำตัว ไม่เคยท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และไม่เคยใช้บริการริสอร์ทเพื่อสุขภาพ แต่จากการคัดกรองเบื้องต้น ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีความสนใจจะใช้บริการริสอร์ทเพื่อสุขภาพ ถึงแม้ว่าจะไม่เคยใช้บริการริสอร์ทเพื่อสุขภาพก็ตาม เพราะฉะนั้นแล้วผู้ที่มีความต้องการจะใช้บริการริสอร์ทเพื่อสุขภาพ ย่อมเป็นผู้ที่มีความคาดหวังในด้านต่างๆ ของริสอร์ทเพื่อสุขภาพ โดยเฉพาะในด้านคุณภาพบริการ เนื่องจากริสอร์ทเพื่อสุขภาพเน้นงานบริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ที่มีความสนใจจะใช้บริการริสอร์ทเพื่อสุขภาพย่อมต้องมีความคาดหวังในคุณภาพบริการว่าจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนเองได้ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการของริสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในคุณภาพบริการโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นสิ่งที่ยืนยันได้ว่าบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่มีความสนใจจะใช้บริการริสอร์ทเพื่อสุขภาพย่อมมีความคาดหวังในคุณภาพบริการของริสอร์ทเพื่อสุขภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และ พรภัทรวดี วงศ์ปิ่นทะนัน (2557) ที่กล่าวถึง ความคาดหวังคือสภาวะทางจิตที่เป็นความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นว่าควรจะมีหรือควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้น โดยให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริการประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว และสนใจเลือกใช้บริการริสอร์ทเพื่อสุขภาพ เพื่อดูแลและส่งเสริมสุขภาพ โดยรูปแบบบริการด้านสุขภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจมากที่สุดคือ

นวดแผนไทย เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามที่สนใจที่จะใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ อาจจะไม่ทราบข้อมูลหรือรูปแบบการให้บริการด้านสุขภาพในรูปแบบอื่นๆ ที่ทางรีสอร์ทเพื่อสุขภาพจัดเตรียมไว้ให้บริการ จึงเลือกให้ความสนใจกับรูปแบบพื้นฐานของบริการด้านสุขภาพที่คิดว่ารีสอร์ทเพื่อสุขภาพต้องจัดไว้ให้บริการอย่างการนวดแผนไทย สอดคล้องกับบริการด้านสุขภาพที่ถูกกล่าวถึงโดย ปัทิตตา ตันติเวชกุล (2546) และองค์สภาระหว่างประเทศ (The International Spa Association, 2017) ว่าหนึ่งในบริการด้านสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพคือการนวดแผนไทยนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาความคาดหวังในคุณภาพบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานครนั้น คุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เป็นสิ่งที่รีสอร์ทเพื่อสุขภาพต้องให้ความสำคัญและปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการดังกล่าวอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในกลุ่มบุคคลวัยทำงานที่มีกำลังซื้อใช้จ่ายใช้สอย โดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คุณภาพบริการในด้านนี้เป็นด้านที่สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจนที่สุด เนื่องจากเป็นลักษณะทางกายภาพที่แสดงออกมา ซึ่งเกี่ยวกับสถานที่ในการให้บริการเป็นหลัก เรียกได้ว่าคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการจะเป็นความประทับใจแรกของผู้มารับบริการ ดังนั้น รีสอร์ทเพื่อสุขภาพควรมีการจัดสถานที่ บรรยากาศภายในรีสอร์ทให้มีความสวยงาม ดึงดูดใจ ทั้งในส่วนของห้องพัก และในส่วนของสถานที่สำหรับให้บริการด้านสุขภาพที่ต้องมีความสะอาดและสวยงาม เพื่อสร้างความประทับใจและความต้องการใช้บริการให้กับผู้มารับบริการ อีกทั้งยังต้องมีการตรวจสอบความชำรุดเสียหายของสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อที่จะได้มีการปรับปรุง พัฒนาสถานที่ภายในรีสอร์ทให้มีความสวยงาม ดูดีอยู่เสมอ

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพนั้นจำเป็นต้องผ่านการตรวจสอบมาตรฐานรีสอร์ท และต้องมีใบรับรองมาตรฐานรีสอร์ท รวมถึงต้องมีใบอนุญาตและใบรับรองมาตรฐานด้านการให้บริการด้านสุขภาพภายในรีสอร์ท ซึ่งเมื่อรีสอร์ทเพื่อสุขภาพได้ผ่านการตรวจสอบและได้รับใบรับรองดังกล่าวแล้ว สิ่งที่เป็นภายหลังจากนี้คือ การรักษาคุณภาพมาตรฐานไว้ให้ได้ โดยต้องไม่ให้มาตรฐานน้อยไปกว่าเกณฑ์พิจารณาที่ผ่านการตรวจสอบในครั้งแรก อีกทั้งยังต้องมีการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานให้เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นอกจากนี้ยังควรใส่ใจในการพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการด้านสุขภาพ เพราะนอกจากการมีใบประกอบวิชาชีพ ใบประกอบโรคศิลปะเป็นเครื่องการันตีความน่าเชื่อถือแล้ว ก็ควรมีการจัดอบรมเพิ่มความรู้ ความเชี่ยวชาญให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ และให้เกิดการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มารับบริการ
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ในด้านนี้เป็นอีกหนึ่งด้านของคุณภาพบริการที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในด้านของช่องทางการติดต่อกับรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายช่องทางให้ทันต่อยุคสมัยในปัจจุบัน ซึ่งผู้คนหันมาใช้โซเชียลมีเดียในการติดต่อสื่อสารกันมากขึ้น เพราะฉะนั้นแล้วรีสอร์ทเพื่อสุขภาพควรเพิ่มการติดต่อสื่อสารผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น เพื่อให้เกิดความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้มากขึ้น นอกจากช่องทางการติดต่อสื่อสารแล้ว การให้บริการด้านสุขภาพที่หลากหลายและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ก็เป็นสิ่งสำคัญที่รีสอร์ทเพื่อสุขภาพจำเป็นต้องมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านสุขภาพดังกล่าวอยู่เสมอ โดยต้องมีการพัฒนาและเพิ่มรูปแบบการให้บริการตามความนิยมและความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอเช่นกัน
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เนื่องจากการให้บริการด้านสุขภาพในปัจจุบันมีการพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยี และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการด้านสุขภาพให้ทันสมัยและมีความปลอดภัยสูงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการด้านสุขภาพ ดังนั้นรีสอร์ทเพื่อสุขภาพก็ควรมีการเลือกใช้เทคโนโลยี เครื่องมืออุปกรณ์ใหม่ๆ ที่มีความปลอดภัยสูงมาใช้ในการให้บริการด้านสุขภาพ หรือถ้าเป็นการให้บริการด้านสุขภาพจาก

การแพทย์ทางเลือก เช่น แพทย์แผนไทย แพทย์แผนจีน ก็ควรเลือกใช้วิธีการให้บริการที่มีความปลอดภัย โดยการให้บริการจากบุคลากรผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการด้วยความใส่ใจและเข้าใจเป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพจำเป็นต้องมี ไม่ว่าจะเป็นความเต็มใจในการตอบคำถามของผู้ที่สนใจใช้บริการรีสอร์ท หรือจะเป็นการให้คำแนะนำและคำปรึกษากับผู้ที่สนใจใช้บริการ เพราะฉะนั้นแล้วรีสอร์ทเพื่อสุขภาพควรคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ซึ่งต้องมีความเอาใจใส่ ความใจเย็น และพร้อมที่จะให้ข้อมูลกับผู้สนใจใช้บริการ อีกทั้งยังควรมีการตรวจสอบการให้บริการดังกล่าวของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรเกิดการพัฒนาตนเอง และใส่ใจในหน้าที่อยู่ตลอดเวลา และอาจมีการจัดอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการที่ดีด้วยความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการให้แก่บุคลากร นอกจากนี้รีสอร์ทควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการของทางรีสอร์ทอย่างสม่ำเสมอ เพราะถึงแม้รีสอร์ทเพื่อสุขภาพจะมีบริการด้านสุขภาพที่หลากหลายไว้คอยให้บริการ แต่ผู้ที่สนใจที่จะใช้บริการกลับรับรู้เพียงรูปแบบการบริการด้านสุขภาพที่คุ้นเคยอย่างการนวดแผนไทย ดังนั้น รีสอร์ทเพื่อสุขภาพควรทำการสำรวจการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับการรับรู้การให้บริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ และควรทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการด้านสุขภาพให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้ที่สนใจจะใช้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการให้บริการด้านสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่มีอยู่อย่างหลากหลายรูปแบบและสร้างความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับการให้บริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพด้วย

ดังนั้นรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่มีอยู่เดิม รวมไปถึงรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่กำลังจะจัดตั้งขึ้นใหม่ จึงควรศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ตรงตามกลุ่มเป้าหมายของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ซึ่งจะเป็นผลดีในการส่งเสริมให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้นหากมีการบริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและที่พักเพื่อการท่องเที่ยวควรมีการส่งเสริมพัฒนา รีสอร์ทเพื่อสุขภาพ โดยมีแนวทางการส่งเสริมดังนี้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ควรมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับที่พักรูปแบบใหม่อย่างรีสอร์ทเพื่อสุขภาพโดยตรง ถึงแม้ว่าจะมีมาตรฐานเดิมซึ่งเป็นการกำหนดมาตรฐานของรีสอร์ทตามข้อกำหนดด้านคุณภาพของมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทสถานพักตากอากาศ (รีสอร์ท) อยู่แล้ว แต่รีสอร์ทเพื่อสุขภาพนั้นจะมีความแตกต่างออกไปจากรีสอร์ทปกติ เพราะฉะนั้นจึงควรมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในด้านการให้บริการที่แตกต่างไปจากการให้บริการของรีสอร์ททั่วไป เช่น มาตรฐานเกี่ยวกับสถานที่การให้บริการด้านสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ เป็นต้น โดยมีการกำหนดมาตรฐานดังกล่าวเพิ่มเติมเข้าไปในมาตรฐานเดิม หรือกำหนดเป็นมาตรฐานใหม่ของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพโดยเฉพาะ เพื่อให้เกิดเป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ซึ่งจะเป็นผลดีกับผู้รับบริการในการเข้ารับบริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่มีคุณภาพและมาตรฐานที่ดี

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ควรช่วยส่งเสริมและสร้างความรู้จักให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ถึงข้อมูลเกี่ยวกับรีสอร์ทเพื่อสุขภาพให้เพิ่มมากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในด้านต่างๆ ทั้งจุดประสงค์ของการให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ข้อมูลการให้บริการด้านสุขภาพ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการ ตลอดจนสถานที่ตั้งของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในแต่ละภูมิภาค เพื่อเป็นข้อมูลและทางเลือกหนึ่งให้กับนักท่องเที่ยวที่สนใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หรือนักท่องเที่ยวที่ต้องการใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านของการเก็บข้อมูล เนื่องจากทำการเก็บข้อมูลจากบุคคลวัยทำงานซึ่งมักจะมีภาระงานที่ยุ่งในช่วงเวลาเช้าและเวลาเย็น เพราะฉะนั้นแล้วจึงเป็นปัญหาและอุปสรรคในการขอความร่วมมือเพื่อตอบแบบสอบถาม จึงขอเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป หากต้องการเก็บข้อมูลจากบุคคลวัยทำงาน ควรเก็บข้อมูลช่วงเวลากลางวันเนื่องจากเป็นช่วงเวลาพัก บุคคลวัยทำงานจะมีเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามได้มากกว่าช่วงเวลาเช้าและเวลาเย็น นอกจากนี้อาจจะใช้วิธีการขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลจากหน่วยงาน สำนักงาน และบริษัทต่างๆ ที่ตรงตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้เพื่อสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างสะดวกมากขึ้น

2. ในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาจากบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร โดยมีการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ คือ อาชีพ เนื่องจากบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน ลักษณะการทำงาน เวลาที่ใช้ในการทำงาน อิริยาบถของการทำงาน รวมถึงความเครียดจากหน้าที่การงานที่ต้องรับผิดชอบย่อมแตกต่างกัน โดยความแตกต่างดังกล่าวย่อมส่งผลต่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้นแล้วความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพจะมีความแตกต่างกันออกไป จึงควรศึกษาเพิ่มเติมถึงอาชีพที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในช่วงที่กว้างขึ้นให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

3. ต่อยอดงานวิจัยครั้งต่อไป โดยการศึกษาองค์ประกอบด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ เช่น ปัจจัยเกี่ยวแรงจูงใจที่ส่งเสริมให้เกิดการเลือกใช้บริการ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด เป็นต้น และควรศึกษาถึงความคาดหวังในคุณภาพบริการกับการตอบสนอง หรือความพึงพอใจเมื่อเข้าใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และสามารถเตรียมความพร้อมของธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพให้รองรับต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดีในอนาคต

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมการท่องเที่ยว. (2557). มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทสถานพักตากอากาศ (รีสอร์ท). Retrieved 4 มกราคม 2559, from <http://thaihotels.org>
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2551). เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ. Retrieved 4 มกราคม 2559, from http://www.rno.moph.go.th/SSJblog/fda_ranong/spa/kanrubrong.pdf
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559. Retrieved from 4 มกราคม 2559, <http://www.mots.go.th>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560. Retrieved from 4 มกราคม 2559, <http://www.mots.go.th>
- กฤตสอร สິงคังสิน. (2557). คิดเป็นเห็นทาง : รีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ทางเลือกใหม่ของคนเมือง. นิตยสารธรรมลีลา, 165.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2541). การแบ่งประเภทของรูปแบบการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรมมหาวิทยาลัย
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). รายงานสรุปการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. Retrieved from 2 มกราคม 2559, <http://tourisminvest.tat.or.th>
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: ไทยเจริญการพิมพ์.
- เกษราศิณี อินไชย. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในการท่องเที่ยวภายในประเทศของวัยทำงานตอนต้น : กรณีศึกษาวัยทำงานตอนต้นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ฉัตรชัย นกดี. (2559). 6 พฤติกรรมบั่นทอนสุขภาพ หนุ่มสาววัยทำงาน. Retrieved from 1 ตุลาคม 2559, <http://www.thaihealth.or.th>

- เฉลิมเกียรติ เพ็ญแก้ว. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ และวันหยุดต่อเนื่องของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), สาขาวิชาการการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ชนิดา ทวีศรี. (2551). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism). Retrieved from 29 มกราคม 2560, <https://www.l3nr.org/posts/166878>
- ชวัลนุช อุทยาน. (2552). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. Retrieved 10 ตุลาคม 2559, from <https://touristbehaviour.wordpress.com>
- ชิษณุกร พรภาณุวิษุทธิ์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษา จังหวัดแพร่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- ชิษณุพงศ์ โคตรบัณฑิต. (2556). พฤติกรรมมนุษย์. Retrieved 1 กรกฎาคม 2560, from <https://www.gotoknow.org/posts/271651>
- ไชย ณ พล. (2550). ศาสตร์แห่งการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เคล็ดไทย.
- ทรายแก้ว บัวเกตุ. (2558). กระบวนการพัฒนาโครงการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ: กรณีศึกษา โครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท และโครงการป่านวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเคหพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต), สาขาวิชาการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ภาควิชาเคหการ, คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ธเนศ เกียรติกำจรวงศ์, อธิยุทธ ทองก้อนใหญ่ และ เกียรติยศ นพโชคชัย. (2552). แผนธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ. (วิทยานิพนธ์คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ฉันทยาพร เล้าโสภากิรมย์. (2560). ท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ โอกาสทองของไทยในอาเซียน. Retrieved 2 กรกฎาคม 2560, from <https://www.scbeic.com/th/detail/product/3526>
- นณณภัท ฉายอรุณ. (2557). โครงการจัดตั้งธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ. (สารนิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต), สาขาการบริหารธุรกิจบัณฑิตและการผลิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- นันทพร สุทธิพงษ์ไกววัล. (2558). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโรงแรมต่อบุคลิกภาพและลักษณะการสื่อสารของพนักงานบริการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต), สาขาวิชานิเทศศาสตร์, คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

- นัยนา คุปติมนัส. (2545). ทักษะคติและพฤติกรรมที่มีต่อการท่องเที่ยวในประเทศของคนวัยทำงาน หลังภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- นิถมน คำเอี่ยม. (2553). แนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประชาชนใน กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- นิตา ชัชกุล. (2557). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: บริษัทวี.พริ้นท์ จำกัด.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และ พรภัทรวดี วงศ์ปันทะนัน. (2557). จิตวิทยาและคุณภาพบริการท่องเที่ยว (6 ed.). นนทบุรี: ห้างหุ้นส่วนจำกัดเฟรนด์เข้าหลวง ฟรินด์ติ้งแอนด์พับลิชชิง.
- ปัทิตตา ตันติเวชกุล. (2546). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. จุลสารการท่องเที่ยว, 22, 29-41.
- ปวีรศา สิทธิสาร. (2551). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวชมนคร พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- พรเทพ ศิริวนารังสรรค์. (2558). กรมอนามัยเผย 10 ความเสี่ยงรุมร้ำสุขภาพวัยทำงาน. Retrieved 1 กรกฎาคม 2560, from <https://www.hfocus.org/content/2015/05/9895>
- พัชรี มหาลาภ. (2538). ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับล่าง ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- พันธุ์มณี เกตะวันดี และ ศันญา กิตติโกวิท. (2548). กลยุทธ์การพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพสำหรับธุรกิจโรงแรม. (โครงการวิจัย), คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- พิบูล ทีปะपाल. (2545). หลักการตลาด : ยุคใหม่ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มิตรสัมพันธ์กราฟฟิค.
- ภัทรา ภัทรโมน. (2558). การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพัก รีสอร์ทระดับ 4 ดาวในจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), ภาควิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- มงคล การุณงามพรรณ, สุดารัตน์ สุวาริ และ นันทนา น้ำฝน. (2555). พฤติกรรมสุขภาพและภาวะสุขภาพของคนทำงานในสถานประกอบการเขตเมืองใหญ่ : กรณีศึกษาพื้นที่เขตสาทร กรุงเทพมหานคร. วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์, 32, 51-66.

- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2558). พฤติกรรมผู้บริโภค. Retrieved 1 กันยายน 2560, from <http://www.web.msu.ac.th>
- มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย. (2559). มาตรฐานอาเซียนสปา. Retrieved 2 กรกฎาคม 2560, from https://thaits.org/tts_pr/มาตรฐานอาเซียนสปา/
- รัฐวัชร พัฒนจิระรุจน์. (2557). ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค. Retrieved 29 พฤษภาคม 2560, from <http://poundtv5.blogspot.com/2014/10/theory-of-consumer-behavior.html>
- วรรณ วาชนิช. (2546). ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว (2 ed.). กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย (4 ed.). กรุงเทพมหานคร: เจริญผล.
- วิล ไชระวัชร. (2548). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอศรีราชา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต), สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (2 ed.). กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ศศิพงศ์ บุญยงค์. (2558). เทียบเทรนด์ใหม่ เทียบเชิงสุขภาพ. นิตยสาร *Horizon*, 10, 49-50.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2540). องค์การและการจัดการ (6 Ed.). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดเทคนิค 19.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.
- ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. (2557). สถิติกรุงเทพมหานคร 2557. Retrieved 15 มีนาคม 2559, from <http://www.bangkok.go.th>
- ศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ. (2557). จำนวนกำลังแรงงาน จำแนกตามภาคและเพศ. Retrieved 1 กุมภาพันธ์ 2559, from <http://nlic.mol.go.th>
- สมคิด บางโม. (2548). องค์การและการจัดการ (4 ed.). กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2557). นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (2 ed.). กรุงเทพมหานคร:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (2 ed.). กรุงเทพมหานคร ยูบีซีแอลบุ๊กส์.
- สุรพงศ์ อัมพันวงศ์. (2556). การดูแลสุขภาพ 4 ช่วงวัย. Retrieved 1 ตุลาคม 2559, from http://www.thaieminfo.com/autopagev4/show_page.php?topic_id=228&auto_id=6&TopicPk=
- สุรรัตน์ เตชะทวิวรรณ. (2545). เอกสารประกอบการสอนพฤติกรรมนักท่องเที่ยว. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- สุวีร์ณัฐ โสภณศิริ. (2554). การวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว : ก้าวแรกสู่การเป็นผู้บริหารธุรกิจท่องเที่ยวอย่างมืออาชีพ. กรุงเทพมหานคร: อินทนิล.
- อัครเดช เนตรสุวรรณ และคณะ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประเภทที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ในจังหวัดเพชรบูรณ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต), สาขาวิชาบริหารธุรกิจ และสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- อัญชิสสา สุไลมาน. (2559). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. Retrieved 24 พฤษภาคม 2560, from <https://prezi.com/4-cdpibgtwjv/presentation>
- อารัญ บุญชัย และจินนา ตันศรวิพุธ. (2546). ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) : จุดขายใหม่ของการท่องเที่ยวไทย. วารสารเศรษฐกิจและสังคม, 40, 22-27.
- เอกพงษ์ ตริตรอง. (2552). โครงการโรงแรม รีสอร์ทเพื่อสุขภาพสายพันธุ์ใหม่. Retrieved 24 พฤษภาคม 2560, from <http://oknation.nationtv.tv/blog/u-sabuy/2009/06/27/entry-1>
- เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจต่างๆ ของคน. Retrieved 3 มิถุนายน 2560, from <https://www.gotoknow.org/posts/4705>

ภาษาอังกฤษ

- Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons. Inc.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests (Vol. 6): *Psychometrika*.
- Ferguson, R. J., Paulin, M., Pigeassou, C., & Gauduchon, R. (1999). Assessing service management effectiveness in a health resort: implications of technical and functional quality. *Managing Service Quality: An International Journal*, 9(1), 58-65. doi:10.1108/09604529910248821
- Kall, V. R., & Cavanaugh, C.J. (1996). *Human Development*. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Kirilina, V. M., Kolesnikova, N.V., & Kolesnikov, N.G. . (2016). The spa-health resort and Touristic-recreational facilities of the region: the methodological aspects of their development. *Vopr Kurortol Fizioter Lech Fiz Kult*, 93(3), 62-65. doi: 10.17116/kurort2016362-65
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing management* (14 ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Krisciunas, A. (2005). Health resorts and development of the health resort medicine in Lithuania. *Medicina (Kaunas)*, 41(4), 355.
- Mazaraki, A., & Vedmid, N. (2013). Health resort and recreational enterprises :structural parameters of development. *Economics of Development Journal*, 67(3), 51.
- Oxford. (2000). *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. England: Oxford University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Perreault, W. D., Dorden, D.K., & Dordon, W.R. (1979). A Psychological Classification of Vacation Life-styles. *Journal of Leisure Research*, 9, 208.

- Simon, H. A. (1974). *Administrative Behavior*. New York: Macmillan.
- Siriphannapirat, G., Panichpathom, S., Ratanaprechavech N., & Metapirak, Y. (2555). *The Effect of Health and Wellness Resort Attributes on Customer Satisfaction and Post-Purchase Behavioral Intentions*. (Business Research), Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University, Bangkok.
- The International Spa Association. (2017). Types of Spas. Retrieved 25 May 2017, from <https://experienceispa.com/resources/spa-goers>
- Vetitnev, A., & Poplavskiy, V. (2014). Evaluating Tourist Expenditure and Satisfaction with the Health Resort Complexes of Russia. *World Applied Sciences Journal*, 30, 95-97. doi:10.5829/idosi.wasj.2014.30.mett.43
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Wisher, J. D., & Corney, W.J. (2001). Comparing practices for capturing bank customer feedback – Internet versus traditional banking. *Benchmarking: An International Journal*, 8, 240-250.
- Yang, J. Y., Paek, S., Kim, T., & Lee, T. H. (2015). Health tourism : Needs for healing experience and intentions for transformation in wellness resorts in Korea. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(8), 1881-1904. doi:10.1108/IJCHM-11-2013-0505
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ
ของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต แขนง
วิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โดยคำตอบของท่านจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาเท่านั้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวน 3 ข้อ)

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. 20- 40ปี	<input type="checkbox"/> 2. 41 -60 ปี
--------------------------------------	---------------------------------------
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. 10,001 – 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 20,001 – 30,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 30,001 – 40,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 40,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวน 5 ข้อ)

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุด

4. ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่

<input type="checkbox"/> 1. มี	<input type="checkbox"/> 2. ไม่มี
--------------------------------	-----------------------------------
5. ท่านเคยท่องเที่ยวเชิงสุขภาพหรือไม่

<input type="checkbox"/> 1. เคย	<input type="checkbox"/> 2. ไม่เคย
---------------------------------	------------------------------------
6. ท่านเคยใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพหรือไม่

<input type="checkbox"/> 1. เคย	<input type="checkbox"/> 2. ไม่เคย
---------------------------------	------------------------------------
7. เหตุผลที่ท่านสนใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

<input type="checkbox"/> 1. เพื่อดูแลสุขภาพและส่งเสริมสุขภาพ
<input type="checkbox"/> 2. เพื่อการบำบัด รักษา และฟื้นฟูสุขภาพ

8. รูปแบบบริการด้านสุขภาพที่ท่านสนใจ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. นวดแผนไทย | <input type="checkbox"/> 2. นวดเท้า |
| <input type="checkbox"/> 3. อบ/ประคบสมุนไพร | <input type="checkbox"/> 4. อาบน้ำแร่/แช่น้ำพุร้อน |
| <input type="checkbox"/> 5. วารีบำบัด | <input type="checkbox"/> 6. สุวคนธบำบัด |
| <input type="checkbox"/> 7. ดนตรีบำบัด | <input type="checkbox"/> 8. โยคะ |
| <input type="checkbox"/> 9. ไทชิ | <input type="checkbox"/> 10. ฝึกกายบริหารฤาษีตัดตน |
| <input type="checkbox"/> 11. ฝึกปฏิบัติสมาธิ | <input type="checkbox"/> 12. ตรวจสอบสุขภาพตามธาตุเจ้าเรือน |
| <input type="checkbox"/> 13. ฝังเข็ม | <input type="checkbox"/> 14. ผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> 15. อาหาร/เครื่องดื่มสมุนไพร | <input type="checkbox"/> 16. อาหารคลีน (Clean food) |

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร (จำนวน 19 ข้อ)

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้นในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- ระดับ 1 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด
 ระดับ 2 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อย
 ระดับ 3 หมายถึง ระดับความคาดหวังปานกลาง
 ระดับ 4 หมายถึง ระดับความคาดหวังมาก
 ระดับ 5 หมายถึง ระดับความคาดหวังมากที่สุด

คุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ	ระดับความคาดหวัง				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)					
9. บรรยากาศภายในรีสอร์ทสวยงาม ดึงดูดใจ					
10. ห้องพัก/บ้านพักภายในรีสอร์ทสะอาดและสวยงาม					
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรีสอร์ทครบครัน					
12. สถานที่สำหรับให้บริการด้านสุขภาพมีความเหมาะสม					
13. มีรูปแบบการให้บริการด้านสุขภาพที่เหมาะสม					

คุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ	ระดับความคาดหวัง				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)					
14. รีสอร์ทผ่านการตรวจสอบและมีใบรับรองมาตรฐานรีสอร์ท					
15. รีสอร์ทมีใบรับรองหรือใบอนุญาตให้เปิดบริการด้านสุขภาพ					
16. บุคลากรที่ให้บริการด้านสุขภาพเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีใบอนุญาต หรือใบประกอบวิชาชีพ หรือใบประกอบโรคศิลปะ					
17. มาตรฐานของระบบการรักษาความปลอดภัยภายในรีสอร์ท					
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)					
18. การบริการด้านสุขภาพมีหลากหลายรูปแบบที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม					
19. การใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ทำให้เกิดการพักผ่อนไปพร้อมกับการดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม					
20. มีช่องทางในการติดต่อกับรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, อีเมล, ไลน์, เฟสบุ๊ก เป็นต้น					
21. สามารถติดต่อและสอบถามข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว					

คุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ	ระดับความคาดหวัง				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)					
22. มีการรับรองผลการเข้าใช้บริการโปรแกรมสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ					
23. มีการรับประกันความปลอดภัยในการใช้บริการด้านสุขภาพของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ					
24. ทีมบุคลากรทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานและน่าเชื่อถือในการรักษาและให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพ					
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)					
25. สามารถติดต่อปรึกษาเกี่ยวกับโปรแกรมสุขภาพที่เหมาะสมกับผู้รับบริการได้ล่วงหน้า					
26. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการตอบคำถามได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน เมื่อมีการติดต่อสอบถามผ่านทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต					
27. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของรีสอร์ทอย่างสม่ำเสมอ					

**ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน
ในกรุงเทพมหานคร (จำนวน 5 ข้อ)**

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้นในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับ 1 หมายถึง ระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง ระดับการตัดสินใจน้อย

ระดับ 3 หมายถึง ระดับการตัดสินใจปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง ระดับการตัดสินใจมาก

ระดับ 5 หมายถึง ระดับการตัดสินใจมากที่สุด

การตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ	ระดับการตัดสินใจ				
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)
28. ภาพลักษณ์โดยรวมของรีสอร์ท					
29. มาตรฐานและความน่าเชื่อถือของรีสอร์ท					
30. การมีบุคลากรทางการแพทย์และผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพคอยให้บริการภายในรีสอร์ท					
31. การให้บริการของรีสอร์ทที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
32. การแสดงออกถึงการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ					
33. ราคาที่เหมาะสม					
34. ความคุ้มค่าของการใช้บริการ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร (จำนวน 1 ข้อ)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- | | |
|---|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย ฉัตรบุญกุล | รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประธาน
แขนงวิชาการจัดการการกีฬา
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุศลวิชิตชัย | อาจารย์ประจำแขนงวิชาการจัดการ
การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 3. อาจารย์ ดร.เฉลิมเกียรติ เพ็ญแก้ว | ผู้อำนวยการหลักสูตร ศิลปะศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เกษมบัณฑิต |
| 4. อาจารย์ ดร.คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา | อาจารย์ประจำคณะวัฒนธรรม
สิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 5. อาจารย์ ดร.กฤติกา สายณะรัตน์ชัย | อาจารย์ประจำคณะวัฒนธรรม
สิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา โทร. ๘๑๐๒๔
 ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔(วช)/๑๐๘๗ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๕๙
 เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย ฉัตรบุญกุล
 สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
 ๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาววรรณวิษา หนูมา นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร” (EXPECTATIONS OF SERVICE QUALITY AFFECTING THE DECISION MAKING TO CHOOSE HEALTH RESORT OF WHITE COLLARS IN BANGKOK) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ อาจารย์ ดร.โสมฤทัย สุนธยาธร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในกรณีนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)
 ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา โทร. ๘๑๐๒๔
 ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔(วช)/๑๐๘๗ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๕๙
 เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
 ๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาววรรณวิษา หนูมา นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการจัดการนันทนาการและ
 การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความ
 คาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานใน
 กรุงเทพมหานคร” (EXPECTATIONS OF SERVICE QUALITY AFFECTING THE DECISION MAKING TO CHOOSE
 HEALTH RESORT OF WHITE COLLARS IN BANGKOK) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตร
 มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ อาจารย์ ดร.โสภณทัย สุนธยาธร อาจารย์ที่ปรึกษา
 วิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในกรณี คณะกรรมการบริหาร
 หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ตรีขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ
 การวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็น
 พระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)
 ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต



ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๖๒๗

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ กทม. ๑๐๓๓๐

๙ ธันวาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.เฉลิมเกียรติ เพ็ญแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. โปรแกรมการฝึก

ด้วย นางสาววรรณวิษา หนูมา นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร” (EXPECTATIONS OF SERVICE QUALITY AFFECTING THE DECISION MAKING TO CHOOSE HEALTH RESORT OF WHITE COLLARS IN BANGKOK) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ อาจารย์ ดร.โสภณัทย์ สุนธยาธร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในกรณีนี้ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)
คณบดี

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐



ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๒๖๓๗๖

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ กทม. ๑๐๓๓๐

๙ ธันวาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาววรรณวิษา หนูมา นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ สาขาวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร” (EXPECTATIONS OF SERVICE QUALITY AFFECTING THE DECISION MAKING TO CHOOSE HEALTH RESORT OF WHITE COLLARS IN BANGKOK) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ อาจารย์ ดร.โสณฤทธิ์ สุนธยาธร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในกรณี คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)
คณบดี

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร. ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐



ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๓๖๗๗

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ กทม. ๑๐๓๓๐

๙ ธันวาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอร้องเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.กฤติกา สายณะวัตรชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. โปรแกรมการฝึก

ด้วย นางสาววรรณวิษา หนูมา นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร” (EXPECTATIONS OF SERVICE QUALITY AFFECTING THE DECISION MAKING TO CHOOSE HEALTH RESORT OF WHITE COLLARS IN BANGKOK) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาด้านหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ อาจารย์ ดร.โสภณทัย สุนธยาธร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในกรณี คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วินชัย บุญรอด)
คณบดี

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐





คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทรศัพท์/โทรสาร: 0-2218-3202 E-mail: eccu@chula.ac.th

AF 01-12

COA No. 044/2560

ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 012.1/60 : ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรี
สอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคลากรวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยหลัก : นางสาววรรณวิษา หนูมา

หน่วยงาน : คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ได้พิจารณา โดยใช้หลัก ของ The International Conference on Harmonization – Good Clinical Practice
(ICH-GCP) อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม.....
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปรีดา ทศนประดิษฐ์)

ลงนาม.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรี ชัยชนะวงศาโรจน์)

ประธาน

กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 9 มีนาคม 2560

วันหมดอายุ : 8 มีนาคม 2561

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

- 1) โครงการวิจัย
- 2) ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
- 3) ผู้วิจัย เลขที่โครงการวิจัย..... 012.1/60
- 4) แบบสอบถาม วันที่รับรอง..... - 9 มี.ค. 2560
- วันหมดอายุ..... - 8 มี.ค. 2561

เงื่อนไข

1. ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการคิดจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยฯ
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณาใบรับรองก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 03-12) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาว วรณวิษา หนูมา

(ภาษาอังกฤษ) MISS WANWISA NOOMA

วัน/เดือน/ปีเกิด 11 พฤษภาคม 2534

ภูมิลำเนา กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

ระดับปริญญาโท สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2559

ระดับปริญญาตรี สำเร็จการศึกษาหลักสูตร แพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต สาขา แพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในปีการศึกษา 2555

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อผู้วิจัย 089-001-8293

อีเมลล์ติดต่อผู้วิจัย WANWISA8293@GMAIL.COM

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY