

ความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่ง
ท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม

พฤษภาคม 2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

ความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มร้อน
ธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย



นวรรตน์ ปัญญาชัย

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม

พฤษภาคม 2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

THE EFFECT OF EXPECTATION TOWARDS SATISFACTION OF SILVER AGE VISITORS TO
WELLNESS TOURISM NATURAL HOT SPRINGS ATTRACTIONS IN MUEANG CHIANG RAI
DISTRICT, CHIANG RAI PROVINCE



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment
of the Requirements for the Master of Arts Degree
in Tourism and Hotel Management

May 2025

Copyright 2025 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

ความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูลาน
ธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ของ นวรัตน์ ปัญญาชัย

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุริยา สัมจันทร์)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประกอบศิริ รักดีพินิจ)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
(ดร. ปิยะพงษ์ สุปัญญา)

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประกอบศิริ รักดีพินิจ)

- เรื่อง:** ความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
- ผู้ศึกษาค้นคว้า:** นวรัตน์ ปัญญาชัย, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: ศศ.ม. (การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2567
- อาจารย์ที่ปรึกษา:** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุริยา สัมจันทร์
- คำสำคัญ:** ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุ, น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และ 3) เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มาเยือนชาวไทยที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 384 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ Independent Simple T-Test การทดสอบ One-Way ANOVA (F-Test) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษพบว่า 1. ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุมีความคาดหวังต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ โดยภาพรวมมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการเดินทางของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้านการบริการที่พัก ตามลำดับ 2. ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นอันดับแรกรองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ตามลำดับ และ 3. ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ มีความสวยงามทางธรรมชาติ (X1) รองลงมาคือ ลักษณะของน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความน่าสนใจ (X2) ที่พนักมีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีความปลอดภัย (X14) มีกิจกรรมที่หลากหลาย (X17) สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (X4) และกิจกรรมน่าสนใจ (X18) ตามลำดับ

Title: THE EFFECT OF EXPECTATION TOWARDS SATISFACTION OF SILVER AGE VISITORS TO WELLNESS TOURISM NATURAL HOT SPRINGS ATTRACTIONS IN MUEANG CHIANG RAI DISTRICT, CHIANG RAI PROVINCE

Author: Navarat Panyachai, Independent Study: M.A. (Tourism and Hotel Management), University of Phayao, 2024

Advisor: Assistant Professor Suriya Somchan , Ph.D.

Keywords: Expectations Satisfaction, Silver Age visitors, Wellness Tourism Natural Hot, Springs Attractions

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to examine the expectations of Silver Age visitors toward wellness tourism natural hot springs attractions in Mueang Chiang Rai District, Chiang Rai Province; 2) to investigate the satisfaction of Silver Age visitors toward Wellness Tourism Natural Hot Springs Attractions in Mueang Chiang Rai District, Chiang Rai Province; and 3) to analyze the influence of expectations on satisfaction among Silver Age visitors toward Wellness Tourism Natural Hot Springs Attractions in Mueang Chiang Rai District, Chiang Rai Province. The sample consisted of 384 Thai Silver Age visitors aged 55 years and above who traveled to Wellness Tourism Natural Hot Springs Attractions in Mueang Chiang Rai District, Chiang Rai Province. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used for analysis included Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent Samples T-Test, One-Way ANOVA (F-Test), Pearson's Correlation Coefficient, and Multiple Regression Analysis. The findings revealed: 1) Silver Age visitors' expectations toward Wellness Tourism Natural Hot Springs Attractions were overall at the highest level, when considering each dimension, it was found that the Attractions, Access, Amenities at the Wellness Tourism Natural Hot Springs Attractions, Activities, and Accommodation respectively. 2) Silver Age visitors' satisfaction toward Wellness Tourism Natural Hot Springs Attractions were overall at the highest level, when considering each dimension, it was found that the tangibility ranked first, followed by reliability, empathy, responsive, and assurance, respectively. and 3) The expectations of Silver Age visitors were significantly correlated with their satisfaction toward Wellness Tourism Natural Hot Springs Attractions in Mueang Chiang Rai District, Chiang Rai province. Furthermore, the expectations of Silver Age visitors significantly influenced their satisfaction toward Wellness Tourism Natural Hot Springs Attractions in Mueang Chiang Rai District, Chiang Rai Province at the statistical significance level of 0.05. The most influential factors were natural beauty (X1), followed by the interesting characteristics of the natural hot springs (X2), standardized quality and safety of accommodations (X14), variety of activities (X17), the ability to use the site as a recreational area (X4), and interesting activities (X18) respectively.

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยา สัมจันทร์ ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัฒนา หอมบุปผา อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนสิชา ชาวคำ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และดร.ปิยะพงษ์ สุปัญญา อาจารย์มหาวิทยาลัยพะเยา

ขอขอบพระคุณ เทศบาลตำบลบ้านดู่ เทศบาลตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ที่ได้ให้ความร่วมมือในการเข้าพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย ขอบพระคุณบิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่านที่เป็นแรงใจในการทำการวิจัยนี้ให้สำเร็จลุล่วง

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจไม่มากนักน้อย คุณความดีและประโยชน์ของวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน หากมีข้อเสนอแนะประการใดเพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอรับคำเสนอแนะด้วยความยินดีเป็นอย่างยิ่ง

นวรรตน์ ปัญญาชัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
1. สถานการณ์แหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพจังหวัดเชียงราย	10
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	22
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
4. กรอบแนวคิดการวิจัย.....	51
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	52
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
4.การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
5.สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	61
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่ม ธรรมชาติเพื่อสุขภาพเพื่อรองรับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	64
วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่ม ธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	71
วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อ แหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	75
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	91
สรุปผล.....	91
อภิปรายผล.....	96
ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม.....	105
ภาคผนวก.....	112
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	113
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	114
ภาคผนวก ค ภาพประกอบ	121
ประวัติผู้วิจัย.....	124

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 สรุปการสังเคราะห์องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ	29
ตาราง 2 สรุปการสังเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	38
ตาราง 3 สรุปการสังเคราะห์แนวคิดด้านประชากรศาสตร์	41
ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละด้านประชากรศาสตร์	64
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	67
ตาราง 6 แสดงผลความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย รายด้าน	70
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	71
ตาราง 8 แสดงผลความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย รายด้าน	74
ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามเพศ	76
ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามอายุ	77
ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามสถานภาพ	79
ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามการศึกษา	81

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามรายได้.....	82
ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามภูมิลำเนา.....	84
ตาราง 15 แสดงผลการความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยกับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย.....	87
ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	89



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 แสดงน้ำพุร้อนป่าตึง.....	12
ภาพ 2 แสดงสระกลางเจ้าน้ำพุร้อนโป่งพระบาท	13
ภาพ 3 แสดงสระในร่มน้ำพุร้อนโป่งพระบาท.....	13
ภาพ 4 แสดงป้ายสื่อความหมายน้ำพุร้อนโป่งพระบาท.....	13
ภาพ 5 แสดงศูนย์บริการนักท่องเที่ยวน้ำพุร้อนโป่งพระบาท	14
ภาพ 6 แสดงจุดบริการนวดแผนไทยน้ำพุร้อนโป่งพระบาท	14
ภาพ 7 แสดงลานจอดรถน้ำพุร้อนโป่งพระบาท	14
ภาพ 8 แสดงห้องสุขาน้ำพุร้อนโป่งพระบาท	15
ภาพ 9 แสดงที่พักคือน้ำพุร้อนโป่งพระบาท.....	15
ภาพ 10 แสดงน้ำพุร้อนผาเสริฐ	16
ภาพ 11 แสดงน้ำพุร้อนห้วยหมากเลี่ยม.....	17
ภาพ 12 แสดงบ่อแช่เท้า น้ำพุร้อนห้วยหมากเลี่ยม	17
ภาพ 13 แสดงป้ายสื่อความหมายน้ำพุร้อนห้วยหมากเลี่ยม.....	17
ภาพ 14 แสดงทางเดินน้ำพุร้อนห้วยหมากเลี่ยม	18
ภาพ 15 แสดงทางเข้าน้ำพุร้อนห้วยทรายขาว.....	18
ภาพ 16 ห้องแช่น้ำแร่ส่วนตัว	19
ภาพ 17 แสดงน้ำพุร้อนแม่ชะจาน	20
ภาพ 18 แสดงบ่อน้ำร้อนธรรมชาติเวียงป่าเป้า	20
ภาพ 19 แสดงแผนที่เส้นทางเชื่อมโยงน้ำพุร้อนธรรมชาติในจังหวัดเชียงราย	21
ภาพ 20 แสดงทฤษฎี V. I. E.....	31
ภาพ 21 แสดงรูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model).....	33

ภาพ 22 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	51
------------------------------------	----



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสร้างรายได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมให้แก่ประเทศ โดยที่ผ่านมาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้มากถึง 2.99 ล้านล้านบาท นับเป็นผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศร้อยละ 18 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมด ประเทศไทยได้มีเป้าหมายด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและความยั่งยืน โดยการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและผลักดันให้การท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของประเทศ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2565) การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Wellness Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่สร้างความรื่นรมย์ ความจรรโลงใจ ควบคู่ไปกับการมีสุขภาวะ ส่งเสริมสุขภาพที่ดี ซึ่งเป็นการเดินทางเพื่อรับประสบการณ์ใหม่ ผ่านการบริการหรือกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับสุขภาวะทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความยั่งยืน อนุรักษ์ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม พร้อมกับการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม โดยในปี พ.ศ. 2562 ประเทศไทยได้รับจัดอันดับประเทศที่มีความมั่นคงด้านสุขภาพ (Health Security) จาก Global Health Security Index อันดับ 6 ของโลกและเป็นอันดับ 1 ของเอเชีย (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2564) และเป็นอันดับ 2 ของโลกประเทศเป้าหมายที่คนอยากเดินทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จากการจัดอันดับของ Wellness Tourism Initiative 2020 (ภริตา บุญล้อม, 2565) เป็นสิ่งที่ยืนยันได้ว่าประเทศไทยมีโอกาสการเติบโตด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่สูงมาก โดยต้องยอมรับว่าประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันด้านบริการสูงประเทศหนึ่งของโลก ซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้เป็นอย่างมาก จากการผ่านพ้นสถานการณ์โควิด - 19 ทำให้นักท่องเที่ยวมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้ชีวิตและทางการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นวิถีใหม่ พฤติกรรมความสนใจด้านการดูแลสุขภาพเชิงป้องกัน (Preventive Healthcare) เพื่อความสุขสมบูรณ์ของชีวิต (Wellness) มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นจึงสร้างโอกาสให้กับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพในการพลิกฟื้นการท่องเที่ยวหลังเหตุการณ์โรคระบาดที่ผ่านมา (HealthServ, 2022)

ปัจจุบันมีจำนวนผู้สูงอายุทั่วโลกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีข้อมูลทางสถิติถึงจำนวนของผู้สูงอายุในโลกราว 1,000 ล้านคน ซึ่งองค์การสหประชาชาติได้คาดการณ์ถึงจำนวนของผู้สูงอายุนั้นจะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นถึง 1 ใน 5 ของจำนวนประชากรโลกในอีก 20 ปีข้างหน้า (สำนักงานสภาพัฒนาการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.), 2564) โดยในทวีปเอเชีย

มีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุดในโลกราว 500 ล้านคน โดยประเทศที่มีผู้สูงอายุมากที่สุดในโลกนั้นมีประเทศที่อยู่ในทวีปเอเชียถึง 4 ประเทศ ได้แก่ จีน อินเดีย อินโดนีเซีย และปากีสถาน ในปี พ.ศ. 2565 ถือได้ว่าประเทศไทยได้ก้าวสู่สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Complete aged society) โดยมีกลุ่มผู้สูงอายุที่อายุมากกว่า 60 ปี ถึง 12.90 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 20 ของคนไทยทั้งหมด และประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงอายุระดับสุดยอด (Super aged society) ในเวลาไม่เกิน 15 ปี ข้างหน้า (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2566) ด้วยวิวัฒนาการและเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่มีความก้าวหน้าทำให้มนุษย์มีอายุยืนขึ้นส่งผลให้ประชากรผู้สูงอายุมีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยแนวโน้มผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปของประเทศไทยมีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2513 ร้อยละ 5.00 และในปี พ.ศ. 2543 เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.50 และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี พ.ศ. 2559 เป็นร้อยละ 15.07 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Population Aging) (Srinont, 2018) สอดคล้องกับ ภัทริกา วงศ์อนันต์นันทน์ และสรานันท์ อนุชน (2561) กล่าวว่า การวางแผนครอบครัวและนโยบายในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยส่งผลให้ประชากรในประเทศไทยมีความรู้ด้านการดูแลสุขภาพเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นประชากรจึงมีอายุที่ยืนยาวขึ้น จากแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2564) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552 ได้ระบุให้ผู้สูงอายุมีศักยภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีมีเกียรติและศักดิ์ศรี มีคุณค่า และสามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยมีหลักประกันที่มั่นคงจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ (MICE Intelligence Center, 2019 และ สุมาวลี จินดาพล, 2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังในชีวิตหลังเกษียณในกลุ่มเบบี้บูมเมอร์และเจนเนอเรชั่นเอกซ์ ในกรุงเทพมหานครและเชียงใหม่ พบว่า ช่วงวัยเบบี้บูมเมอร์และช่วงวัยเจนเนอเรชั่นเอกซ์มีความคาดหวังในการมีงานทำและรายได้หลังจากเกษียณ นอกจากนี้ยังมีความคาดหวังที่จะได้พักผ่อนกับคนในครอบครัวหลังเกษียณ แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงวัยเป็นกลุ่มบุคคลที่มีศักยภาพและอำนาจในการซื้อเนื่องจาก มีความพร้อมทางการเงิน ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัย จึงเป็นตลาดขนาดใหญ่ที่สำคัญและน่าสนใจต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ตุลยราศรี ประเทพ, 2564) โดยผู้สูงวัยมีพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพร้อมกับครอบครัวและกลุ่มเพื่อน โดยมีการทำกิจกรรมควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวและเน้นวัตถุประสงค์ในการพักผ่อนหย่อนใจและรักษาสุขภาพไปพร้อมกัน (สิรินญา แก้วแกมคำ, 2556)

ในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวผู้สูงวัย รวม 195,891 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.66 ของรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมด นอกจากนักท่องเที่ยวผู้สูงวัยจะมีเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวและมีความพร้อมด้านการเงินแล้ว ในการเดินทางท่องเที่ยวยังจะมีผู้ติดตามจำนวน 1-3 คน แต่ทว่า การเดินทางท่องเที่ยวของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยยังมีข้อจำกัดหลายประการทั้งในด้านสุขภาพ การเดินทางหรือกิจกรรมที่เหมาะสม ความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวหรือการบริการในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าว จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดการตัดสินใจ

เดินทางท่องเที่ยว ประเทศไทยได้รับความนิยมในการเดินทางมาท่องเที่ยวและใช้ชีวิตของผู้สูงอายุทั่วโลกเป็นอันดับ 7 จาก 43 ประเทศที่ผู้สูงอายุนิยมมาใช้ชีวิตมากที่สุดจาก Retirement Index 2016 โดย International Living และยังเป็นอันดับ 1 ของทวีปเอเชียที่เป็นเป้าหมายสูงสุด 10 อันดับแรกของผู้สูงอายุนิยมมาใช้ชีวิตมากที่สุด โดยแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงวัยที่นิยมในประเทศไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี (พัทยา) สงขลา (หาดใหญ่) เชียงใหม่ เชียงราย พังงา กระบี่ และภูเก็ต ซึ่งส่วนมากมีระยะเวลาพำนักรเฉลี่ย 10.72 วัน ต่อครั้งนานกว่านักท่องเที่ยวโดยรวม 1.25 วัน (พัชรศรี ว่องไชยกุล ชานนท์ คล่องแคล่ว และวัฒนพงศ์ จัยวัฒน์, 2560)

จังหวัดเชียงราย ได้นำนโยบายของรัฐบาลตามยุทธศาสตร์ของการพัฒนาประเทศไทยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของสุขภาพนานาชาติ ตามนโยบาย Medical Hub พ.ศ. 2560-2569 จึงได้มีการจัดทำแผนพัฒนาเชียงรายให้เป็นเมืองแห่งสุขภาพ (Chiang Rai Wellness City) (พ.ศ.2566-2570) โดยหน่วยงานและภาครัฐและภาคเอกชนได้ประกาศเจตนารมณ์ร่วมขับเคลื่อนจังหวัดเชียงรายให้เป็นเมืองแห่งสุขภาพ ภายใต้แนวคิดประชาชนเชียงรายและผู้มาเยือนมีสุขภาพดีและมีความสุข โดยมีประเด็นนโยบายแผนพัฒนาจังหวัดเชียงรายที่น่าสนใจเรื่อง Wellness Tourism ด้านการส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ โดยมีแนวทางการสร้างการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเชิงสุขภาพนิเวศวัฒนธรรม ความหลากหลายทางชีวภาพ ป่าสมุนไพร สปา น้ำพุร้อน และการดูแลด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้านล้านนา และชนเผ่าพื้นเมือง ให้เกิดขึ้นในจังหวัดเชียงราย ตามปฏิญญาเชียงราย 2023 ว่าด้วยการขับเคลื่อนเชียงรายเมืองแห่งสุขภาพ (สำนักงานจังหวัดเชียงราย, 2566) โดยในปี พ.ศ. 2566 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาจังหวัดเชียงราย จำนวน 4,440,823 คน ซึ่งมากกว่าปี พ.ศ. 2565 ที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาจังหวัดเชียงราย จำนวน 3,426,315 คน โดยมีอัตราที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 29.61 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566)เนื่องจากจังหวัดเชียงรายมีทรัพยากรท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งในด้านศิลปวัฒนธรรม งานประเพณี กิจกรรม วิถีชีวิตความเป็นอยู่ และโดยเฉพาะด้านธรรมชาติที่มีความอุดมสมบูรณ์ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาเที่ยวชม สอดคล้องกับ สุรีย์ บุญญาพวงศ์ และกรวรรณ สังขกร (2555) โดยในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนจำนวน 8 จังหวัด มีแหล่งท่องเที่ยวแบบ Slow Tourism สำหรับผู้สูงอายุซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เป็นประเพณีธรรมชาติและประเพณีศาสนสถาน พบว่า จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีแหล่งท่องเที่ยวแบบ Slow Tourism ที่เหมาะสำหรับผู้สูงอายุมากที่สุด โดยแหล่งท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพอีกประเภทหนึ่งที่ได้ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวที่ต้องการดูแลสุขภาพควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวเนื่องจากน้ำพุร้อนมีประโยชน์ต่อทั้งร่างกายและจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างกล้ามเนื้อคลายลดอาการปวดเมื่อยของร่างกาย ทำให้เลือดหมุนเวียนดีขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ผิวพรรณเปล่งปลั่งอีกด้วย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2564) อ้างถึงใน

จุไรรัตน์ ฉิมพาลี (2563) สอดคล้องกับ สุภาภรณ์ หมั่นหา และชลธิชา แสงงาม (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กล่าวว่า นักท่องเที่ยว ที่เป็นผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับการการท่องเที่ยวด้านการบริการที่มีคุณภาพโดยคำนึงถึง ความปลอดภัย การใส่ใจและดูแลสุขภาพและเลือกกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับวัย โดยบ่อน้ำพุ ร้อนพระร่วงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ และจากการสืบค้นงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพเพื่อรองรับกลุ่มผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมี ประเด็นที่สามารถสรุปได้ ดังนี้ จากงานวิจัยของ รัฐวิษณุ เศรษฐยุทธานนท์ และไตรรัตน์ จารุทัศน์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวที่มีน้ำพุร้อนตามธรรมชาติเป็นองค์ประกอบ กรณีศึกษา บ่อน้ำร้อนพรรั้ง ธาริน ฮอทสปริง จังหวัดระนอง และวารีรัก ฮอทสปริง แอนด์ เวลเนส จังหวัดกระบี่ พบว่า 1) แหล่งท่องเที่ยวควรเพิ่มกิจกรรม เช่น การนวด สปา เป็นต้น 2) ควรพัฒนาและปรับปรุง ทางเข้าและทางสัญจร 3) เพิ่มบริการร้านอาหารและพัฒนาการบริการของเจ้าหน้าที่ และ 4) พัฒนาลักษณะทางกายภาพบ่อน้ำแร่โดยคำนึงถึงจุดเด่นของน้ำพุร้อนและปรับสภาพ แหล่งท่องเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ สุธิมา ลิ้มเพิ่มพานิช และคณะ (2566) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพของแหล่งน้ำพุร้อนแจ้ซ้อน จังหวัดลำปางสำหรับการรองรับ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่กล่าวถึง แนวทางการพัฒนาศักยภาพของแหล่งน้ำพุร้อนแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง ควรมีการจัดการมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานการพัฒนาแหล่งน้ำพุร้อนให้ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มโอกาสในการรองรับ นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต รวมถึงการอนุรักษ์ดูแลแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติและปรับปรุง ทัศนียภาพโดยรอบ และสอดคล้องกับ สาโรช เผือกบัวขาว และ วิภาณี เผือกบัวขาว (2564) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในอำเภอเมืองจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ กล่าวถึง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่การ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ให้มีทางลาดสำหรับรถวีลแชร์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ระบบขนส่งสาธารณะที่เอื้อให้ผู้สูงอายุเดินทางได้สะดวกและปลอดภัย รวมไปถึงการจัด กิจกรรมการท่องเที่ยวควรคำนึงถึงศักยภาพของผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุร่วมกิจกรรมได้อย่าง ปลอดภัย นอกจากนี้ เทพกร ณ สงขลา และคณะ (2566) ศึกษาเรื่อง ความเข้าใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทยต่อการใช้ประโยชน์บ่อน้ำร้อนในเชิงสุขภาพ กล่าวถึง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของบ่อน้ำร้อน และประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวด้านการรักษาด้วยวิธีทางเลือกส่งผลต่อการไปเยือนแหล่งท่องเที่ยว บ่อน้ำร้อนและพฤติกรรมการใช้บ่อน้ำร้อนเพื่อสุขภาพ โดยการใช้บริการน้ำพุร้อนยังมีข้อจำกัดหลาย ประการ ทั้งในด้านความปลอดภัยและการให้บริการ เช่น อุณหภูมิของน้ำพุร้อน ในการใช้บริการ หากแช่หรืออาบไม่ถูกวิธีอาจเกิดอันตรายต่อผู้ใช้บริการได้ เทพกร ณ สงขลา และคณะ (2566)

ทั้งในเรื่องคุณภาพของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการน้ำพุร้อนที่เหมาะสมกับลักษณะส่วนบุคคลโดยคำนึงถึงข้อจำกัดในแต่ละช่วงวัย รวมถึงมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีในเรื่องของความคาดหวังต่อแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการทราบถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจ อันจะส่งผลให้เกิดการมาเยือนและท่องเที่ยวซ้ำนับเป็นผลดีต่อแหล่งท่องเที่ยวโดยตรง ความคาดหวังและความพึงพอใจจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ โดยในจังหวัดเชียงรายมีน้ำพุร้อนธรรมชาติที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากกรมการท่องเที่ยวจำนวน 8 แห่ง ซึ่งในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายมีน้ำพุร้อนธรรมชาติที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากกรมการท่องเที่ยวจำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย น้ำพุร้อนโป่งพระบาท น้ำพุร้อนห้วยหมากเลี่ยม และน้ำพุร้อนผาเสริฐ (กรมการท่องเที่ยว, ม.ป.ป.) ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความพร้อมในการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพเพื่อรองรับกลุ่มผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุได้

จากที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายและศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย รวมถึงแนวโน้มในการใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสร้างความประทับใจด้านบริการและคุณภาพบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้อย่างเหมาะสม รวมถึงนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย นำมาซึ่งการกำหนดนโยบาย การวางแผนและพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายเพื่อรองรับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุอันจะนำมาซึ่งการสร้างรายได้ด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) การศึกษา 5) รายได้ และ 6) ภูมิลำเนา ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการที่พัก และด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น และกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการวิจัย คือ แหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ได้แก่ น้ำพุร้อนโป่งพระบาท น้ำพุร้อนห้วยหมากเหลี่ยม และน้ำพุร้อนผาเสริฐ

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ตามองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว 5A's ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการ ดังต่อไปนี้ รัฐวิทย์ เศรษฐยุกานนท์ และไตรรัตน์ จารุทัศน์

(2567), หิรัญญา กลางนุรักษ์ และเกิดศิริ เจริญวิศาล (2566), สาโรช เพื่อกบัวขาว และ วิภาวณี เพื่อกบัวขาว (2564), เขมลักษณ์ คุปคิตพันธ์ และปริญา บรรจงมณี (2563), เกศวลีณ รัตนติลก ณ ภูเก็ต (2562), สุชาดา ธโนภานุวัฒน์ (2562), เทิดชาย ช่วยบำรุง (2551), บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549), พยอม ธรรมบุตร (2549), ชูสิทธิ์ ชูชาติ (2548), ดารุณี บุญธรรม และคณะ (2546), Western. T (2008), Buhalis (2000) และ Dickman (1996) ได้แก่ 1) ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจ (Attractions) 2) ด้านความสะดวกในการเดินทาง (Access) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) 4) ด้านการบริการที่พัก (Accommodation) และ 5) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities)

2.2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติ เพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ตามองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการ ดังต่อไปนี้ สมเกียรติ แก้วเกาะสะบ้า และดวงฤดี อุทัยหอม (2566), อภิญา ชื่นขำ และมณฑกานติ ชูชูวงศ์ (2566), กานต์วี วิโรจน์วรรณวรรณปิยะรัตน์ และสิทธิชัย ฝรั่งทอง (2565), ชีรพันธ์ ทศนิยม พิรตนัย ศรีจันทร์ และอรรคมพร กีก้างพลู (2565), จุไรรัตน์ ฉิมพาลี (2563), สุรติ เสี่ยงตรง (2564), วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2563), ธนกร ณรงค์วานิช (2562) และ Parasuraman, Zeithaml และBerry (1985) ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4) การให้ความมั่นใจ แก่ลูกค้า (Assurance) และ 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

3. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ประชากร คือ กลุ่มผู้มาเยือนชาวไทยที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้มาเยือนชาวไทยที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัด (Non-Probability Sampling) ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรที่ไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่ชัด (Non-Probability Sampling) ของ (Cochran, 1977) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน

4. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

4.1. ตัวแปรต้น (Independent Variables)

1) ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้และภูมิลาเนา ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการ ดังนี้ นันทวัชร ชื้อตรง และภัทรวดี รังสิมานพ (2566), วาสนา ขวัญทองยิ้ม และคณะ (2566), กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย และคณะ (2567), ไอลดา โสพรรณ (2563), ทศนีย์ นาคเสนีย์ (2561), บุษกร ถาวรประสิทธิ์ และ คมกริช วงศ์แซ (2558) , สุจิตราภรณ์ จุสปาโล (2556), ทศตะวัน ด่วนตระกูลศิลป์ (2554), สมหมาย เสถียรธรรมวิทย์ (2554), และ ปาลี คล้ายเพชร (2553)

2) ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพร้อนธรรมชาติ เพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ตามองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว 5A's ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการ ดังนี้ รัฐวิษณุ เศรษฐยุกานนท์ และไตรรัตน์ จารุทัศน์ (2567), ทิรัญญา กลางนุรักษ์ และเกิตศิริ เจริญวิศาล (2566), สาโรช เปือกบัวขาว และวิภาณี เปือกบัวขาว (2564), เขมลักษณ์ คุปคิตพันธ์ และ ปริญญา บรรจงมณี (2563), เกศวลีณ์ รัตนดิกล ณ ภูเก็ต (2562), สุชาดา ธโนภานุวัฒน์ (2562), เทิดชาย ช่วยบำรุง (2551), บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549), พยอม ธรรมบุตร (2549), ชูสิทธิ์ ชูชาติ (2548), ดารุณี บุญธรรมและคณะ (2546), Western (2008), Buhalis (2000) และ Dickman (1996) ได้แก่ 1) ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจ (Attractions) 2) ด้านความสะดวกในการเดินทาง (Access) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) 4) ด้านการบริการที่พัก (Accommodation) และ 5) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities)

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

1) ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพร้อนธรรมชาติ เพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ตามองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการ ดังต่อไปนี้ สมเกียรติ แก้วเกาะสบบ้า และดวงฤดี อุทัยหอม (2566), อภิญญา ชื่นขำ และมณฑาทานติ ชูชูวงศ์ (2566), กานต์วี วิโรจน์วรรณ วรรณปิยะรัตน์ และสิทธิชัย ฝรั่งทอง (2565), อีร์พันธ์ ทศนิยม พีรดิษฐ์ ศรีจันทร์ และอรธพร กักค่างพลู (2565), จุไรรัตน์ ฉิมพาลี (2563), สุรติ เสี่ยงตรง (2564), จุไรรัตน์ ฉิมพาลี (2563), วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2563), ธนกร ณรงค์วานิช (2562) และ Parasuraman, Zeithaml และBerry (1985) ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และ 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

5. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

เดือนมิถุนายน 2567 – มีนาคม 2568

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุ (Silver Age Visitors) หมายถึง นักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่เขื่อนน้ำพูนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่เขื่อนน้ำพูนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยมีการพักค้างคืนในจังหวัดเชียงราย อย่างน้อย 1 คืน

นักทัศนาจร หมายถึง บุคคลที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่เขื่อนน้ำพูนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายโดยไม่มีการพักค้างคืน

แหล่งท่องเที่ยวที่เขื่อนน้ำพูนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่เขื่อนน้ำพูนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย น้ำพุร้อนโป่งพระบาท น้ำพุร้อนห้วยหมากเลี่ยม และน้ำพุร้อนผาเสด็จ ซึ่งมีบริการแช่เท้า บริการแช่ตัว บริการแช่ไข่ บริการนวด โดยมีร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านขายสินค้าของที่ระลึกอยู่บริเวณโดยรอบ

ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวที่เขื่อนน้ำพูนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ หมายถึง การที่แหล่งท่องเที่ยวที่เขื่อนน้ำพูนธรรมชาติมีสิ่งดึงดูดความสนใจ มีความสะดวกในการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการที่พัก และกิจกรรมการท่องเที่ยวตามองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว 5A's

ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวที่เขื่อนน้ำพูนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวที่เขื่อนน้ำพูนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ ตามองค์ประกอบคุณภาพของการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ผู้นำชุมชนหรือผู้รับผิดชอบในแหล่งท่องเที่ยวที่เขื่อนน้ำพูนธรรมชาติเพื่อสุขภาพได้แนวทางในการวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่เขื่อนน้ำพูนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายโดยมีการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์การท้องถิ่นเพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวมีการพัฒนาเพื่อรองรับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุ

2. หน่วยงานภาครัฐในส่วนของการท่องเที่ยว สามารถนำเอาผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดทิศทางนโยบายและแผนงานเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่เขื่อนน้ำพูนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และเพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยผู้วิจัย ได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. สถานการณ์แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพจังหวัดเชียงราย
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
 - 2.3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
 - 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 2.5 แนวคิดนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ
 - 2.6 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. สถานการณ์แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพจังหวัดเชียงราย

จังหวัดเชียงราย ได้นำนโยบายของรัฐบาลตามยุทธศาสตร์ของการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางของสุขภาพนานาชาติ ตามนโยบาย Medical Hub พ.ศ. 2560-2569 จึงได้มีการจัดทำแผนพัฒนาเชียงรายให้เป็นเมืองแห่งสุขภาพ (Chiang Rai Wellness City) (พ.ศ.2566-2570) โดยหน่วยงานและภาครัฐและภาคเอกชนได้ประกาศเจตนารมณ์ร่วมขับเคลื่อนจังหวัดเชียงรายให้เป็นเมืองแห่งสุขภาพ ภายใต้แนวคิดประชาชนเชียงรายและผู้มาเยือนมีสุขภาพดีและมีความสุข ตามปฏิญญาเชียงราย 2023 ว่าด้วยการขับเคลื่อนเชียงรายเมืองแห่งสุขภาพ (Chiang Rai Wellness City) มีจุดประสงค์เพื่อร่วมกับพัฒนาจังหวัดเชียงรายให้เป็นเมืองแห่ง

สุขภาพ โดยมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้ 1) ส่งเสริมการพัฒนาบริการทางสุขภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพการรักษาโรค การเสริมสร้างป้องกันและฟื้นฟูสุขภาพ กำหนดแนวทางและยกระดับการบริการทางการแพทย์และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อสร้างมาตรฐานให้ได้รับการรับรองนำไปสู่การพัฒนาต่อยอดโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม สร้างงานวิจัยและนวัตกรรม เพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างครบวงจรตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำและปลายน้ำ เพื่อสร้างรายได้กลับสู่จังหวัดเชียงราย 2) สร้างการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเชิงสุขภาพนิเวศวัฒนธรรม ความหลากหลายทางชีวภาพ ป่าสมุนไพร สปา น้ำพุร้อน และการดูแลสุขภาพศาสตร์การแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้านล้านนา และชนเผ่าพื้นเมือง โดยการบูรณาการงบประมาณการท่องเที่ยวกับแผนพัฒนาจังหวัด 3) ส่งเสริมการตลาดและประชาสัมพันธ์เชียงราย เมืองสุขภาพ (สำนักงานจังหวัดเชียงราย, 2566) โดยในปี พ.ศ. 2566 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาจังหวัดเชียงรายจำนวน 4,440,823 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) โดยแหล่งท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพอีกประเภทหนึ่งที่มีความนิยมจากนักท่องเที่ยวที่ต้องการดูแลสุขภาพควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวเนื่องจากน้ำพุร้อนมีประโยชน์ต่อทั้งร่างกายและจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นการสร้าง ความผ่อนคลาย ลดอาการปวดเมื่อยของร่างกายทำให้เลือดหมุนเวียนดีขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ผิวพรรณเปล่งปลั่งอีกด้วย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, (2564) อ้างถึงใน จุไรรัตน์ ฉิมพาลี, (2563) ในจังหวัดเชียงรายมีน้ำพุร้อนธรรมชาติที่ได้ขึ้นทะเบียนจากกรมการท่องเที่ยวจำนวน 8 แห่ง ประกอบด้วย 1) อำเภอแม่จัน จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ น้ำพุร้อนป่าตึง 2) อำเภอเมืองเชียงรายจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ น้ำพุร้อนโป่งพระบาท น้ำพุร้อนผาเสริฐ น้ำพุร้อนห้วยหมากเลี่ยม 3) อำเภอพาน จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ น้ำพุร้อนห้วยทรายขาว และ 4) อำเภอเวียงป่าเป้า มีจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ น้ำพุร้อนทุ่งเทวี น้ำพุร้อนแม่ชะจาน และบ่อน้ำร้อนธรรมชาติเวียงป่าเป้า (กรมการท่องเที่ยว, ม.ป.ป.)

1. น้ำพุร้อนป่าตึง หรือบางทีอาจเรียกว่า โป่งน้ำร้อนห้วยหินฝน หรือโป่งน้ำร้อนป่าตึงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติอยู่ในอำเภอแม่จันห่างไปประมาณ 10 กิโลเมตร เป็นน้ำพุร้อนที่มีความสวยงาม ภายในบริเวณมีลานน้ำพุร้อนธรรมชาติสูงถึง 10 เมตร โดยอุณหภูมิของน้ำอยู่ระหว่าง 70 - 109 องศาเซลเซียส มีกลิ่นกำมะถันอ่อนๆ มีอาคารอาบน้ำแร่เพื่อสุขภาพ มีบริการห้องแช่จำนวน 8 ห้อง ห้องตากอาบจำนวน 6 ห้อง มีบ่อแช่เท้าที่มีความร้อนหลายระดับ และบริการนวดแผนไทย ร้านจำหน่ายสินค้า นอกจากนี้ยังมีอาคารศูนย์การเรียนรู้ทางด้านธรณี รวมถึงปฎิมากรรมน้ำบวญที่สะท้อนวิถีชีวิตของคนล้านนาในอดีต โดยนักท่องเที่ยวนิยมแวะมาดื่มไข่ออนเซ็น ซึ่งมีบ่อให้บริการความร้อนหลายระดับ (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย, ม.ป.ป.)



ภาพ 1 แสดงน้ำพุร้อนป่าติง

2. น้ำพุร้อนโป่งพระบาท อยู่ในอำเภอเมืองเชียงราย เป็นน้ำพุร้อนตามธรรมชาติที่มีมานาน ต้นกำเนิดของน้ำพุร้อนเดิมเป็นป่าไมยราพและแอ่งน้ำโดยจุดที่พบน้ำร้อนเป็นลักษณะแอ่งน้ำร้อน (warm pool) ที่มีขนาดเล็กประมาณ 2 - 3 แอ่ง มีอุณหภูมิร้อนผิวดินอยู่ระหว่าง 48 - 50 องศาเซลเซียสและอุณหภูมิใต้ดินสูงประมาณ 125 - 156 องศา ซึ่งจากอุณหภูมิดังกล่าวสามารถที่จะพัฒนาทำเป็นแหล่งอาบน้ำอุ่นตามธรรมชาติเพื่อสุขภาพ (Spa treatment) หรือทำเป็นห้องอาบน้ำแร่ (Balneology) ได้ แต่ไม่สามารถนำน้ำมาบริโภคได้เนื่องจากมีความเข้มข้นของฟลูออไรด์และซิลิเกตสูงกว่ามาตรฐานน้ำแร่เพื่อการบริโภค โดยน้ำพุร้อนมีอุณหภูมิประมาณ 60 องศาเซลเซียส มีการให้บริการสระกลางแจ้งที่มีบรรยากาศถ่ายเทและสระในร่มที่มีหลังคาคลุมมีราวที่จับ มีห้องอาบน้ำจำนวน 11 ห้อง และบ่อแช่เท้า (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย, ม.ป.ป.) โดยรอบบริเวณน้ำพุร้อนยังมีบริการนวดแผนไทย ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านสินค้าที่ระลึก โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ป้ายสื่อความหมาย ลานจอดรถ ห้องสุขา ที่พักรถ เป็นต้น



ภาพ 2 แสดงสระกลางน้ำพุร้อนโป่งพระบาท



ภาพ 3 แสดงสระในร่มน้ำพุร้อนโป่งพระบาท



ภาพ 4 แสดงป้ายสื่อความหมายน้ำพุร้อนโป่งพระบาท



ภาพ 5 แสดงศูนย์บริการนักท่องเที่ยวร้อนโป่งพระบาท



ภาพ 6 แสดงจุดบริการนวดแผนไทยน้ำพุร้อนโป่งพระบาท



ภาพ 7 แสดงลานจอดรถน้ำพุร้อนโป่งพระบาท



ภาพ 8 แสดงห้องสุขาน้ำพุร้อนโป่งพระบาท



ภาพ 9 แสดงที่พักคอยน้ำพุร้อนโป่งพระบาท

3. น้ำพุร้อนผาเสด็จ อยู่บริเวณที่ลุ่มใกล้ลำน้ำกก บ้านผาเสด็จพัฒนา อำเภอเมืองเชียงราย อยู่ในการดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลดอยฮาง เป็นน้ำพุร้อนที่มีคุณภาพตามหลักสากล มีน้ำตลอดทั้งปีและมีปริมาณน้ำที่สม่ำเสมอ อุณหภูมิของน้ำประมาณ 80- 90 องศาเซลเซียส และมีธรรมชาติโดยรอบ มีบริการอาบน้ำแร่เพื่อสุขภาพแบบบ่อรวมกลางแจ้งขนาดใหญ่ อาคารอาบน้ำแร่แบบบ่อแยกอาบน้ำแร่ระบบสปา จำนวน 3 อาคาร จำนวน 8 ห้อง บริการนวดแผนไทย บริการบ่อแช่ไข่ บริการให้เช่าเตนท์พักแรม และการจัดแคมป์ไฟเป็นหมู่คณะ (Chiangraifocus, 2024) นอกจากนี้ยังมีร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านสินค้าที่ระลึกซึ่งเป็นสินค้าจากชุมชน มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ป้ายสื่อความหมาย ลานจอดรถ ห้องสุขา ที่พักคอย เป็นต้น



ภาพ 10 แสดงน้ำพุร้อนผาเสด็จ

4. น้ำพุร้อนห้วยหมากเลี่ยม เป็นน้ำพุร้อนริมแม่น้ำกก อยู่ในที่ทำการอุทยานแห่งชาติลำน้กก เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวล่องเรือตามลำน้กก มีทิวทัศน์สวยงามร่มรื่น มีบ่อน้ำร้อนขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 5 เมตร มีน้ำร้อนผุดขึ้นมาช้า ๆ และไหลเป็นห้วยเล็ก ๆ ไปยังบ่อซีเมนต์ที่ทำไว้สำหรับให้ลงแช่โดยเฉพาะ บ่อน้ำร้อนมีอุณหภูมิ 56 องศาเซลเซียส มีแร่ธาตุฟลูออไรด์ ไนเตรด ซัลเฟต ไอโอดีน ในระดับที่ไม่เป็นอันตราย มีบริการให้แช่น้ำแร่ มีห้องอาบน้ำส่วนตัวจำนวน 30 ห้อง และมีสระน้ำอุ่นแบบแชร์รวม บริการแช่เท้า มีบ้านพักติดน้ำกกจำนวน 3 หลัง ลานกางเต็นท์พักแรม สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา ทางเดิน ที่พักริมคอก ลานจอดรถ ป้ายสื่อความหมายทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และมีร้านอาหารและเครื่องดื่ม ไว้คอยบริการนักท่องเที่ยว นอกจากนี้พื้นที่บริเวณน้ำพุร้อนยังเป็นสถานที่ดูนกประกอบไปด้วยนกประจำถิ่นและนกอพยพจำนวนมาก ซึ่งนกเหล่านี้บ่งบอกถึงความอุดมสมบูรณ์ของระบบนิเวศและในสระบัวบริเวณน้ำพุร้อนห้วยหมากเลี่ยม มักพบนกอพยพทั้งหลายออกหากินและบินไปมาอยู่เป็นประจำ เช่น นกอีลุ้ม นกอีล้ำ กลุ่มนกยาง นกอุ้มบาตรหน้าขาวหลังดำ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีนกประจำถิ่นที่เกาะตามคาบไม้ ใกล้เคียง เช่น นกพระดก นกดีทอง นกเบ้าเขียว นกกระปูดใหญ่ เป็นต้น ซึ่งสามารถสร้างบรรยากาศและความน่าตื่นตาตื่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยว



ภาพ 11 แสดงน้ำพุร้อนห้วยหมากเหลี่ยม



ภาพ 12 แสดงบ่อแช่เท้า น้ำพุร้อนห้วยหมากเหลี่ยม



ภาพ 13 แสดงป้ายสื่อความหมายน้ำพุร้อนห้วยหมากเหลี่ยม



ภาพ 14 แสดงทางเดินน้ำพุร้อนห้วยหมากเหลี่ยม

5. น้ำพุร้อนห้วยทรายขาว อยู่ในอำเภอพาน ติดถนนทางหลวงหมายเลข อยู่ในการดูแลของ แขวงการทางเชียงรายที่ 1 กรมทางหลวง เป็นบริเวณที่ราบลุ่ม มีลักษณะเป็นตะกอนน้ำ (Alluvial deposit) ซึ่งประกอบด้วยชั้นของหินทรายและดินที่ยังไม่จับตัวกันแน่น บริเวณแหล่งน้ำพุร้อน ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 12 ไร่ ติดถนนพหลโยธิน ทางด้านตะวันออก ลักษณะของแหล่งน้ำพุร้อน เป็นบ่อน้ำร้อนธรรมชาติ มีบริการห้องแช่น้ำแร่ มีทั้งหมด 4 ห้อง ศาลาแช่เท้า สระแช่น้ำกลางแจ้ง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย, ม.ป.ป.) บริเวณโดยรอบมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ศาลาให้นั่งพักผ่อน สะพานทอดยาวข้ามสระน้ำให้เดินเล่น มีจุดให้อาหารปลาได้ ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ ลานกางเต็นท์ ป้ายสื่อความหมาย ศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว และที่จอดรถ เป็นต้น เหมาะกับการมาพักผ่อนกับครอบครัว



ภาพ 15 แสดงทางเข้าน้ำพุร้อนห้วยทรายขาว



ภาพ 16 ห้องแช่น้ำแร่ส่วนตัว

6. น้ำพุร้อนทุ่งเทวี อยู่ในอำเภอเวียงป่าเป้า มีอุณหภูมิความร้อนโดยเฉลี่ย 50-60 องศาเซลเซียส เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดจากธรรมชาติ ภายในบ่อน้ำพุร้อนประกอบไปด้วย บ่อน้ำพุร้อนที่มีการก่อปูนล้อมรอบแหล่งเกิดน้ำพุร้อน กว้าง 15 เมตร ยาว 20 เมตร โดยนักท่องเที่ยวนิยมมาเยือนสามารถชมบ่อน้ำร้อน มีบริการแช่เท้า บริการอาบหรือแช่ตัว และชมธรรมชาติในบริเวณรอบ ๆ (นายใหญ่, 2564) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่บริเวณโดยรอบ เช่น ป้ายสื่อความหมาย ที่พักผ่อน ห้องสุขา และร้านค้าอาหารและเครื่องดื่ม

7. น้ำพุร้อนแม่ชะจาน ตั้งอยู่ที่อำเภอเวียงป่าเป้า เป็นจุดพักรถระหว่างทางจากจังหวัดเชียงใหม่ไปสู่จังหวัดเชียงรายและจังหวัดพะเยา มีบ่อน้ำร้อนธรรมชาติที่มีอุณหภูมิสูงถึง 90 องศาเซลเซียส โดยรอบพื้นที่เป็นลานกว้าง มีร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายสินค้า OTOP เครื่องประดับ ไม้แกะสลัก และของที่ระลึกไว้บริการนักท่องเที่ยว กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวนิยมคือการต้มไข่ ซึ่งมีทั้งไข่ไก่และไข่นกกระทา โดยต้มในบริเวณบ่อต้มไข่ที่จัดไว้ด้วยความร้อนราว 80 องศาเซลเซียสจะสามารถทำให้ไข่สุกได้ภายใน 3 นาที นอกจากนี้ยังมีพื้นที่สำหรับนั่งแช่เท้าเพื่อผ่อนคลายจากการเดินทาง รวมถึงบริการอาบน้ำแร่ด้วย (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย, ม.ป.ป.)



ภาพ 17 แสดงน้ำพุร้อนแม่ชะจาน

8.บ่อน้ำร้อนธรรมชาติเวียงป่าเป้า เป็นบ่อน้ำร้อนที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ โดยเดิมบริเวณนี้ยังไม่มีหมู่บ้านเป็นป่าดงดิบ เรียกว่า “โป่งดิน” มีสัตว์ทั้งน้อย ทั้งใหญ่ ลงมากินดินโป่งเป็นประจำ และบริเวณนี้ยังเป็นทางผ่านระหว่างพ่อค้าจังหวัดเชียงรายและจังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจุดพักแรมค้างคืน เพราะพื้นเป็นลานกว้าง ทำเลสะดวก และมีบ่อน้ำพุร้อนธรรมชาติ โดยต่อมาได้มีการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้ชิดกับธรรมชาติ สร้างความผ่อนคลายให้กับผู้มาเยือน โดยมีบริการแช่เท้าต้มไข่ในบ่อต้ม รวมถึงมีร้านอาหาร ร้านกาแฟ ร้านจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ และของที่ระลึก (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย, ม.ป.ป.)



ภาพ 18 แสดงบ่อน้ำร้อนธรรมชาติเวียงป่าเป้า

โดยจากข้อมูลน้ำพุร้อนธรรมชาติทั้ง 8 แห่งในจังหวัดเชียงราย ทำให้เห็นถึงลักษณะและศักยภาพของน้ำพุร้อนธรรมชาติในจังหวัดเชียงรายที่มีทั้งจุดเด่นในด้านทรัพยากรน้ำพุร้อนธรรมชาติ

กิจกรรม การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งในแต่ละปีมีผู้มาเยือนในแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติประมาณร้อยละ 6.70 ของจำนวนผู้มาเยือนทั้งหมดที่เดินทางมาจังหวัดเชียงราย จากการที่ผู้วิจัยได้สำรวจในแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติพบว่า หากผู้มาเยือนได้เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติ จะมีค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติ ได้แก่ ค่าบริการแช่ตัว 50 - 100 บาทต่อคน ค่าเช่าชุด 50 - 100 บาทต่อคน บริการนวดตัว 150 - 250 บาทต่อคน ค่าอาหารและเครื่องดื่มประมาณ 200 บาทต่อคน การซื้อสินค้าของที่ระลึกประมาณ 600 บาทต่อคน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น การซื้อไข่เพื่อนำมาแช่ในบ่อแช่ไข่ 50-100 บาท ซึ่งคิดเป็นประมาณการค่าใช้จ่ายในแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเป็นเงินประมาณ 1,450 ต่อคน โดยสามารถประมาณการมูลค่ารายได้จากการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติ จังหวัดเชียงรายได้ประมาณ 431,902,800 ล้านบาท ซึ่งนับว่าเป็นเม็ดเงินมหาศาลที่การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติจะช่วยกระตุ้นการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงรายให้เติบโตเพิ่มมากยิ่งขึ้น



ภาพ 19 แสดงแผนที่เส้นทางเชื่อมโยงน้ำพุร้อนธรรมชาติในจังหวัดเชียงราย

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ

2.2.1 ความหมายของการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ

ความหมายของการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพได้มีการให้คำจำกัดความในแง่มุมต่าง ๆ ที่หลากหลาย ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ ดังนี้

Global Wellness Institute (n.d.) ได้อธิบายว่า การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Wellness Tourism) คือ การท่องเที่ยวและการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมไปพร้อมกับการเดินทาง การทำกิจกรรมที่บำรุงรักษาและเสริมสร้างสุขภาพที่ดี โดยการป้องกันโรค ดูแลและฟื้นฟูสุขภาพให้ดีขึ้น

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2564) ได้ให้นิยามของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ว่าเป็นการที่ผู้คนแสวงหาการมีสุขภาพและสุขภาวะที่ดี โดยใช้เวลาในการเดินทางเพื่อพบเจอประสบการณ์แปลกใหม่ และความทรงจำอันน่าประทับใจ พร้อมกับการได้รับการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ให้ความหมายว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมสถานที่ในแหล่งธรรมชาติ หรือแหล่งวัฒนธรรม รวมถึงการเรียนรู้วิถีชีวิตในแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ โดยเป็นการพักผ่อนหย่อนใจและแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและกิจกรรมรักษาฟื้นฟูสุขภาพ (สรวรรณ คงประพันธ์, 2564)

สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Wellness Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อดูแลและส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมไปพร้อมกับการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความสมดุลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สมองและสังคม ให้มีสุขภาพและสุขภาวะที่ดีระหว่างการทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยวโดยมีบริการทางสุขภาพรองรับ

2.2.2 ประเภทของการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ

ชีนนภา นิลสนธิ (2559) กล่าวว่า ประเภทของการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทได้แก่

1) การท่องเที่ยวด้านสปาและความสวยงาม หมายถึง สถานที่ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟูร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ ผ่านสถานประกอบการที่ส่งเสริมสุขภาพผ่านการบำบัดรักษา โดยมีผู้เชี่ยวชาญคอยให้บริการแต่ไม่เกี่ยวกับเชิงการแพทย์ โดยมีกิจกรรมที่มุ่งเน้นสปาและความงาม เช่น การนวด การพอกตัวและใบหน้า ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ใกล้กับธรรมชาติ โดยเฉพาะแหล่งน้ำแร่ และน้ำพุร้อน

2) การท่องเที่ยวด้านที่พักเฉพาะ สถานที่ที่มีกิจกรรมเพื่อมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต เช่น กิจกรรมออกกำลังกาย กิจกรรมการเรียนรู้ทางโภชนาการอาหารเพื่อสุขภาพ การให้คำปรึกษาด้านจัดการน้ำหนักและความเครียด โดยผ่านการทำกิจกรรมด้วยตนเอง

3) การท่องเที่ยวด้านการฟื้นฟูจิตวิญญาณ สถานที่ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทางจิตวิญญาณ การวิปัสสนา เพื่อทำให้เกิดสมาธิ นิยมตั้งบริเวณที่มีธรรมชาติ เช่น สวน พื้นที่ชนบทที่มีสภาพแวดล้อมเป็นธรรมชาติ

องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ หรือ United Nations World Tourism Organization แปรรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ดังนี้

1) การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีบริการทางการแพทย์ เช่น เวชศาสตร์ฟื้นฟู การแพทย์ทางเลือก แพทย์แผนไทย การศัลยกรรม การรักษาผู้มีบุตรยาก เป็นต้น

2) การท่องเที่ยวรูปแบบสปาและส่งเสริมสุขภาพ (Wellness & Spa Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีบริการ เช่น สปา วารีบำบัด กิจกรรมออกกำลังกาย โยคะ มวยไทย การดูแลสุขภาพทางโภชนาการอาหาร เป็นต้น

3) การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ (Elderly Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีบริการ เช่น สถานที่พักตากอากาศระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุหลังการเกษียณ บ้านพักคนชรา รวมถึงศูนย์บริการผู้สูงอายุ (สรวรรณ คงประพันธ์, 2564)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประเภทของการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ อาจจะแบ่งเป็นการท่องเที่ยวเพื่อฟื้นฟูจิตใจ การท่องเที่ยวด้านที่พักที่มีกิจกรรม การท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ หรือเป็นการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถแบ่งได้ตามความเหมาะสม ขึ้นอยู่กับบริบทและปัจจัยของทรัพยากรการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว โดยในวิจัยนี้จะกล่าวถึงการท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมและการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ

2.2.3 กิจกรรมของการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Wellness Activities)

สถาบันดานสุขภาพของโลก (Global Wellness Institute: GWI) ได้กล่าวว่าการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพสามารถแบ่งกิจกรรมได้หลายรูปแบบและมุมมอง ได้แก่

1) กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพด้านร่างกาย เช่น การออกกำลังกาย ทานอาหารสุขภาพ สปาและเสริมความงาม

2) กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพด้านจิตใจ เช่น โยคะ การทำสมาธิ ไทเก๊ก ชี่กง

3) กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพด้านจิตวิญญาณ เช่น การสวดมนต์ กิจกรรมอาสาสมัคร

4) กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพด้านอารมณ์ เช่น การบำบัดอารมณ์ กำจัดความเครียด การอ่านหนังสือ การฟังเพลง การทำงานศิลปะ

5) กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพด้านสิ่งแวดล้อม เช่น กิจกรรมเดินป่า ชี่จี้ก๊วย การเยี่ยมชมธรรมชาติ

6) กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพด้านสังคม เช่น การมีเครือข่ายสังคมในการทำกิจกรรม (สราวรรณ คงประพันธ์, 2564)

ราณี อีสัยกุล และคณะ (2558) ได้สรุปว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพคือการท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมหรือการพักผ่อนไปพร้อมกับการดูแลสุขภาพของนักท่องเที่ยว โดยแบ่งตามลักษณะสุขภาพของการท่องเที่ยวออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) การท่องเที่ยวเพื่อการดูแลสุขภาพของนักท่องเที่ยวที่ได้อยู่ให้ดียิ่งขึ้น โดยเน้นให้ความสำคัญในการรักษาสุขภาพภายใต้สภาพแวดล้อมที่ทรุดโทรม เช่น การฝึกโยคะ การนั่งสมาธิ การอาบน้ำแร่หรือสปา การฝึกไทเก็ก การนวดแผนโบราณ การรับประทานสมุนไพรเพื่อสุขภาพและการพักผ่อนในใกล้ชิดธรรมชาติที่มีอากาศบริสุทธิ์

2) การท่องเที่ยวเพื่อฟื้นฟูสุขภาพของนักท่องเที่ยวหรืออยู่ในระยะพักฟื้น เป็นลักษณะที่นักท่องเที่ยวต้องการอากาศที่บริสุทธิ์อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีและเป็นธรรมชาติรับประทานอาหารเช้าเพื่อสุขภาพและออกกำลังกายเพื่อฟื้นฟูสุขภาพ สถานที่ท่องเที่ยวที่ให้บริการลักษณะนี้ เช่น ชิวาตรมสถานพักตากอากาศชายทะเล เป็นต้น

3) การท่องเที่ยวเพื่อรักษาโรคของนักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความนิยมเนื่องจากประเทศไทยมีการรักษาพยาบาลดีกว่าต่างประเทศทั้งยังมีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญและมีฝีมือหลายด้าน เช่น ทันตกรรม การเปลี่ยนสะโพก การเปลี่ยนข้อเข่า การผ่าตัดเพื่อเสริมความงาม เป็นต้น

จึงสรุปได้ว่า กิจกรรมของการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพนั้นมีความหลากหลาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวโดยอาจมีปัจจัยด้านสุขภาพเข้ามาเกี่ยวข้อง

2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ

2.2.4.1 แหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ

พจนานุกรมศัพท์ธรณีวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2544) ได้จำกัดความของน้ำพุร้อน หรือ พุน้ำร้อนว่าหมายถึง แหล่งที่น้ำไหลขึ้นมาจากใต้ดินและมีอุณหภูมิสูงกว่าอุณหภูมิของร่างกายมนุษย์ โดยพบแหล่งน้ำพุร้อนกระจายอยู่ทั่วประเทศตั้งแต่ทางภาคเหนือ ภาคตะวันตก ภาคกลาง และภาคใต้ โดยอุณหภูมิที่ผิวดินอยู่ในช่วง 40 - 100 องศาเซลเซียส

กรมการท่องเที่ยว (2557) ได้กล่าวว่า แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ มีองค์ประกอบ 2 ส่วนคือ เกณฑ์มาตรฐานหลักของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติและศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 มาตรฐานหลักของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ คือ มาตรฐานในการให้บริการที่จำเป็นสำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่มีการให้บริการน้ำพุร้อนธรรมชาติ มีตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) คุณภาพน้ำที่เหมาะสมในการให้บริการ
- 2) ห้องแช่น้ำพุร้อน/บ่อแช่น้ำพุร้อน/สระว่ายน้ำ
- 3) ห้องอาบน้ำ/ห้องสุขา/ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า
- 4) การจัดการด้านความปลอดภัย
- 5) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบที่ 2 ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ คือ การที่แหล่งท่องเที่ยวมีจุดดึงดูดความสนใจ เช่น มีเอกลักษณ์ในด้านต่าง ๆ มีศักยภาพในการรองรับการพัฒนาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และความสามารถในการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน มีตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) แหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติมีจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยว
- 2) ศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว
- 3) การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

ซึ่งหากว่า แหล่งท่องเที่ยวพุร้อนธรรมชาติได้ผ่านการประเมินมาตรฐานคุณภาพ และมีมาตรฐานตามองค์ประกอบแล้ว ถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ โดยในการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานสำหรับแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนธรรมชาติมีจุดประสงค์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติอย่างชัดเจน โดยเน้นในด้านการกำหนดมาตรฐานที่จำเป็นสำหรับการบริการต่าง ๆ เนื่องจากการท่องเที่ยวประเภทนี้จะต้องคำนึงถึงด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ และต้องไม่ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากน้ำพุร้อนจัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติประเภทหนึ่ง ซึ่งหากไม่มีการกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวใด ๆ อาจส่งผลกระทบต่อแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติได้ นอกจากนี้ การจัดทำเกณฑ์มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ น้ำพุร้อนธรรมชาติยังมีเป้าหมายเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลแหล่งท่องเที่ยวได้นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวของตน และยังสามารถใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว รวมทั้งเป็นการเพิ่มมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ น้ำพุร้อนธรรมชาติของไทยให้เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น

2.2.4.2 องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวเนื่องน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ

องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญโดยทั่วไปมีอยู่ 3 ประการ หรือ 3A's ซึ่งเป็นสิ่งที่ชักจูงโน้มน้าวใจให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวได้แก่

1) สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) สิ่งดึงดูดใจที่เกิดจากสถานที่ที่อาจเกิดจากธรรมชาติหรือมนุษย์สร้างขึ้น (ดาร์ณี บุญธรรม และคณะ, 2546) และเหตุการณ์ที่น่าประทับใจที่เกิดจากมนุษย์สร้างเพียงอย่างเดียว สิ่งดึงดูดใจหรือความน่าประทับใจ ส่วนหนึ่งเกิดจากทรัพยากรการท่องเที่ยวซึ่งเป็นผลผลิต (Production) ของการท่องเที่ยวและการบริการ (ชูสิทธิ์ ชูชาติ, 2548)

2) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ความสะดวกทำให้นักท่องเที่ยวหรือนักเดินทางเข้าไปถึงสถานที่ด้วยความปลอดภัย รวดเร็ว สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น (ชูสิทธิ์ ชูชาติ, 2548) ดังนั้นการก่อสร้างนับว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานในการผลิต เช่น ระบบขนส่ง ระบบสื่อสาร ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โรงแรม ที่พัก ร้านอาหารของ และโรงพยาบาล ตลอดจนการจัดของเสียที่ต้องพัฒนาควบคู่ไปกับแหล่งท่องเที่ยว (ดาร์ณี บุญธรรม และคณะ, 2546)

3) การเข้าถึง (Accessibility) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีระบบการขนส่ง ซึ่งประกอบด้วยเส้นทาง พาหนะในการเดินทาง สถานี และผู้ประกอบการ (ดาร์ณี บุญธรรม และคณะ, 2546) โดยการขนส่งนั้นมีวัตถุประสงค์ในการลำเลียงคนหรือสิ่งของไปยังจุดหมายปลายทางโดยผ่านเส้นทางหรือท่าลำเลียง (ชูสิทธิ์ ชูชาติ, 2548)

นอกจากนี้ยังมีการแบ่งประเภทขององค์ประกอบทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีอยู่ 3 องค์ประกอบ ออกเป็นประเภทย่อย ๆ อีกดังต่อไปนี้ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2549)

1) สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว (Attraction) เป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวอยากเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวแล้วเกิดความประทับใจ อาจเป็นสิ่งที่ให้ความรู้หรือความเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยว สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญมี 6 ประการคือ

1.1) ทัศนียภาพหรือทัศนียภาพอันสวยงามตามธรรมชาติ เช่น ป่าไม้ ภูเขา แม่น้ำ ลำคลอง ทะเล น้ำตก หน้าผา บ่อน้ำพุร้อน อุทยาน ถ้ำ เกาะ กว๊าน เป็นต้น

1.2) ความประทับใจจากลมฟ้าอากาศ เช่น อากาศบริสุทธิ์สดชื่น อากาศเย็นสบายปลอดโปร่ง หรืออากาศที่ไม่หนาวจัดหรือร้อนจัดเกินไป เป็นต้น

1.3) คุณค่าทางวัฒนธรรม เช่น มีสิ่งที่น่าสนใจด้านประวัติศาสตร์หรือมรดกทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี อนุสาวรีย์ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สถาบันทางการเมือง สถาบันศึกษา วัดหรือศาสนสถาน คู่มือเมือง กำแพงเมือง ชุมชนโบราณ อนุสรณ์สถาน เป็นต้น

1.4) วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชน เช่น การมีขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปกรรม งานเทศกาลหรืองานประเพณี การละเล่นพื้นเมืองหรือพื้นบ้าน พิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน การประกอบอาชีพ ศูนย์วัฒนธรรม การทำนา ทำไร่ เป็นต้น

1.5) สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสนุก สวนสัตว์ โรงละคร ชีวิตยามราตรี โรงแรมหรู สนามกีฬา สถานเริงรมย์ การแสดงต่างๆ ศูนย์การค้า สนามกอล์ฟ สนามเทนนิส โบลิ่ง สวนพฤกษศาสตร์ สวนหย่อม ศูนย์สุขภาพอนามัย สวนสาธารณะ เป็นต้น

1.6) กิจกรรมทางการท่องเที่ยว เช่น การเดินป่า การขี่ช้าง การดูนก การปีนเขา การเที่ยวถ้ำ การเที่ยวน้ำตก การล่องแพ การพายเรือ การดำน้ำ การขี่จักรยาน การชมสวนดอกไม้ การชมสวนผลไม้ การชมพื้นที่ปลูกพืชไร่ เป็นต้น

2) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวได้ โดยมีเส้นทางหรือเรือข้ามคมนาคมที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกและปลอดภัย ซึ่งการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวจะต้องพิจารณาใน 6 ด้านด้วยกันคือ

2.1) ประเภทของการคมนาคมขนส่งที่จะให้บริการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาว่าจะใช้การขนส่งประเภทใดเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ จึงจะเหมาะสม หรือจะใช้ขนส่งหลายประเภทร่วมกันไป เช่น การขนส่งทางรถยนต์ การขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางเรือ การขนส่งทางเครื่องบิน เป็นต้น

2.2) เส้นทางของการขนส่งเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงสภาพการเดินทางความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความมีมาตรฐานดีในระดับสากลของเส้นทางที่จะเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

2.3) การคมนาคมขนส่งภายในแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงจำนวนที่เพียงพอคุณภาพและมาตรฐาน ตลอดจนความสะดวกสบาย รวดเร็วและความปลอดภัยของรถสาธารณะและรถนำเที่ยวที่จะให้บริการภายในแหล่งท่องเที่ยว

2.4) แบบแผนการเดินทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักผ่อนเป็นหมู่คณะทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ทั้งการเดินทางของนักท่องเที่ยวแบบส่วนตัวและครอบครัว

2.5) บริเวณที่อำนวยความสะดวกให้แก่ยานพาหนะ เช่น สถานีขนส่งที่จอดรถที่ล้างรถ ที่ซ่อมแซมบำรุงรักษารถ เป็นต้น

2.6) ปัญหาการจราจรที่อาจเกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงปัญหาการจราจรที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ปัญหาที่จอดรถ ปัญหาการจราจรติดขัด ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนนักท่องเที่ยว ปัญหาอากาศเป็นพิษ เป็นต้น

3) สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว (Amenity) เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว นั้นอย่างประทับใจ

เพื่อให้นักท่องเที่ยวอยากจะทำท่องเที่ยววันขึ้น หรือกลับมาเที่ยวซ้ำ ในโอกาสหน้าซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในแหล่งท่องเที่ยวมี 4 ด้านคือ

3.1) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคารและสิ่งก่อสร้างในแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย ที่จำหน่ายบัตรเข้าชมแหล่งท่องเที่ยว สำนักงาน ที่ทำการของแหล่งท่องเที่ยว ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ที่พักนักท่องเที่ยว ห้องน้ำสาธารณะ ศาลาหรือซุ้มนั่งคอย ร้านค้า ร้านอาหาร บ้านพักพนักงาน เป็นต้น

3.2) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านบริการในแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย ซุ้มเข้า ป้ายเครื่องหมาย ลานกิจกรรม สวนหย่อม กระถางและที่ปลูกต้นไม้ ม้านั่ง โต๊ะ เก้าอี้ ระบบแสงสว่าง ระบบน้ำใช้ ระบบกำจัดของเสียและน้ำเสีย ระบบกำจัดขยะมูลฝอย รั้ว กำแพง สะพาน ขึ้นบันได เป็นต้น

3.3) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วยความปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายในแหล่งท่องเที่ยว ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในแหล่งท่องเที่ยว ความปลอดภัยจากพืชและสัตว์ภายในแหล่งท่องเที่ยว ความปลอดภัยจากการหลงทางภายในแหล่งท่องเที่ยว และความปลอดภัยจากภัยธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยว

3.4) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านป้ายในแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย ป้ายต้อนรับนักท่องเที่ยวเข้าสู่พื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ป้ายแผนที่แสดงที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว ป้ายแผนที่แสดงจุดที่น่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว ป้ายชี้ทางภายในแหล่งท่องเที่ยว ป้ายสื่อความหมาย ป้ายเตือนอันตรายนักท่องเที่ยว ป้ายประกาศอื่นๆ ที่ต้องการให้นักท่องเที่ยวทราบ เป็นต้น

Dickman (1996) ได้เสนอว่า สถานที่ท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว จำเป็นต้องประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก หรือ องค์ประกอบ 5A's ประกอบด้วย

1) สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นสิ่งจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้น

2) ความสะดวกในการเดินทาง (Access) ถึงแม้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวจะมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ แต่หากนักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางไปยังสถานที่นั้นได้แหล่งท่องเที่ยวก็อาจไร้ประโยชน์

3) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวจำเป็นต้องใช้อาทิ สาธารณูปโภคไฟฟ้า น้ำประปา สัญญาณโทรศัพท์ ห้องสุขา

4) การบริการที่พัก (Accommodation) ที่พักควรมีจำนวนที่เพียงพอ พร้อมทั้งมีความหลากหลายด้านราคาและการบริการที่เหมาะสมตามความต้องการของนักท่องเที่ยว

5) กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) เป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถทำในช่วงที่ท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้นเพื่อเพิ่มความน่าสนใจของการท่องเที่ยวรวมถึงเพิ่มคุณค่าของการท่องเที่ยว

ตาราง 1 สรุปการสังเคราะห์องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ

ผู้วิจัย องค์ประกอบของ แหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติ เพื่อสุขภาพ	สิ่งที่ดึงดูดใจ	ความสะดวกในการเดินทาง	สิ่งอำนวยความสะดวก	การบริการที่พัก	กิจกรรมการท่องเที่ยว	การให้บริการ	การบริหารแหล่งท่องเที่ยว	โปรแกรมการท่องเที่ยว
รัฐวิชัย เศรษฐกานนท์ และไตรรัตน์ จารุทัศน์ (2567)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
หิรัญญา กลางนุรักษ์ และเกศศิริ เจริญวิศาล, 2566	✓	✓	✓	✓	✓			
สาโรช เพื่อกบัวขาว และวิภาณี เพื่อกบัวขาว (2564)	✓	✓	✓	✓	✓			
เฉลิมลักษณ์ คุปคิตพันธ์ และปริญญา บรรจงมณี (2563)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
เกศวลีณ รัตนติลล ญ ภูเก็ต (2562)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
สุชาดา ธโนภานุวัฒน์ (2562)	✓	✓	✓		✓	✓		✓
เทิดชาย ช่วยบำรุง (2551)	✓	✓	✓	✓	✓			
บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549)	✓	✓	✓					
พยอม ธรรมบุตร (2549)	✓	✓	✓	✓	✓			
ชูสิทธิ์ ชูชาติ (2548)	✓	✓	✓					
ดารุณี บุญธรรมและคณะ (2546)	✓	✓	✓					
Western (2008)	✓	✓	✓	✓	✓			
Buhalis (2000)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Dickman (1996)	✓	✓	✓	✓	✓			
รวม	14	14	14	10	11	4	1	1

จากตารางที่ 1 สรุปการสังเคราะห์องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพซึ่งเป็นตัวแปรความคาดหวัง โดยมีตัวแปรทั้งหมด 8 ด้าน โดยพิจารณาจากความถี่ของ

ตัวประกอบประกอบของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพร้อยละ 70 ขึ้นไป สามารถนำมาสังเคราะห์เป็นตัวแปรความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ได้ตัวแปรจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจ (Attraction) 2) ด้านความสะดวกในการเดินทาง (Access) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) 4) ด้านการบริการที่พัก (Accommodation) และ 5) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

2.2.1 ความหมายของความคาดหวัง

โอลตา โสพรรณ (2563) ได้สรุปความหมายของความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวังคือสิ่งที่ทำให้เรามีแรงกระตุ้นในการทำการสิ่งต่าง ๆ และเมื่อเราทำสิ่งต่าง ๆ นั้นแล้วจะทำให้เกิดความคาดหวัง ซึ่งความคาดหวังก็คือ อารมณ์ความรู้สึกนึกคิด การคาดเดาส่สิ่งต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า

วาสนา ขวัญทองยิ้ม และพิรวัส หนูเกตุ (2562) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง (Expectation) คือ การคิดหรือการเชื่ออย่างมีเหตุมีผลในสิ่งที่คาดว่าจะเป็นไปได้ หรือการคาดเดาเหตุการณ์ด้วยความหวังที่ต้องการหรืออยากได้ไว้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นสภาวะทางจิตใจที่บุคคลได้คาดคะเนไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับบางสิ่งที่ควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้นตามความเหมาะสม

Vroom (1969) ได้อธิบายความคาดหวังว่า เป็นการกระทำของบุคคลที่มีตัวแปรทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ 1) ผลลัพธ์ได้รับสอดคล้องกับสิ่งที่ได้รับมากน้อยแค่ไหนหรือเหมาะสมหรือไม่ 2) ผลที่ได้รับทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่ 3) ความเชื่อมั่นว่าตนเองจะได้รับผลนั้นเมื่อเทียบกับผู้อื่น และ 4) โอกาสและความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนนั้น

ธนาพร ปัญญาอมรวัฒน์ สรสิข ผดุงรัชดาภิจ และอนุช สุทธิธินกุล (2566) กล่าวถึงทฤษฎีที่ Vroom อธิบายถึงความคาดหวังว่า เป็นกิริยาอาการหรือการกระทำของบุคคลซึ่งเป็นเหตุผลของการทำสิ่งใดๆ เพื่อให้บรรลุความหมายนั้น

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและแสดงออกทางพฤติกรรมที่คาดหวังไว้ โดยมีนักการศึกษาหลายท่านได้พูดถึงเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

Martilla James (1977) ได้วิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจเป็นเทคนิคที่เรียกว่า Importance-Performance Analysis หรือ IPA ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะของสินค้าเพื่อให้ผู้ใช้ยอมรับโดยวิธีการประเมิน โดยเป็นวิธีการวิเคราะห์ที่ง่ายและเห็นผลชัดเจนซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางกลยุทธ์และการตัดสินใจ รวมถึงพัฒนาสินค้าได้

ลักษณะของเทคนิค IPA จะนำค่าความคาดหวังมาเปรียบเทียบกับค่าของความพึงพอใจ ซึ่งมี 4 ลักษณะ ดังนี้

1) Quadrants A (Concentrate Here) คือ เป็นลักษณะที่มีความสำคัญและความคาดหวังมากแต่ได้รับความพึงพอใจระดับหนึ่ง

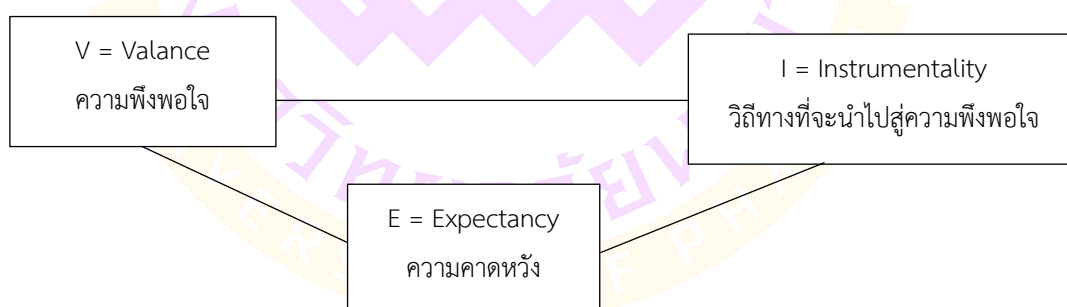
2) Quadrants B (Keep up the good Work) คือ คาดหวังมากและเกิดความพึงพอใจมาก

3) Quadrants C (Low Priority) คือ คาดหวังน้อยแต่พึงพอใจในระดับหนึ่ง

4) Quadrants D (Possible Over skill) คือ ความคาดหวังที่น้อย แต่ได้รับความพึงพอใจมาก

จากลักษณะเด่นของเทคนิค Importance-Performance Analysis (IPA) ซึ่งทำให้เข้าใจง่ายจึงเป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์สำหรับการวิเคราะห์และนำไปเปรียบเทียบค่าระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ

Vroom (1969) ได้มีทฤษฎี VIE Model เป็นโมเดลความคาดหวังสำหรับการทำงานหรือเรียกว่า VIE Theory ซึ่ง V = Valance หมายถึง ความพึงพอใจหรือระดับความต้องการในรางวัลจากความคาดหวังหรือเป้าประสงค์ของบุคคล I = Instrumentality หมายถึง วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจหรือความน่าจะเป็นของความคาดหวังเมื่อแสดงพฤติกรรมความต้องการผลลัพธ์หรือรางวัล E = Expectancy คือ ความคาดหวังในสิ่งที่สามารถเป็นไปได้ ตามภาพที่ 20 ดังนี้



ภาพ 20 แสดงทฤษฎี V. I. E.

ที่มา : Vroom (1969)

โดยเหตุปัจจัยของทฤษฎีของ Vroom เกี่ยวกับความคาดหวัง มี 4 ประการ ประกอบด้วย

1) ความคาดหวัง คือ ความเชื่อของพฤติกรรมที่น่าจะเป็นหรือน่าจะเกิดขึ้นซึ่งความน่าเชื่อถือของความคาดหวัง มี 2 ลักษณะ คือ 0 หมายถึง ผลลัพธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมหรือการกระทำ และ 1 หมายถึง มีความมั่นใจว่าผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กับการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

2) ความพึงพอใจ คือ ความอยากหรือความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล ซึ่งผลลัพธ์อาจจะทำให้พอใจทางด้านบวกหรือด้านลบก็ได้เนื่องจากผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กับความต้องการ

3) ผลลัพธ์ คือ สิ่งที่มาจากการกระทำหรือพฤติกรรมซึ่งอาจแยกออกเป็นระดับต่าง ๆ คือ ระดับที่ 1 ระดับที่ 2 โดยระดับของผลลัพธ์ คือ ระดับของความพยายามของบุคคล

4) สื่อกกลาง คือ ผลลัพธ์ระดับที่ 1 และระดับที่ 2 ที่มีความสัมพันธ์กัน โดยจะมีค่าอยู่ในช่วง +1.0 แต่หากผลลัพธ์ไม่มีความสัมพันธ์กันทั้ง ระดับที่ 1 และระดับที่ 2 จะทำให้ สื่อกกลางจะมีค่าเท่ากับ 0

นอกจากทฤษฎีนี้แล้ว Vroom ยังได้คิดสูตรเกี่ยวกับความคาดหวัง ดังนี้

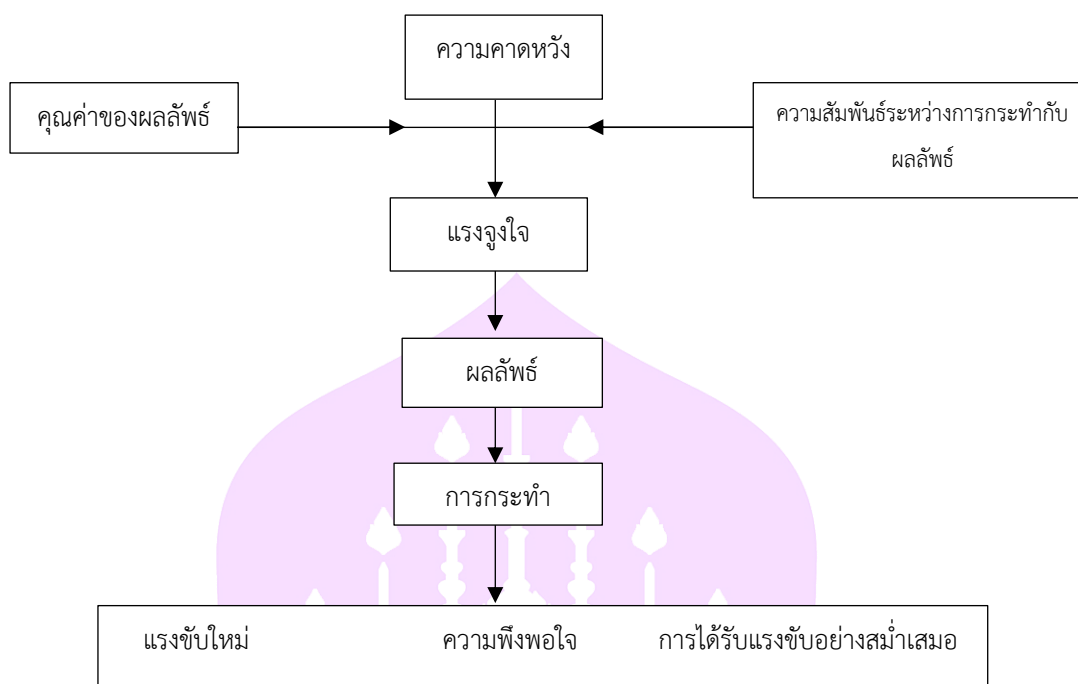
$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ความคาดหวัง} \times \text{คุณค่าของผลลัพธ์}$$

โดยจากสูตรสามารถอธิบายถึงระดับของแรงจูงใจของบุคคลที่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งรวมถึงระดับความน่าจะเป็นที่จะได้รับสิ่งนั้น

ซึ่งคล้ายกับ ชิดชนก เชิงเชาว์ และมะแอน ราโอบ (2551) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎี Expectation Theory ของ Vroom ที่กล่าวถึงความคาดหวัง หรือเรียกว่า VET Theory โดยมีสูตรดังนี้

$$\text{การจูงใจ} = \text{คุณค่าของผลลัพธ์} \times \text{ความคาดหวัง} \times \text{ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์}$$

โดยสรุปได้ว่า การจูงใจหรืออาจเรียกว่า แรงจูงใจ จะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ คุณค่าของผลลัพธ์ ความคาดหวัง และความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ โดยสามารถพิจารณาตามเหตุการณ์หรือสถานการณ์ หากเรามีความคาดหวัง ความคาดหวังนั้นจะเป็นแรงจูงใจหรือแรงผลักดันให้เกิดความต้องการและเมื่อกระทำแล้วและได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือเมื่อทำแบบนั้นอีกครั้งก็จะทำให้เกิดความคาดหวังเพิ่มขึ้น ดังภาพที่



ภาพ 21 แสดงรูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model)

ที่มา : ชิตชนก เชิงเชาว์ และมะแอน ราโอบ (2551)

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) อ้างถึงใน อภิญญา ชื่นขำ และมณฑกานติ ชุบชวงศ์ (2566) กล่าวถึง ความคาดหวัง ว่าหมายถึง ความปรารถนา ความต้องการ มุมมองความคิด ของบุคคลที่ผู้รับบริการคาดหวังในบริการนั้น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ โดยองค์ประกอบความ คาดหวังที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความต้องการหรือความคาดหวังนั้น มีทั้งหมด 4 องค์ประกอบได้แก่

- 1) การรับรู้ผ่านการบอกเล่า เช่น เมื่อได้ยินคนรู้จักบอกถึงบริการที่ดีก็มักจะอยากลอง เข้าไปใช้บริการ ถ้าไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ
- 2) ความต้องการส่วนตัว เช่น การที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการด้วยตนเองและคาดหวังถึง สิ่งที่จะได้รับ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้
- 3) การประสบเหตุการณ์ในอดีต คือ การที่ผู้รับบริการเคยมาใช้บริการแล้วและได้รับ บริการตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังก็มีเหตุจูงใจที่อยากจะกลับมาใช้บริการอีก
- 4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์หรือการตลาด ที่นำไปสู่ผู้รับบริการเมื่อเกิดการรับรู้ก็เกิด ความคาดหวังและอยากมาใช้บริการนั้น ๆ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) ได้กล่าวถึง เหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวัง ประกอบด้วย

1) ความแตกต่างที่เกิดจากความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไปตามลักษณะ และพฤติกรรมหรือสถานการณ์ ทำให้ระดับความคาดหวังแตกต่างกัน

2) ประสบการณ์ในอดีตที่เคยได้รับ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นประสบการณ์จากที่ประสบโดยตรงจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น หรือประสบการณ์จากการรับบริการหรือได้รับสิ่งที่มีความคล้ายคลึงกันหรือชนิดเดียวกัน ก็จะทำให้ให้นำประสบการณ์นั้นมาตั้งเป็นความคาดหวัง

3) การสื่อสาร เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การขายโดยบุคคล การพูดคุยจากคนรู้จัก ซึ่งมีความสำคัญในการสร้างความคาดหวัง

4) ปัจจัยที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ คือ จังหวะหรือโอกาสหรือสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการกำหนดระดับความคาดหวัง

รัตนา สุขะนินทร (2547) อธิบายถึง องค์ประกอบของความคาดหวัง ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1) บริการที่ปรารถนา (Desired Service) เป็นลักษณะที่คาดหวังถึงสิ่งที่จะได้รับ ซึ่งระดับของความต่อนั้นแตกต่างกันตามแต่ละบุคคล

2) บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นลักษณะระดับความคาดหวังต่ำสุด ซึ่งโดยไม่เกิดความรู้สึกที่พึงพอใจ ความคาดหวังแบบนี้เกิดจากการกระตุ้นจากบุคคลอื่น

3) บริการที่คาดหวัง (Predicted Service) เป็นลักษณะที่คาดว่าจะได้รับซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดระดับของกระทบบโดยตรงต่อบริการที่ปรารถนา

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง การที่บุคคลได้กำหนดสิ่งที่คาดว่าจะได้รับขึ้นซึ่งประเมินจากความน่าจะเป็น โดยมีความแตกต่างตามความรู้สึกนึกคิด ประสบการณ์ ความต้องการหรือความสนใจของแต่ละบุคคล และหากได้ตามสิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้แล้วก็นำมาสู่ความพึงพอใจในที่สุด

2.3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือพอใจ (Satisfaction) ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

พจนานุกรมศัพท์ธรณีวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2544) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง “พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกายซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ”

สิริวรรณ ประกิจสังข์ (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองและความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูง”

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดี หรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้ทำการให้บริการ หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”

สุรติ เสียงตรง (2564) ได้อธิบายความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึกมีความสำราญใจ หรือพึงพอใจเมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการ

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความพอใจหรือความชอบเมื่อได้รับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บรรลุตามความต้องการหรือคาดหวังไว้

2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีและแสดงออกทางพฤติกรรม มีนักการศึกษาทางพฤติกรรมหลายท่านคิดและทดลองจนกลายเป็นทฤษฎี ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

Maslow (1954) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมไว้ว่า “มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็สิ่งจูงใจให้ไปสู่ความต้องการอื่นต่อไป Maslow ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง 5 ชั้น” ดังนี้

- 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)
- 2) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs)
- 3) ความต้องการด้านสังคม (Belonging Needs)
- 4) ความต้องการที่จะได้รับความยกย่องในสังคม (Esteem Needs)
- 5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self – Actualization Needs)

Vroom (1969) กล่าวว่า “แรงจูงใจคือ ผลรวมของความพอใจกับความคาดหวังที่คิดไว้แสดงในรูปสมการได้ดังนี้ แรงจูงใจ = ผลรวมของความพอใจ + ความคาดหวัง ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของตนหรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่อองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรม เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูงแต่ในทางกลับกัน

ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย”

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทฤษฎีความพึงพอใจเป็นแรงกระตุ้นให้มนุษย์มีความต้องการและเกิดแรงจูงใจ ความพึงพอใจเกิดจากควมมีประสิทธิภาพของการให้บริการที่บุคคลได้รับและทำให้เกิดความรู้สึกและหากมีความพึงพอใจในระดับที่สูงจะส่งผลให้เกิดความต้องการซ้ำ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ เป็นสิ่งหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จ ในธุรกิจบริการ โดยเฉพาะทางการท่องเที่ยวจะต้องใช้การบริการในการอำนวยความสะดวกหรือปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งธุรกิจและผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การประเมินการปฏิบัติงานของผู้รับบริการโดยการเปรียบเทียบการคาดหวังการบริการก่อนการรับบริการ (Expectation Service) กับการได้รับบริการจริงช่วงหลังการบริการ (Perception Service) หากสามารถให้บริการได้เกินการคาดหวังจึงถือว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ สอดคล้องกับ ธนกร ณรงค์วานิช (2562) ยังได้นิยามคุณภาพของการให้บริการว่าเป็นการรับรู้ถึงการบริการที่ดีเยี่ยม (Excellent Service) ของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังไว้โดยสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดเป็นความพึงพอใจและรู้สึกคุ้มค่าในการใช้บริการ นอกจากนี้ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่าสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดคุณภาพของบริการนั้น คือ ความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้จริงหลังการใช้บริการจะต้องไม่มีช่องว่าง (Gap) ระหว่างกัน ซึ่งคุณภาพของการบริการ (Service Quality) จะวัดจากคุณภาพ 5 ด้าน ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง บริการที่มีลักษณะทางกายภาพเห็นได้ชัดเจน สามารถจับต้องได้หรือสัมผัสได้ โดยมีลักษณะเป็นรูปธรรมที่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้รับบริการได้ เช่น ป้ายสื่อความหมาย สิ่งแวดล้อม การแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การกำหนดนโยบายหรือลักษณะงานบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ มีความเสมอต้นเสมอปลายในการบริการ และเมื่อเกิดปัญหาสามารถที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง การให้บริการอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเป็นระบบระเบียบทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ

4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีคุณสมบัติที่เหมาะสมทั้งความรู้และทักษะในการให้บริการ ทำให้ผู้บริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นที่จะได้รับบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ

5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง การบริการด้วยความใส่ใจมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส

สมเกียรติ แก้วเกาะสะบ้า และดวงฤดี อุทัยหอม (2566) ได้กล่าวถึง ตัวชี้วัดของคุณภาพ การบริการสำหรับธุรกิจบริการเชิงสุขภาพ ซึ่งมีอยู่ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ (assurance) โดยผู้ให้บริการมีคุณสมบัติต่าง ๆ ครบถ้วนในการให้บริการ เช่น การมีใบอนุญาตในการประกอบอาชีพหรือกิจการ ผู้ให้บริการมีความ สุขภาพ เรียบร้อย การให้บริการมีความปลอดภัย และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

2) ความน่าเชื่อถือ หรือการให้บริการที่ถูกต้องตรงตามที่สัญญาหรือตกลงไว้ (reliability) การปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอนมีการบริการที่เป็นระบบ มีความเหมาะสม และปฏิบัติ กับทุกคนบนพื้นฐานเดียวกันทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการบริการ

3) ความเอาใจใส่ในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า (empathy) เป็นการให้บริการที่เน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญโดยคำนึงถึงความแตกต่างส่วนบุคคลหรือ ความต้องการที่แตกต่างกัน

4) การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) การให้บริการที่มีความรวดเร็ว กระตือรือร้นทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ สามารถให้ข้อมูลให้ผู้รับบริการต้องการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

5) สภาพแวดล้อมที่สามารถรับรู้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 (tangibility) ประกอบด้วย สิ่งที่สามารถมองเห็นได้ในขณะที่ให้บริการ เช่น การแต่งกายของพนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ความสะอาดของ สถานที่ บรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

จุไรรัตน์ นิมพาลี (2563) ได้อธิบายถึงเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการให้บริการโดยสามารถ สรุป ได้ 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) งานบริการที่เป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัส และจับต้องได้ ได้แก่

1.1) แหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติที่มีลักษณะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีนักท่องเที่ยว มาใช้บริการ

1.2) กิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ การดำเนินกิจกรรมเพื่อสุขภาพหรือส่งเสริมสุขภาพ แก่นักท่องเที่ยวในแหล่งน้ำพุร้อน เช่น บริการนวด วารีบำบัด เป็นต้น รวมถึงความปลอดภัยของ นักท่องเที่ยว

1.3) โครงสร้างพื้นฐานในแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่พักและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

2) ด้านการบริการที่สร้างความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความเป็นเลิศหรือความเป็นมืออาชีพในการให้บริการเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้รับบริการในแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติ โดยสอดคล้องและตรงกับการสื่อสารหรือความเข้าใจของผู้รับบริการ

3) ด้านการบริการที่มีความใส่ใจ (Interest) การให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมและมีประสิทธิภาพ โดยมีการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและรวดเร็ว รวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น

4) ด้านการบริการด้วยทักษะความรู้ (Skill) การให้บริการด้วยความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงทักษะแก่นักท่องเที่ยว การคำนึงถึงสุขอนามัยและความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ

สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ โดยการเปรียบเทียบการคาดหวังการบริการก่อนการรับบริการและการรับรู้หลังจากการใช้บริการ โดยการบริการที่มีคุณภาพจะต้องบริการได้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

ตาราง 2 สรุปการสังเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการ

ผู้วิจัย องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	การตอบสนองลูกค้า (Responsive)	การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)	การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)	การบริการที่มีความใส่ใจ (Interest)	การบริการด้วยทักษะความรู้ (Skill)
สมเกียรติ แก้วเกาะสบ้า และดวงฤดี อุทัยหอม (2566)	✓	✓	✓	✓	✓		
อภิญา ชื่นข้า และมณฑาทันติ ขุบชูวงศ์ (2566)	✓	✓	✓	✓	✓		
กานต์วี วิโรจน์วรรณ วรรณปิยะรัตน์ และสิทธิชัย ฝรั่งทอง(2565)		✓	✓	✓	✓	✓	
ธีรพันธ์ ทศนิยม และคณะ (2565)	✓	✓	✓	✓	✓		
จุไรรัตน์ นิมพาสิทธิ์ (2564)	✓	✓	✓	✓	✓		
สุรติ เสี่ยงตรง (2564)	✓	✓	✓	✓	✓		
จุไรรัตน์ นิมพาสิทธิ์ (2563)	✓	✓				✓	✓
วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2563)	✓	✓	✓	✓	✓		
ธนกร ณรงค์วานิช (2562)	✓	✓	✓	✓	✓		
Parasuraman Zeithaml and Berry (1985)	✓	✓	✓	✓	✓		
รวม	9	10	9	9	9	2	1

จากตาราง 2 สรุปการสังเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นตัวแปรความพึงพอใจ โดยมีตัวแปรทั้งหมด 7 ด้าน โดยพิจารณาจากความถี่ของตัวแปรองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ร้อยละ 70 ขึ้นไป สามารถนำมาสังเคราะห์เป็นตัวแปรความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และ 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงวัย

ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 กำหนดให้ผู้ที่มิใช่มีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์เป็นบุคคลที่เรียกว่า “ผู้สูงวัย” โดยแบ่งกลุ่มได้ 3 ช่วงวัย ดังนี้

- 1) ผู้สูงอายุตอนต้น (อายุ 60-69 ปี) เป็นช่วงวัยที่ยังสามารถช่วยเหลือตนเองได้
- 2) ผู้สูงอายุตอนกลาง (อายุ 70-79 ปี) เป็นช่วงวัยที่เริ่มมีการเจ็บป่วย ร่างกายอ่อนแอ และมีโรคประจำตัว

- 3) ผู้สูงอายุตอนปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) เป็นช่วงวัยที่เจ็บป่วยบ่อย อวัยวะเสื่อมสภาพ และอาจมีภาวะทุพพลภาพ (ฉัตร สำนวนราษฎร์, 2562)

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2549) อ้างถึงใน ศิริกุล เกียรติกุลไพบูลย์ (2558) ได้กล่าวว่า นักชราวิทยาได้แบ่งช่วงวัยของผู้สูงอายุออกเป็น 4 ช่วงวัย ได้แก่

ช่วงที่ 1 อายุ 60-69 ปี คือ ช่วงที่ยังไม่ค่อยแก่ (the young-old) วัยนี้ต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้านเช่น การสูญเสียคู่สมรส การสูญเสียเพื่อน การเกษียณอายุ สภาพร่างกายแข็งแรงแต่ต้องอาศัยการพึ่งพิงจากผู้อื่นบ้าง มีพฤติกรรมปรับตัวเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม

ช่วงที่ 2 อายุ 70-79 ปี คือ ช่วงแก่ปานกลาง (the middle-aged old) วัยนี้เริ่มมีการเจ็บป่วย และเข้าสังคมน้อยลง

ช่วงที่ 3 อายุ 80-90 ปี คือ ช่วงแก่จริง (the old-old) มีการปรับตัวตามสภาพแวดล้อมยากขึ้น ต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่นมากขึ้น และรำลึกถึงอดีตมากขึ้น

ช่วงที่ 4 อายุ 90-99 ปี คือ ช่วงแก่จริง ๆ (the very old - old) มีจำนวนคนในช่วงวัยนี้ค่อนข้างน้อย วัยนี้จะมีปัญหาสุขภาพ กิจกรรมที่เหมาะสมกับวัยนี้ควรเป็นกิจกรรมที่สนใจและต้องการจริง ๆ

องค์การอนามัยโลก ได้อธิบายถึง องค์ประกอบของการเป็นผู้สูงวัยที่มีพลัง หรือ Active Aging 3 องค์ประกอบ World Health Organization (WHO) (2002) ได้แก่

- 1) มีสุขภาพที่ดี (Healthy) แข็งแรง สามารถอยู่ได้อย่างอิสระและพึ่งพาตัวเองได้
- 2) มีความมั่นคง หรือการมีหลักประกันในชีวิต (Security) หมายรวมถึงความปลอดภัยด้านร่างกาย ที่อยู่อาศัย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ
- 3) มีส่วนร่วม (Participation) การทำกิจกรรมในครอบครัว สังคม หรือการทำกิจกรรมที่ทำให้รู้สึกตัวเองมีคุณค่าและภูมิใจในตนเอง ดีต่อสุขภาพจิตและส่งผลต่อสุขภาพกาย

กรอบแนวคิดขององค์การอนามัยโลก (WHO's Active Aging framework) เรื่อง Active Aging เป็นกระบวนการที่ให้ผู้สูงอายุมีโอกาสได้เข้าถึงระบบสาธารณสุข มีส่วนร่วมและได้รับความปลอดภัย เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้

- 1) ความแตกต่างทางความสามารถและการเป็นแหล่งข้อมูลทรัพยากรของผู้สูงอายุ
- 2) ความยืดหยุ่นในการรับรู้ตอบสนองและคาดการณ์ความต้องการและความสนใจของผู้สูงอายุ
- 3) ความสำคัญในการตัดสินใจและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ
- 4) การคุ้มครองและป้องกันกลุ่มเสี่ยงในผู้สูงอายุ
- 5) การสร้างโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในสังคม

กาญจนาวดี พวงขึ้น และแสงสรรค์ ภูมิสถาน (2563) ได้แบ่งพฤติกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสูงอายุตามแรงจูงใจเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มชอบการศึกษา / ชมธรรมชาติ (Education/Nature)
- 2) กลุ่มชอบผจญภัย เดินป่า และนอนเต็นท์ (Camping/Tenting)
- 3) กลุ่มเดินทางเพื่อการสังคมและสังสรรค์ (Socialization)
- 4) กลุ่มเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ (Relaxation)
- 5) กลุ่มที่เดินทางเพื่อศึกษาและเรียนรู้สิ่งต่างๆ (Information)

กาญจนาวดี พวงขึ้น และแสงสรรค์ ภูมิสถาน (2563) ได้แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวตามลักษณะการเดินทางออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มเดินทางเพื่อเยี่ยมญาติและเพื่อน (Family Travelers)
- 2) กลุ่มชอบวางแผนการเดินทางล่วงหน้าและชอบทำกิจกรรมอย่างหลากหลายขณะเดินทางท่องเที่ยว (Active Roster)
- 3) กลุ่มนิยมซื้อรายการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายเบ็ดเสร็จ (Older Set)

บริษัทแบรนต์ เมทริกซ์ รีเสิร์ช จำกัด (2561) ได้ให้คำจำกัดความ นักท่องเที่ยวกลุ่ม Silver Age ว่าเป็นนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพที่มีอายุ 55 - 70 ปี โดยมีรายได้ส่วนตัวระหว่าง 45,000 - 74,999 บาท/เดือน โดยมีพฤติกรรมในการท่องเที่ยวใช้เวลาในการเดินทางท่องเที่ยวประมาณ 3.8 วัน และมีผู้ร่วมเดินทางด้วยประมาณ 4 คน ใช้เวลาในการจองที่พักล่วงหน้าประมาณ

16 วัน ให้ความสนใจกับการเรียนรู้ประวัติ / เรื่องราวของชุมชน (เช่น ความเป็นอยู่ / วิถีชีวิต ศิลปวัฒนธรรม หรือกิจกรรมในท้องถิ่น และมีงบประมาณท่องเที่ยวต่อคนต่อวันเท่ากับ 1,912.86 บาท สอดคล้องกับ รินระดา นิโรจน์ และสุพิชา บุรณะวิทยาภรณ์ (2565) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ (Silver Age tourists) หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (Silver Age) คือกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในการซื้อสูง สามารถเดินทางท่องเที่ยวและทำกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวโดยมีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

2.6 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

ตาราง 3 สรุปการสังเคราะห์แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูล ประชากรศาสตร์ ผู้วิจัย	เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	รายได้	ภูมิถิ่น	อาชีพ	ประสบการณ์ในการใช้บริการ	ผู้ร่วมเดินทาง	ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	ระยะเวลาในการท่องเที่ยว	ระยะเวลาในการพักค้างคืน	สัญชาติ
นันทวัชร ชีอตรง และ ภัทรวดี รังสีมานพ (2566)	✓		✓	✓	✓		✓						
วาสนา ขวัญทองยิ้ม และคณะ (2566)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย และคณะ (2567)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
ไอลดา โสพรรณ (2563)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
ทัศนีย์ นาคเสนีย์ (2561)	✓	✓	✓	✓	✓				✓			✓	
บุษกร ถาวรประสิทธิ์ และคมกริช วงศ์แซ (2560)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูล ประชากรศาสตร์ ผู้วิจัย	เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	รายได้	ภูมิฐานะ	อาชีพ	ประสบการณ์ในการใช้บริการ	ผู้ร่วมเดินทาง	ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว	ระยะเวลาในการท่องเที่ยว	ระยะในการพักค้างคืน	สัญชาติ
สุจิตราภรณ์ จุสปาโล (2556)	✓	✓	✓		✓	✓							✓
ทัศตะวัน ด่วนตระกูล ศิลป์ (2554)	✓	✓		✓	✓	✓							
สมหมาย เสถียรธรรม วิทย์ (2554)	✓	✓	✓	✓	✓				✓				
ปาลี คล้ายเพชร (2553)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓			
รวม	10	9	9	9	10	7	5	2	3	2	1	2	1

จากตารางที่ 3 สรุปการสังเคราะห์แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ มีตัวแปรประชากรศาสตร์ของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุทั้งหมด 13 ตัวแปร โดยพิจารณาจากความถี่ของตัวแปรประชากรศาสตร์ของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุ ร้อยละ 70 ขึ้นไป สามารถนำมาสังเคราะห์เป็นตัวแปรประชากรศาสตร์ของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุได้จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) การศึกษา 5) รายได้ 6) ภูมิฐานะ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชฎาพร พรหมเมศร์ และสิริลักษณ์ ทองพูน (2568) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโฮมสเตย์ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮมสเตย์มากที่สุด รองลงมา คือ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การตอบสนองต่อลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

จุฬาลักษณ์ มีผล และคณะ (2567) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในหาดเจ้าสำราญ จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่วนความภักดีของลูกค้าใช้บริการอยู่ในระดับมาก อีกทั้งคุณภาพการบริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่ส่งผลมากที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านความเชื่อถือไว้วางใจตามลำดับ

รัฐวิทย์ เศรษฐยุกานนท์ และไตรรัตน์ จารุทัศน์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวที่มีน้ำพุร้อนตามธรรมชาติเป็นองค์ประกอบ กรณีศึกษา บ่อน้ำร้อนพรรั้ง อารินฮอตสปริง จังหวัดระนอง และวาริรัก ฮอตสปริง แอนด์ เวลเนส จังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 41-50 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทหรือพนักงานเอกชน มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000 - 25,000 บาทต่อเดือน มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่อาศัยในภาคใต้ มีวัตถุประสงค์การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน ส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติเป็นครั้งแรกใช้เวลาในสถานที่น้อยกว่า 1 วัน มักเดินทางมากับครอบครัวหรือญาติ มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 100 บาท รับรู้แหล่งท่องเที่ยวโดยเพื่อนหรือคนรู้จัก 2) นักท่องเที่ยว ให้ระดับความสำคัญในปัจจัยการตัดสินใจท่องเที่ยวแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติต่อองค์ประกอบการท่องเที่ยว เรียงลำดับดังนี้ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรม ด้านการบริหารแหล่งท่องเที่ยว ด้านที่พัก และด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว โดยรวมนักท่องเที่ยวพึงพอใจระดับมากที่สุด มีแนวโน้มกลับมาใช้ซ้ำและบอกต่อคนรู้จัก และองค์ประกอบการท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการบริหารแหล่งท่องเที่ยว และด้านกิจกรรมมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว 3) นักท่องเที่ยวเสนอให้เพิ่มกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว เช่น นวด สปา พัฒนาและปรับปรุงทางเข้าและทางสัญจรของแหล่งท่องเที่ยว เพิ่มบริการร้านอาหารพัฒนาการบริการของเจ้าหน้าที่ และพัฒนากายภาพบ่อน้ำแร่ ทางผู้ประกอบการเสนอแนะให้เข้าใจบริบท คำนึงถึงจุดเด่นของน้ำพุร้อน สังเกตกลุ่มนักท่องเที่ยว ปรับสภาพแหล่งท่องเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว

ณัฐมา พลเยี่ยมและ นันทาสรี สุขโต (2566) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เมืองเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในทุกกลุ่มคุณลักษณะ โดยความคาดหวังของนักท่องเที่ยวโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ

เทพกร ณ สงขลา และคณะ (2566) ได้ศึกษา เรื่องความเข้าใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้ประโยชน์บ่อน้ำร้อนในเชิงสุขภาพ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนมากกว่าหนึ่งแห่ง โดยไม่ทราบว่า การอาบบ่อน้ำร้อนจะช่วยให้กระบวนการเผาผลาญอาหารดีขึ้นและไม่ทราบว่า มีโรคอะไรบ้างที่สามารถรักษาหรือบรรเทาได้จากการใช้บ่อน้ำร้อน นอกจากนั้น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของบ่อน้ำร้อน และประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวด้านการรักษาด้วยวิธีทางเลือกยังส่งผลต่อการไปเยือนแหล่งท่องเที่ยว บ่อน้ำร้อนและพฤติกรรมการใช้บ่อน้ำร้อนเพื่อสุขภาพ ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า แหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนควรให้ความสำคัญกับการสร้างสื่อรูปแบบต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้มาเยือนมีความเข้าใจการใช้บ่อน้ำร้อนเพื่อสุขภาพมากขึ้น

สุธิมา ลีเพิ่มพานิช และคณะ (2566) ได้ศึกษา เรื่องการพัฒนาศักยภาพของแหล่งน้ำพุร้อนแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง สำหรับการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผลการวิจัย พบว่า 1. ผลการประเมินศักยภาพการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติของน้ำพุร้อนแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง มาตรฐานคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวแหล่งน้ำพุร้อนแจ้ซ้อน คือ ความดึงดูดของแหล่งท่องเที่ยว 3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพของแหล่งน้ำพุร้อนแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง ดังนี้ 1) C: Certify การจัดการมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน 2) H: Health การพัฒนาแหล่งน้ำพุร้อนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 3) A: Attractions การส่งเสริมสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น 4) E: Equitability ความเสมอภาคในการใช้งาน 5) S: Sustainable การพัฒนาที่เน้นเป้าหมายด้านความยั่งยืน 6) O: Opportunity พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มโอกาสในการรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต 7) N: Natural การอนุรักษ์ดูแลแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติและปรับปรุงทัศนียภาพโดยรอบ

สมเกียรติ แก้วเกาะสะบ้า และดวงฤดี อุทัยหอม (2566) ได้ศึกษา เรื่องการใช้โมเดลคุณภาพการบริการสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า การใช้โมเดลคุณภาพการบริการสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ประกอบด้วย ประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ 1) ผู้ประกอบการต้องออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้สอดคล้องกับพฤติกรรม ความต้องการ และลักษณะทางกายภาพของผู้สูงอายุ 2) ผู้ประกอบการต้องดำเนินกิจการ และให้บริการตามมาตรฐานของศูนย์เวลเนส และการบริการเชิงสุขภาพเพื่อการท่องเที่ยว 3) ผู้ประกอบการต้องออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ 3.1) การทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ 3.2) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่เหมาะสม น่าเชื่อถือ และถูกต้อง 3.3) ความเอาใจใส่ในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างของลูกค้า

3.4) การให้บริการลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น สามารถให้ข้อมูล ตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และ 3.5) การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการให้บริการ

อภิญญา ชื่นขำ และมณฑกานติ ชุบชวงค์ (2566) ได้ศึกษา เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 60-64 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นเงิน 30,001 - 45,000 บาท นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{X}$ = 4.31) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.26) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.25) ในส่วนของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17) ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมด้านความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ทั้ง 5 ด้าน มีค่า Sig.น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (0.05) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกันมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

กาญจนา มั่นแนบ (2565) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาเยือนของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเยือนรับรู้คุณลักษณะแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ สภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวและการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการมาเยือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กานต์วี วิโรจน์วรรณ วรรณปิยะรัตน์ และสิทธิชัย ฝรั่งทอง (2565) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.57) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความมั่นใจ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความสามารถเข้าถึงได้ และด้านการเอาใจใส่ โดยรวมกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจของการใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.47) โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในความรู้สึกผ่อนคลาย หลังการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.58) รองลงมาคือ มีความสุขในการรับบริการ มีความประทับใจต่อความสำเร็จตามความต้องการ รู้สึกชอบต่อการให้บริการ มีความชอบสถานที่และบรรยากาศในการให้บริการความรู้สึกประทับใจในการพักผ่อนเพื่อให้มีสุขภาพที่ดีมีความต้องการ กลับมาใช้บริการซ้ำ มีความชอบและสนใจในกิจกรรมเพื่อสุขภาพมีความรู้สึกที่ดีต่อมาตรฐาน คุณภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีความชอบต่อทางเลือกการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสุขภาพ มีความประทับใจในการฟื้นฟูสุขภาพกายและใจ ความรู้สึกดีต่อกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในรูปแบบต่าง ๆ

ธีรพันธ์ ทศนิยม พิรตนัย ศรีจันทร์ และอรรถพร กีก้างพลู (2565) ได้ศึกษา เรื่องการเปรียบเทียบศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยชุมชนในจังหวัดเชียงรายและจังหวัดน่าน เพื่อรองรับการท่องเที่ยววิถีใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ทั้ง 2 จังหวัด มีคุณภาพการให้บริการในระดับสูง ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยคิดเป็นร้อยละ 91.70 ร้อยละ 89.70 ร้อยละ 90.70 ร้อยละ 85.30 และร้อยละ 85.30 ตามลำดับ และพบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ยังอยู่ในระดับต่ำด้วยเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ร้อยละ 1.00 และร้อยละ 2.00 ตามลำดับ ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจนักท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น และรักษาระดับคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า รวมถึงควรมีกระบวนการการให้บริการที่สอดคล้องกับมาตรฐาน SHA เพื่อสร้างความมั่นใจ ด้านความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยววิถีใหม่

จุไรรัตน์ ฉิมพาลี (2563) ได้ศึกษา เรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมา ทั้งระดับความคาดหวังและการรับรู้ นั้น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อการบริการ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ 2) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์

จังหวัดพังงาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศสถานภาพการสมรส และอาชีพต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัมภรดา สารอุป และ มณฑกานติ ชูชูวงศ์ (2564) ได้ศึกษา เรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนผาง อุทยานแห่งชาติดอยผ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ คือ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

สุภาภรณ์ หมั่นหา และชลธิชา แสงงาม (2564) ได้ศึกษา เรื่องการพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรที่มีชื่อเสียงมีจำนวน 15 แหล่ง เมื่อพิจารณาโดยใช้เกณฑ์การประเมินศักยภาพทั้ง 4 องค์ประกอบ ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวที่ผ่านการประเมิน จำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 73.33 เมื่อพิจารณาตามประเภทของแหล่งท่องเที่ยว ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมากที่สุด คือ แหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย อุทยานแห่งชาติคลองวังเจ้า อุทยานแห่งชาติแม่วงก์ อุทยานแห่งชาติคลองลาน เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาสนามเพรียง และบ่อน้ำพุร้อนพระร่วง ด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน โดยลักษณะการท่องเที่ยวนิยมท่องเที่ยวเป็นแบบกลุ่มหรือหมู่คณะ ซึ่งลักษณะการจัดการเดินทางมีการเดินทางด้วยตนเอง และมีผู้ร่วมเดินทางเป็นครอบครัว/ญาติ โดยสถานที่ท่องเที่ยวที่นิยม คือ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เส้นทางการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทโบราณสถาน/ประวัติศาสตร์ รวมถึงบ่อน้ำพุร้อนพระร่วง ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ และตลาดย้อนยุคนครชุม จากผลการประเมินเส้นทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชรที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อเส้นทางท่องเที่ยวในจังหวัด พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อด้านสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านเส้นทางการท่องเที่ยว

สาโรช เผือกบัวขาว และวิภาณี เผือกบัวขาว (2564) ได้ศึกษา เรื่องแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในอำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านสิ่งดึงดูดใจ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านกิจกรรม ด้านที่พัก ด้านการเข้าถึง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ และจากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจุบันจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้แก่

แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวตามรอยโครงการพระราชดำริ มีการคมนาคมขนส่งที่สะดวก แต่อาจพบปัญหาผังเมืองและการจราจรหนาแน่นในช่วงเทศกาลหรือช่วงการจัดกิจกรรมของจังหวัดสภาพแวดล้อมบางพื้นที่ไม่สามารถปรับปรุงเพื่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุได้เนื่องจากมีสถานที่ราชการที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์หลายแห่ง และ 2) แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ คือ องค์ประกอบส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบดูแลแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ให้มีทางลาดสำหรับรถวีลแชร์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ระบบขนส่งสาธารณะที่เอื้อให้ผู้สูงอายุเดินทางได้สะดวกและปลอดภัย อีกทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น โดยการใช้สื่อออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook, Instagram, Web page เป็นต้น รวมไปถึงการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวควรคำนึงถึงศักยภาพของผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุร่วมกิจกรรมได้อย่างปลอดภัยและควรมีการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวระหว่างชุมชนและภาครัฐร่วมกัน เพื่อให้ประชาชนในชุมชนและผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการดูแลแหล่งท่องเที่ยว และเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

จุไรรัตน์ นิมพาลี (2563) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติ จะต้องพิจารณาถึงคุณลักษณะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติ ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 2) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 3) โครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 4) ราคาหรือค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 5) การติดต่อสื่อสาร 6) บุคคล และ 7) กระบวนการให้บริการ และจำเป็นต้องมีตัวแบบการวัดคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม 2) ด้านการบริการที่สร้างความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการบริการที่มีความใส่ใจ และ 4) ด้านการบริการด้วยทักษะความรู้

ชนพงษ์ อารณพิศาล และคณะ (2563) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวสะพานข้ามแม่น้ำแควจังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านองค์ประกอบการท่องเที่ยวในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน 2) ปัจจัยด้านองค์ประกอบการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี คือ ด้านการดึงดูดใจ (X1) ด้านที่พัก (X4) การเข้าถึง (X2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X3) และด้านกิจกรรม (X5)

นภัสลักษณ์ เอมโคกสูง (2563) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ

ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดชลบุรีอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดชลบุรีได้ร้อยละ 33.00 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการท่องเที่ยวได้ดีที่สุด คือ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งดึงดูดใจ และการบริการ ตามลำดับ

สุชาติ ธโนภานุวัฒน์ (2562) ได้ศึกษา เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุและคนพิการที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์ เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุและคนพิการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์ เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ปัญหาและอุปสรรคที่พบมากที่สุดคือทางลาดเชื่อมจากโปะเทียบเรือสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการไม่สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก รองลงมา คือ ขาดความร่วมมือของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวเพื่อรองรับผู้สูงอายุและคนพิการ ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาที่มีมากที่สุด คือควรทำทางลาดเชื่อมจากโปะให้เข้าถึงข้างในตัวเรือเพื่อให้ผู้สูงอายุและคนพิการที่นั่งวีลแชร์สามารถขึ้นขึ้นลงได้ด้วยตัวเอง รองลงมา คือ ดูแลรักษาสถานที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพดีอย่างสม่ำเสมอผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุและคนพิการ พบว่า มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการจัดการท่องเที่ยวภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์ เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว และด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเนื้อหาจากการสังเคราะห์บททวนวรรณกรรมได้ดังต่อไปนี้

1) ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และภูมิภาคนา ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการ ดังนี้ (นนท์วัชร ชี้อตรง และภัทรวดี รังสิมานพ, 2566), วาสนา ขวัญทองยิ้ม และคณะ (2566), กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย และคณะ (2567), ไอลดา โสพรรณ (2563), ทศนีย์ นาคเสนีย์ (2561), บุษกร ถาวรประสิทธิ์ และ คมกริช วงศ์แซ (2558), สุจิตราภรณ์ จุสปาโล (2556), ทศตะวัน ด่วนตระกูลศิลป์ (2554), สมหมาย เสถียรธรรมวิทย์ (2554), และปาลี คล้ายเพชร (2553) 2) ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวที่พร้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายตามองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว 5A's ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการ ดังต่อไปนี้ รัฐวิชัย เศรษฐยุกานนท์ และ

หิรัญญา กลางนุรักษ์ และเกิตศิริ เจริญวิศาล (2566), สาโรช เพือกบัวขาว และวิภาวดี เพือกบัวขาว (2564), เขมลักษณ์ คุปคิตพันธ์ และปริญญา บรรจงมณี (2563), เกศวลีรัตน์ รัตนติลล ภูเกื้อ (2562), สุชาดา ธโนภานุวัฒน์ (2562), เทิดชาย ช่วยบำรุง (2551), บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549), พยอมน ธรรมบุตร (2549), ชูสิทธิ์ ชูชาติ (2548), ดารุณี บุญธรรมและคณะ (2546), Western (2008), Buhalis (2000) และ Dickman (1996) ได้แก่ 1) ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจ (Attractions) 2) ด้านความสะดวกในการเดินทาง (Access) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) 4) ด้านการบริการที่พัก (Accommodation) และ 5) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) 3) ความพึงพอใจของผู้มาเยือน กลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ตามองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการ ดังต่อไปนี้ สมเกียรติ แก้วเกาะสบ้า และดวงฤดี อุทัยหอม (2566), อภิญา ชื่นขำ และมณฑกานติ ชูชูวงศ์ (2566), กานต์วี วิโรจน์วรรณ วรรณปิยะรัตน์ และสิทธิชัย ฝรั่งทอง (2565), อธิพันธ์ ทศนิยม และคณะ (2565), จุไรรัตน์ นิมพาลี (2564), สุรติ เสี่ยงตรง (2564), จุไรรัตน์ นิมพาลี (2563), วุฒิชชาติ สุนทรสมย์ (2563), ธนกร ณรงค์วานิช (2562) และ Parasuraman Zeithaml and Berry (1985) ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และ 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าวสามารถสังเคราะห์ได้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา ความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุ ต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติ เพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุ ต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และ เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย วิธีการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย โดยกำหนดประเด็นการวิจัย ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุที่เดินทางมาในแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุที่เดินทางมาในแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัด (Non - Probability Sampling) ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Cochran, 1977) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

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

เมื่อ	<i>n</i>	แทน	ขนาดตัวอย่าง
	P	แทน	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม 50
	Z	แทน	ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95
	e	แทน	ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = 0.0025
แทนค่า	$n = \frac{0.50(1-0.50)(1.96)^2}{0.05^2}$ $= 384$		

ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 384 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีสถานที่ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่เดินทางมาในแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายใน 3 แห่ง ได้แก่ น้ำพุร้อนโป่งพระบาท น้ำพุร้อนห้วยหมากเหลี่ยม และน้ำพุร้อนผาเสริญ โดยเฉลี่ยเก็บแบบสอบถามแต่ละ 128 ชุด

2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแล้วสรุปข้อมูล นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์ โดยข้อคำถาม ได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ภูมิฐานะ เป็นลักษณะแบบข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีจำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยใช้เกณฑ์ Likert Scale คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุดโดยกำหนดเป็นตัวเลข และความหมาย คือ

5 หมายถึง ระดับความคาดหวังมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคาดหวังมาก

3 หมายถึง ระดับความคาดหวังปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อย

1 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีจำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยใช้เกณฑ์ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุดโดยกำหนดเป็นตัวเลข และความหมาย คือ

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามข้อเสนอเพิ่มเติม

ตอนที่ 4 คำถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามลักษณะแบบปลายเปิด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารตำราวิชาการ บทความ ตามกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งเป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research)

2. สร้างแบบสอบถามโดยใช้คำถาม 3 ประเภทคือ แบบปลายปิดหรือแบบเลือกตอบ (Check list) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบปลายเปิดให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษาวิจัย

3. นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ชัดเจนและความเหมาะสม หรือปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะ

4. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบหรือปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถาม โดยใช้แบบวัดดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of item objective congruence: IOC)

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (สุวิมล ตรีภานันท์, 2557)

+1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาสอดคล้องถูกต้องและเหมาะสม

0 หมายถึง เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาสอดคล้องถูกต้องและเหมาะสม

-1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องและไม่เหมาะสม

จากนั้นนำไปวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

(Index of Item Objective Congruence :IOC) โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้ (สุวิมล ตรีภานันท์, 2557)

	สูตร	$IOC = \frac{\sum R}{N}$
เมื่อ	IOC	แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยาม
	$\sum R$	แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถาม คือ

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง
3. ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประเมินแบบสอบถามแล้วมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่นำไปใช้ได้
4. ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป
5. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว จัดทำเป็นแบบสอบถามไปทำการทดสอบกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาในครั้งนี้ (Try Out) กับกลุ่มผู้มาเยือนที่เป็นผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มาท่องเที่ยวในน้ำพุร้อนห้วยทรายขาว ตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 30 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ นำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบวัดความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) เท่ากับ 0.70 ขึ้นไป จากผลการทดสอบได้ค่าเท่ากับ 0.87 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
6. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการทดลองใช้พร้อมจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ การศึกษาข้อมูลภาคสนาม โดยดำเนินการใช้แบบสอบถามกับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดำเนินการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมจากการศึกษาค้นคว้าและสังเคราะห์บทความ วารสาร งานวิจัย สื่อออนไลน์ รวมถึงวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย รวมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์และสรุปผล

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือ คือแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวางแผนและปฏิบัติการ ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือ ในการจัดเก็บข้อมูลจากคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยพะเยาเพื่อขอความร่วมมือถึงหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องในแหล่งท่องเที่ยวที่ทำการเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยได้ติดต่อไปยังผู้ดูแลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงกลุ่มผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จนครบถ้วนตามที่กำหนด ทั้งนี้ผู้วิจัยจะจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมและหลีกเลี่ยงจุดบริการทางการท่องเที่ยวเพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เช่น มีที่นั่งพักที่สะดวกในการตอบแบบสอบถามและปราศจากการรบกวนนักท่องเที่ยว

4. ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม นำข้อสรุปทั้งหมด มาวิเคราะห์เพื่อทราบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับใด

5. ได้ยื่นการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา และได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2567 จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การหาค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดเกณฑ์การประเมิน เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนที่คำนวณได้ตามขั้นตอนที่ระบุไว้โดยเกณฑ์ของเบสท์ (Best) ดังนี้ (สุจิตรา บุณยรัตพันธุ์, 2546)

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.21-5.00	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจมาก
2.61-3.40	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อย
1.00-1.80	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์

4.2 การสังเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิตินี้เป็นการสังเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบแบบสอบถามในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลและภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนามแล้ว
2. รวบรวมข้อมูลมาไว้ด้วยกันและตรวจสอบความถูกต้อง
3. การเตรียมแบบสอบถามเพื่อกำหนดรหัส โดยให้หมายเลขแบบสอบถามและจัดเป็นหมวดหมู่ไว้ตามลำดับ
4. การลงรหัส คือการลงรหัสให้แบบสอบถามแล้วกรอกลงในแบบฟอร์มลงรหัส
5. การตรวจสอบหาความสอดคล้องของตัวแปรตามรหัสต่าง ๆ
6. ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
8. นำผลของวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และผลของวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย บันทึกลงในโปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์
9. ทำการสังเคราะห์โดยนำเอาผลของการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และผลของการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) การศึกษา 5) รายได้ และ 6) ภูมิสำเนา ต่อความพึงพอใจของ

ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายมีความแตกต่างกัน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบค่าที่ Independent Simple T-Test และการทดสอบ One-Way ANOVA (F-Test) และสมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายรวมถึง โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาคำตอบสมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบริการที่พัก และด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

10. นำผลที่ได้จากสมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) การศึกษา 5) รายได้ และ 6) ภูมิสำเนา ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายมีความแตกต่างกัน และสมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย นำมาสังเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบริการที่พัก และด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตัวแปร

1) ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตัวแปร

ระดับของตัวแปร

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| 1.1) ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจ (A1) | ระดับช่วงมาตรา (Interval Scale) |
| 1.2) ด้านความสะดวกในการเดินทาง (A2) | ระดับช่วงมาตรา (Interval Scale) |
| 1.3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (A3) | ระดับช่วงมาตรา (Interval Scale) |
| 1.4) ด้านการบริการที่พัก (A4) | ระดับช่วงมาตรา (Interval Scale) |
| 1.5) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว (A5) | ระดับช่วงมาตรา (Interval Scale) |

2) ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ
ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตัวแปร	ระดับของตัวแปร
2.1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (S1)	ระดับช่วงมาตรา (Interval Scale)
2.2) ความน่าเชื่อถือ (S2)	ระดับช่วงมาตรา (Interval Scale)
2.3) การตอบสนองลูกค้า (S3)	ระดับช่วงมาตรา (Interval Scale)
2.4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (S4)	ระดับช่วงมาตรา (Interval Scale)
2.5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (S5)	ระดับช่วงมาตรา (Interval Scale)

ข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ (Assumption)

1) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (ยูทธร ไกยวรรณ, 2557) มีดังนี้

1.1) การตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม จากการวิเคราะห์ Pearson Correlation หรือ ค่า r

1.2) การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) โดยการตรวจสอบค่า P-Value หรือที่เรียกกันว่า Significant (Sig.) หาก $P < 0.05$ หมายถึง Significant หรือ มีนัยสำคัญทางสถิติ (แตกต่างกัน สัมพันธ์กัน) และ หาก $P > 0.05$ หมายถึง Non - significant หรือ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ไม่แตกต่างกัน ไม่สัมพันธ์กัน)

1.3) การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) ระหว่างตัวแปรตาม (Y) และตัวแปรอิสระ (X) โดยการตรวจสอบจากค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF) การพิจารณาให้ดูว่า VIF ควรน้อยกว่า 10 และค่า Tolerance มากกว่า 0 ($VIF < 10$, $Tolerance > 0$)

2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546) มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

ค่า r เป็น - แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็น + แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าเท่ากับ 0 หมายถึง X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

ถ้า r มีค่าระหว่าง 0.71 - 1.00 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้า r มีค่าระหว่าง 0.31 - 0.70 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้า r มีค่าระหว่าง 0.01 - 0.30 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

การทดสอบสถิติ

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนาย (X) และตัวแปรตาม (Y) ในรูปสมการอย่างละ 1 ตัวแปร หรือการวิเคราะห์เพื่อหาสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of determination: R square: R^2 ซึ่งค่า r ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2557)

จากความสัมพันธ์ของตัวแปร X กับ Y สามารถเขียนเป็นสมการ (Equation) ได้ดังนี้ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2557)

$$Y = a + b(x) \text{ หรือ } Y = b_0 + b(x)$$

เมื่อ a หรือ b_0 = Y intercept หรือจุดตัดของเส้นบนแกน Y

b = ความชันของเส้นตรงลาดเอียง (Slope)

สมการ $Y = a + b(x)$ จะใช้ทำนายได้ต่อเมื่อผู้วิเคราะห์ทราบค่า a และ b ซึ่งหาได้จากสูตรต่อไปนี้

$$b = \frac{N\sum xy - \sum x \cdot \sum y}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

และ a หาได้จาก

$$a = \frac{\sum y - b \cdot \sum x}{N}$$

เมื่อ N แทน กลุ่มตัวอย่าง

x แทน ค่าตัวแปรทำนาย

y แทน ค่าตัวแปรตาม

b แทน ความลาดเอียงของเส้น

a แทน จุด Intercept ของเส้นถดถอย หรือจุดที่เส้นตัดแกน Y

5.สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1.สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2.สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) การศึกษา 5) รายได้ และ 6) ภูมิฐานะ ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีความแตกต่างกัน

1) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประชากรศาสตร์ด้านเพศต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าที โดยใช้สถิติ Independent Samples T-Test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

2) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประชากรศาสตร์ด้านอายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และภูมิฐานะต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยใช้สถิติการทดสอบ One-Way ANOVA (F-Test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการที่พัก และด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
3. ศึกษาความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวกและเพื่อเข้าใจมากขึ้น ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร รวมถึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งสามารถแสดงสัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กำหนดสัญลักษณ์และคำย่อของการวิจัยดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (T-test)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลโดยรวมกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
F	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (One-Way ANOVA, F-test)
p / P-Value	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	แทน	ค่าอำนาจในการพยากรณ์
Adj.R ²	แทน	ค่าอำนาจในการพยากรณ์ที่ปรับแก้

S.E.	แทน	ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง
X1	แทน	มีความสวยงามทางธรรมชาติ
X2	แทน	ลักษณะของน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความน่าสนใจ
X3	แทน	บรรยากาศบริเวณน้ำพุร้อนมีความเหมาะสม เช่น ความสวยงามของธรรมชาติและสิ่งก่อสร้าง ความสะอาด
X4	แทน	สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
X5	แทน	ยานพาหนะทุกชนิดเดินทางเข้าถึงได้
X6	แทน	เส้นทางเข้าถึงมีความสะดวกปลอดภัย
X7	แทน	มีพื้นที่รองรับยานพาหนะของผู้มาเยือนที่มาแบบหมู่คณะ
X8	แทน	การป้องกันปัญหาที่อาจเกิดในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่จอดรถไม่พอ ปัญหามลพิษ
X9	แทน	มีบริเวณที่อำนวยความสะดวกให้แก่ยานพาหนะ เช่น ที่จอดรถ ที่ล้างรถที่ซ่อมแซมบำรุงรักษารถ
X10	แทน	มีร้านค้า ห้องน้ำสาธารณะ ศาลาที่นั่งพัก ศูนย์บริการผู้มาเยือน ฯลฯ
X11	แทน	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายเครื่องหมายและสัญลักษณ์ต่างๆ ลานกิจกรรม สวนหย่อม ม้านั่ง โต๊ะ เก้าอี้ รั้ว กำแพง สะพาน ไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ
X12	แทน	สถานที่มีความปลอดภัย เช่น จากโจร จากอุบัติเหตุ และการหลงทาง
X13	แทน	มีที่พักในแหล่งท่องเที่ยวหรือบริเวณใกล้เคียง
X14	แทน	ที่พักมีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีความปลอดภัย

X15	แทน	ราคาและบริการเหมาะสม
X16	แทน	มีจำนวนที่พักที่เพียงพอ
X17	แทน	มีกิจกรรมที่หลากหลาย
X18	แทน	กิจกรรมน่าสนใจ
X19	แทน	เป็นกิจกรรมเพื่อสุขภาพ
X20	แทน	กิจกรรมเหมาะสำหรับผู้สูงวัย
Y	แทน	ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว ท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง เชียงราย จังหวัดเชียงราย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพเพื่อรองรับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพเพื่อรองรับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละด้านประชากรศาสตร์

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
1) ชาย	163	42.40
2) หญิง	221	57.60
รวม	384	100.00
2.อายุ		
1) อายุ 55-60 ปี	184	47.90
2) อายุ 61-65 ปี	134	34.90
3) อายุ 66-70 ปี	47	12.20
4) อายุ 70 ปีขึ้นไป	19	4.90
รวม	384	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3.สถานภาพ		
1) โสด	70	18.20
2) สมรส	305	79.40
3) อื่นๆ	9	2.30
รวม	384	100.00
4.การศึกษา		
1) ประถมศึกษา	62	16.10
2) มัธยมศึกษา/ปวช.	78	20.30
3) อนุปริญญา/ปวส.	100	26.00
4) ปริญญาตรี	109	28.40
5) ปริญญาโท/เอก	23	6.00
6) อื่นๆ	12	3.10
รวม	384	100.00
5.รายได้		
1) ต่ำกว่า 10,000 บาท	70	18.20
2) 10,001-20,000 บาท	161	41.90
3) 20,001-30,000 บาท	89	23.20
4) 30,001-40,000 บาท	41	10.70
5) 40,001-50,000 บาท	15	3.90
6) มากกว่า 50,000 บาท	8	2.10
รวม	384	100.00
6.ภูมิลำเนา		
1) เชียงราย	250	65.10
2) พะเยา	32	8.30
3) กรุงเทพฯ	19	4.90
4) พิจิตร	3	0.80

ตาราง 4 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5) เชียงใหม่	30	7.80
6) ภูเก็ต	1	0.30
7) อุบลราชธานี	1	0.30
8) ลำพูน	7	1.80
9) น่าน	12	3.10
10) ลำปาง	9	2.30
11)แพร่	4	1.00
12) ร้อยเอ็ด	2	0.50
13) อุตรธานี	3	0.80
14) ตาก	2	0.50
15) ชุมพร	1	0.30
16) เลย	3	0.80
17) แม่ฮ่องสอน	1	0.30
18) นครศรีธรรมราช	1	0.30
19) นนทบุรี	1	0.30
20) ปราจีนบุรี	2	0.50
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และภูมิสำเนา สามารถแจกแจงความถี่และค่าร้อยละได้ ดังนี้

1. ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.60 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.40

2. ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 55 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.90 รองลงมาอายุ 61 - 65 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.90 อายุ 66 - 70 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.20 และอายุ 70 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.90 ตามลำดับ

3. ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 79.40 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 18.20 และสถานภาพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

4. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.40 รองลงมาได้แก่ ระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับมัธยมศึกษา / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 20.30 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.10 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 6.00 และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

5. ด้านรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมาได้แก่ รายได้ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.20 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.20 รายได้ 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.70 รายได้ 40,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.90 และรายได้ มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.10 ตามลำดับ

6. ด้านภูมิลำเนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดเชียงราย คิดเป็นร้อยละ 65.10 รองลงมาได้แก่ จังหวัดพะเยา คิดเป็นร้อยละ 8.30 จังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 7.80 จังหวัดกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 4.90 จังหวัดน่าน คิดเป็นร้อยละ 3.10 จังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 2.30 จังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 1.80 จังหวัดแพร่ คิดเป็นร้อยละ 1.00 จังหวัดพิจิตร จังหวัดอุดรธานี จังหวัดเลย คิดเป็นร้อยละ 0.80 จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดตาก จังหวัดปราจีนบุรี คิดเป็นร้อยละ 0.50 และจังหวัดภูเก็ต จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดชุมพร จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพเพื่อรองรับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ข้อ	รายการ	ระดับความคาดหวัง		แปลผล
		($\bar{X}$)	S.D.	
ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ (A1)				
1	มีความสวยงามทางธรรมชาติ	4.63	0.57	มากที่สุด
2	ลักษณะของน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความน่าสนใจ	4.54	0.53	มากที่สุด
3	บรรยากาศบริเวณน้ำพุร้อนมีความเหมาะสม	4.53	0.53	มากที่สุด
4	สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	4.57	0.62	มากที่สุด
รวม		4.56	0.56	มากที่สุด

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคาดหวัง		แปลผล
		($\bar{X}$)	S.D.	
ด้านความสะดวกในการเดินทางของแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพ (A2)				
1	ยานพาหนะทุกชนิดเดินทางเข้าถึงได้	4.53	0.54	มากที่สุด
2	เส้นทางเข้าถึงมีความสะดวกปลอดภัย	4.58	0.55	มากที่สุด
3	มีพื้นที่รองรับยานพาหนะของผู้มาเยือนที่มาแบบหมู่คณะ	4.55	0.53	มากที่สุด
4	การป้องกันปัญหาที่อาจเกิดในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่จอดรถไม่พอ ปัญหามลพิษ	4.57	0.53	มากที่สุด
รวม		4.55	0.53	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพ (A3)				
1	มีบริเวณที่อำนวยความสะดวกให้แก่ยานพาหนะ เช่น ที่จอดรถ ที่ล้างรถที่ซ่อมแซมบำรุงรักษารถ	4.55	0.62	มากที่สุด
2	มีร้านค้า ห้องน้ำสาธารณะ ศาลาที่นั่งพัก ศูนย์บริการผู้มาเยือน ฯลฯ	4.57	0.57	มากที่สุด
3	มีป้ายเครื่องหมายและสัญลักษณ์ต่างๆ มีลานกิจกรรม สวนหย่อม ม้านั่ง โต๊ะ เก้าอี้ รั้ว กำแพง สะพาน ไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ	4.43	0.61	มากที่สุด
4	สถานที่มีความปลอดภัย เช่น จากโจร จากอุบัติเหตุ และการหลงทาง	4.52	0.59	มากที่สุด
รวม		4.51	0.59	มากที่สุด
ด้านการบริการที่พักของแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพ (A4)				
1	มีที่พักในแหล่งท่องเที่ยวหรือบริเวณใกล้เคียง	4.42	0.73	มากที่สุด
2	ที่พักมีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีความปลอดภัย	4.52	0.63	มากที่สุด
3	ราคาและบริการเหมาะสม	4.38	0.67	มากที่สุด
4	มีจำนวนที่พักที่เพียงพอ	4.54	0.58	มากที่สุด
รวม		4.46	0.65	มากที่สุด

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคาดหวัง		แปลผล
		($\bar{X}$)	S.D.	
ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ (A5)				
1	มีกิจกรรมที่หลากหลาย	4.43	0.71	มากที่สุด
2	กิจกรรมน่าสนใจ	4.40	0.69	มากที่สุด
3	เป็นกิจกรรมเพื่อสุขภาพ	4.58	0.64	มากที่สุด
4	กิจกรรมเหมาะสำหรับผู้สูงอายุ	4.65	0.57	มากที่สุด
รวม		4.51	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1.ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.56, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การมีความสวยงามทางธรรมชาติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63, S.D.=0.57) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57, S.D.=0.62) ลักษณะของน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความน่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54, S.D.=0.53) และบรรยากาศบริเวณน้ำพุร้อนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53, S.D.=0.53) ตามลำดับ

2.ด้านความสะดวกในการเดินทางของแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.55, S.D.=0.53) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เส้นทางเข้าถึงมีความสะดวกปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58, S.D.=0.55) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การป้องกันปัญหาที่อาจเกิดในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่จอดรถไม่พอ ปัญหามลพิษ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57, S.D.=0.53) มีพื้นที่รองรับยานพาหนะของผู้มาเยือนที่มาแบบหมู่คณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55, S.D.=0.53) และยานพาหนะทุกชนิดเดินทางเข้าถึงได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53, S.D.=0.54) ตามลำดับ

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.51, S.D.=0.59) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การมีร้านค้า ห้องน้ำสาธารณะ ศาลาที่นั่งพัก ศูนย์บริการผู้มาเยือน ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57, S.D.=0.57) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ มีบริเวณที่อำนวยความสะดวกให้แก่ยานพาหนะ เช่น ที่จอดรถ ที่ล้างรถ

ที่ซ่อมแซมบำรุงรักษารถ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55, S.D.=0.62) สถานที่ที่มีความปลอดภัย เช่น จากโจร จากอุบัติเหตุ และการหลงทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52, S.D.=0.59) และมีป้ายเครื่องหมายและสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีลานกิจกรรม สวนหย่อม ม้านั่ง โต๊ะ เก้าอี้ รั้วกำแพง สะพาน ไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.43, S.D.=0.61) ตามลำดับ

4.ด้านการบริการที่พักของแหล่งท่องเที่ยววน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.46, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การมีจำนวนที่พักที่เพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54, S.D.=0.65) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ที่พักมีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52, S.D.=0.63) มีที่พักในแหล่งท่องเที่ยวหรือบริเวณใกล้เคียง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.42, S.D.=0.73) และราคาและบริการเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.38, S.D.=0.67) ตามลำดับ

5.ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยววน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า กิจกรรมเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65, S.D.=0.57) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ เป็นกิจกรรมเพื่อสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58, S.D.=0.64) มีกิจกรรมที่หลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.43, S.D.=0.71) และกิจกรรมน่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.40, S.D.=0.69) ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงผลความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยววน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย รายด้าน

ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยววน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคาดหวัง
1.ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยววน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ	4.56	0.56	มากที่สุด
2.ด้านความสะดวกในการเดินทางของแหล่งท่องเที่ยววน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ	4.55	0.53	มากที่สุด
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยววน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ	4.51	0.59	มากที่สุด
4.ด้านการบริการที่พัก	4.46	0.65	มากที่สุด
5.ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	4.51	0.65	มากที่สุด
รวม	4.51	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$, S.D.=0.59) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.56$, S.D.=0.56) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการเดินทางของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.55$, S.D.=0.53) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพและด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.51$, S.D.=0.59, 0.65) และด้านการบริการที่พัก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.46$, S.D.=0.65) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		($\bar{X}$)	S.D.	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (S1)				
1	สภาพแวดล้อมมีความสวยงาม	4.36	0.75	มากที่สุด
2	อุณหภูมิของน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความเหมาะสม	4.53	0.60	มากที่สุด
3	มีป้ายบอกรายละเอียดที่ชัดเจน	4.31	0.63	มากที่สุด
4	พนักงานที่ให้บริการ มีความสุภาพต่อผู้รับบริการ	4.22	0.71	มากที่สุด
รวม		4.35	0.67	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ (S2)				
1	น้ำพุร้อนธรรมชาติมีมาตรฐานที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ	4.30	0.69	มากที่สุด
2	มีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	4.28	0.70	มากที่สุด
3	พนักงานที่ให้บริการสามารถช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.27	0.69	มากที่สุด

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		($\bar{X}$)	S.D.	
4	พื้นที่ให้บริการ เช่น บ่อแช่เท้า ที่อาบน้ำแร่ มีจำนวนเพียงพอเพื่อรองรับผู้รับบริการ	4.37	0.71	มากที่สุด
รวม		4.30	0.69	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองลูกค้า (S3)				
1	พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.22	0.74	มากที่สุด
2	พนักงานที่ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.36	0.59	มากที่สุด
3	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการต้อนรับและบริการ	4.09	0.75	มาก
4	มีพนักงานบริการอย่างเพียงพอในทุกช่วงเวลาที่เปิดทำการ	3.97	0.82	มาก
รวม		4.18	0.72	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (S4)				
1	แหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์ เบอร์โทรศัพท์	4.00	0.69	มาก
2	แหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติมีระบบการจัดการความปลอดภัยและช่วยเหลือผู้รับบริการ	4.14	0.78	มาก
3	พนักงานที่ให้บริการเอาใจใส่ลูกค้า	4.01	0.75	มาก
4	พนักงานมีความอ่อนน้อมและมีอัธยาศัยไมตรี	4.35	0.69	มากที่สุด
รวม		4.12	0.72	มาก
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (S5)				
1	การให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษรายบุคคล เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก เป็นต้น	4.38	0.68	มากที่สุด
2	มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน	4.32	0.83	มากที่สุด
3	ให้ความรู้ถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติ	4.16	0.64	มาก
4	มีกิจกรรมการบริการที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน	4.20	0.79	มาก
รวม		4.26	0.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.67) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า อนุภูมิของน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$, S.D.=0.60) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมมีความสวยงามอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.75) มีป้ายบอกรายละเอียดที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.63) และพนักงานที่ให้บริการ มีความสุภาพต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.71) ตามลำดับ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.69) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า พื้นที่ให้บริการ เช่น บ่อแช่เท้า ที่อาบน้ำแร่ มีจำนวนเพียงพอเพื่อรองรับผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.71) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ น้ำพุร้อนธรรมชาติมีมาตรฐานที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.69) มีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.70) และพนักงานที่ให้บริการสามารถช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.69) ตามลำดับ

3. ด้านการตอบสนองลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, S.D.=0.72) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า พนักงานที่ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.59) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.74) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการต้อนรับและบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.75) และมีพนักงานบริการอย่างเพียงพอในทุกช่วงเวลาที่เปิดทำการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.82) ตามลำดับ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, S.D.=0.72) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า พนักงานมีความอ่อนน้อมและมีอัธยาศัยไมตรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.69) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ แหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติมีระบบการจัดการความปลอดภัยและช่วยเหลือผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$, S.D.=0.78) พนักงานที่ให้บริการเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, S.D.=0.75) และแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์ เบอร์โทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.69) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว
น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัย
ต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ
4) การศึกษา 5) รายได้ และ 6) ภูมิสำเนา ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อ
แหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีความ
แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือน
กลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
ผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าที โดยใช้สถิติ Independent Samples T-Test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ
95 ส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประชากรศาสตร์ด้านอายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้
และภูมิสำเนาต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติ
เพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยใช้การทดสอบ One-Way ANOVA (F-Test)
ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อน
ธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อน
ธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้มาเยือน กลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอ เมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย	เพศ	T-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ชาย	4.38	0.45	0.72	382.00	0.47
	หญิง	4.34	0.47	0.72	355.96	
ด้านความน่าเชื่อถือ	ชาย	4.35	0.43	1.70	382.00	0.08
	หญิง	4.28	0.41	1.69	338.28	
ด้านการตอบสนองลูกค้า	ชาย	4.21	0.40	1.92	382.00	0.05*
	หญิง	4.13	0.41	1.93	355.84	
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ชาย	4.14	0.47	0.65	382.00	0.51
	หญิง	4.11	0.48	0.65	350.78	
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ชาย	4.28	0.43	0.39	382.00	0.69
	หญิง	4.26	0.50	0.40	371.14	
รวม	ชาย	4.27	0.29	1.52	382.00	0.12
	หญิง	4.22	0.31	1.54	364.93	

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 9 พบว่า การเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตาม เพศ ดังกล่าว ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แต่ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 กล่าวคือ เพศที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และ

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.08, 0.47, 0.51 และ 0.69 ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่มากกว่า 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตาม เพศ ดังกล่าว ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 กล่าวคือ เพศที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย		SS	df	MS	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.42	3	0.14	0.66	0.57
	ภายในกลุ่ม	81.88	380	0.21		
	รวม	82.31	383			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.18	3	0.06	0.33	0.79
	ภายในกลุ่ม	67.97	380	0.17		
	รวม	68.15	383			
ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.22	3	0.07	0.44	0.72
	ภายในกลุ่ม	64.79	380	0.17		
	รวม	65.01	383			

ตาราง 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย		SS	df	MS	F	p
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.08	3	0.36	1.58	0.19
	ภายในกลุ่ม	87.27	380	0.23		
	รวม	88.36	383			
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.18	3	0.06	0.26	0.84
	ภายในกลุ่ม	85.92	380	0.22		
	รวม	86.10	383			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.13	3	0.45	0.47	0.69
	ภายในกลุ่ม	35.96	380	0.95		
	รวม	36.10	383			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 10 เปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.19, 0.57, 0.72, 0.79 และ 0.84 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่มากกว่า 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามอายุ ดังกล่าวยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 แต่ปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 กล่าวคือ อายุที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัย
ต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
โดยจำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัย ต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย		SS	df	MS	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.07	2	0.03	0.16	0.85
	ภายในกลุ่ม	82.24	381	0.21		
	รวม	82.31	383			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.23	2	0.11	0.65	0.52
	ภายในกลุ่ม	67.92	381	0.17		
	รวม	68.15	383			
ด้านการตอบสนอง ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.21	2	0.10	0.62	0.53
	ภายในกลุ่ม	64.80	381	0.17		
	รวม	65.01	383			
ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.53	2	0.76	3.36	0.03*
	ภายในกลุ่ม	86.83	381	0.22		
	รวม	88.36	383			
ด้านการเข้าใจและรู้จัก ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.81	2	0.90	4.10	0.01*
	ภายในกลุ่ม	84.28	381	0.22		
	รวม	86.10	383			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.41	2	0.20	2.23	0.10
	ภายในกลุ่ม	35.68	381	0.94		
	รวม	36.10	383			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 เปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุ ต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.03 ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยจำแนกตามสถานภาพ ดังกล่าว ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 กล่าวคือ สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า แตกต่างกัน

และผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.52, 0.53 และ 0.85 ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่มากกว่า 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยจำแนกตามสถานภาพ ดังกล่าว ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 กล่าวคือ สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4

H_0 : การศึกษาที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : การศึกษาที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย		SS	df	MS	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.51	5	0.50	2.38	0.03*
	ภายในกลุ่ม	79.79	378	0.21		
	รวม	82.31	383			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.71	5	0.14	0.80	0.54
	ภายในกลุ่ม	67.43	378	0.17		
	รวม	68.15	383			
ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.46	5	0.09	0.54	0.74
	ภายในกลุ่ม	64.55	378	0.17		
	รวม	65.01	383			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.23	5	0.24	1.07	0.37
	ภายในกลุ่ม	87.13	378	0.23		
	รวม	88.36	383			
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.84	5	0.16	0.74	0.59
	ภายในกลุ่ม	85.26	378	0.22		
	รวม	86.10	383			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.35	5	0.07	0.74	0.59
	ภายในกลุ่ม	35.74	378	0.09		
	รวม	36.10	383			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 เปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.03 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 จึงสามารถสรุป

ได้ว่าความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยจำแนกตามการศึกษา ดังกล่าว ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 กล่าวคือ การศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกัน

และผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.37, 0.54, 0.59 และ 0.74 ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่มากกว่า 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการตอบสนองลูกค้า โดยจำแนกตามการศึกษา ดังกล่าว ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 กล่าวคือ การศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าและด้านการตอบสนองลูกค้าไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย		SS	df	MS	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.06	5	0.41	1.94	0.08
	ภายในกลุ่ม	80.24	378	0.21		
	รวม	82.31	383			

ตาราง 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพรรณธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย		SS	df	MS	F	p
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.53	5	0.10	0.60	0.69
	ภายในกลุ่ม	67.61	378	0.17		
	รวม	68.15	383			
ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.06	5	0.21	1.25	0.28
	ภายในกลุ่ม	63.95	378	0.16		
	รวม	65.01	383			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.11	5	0.62	2.75	0.01*
	ภายในกลุ่ม	85.25	378	0.22		
	รวม	88.36	383			
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.29	5	0.45	2.06	0.06
	ภายในกลุ่ม	83.81	378	0.22		
	รวม	86.10	383			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.29	5	0.25	2.80	0.01*
	ภายในกลุ่ม	34.80	378	0.09		
	รวม	36.10	383			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 13 เปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพรรณธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพรรณธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพรรณธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยจำแนกตามรายได้ ดังกล่าว ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 กล่าวคือ รายได้ที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพรรณธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า แตกต่างกัน

และผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.06, 0.08, 0.28 และ 0.69 ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่มากกว่า 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือ โดยจำแนกตามรายได้ ดังกล่าว ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 กล่าวคือ รายได้ที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6

H_0 : ภูมิภาคที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ภูมิภาคที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามภูมิภาค

ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย		SS	df	MS	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.09	19	0.21	1.00	0.45
	ภายในกลุ่ม	78.21	364	0.21		
	รวม	82.31	383			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.16	19	0.16	0.93	0.54
	ภายในกลุ่ม	64.99	364	0.17		
	รวม	68.15	383			

ตาราง 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย		SS	df	MS	F	p
ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.36	19	0.17	1.04	0.40
	ภายในกลุ่ม	61.65	364	0.16		
	รวม	65.01	383			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.75	19	0.25	1.08	0.36
	ภายในกลุ่ม	83.61	364	0.23		
	รวม	88.36	383			
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.04	19	0.21	0.94	0.52
	ภายในกลุ่ม	82.05	364	0.22		
	รวม	86.10	383			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.38	19	0.73	0.76	0.74
	ภายในกลุ่ม	34.71	364	0.95		
	รวม	36.10	383			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 เปรียบเทียบประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามภูมิฐานะ พบว่า ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.36, 0.40, 0.45, 0.52 และ 0.54 ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่มากกว่า 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยจำแนกตามภูมิฐานะ ดังกล่าวยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 กล่าวคือ ภูมิฐานะที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

H_0 : ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

H_1 : ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) ระหว่างความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุกับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุกับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย แสดงผลได้ดังนี้

ตาราง 15 แสดงผลการความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุกับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว
น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ปัจจัย	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	Y
X1	1																				
X2	0.469**	1																			
X3	0.119**	0.183**	1																		
X4	0.275**	0.397**	0.259**	1																	
X5	0.310**	0.281**	0.211**	0.235**	1																
X6	0.136**	0.344**	0.207**	0.443**	0.215**	1															
X7	0.261**	0.305**	0.179**	0.270**	0.028	0.279**	1														
X8	0.404**	0.382**	0.137**	0.366**	0.263**	0.253**	0.138**	1													
X9	0.516**	0.498**	0.105*	0.202**	0.342**	0.191**	0.162**	0.391**	1												
X10	0.317**	0.311**	0.194**	0.338**	0.219**	0.372**	0.136**	0.290**	0.289**	1											
X11	0.225**	0.302**	0.082	0.349**	0.184**	0.322**	0.241**	0.321**	0.374**	0.424**	1										
X12	0.234**	0.215**	0.151**	0.500**	0.287**	0.252**	0.098	0.126*	0.174**	0.284**	0.289**	1									
X13	0.648**	0.493**	0.148**	0.306**	0.305**	0.330**	0.264**	0.412**	0.520**	0.464**	0.381**	0.279**	1								
X14	0.402**	0.421**	0.253**	0.299**	0.320**	0.212**	0.143**	0.255**	0.351**	0.409**	0.171**	0.304**	0.548**	1							
X15	0.413**	0.320**	0.124**	0.361**	0.225**	0.273**	0.135**	0.328**	0.314**	0.204**	0.290**	0.366**	0.534**	0.461**	1						
X16	0.509**	0.498**	0.149**	0.508**	0.306**	0.282**	0.211**	0.730**	0.401**	0.300**	0.299**	0.286**	0.522**	0.359**	0.435**	1					
X17	0.363**	0.192**	0.083	0.358**	0.178**	0.173**	0.125**	0.207**	0.269**	0.377**	0.366**	0.363**	0.476**	0.221**	0.465**	0.300**	1				
X18	0.215**	0.265**	0.131*	0.195**	0.119*	0.326**	0.183**	0.121*	0.216**	0.428**	0.363**	0.189**	0.397**	0.207**	0.436**	0.198**	0.615**	1			
X19	0.338**	0.324**	0.205**	0.250**	0.153**	0.339**	0.199**	0.153**	0.246**	0.367**	0.256**	0.269**	0.361**	0.295**	0.245**	0.333**	0.368**	0.472**	1		
X20	0.258**	0.227	0.221	0.339**	0.154**	0.240**	0.151**	0.207**	0.148**	0.379**	0.226**	0.388**	0.193**	0.319**	0.229**	0.245**	0.333**	0.368**	0.534	1	
Y	0.471**	0.422**	0.041	0.119*	0.144**	0.113*	0.154**	0.170**	0.379**	0.188**	0.198**	0.210**	0.429**	0.362**	0.287**	0.244**	0.289**	0.154**	0.162**	0.165**	1

* p ≤ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุกับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ มีความสวยงามทางธรรมชาติ ($r=0.471$) มีที่พักในแหล่งท่องเที่ยวหรือบริเวณใกล้เคียง ($r=0.429$) ลักษณะของน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความน่าสนใจ ($r=0.422$) มีบริเวณที่อำนวยความสะดวกให้แก่ยานพาหนะ เช่น ที่จอดรถ ที่ล้างรถที่ซ่อมแซมบำรุงรักษา ($r=0.379$) และที่พักมีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีความปลอดภัย ($r=0.362$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำ มีจำนวน 15 ปัจจัย ได้แก่ มีกิจกรรมที่หลากหลาย ($r=0.289$) ราคาและบริการเหมาะสม ($r=0.287$) มีจำนวนที่พักที่เพียงพอ ($r=0.244$) สถานที่มีความปลอดภัย เช่น จากโจร จากอุบัติเหตุ และการหลงทาง ($r=0.210$) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายเครื่องหมายและสัญลักษณ์ต่างๆ ลานกิจกรรม สวนหย่อม ม้านั่ง โต๊ะ เก้าอี้ รั้ว กำแพง สะพาน ไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ ($r=0.198$) มีร้านค้า ห้องน้ำสาธารณะ ศาลาที่นั่งพัก ศูนย์บริการผู้มาเยือน ฯลฯ ($r=0.188$) การป้องกันปัญหาที่อาจเกิดในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่จอดรถไม่พอ ปัญหามลพิษ ($r=0.170$) กิจกรรมเหมาะสำหรับผู้สูงอายุ ($r=0.165$) เป็นกิจกรรมเพื่อสุขภาพ ($r=0.162$) กิจกรรมน่าสนใจ ($r=0.154$) มีพื้นที่รองรับยานพาหนะของผู้มาเยือนที่มาแบบหมู่คณะ ($r=0.154$) สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ($r=0.119$) ยานพาหนะทุกชนิดเดินทางเข้าถึงได้ ($r=0.144$) เส้นทางเข้าถึงมีความสะดวกปลอดภัย ($r=0.113$) และบรรยากาศบริเวณน้ำพุร้อนมีความเหมาะสม เช่น ความสวยงามของธรรมชาติและสิ่งก่อสร้าง ความสะอาด ($r=0.041$)

จึงสามารถสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุกับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ดังกล่าว ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 กล่าวคือ ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการที่พัก และด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

H_0 : ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

H_1 : ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย แสดงผลได้ ดังนี้

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว พืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	Adj.R ²	S.E.	a	b	Beta	t	P-Value	Collinearity Statistics	
										Tolerance	VIF
X1	0.471 ^a	0.222	0.220	0.271	2.692	0.137	0.257	4.963	0.000	0.659	1.516
X2	0.523 ^b	0.274	0.270	0.262		0.166	0.291	5.476	0.000	0.626	1.598
X14	0.539 ^c	0.290	0.285	0.259		0.078	0.161	3.312	0.000	0.751	1.332
X17	0.550 ^d	0.302	0.295	0.257		0.105	0.247	4.184	0.001	0.509	1.966
X4	0.568 ^e	0.323	0.314	0.254		-0.87	-0.178	-3.642	0.000	0.739	1.353
X18	0.557 ^f	0.332	0.322	0.252		-0.57	-0.129	-2.344	0.020	0.584	1.713

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 16 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถอธิบายความแปรปรวนของความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R²) เท่ากับ 0.222 คือ มีความสวยงามทางธรรมชาติ (X1) ได้ร้อยละ 22.20

เมื่อเพิ่มแปรตัวพยากรณ์ประสิทธิภาพการพยากรณ์ (R²) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีความสวยงามทางธรรมชาติ (X1) ลักษณะของน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความน่าสนใจ (X2) ที่พืชมักมีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีความปลอดภัย (X14) มีกิจกรรมที่หลากหลาย (X17) สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (X4) และกิจกรรมน่าสนใจ (X18) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นตัวพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย (Adj.R²) ได้ร้อยละ 32.20

สมการพยากรณ์ของความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า มีความสวยงามทางธรรมชาติ (X1) (0.257)

รองลงมาคือ ลักษณะของน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความน่าสนใจ (X2) (0.291) ที่พักมีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีความปลอดภัย (X14) (0.161) มีกิจกรรมที่หลากหลาย (X17) (0.247) สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (X4) (-0.178) และกิจกรรมน่าสนใจ (X18) (-0.129) สามารถพยากรณ์ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เป็นปัจจัยที่มีผลความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.557^f สามารถพยากรณ์ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย (Adj.R²) ได้ร้อยละ 32.20

สร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$Y = 2.692 + 0.137 (X1) + 0.166 (X2) + 0.078 (X14) + 0.105 (X17) + -0.87 (X4) + -0.57 (X18)$$

จึงสามารถสรุปได้ว่าความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ดังกล่าว ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H₀ แต่ยอมรับสมมติฐานรอง H₁ กล่าวคือความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ X1 (0.000), X2 (0.000), X14 (0.000), X17 (0.001), X4 (0.000), และ X18 (0.020)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพเพื่อรองรับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพเพื่อรองรับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีดังนี้

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.60 มีอายุ 55-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.90 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 79.40 การศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.40 มีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.90 และภูมิลำเนาอยู่จังหวัดเชียงราย คิดเป็นร้อยละ 65.10

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพเพื่อรองรับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ภาพรวมมีความคาดหวังมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$, S.D.=0.59) โดยเรียงลำดับความคาดหวังจากด้านที่มากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การมีความสวยงามทางธรรมชาติ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ลักษณะของน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความน่าสนใจ และบรรยากาศบริเวณน้ำพุร้อนมีความเหมาะสม ตามลำดับ

2.ด้านความสะดวกในการเดินทางของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.53) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เส้นทางเข้าถึงมีความสะดวกปลอดภัย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การป้องกันปัญหาที่อาจเกิดในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่จอดรถไม่พอ ปัญหามลพิษ มีพื้นที่รองรับยานพาหนะของผู้มาเยือนที่มาแบบหมู่คณะ และยานพาหนะทุกชนิดเดินทางเข้าถึงได้ ตามลำดับ

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$, S.D.=0.59) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การมีร้านค้า ห้องน้ำสาธารณะ ศาลาที่นั่งพัก ศูนย์บริการผู้มาเยือน ฯลฯ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีบริเวณที่อำนวยความสะดวกให้แก่ยานพาหนะ เช่น ที่จอดรถ ที่ล้างรถที่ซ่อมแซมบำรุงรักษารถ สถานที่ที่มีความปลอดภัย เช่น จากโจร จากอุบัติเหตุ และการหลงทาง และมีป้ายเครื่องหมายและสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีลานกิจกรรม สวนหย่อม ม้านั่ง โต๊ะ เก้าอี้ รั้วกำแพง สะพาน ไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ ตามลำดับ

4.ด้านการบริการที่พักของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.46$, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การมีจำนวนที่พักที่เพียงพอ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ที่พักมีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีความปลอดภัยมีที่พักในแหล่งท่องเที่ยวหรือบริเวณใกล้เคียง และราคาและบริการเหมาะสม ตามลำดับ

5.ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า กิจกรรมเหมาะสำหรับผู้สูงอายุ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เป็นกิจกรรมเพื่อสุขภาพมีกิจกรรมที่หลากหลายและกิจกรรมน่าสนใจ ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.70) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากด้านที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.67) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า อุณหภูมิของน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความเหมาะสมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมมีความสวยงาม มีป้ายบอกรายละเอียดที่ชัดเจน และพนักงานที่ให้บริการ มีความสุภาพต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

2.ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.69) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า พื้นที่ให้บริการ เช่น บ่อแช่เท้า ที่อาบน้ำแร่ มีจำนวนเพียงพอเพื่อรองรับผู้รับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ น้ำพุร้อนธรรมชาติมีมาตรฐานที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ มีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม และพนักงานที่ให้บริการสามารถช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

3.ด้านการตอบสนองลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, S.D.=0.72) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า พนักงานที่ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว พนักงานมีความกระตือรือร้นในการต้อนรับและบริการ และมีพนักงานบริการอย่างเพียงพอในทุกช่วงเวลาที่เปิดทำการ ตามลำดับ

4.ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, S.D.=0.72) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า พนักงานมีความอ่อนน้อมและมีอัธยาศัยไมตรี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ แหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติมีระบบการจัดการความปลอดภัยและช่วยเหลือผู้รับบริการ พนักงานที่ให้บริการเอาใจใส่ลูกค้า และแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์ เบอร์โทรศัพท์ ตามลำดับ

5.ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.73) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษรายบุคคล เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก เป็นต้น เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน มีกิจกรรมการบริการที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน และให้ความรู้ถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติ ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุ ต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

การทดสอบสมมติฐาน

1.การเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) การศึกษา 5) รายได้ และ 6) ภูมิสำเนา ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผลการเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) การศึกษา 5) รายได้ และ 6) ภูมิสำเนา ต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และภูมิสำเนา ที่แตกต่างกันจะมีระดับ

ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย ไม่แตกต่างกัน

2.ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยกับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) ระหว่างความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยกับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่าความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยกับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ มีความสวยงามทางธรรมชาติ ($r=0.471$) มีที่พักในแหล่งท่องเที่ยวหรือบริเวณใกล้เคียง ($r=0.429$) ลักษณะของน้ำปูล้อมธรรมชาติมีความน่าสนใจ ($r=0.422$) มีบริเวณที่อำนวยความสะดวกให้แก่ยานพาหนะ เช่น ที่จอดรถ ที่ล้างรถที่ซ่อมแซมบำรุงรักษา ($r=0.379$) และที่พักมีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีความปลอดภัย ($r=0.362$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ มีจำนวน 15 ปัจจัย ได้แก่ มีกิจกรรมที่หลากหลาย ($r=0.289$) ราคาและบริการเหมาะสม ($r=0.287$) มีจำนวนที่พักที่เพียงพอ ($r=0.244$) สถานที่มีความปลอดภัย เช่น จากโจรจากอุบัติเหตุ และการหลงทาง ($r=0.210$) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายเครื่องหมายและสัญลักษณ์ต่างๆ ลานกิจกรรม สวนหย่อม ม้านั่ง โต๊ะ เก้าอี้ รั้ว กำแพง สะพาน ไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ ($r=0.198$) มีร้านค้า ห้องน้ำสาธารณะ ศาลาที่นั่งพัก ศูนย์บริการผู้มาเยือน ฯลฯ ($r=0.188$) การป้องกันปัญหาที่อาจเกิดในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่จอดรถไม่พอ ปัญหามลพิษ ($r=0.170$) กิจกรรมเหมาะสำหรับผู้สูงวัย ($r=0.165$) เป็นกิจกรรมเพื่อสุขภาพ ($r=0.162$) กิจกรรมน่าสนใจ ($r=0.154$) มีพื้นที่รองรับยานพาหนะของผู้มาเยือนที่มาแบบหมู่คณะ ($r=0.154$) สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ($r=0.119$) ยานพาหนะทุกชนิดเดินทางเข้าถึงได้ ($r=0.144$) เส้นทางเข้าถึงมีความสะดวกปลอดภัย ($r=0.113$) และบรรยากาศบริเวณน้ำปูล้อมมีความเหมาะสม เช่น ความสวยงามของธรรมชาติและสิ่งก่อสร้างความสะอาด ($r=0.041$)

3.ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการที่พัก และด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติ เพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีอิทธิพลต่อ

ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถอธิบายความแปรปรวนของความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัย ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติ เพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.222 คือ มีความสวยงามทางธรรมชาติ (X1) ได้ร้อยละ 22.20 และเมื่อเพิ่มแปรตัวพยากรณ์ประสิทธิภาพการพยากรณ์ (R^2) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีความสวยงามทางธรรมชาติ (X1) ลักษณะของน้ำปูล้อมธรรมชาติมีความน่าสนใจ (X2) ที่พักผ่อนได้ รับมาตรฐานและมีความปลอดภัย (X14) มีกิจกรรมที่หลากหลาย (X17) สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (X4) และกิจกรรมน่าสนใจ (X18) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นตัวพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัย ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ($Adj.R^2$) ได้ร้อยละ 32.20

สามารถสร้างสมการพยากรณ์ของความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า มีความสวยงามทางธรรมชาติ (X1) (0.257) รองลงมาคือ ลักษณะของน้ำปูล้อมธรรมชาติมีความน่าสนใจ (X2) (0.291) ที่พักผ่อนได้ รับมาตรฐานและมีความปลอดภัย (X14) (0.161) มีกิจกรรมที่หลากหลาย (X17) (0.247) สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (X4) (-0.178) และกิจกรรมน่าสนใจ (X18) (-0.129) สามารถพยากรณ์ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เป็นปัจจัยที่มีผลความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.557⁷ สามารถพยากรณ์ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ($Adj.R^2$) ได้ร้อยละ 32.20

สร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$Y = 2.692 + 0.137 (X1) + 0.166 (X2) + 0.078 (X14) + 0.105 (X17) + -0.87 (X4) + -0.57 (X18)$$

สามารถนำผลของความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวแม่น้ำปูล้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย

จังหวัดเชียงรายนำไปใช้วางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อรองรับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุในการพัฒนาลักษณะของน้ำพุร้อนธรรมชาติให้มีความน่าสนใจ สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจมีกิจกรรมที่หลากหลายและน่าสนใจ รวมถึงบริเวณใกล้เคียงควรมีที่พักมีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีความปลอดภัย อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อไป

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สามารถอภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยว พืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพเพื่อรองรับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการเดินทางของแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้านการบริการที่พัก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สุชาติ ธโนภานุวัฒน์ (2562) ได้ศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุและคนพิการที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุและคนพิการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสิ่งที่ดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังรองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และยังสอดคล้องกับ รัฐวิทย์ เศรษฐกานนท์ และไตรรัตน์ จารุทัศน์ (2567) ได้ศึกษา เรื่อง พฤติกรรมปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวที่มีน้ำพุร้อนตามธรรมชาติเป็นองค์ประกอบ กรณีศึกษา บ่อน้ำร้อนพรรั้ง อารินฮอทสปริง จังหวัดระนอง และวาริรัก ฮอทสปริง แอนด์ เวลเนส จังหวัดกระบี่ ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวให้ระดับความสำคัญในปัจจัยการตัดสินใจท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติต่อองค์ประกอบ การท่องเที่ยว เรียงลำดับดังนี้ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรมด้านการบริหารแหล่งท่องเที่ยว ด้านที่พัก และด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และยังสอดคล้องกับ

เทพกร ณ สงขลา และคณะ (2566) ได้ศึกษา เรื่องความเข้าใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้ประโยชน์บ่อน้ำร้อนในเชิงสุขภาพ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของบ่อน้ำร้อน และประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวด้านการรักษาด้วยวิธีทางเลือกยังส่งผลต่อการไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนและพฤติกรรมการใช้บ่อน้ำร้อนเพื่อสุขภาพ และสอดคล้องกับ สุภาภรณ์ หมั่นหา และชลธิชา แสงงาม (2564) ได้ศึกษา เรื่องการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ผลการวิจัย พบว่า การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อเส้นทางท่องเที่ยวในจังหวัดพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อด้านสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านเส้นทางท่องเที่ยว

สรุปได้ว่า ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมีความคาดหวังต่อแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในด้านสิ่งดึงดูดใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้านการบริการที่พัก โดยแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพควรมีการพัฒนาโดยการปรับปรุงทัศนียภาพให้มีความสวยงาม การส่งเสริมสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จัก และการดูแลรักษาบ่อน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพให้ได้มาตรฐาน รวมถึงการพัฒนาความสะดวกในการเข้าถึงและสร้างหรือพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนธรรมชาติสำหรับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัย ซึ่งสอดคล้องกับ Dickman (1996) กล่าวว่า สถานที่ท่องเที่ยวจำเป็นต้องประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) 2) ความสะดวกในการเดินทาง (Access) 3) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) 4) การบริการที่พัก (Accommodation) และ 5) กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) และยังสอดคล้องกับ สุธิมา ลีเพิ่มพานิช และคณะ (2566) ได้ศึกษา เรื่องการพัฒนาศักยภาพของแหล่งน้ำพุร้อนแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง สำหรับการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวแหล่งน้ำพุร้อนแจ้ซ้อน คือ ความดึงดูดของแหล่งท่องเที่ยว และแนวทางการพัฒนาศักยภาพของแหล่งน้ำพุร้อนแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง คือ 1) การจัดการมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน 2) การพัฒนาแหล่งน้ำพุร้อนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 3) การส่งเสริมสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น 4) ความเสมอภาคในการใช้งาน 5) การพัฒนาที่เน้นเป้าหมายด้านความยั่งยืน 6) พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มโอกาสในการรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต และ 7) การอนุรักษ์ดูแลแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติและปรับปรุงทัศนียภาพโดยรอบ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ภัชฎาพร พรหมเมตร์ และสิริลักษณ์ ทองพูน (2568) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโฮมสเตย์ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮมสเตย์มากที่สุด รองลงมาคือ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การตอบสนองต่อลูกค้า ความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า และสอดคล้องกับ จุฬาลักษณ์ มีผล และคณะ (2567) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในหาดเจ้าสำราญ จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่วนความภักดีของลูกค้าใช้บริการอยู่ในระดับมากอีกทั้งคุณภาพการบริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่ส่งผลมากที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับ ธีรพันธ์ ทศนิยม ไพรัตน์ ศรีจันทร์ และอรรณพร กีก้างพลู (2565) ได้ศึกษา เรื่อง การเปรียบเทียบศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยชุมชนในจังหวัดเชียงรายและจังหวัดน่านเพื่อรองรับการท่องเที่ยววิถีใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ทั้ง 2 จังหวัด มีคุณภาพการให้บริการในระดับสูง ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า และสอดคล้องกับ อภิญา ชื่นขำ และมณฑกานติ ชูชูวงศ์ (2566) ได้ศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่มองมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{X}$ = 4.31) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.26) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.25) ในส่วนของ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานต์วี วิโรจน์วรรณ วรณปิยะรัตน์ และสิทธิชัย ฝรั่งทอง (2565) ที่ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.57) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความสามารถเข้าถึงได้ และด้านการเอาใจใส่ และยังสอดคล้องกับ จุไรรัตน์ ฉิมพาลี (2564) ได้ศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์ จังหวัดพังงา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาทั้งระดับความคาดหวังและการรับรู้ นั้น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อการบริการ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

สรุปได้ว่า ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ตามลำดับ แหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพจึงควรมีการออกแบบหรือสร้างกิจกรรมการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยโดยควรมีการบริการที่เป็นขั้นตอนและได้มาตรฐาน มีการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้บริการ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัย และมีความพร้อมให้บริการอยู่เสมอเมื่อเกิดปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับ Vroom H (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงกระตุ้นให้มนุษย์มีความต้องการและเกิดแรงจูงใจ ความพึงพอใจเกิดจากความมีประสิทธิภาพของการให้บริการที่บุคคลได้รับและทำให้เกิดความรู้สึกและหากมีความพึงพอใจในระดับที่สูงจะส่งผลให้เกิดความต้องการซ้ำ และสอดคล้องกับ สมเกียรติ แก้วเกาะสะบ้า และดวงฤดี อุทัยหอม (2566) ได้ศึกษา เรื่องการใช้โมเดลคุณภาพการบริการสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการต้องออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ 1) การทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ 2) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่เหมาะสม น่าเชื่อถือ และถูกต้อง 3) ความเอาใจใส่ในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างของลูกค้า 4) การให้บริการลูกค้าด้วย

ความกระตือรือร้น สามารถให้ข้อมูล ตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และ 5) การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการให้บริการ และ ชีรพันธ์ ทศนิยม พิรตณย์ ศรีจันทร์ และ อรรถพร กักค่างพลู (2565) ได้ศึกษา เรื่อง การเปรียบเทียบศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยชุมชนในจังหวัดเชียงรายและจังหวัดน่านเพื่อรองรับการท่องเที่ยว วิถีใหม่ กล่าวว่าผู้ประกอบการและผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจนักท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น และรักษาระดับคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า รวมถึงควรมีกระบวนการการให้บริการที่สอดคล้องกับมาตรฐาน SHA เพื่อสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยววิถีใหม่ รวมถึงสอดคล้องกับ จูไรรัตน์ ฉิมพาลี (2563) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติ กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติจำเป็นต้องมีตัวแบบการวัดคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม 2) ด้านการบริการที่สร้างความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการบริการที่มีความใส่ใจ และ 4) ด้านการบริการด้วยทักษะความรู้

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยกับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐมา พลเยี่ยมและ นันทสารี สุขโต (2566) ได้ศึกษา เรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เมืองเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรีมีความคาดหวังของนักท่องเที่ยวโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ

ส่วนผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลคือมีความสวยงามทางธรรมชาติ (X1) รองลงมาคือ ลักษณะของน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความน่าสนใจ (X2) ที่พหุมีคุณภาพ

ได้รับมาตรฐานและมีความปลอดภัย (X14) มีกิจกรรมที่หลากหลาย (X17) สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (X4) และกิจกรรมน่าสนใจ (X18) ซึ่งสอดคล้องกับ ชนพงษ์ อารมณ์พิศาล และคณะ (2563) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวสะพานข้ามแม่น้ำแควจังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านองค์ประกอบการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี คือ ด้านการดึงดูดใจ (X1) ด้านที่พัก (X4) การเข้าถึง (X2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X3) และด้านกิจกรรม (X5) และสอดคล้องกับ นภัสลักษณ์ เอ็มโคสูง (2563) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดชลบุรีอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการท่องเที่ยวได้ดีที่สุด คือ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งดึงดูดใจ และการบริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ รัมภรดา สารอุป และ มณฑกานติ ชุบชวงค์ (2564) ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนผาง อุทยานแห่งชาติดอยผ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ คือนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับรวมถึง กาญจนา มั่นแนบ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาเยือนของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรี ผลการวิจัย พบว่า สภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวและการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการมาเยือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปได้ว่า ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย นอกจากนี้ ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยยังมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด ได้แก่ 1.ด้านสิ่งดึงดูดใจ ได้แก่ ความสวยงามทางธรรมชาติ ลักษณะของน้ำพุร้อนธรรมชาติที่น่าสนใจ และสามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 2.ด้านกิจกรรมที่ควรมีกิจกรรมที่หลากหลายและน่าสนใจ 3.ด้านการบริการที่พักที่มีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีความปลอดภัย

จึงสรุปได้ว่า ความคาดหวังที่สูงขึ้นของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น และปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจ กิจกรรม และการบริการที่พึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และหากเกิดความพึงพอใจสามารถแสดงถึงคุณภาพของสถานที่หรือการบริการและมีผลต่อการตัดสินใจมาเยือนหรือใช้บริการซ้ำ สอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือการเปรียบเทียบการคาดหวังก่อนการรับบริการ (Expectation Service) กับช่วงหลังการบริการ (Perception Service) หากสามารถให้บริการได้เกินการคาดหวัง หมายถึงการบริการนั้นมีคุณภาพ และสอดคล้องกับ Vroom, H. (1964) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ หากทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะส่งผลให้เกิดความต้องการซ้ำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจ รองลงมาคือ ด้านกิจกรรมและด้านการบริการที่พึง ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถต่อยอดพัฒนาเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยได้ในหลายมิติ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากผลการวิจัย ผู้นำชุมชนหรือผู้รับผิดชอบในแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพสามารถนำผลการวิจัยไปวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยรวมไปถึงผู้พิการ ดังนี้

1.1 ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจ ควรมีการพัฒนา ดังนี้ 1) ปรับปรุงทัศนียภาพโดยรอบแหล่งท่องเที่ยวให้มีความสวยงามแต่ยังคงไว้ซึ่งธรรมชาติและเอกลักษณ์หรือจุดที่เป็นสัญลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจได้ 2) เพิ่มความน่าสนใจของน้ำพุ่มธรรมชาติ เช่น การสร้างสิ่งก่อสร้างที่เน้นศิลปะหรือแนวคิดที่สื่อถึงน้ำพุ่มธรรมชาติซึ่งสามารถใช้เป็นจุดสนใจหรือใช้เป็นมุมถ่ายภาพ มีการสร้างแผนที่หรือโมเดลจำลองลักษณะแหล่งท่องเที่ยวในขนาดย่อส่วนเพื่อใช้ในการศึกษาและเรียนรู้ โดยชิ้นงานควรมีขนาดใหญ่เพียงพอและมีรายละเอียดตามความจำเป็นทำจากวัสดุที่ไม่เป็นอันตรายที่ทำจากไม้หรือวัสดุธรรมชาติ

1.2 ด้านการเข้าถึง ควรมีการพัฒนา ดังนี้ 1) ออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการและผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้โดยมีความเชื่อมต่อกันและสามารถเดินทางไปสู่สิ่งที่น่าสนใจในแหล่งท่องเที่ยววันนั้น ๆ ซึ่งมีความกลมกลืนและสอดคล้องกับธรรมชาติและสภาพแวดล้อมท้องถิ่นและ

ไม่ขัดแย้งกับหลักการของเจ้าของหรือผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยว 2) ทางเดินสัญจรต้องมีความแข็งแรง ไม่ทรุดตัว หรือแตกหัก ระหว่างทางเดินสัญจรควรจัดให้มีที่นั่งพักเป็นระยะ และควรมีราวกันตก ในบริเวณที่ตัดผ่านพื้นที่อันตราย หรือทางสัญจรที่มีการยกระดับ 3) ไม่มีสิ่งกีดขวางยื่นล้ำออกมาเป็น อุปสรรคหรือทำให้เกิดอันตรายทั้งในระดับพื้นและระดับศีรษะ 4) มีทางลาด - ทางเรียบ ตลอดเส้นทาง ในแหล่งท่องเที่ยว 5) มีพื้นผิวต่างสัมผัสต่อเนื่องรอบ ๆ หรือก่อนถึงสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อคนพิการหรือ ผู้สูงอายุ โดยลักษณะและพื้นผิวควรแตกต่างจากพื้นผิวโดยรอบ เช่น มีผิวหยาบกว่า หรือเป็นปุ่มวงกลม นูนต่ำขนาดเล็ก เป็นต้น

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการพัฒนาดังนี้ 1) พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวหรือทำ กิจกรรมควรมีแสงสว่างเพียงพอ 2) ห้องน้ำควรมีส้วมแบบชักโครกและราวจับ ห้องน้ำมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้วีลแชร์ 3) ป้ายข้อมูลควรมีขนาดใหญ่อ่านง่าย โดยสีอักษรและสีพื้นหลังต้องตัดกัน ชัดเจน ป้ายสัญลักษณ์มีสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกติดในบริเวณที่ไม่ถูกบดบังจากสิ่งอื่น 4) ที่รับส่ง-ที่จอดรถ มีพื้นที่เพียงพอต่อการขึ้นลงของผู้ใช้วีลแชร์ หรือรถที่มีการติดตั้งอุปกรณ์สำหรับ บริการยกวีลแชร์ขึ้น - ลงรถ และที่จอดรถไม่ควรขนานกับทางเดินรถโดยจัดให้อยู่ใกล้สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่สำคัญ 5) ควรมีช่องทางระบายน้ำ 6) ควรมีจุดบริการข้อมูล ที่ตั้งอยู่ในตำแหน่ง ที่คนพิการหรือผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสังเกตได้ง่าย โต๊ะหรือเคาน์เตอร์ที่มีที่ว่างข้างใต้ เพื่อให้ผู้ที่นั่งรถเข็นสามารถสอดขาได้ เมื่อนั่งแล้วสามารถเอื้อมหยิบสิ่งของบนโต๊ะได้สะดวก 7) ห้องอาบน้ำควรจัดให้มีห้องอาบน้ำสำหรับคนพิการหรือผู้สูงอายุสามารถใช้ได้สะดวก โดยลักษณะ การอาบน้ำควรใช้เป็นแบบฝักบัวซึ่งปลอดภัยกว่าอ่างอาบน้ำ 8) แผนผังต่างสัมผัส ควรมีลักษณะนูนต่ำ เพื่อบอกลักษณะ ขอบเขต ของพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยวและบอกเส้นทางไปสู่ตำแหน่งของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดไว้ให้แก่คนพิการและผู้สูงอายุในแหล่งท่องเที่ยว 9) หากมีร้านอาหารที่มีบริการ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ควรจัดอาหารสำหรับให้คนพิการและผู้สูงอายุ เช่น มีอาหารเป็นซุปรสชาติ ไม่จัด มีโต๊ะและเก้าอี้ที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ใช้รถเข็น มีทางลาด ราวจับ เป็นต้น

1.4 ด้านกิจกรรม ควรมีการพัฒนาดังนี้ 1) การสร้างสรรค์กิจกรรมให้หลากหลายและ น่าสนใจ 2) เวลาในการทำกิจกรรมไม่ควรรีบเร่ง 3) ในการทำกิจกรรมควรมีการแจ้งกิจกรรมและ จุดเข้าห้องน้ำที่ชัดเจนที่คนพิการและผู้สูงอายุสามารถใช้งานได้สะดวก

1.5 ด้านการบริการที่พัก ควรมีการพัฒนาดังนี้ 1) การสร้างหรือพัฒนาที่พักให้มี มาตรฐานและความปลอดภัยไว้รองรับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ 2) ในการให้บริการผู้ให้บริการ ยิ้มแย้มและกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อการให้บริการ ตอบสนองต่อความ ประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและควรมีความรู้เบื้องต้นให้บริการแก่ผู้พิการและผู้สูงอายุอย่าง ถูกต้อง 3) การให้บริการอุปกรณ์หรือเครื่องช่วยอำนวยความสะดวก เช่น ควรมีบริการเก้าอี้เข็นคนพิการ และรถเข็นเด็ก บริการที่ว่างสิ่งของ บริการที่นั่งพัก มีการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น

มีการเชื่อมโยงกับเครือข่ายสถานพยาบาลสามารถให้บริการสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

4) การให้บริการในการเดินทาง เช่น มีบริการเคลื่อนย้ายพาหนะ มีบริการยานพาหนะผู้พิการและผู้สูงอายุ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ในการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายเท่านั้น ควรทำการวิจัยในลักษณะเดียวกันกับแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และจากผลการวิจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า มีบางประเด็นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ได้แก่ 1) เพศ ด้านการตอบสนองลูกค้า 2) สถานภาพ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าและด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า 3) การศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 4) รายได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย แหล่งท่องเที่ยวหรือผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวควรพัฒนาแนวทางการให้บริการสำหรับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุในด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการในการรับบริการของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุอันจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายเพิ่มขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวสำหรับผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดเชียงรายเพื่อให้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาที่ครอบคลุมและตรงตามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อไป

2.ควรมีการศึกษาพฤติกรรมของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุหรือปัจจัยอื่นให้ครบทุกมิติเพื่อหาผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุ

3.ควรมีการศึกษาภาคส่วนของผู้ประกอบการหรือผู้รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวในมิติด้านการดำเนินการต่อการให้บริการผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุ

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (ม.ป.ป.). งานพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวระบบสำรวจและประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว: งานพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2564). เส้นทางสุขภาพสายประเทศไทย The Journey To Thailand Health Tourism EP.1.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). สถิติด้านการท่องเที่ยว ปี 2566 (Tourism Statistics 2023).
- กาญจนา มั่นแนบ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาเยือนของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรี. (Report Number). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นเมื่อ
- กาญจนา วดี พวงขึ้น และแสงสรรค์ ภูมิสถาน. (2563). พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย (ฉบับที่ 15(2), หน้า. 29-42).
- กานต์วี วิโรจน์วรรณ วรรณปิยะรัตน์ และสิทธิชัย ฝรั่งทอง. (2565). คุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (ฉบับที่ 4(1), หน้า. 1-16).
- กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย และคณะ. (2567). การศึกษาความสัมพันธ์ของศักยภาพองค์ประกอบการท่องเที่ยว ความพึงพอใจและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่จังหวัดนครราชสีมา วารสารรัชต์ภาคย์ (ฉบับที่ 18(5), หน้า. 594-612).
- เกศวลีน รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2562). การประเมินความพร้อมของแหล่งน้ำพุร้อน อำเภอลองท่อม จังหวัดกระบี่สู่การพัฒนาเป็นเมืองต้นแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อน. (Report Number). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เจมส์ลักษณะ คุณคิดพันธ์ และปริญญา บรรจงมณี. (2563). แนวทางการพัฒนาองค์ประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ฉบับที่ 14(1), หน้าที่ 1-13).
- จุไรรัตน์ ฉิมพาลี. (2563). ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บ่อน้ำพุร้อนรมณีย์จังหวัดพังงา วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (ฉบับที่ 7(2), หน้าที่ 246-262).
- จุไรรัตน์ ฉิมพาลี. (2563). คุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติ วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (ฉบับที่ 6(3), หน้าที่ 1-14).
- จุฬาลักษณ์ มีผล และคณะ. (2567). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในหาดเจ้าสำราญ จังหวัดเพชรบุรี. *Lanna Academic Journal of Social Scie*, 1(2), 16-38.
- ชนพงษ์ อารณพิศาล และคณะ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัด

- กาญจนบุรี วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา (ฉบับที่. 9, หน้า 42-48).
- ชิดชนก เชิงเซาว์ และมะแอน ราโอบ. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในการศึกษาต่อของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จังหวัดปัตตานี. (Report Number). ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- ชื่นนภา นิลสนธิ. (2559). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านการพัฒนาการฟื้นฟูจิตวิญญาณ: ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการตั้งใจกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ กรณีศึกษา จังหวัดเชียงใหม่. (Report Number). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (ฉบับที่ 7). กรุงเทพฯ ฯ ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูสิทธิ์ ชูชาติ. (2548). คู่มือการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. เชียงใหม่: โปรแกรมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ณัฐมา พลเยี่ยมและ นันทสรี สุขโต. (2566). การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เมืองเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี *Journal of Roi Kaensarn Academi* (ฉบับที่ 8(11), หน้า 332-345).
- ดารุณี บุญธรรม และคณะ. (2546). ตำบลผาช้างน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยาพะเยา: รายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์. (Report Number). สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.
- ตุลยราศรี ประเทพ. (2564). ศตวรรษที่ 21 กับการท่องเที่ยวผู้สูงอายุในประเทศไทย.
- ทัศตะวัน ต่วนตระกูลศิลป์. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร. (Report Number). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้น 12 มีนาคม 2567 จาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/32606>
- ทัศนีย์ นาคเสนีย์. (2561). พฤติกรรมความคาดหวัง และ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในเขตภูมิภาคตะวันตก การประชุมเชิงวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3 ประจำปีการศึกษา 2561 ตามรอยพระบาทพ่อเพื่อสานต่อพระราชปณิธาน 15-16 กุมภาพันธ์ 2561: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (หน้า 145-155).
- เทพกร ณ สงขลา และคณะ. (2566). ความเข้าใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้ประโยชน์นํ้าร้อนในเชิงสุขภาพ วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (ฉบับที่ 12 (1), หน้า 37-45).
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2551). การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมอันดามันจุดเปลี่ยนอันดามันสู่ความยั่งยืน. รายงานการวิจัย. (Report Number). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ธนกร ณรงค์วานิช. (2562). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่ออัตราการให้บริการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาใช้บริการในสนามบินสุวรรณภูมิ. งานวิจัย. (Report Number). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธนาพร ปัญญาอมรวัฒน์ สรสิข ผดุงรัชดาภิจ และอนุช สุทธิธนกุล. (2566). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อทักษะการสื่อสารภาษาจีนกลางของบุคลากรในภาคธุรกิจของไทย วารสารปัญญาวัฒน์ (ฉบับที่ 15(3), หน้า 149-163).
- ธีรพันธ์ ทัศนียม พีรตนย์ ศรีจันทร์ และอรรณพ กีก้างพลู. (2565). การเปรียบเทียบศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยชุมชนในจังหวัดเชียงรายและจังหวัดน่านเพื่อรองรับการท่องเที่ยววิถีใหม่ วารสารสุทธิปริทัศน์

(ฉบับที่ 36(4), หน้า 20-36).

นภัสลักษณ์ เอ็มโคกสูง. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดชลบุรี: งานวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นันทวัชร ชื่อดร และภัทรวดี รังสิมานพ. (2566). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุชาวไทยในการเข้าร่วมทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น วารสารการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ (ฉบับที่ 19(1), หน้า 133-151).

นายใหญ่. (2564). “น้ำพุร้อนทุ่งเทวี” จากแหล่งน้ำพุร้อนที่ถูกทิ้งร้าง จนมาสู่สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ทรงคุณค่า: ช่าวทันเหตุการณ์.

บริษัทแบรนด เมทริกซ์ รีเสิร์ช จำกัด. (2561). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีศักยภาพในการใช้จ่าย.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2549). การพัฒนาและการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

บุษกร ถาวรประสิทธิ์ และ คมกริช วงศ์แซ. (2558). ลักษณะและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.

ปาลี คล้ายเพชร. (2553). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน. สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป. คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปกร.

พจนานุกรมศัพท์ธรณีวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2544). น้ำพุร้อน. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

พยอม ธรรมบุตร. (2549). เอกสารประกอบการเรียนการสอนเรื่องหลักการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พัชรศรี ว่องไชยกุล ชานนท์ คล่องแคล่ว และวัฒนพงศ์ จัยวัฒน์. (2560). โอกาสจากนักท่องเที่ยววัยเก๋า.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภ. (2544). การวางแผนการตลาด = Marketing Planning (Vol. 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภัฏาพร พรหมเมศร์ และสิริลักษณ์ ทองพูน. (2568). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโฮมสเตย์ ตำบลเกาะยออำเภอเมือง จังหวัดสงขลา วารสาร มจร.อุบลปริทรรศน์ (ฉบับที่ 9(3), หน้า 503-516).

ภัทริกา วงศ์อนันต์นันท์ และสรานันท์ อนุชน. (2561). เทคโนโลยีสารสนเทศต่อสังคมผู้สูงอายุ. วารสารพยาบาลทหารบก (ฉบับที่ 19(3), หน้า 27-32).

ภริตา บุญล้อม. (2565). ส่องเทรนด์ Wellness Tourism การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เทียวอย่างไรให้ได้สุขภาพดี.

ยุทธ ไถยวรรณ. (2557). การวิเคราะห์การถดถอยพหุ. กรุงเทพฯ: บริษัทวี.พรินท์ (1991) จำกัด.

รัฐวิชัย เศรษฐยูกันนท์ และไตรรัตน์ จารุทัศน์. (2567). พฤติกรรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวที่มีน้ำพุร้อนตามธรรมชาติเป็นองค์ประกอบ กรณีศึกษา บ่อน้ำร้อนพรรั้ง อารินฮอตสปริง จังหวัดระนอง และวาริรักฮอตสปริง แอนด์ เวลเนส จังหวัดกระบี่. (ฉบับที่ 1, หน้า 200-216). สารศาสตร์.

รัตนา สุขะนิทร. (2547). ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการลานข้างริสอร์ทของนักท่องเที่ยว

- เที่ยวชาวอเมริกันและยุโรป {สารนิพนธ์}. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัมภดา สารอุป และ มณฑกานติ ชูชูวงศ์. (2564). การศึกษาความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยผ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล (ฉบับที่ 7(1), หน้า 136-146).
- ราณี อิลิซียกุล และคณะ. (2558). โครงการวิจัยย่อยที่ 4 นโยบายการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุน้ำร้อนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รินระดา นิโรจน์ และสุพิชา บุรณะวิทยากรณ์. (2565). ปัจจัยด้านภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยวและคุณภาพการบริการท่องเที่ยวส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในประเทศ วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร (ฉบับที่ 5(4), หน้า 81-92).
- วาสนา ขวัญทองยิ้ม และคณะ. (2566). การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดและแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดสงขลา. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี, 20(2), 56-69.
- วาสนา ขวัญทองยิ้ม และพิรวัส หนูเกตุ. (2562). ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทบ่อน้ำร้อนในพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน. การประชุมเชิงวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 2 “มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นวัตกรรมสร้างสังคม”, 1093-1105.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมย์. (2563). โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจการบริการต่อคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวสแกนดิเนเวีย. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 28(1), 244-268.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2549). จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัยเล่มที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริกุล เกียรติกุลไพบูลย์. (2558). พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุวัยเกษียณ อายุ 60 - 79 ปี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. มหาวิทยาลัยมหิดล
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2566). อนาคตของผู้สูงอายุไทย. สุขภาพคนไทย. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2567 จาก https://www.thaihealthreport.com/th/articles_detail.php?id=155
- สมเกียรติ แก้วเกาะสะบ้า และดวงฤดี อุทัยหอม. (2566). การใช้โมเดลคุณภาพการบริการสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์. วารสารการวัด ประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์, 4(1), 13-24.
- สมหมาย เสถียรธรรมวิทย์. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำคลองลัดมะยม ในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- สรารวรรณ คงประพันธ์. (2564). การศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนารีสอร์ตเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สาโรช เปือกบัวขาว และวิภาวดี เปือกบัวขาว. (2564). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุใน
อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 11(2), 4-10.
จาก <https://journal.pbru.ac.th/admin/upload/article/5800-2021-08-26.pdf>.

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย. (ม.ป.ป.). แหล่งท่องเที่ยวแยกตามอำเภอ.

สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2567 จาก <https://www.cots.go.th/travelview/?groups=0>

สำนักงานจังหวัดเชียงราย. (2566). ปฏิญญาเชียงราย 2023 ว่าด้วยการขับเคลื่อนเชียงรายเมืองแห่งสุขภาพ (Chiang
Rai Wellness City). สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2567

จาก <https://www.chiangrai.go.th/>

สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.). (2564). ผู้สูงอายุไทยต้อง
ปรับตัวอย่างไร? เพื่อพร้อมสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Active Aging).

สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2567 จาก <https://www.nxpo.or.th/>

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (พ.ศ. 2566 -
2570). สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2567 จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_news.php

สิรินญา แก้วแก้วคำ. (2556). การศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์,
มหาวิทยาลัยมหิดล.

สิริวรรณ ประกิจสังข์. (2544). จิตวิทยาสำนักแห่งความต้องการ. กรุงเทพฯ: ศิลปะการพิมพ์.

สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2546). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

สุจิตราภรณ์ จุสปาโล. (2556). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัด
สงขลา. วารสารสุทธิปริทัศน์, 27(84), 28-54.

สุชาดา ธโนภานุวัฒน์. (2562). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุและคนพิการที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยว
ภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปตยเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยราช
ภัฏธนบุรี

สุธิมา ลิ้มเพิ่มพานิช และคณะ. (2566). การพัฒนาศักยภาพของแหล่งน้ำพุร้อนแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง สำหรับการรองรับ
การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 6(6), 3319-3345.

สุภาพรณี หมั่นหา และชลธิชา แสงงาม. (2564). การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชรสำหรับ
นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ, 15(2), 213-230. จาก
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/sskrujournal/article/view/251488/171838>

สุมาวลี จินดาพล. (2562). ความคาดหวังในชีวิตหลังเกษียณในกลุ่มเบบี้บูมเมอร์และเจนเอเรชั่นเอกซ์ใน
กรุงเทพมหานครและเชียงใหม่. วารสารสิ่งแวดล้อมสรรค์สร้างวินิจัย คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 18(3), 21-35. doi:10.14456/bei.2019.13.

สุรติ เสี่ยงตรง. (2564). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อน้ำพุร้อนหินดาด อำเภอทองผาภูมิ จังหวัด
กาญจนบุรี. สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- สุริย์ บุญญานพวงศ์ และกรวรรณ สังขกร. (2555). การจัดการแหล่งท่องเที่ยวแบบ Slow Tourism สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนบน. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มข., 5(1), 85–100.
- สุวิมล ติรภานันท์. (2557). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ :แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หิรัญญา กลางนุรักษ์ และเกตุศิริ เจริญวิศาล. (2566). ศักยภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดภูเก็ต. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 7 (1), 182-192.
- อภิญา ชื่นขำ และมณฑกานติ ชุบชวงค์. (2566). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 25(2), 120-131.
- ไอลดา โสพรรณ. (2563). แรงจูงใจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และปัจจัยด้านความประทับใจที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือน จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. **Tourism management**, 21(1), 97-116.
- Chiangraifocus. (2024). ปักหมุดรอ.. “น้ำพุร้อนผาเสริฐ” โฉมใหม่!! ปลายเดือนพฤศจิกายน 67 นี้. แหล่งท่องเที่ยว. References 12 May 2024 .From <https://www.chiangraifocus.com/33383/>
- Cochran, W. (1977). Sampling Techniques, New York: JohnWiley. **Cochran3Sampling Techniques**1977.
- Dickman, C. R. (1996). **Overview of the impacts of feral cats on Australian native fauna**: Australian Nature Conservation Agency Canberra.
- Global Wellness Institute. (n.d.). **Wellness Tourism. What is Wellness?**. References 12 May 2024 From <https://globalwell>
- HealthServ. (2022). 3 ปัจจัยสู่เทรนด์ **Wellness Tourism** การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ปี 2565. ท่องเที่ยวสุขภาพ. References 12 May 2024 from <https://healthserv.net/healthtourism/13541>
- Martilla, J. A. and James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. **Journal of marketing**, 41(1), 77-79.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*”, New York: Harper: Inc.
- MICE Intelligence Center. (2019). ประชากรสูงวัยและแนวโน้มในอนาคต. References 12 May 2024 from <https://intelligence>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A.and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, 49(4), 41-50.

Srinont, M. (2018). Theory of generation and cognitive framework. **MBU Education Journal: Faculty of Education Mahamakut Buddhist University**, 6(1), 364-373.

Vroom H. (1964). **Work and Motivation**. Now York: Wiley and Sons Inc.

Vroom, V. H. (1969). Industrial social psychology. **The handbook of social psychology**, 5.

Western. T. (2008). **Five A's of Tourism**. Australia: Tourism Western Australia.

World Health Organization (WHO). (2002). **Active ageing: a policy framework**.

References 12 May 2024 from

https://www.who.int/ageing/publications/active_ageing/en/





ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัฒนา หอมบุปผา

- วุฒิการศึกษา: ปริญญาตรี ครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) สาขาวิชาคณิตศาสตร์

สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

ปริญญาโท ศีษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศษ.ม.) สาขาวิชาการวัดผล

การศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

ปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาวิจัย วัดผล

สถิติการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

- ที่ทำงาน รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนสิชา ขาวคำ

- วุฒิการศึกษา: ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) อุตสาหกรรมท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) การจัดการโรงแรมและ

ภัตตาหาร วิทยาลัยดุสิตธานี

ปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาการจัดการการ

ท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยพะเยา

- ที่ทำงาน คณบดีคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

3. ดร.ปิยะพงษ์ สุปัญญา

- วุฒิการศึกษา: ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) การจัดการโรงแรมและการ

ท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

ปริญญาเอก (Ph.D.) Tourism Management (Chinese Program)

Yunnan University, China

- ที่ทำงาน อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม

มหาวิทยาลัยพะเยา

ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุ

ต่อแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

1.เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2.อายุ

☐ อายุ 55-60 ปี

☐ อายุ 61-65 ปี

☐ อายุ 66-70 ปี

☐ อายุ 70 ปีขึ้นไป

3.สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

4.การศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา/ ปวช.

☐ อนุปริญญา / ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

5. รายได้ ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001-20,000 บาท ☐ 20,001-30,000 บาท

☐ 30,001-40,000 บาท ☐ 40,001-50,000 บาท ☐ มากกว่า 50,000 บาท

6. ภูมิลำเนาท่านเดินทางมาจากจังหวัด.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงอายุต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านต้องการเลือกตามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความคาดหวังต่อแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายในความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อคำถาม

รายการ	ระดับความคาดหวัง				
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวังปานกลาง (3)	คาดหวังน้อย (2)	คาดหวังน้อยที่สุด (1)
ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ (A1)					
1.1 มีความสวยงามทางธรรมชาติ					
1.2 ลักษณะของน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความน่าสนใจ					
1.3 บรรยากาศบริเวณน้ำพุร้อนมีความเหมาะสม เช่น ความสวยงามของธรรมชาติและสิ่งก่อสร้างความสะอาด					
1.4 สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ					
ด้านความสะดวกในการเดินทางของแหล่งท่องเที่ยวพืชน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพ (A2)					
2.1 ยานพาหนะทุกชนิดเดินทางเข้าถึงได้					
2.2 เส้นทางเข้าถึงมีความสะดวกปลอดภัย					
2.3 มีพื้นที่รองรับยานพาหนะของผู้มาเยือนที่มาแบบหมู่คณะ					

รายการ	ระดับความคาดหวัง				
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวังปานกลาง (3)	คาดหวังน้อย (2)	คาดหวังน้อยที่สุด (1)
2.4 การป้องกันปัญหาที่อาจเกิดในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่จอดรถไม่พอ ปัญหามลพิษ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยวที่พร้อมธรรมชาติเพื่อสุขภาพ (A3)					
3.1 มีบริเวณที่อำนวยความสะดวกให้แก่ยานพาหนะ เช่น ที่จอดรถ ที่ล้างรถที่ซ่อมแซมบำรุงรักษารถ					
3.2 มีร้านค้า ห้องน้ำสาธารณะ ศาลาที่นั่งพัก ศูนย์บริการผู้มาเยือน ฯลฯ					
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายเครื่องหมายและสัญลักษณ์ต่างๆ ลานกิจกรรม สวนหย่อม ม้านั่ง โต๊ะ เก้าอี้ รั้ว กำแพง สะพาน ไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ					
3.4 สถานที่มีความปลอดภัย เช่น จากโจร จากอุบัติเหตุ และการหลงทาง					

รายการ	ระดับความคาดหวัง				
	คาดหวังมากที่สุด (5)	คาดหวังมาก (4)	คาดหวังปานกลาง (3)	คาดหวังน้อย (2)	คาดหวังน้อยที่สุด (1)
ด้านการบริการที่พักของแหล่งท่องเที่ยวชั้นนำพวธรรมชาติเพื่อสุขภาพ (A4)					
4.1 มีที่พักในแหล่งท่องเที่ยวหรือบริเวณใกล้เคียง					
4.2 ที่พักมีคุณภาพได้รับมาตรฐานและมีความปลอดภัย					
4.3 ราคาและบริการเหมาะสม					
4.4 มีจำนวนที่พักที่เพียงพอ					
ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวชั้นนำพวธรรมชาติเพื่อสุขภาพ (A5)					
5.1 มีกิจกรรมที่หลากหลาย					
5.2 กิจกรรมน่าสนใจ					
5.3 เป็นกิจกรรมเพื่อสุขภาพ					
5.4 กิจกรรมเหมาะสำหรับผู้สูงอายุ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านต้องการเลือกตามความพึงพอใจของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงรายในความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อคำถาม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (S1)					
1.1 สภาพแวดล้อมมีความสวยงาม					
1.2 อุณหภูมิของน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความเหมาะสม					
1.3 มีป้ายบอกรายละเอียดที่ชัดเจน					
1.4 พนักงานที่ให้บริการ มีความสุภาพต่อผู้รับบริการ					
ด้านความน่าเชื่อถือ (S2)					
2.1 น้ำพุร้อนธรรมชาติมีมาตรฐานที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ					
2.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.3 พนักงานที่ให้บริการสามารถช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
2.4 พื้นที่ให้บริการ เช่น บ่อแช่เท้า ที่อาบน้ำแร่ มีจำนวนเพียงพอเพื่อรองรับผู้รับบริการ					
ด้านการตอบสนองลูกค้า (S3)					
3.1 พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
3.2 พนักงานที่ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ					
3.3 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการต้อนรับและบริการ					
3.4 มีพนักงานบริการอย่างเพียงพอในทุกช่วงเวลาที่เปิดทำการ					
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (S4)					
4.1 แหล่งท่องเที่ยวอุ่นธรรมชาติมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์ เบอร์โทรศัพท์					

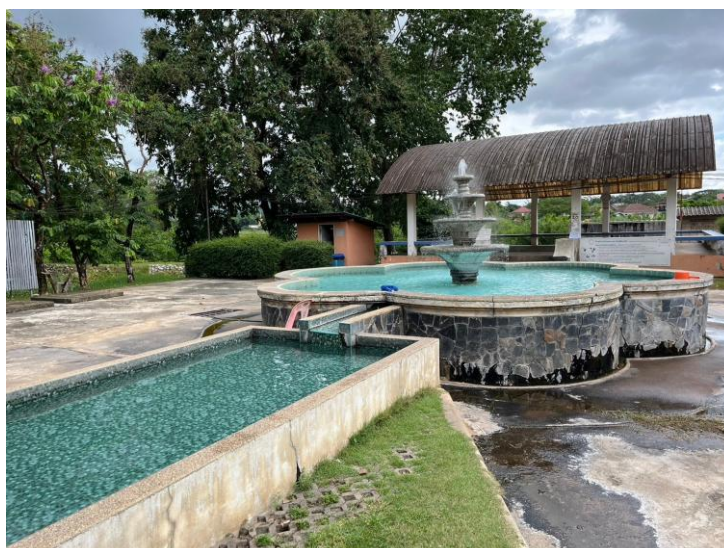
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.2 แหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ธรรมชาติมีระบบการจัดการความ ปลอดภัย และช่วยเหลือ ผู้รับบริการ					
4.3 พนักงานที่ให้บริการเอาใจใส่ ลูกค้า					
4.4 .พนักงานมีความอ่อนน้อม และมีอัธยาศัยไมตรี					
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (S5)					
5.1 การให้ความช่วยเหลือเป็น พิเศษรายบุคคล เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก เป็นต้น					
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (S5) (ต่อ)					
5.2 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ รายละเอียด การให้บริการที่ตรงกับ ความ ต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน					
5.3 ให้ความรู้ถึงขั้นตอนและ วิธีการปฏิบัติในการใช้บริการใน แหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ					
5.4 มีกิจกรรมการบริการที่ หลากหลายเพื่อรองรับความ ต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ค ภาพประกอบ

น้ำพุร้อนโป่งพระบาท



บริเวณน้ำพุร้อนโป่งพระบาท มีการจัดสรรพื้นที่ที่เอื้อต่อการทำกิจกรรม มีความสวยงาม รวมถึงแบ่งพื้นที่ออกเป็นหลายส่วนอย่างเหมาะสม เช่น มีพื้นที่ในการให้บริการซื้อสินค้า ที่ระลึก บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการนวดแผนไทย และพื้นที่แช่น้ำพุร้อน เป็นต้น



ภายในบริเวณน้ำพุร้อนโป่งพระบาทมีจุดให้บริการนักท่องเที่ยว โดยมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการมาใช้บริการ รวมถึงให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้มาเยือนในการเข้าใช้บริการน้ำพุร้อน

น้ำพุร้อนห้วยหมากเลี่ยม



น้ำพุร้อนห้วยหมากเลี่ยม มีทัศนียภาพที่สวยงามมีต้นไม้ล้อมรอบและใกล้แม่น้ำกก มีการใช้วัสดุจากธรรมชาติเป็นส่วนใหญ่ในการจัดแบ่งพื้นที่เพื่อให้กลมกลืนกับธรรมชาติและมีป้ายสื่อความหมาย เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายเตือน ป้ายให้ข้อมูล เป็นต้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้มาเยือน



บริเวณแช่เท้าในน้ำพุร้อนห้วยหมากเลี่ยม แบ่งออกมาจากน้ำพุร้อนบ่อต้นกำเนิดมีความกลมกลืนกับธรรมชาติ ผู้มาเยือนสามารถแช่เท้าพร้อมกับการชมบรรยากาศธรรมชาติโดยรอบได้

น้ำพุร้อนผาเสริฐ



บริเวณจุดกำเนิดน้ำพุร้อนผาเสริฐ เป็นบ่อขนาดใหญ่มีน้ำร้อนมาก โดยจากบ่อนี้สามารถนำน้ำพุร้อนส่งผ่านไปยังพื้นที่ทำกิจกรรมต่างๆ เช่น แช่ไข่ แช่เท้า แช่ตัว เป็นต้น



บริเวณจุดให้บริการผู้มาเยือนน้ำพุร้อนผาเสริฐ อยู่บริเวณประตูทางเข้าน้ำพุร้อนโดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบ่อน้ำพุ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นวรรตน์ ปัญญาชัย
วัน เดือน ปี เกิด	5 สิงหาคม 2535
สถานที่เกิด	เชียงราย
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2558 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
ที่อยู่ปัจจุบัน	240/3 หมู่ 8 ตำบลรองเวียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
ผลงานตีพิมพ์	ผลงานตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง นวรรตน์ ปัญญาชัย (ผู้บรรยาย). (21 มีนาคม 2568). ความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนกลุ่มผู้สูงวัยต่อแหล่งท่องเที่ยวแนววัฒนธรรมชาติเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย. ใน การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยและนวัตกรรม เทคโนโลยีอาชีวศึกษา ระดับชาติ ครั้งที่ 5. (หน้า 189 -206). พะเยา : ห้องประชุมเวียงโกศัย ชั้น 2 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 2

