

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของวิธีการดำเนินการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ (ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษ และ/หรือ ภาษาญี่ปุ่นได้) ที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่เป็นการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพใน โรงแรม และที่เป็นศูนย์สุขภาพ 10 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 ชุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอเป็นรูปตาราง แผนภูมิ และอธิบายความเรียง แบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 ระดับความคาดหวัง ของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่, ด้านบุคลากร, ด้านการบริการ, ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่, ด้านบุคลากร, ด้านการบริการ, ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 5 แผนภูมิแสดงความพึงพอใจ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่, ด้านบุคลากร, ด้านการบริการ, ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย กับชาวต่างประเทศ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่, ด้านบุคลากร, ด้านการบริการ, ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวนมา แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังตารางที่ 1 - 5

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	82	41.0
2. หญิง	118	59.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่านักท่องเที่ยวนที่มีจำนวนมากที่สุดคือ นักท่องเที่ยวนเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 59.0 ส่วนนักท่องเที่ยวนเพศชาย มีจำนวนน้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 41.0

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวน จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20	8	4.0
2. 20-30	52	26.0
3. 31-40	60	30.0
4. 41-50	48	24.0
5. 51-60	26	13.0
6. 60 ขึ้นไป	6	3.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่านักท่องเที่ยวนส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 ส่วนช่วงอายุของนักท่องเที่ยวนที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวกำหนดตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	16	8.0
2. มัธยมศึกษาต้น	4	2.0
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	37	18.5
4. อนุปริญญา	32	16.0
5. ปริญญาตรี	90	45.0
6. สูงกว่าปริญญาตรี	21	10.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในระดับปริญญาตรี โดยคิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 18.5 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีจำนวนน้อยที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวกำหนดตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. นิสิต/นักศึกษา	25	12.5
2. รับราชการ	13	6.5
3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	4.0
4. ธุรกิจส่วนตัว	67	33.5
5. พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	87	43.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ นักท่องเที่ยว ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 33.5 ส่วนนักท่องเที่ยวที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนน้อยที่สุด โดย คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามประเทศ

ประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไทย	100	50.0
2. ญี่ปุ่น	43	21.5
3. สหรัฐอเมริกา	8	4.0
4. ออสเตรเลีย	8	4.0
5. อังกฤษ	8	4.0
6.ฮ่องกง	5	2.5
7. จีน	3	1.5
8. ฟิลิปปินส์	3	1.5
9. ออสเตรีย	3	1.5
10. เกาหลีใต้	2	1.0
11. นอร์เวย์	2	1.0
12. เนปาล	2	1.0
13. เยอรมัน	2	1.0
14. สเปน	2	1.0
15. สิงคโปร์	2	1.0
16. แคนาดา	1	0.5
17. เดนมาร์ก	1	0.5
18. รัสเซีย	1	0.5
19. สกอตแลนด์	1	0.5
20. สวิตเซอร์แลนด์	1	0.5
21. สวีเดน	1	0.5
22. อิสราเอล	1	0.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมาจากประเทศไทย ได้ข้อมูลครบ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่า มากที่สุดเป็นประเทศญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 21.5 รองลงมาคือประเทศสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย อังกฤษ และฮ่องกง ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวมาแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังตารางที่ 6 - 10

ตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามชนิดของสื่อ ที่ทำให้รู้จักการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ชนิดของสื่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. นิตยสาร/วารสาร	111	55.5
2. โทรศัพท์	90	45.0
3. อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์	74	37.0
4. หนังสือพิมพ์	45	22.5
5. วิทยุ	25	12.5
6. ไปสเตอร์	22	11.0
7. อื่น ๆ	20	10.0

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 6 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ รู้จักการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจาก สื่อนิตยสาร/วารสาร มากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือ สื่อทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 45.5 และ สื่อทางอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 37.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามประเภทของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่นักท่องเที่ยวเคยเข้าร่วม

ประเภทของกิจกรรม การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. การนวด/อบ/ประคบสมุนไพร	156	78.0
2. สปา/วาริบำบัด	82	41.0
3. การตรวจร่างกาย	52	26.0
4. การบริการสุขภาพ	51	25.5
5. การบริการอาหาร และเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ	47	23.5
6. การอาบน้ำแร่ หรือน้ำพุร้อน	45	22.5
7. การทำฟิโน และรักษาสุขภาพฟิโน	24	12
8. การฝึกปฏิบัติสมาธิแนวพุทธศาสนา	22	11
9. การรักษาโรคต่าง ๆ	19	9.5
10. การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีคัตตน	11	5.5
11. อื่น ๆ ได้แก่ โยคะ เป็นต้น	3	1.5
12. การผ่าตัดเสริมความงาม	2	1.0

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่เป็นการนวด/อบ/ประคบสมุนไพร มากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมา นักท่องเที่ยวเคยใช้บริการ สปา/วาริบำบัด โดยคิดเป็นร้อยละ 41.0 และกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวเคยเข้าร่วมน้อยที่สุด คือ การผ่าตัดเสริมความงาม คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรม การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง	33	16.5
2. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	8	4.0
3. เดือนละ 1 ครั้ง	72	36.0
4. 1-6 เดือน/ ครั้ง	40	20.0
5. ปีละ 1 ครั้ง	28	14.0
6. มากกว่า 1 ปี/ ครั้ง	19	9.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เดือนละ 1 ครั้ง โดยคิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา นักท่องเที่ยวเคยเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 1-6 เดือน/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.0 และที่พบน้อยที่สุด คือ นักท่องเที่ยวที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 9 จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ลักษณะของการท่องเที่ยว เชิงสุขภาพ ของนักท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
1. ไปกับเพื่อน ๆ	70	35.0
2. ไปคนเดียว	67	33.5
3. ไปกับครอบครัว	60	30.0
4. ไปกับทางสถาบัน/หน่วยงาน/ องค์กร	3	1.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางไปเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กับเพื่อน ๆ โดยคิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา ไปคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 33.5 และไปกับครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 30.0 ตามลำดับ ส่วนการเดินทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพไปกับทางสถาบัน/หน่วยงาน/องค์กร พบน้อยที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 1.5



ตารางที่ 10 จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่คาดหวัง

รูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ คาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
1. ทัวร์นวดแผนไทย	128	64.0
2. ทัวร์สปา อาบน้ำแร่ สุคนธบำบัด	117	58.5
3. ทัวร์อาหารสมุนไพร	62	31.0
4. ทัวร์ฝึกสมาธิ และบำเพ็ญภาวนา	53	26.5
5. ทัวร์แหล่งธรรมชาติ	48	24.0
6. ทัวร์บำบัด และฟื้นฟูสุขภาพ	29	14.5
7. ทัวร์เกษตรธรรมชาติ	23	11.5

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 พบว่า รูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่นักท่องเที่ยวคาดหวังมากที่สุด คือ ทัวร์นวดแผนไทย โดยคิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมา คือทัวร์สปา อาบน้ำแร่ สุคนธบำบัด โดยคิดเป็นร้อยละ 58.5 ส่วนรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่นักท่องเที่ยวคาดหวังน้อยที่สุด คือ ทัวร์เกษตรธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 11.5

### ตอนที่ 3 ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำค่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยวมาหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวัง ดังตารางที่ 11 – 16

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่

ความคาดหวัง ด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คาดหวัง
1. สถานที่ที่มีความสะอาด	3.14	0.72	มาก
2. สถานที่ที่มีความปลอดภัย	3.24	0.75	มาก
3. สถานที่ที่มีความสวยงาม	3.09	0.66	มาก
4. การคมนาคมเข้าถึงมีความ สะดวกสบาย อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว	3.02	0.68	มาก
5. สถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัว เงียบสงบ	3.08	0.76	มาก
6. สถานที่ที่มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย	3.07	0.69	มาก
<b>รวมความคาดหวังด้านสถานที่</b>	<b>3.11</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวัง เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.11$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังให้สถานที่ที่มีความปลอดภัยมากที่สุด เท่ากับ 3.24 (ระดับมาก) และมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังให้มีการคมนาคมเข้าถึงมีความสะดวกสบาย อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว น้อยที่สุด เท่ากับ 3.02 (ระดับมาก)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว  
เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร

ความคาดหวัง ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คาดหวัง
1. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ	3.23	0.65	มาก
2. ผ่านการอบรม และทดสอบความรู้ ความสามารถจากทางราชการ	3.15	0.69	มาก
3. ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.13	0.70	มาก
4. ผู้ให้บริการมีใจรักในบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.29	0.62	มากที่สุด
5. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี สะอาด เรียบร้อย มารยาทดี	3.29	0.61	มากที่สุด
<b>รวมคาดหวังด้านบุคลากร</b>	<b>3.22</b>	<b>0.53</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวัง เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ  
ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.22$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยของความ  
คาดหวังให้ผู้ให้บริการมีใจรักในบริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และให้ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี  
สะอาด เรียบร้อย มารยาทดี มากที่สุด เท่ากับ 3.29 (ระดับมากที่สุด) และมีค่าเฉลี่ยของความ  
คาดหวังให้ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ น้อยที่สุด เท่ากับ 3.13 (ระดับมาก)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการ

ความคาดหวัง ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คาดหวัง
1. การบริการมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน	3.18	0.66	มาก
2. มีการบริการที่รวดเร็ว ทันใจ	3.03	0.71	มาก
3. มีรูปแบบการบริการที่หลากหลาย และครบจร	3.11	0.69	มาก
4. มีการปรับปรุง และพัฒนาการ สื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ	2.85	0.79	มาก
5. มีที่ปรึกษา หรือผู้ทำการตรวจสอบ กำกับให้การบริการ	2.90	0.78	มาก
6. อัตราค่าบริการ มีความสมเหตุสมผล	3.10	0.67	มาก
<b>รวมความคาดหวังด้านการบริการ</b>	<b>3.03</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวัง เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.03$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังให้การบริการมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน มากที่สุด เท่ากับ 3.18 (ระดับมาก) และมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังให้มีที่ปรึกษา หรือผู้ทำการ ตรวจสอบ กำกับให้การบริการน้อยที่สุด เท่ากับ 2.90 (ระดับมาก)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์

ความคาดหวัง ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คาดหวัง
1. เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่นำมาใช้มี ความสะอาด	3.27	0.74	มากที่สุด
2. เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่นำใช้มี ความปลอดภัย	3.28	0.69	มากที่สุด
3. เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่นำใช้มี จำนวนเพียงพอ	3.15	0.72	มาก
4. เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่นำใช้มี ความเหมาะสม	3.18	0.69	มาก
5. เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่นำใช้มี คุณภาพ และมาตรฐาน	3.25	0.68	มาก
<b>รวมความคาดหวัง ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์</b>	<b>3.23</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวัง เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.23$ ) โดยมี ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังให้เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่นำใช้มีความปลอดภัยมากที่สุด เท่ากับ 3.28 (ระดับมากที่สุด) และมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังให้เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่นำใช้มีจำนวน เพียงพอ น้อยที่สุด เท่ากับ 3.15 (ระดับมาก)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์

ความคาดหวัง ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คาดหวัง
1. การให้บริการข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลาย	2.92	0.69	มาก
2. การใช้สื่อในการให้บริการข้อมูลมีหลายช่องทาง	2.84	0.76	มาก
3. มีหน่วยงานให้การสนับสนุนการบริการข้อมูล	2.80	0.74	มาก
4. ภาครัฐมีศูนย์บริการข้อมูลในทุกพื้นที่	2.68	0.76	มาก
5. มีการให้ความรู้ในด้านข้อมูลแก่ท้องถิ่น	2.70	0.73	มาก
<b>รวมความคาดหวัง ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์</b>	<b>2.79</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวัง เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.79$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังให้การให้บริการข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลาย มากที่สุด เท่ากับ 2.92 (ระดับมาก) และมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังให้ภาครัฐมีศูนย์บริการข้อมูลในทุกพื้นที่ น้อยที่สุด เท่ากับ 2.68 (ระดับมาก)

ตารางที่ 16. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว  
เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ทุกด้าน

ความคาดหวังด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คาดหวัง
1. ด้านสถานที่	3.11	0.55	มาก
2. ด้านบุคลากร	3.22	0.53	มาก
3. ด้านการบริการ	3.03	0.56	มาก
4. ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์	3.23	0.64	มาก
5. ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์	2.79	0.61	มาก
รวมความคาดหวังทุกด้าน	3.07	0.49	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวัง เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ  
ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.07$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่  
ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์มากที่สุด เท่ากับ  
3.23 (ระดับมาก) และมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการ  
ประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด เท่ากับ 2.79 (ระดับมาก)

#### ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำค่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมาหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ดังตารางที่ 17 – 22

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่

ความพึงพอใจ ด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่ที่มีความสะอาด	3.27	0.56	มากที่สุด
2. สถานที่ที่มีความปลอดภัย	3.35	0.61	มากที่สุด
3. สถานที่ที่มีความสวยงาม	3.21	0.57	มาก
4. การคมนาคมเข้าถึงมีความ สะดวกสบาย อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว	3.12	0.63	มาก
5. สถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัว เงียบสงบ	3.16	0.64	มาก
6. สถานที่ที่มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย	3.09	0.64	มาก
<b>รวมความพึงพอใจด้านสถานที่</b>	<b>3.20</b>	<b>0.44</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.20$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในสถานที่ที่มีความปลอดภัย มากที่สุด เท่ากับ 3.35 (ระดับมากที่สุด) และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในสถานที่ที่มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย น้อยที่สุด เท่ากับ 3.09 (ระดับมาก)



ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ	3.23	0.60	มาก
2. ผ่านการอบรม และทดสอบความรู้ ความสามารถจากทางราชการ	3.21	0.57	มาก
3. ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.16	0.60	มาก
4. ผู้ให้บริการมีใจรักในบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.41	0.59	มากที่สุด
5. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี สะอาด เรียบร้อย มารยาทดี	3.39	0.58	มากที่สุด
<b>รวมความพึงพอใจด้านบุคลากร</b>	<b>3.28</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.28$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจในผู้ให้บริการมีใจรักในบริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มากที่สุด เท่ากับ 3.41 (ระดับมากที่สุด) และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ น้อยที่สุด เท่ากับ 3.16 (ระดับมาก)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว  
 เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการ

ความพึงพอใจ ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. การบริการมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน	3.23	0.57	มาก
2. มีการบริการที่รวดเร็ว ทันใจ	3.15	0.58	มาก
3. มีรูปแบบการบริการที่หลากหลาย และครบจร	3.13	0.61	มาก
4. มีการปรับปรุง และพัฒนาการ สื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ	2.89	0.71	มาก
5. มีที่ปรึกษา หรือผู้ทำการตรวจสอบ กำกับให้การบริการ	2.96	0.68	มาก
6. อัตราค่าบริการ มีความ สมเหตุสมผล	3.18	0.57	มาก
<b>รวมความพึงพอใจด้านการบริการ</b>	<b>3.09</b>	<b>0.44</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 19 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ  
 ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.09$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ  
 พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการบริการมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน  
 มากที่สุด เท่ากับ 3.23 (ระดับมาก) และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการที่มีการปรับปรุง และ  
 พัฒนาการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษน้อยที่สุด เท่ากับ 2.89 (ระดับมาก)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว  
เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์

ความพึงพอใจ ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่นำมาใช้มี ความสะดวก	3.26	0.56	มากที่สุด
2. เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่นำใช้มี ความปลอดภัย	3.26	0.56	มากที่สุด
3. เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่นำใช้มี จำนวนเพียงพอ	3.15	0.56	มาก
4. เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่นำใช้มี ความเหมาะสม	3.13	0.56	มาก
5. เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่นำใช้มี คุณภาพ และมาตรฐาน	3.22	0.52	มาก
<b>รวมความพึงพอใจ ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์</b>	<b>3,21</b>	<b>0.46</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ  
ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.21$ ) โดยมี  
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในเครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่นำมาใช้มีความสะดวก และเครื่องมือ และ  
อุปกรณ์ ที่นำใช้มีความปลอดภัย มากที่สุด เท่ากับ 3.26 (ระดับมากที่สุด) และมีค่าเฉลี่ยของความพึง  
พอใจในเครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่นำใช้มีความเหมาะสม น้อยที่สุด เท่ากับ 3.13 (ระดับมาก)

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจ ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. การให้บริการข้อมูลข่าวสารมี ความหลากหลาย	2.91	0.59	มาก
2. การใช้สื่อในการให้บริการข้อมูล มีหลายช่องทาง	2.77	0.65	มาก
3. มีหน่วยงานให้การสนับสนุนการ บริการข้อมูล	2.71	0.69	มาก
4. ภาครัฐมีศูนย์บริการข้อมูลในทุก พื้นที่	2.64	0.68	มาก
5. มีการให้ความรู้ในด้านข้อมูลแก่ ท้องถิ่น	2.65	0.67	มาก
<b>รวมความพึงพอใจ ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์</b>	<b>2.74</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 21 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.74$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลาย มากที่สุด เท่ากับ 2.91 (ระดับมาก) และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาครัฐมีศูนย์บริการข้อมูลในทุกพื้นที่ น้อยที่สุด เท่ากับ 2.64 (ระดับมาก)

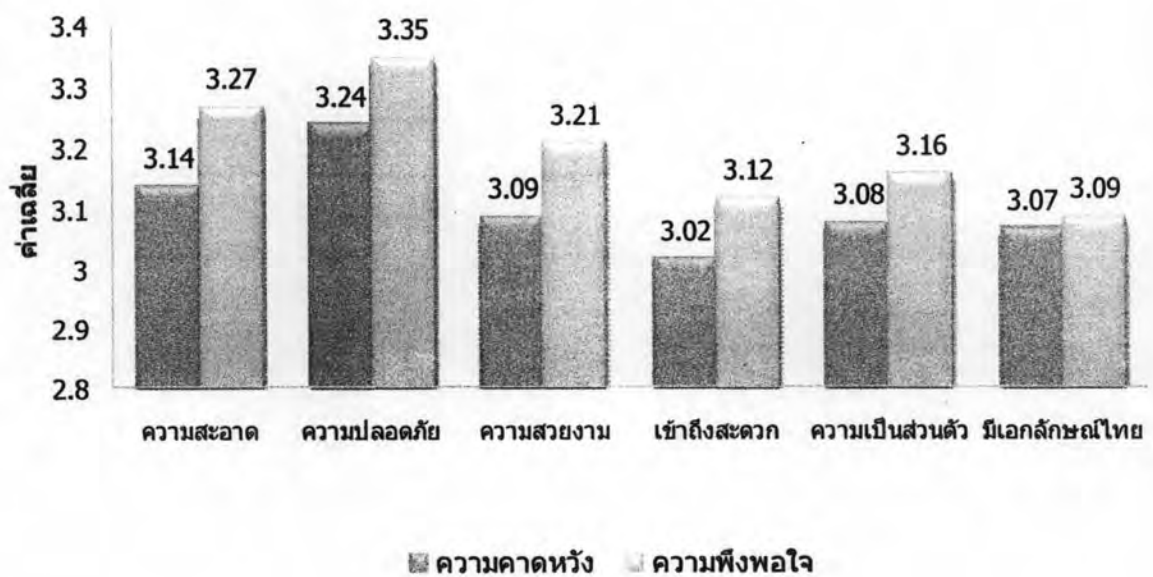
ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ทุกด้าน

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึง พอใจ
1. ด้านสถานที่	3.20	0.44	มาก
2. ด้านบุคลากร	3.28	0.45	มากที่สุด
3. ด้านการบริการ	3.09	0.44	มาก
4. ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์	3.21	0.46	มาก
5. ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์	2.74	0.52	มาก
<b>รวมความพึงพอใจทุกด้าน</b>	<b>3.10</b>	<b>0.36</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 22 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.10$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุด เท่ากับ 3.28 (ระดับมากที่สุด) และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด เท่ากับ 2.74 (ระดับมาก)

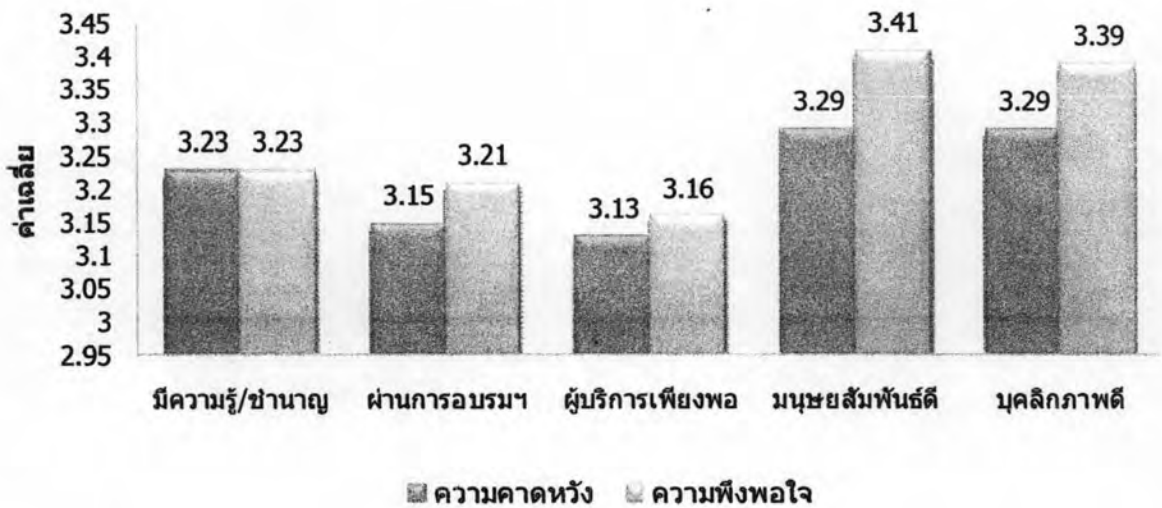
**ตอนที่ 5 แผนภูมิแสดงความพึงพอใจ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยว  
เชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร**

**แผนภูมิที่ 1** แผนภูมิแสดงความพึงพอใจ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในด้านสถานที่  
เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร



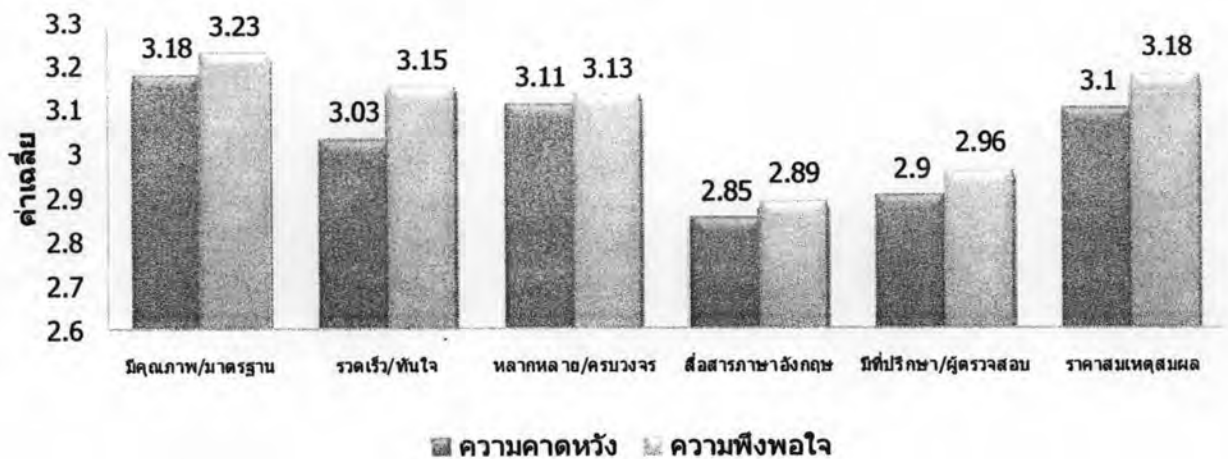
จากแผนภูมิที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจในสถานที่มีความปลอดภัย และความสะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.35$  และ  $3.27$  ตามลำดับ) ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยในด้านความคาดหวัง ซึ่งอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.24$  และ  $3.14$  ตามลำดับ) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวังในสถานที่ที่มีความสวยงาม ( $\bar{X} = 3.21$  และ  $3.09$  ตามลำดับ) การคมนาคมเข้าถึงมีความสะดวกสบาย อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.12$  และ  $3.02$  ตามลำดับ) สถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัวเงียบสงบ ( $\bar{X} = 3.16$  และ  $3.08$  ตามลำดับ) และสถานที่มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย ( $\bar{X} = 3.09$  และ  $3.07$  ตามลำดับ) มีค่าเฉลี่ยทั้งความพึงพอใจ และความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

**แผนภูมิที่ 2** แผนภูมิแสดงความพึงพอใจ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในด้านบุคลากร  
เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร



จากแผนภูมิที่ 2 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวังใน  
ผู้ให้บริการมีใจรักในบริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ( $\bar{X} = 3.41$  และ 3.29 ตามลำดับ) และผู้ให้บริการมี  
บุคลิกภาพที่ดีสะอาดเรียบร้อยมารยาทดี ( $\bar{X} = 3.39$  และ 3.29 ตามลำดับ) อยู่ในระดับมากที่สุด  
ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวังในผู้บริการผ่านการอบรมและทดสอบความรู้  
ความสามารถจากทางราชการ ( $\bar{X} = 3.21$  และ 3.15 ตามลำดับ) ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ  
( $\bar{X} = 3.16$  และ 3.13 ตามลำดับ) และผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ ( $\bar{X} = 3.23$  และ 3.23  
ตามลำดับ) อยู่ในระดับมาก

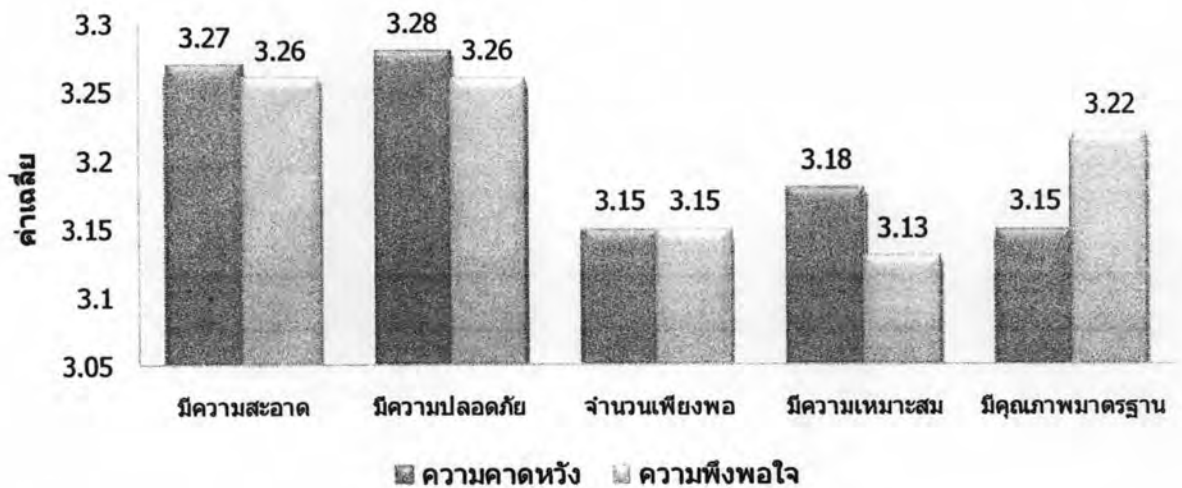
แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงความพึงพอใจ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในด้านการบริการ  
เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร



จากแผนภูมิที่ 3 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยทั้งความพึงพอใจ และความคาดหวัง อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ และความคาดหวังในการบริการมีคุณภาพ ได้มาตรฐานมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.23$  และ  $3.18$  ตามลำดับ) รองลงมา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ และความคาดหวังในอัตราค่าบริการมีความสมเหตุสมผล ( $\bar{X} = 3.18$  และ  $3.10$  ตามลำดับ) มีการบริการที่รวดเร็วทันใจ ( $\bar{X} = 3.15$  และ  $3.03$  ตามลำดับ) มีรูปแบบการบริการที่หลากหลายและครบวงจร ( $\bar{X} = 3.13$  และ  $3.11$  ตามลำดับ) มีที่ปรึกษาหรือผู้ทำการตรวจสอบกำกับการให้บริการ ( $\bar{X} = 2.96$  และ  $2.90$  ตามลำดับ) และมีการปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ ( $\bar{X} = 2.85$  และ  $2.89$  ตามลำดับ) ตามลำดับ

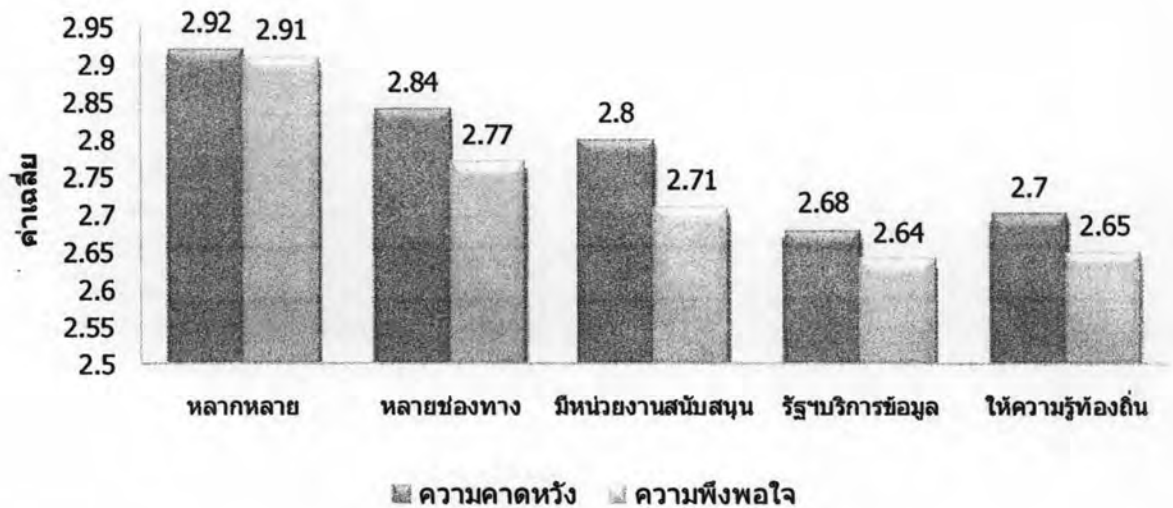


แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงความพึงพอใจ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร



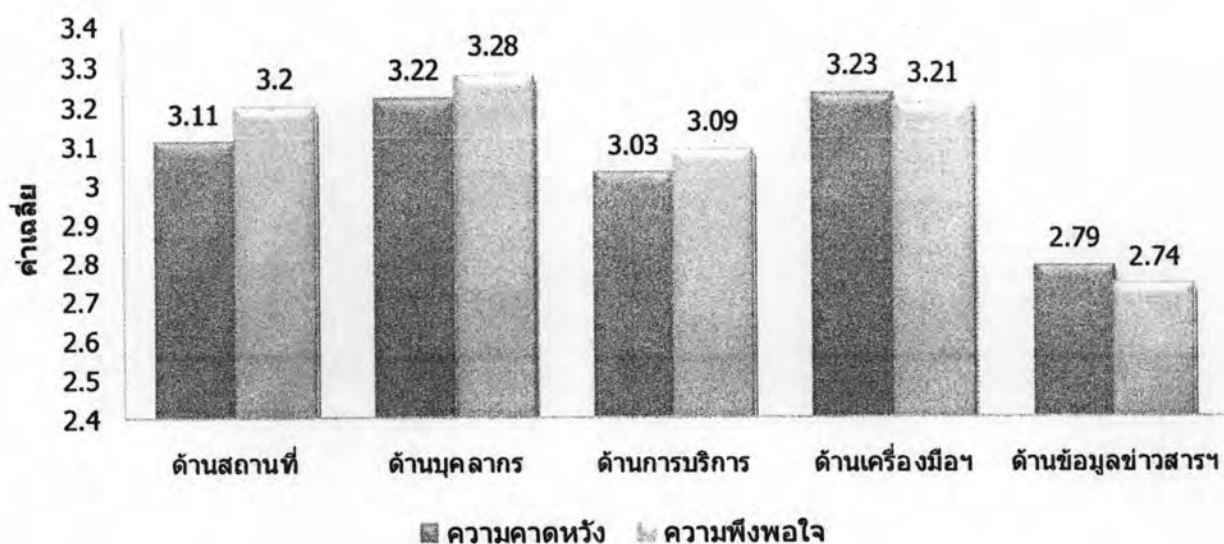
จากแผนภูมิที่ 4 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ในเครื่องมือและอุปกรณ์ที่นำมาใช้มีความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.26$  และ  $3.28$  ตามลำดับ) และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่นำมาใช้มีความสะอาด ( $\bar{X} = 3.26$  และ  $3.27$  ตามลำดับ) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวังในเครื่องมือและอุปกรณ์ที่นำมาใช้มีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.15$  และ  $3.15$  ตามลำดับ) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่นำมาใช้มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.13$  และ  $3.18$  ตามลำดับ) และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่นำมาใช้มีคุณภาพและมาตรฐาน ( $\bar{X} = 3.22$  และ  $3.15$  ตามลำดับ) อยู่ในระดับมาก

แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงความพึงพอใจ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในด้านข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร



จากแผนภูมิที่ 5 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยทั้งความพึงพอใจ และความคาดหวัง อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ และความคาดหวังในการให้บริการข้อมูล ข่าวสารมีความหลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 2.91$  และ  $2.92$  ตามลำดับ) รองลงมา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ และความคาดหวังในการใช้สื่อในการให้บริการข้อมูลมีหลายช่องทาง ( $\bar{X} = 2.77$  และ  $2.84$  ตามลำดับ) มีหน่วยงานให้การสนับสนุนการบริการข้อมูล ( $\bar{X} = 2.71$  และ  $2.80$  ตามลำดับ) มีการให้ความรู้ในด้านข้อมูลแก่ท้องถิ่น ( $\bar{X} = 2.65$  และ  $2.70$  ตามลำดับ) และภาครัฐมีศูนย์บริการข้อมูลในทุกพื้นที่ ( $\bar{X} = 2.64$  และ  $2.68$  ตามลำดับ) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงความพึงพอใจ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยวทุกด้าน เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร



จากแผนภูมิที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจในด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.28$ ) ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง ซึ่งอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.22$ ) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวังในด้านสถานที่ ( $\bar{X} = 3.20$  และ  $3.11$  ตามลำดับ) ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.09$  และ  $3.03$  ตามลำดับ) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ( $\bar{X} = 3.21$  และ  $3.23$  ตามลำดับ) และด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 2.74$  และ  $2.79$  ตามลำดับ) มีค่าเฉลี่ยทั้งความพึงพอใจ และความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

**ตอนที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย กับชาวต่างประเทศ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร**

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทย กับชาวต่างประเทศ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำค่าความพึงพอใจมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ t-test จำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 23

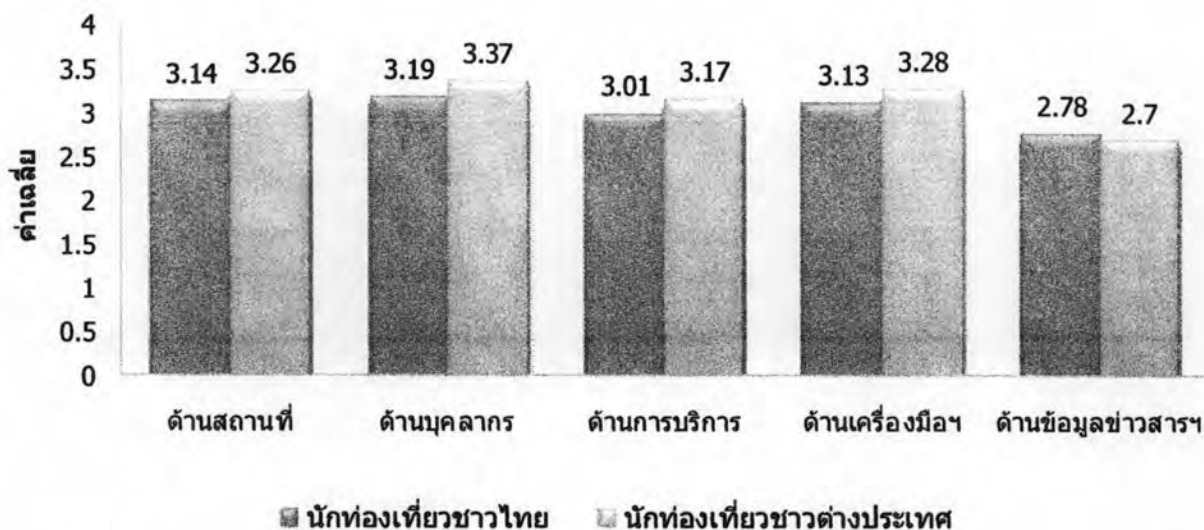
**ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับชาวต่างประเทศ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ทุกด้าน**

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	นักท่องเที่ยว ชาวไทย (N = 100)		นักท่องเที่ยวชาว ต่างประเทศ (N = 100)		t	p
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
	1. ด้านสถานที่	3.14	0.45	3.26		
2. ด้านบุคลากร	3.19	0.44	3.37	0.45	-2.87*	0.01
3. ด้านการบริการ	3.01	0.44	3.17	0.43	-2.51*	0.01
4. ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์	3.13	0.40	3.28	0.51	-2.26*	0.03
5. ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์	2.78	0.54	2.70	0.49	1.03	0.30
<b>รวมความพึงพอใจทุกด้าน</b>	<b>3.05</b>	<b>0.35</b>	<b>3.16</b>	<b>0.36</b>	<b>-2.10*</b>	<b>0.04</b>

\*p < .05

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ t-test พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร สูงกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์

แผนภูมิที่ 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย กับชาวต่างประเทศ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร รายด้าน



จากแผนภูมิที่ 7 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.37$ ) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ( $\bar{X} = 3.28$ ) และด้านสถานที่ ( $\bar{X} = 3.26$ ) แต่นักท่องเที่ยวชาวไทย มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านนี้ อยู่ในระดับมาก และนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.01$  และ  $3.17$  ตามลำดับ) และด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 2.78$  และ  $2.70$  ตามลำดับ)

## สรุปความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากคำถามปลายเปิด

### ความคิดเห็น

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ชื่นชมเกี่ยวกับความเป็นมิตร ไมตรีของพลเมือง (จำนวน 4 คน)
2. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีความคิดเห็นด้านบริการ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพลักษณ์ที่ดี (จำนวน 2 คน)

### ข้อเสนอแนะ

#### ด้านบุคลากร

1. ควรเน้นให้ผู้บริการ มีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษให้มากขึ้น (จำนวน 5 คน)
2. ควรมีข้อมูลรับรองคุณสมบัติ การผ่านประสบการณ์การให้บริการ ในเชิงคุณภาพของบุคลากร (จำนวน 2 คน)

#### ด้านการบริการ

1. ควรมีรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ที่ครบวงจรมากกว่านี้ (จำนวน 2 คน)

#### ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์

1. ควรมีแหล่งข้อมูลข่าวสารให้มากกว่านี้ (จำนวน 5 คน)
2. ควรมีการสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างเป็นทางการ (จำนวน 1 คน)
3. การให้ข้อมูล เกี่ยวกับการแนะนำโปรแกรมของการบริการ เช่น ในเว็บไซต์ หรือโบชัวร์ ควรอธิบายให้ชัดเจน ไม่ควรเอาเปรียบนักท่องเที่ยว (จำนวน 1 คน)

#### ด้านอื่น ๆ

1. ควรมีการดูแลสิ่งแวดล้อม และควบคุมมลภาวะ ในกรุงเทพมหานคร ให้มากกว่านี้ (จำนวน 1 คน)
2. ควรมีการกำกับ และดูแลไกด์เดือน ให้เข้มงวดกว่านี้ (จำนวน 1 คน)