

ความพึงพอใจของผู้รับบริการบ่อน้ำแร่ร้อนรักษะวาริน จังหวัดระนอง  
The satisfaction of the clients, hot spring pool Raksa Warin Ranong..

นางสาวพชดา ชัยศุภณัฐ <sup>1</sup>

รองศาสตราจารย์.ดร.ชนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาคนที่ <sup>12</sup>

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุคนธ์ เครือน้ำคำ อาจารย์ที่ปรึกษา <sup>2<sup>a</sup></sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการน้ำแร่ร้อนรักษะวาริน จังหวัด ระนอง และศึกษาแนวทางปรับปรุงการให้บริการน้ำแร่ร้อนรักษะวาริน จังหวัดระนอง การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ให้บริการบ่อน้ำแร่ร้อนรักษะวาริน จำนวน 370 ราย ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการบ่อน้ำแร่ร้อนรักษะวาริน จังหวัดระนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกรายด้าน คือ ด้านข้อมูลน้ำแร่ร้อนรักษะวารินอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อย ซึ่งแนวทางการปรับปรุงคือ จัดหาเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การบริการผู้รับบริการน้ำแร่ร้อนรักษะวาริน จังหวัดระนอง ให้เหมาะสม ต่อไป

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ผู้รับบริการบ่อน้ำแร่ร้อนรักษะวาริน จังหวัดระนอง

**Abstract**

This research aims. Satisfaction of the service water Raksa Warin Ranong. And study ways to improve the use of mineral Raksa Warin Ranong. This study is a quantitative research. Sample Is a spring Raksa Warin number 370. With stratified random sampling method. The tools used in this research are questionnaires. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. And the correlation of Pearson. The study found that Customer Satisfaction spring Raksa Warin Ranong. The overall picture is moderately discriminative aspects of mineral Raksa Warin information is moderate. The process of providing services at a moderate level. And the facilities are moderate. As the official

provider at a low level. This approach is improving As the official provider at a low level. This approach is improving Procurement staff to service clients mineral Raksa Warin Ranong to appropriate.

Keywords : Complacency Patients hot spring pool Raksa Warin Ranong..

### ความเป็นมาและปัญหา

บ่อน้ำแร่ร้อนรักษะวาริน เป็นแหล่งท่องเที่ยวขึ้นชื่อในจังหวัดระนอง อยู่ในกลางเมืองระนอง สถานที่แห่งนี้ มีประวัติอันยาวนาน ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2433 โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จประพาสเมืองระนอง ได้พระราชทานชื่อถนนที่จะไปยัง บ่อน้ำร้อนว่า ถนนชลระอุ ซึ่งมีบ่อน้ำร้อนที่เกิดจากธรรมชาติถึง 3 บ่อด้วยกัน คือ บ่อพ่อ บ่อแม่ และบ่อลูกสาว ต่อมาปี 2510 สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีได้พระราชทาน ชื่อสวนสาธารณะในบริเวณบ่อน้ำแร่ร้อน ว่า รักษะวาริน ซึ่งแปลว่า ใช้รักษาโรคได้ นอกจากนี้ยังถือเป็นน้ำบริสุทธิ์แหล่งหนึ่งที่น่าไปผ่านพิธีพุทธภิเษก ทำน้ำศักดิ์สิทธิ์เพื่อใช้เป็นน้ำพระพุทธมนต์ในคราวพระราชพิธีฉลองพระชนมพรรษา ครบ 5 รอบ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 ทรงครองราชย์นาน 50 ปี

ข้อมูลจากการศึกษาของกรมทรัพยากรธรณี พบว่ามีแหล่งน้ำพุร้อนในประเทศไทยถึง 112 แห่งด้วยกัน กระจายอยู่ตามภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันตก และภาคใต้ และติดอันดับหนึ่งในสามของโลกอยู่ที่จังหวัดระนอง คือ บ่อน้ำพุร้อน โดยเกิดบนหินแกรนิตยุคครีเทเชียส เป็นแหล่งที่มีปริมาณน้ำร้อนมาก และมีความร้อนที่บริเวณปากบ่อสูงถึง 65 องศาเซลเซียส โดยน้ำร้อนจะล้นจากบริเวณขอบบ่อตลอดเวลา ทำให้บริเวณปากบ่อน้ำด้านนอกเป็นผืนน้ำ อันเกิดจากการสะสมตัวของแร่แคลไซต์เป็นแร่ที่มีขนาดผลึกละเอียดมีส่วนผสมของแคลเซียมคาร์บอเนต และได้รับการวิเคราะห์จากกรมวิทยาศาสตร์บริการว่า มีแร่ธาตุที่สำคัญและเป็นแห่งเดียวที่ไม่มีสารกำมะถันเจือปน ไม่มีกลิ่นกำมะถัน และมีความบริสุทธิ์ ซึ่งมีความแตกต่าง 6.5-8.5 สามารถใช้ดื่มและอาบได้ โดยไม่ต้องกลั่นกรองใด ๆ และยังมีประโยชน์ต่อร่างกายด้วยการบำบัดรักษาสุขภาพ ด้วยการอาบ การแช่น้ำแร่ร้อน อันจะทำให้โลหิตในร่างกายเกิดการหมุนเวียน ลดความเครียด จิตใจสบาย ลดความดันโลหิตได้

จากความสำคัญ บ่อน้ำร้อนเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่แสดงถึงความเป็นจังหวัดระนอง เป็นยุทธศาสตร์ เป็นประวัติศาสตร์ ของจังหวัดระนอง แต่ปัจจุบันยังไม่มีขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ที่ชัดเจนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวให้ได้รับการบริการ ยกกระตือรือร้นของจังหวัด ให้เป็นจังหวัดที่น่าท่องเที่ยวและสามารถเพิ่มรายได้ทางตรงให้กับหน่วยงานในความดูแลการให้บริการน้ำแร่ โดยมีแนวทางรูปแบบที่ชัดเจน จากผลการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ครั้งนี้ ซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการผู้มาใช้น้ำแร่ร้อนรักษะวาริน ให้เกิดความประทับใจและส่งผลให้เกิดรายได้จากการให้บริการน้ำแร่ร้อนมากขึ้น แต่ปัจจุบันยังไม่มีขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ที่ชัดเจนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวให้ได้รับการบริการ เกิดความประทับใจ อันนำมาซึ่งเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดระนอง

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการน้ำแร่ร้อนรักษะวาริน ในจังหวัดระนอง
2. เพื่อศึกษาแนวทางปรับปรุงการให้บริการน้ำแร่ร้อนรักษะวารินเพื่อสุขภาพ ในจังหวัดระนอง

#### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

##### 1. แนวความคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รักชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ฤกษ์ร้าย (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542:11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความ

ตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ จัตร์ชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา ปรีดีดิติก (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า ภูณรงค์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการตรวจเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

## 2.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิชาณ จินากักดี (2555) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ การวิจัยนี้ความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านความเป็นธรรมชาติ ด้านการจัดการด้านบุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า 1.ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการ ของมาสโลว์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช 2539:17 สมมุติฐานมีความต้องการไม่สิ้นสุด สอดคล้องกับความต้องการไปเรื่อย ๆ สอดคล้องกับงานวิจัย ของไพบูลย์ กุ่มคำ 2548 บทคัดย่อ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาทิตย์ จีนาภักดิ์ (2550 บทคัดย่อ) การรับรู้ สอดคล้อง กับ อุษณีย์ ศรีภูมิ 2544 2.นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงใจต่ออุทยาน แห่งชาติน้ำตกเอราวัณจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้อง กับ สุธีร์ จัดละ 2549 บทคัดย่อ 3.นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ กันยาณี ทองงาม 2553 (บทคัดย่อ) 4. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัด กาญจนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย อรุณศรี นาคะวิสุทธิ (2543 84 85) 5. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงใจในต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ของสันติ สุขเย็น (2546 80 82) ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ของประสิทธิ์ ธิงพิสิฐ 2548 (บทคัดย่อ)

วราภรณ์ อุดง (2555) พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในเชียงใหม่ในซันบาร์ซ่า จังหวัดเชียงใหม่เป็นการศึกษาพฤติกรรมรูปแบบลักษณะการท่องเที่ยวตลอดจนความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีเชียงใหม่ในซันบาร์ซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่ง สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ เมื่อเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่าไม่มีความแตกต่างใน เรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ เลย ด้านความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนมาก ตอบความพึงพอใจปานกลาง โดยความพึงพอใจเรียงจากมากไปน้อย ตามลำดับ คือ ศิลปวัฒนธรรม รองลงมาอรรถาาศัย รองลงมาคือความปลอดภัยตามลำดับ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่วนมากพึงพอใจมาก โดยความพึงพอใจเรียงจากมากไปน้อย ตามลำดับ คือ ศิลปวัฒนธรรม รองลงมาอรรถาาศัย ความปลอดภัย และความสวยงามลำดับ ข้อเสนอแนะ คนไทยส่วนมาก ส่วนมากมีข้อเสนอแนะด้านจราจร ปัญหาคาแพง แพงลอย ส่วนชาวต่างประเทศมีข้อเสนอแนะด้านบริการสาธารณะ เช่น ห้องน้ำ ถึงขยะ เป็นต้น และการ เดินทางจากโรงแรมไปไนซ์บาร์ซ่า

ศุภิสรา เพ็ญทรัพย์ ปวันรัตน์ แสงศิริโรจน์ (2555) พฤติกรรมและความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา บ่อน้ำพุร้อนรักษะวาริน อำเภอเมือง จังหวัด ระนอง ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก ด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความเต็มใจ ในการให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยน การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ ท่องเที่ยว และการให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆแก่ ผู้ใช้บริการบ่อน้ำพุร้อน นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้าน กิจกรรมการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านอาบน้ำแร่เช่นน้ำเพื่อสุขภาพ มีสปา และนวดแผนไทยไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว มีบริการเช่าจักรยานเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ชมทัศนียภาพ

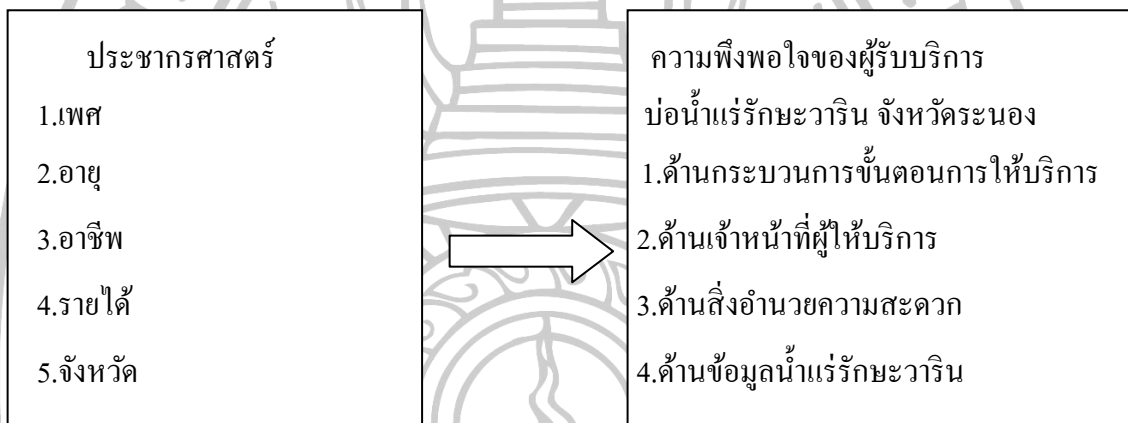
โดยรอบบ่อน้ำพุร้อนและมีร้านขายของที่ระลึกให้นักท่องเที่ยวได้เยี่ยมชมและเลือกซื้อของฝาก นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการที่บ่อน้ำพุร้อนรักษะวาริน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน นักท่องเที่ยวชาวไทยความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการบ่อน้ำแร่รักษะวาริน จังหวัดระนอง

ตัวแปรตามอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



### ระเบียบวิธีวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชาชนที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการน้ำแร่ ในจังหวัดระนอง มีจำนวนทั้งสิ้น โดยเฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ 5,000 ราย กลุ่มตัวอย่างได้มา 370 ราย ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตร ของทาโร ยามาเน่ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้วิจัยได้จัดสร้างขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ศึกษาประชาชนที่ใช้บริการบ่อน้ำแร่รักษะวาริน จังหวัดระนอง จำนวน 370 ราย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ จังหวัด เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการบ่อน้ำแร่รักษะวาริน จังหวัดระนอง จำนวน 20 ข้อ โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.ด้านข้อมูลน้ำแร่รักษะวาริน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการบ่อน้ำแร่รักษะวาริน จังหวัดระนอง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการด้านต่าง ๆ ต่อไป ของผู้รับบริการ และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ตลอดจนการทำวิจัย ครั้งต่อไป

สำหรับขั้นตอนการตรวจแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มทดสอบที่มีลักษณะคล้ายคลึงตัวอย่าง 30 ชุด จากนั้นจึงรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของดี โจเซฟ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น .95 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการน้ำแร่รักษะวาริน จังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านข้อมูลน้ำแร่รักษะวาริน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.25$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.02$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 2.92$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับน้อย คือด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 2.46$ ) ตามลำดับ

2. ผลการศึกษา แนวทางการปรับปรุงการให้บริการน้ำแร่รักษะวาริน จังหวัดระนอง พบว่า มีด้านที่จะต้องปรับปรุง 4 ด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูลน้ำแร่รักษะวาริน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการน้ำแร่รักษะวาริน จังหวัดระนอง อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน โดยมีผลการวิจัยจากการเก็บข้อมูลจำนวน 370 ชุด ได้ค่าทางสถิติ จากการคำนวณ โปรแกรม spss ได้ค่า Mean และค่า S.D. และแปลค่าความพึงพอใจตามระดับของคะแนนเฉลี่ย โดยเรียงลำดับ จากความพึงพอใจ มากสุด ดังนี้

จากตาราง 1. ด้านข้อมูลน้ำแร่รักษะวาริน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการน้ำแร่ร้อนรักษะวาริน ระนอง ด้านข้อมูลน้ำแร่ร้อนรักษะวาริน มี 5 ด้าน ของบ่อน้ำแร่ร้อนรักษะวาริน จังหวัดระนอง โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย Mean = 3.25 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับ น้อย มี 5 ด้าน ได้แก่ มีข้อมูลประโยชน์ของน้ำแร่บอกชัดเจน 4.22 มีข้อมูลคุณสมบัติของน้ำแร่บอกชัดเจน 4.19 มีข้อมูลความเป็นมาแหล่งท่องเที่ยวชัดเจน 3.22 มีผลิตภัณฑ์น้ำแร่ จัดจำหน่ายสำหรับผู้รับบริการน้ำแร่ 2.46 มีข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งน้ำแร่อื่น ๆ ในจังหวัดระนอง 2.14 โดยเรียงลำดับ

ลำดับที่	ด้านข้อมูลน้ำแร่ร้อนรักษะวาริน	Mean	S.D.	ความพึงพอใจ	ลำดับ
1	มีข้อมูลความเป็นมาแหล่งท่องเที่ยวชัดเจน	3.22	.976	ปานกลาง	3
2	มีข้อมูลคุณสมบัติของน้ำแร่ชัดเจน	4.19	.660	มาก	2
3	มีข้อมูลประโยชน์ของน้ำแร่บอกชัดเจน	4.22	.630	มากที่สุด	1
4	มีผลิตภัณฑ์น้ำแร่ จัดจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว	2.46	.869	น้อย	4
5	มีข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งน้ำแร่อื่น ๆ ในจังหวัดระนอง	2.14	.887	น้อย	5

Mean = 3.25 ระดับปานกลาง

จากตาราง 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการน้ำแร่รักษะวาริน ระนอง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 5 ด้าน ของบ่อน้ำแร่รักษะวาริน จังหวัด

ระนอง โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย Mean= 3.02 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับ ปานกลาง มี 5 ด้าน ได้แก่ มีป้ายคำแนะนำในการใช้น้ำแร่ ชัดเจน 3.38 มีข้อมูลน้ำแร่ ภาษาไทย / ภาษาอังกฤษ ที่ชัดเจน 3.03 มีป้ายบอกเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวชัดเจน 3.00 มีเอกสารแนะนำแหล่งท่องเที่ยวชัดเจน 2.89 มีป้ายบอกลำดับขั้นตอนการใช้น้ำแร่ ชัดเจน 2.78 โดยเรียงลำดับ

ลำดับที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ความพึงพอใจ	ลำดับ
1	มีป้ายคำแนะนำในการใช้น้ำแร่ชัดเจน	3.38	.545	ปานกลาง	1
2	มีเอกสารแนะนำแหล่งท่องเที่ยวชัดเจน	2.89	.614	ปานกลาง	4
3	มีข้อมูลเป็น ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ชัดเจน	3.03	.499	ปานกลาง	2
4	มีป้ายบอกเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวชัดเจน	3.00	.408	ปานกลาง	3
5	มีป้ายบอกลำดับขั้นตอนการใช้น้ำแร่ชัดเจน	2.78	.584	ปานกลาง	5

Mean= 3.02 ระดับปานกลาง

จากตาราง ที่ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการน้ำแร่ร้อนรักษะวาริน ระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมี 5 ด้าน ของบ่อน้ำแร่รักษะวาริน จังหวัดระนอง โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย Mean = 2.92 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับ น้อย มี 5 ด้าน ได้แก่ ที่ตั้งสำนักงานบริการท่องเที่ยวมีความเหมาะสม 4.70 มีที่จอดรถแลนั่งพักผ่อนเพียงพอ 3.32 มีป้ายบอกเวลาเปิด ปิด ของสำนักงานบริการท่องเที่ยว 3.05 มีโทรศัพท์สาธารณะบริการผู้ใช้บริการน้ำแร่ 1.89 และมีบริการ ร้านอาหาร เครื่องดื่ม สำหรับ ผู้ใช้บริการน้ำแร่ 1.62 โดยเรียงลำดับ

ลำดับที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ความพึงพอใจ	ลำดับ
1	ที่ตั้งสำนักงานบริการท่องเที่ยวมีความเหมาะสม	4.70	.463	มากที่สุด	1
2	มีป้ายบอกเวลา เปิดปิดของสำนักงานบริการ	3.05	.524	มาก	3
3	มีที่จอดรถและที่นั่งพักผ่อนเพียงพอ	3.32	.884	ปานกลาง	2
4	มีโทรศัพท์สาธารณะบริการนักท่องเที่ยว	1.89	.658	น้อย	4
5	มีร้านอาหาร เครื่องดื่ม ห้องน้ำ เพียงพอ เหมาะสม	1.62	.681	น้อยที่สุด	5

Mean = 2.92 ระดับปานกลาง

จากตาราง 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการน้ำแร่รักษะวาริน ระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี 5 ด้าน ของบ่อน้ำแร่รักษะวาริน จังหวัดระนอง โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ น้อย โดยมีค่าเฉลี่ย Mean = 2.46 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับ น้อย มี 5 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพียงพอ 2.54 เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการน้ำแร่ร้อน 2.51 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องเหมาะสม 2.49 เจ้าหน้าที่สุภาพและแต่งกายเหมาะสม 2.41 และเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารได้หลายภาษา 2.35 โดยเรียงลำดับ

ลำดับที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ความพึงพอใจ	ลำดับ
1	เจ้าหน้าที่สุภาพและแต่งกายเหมาะสม	2.41	.599	น้อย	4
2	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	2.49	.507	น้อย	3
3	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีเพียงพอ	2.54	.505	น้อย	1
4	เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารได้หลายภาษา	2.35	.538	น้อย	5
5	เจ้าหน้าที่มีข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	2.51	.607	น้อย	2

Mean = 2.46 ระดับน้อย

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ค้นพบว่า ปัญหาด้านต่าง ๆ ซึ่งควรนำมาปรับปรุง ตามลำดับความสำคัญ ซึ่งดูจากผลการวิจัย จากการคำนวณค่าทางสถิติ เรียงลำดับ จาก ค่าความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด ถึง ควรนำมาปรับปรุงเป็นลำดับแรก ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.46 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ค้นพบว่า ไม่มีเจ้าหน้าที่ด้านการบริการท่องเที่ยว เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการน้ำแร่ และให้ความสะดวกในเรื่อง ต่าง ๆ ซึ่งการมีเจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยวเฉพาะด้าน สามารถแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ให้เกิดความประทับใจ และเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว อันนำมาซึ่งเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดระนองได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งที่ค้นพบ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.92 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ค้นพบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ตั้งสำนักงาน บริการท่องเที่ยว ร้านอาหาร ห้องน้ำ น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ ที่จอดรถ ที่นั่งพักผ่อน และป้าย บอกเวลาเปิดปิด การบริการท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการน้ำแร่ ไม่เป็นสัดส่วน เท่าที่ควร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ

เศรษฐกิจ ด้านการท่องเที่ยว ควรปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น เกิดความสะดวก ความประทับใจ และสามารถเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว อันนำมาซึ่งเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดระนองได้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.02 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ค้นพบว่า มีกระบวนการขั้นตอนการให้คำแนะนำ เอกสารแนะนำแหล่งท่องเที่ยว มีข้อมูล 2 ภาษา มีป้ายบอกเส้นทางแหล่งท่องเที่ยว มีป้ายลำดับการใช้น้ำแร่ชัดเจน ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น ให้ทันสมัย เหมาะสมกับสถานที่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวอันดับ 1 จังหวัดระนอง อันจะนำมาซึ่ง ผู้ใช้บริการน้ำแร่ เพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้เกิดความประทับใจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเศรษฐกิจ ด้านการท่องเที่ยว ของจังหวัดระนอง

ด้านข้อมูลน้ำแร่ร้อนรักษะวาริน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.25 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ค้นพบว่า น้ำแร่ในจังหวัดระนอง เป็นน้ำแร่ธรรมชาติ ที่ดีที่สุดในประเทศไทย มีประวัติที่ทรงคุณค่า เป็นเสมือนเพชร เม็ดงามในประเทศไทย จากข้อมูลมีทั้ง ประโยชน์ และคุณสมบัติ ที่เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพมากมาย พร้อมทั้งจะให้นักท่องเที่ยวมาเยือน แต่ด้วยองค์ประกอบอื่น เช่น ผลิตภัณฑ์น้ำแร่ ที่พัก การประชาสัมพันธ์ การจัดทัวร์ ก็เป็นส่วนหนึ่งในการดึงดูดนักท่องเที่ยวหรือผู้ให้บริการน้ำแร่ ให้กลับมาใช้บริการอีก เกิดการซื้อซ้ำ อันจะทำให้เกิดความประทับใจ และเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว อันนำมาซึ่งเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดระนองได้

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัย กลุ่มผู้บริการในช่วงเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม 2558 เท่านั้น ซึ่งมีระยะเวลาสั้น ๆ ไม่ได้ครอบคลุมระยะเวลาทั้งปี และพื้นที่บ่อน้ำแร่ร้อนขณะนี้ได้ปรับปรุงใหม่ด้านภูมิทัศน์แล้วเสร็จในปี 2557 ซึ่งอาจยังเรียบร้อยในด้านอื่น ๆ เพราะฉะนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ขอเสนอแนะให้ทำการเก็บข้อมูลทั้ง 12 เดือน ครอบคลุมทุกด้าน และทุก ๆ ปี เนื่องจากเป็นจุดยุทธศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของจังหวัดระนอง เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปทำการปรับปรุงให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจการท่องเที่ยว ของจังหวัดระนองต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (หน้า 775)  
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์

กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (วท.) กรุงเทพฯ

น้ำแร่ระนองมีคุณสมบัติ สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม จาก [www.guru.sanook.com](http://www.guru.sanook.com)

ประโยชน์ของ น้ำแร่ สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม จาก [www.ranongtour.com](http://www.ranongtour.com)

บ่อน้ำรักษะวาริน ระนอง สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม จาก [www.ranong.go.th](http://www.ranong.go.th)

มนัสสินี บุญมีศรีสง่า (2556) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อตลาดนั้ตรศึลาในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แคลทรียา ปันทะนะ (2557) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ มหาวิทยาลัยราชเทก โลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่

ปวีณา ทวีวงศ์โอพาร (2552) วิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาการศึกษาวิจัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

วิธาน จินากักดี (2555) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ

วรารณณ์ อุดง (2555) พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในเชียงใหม่ในซันบาร์ซ่า จังหวัดเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่