

ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

วรรณวิษา หนูมา และ ไสมฤทัย สุนธยารส
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลวัยทำงานอายุระหว่าง 20-60 ปี ที่ทำงานในบริษัทและพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.85 และมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.94 นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยตั้งระดับนัยสำคัญที่ 0.01

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20-40 ปี และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท โดยบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.56) และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.57) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคล วัยทำงานในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความคาดหวัง / คุณภาพบริการ / การตัดสินใจเลือกใช้บริการ / รีสอร์ทเพื่อสุขภาพ



Expectations of Service Quality Affecting The Decision Making To Choose Health Resort of White Collars In Bangkok

Wanwisa Nooma and Somruthai Soontayatron
Faculty of Sports Science Chulalongkorn University

Abstract

The purpose of this research was to study the expectations of service quality affecting the decision making to choose health resort of white collars in Bangkok. The samples used in this study were 400 white collars who were between 20–60 years old, lived or worked in Bangkok. This research adopted questionnaires as a main method for data collection with IOC of 0.85 and coefficient alpha equal of 0.94. This study also applied statistical data analyses with the determination of patterns in the data include the frequency, percentage, mean and standard deviation. The researcher used Multiple Linear Regression with statistically significance at 0.01 to test the hypothesis of the research.

The research result was revealed that most of respondents were female, aged between 20-40 years old and a monthly income between 10,001 to 20,000 Baht. White collars had highest level of expectations of service quality ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.56) and highest level of decision making to choose health resort ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.57). Results of hypothesis testing showed that expectations of service quality including tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy had affected the decision making to choose health resort of white collars in Bangkok with statistically significance at 0.01.

Keywords: Expectations / Service quality / Decision making to choose service / Health resort



บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นหนึ่งในการท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษ ซึ่งในปัจจุบันได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันผู้คนมีความสนใจและใส่ใจสุขภาพมากขึ้น จึงกลายเป็นกระแสนิยมในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และจากแนวโน้มความสนใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพดังกล่าว พบว่าหนึ่งในจำนวนผู้ที่มีความสนใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพคือบุคคลวัยทำงาน โดยเฉพาะบุคคลวัยทำงานที่เป็นพนักงานบริษัทและพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากบุคคลกลุ่มนี้เป็นผู้ที่ใช้เวลาดูแลสุขภาพของตนเองน้อย ประกอบกับการดำเนินชีวิตที่มีการแข่งขันสูง จึงทำให้มีความสนใจต้องการดูแลสุขภาพของตนเองเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรม การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีระดับความสนใจรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอยู่ในระดับมาก (นิถมน คำเอี่ยม, 2553) เนื่องจากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการท่องเที่ยวที่เน้นดูแลสุขภาพ เรื่องของสุขภาพ ตรงตามความต้องการของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่ต้องการผ่อนคลายตนเองจากความเหน็ดเหนื่อยและความเครียด

จากความสนใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้นนั้น รัฐบาลจึงมีการวางแผนพัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาว่าด้วยเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีมาตรการเร่งเพิ่มรายได้โดยการเจาะตลาดกลุ่มเฉพาะที่มีแนวโน้มการใช้จ่ายสูง ได้แก่ กลุ่มผู้สนใจ

เรื่องสุขภาพ (Health & Wellness), กลุ่มผู้สนใจฟื้นฟูสุขภาพหรือชะลอวัย (Aging), กลุ่มผู้สนใจการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport tourism) เป็นต้น รวมไปถึงการพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยวโดยมุ่งสู่การเป็นหนึ่งในผู้นำการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพระตำหนักภูภาคผ่านมาตรการยกระดับการให้บริการ ด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพระตำหนักภูภาค (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) และด้วยความนิยมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้นนั้น เป็นเหตุให้มีธุรกิจรีสอร์ตเพื่อสุขภาพเกิดขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยจุดมุ่งหมายของรีสอร์ตเพื่อสุขภาพนอกจากเพื่อให้บริการเป็นที่พักผ่อนที่มีบรรยากาศใกล้ชิดกับธรรมชาติสำหรับนักท่องเที่ยวแล้ว ยังเน้นบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพในรูปแบบต่างๆ ทั้งเรื่องของการอาหารเพื่อสุขภาพ การให้บริการตรวจสุขภาพจากทีมแพทย์และผู้เชี่ยวชาญ และยังมีบริการบำบัดและส่งเสริมสุขภาพในรูปแบบต่างๆ เช่น การฝังเข็ม การนวดเพื่อรักษาและนวดเพื่อส่งเสริมสุขภาพ การประคบและอบสมุนไพร การฝึกสมาธิ เป็นต้น รีสอร์ตเพื่อสุขภาพจึงเป็นทางเลือกใหม่ของการเลือกใช้บริการที่พักซึ่งมีความน่าสนใจและเป็นทางเลือกที่ดีทางเลือกหนึ่ง

เมื่อกล่าวถึงรีสอร์ตเพื่อสุขภาพสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับธุรกิจการให้บริการคือ คุณภาพบริการของรีสอร์ต ซึ่งเป็นตัวชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการ เพราะฉะนั้นแล้วการบริการต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการด้วย โดยคุณภาพบริการนั้นมีอยู่ 5 ด้านหลักๆ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Parasuraman, Zeithaml & Berry,



1988) สิ่งเหล่านี้น่าจะมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในงานบริการทุกชนิดรวมถึงงานบริการอย่างรีสอร์ทเพื่อสุขภาพด้วย โดยคุณภาพบริการที่ดีนั้นนอกจากมีมาตรฐานตรงตามเกณฑ์แล้วยังต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้รับบริการจะมีความคาดหวังในคุณภาพบริการ ซึ่งเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการให้บริการ และเมื่อเกิดความคาดหวังขึ้น สิ่งตามมาคือการตัดสินใจเลือกหรือทำเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของตนเอง ดังนั้นการที่รีสอร์ทเพื่อสุขภาพมีจุดเด่นที่การจัดบริการดูแลเรื่องสุขภาพให้กับผู้รับบริการ จึงต้องให้ความสำคัญกับความคาดหวังของผู้รับบริการและให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ดีที่สุด เพราะการที่ผู้รับบริการจะตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้น ผู้รับบริการจะเลือกจากบริการที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของตนเองได้มากที่สุดนั่นเอง ซึ่งบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครก็เป็นหนึ่งในกลุ่มลูกค้าที่มีโอกาสสูงในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพเพื่อผ่อนคลายร่างกายและจิตใจ ใช้เวลาอย่างคุ้มค่ากับการดูแลสุขภาพของตนเอง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดในข้างต้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่า บุคคลวัยทำงานที่เป็นพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพอย่างไรบ้าง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับรู้ถึงข้อมูลความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ โดยสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

ให้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนารีสอร์ทเพื่อสุขภาพและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคคลวัยทำงานอายุระหว่าง 20-60 ปี ที่ทำงานในบริษัทและพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร รวมถึงมีความสนใจที่จะใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ จำนวน 400 คน โดยใช้การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ W.G. Cochran (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2549) การวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจาก 4 เขต คือ เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร และเขตวัฒนา เขตละ 100 คน เพราะทั้ง 4 เขตนี้เป็นเขตที่มีสำนักงานและบริษัทตั้งอยู่อย่างหนาแน่น ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามจากบุคคลวัยทำงานที่มีความเต็มใจและยินดีให้ข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน และมีการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งใช้สถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง



ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้มีสมมติฐานหลักเพื่อทดสอบสมมติฐาน ความคาดหวังในคุณภาพบริการ

ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยตั้งระดับนัยสำคัญที่ 0.01

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด กับบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร 4 เขต คือ เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร และเขตวัฒนา เขตละ 100 ชุด โดยใช้เวลาในการเก็บแบบสอบถามเป็นระยะเวลา 1 เดือน 15 วัน ในระหว่างวันที่ 15 เดือนมีนาคม ถึงวันที่ 30 เดือนเมษายน พ.ศ. 2560 โดยทำการเก็บในระหว่างวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 07.00-08.00 น. แจกแบบสอบถามจำนวน 10 ชุด และเวลา 17.00-18.00 น. แจกแบบสอบถามจำนวน 10 ชุด โดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	93	23.25
หญิง	307	76.75
รวม	400	100.00
2. อายุ		
20-40 ปี	273	68.25
41-60 ปี	127	31.75
รวม	400	100.00



ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร	
	จำนวน	ร้อยละ
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
10,001-20,000 บาท	140	35.00
20,001-30,000 บาท	115	28.75
30,001-40,000 บาท	71	17.75
40,001 บาทขึ้นไป	74	18.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.75 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 โดยมีอายุในช่วง 20-40 ปี มากที่สุด จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 และในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนใหญ่มียรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ลำดับถัดมาคือ รายได้ตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ที่เหลือคือรายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ท เพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร โดยรวม

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

จากตารางที่ 2 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพบริการของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครโดยรวม ผลการวิจัยพบว่าบุคคล

วัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในคุณภาพบริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.27, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพบริการอยู่ในระดับ



มากที่สุด 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.66) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.69) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.61) และด้าน

การตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 1 ด้านคือ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนของการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

การตัดสินใจ (n = 400)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ภาพลักษณ์โดยรวมของรีสอร์ท	4.21	0.67	มากที่สุด
2. มาตรฐานและความน่าเชื่อถือของรีสอร์ท	4.42	0.66	มากที่สุด
3. การมีบุคลากรทางการแพทย์และผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพคอยให้บริการภายในรีสอร์ท	4.39	0.71	มากที่สุด
4. การให้บริการของรีสอร์ทที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.31	0.67	มากที่สุด
5. การแสดงออกถึงการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.40	0.68	มากที่สุด
6. ราคาที่เหมาะสม	4.32	0.74	มากที่สุด
7. ความคุ้มค่าของการใช้บริการ	4.41	0.73	มากที่สุด
รวม	4.35	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนของการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มาตรฐานและความน่าเชื่อถือของรีสอร์ท ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.66) ความคุ้มค่าของการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.41$,

S.D. = 0.73) การแสดงออกถึงการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.68) การมีบุคลากรทางการแพทย์และผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพคอยให้บริการภายในรีสอร์ท ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.71) ราคาที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.74) การให้บริการของรีสอร์ทที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.67) และภาพลักษณ์โดยรวมของรีสอร์ท ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ



ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
รีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร

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

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

** $p \leq 0.01$

จากตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบ ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครโดยใช้สถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ความคาดหวังในคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปได้ว่าความคาดหวังในคุณภาพบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ความคาดหวังในคุณภาพบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคล

วัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ เนื่องจากบุคคลวัยทำงานให้ความสำคัญกับความ เป็นรูปธรรมของบริการ บรรยากาศที่ดึงดูดใจ ห้องพักที่สะอาดและสวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน รวมถึงมีสถานที่สำหรับให้บริการด้านสุขภาพ และมีรูปแบบการให้บริการด้านสุขภาพที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ธนส์ เกียรติกำจรวงศ์, ธีรยุทธ ทองก้อนใหญ่และเกียรติยศ นพโชคชัย, 2552) ที่ได้ร่วมกันทำการศึกษา แผนธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ พบว่า กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นบุคคลวัยทำงานและพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ต้องการให้รีสอร์ทเพื่อสุขภาพมีความเงียบสงบ มีบรรยากาศท่ามกลางธรรมชาติ เพื่อการผ่อนคลายทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จึงทำให้บุคคลวัยทำงานมีความคาดหวังในบรรยากาศของรีสอร์ทเป็นสำคัญ สอดคล้องกับงานของ (นณณภัท ฉายอรุณ, 2557) ซึ่งทำการศึกษา เรื่อง โครงการจัดตั้งธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ พบว่า ด้านปัจจัยในการเลือกที่พัก นักท่องเที่ยวจะให้



ความสำคัญกับสถานที่เป็นหลักในด้านรูปลักษณ์ รวมถึงความสะดวกสบายและความคุ้มค่าที่ได้รับจากการมาพักผ่อน และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ชอบที่พักที่มีบรรยากาศใกล้ชิดธรรมชาติ ด้านความเชื่อถือว่าว่างใจได้ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ เนื่องจากการผ่านการตรวจสอบและการมีใบรับรองมาตรฐานรีสอร์ท รวมถึงใบรับรองหรือใบอนุญาตให้เปิดบริการด้านสุขภาพ และระบบการรักษาความปลอดภัยภายในรีสอร์ท ตลอดจนการมีบุคลากรที่ให้บริการด้านสุขภาพเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีใบอนุญาต หรือใบประกอบวิชาชีพ หรือใบประกอบโรคศิลปะ สิ่งเหล่านี้ทำให้อรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ทรายแก้ว บัวเกตุ, 2558) ได้ทำการศึกษา กระบวนการพัฒนาโครงการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ: กรณีศึกษา โครงการตำบองไค่น เฮลท์สปาแอนดอร์รีสอร์ท และโครงการปามวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท พบว่าในด้านการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้รับบริการต้องการให้พนักงานทุกคนผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดี โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพต้องมีประสบการณ์สูง และจะต้องมีใบรับรองอย่างถูกต้อง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เกษรศิณี อินไชย, 2554) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในการท่องเที่ยวภายในประเทศของวัยทำงานตอนต้น : กรณีศึกษาวัยทำงานตอนต้นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับการเลือกที่พักในด้านบุคลากรและการบริการเป็นอันดับหนึ่ง

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ เนื่องจากการตอบสนองต่อลูกค้าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ทั้งในด้านการมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายช่องทาง

เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล โลก เฟสบุ๊ค เป็นต้น สามารถติดต่อและสอบถามข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว รวมถึงด้านของการให้บริการด้านสุขภาพที่ทำให้เกิดการพักผ่อนไปพร้อมกับการดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนณัท ฉายอรุณ (2557) ที่ทำการศึกษาเรื่อง โครงการจัดตั้งธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักและหาข้อมูลที่พักผ่านทางอินเทอร์เน็ต และมีความคาดหวังที่จะได้รับการท่องเที่ยวพักผ่อน คือ การได้รับอากาศที่บริสุทธิ์ให้ร่างกายได้ผ่อนคลาย และได้ทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันกับครอบครัวหรือเพื่อน นอกจากนี้ยังต้องมีการบริการด้านสุขภาพหลากหลายรูปแบบที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม โดยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พันธุ์ทิพย์ เกตวันดี และศันธยา กิตติโกวิท, 2548) ทำการศึกษา กลยุทธ์การพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพสำหรับธุรกิจโรงแรม พบว่า ผลิตภัณฑ์และการบริการของธุรกิจโรงแรมควรมีความหลากหลายในบริการด้านสุขภาพ นอกเหนือจากการบริการด้านสปา ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ เนื่องจากการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพจะเกิดขึ้นได้นั้น ผู้รับบริการจะต้องมีความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการนั้นก่อน ทั้งการรับรองผลการเข้าใช้บริการโปรแกรมสุขภาพ การรับประกันความปลอดภัยในการใช้บริการด้านสุขภาพ และต้องมีทีมบุคลากรทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานน่าเชื่อถือในการรักษาและให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ทรายแก้ว บัวเกตุ, 2558) ศึกษาเกี่ยวกับ กระบวนการพัฒนาโครงการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ: กรณีศึกษา โครงการตำบองไค่น เฮลท์สปาแอนดอร์ รีสอร์ท และ



โครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท พบว่า ชื่อเสียงของผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพและการแพทย์ จะส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เข้าพัก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรา ภัทรมน (2558) ที่ทำการศึกษา การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักที่รีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี พบว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพัก

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ เนื่องจาก บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังในคุณภาพบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการที่สามารถติดต่อปรึกษาเกี่ยวกับโปรแกรมสุขภาพที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ ได้ล่วงหน้า การที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการตอบคำถามได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน เมื่อมีการติดต่อสอบถามผ่านทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการใส่ใจในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของรีสอร์ทอย่างสม่ำเสมอ โดยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร สุทธิพงษ์ไกรกุล (2558) การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโรงแรมต่อบุคลิกภาพและลักษณะการสื่อสารของพนักงานบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมคาดหวังและพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและการสื่อสารที่สะท้อนการบริการที่จับต้องได้ของพนักงานบริการมากที่สุด และรองลงมาคือ การตอบสนอง/ใส่ใจบริการซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรา ภัทรมน (2558) ที่ทำการศึกษา การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักที่รีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ในจังหวัด ชลบุรี พบว่า การรับรู้คุณภาพ

ในการให้บริการในด้านความใส่ใจลูกค้ามีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพัก

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัย พบว่า บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในคุณภาพบริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดและ บุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด การทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร นั้น คุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ เป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญและควรมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการดังกล่าวอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในกลุ่มบุคคลวัยทำงานที่กำลังซื้อจับจ่ายใช้สอย ดังนั้นรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่มีอยู่เดิม รวมไปถึงรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่กำลังจะจัดตั้งขึ้นใหม่ จึงควรศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ตรงตามกลุ่มเป้าหมายของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ซึ่งจะเป็นผลดีในการส่งเสริมให้เกิดการ



ตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวังในคุณภาพบริการของบุคคลวัยสูงอายุ เนื่องจากบุคคลวัยสูงอายุเป็นอีกกลุ่มเป้าหมายที่น่าสนใจศึกษาเพราะเป็นช่วงวัยที่ร่างกายมีความเสื่อมถอย เพราะฉะนั้นแล้วความต้องการ ความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ จะมีความแตกต่างออกไปจากวัยทำงาน เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในช่วงที่กว้างขึ้นให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

2. ต่อยอดงานวิจัยครั้งต่อไป โดยการศึกษาองค์ประกอบด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งเสริมให้เกิดการเลือกใช้บริการ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด เป็นต้น และควรศึกษาต่อถึงความคาดหวังในคุณภาพบริการกับความพึงพอใจ ที่ได้รับการใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงขอขอบคุณผู้สนับสนุนทุกๆ ท่านที่ทำให้งานวิจัยครั้งนี้ผ่านไปได้ด้วยดี



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). **ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560**. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2559. จาก <http://www.mots.go.th>.
- เกษราศิณี อินไชย. (2554). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในการท่องเที่ยวภายใน ประเทศของ วัยทำงานตอนต้น: กรณีศึกษาวัยทำงานตอนต้นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร. พิษณุโลก.
- ทรายแก้ว บัวเกตุ. (2558). **กระบวนการพัฒนาโครงการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ: กรณีศึกษา โครงการเต่าการ์เดน เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท และโครงการป่านวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- ธเนศ เกียรติกำจรวงศ์, ชีรยุทธ ทองก้อนใหญ่ และเกียรติยศ นพโชคชัย. (2552). **แผนธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- นนนัท ฉายอรุณ. (2557). **โครงการจัดตั้งธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ**. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ปทุมธานี.
- นันทพร สุทธิพงษ์ไกรวัล. (2558). **ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโรงแรมต่อบุคลิกภาพและลักษณะการสื่อสารของพนักงานบริการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- พันธุ์มณี เกตะวันดี และศันธยา กิตติโกวิท. (2548). **กลยุทธ์การพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพสำหรับธุรกิจโรงแรม**. โครงการวิจัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- นิถมน คำเอี่ยม. (2553). **แนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประชาชนในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร.
- ภัทรา ภัทรมโน. (2558). **การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักที่รีสอร์ทระดับ 4 ดาวในจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยภาคบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ปทุมธานี.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.