

การวิเคราะห์คำวิจารณ์ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประเภทน้ำพุร้อน

กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนอง

An analysis of tourist reviews towards health tourism (hot springs):

A comparative case study between Chiang Mai and Ranong provinces

สร้อยสุดา เพชรสงคราม¹

รศ.ดร.อัศวิน แสงพิกุล²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์คำวิจารณ์ของนักท่องเที่ยวจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนองและเปรียบเทียบคำวิจารณ์ โดยแบ่งเป็นหัวข้อย่อย 2) เพื่อจัดหัวข้อย่อยของคำวิจารณ์นักท่องเที่ยวจากข้อมูลทุติยภูมิและเปรียบเทียบคำวิจารณ์ โดยจำแนกออกเป็นข้อมูลเชิงบวกและเชิงลบ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือความคิดเห็น(คำวิจารณ์)ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อน้ำพุร้อนจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนองจากข้อมูลทุติยภูมิประเภทเว็บไซต์จาก Trip Advisor ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ จำนวน 274 คำวิจารณ์ ผลการวิจัยพบว่าโดยส่วนใหญ่ให้นักท่องเที่ยวให้คำวิจารณ์เชิงบวกในจังหวัดเชียงใหม่มากกว่าระนอง เพราะน้ำพุร้อนจังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งน้ำพุร้อนที่มีชื่อเสียงและได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง และได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ; น้ำพุร้อน; การวิเคราะห์; คำวิจารณ์; ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย; นักท่องเที่ยว

ABSTRACT

The objectives of this research are 1) to analyze and compare tourist reviews from secondary sources about hot springs in Chiang Mai and Ranong provinces 2) to organize the sub-categories of tourist reviews and compare them by dividing into positive and negative information. The samples were the opinions (tourist reviews) towards hot springs in Chiang Mai and Ranong provinces from the secondary data source (Trip Advisor). There were 274

1 นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2 อาจารย์ที่ปรึกษา

Thai and foreign tourist reviews. The result of the research shows that hot springs in Chiang Mai received more positive reviews than those in Ranong province due to its popularity and continuous development.

Keywords: Health tourism; Hot spring; The analysis; Comment; Stakeholders; Tourists

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะนอกจากจะสร้างรายได้โดยมีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการรวมของประเทศแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องอีกมากมาย อาทิ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคารร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น ในด้านบทบาทของภาคบริการท่องเที่ยว ที่มีต่อการเติบโตของเศรษฐกิจไทย จากผลการศึกษาขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations–World Tourism Organization, UNWTO) ที่วิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลจากบัญชีประชาชาติด้านการท่องเที่ยว (Tourism Satellite Account: TSA) ซึ่งในช่วงกว่า 2 ทศวรรษที่ผ่านมา ภาคบริการท่องเที่ยวของไทย ได้สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่เศรษฐกิจไทยอย่างต่อเนื่องทั้งผลทางตรงและผลทางอ้อม เช่นเดียวกันแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนโดยจากการสำรวจแหล่งน้ำพุร้อนของกรมทรัพยากรธรณีพบว่าเมืองไทยมีน้ำพุร้อนทั้งหมด 118 แห่ง กระจายอยู่ทุกภูมิภาคของประเทศไทย แบ่งเป็น ภาคเหนือ 67 แห่ง ใน 13 จังหวัด ภาคกลาง 11 แห่ง ใน 5 จังหวัด ภาคตะวันออกแห่ง ใน 2 จังหวัด และภาคใต้ 36 แห่ง ใน 10 จังหวัด โดยเฉลี่ยอุณหภูมิของน้ำร้อนธรรมชาติที่ผิวดินอยู่ระหว่าง 40–100 องศาเซลเซียส น้ำพุร้อนในประเทศไทยส่วนใหญ่นำมาอาบน้ำและแช่ได้ไม่มีสารละลายหรือแร่ธาตุที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ น้ำพุร้อนส่วนมากจึงถูกใช้ประโยชน์ในด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ห่วงใยสุขภาพ ทำให้ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ เป็นความโดดเด่นของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ผสมผสานในด้านความเป็นธรรมชาติและทางด้านการส่งเสริมสุขภาพและสปา แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติไม่น้อย ทั้งนี้เพราะปัจจุบันคนส่วนใหญ่หันมาใส่ใจสุขภาพมากยิ่งขึ้น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ จึงถือได้ว่าเป็นรูปแบบการดูแลสุขภาพที่เรียกว่า ธรรมชาติบำบัด โดยการใช้ธรรมชาติในการบำบัดรักษาหรือเสริมสร้างสุขภาพนั้นเป็นการผ่อนคลายทำให้เกิดความสุขทางร่างกายและจิตใจควบคู่กัน เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ผสมผสานอย่างลงตัวในภาพลักษณ์อันโดดเด่นของประเทศไทย ปัจจุบันการรีวิว และโซเชียลมีเดียเป็นสื่อที่ทรงพลังมากที่สุดต่อผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มท่องเที่ยว ร้านอาหาร สินค้าเพื่อความงาม และบริการเสริมความงาม จากการสำรวจพบว่า ผู้บริโภคกว่า 50% มักเชื่อรีวิว และข้อมูลที่มีการแชร์บนโลกออนไลน์มากกว่าสื่ออื่น ๆ เนื่องจากเป็นช่องทางที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับรู้กระแสและความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าจากผู้คน

ทั่วทุกมุมโลก สื่อตั้งเดิมอย่างโทรทัศน์ ยังมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะสินค้าอุปโภคบริโภคและสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเป็นกลุ่มสินค้าที่ไม่ต้องใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจมากนัก

ปัจจุบันมีงานวิจัยจำนวนมากศึกษาในรูปแบบงานวิจัยเชิงปริมาณในเรื่องของออนไลน์ ดาต้าหรือเว็บไซต์ดาต้า แต่ขณะเดียวกันงานวิจัยที่วิเคราะห์จากเสียงสะท้อนจากเว็บไซต์ไม่ค่อยมี ข้อมูลitudyภูมิให้เป็นที่ประจักษ์ จากสถานการณ์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการวิเคราะห์คำ วิจารณ์ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อน กรณีศึกษา เปรียบเทียบระหว่างจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนอง ผ่านทางเว็บไซต์ออนไลน์ (Tripadvisor) เพราะการเปรียบเทียบนั้นจะทำให้เห็นการพัฒนาที่ชัดเจน รวมถึงเพื่อเป็นแนวทางเดินทางมา ท่องเที่ยวยังบ่อน้ำพุร้อนจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนองแก่นักท่องเที่ยว อีกทั้งข้อมูลจาก งานวิจัยสามารถเป็นแนวทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ส่งเสริม พัฒนา และปรับปรุงแก้ไขแหล่ง ท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนองให้ตรงกับความต้องการของ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และส่งเสริมอาชีพ กระจายรายได้ให้เกิดแก่ชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์คำวิจารณ์ของนักท่องเที่ยวจากแหล่งข้อมูลitudyภูมิที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว เชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนองและเปรียบเทียบคำวิจารณ์ โดย แบ่งเป็นหัวข้อย่อย
2. เพื่อจัดหัวข้อย่อยของคำวิจารณ์นักท่องเที่ยวจากข้อมูลitudyภูมิและเปรียบเทียบคำ วิจารณ์ โดยจำแนกออกเป็นข้อมูลเชิงบวกและเชิงลบ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ น้ำพุร้อนที่ดีที่สุดของจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนอง จังหวัด เชียงใหม่ได้แก่ น้ำพุร้อนสันกำแพง และน้ำพุร้อนฝาง จังหวัดระนองได้แก่ น้ำพุร้อนรักชะวาริน และน้ำพุร้อนพรรั้ง (อ้างอิงข้อมูลคำวิจารณ์จริงจาก Tripadvisor)

ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่เคยเดินทางมา ท่องเที่ยวยังน้ำพุร้อนจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนอง (จังหวัดเชียงใหม่ได้แก่ น้ำพุร้อนสัน กำแพง และน้ำพุร้อนฝาง จังหวัดระนองได้แก่ น้ำพุร้อนรักชะวาริน และน้ำพุร้อนพรรั้ง) หลังจาก ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวแหล่งน้ำพุร้อนแล้วนั้น นักท่องเที่ยวอาจต้องการบอกเล่าแบ่งปันหรือ สะท้อนประสบการณ์การรับรู้เกี่ยวกับน้ำพุร้อนในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนองผ่านทาง เว็บไซต์ Tripadvisor ในช่วงปี คศ.2017-2020

ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ วิเคราะห์และจำแนกความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนอง ออกเป็นหัวข้อย่อย

และนำความคิดเห็นหัวข้อย่อยจำแนกเป็นข้อมูลประเด็นเชิงบวกและเชิงลบ ใช้เนื้อหาข้อมูลทฤษฎี
ภูมิจากเว็บไซต์ (Tripadvisor)

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลทฤษฎีภูมิ
2. วิเคราะห์ข้อมูลคำวิจารณ์ของนักท่องเที่ยวผ่านทางเว็บไซต์ Tripadvisor โดยจัดกลุ่มคำวิจารณ์เป็นหัวข้อหลัก จำแนกหัวข้อหลักออกเป็นหัวข้อย่อย และจัดกลุ่มหัวคำวิจารณ์หัวข้อย่อยให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลเชิงบวกและเชิงลบ เพื่อขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พร้อมทั้งมีการตรวจและปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ ข้อความแสดงความคิดเห็น(คำวิจารณ์)ของนักท่องเที่ยวจากข้อมูลทฤษฎีภูมิประเภทเว็บไซต์ (Tripadvisor) ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ คำวิจารณ์มาจากนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวยังน้ำพุร้อนจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนอง (จังหวัดเชียงใหม่ได้แก่ น้ำพุร้อนสันกำแพง และน้ำพุร้อนฝาง จังหวัดระนองได้แก่ น้ำพุร้อนรักษะวาริน และน้ำพุร้อนพรรั้ง)

กลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรคือ ข้อความแสดงความคิดเห็น(คำวิจารณ์)ของนักท่องเที่ยวจากข้อมูลทฤษฎีภูมิประเภทเว็บไซต์ (Tripadvisor) ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวยังน้ำพุร้อนจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนอง (จังหวัดเชียงใหม่ได้แก่ น้ำพุร้อนสันกำแพง และน้ำพุร้อนฝาง จังหวัดระนองได้แก่ น้ำพุร้อนรักษะวาริน และน้ำพุร้อนพรรั้ง) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวนคำวิจารณ์ได้อ้างอิงข้อมูลจริงจาก Tripadvisor อ้างอิงคำวิจารณ์ในช่วงเวลาที่ตรงกันทุกสถานที่เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่อยู่ในช่วงเดียวกันคือในปี คศ.2017-2020 โดยรวบรวมคำวิจารณ์ทั้งหมด 294คำวิจารณ์

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เว็บไซต์ Tripadvisor ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคำวิจารณ์ของแหล่งน้ำพุร้อน คือข้อมูลรายชื่อแหล่งน้ำพุร้อนและคำวิจารณ์ของจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนอง รวมถึงข้อมูลทั่วไปของคำวิจารณ์ที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อน จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนอง เพศ ภูมิภาค

ส่วนที่ 2 คำวิจารณ์ของนักท่องเที่ยวจำแนกตามภาพรวมและหัวข้อย่อย คือการจัดคำวิจารณ์ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนองให้เป็นธำหลักและแยกออกเป็นหัวข้อย่อย

ส่วนที่ 3 คำวิจารณ์ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามคำวิจารณ์เชิงบวกและเชิงลบ คือการจัดกลุ่มคำวิจารณ์หัวข้อย่อย ให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลเชิงบวกและเชิงลบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลคำวิจารณ์ออนไลน์จากเว็บไซต์ Tripadvisor จากนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวยังน้ำพุร้อนจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนอง น้ำพุร้อนสันกำแพงจำนวน 100 คำวิจารณ์ น้ำพุร้อนฝางจำนวน 47 คำวิจารณ์ จังหวัดระนอง ได้แก่ น้ำพุร้อนรักษะวารินจำนวน 100 คำวิจารณ์ น้ำพุร้อนพรังจำนวน 47 คำวิจารณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำวิจารณ์ของนักท่องเที่ยวที่เก็บรวบรวมมาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ดังนี้

1. ข้อมูลรายชื่อแหล่งน้ำพุร้อน และข้อมูลทั่วไปของคำวิจารณ์ที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ภูมิภาค วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. คำวิจารณ์ของนักท่องเที่ยวจำแนกตามภาพรวมและหัวข้อย่อย วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
3. คำวิจารณ์ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามคำวิจารณ์เชิงบวกและเชิงลบ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

การเปรียบเทียบคำวิจารณ์ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนอง โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะวิจารณ์สถานที่ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนเชิงบวกในจังหวัดเชียงใหม่มากกว่าระนอง เพราะ น้ำพุร้อนจังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งน้ำพุร้อนที่มีชื่อเสียงมาเนิ่นนานควบคู่กับการท่องเที่ยวของเมืองเชียงใหม่ บรรยากาศร่มรื่น สวยงาม ล้อมรอบไปด้วยภูเขาธรรมชาติ ไม้ดอก นานาพรรณ และได้ตื่นตาตื่นใจกับความมหัศจรรย์ธรรมชาติที่มาจากความเปลี่ยนแปลงจากใต้พื้นโลกก่อกำเนิดน้ำร้อนที่มีอุณหภูมิถึง 100 องศาเซลเซียส น้ำร้อนอันเดือด พล่านพุ่งขึ้นจากใต้พื้นพิภพสู่ท้องฟ้าสูงถึง 15 เมตร เป็นธรรมชาติที่น่าทึ่งอย่างมาก และที่สำคัญยังมีกิจกรรมมากมายให้นักท่องเที่ยวได้สนุกไปกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดไว้ให้บริการกับนักท่องเที่ยว รวมถึงการจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลรักษา

สถานที่ต่าง ๆ อีกด้วย ซึ่งในทางตรงกันข้ามนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะวิจารณ์สถานที่ท่องเที่ยว สุขภาพประเภทน้ำพุร้อนเชิงลบในจังหวัดระนองมากกว่าจังหวัดเชียงใหม่ อาจจะเป็นเพราะ น้ำพุร้อนในจังหวัดแห่งนี้มีชื่อเสียงมายาวนานแต่ขาดการบำรุงดูแลรักษาจึงทำให้สถานที่โหมตามกาลเวลา ประกอบกับไม่มีกิจกรรมอื่น ๆ ให้นักท่องเที่ยวได้ทำระหว่างการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงเลือกที่จะมาแค่ถ่ายรูปเก็บภาพความทรงจำแล้วเดินทางกลับไม่นิยมแช่น้ำพุร้อนเหมือนจังหวัดเชียงใหม่ และยังมีบริการที่จอดรถไม่เพียงพอในการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่มากอีกด้วย เหมือนกับงานวิจัยของ อริศรา ห่องทรัพย์ และและกุลพิชญ์ โภคยอุดม (2558) ที่กล่าวว่า การจัดการแหล่งท่องเที่ยวมี 9 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การปรับปรุงภูมิทัศน์ รถโดยสารรับส่ง สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ อัตราค่าบริการที่เหมาะสม ปานนิทรรศการแนะนำ กิจกรรมพิเศษในเทศกาลต่าง ๆ และความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะคำนึงถึงหลักปัจจัยที่กล่าวมานั้นเป็นสำคัญ เพราะ เนื่องจากปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวที่ต้องการเข้ามาสัมผัสธรรมชาติและให้ธรรมชาติบำบัดร่างกายของตนเองนั้นมีจำนวนมากทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จึงทำให้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ต้องพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้

จากการศึกษาคำวิจารณ์ของนักท่องเที่ยวจากแหล่งข้อมูลทุดียูมิที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนอง พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะชอบแสดงคำวิจารณ์กับสิ่งที่ตนเองพบเจอมาทั้งเรื่องที่น่าประทับใจ และประสบการณ์ที่ดีและไม่ดี เพื่อบอกต่อความคิด ความรู้สึก ให้กับคนที่ต้องการมาสถานที่ท่องเที่ยวที่นั่น ๆ และยังมีความต้องการสิ่งต่าง ๆ เพื่อทำให้ตนเองมีความสุขสบาย และเกิดความสบายใจมากที่สุด มากมายซึ่งตรงกับงานวิจัยของ วาสนา ขวัญทองยิ้ม และพีรวัส หนูเกตุ (2558) ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังอันดับแรกได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ และด้านห้องน้ำ/ ห้องสุขา/ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า/ ล็อกเกอร์ อยู่ในระดับมาก อาจกล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวยังคงมีความคาดหวังที่จะได้รับความสะดวก สบายในการมาท่องเที่ยวนอกเหนือจากความตั้งใจที่จะเข้ามาท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ คำวิจารณ์ที่นักท่องเที่ยววิจารณ์มากที่สุด ได้แก่ มีกิจกรรมหลากหลายให้ทำ เช่น การต้มไข่ฯ ซึ่งมีการวิจารณ์จำนวน 40 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.0 รองลงมา มีที่พักภายในสถานที่ท่องเที่ยวไว้ให้บริการจำนวน 33 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.6 บำบัดอาการปวดเมื่อย จำนวน 30 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.9 มีการปรับปรุงสถานที่ให้ดูสวยงามสม่่าเสมอจำนวน 29 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.7 มีบริการนวดแผนไทย จำนวน 28 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ และคำวิจารณ์ที่นักท่องเที่ยววิจารณ์น้อยที่สุด ได้แก่ มีดนตรีสดทำการแสดงในวันหยุดและห้องน้ำไม่คอยสะอาดจำนวน 8 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.6 มีบริการช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.4 ไม่มีบริการเช่าตู้เก็บของและผ้าเช็ดตัว จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 และมีผลิตภัณฑ์บำรุงผิวจำหน่ายเพื่อสุขภาพ จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ซึ่งจากการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะคำนึงถึงหลักปัจจัยที่กล่าวมานั้นเป็นสำคัญ เพราะ เนื่องจากปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวที่

ต้องการเข้ามาสัมผัสธรรมชาติและให้ธรรมชาติบำบัดร่างกายของตนเองนั้นมีจำนวนมากทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จึงทำให้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ต้องพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา

การจัดกลุ่มคำวิจารณ์ของนักท่องเที่ยวโดยจำแนกเป็นเชิงบวกและเชิงลบ พบว่า จังหวัดเชียงใหม่มีนักท่องเที่ยวแสดงคำวิจารณ์เชิงบวกมากที่สุด ซึ่งหัวข้อที่ได้รับการพูดถึงมากที่สุด ได้แก่ สถานที่นั้น ๆ มีกิจกรรมหลากหลายให้ทำ นอกเหนือจากการที่นักท่องเที่ยวได้ไปสัมผัสแหล่งน้ำพุร้อนเพื่อสุขภาพแล้ว ยังคงให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่ทางสถานที่ท่องเที่ยวได้จัดให้กับผู้ที่สนใจทำกิจกรรม เช่น การดำผิวน้ำพุร้อนที่จัดไว้ให้ การแช่น้ำแร่ธรรมชาติ การนวดสปา การนวดแผนไทย และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวยังคงมีความคาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบายในการมาท่องเที่ยว นอกเหนือจากความตั้งใจที่จะเข้ามาท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพแล้วก็ตาม และความคิดเห็นเชิงลบของนักท่องเที่ยวที่พูดถึงมากที่สุด ได้แก่ จังหวัดระนอง หัวข้อที่แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สถานที่โทรคมนาคมการดูแลรักษา ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ สุภา สังขวรรณ (2560) ที่กล่าวว่า กลยุทธ์การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม โดย (1) ยึดหลักยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาจังหวัดสมุทรสงคราม (2) ส่งเสริมและพัฒนาให้จังหวัดเป็นศูนย์กลางการพักผ่อนและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่สอดคล้องกับวิถีวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม (3) กำหนดกลยุทธ์ประเด็นยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม (4) เพิ่มพูนความรู้ ความประทับใจ รวมทั้งบำรุงรักษาและจัดการแหล่งท่องเที่ยว และ (5) การสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรมต่อไป ซึ่งจะเห็นได้ว่า การพัฒนาที่ปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวก็มีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ดังนั้น สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ จึงต้องให้ความสำคัญต่อกิจกรรมการพัฒนาและปรับปรุงสถานที่ให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและอยากกลับมาสัมผัสอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า การศึกษาคำวิจารณ์ของนักท่องเที่ยวจากแหล่งข้อมูลทวิตเตอร์ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดระนอง พบว่า นักท่องเที่ยวมีคำวิจารณ์มากที่สุดในเรื่องของความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในการท่องเที่ยว ดังนั้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าจะเป็น ภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่จอดรถที่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ห้องน้ำที่สะอาดน่าใช้งาน กิจกรรมการดำผิวน้ำพุร้อนที่จัดไว้ให้ การแช่น้ำแร่ธรรมชาติ การนวดสปา การนวดแผนไทย และอื่น ๆ อีกมากมาย ที่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกได้รับความสะดวกสบายซึ่งจะนำมาสู่การได้เปรียบทางการแข่งขันและการตัดสินใจในการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นให้แก่สถานที่

ท่องเที่ยว และควรมุ่งเน้นปรับปรุงพัฒนาในส่วนที่นักท่องเที่ยวมีคำวิจารณ์เชิงลบ เช่นในเรื่องของสถานที่ท่องเที่ยวขาดการดูแลรักษาและมีสภาพเสื่อมโทรม ดังนั้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือผู้ประกอบการ ควรส่งเสริมและให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสถานที่ท่องเที่ยวให้น่าใช้งานเพราะจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในการไปท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นและจะทำให้เกิดการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำต่อไปในอนาคต เขียนปรับปรุงถึงแนวทางพัฒนาและแก้ไข

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาลักษณะประชากรของผู้ที่แสดงความคิดเห็นเพื่อให้รู้ว่ามีนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นประชากรลักษณะอย่างไร ส่วนใหญ่เป็นคนต่างชาติหรือคนไทยที่แสดงความคิดเห็น สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และระบุกลุ่มเป้าหมายได้ตรงเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวออกมาท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ได้มากยิ่งขึ้น

2. ศึกษาความแตกต่างของทัศนคติที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดระนอง ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทย และต่างชาติให้ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการที่แตกต่างของนักท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่ม เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปพัฒนาการบริการในด้านต่าง ๆ ให้เป็นสากลมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจ. (2558). ภาคบริการท่องเที่ยวของไทย:ความสำคัญ ความท้าทายความยั่งยืน (2). สืบค้น 11 พฤศจิกายน 2562. จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/636065>.
- กรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). (คู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ).
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism). สืบค้น 11 พฤศจิกายน 2562. จาก http://www.elfhs.ssru.ac.th/alisa_ri/file.php/1/1._N.pdf.
- จามรี ชูศรีโคม. (2555). การศึกษาความพร้อมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาอุทยานบ่อน้ำร้อน ตำบลวังหิน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช (สาขาวิชาการจัดการโรงแรม. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้. จังหวัดนครศรีธรรมราช).
- ฉันทิช วรรณถนอม. (2551). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกรณีศึกษา บ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จ.ระนอง (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ).
- นายแพทย์จีโรจ สินธวานนท์. (2559). การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าความรู้เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพวิถีไทยในเส้นทางสายน้ำพุร้อนของประเทศไทย (รายงานกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยฉบับสมบูรณ์).
- บรรจบ ชุณหสวัตติกุล. (2542). เบื่อหมอบื่อยา หันหา ธรรมชาติบำบัดวิถีสุขภาพแนวใหม่. สืบค้น 11 พฤศจิกายน 2562. จาก <http://www.balavi.co.th>.
- TAT Review Magazine. (2556). โซเชียลมีเดียและภูมิทัศน์ที่เปลี่ยนไปของการท่องเที่ยว. สืบค้น 11 พฤศจิกายน 2562. จาก <http://www.etatjournal.com/mobile/index.php/menu-read-tat/menu-2013/menu-2013-jan-mar/20-12556-social-media>.