

การรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
Tourists' Perceptions on Spa Business Management in Muang District,
Chiangrai Province

นายจรัส จิระวงศ์วาน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัทธมน บุญยราศรี
อาจารย์ ดร.ประภาส ณ พิกุล

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปา และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 384 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ถือสัญชาติไทย ใช้บริการธุรกิจสปา 2 - 3 ครั้งต่อเดือน รู้จักสปาจากเพื่อน / คนรู้จักแนะนำให้เลือกใช้บริการธุรกิจสปาเพื่อผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน และรูปแบบของ สปาที่เคยใช้บริการเป็นแบบที่ใช้ระยะเวลาสั้นระหว่างวัน ประมาณ 30 นาที ถึง 5 ชั่วโมง ที่สามารถดำเนินการได้ตามที่พักอาศัย อาคารพาณิชย์ ห้างสรรพสินค้า หรือสนามบิน ส่วนการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่านักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจสปาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมาตรฐานที่นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ในระดับสูงสุด คือ มาตรฐานสถานที่ รองลงมา คือ มาตรฐานการบริการ และต่ำสุด คือ มาตรฐานผู้ดำเนินการ เมื่อพิจารณาแต่ละมาตรฐานพบว่า รายการที่นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ในระดับสูงสุดมาตรฐานสถานที่ คือ มีการระบายอากาศอย่างเพียงพอ มาตรฐานผู้ดำเนินการ คือ เจ้าของกิจการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ เช่น เก็บค่าบริการชาวไทยและชาวต่างชาติด้วยราคา

เดียวกัน มาตรฐานผู้ให้บริการ คือ พนักงานมีความชำนาญในการนวด มาตรฐานการบริการ คือ พนักงานมี
เครื่องแบบที่รัดกุม สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และมาตรฐานความปลอดภัย คือ มีการ
ใช้สมุนไพรไทย เพื่อความปลอดภัย

เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในภาพรวมพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับ
ธุรกิจสปาไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกิจสปาต่อ
เดือนต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจสปาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นักท่องเที่ยวที่มี
สัญชาติต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจสปาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ
นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจสปาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05

Abstract

The purposes of this study aimed to investigate and compare the tourists' perceptions on spa business management in Muang District, Chiangrai Province in terms of their personal factors. For data gathering, questionnaire were conducted with 384 respond taking their spa services in Muang District, Chaingrai Province. The data were systematically analyzed through using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance, and then presented with the narrative techniques and its figures.

The results of the study showed that most of the respondents were male, age of 31-40, earned a diploma of secondary education or a vocational certificate, working for their business ownership, their monthly incomes of 10,001 – 20,000 baht, and Thai nationality. In addition, their spa services were not only spent for a few times per month, but they were also recommended by their friends and other introducers. A short-daytime spa services with its length of 30 minutes to 5 hours mostly preferred for their tourists' spa styles and relaxations were taken places in their accommodations, government buildings, department stores and airports. On the other hands, the tourists' perceptions on their spa business management in Muang District, Chiangrai Province were all rated at a higher level in terms of their standards of location, services, and spa business ownership. In terms of their location, it was stated that the adequate amounts of fresh air and better atmospheres were provided, meanwhile the spa owners' moral awareness of their spa business management and the reasonable rates of spa services served for both Thai and foreign tourists were offered in terms of their spa business ownership. As the staffs' skillful experiences in their massage services

were supported for their spa business management, the staffs' neatly-dressed uniforms were served for their tourist's spa services. Also, Thai herbal products used for better spa services were offered for their tourist's life safety.

Overall, the tourists' perceptions on their spa business management in Muang District, Chiangrai Province compared with their personal factors were apparented that the tourists' perceptions on their spa business management compared with their gender remained insignificantly different whereas the tourists' perceptions on their spa business management in Muang District, Chiangrai Province compared with their age educational backgrounds, occupations, and their numbers of spa services were significantly different at 0.001. As the tourists' perceptions on their spa business management in Muang District, Chiangrai Province compared with their nationality were significantly different at 0.01, the tourists' perceptions on their spa business management in Muang District, Chiangrai Province compared with their monthly incomes were significantly different at 0.05.

บทนำ

“สปา” เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการดูแลสุขภาพซึ่งถือเป็นธรรมชาติบำบัดด้วยการลูบไล้สัมผัสโดยผสมผสานกับธรรมชาติ โดยองค์ประกอบของสปานั้น จะมุ่งเน้นไปที่การวัดด้วยการใช้ศาสตร์สัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส รวมถึงการสร้างบรรยากาศโดยรอบให้พร้อมโดยการผสมผสานรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัสอันจะนำไปสู่ความรื่นรมย์ ผ่อนคลาย (ท้าวรตอย.<http://www.tourdoi.com/travel/happiness/thaispa.htm>. 2554) ซึ่งหากมองย้อนกลับไปเมื่อ 10 ปีก่อนจะพบว่า ธุรกิจสปาในประเทศไทยเป็นเพียงกิจการหนึ่งที่ตั้งแฝงตัวอยู่ในโรงแรมหรู เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก และยังคงเหมือนว่าเป็นกิจการที่มีบทบาทเชิงพาณิชย์ในขอบเขตค่อนข้างจำกัด จึงไม่แพร่หลายเป็นที่รู้จักกันในวงกว้าง

ปัจจุบันคนไทยได้เพิ่มความเอาใจใส่ต่อสุขภาพอย่างจริงจังทำให้ความต้องการสถานบริการเพื่อการผ่อนคลายมีมากขึ้น ประกอบกับมีสถานบริการสปาผุดขึ้นรายล้อมไปทั่ว ไม่ว่าจะเป็นในเมืองหรือย่านธุรกิจสำคัญภายใต้แนวคิดการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ Day Spa ซึ่งเป็นสปาที่สามารถดำเนินการได้ตามที่พักอาศัย อาคารพาณิชย์ ห้างสรรพสินค้า หรือสนามบิน ลักษณะผู้มาใช้บริการจะเป็นระยะสั้นๆ ประมาณ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง (วันเฉลิม จันทรากุล. 2546 : 18) ซึ่งถือเป็นสปาที่มีความใกล้ชิดกับผู้ที่สนใจโดยทั่วไปมากที่สุด เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งธุรกิจสปาโดยทั่วไปตามที่พักอาศัย อาคารพาณิชย์ มีห้องที่ให้บริการสปา 2-7 ห้อง ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการสปาทำงานแบบเต็มเวลา (Full Time Staffs) และโดยเฉลี่ยครึ่งหนึ่งของรายได้จากบริการ สปามาจากการบริการนวด (กระทรวงพาณิชย์. <http://www.moc.go.th>. 2553) และไม่ว่าธุรกิจสปาจะมีขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก จะมีรายได้หลักมาจากบริการสปาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ โดยอาจมีการเก็บเงินล่วงหน้าในรูปค่าสมาชิกหรือเก็บค่าบริการเป็นชั่วโมง

แล้วแต่ชนิดของบริการที่ลูกค้าเลือก และการขยายกิจการจะทำในลักษณะของการขยายสาขาออกไป เพื่อเพิ่มรายได้

จากการสำรวจของสมาคมสปาไทยเกี่ยวกับสถานประกอบการสปาในประเทศไทย พบว่า ประเทศไทยมีผู้ใช้บริการสปาเพิ่มขึ้นถึง 64% เมื่อเปรียบเทียบกับ 3 ปีที่ผ่านมา มีผู้ใช้บริการประมาณ 3.3 ล้านคน และ 80% ของผู้ใช้บริการเป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ในจำนวนผู้ใช้บริการ พบว่า เป็นผู้หญิง 59% และเป็นผู้ชาย 41% ซึ่งถึงวันนี้มีสถานประกอบการที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนธุรกิจสปาทั่วประเทศประมาณ 791 ราย และคาดว่าตลาดจะขยายตัวต่อเนื่องต่อไปจากจำนวนผู้บริโภคทั้งคนไทยและต่างประเทศที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้น (กระทรวงพาณิชย์. <http://www.moc.go.th>. 2553) ซึ่งจากจำนวนสปาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจึงทำให้สปาแต่ละแห่งต่างก็มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทั้งมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ช่วงชิงตลาดลูกค้า เพื่อรักษาฐานตลาดเดิม และเพื่อเพิ่มลูกค้ารายใหม่ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ กันเป็นจำนวนมาก ซึ่งการประชาสัมพันธ์เป็นการบอกเล่าให้นักท่องเที่ยวเกิดความรับรู้ถึงเกี่ยวกับการให้บริการของธุรกิจสปา ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจและตัดสินใจใช้บริการสปามากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจสปาจึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ความเข้าใจในด้านบุคคลและองค์ประกอบต่างๆ ของบริการสปาที่ถูกต้องต่อผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคเห็นความแตกต่างจากสปาทั่วไปอย่างชัดเจน อีกทั้งควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์และคุณค่าที่ผู้บริโภคจะได้รับจากบริการ และควรให้โอกาสผู้บริโภคได้รับประสบการณ์จากการใช้บริการจริงจะทำให้ผู้บริโภคเกิดการตอบสนองความรู้สึกด้านดี ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติด้านบวกต่อบริการและความตั้งใจใช้บริการในระดับสูงยิ่งขึ้น (พนิดา เวียงหงส์. 2548 : บทคัดย่อ)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการสร้างความรู้ความเข้าใจในองค์ประกอบต่างๆ ของบริการสปาที่ถูกต้องต่อผู้บริโภค รวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์และคุณค่าที่ผู้บริโภคจะได้รับจากบริการและคุณภาพของการให้บริการสปา มีความสำคัญต่อการตัดสินใจและความตั้งใจใช้บริการสปาในระดับสูงมากยิ่งขึ้น และส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของการให้บริการสปา ทั้งนี้ คุณภาพของการให้บริการสปาเกิดจากการบริการภายในสปาให้ตรงตามมาตรฐานระดับสากล โดยมาตรฐานของธุรกิจสปาไทย ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพและเสริมสวยตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2547) ประกอบด้วย มาตรฐานสถานที่ มาตรฐานผู้ดำเนินการ มาตรฐานผู้ให้บริการ มาตรฐานการบริการ และมาตรฐานความปลอดภัย (กนภรณ์ บุญมาพิชัยภรณ์. http://boc.dip.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=333&Itemid=14. 2554)

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย โดยมุ่งเน้นศึกษาการรับรู้ของนักท่องเที่ยว เนื่องจากจังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้จากสถิติของผู้มาเยือนจังหวัดเชียงรายที่ได้อบรมรวมไว้ในปีพ.ศ. 2552 รวมจำนวน 1,436,435 คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 1,135,659 คน และเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 300,776 คน จึงทำให้จังหวัดเชียงรายมีรายได้จากนักท่องเที่ยวรวม 9,818.95 ล้านบาท (การท่องเที่ยว

แห่งประเทศไทย. http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php. 2554) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาสามารถนำไปสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการสปา ประโยชน์และคุณค่าที่ผู้บริโภคจะได้รับ รวมถึงคุณภาพของการให้บริการสปา ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาในอนาคต เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านการตลาดและสร้างโอกาสที่ดีให้กับธุรกิจสปาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประโยชน์ของการศึกษา

1. ทำให้ทราบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. ทำให้ทราบความแตกต่างของการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการ และบริหารจัดการธุรกิจสปาต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษาการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปา และเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยผู้ศึกษากำหนดขอบเขตของเนื้อหาตามมาตรฐานของธุรกิจสปาไทยตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องการกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพและเสริมสวยตามพระราชบัญญัติ สถานบริการ พ.ศ. 2509 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2547) (กนภรณ์ บุญมาพิชัยภรณ์. http://boc.dip.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=333&Itemid=14. 2554) ดังนี้

1. มาตรฐานสถานที่
2. มาตรฐานผู้ดำเนินการ
3. มาตรฐานผู้ให้บริการ
4. มาตรฐานการบริการ

5. มาตรฐานความปลอดภัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ของการศึกษาครั้งนี้ คือ ธุรกิจสปาที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านเวลา

เวลาที่ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2554 จนถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2555

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน สัญชาติ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกิจสปาต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่องการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีวิธีการศึกษาตามลำดับดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนนักท่องเที่ยวที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2549 : 48)

ดังนั้น จากการคำนวณ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 คน

ขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

จากการคำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 คน โดยในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากนักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในช่วงวันที่ 1-31 ธันวาคม พ.ศ. 2554

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check-list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สัญชาติ ประสบการณ์การใช้บริการธุรกิจสปา และแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสปา

ตอนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจสปาของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่ามีคำตอบ 5 ตัวเลือก (Rating Scale) ซึ่งกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของ ลิเคิร์ท (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2549 : 77)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open End) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างอิสระ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลได้ครบตามที่กำหนดไว้แล้ว จึงทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุด ให้คะแนนและลงรหัสข้อมูลในแต่ละส่วนของแบบสอบถามทั้งหมด และบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อนำผลการศึกษาไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 การรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์หาค่าความแปรปรวน นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม วิเคราะห์นำเสนอในรูปความเรียง

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ถิ่นสัญชาติ

ไทย ใช้บริการธุรกิจสปา 2 - 3 ครั้งต่อเดือน มีแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสปาจากเพื่อน / คนรู้จักแนะนำ มีความสนใจและเลือกใช้ บริการธุรกิจสปาเพื่อผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน และมีรูปแบบของสปาที่เคยใช้บริการเป็นแบบสปาที่ใช้ระยะเวลาสั้น ระหว่างวัน ประมาณ 30 นาที ถึง 5 ชั่วโมง ที่สามารถดำเนินการได้ตามที่พักอาศัย อาคารพาณิชย์ ห้างสรรพสินค้า หรือสนามบิน

2. การรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจสปา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมาตรฐานที่นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ในระดับสูงสุด คือ มาตรฐานสถานที่ รองลงมา คือ มาตรฐานการบริการ และต่ำสุด คือ มาตรฐานผู้ดำเนินการ

2.1 มาตรฐานสถานที่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ในระดับสูงสุด คือ มีการระบายอากาศอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ มีการกำหนด เวลาเปิด-ปิดที่ชัดเจน และต่ำสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้า เช่น ห้องอาหาร เครื่องดื่มสุขภาพ มุมพักผ่อน หรือสถานที่ทำสมาธิ

2.2 มาตรฐานผู้ดำเนินการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ในระดับสูงสุด คือ เจ้าของกิจการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ ในการประกอบธุรกิจ เช่น เก็บค่าบริการชาวไทยและชาวต่างชาติด้วยราคาเดียวกัน รองลงมา คือ มีป้ายการ แสดงทะเบียนประวัติพนักงาน และต่ำสุด คือ เจ้าของกิจการเป็นผู้ให้บริการด้วยตนเอง

2.3 มาตรฐานผู้ให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ในระดับสูงสุด คือ พนักงานมีความชำนาญในการนวด รองลงมา คือ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ เป็นอย่างดี และต่ำสุด คือ พนักงานมีความสามารถด้านการสื่อสารภาษา

2.4 มาตรฐานการบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ในระดับสูงสุด คือ พนักงานมีเครื่องแบบที่รัดกุม สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ การทำสปาช่วยผ่อนคลายความเครียด และความเมื่อยล้า จากการทำงาน และต่ำสุด คือ สปามีบริการนวดหน้า/ขัดหน้า นวดตัว/ขัดตัว นวดประคบ อบซาวน่า รวมถึง นวดฝ่าเท้า

2.5 มาตรฐานความปลอดภัย พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ในระดับสูงสุด คือ มีการใช้สมุนไพรไทย เพื่อความปลอดภัย รองลงมา คือ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการบริการ มีความสะอาด และต่ำสุด คือ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและปลอดภัยให้บริการ เช่น เครื่องชามาน่า เครื่องออกกำลังกาย

3. เปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.1 เปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ ในภาพรวมพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจสปาไม่แตกต่างกัน เมื่อ

3.5 เปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวมพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจสปาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแต่ละมาตรฐานพบว่า มาตรฐานที่นักท่องเที่ยวมีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ มาตรฐานผู้ดำเนินการ มาตรฐานผู้ให้บริการ และมาตรฐานความปลอดภัย

ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันพบว่า

มาตรฐานผู้ดำเนินการ กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีการรับรู้มากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,001 บาท กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

มาตรฐานผู้ดำเนินการ กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีการรับรู้มากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,001 บาท กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

มาตรฐานผู้ดำเนินการ กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีการรับรู้มากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,001 บาท กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,001 บาท มีการรับรู้มากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

3.6 เปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามสัญชาติ ในภาพรวมพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจสปาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแต่ละมาตรฐานพบว่า มาตรฐานที่นักท่องเที่ยวมีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ มาตรฐานสถานที่ มาตรฐานผู้ดำเนินการ และมาตรฐานผู้ให้บริการ โดยผู้ที่มีสัญชาติไทยมีการรับรู้มากกว่าสัญชาติอื่นๆ

3.7 เปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกิจสปาต่อเดือน ในภาพรวมพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกิจสปาต่อเดือนต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับธุรกิจสปาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแต่ละมาตรฐานพบว่า นักท่องเที่ยวมีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกมาตรฐาน

ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธุรกิจสปาต่อเดือนต่างกันพบว่า มาตรฐานสถานที่ มาตรฐานผู้ดำเนินการ มาตรฐานผู้ให้บริการ มาตรฐานการบริการ และมาตรฐานความปลอดภัย กลุ่มที่ใช้บริการธุรกิจสปาเป็นครั้งแรกมีการรับรู้ต่ำกว่าทุกกลุ่ม และกลุ่มที่ใช้บริการธุรกิจสปา 2 - 3 ครั้ง มีการรับรู้ต่ำกว่ากลุ่มที่ใช้บริการธุรกิจสปา 4 - 5 ครั้ง และกลุ่มที่ใช้บริการธุรกิจสปามากกว่า 5 ครั้ง

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย เพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาคุณภาพ และบริหารจัดการธุรกิจสปาในอนาคต สองอันดับแรก ดังนี้

4.1 ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องราคาค่าบริการให้มีความเหมาะสม เพราะสำหรับคนไทยถือว่ามีความราคาค่อนข้างสูง ซึ่งเป็นสาเหตุที่ไม่สามารถใช้บริการได้บ่อยครั้ง รวมถึงผู้ที่มีรายได้น้อยไม่สามารถเข้าไปใช้บริการได้

4.2 ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถให้มีอย่างเพียงพอ มีความสะดวกและปลอดภัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ดำเนินธุรกิจสปา สามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ พัฒนาคุณภาพ และบริหารจัดการธุรกิจสปาในอนาคต โดยผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษารับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมาเป็นข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้ เพื่อให้นักท่องเที่ยวรับรู้เกี่ยวกับสปามากยิ่งขึ้น เกิดความรู้ที่ดีและตัดสินใจใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ธุรกิจสปาควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ บริเวณภายในสถานที่ให้บริการสำหรับลูกค้า โดยควรมีการจัดทำป้ายผ้า หรือโฆษณาทางวิทยุ ถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องอาหาร เครื่องดื่มสุขภาพ มุมพักผ่อน หรือสถานที่ทำสมาธิ เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาใช้บริการได้รับรู้ถึงบริการที่จะได้รับ

2. ธุรกิจสปาควรจัดทำป้ายชื่อและตำแหน่งของพนักงาน รวมถึงเจ้าของกิจการ ติดที่เสื้อของทุกคน เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการทราบว่า ใครเป็นพนักงานและใครเป็นเจ้าของกิจการที่ให้บริการด้วยตนเอง เพื่อให้ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น

3. ธุรกิจสปาควรมุ่งเน้นให้พนักงานของตนเองมีความสามารถด้านการสื่อสารภาษา โดยจัดหาวิทยากรมาอบรมภาษาให้กับพนักงานทุกคน หรือจัดส่งพนักงานที่คัดเลือกไปอบรมด้านการสื่อสารภาษา เพื่อให้พนักงานมีความสามารถด้านการสื่อสารภาษาสำหรับต้อนรับนักท่องเที่ยวชาว ต่างชาติ

4. ธุรกิจสปาควรจัดทำเอกสารแผ่นพับแจกแก่นักท่องเที่ยว ณ สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ ได้แก่ นวดหน้า/ขัดหน้า นวดตัว/ขัดตัว นวดประคบ อบสมุนไพร รวมถึงนวดฝ่าเท้า เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจได้รับรู้เกี่ยวกับบริการและตัดสินใจเลือกเข้ามาใช้บริการในที่สุด

5. ธุรกิจสปาควรจัดให้มีพนักงานประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ความมั่นใจเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการต่างๆ โดยมุ่งเน้นให้รับรู้ว่าคุณภาพมีความทันสมัยและปลอดภัยในการให้บริการ เช่น เครื่องชามานา เครื่องออกกำลังกาย เพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยต่อการเลือกใช้บริการ

6. ธุรกิจสปาควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์เพิ่มการรับรู้ให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ ที่มีการรับรู้ต่ำกว่ากลุ่มอื่น ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 31 - 40 ปี กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. กลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท กลุ่มที่มีสัญชาติอื่นๆ และกลุ่มที่ใช้บริการธุรกิจสปาเป็นครั้งแรก

7. ธุรกิจสปาควรปรับปรุงเรื่องราคาค่าบริการให้มีความเหมาะสม เพราะสำหรับคนไทยถือว่ามียุทธศาสตร์ราคาค่อนข้างสูง ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถเข้าไปใช้บริการได้บ่อยครั้ง รวมถึงผู้ที่มีรายได้น้อยไม่สามารถเข้าไปใช้บริการได้

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปนั้นสามารถพิจารณาประเด็นในการศึกษา ดังนี้

1. ควรศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว และสามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวมากที่สุด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ตัดสินใจเข้าใช้บริการ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจของธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาและสอบถามในแง่มุมมองของเจ้าของกิจการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบกับข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของธุรกิจสปาในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ

ธุรกิจสปา เชียงราย

เอกสารอ้างอิง

กนกภรณ์ บุญมาพิชัยภรณ์. **มาตรฐานของธุรกิจสปาไทย**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://boc.dip.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=333&Itemid=14. 2554.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. **สถิติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงรายที่ได้รับความนิยมในปี พ.ศ. 2552**.

(ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php. 2554.

กระทรวงพาณิชย์. **จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจสปาในประเทศไทย**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.moc.go.th>. 2553.

พนิดา เวียงหงส์. **ความรู้ในธุรกิจสปา การตอบสนองความรู้สึก และความเกี่ยวพันในธุรกิจสปาต่อความตั้งใจใช้บริการสปาสำหรับผู้ชายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น**.

การศึกษานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.

ท้าวรศอย. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.tourdoi.com/travel/happiness/thaispa.htm>. 2554.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร :

วี. อินเตอร์ พริ้นท์, 2549.

วันเฉลิม จันทรากุล. Spa & aromatherapy : ธุรกิจน้ำมันหอมระเหยบำบัดเงินล้าน. กรุงเทพมหานคร :

คุณพ่อ, 2546.