

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุป

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่” ทำการศึกษาโดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) รวม 131 ตัวอย่าง จากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทสปา (Hotel and Resort Spa) ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เก็บรวบรวมจากสื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต หน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่ และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จะนำมาวิเคราะห์ด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลทั่วไป และเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้แล้วยังได้วิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ด้วยการให้แบบจำลองโลจิสต์ โดยเทคนิควิธีการประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยวิธี Marginal Effects ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 56.5 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 43.5 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 46-55 ปี ร้อยละ 28.3 และช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 27.5 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 58 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้าง ร้อยละ 33.6 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเอเชีย ร้อยละ 49.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 3,501-4,500 ดอลลาร์สหรัฐมากที่สุด ร้อยละ 25.2 ส่วนระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.8 นอกจากนี้แล้วยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นผู้ที่เคยใช้

บริการสปามาก่อนแล้ว ร้อยละ 84 และส่วนใหญ่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 53.4 ส่วนสาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสปา เพราะ ต้องการคลายเครียด ร้อยละ 33.7 โดยที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับทราบข้อมูล เกี่ยวกับบริการสปาในจังหวัดเชียงใหม่ผ่านทางบริษัทนำเที่ยว ร้อยละ 28.5

ส่วนผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของสปา ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านการบริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของสถานบริการสปา กล่าวคือ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในด้านชื่อเสียงเพิ่มขึ้น โอกาสที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสปา จะเพิ่มขึ้น และถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในด้านบรรยากาศเพิ่มขึ้น โอกาสที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสปา ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

ในปัจจัยด้านอัตราค่าบริการ กล่าวคือ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในด้านระดับราคาเพิ่มขึ้น โอกาสที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสปา ก็จะเพิ่มมากขึ้น และถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในการส่งเสริมการขายมากขึ้น โอกาสที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสปา ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

ในปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น โอกาสที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสปา จะเพิ่มขึ้น

ในปัจจัยด้านการบริการ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในรูปแบบของการบริการเพิ่มขึ้น โอกาสที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสปา จะเพิ่มขึ้น

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากว่าในปัจจุบันนี้ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงและกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งแล้วกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายของผู้ที่จะมาใช้บริการสปาในประเทศไทย ดังนั้นจากการศึกษาในเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่" ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษานี้สามารถที่จะนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์แก่ทั้งภาคเอกชนและหน่วยงานของภาครัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา ในการที่จะปรับปรุงพัฒนาธุรกิจสปาให้ดีขึ้นได้ ตลอดจนอาจเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจจะลงทุนในธุรกิจสปาในอนาคต เพื่อที่ว่าจะได้ทราบถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ถือว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของธุรกิจสปา ว่ามีความพึงพอใจในบริการสปาแบบใด

1. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางด้านทำเลที่ตั้ง โดยเฉพาะในด้านชื่อเสียงของสถานบริการสปา และบรรยากาศของสถานบริการสปา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาควรที่จะมีการสร้างบรรยากาศภายในสถานบริการสปาให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้ว ก็ควรที่จะสร้างชื่อเสียงของบริการสปาให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมากขึ้น เพื่อที่ว่านักท่องเที่ยวจะได้เกิดความมั่นใจและรู้สึกสนใจในการที่จะมาใช้บริการสปามากขึ้น

2. ปัจจัยทางด้านค่าบริการ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจสปาควรที่จะกำหนดราคาการบริการสปาให้มีความเหมาะสม และควรที่จะจัดทำเอกสารแจ้งรายการค่าบริการและอัตราค่าบริการให้มีความชัดเจนให้กับผู้ที่ใช้บริการสปาได้ทราบ ส่วนหน่วยงานของรัฐเองก็ควรที่จะเข้ามาตรวจสอบดูแลในเรื่องค่าบริการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาควรที่จะจัดรายการการส่งเสริมการขาย เพื่อดึงดูดใจให้มีผู้มาใช้บริการสปามากยิ่งขึ้น

3. ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมาก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทั้งภาคเอกชนและหน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา ควรที่จะให้ความสำคัญกับบุคลากรที่เป็นผู้ให้บริการทางด้านสปา กล่าวคือ ในส่วนของภาคเอกชนที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจสปา ควรที่จะทำการคัดเลือกบุคลากรที่จะมาเป็นผู้ให้บริการให้มีความเหมาะสมทางด้านความรู้การบริการสปา ส่วนหน่วยงานภาครัฐบาลก็ควรที่จะช่วยสนับสนุนในการเพิ่มทักษะหรือทำการฝึกอบรมความรู้ให้

กับผู้ให้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้ในการประกอบวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้แล้วผู้ให้บริการเองก็ควรที่จะมีการดูแลรักษาความสะอาดของเสื้อผ้าให้มีความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ และควรที่จะมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีกับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการสปลาเกิดความประทับใจในการใช้บริการสปลา

4. ปัจจัยทางด้านการบริการ ควรจะมีการจัดรูปแบบของการบริการให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้ที่มาใช้บริการจะได้สามารถเลือกรูปแบบของการบริการได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด นอกจากนี้ควรที่จะเลือกรูปแบบการบริการให้มีสอดคล้องกับวัฒนธรรมประเพณีในท้องถิ่น เพื่อจะได้เป็นการเผยแพร่ภูมิปัญญาชาวบ้านให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการได้รับทราบและเกิดความประทับใจ

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในการใช้บริการสปลา ในจังหวัดเชียงใหม่ ควรจะทำการศึกษปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในการใช้บริการสปลา ซึ่งจะนำไปสู่ผลการศึกษที่ดีขึ้น

2. เนื่องจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในการใช้บริการสปลา ในครั้งนี้ ทำการศึกษาเฉพาะสปลาที่เปิดดำเนินการในจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น สำหรับการศึกษาคครั้งต่อไปควรที่จะทำการศึกษาในจังหวัดอื่น ๆ ที่มีการเปิดบริการสปลาเป็นจำนวนมาก เช่น กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ระยอง เกาะสมุย เป็นต้น นอกจากนี้แล้วก็ควรที่จะทำการศึกษารูปแบบของบริการสปลาให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

3. ควรที่จะทำการศึกษาโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบอื่น ๆ เพิ่มเติมบ้าง ซึ่งอาจจะนำไปสู่ผลการศึกษที่ดีขึ้นในอนาคต และควรที่จะทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างให้มีจำนวนมากกว่านี้ เพื่อที่ว่าผลการวิเคราะห์จะได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงและมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

4. ปัญหาหลักของการศึกษาในครั้งนี้ คือ การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ประกอบการธุรกิจสปลาในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้บริการสปลาเป็นไปได้ยาก ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรที่จะประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการสปลา ให้เป็นตัวกลางในการช่วยประสานงาน ซึ่งจะทำให้การศึกษเป็นไปได้อย่างสะดวกมากขึ้น