

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้กลายมาเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจโลกและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนี้ได้เป็นสินค้าหลักในระบบการค้าระหว่างประเทศในหลายประเทศ ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญ อุตสาหกรรมหนึ่ง ในการกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศและเป็นการสร้างความมั่งคั่งให้กับประชาชนและประเทศชาติ โดยผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เปิดเผยภาพรวมการท่องเที่ยวในปี 2555 ว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวประมาณ 22 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาถึง 15 เปอร์เซ็นต์ และรายได้จากการท่องเที่ยวในปี 2555 มีรายได้รวมทั้งสิ้น 965,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาถึง 24 เปอร์เซ็นต์ (มติชน, 2556:ออนไลน์) และปี 2556 จะเพิ่มเป็น 24 ล้านคนขึ้นไป ในไตรมาสแรกของปี 2556 นี้ สามารถพิสูจน์ได้แล้วว่า มีนักท่องเที่ยวเข้ามาถึง 2.2-2.3 ล้านคนต่อเดือน (คมชัดลึก, 2556:ออนไลน์) จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งปัจจุบันกลายเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว การขนส่งทางอากาศ ศูนย์กลางงานหัตถศิลป์และเป็นเมืองแห่งการสร้างสรรค์ เป็นเมืองน่าอยู่น่าเที่ยวและน่าลงทุน มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปี 2554 จำนวนนักท่องเที่ยว 5.6 ล้านคน เป็น 6.5 ล้านคนในปี 2555 และรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปี 2554 จาก 43,000 ล้านบาท เป็น 53,000 ล้านบาท โดยจังหวัดเชียงใหม่เคยได้รับรางวัลระดับโลกต่างๆ เช่น รางวัลเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดของโลกเป็น อันดับ 2 จากนิตยสาร Travel&Leisure และได้รับการคัดเลือกให้เป็น 1 ใน 10 ของเมืองน่าเที่ยวจากวารสารท่องเที่ยว Lonely Planet เป็นต้น ซึ่งรางวัลเหล่านี้เป็นเครื่องหมายรับประกันว่าเชียงใหม่เป็นเมืองน่าเที่ยวและมีศักยภาพพร้อมในทุกด้านการท่องเที่ยว (บ้านเมือง, 2556:ออนไลน์) ซึ่งส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวชาวไทยนั้น มีแนวโน้มมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2552 จำนวน 2,382,267 คน ในปี 2553 จำนวน 2,465,328 คน และในปี 2554 จำนวน 2,528,793 คน ตามลำดับ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556:ออนไลน์)

ธุรกิจท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยธุรกิจหนึ่ง คือ ธุรกิจสปา โดยในปีที่ผ่านมาตลาดธุรกิจสปาไทยมีอัตราการเติบโตและยังมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง กลายเป็นสินค้าท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับระดับสากลในด้านคุณภาพการบริการและผลลัพธ์ที่ดีต่อสุขภาพ ไม่แพ้ธุรกิจ

บริการประเภทอื่นๆ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2556:ออนไลน์) ซึ่งภาพรวมของธุรกิจสปาไทยนั้น นายกรุด โรจนเสถียร นายกสมาคมสปาไทย มองว่ามีอัตราการเติบโตเฉลี่ย 5-6% ต่อปี ซึ่งจากข้อมูลของกระทรวงพาณิชย์พบว่ามูลค่าของตลาดธุรกิจสปาไทยต่อปีจะอยู่ที่ 1.5-1.6 หมื่นล้านบาท ใกล้เคียงกับผลสำรวจในมุมมองจากต่างประเทศ อย่าง ยูโร มอนิเตอร์ ที่สำรวจพบว่าตลาดเมดิคัล ทัวริสต์ของประเทศไทย คาดว่ามูลค่าตลาดในปีนี้อยู่ที่ 1.7 หมื่นล้านบาท แยกเป็นรายได้จากธุรกิจเดสทินเนชัน สปา คือ สปาที่มีการบำบัดครบวงจร อาทิ ชีวาศรม มีรายได้อยู่ที่ 3.8 พันล้านบาท ธุรกิจสปาภายในโรงแรมและรีสอร์ท อยู่ที่ 1.1 หมื่นล้านบาท และธุรกิจนวดแผนไทยหรือเคย์สปา 2.3 พันล้านบาท เขายังมองว่าทิศทางของธุรกิจนี้ยังมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องจากปัจจัยใน 3 เรื่องหลัก คือ 1.การเพิ่มขึ้นของกลุ่มคนในระดับกลาง 2.จำนวนประชากรสูงอายุมีอัตราการเพิ่มสูงขึ้น 3.โลกที่มีการพัฒนาเป็นเมกะซิตี คือ การพัฒนาเมืองให้ยิ่งใหญ่มากขึ้น จะทำให้คนต้องการหาพื้นที่ธรรมชาติมากยิ่งขึ้น จึงถือเป็น โอกาสของธุรกิจสปา นายกรุด มองว่านโยบายของรัฐบาลไทยในขณะนี้ที่วางยุทธศาสตร์ประเทศที่ให้ความสำคัญต่อธุรกิจสุขภาพและสปาไทยมากขึ้น จึงถือว่าเดินถูกทางแล้ว เพราะประเทศทั่วโลกได้กลายเป็นสังคมของผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการกระตุ้นให้คนหันมาดูแลสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ก็จะทำให้คนมีชีวิตที่ยืนยาวขึ้น (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, 2556:ออนไลน์) จากประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยฯ แบ่งสถานประกอบการออกเป็น 3 ประเภท คือ 1.กิจการสปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง การประกอบกิจการเพื่อให้การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยมีบริการหลัก คือ การนวดเพื่อสุขภาพและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ และอาจมีบริการเสริมประเภทต่างๆ อาทิ การทำสมาธิและโยคะ การอบเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร การใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ตลอดจนการแพทย์ทางเลือกอื่นๆ ประกอบด้วย ซึ่งตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขข้างต้น ได้กำหนดเพิ่มเติมไว้ว่า กิจการฯ ต้องมีบริการหลักและให้มีบริการเสริมอื่นอีกอย่างน้อย 3 รายการ อาทิ การพอกโคลน การเสริมสวย โยคะ ฯลฯ เป็นต้น 2.กิจการนวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง การนวดเพื่อการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้า เช่น การนวดแผนไทย (ที่ไม่ใช่การรักษาโรค) และการนวดฝ่าเท้า เป็นต้น 3.กิจการนวดเพื่อเสริมสวย หมายถึง การนวดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมความงาม เช่น การนวดในร้านทำผม/เสริมสวย เป็นต้น (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2556:ออนไลน์) ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่ มีผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการสปาเกิดขึ้นหลายราย จึงมีการรวมตัวกันจัดตั้งเป็นสมาคมเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารและกำหนดรูปแบบมาตรฐานการให้บริการ โดยจัดตั้งเป็นสมาคมล้านนาไทยสปา ซึ่งมีผู้ประกอบการที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานจำนวน 49 แห่ง (ศูนย์บริการข้อมูลการค้าการลงทุน จังหวัดเชียงใหม่, 2556:ออนไลน์) จากการสำรวจเป็นผู้ประกอบการในอำเภอเมืองเชียงใหม่จำนวน 24 แห่ง แบ่งเป็นกิจการสปาเพื่อสุขภาพ จำนวน 21 แห่งและกิจการนวดเพื่อสุขภาพจำนวน 3 แห่ง ซึ่งแต่ละประเภทก็จะมีจุดเด่น

แตกต่างกันออกไป ยกตัวอย่างเช่น ธรินจินดา เวลเนส สปา เชียงใหม่ มีจุดเด่น คือ ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการและการนำนวัตกรรมที่ทันสมัย ปลอดภัย สบาย จากต่างประเทศ และเน้นการดูแลลูกค้าเป็นพิเศษแบบหนึ่งต่อหนึ่ง เป็นต้น (กรุงเทพธุรกิจ, 2556:ออนไลน์) โอเอซิสสปา มีจุดเด่น คือ เรื่องการบริการที่ได้มาตรฐานเท่าเทียมกันทุกสาขาและในส่วนของพนักงานให้บริการนวดจะต้องผ่านกระบวนการอบรมจากศูนย์พัฒนาบุคลากรของ โอเอซิสสปา เพื่อให้เป็นระบบแบบแผนเดียวกัน เป็นต้น โดยภาพรวมของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่สามารถทำรายได้สูงสุดสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ราวปีละประมาณ 1,000 ล้านบาท โดยมีการสำรวจว่ามีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการสปาในจังหวัดเชียงใหม่เฉลี่ยปีละ 100,000 คน ซึ่งในจำนวนนี้เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณร้อยละ 70 และนักท่องเที่ยวชาวไทยร้อยละ 30 (ศูนย์บริการข้อมูลการค้าการลงทุน จังหวัดเชียงใหม่, 2556:ออนไลน์) ซึ่งในเวลานี้ทางอุตสาหกรรมสปาได้วางแผนที่จะขยายตลาดคนไทยให้มากขึ้น (ไทยเออีซี, 2556:ออนไลน์)

ซึ่งสอดคล้องกับแผนของอุตสาหกรรมสปาที่จะขยายตลาดคนไทยให้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สนใจในการทำวิจัยเรื่อง “ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่” ซึ่งจะเป็นการศึกษาให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และความต้องการในการใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่และส่วนประสมการตลาดใดที่เป็นที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด สร้างแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ให้ได้รับประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการสปาในประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นการค้นหาปัญหาในการดำเนินงานและหาแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ช่วยให้เกิดการพัฒนาธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่และในประเทศไทยต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

1. ทราบถึงส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของผู้ประกอบการสถานบริการสปาและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

สปา หมายถึง สถานประกอบธุรกิจสปาประเภทต่างๆ ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นสมาชิกของสมาคมไทยล้านนาสปา ประกอบไปด้วย 1.กานดาสปา 2.การเวก เฮลท์ แอนด์ บิวตี้ สปา 3.ฉัตรหัตถเวช แอนด์สปา 4.ชีวา สปา 5.ชีวี วนา สปา 6.จี แซงกรี-ลา สปา 7.นครา สปา 8.บ้านสบาย วิลเลจ รีสอร์ท แอนด์ สปา 9.มาสุมิ สปา 10.พิก สปา แอนด์ บิวตี้ ซาลอน 11.ยู สปา เชียงใหม่ 12.รติล้านนาสปา 13.ระรินจินดา เวลเนส สปา เชียงใหม่ 14.ลานนาคำสปา 15.สปาเซ็นวารี โรงแรมคุ้มพญา รีสอร์ทแอนด์สปา, เซ็นทารา บุติก คอลเล็กชั่น 16.สปาเซ็นวารี โรงแรมเซ็นทารา ดวงตะวัน เชียงใหม่ 17.อาร์ททิส บิวตี้ แอนด์ เคย์ สปา 18.อโมรา สปา เชียงใหม่ 19.เชียงใหม่ สปา มันทรา 20.เดอะวิลเลจ สปา 21.เทวา สปา 22.เฮลท์ ล้านนา สปา 23.โอเอซิส สปา (ลานนา) 24.ไซแอมสปา เฮลท์ แอนด์ บิวตี้ (สมาคมไทยล้านนาสปา, 2556:ออนไลน์)

นักท่องเที่ยวชาวไทย หมายถึง ผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเมืองเชียงใหม่และเคยใช้บริการสปาประเภทต่างๆ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved