

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถานบริการสปาเป็นธุรกิจที่แพร่กระจายไปทุกภูมิภาคของโลกควบคู่กับการท่องเที่ยว เฉพาะในเมืองไทยอัตราเติบโตของธุรกิจสปากำลังไต่ระดับขึ้นมาอย่างน่าสนใจ ปัจจุบันมูลค่าตลาดของธุรกิจสถานบริการสปารวมทั้งผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (อาทิ น้ำมันหอมระเหย ผลิตภัณฑ์สมุนไพรแปรรูป เป็นต้น) สูงถึง 80,000 ล้านบาท และจะเติบโตขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต ธุรกิจสปาในเมืองไทยมีมูลค่าตลาดรวมมากกว่าปีละ 10,000 ล้านบาท และมีลูกค้าขยายตัวสูงขึ้น 15 – 30 % โดยลูกค้าส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป (มนต์ขลังแห่งสปา, 2547)

ในอดีตธุรกิจด้านความงามและธรรมชาติบำบัดในประเทศไทย จะมีเพียงแคในโรงแรมชั้นนำ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเท่านั้น โดยเป็นเพียงธุรกิจเล็กๆ แฝงตัวอยู่ในธุรกิจอื่นต่อมากกระแสตื่นตัวต่อการดูแลสุขภาพมีมากขึ้น คนไทยให้ความสนใจต่อการดูแลสุขภาพ รูปแบบการดำเนินชีวิตจึงมีการปรับเปลี่ยนช่วยให้เอื้อต่อการดูแลสุขภาพมากขึ้น ในช่วงระยะ 2–3 ปี ที่ผ่านมา ธุรกิจเพื่อความสวยงามและธรรมชาติบำบัดจึงเริ่มแยกตัวออกมาเป็นธุรกิจหลัก ไม่อิงหรือแฝงตัวกับธุรกิจอื่นอีกต่อไป โดยเฉพาะธรรมชาติบำบัดที่มีรูปแบบที่แตกต่างไป ธุรกิจด้านความงามและธรรมชาติบำบัดหรือที่มักนิยมเรียกว่า “สปา” เป็นส่วนหนึ่งในหลายธุรกิจที่มีอัตราการขยายตัวกว่าร้อยละ 20 ต่อปี และมีแนวโน้มที่จะขยายตัวไปอย่างต่อเนื่องอีกหลายปี

ปัจจุบัน สปาไม่ใช่เพียงแค่ศาสตร์แห่งการฟื้นฟูสุขภาพด้วยน้ำเพียงอย่างเดียว ยังได้นำเอาหลักการหรือศาสตร์บำบัดด้านอื่นเข้ามาผสมด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยมีภูมิปัญญาพื้นบ้านที่สั่งสมมานานในเรื่องของสมุนไพร ที่เข้ามาเป็นส่วนประกอบหนึ่งซึ่งช่วยให้สปา มีความน่าสนใจยิ่งขึ้น

ในอนาคตความต้องการสปาจะเพิ่มมากขึ้น เพราะการทำงานในโลกปัจจุบันเป็นเรื่องของการแข่งขัน ทำให้คนเครียดมากขึ้น จึงแสวงหาสิ่งที่ดีหายไปจากชีวิต การพักผ่อนด้วยการนอนหลับอย่างเดียวอาจไม่พอ Tradition Therapy ซึ่งเป็นการให้บริการตามภูมิปัญญาของท้องถิ่นที่มาจากวัฒนธรรม ความรู้ ปรัชญา ของแต่ละท้องถิ่น เช่น การนวดแผนไทย ชีงของจีน นวดแบบชีอัสของญี่ปุ่น ฯลฯ จะกลายเป็นที่นิยมของคนที่ใช้บริการสปาเพิ่มขึ้น เพราะคนเริ่มสนใจให้ความสำคัญต่อจิตวิญญาณและองค์รวมของสุขภาพ ดังนั้นธุรกิจสปาจึงเป็นที่นิยม (บิสิเนสไทย, 2547: <http://www.businesssthai.co.th/>)

สปาให้บริการหลากหลาย อาทิ บริการขัดผิวเพื่อลอกเซลล์ผิวแห้งที่ตายแล้วและกระตุ้นให้เซลล์ผิวแห้งที่ตายแล้ว และกระตุ้นให้เซลล์ผิวแห้งให้เกิดขึ้นทดแทนบริการนวดแผนโบราณ นวดหน้า นวดตัว นวดฝ่ามือฝ่าเท้าเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อและกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต บริการบำรุงผิวพรรณด้วยสารสกัดของสมุนไพร เพื่อลดริ้วรอยและคืนความชุ่มชื้นให้กับผิวแห้ง เป็นต้น ซึ่งการบำบัดรักษาสุขภาพของศูนย์สุขภาพสปา นั้นส่วนใหญ่จะเป็นวิถีธรรมชาติ อาทิ วารีบำบัดหรือการบำบัดด้วยน้ำ (Hydrotherapy) ในการรักษาอาการต่าง ๆ สுவคนบำบัด (Aromatherapy) หรือการใช้กลิ่นหอมของน้ำมันหอมระเหย (Essential Oil) เป็นตัวกระตุ้นระบบการทำงานของร่างกายและคุณภาพบำบัด ซึ่งเป็นการรักษาโดยยึดหลักสมดุลของร่างกายศูนย์สุขภาพยังให้คำแนะนำในเรื่องโภชนาการเพื่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังจัดกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้สนุกสนานและพบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันอีกครั้ง ซึ่งผลที่ได้รับไม่เพียงแต่ร่างกายจะสดชื่นขึ้นเท่านั้น จิตใจที่เบิกบานไปด้วย เพราะสภาพแวดล้อมภายในศูนย์สุขภาพส่วนใหญ่จะทำให้ความรู้สึกสบายผ่อนคลายและสงบเงียบเป็นส่วนประกอบสำคัญ ที่ช่วยสร้างบรรยากาศของการพักผ่อนอย่างแท้จริง

จังหวัดสมุทรสาครเฉพาะในอำเภอเมืองมีประชากรรวมทั้งหมด 219,918 คน (ข้อมูลจังหวัดสมุทรสาคร, 2547: <http://www.samutsakhon.go.th/>) แบ่งเป็นชาย 107,034 คน และหญิง 112,884 คน โดยในจังหวัดสมุทรสาครมีร้านสปาเพื่อสุขภาพทั้งหมด 14 ร้าน (ข้อมูลจากการสำรวจ) ถึงแม้ว่าสปาจะถือกำเนิดขึ้นด้วยเหตุผลในเรื่องการรักษาสุขภาพ การผ่อนคลาย แต่สปาในจังหวัดสมุทรสาคร ยังเป็นเพียงสถานบำบัดที่เน้นเรื่องความงามมากกว่าสุขภาพ

ข้อมูลสปาโดยเฉพาะจังหวัดสมุทรสาครในอำเภอเมืองมีแนวโน้มการเติบโตที่เพิ่มมากขึ้น จากการสัมภาษณ์คุณสมจิตร เจ้าของร้านกสิกร สปา&บิวตี้ ซึ่งเปิดบริการมาเป็นเวลา 2 ปี พบว่าทางร้านมีบริการนวด อโรมาเธอราปี (Aromatherapy) โดยนวด น้ำมันหอมระเหยกลิ่นต่าง ๆ เช่น กลิ่นลาเวนเดอร์เปปเปอร์มินต์ จัสมิน กระดังงาและกลิ่นส้ม โดยก่อนนวดจะทำการขัดผิวด้วยเกลือและหลังจากนวดจะมีการแช่น้ำแร่ นอกจากนี้ยังมีบริการ นวดหน้า ทำผม ทำเล็บ คัดขนตา และบริการต่อขนตา โดยลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 18 – 40 ปี เข้ามาใช้บริการประมาณ 300 บาทต่อคนต่อครั้ง และเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการประจำ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสปาในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร ต่อการเลือกใช้บริการสปา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการสปาในการที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการสปาต่อไปในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อการใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจสปาในจังหวัดสมุทรสาครเพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการสปาต่อไปในอนาคต

## 1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิด ความเชื่อเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ โดยสอดคล้องกับความรู้สึภายในของตน การแสดงออกถึงความคิดเห็นนี้อาจจะรวบรวมได้จากอารมณ์ ประสบการณ์และสภาพความเป็นจริงในขณะนั้นความคิดเห็นอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

**สปา (Spa)** เป็นบริการที่แบ่งออกได้เป็น 2 แบบ คือสปาเพื่อสุขภาพ หมายถึงการรักษาและฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจด้วยวิธีบำบัดด้วยน้ำ ซึ่งจัดว่าเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ช่วยสร้างสรรค์สุขภาพกายและสุขภาพจิต น้ำช่วยทำให้มีสุขภาพที่ดีขึ้น หน้าตาแจ่มใสทำให้รู้สึกกระชุ่มกระชวย มีชีวิตชีวา บรรเทาความเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ โดยยึดหลักสมดุลธรรมชาติ รวมถึงสารอาหารที่ทรงคุณค่าประโยชน์ ออกกำลังกายที่ถูกต้องและเพียงพอ การนวด การขจัดสารพิษออกจากร่างกาย โดยบำบัดรวมถึงน้ำหรือน้ำมัน เป็นต้น และสปาเพื่อความสวยงาม ซึ่งเป็นการขัดผิว พอกหน้า นวดหน้า และบำรุงรักษาความสวยงามของร่างกาย ซึ่งในจังหวัดสมุทรสาครจะเน้นการบริการสปาเพื่อความสวยงาม