

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวเชิงสปาเพื่อสุขภาพเป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจมากขึ้น เพราะปัจจุบันมีจำนวนของนักท่องเที่ยวชอบที่มาใช้บริการสปาได้เพิ่มขึ้นที่จะเห็นได้จากทั่ว ๆ ไปในแหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศไทยโดยเฉพาะที่จังหวัดภูเก็ตและเกาะสมุย ประเภทของสปาก็มีการพัฒนาแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสถานที่ที่ให้บริการ เช่น สปาที่ตั้งอยู่ภายในโรงแรมและที่เปิดเป็น Daily Spa วัตถุประสงค์ของการศึกษามีดังนี้ วัตถุประสงค์ที่หนึ่ง เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงสปาเพื่อสุขภาพโดยเฉพาะศึกษาเส้นทางการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวตลอด Value Chain วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับการตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวเชิงสปาเพื่อสุขภาพ และวัตถุประสงค์ที่สาม เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงสปาเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ พื้นที่ของการศึกษาจะเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการสปา ที่ตั้งอยู่ในโรงแรมที่มีคุณภาพระดับสี่ถึงห้าดาวโดยเลือกสถานที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุยเป็นกรณีศึกษา เนื่องจากสองสถานที่นี้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสปาที่มีชื่อเสียงมากที่สุดแห่งหนึ่งในเมืองไทย เพราะจะทำให้ผู้วิจัยได้ผลการศึกษาและข้อมูลที่หลากหลาย

การศึกษาเชิงคุณภาพจะเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารหรือผู้จัดการของสปาซึ่งจะถามถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการมาใช้บริการสปาว่าเป็นอย่างไร และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณก็จะเก็บจากแขกที่มาใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในโรงแรมระดับสี่ถึงห้าดาวเช่นเดียวกับการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งการวิเคราะห์เชิงปริมาณจะใช้การวิเคราะห์เชิงสถิติพรรณนา การใช้เทคนิค Paired Sample T-Test มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้ Multiple Regression เทคนิคเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างหลายตัวแปรเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของผลิตภัณฑ์และการบริการของสปาที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำอย่างไร จำนวนของประชากรศาสตร์จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ได้จำนวน 25 คน ประกอบไปด้วยสถานที่ให้บริการสปา ในโรงแรม 22 แห่ง ซึ่งประกอบด้วยสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 9 แห่ง และที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี 13 แห่ง จำนวนของประชากรด้านการวิจัยเชิงปริมาณมีจำนวน 413 คน ผลการศึกษพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างมาจากหลากหลายประเทศ เช่น จีน อเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย เกาหลี อินเดีย ที่เป็นนักท่องเที่ยวหลัก

ผลการศึกษาของวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มคุณภาพและมีกำลังการใช้จ่ายดีและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี นั้น สามารถจำแนกพฤติกรรมนักท่องเที่ยวได้ตามกลุ่มประเทศหลัก ๆ ตามพฤติกรรมการเข้ารับบริการสปา เช่น จีน จะให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการนวด และที่สำคัญชอบการนวดแบบไทยชอบให้นวดแบบหนัก

ประเทศทางด้านตะวันตก เช่น อเมริกา ออสเตรเลีย อังกฤษ จะชอบนวดแบบอโรมา และเน้นเรื่องความงาม ผ่อนคลาย ส่วนกลุ่มอายุจะอยู่ในวัยสร้างครอบครัวไปจนถึงเกษียณอายุ และที่สำคัญ กลุ่มเกาหลีจะชอบมาเพื่อฉลองหลังแต่งงานเป็นส่วนใหญ่ ระยะเวลาในการพำนักที่เกาะสมุยส่วนใหญ่จะเป็นแขกที่พักอยู่นานกว่าที่จังหวัดภูเก็ต

ผลการศึกษาของวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า สำหรับด้านการบริการห้าด้าน ประกอบด้วย ด้านมาตรฐานการบริการที่สามารถจับต้องได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือเมื่อใช้บริการสปา ด้านความเชื่อมั่นเมื่อใช้บริการสปา และด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจ ในทั้งห้าด้านตรงกับความคาดหวังที่นักท่องเที่ยวตั้งใจไว้ก่อนการเข้ารับบริการสปา

ผลการศึกษาของวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า จากผลการศึกษาและจากข้อเสนอแนะจากผู้มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมสปาและจากการสังเกตการณ์ของคณะผู้วิจัยเองจึงได้นำเสนอรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงสปาเพื่อสุขภาพไปสู่ระดับสากลได้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอสิ่งที่ควรศึกษาและพัฒนาในสี่ขั้นตอนหลักประกอบด้วย 1) ขั้นตอนที่หนึ่ง ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวตลอดมูลค่าการใช้จ่าย 2) ขั้นตอนที่สอง การวางแผนเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณลักษณะของสปาเพื่อสุขภาพ 3) ขั้นตอนที่สาม กลยุทธ์ในการขับเคลื่อนสปาเพื่อสุขภาพไปสู่สากล และ 4) ขั้นตอนที่สี่ ศึกษาสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่มีผลต่อการพัฒนาสปาเพื่อสุขภาพ

ผลการศึกษาของโครงการนี้มีประโยชน์ทางด้านวิชาการและการจัดการหลายด้านโดยเฉพาะในส่วนของวิชาการ การศึกษานี้ค้นพบความคิดรวบยอดใหม่ในเรื่องวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวสปา เพื่อให้สามารถพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสปาโดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับห่วงโซ่คุณค่าที่จะต้องเริ่มต้นจากการวางแผนการตัดสินใจไปจนถึงการรับรู้ความพึงพอใจโดยวัดจากการร่วมกิจกรรมสปา ผลลัพธ์การบริการ และปัจจัยของสปาเพื่อสุขภาพที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง ในส่วนของการจัดการได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคนิคของการทำผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวสปาตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำอีก โดยเฉพาะการมุ่งเน้นสปาเพื่อสิ่งแวดล้อมนักท่องเที่ยวสปาส่วนใหญ่มีพื้นฐานเรื่องการรักษาสิ่งแวดล้อมและเห็นด้วยอย่างยิ่งที่จะสนับสนุนสปาที่พัฒนาแล้วทำให้เกิดความยั่งยืนต่อธรรมชาติ

ABSTRACT

The objectives of this research are: to study spa tourist behavior, especially the spending path of tourists through the value chain; secondly, to study the perception of spa tourists' expectations and satisfaction and intention to revisit; thirdly, to propose spa activity for health and a quality development model in the Southern region of Thailand. Mixed method was employed and four and five star hotels located at Phuket and Samui Island were selected as the areas of the study. A total of 25 spa managers were interviewed, most of them having had experience with spa tourists around the world for more than ten years. A contents analysis was used to analysis data after conducting face-to-face interviews. For the quantitative approach, a total of four hundred and thirteen foreign and experienced spa services filled in the survey questionnaire forms. The data analysis for the quantitative method used specific data analysis techniques, especially multiple regression analysis and paired sample t-test.

The overall findings for reserach objective one revealed that spa tourists are a good quality group who have the abiliy to spend when joining in spa activities for health service in the area of Phuket and Samui. The majority of the tourist participants were mainly from China; this group likes Thai massage and enjoys heavy massage unlike Western spa tourists such as those from the USA, Australia and England, who are more likely enjoy aroma spa massage, and focus more on relaxing and spa for beauty. The overal age group of the spa tourists ranged between working and retirement. Another interesting group were Korean tourists, the majority of who traveled to Thailand for a honeymoon trip, and also wish to experience spa in Thailand.

The overall findings for research objective two revealed that the tourists were satisfied with the spa servcie; it was as expected before they arrived at the place. Especially, the service related to: tangibility, realiability, responsiveness, assurance and emphaty. As a result, the spa tourists showed an intention to reuse the spa servcie again.

The overall finding for research objective three revealed that, based on the research result, this study proposes spa activity for health tourism quality development toward international level. There are four main steps as follows: 1) to study tourist behavior throughout the process of value chain; 2) to plan about spa for health business 3) to implement a strategy to drive spa activity for health to international level: and 4) to analyze internal and external environment factors that can be affective for spa health tourism development.

This research project proposes both academic and managerial contributions. For the academic contribution, the study provides new theoretical knowledge toward health spa activity, tourist behavior, and quality strategy development. Especially, the tourist behavior analysis used value chain theory by analyzing tourist planning, decision making, perception of expectation and satisfaction on spa for health, such as to gain intellectual, social, emotional and spiritual improvement.

For the managerial contribution, the outcome of this research project provides guidelines and techniques to develop quality product and services in order to influence intention to visit and revisit the spa for health venue. One important point drawn out from this study is tourist perception and concerns about sustainability and green environments; hence setting up environmentally friendly spa services and venues will give more competitive advantage when developing a quality spa service at international level.