

ชื่อเรื่องงานวิจัย	โครงการมาตรฐานของสถานประกอบการของสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และ กระบี่
คณะผู้จัดทำ	นางปวรรณา อัจฉริยบุตร นางจิราพร ประสารการ นางสาวชนิษฐา ธนาวิรัตนานิจ
แหล่งทุน	สำนักประสานงานการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “มาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงาและ กระบี่ เป็นการวิจัยเพื่อกำหนดตัวชี้วัดและมาตรฐานสำหรับสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ โดยทำการศึกษาวิจัยในช่วงตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2547 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2547 เป็นเวลา 9 เดือน

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจและเชิงคุณภาพควบคู่กัน พื้นที่การวิจัยประกอบ ด้วยจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ทั้งนี้โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลวิจัย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง และการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ ประกอบการหรือผู้ดำเนินการ ส่วนที่ 2 การใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในมุมมอง ของผู้ใช้บริการสปา ทั้งในส่วนที่เป็นรีสอร์ทสปา และเดย์สปา จำนวนสถานประกอบการสปาที่ใช้ ในการเก็บข้อมูล จำนวน 37 แห่ง โดยแบ่งเป็นจังหวัดภูเก็ต จำนวน 21 แห่ง พังงา 9 แห่ง และ กระบี่ 7 แห่ง ทั้งนี้โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ชุด ได้รับ กลับมา 391 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.7 ของแบบสอบถามที่สำรวจ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows

ผลที่ได้จากการศึกษานี้ ในส่วนเกี่ยวกับสถานภาพของธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ในมุมมองของผู้ประกอบการโดยภาพรวม ธุรกิจสปามีความเหมาะสมกับทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีอยู่ในพื้นที่ ที่เป็นพื้นที่ชายฝั่งทะเลอันดามัน เป็นพื้นที่ที่สอดคล้องกับความ

หมายที่แท้จริงของคำว่า "สปา" ซึ่งหมายถึง การบำบัดด้วยน้ำนอกจากนี้แถบชายฝั่งอันดามันยังมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่โดดเด่น สวยงาม หลากหลายและมีชื่อเสียง มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีฐานเศรษฐกิจที่มั่นคง มีความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน และบริการสิ่งอำนวยความสะดวก มีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์

สำหรับมุมมองของผู้ใช้บริการสปาในภาพรวม พบว่านักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสปาเพื่อคลายเครียดเป็นวัตถุประสงค์หลัก ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปา คือ ปัจจัยด้านราคา ความสะอาดของสถานที่ และผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญสูงสุด บริการสปาที่ผู้บริโภคนิยมใช้ คือ การนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหย (Aroma Massage) รองลงมาเป็นการนวดไทย (Thai Massage)

ในด้านความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการสปาอันดามัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการด้านความสะอาด ความชำนาญและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และการแต่งกายที่เหมาะสม อยู่ในระดับสูง สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ระบุเหตุผลว่าจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ทั้งนี้เนื่องจาก การมีเสียงรบกวน รองลงมา คือ การขาดทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการขาดความชำนาญในการให้บริการ รวมทั้งวัสดุผลิตภัณฑ์ที่ใช้ไม่สะอาด ตามลำดับ

ส่วนการจัดอันดับคุณภาพของสปาในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 4- 5 ดาว ซึ่งแสดงว่าได้สร้างความประทับใจให้กับผู้ให้บริการ และส่วนใหญ่มองว่าผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อมสุภาพเป็นคนไทย ดังนั้น การวางตำแหน่งทางการตลาดของสปาอันดามันในขณะนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสปาต้องเน้นว่า สถานที่ตั้งแวดล้อมด้วยธรรมชาติ บรรยากาศเงียบสงบ เป็นการบริการที่ราคาสมเหตุสมผล และมีจุดเด่นว่าเป็นการให้บริการสปาที่คุ้มค่ามากที่สุด

ผลการศึกษาจากมุมมองของผู้ใช้บริการพบว่า สปาอันดามันมีจุดเด่นในด้านความสะอาดของสถานที่ วัสดุ ผลิตภัณฑ์ ทำเลที่ตั้ง บรรยากาศเงียบสงบ ส่วนในด้านบุคลากรนั้น ผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อม และมีความชำนาญในการบริการ ในด้านการบริการ ผู้ใช้บริการประทับใจในเรื่องราคาที่สมเหตุสมผล สปาอันดามันซึ่งมีปัจจัยการพื้นฐานที่ดี เช่น สถานที่ บุคลากร ราคา ซึ่งเป็นการบริการที่เป็นสากลกับผู้ให้บริการทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย และสัญชาติ ดังนั้นธุรกิจสปาในแถบพื้นที่นี้ควรจะวางจุดเด่นในปัจจุบันเหล่านี้ต่อไป และพัฒนาขยายจุดเด่นด้านอื่นๆ ให้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ในประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับดัชนีมาตรฐานสปาอันดามัน พบว่า มาตรฐานสปาในมุมมองของผู้ใช้บริการมี 2 มิติ คือ มาตรฐานตามเกณฑ์ที่สามารถมองเห็น และมาตรฐานตามเกณฑ์

ที่รู้สึก ผู้วิจัยได้แยกมาตรฐานออกเป็น 3 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานทางด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มาตรฐานทางด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมาตรฐานด้านการบริการ ในองค์ประกอบย่อยของมาตรฐานแต่ละด้าน ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เรียงลำดับความต้องการทางด้านดัชนีชี้วัดมาตรฐานสปาอันดามันในมุมมองของผู้ใช้บริการ ดังนี้

ดัชนีมาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง บรรยากาศที่เงียบสงบ และ การตกแต่งสถานที่แบบไทยๆ

ดัชนีมาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการมีความชำนาญทางด้านบริการและให้บริการได้ตรงตามความต้องการ รวมทั้งผู้ให้บริการสามารถสื่อสารได้เข้าใจ

ดัชนีมาตรฐานด้านการบริการ ประกอบด้วย ราคาบริการที่สมเหตุสมผล ความหลากหลายของบริการที่น่าเสนอ การใช้วัสดุผลิตภัณฑ์ที่สะอาด ระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม และการให้บริการมีความปลอดภัย

นอกจากนี้ จากการศึกษาพบว่า อุปสรรคของธุรกิจสปาอันดามัน คือ ปัญหาด้านบุคลากร ความซ้ำซ้อนของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยว การตัดราคาของผู้ประกอบการ ช่องว่างในการสื่อสารระหว่างภาครัฐและเอกชน รวมทั้งภาคเอกชนด้วยตนเอง การขาดประสบการณ์ของผู้ประกอบการในการทำธุรกิจสปาโดยตรง ความไม่แน่ใจในธุรกิจสปาของผู้ประกอบการ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เพิ่งมาได้รับความนิยม และปัญหาด้านภาพลักษณ์ในด้านลบของสปา

ผลจากการศึกษาวิจัยนี้ จะมีประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจสปาในการพัฒนารูปแบบตลอดจนการให้บริการที่มีมาตรฐานเพื่อแข่งขันในระดับโลกได้สมกับที่เป็น Hub of Health ในรูปแบบของสปาอันดามันต่อไป

Research Topic	Standard of Spa Business in Phuket, Phang – nga, and Krabi
Research Team	Mrs. Pavarana Atchaiyabud Mrs. Jiraporn Prasarnkarn Ms. Khannita Tanawirattananit
Funding Agency	Area-Based Tourism Research Centre for Sustainable Tourism Development. The Thailand Research Fund

Abstract

This research was aimed to identify the standard indicators of Spa Business in Phuket, Phang-nga, and Krabi from the opinions of Spa managers and spa customers in the Andaman area.

The focus group discussions, in-dept interviews with the spa managers and questionnaires for spa customers were used for collecting research data. The collected data were subsequently verified, classified, analyzed, and descriptively presented. The research findings were as follows:

The spa manager's point of view revealed that Spa means aqua therapy appropriate for the Andaman area, which is surrounded with sea. Moreover, Andaman area has diverse and fertile natural resources, quality human resources, ready infrastructures, sufficient facilities, and unique cultures and traditions.

The spa customer survey presented that the main purpose of visiting a spa was to relax. Aroma massage and Thai massage were the most favorite spa services of Andaman spa customers. The two most important criteria of spa selection were reasonable price and cleanness of places and therapists. The research indicated that spa customers were highly satisfied with such qualities regarding therapists as

cleanness, spa service expertise as well as attractive and proper uniform or dress. Spa customers were also impressed with the reasonable prices of spa services.

Overall, most of spa customers rated Andaman spa as 4 –5 star level and also mentioned that therapists were well mannered and very friendly. Most of the customers wished to visit the spa again if they had a chance. However, only a few samples did not want to revisit the same spa because of the noisiness, the lack of communication skills, the lack of expertise, and unhealthy equipment and product use.

As a result, the Andaman spa should be positioned as 4-5 star spa with natural surroundings, tranquility, and reasonable price. Moreover, the most outstanding image of Andaman spa is the worthiness and quality spa service. Thus, Andaman spa business should be promoted on these strengths.

In terms of the Andaman spa standard, this research presented that spa customers considered Andaman spa standard in two dimensions; the first was the key indicators by sight and the latter was the key indicators by sense. Therefore, the researchers classified the standard of Andaman spa into three parts: indicators of places and environment, indicators of therapists, and indicators of spa services. The research findings about the standard of Andaman spa in the spa customer's expectations were as follows:

The standard of places and environment consisted of the cleanness of places, materials and equipment, convenience to reach, tranquility, and Thai style decoration.

The standard of therapists consisted of well manners, friendliness, expertise, ability to serve as customer's expectation, and communication skills.

The standard of spa services included reasonable prices, service variety, cleanness of materiel and products, proper treatments duration, appropriate safety system.

However, Andaman spa business also confronted with several obstacles; such as lack of the spa experts, extremely decreased tourists on low season, communication gaps between government and private sectors, price competition, lack of knowledge and experience in spa business and the misconception of Thai massage.

This research benefited Andaman spa business to develop unique Andaman spa standard for worldwide reputation as a hub of health.