

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG48O0033

ชื่อโครงการ : ศักยภาพและความพร้อมของการท่องเที่ยวเชิงสปา จังหวัดเชียงราย

ชื่อนักวิจัย : สุพรรณิการ์ ขวัญเมือง, เบญจวรรณ โมกมล

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

E-mail Address: s_beau29@hotmail.com

ระยะเวลาโครงการ : 1 กรกฎาคม 2548 – 30 มิถุนายน 2549

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบศักยภาพและความพร้อมของผู้ประกอบการต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวและการแข่งขันในระดับสากล และเพื่อทราบความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงราย การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือตำราที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ ลักษณะการดำเนินงานขององค์ประกอบภาคธุรกิจโดยได้แบ่งเป็น 3 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้ประกอบการ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ผ่านการประเมินได้รับใบรับรองมาตรฐานสถานประกอบการประเภทสปาเพื่อสุขภาพ จากกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 3 แห่ง และผู้ประกอบการที่มีชื่อเสียงหรือมีการประกอบกิจการเป็นเวลานาน กลุ่มที่ 2 นักท่องเที่ยว โดยขนาดกลุ่มตัวอย่าง ณ ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน (ค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5) และ ชาวต่างประเทศ 100 คน (ค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 10) และกลุ่มที่ 3 ผู้สนับสนุนภาครัฐบาลหรือภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย หน่วยธุรกิจบริการสำนักงานจังหวัด และ กรมพัฒนาแรงงานฝีมือจังหวัดเชียงราย

ศักยภาพของธุรกิจสปาในเชียงราย โดยสามารถจัดประเด็นได้ดังนี้

1. ด้านผู้ให้บริการ ประเภทสถานบริการสปาในจังหวัดเชียงราย ส่วนมากเป็นแบบ Resort/hotel Spa มีจำนวนมากที่สุด คือจำนวน 6 แห่ง แต่ขณะทำการศึกษามี 1 แห่งปิดชั่วคราว เนื่องจากเป็นช่วง Low season และเป็นแบบ น้ำพุร้อน ,Amenity Spa, Day Spa, Destination Spa ซึ่งเปิดบริการเพื่อสุขภาพในสถานพยาบาลเพื่อบำบัดกายภาพบำบัด การนวด และอบสมุนไพร และแบบ Salon Spa ซึ่งส่วนมากพัฒนามาจากร้านเสริมสวย และมีเพียง 3 แห่งที่ได้รับใบรับรองมาตรฐาน จากกระทรวงสาธารณสุข อีกประมาณ 16 แห่ง อยู่ระหว่างการ

เตรียมการ ซึ่งส่วนใหญ่ยินดีต่อการกำหนดมาตรฐานภาครัฐ การที่ผู้ประกอบการมีจำนวนน้อย แต่ละแห่งได้มีการวางตำแหน่งทางธุรกิจและลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยขึ้นอยู่กับความชอบของเจ้าของธุรกิจและสภาพภาพทางการเงิน โดยจะพยายามสร้างวัฒนธรรม และภาพลักษณ์เฉพาะตัว จากการที่มีจำนวนผู้ให้บริการน้อย และมีความแตกต่างอย่างชัดเจน ทำให้ผู้ประกอบการสามารถกำหนดรูปแบบ การวัตถุประสงค์การให้บริการตามความพอใจ แต่พนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งมักคนท้องถิ่นยังขาดทักษะ แต่จังหวัดเชียงรายได้มีสถาบันการศึกษาที่สามารถผลิตฝีมือแรงงานระดับพื้นฐานได้ แต่ขาดฝีมือแรงงานระดับสูง ซึ่งปัจจุบันได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐในจังหวัด ที่จะจัดอบรมทั้งในและนอกจังหวัด ทำให้ต้องลงทุนด้านการศึกษา และค่าเดินทาง ทำให้ต้นทุนเริ่มต้นค่อนข้างสูง นอกจากนี้ ผู้ให้บริการสปาซึ่งส่วนมาก มีความรู้ และเข้าใจ ในการให้บริการและยินดีที่จะเข้าระบบมาตรฐานสปา ของกระทรวงสาธารณสุข

2. ภาพรวมของธุรกิจสปาได้รับการส่งเสริมอย่างมากจากภาครัฐบาลมีหน่วยงานประสานงานด้านความร่วมมือและการถ่ายทอดด้านความรู้อยู่เสมอ มีการก่อตั้งชมรมสปา รวมตัวเป็นกลุ่ม (Cluster) เพื่อการพัฒนาธุรกิจการบริการสุขภาพ ซึ่งประกอบจากธุรกิจสปา นวด และผลิตภัณฑ์สินค้าสมุนไพร

3. จากแบบสอบถาม เพื่อประเมินศักยภาพการให้บริการของผู้ประกอบการ ทำให้ผู้รับบริการชาวไทยมีความรู้สึกพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีความรู้สึกพึงพอใจเกินกว่าความคาดหวัง

4. ความพร้อมของผู้ประกอบการสปาในจังหวัดเชียงราย เมื่อพิจารณาการจัดการภายในหน่วยธุรกิจสปาจากลูกโซ่แห่งคุณค่า (Value chain) พบว่า

1. การจัดซื้ออุปกรณ์และผลิตภัณฑ์สปาต่างๆ ส่วนใหญ่ต้องนำเข้าจากจังหวัดอื่นได้แก่ กรุงเทพฯ หรือเชียงใหม่ ซึ่งมีราคาสูงกว่าและมีหลากหลายมากกว่า

2. เนื่องจากสถานที่แต่ละแห่งอยู่ห่างไกลกัน ทำให้ระบบการคมนาคมสาธารณะไม่สะดวก แต่บริษัทนำเที่ยวและให้บริการรถเช่ามีจำนวนมาก ดังนั้นหากมีการร่วมมือในลักษณะแบ่งทรัพยากรร่วมกันจะช่วยเอื้ออำนวยประโยชน์

5. ธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงรายเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานผู้ประกอบการสปา ที่ได้รับใบรับรองมาตรฐานสถานบริการ 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14 ถือว่าน้อย ซึ่งเป็นเพราะอยู่ระยะเริ่มต้น แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยินดีปฏิบัติและยังอยู่ระหว่างการขอใบรับรอง ในทุกด้านของการพิจารณามาตรฐานสปา ได้แก่ ด้านสถานประกอบการ ด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา ด้านผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัย ส่วนใหญ่เป็นสปาเพื่อเพิ่มคุณค่าของโรงแรมและรีสอร์ทนั้น มีการ

ลงทุนสูง ซึ่งผู้ประกอบการก็พร้อมและยินดีที่จะส่งเสริมบุคลากรและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานตามที่รัฐบาลจะกำหนด

6. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ให้ความสำคัญด้านมาตรฐานผลิตภัณฑ์และด้านความปลอดภัย มีความต้องการบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ และเพื่อการบำบัด โดยอาศัยหลักการของไทย เช่นการนวดไทย การใช้วิถีของไทย สมุนไพรไทย ธุรกิจสปาจึงควรสร้างรูปแบบการบริการสปาควบคู่กับการใช้ผลิตภัณฑ์สปาไทย และนักท่องเที่ยวต่างประเทศตระหนักถึงความปลอดภัยและได้รับการรับรองเรื่องการให้บริการ

7. ธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงราย สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย ควรเป็นแบบ Day spa ที่การใช้ผลิตภัณฑ์จากสมุนไพร เพื่อส่งเสริมสุขภาพและเพื่อการบำบัด และเข้าถึงได้สะดวก สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ควรเป็นแบบ Resort/ hotel spa ซึ่งต้องพินิจพิเคราะห์สถานที่การตกแต่ง เครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการสร้างลักษณะการให้บริการที่มีเอกลักษณ์ และแบ่งระดับของการให้บริการที่ชัดเจน

คำหลัก : ศักยภาพ , สปา , ท่องเที่ยงเชิงสปา

ABSTRACT

Project Code : RDG48O0033

Project Title : The Potential of Spa Entrepreneurs for Spa Tourism in Chiang Rai

Investigators : Khuanmuang S., Mokmol B.,

Mae Fah Luang University

E-mail Address : s_beau29@hotmail.com

Project Duration : July.1, 2005 – June. 30, 2006

The purposes of this qualitative and survey research were aimed at 1) studying the potential of spa entrepreneurs for spa tourism promotion in Chiang Rai province and 2) seeking out the tourists demand for spa service of the entrepreneur. According to the data collecting for this research, in-dept interview, participatory observation and questionnaires were used as a major tool. The study samplings consisted of 1) the Spa entrepreneurs with and without certified health spa those guaranteed by the ministry of public health 2) the related supporting organizations such as Chiang Rai provincial health office, business service unit of the provincial office and the division of skill development of Chiang Rai, ministry of labour, and 3) 400 Thai tourist (at $\alpha = 0.95$, error 5%) and 100 non - Thai tourist (at $\alpha = 0.95$, error 10%). The research results were as the followings:

1. Entrepreneur: Spa service providers were mostly available at the resort and hotel spa (6 places and 1 closed for a while because of low season period), hot-spring spa, day spa, destination spa that most of them operation at the hospital for physical therapy, massage and herbal sauna but there are only 3 approved by Ministry of Publish Health and others are under processing. The service of Spa in each establishment may be different based on the owner's preferences and the financial status. Thus, they have clearly set up their marketing positioning, Most of them were well-being to participate both academic and activities but under constant variable: cost.

2. The overview of Spa business have been supported and promoted by government, which niche local officer aimed to group as cluster to cooperation among organizations, they tried to establish the official spa association with the beyond relationship to related firm such as herbal industry or massage industry to set up a spa consortium and distribution knowledge to the members,

3. Thai tourists have less satisfaction while non-Thai tourists were exceeding expectation of the spa services.

4. The readiness of Spa Entrepreneurs for Spa Tourism showed into Value chain model results as the followings;

1. Inbound material: the equipment and spa products were very expensive in Chiang Rai, thus, spa entrepreneurs must purchase from outside of province.

2. Because of the variety of tourism destinations and lack of transportation made inconvenience.

5. There were 3 spa business which operations had met the standard requirement of ministry of publish health (14 percent) but most establishment has spa due to the owner want to raising up the value of property

6. The international tourists have considered spa according to its safety and product standard while Thai tourists prefer spa as of health reason which should come along with Thai spa products.

7. The establishments have their target group, they should consider the safety, the product quality and sanitary of the establishment while who has targeted group as Thai tourists, the solution should be Day spa, and international tourists should be Resort/ hotel spa.

The research states that, the spa establishments should have unique service and categorize clearly level of services

Keywords: Potential, Spa, Spa Tourism