

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในวิถีชีวิตของคนในสังคมเมือง ประชาชนส่วนใหญ่โดยเฉพาะคนในวัยทำงานนั้นมีความใส่ใจในการดูแลสุขภาพเป็นอย่างมาก และให้ความสำคัญกับการทำสปาในสถานที่ให้บริการด้านสปากันอย่างแพร่หลาย รูปแบบของการทำสปานั้นมีหลายวัตถุประสงค์ด้วยกัน เช่น เพื่อเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง เพื่อสร้างความผ่อนคลาย ลดความตึงเครียด เพื่อเสริมความงาม เพื่อบรรเทาความเจ็บป่วยและบำบัดรักษาโรคทางการแพทย์ รวมทั้งการทำสปาควบคู่ไปกับกิจกรรมการออกกำลังกาย ลักษณะทั่วไปของการทำสปาจะมีความเกี่ยวข้องกับการบำบัดด้วยน้ำ โดยจะมีบ่อบำบัด ชนิดบ่อน้ำวน หรือบ่อน้ำร้อน เป็นต้น และมีการบำบัดด้วยมือหรือเป็นการสัมผัสด้วยการนวด สุดท้ายคือการบำบัดด้วยพฤษาโดยใช้สมุนไพรธรรมชาติในการขัดผิวพรรณ อีกทั้งยังมีการจุดน้ำมันหอม หรือสารหอมระเหยต่างๆเพื่อให้มีกลิ่นหอมในการสร้างสุนทรียศาสตร์ให้กับชีวิต

ธุรกิจสปามีการเติบโตที่สูงมากในสังคมไทย มีการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างแพร่หลายตามวัตถุประสงค์ของการทำสปาแบบต่างๆ สำหรับสถานที่ให้บริการด้านการทำสปานั้นหาได้ง่ายมาก เนื่องจากร้านสปาจะตั้งอยู่ตามแหล่งชุมชนเมืองที่มีผู้อยู่อาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งหาได้ง่ายตามสถานที่ต่างๆ ดังเช่น แหล่งท่องเที่ยว รีสอร์ท โรงแรมและห้างสรรพสินค้าชั้นนำ ย่านธุรกิจ สถานบันเทิงทั่วไป อีกทั้งยังมีร้านสปาที่ตั้งตามหมู่บ้านหรือเป็นสปาที่เปิดเป็นส่วนตัวในสถานที่ส่วนบุคคลอีกด้วย

สำหรับรูปแบบใหม่ที่นำสนใจของวงการสปาในปัจจุบันคือ การทำสปาปลา หรือ การใช้ปลาบำบัดนั้น ซึ่งเป็นการให้บริการที่แปลกใหม่ และน่าสนใจสำหรับคนที่ชื่นชอบการทำสปาและชอบสัมผัสกับประสบการณ์ใหม่ โดยจะมีลักษณะของการบำบัดด้วยการใช้บ่อน้ำวนที่มีปลาที่ชื่อว่า “การารูฟา” ว่าอยู่ในบ่อน้ำนั้น โดยการบำบัดนี้จะอาศัยพฤติกรรมของตัวปลาที่จะมารักษาผิวและการขจัดเซลล์ผิวเก่าตายแล้วให้หลุดลอกออกไปอย่างง่ายดาย ประโยชน์ของการทำสปาปลา คือ

1. ความสะอาด ปลาจะทำความสะอาดผิว โดยการมากัดกินเศษผิวหนังหรือเซลล์ที่ตายแล้วของผิวหนังออกไป ซึ่งถือว่าเป็นพฤติกรรมปกติของปลาประเภทนี้ โดยไม่ได้สร้างความเจ็บปวดลักษณะที่ปลามาเกาะ คูด และตอด ที่ขานั้น เป็นกระบวนการที่มีส่วนช่วยกระตุ้นการผลิตเซลล์ผิว

ใหม่ ช่วยในการกำจัดแบคทีเรีย ที่ก่อให้เกิดกลิ่นที่เท้า อีกทั้งยังสามารถทำความสะอาดและกำจัดสิ่งสกปรกที่อยู่ตามซอกเท้า หรือตามผิวหนังด้วย โดยกระบวนการนี้จะทำงานร่วมกับน้ำซึ่ง การแช่น้ำนั้นจะช่วยให้สิ่งสกปรกสามารถหลุดออกได้ง่ายขึ้น จึงทำให้เท้าสะอาด ไร้กลิ่นไม่พึงประสงค์ได้

2. ผ่อนคลาย ลักษณะที่ปลาตัวเล็กหลาย ๆ ตัวมารุมเกาะหรือตอดที่เท้า นั้น จะทำให้รู้สึกเหมือนโดนกระตุ้นระบบประสาทที่ผิวหนังทั่วบริเวณ ซึ่งส่งผลดีต่อความรู้สึก โดยจะทำให้รู้สึกผ่อนคลายเหมือนการนวดเท้า ช่วยในเรื่องของระบบไหลเวียนโลหิต ในบริเวณที่ถูกกระตุ้น โดยการสั่นเบาๆ ที่จุดที่ปลาเข้ามาตอดและตอดที่ผิวหนัง หรือการถูกกระตุ้นเป็นจุดเล็กๆ ตลอดเวลาทั่วบริเวณผิวหนังนั้น จะทำให้รู้สึก ผ่อนคลาย สนุกสนาน และเพลิดเพลิน โดยสามารถทำกิจกรรมอื่นๆร่วมด้วยได้ เช่น การสนทนา การอ่านหนังสือ ฟังเพลง เป็นต้น

3. บำบัดรักษาอาการของโรคผิวหนังบางประเภท เช่น โรคสะเก็ดเงิน โรคที่เกิดจากแบคทีเรียที่ก่อให้เกิดอาการคันหรือเป็นแผลที่เท้า เป็นต้น

ตารางที่ 1.1 จำนวนสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายอำเภอ พ.ศ. 2549

ลำดับที่	พื้นที่ตั้งของสถานประกอบการ	จำนวนสถานประกอบการ
1	อำเภอเมืองเชียงใหม่	35
2	อำเภอแม่ริม	6
3	อำเภอหางดง	2
4	อำเภอดอยสะเก็ด	1
5	อำเภอสันทราย	1
6	อำเภอสันป่าตอง	1
	<b>รวม</b>	<b>46</b>

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ (2553)

จากข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2553 จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนสถานประกอบการที่ดำเนินธุรกิจบริการสปาเพื่อสุขภาพ เฉพาะที่มีใบรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขทั้งสิ้น 46 แห่ง โดยส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง

เชียงใหม่ จำนวน 35 แห่ง รองลงมา อำเภอแมริม 6 แห่ง อำเภอหางดง 2 แห่ง อำเภอสันทราย  
อำเภอสันป่าตองและอำเภอดอยสะเก็ด อำเภอละ 1 แห่ง

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีโอกาสที่ตลาด สป่าปลาจะสามารถขยายตัวได้ต่อเนื่อง  
เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่มีความพร้อมด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวหลายด้าน  
เช่น สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีที่มี  
เอกลักษณ์เป็นของตัวเอง ทำให้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้  
บริการสป่าปลา ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จา การศึกษามาช่วยในการปรับปรุง  
พัฒนา วางแผนงานด้านการบริการ สป่าปลา และรูปแบบธุรกิจการบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์  
สูงสุดในทุกด้านและเพื่อให้มีความสอดคล้อง เหมาะสมกับผู้บริโภคที่จะมาใช้บริการในครั้งต่อไป  
 อีกทั้งยังเป็นข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจจะดำเนินธุรกิจสป่าปลาต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสป่าปลาของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสป่าปลาของ  
ผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการสป่าปลาของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจการบริการสป่าปลาในจังหวัดเชียงใหม่ ในการที่จะ  
นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง การกำหนดรูปแบบการบริการให้  
สอดคล้องกับกลยุทธ์การบริหารงาน การจัดการ แผนการตลาด และความต้องการของผู้ที่มาใช้  
บริการ ให้มีการเจริญเติบโตของธุรกิจอย่างมั่นคง และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในธุรกิจการ  
ให้บริการสป่าปลา ที่จะเข้ามาเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ของธุรกิจนี้

#### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสปาปลา และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาปลา ตลอดจนความพึงพอใจของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ สถานที่ทำการศึกษาคือ สปาปลาของร้าน Fish Actually สาขานิมนานเหมินทร์ จังหวัดเชียงใหม่ และทำการเก็บข้อมูลช่วงเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม พ.ศ. 2553

#### 1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

**ผู้บริโภค** หมายถึง ผู้ที่มีความต้องการซื้อ มีอำนาจซื้อที่ทำให้เกิดพฤติกรรมซื้อและพฤติกรรมการใช้ในที่นี้คือ การใช้บริการสปาปลา

**พฤติกรรมผู้บริโภค** หมายถึง การกระทำอันก่อให้เกิดการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค ที่มีต่อการใช้บริการสปาปลา และบริการอื่นๆ ของธุรกิจสปาปลาในจังหวัดเชียงใหม่

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยผลที่ได้รับจากการบริการตรงกับที่คาดหวังของผู้รับบริการจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

**สปาปลา** หมายถึง การใช้ปลาบำบัดรักษาบรรเทาอาการอักเสบของผิวหนัง หรือเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด กระตุ้นการสร้างเซลล์ผิวหนังใหม่ทดแทนเซลล์เก่าที่หลุดลอก ตลอดจนเพื่อเสริมความงาม กำจัดกลิ่นไม่พึงประสงค์

**ผลิตภัณฑ์** หมายถึง การบริการสปาปลา รวมไปถึงผลิตภัณฑ์ด้านอื่นๆ เช่น การนวดเท้า การทำเล็บ และการทำพาราฟิน