

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากภาวะงานประจำวันที่เคร่งเครียดประกอบกับสภาพสังคมที่วุ่นวาย ทำให้คนในยุคนี้มุ่งแสวงหาแนวทางผ่อนคลายซึ่งเข้าถึงธรรมชาติและความสะดวก การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และเชิงสุขภาพได้รับความสนใจอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในหมู่สังคมเมืองที่ต้องการหลีกเลี่ยงความสับสนวุ่นวายในชีวิตประจำวัน แนวทางการรักษาสุขภาพในแบบเดิมซึ่งเน้นการใช้เวชบำบัดและเคมีบำบัด ถูกมองเป็นสาเหตุให้เกิดพิษสะสมต่อร่างกาย ผู้คนมุ่งมองหาสินค้าและบริการซึ่งมาจากธรรมชาติไม่ผ่านการปรุงแต่งทางเคมี โดยใช้แนวคิดการบำบัดรักษาแบบโบราณ เช่น การใช้สมุนไพรบำบัด (Aromatherapy) และอายุรเวช (Ayurveda) ซึ่งได้รับการกล่าวถึงอย่างแพร่หลายถือเป็นแนวการบำบัดโดยใช้แพทย์ทางเลือก (Alternative Medicine) ซึ่งหมายถึงการรักษาโรคหรือความเจ็บป่วยด้วยวิธีการอื่น ที่มีขั้นตอนการบำบัดนอกเหนือไปจากการรักษาที่ได้รับการยอมรับในวงการวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยแนวทางนี้ได้รับความนิยมอย่างสูงในกลุ่มผู้บริโภคซึ่งใส่ใจในสุขภาพอยู่ในขณะนี้ จากกระแสความนิยมดังกล่าวทำให้เกิดธุรกิจบริการในรูปแบบของสปา ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งของการใช้แพทย์ทางเลือกซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากตะวันตก ถือเป็นศาสตร์ในการใช้น้ำเพื่อบำบัดความเจ็บปวดและความตึงเครียดของร่างกายหรือเรียกว่า วารีบำบัด (Hydrotherapy) ประกอบกับการจัดองค์ประกอบอื่นๆ คือ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส เพื่อการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ (ประพันธ์ ปลื้มภาณุภัทร, 2546: ออนไลน์)

ในปัจจุบัน ประเภทของสปาที่ให้บริการลูกค้ามีความแตกต่างกันในรูปแบบการให้บริการซึ่งสามารถแบ่งเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้ คือ

1. โรงแรมและรีสอร์ทสปา (Hotel&Resort Spa) คือสปาที่เปิดขึ้นมารองรับ ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ซึ่งให้บริการทั้งสปาและสถานที่พักผ่อนแก่แขกที่พักในโรงแรมเป็นหลัก
2. เดย์สปา (DaySpa) เป็นสปาเพื่อสุขภาพแบบไป-กลับให้บริการด้วยทรีทเม้นท์เกี่ยวกับใบหน้าและร่างกาย เหมือนสปาโดยทั่วไปแต่จะไม่มีการให้บริการด้านอื่นๆ เช่น เครื่องมือออกกำลังกาย หรือแม่กระทั่ง สระว่ายน้ำ
3. คลับสปา (Club Spa) เป็นสปาที่เปิดให้บริการเฉพาะสมาชิก โดยมากมักจัดอยู่บริเวณเดียวกับสถานออกกำลังกาย
4. เดสติเนชันสปา (Destination Spa) มีห้องพักเป็นส่วนหนึ่งของสถานที่ที่ออกแบบโดยเฉพาะเพื่อการบำบัดแบบองค์รวมแก่ลูกค้า ปัจจุบันในประเทศไทยมีอยู่เพียง 1 แห่ง คือชีวาธรรม
5. เมดดิคอลสปา (Medical Spa) ให้บริการสปาควบคู่กับบริการด้านวิทยาการการแพทย์มักอยู่ควบคู่กับโรงพยาบาลและสถานบริการทางการแพทย์

สำหรับสปาในประเทศไทย พบว่าประเภทที่มีสัดส่วนสูงที่สุดในขณะนี้คือ โรงแรมและรีสอร์ทสปา ในขณะที่เคย์สปาที่มีอัตราการขยายตัวสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีทัศนียภาพงดงามโดยสปาในยุคแรก ๆ ถูกสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ จึงมีการสร้างเพิ่มเติมจากโรงแรมและรีสอร์ทตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อให้บริการลูกค้ากลุ่มนี้ ส่วนการขยายตัวของเคย์สปาที่เพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 15-30 ต่อปี นั้นมีสาเหตุมาจากกระแสความนิยมของผู้บริโภคภายในประเทศเองซึ่งมีความสนใจการให้บริการประเภทนี้มากขึ้น (สปาระแสนิยมด้านสุขภาพ, 2546: 7)

จากการสำรวจของอินเทลลิเจนท์สปา (Intelligent Spa) ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2544-มิถุนายน 2545 พบว่า ประเทศไทยมีสถานบริการสปาอยู่ 230 แห่ง โดยสามารถสร้างรายได้รวมกว่า 3,700 ล้านบาท มีจำนวนผู้ใช้บริการรวม 3.3 ล้านคน เป็นชาวต่างชาติร้อยละ 80 เป็นผู้ใช้บริการเพศหญิงร้อยละ 59 และเพศชายร้อยละ 41 จากผลการสำรวจดังกล่าวพบว่าในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา มีผู้มาใช้บริการสปา เพิ่มขึ้นร้อยละ 64 และยังมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง (Intelligent, 2003: Online) ประกอบกับนโยบายรัฐบาลซึ่งต้องการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับประเทศไทย โดยต้องการให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแห่งเอเชีย โดยได้ตั้งเป้าหมายไว้ในปี พ.ศ. 2550 จะมีนักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพมายังประเทศเป็นจำนวน 10 ล้านคน โดยรัฐบาลได้วางนโยบายสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพใน 3 จังหวัด นำร่องคือ กรุงเทพฯ ภูเก็ต และเชียงใหม่ ซึ่งมีการผลักดันใน 3 ด้านคือ การบริการทางการแพทย์ สมุนไพร และสปา

การขยายตัวของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ ในระยะที่ผ่านมาได้มีการเปิดตัวธุรกิจสปาเกิดขึ้นหลายแห่ง จากรายงานการสำรวจสถานการณ์ธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่เมื่อปลายปี 2546 พบว่ามีสถานประกอบการสปาในเชียงใหม่ประมาณ 30 แห่ง แบ่งออกเป็น Day Spa 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 67 Hotel & Resort Spa 9 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30 และ Medical Spa 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3 สถานประกอบการสปาส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาเป็นอำเภอแม่ริม และหางดง คิดเป็นร้อยละ 17 และ 14 ตามลำดับ สปาส่วนใหญ่เปิดดำเนินการในช่วงปี 2545-2546 สำหรับแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจสปา ในเชียงใหม่ในระยะ 2-3 ปีข้างหน้าคาดว่า จะมีการขยายตัวร้อยละ 70-80 ต่อปี โดยในปี 2547 จะมีสถานประกอบการสปาเพิ่มเป็นมากกว่า 40 แห่ง โดยมีทั้งผู้ประกอบการท้องถิ่นและผู้ประกอบการสปารายใหญ่ขยายมาจากกรุงเทพฯ และภูเก็ต สำหรับตลาดสปาในเชียงใหม่จากข้อมูลจากการศึกษาข้างต้นประมาณได้ว่า สถานประกอบการสปาแต่ละแห่งในเชียงใหม่สามารถรองรับผู้ใช้บริการได้เฉลี่ยประมาณ 30 คนต่อวัน แต่ปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการสปาเพียงร้อยละ 50 เท่านั้น จึงประมาณได้ว่ามีผู้ใช้บริการสปาในเชียงใหม่รวมแล้ววันละประมาณ 450 คน หรือคิดเป็น 164,250 คน ต่อปี ธุรกิจสปาแต่ละแห่งมีรายได้เฉลี่ยวันละประมาณ 27,040 บาทต่อวัน คิดเป็นรายได้รวมของธุรกิจสปาเชียงใหม่เฉลี่ย 594,880 บาทต่อวัน หรือประมาณ 220 ล้านบาทต่อปี (การจัดทำแผนงานสนับสนุน เชียงใหม่เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ, 2547: 23)

นอกจากรายได้ซึ่งเกิดจากธุรกิจสปาแล้ว ยังมีรายได้อื่นๆซึ่งสืบเนื่องมาจากธุรกิจสปา โดยผลงานวิจัยของบริษัทไพรส์วอเตอร์เฮาส์ (Price Water House) ซึ่งทำการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการสปาในสหรัฐอเมริกาพบว่า รายได้จากสปา มาจาก 2 ทางคือการทำทรีทเม้นท์และการขายผลิตภัณฑ์ โดยมีกำไรรวมกันถึงร้อยละ 90 ของกำไรทั้งหมด (SPA, 2003: Online) โดยกำไรที่เหลือจะเกิดจากการให้บริการอาบน้ำแร่ แช่น้ำแร่ ซึ่งเป็นประเภทการบริการที่ดึงดูดคนเข้าสปา แสดงให้เห็นว่านอกจากการให้บริการของสปาแล้วการขายสินค้าในสปา นับเป็นช่องทางที่สำคัญในการสร้างรายได้ให้แก่ธุรกิจอีกช่องทางหนึ่ง และจากการสัมภาษณ์นายแอนดรูว์ แจคก้า เลขาสมาคมสปาแห่งประเทศไทย ซึ่งได้รับข้อมูลจากรายงานการวิจัยของอินเทลลิเจนท์สปา พบว่านอกเหนือจากลูกค้าที่มาใช้บริการและซื้อสินค้าและของที่ระลึกกลับตามปกติแล้ว มีลูกค้าอีกร้อยละ 13 ที่มาสปาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อซื้อสินค้าที่ขายในสปาโดยเฉพาะ ในขณะที่มีสปาร้อยละ 88 ที่มีการขายสินค้าควบคู่ไปกับการให้บริการ (Jacka, 2003: Interview) จากการสำรวจเบื้องต้นของผู้ศึกษาจากสปาจำนวน 34 แห่ง พบว่า สปาในจังหวัดเชียงใหม่ยังมีการวางขายสินค้าที่ไม่หลากหลาย และพบว่าส่วนใหญ่ยังไม่มีการวางขายสินค้าและของที่ระลึกในสปา สินค้าที่วางขายส่วนใหญ่เป็นสินค้าประเภทรูปหอมเทียนหอม สบู่ และของที่ระลึกอื่นๆ ซึ่งมีทั้งประเภทฝากขาย และจัดทำขึ้นภายใต้ตราหือของสปานั้นๆ (ดูเพิ่มเติม ภาคผนวก ค)

จากข้อมูลดังกล่าว ถือเป็นโอกาสทางธุรกิจสำหรับเจ้าของกิจการสปาและผู้จัดหาปัจจัยการผลิต (Supplier) เพื่อป้อนสู่ธุรกิจสปาในการสร้างรายได้และเพิ่มมูลค่าให้แก่สินค้าเพื่อจำหน่ายในสปา เนื่องจากธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ยังถือเป็นธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ จึงขาดข้อมูลอ้างอิงที่ใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านสินค้าและของที่ระลึกที่วางขายในสปา ทางผู้ศึกษาจึงเห็นว่าการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการซื้อสินค้าจากธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ จะให้ประโยชน์แก่ผู้ทำธุรกิจสปาในการวางแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และเป็นประโยชน์แก่ผู้จัดหาปัจจัยการผลิตในการนำเสนอสินค้าที่ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและของที่ระลึกจากสปาในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการซื้อสินค้าและของที่ระลึกจากสปาในจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการซื้อสินค้าจากธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อผู้ประกอบการสถานบริการสปาสามารถนำ

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประกอบในการวางแผนกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ได้สินค้าที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ อันจะนำไปสู่ยอดขายที่เพิ่มขึ้น

2. ทราบข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการซื้อสินค้าจากรูทกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อที่ผู้รับจ้างผลิตสามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวในการผลิตและพัฒนาสินค้า เพื่อนำเสนอแก่ผู้ประกอบการรูทกิจสปาต่อไป

นิยามศัพท์

พฤติกรรมกรซื้อ และ**ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจของลูกค้า** หมายถึง ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภค ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของที่ระลึกที่วางขายในสปา
สินค้าและของที่ระลึก หมายถึง สินค้าและของที่ระลึกที่วางขายในสปา เช่น น้ำมันหอมระเหย น้ำมันนวด ผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหรือสินค้าของที่ระลึกประเภทอื่นๆ

ลูกค้า หมายถึง บุคคลทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศทั้งที่มาใช้บริการสปาในจังหวัดเชียงใหม่ และทำการซื้อสินค้าเพื่อนำกลับไปใช้หลังจากการให้บริการ และลูกค้าที่เจาะจงมาสปาเพื่อมาซื้อสินค้าเพื่อนำกลับไปใช้โดยเฉพาะ

สปา หมายถึง สถานบริการที่มีการให้บริการเพื่อการรักษาและฟื้นฟูสภาพร่างกายและใจด้วยวิธีบำบัดด้วยน้ำ ช่วยสร้างสรรค์สุขภาพกายและสุขภาพจิตทำให้รู้สึกกระชุ่มกระชวยมีชีวิตชีวา บรรเทาความเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ รวมไปถึงสารอาหารที่ทรงคุณค่าประโยชน์ การออกกำลังกายที่ถูกต้องและพอเพียง การขจัดสารพิษออกจากร่างกาย การพักผ่อน การนวดเพื่อคลายเครียดโดยบำบัดร่วมกับน้ำ