

## บทที่ 5

### บทสรุป และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทนำ

การเกิดกระแสความนิยมในสปา (Spa Fever) และนโยบายส่งเสริมธุรกิจสปาเพื่อเป็นเครื่องมือในการดึงดูดเงินตราต่างประเทศของรัฐบาลยุคปัจจุบัน ทำให้เกิดธุรกิจสปาขึ้นมากมาย โดยเฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ทั้งๆที่ยังมีคนจำนวนมากไม่สามารถบอกหรือแยกแยะได้ว่ารูปแบบและองค์ประกอบที่ถูกต้องของสปาเป็นอย่างไร จึงมีคำถามที่น่าสนใจว่าการท่องเที่ยวเชิงสปามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดต่อการท่องเที่ยวของประเทศซึ่งภาครัฐเองก็ให้การสนับสนุนเป็นอย่างมากในเวลานี้ ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในบทนำว่าการตอบคำถามดังกล่าวควรจะต้องอยู่บนพื้นฐานของการศึกษาวิจัยที่เหมาะสม แต่การศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสปาอย่างจริงจังยังมีไม่มากนัก ส่งผลให้ข้อมูลเกี่ยวกับสปายังมีอยู่น้อยไม่เพียงพอต่อการตอบคำถามเรื่องดังกล่าวได้ ดังนั้นจึงก่อให้เกิดการศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสปาในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา กระบี่ ขึ้น ซึ่งจากการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวทำให้ทราบถึงศักยภาพของสถานประกอบการสปาทั้งแบบ เดย์สปา (Day Spa / Stand-alone Spa) และ รีสอร์ทสปา (Resort / Hotel Spa) ตลอดจนลักษณะและความต้องการของนักท่องเที่ยวสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสปาในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

## 5.2 ลักษณะนักท่องเที่ยวสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสปปา

นักท่องเที่ยวเชิงสปปาไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวจากสถานประกอบการเคย์สปปาหรือรีสอร์ทสปปาโดยส่วนใหญ่แล้วเป็นผู้หญิงที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป นอกจากนี้ระดับกำลังซื้อของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้อยู่ในเกณฑ์ที่สูง เพราะเป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนค่อนข้างสูง โดยเฉลี่ยมากกว่า 80,000 บาทต่อเดือน และโดยส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ ลูกจ้าง และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ในส่วนของเชื้อชาตินั้นค่อนข้างแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานที่ที่นักท่องเที่ยวได้เดินทางไปเยือน กล่าวคือ นักท่องเที่ยวเคย์สปปาโดยส่วนใหญ่ในจังหวัดภูเก็ตจะมาจากแถบเอเชียตะวันออกเฉียง ในขณะที่นักท่องเที่ยวเคย์สปปาโดยส่วนใหญ่ในจังหวัดกระบี่จะเป็นคนไทย และยุโรป ทางด้านรีสอร์ทสปปา นักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดกระบี่โดยส่วนใหญ่จะเป็นชนชาติยุโรป ในขณะที่คนไทยจะเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ในรีสอร์ทสปปาของจังหวัดพังงา

## 5.3 ความต้องการของนักท่องเที่ยวสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสปปา

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดการท่องเที่ยว โดยเฉพาะปัจจัยด้านอุปสงค์ (Demand Factors) เช่น สาเหตุ และแรงจูงใจในการเดินทาง การรับรู้ ฯลฯ ต่อการท่องเที่ยวเชิงสปปาของนักท่องเที่ยวทั้ง 3 จังหวัดแล้วนั้น พบว่าความต้องการการท่องเที่ยวเชิงสปปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่มีอยู่ค่อนข้างต่ำ หรืออาจกล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวไม่ได้เดินทางมาเพราะความต้องการการบริการทางด้านสปปาเป็นหลัก ถึงแม้ว่าสปปาจะเป็นแรงจูงใจหนึ่งในการเลือกเดินทางก็ตาม แต่แรงจูงใจหลักในการเลือกเดินทางนั้นมาจาก ความสวยงามทางธรรมชาติ และบรรยากาศของทั้ง 3 พื้นที่ เพราะนักท่องเที่ยวเดินทางมาเพื่อการพักผ่อน นอกจากนี้การรับรู้ของ

นักท่องเที่ยวต่อการบริการทางด้านสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ไม่ว่าจะเป็นเดย์สปา (Day Spa) หรือรีสอร์ทสปา (Resort Spa) เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวได้เดินทางมายังพื้นที่นั้นๆ แล้ว ดังจะเห็นได้จากผลในบทที่ 4 ที่ว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักสถานประกอบการสปานั้นๆ จากโรงแรมหรือรีสอร์ทที่ตนพักอาศัยอยู่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ข้อมูลของนักท่องเที่ยวต่อการบริการทางด้านสปาก่อนที่จะเดินทางมาถึงนั้นมีน้อยมาก จึงส่งผลให้การตัดสินใจเลือกซื้อเลือกใช้บริการและบริการทางด้านสปาน้อยตามลงไปด้วย และเมื่อเปรียบเทียบกับภาพพจน์ของสถานที่ การรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ ธรรมชาติ ความสวยงามทางทะเล และความเงียบสงบ ของทั้ง 3 จังหวัดที่ได้รับการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ไปยังที่ต่างๆ ทั่วโลกตามที่ทราบกันอยู่แล้วนั้น ทำให้ความต้องการที่จะเดินทางมาเพื่อใช้บริการทางด้านสปา มีน้อยกว่าการเดินทางมาเพื่อสัมผัสกับความงดงามทางธรรมชาติ

#### 5.4 ศักยภาพของสถานประกอบการสปา

สถานประกอบการเดย์สปาทั้งในจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดกระบี่นับได้ว่ามีศักยภาพที่ดีในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสปา อย่างไรก็ตามสถานประกอบการเดย์สปาในจังหวัดกระบี่ควรคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยในการดำเนินงานให้มากขึ้นโดยเฉพาะในเรื่องของการติดตั้งระบบป้องกันอุบัติเหตุและคำแนะนำการใช้สำหรับเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีในสถานประกอบการเดย์สปา ตลอดจนการติดตั้งระบบป้องกันภัยฉุกเฉินหรืออุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยตามจุดต่างๆ ในสถานประกอบการ ทั้งนี้เพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป ในส่วนของสถานประกอบการรีสอร์ทสปาจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดกระบี่ก็นับได้ว่ามีศักยภาพที่ดีในการรองรับการ

ท่องเที่ยวเชิงสปาเช่นกัน โดยที่สถานประกอบการรีสอร์ทสปาในจังหวัดกระบี่ควรคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยในการดำเนินงานให้มากขึ้นเช่นเดียวกับสถานประกอบการเดย์สปา

สถานประกอบการรีสอร์ทสปาในจังหวัดภูเก็ตและกระบี่มีศักยภาพที่ดีที่จะรองรับการท่องเที่ยวเชิงสปา สำหรับสถานประกอบการรีสอร์ทสปาในจังหวัดพังงามีศักยภาพปานกลางที่จะรองรับการท่องเที่ยวเชิงสปา ทั้งนี้เนื่องมาจากการให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยสำหรับลูกค้า และความปลอดภัยในการดำเนินงานที่ค่อนข้างน้อย หากทางสถานประกอบการรีสอร์ทสปาในจังหวัดพังงาให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยสำหรับลูกค้า และความปลอดภัยในการดำเนินงานให้มากขึ้น เช่น การแสดงผังแสดงทางหนีไฟที่ชัดเจน การจัดวางนาฬิกาในจุดที่ใช้บริการอบความร้อนไม่ว่าจะเป็นห้องซาวน่าหรือห้องสตีม และการกำหนดเป็นเขตปลอดบุหรี่อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการจัดวางป้ายห้ามสูบบุหรี่ หรือการให้ข้อมูลโดยพนักงานของสถานประกอบการสปา ถึงแม้ว่าจะทราบโดยนัยแล้วก็ตามว่าสถานประกอบการสปาเป็นที่ที่ห้ามสูบบุหรี่ แต่ทั้งนี้เพื่อความเป็นมาตรฐานที่ดี และศักยภาพที่ดีมากขึ้น เป็นต้น สถานประกอบการรีสอร์ทสปาในจังหวัดพังงาก็จะมีขีดความสามารถหรือศักยภาพที่เพิ่มมากขึ้นในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสปาของจังหวัดพังงาต่อไป

### 5.5 ข้อเสนอแนะ

จากคำถามที่ว่า “สปา” จะเป็นสินค้าหลักทางการท่องเที่ยว หรือจะเป็นจุดยืนผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวของพื้นที่ให้กับทั้ง 3 จังหวัดได้หรือไม่ หรือจะเป็นเพียงตัวเพิ่มมูลค่าทางสินค้า (Value Added) เท่านั้น จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสปาในเขตพื้นที่จังหวัด ภูเก็ต พังงา และกระบี่ พบว่าในช่วงเวลานี้บริการและผลิตภัณฑ์สปาจะเป็นตัวเพิ่มมูลค่า

ค่าทางสินค้า (Value Added) ให้กับทั้ง 3 จังหวัดได้เป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าจะมีหลายๆ ปัจจัยที่ส่งผลดีต่อความต้องการการท่องเที่ยวเชิงสปา ไม่ว่าจะเป็นรายได้ที่พอเพียง อาชีพที่มั่นคง ระดับการศึกษาที่ดี ภูมิภาวะที่เหมาะสม ประสบการณ์ในการใช้บริการสปาของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มีมากกว่า 1-2 ครั้ง ความพึงพอใจ และความประทับใจที่ได้รับหลังจากการใช้บริการ ตลอดจนศักยภาพที่ดีของสถานประกอบการสปา หรือปัจจัยด้านอุปทาน (Supply Factors) ดังที่ได้กล่าวไปแล้ว แต่แรงจูงใจซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความต้องการท่องเที่ยวนั้นไม่ใช่บริการและผลิตภัณฑ์ทางด้านสปา นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับธรรมชาติ และความสวยงามทางทะเลมากกว่า ดังนั้นเมื่อปัจจัยด้านอุปสงค์ (Demand Factors) หรือแรงขับภายในเฉพาะบุคคล และปัจจัยทางด้านอุปทาน (Supply Factors) ไม่สัมพันธ์กัน ความต้องการการท่องเที่ยวจึงไม่เกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นน้อยมาก จากเหตุผลเหล่านี้ จังหวัด ภูเก็ต พังงา และกระบี่ ในช่วงเวลานี้ควรจะเน้นการท่องเที่ยวทางธรรมชาติเป็นหลัก เพราะทั้ง 3 จังหวัดต่างก็มีธรรมชาติที่สวยงาม และบรรยากาศที่ดีเหมาะแก่การเดินทางมาพักผ่อน โดยใช้บริการและผลิตภัณฑ์ทางด้านสปาเป็นสินค้าในการส่งเสริมการขายของแต่ละพื้นที่ต่อไป

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาวิจัยที่ว่าศักยภาพของสถานประกอบการสปาที่อยู่ในเกณฑ์ดี และความเห็นต่อผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสปาที่ดีมากของนักท่องเที่ยว ตลอดจนศักยภาพของสมุนไพรไทย รวมถึงลักษณะเฉพาะของคนไทยที่มีความเป็นมิตร กิริยามารยาทที่สุภาพนุ่มนวล และเป็นกันเองนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าบริการและผลิตภัณฑ์ทางด้านสปาสามารถที่จะเป็นสินค้าหลักที่สำคัญได้ต่อไปในอนาคต โดยเฉพาะในจังหวัดภูเก็ตที่ควรที่จะพัฒนาหรือสนับสนุนให้มีรูปแบบการบริการด้านสปาในรูปแบบของ “เดสทินชันสปา (Destination Spa)” ซึ่งความเป็นไปได้ตรงนี้ควรได้รับการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมต่อไป สำหรับจังหวัดกระบี่ และจังหวัดพังงานั้น หากมีการ

ปรับปรุงในส่วนของความปลอดภัยในการดำเนินงาน เช่น การติดตั้งระบบป้องกันอุบัติเหตุและคำแนะนำการใช้สำหรับเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ และการติดตั้งระบบป้องกันภัยฉุกเฉินหรืออุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยตามจุดต่างๆ ในสถานประกอบการสปา ตลอดจนการปรับปรุงในส่วนของความปลอดภัยสำหรับลูกค้า เช่น การแสดงผังแสดงทางหนีไฟที่ชัดเจน การจัดวางนาฬิกาในจุดที่ให้บริการอบความร้อน และการกำหนดเป็นเขตปลอดบุหรี่อย่างชัดเจน เป็นต้น บริการและผลิตภัณฑ์ทางด้านสปาของจังหวัดพังงา และกระบี่ ก็สามารถเป็นสินค้าหลักที่สำคัญต่อไปในอนาคตได้เช่นเดียวกัน นอกจากรูปแบบการบริการด้านสปาแบบ เดสติเนชันสปา (Destination Spa) แล้วนั้น รูปแบบการบริการด้านสปาที่เหมาะสมและสามารถพัฒนาในพื้นที่ทั้ง 3 จังหวัดได้อีกหนึ่งรูปแบบ คือ “เมดิคอลสปา (Medical Spa)” เนื่องจากศักยภาพของสมุนไพรไทยที่เป็นที่แพร่หลายมากขึ้น ประกอบกับความสวยงามและความพร้อมทางธรรมชาติของทั้งสามพื้นที่ ที่สามารถก่อให้เกิดกิจกรรมการแพทย์ทางเลือก การฟื้นฟูร่างกาย และกิจกรรมที่เน้นการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจได้ ซึ่งความเป็นไปได้ตรงนี้ควรได้รับการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมด้วยเช่นกัน ทั้งนี้และทั้งนั้น การให้ความสนับสนุนอย่างจริงจังจากภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องงบประมาณ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ทางด้านสปาของทั้ง 3 จังหวัดแก่นักท่องเที่ยวทั้งก่อนเดินทาง และเมื่อเดินทางมาถึง ตลอดจนการเอาใจจริงเอาใจลงในเรื่องมาตรฐานองค์ประกอบของสถานประกอบการสปา และความร่วมมือที่ดีจากภาคเอกชนหรือสถานประกอบการสปาต่างๆ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความเข้มแข็งของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวเชิงสปา และนำไปสู่ความสำเร็จในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศต่อไปในอนาคต

นอกจากมาตรฐานองค์ประกอบของสถานประกอบการสปา ผู้วิจัยเห็นว่าการคำนึงถึงราคาที่เหมาะสม และเป็นมาตรฐานเดียวกันของบริการและผลิตภัณฑ์ทางด้านสปาควรได้รับการ

พิจารณาด้วยเช่นกัน เช่น ราคาการนวดไทยของเดย์สปาในจังหวัดภูเก็ตควรจะเป็นราคาเดียวกัน หรือการนวดแบบอโรมาเทอราปีในรีสอร์ทสปาของจังหวัดพังงาก็ควรจะเป็นราคาเดียวกัน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความเข้มแข็งของสินค้า ลดการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว และเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับแหล่งท่องเที่ยว หากมีผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ประกอบกับแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของพื้นที่ และนำไปสู่การเป็น “ศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย (Tourism Capital of Asia)” ต่อไป