

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งและเป็นตัวขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจภายในประเทศไทย เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดการจ้างงานและรายได้ ส่งผลให้ธุรกิจต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น จากการพยากรณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) คาดว่าในปี 2563 จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางระหว่างประเทศเป็นจำนวนมาก 1.5 พันล้านคน ทวีปยุโรปจะยังคงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปเยือนมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ส่วนแบ่งการตลาดของยุโรปจะเพิ่มขึ้นซึ่งทำให้แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวในเอเชียแปซิฟิกมีนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมเพิ่มขึ้นและยังคงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมเป็นลำดับ 2 ของโลก (สถิตินักท่องเที่ยวการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550) ถึงแม้ว่าแนวโน้มการเติบโตทางการท่องเที่ยวจะอยู่ในอัตราที่น่าพอใจ แต่การแข่งขันทางการท่องเที่ยวกลับทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการซึ่งนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ประเทศต่างๆล้วนเห็นความสำคัญและมีการพัฒนาส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของตนเองอย่างจริงจัง

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่เป็นจุดหมายปลายทาง (Destination) สำคัญที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเดินทางมาเยี่ยมชม ส่วนแบ่งทางการตลาดทางการท่องเที่ยวที่ไทยจะได้รับนั้นคาดว่าจะสูงขึ้น โดยในปี 2563 จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยี่ยมชมประเทศไทยประมาณ 37 ล้านคน เพิ่มขึ้นในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 6.9 ซึ่งรัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก (สถิตินักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550) เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทาง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม บทบาทที่เด่นชัดบทบาทหนึ่งในช่วงหลายปีที่ผ่านมาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คือ บทบาทด้านเศรษฐกิจ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญให้กับประเทศในลำดับต้น โดยเฉพาะการนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาใช้จ่ายในระบบเศรษฐกิจของประเทศ (รุ่งทิพ ว่องปฏิการ, 2547) รัฐบาลจึงระดมสรรพกำลังจากทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

ร่วมกันส่งเสริมศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันและพัฒนากองท่องเที่ยวให้เป็นอุตสาหกรรมในการสร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างยั่งยืน ส่งผลให้อุตสาหกรรมสร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างยั่งยืน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ในภาวะกาดปัจจุบันธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก มีส่วนส่งเสริมให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัว ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศเพิ่มปริมาณมากขึ้น ทำให้อุตสาหกรรมการบริการมีบทบาทสำคัญมากขึ้นมีแผนการที่จะขยายกิจการนอกเหนือจากนั้นยังมีความต้องการแรงงานด้านการบริการเพิ่มขึ้น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) เป็นการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่สร้างรายได้และได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเป็นอย่างมาก ซึ่ง ททท. เคยใช้กลยุทธ์เป็นจุดขายในปีท่องเที่ยวไทย พ.ศ.2541-2542 (Amazing Thailand, 1998-1999) จนกระทั่งปัจจุบัน สินค้าและบริการที่เป็นจุดเด่นของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้แก่ นวดเพื่อสุขภาพ ซึ่งเป็นแบบการให้บริการที่เน้นการบำบัดรักษาโรคหรือฟื้นฟูสุขภาพหลากหลายรูปแบบ เช่น การนวดแผนไทย การอบสมุนไพร และกิจกรรมบริการสวดนวดบำบัด (Aroma Therapy) เป็นต้น จากการสำรวจของ Intelligent Spa Pte.Ltd. ประเทศสิงคโปร์ ระหว่าง มิถุนายน 2544 - กรกฎาคม 2545 ระบุว่ามีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในประเทศไทยประมาณ 2.6 ล้านคน และสามารถสร้างรายได้จากการให้บริการนวดเพื่อสุขภาพแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นมูลค่า 85 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ หรือประมาณ 3,570 ล้านบาท นอกจากนี้ข้อมูลของสมาคมธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพไทยระบุว่า ปี 2545 มีผู้ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ 3.3 ล้านคน เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติร้อยละ 80 และธุรกิจนี้สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศประมาณ 3,600 ล้านบาท สำหรับปี 2546 ธุรกิจนี้คาดว่าจะเติบโตเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 20 (ศิริพรรณ เปลี้นสกุล, 2546 , น. 68)

อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของประเทศไทย ตั้งแต่อดีตต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน และมีแนวโน้มจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่พัฒนาขึ้นเป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับนานาชาติ ซึ่งมีปัจจัยหลายประการที่ทำให้อำเภอหัวหินเป็นเมืองที่มีชื่อเสียงของประเทศ เป็นสถานที่พักผ่อนตากอากาศของพระมหากษัตริย์และเจ้านายในสังคมชั้นสูง มีพระราชวังไกลกังวลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์สำคัญของชาติ ในสมัยการเปลี่ยนแปลงการปกครองแผ่นดิน และในปัจจุบันพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ ทรงประทับเป็นการถาวร ซึ่งมีอิทธิพลทางด้านความรู้สึกในด้านบวกต่อนักท่องเที่ยว อีกทั้งในตลาดต่างประเทศหัวหินขายคำว่า “High Class” ที่แตกต่างจากเมืองตากอากาศชายทะเลอื่นๆ ของประเทศ ชายหาดที่สวยงามเป็นแนวยาวตลอด 15 กม. และมีทรายที่ขาวละเอียดเป็นเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากชายหาดของเมืองท่องเที่ยวชายทะเลอื่นๆ มีระยะทางใกล้กับกรุงเทพมหานคร การ

เดินทางสะดวกทำให้นักท่องเที่ยวจากกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีกำลังซื้อสูงสามารถเดินทางมาพักผ่อนตากอากาศได้โดยสะดวกสบาย และนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศหลังจากลงจากเครื่องบินที่สุวรรณภูมิแล้วก็สามารถเดินทางต่อมายังอำเภอหัวหินได้โดยง่ายและใช้เวลาไม่นาน เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม ผู้เกี่ยวข้องในการให้บริการได้มีการให้บริการระดับมาตรฐาน เช่น โรงแรมที่พักทุกระดับ และสนามกอล์ฟ ฯลฯ พร้อมให้บริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ อำเภอหัวหินยังมีอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปีที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวไม่ร้อนและไม่หนาวจนเกินไป (ชนะการณ์ ออสุวรรณ, 2548, น. 2)

จากปัจจัยดังกล่าว ถือว่าอำเภอหัวหินมีศักยภาพหลายอย่าง เช่น มีผู้บริหารจากภาครัฐโดยตรงและมีหน่วยงานต่างๆ เข้ามาช่วยสนับสนุนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว สิ่งสำคัญเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนและเป็นแหล่งท่องเที่ยวชั้นนำ ดังนั้นเมืองหัวหินได้ถูกกำหนดในแผนยุทธศาสตร์ให้เป็นพาราไดซ์ซิตี เป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาค มีอุตสาหกรรมบริการหลากหลาย เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจใหม่ที่ได้รับนิยามอย่างธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอหัวหิน ถือได้ว่ามีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อำเภอหัวหินมีศักยภาพในด้านอุตสาหกรรมบริการอย่างยิ่ง

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ทำรายได้เป็นอันดับต้นๆ ของประเทศไทย ดังนั้นการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญที่จะช่วยให้เกิดรายได้เข้าประเทศเป็นอย่างมาก การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจึงเป็นการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่ง ที่เริ่มเข้ามามีบทบาท และได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวมากขึ้น หนึ่งในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั่นก็คือ ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ซึ่งในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นเมืองตากอากาศที่มีชื่อเสียงของประเทศไทย ที่มีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา ทำให้ในปัจจุบันมีการลงทุนและพัฒนาการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจโรงแรม แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ รวมไปถึงธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาท่องเที่ยว ทำให้อำเภอหัวหินต้องพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในด้านของความปลอดภัย ความสะอาด การบริการที่ดี ความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญเพื่อรองรับการบริการให้กับนักท่องเที่ยว สิ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพนั่นคือ การมีมาตรฐาน สิ่งนี้จะเป็นตัวสร้างความประทับใจให้กับผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพเพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพให้มีประสิทธิภาพและมีความได้เปรียบในการ

แข่งขันซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการที่จะมาลงทุนหรือผู้สนใจที่จะนำข้อมูลไปใช้ประกอบในการวางแผนธุรกิจต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อสำรวจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3 ตัวแปรในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรต้นเหตุ (Independent Variables) คือ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพใน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในเขต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน
5. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน
6. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาพฤติกรรมในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ ช่องทางในการซื้อบริการ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อผลิตภัณฑ์นวดมีคุณภาพ ราคามีความเหมาะสม ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวในอำเภอหัวหินโดยเลือกนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพทั่วไปในอำเภอหัวหินมากกว่า 1 ครั้ง

ขอบเขตด้านสถานที่ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ ทั่วไปที่เปิดให้บริการในเขตพื้นที่ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.6 นิยามคำศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้อ่านรายงานการวิจัยกับผู้วิจัย เรื่องการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตอำเภอหัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยจึงได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง การแสดงออกของการกระทำกิจกรรมใด ๆ ก็ตามแบบคล้ายคลึงกันหรือบ่อยครั้งจนกลายเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่มหรือของคน ความหมายของพฤติกรรมอาจจะเหมือนกันกับคำว่า “นิสัย” แต่จะแตกต่างกันเพียงมีการแสดงออกมาให้เห็นได้ ถือเป็นพฤติกรรม หากไม่แสดงออกมาให้เห็นเราจะเรียกว่านิสัย ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Behavior ซึ่งแปลว่า การปฏิบัติ ความประพฤติ คุณสมบัติ หรือการแสดงออก ดังนั้น พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior) หมายถึง การแสดงออกถึงลักษณะการกระทำที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดของนักท่องเที่ยวกลุ่มชนชาตินั้นๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆหรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ร้านนวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ จะประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพและอาจมีบริการเสริม เช่น อบเพื่อสุขภาพ โภชนาบำบัด การควบคุมอาหาร โยคะหรือทำสมาธิ หรือการใช้สมุนไพร เป็นต้น การนวดเพื่อสุขภาพ จะเป็นการนวดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้า ความเครียดด้วยวิธีการกด

การคลึง การบีบ การจับ การตัด การดึง การประคบ การอบ หรือโดยวิธีการอื่นใดตามศาสตร์หรือศิลปะของการนวดเพื่อสุขภาพ

การนวด หมายถึง การสัมผัสต่อร่างกายโดยใช้ส่วนของร่างกายหรือเครื่องมือต่างๆ และมีจุดมุ่งหมายเพื่อบรรเทาความไม่สบายทำให้ความรู้สึกทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดีขึ้น รวมถึงความรู้สึกทางจิตใจด้วยทั้งยังไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต (ร่างกาย จิตใจ ความรู้สึก)

สปา หมายถึง การบริการที่แบ่งเป็น 2 แบบ คือ สปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง การรักษาและฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจด้วยวิธีบำบัดด้วยน้ำ ซึ่งจัดว่าเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ช่วยสร้างสรรคสุขภาพกายและสุขภาพจิต น้ำช่วยทำให้มีสุขภาพที่ดีขึ้น หน้าตาแจ่มใสทำให้รู้สึกกระชุ่มกระชวย มีชีวิตชีวา บรรเทาความเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ โดยยึดหลักสมดุลธรรมชาติ รวมถึงสารอาหารที่ทรงคุณค่า ประโยชน์ ออกกำลังกายที่ถูกต้องและเพียงพอ การนวด การขจัดสารพิษออกจากร่างกาย โดยบำบัดรวมถึงน้ำหรือน้ำมัน เป็นต้น และสปาเพื่อความงามซึ่งเป็นการขัดผิว ปอกหน้า นวดหน้า และบำรุงรักษาความสวยงามของร่างกาย

ผลิตภัณฑ์นวด หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการสกัดพืชและสมุนไพรธรรมชาติที่จะใช้ในสถานประกอบการนวด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ดูแลเส้นผม ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวหนัง ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวกาย และน้ำมันหอมระเหย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้

1. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพสามารถทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ
3. ผู้ประกอบการสามารถนำผลงานวิจัยไปใช้เป็นข้อมูล ในการวางแผนการดำเนินธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ