

หัวข้อวิจัย	การสร้างคุณค่าและพัฒนาผลิตภัณฑการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคุณภาพในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์
ผู้ดำเนินการวิจัย	รองศาสตราจารย์ ดร. พรรณี สวนเพลง ดร. จิราภรณ์ ทองตัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชุติมา จักรจรัส อาจารย์ณัฐปรียา โพธิ์พันธ์ อาจารย์ศรียา ประเสริฐสุด
หน่วยงาน	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2561

การวิจัยเรื่อง “การสร้างคุณค่าและพัฒนาผลิตภัณฑการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคุณภาพในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์” มีวัตถุประสงค์การวิจัย (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ โดยมีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 400 คน (2) เพื่อศึกษาศักยภาพและความพร้อมของธุรกิจด้านผลิตภัณฑสปาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ มีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและสปา จำนวน 20 คน (3) เพื่อศึกษาและพัฒนาผลิตภัณฑทางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบนพื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคุณภาพในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ เป็นการทดลองด้านวิทยาศาสตร์เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑเครื่องสำอาง และ (4) เพื่อหาแนวทางในการสร้างคุณค่าของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคุณภาพในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ เป็นการศึกษาศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีการเก็บข้อมูลจากการจัดประชุมระดมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 25 คน มีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

1.1 นักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และเป็นพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ใช้เวลาในการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์เป็นระยะเวลา 2 วัน เดินทางมากับครอบครัว มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน ผ่อนคลาย มีการค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพผ่านช่องทางเว็บไซต์ ตามลำดับ ด้านพฤติกรรมและแนวโน้มการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่าส่วนใหญ่เพิ่งมาใช้บริการเป็นครั้งแรก เคยใช้บริการนวดแผนไทยมาก่อนและยังคงมีความสนใจในกิจกรรมนวดแผนไทยมากที่สุด ราคาที่นักท่องเที่ยวต้องการ คือ 100-300 บาทต่อครั้งโดยมีอุปนิสัยชอบประสบการณ์แปลกใหม่จากการท่องเที่ยว มีระดับความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑประเภทสปา

สมุนไพร และมีความสนใจที่จะใช้ / ที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทโลชั่น และคิดว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อความสนใจรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คือ ความไม่สะดวกในการเดินทาง

1.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-60 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ มีรายได้ 36,001-45,000 ดอลลาร์ / ปี ใช้เวลาในการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์เป็นระยะเวลา 3 วัน เดินทางมากับครอบครัว มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน ผ่อนคลาย มีการค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพผ่านช่องทางเว็บไซต์ ตามลำดับ ด้านพฤติกรรมและแนวโน้มการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการครั้งที่ 2-3 ครั้ง เคยใช้บริการนวดแผนไทยมาก่อนและยังคงมีความสนใจในกิจกรรมนวดแผนไทยมากที่สุด ราคาที่นักท่องเที่ยวต้องการคือ 100-300 บาทต่อครั้ง โดยมีอุปนิสัยชอบไปเที่ยวคนเดียว ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์ประเภทแชมพูมากที่สุด และมีความสนใจที่จะใช้ / ที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทแชมพู โลชั่น ครีมนวดม และคิดว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อความสนใจรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คือ ราคา

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมกรท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในทุก ๆ ด้านยกเว้นด้านรายได้ และในส่วน of นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมกรท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในทุก ๆ ด้านยกเว้นด้านเพศของนักท่องเที่ยว

ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยน (Invariance) เชิงโครงสร้างของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความพึงพอใจในการใช้บริการผลิตภัณฑ์สปาและรูปแบบกิจกรรมของสปา ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ปรากฏว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการใช้บริการผลิตภัณฑ์สปาและรูปแบบกิจกรรมของสปา ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความไม่แปรเปลี่ยน ($p\text{-value} > .05$) กล่าวคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการผลิตภัณฑ์สปาและรูปแบบกิจกรรมของสปา ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติมีผลการประเมินไม่ต่างกัน

2. การศึกษาศักยภาพและความพร้อมของธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์สปาในจังหวัดเพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์

จังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ถือว่าเป็นจังหวัดที่มีความหลากหลายทั้งแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติได้สัมผัสเพื่อการพักผ่อนที่สมบูรณ์แบบ ทั้งความสวยของชายหาด น้ำตก ภูเขา แม่น้ำ อีกทั้งมีบริการทางด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น มีสนามกอล์ฟระดับมาตรฐานโลกพร้อมสรรพสำหรับผู้เล่นกอล์ฟได้มาพักผ่อนในรีสอร์ท สปา และการกีฬาเพื่อสุขภาพ การบริการมีทั้งระดับมาตรฐานและระดับพิเศษสำหรับบุคคลสำคัญ และมีการบริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีชื่อเสียงในระดับโลก ได้แก่ Chivasom, Six Senses เป็นต้น ธุรกิจสปา เป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี ธุรกิจสปาได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โรงแรมที่เกิดขึ้นใหม่จะสนามกอล์ฟ สปาเป็นส่วนประกอบเสริมเข้าไปด้วย ส่งผลให้ขณะนี้ธุรกิจสปาเป็นจำนวนมากทั้งเดย์สปาและไฮเต็ลแอนด์รีสอร์ทสปา เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติกำลังซื้อสูง โรงแรมธารามันตรา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และวาสุกรี ริโซวิลล่า

กยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ถือว่ามีศักยภาพและความพร้อม เนื่องจากเป็นโรงแรมขนาดกลาง มีเอกลักษณ์ของตนเองอย่างเด่นชัด มีความโดดเด่นของบริการของโรงแรม มีการให้บริการสปาที่ไว้คอยบริการนักท่องเที่ยว / ลูกค้าอย่างครบวงจร

3. การศึกษาและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบนพื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคุณภาพในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของโรงแรมธารามันตรา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี แบ่งออกเป็น 2 ชุดผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย (1) ชุดเครื่องใช้ในห้องพัก ได้แก่ เจลอาบน้ำ ครีมอาบน้ำ แชมพู 2 in 1 ครีมนวดผม โลชั่นบำรุงผิว และสบู่อ่อน และ (2) ชุดผลิตภัณฑ์สปา ได้แก่ ตาลโตนด-เกลือ-มะนาวขัดผิว เจลพอกผิว ครีมพอกผิว และ Bath bomb ที่ผลิตจากสมุนไพรในท้องถิ่น เช่น มะนาว ตาลโตนด เป็นต้น

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของ วาฏิกา ริโซวิลล่า ((Vartika Resovilla kuiburi) กยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งออกเป็น 2 ชุดผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย (1) ชุดเครื่องใช้ในห้องพัก ได้แก่ เจลอาบน้ำ แชมพูสระผม ครีมนวดผม โลชั่นบำรุงผิว และเจลว่านหางจระเข้ โดยใช้กลิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น อำเภอถ้ำคูหาสวรรค์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ สับปะรด มะพร้าว ว่านหางจระเข้ และกลิ่นผักบุ้งทะเล (2) ชุดผลิตภัณฑ์สปา ได้แก่ Coffee body scrub, Coffee body massage, Coffee body mask, Coffee facial scrub, Coffee facial massage, Coffee facial mask and Foot massage ที่ผลิตจากสมุนไพรในท้องถิ่น เช่น สับปะรด มะพร้าว ว่านหางจระเข้ และกาแฟ เป็นต้น

ซึ่งในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เชิงสุขภาพให้กับสถานประกอบการทั้ง 2 แห่งนี้ สามารถลดต้นทุนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้ 40-50%

4. แนวทางในการสร้างคุณค่าของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคุณภาพในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

4.1 ด้านอุปสงค์ (Demand) ของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และ ทำการตลาดเพื่อกระตุ้นกระแสการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดย (1) บูรณาการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ผ่านสื่อระดับ Global และระดับท้องถิ่นในพื้นที่ตลาดทั้งสื่อ Online และ Offline และ (2) ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการตลาดออนไลน์ ผ่านโครงสร้าง Digital media platforms เช่น Facebook, Line, Twitter, Instagram

4.2 ด้านอุปทาน (Supply) ของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย

- การพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และด้านการตลาด โดยส่งเสริมและสนับสนุนด้านการตลาดแก่ผู้ประกอบการเชิงสุขภาพในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สนับสนุนการจัดทำเว็บไซต์กลางเพื่อการบริการด้านสุขภาพของประเทศไทยให้มีหลากหลายภาษา จัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยและร่วมงานแสดงสินค้ากิจกรรม

- การพัฒนามาตรฐานการให้บริการ สถานประกอบการควรมีพัฒนาคุณภาพของการให้บริการของพนักงานให้ได้มาตรฐาน

- การพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการเชิงสุขภาพให้ได้มีมาตรฐาน ส่วนนี้ถือเป็นหัวใจหลักในการดำเนินธุรกิจทั้งในระดับประเทศและระดับสากล โดยการพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการเชิงสุขภาพในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กันไป เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

- การพัฒนา Destination Brand ของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ของจังหวัดให้ชัดเจน อาทิ เช่น การพัฒนา “หัวหิน” ให้เป็นเมือง Hua Hin Wellness City เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติกำลังซื้อสูง เป็นต้น

- การพัฒนาและยกระดับคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้ได้มาตรฐาน โดยมีการส่งเสริม และสนับสนุนภาคเอกชนในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ศูนย์สมุนไพรรักษาการท่องเที่ยว ศูนย์บริการเชิงสุขภาพแบบสร้างสรรค์ที่สามารถ สร้างมูลค่า อาทิ การจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่โดดเด่นแบบผสมผสานในระดับจังหวัดและภูมิภาค การบริการ เชิงสุขภาพที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม โยคะ สมาธิ อาหารเพื่อสุขภาพ เพื่อให้บริการแก่ชาวต่างชาติ เป็นต้น

- การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน สถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวควรจะ มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน โดยพัฒนาบริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของชุมชน โดยการส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยเพื่อนำองค์ความรู้ หรือทรัพยากรของชุมชน มาต่อยอดพัฒนา มาตรฐานการให้บริการเชิงสุขภาพชุมชน ตลอดจนการสร้างชุมชนท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่สามารถ เชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวหลักของจังหวัด และการเน้น การบริการเชิงสุขภาพแบบอนุรักษ์ต่อยอด ภูมิปัญญาท้องถิ่น ควบคู่กับการสร้างมูลค่าเพิ่ม

- การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาครัฐเป็นกลไกที่สำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพให้เป็นรูปธรรม ตลอดจนการร่วมมือกับ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และภาคเอกชน ในการส่งเสริมการท่องเที่ยว อาทิ มาตรการ กระตุ้นส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ทั้งในเชิง “มิติมูลค่า” และ “มิติคุณค่า” เพื่อความสมดุลทาง สังคม และการเติบโตของเศรษฐกิจ การเร่งพัฒนาการตลาดและแผน ประชาสัมพันธ์ดึงดูด นักท่องเที่ยวต่างชาติภายใต้ Brand ที่เข้มแข็ง คงความเป็นเอกลักษณ์