

แนวทางการพัฒนารัฐกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
ของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม

พฤษภาคม 2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

แนวทางการพัฒนารุจิณวตเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
ของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย



อาทิตย์ มงคลดี

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม

พฤษภาคม 2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

GUIDELINES FOR DEVELOPING A MASSAGE BUSINESS TO SUPPORT WELLNESS
TOURISM IN MUEANG DISTRICT, CHIANG RAI PROVINCE



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment
of the Requirements for the Master of Arts Degree
in Tourism and Hotel Management

May 2025

Copyright 2025 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาธุรกิจนวัตกรรมเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
ของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ของ อาทิตย์ มงคลดี

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประกอบศิริ ภัคดีพินิจ)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุริยา สัมจันทร์)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
(ดร. นุชนาฏ หมั่นจันทร์)

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประกอบศิริ ภัคดีพินิจ)

- เรื่อง:** แนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
- ผู้ศึกษาค้นคว้า:** อาทิตย์ มงคลดี, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: ศศ.ม. (การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2567
- อาจารย์ที่ปรึกษา:** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประกอบศิริ ภักดีพิณิจ
- คำสำคัญ:** ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ, คุณภาพการให้บริการ, การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และ 2.เสนอแนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในพื้นที่ จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางคนเดียวหรือกับเพื่อน (30.00%) ได้รับข้อมูลจากคนรู้จัก (32.30%) และนิยมใช้บริการจากร้านนวดทั่วไป (41.80%) โดยบริการที่เลือกมากที่สุดคือการนวดแผนไทย (50.50%) เพื่อการผ่อนคลาย (70.00%) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง (59.50%) นิยมช่วงเวลาเย็น (36.50%) ใช้บริการเฉลี่ยครั้งละ 1 ชั่วโมง (41.80%) เดือนละ 1-2 ครั้ง (42.80%) ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 100-500 บาทต่อครั้ง (65.50%) และมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการซ้ำ (76.80%) รวมถึงแนะนำผู้อื่น (81.50%) ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.57) โดยด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพได้รับคะแนนสูงสุด รองลงมาคือด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัยและเข้าถึงได้ทุกกลุ่ม 2.การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและใช้เทคโนโลยีเพื่อประชาสัมพันธ์ 3.การสร้างบรรยากาศที่สะท้อนเอกลักษณ์ล้านนา 4.การพัฒนาบริการผ่านการอบรมบุคลากรและระบบจองออนไลน์ 5.การเสริมทักษะภาษาต่างประเทศของพนักงาน และ 6.การยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและจริยธรรมในการให้บริการผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า แนวทางดังกล่าวสามารถยกระดับคุณภาพธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และเสริมศักยภาพการแข่งขันในตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

Title: GUIDELINES FOR DEVELOPING A MASSAGE BUSINESS TO SUPPORT WELLNESS TOURISM IN MUEANG DISTRICT, CHIANG RAI PROVINCE

Author: Artit Mongkoldee, Independent Study: M.A. (Tourism and Hotel Management), University of Phayao, 2024

Advisor: Assistant Professor Prakobsiri Pakdeepinit , Ph.D.

Keywords: Health Massage Business, Service Quality

ABSTRACT

This study aimed to 1. examine tourist behavior and opinions on the service quality of health massage businesses in Mueang District, Chiang Rai, and 2. propose development strategies to support health tourism. A purposive sample of 400 tourists with prior experience in the area was surveyed using questionnaires. Data were analyzed using descriptive statistics.

Results showed that most tourists traveled alone or with friends (30.00%), obtained information from acquaintances (32.30%), and preferred general massage shops (41.80%), especially for Thai traditional massage (50.50%) and relaxation (70.00%). Most made independent decisions (59.50%), preferred evening sessions (36.50%) lasting one hour (41.80%), visited 1–2 times per month (42.80%), and spent 100–500 THB per session (65.50%). A majority intended to return (76.80%) and recommend the service (81.50%). Overall service quality was rated high ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = .57) with ambiance and aesthetics rated highest.

Six strategic areas for development were identified 1. infrastructure and safety, 2. facilities and digital promotion, 3. Lanna-inspired atmosphere, 4. service optimization via training and online booking, 5. foreign language skill development, and 6. enhanced safety and ethics standards. These strategies aim to improve service quality, align with tourist expectations, and strengthen competitiveness in the local health tourism market

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาและการสนับสนุนจากหลายภาคส่วน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประกอบศิริ ภักดีพิณีจ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยา สัมจันทร์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และกำลังใจอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัฒนา หอมบุปผา, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนสิชา ชาวคำ และ ดร.ปิยะพงษ์ สุปัญญา ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะอันมีคุณค่าในการพัฒนาเครื่องมือให้มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ในการวิจัย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ รวมถึง บุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเชิงลึกผ่านการประชุมกลุ่มย่อย การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็น ซึ่งล้วนเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อวงวิชาการ ผู้ประกอบวิชาชีพ และผู้สนใจในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และหากมีข้อเสนอแนะใด ๆ เพื่อพัฒนางานวิจัยให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอน้อมรับด้วยความยินดีและความขอบคุณอย่างยิ่ง

อาทิตย์ มงคลดี



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	9
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3. บริบทธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	41
4. กรอบแนวคิดการวิจัย.....	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพ การ ให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.....	54

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อหาแนวทางการพัฒนารัฐกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.....	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
4.1 บริบทธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	65
4.2 การศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	73
4.3 แนวทางการพัฒนารัฐกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.....	105
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	124
สรุปผลการวิจัย.....	124
อภิปรายผลการวิจัย.....	127
ข้อเสนอแนะ	136
บรรณานุกรม.....	138
บรรณานุกรม.....	143
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	144
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เข้าร่วม การประชุมกลุ่มย่อย	145
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	146
ภาคผนวก ง ภาพการสำรวจบริบทธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.....	152
ภาคผนวก จ ภาพการสนทนากลุ่ม (Focus Group) แนวทางการพัฒนารัฐกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในการรองรับการท่องเที่ยว เชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.....	154
ประวัติผู้วิจัย.....	155

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 เกณฑ์การพัฒนารัฐกิจนวดเพื่อสุขภาพ	26
ตาราง 2 ข้อมูลสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	43
ตาราง 3 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	73
ตาราง 4 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	74
ตาราง 5 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	75
ตาราง 6 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา	75
ตาราง 7 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	76
ตาราง 8 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	76
ตาราง 9 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภูมิลำเนา.....	77
ตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มบุคคลที่ร่วมการเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย	78
ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลแหล่งที่นักท่องเที่ยวรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริการนวด เพื่อ สุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.....	79
ตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานที่ที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	79
ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเภทของการบริการนวดเพื่อสุขภาพที่นักท่องเที่ยวเลือก บริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	80
ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลวัตถุประสงค์ในการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพของ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	81
ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจในการรับบริการนวด เพื่อสุขภาพ ของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.....	81
ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มบุคคลที่ร่วมเข้ารับบริการนวดเพื่อสุขภาพของ อำเภอ เมือง จังหวัดเชียงราย.....	82

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลช่วงเวลาที่ได้รับบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย	83
ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะเวลาที่ได้รับบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย	83
ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความถี่ในการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	84
ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าใช้จ่ายต่อครั้ง (บาท) ในการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพของ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	85
ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของ อำเภอ เมือง จังหวัดเชียงราย.....	85
ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความตั้งใจที่จะแนะนำบอกต่อให้ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	86
ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.....	87
ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม.....	88
ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	89
ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ..	90
ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านกระบวนการบริการ	91
ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร.....	91
ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านความปลอดภัย.....	92

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลในจำแนกตามเพศของนักท่องเที่ยวที่ ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย	94
ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลในจำแนกตามช่วงอายุของนักท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย	95
ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลในจำแนกตามช่วงรายได้ของ นักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงราย	96
ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลในจำแนกตามระดับการศึกษา ของ นักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงราย	98
ตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลในจำแนกตามสถานภาพ ของ นักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงราย	99
ตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลในจำแนกตามอาชีพของนักท่องเที่ยวที่ ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย	100
ตาราง 36 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลในจำแนกตามภูมิลำเนาของ นักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงราย	102

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 รายการบริการที่สามารถดัดแปลงให้มิไ้บริการในธุรกิจเพื่อสุขภาพ.....	13
ภาพ 2 กรอบแนวคิดของเกณฑ์มาตรฐาน.....	22
ภาพ 3 ความสัมพันธ์ของความคิดเห็น.....	29
ภาพ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	53
ภาพ 5 บริบทธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม.....	67
ภาพ 6 บริบทธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก...	68
ภาพ 7 บริบทธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ.....	69
ภาพ 8 บริบทธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านกระบวนการบริการ.	70
ภาพ 9 บริบทธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร.....	71
ภาพ 10 บริบทธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านความปลอดภัย	72
ภาพ 11 แนวทางการพัฒนา (IEP) ธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	112

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา “การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ” (Wellness Tourism) ได้กลายเป็นหนึ่งในแนวโน้มสำคัญที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในระดับโลก โดยมีแรงขับเคลื่อนสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และพฤติกรรมของผู้บริโภค ที่หันมาให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพในมิติต่าง ๆ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ จากเดิมที่การท่องเที่ยวเน้นการพักผ่อนหรือความบันเทิง กลับขยายไปสู่รูปแบบที่มุ่งเน้นการฟื้นฟูสุขภาพและการสร้างสมดุลชีวิต ส่งผลให้บริการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพมีความหลากหลายและได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการนวดเพื่อสุขภาพ สปา โยคะ อาหารเพื่อสุขภาพ การใช้สมุนไพร การทำสมาธิ และกิจกรรมเชิงบำบัดในรูปแบบต่าง ๆ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) คือ การเดินทางเพื่อเยี่ยมชมสถานที่ทางธรรมชาติและวัฒนธรรม โดยแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวทำกิจกรรมส่งเสริมหรือฟื้นฟูความสมบูรณ์แข็งแรงของสุขภาพร่างกายและจิตใจ โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวหลัก คือ ‘คนที่ไม่ป่วย’ ที่ต้องการดูแลสุขภาพผ่านกิจกรรม เช่น รับประทานอาหาร ออกกำลังกาย นวดสปา นั่งสมาธิ อาจแตกต่างจากการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) อยู่เล็กน้อยที่ให้น้ำหนักกับพฤติกรรมของนักเดินทางที่ต้องการมาใช้บริการทางการแพทย์เพื่อรักษาปัญหาสุขภาพโดยยังคงมีจุดร่วมกัน คือ เป้าหมายของสุขภาพที่ดี ซึ่งรายงานจาก Global Wellness Institute (2018) ชี้ให้เห็นว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีแนวโน้มเติบโตในอัตราที่รวดเร็ว โดยคาดว่ามูลค่าตลาดทั่วโลกจะสูงถึง 1.3 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐภายในปี พ.ศ. 2568 สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มุ่งแสวงหาประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่ไม่เพียงมอบความสุขทางกาย แต่ยังรวมถึงการเติมเต็มทางใจและจิตวิญญาณ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) จึงไม่ใช่เพียงกลยุทธ์ของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเท่านั้น หากแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระดับโลก อีกทั้งแนวโน้มดังกล่าวยังได้รับแรงเสริมจากเหตุการณ์สำคัญอย่างการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา -19 ที่ทำให้ผู้คนทั่วโลกตระหนักถึงความเปราะบางของสุขภาพ และส่งผลต่อการตัดสินใจในการเดินทาง โดยนักท่องเที่ยวจำนวนมากเลือกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการด้านสุขภาพและการฟื้นฟูตนเอง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) จึงถูกยกระดับจากกลุ่มเฉพาะทาง (niche market) สู่กระแสหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโลกในปัจจุบัน

การเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) กลายเป็นกระแสที่สำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลก โดยหลายประเทศได้เร่งผลักดันและพัฒนาเพื่อให้เป็นหนึ่งในจุดหมายหลักในการดึงดูดนักท่องเที่ยวในยุคปัจจุบัน กระแสนี้เกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการที่สำคัญ ซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและการตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลสุขภาพ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ปัจจัยแรกที่ทำให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ได้รับความนิยมคือ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ที่ทำให้คนตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพและการป้องกันโรค ทำให้โรคภัยไข้เจ็บไม่เป็นที่น่ากลัวอีกต่อไป นอกจากนี้ยังมีโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) ที่เพิ่มขึ้น เช่น ความดันโลหิตสูง เบาหวาน และโรคหัวใจ รวมถึงปัญหาความเครียดจากการทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของคนจำนวนมาก ส่งผลให้คนหันมาสนใจการดูแลสุขภาพผ่านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) เพื่อฟื้นฟูทั้งร่างกายและจิตใจ อีกหนึ่งปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญคือการเปลี่ยนแปลงของสังคมสูงอายุ ซึ่งในอีก 10 ปีข้างหน้าประเทศไทยจะมีผู้สูงอายุถึงร้อยละ 28 ของประชากร ซึ่งกลุ่มนี้จะมีความต้องการบริการที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพที่เฉพาะเจาะจง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) จึงกลายเป็นโอกาสสำคัญในการตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีการใช้จ่ายสูง

ประเทศไทยมีความได้เปรียบในด้านการพัฒนา (Wellness Tourism) เนื่องจากมรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาที่มีเอกลักษณ์ เช่น การแพทย์แผนไทย การนวดแผนไทย การใช้สมุนไพรไทย มวยไทยและอาหารไทยซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในกระแสการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ได้อย่างดี นอกจากนี้ประเทศไทยยังมีทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรมที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวที่มองหาประสบการณ์เพื่อสุขภาพ วารีพร ชูศรี และวรลักษณ์ ลลิตศิริวิมล (2563) จากการศึกษา Global Wellness Institute (2018) พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมักมีการใช้จ่ายสูงกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไปถึงร้อยละ 53 โดยเฉลี่ยแล้วนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้จะใช้จ่ายประมาณ 50,000 บาทต่อทริป ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงศักยภาพด้านรายได้ที่สูงจากการดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ การที่ประเทศไทยมีจุดแข็งทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาแบบพื้นบ้าน เช่น การนวดแผนไทย การใช้สมุนไพร การอบไอน้ำ และการแพทย์แผนไทย ทำให้ประเทศไทยมีความได้เปรียบในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ให้เติบโตอย่างยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับในหมู่นักท่องเที่ยวทั่วโลก นอกจากนี้ยังสามารถนำทรัพยากรธรรมชาติและความงามของสถานที่ท่องเที่ยวมาเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) เพื่อเสริมสร้างรายได้ให้กับประเทศในอนาคต

การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ในประเทศไทยไม่เพียงแต่เป็นการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและตลาดนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างโอกาสในการผลักดันเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะการใช้จุดแข็งทาง

วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นในการสร้างความแตกต่างและดึงดูดนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จากทั่วโลกหนึ่งในจุดเด่นของประเทศไทยคือการบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพสูงและคุ้มค่า โดยมีโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระดับสากล เช่น JCI และมีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความสามารถสูง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวที่มองหาบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้สถานบริการสุขภาพของไทยยังผสมผสานการใช้ การแพทย์แผนไทยเข้ากับการแพทย์ปัจจุบันได้อย่างลงตัว ทำให้ผู้ที่มาเยือนได้รับประสบการณ์ที่ครบ วงจร ทั้งในด้านการดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจ นอกจากนี้คุณภาพการรักษาพยาบาลแล้ว แหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายของประเทศไทยทั้งทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และสถาปัตยกรรมยังเป็น ปัจจัยเสริมที่ทำให้ประเทศไทยมีศักยภาพสูงในการดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็น การท่องเที่ยวในพื้นที่ภูเขา ทะเล หรือการสัมผัสวัฒนธรรมและประเพณีที่มีเอกลักษณ์

ภาครัฐจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) และได้กำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมการเติบโตของอุตสาหกรรมนี้อย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพระดับโลก ในช่วงปี พ.ศ. 2560 – 2569 ซึ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านสุขภาพ การเสริมสร้างมาตรฐานบริการสุขภาพ และ การส่งเสริมผู้ประกอบการไทยให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ นอกจากนี้ยังมีการดำเนินการผ่าน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ที่เชื่อมโยงเป้าหมายด้านสุขภาพเข้ากับเป้าหมาย ทางเศรษฐกิจ โดยมีนโยบาย “Ignite Thailand” ที่ตั้งเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง ด้านสุขภาพในภูมิภาคอาเซียน (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2559) ซึ่งจะช่วย เสริมสร้างภาพลักษณ์และศักยภาพของประเทศในฐานะผู้นำด้านการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ในระดับโลก การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ในประเทศไทยจึงเป็นทั้ง การสร้างโอกาสในการพัฒนาเศรษฐกิจและการเสริมสร้างความยั่งยืนในระยะยาว โดยมุ่งเน้นการ เชื่อมโยงทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรมและการบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ เพื่อรองรับ การเติบโตของตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในอนาคต สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย (ไทเป) (2567)

การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ในภาคเหนือของประเทศไทย ถือเป็นกลยุทธ์ที่มีศักยภาพสูงในการสร้างรายได้และเสริมสร้างเศรษฐกิจของภูมิภาค โดยการใช้ จุดแข็งทางภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งได้แก่การใช้สมุนไพรพื้นบ้าน, ภูมิปัญญาด้าน การนวดแผนไทย, และวิถีชีวิตที่เชื่อมโยงกับการดูแลสุขภาพในรูปแบบองค์รวม การตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวในกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ที่กำลังเติบโตอย่างต่อเนื่องทั่วโลก โดยที่ภาคเหนือของประเทศไทยมีภูมิทัศน์ที่สวยงาม และอากาศที่เย็นสบาย รวมทั้งมีทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถใช้

ในการพัฒนาและขับเคลื่อนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ได้อย่างยั่งยืน การมีทรัพยากรเหล่านี้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศให้มาสัมผัสประสบการณ์ในการฟื้นฟูสุขภาพกายและจิตใจได้เป็นอย่างดี ภาครัฐจึงได้เห็นความสำคัญของการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) จึงได้กำหนดแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคเหนือ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) เพื่อส่งเสริมให้ภูมิภาคภาคเหนือกลายเป็นศูนย์กลางการบริการด้านสุขภาพและการท่องเที่ยว โดยการผสมผสานภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้ากับมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นการสร้างจุดแข็งในเชิงการแข่งขันสำหรับภูมิภาคนี้ โดยเฉพาะในจังหวัดหลักเช่น เชียงใหม่ ลำปาง และเชียงราย ที่ได้รับการสนับสนุนให้เป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism)

จังหวัดเชียงรายมีศักยภาพสูงในการพัฒนาอุตสาหกรรมสุขภาพ โดยเฉพาะธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพ ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมล้านนา และสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่เหมาะสมต่อการพักผ่อนและฟื้นฟูสุขภาพ ปัจจุบันมีสถานประกอบการธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพกว่า 200 แห่ง กระจายตัวในทั้งเขตเมืองและแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ประกอบด้วยร้านนวดรายย่อย สปาในโรงแรมและรีสอร์ทระดับกลางถึงระดับสูง รวมถึงวิสาหกิจชุมชนที่ให้บริการในลักษณะบูรณาการกับผลิตภัณฑ์และบริการที่อิงภูมิปัญญาท้องถิ่น แม้ว่าธุรกิจส่วนใหญ่จะเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) แต่ยังคงเผชิญกับข้อจำกัดในการพัฒนามาตรฐานบริการ การอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากร รวมถึงการบริหารจัดการธุรกิจอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ธุรกิจยังต้องเผชิญกับปัญหาการแข่งขันที่รุนแรง การแย่งชิงแรงงานฝีมือ และภาพลักษณ์ที่คลุมเครือของบริการนวดแผนไทยในบางบริบท (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2552) โดยเฉพาะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กยังคงมีความท้าทายจากการแข่งขันที่รุนแรง ขาดแคลนแรงงานทักษะซึ่งได้รับผลกระทบจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ รวมถึงข้อจำกัดด้านกายภาพ เช่น อาคารทรุดโทรม ที่จอดรถไม่เพียงพอ พื้นที่ไม่เอื้อต่อผู้สูงอายุ และบรรยากาศที่ไม่เหมาะสม ตลอดจนปัญหาคุณภาพบริการที่ยังไม่เป็นมาตรฐาน โดยเฉพาะในด้านกระบวนการให้บริการ ความพร้อมของอุปกรณ์ และพฤติกรรมของพนักงานบางรายที่อาจส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของลูกค้า แม้ว่าจะมีสถานประกอบการที่ได้รับอนุญาตถึง 77 แห่ง ซึ่งส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในทำเลที่ดีและมีการตกแต่งด้วยเอกลักษณ์ท้องถิ่น แต่ปัจจัยเหล่านี้ยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น การยกระดับคุณภาพบริการ การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาปรับใช้ การพัฒนาชุดบริการสุขภาพเฉพาะทาง การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับธุรกิจอื่น ๆ และการส่งเสริมมาตรฐานแรงงานจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพให้สามารถเติบโตได้ในระยะยาวเพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมสุขภาพในอนาคต แผนพัฒนาจังหวัดเชียงราย พ.ศ. 2566 - 2570 ได้กำหนดเป้าหมายสำคัญในการยกระดับธุรกิจด้านสุขภาพ โดยมุ่งเน้น

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรการสร้างมาตรฐานการให้บริการ การรับรองสถานประกอบการ และการส่งเสริมเครือข่ายธุรกิจสุขภาพในระดับท้องถิ่น ทั้งยังให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล เพื่อสร้างการรับรู้ในวงกว้างว่านักท่องเที่ยวสามารถเข้ารับบริการสุขภาพในจังหวัดเชียงรายได้อย่างมั่นใจ ปลอดภัย และได้มาตรฐานซึ่งจะช่วยส่งเสริมรายได้ กระจายประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในระยะยาว (สำนักงานจังหวัดเชียงราย, 2566) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จังหวัดเชียงรายได้ผลักดันแนวคิด “Chiang Rai Wellness City” อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นการพัฒนาเมืองให้มีระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาวะของประชาชนและนักท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แผนการดำเนินงานดังกล่าวครอบคลุมทั้งการสร้างโครงสร้างพื้นฐานรองรับธุรกิจสุขภาพ การส่งเสริมการใช้สมุนไพรและภูมิปัญญาไทย การพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพในระดับภูมิภาค และการวางตำแหน่งทางการตลาดให้เชียงรายเป็นหนึ่งในเมืองสุขภาพชั้นนำของประเทศไทยที่เชื่อมโยงสู่ระดับนานาชาติ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2559)

จากแนวโน้มการพัฒนาและนโยบายที่เน้นการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ในจังหวัดเชียงรายจะเห็นได้ว่าเชียงรายมีศักยภาพในการพัฒนาธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพให้เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากและการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หากได้รับการส่งเสริมและบริหารจัดการที่เหมาะสม ธุรกิจเหล่านี้จะสามารถสร้างรายได้กระจายโอกาสทางเศรษฐกิจ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังสามารถยกระดับภาพลักษณ์ของประเทศไทยให้เป็นผู้นำในด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับนานาชาติ เพื่อให้ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สามารถพัฒนาและตอบสนองต่อนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นในการศึกษาสภาพปัจจุบันของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการพัฒนา พร้อมทั้งเสนอแนวทางการยกระดับธุรกิจเหล่านี้ให้สามารถรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของประเทศและแผนพัฒนาจังหวัดอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

สมมติฐานของการวิจัย

การเปรียบเทียบข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) รายได้ 4) การศึกษา 5) สถานภาพ 6) อาชีพ และ 7) ภูมิสำเนา ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อตอบปัญหาและวัตถุประสงค์การวิจัย การศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวม เรียบเรียง ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร บทความและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตทางด้านสถานที่

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเฉพาะส่วนของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ซึ่งกำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

2.1 ศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ดังนี้ 1) ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ 4) ด้านกระบวนการการบริการ 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านความปลอดภัย

2.2 แนวทางในการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ตามเกณฑ์การพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ประกอบด้วย 6 เกณฑ์ ได้แก่ 1) ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ 4) ด้านกระบวนการการบริการ 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านความปลอดภัย

3. ขอบเขตด้านประชากร

ผู้วิจัยจะทำการศึกษาผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้แก่

3.1 ประชากรในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

3.2 กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 10 คน

3.3 ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีบทบาทในการอนุญาต ตรวจสอบ และส่งเสริมการดำเนินธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพและการท่องเที่ยว จำนวน 15 คน

4. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

แนวทางการพัฒนาธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

4.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables)

- 1) ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ และภูมิสำเนา
- 2) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาใช้บริการธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ กลุ่มบุคคลที่ร่วมการเดินทาง การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สถานที่รับบริการ ประเภของการบริการ วัตถุประสงค์ในการรับบริการ ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจรับบริการ กลุ่มบุคคลที่ร่วมเข้ารับบริการ ช่วงเวลาที่รับบริการ ระยะเวลาที่รับบริการ ความถี่ที่รับบริการ ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการรับบริการ ความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการ และความตั้งใจจะแนะนำบอกต่อให้ใช้บริการ

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วยความคิดเห็น 6 ด้าน ได้แก่ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบรรยากาศและสุทริยภาพ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากรและด้านความปลอดภัย

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายน 2567 - เดือนมีนาคม 2568

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพและหน่วยงานภาครัฐ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ การวางแผนพัฒนา และปรับปรุงความพร้อมของธุรกิจให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการพัฒนาท้องถิ่นและสร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานการให้บริการ
2. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพ สามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติไปใช้ในการวางแผนการตลาด การปรับปรุงบริการ และการพัฒนา กลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

3. นักวิจัย นักศึกษา หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนสามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นฐานข้อมูลอ้างอิงในการส่งเสริมหรือขยายธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพในพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ โดยเน้นการพัฒนาที่มีพื้นฐานจากพฤติกรรมผู้บริโภคจริงและแนวโน้มของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่กำลังเติบโตอย่างต่อเนื่อง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ประกอบการธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ซึ่งตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และมีการให้บริการหมวดเพื่อสุขภาพแก่ประชาชนหรือนักท่องเที่ยว ทั้งนี้หมายรวมถึงสถานประกอบการที่ดำเนินกิจการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และอยู่ภายใต้การควบคุมหรือกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง การกระทำหรือการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกและใช้บริการธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพในของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งสามารถวัดได้จากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทาง แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสาร สถานที่รับบริการ ประเภทของบริการ วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ กลุ่มบุคคลที่ร่วมใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ระยะเวลาการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการ และความตั้งใจที่จะแนะนำบริการแก่ผู้อื่น

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว หมายถึง การรับรู้ ความรู้สึก ทัศนคติ และการประเมินของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์การพัฒนาธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย

แนวทางการพัฒนาธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง แนวทางการพัฒนาแบบองค์รวมที่ครอบคลุมและเป็นระบบ ซึ่งครอบคลุม 6 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านบุคลากร, และด้านความปลอดภัย แนวทางเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพสามารถแข่งขันในตลาดและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย (Guidelines for Developing a Massage Business to Support Wellness Tourism in Mueang District, Chiang Rai Province) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพให้สอดคล้องกับการรองรับ

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism)
- 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการนวดเพื่อสุขภาพ
- 1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ
- 1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. บริบทธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism)

ความหมายของการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ

Global Wellness Institute (2018) ได้อธิบายว่าการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพคือการท่องเที่ยวที่ผสมผสานการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม โดยมีกิจกรรมที่ส่งเสริมและดูแลสุขภาพในด้านต่าง ๆ เช่น การป้องกันโรค การดูแลสุขภาพ และการฟื้นฟูสุขภาพให้ดีขึ้น

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2559) ได้ให้นิยามของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ว่าเป็นการที่ผู้คนมุ่งแสวงหาสุขภาพและสุขภาวะที่ดีผ่านการเดินทาง ซึ่งรวมถึงการค้นพบประสบการณ์ใหม่และสร้างความทรงจำที่น่าประทับใจพร้อมกับการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม เพื่อเสริมสร้างสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจในระหว่างการเดินทาง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ให้ความหมายว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการเดินทางเพื่อเยี่ยมชมสถานที่ในแหล่งธรรมชาติหรือวัฒนธรรม รวมถึงการเรียนรู้วิถีชีวิตในท้องถิ่นนั้น ๆ โดยเป็นการพักผ่อนหย่อนใจและแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสุขภาพ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551)

ชินนภา นิลสนธิ (2559) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) คือ การเดินทางเพื่อค้นหาความสมดุลของร่างกาย จิตใจ สมอง และสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง เสริมสร้างจิตใจให้เข้มแข็งและมั่นคง ผ่อนคลายสมองลดความเครียด และส่งเสริมการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

ประเภทของการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทได้แก่

1. การท่องเที่ยวด้านสปาและความสวยงาม หมายถึง สถานที่ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟูร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณผ่านการบำบัดรักษาโดยไม่เกี่ยวข้องกับเชิงการแพทย์ โดยมีกิจกรรมที่เน้นสปาและความงาม เช่น การนวด การพอกตัวและใบหน้า ซึ่งมักตั้งอยู่ใกล้ธรรมชาติ โดยเฉพาะแหล่งน้ำแร่และน้ำพุร้อน

2. การท่องเที่ยวด้านที่พักเฉพาะ หมายถึง สถานที่ที่มีการจัดกิจกรรมเพื่อเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต เช่น การออกกำลังกาย การเรียนรู้โภชนาการอาหารเพื่อสุขภาพ การให้คำปรึกษาด้านการจัดการน้ำหนักและความเครียด ผ่านกิจกรรมที่ผู้เข้าพักสามารถมีส่วนร่วมด้วยตนเอง

3. การท่องเที่ยวด้านการฟื้นฟูจิตวิญญาณ หมายถึง สถานที่ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทางจิตวิญญาณ เช่น การทำสมาธิ การวิปัสสนา โดยมักตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีธรรมชาติ เช่น สวน หรือบริเวณชนบทที่มีสภาพแวดล้อมเป็นธรรมชาติ (ชินนภา นิลสนธิ, 2559 อ้างใน Voigt Pforr, 2013)

องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ หรือ United Nations World Tourism Organization (UNWTO) ได้แบ่งรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพไว้ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีบริการทางการแพทย์ เช่น เวชศาสตร์ฟื้นฟู การแพทย์ทางเลือก แพทย์แผนไทย การศัลยกรรม และการรักษาผู้มีบุตรยาก เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวรูปแบบสปาและส่งเสริมสุขภาพ (Wellness & Spa Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีบริการสปา วารีบำบัด กิจกรรมออกกำลังกาย เช่น โยคะ มวยไทย การดูแลสุขภาพ โภชนาการอาหารเพื่อสุขภาพ เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ (Elderly Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีบริการ เช่น การพักตากอากาศระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุหลังเกษียณ บ้านพักคนชรา รวมถึงศูนย์บริการผู้สูงอายุ

กิจกรรมของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Activities)

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ประกอบด้วยกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพในหลายมิติ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ อารมณ์ สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยกิจกรรมทางร่างกายเช่น การออกกำลังกายและการนวด, ทางจิตใจเช่น โยคะและการทำสมาธิ, ทางจิตวิญญาณเช่น การปฏิบัติธรรม, ทางอารมณ์เช่น การทำกิจกรรมลดความเครียด, ทางสิ่งแวดล้อม เช่น การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์, และทางสังคมเช่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม และการสร้างความสัมพันธ์ในชุมชน ทั้งหมดนี้มุ่งเน้นการบูรณาการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว (Global Wellness Institute, 2018)

จากการศึกษาความหมาย คำนิยาม ประเภท และกิจกรรมของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) สามารถสรุปได้ว่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการเดินทางเพื่อแสวงหาสถานที่พักผ่อนที่เงียบสงบ รมรื่น ท่ามกลางธรรมชาติ ซึ่งส่งเสริมสุขภาพจิตและช่วยหลีกเลี่ยงจากความเครียดและวิถีชีวิตประจำวันที่แออัดหรือเหนื่อย กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น โยคะ สปา นั่งสมาธิ และการนวด เพื่อสุขภาพ จะช่วยบำรุงรักษา ฟันฟู และบำบัดสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงขึ้น นอกจากนี้ผู้ที่เดินทางยังสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากประสบการณ์นี้มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นในระยะยาว เพื่อการมีสุขภาพที่สมดุลทั้งทางกายและจิตใจ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการนวดเพื่อสุขภาพ

ความหมายของการนวดเพื่อสุขภาพ

การนวดแผนไทยคือการใช้เทคนิคการสัมผัสและการกดลงบนร่างกายเพื่อรักษาโรค บรรเทาอาการปวด และฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกาย ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยเฉพาะในวงการกายภาพบำบัด หากการนวดมีวัตถุประสงค์ในการรักษาโรคหรือฟื้นฟูสมรรถภาพจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการวิชาชีพตามพระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542 แต่หากการนวดมีวัตถุประสงค์เพื่อการผ่อนคลาย จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 และพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 เพื่อให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายที่กำหนด

การนวดเพื่อสุขภาพหมายถึงการนวดที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ลดความเมื่อยล้า และบรรเทาความเครียด โดยใช้เทคนิคต่างๆ เช่น การกด การคลึง การบีบ การจับ การดัด การประคบ หรือการอบ การนวดประเภทนี้ไม่รวมถึงการให้บริการสถานที่อาบน้ำที่มีผู้ให้บริการซึ่งเป็นความแตกต่างจากการนวดเพื่อสุขภาพทั่วไป การนวดเพื่อสุขภาพมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจ ช่วยปรับสมดุลการไหลเวียนโลหิต ยืดเส้นเอ็นที่ตึงและลดความตึงเครียดจากการทำงานประจำวัน ทำให้กระดูกและข้อต่อมีความยืดหยุ่นดีขึ้น ส่งผลให้รู้สึกผ่อนคลาย

สบายกาย สบายใจ และมีความสดชื่นกระปรี้กระเปร่า การนวดเพื่อสุขภาพจึงเปรียบเสมือนยาอายุวัฒนะที่ช่วยให้สุขภาพสมบูรณ์และลดความเสี่ยงต่อโรคร้ายไข้เจ็บในระยะยาว เป็นบริการหลักที่ได้รับความนิยมในธุรกิจนวดและสปาเพื่อสุขภาพ

กิจการนวดเพื่อสุขภาพหมายถึงการประกอบกิจการที่มีวัตถุประสงค์หลักในการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ลดความเมื่อยล้า และบรรเทาความเครียด โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น การกด การคลึง การบีบ การจับ การตัด การดึง การประคบ หรือการอบ ตามศาสตร์และศิลปะของการนวดเพื่อสุขภาพ อย่างไรก็ตาม การนวดเพื่อสุขภาพไม่รวมถึงการให้บริการสถานที่อาบน้ำที่มีผู้ให้บริการ ซึ่งแตกต่างจากสถานบริการนวดเพื่อสุขภาพทั่วไป การนวดเพื่อสุขภาพมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจ โดยช่วยปรับสมดุลการไหลเวียนโลหิต ยืดเส้นเอ็นที่ตึง และลดความตึงเครียดของกล้ามเนื้อจากการทำงานประจำวัน ส่งผลให้กระดูกและข้อต่อมีความยืดหยุ่นดีขึ้น รู้สึกผ่อนคลาย สบายตัว และลดความเครียด พร้อมทั้งส่งเสริมสุขภาพโดยรวม ให้ดีขึ้น

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2559) ได้แบ่งประเภทของการนวดที่ใช้ในธุรกิจสปา ซึ่งสามารถนำมาดัดแปลงเป็นรายการบริการในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพได้ ดังนี้

1. การนวดไทยแบ่งออกเป็น 2 แบบหลัก ได้แก่ การนวดแบบเชลยศักดิ์ (การนวดทั่วไป) และการนวดแบบราชสำนัก (การนวดที่ประยุกต์จากราชสำนักโดยเน้นเส้นพื้นฐาน) ความแตกต่างระหว่างทั้งสองแบบมีหลายประการ เช่น กิริยามารยาทในการนวด การเริ่มต้นนวด อวัยวะที่ใช้ในการนวด ท่าทางของแขน การลงน้ำหนัก และท่าทางของผู้รับบริการ รวมถึงการดัดและความรู้ทางกายวิภาคที่ใช้ในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ทั้งสองแบบยังคงมีเอกลักษณ์ที่สะท้อนถึงคุณภาพ อ่อนโยน และกิริยามารยาทที่เรียบร้อย รวมถึงความสำคัญของผู้ให้บริการที่เป็นส่วนสำคัญของการนวดไทย

2. การนวดแบบตะวันตกแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ นวดสวีดิช (Swedish massage), นวดอโรมา (Aromatic massage), และนวดเซลลูไลท์ (Cellulite massage) ซึ่งมีความแตกต่างกันในเรื่องของการลงน้ำหนัก จังหวะการนวด และวัตถุประสงค์ของการนวดที่มีต่อร่างกาย นวดสวีดิชเน้นการผ่อนคลายด้วยเทคนิคการนวดเบา ๆ และการยืดเส้นเพื่อกระตุ้นการไหลเวียนโลหิต นวดอโรมาใช้การนวดร่วมกับน้ำมันหอมระเหยเพื่อช่วยผ่อนคลายจิตใจและเสริมสร้างความรู้สึกผ่อนคลาย นวดเซลลูไลท์มุ่งเน้นการลดเซลลูไลท์และกระตุ้นการไหลเวียนของน้ำเหลืองเพื่อช่วยลดไขมันส่วนเกินและปรับรูปร่างให้ดีขึ้น

3. การนวดแบบตะวันออกแบ่งออกเป็น 7 ประเภทหลัก ได้แก่ นวดแผนไทย (Thai massage), นวดประคบ (Compress massage), นวดเท้าผ่อนคลาย (Foot reflexology), นวดแบบอินเดีย (Ayurveda massage), นวดแบบญี่ปุ่น (Shiatsu), นวดแบบจีน (Tuina), นวดแบบอินโดนีเซีย (Indonesian massage), และนวดแบบฟิลิปปินส์ (Filipino Hilot) ซึ่งแต่ละประเภทมีรูปแบบและวิธีการนวดที่แตกต่างกันไปตามวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ การนวดในแบบตะวันออก

มักใช้สมุนไพรและอุปกรณ์เสริม เช่น น้ำมันหอมระเหย ลูกประคบ ลูกกลิ้ง หรือสมุนไพรอุ่น เพื่อเพิ่มความผ่อนคลายและเสริมประสิทธิภาพในการรักษาและบำบัดสุขภาพ

4. การประยุกต์การนวดผสมผสานคือการรวมเทคนิคจากการนวดแบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อสร้างบริการที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ขึ้นอยู่กับแนวทางของสถานประกอบการในการออกแบบหรือปรับใช้ โดยมักจะเป็นการผสมผสานระหว่างการนวดไทยกับนวดอโรมา, นวดอโรมากับนวดสวีดิช, หรือการนวดไทยกับนวดเท้าผ่อนคลาย ซึ่งช่วยเพิ่มความหลากหลายและยืดหยุ่นในการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หลากหลายรูปแบบอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ภาพ 1 รายการบริการที่สามารถดัดแปลงให้มีไว้บริการในธุรกิจเพื่อสุขภาพ

ประโยชน์ของการนวดเพื่อสุขภาพ

การนวดเพื่อสุขภาพมีประโยชน์หลายประการต่อร่างกายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งสามารถจำแนกได้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมสุขภาพ การนวดช่วยกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิตและน้ำเหลืองทำให้ร่างกายได้รับสารอาหารและออกซิเจนดีขึ้น ส่งเสริมการทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ ช่วยให้ร่างกายแข็งแรง
2. ด้านการป้องกันโรค การนวดช่วยกระตุ้นภูมิคุ้มกัน ลดความเสี่ยงต่อแผลกดทับ บรรเทาอาการปวดศีรษะ และช่วยป้องกันอาการปวดก่อนมีประจำเดือน

3. ด้านการรักษาโรค การนวดช่วยบรรเทาอาการปวดกล้ามเนื้อ ลดอาการอักเสบของข้อต่อ และเส้นเอ็น บรรเทาอาการท้องผูก จุกเสียด และช่วยให้ลมตลุกลับเข้าสู่ตำแหน่งปกติ

4. ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ การนวดช่วยฟื้นฟูผู้ป่วยอัมพฤกษ์ อัมพาต เด็กพิการ และอาจช่วยฟื้นฟูสมรรถภาพทางเพศ

5. ด้านระบบต่าง ๆ ในร่างกาย การนวดส่งผลดีต่อระบบต่าง ๆ ของร่างกาย โดยเฉพาะระบบกระดูก กล้ามเนื้อ และการไหลเวียนโลหิต โดยช่วยให้กล้ามเนื้อผ่อนคลาย เพิ่มความยืดหยุ่น และกระตุ้นการไหลเวียนเลือดและน้ำเหลือง ส่งเสริมภูมิคุ้มกันให้แข็งแรงขึ้น นอกจากนี้ การนวดยังกระตุ้นระบบประสาท ช่วยให้สมองกระปรี้กระเปร่า ลดความเครียดและความวิตกกังวลรวมถึงส่งเสริมการทำงานของระบบย่อยอาหาร เพิ่มประสิทธิภาพการดูดซึมและขับถ่าย ระบบหายใจทำงานดีขึ้น ช่วยเพิ่มออกซิเจนในร่างกาย และส่งเสริมระบบทางเดินปัสสาวะและสืบพันธุ์ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยกระตุ้นต่อมเหงื่อและต่อมไขมันใต้ผิวหนัง ทำให้ผิวชุ่มชื้น แข็งแรง และดูสุขภาพดี

ปัจจัยสำคัญในการเปิดธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ

คู่มือพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2561) ได้กล่าวว่าการเปิดธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ผู้ที่จะดำเนินธุรกิจควรสำรวจความพร้อมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ประกอบการ ควรมีใจรักในการบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จริตใจ อดทน และพูดจาไพเราะ รวมถึงให้ความสนใจด้านสุขภาพและมีทัศนคติที่ดีต่อการนวดเพื่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังต้องยึดถือศีลธรรมและสัจมาอาชีพในการประกอบอาชีพ และควรมีพื้นฐานความรู้ด้านการนวดหรือผ่านการอบรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังต้องมีเงินลงทุนและเงินหมุนเวียนเพียงพอเพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

2. สถานที่ประกอบการและทำเลที่ตั้ง ควรตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกเข้าถึงและไม่ติดกับสถานบริการอื่น ๆ โดยมีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย โลงโปร่งสบาย และอากาศถ่ายเทสะดวกสะอาด พร้อมทั้งมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและปราศจากสิ่งรบกวน เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสงบและสบายการตกแต่งควรใช้โทนสีและวัสดุที่เป็นธรรมชาติ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและจัดพื้นที่ให้มีความเป็นส่วนตัวแต่ไม่มืดชิดเกินไป ควรมีแสงสว่างเพียงพอเพื่อความสบายและปลอดภัย

3. อุปกรณ์สำคัญที่จำเป็นต้องมี ได้แก่ โต๊ะเตียงนวดราคาประมาณ 1,500 – 6,500 บาท และเตียงนวดฝ่าเท้าราคา 2,000 – 5,000 บาท เสื้อพนักงานราคาประมาณ 150 – 400 บาท เสื้อและกางเกงสำหรับลูกค้าประมาณ 150 – 400 บาท ผ้าปูเตียงและผ้าขนหนูในขนาดต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับวัสดุ ครีมนวดและน้ำมันนวดราคาประมาณ 200 – 600 บาท ต่อ 1 ลิตร ขึ้นอยู่กับคุณภาพผลิตภัณฑ์ ส่วนไม้กดจุดมีราคาประมาณ 20 บาท

4. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยการจดทะเบียนพาณิชย์เพื่อให้ธุรกิจถูกต้องตามกฎหมาย รวมถึงการเสียภาษีและการจ่ายประกันสังคมสำหรับพนักงาน การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการกับกระทรวงสาธารณสุขเพื่อให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน และการขออนุญาตสำหรับกิจการที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจปลอดภัยและถูกต้องตามระเบียบ

ในการขออนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้ประกอบการต้องมีการเตรียมความพร้อมของตนเองซึ่งจะทำการตรวจทั้ง 3 ด้านโดยสรุปแต่ละด้านเป็น ดังนี้

1. ด้านสถานที่

1.1 ชื่อสถานประกอบการต้องเป็นอักษรภาษาไทย และไม่โอ้อวดเกินจริงหรือทำให้เข้าใจว่ามีการบำบัดรักษาโรค ชื่อไม่ควรสื่อความหมายในทางลามกหรือขัดต่อศีลธรรม และไม่อ้างอิงสถาบันพระมหากษัตริย์เว้นแต่ได้รับอนุญาต ชื่อในจังหวัดเดียวกันต้องไม่ซ้ำกัน ยกเว้นเป็นผู้ประกอบการเดียวกันหรือได้รับการยินยอมจากผู้ที่ได้รับใบอนุญาตเดิม โดยต้องมีการเรียงลำดับหรือตัวเลขหรือที่ตั้งสถานที่ต่อท้ายชื่อในกรณีที่ใช้ชื่อซ้ำกัน แผ่นป้ายชื่อจะต้องตรงกับประเภทกิจการที่ขออนุญาต และหากมีชื่อภาษาต่างประเทศ ขนาดตัวอักษรต้องเล็กกว่าอักษรภาษาไทย พร้อมทั้งติดป้ายชื่อที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนด้านหน้าอาคาร

1.2 ลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการต้องดำเนินการต้องมีการแบ่งเขตพื้นที่ให้ชัดเจน หากมีกิจการอื่นในอาคารเดียวกันและไม่เป็นสถานบริการ รวมทั้งแบ่งแยกพื้นที่หากมีบริการหลายประเภท ภายในสถานประกอบการต้องไม่มีช่องทางเชื่อมโยงกับสถานบริการ ถ้ามีการใช้น้ำพื้นผิวต้องทำจากวัสดุกันลื่น พื้นที่ต้องมีแสงสว่างและการระบายอากาศเพียงพอและไม่มีกลิ่นอับ บริเวณบริการเฉพาะบุคคลต้องไม่มีดงชิดเกินไป และต้องมีการจัดการขยะ น้ำเสีย และระบบควบคุมพาหะนำโรคตามหลักสุขาภิบาล การตกแต่งสถานที่ต้องไม่ขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรมอันดี

1.3 สถานประกอบการต้องจัดให้มีห้องส้วม อ่างล้างมือ ห้องผลิตเปลี่ยนเสื้อผ้า ตู้เก็บเสื้อผ้าที่ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัยเพียงพอและต้องแยกส่วนสำหรับชายและหญิง

2. ด้านความปลอดภัย ประกอบด้วยการมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่พร้อมใช้งาน, การติดป้ายหรือข้อความเตือนให้ผู้รับบริการระมัดระวังอันตรายในบริเวณที่เสี่ยง, หากมีบริการใกล้ชิดกับใบหน้าผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องใส่หน้ากากอนามัย, การมีระบบการเก็บและป้องกันการติดเชื้อจากขยะมูลฝอยที่ถูกสุขลักษณะ, ระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้และเครื่องดับเพลิงที่ติดตั้งในจุดเข้า - ออกหลัก อย่างน้อย 1 เครื่อง, และการระมัดระวังผู้รับบริการที่มีความเสี่ยงจากอายุและโรคประจำตัว

3. ด้านการให้บริการ ต้องไม่ขัดต่อกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบโรคศิลปะ วิชาชีพทางการแพทย์ การสาธารณสุข หรือสถานบริการ / สถานพยาบาล, การแสดงรายการการให้บริการและ

อัตราค่าบริการในที่สามารถมองเห็นและตรวจสอบได้, ไม่ให้บริการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสุขภาพ, การมีเครื่องแบบสำหรับผู้ให้บริการที่สะอาด สุภาพ รัศกุ่ม พร้อมป้ายชื่อผู้ให้บริการที่ติดที่หน้าอก, และการกำหนดเวลาเปิด-ปิดสถานประกอบการตามกฎหมาย

เกณฑ์การพัฒนารูจกนวดเพื่อสุขภาพ

1. มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ 38 พ.ศ. 2561)

ขอบเขต ครอบคลุมกิจการสปา กิจการนวดเพื่อสุขภาพ และกิจการนวดเพื่อเสริมความงามที่ดำเนินการภายในสถานประกอบการ โดยไม่รวมถึงการให้บริการนอกสถานที่ตั้ง

บทนิยามของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ 38 พ.ศ. 2561) มีดังนี้

1. กิจการสปา หมายถึง การประกอบกิจการที่ให้บริการด้านสุขภาพ โดยเน้นการฟื้นฟู บำบัดร่างกายด้วยศาสตร์การนวดเพื่อสุขภาพ การปฏิบัติต่อร่างกายเพื่อสุขภาพ และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพเป็นบริการหลัก เพื่อปรับความสมดุลของร่างกายและจิตใจ รวมถึงอาจมีบริการเสริมอื่น ๆ เพื่อการฟื้นฟูปรับสภาพร่างกาย

2. กิจการนวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง การประกอบกิจการนวดที่มุ่งเน้นการผ่อนคลาย กล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้า และความเครียด ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การกด การคลึง การบีบ การจับ การตัด การดึง การประคบ การอบ หรือการนวดแผนไทย (ที่ไม่ใช่การรักษาโรค) โดยไม่รวมถึงสถานที่อาบน้ำแบบมีผู้ให้บริการ

ข้อกำหนดทั่วไป ผู้ประกอบการต้อง

1. ผู้ประกอบการต้องกำหนดขอบข่ายการให้บริการและจัดทำระบบการจัดการคุณภาพที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยรักษาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้จะต้องมีการจัดทำผังกระบวนการที่ครอบคลุมทุกการให้บริการ พร้อมทั้งจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลที่เป็นใช้ในการสนับสนุนการดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด และผู้ประกอบการต้องมีใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

2. เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร ต้องแสดงความรับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ โดยกำหนดนโยบายคุณภาพที่ชัดเจนและสามารถปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการที่ตรงตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และต้องสื่อสารนโยบายให้กับบุคลากรในองค์กรเข้าใจอย่างดี ทั้งนี้ต้องให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม และรักษาความพึงพอใจของลูกค้าในทุกขั้นตอน รวมทั้งต้องมีการสนับสนุนให้ทุกส่วนขององค์กรมุ่งเน้น

ความสำคัญในด้านนี้ นอกจากนี้ยังต้องจัดทำผังองค์กรที่ชัดเจน โดยมอบหมายหน้าที่และอำนาจที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมและสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจ

3. การบริหารทรัพยากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต้องมีการจัดการทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสม โดยการจัดหาผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการที่ได้รับใบอนุญาตตามกฎหมาย พร้อมทั้งฝึกอบรมบุคลากรให้มีความสามารถและประเมินผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและตรงตามมาตรฐาน นอกจากนี้ยังต้องควบคุมดูแลสุขาภิบาลและสุขอนามัยของบุคลากรอย่างเคร่งครัด เช่น การสวมหน้ากากอนามัยขณะให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้รับบริการ ในส่วนของโครงสร้างพื้นฐาน ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่บริการที่สะอาด ปลอดภัย และเหมาะสมกับประเภทบริการ เช่น ตู้บไอน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า และอ่างล้างมือ การจัดสถานที่ต้องมีแสงสว่างและการระบายอากาศที่เพียงพอ รวมทั้งต้องมีการจัดการด้านสุขาภิบาลและความปลอดภัย การใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการอนุมัติจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และการให้ผู้ให้บริการสวมเครื่องแบบที่เรียบร้อยและมีป้ายชื่อ และสภาพแวดล้อมในสถานประกอบการต้องสร้างความรู้สึกรบายและผ่อนคลายให้แก่ลูกค้า เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของลูกค้าขั้นตอนการบริการ

4. ขั้นตอนการบริการ การวางแผนและควบคุมขั้นตอนการบริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพและตรงตามข้อกำหนดที่ลูกค้าคาดหวัง ผู้ประกอบการต้องจัดทำข้อกำหนดบริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของข้อกำหนดที่ลูกค้าระบุและข้อกำหนดที่ผู้ประกอบการกำหนดเอง เพื่อให้การบริการสอดคล้องกับเกณฑ์การยอมรับที่กำหนด นอกจากนี้ ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เช่น การระบุวิธีการนัดหมายหรือผลิตภัณฑ์ที่ใช้ และการจัดการเรื่องการนัดหมายหรือการขอเลื่อนบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตกลงกัน การสื่อสารกับลูกค้าเป็นอีกหนึ่งขั้นตอนที่ไม่ควรมองข้าม โดยผู้ประกอบการต้องมีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับเวลาเปิด-ปิด บริการ อัตราค่าบริการ และข้อเสนอหรือคำสั่งซื้อที่ชัดเจน รวมถึงการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมหรือข้อควรระวังเกี่ยวกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ ด้วยการทบทวนข้อตกลงกับลูกค้าเพื่อให้แน่ใจว่าการบริการสอดคล้องกับข้อกำหนดที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับแก้แล้ว

5. การจัดซื้อ ผู้ประกอบการต้องดำเนินการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจว่าได้รับสินค้าที่มีคุณภาพและปลอดภัย นอกจากนี้ยังต้องทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อเพื่อให้แน่ใจว่าตรงตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่ได้สั่งซื้อมา เมื่อผลิตภัณฑ์ถูกใช้ในการบริการต้องคำนึงถึงปริมาณที่เหลือเพียงพอและต้องมีการจัดเก็บอย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพของผลิตภัณฑ์และคงประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ข้อกำหนดของการบริการ ผู้ประกอบการต้องมีการควบคุมการให้บริการอย่างมีระเบียบ โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในแต่ละขั้นตอนของการบริการและการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังต้องมีการตรวจสอบการบริการทั้งก่อนและหลังการส่งมอบเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนด และต้องมีการเก็บบันทึกข้อมูลและประวัติของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและสามารถสอบกลับได้ทุกขั้นตอน ในกรณีของการยอมรับการส่งมอบการบริการ หากพบว่าการบริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผู้ประกอบการต้องไม่ส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้า หรือผู้มีอำนาจ และต้องเก็บหลักฐานที่แสดงถึงการยอมรับการบริการเพื่อให้สามารถสอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจที่ยอมรับบริการนั้น

7. ทรัพย์สินของลูกค้า (ยกเว้นกรณีเครื่องซักผ้า / เครื่องอบผ้าประเภทหยอดเหรียญ) ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าที่ฝากไว้ในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสียหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษากลับคืนไว้

8. การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข ผู้ประกอบการต้องมั่นใจว่าการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องดำเนินการแก้ไขทันทีเมื่อผู้รับบริการแจ้งปัญหาภายในระหว่างการบริการ และแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงผลที่พบพร้อมแนวทางการแก้ไข นอกจากนี้ยังต้องมีการทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ และต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ลักษณะของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การดำเนินการที่ทำ และการยอมรับการบริการอย่างมีเงื่อนไข เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของบริการที่ได้รับ การยอมรับจากลูกค้า

9. ความพึงพอใจของลูกค้าโดยผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวังและนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าแล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

10. การร้องเรียนของลูกค้าโดยผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

11. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

12. การควบคุมเอกสารและข้อมูลเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพ โดยเอกสารและข้อมูลต้องมีความเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ เอกสารและข้อมูลต้องได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น การป้องกันการถูกเปิดเผยหรือการนำไปใช้ไม่ถูกต้อง และไม่ครบถ้วน อีกทั้งต้องมีการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัยเสมอ เพื่อรักษามาตรฐานและความถูกต้องของข้อมูลตลอดเวลา

2. เกณฑ์การประเมินศูนย์เวลเนส (Wellness Center) โดยกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข

ศูนย์เวลเนส (Wellness Center) หมายถึงสถานที่ซึ่งผู้รับบริการจะได้เรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ทั้งรูป รส กลิ่น เสียงและสัมผัส ในวิธีการทำให้ตนเองหรือคนใกล้ชิดหรือครอบครัวมีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์และความเชื่อ จนเกิดความตระหนักรู้ โดยได้รับคำแนะนำได้รับคำปรึกษาหรือได้รับบริการเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคหรือการฟื้นฟูสภาพของร่างกายและจิตใจ

ศูนย์เวลเนสในประเทศไทยยังไม่มีข้อกำหนดกฎหมายเฉพาะในการขออนุญาตจัดตั้งเป็นศูนย์เวลเนส แต่จากข้อมูลที่มีอยู่ กองการแพทย์ทางเลือกได้จำแนกประเภทของศูนย์เวลเนสออกเป็น 5 ประเภทหลัก ได้แก่

1. ประเภทที่พักนักท่องเที่ยว ซึ่งอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยโรงแรมและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
2. ประเภทภัตตาคาร/ร้านอาหาร ซึ่งไม่ได้ถูกบังคับโดยกฎหมายเฉพาะ แต่จะถูกกำกับดูแลโดยกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขภายใต้การดูแลของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
3. ประเภทร้านนวดเพื่อสุขภาพ ซึ่งอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
4. ประเภทสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
5. ประเภทสถานพยาบาล ซึ่งอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลและอยู่ภายใต้การดูแลของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

การประเมินศูนย์เวลเนสเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการยกระดับการให้บริการสุขภาพในรูปแบบใหม่ ซึ่งยังไม่มีข้อกำหนดกฎหมายเฉพาะในการกำกับดูแลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค การกำกับดูแลในปัจจุบันจะใช้กฎหมายที่มีอยู่เพื่อครอบคลุมบริการที่ศูนย์เวลเนสจัดให้ โดยผู้ที่สามารถเข้าถึงบริการส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่เริ่มหันมาดูแลสุขภาพของตนเองและมีรายได้เพียงพอ ศูนย์เวลเนสสามารถพัฒนากิจการของตนเองโดยการบูรณาการศาสตร์ต่าง ๆ เช่น การแพทย์

สมัยใหม่, เวชศาสตร์ความงาม, เวชศาสตร์ชะลอวัย, การแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ เพื่อดูแลสุขภาพประชาชน

กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินตนเองสำหรับศูนย์ Wellness ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ประเภทหลัก ได้แก่

1. เกณฑ์การประเมินศูนย์ Wellness ประเภทที่พักนักท่องเที่ยว (Wellness Accommodation)
2. เกณฑ์การประเมินศูนย์ Wellness ประเภทภัตตาคาร (Wellness Restaurant)
3. เกณฑ์การประเมินศูนย์ Wellness ประเภทสปาเพื่อสุขภาพ (Wellness Spa)
4. เกณฑ์การประเมินศูนย์ Wellness ประเภทนวดเพื่อสุขภาพ (Wellness Massage)
5. เกณฑ์การประเมินศูนย์ Wellness ประเภทสถานพยาบาล (Wellness Clinic)

การประเมินศูนย์ Wellness ประเภทนวดเพื่อสุขภาพ (Wellness Massage) ซึ่งเป็นสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพที่ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมายและผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานรางวัลนวดไทยพรีเมียม (Nuad Thai Premium Awards, NTP AWARDS) โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ซึ่งมีรายการเกณฑ์/หมวดและหัวข้อการประเมิน ดังนี้

1. พื้นที่รับรองในศูนย์ Wellness ต้องมีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่นและสบายตา โดยพื้นที่ต้องสะอาดและเป็นระเบียบ มีการระบายอากาศที่ดีและอากาศถ่ายเทสะดวกเพื่อให้บรรยากาศผ่อนคลาย ปราศจากกลิ่นและเสียงไม่พึงประสงค์ การจัดแบ่งพื้นที่ต้องมีความสะดวกและเป็นสัดส่วน พร้อมทั้งนั่งรอที่เพียงพอ นอกจากนี้ยังควรมีสื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค รวมถึงแสงสว่างที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับการใช้งาน เพื่อรองรับผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. พื้นที่ให้คำปรึกษาของศูนย์ Wellness ควรมีความสะอาดและเป็นระเบียบ โดยต้องมีการระบายอากาศที่ดีและอากาศถ่ายเทสะดวกเพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย ปราศจากกลิ่นหรือเสียงไม่พึงประสงค์ การจัดแบ่งพื้นที่ต้องเป็นสัดส่วนและสะดวก พร้อมทั้งนั่งรอเพียงพอ นอกจากนี้ควรมีสื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค รวมถึงแสงสว่างที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งานเพื่อให้การให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพ

3. พื้นที่สำหรับให้บริการนวดในศูนย์ Wellness ต้องมีความสะอาดและเป็นระเบียบ พร้อมทั้งมีการระบายอากาศที่ดีและอากาศถ่ายเทสะดวกเพื่อให้บรรยากาศผ่อนคลาย โดยต้องปราศจากกลิ่นหรือเสียงไม่พึงประสงค์ การจัดพื้นที่ควรเป็นสัดส่วนและสะดวกสบาย เพียงพอต่อการใช้งาน นอกจากนี้ยังควรมีสื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค หรือการฟื้นฟู รวมถึงแสงสว่างที่เหมาะสมและเพียงพอในการใช้งานเพื่อความสะดวกและความปลอดภัยในการให้บริการนวด

4. ห้องสุขาในศูนย์เวลเนสต้องตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกและปลอดภัย ไม่รบกวนพื้นที่ใช้งานอื่น ๆ โดยมีการแยกห้องสุขาชายและหญิงอย่างชัดเจน การระบายอากาศต้องดีเพื่อให้ไม่มีอากาศอับชื้นและปราศจากกลิ่นไม่พึงประสงค์ พร้อมทั้งมีแสงสว่างที่เพียงพอ พื้นในห้องสุขาต้องสะอาด ไม่ลื่นและระบายน้ำได้ดี ผนังและเพดานต้องอยู่ในสภาพดีและสะอาด ประตูและอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องใช้งานได้ดีและสะอาด ขนาดของห้องสุขาควรมีความเหมาะสมและไม่แออัด ในห้องสุขาควรมีโถส้วมแบบนั่งราบและโถปัสสาวะชายที่สะอาดพร้อมใช้งาน รวมถึงอ่างล้างมือที่สะอาดและมีกระจกเงา สบู่ภาชนะสะอาด กระดาษชำระและฝักฉีดยาชำระในสภาพพร้อมใช้งาน นอกจากนี้ยังต้องมีถุงใส่ผ้าอนามัยสำหรับห้องสุขาหญิงและถังขยะที่สะอาด รวมถึงมีห้องสุขาสำหรับคนพิการอย่างน้อย 1 ห้อง

5. ห้องอาบน้ำในศูนย์เวลเนสควรมีการออกแบบให้สะดวกและสะอาด โดยประตูหรือทางเข้าและอุปกรณ์ต้องอยู่ในสภาพดีและสะอาด การระบายอากาศต้องมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ไม่มีเสียงรบกวนและอากาศไม่อับชื้น ส่วนแสงสว่างต้องเพียงพอ พื้นและผนังห้องต้องสะอาด ไม่ลื่นและสามารถระบายน้ำได้ดี ส่วนเพดานควรมีความสูงเหมาะสมและอยู่ในสภาพดี ขนาดของห้องต้องเหมาะสมกับการใช้งาน นอกจากนี้ ห้องอาบน้ำต้องมีฝักบัวอาบน้ำหรืออ่างอาบน้ำพร้อมม่านหรือผ้าม่านที่สะอาดและใช้งานได้ดี และมีระบบควบคุมอุณหภูมิที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ไดรฟ์เป่าผมและอุปกรณ์อื่น ๆ ต้องพร้อมใช้งานหรือสามารถขอยืมได้ พื้นที่แห้งสำหรับแต่งตัวควรเพียงพอ และต้องมีอ่างล้างมือพร้อมกระจกเงา, ผ้าเช็ดตัว, ผ้าเช็ดหน้า, ผ้าเช็ดเท้า รวมถึงมีถังขยะที่สะอาดในห้องอาบน้ำ

6. ศูนย์เวลเนสต้องมีอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่จำเป็น เช่น ชุดปฐมพยาบาล (First Aid), เครื่องกระตุกหัวใจด้วยไฟฟ้า (AED) และเครื่องช่วยหายใจชนิดมือบีบ (Ambu bag) พร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการต้องได้รับการฝึกฝนในการใช้อุปกรณ์เหล่านี้เพื่อให้สามารถช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพในกรณีฉุกเฉิน

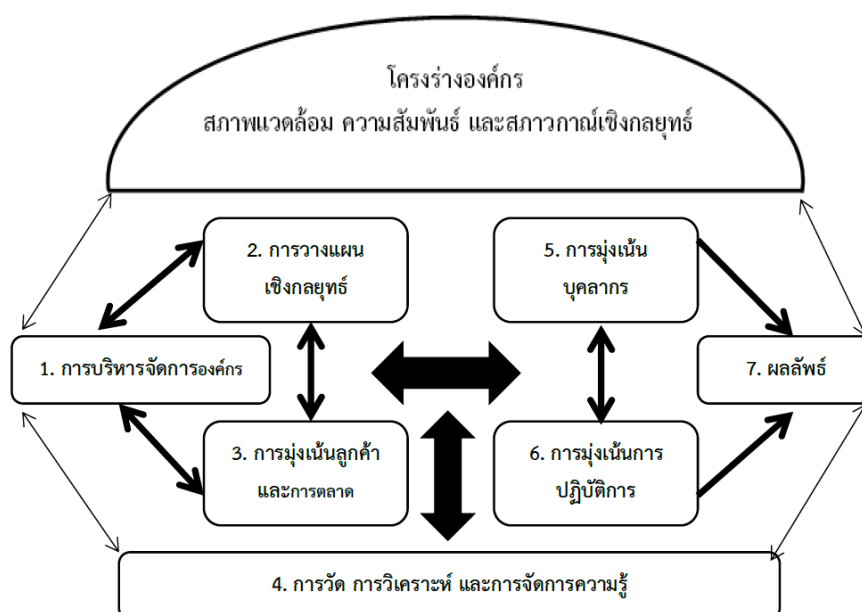
7. เครื่องมือ เครื่องใช้ หรืออุปกรณ์เสริมการให้บริการที่ศูนย์เวลเนสต้องมีมาตรฐานสะอาด และพร้อมใช้งาน ได้แก่ ที่นอนและผ้าปูที่นอน, ชุดแต่งกาย, ที่นั่ง, ชุดพนักงาน, และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการต้องได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้หรือผู้ประกอบการวิชาชีพที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายเพื่อความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการบริการ

8. บุคลากรของศูนย์เวลเนสควรมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และสะอาด พร้อมติดป้ายชื่อให้ชัดเจน ทั้งในภาษาไทยและภาษาต่างประเทศตามความเหมาะสม นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรมีองค์ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริม พันฟูสุขภาพ และการป้องกันโรคที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรที่เกี่ยวข้องรวมถึงผู้จัดการ ผู้ให้บริการ พนักงานต้อนรับ และพนักงานการเงิน

9. มีบริการนวดส่งเสริมสุขภาพ พื้นฟูสุขภาพและป้องกันโรคที่สอดคล้องกับความหมายของเวลเนส

3. คู่มือพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของกระทรวงพาณิชย์ช่วยให้ผู้ประกอบการพัฒนาระบบการจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยอ้างอิงจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ซึ่งมุ่งเน้นการวางแผน การปฏิบัติประเมิณผล และการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การใช้เกณฑ์นี้จะสร้างวงจรคุณภาพในทุกส่วนขององค์กร ทำให้ธุรกิจมีความยั่งยืนและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประกอบด้วย 7 หมวดหลัก ได้แก่ การบริหารจัดการองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้า การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และผลลัพธ์ ดังภาพแสดงกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพ 2 กรอบแนวคิดของเกณฑ์มาตรฐาน

การประเมินตนเองและเตรียมพร้อมตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพสามารถทำการประเมินตนเองและเตรียมความพร้อมก่อนขอรับรองมาตรฐานฯ ได้ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาและประเมินมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ
2. ปรับปรุงแก้ไขในประเด็นที่ไม่พบในองค์กร
3. ติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการพัฒนาตนเองตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ

มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ มี 7 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การบริหารจัดการองค์กร (มี 2 เกณฑ์ 12 ตัวชี้วัด) หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์ (มี 2 เกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด) หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า (มี 2 เกณฑ์ 8 ตัวชี้วัด) หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (มี 2 เกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (มี 2 เกณฑ์ 10 ตัวชี้วัด) หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (มี 2 เกณฑ์ 10 ตัวชี้วัด) และหมวด 7 ผลลัพธ์ (มี 4 เกณฑ์) ซึ่งสามารถสำรวจและตรวจสอบผลการดำเนินงานของธุรกิจและสิ่งที่มีหรือไม่มีตามแนวทางดังต่อไปนี้

หมวดที่ 1 การบริหารจัดการองค์กร

ในหมวดนี้เป็นวิธีการที่ผู้บริหารขององค์กรหรือสถานประกอบการชั้นนำและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้บริหารขององค์กรสื่อสารกับบุคลากรและการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการสนับสนุนชุมชน

1.1 เกณฑ์คุณภาพ ด้านการบริหารจัดการองค์กรโดยผู้บริหารมุ่งเน้นการสร้างวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ชัดเจนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานองค์กร รวมถึงการส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและการส่งเสริมนวัตกรรมในองค์กร นอกจากนี้ยังเน้นการพัฒนาผู้บริหารและผู้นำในอนาคต การสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและความรับผิดชอบต่อเงินและการป้องกันทุจริต เพื่อให้การบริหารงานมีความยั่งยืนและประสบความสำเร็จในระยะยาว

1.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการกำกับดูแลองค์กรมุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัยในการดำเนินงานขององค์กร และการส่งเสริมให้องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการดำเนินการอย่างเปิดเผยและมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมขององค์กรเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือในสายตาของสาธารณะ

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

ในหมวดนี้กล่าวถึงการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นการประเมินวิธีการในการจัดทำกลยุทธ์ ทั้งกระบวนการ วางแผน วิเคราะห์และสร้างวัตถุประสงค์และแผนปฏิบัติการขององค์กร กระบวนการนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป

2.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดทำกลยุทธ์เน้นกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมและการสร้างวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้สามารถพัฒนาและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก

2.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเน้นที่การจัดทำแผนปฏิบัติการขององค์กรที่สอดคล้องกับแผนเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดความชัดเจนและเป็นระเบียบ และการนำแผนปฏิบัติการที่จัดทำขึ้นไปใช้ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด

ในหมวดนี้การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นการตรวจสอบวิธีการและกระบวนการในการมุ่งเน้นลูกค้าในด้านค่าน้ำความพอใจและไม่พอใจและการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าระหว่างของต้นและคู่แข่งการจัดทำแนวทางเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า กระบวนการสร้างความประทับใจ ตลอดจนการจัดการข้อเรียกร้องการบริการของลูกค้า

3.1 เกณฑ์คุณภาพด้านลูกค้าและการตลาดมุ่งเน้นที่การเข้าใจความต้องการของลูกค้า และการตลาด โดยเริ่มจากกระบวนการเข้าถึงข้อมูลความต้องการของลูกค้า การค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า และการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ากับคู่แข่ง นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาและสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และรับข้อมูลสารสนเทศเพื่อพัฒนาและสร้างผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองตลาดได้อย่างตรงจุด

3.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันของลูกค้าหมายถึงการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยเริ่มจากกระบวนการสร้างความสัมพันธ์เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเก่า การสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรักษาความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ระยะยาว

หมวดที่ 4 เกณฑ์คุณภาพ การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรเน้นการสร้างระบบตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญและสอดคล้องกับทิศทางขององค์กร รวมถึงการเลือกใช้ตัววัดที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน เพื่อทำการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ในหมวดนี้เป็นการประเมินเกี่ยวกับวิธีการบริหารจัดการบุคลากรทั้งการประเมินความต้องการขีดความสามารถ อัตรากำลัง วิธีการได้มา สิทธิประโยชน์ที่จัดให้ วิธีการสร้างความผูกพันและความก้าวหน้าในอาชีพ

5.1 เกณฑ์คุณภาพด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากรมุ่งเน้นการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 เกณฑ์คุณภาพด้านความผูกพันของบุคลากรมุ่งเน้นการสร้าง ความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร โดยมีการค้นหาองค์ประกอบที่ช่วยสร้างความผูกพัน, การสร้างวัฒนธรรมที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน, ระบบการประเมินความผูกพันของบุคลากร, การส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรในระดับต่าง ๆ รวมถึงการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อเสริมสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพและความยั่งยืนขององค์กร

หมวดที่ 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติงาน

6.1 เกณฑ์คุณภาพด้านระบบงานเน้นการสร้างกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการให้บริการลูกค้า โดยมีการกำหนดกระบวนการทำงานหลายด้าน เช่น การบริการลูกค้า การบริหารสถานที่และสิ่งแวดล้อม การจัดการวัสดุและอุปกรณ์ การประเมินการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานและบริการมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 เกณฑ์คุณภาพด้านกระบวนการทำงานมุ่งเน้นการควบคุมต้นทุนและความปลอดภัยในการให้บริการลูกค้า รวมถึงการควบคุมการให้บริการให้มีคุณภาพ อีกทั้งยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในระดับต่างๆ และกระบวนการพัฒนาองค์กรเพื่อความก้าวหน้าและเจริญเติบโตในธุรกิจอย่างยั่งยืน

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า เป็นการประเมินผลลัพธ์ขององค์กรที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กร

7.2 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร เป็นการประเมินผลลัพธ์ขององค์กรที่เกิดขึ้นจากการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร

7.3 ผลลัพธ์ด้านการให้บริการ เป็นการประเมินผลลัพธ์ขององค์กรที่เกิดขึ้นจากการประเมินกระบวนการให้บริการขององค์กรโดยลูกค้า

7.4 ผลลัพธ์ด้านการเงินเป็นการประเมินผลลัพธ์ขององค์กรในด้านผลการดำเนินงานขององค์กรด้านการเงิน

กล่าวโดยสรุปคือ เพื่อให้สถานประกอบธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพมีความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะต้องมีการจัดสถานที่ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย บุคลากร รวมทั้งการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ครบทั้ง 5 มิติ คือ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส ประกอบด้วย

6 เกณฑ์ ได้แก่ 1. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3. ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ 4. ด้านการบริการ 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านความปลอดภัย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าแนวทางในการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามเกณฑ์การพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพมีความเหมือนและแตกต่างกัน ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 เกณฑ์การพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ

เกณฑ์	ด้านกายภาพ และ สิ่งแวดล้อม	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้าน บรรยากาศ และ สุนทรียภาพ	ด้าน กระบวนการ การบริการ	ด้าน บุคลากร	ด้านความ ปลอดภัย
มาตรฐานอุตสาหกรรม เอสการบริการนวด และสปา	✓	✓	-	✓	✓	✓
เกณฑ์การประเมินศูนย์ เวลเนส ประเภทนวด เพื่อสุขภาพ		✓	✓	✓	✓	✓
คู่มือพัฒนาธุรกิจนวด เพื่อสุขภาพสู่เกณฑ์ มาตรฐานคุณภาพการ บริหารจัดการธุรกิจ	✓	✓	-	✓	✓	✓

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพในการให้บริการ

เชียวเหมย หยาง (2562) ชี้ว่าคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยควรมีการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีคุณภาพสมเหตุสมผล และปราศจากข้อบกพร่อง การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้ธุรกิจสามารถรักษามาตรฐานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า สร้างจุดเด่น และความแตกต่างเหนือคู่แข่งได้

ณัฐกานต์ เตียววัฒนานนท์ (2561) ระบุว่าคุณภาพการบริการคือความสอดคล้องระหว่างความต้องการของผู้รับบริการและความสามารถของบริการในการตอบสนอง ซึ่งสะท้อนถึงระดับความพึงพอใจหลังรับบริการ อย่างไรก็ตาม คุณภาพการบริการเป็นแนวคิดเชิงนามธรรมที่ขึ้นอยู่กับ

กับทัศนคติของผู้รับบริการต่อการตัดสินใจว่าบริการนั้นดีหรือเห็นอกว่า อีกทั้งยังเป็นการประเมินผลรวมของสินค้าและบริการที่มีลักษณะคล้ายกับทัศนคติของลูกค้า

ปิยธิดา จุกอง (2564) อธิบายว่าคุณภาพการบริการคือความสามารถในการตอบสนองหรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยต้องดำเนินการอย่างมีคุณภาพ ปราศจากข้อบกพร่องและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายของธุรกิจ ธุรกิจบริการจึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ เนื่องจากสามารถสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งและเพิ่มความน่าเชื่อถือได้

Parasuraman Berry (1990 อ้างถึงใน กาญจนา ทวีพันธ์ และ แวมยุรา คำสุข ,2558) ให้ความหมายของคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการประเมินเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการให้บริการ โดยเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพการบริการกับสิ่งที่พวกเขาได้รับจริงจากการใช้บริการนั้น ๆ

หัสยา อินทคง (2560) ได้สรุปว่า คุณภาพการบริการหมายถึงการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและความสามารถในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยองค์ประกอบสำคัญ 9 ประการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานบริการ, การตอบสนองของพนักงาน, ความสามารถในการให้บริการ, ความสะดวกในการเข้าถึง, อัตราเสียไม่ตรี, การสื่อสารที่ชัดเจน, ความปลอดภัย, ความเข้าใจลูกค้า และบริการที่จับต้องได้ ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าและเพิ่มความพึงพอใจในการรับบริการ

จากการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการคือการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับสิ่งที่พวกเขารับรู้จริงหลังได้รับบริการ ซึ่งส่งผลต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของลูกค้า การวัดคุณภาพการบริการพิจารณาจากความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังและการรับรู้หลังบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงและประเมินประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น (Opinion) เป็นการแสดงออกถึงมุมมองหรือการตัดสินใจของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานจากความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ซึ่งสามารถถ่ายทอดผ่านการพูดหรือการเขียนในรูปแบบที่แสดงการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ ทั้งนี้ การแสดงความคิดเห็นอาจได้รับการยอมรับหรือถูกปฏิเสธ ขึ้นอยู่กับบริบทและความคิดเห็นของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับประเด็นนั้น

พจนานุกรมทางสังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตสถาน สมศักดิ์ เจริญผล (2542) ให้ความหมายของ ความคิดเห็น ว่าเป็นการพิจารณาหรือข้อเสนอแนะที่เกิดจากการใช้ปัญญาและความคิดของบุคคล ซึ่งแม้อาจไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันเสมอ แต่ยังคงสะท้อนถึงมุมมอง ความรู้สึก ความเชื่อ และประสบการณ์ของผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ซอร์ว แอล และ ไวท์ พี (1967) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกถึงการตัดสินใจจากการประเมินค่าหรือทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งความคิดเห็นมักได้รับอิทธิพลจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเรื่องนั้น ๆ

Best J (1977) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ความเชื่อของแต่ละบุคคล โดยผ่านการพูด ซึ่งนำไปสู่การคาดการณ์ คาดคะเน หรือการแปลผลเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือเหตุการณ์นั้น ๆ

ประวัติ เสมดี (2541 อ้างอิงจาก Good, 1973) ได้ให้ความเห็นว่า ความคิดเห็นคือ ความรู้สึกประทับใจ ความนึกคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้เสมอไปว่าเป็นความจริงหรือไม่

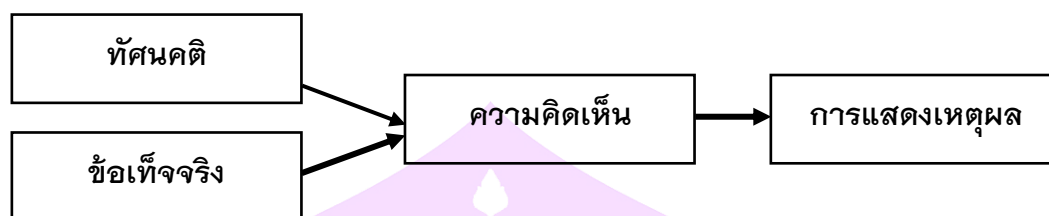
ประวัติ เสมดี (2541 อ้างอิงจาก Nunnally, 1959) ได้แสดงความเห็นว่าทั้งความคิดเห็นและทัศนคติล้วนเป็นเรื่องของการแสดงออกทางความคิด แต่ความคิดเห็นมักเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและความรู้ (Judgement และ Knowledge) ในขณะที่ทัศนคติมักเกี่ยวข้องกับความรู้สึก (Feeling) ความชอบ (Preference) และพฤติกรรมทางอารมณ์มากกว่า ซึ่งเรามักใช้คำว่า "ความคิดเห็น" มากกว่าทัศนคติในบริบทต่าง ๆ

กอบชัย ทวีสุขเสถียร (2545 อ้างอิงจาก Kolasa, 1969) ได้ให้ความเห็นว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาข้อเท็จจริงหรือการประเมินค่า (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ หรือเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลจากความโน้มเอียงของบุคคลเอง

กอบชัย ทวีสุขเสถียร (2545 อ้างอิงจาก Kolasa, 1969) ได้ให้ความเห็นว่าความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้อง แต่คนอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้เป็นความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและมีลักษณะเฉพาะในระยะเวลาสั้น ๆ เรียกว่า Opinion ซึ่งตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่ไม่เพียงพอในการพิสูจน์ มีความรู้สึกทางอารมณ์น้อย และเกิดขึ้นได้ง่าย แต่สลายตัวเร็ว

สุคนธ์ทิพย์ เผยกลิ่น (2545) ได้ให้ความเห็นว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกซึ่งวิจารณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามความจริง (Fact) และทัศนคติ (Attitude) ในขณะที่ทัศนคติสะท้อนถึงความรู้สึกทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่ง

หนึ่ง ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ โดยสามารถสรุปความสัมพันธ์ดังนี้



ภาพ 3 ความสัมพันธ์ของความคิดเห็น

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความคิดเห็น สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความคิดของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มคนต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อ ความรู้ และประสบการณ์ของบุคคลนั้นๆ ความคิดเห็นมีลักษณะที่ไม่แน่นอน และสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามการรับรู้ อารมณ์ และสถานการณ์ ความคิดเห็นจึงแสดงออกในเชิงเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยได้ โดยไม่มีข้อสรุปที่ตายตัว

ประเภทของความคิดเห็น

ได้แบ่งความคิดเห็นออกเป็น 2 ประเภทดังนี้:

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด - เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ โดยทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง และทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นประเภทนี้มีลักษณะที่รุนแรงและเปลี่ยนแปลงได้ยาก
2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) ความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี เช่น ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย และความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี เช่น ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นกระบวนการศึกษาความรู้สึก ความเชื่อ และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการแสดงออกผ่านการพูด การเขียน หรือรูปแบบอื่น ๆ การสำรวจความคิดเห็นมีประโยชน์ต่อการวางนโยบายและการพัฒนาโครงการต่าง ๆ เพราะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล การพัฒนาโครงการใด ๆ หากต้องการให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน การเผยแพร่ข้อมูลโครงการและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนจึงมีความสำคัญ เพราะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องกับความต้องการของ

ท้องถิ่นและสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งช่วยในการประเมินโครงการและทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม

หากประชาชนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในโครงการพัฒนาประเทศ จะช่วยให้เกิดจิตสำนึกในการเป็นเจ้าของโครงการและตระหนักถึงบทบาทในการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือรักษาสิ่งต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการวางนโยบาย การเปลี่ยนแปลงระบบงาน หรือการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะในบริบทของการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการพัฒนาในระดับชุมชนและท้องถิ่น (สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2522: 19-20)

วิธีการวัดความคิดเห็น กล่าวว่าการวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปต้องมียอดประกอบหลัก 3 อย่าง ได้แก่ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า (Stimuli) การตอบสนองซึ่งการตอบสนองนี้จะอยู่ในระดับต่าง ๆ ได้แก่ สูง, ต่ำ, มาก, น้อย วิธีการวัดความคิดเห็นโดยปกติจะใช้เครื่องมืออย่าง แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถามหรือให้สัมภาษณ์เพื่อแสดงความคิดเห็นในขณะนั้น การใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นมักใช้มาตราส่วนลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งผู้ตอบจะต้องระบุว่าตนเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความกำหนด โดยแต่ละข้อความมีระดับความเห็นที่แตกต่างกันออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง การใช้แบบสอบถามและมาตราส่วนลิเคิร์ตช่วยให้การเก็บข้อมูลความคิดเห็นมีความเป็นระบบและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531) ได้เขียนในเอกสารบรรยายของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องการวัดทัศนคติ โดยกล่าวถึงการสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น มีหลายวิธีที่นิยมใช้ ซึ่งได้แก่

1. วิธีของเธอร์สตัน (Thurston Scale) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ออกแบบให้มีค่าปริมาณและเปรียบเทียบความคิดเห็นหรือทัศนคติในทิศทางเดียวกัน โดยมีลักษณะของ Scale ที่มีช่วงห่างเท่า ๆ กัน (Equal-Appearing Intervals)
2. วิธีกัตต์แมน (Guttman Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน โดยจัดลำดับข้อความทัศนคติจากอันดับต่ำสุดไปสูงสุด เพื่อแสดงลำดับของความคิดเห็นหรือทัศนคติที่สะสมจากข้อความต่าง ๆ
3. วิธีจำแนกแบบ S - D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นการวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นโดยใช้คู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกัน เช่น ดี - เลว ชยัน - ชี้แจง เป็นต้น เพื่อให้ผู้ตอบเลือกคำตอบตามแนวของความคิดเห็นที่ตนมี
4. วิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายเพราะมีขั้นตอนการสร้างที่ง่ายและประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในเชิงบวกหรือเชิงลบ โดยจัดอันดับความชอบจาก 5 หรือ 4 ระดับ เช่น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และ

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยให้คะแนนตามลำดับ เช่น +2, +1, 0, -1, -2 สำหรับการให้คะแนนในทางบวกหรือลบตามลำดับ

วิธีเหล่านี้เป็นเครื่องมือที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในการศึกษาทัศนคติและความคิดเห็นของบุคคลหรือกลุ่มคนในด้านต่าง ๆ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของความรู้สึกและทัศนคติส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งความคิดเห็นนั้นอาจมีลักษณะเหมือนหรือแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานเฉพาะบุคคลที่ส่งผลต่อกระบวนการคิดและมุมมองของบุคคลนั้น ๆ โดยนักวิชาการได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ดังนี้

สรรพวุฒิ พัทธพันธุ์ (2533 อ้างถึงใน ธวัชชัย สหพงษ์ และจารุกิตติ์ สายสิงห์, 2559) ได้สรุปถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล ได้แก่ 1) ระดับการศึกษาซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลอย่างมาก เพราะการศึกษาช่วยเพิ่มความรู้ ทักษะ และข้อมูลต่าง ๆ ทำให้บุคคลสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ด้วยเหตุผลที่ชัดเจนและมีเหตุผลมากขึ้น 2) ความเชื่อซึ่งหมายถึงความรู้สึกนึกคิดและความยอมรับของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น ความเชื่อทางศาสนา ค่านิยม หรือความเชื่อในเรื่องต่าง ๆ ที่อาจทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล 3) สถานภาพทางสังคม เช่น ตำแหน่งหน้าที่ในสังคม อาชีพ สถานะทางเศรษฐกิจ หรือสถานะทางครอบครัวซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ โดยบุคคลในสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกันอาจมีมุมมองหรือความคิดเห็นที่ไม่เหมือนกัน และ 4) ประสบการณ์ ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ และเรียนรู้จากสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้จะส่งผลต่อการตัดสินใจและการแสดงความคิดเห็นของบุคคล

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) การอบรมในครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลอย่างมาก เนื่องจากพ่อแม่หรือสมาชิกในครอบครัวมักถ่ายทอดค่านิยม กฎเกณฑ์ และพฤติกรรมที่กำหนดวิธีคิดและทัศนคติของบุคคลในกลุ่ม 2) กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการอยู่ในกลุ่มหรือสังคมที่มีลักษณะเฉพาะจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะคล้อยตามความคิดเห็นหรือทัศนคติของกลุ่มหรือสังคมนั้น ส่งผลให้ความคิดเห็นของบุคคลสอดคล้องกับวัฒนธรรมและค่านิยมของกลุ่มนั้น และ 3) สื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ ซึ่งมีอิทธิพลสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล โดยช่วยสร้างข้อมูล ข่าวสาร และทัศนคติใหม่ ๆ ที่อาจมีผลต่อการรับรู้และการตัดสินใจของผู้บริโภคความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ

จำเรียง ภาวิจิตร (2536) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพของมติมหาชนหรือสาธารณมติขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ 1) การอภิปรายของสาธารณชนที่ควรมีความกระตือรือร้นและประสิทธิภาพ เพื่อส่งผลต่อทิศทางของมติ 2) ข่าวสารและข้อมูลที่เพียงพอ ถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งช่วยให้ประชาชนมีความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ และสามารถตัดสินใจอย่างมีข้อมูล 3) เสรีภาพในการคิดและแสดงออกที่เปิดกว้าง เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ซึ่งส่งผลต่อความหลากหลายและความสมบูรณ์ของมติ 4) คุณภาพของผู้นำ ทั้งผู้นำและผู้เชี่ยวชาญที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดมติ เนื่องจากความคิดเห็นของพวกเขามีอิทธิพลต่อทิศทางของมติ และ 5) กลุ่มกดดันและผู้มีอำนาจในสังคมที่อาจแสวงหาผลประโยชน์จากการสนับสนุนของผู้มีอำนาจ ซึ่งอาจส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือชักจูงมติให้เป็นไปในทิศทางที่กลุ่มต้องการ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า “ความคิดเห็น” หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึก ความเชื่อ หรือมุมมองของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของคำพูด การกระทำ หรือการเขียน โดยความคิดเห็นของแต่ละบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลายประการ เช่น ทักษะคิด ค่านิยม ระดับการศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมทางสังคม และพฤติกรรมที่เรียนรู้มา ทั้งนี้ ความคิดเห็นอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธ ขึ้นอยู่กับบริบทและมุมมองของสังคมหรือกลุ่มที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องความคิดเห็นมาประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยอ้างอิงจากเกณฑ์การพัฒนาที่สังเคราะห์จากมาตรฐานอุตสาหกรรมบริการนวดและสปา เกณฑ์ประเมินศูนย์เวลเนส และคู่มือพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ โดยมุ่งเน้นความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการ ซึ่งสะท้อนประสบการณ์และความคาดหวังของผู้บริโภค โดยความคิดเห็นเหล่านี้ถูกจัดระบบให้สามารถประเมินได้ใน 6 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ 4) ด้านกระบวนการบริการ 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านความปลอดภัย โดยมีมติทั้งหกนี้ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินคุณภาพการบริการอย่างรอบด้าน ทั้งยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวหมายถึงกระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลตัดสินใจในการซื้อบริการ วิธีการซื้อ และวิธีการใช้บริการนั้น ๆ จากกระบวนการตลาด ตลอดจนปัจจัยภายนอกต่าง ๆ เช่น สถานภาพของบุคคล ครอบครัว ซึ่งส่งผลให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวหมายถึงการกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการกระทำที่นักท่องเที่ยวตระหนักหรือไม่ตระหนัก และแม้บุคคลอื่นจะสามารถสังเกตเห็นหรือไม่ก็ตามซึ่งมีเป้าหมายเพื่อมุ่งตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ต่าง ๆ ชวลินุช อุทยาน (2554)

ปัจจัยกำหนดความต้องการเดินทางท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวของมนุษย์ให้เปลี่ยนแปลงไป โดยสรุปได้ 13 ประการ เลิศพร ภาระสกุล (2553) ดังนี้ 1) ความเจริญทางเศรษฐกิจ 2) การเพิ่มขึ้นของรายได้ที่ใช้จ่าย 3) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว 4) รสนิยมของประชาชน 5) ลัทธิเอาอย่าง 6) การกระจายตัวของประชากร 7) เวลาว่าง 8) การพัฒนาหรือสร้างแหล่งท่องเที่ยว 9) ฤดูกาล 10) การศึกษา 11) สื่อมวลชน 12) การตลาดท่องเที่ยว 13) นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล

กองวิจัยการตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ทำการศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยในสถานการณ์ COVID - 19 ในปี พ.ศ. 2564 เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของนักท่องเที่ยวชาวไทย และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ รูปแบบการเดินทาง การเลือกจุดหมายปลายทางที่ใกล้ขึ้น ระยะเวลาการท่องเที่ยวที่สั้นลง จำนวนวันเดินทาง (ไม่ค้างคืน) ความถี่ในการเดินทางที่ลดลง และงบประมาณที่ใช้ลดลงโดยรวม แต่มีการเพิ่มขึ้นหรือระมัดระวังมากขึ้นในบางค่าใช้จ่าย เช่น การเลือกสถานที่พัก ร้านอาหารที่มีคุณภาพดีและมาตรฐาน

ประเภทของพฤติกรรม

ประสิทธิ์ ทองอุ่น (2542) ได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้:

1. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมที่เจ้าของพฤติกรรมเท่านั้นที่สามารถรับรู้ได้ บุคคลอื่นไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง หากไม่มีการแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายในนี้เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานของสมอง เช่น การคิด การตัดสินใจ ค่านิยม และแรงบันดาลใจ ซึ่งต้องอาศัยการสันนิษฐานหรือคาดเดาเพื่อเข้าใจพฤติกรรมเหล่านี้

2. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลอื่นนอกเหนือจากเจ้าของพฤติกรรมสามารถสังเกตได้ โดยใช้ประสาทสัมผัสหรือเครื่องมือช่วยในการสังเกต เพื่อเก็บข้อมูลจากพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น การกระทำ การพูด หรือพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน

สรุปได้ว่าพฤติกรรมสามารถแบ่งออกเป็นพฤติกรรมภายในที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางสมอง และพฤติกรรมภายนอกที่สามารถสังเกตได้จากการกระทำของบุคคลอื่น

องค์ประกอบของพฤติกรรม

Cronbach (1972) กล่าวว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากองค์ประกอบสำคัญหลายประการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและการกระทำ ซึ่งประกอบด้วย 1) ความมุ่งหมาย (Goal) ซึ่งเป็นแรงจูงใจหลักในการดำเนินกิจกรรมเพื่อบรรลุความต้องการ 2) ความพร้อม (Readiness) หรือระดับความสามารถของบุคคลที่เอื้อต่อการปฏิบัติ 3) สถานการณ์ (Situation) ซึ่งเป็นปัจจัยแวดล้อมในการเลือกกระทำพฤติกรรม 4) การแปลความหมาย (Interpretation) ซึ่งเป็นกระบวนการวิเคราะห์เพื่อเลือกแนวทางที่ดีที่สุด 5) การตอบสนอง (Response) หรือการกระทำที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ 6) ผลที่ได้รับ (Consequence) ซึ่งอาจตรงตามคาดหวังหรือไม่ และ 7) ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) เมื่อไม่สามารถบรรลุเป้าหมายและต้องปรับเปลี่ยนแนวทางใหม่ กระบวนการเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลลัพธ์ของการคิดวิเคราะห์และการตัดสินใจที่ซับซ้อน ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอก

องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวประกอบด้วย 7 ประการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและการกระทำของนักท่องเที่ยวในการเดินทาง ได้แก่ เป้าหมาย (Goal) ที่ทุกพฤติกรรมต้องมีเป้าหมายเพื่อให้การเดินทางบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้, ความพร้อม (Readiness) ซึ่งหมายถึงความสามารถและทรัพยากรที่จำเป็นในการตอบสนองต่อความต้องการ, สถานการณ์ (Situation) ซึ่งเป็นโอกาสหรือเหตุการณ์ที่เอื้ออำนวยให้เลือกทำกิจกรรมตามความต้องการ, การแปลความหมาย (Interpretation) ที่เป็นกระบวนการคิดเพื่อเลือกวิธีการตอบสนองที่ดีที่สุด, การตอบสนอง (Response) ที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจทำกิจกรรมตามที่ได้วางแผนไว้, ผลลัพธ์ที่ตามมา (Consequence) ซึ่งอาจตรงหรือไม่ตรงกับความต้องการที่ตั้งไว้, และ ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) ที่เกิดขึ้นเมื่อเป้าหมายไม่สำเร็จ เช่น การปรับเปลี่ยนแผนหรือละทิ้งความต้องการเดิม. ทั้งหมดนี้สะท้อนถึงกระบวนการตัดสินใจและพฤติกรรมที่ซับซ้อนในการเดินทางของนักท่องเที่ยว

ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

สุริรัตน์ เตชาทวิวรรณ (2545) ได้กล่าวถึงการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญสำหรับการวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวในหลายด้าน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการช่วยให้การจัดการด้านต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ 1) การประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยว ที่ช่วยในการคาดการณ์จำนวนผู้เดินทางในแต่ละช่วงฤดูกาล เพื่อให้การจัดการด้านทรัพยากรและการบริการเป็นไปอย่างเพียงพอ, 2) การวางแผนและพัฒนาด้านบริการการท่องเที่ยว ซึ่งช่วยปรับปรุงบริการต่าง ๆ เช่น ที่พัก การเดินทาง และกิจกรรมท่องเที่ยวให้ตอบ

โจทย์ความต้องการของนักท่องเที่ยว, 3) การวางแผนและพัฒนาด้านการตลาด โดยการศึกษาพฤติกรรมช่วยให้การวางแผนการตลาดและกลยุทธ์การส่งเสริมการขายมีความแม่นยำและเหมาะสม, 4) การวางแผนและป้องกันการเกิดปัญหา เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เช่น ความแออัดหรือขาดแคลนทรัพยากร, และ 5) การวางแผนและพัฒนาด้านเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวในการติดต่อสื่อสารและการจองบริการต่าง ๆ

การวางแผนและการดำเนินการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะเป็นไปได้ยากหากขาดข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและเอกลักษณ์เฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย (Target Market) ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาหรือความล้มเหลวในการตอบสนองต่อความต้องการและการบริหารจัดการที่ไม่เหมาะสม ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญในการใช้เหตุผล (Rationality) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ ของพฤติกรรมและคาดการณ์พฤติกรรมในอนาคต ซึ่งช่วยในการประเมินผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างแม่นยำ ความสำเร็จในการให้บริการนักท่องเที่ยวจึงขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ และความเข้าใจของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว การนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการวางแผนและดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผล

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

สุรรัตน์ เตชะทวีวรรณ (2545) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวดังนี้

- 1) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economic Factor) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทาง เนื่องจากความสามารถในการใช้จ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยวจะส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทาง
- 2) ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (Demographic Factor) เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ และรายได้ที่ส่งผล ต่อพฤติกรรม การท่องเที่ยว
- 3) ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ (Geographic Factor) ที่เกี่ยวข้องกับภูมิอากาศและการเลือกจุดหมายการท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวจากประเทศที่มีอากาศหนาวจะชอบเที่ยวชายหาด
- 4) ปัจจัยทางการเมือง (Political Factor) ที่มีผลต่อความปลอดภัยและความสะดวกสบายในการท่องเที่ยว
- 5) ปัจจัยทางสื่อมวลชน (Media Factor) มีบทบาทและส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจในการเดินทาง ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกันทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ อินเทอร์เน็ต หรือสื่อทางดาวเทียม และอื่นๆ ซึ่งช่วยสร้างความสนใจหรือกังวลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว
- 6) ปัจจัยทางเวลาสถานะและสุขภาพ (Factor of Timing, Situation and Healthy) ที่มีผลต่อการวางแผนเดินทาง เช่น สภาพอากาศและสุขภาพ
- 7) ปัจจัยทางเทคโนโลยี (Technology Factor) ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการจองตั๋วออนไลน์และบริการด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) กล่าวว่าพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว คือปฏิกิริยาของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับหรือการใช้บริการทางการท่องเที่ยว รวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งมีขั้นตอนสำคัญ 9 ขั้นตอนดังนี้

1. การส่งเสริมตลาดทางการท่องเที่ยว (Tourism Promotion) การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับจุดหมายปลายทางต่าง ๆ ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
2. ความต้องการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว (Need) เมื่อได้รับข้อมูล นักท่องเที่ยวจะเริ่มรู้สึกต้องการเดินทางท่องเที่ยว
3. สิ่งจูงใจสำหรับนักท่องเที่ยว (Motivation) การเกิดแรงกระตุ้นให้เกิดความอยากท่องเที่ยว โดยมีปัจจัยภายใน (เช่น ความต้องการพักผ่อน) และปัจจัยภายนอก (เช่น สถานที่ท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจ)
4. การตัดสินใจของนักท่องเที่ยว (Decision Making) เมื่อนักท่องเที่ยวมีแรงจูงใจจะตัดสินใจเลือกจุดหมายปลายทางที่ตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เช่น ความประหยัดและความสะดวกสบาย
5. การวางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยว (Planning for Expenditure) การวางแผนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าของที่ระลึก เพื่อให้การเดินทางคุ้มค่า
6. การเตรียมการเดินทาง (Travel Preparation) การเตรียมตัวสำหรับการเดินทาง เช่น การจองตั๋วที่พัก การเตรียมเอกสารสำคัญ
7. การเดินทางท่องเที่ยว (Travel) การเดินทางจากบ้านไปยังจุดหมายปลายทางและกลับบ้าน
8. ประสบการณ์นักท่องเที่ยว (Experience) เมื่อเสร็จสิ้นการเดินทาง นักท่องเที่ยวจะประเมินประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานที่และบริการต่าง ๆ ซึ่งอาจนำไปสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
9. ทศนคติของนักท่องเที่ยว (Attitude) ทศนคติที่เกิดขึ้นหลังจากประสบการณ์การท่องเที่ยว โดยอาจทำให้เกิดความต้องการกลับมาเที่ยวอีก หรืออาจไม่นำสถานที่นั้นให้ผู้อื่น

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการใช้ 6Ws และ 1H เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการรวบรวมข้อมูลผ่านคำถามเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจลักษณะและกระบวนการตัดสินใจในการเดินทางของนักท่องเที่ยวได้ดีขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามดังนี้

1. Who? (ใครคือกลุ่มเป้าหมาย) – นักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มที่มีความหลากหลาย เช่น อายุ วัฒนธรรม ความสนใจ และงบประมาณ

2. What? (นักท่องเที่ยวซื้ออะไร) – นักท่องเที่ยวจะซื้อประสบการณ์การท่องเที่ยว เช่น ที่พัก การเดินทาง อาหาร สถานที่ท่องเที่ยว และกิจกรรมต่าง ๆ

3. Why? (เหตุผลที่เดินทาง) – นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางเพื่อพักผ่อน สัมผัสประสบการณ์ใหม่ ๆ หรือเพื่อความบันเทิงและการผจญภัย

4. Who? (ใครมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ) – ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน และสื่อมวลชน เช่น อินฟลูเอนเซอร์ หรือรีวิวจากนักท่องเที่ยว

5. When? (เดินทางเมื่อไหร่) – นักท่องเที่ยวมักจะเลือกเดินทางในช่วงวันหยุดยาว เทศกาล หรือฤดูกาลท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม

6. Where? (ไปที่ไหน) – จุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวเลือกมักจะ ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม หรือแหล่งบริการต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการ

7. How? (เดินทางอย่างไร) – ช่องทางการจองที่นักท่องเที่ยวใช้ในการเดินทาง ได้แก่ ออนไลน์ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น การจองตั๋วเครื่องบินหรือที่พัก

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ โดยเฉพาะแนวคิดของ สุรรัตน์ เตชะทวิวรรณ (2545) ที่กล่าวถึงปัจจัยภายนอกซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม ประชากรศาสตร์ ภูมิศาสตร์ การเมือง สื่อมวลชน สุขภาพ และเทคโนโลยี ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในแต่ละบริบท ทั้งนี้ ผู้วิจัยยังได้นำแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวตามทีบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) เสนอไว้ใน 9 ขั้นตอน รวมถึงแนวคิด 6Ws และ 1H ซึ่งช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมการตัดสินใจท่องเที่ยวได้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

จากการสังเคราะห์และวิเคราะห์แนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้กำหนดลักษณะของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพออกเป็น 13 ด้าน ได้แก่ กลุ่มบุคคลที่ร่วมการเดินทาง การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สถานที่รับบริการ ประเภทของการบริการ วัตถุประสงค์ในการรับบริการ ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ กลุ่มบุคคลที่ร่วมเข้ารับบริการ ช่วงเวลาที่รับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ ความถี่ในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายต่อการรับบริการ ความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการ และความตั้งใจที่จะแนะนำบริการต่อผู้อื่น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวางแผนและพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณนา หาญสุจินต์ (2564) ศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจร้านสไปนางนวดเพื่อสุขภาพ โดยได้ทำการวิเคราะห์ในหลายด้าน ได้แก่ การวิเคราะห์สถานการณ์ตลาด การวางแผนการตลาด การวางแผนการดำเนินงาน การจัดการกำลังคน และการวางแผนการเงิน โดยร้านสไปนางนวดมุ่งเน้นการสร้างประทับใจให้กับลูกค้าตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามา เนื่องจากตลาดมีการแข่งขันสูงจากผู้ประกอบการในโรงแรม ห้างสรรพสินค้า และตลาดทั่วไป กลยุทธ์ที่ร้านเลือกใช้คือการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้หญิงวัยทำงาน ที่มีการศึกษาดีและมีรายได้สูง ซึ่งกลุ่มนี้เหมาะสมกับบริการที่ร้านเสนอ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความสามารถ พร้อมคำแนะนำที่ดี บริการสะอาด และการดูแลลูกค้าด้วยความอบอุ่นเพื่อสร้างประทับใจ ร้านยังมีบริการเสริม เช่น น้ำสมุนไพรหลังการนวด และพื้นที่นั่งรอเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลายยิ่งขึ้น อีกทั้งพนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ซึ่งรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้เป็นอย่างดี การลงทุนเริ่มต้นไม่สูงมาก และคาดว่าจะสามารถคืนทุนได้ภายใน 1 ปี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการเติบโตและความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจร้านสไปนางนวดเพื่อสุขภาพนี้

กิตติภักดิ์ ปรีดาธรรม และ อติชาติ โรจนกร (2566) ศึกษาโมเดลการพัฒนาความจงรักภักดีของผู้รับบริการในธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพหลังการแพร่ระบาดของโควิด - 19 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการ, คุณภาพการให้บริการ, จิตวิทยาบริการ และความจงรักภักดีของผู้รับบริการในการให้บริการธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพในอุตสาหกรรมบริการไทย การวิจัยใช้วิธีการเชิงคุณภาพโดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจจำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับคุณภาพการให้บริการและจิตวิทยาบริการ ซึ่งทั้งสองปัจจัยมีผลต่อความจงรักภักดีของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ปัจจัยสนับสนุนจากภาครัฐและอุตสาหกรรมบริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการสร้าง ความจงรักภักดี การวิจัยได้เสนอโมเดลการพัฒนา ความจงรักภักดีในธุรกิจสปา โดยแนะนำให้ผู้ประกอบการมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านกระบวนการและสถานประกอบการ รวมถึงการสร้าง ความพึงพอใจในผู้รับบริการด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือ ปัจจัยเหล่านี้จะช่วยผลักดันความสำเร็จในด้านความจงรักภักดี ทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำ แนะนำบริการต่อผู้อื่น และปกป้องภาพลักษณ์ของสถานประกอบการได้อย่างยั่งยืน

จุฑาธิปต์ จันทรเอียด อังสุมาลิน จ่านงชอบ อรัญ วานิชกร และณัฏฐพัชร มณีโรจน์ (2560) ศึกษาศักยภาพอัตลักษณ์ความเป็นไทยของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสู่ระดับสากล โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจสปาและนวดแผนไทยในปี 2560 มีอัตลักษณ์เฉพาะของแต่ละภูมิภาค เช่น ภาคเหนือเน้นล้านนาและสมุนไพรไทย ภาคใต้เน้น

วัฒนธรรมโนราห์และการนวดด้วยแร่ดีบุก ภาคตะวันออกผสมผสานการนวดไทยกับแบบตะวันตก ภาคอีสานเน้นอารยธรรมทอถิ่น และภาคกลางเป็นศูนย์รวมความเป็นไทย โดยภาพรวม ธุรกิจมีศักยภาพสูง ครอบคลุมองค์ประกอบด้านการจัดการ และสามารถสนับสนุนให้ไทยเป็นจุดหมายปลายทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับโลก

สุวรรณิ ศรียาบ ภาคภูมิ ใจชมภู ศิวศิษฐ์ ปิจมิตร และปรีดา จิวปัญญา (2565) ศึกษาความต้องการด้านการบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดตาก โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ประการ ได้แก่ 1) ศึกษาพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตาก 2) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ 3) ศึกษาความต้องการด้านการบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับพฤติกรรมการเดินทางเพื่อส่งเสริมสุขภาพของนักท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวสนใจกิจกรรมเชิงสุขภาพ เช่น การไหว้พระ การรับประทานอาหารพื้นเมือง การนวดแผนไทย และการเสริมความงาม โดยส่วนใหญ่เดินทางเพื่อพักผ่อน คาดหวังค่าใช้จ่ายไม่เกิน 10,000 บาท และนิยมค้นหาข้อมูลผ่านคนรู้จัก โดยเดินทางกับครอบครัวและเพื่อนด้วยรถยนต์ส่วนตัว นักท่องเที่ยวมีความต้องการด้านที่พัก ผลิตภัณฑ์และบริการ บุคลากร ระบบคมนาคม และอาหารและเครื่องดื่มในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การศึกษานี้ช่วยให้ทราบพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตาก ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดตากได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นครเศ อุดชะยา และ สุรัชณี ยลธะศาสตร์ (2565) ศึกษาศักยภาพการให้บริการสปาชั้นนำแบบไทยสับปายะในจังหวัดเชียงรายเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการสปาและตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในหลายด้าน เช่น ศักยภาพการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสถานที่ การสัมผัสถึงวัฒนธรรมไทย สับปายะ สุขอนามัย อัตลักษณ์ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมล้านนา นวัตกรรมบริการ ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แนวทางการพัฒนาการให้บริการสปาชั้นนำแบบไทยสับปายะควรประกอบด้วย การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การมีระบบรักษาสุขอนามัย การนำเสนอภูมิปัญญาท้องถิ่น การตกแต่งสถานที่ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น และการสร้างความหลากหลายของกิจกรรมสปาชั้นนำ ภาครัฐควรมีบทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาผู้ประกอบการในชุมชนเพื่อยกระดับอัตลักษณ์และขับเคลื่อนทรัพยากรท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์ทั้งทางพาณิชย์และวัฒนธรรมในจังหวัดเชียงรายต่อไป

ปิยะธิดา ใจแก้วและพิชญลักษณ์ พิชญกุล (2567) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสปาของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่เลือกนวดแผนไทยเพื่อลดอาการปวดเมื่อย

โดยมีเหตุผลในการใช้บริการจากความคุ้นเคยกับร้านประจำ ตัดสินใจใช้บริการเอง ความถี่อยู่ที่ 1 - 6 ครั้งต่อปี นิยมใช้บริการในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ ระหว่าง 12.01 - 16.00 น. ใช้บริการครั้งละ 1 - 2 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,001 - 2,000 บาท โดยช่องทางรับข่าวสารหลักคือออนไลน์

มนต์ศิระ จรูญสิทธิ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อชุมชนตลาดน้อย กรุงเทพมหานคร ในมิติด้านสิ่งแวดล้อม พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม รวมถึงการปรับปรุงเส้นทางเดินให้สะดวกและปลอดภัย

ภักดี กลิ่นภักดี (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านมาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพพระระดับสากลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่าปัจจัยด้านมาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพพระระดับสากล เช่น ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นภาพร จันทรฉาย (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพธุรกิจบริการเชิงสุขภาพ ผลการวิจัย พบว่า สภาพแวดล้อมที่รับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัส เช่น การเลือกสถานที่ตั้งที่เหมาะสม การตกแต่งที่มีรูปแบบชัดเจน และการจัดพื้นที่บริการอย่างสะอาด และเป็นระเบียบเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ นอกจากนี้ การมีอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม กลิ่นที่ช่วยให้ผ่อนคลาย แสงไฟและความสว่างที่เหมาะสม ดนตรีไพเราะ ช่วยสร้างความประทับใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้าในธุรกิจบริการเชิงสุขภาพ

ศมน พรหมหิตาทร (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพประเภท Day Spa ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดย พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการบริการและการแต่งกายของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เช่น การให้บริการที่มีความปลอดภัย การให้บริการตามเวลาที่กำหนดเสมอ การแต่งกายของพนักงานที่รัดกุมและสุภาพเรียบร้อย และมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน เช่น ลำดับขั้นตอนการนวดเหมือนกันทุกครั้ง และการแจ้งราคาก่อนใช้บริการ ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้การให้บริการที่มีความปลอดภัยและชัดเจนจะช่วยลดความหวาดระแวงจากการพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในบางร้าน และเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

มาพร ศรีอุบลี และ วัชร ย์สุนเทศ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสปาในโรงแรม คอลัมแบงคือกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากร ประกอบด้วย พนักงานมีใบอนุญาตกระทรวงสาธารณสุข พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานให้บริการนวดมีความรู้ความเชี่ยวชาญ พนักงานมีความซื่อสัตย์สามารถให้ความไว้วางใจได้ และพนักงานให้คำแนะนำบริการอย่างละเอียด ตามลำดับ

ยงรัตน์ วงศ์สุนะ (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลการพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพนวดและสปา จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าปัญหาหลักในด้านสถานที่ ความปลอดภัยและการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้สถานประกอบการบางแห่งไม่ได้มาตรฐานและเกิดความไม่ปลอดภัย โดยมีการเสนอแนะเพื่อพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่เป็นมาตรฐาน ประกอบด้วย 5 แนวทางหลัก ได้แก่ 1) การพัฒนาสถานที่ ความปลอดภัยและการให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน 2) การส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการ เช่น การจัดทำโครงการ 1 อำเภอ 1 สถานประกอบการต้นแบบ 3) การสนับสนุนให้ผู้ประกอบการดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน 4) การพัฒนาศักยภาพและการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและผู้ปฏิบัติงาน 5) การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแนวทางเหล่านี้สามารถนำไปปรับใช้เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยและความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. บริบทธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

สำนักงานจังหวัดเชียงราย (2566) ได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับ “การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เชียงรายด้วยเมืองแห่งสุขภาพ” หรือ Chiang Rai Wellness City โดยเน้นพัฒนาในสามด้านหลัก ได้แก่ อาหารเพื่อสุขภาพ (Wellness Food) การพัฒนาผลิตภัณฑ์สมุนไพรและอาหารเพื่อสุขภาพ, การพัฒนาบริการทางการแพทย์และสุขภาพ (Health Care) รวมถึงการเป็นศูนย์กลางวิจัยและเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมสุขภาพ, และการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Tourism) เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นสุขภาพและฟื้นฟู โดยมีแนวทางสำคัญในการพัฒนา เช่น การเพิ่มขีดความสามารถด้านบริการสุขภาพ การพัฒนาแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก และการส่งเสริมการตลาด เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของเชียงรายทั้งในด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ส่งผลให้จังหวัดสามารถเติบโตอย่างยั่งยืนและเป็นจุดหมายปลายทางเชิงสุขภาพที่มีคุณภาพในระยะยาว

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาเชียงรายให้เป็นเมืองแห่งสุขภาพ (Chiang Rai Wellness City) โดยสอดคล้องกับนโยบาย IGNITE THAILAND ที่มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศให้เป็นศูนย์กลางเมืองอุตสาหกรรมระดับโลกและขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยอย่างยั่งยืน การพัฒนาเชียงรายเน้นการบูรณาการระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน โดยมีการลงนาม MOU เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2566 เพื่อขับเคลื่อนเชียงรายใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ การพัฒนาอาหารเพื่อสุขภาพ (Wellness Food) เช่น เมนูอาหารเพื่อสุขภาพจากผลผลิตท้องถิ่น, การยกระดับบริการสุขภาพ (Health Care) ให้ได้มาตรฐานสากล, และการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Tourism) เช่น เส้นทางธรรมชาติและบ่อน้ำพุร้อน เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวและยกระดับเชียงรายให้เป็นจุดหมายปลายทางเชิงสุขภาพระดับโลก

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 20 เชียงราย ระบุว่าเชียงรายได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้ภาคการท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้สำคัญของจังหวัด การพัฒนาทักษะอาชีพในพื้นที่ เช่น การฝึกนวดเท้าและการนวดไทยเพื่อสุขภาพ จึงมีความสำคัญในการรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว เนื่องจากการนวดไทยเป็นที่นิยมในหมู่นักท่องเที่ยวจากทั่วโลก การฝึกทักษะเหล่านี้ทำให้แรงงานไทยสามารถสร้างรายได้จากการประกอบอาชีพได้สูง โดยสถาบันฯ ยังดำเนินการภายใต้นโยบายของรัฐบาลที่มุ่งส่งเสริมการท่องเที่ยวภาคเหนือและสนับสนุนแผนแม่บท NEC BCG เพื่อพัฒนาระบบนิเวศน์ล้านนาสร้างสรรค์ เชื่อมโยงพหุวัฒนธรรม และส่งเสริมการศึกษาทักษะล้านนาสร้างสรรค์ พร้อมพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับการให้บริการในสถานประกอบการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและสำรวจข้อมูลสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยอ้างอิงข้อมูลจากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย และจากเว็บไซต์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า มีสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายที่ได้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 และพระราชบัญญัติสถานประกอบเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 จำนวนทั้งสิ้น 77 แห่ง ซึ่งแบ่งตามระยะเวลาการเปิดดำเนินการ ดังนี้ 1) สถานประกอบการฯ ที่เปิดทำการมาแล้ว 6 ปี มีจำนวน 20 แห่ง 2) สถานประกอบการฯ ที่เปิดทำการมาแล้ว 5 ปี มีจำนวน 10 แห่ง 3) สถานประกอบการฯ ที่เปิดทำการมาแล้ว 4 ปี มีจำนวน 20 แห่ง 4) สถานประกอบการฯ ที่เปิดทำการมาแล้ว 3 ปี มีจำนวน 9 แห่ง 5) สถานประกอบการฯ ที่เปิดทำการมาแล้ว 2 ปี มีจำนวน 12 แห่ง 6) สถานประกอบการฯ ที่เปิดทำการมาแล้ว 1 ปี มีจำนวน 3 แห่ง และ 7) สถานประกอบการฯ ที่เปิดทำการต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 4 แห่ง

ตาราง 2 ข้อมูลสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ลำดับ	ชื่อสถานประกอบการ		เลขที่ใบอนุญาต	วันออกใบอนุญาต	ชื่อเจ้าของประกอบการ	จำนวนปีที่เปิดบริการ	ที่อยู่
	ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ					
1	อัมพร นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200009-61	16 ม.ค. 2561	ปิยะพงศ์ เกษกลิ่นหอม	6 ปี	869/153 ถนนแปะวิภาต ตำบลเวียง
2	อุดมรักษ์ นวดเพื่อสุขภาพ	UDOMRUK	570200010-61	16 ม.ค. 2561	รามศรร์ กิริติพิศกุล	6 ปี	869/150-15 ถนนแปะวิภาต ตำบลเวียง
3	อารมณดี นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200012-61	8 มี.ค. 2561	แสงวี อุนเรือน	6 ปี	432 หมู่ที่ 19 ตำบลศรีอนเวียง
4	กรจิรา นวดเพื่อสุขภาพ	Konjira Thai Massage	570200017-61	8 มี.ค. 2561	กรจิรา ดวงเลิศ	6 ปี	429/3 หมู่ที่ 4 ตำบลริมกก
5	ดาวเรือง นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200018-61	8 มี.ค. 2561	หล่อแอมือซอ	6 ปี	869/91 ถนนแปะวิภาต ตำบลเวียง
6	เชือนนวด เพื่อสุขภาพ	-	570200027-61	19 มี.ค. 2561	ชันอินโน	6 ปี	410/112 ตำบลริมกก
7	ชีแอนดี้ นวดเพื่อสุขภาพ	cabbages and condoms massage	570200039-61	2 พ.ค. 2561	บริษัท เอสท์ นอร์ธ จำกัด	6 ปี	252 หมู่ 4 ตำบลบ้านดู่
8	กชกร นวดแผนไทย นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200056-61	19 ก.ค. 2561	กชกร นรรัตน์	6 ปี	390/3 หมู่ที่ 4 ตำบลริมกก
9	รียา นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200060-61	26 ก.ค. 2561	รุจิรา แสงสว่าง	6 ปี	81/2 ถนนกลางเวียง ตำบลริมกก

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสถานประกอบการ		เลขที่ใบอนุญาต	วันออกใบอนุญาต	ชื่อเจ้าของประกอบการ	จำนวนปีที่เปิดบริการ	ที่อยู่
	ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ					
10	กินรีหัตถเวช	KINAREE MASSAGE	570200001-60	14 ธ.ค. 2561	อาภา โยลล	6 ปี	869/96 ถนนมะลิวัลย์ ตำบลเวียง
11	น่านานวด เพื่อสุขภาพ	Naza Massage	5702000003-61	16 ม.ค. 2561	สุภาวดี ณีนกาลัย	6 ปี	649/2-3 หมู่ที่ 12 ถนนศรีเกิด ตำบลเวียง
12	ร้านชมมนพร นวดเพื่อสุขภาพ	-	5702000028-61	19 มี.ค. 2561	อาพนันมาก ช้างย้อย	6 ปี	879/3 ถนนพหลโยธิน ตำบลเวียง
13	ทัศนพร นวดเพื่อสุขภาพ	-	5702000042-61	24 พ.ค. 2561	ทัศนพร บุญเรือง	6 ปี	869/130 ถนนไชยวัฒนา ตำบลเวียง
14	นวดเพื่อสุขภาพ บาย ริเวอร์ ไร	-	5702000048-61	25 พ.ค. 2561	ห้างหุ้นส่วนจำกัด ริเวอร์ ไร ริเวอร์ไท	6 ปี	422/1 หมู่ที่ 22 ตำบลศรีดอนชัย
15	อุไรรัตน์นวดเพื่อสุขภาพ	-	5702000066-61	10 ก.ย. 2561	ภคิน มนัสสารกุล	6 ปี	1/15 ถนนรอบเวียง ตำบลศรีดอนชัย
16	สบายดี นวดเพื่อสุขภาพ	-	5702000021-67 5702000075-61	10 มิ.ย. 2567 25 ต.ค. 2561	ลา บ้างม นุชลี ปัญธิวิ	6 ปี	450/33-34 ตำบลศรีดอนชัย
17	สยามลานนา นวดเพื่อสุขภาพ	Siamlanna Massage & Wellness	5702000009-67 5702000076-61	1 เม.ย. 2567 6 พ.ย. 2561	จิระพัฒน์ สุศาสตร์ หจก.สยาม ลานนา 2017	6 ปี	875-876 ถนนพหลโยธิน ตำบลศรีดอนชัย

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสถานประกอบการ		เลขที่ใบอนุญาต	วันออกใบอนุญาต	ชื่อเจ้าของประกอบการ	จำนวนปีที่เปิดบริการ	ที่อยู่
	ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ					
18	ช่อแก้ว นวดแผนไทย สาขา 2	Cho Kaew Massage	570200049-61	9 ก.ค. 2561	วิมล มงคลธนภูมิ	6 ปี	869/35 ถนนพหลโยธิน ตำบลเวียง
19	ช่อแก้ว นวดเพื่อสุขภาพ สาขา 3	-	570200020-67 570200080-61	10 มี.ย. 2567 26 พ.ย. 2561	วิมล มงคลธนภูมิ	6 ปี	869/139-140 ถนนเนมะระวิภาต ตำบลเวียง
20	โบฮีทรี นวดเพื่อสุขภาพ	Bodhitree	570200078-61	12 พ.ย. 2561	บริษัท ศรีโพธิ์ภูวดล จำกัด	6 ปี	183 หมู่ที่ 3 ตำบลริมกก
21	รักษ์ นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200015-62	10 เม.ย. 2562	เสาวรักษ์ ผั่นต่างเชื้อ	5 ปี	388/5 หมู่ที่ 4 ตำบลริมกก
22	อุษาพร นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200003-62	23 ม.ค. 2562	วิไลวรรณ ชัยชนะ	5 ปี	297/8 หมู่ที่ 2 ถนนแม่ยาว ตำบลริมกก
23	ลอยสบาย นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200008-62	22 ก.พ. 2562	สมจิต สาดสาร	5 ปี	585 หมู่ที่ 1 ถนนสุขุมวิทซอย 1 ตำบลบ้านดู่
24	ลาวัญย์ นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200009-62	26 ก.พ. 2562	ลัดดากรรม ชุมภูแก้ว	5 ปี	121/467 หมู่ที่ 3 ถนนบ้านดู่เมืองใหม่ ตำบลบ้านดู่
25	กอบัว นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200023-62	22 ก.ค. 2562	รุ่งรัตน์ ลิโลงค์	5 ปี	121/612 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านดู่

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสถานประกอบการ		เลขที่ใบอนุญาต	วันออกใบอนุญาต	ชื่อเจ้าของประกอบการ	จำนวนปีที่เปิดบริการ	ที่อยู่
	ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ					
26	ปิ่นเงิน นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200024-62	25 ก.ค. 2562	พิติกรณ อุ่นคำ	5 ปี	189/9 หมู่ที่ ถนนสนามบิน ตำบลบ้านดู่
27	ขบแก้ว นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200025-62	2 ส.ค. 2562	ญารกรินทร์ สุทองงาม	5 ปี	121/492 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านดู่
28	ลีลาตา นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200026-62	8 ส.ค. 2562	ภากร ยะเที่ยงคำ	5 ปี	26/4 หมู่ที่ 15 ถนนสันโค้งน้อย ตำบลรอบเวียง
29	สมจิต นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200027-62	8 ส.ค. 2562	สมจิต ไชยวงศ์	5 ปี	121/50 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านดู่
30	ร้าน แก้ว นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200040-62	6 ธ.ค. 2562	นิพล ชินภักดี	5 ปี	85/13 หมู่ที่ 21 ตำบลรอบเวียง
31	สไบทอง นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200002-63	31 ม.ค. 2563	อริญา ทาตะ	4 ปี	869/158 ถนนเปะปะวิภา ตำบลเวียง
32	เจมินทร์ นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200009-63	12 พ.ค. 2563	ณิชกร มิชูโมโต	4 ปี	91/7 หมู่ที่ 4 ตำบลริมกก
33	วันดี นวดเพื่อสุขภาพ	WANDEE THAI MASSAGE	570200012-63	25 มิ.ย. 2563	วันดี จำปา	4 ปี	421/1 หมู่ที่ 26 ถนนสนามบินเก่า ตำบลรอบเวียง

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสถานประกอบการ		เลขที่ใบอนุญาต	วันออกใบอนุญาต	ชื่อเจ้าของประกอบการ	จำนวนปีที่เปิดบริการ	ที่อยู่
	ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ					
34	วิบูลย์ นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200013-63	26 มิ.ย. 2563	วิภาพร เตียมทะนะ	4 ปี	939/21 ถนนร่วมจิตต์ถาวราย ตำบลเวียง
35	ปี ปี นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200022-63	30 ก.ย. 2563	ดวงดาว แซ่หมี่	4 ปี	227/9 หมู่ที่ 3 ตำบลลิ่มนก
36	ไฮเวย์นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200029-63	22 ต.ค. 2563	บุณผา คงเสนาคำ	4 ปี	392/11 หมู่ที่ 13 ถนนสุขุมวิทไฮเวย์ ตำบลอรบเวียง
37	วีโลลักษณ์ นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200001-63	21 ม.ค. 2563	วีโลลักษณ์ ไชยกา	4 ปี	217 หมู่ที่ 1 ตำบลป่าอ้อดอนชัย
38	ใบเงิน นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200007-63	18 มี.ค. 2563	โชติกา สุวรรณกุล	4 ปี	413 หมู่ที่ 15 ตำบลบ้านดู่
39	นุชนา นวดเพื่อสุขภาพ	NUCHANAT	570200010-63	22 มิ.ย. 2563	นภาพร วงศ์จินดา	4 ปี	1014/9 ถนนเจ็ดยอด ตำบลเวียง
40	พินนวดไทย นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200011-63	25 มิ.ย. 2563	พิน วรรณสอน	4 ปี	104/2 หมู่ที่ 14 ถนนสันโค้งหลวง ตำบลอรบเวียง
41	บ้านตะวัน ร้านนวดเพื่อสุขภาพ	Bann Tawan	570200015-63	16 ก.ค. 2563	ภามวดี สีเขียว	4 ปี	575/2 ถนนรัตนางค์ ตำบลเวียง

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสถานประกอบการ		เลขที่ใบอนุญาต	วันออกใบอนุญาต	ชื่อเจ้าของประกอบการ	จำนวนปีที่เปิดบริการ	ที่อยู่
	ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ					
42	บ้านตะวัน ร้านนวดเพื่อสุขภาพ 2	-	570200036-63	3 ธ.ค. 2563	ถาวรดี สีเขียว	4 ปี	575/4 ถนนรัตนาชิต ตำบลเวียง
43	สาธิตี นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200016-63	21 ก.ค. 2563	สาธิตี ของเงิน	4 ปี	35/98 หมู่ที่ 22 ถนนบายพาส ตำบลรอบเวียง
44	เบิกบาน นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200018-63	2 ก.ย. 2563	ศรัณญา สร้อยจิตต์	4 ปี	139/16 หมู่ที่ 15 ถนนสันโค้งน้อย ตำบลรอบเวียง
45	สุพรรณ นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200030-63	26 ต.ค. 2563	สุพรรณ กันทะเดียน	4 ปี	112 หมู่ที่ ตำบลบ้านดู่
46	น้องพิม นวดเพื่อสุขภาพ	Nong Phim Massage	570200019-63	2 ก.ย. 2563	พิมพ์พร สัมธิ	4 ปี	180/10 หมู่ที่ 14 ถนนสันโค้งหลวง ตำบลรอบเวียง
47	บ้านมมสบาย นวดผ่อนคลาย นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200020-63	3 ก.ย. 2563	จันทร์เพ็ญ ดีงาม	4 ปี	202/6 หมู่ที่ 1 ตำบลป่าอ้อดอนชัย
48	ประภากรรินทร์ นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200027-63	14 ต.ค. 2563	ประภากรรินทร์ สิงห์คำ	4 ปี	47/26 หมู่ที่ 17 ถนนสันคอกช้าง ตำบลรอบเวียง

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสถานประกอบการ		เลขที่ใบอนุญาต	วันออกใบอนุญาต	ชื่อเจ้าของประกอบการ	จำนวนปีที่เปิดบริการ	ที่อยู่
	ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ					
49	เปี่ยมโชค นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200028-63	15 ต.ค. 2563	วิไลพร ไชโยเก	4 ปี	433/4 หมู่ที่ 13 ถนนพหลโยธิน ตำบลรอบเวียง
50	เสียงรายสเดชั่น นวดเพื่อสุขภาพ	Chiang Rai Health Massage	570200034-63	26 พ.ย. 2563	สุรีพร สิทธิชัยแก้ว	4 ปี	155/6-7 หมู่ที่ 12 ตำบลรอบเวียง
51	ต้องนวดเพื่อสุขภาพ	Thongnud	570200005-64	8 มี.ค. 2564	สินีนานู กัสโก	3 ปี	756/2 ถนนพหลโยธิน ตำบลเวียง
52	คชา นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200008-64	21 เม.ย. 2564	นพมาศ อินพา	3 ปี	299/1-2 หมู่ที่ 17 ตำบลบ้านดู่
53	วสินวดเพื่อสุขภาพ	-	570200010-64	20 พ.ค. 2564	รุจิรา แซ่หา	3 ปี	165 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านดู่
54	ฟิโอ นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200018-64	18 ต.ค. 2564	ศรัณยกรณ์ บุญมงคลสิทธิ์	3 ปี	37 หมู่ที่ 9 ตำบลท่าสุด
55	เสียงราย นวดเพื่อสุขภาพ	Chiang Rai Health Massage	570200001-64	11 มี.ค. 2564	ภาคัทธ น้อยศรี	3 ปี	299/34 หมู่ที่ 2 ตำบลท่าสาย
56	ชญาภา นวดเพื่อสุขภาพ	Chayapha	570200002-64	13 มี.ค. 2564	รัตต์ชญาภา ชัยนัธน์ ชัย	3 ปี	429/3 หมู่ที่ 9 ตำบลรอบเวียง
57	ร้านสมิปน นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200009-64	22 เม.ย. 2564	วีชรา แก่นจันทร์	3 ปี	85 หมู่ที่ 5 ตำบลรอบเวียง

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสถานประกอบการ		เลขที่ใบอนุญาต	วันออกใบอนุญาต	ชื่อเจ้าของประกอบการ	จำนวนปีที่เปิดบริการ	ที่อยู่
	ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ					
58	ถนอม นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200014-64	9 ก.ค. 2564	ณัฐพล เงินแท้	3 ปี	440/33 หมู่ที่ 19 ตำบลรอบเวียง
59	สราญรัมย์ นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200015-64	5 ส.ค. 2564	กรณิการ์ จิตปัสัณ	3 ปี	1025/36 ถนนเจ็ดยอด ตำบลเวียง
60	ร้าน มายเลิฟ นวดเพื่อสุขภาพ	My Love Massage	570200003-65	9 ก.พ. 2565	จินตนา สิงคำดา	2 ปี	520 หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านดู่
61	ชมรมนวด เพื่อสุขภาพชุมชนสันติคี หลวง	-	570200013-65	26 ส.ค. 2565	นพดล กาแก้ว	2 ปี	79 หมู่ที่ 14 ถนนสันติคีหลวง ตำบลรอบเวียง
62	ก้อย นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200014-65	1 ก.ย. 2565	อัครี นามวงศ์	2 ปี	393/80 หมู่ที่ 3 ถนนแม่ฟ้าหลวง ตำบลริมกก
63	แอน นวดเพื่อสุขภาพ	Ann Massage	570200015-65	5 ก.ย. 2565	ปณยากรณ์ นราจารุภา	2 ปี	216 หมู่ที่ 6 ตำบลนางแล
64	หิมาลัย นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200001-65	21 ม.ค. 2565	บริษัท หิมาลัย จำกัด	2 ปี	149 หมู่ที่ 2 ถนนพหลโยธิน ตำบลริมกก
65	อริสรา นวดเพื่อสุขภาพ	Arisara Thai Massage	570200002-65	3 ก.พ. 2565	ธณัฐ สุขเวช	2 ปี	93/18 หมู่ที่ 18 ตำบลรอบเวียง
66	วังแก่น นวดเพื่อสุขภาพ	WANGKAEN	570200004-65	3 มี.ค. 2565	พัทธนี เปรมสุข	2 ปี	869/94-95 ถนนเปรมะวิภาต ตำบลเวียง

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสถานประกอบการ		เลขที่ใบอนุญาต	วันออกใบอนุญาต	ชื่อเจ้าของประกอบการ	จำนวนปีที่เปิดบริการ	ที่อยู่
	ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ					
67	สวัสดิ์ นวดเพื่อสุขภาพ	-	5702000005-65	25 มี.ค. 2565	สรวิทย์ วงศ์ไธ	2 ปี	121/517 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านดู่
68	แคท นิชา นวดเพื่อสุขภาพ	Cat Nicha Massage	5702000007-65	29 เม.ย. 2565	นิชา ก้อนคำ	2 ปี	382/19 ถนนบรรพปราการ ตำบลเวียง
69	กาสะลอง นวดเพื่อสุขภาพ	-	5702000010-65	22 ส.ค. 2565	ภรดา ยางมณี	2 ปี	873/19 ถนนพหลโยธิน ตำบลเวียง
70	เกวลิน นวดเพื่อสุขภาพ	-	5702000012-65	24 ส.ค. 2565	เกวลิน แซ่ม่อ	2 ปี	178/2 หมู่ที่ 6 ตำบลริมกก
71	สุขเกษม นวดเพื่อสุขภาพ	-	5702000001-66	5 ม.ค. 2566	สรีศา ทิวาพัฒน์	1 ปี	159/16 หมู่ที่ 20 ตำบลเวียง
72	อิงดาว นวดเพื่อสุขภาพ	-	5702000003-66	6 ก.พ. 2566	นิคม ยศประเสริฐ	1 ปี	1014/8 ถนนเจดีย์ยอด ตำบลเวียง
73	เสนห์จันทร์ นวดเพื่อสุขภาพ	-	5702000005-66	21 มี.ค. 2566	เสนห์จันทร์ โมโม๊ะเซะ	1 ปี	98/8 หมู่ที่ 26 ถนนสนามบิน ตำบลรอบเวียง
74	นภา นวดเพื่อสุขภาพ	Napha Massage	5702000015-67	24 พ.ค. 2567	จริยาพร บุญหวัง ปาโป้	ต่ำกว่า 1 ปี	1025/16 ถนนเจดีย์ยอด ตำบลเวียง
75	ชฎาไทย นวดเพื่อสุขภาพ	-	5702000004-67	8 ก.พ. 2567	ชนนพร ภูติไธ	ต่ำกว่า 1 ปี	869/152 ตำบลเวียง

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสถานประกอบการ		เลขที่ใบอนุญาต	วันออกใบอนุญาต	ชื่อเจ้าของประกอบการ	จำนวนปีที่เปิดบริการ	ที่อยู่
	ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ					
76	เมตตา นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200012-67	22 เม.ย. 2567	ณรินทร์ แก้วสอาด	ต่ำกว่า 1 ปี	10/1 หมู่ที่ 14 ถนนสันโค้งหลวง ตำบลรอบเวียง
77	พรมภา นวดเพื่อสุขภาพ	-	570200015-67	24 พ.ค. 2567	จริยาพร บุญหวัง ปาโป้	ต่ำกว่า 1 ปี	70/2 หมู่ที่ 15 ถนนสันโค้งหลวง ตำบลรอบเวียง

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” (Guidelines for developing a massage business to support wellness tourism in Mueang District, Chiang Rai Province) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ทั้งเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในการดำเนินการวิจัยดังกล่าว มีรายละเอียดของขั้นตอน ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่ชัดได้ (Non - Probability Sampling) ดังนั้น จึงใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบขนาดของ Cochran W. G (1953) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดตัวอย่าง
	P	แทน	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการ (0.5)
	Z	แทน	ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95
	e	แทน	ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = 0.0025

$$\text{แทนค่า } n = \frac{0.50(1-0.50)(1.96)^2}{0.05^2} = 384$$

ซึ่งคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลจำนวน 384 คน ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและเพื่อความสมบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างรวม 400 คน โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 200 คน และนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 200 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งคำนึงถึงความเหมาะสมของกลุ่มเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเลือกนักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในพื้นที่ดังกล่าว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแล้วสรุปข้อมูล นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา โดยตัวแปรในส่วนนี้มีระดับการวัดเป็น มาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal Scale) และ มาตรฐานเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ตามลักษณะของข้อมูลแต่ละข้อ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการเปรียบเทียบในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 13 ข้อ เกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มผู้ร่วมเดินทาง แหล่งข้อมูล สถานที่และประเภทบริการ วัตถุประสงค์ ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ กลุ่มผู้รับบริการร่วม ช่วงเวลา ระยะเวลา ความถี่ ค่าใช้จ่าย ความตั้งใจกลับมาใช้บริการ และการแนะนำผู้อื่น โดยใช้ระดับการวัดแบบมาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal Scale) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วยความคิดเห็น 6 ด้าน ได้แก่ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากรและด้านความปลอดภัย ซึ่งมีจำนวน 30 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบการประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert scale) ซึ่งเป็นข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) และกำหนดระดับความคิดเห็นที่มีต่อข้อคำถามแต่ละข้อ ตัวเลือกซึ่งประกอบไปด้วยระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ระดับความคิดเห็นน้อย ระดับความคิดเห็นปานกลาง ระดับความคิดเห็นมาก และระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยได้กำหนดค่าคะแนนเป็นคะแนน 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามลำดับ โดยกำหนดระดับการแปรผลโดยใช้สูตรการคำนวณดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร อัตราภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ค่าพิสัย} = \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}$$

จากผลดังกล่าวนำมาใช้เป็นเกณฑ์วัดดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยมีค่าอยู่ระหว่าง 1 – 5 คะแนน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้หลักเกณฑ์ของเบสท์ (Best) ในการแบ่งความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.21 - 5.00	มีความคิดเห็นมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีความคิดเห็นมาก
2.61 - 3.40	มีความคิดเห็นปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความคิดเห็นน้อย
1.00 - 1.80	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิดเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารตำราวิชาการ บทความ ตามกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งเป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research)

2. สร้างแบบสอบถามโดยใช้คำถาม 2 ประเภท คือแบบปลายปิดและแบบปลายเปิดให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษาวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ชัดเจนและความเหมาะสมหรือปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความสมบูรณ์และความครอบคลุมของเนื้อหาโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (สุวิมล ติรภานันท์, 2557)

+1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาสอดคล้องถูกต้องและเหมาะสม

0 หมายถึง เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาสอดคล้องถูกต้องและเหมาะสม

-1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องและไม่เหมาะสม

จากนั้นนำไปวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of Item Objective Congruence) โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้ (สุวิมล ติรภานันท์, 2557)

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยาม
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถาม คือ

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6 - 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.6 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง ทั้งนี้ ข้อคำถามทั้งหมดที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.91 จึงนำไปใช้ได้ และได้แก้ไขปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้มีความตรงตามเนื้อหา รวมถึงการใช้ภาษา

3. ปรับปรุงเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

4. นำแบบสอบถามที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข จัดทำเป็นแบบสอบถามไปทำการทดสอบกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาในครั้งนี้ (Try Out) กับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 30 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามเท่ากับ 0.95 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ นำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบวัดความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) (สุนทร พุนเอยัด, 2545)

5. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการทดลองใช้ พร้อมจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

6. ยื่นข้อเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยโครงการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์อย่างเป็นทางการจาก คณะกรรมการจริยธรรมในวันที่ 9 ธันวาคม 2567 ซึ่งเป็นการยืนยันว่าโครงการวิจัยนี้มีความ สอดคล้องกับหลักการและมาตรฐานจริยธรรมในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ ทั้งในด้านการคุ้มครอง สิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย และการจัดการข้อมูลอย่างถูกต้องตามข้อกำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัยในเรื่องแนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการ รองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยได้ติดต่อไปยังผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย รวมถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีประสบการณ์ใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อ สุขภาพเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเองโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีประสบการณ์ใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย จนครบถ้วนตามที่กำหนด

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม นำข้อสรุปทั้งหมดมา วิเคราะห์เพื่อทราบถึงพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ว่าอยู่ในระดับใด

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อใช้กำหนด แนวทางการวิจัย อีกทั้งเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจและสามารถนำไปสู่แนวทาง ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่มีประสบการณ์ใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์กับแบบสอบถาม ซึ่งมีการกำหนดสัญลักษณ์และคำย่อของการวิจัยดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
p	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่ใช้โปรแกรมคำนวณในการสรุปผลสมมติฐาน
SS	แทน	ผลบวกของส่วนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน (Mean of Squares)
T	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (T- test)
F	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (F- test)

โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ประกอบการพรรณนาบรรยายและสรุปประเด็นในแต่ละหัวข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้

3.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

3.2 สถิติเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ใช้ในการเปรียบเทียบความสัมพันธ์และความแตกต่างระหว่างข้อมูลประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ภูมิสำเนา และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ด้านกายภาพ และสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากรและด้านความปลอดภัย

ตอนที่ 4 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย นำมารวบรวมข้อมูลตามประเด็นและนำเสนอในรูปแบบการเขียนเรียงเรียงเชิงพรรณนา (Descriptive writing)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อหาแนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

การศึกษานี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อรวบรวมความคิดเห็นเชิงลึกของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อให้สามารถรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีคุณสมบัติดังนี้

1. **ผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ** ที่ได้รับการอนุญาตและจดทะเบียนในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีคุณสมบัติคือเป็นเพศชายหรือหญิง อายุ 30 ปีขึ้นไป สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา หรือปริญญาตรีขึ้นไป ผ่านการอบรมจากหน่วยงานที่ได้รับการรับรองโดยกระทรวงสาธารณสุขในสาขาที่เกี่ยวข้อง และมีประสบการณ์ดำเนินธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพอย่างน้อย 3-5 ปี

2. **ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน** มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาต ตรวจสอบ ประเมิน ขึ้นทะเบียน หรือสนับสนุนการดำเนินธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีคุณสมบัติคือ มีบทบาทในการกำกับดูแล ส่งเสริม หรือสนับสนุนธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพหรือการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยเป็นเพศชายหรือหญิง สัญชาติไทย อายุระหว่าง 30 – 50 ปี (ซึ่งเป็นช่วงวัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าในสาขาที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริหารธุรกิจ สาธารณสุข หรือการจัดการท่องเที่ยว

ทั้งนี้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีจำนวนทั้งสิ้น 15 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่เหมาะสมในการจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อให้ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่และยังสามารถควบคุมการสนทนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นแหล่งข้อมูลที่มีความสำคัญในงานวิจัยนี้ เนื่องจากผู้ประกอบการในกลุ่มนี้มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจโดยตรงซึ่งสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการทำธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ความท้าทายที่พบ และแนวทางการพัฒนาเพื่อให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ประกอบการจำนวน 10 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรภาครัฐและเอกชนที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ และส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ จำนวน 5 คน ได้แก่ สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย (1 คน), สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย (1 คน), หอการค้าจังหวัดเชียงราย (1 คน), การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเชียงราย (1 คน), และการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย (1 คน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ซึ่งเป็นการอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้และระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยในการอภิปรายนี้ได้มีการพูดคุยกันในหลายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในประเด็นดังนี้ 1. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3. ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ 4. ด้านกระบวนการการบริการ 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านความปลอดภัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

แบบประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดหัวข้อในการอภิปราย

1. กำหนดหัวข้อที่จะใช้ในการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion)
2. เสนอหัวข้อและประเด็นปัญหาให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องแก้ไขและเสนอแนะ จากนั้นนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม

3. นำแบบประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความสมบูรณ์ และความครอบคลุมของเนื้อหาโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (สุวิมล ติรกานันท์, 2557)

- +1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาสอดคล้องถูกต้องและเหมาะสม
 0 หมายถึง เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาสอดคล้องถูกต้องและเหมาะสม
 -1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีหาไม่สอดคล้องและไม่เหมาะสม

จากนั้นนำไปวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of Item Objective Congruence) โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้ (สุริมล ติรกานันท์, 2557)

$$\text{สูตร } \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยาม
 $\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถาม คือ

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6 - 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.6 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง ทั้งนี้ข้อคำถามทั้งหมดที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.91 จึงนำไปใช้ได้และได้แก้ไขปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้มีความตรงตามเนื้อหา รวมถึงการใช้ภาษา
3. ปรับปรุงเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป
4. ยื่นขอเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยโครงการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์อย่างเป็นทางการจากคณะกรรมการจริยธรรมในวันที่ 9 ธันวาคม 2567 ซึ่งเป็นการยืนยันว่าโครงการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับหลักการและมาตรฐานจริยธรรมในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ ทั้งในด้านการคุ้มครองสิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย และการจัดการข้อมูลอย่างถูกต้องตามข้อกำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยมีการนัดพบผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 1 ครั้ง โดยผู้วิจัยดำเนินการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 15 คน ในประเด็นเกี่ยวกับหัวข้อแนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในประเด็นดังนี้

1. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ
4. ด้านกระบวนการบริการ
5. ด้านบุคลากร
6. ด้านความปลอดภัย

โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้ประกอบการหรือตัวแทนธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ โดยเป็นผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มาแล้วไม่น้อยกว่า 3-5 ปี จำนวน 10 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรภาครัฐและเอกชนที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการอนุญาต ตรวจสอบ ประเมิน ขึ้นทะเบียน หรือส่งเสริมธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวนรวม 5 คน ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย 1 คน สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย 1 คน หอการค้าจังหวัดเชียงราย 1 คน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเชียงราย 1 คน สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย 1 คน

รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด 15 คน

หลังจากที่ได้รับความยินยอมที่จะเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกเพื่อคัดกรองว่าคุณสมบัติ ความเหมาะสมที่จะเข้าร่วมในโครงการวิจัย จากนั้นได้ดำเนินการนัดหมายในระหว่างเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2567 เพื่อดำเนินการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) โดยมีกระบวนการ ดังนี้

- 1) จัดทำหนังสือเชิญจากคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
- 2) จัดส่งหนังสือเชิญพร้อมรายละเอียดประเด็นประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ไปยังกลุ่มอาสาสมัคร (กลุ่มตัวอย่าง)
- 3) กลุ่มอาสาสมัคร (กลุ่มตัวอย่าง) ส่งแบบตอบรับ/ยินยอมกลับมายังผู้วิจัย
- 4) ทำการนัดหมายเพื่อดำเนินการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion)
- 5) เข้าพบและทำการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ตามประเด็น
- 6) ก่อนทำการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ผู้วิจัยชี้แจงขั้นตอนรายละเอียดการสนทนากลุ่มแก่อาสาสมัครโดยทำการบันทึกเสียงเพื่อนำมาถอดความและใช้ในการสังเคราะห์ประเด็นการวิจัย

7) แจ้งเรื่องการจัดเก็บข้อมูล ทำลายข้อมูล การรักษาความลับ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่ออาสาสมัคร หลังจากการถอดความ สังเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการเก็บรักษาข้อมูลภายหลังจากบทความวิจัยได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ ข้อมูลที่เป็นเอกสารจะถูกทำลายโดยเครื่องทำลายเอกสาร ข้อมูลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ถูกลบออกจากคอมพิวเตอร์ถาวร การรายงานผลการวิจัยจะไม่ระบุชื่อ ตำแหน่ง หน่วยงานของอาสาสมัคร

8) ดำเนินการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion)

9) หลังจากเสร็จสิ้นการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) แล้วผู้วิจัยจึงนำมาสรุปประเด็น และสังเคราะห์ข้อมูล

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อใช้กำหนดแนวทางการวิจัย อีกทั้งเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจ และสามารถนำไปสู่แนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการจัดประชุมกลุ่มย่อย

การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งในกรณีนี้คือผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อยมีขั้นตอนหลักดังนี้:

1. การรวบรวมข้อมูลจากการสนทนา ข้อมูลที่ได้จากการประชุมกลุ่มย่อยจะถูกรวบรวมและจัดกลุ่มตามประเด็นสำคัญที่ได้มีการสนทนา คือ 1) ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ 4) ด้านกระบวนการบริการ 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านความปลอดภัย

2. การจัดกลุ่มประเด็นข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการจัดกลุ่มข้อมูลที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมสนทนาในแต่ละประเด็น โดยพิจารณาจากคำตอบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน เพื่อให้ง่ายต่อการสรุปและนำเสนอผล

3. การวิเคราะห์เนื้อหาคุณภาพ หลังจากจัดกลุ่มข้อมูลแล้ว การวิเคราะห์จะมุ่งเน้นไปที่การตีความข้อมูลที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย เพื่อหาประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ การวิเคราะห์เนื้อหานี้จะช่วยในการสรุปข้อเสนอแนะและแนวทางพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการพัฒนาบุคลากร และการเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

4. การสรุปผลการประชุม ข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อยจะถูกสรุปและจัดทำในรูปแบบเรียบเรียงเชิงพรรณนา (Descriptive Writing) เพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยสรุปจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการสนทนาของผู้เข้าร่วม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” (Guidelines for Developing a Massage Business to Support Wellness Tourism in Mueang District, Chiang Rai Province) เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ในการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นวิธีการหลักในการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

4.1 บริบทธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีศักยภาพในการเติบโตสูงหลังการฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยวภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยเฉพาะธุรกิจขนาดใหญ่ที่สามารถดำเนินการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างผลกำไร อย่างไรก็ตามธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กยังคงประสบปัญหาการขาดทุนซึ่งสะท้อนถึงความท้าทายด้านการแข่งขันในอุตสาหกรรม นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากรของประเทศไทยที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ อาจส่งผลกระทบต่อภาคแรงงาน โดยเฉพาะการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ เนื่องจากภาคบริการยังคงพึ่งพาแรงงานทักษะค่อนข้างต่ำ อันเป็นผลมาจากโครงสร้างค่าจ้างและปัจจัยด้านรายได้

เพื่อให้ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพสามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืน จำเป็นต้องปรับตัวโดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยการพัฒนาชุดบริการ" (service package) เฉพาะทางที่ผสมผสานศาสตร์การแพทย์แผนไทยและแนวทางการรักษาสมัยใหม่ เช่น การนวดแผนไทยร่วมกับกายภาพบำบัด ซึ่งสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับบริการได้ นอกจากนี้ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางธุรกิจเป็นอีกแนวทางสำคัญที่สามารถช่วยเสริมศักยภาพในการแข่งขัน อาทิ การเชื่อมโยงกับโรงแรมและรีสอร์ทเพื่อให้บริการนวดในสถานที่พัก หรือการเป็นพันธมิตรร่วมกับโรงพยาบาลและคลินิกสุขภาพเพื่อให้บริการฟื้นฟูสุขภาพ เช่น การนวดบำบัดสำหรับผู้ผ่านการผ่าตัดหรือมีอาการบาดเจ็บ ทั้งนี้ การพัฒนาศักยภาพแรงงานให้มีทักษะที่ได้มาตรฐานและสามารถตอบสนองความต้องการของตลาด จะช่วยให้ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สามารถเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมเศรษฐกิจของจังหวัดในระยะยาว

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและสำรวจข้อมูลธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยอ้างอิงข้อมูลจากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายและจากเว็บไซต์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข พบว่ามีธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่ได้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 และพระราชบัญญัติสถานประกอบเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 จำนวนทั้งสิ้น 77 แห่ง (ตามรายละเอียด ตารางที่ 2) ซึ่งแบ่งตามระยะเวลาการเปิดดำเนินการ ดังนี้ 1) ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ที่เปิดทำการมาแล้ว 6 ปี มีจำนวน 20 แห่ง 2) ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ที่เปิดทำการมาแล้ว 5 ปี มีจำนวน 10 แห่ง 3) ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ที่เปิดทำการมาแล้ว 4 ปี มีจำนวน 20 แห่ง 4) ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพที่เปิดทำการมาแล้ว 3 ปี มีจำนวน 9 แห่ง 5) ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพที่เปิดทำการมาแล้ว 2 ปี มีจำนวน 12 แห่ง 6) ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพฯ ที่เปิดทำการมาแล้ว 1 ปี มีจำนวน 2 แห่ง และ 7) ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ที่เปิดทำการต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 4 แห่ง ข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความหลากหลายของธุรกิจในพื้นที่ โดยสามารถแบ่งการพิจารณาคุณภาพการให้บริการออกเป็น 6 ด้านดังนี้

1. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ดำเนินกิจการภายในอาคารพาณิชย์หรือห้องแถวที่ตั้งอยู่บริเวณถนนสายหลักและพื้นที่ชุมชนที่มีการคมนาคมสะดวก เช่น ถนนเปมะวิภาต ถนนพหลโยธิน ตลอดจนในพื้นที่ตำบลเวียงและตำบลบ้านดู่ โดยธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพบางแห่งมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกภายในร้านได้รับการจัดวางอย่างเป็นระเบียบ คำนึงถึงความสะดวก และออกแบบบรรยากาศให้เอื้อต่อความผ่อนคลายและความมั่นใจของลูกค้า นอกจากนี้ ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพใหญ่นิยมตกแต่งในสไตล์ล้านนาหรือธรรมชาติ เพื่อสะท้อนเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยใช้วัสดุพื้นเมือง เช่น ผ้าทอล้านนาและเฟอร์นิเจอร์ไม้ที่สื่อถึงความเป็นธรรมชาติ ทำให้เป็นจุดดึงดูดลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

แม้ว่าธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในพื้นที่จะมีจุดเด่นในด้านทำเลที่ตั้งและเอกลักษณ์ของการออกแบบ แต่ยังคงมีข้อจำกัดที่ควรได้รับการพัฒนา ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพบางแห่งมีอาคารที่ทรุดโทรมจากอายุการใช้งานและขาดการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ภาพลักษณ์ไม่ทันสมัยและไม่น่าดึงดูดสำหรับลูกค้า นอกจากนี้ ปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือวันหยุดสุดสัปดาห์ เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการของลูกค้า อีกทั้งบางสถานที่ยังขาดการออกแบบที่คำนึงถึงผู้ที่มีความต้องการพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้พิการ ทำให้กลุ่มลูกค้าดังกล่าวไม่สามารถใช้บริการได้อย่างทั่วถึง

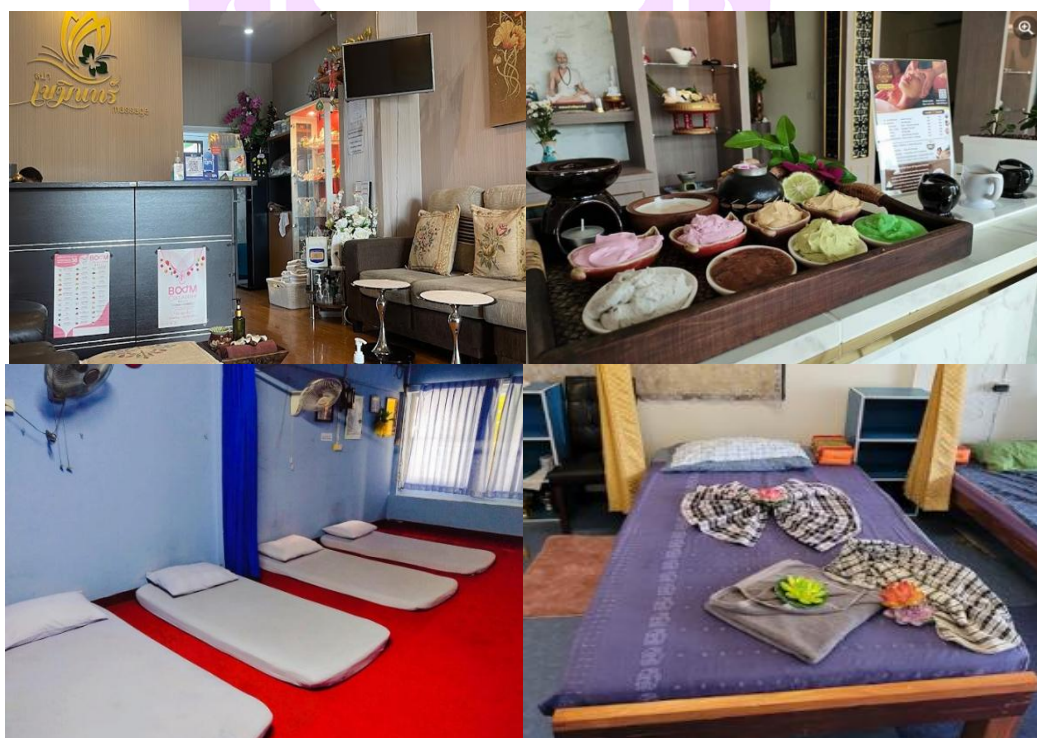


ภาพ 5 บริบทธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

2. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีการจัดเตรียมอุปกรณ์พื้นฐานที่ได้มาตรฐานเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า อุปกรณ์สำคัญที่ใช้ในการให้บริการ ได้แก่ เตียงนวด หมอน ผ้าปู น้ำมนต์นวด ยาสมุนไพร และอุปกรณ์เพื่อการนวดอื่น ๆ นอกจากนี้ ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพหลายแห่งยังมีการให้บริการเสริมเพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า เช่น บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ฟรี มุมนั่งพักผ่อน และการให้บริการเครื่องดื่มสมุนไพรหรือของว่างหลังการนวด ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกสบายและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดบางประการเกี่ยวกับการบำรุงรักษาสสิ่งอำนวยความสะดวกในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพบางแห่ง โดยพบว่าอุปกรณ์บางรายการไม่ได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน เช่น เตียงนวดที่ชำรุดหรือหมอนที่ไม่ได้รับการเปลี่ยนตามระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ นอกจากนี้ ในบางสถานที่ยังมีข้อจำกัดด้านการจัดการพื้นที่ใช้สอย โดยเฉพาะการใช้ห้องน้ำร่วมกันระหว่างลูกค้าชายและหญิง หรือร่วมกับพนักงาน ซึ่งอาจกระทบต่อความสะดวกสบายและความพึงพอใจของลูกค้า



ภาพ 6 บริบทธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

3. ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการพักผ่อนของลูกค้า โดยเน้นการตกแต่งภายในที่สวยงามและกลมกลืนกับธรรมชาติ การเลือกใช้โทนสีอ่อน เช่น สีครีมและสีน้ำตาลไม้ธรรมชาติ มีส่วนช่วยสร้างความอบอุ่นและสบายตา แสงไฟส่วนใหญ่เป็นสีเหลืองนวลเพื่อเสริมบรรยากาศให้รู้สึกสงบและผ่อนคลาย นอกจากนี้หลายธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพมีการใช้เสียงดนตรีบรรเลงพื้นเมืองหรือเสียงธรรมชาติ เช่น เสียงน้ำไหลและเสียงนก เพื่อกระตุ้นความรู้สึกผ่อนคลาย รวมถึงการใช้น้ำมันหอมระเหยเพื่อเสริมประสบการณ์ด้านประสาทสัมผัส ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ช่วยสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

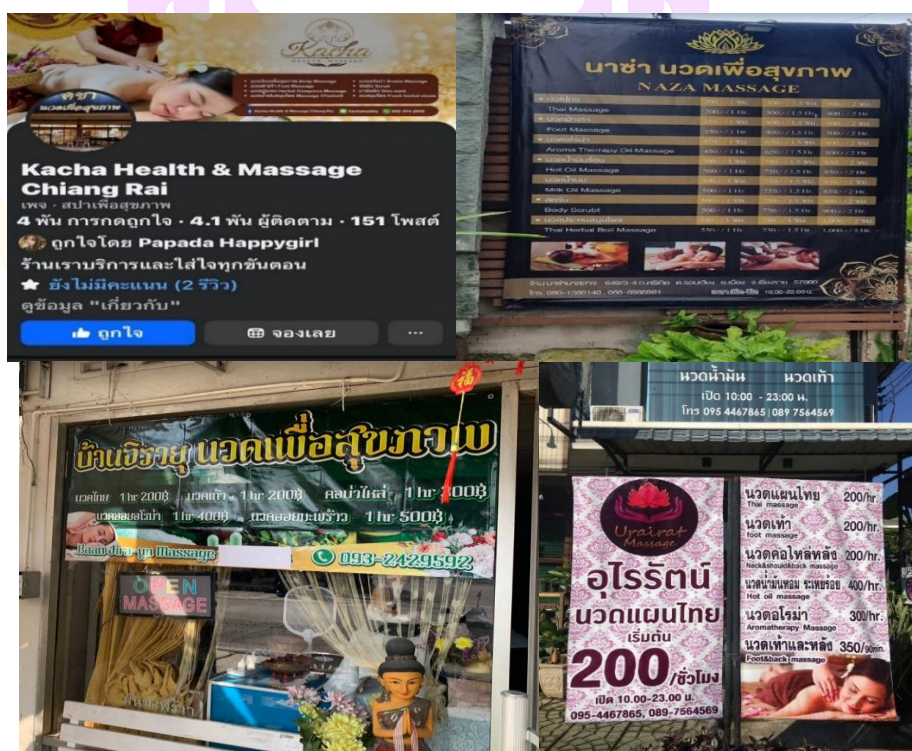
อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดบางประการที่พบในบางธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ เช่น ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพบางแห่งไม่มีการใช้เสียงดนตรีหรือกลิ่นหอมเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศ ส่งผลให้ขาดสิ่งที่จะช่วยสร้างความรู้สึกผ่อนคลาย นอกจากนี้บางแห่งตั้งอยู่ใกล้ย่านชุมชนหรือถนนสายหลักทำให้ได้รับผลกระทบจากเสียงรบกวนจากการจราจรหรือผู้คนโดยรอบ ปัญหาที่พบอีกประการหนึ่ง คือ พฤติกรรมของพนักงานนวดที่เป็นพนักงานชั่วคราว (หมอว้าง) บางราย มีการใช้โทรศัพท์มือถือขณะปฏิบัติงาน พุดคุยเสียงดัง หรือทิ้งลูกค้าไว้ระหว่างการให้บริการ ส่งผลให้ลูกค้าไม่ได้รับประสบการณ์ที่ดีและอาจลดทอนความพึงพอใจในการใช้บริการ



ภาพ 7 บริบทธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ

4. ด้านกระบวนการการบริการ

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่นำระบบการนัดหมายและจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊กเพจ (Facebook) และแอปพลิเคชันไลน์ (Line) มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเวลา กระบวนการให้บริการมักเริ่มต้นด้วยการสอบถามข้อมูลลูกค้าเกี่ยวกับประเภทของการนวด และระยะเวลาในการนวด เพื่อให้สามารถแนะนำบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพบางแห่งมีเมนูให้บริการที่แสดงรายละเอียดเป็นภาษาต่าง ๆ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และยังมีหลายแห่งจัดเตรียมชุดสำหรับการนวด เพื่อให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนชุดก่อนรับบริการ ซึ่งช่วยส่งเสริมบรรยากาศที่ผ่อนคลายและความสะดวกสบายของลูกค้า อีกทั้ง ในระหว่างการให้บริการ พนักงานจะดูแลและสอบถามความรู้สึกของลูกค้าเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่าการนวดเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงช่วยปรับแรงกดและเทคนิคให้เหมาะสม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ



ภาพ 8 บริบทธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านกระบวนการการบริการ

5. ด้านบุคลากร

บุคลากรที่ให้บริการในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ผ่านการอบรมและได้รับวุฒิบัตรหรือประกาศนียบัตรที่ได้รับการรับรองจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อีกทั้งยังได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนด หลายสถานประกอบการมีนโยบายพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งใน ด้านเทคนิคการนวด การบริการลูกค้า และการพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ นอกจากนี้ ยังมีการออกแบบเครื่องแต่งกายที่ สะท้อนเอกลักษณ์ล้านนาไทยอย่างสุภาพ สะอาด และเรียบร้อย ซึ่งช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของธุรกิจ และสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดบางประการ เช่น การขาดทักษะภาษาต่างประเทศของ พนักงานบางราย ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ และต้องพึ่งพาแอปพลิเคชัน แปลภาษาหรือมีคหุเทศก์ รวมถึงปัญหาด้านพฤติกรรมของพนักงานบางราย เช่น การสนทนาใน ระหว่างให้บริการหรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน ซึ่งกระทบต่อบรรยากาศแห่งการผ่อนคลายและความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้ ยังมีข้อสังเกตเกี่ยวกับการให้บริการที่อาจไม่เท่าเทียมกันระหว่าง ลูกค้าต่างกลุ่ม และในช่วงเวลาที่มีลูกค้าจำนวนมาก อาจประสบปัญหาพนักงานไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความล่าช้าและส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการโดยรวม



ภาพ 9 บริบทธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร

6. ด้านความปลอดภัย

ธุรกิจเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่มีมาตรการที่ชัดเจนในการดูแลความปลอดภัย ความสะอาดและคุณภาพการให้บริการ เช่น มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีการแยกห้องแต่งกายชาย หญิง มีอุปกรณ์ดับเพลิง มีกล้องวงจรปิดมีการเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นเพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ หลายธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพยังมีมาตรการเพิ่มเติม เช่น แนวทางการป้องกันการล้วงละเมิดทางเพศ (ยุติการให้บริการ / ติดแบล็คลิสต์รายชื่อลูกค้า) การทำความสะอาดพื้นที่และอุปกรณ์หลังการใช้งาน การตรวจวัดอุณหภูมิของลูกค้าก่อนเข้าใช้บริการ ซึ่งช่วยให้ลูกค้าได้รับบริการในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและสะอาด

อย่างไรก็ตาม บางแห่งยังไม่มีแนวทางด้านความปลอดภัยดีเท่าที่ควร เช่น ไม่มีการสอบถามอาการบาดเจ็บหรือโรคประจำตัวของลูกค้าก่อนให้บริการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของลูกค้าได้ นอกจากนี้ปัญหาด้านจริยธรรมในการให้บริการยังเป็นข้อกังวล โดยบางแห่งยังมีการพบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือเสี่ยงต่อการคุกคามทางเพศทั้งในด้านของลูกค้าและพนักงานซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจเพื่อสุขภาพและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย



ภาพ 10 บริบทธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านความปลอดภัย

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีศักยภาพที่ดีในด้านทำเลที่ตั้ง การออกแบบบรรยากาศ และมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดที่ควรได้รับการพัฒนา เช่น การปรับปรุงโครงสร้างธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพให้ทันสมัย เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ยกกระดับทักษะด้านภาษาของพนักงาน ปรับปรุงมาตรฐานด้านความปลอดภัย และบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หากมีการพัฒนาในประเด็นเหล่านี้ ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในพื้นที่จะสามารถยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันในตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างยั่งยืน

4.2 การศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

การศึกษานี้มีกลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 200 คน และนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 200 คน ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์
2. ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว
3. ข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว
4. ข้อมูลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์และความแตกต่างระหว่างข้อมูลประชากรศาสตร์ และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว
5. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์ คำร้อยละ

ตาราง 3 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน (n)	คำร้อยละ
ชาย	119	29.80
หญิง	281	70.20
รวม	400	100

จากตารางที่ 3 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.20 ขณะที่นักท่องเที่ยวเพศชายมีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 แสดงให้เห็นว่า เพศหญิงมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพและการแสวงหาความผ่อนคลายมากกว่าเพศชาย ซึ่งอาจเป็นผลมาจากพฤติกรรมการบริโภคบริการด้านสุขภาพและความงามที่ เพศหญิงมักให้ความสนใจและลงทุนกับสุขภาพตนเองมากกว่า

ตาราง 4 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
15 – 25 ปี	17	4.3
26 – 35 ปี	46	11.50
36 – 45 ปี	155	38.80
46 – 55 ปี	134	33.80
56 – 65 ปี	43	10.80
66 ปีขึ้นไป	4	1.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มอายุที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 36–45 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 46–55 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 และกลุ่มอายุ 26–35 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ขณะที่กลุ่มอายุ 56–65 ปี มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 กลุ่มอายุ 15–25 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 และกลุ่มอายุ 66 ปีขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่ใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยทำงานตอนกลางถึงตอนปลาย ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อและมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับสุขภาพมากขึ้น

ตาราง 5 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
0 - 10,000 บาท	17	4.30
10,001 - 20,000 บาท	37	9.30
20,001 - 30,000 บาท	182	45.50
30,001 - 40,000 บาท	111	27.80
40,001 - 50,000 บาท	19	4.80
50,001 บาทขึ้นไป	34	8.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 รายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 รายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และกลุ่มที่มีรายได้ 0 – 10,000 บาท มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่ใช้บริการ ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ อยู่ในกลุ่มรายได้ระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง ซึ่งอาจสะท้อนถึงความสามารถในการจ่ายค่าบริการดูแลสุขภาพที่ไม่จำเป็นขั้นพื้นฐานแต่เป็นบริการเสริมเพื่อคุณภาพชีวิต

ตาราง 6 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
ประถมศึกษา	12	3.00
มัธยมศึกษา/ ปวช.	31	7.80
อนุปริญญา / ปวส.	67	16.80
ปริญญาตรี	221	55.30
ปริญญาโท	64	16.00
ปริญญาเอก	5	1.30
รวม	400	100

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 ระดับปริญญาโท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับมัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ระดับประถมศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และระดับปริญญาเอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวที่ใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งอาจมีความตระหนักรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิตมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ตาราง 7 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
โสด	254	63.50
สมรส	125	31.30
หย่าร้าง/หม้าย	21	5.30
รวม	400	100

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมาคือผู้ที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 และผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้างหรือหม้าย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ซึ่งอาจบ่งชี้ว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวนี้มีอิสระภาพในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเพื่อการผ่อนคลายและดูแลสุขภาพของตนเองมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ที่มีภาระทางครอบครัวหรือคู่สมรส

ตาราง 8 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	12	3.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	81	20.30
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	122	30.50
พนักงานบริษัทเอกชน	159	39.80
เกษตรกร / รับจ้างอิสระ	26	6.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมาคือผู้ที่ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 อาชีพเกษตรกร / รับจ้างอิสระ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และอาชีพนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพในภาคธุรกิจเอกชนและธุรกิจส่วนตัว ซึ่งอาจสะท้อนถึงกลุ่มที่มีกำลังซื้อมากพอในการเลือกใช้บริการด้านสุขภาพและการผ่อนคลายตัวเองในช่วงเวลาว่าง

ตาราง 9 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภูมิลำเนา

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
ภาคเหนือ	159	39.80
ภาคกลาง	22	5.50
ภาคอีสาน	8	2.00
ภาคใต้	13	3.30
ทวีปเอเชีย	122	30.50
ทวีปอเมริกา	21	5.30
ทวีปยุโรป	38	9.50
ทวีปออสเตรเลีย	11	2.80
ทวีปแอฟริกา	6	1.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมาคือ ภาคกลาง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ภาคใต้ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 และภาคอีสาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชีย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาคือ ทวีปยุโรป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ทวีปอเมริกา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ทวีปออสเตรเลีย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และทวีปแอฟริกา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ ซึ่งสอดคล้องกับตำแหน่งที่ตั้งของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในทวีปเอเชีย

และทวีปยุโรป ซึ่งบ่งชี้ถึงความหลากหลายของตลาดนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในพื้นที่นี้

2. ข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มบุคคลที่ร่วมการเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
คนเดียว	120	30.00
ครอบครัว/ญาติพี่น้อง	92	23.00
เพื่อน	120	30.00
บุคคลที่ทำงาน	16	4.00
สามี/ภรรยา/คนรัก	52	13.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 10 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาคนเดียวและมาพร้อมกับเพื่อนในจำนวนที่เท่ากัน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาเดินทางมากับครอบครัวหรือญาติพี่น้อง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 เดินทางมากับสามี/ภรรยา/คนรัก จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และเดินทางมากับบุคคลที่ทำงาน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เลือกเดินทางมาคนเดียวหรือมาพร้อมกับเพื่อน ซึ่งอาจบ่งชี้ถึงการท่องเที่ยวที่เน้นการผ่อนคลายหรือการใช้เวลาว่างร่วมกันกับเพื่อนสนิท ในขณะที่กลุ่มที่เดินทางมากับครอบครัวหรือคู่รักก็ยังคงมีความสำคัญในการเลือกใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ

ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลแหล่งที่นักท่องเที่ยวรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
ป้ายโฆษณาหน้าร้าน	87	21.80
พนักงานหน้าร้านเชิญชวน	48	12.00
โบว์ชัวร์/ใบปลิว	49	12.30
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	129	32.30
สื่อสังคมออนไลน์/อินเทอร์เน็ต	87	21.80
รวม	400	100

จากตารางที่ 11 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนวดเพื่อสุขภาพจากเพื่อนหรือคนรู้จักที่แนะนำ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 รองลงมาคือการรับรู้ข้อมูลจากป้ายโฆษณาหน้าร้านและสื่อสังคมออนไลน์/อินเทอร์เน็ต ซึ่งมีจำนวนเท่ากันที่ 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ข้อมูลจากโบว์ชัวร์/ใบปลิวมีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 และจากพนักงานหน้าร้านเชิญชวนมีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น เพื่อนหรือคนรู้จัก มีบทบาทสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวมาใช้บริการ ขณะเดียวกันป้ายโฆษณาหน้าร้านและสื่อสังคมออนไลน์ก็มีบทบาทในการเผยแพร่ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

ตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานที่ที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
บริการในศูนย์การค้า	50	12.50
บริการในโรงแรม	83	20.80
ร้านที่ให้บริการทั่วไป	167	41.80
บริการที่บ้าน (Home Service)	14	3.50
โรงพยาบาล	17	4.30
สถานที่ท่องเที่ยว/ที่มีร้านนวด	69	17.30
รวม	400	100

จากตารางที่ 12 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้บริการในร้านที่ให้บริการทั่วไป จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 รองลงมาคือเลือกใช้บริการในโรงแรม จำนวน 83 คน คิดเป็น

ร้อยละ 20.80 เลือกใช้บริการในสถานที่ท่องเที่ยว/ที่มีร้านนวด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 เลือกใช้บริการในศูนย์การค้า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และเลือกใช้บริการที่บ้าน (Home Service) จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.50 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในร้านที่ให้บริการทั่วไป ซึ่งสะท้อนถึงความสะดวกสบายและการเข้าถึงบริการที่มีให้ในพื้นที่ในลักษณะบริการมาตรฐาน ขณะเดียวกัน การเลือกใช้บริการในโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยวก็ยังคงเป็นที่นิยม เนื่องจากสถานที่เหล่านี้มีความสะดวกและเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาพักอาศัยในพื้นที่

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเภทของการบริการนวดเพื่อสุขภาพที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
นวดแผนไทย/นวดราชสำนัก	202	50.50
นวดสวีดิช	7	1.80
นวดจับเส้น / รีดเส้น / นวดประคบ	34	8.50
นวดน้ำมันโรมา	48	12.00
กดจุด / นวดฝ่าเท้า	43	10.80
นวดศีรษะ / คอ / บ่า / หลัง	66	16.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 13 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดแผนไทย / นวดราชสำนัก จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาเลือกใช้บริการนวดศีรษะ / คอ / บ่า / หลัง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 เลือกใช้บริการนวดน้ำมันโรมา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 เลือกใช้บริการนวดกดจุด / นวดฝ่าเท้า จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และเลือกใช้บริการจับเส้น / รีดเส้น / นวดประคบ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดแผนไทย/นวดราชสำนัก ซึ่งเป็นบริการนวดที่มีความนิยมและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในประเทศไทย เนื่องจากมีประโยชน์ในการฟื้นฟูร่างกายและการบำบัดอาการต่าง ๆ ขณะเดียวกัน การเลือกใช้บริการนวดศีรษะ / คอ / บ่า / หลัง ก็ยังคงมีความนิยมสูง เนื่องจากช่วยผ่อนคลายความเครียดและอาการปวดเมื่อยจากการเดินทาง

**ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลวัตถุประสงค์ในการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพของ
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
เพื่อผ่อนคลายอาการเหนื่อยล้าจากการทำงาน/ ท่องเที่ยว	280	70.00
เพื่อบำบัดรักษาโรค	22	5.50
เพื่อดูแลเกี่ยวกับสุขภาพ	98	24.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 14 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเพื่อผ่อนคลายอาการเหนื่อยล้าจากการทำงานหรือการท่องเที่ยว จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาเลือกใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และเลือกใช้บริการเพื่อดูแลสุขภาพ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า วัตถุประสงค์หลักของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพคือการผ่อนคลายอาการเหนื่อยล้าจากการทำงานหรือการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ขณะเดียวกันก็ยังมีนักท่องเที่ยวบางส่วนที่ใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรคหรือดูแลสุขภาพตามลำดับ

**ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจในการรับบริการนวด
เพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
ตัวเอง	238	59.50
เพื่อน	72	18.00
ครอบครัว/ญาติพี่น้อง	45	11.30
สามี/ภรรยา/คนรัก	42	10.50
ลูก หลาน	3	.80
รวม	400	100

จากตารางที่ 15 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกรับบริการด้วยตนเอง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาตัดสินใจเลือกรับบริการจากเพื่อน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ตัดสินใจเลือกรับบริการจากครอบครัวหรือญาติพี่น้อง จำนวน 45 คน

คิดเป็นร้อยละ 11.30 ตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสามี/ภรรยา/คนรัก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และตัดสินใจเลือกใช้บริการจากลูกหรือหลาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่คือนักท่องเที่ยวเองที่ทำการตัดสินใจโดยตรง ซึ่งสะท้อนถึงสำคัญของการรับบริการตามความต้องการส่วนบุคคล ขณะเดียวกัน เพื่อนและครอบครัวก็ยังมีบทบาทในการแนะนำและช่วยตัดสินใจ แต่มีอิทธิพลน้อยกว่าตัวนักท่องเที่ยวเอง

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มบุคคลที่ร่วมเข้ารับบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
ตัวเอง	156	39.00
ครอบครัว/ญาติพี่น้อง	71	17.80
เพื่อน	106	26.50
บุคคลที่ทำงาน	18	4.50
สามี/ภรรยา/คนรัก	49	12.30
รวม	400	100

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มบุคคลที่ร่วมเข้ารับบริการนวดเพื่อสุขภาพ ส่วนใหญ่เข้ารับบริการด้วยตนเอง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาคือเข้ารับบริการร่วมกับเพื่อน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 เข้ารับบริการร่วมกับครอบครัวหรือญาติพี่น้อง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 เข้ารับบริการร่วมกับสามี/ภรรยา/คนรัก จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 และเข้ารับบริการร่วมกับบุคคลที่ทำงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกที่จะรับบริการนวดเพื่อสุขภาพโดยที่ไม่ได้มีกลุ่มคนอื่นร่วมด้วย โดยเลือกที่จะมาทำกิจกรรมนี้ด้วยตนเอง ซึ่งอาจสะท้อนถึงความต้องการในการผ่อนคลายและการดูแลตัวเองเป็นส่วนตัว ขณะเดียวกัน ยังมีนักท่องเที่ยวจำนวนหนึ่งที่เลือกมาร่วมรับบริการกับเพื่อนหรือครอบครัว ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการสร้างประสบการณ์ร่วมกันในการดูแลสุขภาพและผ่อนคลาย

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลช่วงเวลาที่ได้รับบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
ช่วงเวลาเช้า (08.00-12.00 น.)	74	18.50
ช่วงเวลากลางวัน (12.01-16.00 น.)	134	33.50
ช่วงเวลาเย็น (16.01-20.00 น.)	146	36.50
ช่วงเวลาค่ำ (20.01-24.00 น.)	46	11.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 17 ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวมารับบริการนวดเพื่อสุขภาพ ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลาเย็น (16.01-20.00 น.) จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมาคือช่วงเวลากลางวัน (12.01 - 16.00 น.) จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รับบริการในช่วงเวลาเช้า (08.00 - 12.00 น.) จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และรับบริการในช่วงเวลาค่ำ (20.01-24.00 น.) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ช่วงเวลาที่มีความนิยมสูงสุดในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพคือช่วงเย็น ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวอาจจะเสร็จสิ้นจากกิจกรรมท่องเที่ยวหรือทำงานแล้วและต้องการการผ่อนคลายจากความเหนื่อยล้า ส่วนช่วงเวลากลางวันก็ได้รับความนิยมรองลงมา ซึ่งอาจเป็นช่วงที่นักท่องเที่ยวยังคงมีเวลาในการพักผ่อนหรือทำกิจกรรมอื่น ๆ ก่อนกลับที่พัก

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะเวลาที่ได้รับบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
ครึ่งชั่วโมง	45	11.30
1 ชั่วโมง	167	41.80
1 ชั่วโมงครึ่ง	67	16.80
2 ชั่วโมง	108	27.00
มากกว่า 2 ชั่วโมง	13	3.30
รวม	400	100

จากตารางที่ 18 พบว่า ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวรับบริการนวดเพื่อสุขภาพ ส่วนใหญ่นิยมรับบริการเป็นเวลา 1 ชั่วโมง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 รองลงมาคือ นิยมรับบริการเวลา 2 ชั่วโมง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 นิยมรับบริการ 1 ชั่วโมงครึ่ง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 นิยมรับบริการครึ่งชั่วโมง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 และนิยมรับบริการมากกว่า 2 ชั่วโมง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าระยะเวลา 1 ชั่วโมง เป็นเวลาที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้บริการ ซึ่งอาจเป็นเวลาที่เหมาะสมในการผ่อนคลาย และบำบัดอาการเหนื่อยล้า โดยไม่ทำให้รู้สึกเบื่อหน่ายหรือทนนทนต่อการนวดนานเกินไป ส่วนบริการที่ใช้เวลานานขึ้น เช่น 2 ชั่วโมงหรือ 1 ชั่วโมงครึ่ง ก็ยังคงได้รับความนิยม แต่ในสัดส่วนที่น้อยกว่าการใช้บริการที่ 1 ชั่วโมง

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความถี่ในการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
ทุกวัน	12	3.00
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	64	16.00
เดือนละ 1-2 ครั้ง	171	42.80
ปีละ 1-2 ครั้ง	36	9.00
นาน ๆ ครั้ง	117	29.30
รวม	400	100

จากตารางที่ 19 พบว่า ความถี่ในการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพ ส่วนใหญ่มีความถี่เดือนละ 1 - 2 ครั้ง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมาคือมีความถี่นาน ๆ ครั้ง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 มีความถี่สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 มีความถี่ปีละ 1 - 2 ครั้ง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และมีความถี่ทุกวัน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมืองเชียงรายในระดับความถี่ที่ค่อนข้างต่ำ คือ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสะท้อนถึงการใช้บริการที่เหมาะสมกับวิถีการใช้ชีวิตของนักท่องเที่ยวในลักษณะการดูแลตนเองอย่างสม่ำเสมอ แต่ไม่บ่อยจนเกินไป และยังมีนักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่มีความถี่ในการใช้บริการนาน ๆ ครั้ง หรือบางคนใช้บริการทุกวัน แม้ว่าจะเป็นส่วนน้อยก็ตาม

ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าใช้จ่ายต่อครั้ง (บาท) ในการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
100 – 500	262	65.50
501 - 1,000	79	19.80
1,000 - 1,500	11	2.80
1,501 - 2,000	20	5.00
2,001 บาทขึ้นไป	28	7.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 20 พบว่า ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง (บาท) ในการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพ ส่วนใหญ่มีการใช้จ่ายอยู่ในช่วง 100 – 500 บาท จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมา มีการใช้จ่ายอยู่ในช่วง 501–1,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 มีการใช้จ่ายอยู่ในช่วง 2,001 บาทขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 มีการใช้จ่ายอยู่ในช่วง 1,501 – 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และมีการใช้จ่ายอยู่ในช่วง 1,000 – 1,500 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าค่าใช้จ่ายในการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงราคาที่ไม่สูงเกินไป โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกบริการที่มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท ซึ่งอาจสะท้อนถึงการให้บริการที่มีราคาย่อมเยาและเข้าถึงได้ง่ายสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่

ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
กลับมาใช้แน่นอน	307	76.80
ไม่แน่ใจ	85	21.30
ไม่กลับมาใช้แน่นอน	8	2.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 21 พบว่า ความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ ส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.80 รองลงมาคือไม่แน่ใจว่าจะกลับมาใช้หรือไม่ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 และไม่กลับมาใช้บริการอีก จำนวน 8 คน

คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพอีกครั้ง ซึ่งบ่งชี้ถึงความสำเร็จในการให้บริการและประสบการณ์ที่ดีของนักท่องเที่ยว โดยที่มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่แน่ใจหรือไม่ต้องการกลับมาใช้บริการอีก

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความตั้งใจที่จะแนะนำบอกต่อให้ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รายการ	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ
แนะนำบอกต่อแน่นอน	326	81.50
ไม่แน่ใจ	66	16.50
ไม่แนะนำบอกต่อแน่นอน	8	2.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 22 พบว่า ความตั้งใจที่จะแนะนำบอกต่อให้ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ ส่วนใหญ่มีความตั้งใจจะแนะนำบอกต่อให้ใช้บริการ จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และไม่แนะนำบอกต่อ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจในการใช้บริการและมีความตั้งใจที่จะแนะนำบริการนวดเพื่อสุขภาพให้กับผู้อื่น ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการที่ดีและสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าจำนวนมาก

3. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	การแปลผล
ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	4.38	.55	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	.60	มากที่สุด
ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ	4.49	.51	มากที่สุด
ด้านกระบวนการการบริการ	4.25	.54	มากที่สุด
ด้านบุคลากร	4.35	.57	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัย	4.35	.62	มากที่สุด
รวม	4.36	.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = .57) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่ด้านบรรยากาศและด้านสุนทรียภาพมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = .51) รองลงมาได้แก่ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = .55) ด้านความปลอดภัยและด้านบุคลากรมีความคิดเห็นเท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = .57, $\bar{X} = 4.35$, S.D. = .57) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .60) และด้านกระบวนการการบริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .54) ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	การแปลผล
สถานประกอบการตั้งอยู่ในทำเลที่สามารถเดินทางไปได้อย่างสะดวก หรือมีรถประจำทางผ่าน	4.40	.76	มากที่สุด
อาคารมีความมั่นคง แข็งแรง และปลอดภัย พร้อมทั้งป้ายสถานประกอบการมีความสวยงาม มีข้อความภาษาไทย ภาษาอังกฤษและภาษาจีน	4.43	.69	มากที่สุด
มีทางเดินเข้าถึงอาคารได้อย่างสะดวก ปลอดภัยและมีทางลาดที่รถเข็นนั่งเข้า – ออก สถานประกอบการได้	4.28	.70	มากที่สุด
มีการใช้วัสดุจากธรรมชาติมาตกแต่งร้าน	4.34	.73	มากที่สุด
มีการแยกสัดส่วนของพื้นที่ให้บริการ พื้นที่รับรองลูกค้าและพื้นที่พักพนักงาน อย่างเพียงพอและเหมาะสม	4.43	.68	มากที่สุด
รวม	4.38	.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมพบว่ายู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = .55) เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันคือด้านที่อาคารมีความมั่นคง แข็งแรง และปลอดภัย พร้อมทั้งป้ายสถานประกอบการมีความสวยงาม มีข้อความภาษาไทย ภาษาอังกฤษและภาษาจีนและมีการแยกสัดส่วนของพื้นที่ให้บริการ และด้านที่มีพื้นที่รับรองลูกค้าและพื้นที่พักพนักงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = .69) รองลงมาคือด้านที่สถานประกอบการตั้งอยู่ในทำเลที่สามารถเดินทางไปได้อย่างสะดวกหรือมีรถประจำทางผ่าน ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = .76) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือด้านที่มีทางเดินเข้าถึงอาคารได้อย่างสะดวก

ปลอดภัยและมีทางลาดที่รถเข็นนั่งเข้า – ออก สถานประกอบการได้ ($\bar{X}$ = 4.28, S.D. = .70) ตามลำดับ

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	การแปลผล
มีที่จอดรถสำหรับลูกค้า สะดวกเพียงพอและปลอดภัย	4.28	.85	มากที่สุด
มีตู้เก็บของ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า และชุดเครื่องแต่งกายไว้บริการลูกค้า	4.31	.78	มากที่สุด
มีห้องน้ำที่สะอาด เอื้อต่อการใช้งานของลูกค้า โดยแยกชาย และหญิง และพนักงานอย่างเป็นสัดส่วนและชัดเจน	4.42	.65	มากที่สุด
ห้องน้ำทุกห้องมีความสะอาด มีสบู่เหลวล้างมือ มีผ้าเช็ดมือและลักษณะอื่นๆ ถูกหลักสุขาภิบาล	4.41	.68	มากที่สุด
มีการบริการขนมหรือเครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพและให้คำแนะนำเกี่ยวกับคุณประโยชน์ อย่างน้อย 2 รายการ, มีการบริการ Free Wi-Fi เป็นต้น	4.24	.77	มากที่สุด
รวม	4.33	.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.33, S.D. = .60) เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านที่มีห้องน้ำที่สะอาด เอื้อต่อการใช้งานของลูกค้าโดยแยกชายและหญิงและพนักงานอย่างเป็นสัดส่วนและชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.42, S.D. = .65) รองลงมาคือ ด้านที่ห้องน้ำทุกห้องมีความสะอาด มีสบู่เหลวล้างมือ มีผ้าเช็ดมือและลักษณะอื่นๆ ถูกหลักสุขาภิบาล ($\bar{X}$ = 4.41, S.D. = .68) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านที่มีการบริการขนมหรือเครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพและให้คำแนะนำ

เกี่ยวกับคุณประโยชน์ อย่างน้อย 2 รายการ, มีการบริการ Free Wi-Fi เป็นต้น ($\bar{X}$ = 4.24, S.D. = .77) ตามลำดับ

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ

ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
มีการตกแต่งร้านที่มีเอกลักษณ์และ อัตลักษณ์ความเป็นล้านนาไทย	4.39	.66	มากที่สุด
ภายในอาคารมีความสะอาด มีระบบ ระบายอากาศและมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	4.50	.62	มากที่สุด
มีการจัดแสงสว่างอย่างเหมาะสมและ เพียงพอในจุดที่ให้บริการ	4.46	.65	มากที่สุด
มีการใช้เสียงดนตรีที่เหมาะสมและทำ ให้รู้สึกผ่อนคลาย	4.50	.69	มากที่สุด
มีการใช้กลิ่นหอม (อโรมา) ทำให้รู้สึก ผ่อนคลาย	4.58	.55	มากที่สุด
รวม	4.49	.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = .51) เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านที่มีการใช้กลิ่นหอม (อโรมา) ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = .55) รองลงมาคือด้านที่ภายในอาคารมีความสะอาด มีระบบระบายอากาศและมีอุณหภูมิที่เหมาะสมและด้านมีการใช้เสียงดนตรีที่เหมาะสมและทำให้รู้สึกผ่อนคลาย ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = .69) ด้านที่มีการจัดแสงสว่างอย่างเหมาะสมและเพียงพอในจุดที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = .65) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการตกแต่งร้านที่มีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ความเป็นล้านนาไทย ($\bar{X}$ = 4.39, S.D. = .66) ตามลำดับ

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านกระบวนการการบริการ

ด้านกระบวนการการบริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือในการบริการ	4.44	.64	มากที่สุด
มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจ	4.49	.68	มากที่สุด
มีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ	4.46	.64	มากที่สุด
มีการบริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้า	3.43	1.43	มาก
มีพนักงานเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า	4.44	.65	มากที่สุด
รวม	4.25	.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านกระบวนการการบริการ โดยภาพรวมพบว่ายู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .54) เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านที่มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = .68) รองลงมา คือ มีด้านที่มีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = .64) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านที่มีการบริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 1.43) ตามลำดับ

ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
พนักงานทุกคนมีใบอนุญาตมีความรู้และความสามารถในการให้บริการ	4.59	.62	มากที่สุด
พนักงานทุกคนแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย มีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ความเป็นล้านนาไทยเหมาะสมกับงาน	4.48	.67	มากที่สุด

ตาราง 28 (ต่อ)

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
พนักงานทุกคนสามารถให้บริการ ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันได้อย่างประทับใจ	4.41	.71	มากที่สุด
พนักงานทุกคนสามารถสื่อสาร ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีนกับ ลูกค้าได้อย่างดี	3.83	1.01	มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ในการ แนะนำบริการ และข้อแนะนำอื่นๆ ได้ อย่างดีและประทับใจ	4.41	.69	มากที่สุด
รวม	4.35	.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = .57) เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านที่มีพนักงานทุกคนมีใบอนุญาต มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = .62) รองลงมาคือด้านที่มีพนักงานทุกคนแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ ความเป็นล้านนาไทยเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = .67) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านที่มีพนักงานทุกคนสามารถสื่อสารภาษาไทย ภาษาอังกฤษและภาษาจีนกับลูกค้าได้อย่างดี ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 1.01)

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
มีกล้องวงจรปิดบริเวณต้อนรับที่จอดรถ และมีเส้นทางหนีไฟที่ชัดเจน	4.36	.73	มากที่สุด
ผิวพื้นและผิวทางเดินภายในอาคารเรียบ สะอาด ไม่ลื่น	4.40	.66	มากที่สุด

ตาราง 29 (ต่อ)

ด้านความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
มีเครื่องมือหรือระบบแจ้งเหตุกรณีฉุกเฉิน เพื่อแจ้งเหตุหรือขอความช่วยเหลือจาก ภายนอก	4.43	.74	มากที่สุด
มีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.38	.76	มากที่สุด
มีข้อกำหนดสำหรับลูกค้าเพื่อไม่ให้เกิด ปัญหาต่อวัฒนธรรม จารีต ประเพณี ของ ทั้งลูกค้าและผู้ให้บริการ	4.27	.78	มากที่สุด
รวม	4.35	.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจจวนดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = .62) เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านที่มีเครื่องมือหรือระบบแจ้งเหตุกรณีฉุกเฉินเพื่อแจ้งเหตุหรือขอความช่วยเหลือจากภายนอก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = .74) รองลงมาคือ ด้านที่มีผิวพื้นและผิวทางเดินภายในอาคารเรียบสะอาด ไม่ลื่น ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .66) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านที่มีข้อกำหนดสำหรับลูกค้าเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อวัฒนธรรม จารีต ประเพณี ของทั้งลูกค้าและผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = .78)

4. ข้อมูลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์และความแตกต่างระหว่างข้อมูลประชากรศาสตร์และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลในจำแนกตามเพศของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย

แหล่ง	เพศ	T-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	male	4.37	.51	-.15	398.00	.72
	female	4.38	.56	-.15	243.13	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	male	4.31	.65	-.56	398.00	.69
	female	4.34	.58	-.54	201.06	
ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ	male	4.48	.53	-.22	398.00	.88
	female	4.49	.49	-.22	210.34	
ด้านกระบวนการบริการ	male	4.23	.59	-.63	398.00	.27
	female	4.26	.52	-.59	196.96	
ด้านบุคลากร	male	4.35	.56	.03	398.00	.63
	female	4.34	.58	.03	227.64	
ด้านความปลอดภัย	male	4.35	.59	-.13	398.00	.28
	female	4.36	.63	-.14	235.93	

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 30 พบว่า เพศของนักท่องเที่ยวไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยพิจารณาจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ, ด้านกระบวนการบริการ, ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย โดยค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ในแต่ละด้านอยู่ที่ .72, .69, .88, .27, .63 และ .28 ตามลำดับ ซึ่งค่าทั้งหมดมีค่ามากกว่า.05 แสดงให้เห็นว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในความคิดเห็นระหว่างเพศของนักท่องเที่ยวในทุกมิติของการให้บริการ ดังนั้นจึงสามารถยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ได้ว่า เพศไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในพื้นที่ศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1

H₀: เพศที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายไม่แตกต่างกัน

H₁: เพศที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลในจำแนกตามช่วงอายุของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

แหล่ง	รายการ	SS	df	MS	F	p
ด้านกายภาพ และสิ่งแวดล้อม	Between Groups	4.86	5	.97	3.37	.01*
	Within Group	113.62	394	.29		
	Total	118.48	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Between Groups	.94	5	.19	.52	.76
	Within Group	141.65	394	.36		
	Total	142.59	399			
ด้านบรรยากาศ และสุนทรียภาพ	Between Groups	6.475	5	1.295	5.28	.00*
	Within Group	96.566	394	.245		
	Total	103.042	399			
ด้านกระบวนการ การบริการ	Between Groups	5.44	5	1.09	3.83	.00*
	Within Group	111.84	394	.28		
	Total	111.28	399			
ด้านบุคลากร	Between Groups	4.64	5	.93	2.90	.01*
	Within Group	125.99	394	.32		
	Total	130.63	399			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	2.84	5	.57	1.48	.20
	Within Group	151.50	394	.39		
	Total	154.34	399			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 31 พบว่า ช่วงอายุของนักท่องเที่ยวมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายในบางด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ และสิ่งแวดล้อม, ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ, ด้านกระบวนการบริการ และด้านบุคลากร ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01*, .00*, .00* และ .01* ตามลำดับ ส่งผลให้ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความปลอดภัย มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่มากกว่า .05 คือ .76 และ .20 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สะท้อนให้เห็นว่าอายุของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการในบางด้าน แต่ไม่ใช่ทุกด้านของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ

สมมติฐานข้อที่ 2

H_0 : ช่วงอายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายไม่แตกต่างกัน

H_1 : ช่วงอายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลในจำแนกตามช่วงรายได้ของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

แหล่ง	รายการ	SS	df	MS	F	p
ด้านกายภาพ และสิ่งแวดล้อม	Between Groups	5.04	5	1.01	3.50	.00*
	Within Group	113.44	394	.29		
	Total	118.48	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Between Groups	.26	5	.05	.143	.98
	Within Group	142.33	394	.36		
	Total	142.59	399			
ด้านบรรยากาศ และสุนทรียภาพ	Between Groups	3.50	5	.72	2.86	.02*
	Within Group	99.44	394	.25		
	Total	103.04				
ด้านกระบวนการบริการ	Between Groups	4.09	5	.82	2.85	.02*
	Within Group	113.19	394	.29		
	Total	117.28	399			

ตาราง 32 (ต่อ)

แหล่ง	รายการ	SS	df	MS	F	p
ด้านบุคลากร	Between Groups	3.63	5	.73	2.26	.05*
	Within Group	126.99	394	.32		
	Total	130.63	399			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	2.54	5	.51	1.32	.26
	Within Group	151.80	394	.39		
	Total	154.34	399			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 32 พบว่า ช่วงรายได้ของนักท่องเที่ยวส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายในบางด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม, ด้านบรรยากาศและสุนทรีภาพ, ด้านกระบวนการบริการ และด้านบุคลากร ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00*, .02*, .02* และ .05* ตามลำดับ ส่งผลให้ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความปลอดภัย มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่มากกว่า .05 คือ .98 และ .26 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สะท้อนให้เห็นว่าช่วงรายได้มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการในบางด้านของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ

สมมติฐานข้อที่ 3

H_0 : ช่วงรายได้ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายไม่แตกต่างกัน

H_1 : ช่วงรายได้ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลในจำแนกตามระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

แหล่ง	รายการ	SS	df	MS	F	p
ด้านกายภาพ และสิ่งแวดล้อม	Between Groups	5.59	5	1.12	3.90	.00*
	Within Group	112.89	394	.29		
	Total	118.48	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Between Groups	11.81	5	2.36	7.12	.00*
	Within Group	130.78	394	.33		
	Total	142.59	399			
ด้านบรรยากาศ และสุนทรียภาพ	Between Groups	6.69	5	1.34	5.47	.00*
	Within Group	96.35	394	.25		
	Total	103.04	399			
ด้านกระบวนการ การบริการ	Between Groups	3.55	5	.71	2.46	.03*
	Within Group	113.72	394	.29		
	Total	117.28	399			
ด้านบุคลากร	Between Groups	3.12	5	.62	1.93	.089
	Within Group	127.51	394	.32		
	Total	130.63	399			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	2.26	5	.45	1.17	.32
	Within Group	152.08	394	.39		
	Total	154.34	399			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 33 พบว่า ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายในหลายด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ และด้านกระบวนการบริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00*, .00*, .00* และ .03* ตามลำดับ ซึ่งต่ำกว่าหรือเท่ากับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 อย่างไรก็ตาม ในด้านบุคลากรและด้านความปลอดภัย มีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .89 และ .32 ซึ่งมากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการบางด้าน

สมมติฐานข้อที่

H₀: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจ
นวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายไม่แตกต่างกัน

H₁: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจ
นวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

ตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลในจำแนกตามสถานภาพ
ของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของ
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

แหล่ง	รายการ	SS	df	MS	F	p
ด้านกายภาพ และสิ่งแวดล้อม	Between Groups	1.64	2	.82	2.78	.06
	Within Group	116.84	397	.29		
	Total	118.48	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Between Groups	2.17	2	1.09	3.07	.05*
	Within Group	140.42	397	.35		
	Total	142.59	399			
ด้านบรรยากาศ และสุนทรียภาพ	Between Groups	2.30	2	1.15	4.53	.01*
	Within Group	100.74	397	.25		
	Total	103.04	399			
ด้านกระบวนการ การบริการ	Between Groups	3.54	2	1.77	6.17	.00*
	Within Group	113.74	397	.29		
	Total	117.28	399			
ด้านบุคลากร	Between Groups	1.80	2	.90	.28	.06
	Within Group	128.83	397	.33		
	Total	130.63	399			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	1.45	2	.726	1.89	.15
	Within Group	152.89	397	.39		
	Total	154.34	399			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 34 สถานภาพของนักท่องเที่ยวมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจจวนดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายบางด้าน โดยเฉพาะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ และด้านกระบวนการบริการ ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05*, .01* และ .00* ตามลำดับ ซึ่งต่ำกว่าหรือเท่ากับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่าสถานภาพของนักท่องเที่ยวส่งผลต่อการรับรู้ในด้านดังกล่าว ขณะที่ในด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย พบว่ามีค่านัยสำคัญทางสถิติระดับ .06, .06 และ .15 ซึ่งสูงกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าสถานภาพไม่มีผลต่อความคิดเห็นในด้านเหล่านี้

สมมติฐานข้อที่ 5

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจจวนดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจจวนดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

ตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลในจำแนกตามอาชีพของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจจวนดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

แหล่ง	รายการ	SS	df	MS	F	p
ด้านกายภาพ และสิ่งแวดล้อม	Between Groups	.99	4	.25	.84	.50
	Within Group	117.48	395	.30		
	Total	118.48	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Between Groups	.44	4	.11	.31	.87
	Within Group	142.15	395	.36		
	Total	142.59	399			
ด้านบรรยากาศและ สุนทรียภาพ	Between Groups	1.20	4	.299.26	1.16	.33
	Within Group	101.84	395			
	Total	103.04	399			

ตาราง 35 (ต่อ)

แหล่ง	รายการ	SS	df	MS	F	p
ด้านกระบวนการ การบริการ	Between Groups	.182	4	.05	.15	.96
	Within Group	117.09	395	.30		
	Total	117.28	399			
ด้านบุคลากร	Between Groups	.26	4	.06	.19	.94
	Within Group	130.38	395	.33		
	Total	130.63	399			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	.87	4	.22	.56	.69
	Within Group	153.47	395	.39		
	Total	154.34	399			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 35 พบว่า อาชีพของนักท่องเที่ยวไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายในทุกด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย โดยแต่ละด้านมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .50, .87, .33, .96, .94 และ .69 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่าระดับ .05 จึงนำไปสู่การยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สะท้อนว่าอาชีพไม่ได้ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 6

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

ตาราง 36 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลในจำแนกตามภูมิลำเนาของ
นักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของ
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

แหล่ง	รายการ	SS	df	MS	F	p
ด้านกายภาพและ สิ่งแวดล้อม	Between Groups	4.42	8	.55	1.89	.06
	Within Group	114.06	391	.29		
	Total	118.48	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Between Groups	2.71	8	.34	.95	.48
	Within Group	139.88	391	.36		
	Total	142.59	399			
ด้านบรรยากาศ และสุนทรียภาพ	Between Groups	10.38	8	.34	.55	.00*
	Within Group	92.66	391	.36		
	Total	103.04	399			
ด้านกระบวนการ การบริการ	Between Groups	6.55	8	.82	2.89	.00*
	Within Group	110.72	391	.28		
	Total	117.28	399			
ด้านบุคลากร	Between Groups	6.39	8	.80	2.51	.01*
	Within Group	124.24	391	.32		
	Total	130.63	399			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	6.27	8	.78	2.07	.04*
	Within Group	148.07	391	.38		
	Total	154.34	399			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 36 พบว่า ภูมิสำเนาของนักท่องเที่ยวส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายในบางด้าน โดยพบว่าด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากรและด้านความปลอดภัย มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00*, .00*, .01* และ .04* ตามลำดับ ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า .05 จึงนำไปสู่การปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ส่วนด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .06 และ .48 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับ .05 จึงนำไปสู่การยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ภูมิสำเนาของนักท่องเที่ยวส่งผลต่อความคิดเห็นในบางด้านของบริการ แต่ไม่ส่งผลต่อด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก

สมมติฐานข้อที่ 7

H_0 : ภูมิสำเนาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายไม่แตกต่างกัน

H_1 : ภูมิสำเนาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 400 คน ที่มีประสบการณ์ในการรับบริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งสามารถสรุปได้เป็น 5 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมการตลาดและประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ และป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ในพื้นที่สำคัญ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังควรสร้างแคมเปญการตลาดที่สามารถดึงดูดความสนใจจากทุกช่วงวัย ทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ โดยการสร้างความนิยมในบริการนวดและส่งเสริมให้ธุรกิจนวดเข้าร่วมโครงการหรือพันธมิตรกับหน่วยงานด้านสุขภาพและการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ การใช้กลยุทธ์การตลาดที่ดึงดูด เช่น โปรโมชั่นพิเศษและแพ็คเกจบริการเพื่อเพิ่มความสนใจและดึงดูดกลุ่มลูกค้าใหม่

2. ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ ควรให้พนักงานบริการตระหนักถึงความสำคัญในการรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีการฝึกอบรมทักษะและเทคนิคการนวดของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังต้องมีการควบคุมคุณภาพด้านสุขอนามัยอย่างเคร่งครัด เช่น

การตรวจสอบความสะอาดของร้านและอุปกรณ์ที่ใช้ในการนวด รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ดี เช่น การเปิดเพลงผ่อนคลาย การรักษาความเงียบสงบ โดยการหลีกเลี่ยงการพูดคุยระหว่างการนวด เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุด พร้อมทั้งการให้ความสำคัญกับการบริการเฉพาะบุคคล เช่น การปรับระดับแรงในการนวดให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

3. ด้านการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและภาพลักษณ์ ควรเริ่มจากการปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ และการเข้าถึง Wi-Fi เพื่อให้บริการ สะดวกสบายและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังควรพัฒนาภาพลักษณ์ของร้าน โดยการตกแต่งให้ดูน่าดึงดูด สะอาด และปลอดภัย ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจ แก่ลูกค้า อีกทั้งควรเพิ่มสถานที่บริการนวดในทำเลที่เห็นได้ชัดเจน และขยายสาขาไปยังพื้นที่อื่น เพื่อให้เข้าถึงลูกค้ากลุ่มใหม่และสร้างการรับรู้ที่กว้างขวางขึ้น

4. ด้านการสร้างความประทับใจและการรักษามาตรฐาน ควรให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานการนวด เช่น การประเมินความต้องการของลูกค้าก่อนเริ่มบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าแต่ละ บริการเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย นอกจากนี้ การให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีรอยยิ้มและการต้อนรับที่อบอุ่นจะช่วยสร้างความรู้สึที่ดีและความประทับใจให้กับลูกค้า นอกจากนี้ยังควรพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศเพื่อให้ชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายขึ้นและไม่เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร

5. ด้านการพัฒนานวัตกรรมและความร่วมมือ ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพควรมีการพัฒนา บริการให้มีความหลากหลายและตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น การเปิดให้บริการส ปาเพิ่มเติม การใช้น้ำมันนวดสูตรใหม่ที่มีคุณสมบัติเฉพาะด้านสุขภาพ รวมถึงการ ออกแบบโปรแกรมการบำบัดจากธรรมชาติที่ผสมผสานศาสตร์แผนไทยและสมัยใหม่เพื่อสร้างความ แตกต่างและมูลค่าเพิ่มให้แก่บริการ ทั้งนี้ การสร้างความร่วมมือกับองค์กรด้านสุขภาพและการ ท่องเที่ยว ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ จะเป็นการช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของธุรกิจ และเป็นกลไกสำคัญในการขยายฐานลูกค้าผ่านเครือข่ายพันธมิตรในระยะยาว

4.3 แนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของนักท่องเที่ยว และสังเคราะห์ประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งสะท้อนถึงแนวโน้มที่ผู้หญิงให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพและการผ่อนคลายมากกว่าเพศชาย กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงานตอนกลางถึงตอนปลาย ซึ่งเป็นวัยที่มีรายได้มั่นคงและมีกำลังซื้อสูง อีกทั้งยังเริ่มใส่ใจสุขภาพเพื่อลดความเครียดจากการทำงาน ด้านรายได้พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง แสดงถึงศักยภาพในการใช้จ่ายเพื่อบริการสุขภาพเสริม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งอาจสะท้อนถึงความตระหนักรู้ในการดูแลสุขภาพด้วยตนเอง นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ซึ่งอาจแสดงถึงอิสระภาพในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยไม่ต้องพิจารณาปัจจัยจากครอบครัว และในด้านอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ทำงานในภาคเอกชนและดำเนินธุรกิจส่วนตัว ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจและมักแสวงหาวิถีคลายความเครียดจากงาน ทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะของกลุ่มเป้าหมายหลักที่มีแนวโน้มใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพอย่างต่อเนื่อง และเป็นข้อมูลสำคัญต่อการวางแผนด้านการตลาดและการออกแบบบริการให้ตรงกับความต้องการ

ประเด็นที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเดินทาง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มาจากภูมิลำเนาในภาคเหนือ ซึ่งสอดคล้องกับตำแหน่งที่ตั้งของพื้นที่บริการ ขณะเดียวกัน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในทวีปเอเชียและยุโรป สะท้อนถึงความหลากหลายของกลุ่มเป้าหมายในระดับสากล การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าจากหลายเชื้อชาติและวัฒนธรรมนี้บ่งชี้ถึงศักยภาพของเชียงรายในการพัฒนาให้เป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับนานาชาติ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกที่จะมาใช้บริการนวดโดยลำพัง ซึ่งแสดงถึงลักษณะของการใช้บริการในลักษณะส่วนตัว เพื่อการผ่อนคลายส่วนบุคคลอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม ยังมีกลุ่มที่มาใช้บริการร่วมกับเพื่อนหรือครอบครัว ซึ่งสะท้อนถึงมิติของการแบ่งปันประสบการณ์ในการดูแลสุขภาพและการพักผ่อนร่วมกัน ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีแนวโน้มในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเองมากกว่าการพึ่งพาการแนะนำจากผู้อื่น ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการส่วนบุคคลในการดูแลสุขภาพ และแสดงถึงบทบาทของการสร้างความพึงพอใจส่วนบุคคลในกระบวนการตัดสินใจ อย่างไรก็ตาม การแนะนำจากเพื่อนหรือครอบครัวก็ยังมีบทบาทรองลงมาในฐานะกลไกทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคบริการนวดเพื่อสุขภาพ

ประเด็นที่ 3 รูปแบบบริการนวดที่ได้รับความนิยม พบว่า บริการนวดแผนไทยหรือนวดราชสำนักเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในหมู่นักท่องเที่ยว โดยบริการดังกล่าวเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในประเทศไทย เนื่องจากมีคุณประโยชน์ทั้งด้านการฟื้นฟูร่างกายและบรรเทาอาการปวดเมื่อยได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การนวดเฉพาะส่วน เช่น ศีรษะ คอ บ่า และหลัง ก็เป็นที่นิยมในลำดับต้น ๆ เช่นกัน ซึ่งอาจมาจากความต้องการผ่อนคลายความเครียดและความเมื่อยล้าที่เกิดจากการเดินทางหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในด้านสถานที่ให้บริการ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้บริการในร้านนวดทั่วไปมากกว่าสถานที่อื่น สะท้อนถึงความสะดวกในการเข้าถึงและความคุ้นเคยกับรูปแบบบริการที่มีมาตรฐาน ขณะเดียวกัน โรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยวที่มีบริการนวดก็ยังคงเป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยม เนื่องจากสามารถตอบโจทย์นักท่องเที่ยวที่ต้องการความสะดวกครบวงจรในที่พัก และสำหรับระยะเวลาในการใช้บริการ พบว่า การนวดเป็นเวลาประมาณ 1 ชั่วโมงเป็นที่นิยมสูงสุด โดยเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมในการผ่อนคลายโดยไม่รู้สึกยาวนานหรือสั้นเกินไป ทั้งนี้ ยังมีนักท่องเที่ยวบางส่วนที่เลือกใช้บริการในระยะเวลาที่นานกว่า เช่น 1 ชั่วโมงครึ่งหรือ 2 ชั่วโมง ซึ่งอาจมาจากความต้องการบำบัดเฉพาะทางหรือการผ่อนคลายในระดับลึก

ประเด็นที่ 4 การเข้าถึงข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการนวดเพื่อสุขภาพจากแหล่งที่นำเชื่อถือ โดยเฉพาะการแนะนำจากเพื่อนหรือคนรู้จัก สะท้อนให้เห็นว่าการตลาดแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Marketing) ยังคงมีอิทธิพลสูงต่อการตัดสินใจใช้บริการ แม้ในยุคดิจิทัลที่ข้อมูลเข้าถึงได้รวดเร็ว ความเห็นจากบุคคลใกล้ชิดยังคงถูกมองว่าน่าเชื่อถือมากกว่าการโฆษณาทั่วไป ขณะเดียวกัน ป้ายโฆษณาหน้าร้านในย่านท่องเที่ยวก็ช่วยสร้างการรับรู้ได้ดี ในด้านสื่อออนไลน์ แพลตฟอร์มยอดนิยม คือ Facebook, Instagram และ TikTok มีบทบาทสำคัญในการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็วและมีต้นทุนต่ำ การนำเสนอเนื้อหาที่น่าสนใจ เช่น รีวิวลูกค้า ภาพบรรยากาศร้าน หรือวิดีโอแนะนำบริการ ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือ ตอบโจทย์พฤติกรรมผู้บริโภคที่นิยมค้นหาข้อมูลออนไลน์ก่อนตัดสินใจใช้บริการ ดังนั้น การใช้กลยุทธ์การตลาดที่ผสมผสานทั้งออนไลน์และออฟไลน์จึงเหมาะสมต่อการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจและสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการหรือตัวแทนธุรกิจ และ 2) กลุ่มตัวแทนภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแล อนุญาต ตรวจสอบ ประเมิน ชี้แนะเปิยน และส่งเสริมธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ได้แก่ ผู้แทนจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย หอการค้า

จังหวัดเชียงราย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเชียงราย และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย รวมผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 15 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อรองรับการท่องเที่ยว เชิงสุขภาพ ออกเป็น 6 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

การปรับปรุงด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่ใช้รถเข็นหรือมีความต้องการพิเศษ เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสะดวกสบายและความปลอดภัยภายในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ แนวทางที่ควรดำเนินการ ได้แก่ การใช้วัสดุปูพื้นที่มีคุณสมบัติป้องกันการลื่น การออกแบบพื้นที่ให้โปร่งโล่งและเพียงพอต่อการสัญจร รวมถึงการเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ที่สามารถพับเก็บหรือเคลื่อนย้ายได้เพื่อลดความแออัด ควรมีการติดตั้งทางลาดที่มีความชันเหมาะสม และพื้นผิวไม่ลื่นเพื่อรองรับผู้ใช้รถเข็น หรือหากไม่สามารถติดตั้งทางลาดถาวรได้ ควรจัดเตรียมทางลาดชั่วคราวที่สามารถติดตั้งและถอดเก็บได้ตามความจำเป็น นอกจากนี้ การฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และทักษะในการให้บริการผู้มีความต้องการพิเศษอย่างเหมาะสม จะช่วยส่งเสริมให้การบริการมีความครอบคลุมและเป็นมิตรยิ่งขึ้น ซึ่งไม่เพียงช่วยยกระดับคุณภาพการบริการ แต่ยังสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม อันนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนในระยะยาว “ถ้าร้านไหนไม่มีทางลาด การก่อสร้างเพิ่มเติมอาจจะลำบาก แต่ถ้าใช้ทางลาดแบบเหล็กเสริมมาต่อเติม ก็น่าจะเป็นทางออกที่ช่วยแก้ปัญหาได้” (ผู้ให้ข้อมูลหมายเลข 1, กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ)

“ผมคิดว่าการใช้ทางลาดแบบถอดประกอบเป็นทางเลือกที่ดี เพราะช่วยให้ผู้ที่ใช้รถเข็นสามารถเข้าถึงร้านได้สะดวกขึ้น นอกจากนี้ ถ้าเฟอร์นิเจอร์ภายในร้านสามารถถอดประกอบหรือเคลื่อนย้ายได้ก็จะช่วยลดความแออัดและทำให้การใช้พื้นที่ที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น อีกอย่างที่สำคัญคือ ทางร้านควรมีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าสูงอายุหรือผู้พิการด้วย เพื่อให้บริการออกมาดีและตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่มมากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลหมายเลข 1, ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน)

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การพัฒนาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของร้านนวดเพื่อสุขภาพควรมุ่งเน้นการให้ข้อมูลหลังการรับบริการอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น โดยสามารถจัดทำป้ายข้อมูลที่อ่านง่ายและรองรับหลายภาษาในจุดสำคัญ เช่น ห้องรับรองและพื้นที่พักคอย ควบคู่กับการให้บริการใบปลิวหรือแผ่นพับที่อธิบายรายละเอียดของบริการและคำแนะนำด้านสุขภาพอย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มความเข้าใจและความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้ การสื่อสารโดยตรงจากพนักงาน เช่น การอธิบายสรรพคุณของเครื่องตีสมุนไพรที่บริการหลังการนวด จะเป็นการช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและเข้าถึงง่าย หากต้องการยกระดับประสบการณ์ให้โดดเด่นยิ่งขึ้น อาจเสริมบริการด้วย

อาหารว่างหรือขนมพื้นถิ่นที่เน้นสุขภาพ สำหรับปัญหาที่จอดรถ ร้านอาจพิจารณาสร้างความร่วมมือกับโรงแรมใกล้เคียงเพื่อขอใช้พื้นที่จอดรถร่วมกัน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่าย ขณะเดียวกัน การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก อิน스타그램 และเว็บไซต์ จะช่วยประชาสัมพันธ์บริการและข้อเสนอพิเศษได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหากร้านมีงบประมาณเพียงพอ การนำเทคโนโลยี เช่น หน้าจอดิจิทัลแสดงข้อมูล หรือ QR Code บนโต๊ะรับรองหรือบนใบเสร็จมาใช้ จะช่วยให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้ร้านนวดเพื่อสุขภาพสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนและทันสมัย

"เดี๋ยวนี้หลายร้านก็มี Wi-Fi ให้ลูกค้าใช้แล้ว และมีเพจเฟซบุ๊กหรือช่องทางต่างๆ ในการแนะนำร้าน แต่ถ้าร้านมีแผ่นข้อมูลสั้นๆ ที่บอกถึงประโยชน์ของการนวดหลังใช้บริการ ก็จะช่วยให้นักค้าเข้าใจและเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพมากขึ้นนะ" (ผู้ให้ข้อมูลหมายเลข 2, กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ)

"ผมว่าการรวมกลุ่มพันธมิตรกับโรงแรมในย่านที่มีร้านนวดมาก ๆ เช่น แถวไนท์ตลาดซ่า เพื่อขอใช้พื้นที่ในการจอดรถสำหรับลูกค้าก็จะเป็นการช่วยแก้ปัญหาเรื่องที่จอดรถ โดยโรงแรมอาจให้นักค้าเข้าใช้บริการอีกทางเช่นกัน " (ผู้ให้ข้อมูลหมายเลข 2, ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน)

"พี่ว่าการให้ความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณของเครื่องตีสมุนไพรและขนมกับลูกค้าเป็นสิ่งที่ดีมาก และหากเป็นไปได้ทางร้านอาจจะยกระดับโดยใช้เมนูสุขภาพในการบริการลูกค้า ทั้งนี้ทางหน่วยงานที่พี่ทำงานก็มีแนวคิดในการส่งเสริมเรื่องนี้เช่นกันค่ะ" (ผู้ให้ข้อมูลหมายเลข 3, ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน)

3. ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ

การตกแต่งร้านนวดเพื่อสุขภาพให้มีเอกลักษณ์และสะท้อนอัตลักษณ์ล้านนาไทยหรือเชียงราย เป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างบรรยากาศอบอุ่นและผ่อนคลายให้แก่ลูกค้า การใช้วัสดุธรรมชาติผสมผสานกับเฟอร์นิเจอร์พื้นเมืองล้านนา เช่น แก้วไม้และเตียงนวดตกแต่งด้วยผ้าทอมือ ช่วยเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมท้องถิ่น การเสิร์ฟเมนูอาหารว่างหรือเครื่องดื่มจากท้องถิ่น เช่น ขนมเกลือ ขนมเทียน (ขนมจ็อก) หรือขนมต้ม ที่จัดตกแต่งอย่างสวยงาม จะเพิ่มมูลค่าให้กับประสบการณ์ของลูกค้า การตกแต่งผนังด้วยภาพวาดหรือภาพถ่ายสะท้อนวิถีชีวิตและธรรมชาติของล้านนา ช่วยเสริมบรรยากาศที่เป็นเอกลักษณ์ การเลือกแสงไฟนุ่มนวลจากโคมไฟล้านนาและเสียงดนตรีพื้นเมืองหรือธรรมชาติ เช่น เสียงน้ำไหลหรือเสียงนกร้อง ช่วยให้นักค้ารู้สึกผ่อนคลายยิ่งขึ้น การจัดพื้นที่ร้านให้เป็นระเบียบ โดยแยกระหว่างพื้นที่พักคอยและพื้นที่บริการนวด ทำให้นักค้ารู้สึกสะดวกสบายและเป็นส่วนตัว การเลือกใช้สีมงคล เช่น สีทองและสีแดง พร้อมลวดลายพื้นบ้านที่สะท้อนความเป็นล้านนา จะช่วยเน้นเอกลักษณ์และสร้างภาพลักษณ์ที่น่าจดจำ

"ร้านเราจะใช้ไฟอ่อนๆ แค่อพเหมาะเวลานวด เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย แต่พอนวดเสร็จเราจะเปิดไฟให้สว่างขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถมองเห็นและเดินได้สะดวกค่ะ" (ผู้ให้ข้อมูลหมายเลข 3, กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ)

"ผมว่าการตกแต่งร้านที่ใช้ความเป็นเอกลักษณ์เชิงรายจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่น่าจดจำ โดยอาจจะไม่ต้องลงทุนสูงมาก เช่น การออกแบบชุดนวดให้กับพนักงานหรือลูกค้า หรือการใช้ตุ๊กตาและผ้าขาวเขา หรือลวดลายไทยก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ทางร้านสามารถทำได้เช่นกัน" (ผู้ให้ข้อมูลหมายเลข 1, ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน)

4. ด้านกระบวนการบริการ

การให้บริการในร้านนวดเพื่อสุขภาพที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ควรเริ่มจากการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผ่านการฝึกอบรมที่เน้นทักษะด้านการบริการและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ควรมีการจัดสรรตารางการให้บริการอย่างเหมาะสมเพื่อลดระยะเวลารอคอย พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบจองออนไลน์หรือแอปพลิเคชันในการนัดจำยืนยันตัวตน และการชำระเงินมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวและความแม่นยำในการบริหารจัดการเวลาและทรัพยากร การเตรียมอุปกรณ์และสถานที่ให้บริการให้พร้อมตลอดเวลา รวมถึงการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการ การสร้างบรรยากาศอบอุ่นและผ่อนคลายภายในร้านยังช่วยให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจและสามารถเพลิดเพลินกับการรับบริการได้อย่างเต็มที่โดยไม่รู้สึกรำคาญ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ

"ถ้าเรามีระบบจองที่ให้ลูกค้าโอนเงินมัดจำล่วงหน้า แล้วส่งข้อมูลมาที่หน้าร้านนวดก็น่าจะดีนะ เพราะทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะมาแน่นอน แล้วถ้าไม่มา เราก็ยังมีเงินมัดจำไว้ช่วยจ่ายค่าเสียเวลาหมอนวดด้วย" (ผู้ให้ข้อมูลหมายเลข 4, กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ)

"ผมมีความคิดเห็นว่าหากมีโปรแกรมสำเร็จรูปเกี่ยวกับระบบการจองออนไลน์คล้าย ๆ กับระบบของโรงแรมที่มีราคาต้นทุนไม่แพงให้กับธุรกิจนวดได้ใช้ก็น่าจะเป็นอีกทางหนึ่งในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ" (ผู้ให้ข้อมูลหมายเลข 2, ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน)

5. ด้านบุคลากร

การพัฒนาทักษะการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาจีนของพนักงานถือเป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของร้านนวดเพื่อสุขภาพ โดยสามารถจัดการฝึกอบรมที่เน้นการใช้ภาษาในสถานการณ์จริง เช่น การทักทายลูกค้า การแนะนำบริการ และการอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ อย่างกระชับและชัดเจน นอกจากนี้ พนักงานยังสามารถเสริมสร้างทักษะเพิ่มเติมผ่านแอปพลิเคชันหรือโปรแกรมออนไลน์ที่ช่วยเพิ่มคลังคำศัพท์และโครงสร้างประโยคที่จำเป็นสำหรับการสนทนา ร้านนวดควรมีมาตรการสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงานผ่านสื่อ

ช่วยสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดทำคำศัพท์ โปสเตอร์ หรือคู่มือภาษาต่างประเทศที่รวบรวมคำศัพท์และประโยคสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อให้พนักงานสามารถใช้เป็นแหล่งอ้างอิงและนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วในทุกสถานการณ์

“ป่า ๆ ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษเท่าไร เพราะส่วนใหญ่ลูกค้ามากับไกด์ ก็สื่อสารกันได้อยู่แล้ว ถ้าจะให้อบรมก็คงไม่ไหว เพราะอายุก็มากแล้ว ส่วนมากก็ใช้โทรศัพท์ช่วยแปลก็พอสื่อสารกันได้อยู่” (ผู้ให้ข้อมูลหมายเลข 5, กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ)

“ถ้าจัดอบรมภาษาต่างประเทศให้พนักงานประจำก็น่าจะทำได้และเป็นประโยชน์นะครับ แต่ถ้าเป็นร้านที่หมอต้อคอยวิ่งงานไปหลายที่ ก็คงไม่ได้ผลเท่าไร ผมว่าอาจจะใช้วิธีทำการคำศัพท์คู่มือ หรือโปสเตอร์ที่มีทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน น่าจะช่วยให้การสื่อสารกับลูกค้าดีขึ้นครับ” (ผู้ให้ข้อมูลหมายเลข 1, ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน)

“ตอนนี้เราสามารถใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีในโทรศัพท์มือถือที่แปลได้หลายภาษาแล้วนะค่ะ ซึ่งถ้าทางร้านมีโทรศัพท์กลางสัก 1-2 เครื่องให้พนักงานใช้ร่วมกัน ก็น่าจะสะดวกกว่าใช้โทรศัพท์ส่วนตัว เพราะแต่ละคนอาจใช้คนละรุ่น บางเครื่องก็อาจจะไม่รองรับโปรแกรมแปลภาษาแบบนี้ค่ะ” (ผู้ให้ข้อมูลหมายเลข 4, ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน)

6. ด้านความปลอดภัย

การให้บริการนวดเพื่อสุขภาพที่คำนึงถึงความปลอดภัยและการเคารพต่อวัฒนธรรม จารีต และประเพณีของทั้งลูกค้าและผู้ให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพและไม่มีข้อขัดแย้ง โดยธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพควรสร้างข้อกำหนดและนโยบายที่ชัดเจนสำหรับทั้งสองฝ่าย สำหรับลูกค้า ควรมีการกำหนดแนวปฏิบัติด้านมารยาท เช่น การแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมก่อนรับบริการ และข้อห้ามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น การสัมผัสที่อาจละเมิดความเป็นส่วนตัวของพนักงาน โดยสามารถแจ้งข้อมูลเหล่านี้ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายประกาศหรือเอกสารแนะนำ เพื่อให้ลูกค้าปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง สำหรับพนักงาน ควรได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม และเข้าใจขนบธรรมเนียมและความเชื่อของลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพควรมีนโยบายและแนวทางการให้บริการที่เคารพจารีตประเพณีและสิทธิของทั้งสองฝ่าย รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายและมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับหลักจริยธรรมและมาตรฐานอุตสาหกรรม อีกทั้งควรมีช่องทางรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากลูกค้า เช่น กล่องความคิดเห็นหรือช่องทางออนไลน์ เพื่อการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการอย่างทันทั่วถึง มาตรการเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความปลอดภัย ความเคารพ และความเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการ พร้อมทั้งส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในระยะยาว

“ทางเรากำชับพนักงานเรื่องมาตรการเกี่ยวกับเพศอย่างชัดเจน รวมถึงกฎข้อห้ามต่าง ๆ สำหรับลูกค้าขนาด ถ้ามีเหตุการณ์คุกคามทางเพศเกิดขึ้น ทางร้านจะให้พนักงานหยุดงานทันทีและเชิญลูกค้าออกจากร้าน พร้อมขึ้นแบล็กลิสต์ลูกค้าคนนี้ไว้เลยล่ะ” (ผู้ให้ข้อมูลหมายเลข 6, กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ)

“ป้าจะบอกกับลูกค้าแล้วก็หมอนวดทุกคนเลยนะว่าร้านป้าเป็นสายขาว ไม่มีบริการแอบแฝงแน่นอน แล้วป้ายังทำป้ายกฎของร้านเขียนเองกับมือ ติดไว้ให้ลูกค้าอ่านชัด ๆ เลยล่ะ” (ผู้ให้ข้อมูลหมายเลข 7, กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ)

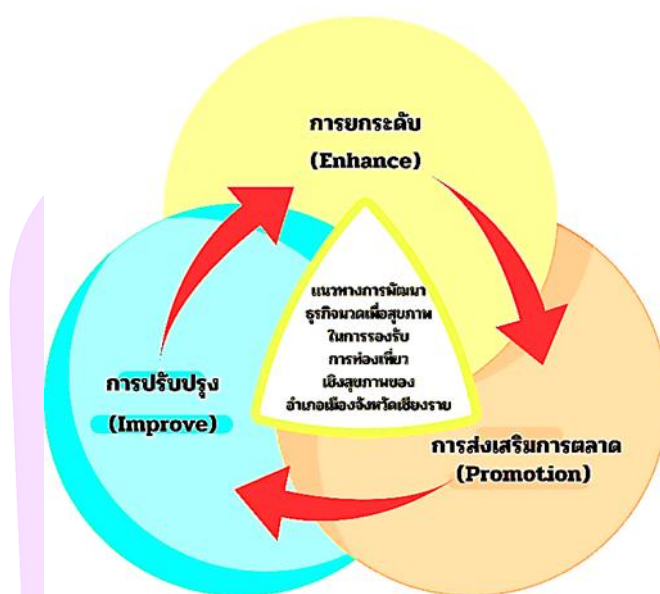
“ผมคิดว่าสิ่งแรกที่ร้านควรทำคือปรับทัศนคติของทั้งลูกค้าและพนักงานทุกคนให้เข้าใจว่า เรื่องบริการแฝงเป็นสิ่งต้องห้ามในร้าน และในห้วงนวดควรมีปุ่มสัญญาณฉุกเฉินไว้ให้กดในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด นอกจากนี้ถ้าเป็นไปได้ก็ควรฝึกการป้องกันตัวให้พนักงานเพื่อเกิดเหตุการณ์คุกคามจากลูกค้าด้วยครับ” (ผู้ให้ข้อมูลหมายเลข 2, ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน)

จากการศึกษาบริบท พฤติกรรม และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว รวมถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในพื้นที่มีศักยภาพในการเติบโตสูง โดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพ การพักผ่อน และการฟื้นฟูร่างกายจากความเหนื่อยล้า ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากการเดินทางหรือความเครียดจากการทำงาน กลุ่มนักท่องเที่ยวเหล่านี้มักมองหาบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านสุขภาวะทั้งทางกายและใจ ซึ่งเป็นโอกาสสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการด้านสุขภาพให้สามารถตอบโจทย์ตลาดท่องเที่ยวในยุคใหม่ได้อย่างตรงจุด

แม้ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จะมีแนวโน้มเติบโตดีและได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยว แต่ก็ยังพบข้อจำกัดบางประการ โดยเฉพาะในเรื่องของความพร้อมและศักยภาพที่แตกต่างกันระหว่างผู้ประกอบการ บางแห่งมีทรัพยากรที่เพียงพอ มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ตลอดจนบุคลากรที่มีความรู้และทักษะสูงในการให้บริการ ขณะที่บางแห่งยังประสบปัญหาด้านบุคลากร เทคโนโลยี หรือมาตรฐานการบริการ ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า และส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว

ดังนั้น เพื่อให้ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน และพร้อมรองรับการขยายตัวของตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมีแนวทางการพัฒนาแบบองค์รวมที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยทั้งหมดและนำมากำหนดแนวทางการพัฒนาภายใต้กรอบแนวคิดที่เรียกว่า “IEP” โดยแนวทางดังกล่าวสามารถดำเนินการได้อย่างยืดหยุ่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมบริบทของสถานประกอบการแต่ละแห่ง โดยไม่จำเป็นต้อง

ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนแบบตายตัว อย่างไรก็ตาม แนวทางการพัฒนาควรครอบคลุมในสามมิติหลัก ได้แก่ การปรับปรุง (Improve) การยกระดับ (Enhance) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้



ภาพ 11 แนวทางการพัฒนา (IEP) ธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

1. การปรับปรุง (Improve)

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงด้านต่างๆ ทั้งในด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐาน โดยมุ่งเน้นการสร้างความสะดวกสบายและความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มภายใต้แนวคิด "Tourism for All" ซึ่งหมายถึงการให้บริการที่สามารถเข้าถึงได้โดยไม่แบ่งแยก โดยการปรับปรุงในส่วนนี้จะช่วยสร้างความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาใช้บริการ และเพิ่มความรู้สึกปลอดภัยและสบายใจให้กับนักท่องเที่ยว

การปรับปรุงกระบวนการให้บริการยังมีความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจ ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสในการบอกต่อประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว และส่งเสริมการเติบโตที่ยั่งยืนให้กับธุรกิจ แนวทางการปรับปรุงที่สำคัญได้แก่

1.1 การออกแบบและตกแต่งสถานที่ การออกแบบและตกแต่งสถานที่ของธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ควรให้ความสำคัญในการสร้างความสะดวกสบายและ

ความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม โดยเริ่มจากการปรับปรุงป้ายร้านให้มีขนาดใหญ่และมองเห็นได้ชัดเจนจากระยะไกล พร้อมติดตั้งไฟส่องสว่างในช่วงกลางคืนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการค้นหาหรือมองเห็นร้าน การใช้สัญลักษณ์หรือสีที่สะท้อนถึงเอกลักษณ์ของร้านหรือวัฒนธรรมท้องถิ่นจะช่วยดึงดูดลูกค้าและสร้างความประทับใจตั้งแต่แรกเห็น นอกจากนี้ การออกแบบที่คำนึงถึงการเข้าถึงของผู้ใช้รถเข็นหรือผู้สูงอายุ เช่น การติดตั้งทางลาดและพื้นกันลื่น รวมถึงการติดตั้งราวจับเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในพื้นที่เสี่ยงต่อการล้ม การปรับขยายประตูทางเข้าให้กว้างขึ้นและจัดเตรียมพื้นที่จอดรถเพียงพอจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว และการร่วมมือกับธุรกิจใกล้เคียงในการเพิ่มพื้นที่จอดรถสามารถลดปัญหาการจอดรถไม่เพียงพอได้ ทั้งนี้ การสร้างบรรยากาศภายในที่สะอาด โปร่งโล่ง และเหมาะสมกับการผ่อนคลายจะทำให้ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพน่าใช้และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

นอกจากนี้ การนำพลังงานและเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาใช้ในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพเป็นแนวทางสำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งไม่เพียงช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานในระยะยาว แต่ยังช่วยส่งเสริมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตัวอย่างเช่น การใช้ระบบพลังงานแสงอาทิตย์ในการให้แสงสว่างบริเวณทางเข้าและพื้นที่รอบร้านนวด ซึ่งช่วยลดการใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานทั่วไป ทำให้ธุรกิจประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจในฐานะองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อธรรมชาติ ซึ่งสามารถดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและช่วยส่งเสริมการตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมในชุมชนด้วย

1.2 การจัดสรรพื้นที่เพื่อรองรับลูกค้าทุกกลุ่ม เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความสะดวกสบายและประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ โดยการออกแบบพื้นที่ที่คำนึงถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้าจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อธุรกิจ อีกทั้งยังช่วยให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจในระยะยาว ดังนี้

พื้นที่รับรองและพักคอย เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างความประทับใจแรกให้กับลูกค้าและส่งเสริมประสบการณ์การใช้บริการที่ดีในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ธุรกิจควรมีการออกแบบพื้นที่ให้มีบรรยากาศที่สวยงาม สะอาด และเป็นระเบียบ โดยเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ที่นั่งสบาย เช่น เก้าอี้หรือโซฟาที่ช่วยให้ลูกค้าผ่อนคลายระหว่างรอรับบริการ ควบคู่ไปกับการจัดเตรียมเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ เช่น น้ำสมุนไพร ชา หรือของว่างที่มีประโยชน์ นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้แสงสว่างที่นุ่มนวลเพื่อสร้างบรรยากาศอบอุ่นและผ่อนคลาย รวมถึงการมีระบบระบายอากาศที่ดีเพื่อให้พื้นที่ภายในร้านมีอากาศถ่ายเทสะดวกและลดความอับชื้น

การใช้กลิ่นบำบัด (Aromatherapy) เช่น น้ำมันหอมระเหยจากลาเวนเดอร์ ยูคาลิปตัส หรือไพล (ปuley) ซึ่งเป็นสมุนไพรทางภาคเหนือ ก็สามารถเสริมประสบการณ์ความผ่อนคลายได้อย่างดี

พื้นที่สำหรับลูกค้าทั่วไป ควรให้ความสำคัญกับความสะอาดสบายและความเป็นส่วนตัว โดยการแบ่งพื้นที่บริการ เช่น พื้นที่สำหรับผู้หญิงและผู้ชาย เพื่อลดความกังวลและเพิ่มความมั่นใจในการใช้บริการ การออกแบบห้องนวดพิเศษ เช่น ห้องสำหรับคู่รักหรือห้องบริการพร้อมกันสำหรับลูกค้าสองคน จะช่วยตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภท การตกแต่งภายในควรใช้โทนสีเอิร์ธโทนและวัสดุธรรมชาติ เช่น ไม้และหิน พร้อมไฟส่องสว่างที่นุ่มนวลและอบอุ่น เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลายและสบาย การออกแบบนี้จะทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความเอาใจใส่และเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดี สร้างความพึงพอใจและความภักดีต่อธุรกิจ

พื้นที่สำหรับผู้สูงอายุ เด็ก และผู้ที่มีความต้องการพิเศษ การออกแบบพื้นที่สำหรับผู้สูงอายุและเด็กควรคำนึงถึงความปลอดภัยและความสะอาดสบายเป็นหลัก สำหรับผู้สูงอายุควรใช้เฟอร์นิเจอร์ที่ปรับระดับได้ เช่น เก้าอี้นวดหรือเตียงนวดที่มีความสูงพอเหมาะ พร้อมติดตั้งราวจับในจุดสำคัญและใช้วัสดุปูพื้นที่กันลื่น เพื่อลดความเสี่ยงในการลื่นล้ม สำหรับเด็ก ควรมีห้องที่ปลอดภัย ใช้วัสดุอ่อนนุ่ม และจัดเตรียมของเล่นเสริมพัฒนาการ ในขณะที่พื้นที่สำหรับผู้พิการเช่นและผู้มีข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหวควรมีทางลาดที่เหมาะสมและประตูที่กว้างเพียงพอ พร้อมการจัดวางอุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ให้สะดวกต่อการใช้งาน เช่น เคาน์เตอร์ต้อนรับที่มีระดับความสูงเหมาะสม ห้องน้ำควรมีราวจับและพื้นที่กว้างขวาง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและสะอาดสบายสำหรับทุกกลุ่มลูกค้า

1.3 การสร้างบรรยากาศและสุนทรียภาพ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีบทบาทในการสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตกแต่งภายในที่สะท้อนอัตลักษณ์ของศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่นของจังหวัดเชียงราย เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความผ่อนคลายและสัมผัสกับเสน่ห์ของท้องถิ่นอย่างเต็มที่ การผสมผสานศิลปะล้านนาด้วยความร่วมสมัยถือเป็นแนวทางที่สามารถดึงดูดทั้งนักท่องเที่ยวท้องถิ่นและต่างชาติได้ดี การเลือกใช้โทนสี ลวดลาย และสัญลักษณ์จากแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เช่น ดอยตุง วัดร่องขุ่น และบ้านดำ สามารถสร้างบรรยากาศที่น่าประทับใจและเป็นเอกลักษณ์ อีกทั้งการเลือกวัสดุธรรมชาติ เช่น ไม้สัก ฝ้ายทอมือ และเครื่องปั้นดินเผา ก็ช่วยเสริมสร้างความเป็นท้องถิ่นและเพิ่มความอบอุ่นให้กับพื้นที่การให้บริการ ซึ่งทำให้ลูกค้ารู้สึกเป็นกันเองและเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมท้องถิ่น

การจัดแสงภายในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพมีบทบาทสำคัญในการสร้างอารมณ์ที่สงบและผ่อนคลาย ควรเลือกใช้แสงโทนอุ่นที่ไม่จ้าจนเกินไป เช่น แสงจากโคมไฟไม้ไผ่หรือโคมล้านนา ซึ่งจะช่วยสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นเอกลักษณ์ นอกจากนี้ ควรจัดพื้นที่ให้โล่งโปร่ง ไม่อึดอัด โดยแบ่งโซนใช้งานอย่างชัดเจน เช่น พื้นที่นวด พื้นที่นวด หรือพื้นที่ดื่มสมุนไพร ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้ารู้สึก

สะดวกสบายและเป็นส่วนตัวมากยิ่งขึ้น ด้านเสียง ควรเลือกใช้เสียงดนตรีที่มีจังหวะช้า เช่น เพลงพื้นเมืองชิง ขลุ่ย หรือเสียงธรรมชาติ เช่น น้ำไหลหรือนกกร้อง ซึ่งช่วยในการลดความตึงเครียด และเพิ่มสมาธิให้กับผู้ใช้บริการ การใช้เสียงที่เหมาะสมสามารถส่งเสริมบรรยากาศการผ่อนคลายและเพิ่มคุณค่าให้กับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนของกลิ่น การใช้กลิ่น อโรมาที่มาจากสมุนไพรท้องถิ่นถือเป็นวิธีที่ช่วยสร้างบรรยากาศผ่อนคลายและบำบัดร่างกายไปในตัว เช่น กลิ่นของไพลที่ช่วยลดอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ, ขมิ้นที่ช่วยให้รู้สึกอบอุ่น, มะกรูดที่ให้ความรู้สึกสดชื่น และตะไคร้ที่ช่วยคลายความเหนียวล้า การใช้กลิ่นเหล่านี้ไม่เพียงแต่สะท้อนภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ยังช่วยเสริมสร้างเอกลักษณ์และประสบการณ์การใช้บริการที่มีความหมาย

การออกแบบองค์ประกอบทางประสาทสัมผัสทั้งภาพ เสียง กลิ่น และสัมผัสในธุรกิจ นวดเพื่อสุขภาพที่กลมกลืนกันนี้ ไม่เพียงแต่ช่วยยกระดับคุณภาพบริการให้เหนือกว่าการผ่อนคลายทั่วไป แต่ยังเป็นการมอบประสบการณ์ที่มีคุณค่าและน่าจดจำให้กับลูกค้า โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มองหาประสบการณ์ที่ไม่เพียงแค่การผ่อนคลายร่างกาย แต่ยังเป็นการสัมผัสกับวัฒนธรรมและความงดงามของท้องถิ่นอย่างแท้จริง

1.4 การปรับปรุงด้านความปลอดภัย ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพควรสร้างมาตรการเพื่อให้ลูกค้าและพนักงานรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยและสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่นและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า รวมถึงเสริมความยั่งยืนและความน่าเชื่อถือของธุรกิจในระยะยาว โดยมีแนวทางดังนี้

อุปกรณ์การปฐมพยาบาล การมีชุดปฐมพยาบาล ที่พร้อมใช้งานในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือลูกค้าได้ทันเวลาที่ในกรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุฉุกเฉิน เช่น การบาดเจ็บเล็กน้อย โดยชุดปฐมพยาบาลควรประกอบด้วยอุปกรณ์พื้นฐาน เช่น ผ้าพันแผล ยาประคบเย็นหรือร้อน ยาฆ่าเชื้อ และอุปกรณ์ช่วยชีวิตเบื้องต้น เช่น ชุดช่วยหายใจ (CPR) นอกจากนี้ การฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ในการใช้ชุดปฐมพยาบาลและการปฏิบัติในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การทำ CPR หรือการปฐมพยาบาลเบื้องต้น จะช่วยให้พนักงานสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจากจะช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับลูกค้าแล้วยังสร้างความมั่นใจในบริการและความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจในระยะยาว

มาตรการป้องกันอัคคีภัย การติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงและประตูหนีไฟเป็นมาตรการสำคัญในการป้องกันอัคคีภัย ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพควรติดตั้งถังดับเพลิงชนิดต่าง ๆ ตามมาตรฐานความปลอดภัย โดยจัดวางในตำแหน่งที่เข้าถึงได้ง่ายและมองเห็นได้ชัดเจน เช่น ใกล้ทางออกและบริเวณที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดไฟไหม้ นอกจากนี้ ควรติดตั้งประตูหนีไฟเพื่อให้สามารถอพยพได้อย่างปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน ประตูหนีไฟต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ เพื่อให้กระบวนการอพยพเป็นไปอย่างรวดเร็วและปลอดภัย ควรมีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการ

ใช้ประตูหนีไฟและการอพยพเมื่อเกิดไฟไหม้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความปลอดภัยและสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าและพนักงาน

การออกแบบป้ายและสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสาร เป็นองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสารแนวทางปฏิบัติให้กับลูกค้าในธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ โดยควรใช้ข้อความที่เข้าใจง่ายและสื่อความหมายตรงไปตรงมา เช่น ข้อความเกี่ยวกับข้อห้าม กฎระเบียบ หรือคำแนะนำด้านความปลอดภัย เช่น ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือในบางพื้นที่ กรณารักษาความสะอาด หรือห้ามพกอาวุธ ทั้งนี้ป้ายและสัญลักษณ์ควรติดตั้งในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจน เช่น บริเวณทางเข้า ห้องนวด หรือจุดบริการสำคัญ เพื่อช่วยลดความสับสนและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับลูกค้า นอกจากนี้ การออกแบบควรคำนึงถึงความกลมกลืนกับบรรยากาศของสถานที่ที่ใช้สี ขนาด และรูปแบบที่สอดคล้องกับสไตล์ของธุรกิจ และเพื่อรองรับลูกค้าต่างชาติ ควรใช้ภาษาสากล เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน หรือสัญลักษณ์สากลในการสื่อสาร ซึ่งไม่เพียงช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการ แต่ยังแสดงถึงความใส่ใจในรายละเอียดและความเป็นมืออาชีพของธุรกิจอีกด้วย

การป้องกันการกระทำผิดและการล่วงละเมิดทางเพศ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมความมั่นใจให้กับทั้งลูกค้าและพนักงาน ผู้ประกอบการควรกำหนดมาตรการป้องกันอย่างเป็นระบบ เช่น การติดตั้งป้ายแจ้งเตือนเกี่ยวกับนโยบายป้องกันการล่วงละเมิดทางเพศในจุดที่มองเห็นได้ชัด เพื่อให้ลูกค้าและพนักงานเข้าใจขอบเขตของบริการที่เหมาะสม ควบคู่ไปกับการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกันพฤติกรรมไม่เหมาะสมและการรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ ควรมีช่องทางรับแจ้งเหตุที่ปลอดภัยและเป็นความลับ รวมถึงการตรวจสอบและดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด อีกทั้งการเสริมมาตรการรักษาความปลอดภัย เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิดในพื้นที่สาธารณะ (ยกเว้นห้องนวด) การใช้ปุ่มแจ้งสัญญาณฉุกเฉิน รวมทั้งการคัดกรองพนักงานและลูกค้าก่อนรับบริการ จะช่วยลดความเสี่ยงของปัญหาการล่วงละเมิดทางเพศ มาตรการทั้งหมดนี้จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ปลอดภัยและเป็นมืออาชีพ แต่ยังช่วยเสริมภาพลักษณ์ของธุรกิจให้ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าและสังคมในระยะยาว

1.5 การปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้วยเทคโนโลยี การพัฒนากระบวนการให้บริการในธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการยกระดับมาตรฐานบริการ ธุรกิจสามารถนำเทคโนโลยีและการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า ลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ และช่วยให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา แนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการสามารถแยกออกเป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่ ระบบจองคิวออนไลน์และการชำระเงินอัตโนมัติ ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และการสร้างช่องทางรับข้อเสนอแนะจากลูกค้า

ระบบจองคิวออนไลน์และการชำระเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบจองคิวออนไลน์ช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกวันและเวลาที่ต้องการใช้บริการได้สะดวก ลดปัญหาการรอคิวเป็นเวลานานหรือการจองคิวซ้ำซ้อน นอกจากนี้ การนำระบบชำระเงินอัตโนมัติมาช่วยจะช่วยให้กระบวนการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็วและลดภาระของพนักงาน ระบบดังกล่าวยังสามารถแจ้งเตือนลูกค้าก่อนถึงเวลานัดหมายเพื่อลดอัตราการยกเลิกนัดล่วงหน้า ซึ่งเป็นปัญหาที่พบได้บ่อยในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ วิธีการนี้จะช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า และยังช่วยให้ธุรกิจบริหารจัดการเวลาและทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าและวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งช่วยให้ธุรกิจสามารถนำเสนอโปรโมชั่นหรือสิทธิประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เช่น ระบบสะสมแต้มสำหรับลูกค้าประจำ หรือส่วนลดพิเศษในโอกาสต่างๆ ข้อมูลที่ได้จากระบบ CRM ยังสามารถนำไปใช้ปรับกลยุทธ์ทางการตลาด เช่น การกำหนดช่วงเวลาที่ถูกค่านิยมใช้บริการมากที่สุด เพื่อเพิ่มจำนวนพนักงานในช่วงเวลานั้น หรือการเลือกใช้แพลตฟอร์มโฆษณาที่เหมาะสมเพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย นอกจากนี้ การทำการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น โซเชียลมีเดีย หรือการร่วมงานกับ Influencers จะช่วยเพิ่มโอกาสในการขยายฐานลูกค้าและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจ

ช่องทางรับข้อเสนอแนะจากลูกค้า การเปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับเป็นอีกหนึ่งแนวทางสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการ ธุรกิจสามารถใช้แบบสอบถามออนไลน์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าหลังการให้บริการ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น การมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าไม่เพียงแต่ช่วยให้ธุรกิจสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว แต่ยังสร้างความไว้วางใจและความผูกพันระหว่างลูกค้าและธุรกิจในระยะยาว

2. การยกระดับ (Enhance)

จังหวัดเชียงรายมีศักยภาพสูงในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) จากทรัพยากรธรรมชาติที่งดงาม อากาศบริสุทธิ์ และวัฒนธรรมท้องถิ่นที่โดดเด่น ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพจึงได้รับความนิยมในกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนและสามารถแข่งขันได้ จำเป็นต้องยกระดับคุณภาพบุคลากรและมาตรฐานการบริการในทุกด้าน พร้อมทั้งส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถาบันการศึกษา หน่วยงานพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานสาธารณสุข และโรงพยาบาล เพื่อพัฒนาศักยภาพธุรกิจให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางการพัฒนาที่สำคัญดังนี้

2.1 การสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ

การยกระดับคุณภาพบุคลากรในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา เช่น วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยการพัฒนาลัทธิสูตรร่วมกับผู้ประกอบการธุรกิจนวด จะช่วยให้การเรียนรู้การสอนตอบโจทย์ทักษะที่จำเป็นต่อการให้บริการที่มีมาตรฐาน

หลักสูตรดังกล่าวควรครอบคลุมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรในการให้บริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการการฟื้นฟูสุขภาพ และกลุ่มลูกค้าระดับพรีเมียมที่มองหาประสบการณ์ผ่อนคลายแบบครบวงจร ซึ่งความร่วมมือนี้จะช่วยเสริมศักยภาพแรงงานให้มีความรู้ ความชำนาญ และมาตรฐานการบริการที่เหมาะสมกับแนวโน้มการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ต่อยอดสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

2.2 การสร้างความร่วมมือในการพัฒนาทักษะบุคลากร

บุคลากรคือหัวใจของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการยกระดับคุณภาพบริการและสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว โดยสามารถดำเนินการได้ดังนี้

การพัฒนาเทคนิคการนวดให้ได้มาตรฐาน การฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะการนวดตามมาตรฐานวิชาชีพเป็นสิ่งจำเป็น โดยควรมีความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 20 เชียงราย และศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว จังหวัดเชียงราย เพื่อฝึกอบรมด้านการนวดแผนไทย นวดน้ำมัน นวดอโรมา และการนวดเพื่อบำบัดอาการปวด ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้เฉพาะทางเพิ่มเติม เช่น กายวิภาคศาสตร์ สรีรวิทยา การนวดเพื่อการผ่อนคลาย การนวดเพื่อการฟื้นฟูสุขภาพ และเทคนิคการนวดเฉพาะจุด รวมถึงการเรียนรู้แนวทางใหม่ ๆ เช่น การนวดเชิงเวชศาสตร์ฟื้นฟู (Rehabilitation Massage) สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการฟื้นฟูร่างกาย และหลักสูตรนวดสปาและอโรมาเธอราพี เพื่อตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าระดับพรีเมียมที่มองหาประสบการณ์ผ่อนคลายแบบครบวงจร นอกจากนี้ การใช้สมุนไพรและน้ำมันนวดที่มีคุณสมบัติเฉพาะจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลสุขภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หลากหลาย และช่วยสร้างความพึงพอใจในการบริการได้ดียิ่งขึ้น

การส่งเสริมให้ได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพ การสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการทดสอบและได้รับใบรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นการยกระดับความน่าเชื่อถือของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ใบรับรองเหล่านี้

แสดงถึงคุณภาพและความปลอดภัยของบริการ ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ใส่ใจในมาตรฐานบริการด้านสุขภาพ นอกจากนี้ ยังสะท้อนถึงการมีมาตรฐานระดับสูงในการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ ในสายตาทันทีนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ ส่งผลให้ธุรกิจขนาดในจังหวัดเชียงรายสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

การพัฒนาทักษะการสื่อสารและมารยาท เป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพบริการในธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพ โดยเฉพาะในจังหวัดเชียงรายที่มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศจำนวนมาก การฝึกอบรมการสื่อสารกับสถาบันการศึกษาจะช่วยให้พนักงานสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ, ภาษาจีน, ภาษาญี่ปุ่น) ผ่านการฝึกอบรม Onsite หรือแอปพลิเคชัน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ การอบรมด้านมารยาทในการให้บริการ เช่น การใช้คำพูดสุภาพ การแสดงออกทางสีหน้าและท่วงท่า ยังช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในคุณภาพบริการและเพิ่มความพึงพอใจ การพัฒนาทักษะเหล่านี้จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจในสายตาคูกค้า รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับลูกค้า เมื่อพนักงานสามารถให้บริการอย่างมืออาชีพและใส่ใจในทุกรายละเอียด จะทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจและพึงพอใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจรักษามาตรฐานและดึงดูดลูกค้าทั้งในและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง

การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย เป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรในธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพควรได้รับ เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการนวด หรืออาการที่อาจเกิดขึ้นหลังการนวด เช่น การบาดเจ็บหรือภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ผู้ประกอบการสามารถทำความร่วมมือกับโรงพยาบาลใกล้เคียงหรือหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อเพิ่มความพร้อมในการดูแลลูกค้า

การฝึกอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นหรือการใช้เครื่องมือช่วยชีวิต เช่น เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้ารุ่นอัตโนมัติ (AED) เป็นสิ่งสำคัญมาก หากลูกค้าหมดสติหรือเกิดภาวะฉุกเฉิน พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ AED จะสามารถช่วยชีวิตเบื้องต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อนที่จะส่งต่อลูกค้าไปยังโรงพยาบาล การฝึกอบรมเหล่านี้ไม่เพียงแต่จะช่วยให้พนักงานมีทักษะในการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมั่นใจ แต่ยังเสริมสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในด้านความปลอดภัย และการดูแลที่ได้รับจากธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพอย่างมืออาชีพ ซึ่งการฝึกอบรมนี้จะช่วยยกระดับความมั่นใจในบริการของธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพ เพิ่มความเชื่อมั่นจากลูกค้าและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการใช้บริการที่ได้รับมาตรฐาน

2.3 การยกระดับมาตรฐานและบริการ

การยกระดับมาตรฐานในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขันและเติบโตได้ในระยะยาว โดยธุรกิจนวดควรปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพเพื่อสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข ที่เน้นการดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัยในการให้บริการ รวมถึงการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานและการรักษาความสะอาดของอุปกรณ์และสถานที่ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าการบริการมีคุณภาพและปลอดภัย

หากผู้ประกอบการต้องการที่จะยกระดับธุรกิจให้สูงขึ้น สามารถพัฒนาให้ได้ตามเกณฑ์ของมาตรฐานจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับการยอมรับและรับรอง อาทิ มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (มาตรฐานจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม) ที่ช่วยในการรับรองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ รวมไปถึง มาตรฐานรางวัลนวดไทยพรีเมียม (Nuad Thai Premium Awards, NTP AWARDS) ซึ่งจัดตั้งโดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อคัดเลือกธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพที่มีคุณภาพและมาตรฐานสูงในด้านการให้บริการนวดไทย นอกจากนี้ยังสามารถปฏิบัติตาม มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพจากกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเน้นการบริหารจัดการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีที่สุด โดยมาตรฐานเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจให้กับลูกค้า และช่วยให้ธุรกิจมีความสามารถในการแข่งขันในตลาดได้อย่างยั่งยืน

2.4 การควบคุมมาตรฐานธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพและสุขอนามัย

การควบคุมมาตรฐานธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพและสุขอนามัยในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพเป็นเรื่องสำคัญที่ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพควรทำความร่วมมือกับ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ในการส่งเสริมและตรวจสอบมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าได้รับการยอมรับจากทั้งภาครัฐและลูกค้า โดยแนวทางที่สำคัญคือ การตรวจสอบและออกใบรับรองมาตรฐานธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ (Health & Wellness Certification) เพื่อรับรองคุณภาพการบริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการนวดมั่นใจในมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ รวมทั้งเพิ่มความเชื่อมั่นจากลูกค้า

นอกจากนี้ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพควรอบรม มาตรฐานสุขอนามัย (Clean & Safe Massage Practice) สำหรับผู้ประกอบการและพนักงานนวด เพื่อให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขอนามัยในการให้บริการ เช่น การทำความสะอาดอุปกรณ์และการดูแลสุขภาพส่วนบุคคล ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงจากโรคติดต่อ การตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานนวดยังเป็น

การตรวจสอบและลดความเสี่ยงของการแพร่ระบาดของโรคติดต่อในสถานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การยกระดับให้ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพได้รับ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA (Amazing Thailand Safety & Health Administration) จากกระทรวงสาธารณสุขและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นมาตรฐานสำคัญที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจในเรื่องของสุขอนามัยและความปลอดภัยในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ มาตรฐาน SHA จะช่วยให้ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพมีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่มีความปลอดภัยสูง โดยให้ความสำคัญกับการควบคุมมาตรฐานสุขอนามัย เช่น การรักษาความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ และการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยที่กำหนด ซึ่งการได้รับการรับรองจากมาตรฐาน SHA จะสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติว่าได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และสะอาด ซึ่งจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพได้อย่างต่อเนื่อง

3. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการผลักดันการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยการสร้างภาพลักษณ์ที่เชื่อมโยงการท่องเที่ยวและการดูแลสุขภาพ ซึ่งสามารถช่วยกระตุ้นความสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ให้เลือกพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นจุดหมายในการฟื้นฟูสุขภาพและผ่อนคลาย โดยผู้ประกอบการสามารถทำความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน สมาคม และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อผลักดันธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมืองจังหวัดเชียงรายให้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาตามนโยบาย เชียงรายเมืองแห่งสุขภาพ (Chiang Rai Wellness City) ได้ดังนี้

3.1 การจัดงานแสดงสินค้าและบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ

การจัดงานแสดงสินค้าและบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพถือเป็นกลยุทธ์สำคัญในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยผู้ประกอบการสามารถทำความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานเชียงราย, สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย, โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์, โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, สมาคมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย, องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย และเทศบาลนครเชียงราย เป็นต้น การบูรณาการความร่วมมือดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้จังหวัดเชียงรายเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพที่ครบวงจรและความหลากหลาย

การจัดงานแสดงสินค้าและบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดเชียงราย เป็นเวทีที่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการนวดเพื่อสุขภาพในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น นวดไทย, นวดแผนไทย, สปา, และการบำบัดด้วยสมุนไพร รวมถึงการสาธิตเทคนิคการนวดจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเผยแพร่

ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม งานยังมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ที่ถ่ายทอดเทคนิคการนวดเบื้องต้น ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและเป็นแรงบันดาลใจในการประกอบอาชีพด้านสุขภาพและการนวด

การจัดงานช่วยเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ขยายโอกาสทางธุรกิจไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในท้องถิ่นและต่างประเทศ และส่งผลให้เศรษฐกิจในพื้นที่เติบโต รวมถึงเสริมสร้างศักยภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ให้เป็นจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ยั่งยืน นอกจากนี้ งานยังเป็นโอกาสในการสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เช่น โรงแรม รีสอร์ท และธุรกิจสปา ซึ่งจะช่วยยกระดับมาตรฐานบริการสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการท่องเที่ยวและบริการสุขภาพให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

3.2 การใช้กลยุทธ์การตลาดออนไลน์

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ควรใช้กลยุทธ์การตลาดออนไลน์เพื่อเพิ่มการรับรู้และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการใช้แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียยอดนิยม เช่น Facebook, Instagram และ YouTube ในการเผยแพร่ข้อมูลบริการ โปรโมชัน และบรรยากาศของร้าน รวมถึงการนำเสนอรีวิวจากนักท่องเที่ยวจริง เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและจูงใจให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการ

การตลาดออนไลน์ยังช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถจัดแคมเปญส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดสำหรับนักท่องเที่ยว การจองล่วงหน้าผ่านออนไลน์ หรือกิจกรรมแจกของรางวัลเพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วม นอกจากนี้ยังสามารถใช้ช่องทางออนไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างใกล้ชิด สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และเปิดโอกาสในการขยายฐานลูกค้าได้ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ ซึ่งจะช่วยเสริมภาพลักษณ์ของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ให้เป็นจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ทันสมัยและยั่งยืน

3.3 การรวมกลุ่มพันธมิตร สร้างแบรนด์ "เชียงราย เมืองแห่งสุขภาพ"

ผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ควรรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายพันธมิตรสุขภาพ เพื่อร่วมกันสร้างแบรนด์ “เชียงราย เมืองแห่งสุขภาพ” โดยกำหนดสัญลักษณ์และสโลแกนที่สะท้อนอัตลักษณ์ของท้องถิ่นและแนวคิดด้านสุขภาพอย่างชัดเจน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือและโดดเด่นในสายตานักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ ซึ่งแนวทางดังกล่าวควรดำเนินควบคู่กับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และการโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อเพิ่มการรับรู้และสร้างการจดจำในวงกว้าง ความร่วมมือในลักษณะนี้ไม่เพียงช่วยยกระดับมาตรฐานธุรกิจนวด

เพื่อสุขภาพในพื้นที่ แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันนโยบาย “Chiang Rai Wellness City” ให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพที่ครบวงจรของภาคเหนือและประเทศไทย

3.4 การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ

ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพนวดเพื่อสุขภาพควรร่วมมือกับพันธมิตร อาทิ เทศบาลนครเชียงราย องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย และสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย เพื่อพัฒนาแผนการท่องเที่ยวแบบบูรณาการที่รวมบริการนวดเพื่อสุขภาพ อันจะช่วยตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มุ่งหวังการผ่อนคลายและฟื้นฟูสุขภาพ ทั้งนี้ แผนการท่องเที่ยวดังกล่าวอาจประกอบด้วยกิจกรรม อาทิ การท่องเที่ยวเส้นทางสุขภาพ การเข้าพักในที่พักที่ส่งเสริมสุขภาพะ และการร่วมกิจกรรมนวดกับธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพต่าง ๆ เช่น นวดไทย สปา หรือการฝึกโยคะในบรรยากาศธรรมชาติ ทั้งนี้จะช่วยมอบประสบการณ์ที่หลากหลายและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้จะช่วยเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการในพื้นที่แล้ว ยังมีส่วนสนับสนุนการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายอย่างยั่งยืน

การพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สามารถดำเนินการอย่างเป็นระบบผ่านแนวทาง IEP ได้แก่ การปรับปรุง (Improve) การยกระดับ (Enhance) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ได้มาตรฐาน การยกระดับทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคลากรผ่านการฝึกอบรมตามมาตรฐานสากล รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการ พร้อมทั้งการส่งเสริมภาพลักษณ์ของจังหวัดเชียงรายในฐานะเมืองแห่งการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพผ่านกิจกรรมประชาสัมพันธ์และแคมเปญต่าง ๆ ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับสากล แนวทางดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประกอบการ กระตุ้นเศรษฐกิจในพื้นที่ และผลักดันให้จังหวัดเชียงรายก้าวสู่การเป็น "เมืองแห่งสุขภาพ" (Chiang Rai Wellness City) ได้อย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” (Guidelines for Developing a Massage Business to Support Wellness Tourism in Mueang District, Chiang Rai Province) มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

5.1 พฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

1) ผลสรุปข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ พบว่า

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.20 มีช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.50 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.30 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 63.50 ประกอบอาชีพหลักคือพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 39.80 สำหรับคนไทยมีภูมิลำเนาส่วนใหญ่เป็นคนจากภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 39.80 ส่วนกลุ่มชาวต่างชาติ พบว่าภูมิลำเนาหลักมาจากทวีปเอเชีย คิดเป็นร้อยละ 30.50 และยุโรป คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

2) ผลสรุปข้อมูลเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาคนเดียวหรือมากับกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 30.00 โดยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการจากเพื่อนหรือคนรู้จักเป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 32.30 ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทของการบอกต่อในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานที่ที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้บริการมากที่สุดคือร้านนวดทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 41.80 และประเภทการนวดที่ได้รับความนิยมสูงสุดคือการนวดแผนไทย / ราชสำนัก คิดเป็นร้อยละ 50.50 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อผ่อนคลายความเหนื่อยล้าจากการทำงานหรือการเดินทางท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 70.00 นักท่องเที่ยว

ส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 59.50 และนิยมเข้ารับบริการเพียงลำพัง คิดเป็นร้อยละ 39.00 ช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเย็น ระหว่างเวลา 16.01 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.50 ระยะเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 41.80 ความถี่ในการรับบริการเฉลี่ยอยู่ที่เดือนละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.80 โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ที่ 100 – 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.50 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเข้าถึงบริการในระดับราคาที่เหมาะสม ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 76.80 และมีแนวโน้มที่จะแนะนำบริการให้กับผู้อื่น คิดเป็นร้อยละ 81.50 อันสะท้อนถึงความพึงพอใจและศักยภาพในการพัฒนาธุรกิจจนวัดเพื่อสุขภาพในพื้นที่ให้เติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต

3) ผลสรุปข้อมูลเกี่ยวกับด้านความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจจนวัดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า

จากผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการธุรกิจจนวัดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.57) โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.51) แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการผ่อนคลายและสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ รองลงมาคือด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.55) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสะดวก ความเป็นระเบียบ และความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ ส่วนด้านความปลอดภัยและด้านบุคลากรได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.57) สะท้อนถึงความเชื่อมั่นในมาตรฐานความปลอดภัยและคุณภาพของผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.60) บ่งชี้ถึงการเตรียมความพร้อมในการให้บริการอย่างเหมาะสม ขณะที่ด้านกระบวนการให้บริการ แม้ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.54) แต่ยังอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของขั้นตอนการให้บริการที่ยังสามารถตอบสนองความคาดหวังของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม โดยภาพรวมผลการประเมินชี้ให้เห็นว่า ธุรกิจจนวัดเพื่อสุขภาพในพื้นที่ดังกล่าวมีศักยภาพในการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างรอบด้านและครอบคลุมในหลายมิติ

5.2 แนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

จากการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ผลการวิเคราะห์สามารถสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาออกเป็น 6 ด้านสำคัญ ดังนี้

1) **ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม** ควรปรับปรุงพื้นที่ให้เอื้อต่อการให้บริการกับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้ใช้รถเข็น เช่น การใช้วัสดุป้องกันการลื่นและการจัดสรรพื้นที่ให้ปลอดภัย พร้อมส่งเสริมการฝึกอบรมพนักงานเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ

2) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** เน้นการให้ข้อมูลด้านสุขภาพหลังการบริการผ่านสื่อที่ชัดเจน รองรับหลายภาษา และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อประชาสัมพันธ์บริการ รวมถึงความร่วมมือกับธุรกิจในพื้นที่ เช่น โรงแรม เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึง

3) **ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ** ส่งเสริมการออกแบบบรรยากาศที่สะท้อนอัตลักษณ์ล้านนาโดยใช้วัสดุธรรมชาติ แสง และเสียงที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มความรู้สึกผ่อนคลายและสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

4) **ด้านกระบวนการบริการ** ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะการบริการที่มีประสิทธิภาพ และใช้ระบบดิจิทัล เช่น ระบบจองออนไลน์ และการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5) **ด้านบุคลากร** ส่งเสริมทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาจีน ผ่านการฝึกอบรมหรือการใช้สื่อประกอบ เช่น บัตรคำศัพท์ เพื่อรองรับลูกค้าชาวต่างชาติ

6) **ด้านความปลอดภัย** กำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยและจริยธรรมในการให้บริการ รวมถึงส่งเสริมความเข้าใจในความหลากหลายทางวัฒนธรรม เพื่อสร้างความมั่นใจและความเคารพต่อผู้ใช้บริการ

สรุป แนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ควรมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพบริการในทุกมิติ ทั้งด้านกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการ บุคลากร และความปลอดภัย เพื่อรองรับการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

5.1 พฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

1) ด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 13 ประเด็น ดังนี้

1.1) ข้อมูลกลุ่มบุคคลที่ร่วมการเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางคนเดียวหรือมากับเพื่อน (ร้อยละ 30.00) รองลงมา คือ กลุ่มครอบครัว (ร้อยละ 23.00) และคู่รัก (ร้อยละ 13.00) ซึ่งสะท้อนถึงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เน้นความเป็นส่วนตัวและการผ่อนคลาย ความสะดวกสบายในการใช้เวลาคือปัจจัยหลักในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษศาล พันธุ์วัฒนา (2567) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศของประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันออก พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ชอบเดินทางกับเพื่อนฝูงมากที่สุด รองลงมาคือชอบเดินทางแบบที่ไม่ซ้ำซากและชอบเดินทางกับครอบครัว ตามลำดับ

1.2) ข้อมูลแหล่งการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลจากเพื่อนหรือคนรู้จัก (ร้อยละ 32.30) รองลงมาคือป้ายโฆษณาหน้าร้านและสื่อออนไลน์ (ร้อยละ 21.80) ข้อมูลจากโบว์ชัวร์ / ใบปลิว (ร้อยละ 12.30) และพนักงานหน้าร้าน (ร้อยละ 12.00) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการแนะนำจากเพื่อน และคนรู้จักยังคงมีอิทธิพลสูงในการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาดา เกษธรรมพิทักษ์ สิบวิชญ์ วงศ์สุวรรณ และ ศิริกัญญา ทองแสง (2566) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการท่องเที่ยว ความกังวลในการเดินทางท่องเที่ยว การรับรู้ผ่านการสื่อสารแบบปากต่อปากบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวภายหลังจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 ของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม ที่ชี้ว่า “การรับรู้การสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านอินเทอร์เน็ต” เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยยังรับรู้ข้อมูลจากผู้มีประสบการณ์จริงผ่านเครือข่ายออนไลน์มากเท่าใด ความตั้งใจในการเดินทางก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน เนื่องจากข้อมูลที่เข้าถึงง่ายและน่าเชื่อถือเหล่านี้ช่วยสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจ

1.3) ข้อมูลสถานที่ที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในร้านที่ให้บริการทั่วไป (ร้อยละ 41.80) รองลงมาคือโรงแรม (ร้อยละ 20.80) สถานที่ท่องเที่ยว / ที่มีร้านนวด (ร้อยละ 17.30) ศูนย์การค้า (ร้อยละ 12.50) และบริการที่บ้าน (ร้อยละ 3.50) การเลือกใช้บริการในร้านที่ให้บริการทั่วไปสะท้อนถึงความสะดวกสบายและการเข้าถึงบริการที่มีมาตรฐาน ขณะเดียวกัน

การเลือกรับบริการในโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยวที่ยังคงเป็นที่นิยม เนื่องจากสถานที่เหล่านี้สะดวกและเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาพักอาศัยในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจินธรา อำนาจปลูก (2563) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลการนวดแผนไทยที่มีต่อความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า สถานที่ที่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดแผนไทย คือร้านนวดทั่วไป ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าร้านนวดทั่วไปยังคงเป็นทางเลือกหลักของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน สาเหตุหนึ่งอาจมาจากการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่สะดวกและรวดเร็วผ่านสื่อหลากหลายช่องทาง ส่งผลให้ประชาชนสามารถเปรียบเทียบคุณภาพและความสะดวกในการเดินทางไปยังร้านนวดต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น

1.4) ข้อมูลประเภทของการบริการนวดเพื่อสุขภาพที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดแผนไทย / นวดราชสำนัก (ร้อยละ 50.50) รองลงมาคือนวดตี่ระชะ / คอ / บ่า / หลัง (ร้อยละ 16.50) นวดน้ำมันโรมา (ร้อยละ 12.00) นวดกดจุด / นวดฝ่าเท้า (ร้อยละ 10.80) และนวดจับเส้น / รีดเส้น / นวดประคบ (ร้อยละ 8.50) การเลือกนวดแผนไทยสะท้อนถึงความนิยมในบริการที่มีประโยชน์ในการฟื้นฟูร่างกาย ขณะเดียวกัน นวดตี่ระชะ / คอ / บ่า / หลัง ยังได้รับความนิยมสูงเนื่องจากสามารถช่วยผ่อนคลายความเครียดและบรรเทาอาการปวดจากการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะธิดา ใจแก้วและพิชญลักษณ์ พิชญกุล (2567) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสปาของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกนวดแผนไทยเพื่อลดอาการปวดเมื่อย โดยมีเหตุผลในการใช้บริการจากความคุ้นเคยกับร้านประจำ

1.5) ข้อมูลวัตถุประสงค์ในการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้บริการนวดเพื่อผ่อนคลายอาการเหนื่อยล้าจากการทำงานหรือการท่องเที่ยว (ร้อยละ 70.00) รองลงมาคือการบำบัดรักษาโรค (ร้อยละ 5.50) และดูแลสุขภาพ (ร้อยละ 24.50) ซึ่งสะท้อนว่า การผ่อนคลายเป็นวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการ ขณะที่การบำบัดรักษาและดูแลสุขภาพยังคงมีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นครศ อุดชะยา และ สุรัชนิ ยลธะศาสตร์ (2565) ที่ศึกษาเรื่องศักยภาพการให้บริการสปาชั้นนำแบบไทยสับปายะ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเชียงราย โดยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสปาชั้นนำแบบไทยสับปายะเพื่อการผ่อนคลายและบำบัดรักษาอาการต่าง ๆ

1.6) ข้อมูลผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจในการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกรับบริการนวดเพื่อสุขภาพด้วยตนเอง (ร้อยละ 59.50) รองลงมาคือการตัดสินใจจากเพื่อน (ร้อยละ 18.00) และครอบครัว (ร้อยละ 11.30) ซึ่งสะท้อนว่า การตัดสินใจใช้บริการขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคลเป็นหลัก

ขณะที่เพื่อนและครอบครัวมีบทบาทในการแนะนำ แต่มีอิทธิพลน้อยกว่าตัวนักท่องเที่ยวเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัทรหทัย เกาตระกุล และ ภัทรพรรณ วรณลักษณ์ (2563) ที่ศึกษาเรื่องการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คือ การได้รับคำแนะนำจากเพื่อนสนิท ครอบครัว และคนใกล้ชิด ซึ่งช่วยสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจ ทั้งนี้ แม่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะตัดสินใจด้วยตนเอง แต่บทบาทของบุคคลใกล้ชิด ยังคงเป็นปัจจัยรองที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ อันสะท้อนถึงความสำคัญของการสื่อสารแบบปากต่อปากและความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

1.7) ข้อมูลกลุ่มบุคคลที่ร่วมเข้ารับบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกเข้ารับบริการนวดเพื่อสุขภาพด้วยตนเอง (ร้อยละ 39.00) รองลงมาคือการเข้ารับบริการร่วมกับเพื่อน (ร้อยละ 26.50) และครอบครัว (ร้อยละ 17.80) ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการในการผ่อนคลายและดูแลตัวเองอย่างเป็นส่วนตัว ขณะเดียวกัน ยังมีนักท่องเที่ยวที่เลือกเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนหรือครอบครัว ซึ่งแสดงถึงการสร้างประสบการณ์ร่วมในการดูแลสุขภาพและผ่อนคลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย นครศ อุดชะยา และ สุรัชณี ยลธะศาสตร์ (2565) ที่ศึกษาเรื่องศักยภาพการให้บริการสปาชั้นนำแบบไทยสับปายะ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเชียงราย โดยพบว่า การให้บริการที่เน้นความเป็นส่วนตัวและการผ่อนคลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เลือกเข้ารับบริการนวดเพื่อสุขภาพด้วยตนเอง นอกจากนี้ การมีบริการที่สามารถรองรับกลุ่มเพื่อนหรือครอบครัวก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมประสบการณ์ร่วมในการดูแลสุขภาพและผ่อนคลาย

1.8) ข้อมูลช่วงเวลาที่ได้รับบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพมากที่สุดคือช่วงเย็น (16.01 - 20.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมาคือช่วงบ่าย (12.01 - 16.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 33.50 ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการผ่อนคลายหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรมท่องเที่ยวหรือการทำงาน ส่วนช่วงเช้าและค่ำมีการเลือกใช้บริการน้อยกว่า โดยช่วงเช้าได้รับความนิยมร้อยละ 18.50 และช่วงค่ำร้อยละ 11.50 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นครศ อุดชะยา และ สุรัชณี ยลธะศาสตร์ (2565) ที่ศึกษาเรื่องศักยภาพการให้บริการสปาชั้นนำแบบไทยสับปายะ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเชียงราย โดยพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงรายควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและการจัดสรรเวลาให้เหมาะสมกับช่วงเวลาที่มีความต้องการสูง เพื่อเพิ่มศักยภาพใน

การให้บริการด้านสุขภาพแบบองค์รวมและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.9) ข้อมูลระยะเวลาที่รับบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในระยะเวลา 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 41.80) ซึ่งเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการผ่อนคลายและบำบัดอาการเหนื่อยล้า ส่วนบริการที่ใช้เวลานานขึ้น เช่น 2 ชั่วโมง (ร้อยละ 27.00) และ 1 ชั่วโมงครึ่ง (ร้อยละ 16.80) ก็ยังคงได้รับความนิยม แต่ในสัดส่วนที่น้อยกว่าการเลือกบริการในระยะเวลา 1 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิบูลพร วุฒิคุณ และ รัชนิกร กุศลานนท์ (2563) ที่ศึกษาเรื่องการออกแบบผลิตภัณฑ์ร่วมสมัยตามแนวคิดทุนทางวัฒนธรรมจากภูมิปัญญานวดแผนไทย ที่พบว่า การออกแบบบริการและผลิตภัณฑ์นวดแผนไทยร่วมสมัย ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันที่มักเลือกบริการที่ใช้เวลาพอเหมาะ ไม่ยาวเกินไป เพื่อให้เข้ากับไลฟ์สไตล์ที่เร่งรีบและต้องการความคุ้มค่าในการใช้เวลา

1.10) ข้อมูลความถี่ในการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในระดับความถี่ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 42.80) ซึ่งสะท้อนถึงการใช้บริการในลักษณะดูแลตนเองอย่างสม่ำเสมอ แต่ไม่บ่อยจนเกินไป ขณะเดียวกัน ยังมีนักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง หรือบางคนใช้บริการทุกวัน แม้ว่าจะเป็นส่วนน้อยก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนชนก ชูวรรณะปรกรณ์ และ เกษแก้ว เสียงเพราะ (2563) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการนวดแผนไทยของผู้สูงอายุในจังหวัดพะเยา โดยพบว่าผู้สูงอายุร้อยละ 71.7 เข้ารับบริการนวดแผนไทยด้วยความถี่ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสะท้อนถึงพฤติกรรมการดูแลสุขภาพอย่างสม่ำเสมอในระดับที่เหมาะสม

1.11) ข้อมูลค่าใช้จ่ายต่อครั้ง (บาท) ในการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ค่าใช้จ่ายในการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพของนักท่องเที่ยวในอำเภอเมืองเชียงรายส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 100-500 บาท (ร้อยละ 65.50) ซึ่งสะท้อนถึงการเลือกบริการที่มีราคาเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่ายสำหรับนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ โดยมีสัดส่วนที่ใช้จ่ายในช่วงราคาที่สูงกว่าลดลงตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2559) ซึ่งพบว่า ค่าใช้จ่ายด้านบริการสุขภาพของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 4.39 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อทริป โดยมักเลือกบริการที่คุ้มค่าและอยู่ในระดับราคากลางถึงต่ำ แสดงให้เห็นว่าค่าบริการที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการสุขภาพของนักท่องเที่ยว

1.12) ข้อมูลความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ (ร้อยละ 76.80) มีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพอีกครั้ง ซึ่งบ่งชี้ถึงความพึงพอใจในบริการและประสบการณ์ที่ดี ส่วนส่วนน้อย (ร้อยละ 2.00) ที่ไม่ตั้งใจกลับมาใช้บริการอีกสะท้อนถึงความสำเร็จในการให้บริการที่สามารถสร้าง

ความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติภัทท์ ปรีดาธรรม และ อติชาติ โรจนกร (2566) ที่ศึกษาโมเดลการการพัฒนาความจงรักภักดีของผู้รับบริการในธุรกิจสปาและนวด เพื่อสุขภาพ ภายหลังการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด - 19 พบว่า การสร้างความจงรักภักดีของผู้รับบริการ ด้านพฤติกรรมคือการกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างสม่ำเสมอและประจำ หรือการแนะนำบริการให้ผู้อื่น ทำให้ธุรกิจสามารถเติบโตและสร้างฐานลูกค้าที่มั่นคงได้

5.2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สามารถแยกเป็น 6 ประเด็น ดังนี้

1) ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นสูงสุดกับอาคารที่มีความมั่นคง แข็งแรง และปลอดภัย พร้อมทั้งป้ายสถานประกอบการที่สวยงามและข้อความหลายภาษา รวมถึงการจัดสัดส่วนพื้นที่บริการได้เหมาะสม รองลงมาคือความสะดวกในการเดินทางหรือการตั้งอยู่ในทำเลที่เข้าถึงง่าย ขณะที่ความคิดเห็นต่ำสุดเกี่ยวข้องกับทางเดินและทางลาดสำหรับรถเข็นที่ยังมีข้อจำกัดบางประการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนต์ศิระ จรุงสิทธิ์ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อชุมชนตลาดน้อย กรุงเทพมหานคร ในมิติด้านสิ่งแวดล้อม พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม รวมถึงการปรับปรุงเส้นทางเดินให้สะดวกและปลอดภัย

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ได้รับความคิดเห็นสูงสุดคือการมีห้องน้ำสะอาด แยกชาย หญิง และพนักงานอย่างชัดเจน รองลงมา คือความสะดวกของห้องน้ำที่มีสบู่ล้างมือ ผ้าเช็ดมือ และถูกสุขลักษณะ ส่วนด้านที่ได้รับความคิดเห็นต่ำสุดคือการบริการขนม หรือเครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพ พร้อมคำแนะนำเกี่ยวกับคุณสมบัติ และบริการ Free Wi-Fi ซึ่งยังมีข้อปรับปรุงเพิ่มเติมในด้านนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดี กลั่นภักดี (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านมาตรฐานของสถานประกอบการกิจการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า ปัจจัยด้านมาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล เช่น ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

3) ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ได้รับความคิดเห็นสูงสุดคือการใช้กลิ่นหอม (อโรมา) ที่ช่วยให้รู้สึกผ่อนคลาย รองลงมาคือความสะดวกภายในอาคารที่มีระบบระบายอากาศและอุณหภูมิที่เหมาะสม รวมถึงการใช้เสียงดนตรีที่เหมาะสม และช่วยสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย ส่วนด้านที่ได้รับความคิดเห็นต่ำสุดคือการจัดแสงสว่างที่เหมาะสม และเพียงพอในจุดที่ให้บริการ ซึ่งยังมีโอกาสในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านนี้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร จันทรฉาย (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นของ

นักท่องเที่ยวต่อคุณภาพธุรกิจบริการเชิงสุขภาพ ผลการวิจัย พบว่า สภาพแวดล้อมที่รับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัส เช่น การเลือกสถานที่ตั้งที่เหมาะสม การตกแต่งที่มีรูปแบบชัดเจน และการจัดพื้นที่บริการอย่างสะอาดและเป็นระเบียบ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ นอกจากนี้ การมีอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม กลิ่นที่ช่วยให้ผ่อนคลาย แสงไฟและความสว่างที่เหมาะสมดนตรีเพราะ ช่วยสร้างความประทับใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้าในธุรกิจบริการเชิงสุขภาพ

4) ด้านกระบวนการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจและการจัดลำดับการให้บริการที่ดี อย่างไรก็ตาม ด้านที่ได้รับความคิดเห็นต่ำสุดคือความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแม้ว่าธุรกิจจะมีความใส่ใจในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า แต่ยังมีโอกาสในการปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วและทันต่อความต้องการได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศมน พรหมหิตาทร (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพประเภท Day Spa ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการบริการและการแต่งกายของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เช่น การให้บริการที่มีความปลอดภัย การให้บริการตามเวลาที่กำหนดเสมอ การแต่งกายของพนักงานที่รัดกุมและสุภาพเรียบร้อย และมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน เช่น ลำดับขั้นตอนการนวดเหมือนกันทุกครั้ง และการแจ้งราคาก่อนใช้บริการ ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้การให้บริการที่มีความปลอดภัยและชัดเจนจะช่วยลดความหวาดระแวงจากการพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในบางร้าน และเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

5) ด้านบุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยบุคลากรมีคุณภาพสูงที่สุดในด้านความรู้ ความสามารถ และความเป็นมืออาชีพ โดยพนักงานทุกคนมีใบอนุญาตและมีสามารถในการให้บริการอย่างดีเยี่ยม อีกทั้งการแต่งกายของพนักงานยังสะท้อนถึงอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ความเป็นล้านนาไทยที่เหมาะสมกับงาน อย่างไรก็ตาม ด้านที่ต้องการการพัฒนา คือความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าผ่านหลายภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาจีนซึ่งยังมีข้อจำกัดบางประการในการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมพร ศรีอุบล และวัชร ยี่สุนเทศ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสปาในโรงแรม คอลัมแบงคือกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากร ประกอบด้วย พนักงานมีใบอนุญาตกระทรวงสาธารณสุข พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานให้บริการนวดมีความรู้ความเชี่ยวชาญ พนักงานมีความซื่อสัตย์สามารถให้ความไว้วางใจได้ และพนักงานให้คำแนะนำบริการอย่างละเอียด ตามลำดับ

6) ด้านความปลอดภัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีระบบแจ้งเหตุกรณีฉุกเฉินที่ช่วยให้สามารถขอความช่วยเหลือจากภายนอกได้ทันเวลา ซึ่งได้รับความคิดเห็นสูงสุดรองลงมา คือความสะอาดและความปลอดภัยของผิวพื้นและทางเดินภายในอาคารที่ไม่ลื่น อย่างไรก็ตาม ด้านที่มีความคิดเห็นต่ำสุดคือการมีข้อกำหนดสำหรับผู้รับบริการเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อวัฒนธรรมและประเพณี ซึ่งยังสามารถพัฒนาได้เพิ่มเติมเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยงรัตน์ วงศ์สุนะ (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพ

พัฒนามาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพนวดและสปา จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการเป็นอุปสรรคสำคัญต่อมาตรฐานและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ งานวิจัยดังกล่าวเสนอแนวทางพัฒนาสถานประกอบการ 5 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาสถานที่และบริการให้ได้มาตรฐานเดียวกัน การส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การอบรมบุคลากร และการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและสร้างความพึงพอใจในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3 แนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นหาแนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพให้สามารถรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยได้ทำการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ผลการสังเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาภายใต้กรอบแนวคิดที่เรียกว่า "IEP" ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาที่ครอบคลุมทั้งด้านการปรับปรุงภายใน ยกระดับศักยภาพ และส่งเสริมการตลาดอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วยสามแนวทางหลัก ได้แก่ การปรับปรุง (Improve) การยกระดับ (Enhance) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) การปรับปรุง (Improve)

การพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงทั้งด้านการออกแบบและตกแต่งสถานที่เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและความปลอดภัยของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะการปรับปรุงป้ายร้านและทางเข้าให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายสำหรับผู้สูงอายุและผู้ใช้รถเข็น รวมทั้งการจัดพื้นที่รับรองให้สะอาด โล่ง และสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย ซึ่งสามารถทำได้โดยการใช้กลิ่นสมุนไพร วัสดุธรรมชาติ และเสียงดนตรีพื้นเมืองเพื่อเสริมสร้างสุนทรียภาพในการบริการแนวทางนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติวิทยาเขตลำปาง โดยพบว่าเน้นการออกแบบสถานที่สปาให้มีความสะอาดสงบและผ่อนคลาย เช่น การใช้แสง สี เสียง และกลิ่นเพื่อสร้างบรรยากาศที่สะดวกสบายและเป็นธรรมชาติ ซึ่งการตกแต่งภายในเน้นความเป็นไทยและล้านนา เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ จุฑาธิปต์ จันท์เอียด อังสุมาลินี จำนงชอบ อรัญ วานิชกร และณัฐพัชร มณีโรจน์ (2560) ศึกษาศักยภาพอัตลักษณ์ความเป็นไทยของธุรกิจ สปาและนวดแผนไทยเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสู่ระดับสากล ที่พบว่า การสร้างอัตลักษณ์เฉพาะของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยในแต่ละภูมิภาคจะช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในระดับสากล โดยภาคเหนือจะเน้นการใช้สมุนไพรไทยและศิลปะแบบล้านนา นอกจากนี้ การจัดพื้นที่ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ เช่น ห้องนวดสำหรับคู่รัก และห้องสำหรับเด็กและผู้สูงอายุ รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับ

สิ่งแวดล้อม เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจเพื่อช่วยลดต้นทุนระยะยาวและสร้างภาพลักษณ์ที่รับผิดชอบต่อสังคม ก็เป็นแนวทางที่สามารถส่งเสริมความยั่งยืนและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงกฤต ตรีรัตน์พิการณ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องตัวแบบการตัดสินใจที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้พลังงานแสงอาทิตย์ของสถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่พบว่าการเลือกใช้พลังงานแสงอาทิตย์ในสถานประกอบการมีแนวโน้มสูงในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากความสนใจในผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนจากนโยบายรัฐ รวมถึงกระแสการตื่นตัวในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการพัฒนาพลังงานทดแทนในประเทศไทย

3) การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

การส่งเสริมการตลาดเป็นกลยุทธ์สำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยการสร้างภาพลักษณ์ที่เชื่อมโยงการท่องเที่ยวและการดูแลสุขภาพ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศให้เลือกเชียงรายเป็นจุดหมายในการฟื้นฟูสุขภาพและผ่อนคลาย แนวทางการส่งเสริมการตลาดประกอบด้วยการจัดงานแสดงสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ โดยการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งจะช่วยขยายโอกาสทางธุรกิจและเสริมสร้างเครือข่ายในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การใช้กลยุทธ์การตลาดออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียยอดนิยม เช่น Facebook, Instagram, และ YouTube เป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มการรับรู้และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการสร้างพันธมิตรเพื่อร่วมสร้างแบรนด์ "เชียงราย เมืองแห่งสุขภาพ" ผ่านการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ สื่อดิจิทัลและสื่อมวลชนจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่นและสร้างความน่าเชื่อถือในสายตานักท่องเที่ยว การจัดแผนการท่องเที่ยวแบบบูรณาการที่รวมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เช่น เส้นทางสุขภาพและกิจกรรมผ่อนคลาย จะช่วยเพิ่มประสบการณ์ให้นักท่องเที่ยวและสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเชียงราย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพงศ์ รักใหม่ จุฑารัตน์ พิริยะเบญจวัฒน์ สุวจิ แดงอ่อน และ กฤติยา รุจิโชค (2567) ทำการศึกษาเรื่องนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย พบว่าธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในยุคดิจิทัลควรเร่งปรับตัวโดยใช้แพลตฟอร์มออนไลน์อย่าง Facebook ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงลูกค้า เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปและการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การสื่อสารผ่าน Facebook ช่วยขยายฐานลูกค้าและสร้างความน่าเชื่อถือมากกว่าสื่อแบบเดิม เช่น ใบปลิวหรือนามบัตรที่ไม่นิยมและไม่สามารถวัดผลได้ การนำเสนอเนื้อหาควรหลากหลาย โดยเฉพาะการใช้ภาพถ่ายร่วมกับอินโฟกราฟิกเพื่อเพิ่มความน่าสนใจ หรือการสร้างวิดีโอสั้นผ่าน Facebook Reels ซึ่งได้รับความนิยมในทุกกลุ่มวัย การเปลี่ยน

จากการสื่อสารผ่านภาพนิ่งมาเป็นคอนเทนต์วิดีโอจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและทำการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร จิตจำนงค์ และ สมศักดิ์ สุขวงศ์ (2565) ที่ทำการศึกษาแนวทางพัฒนาศักยภาพการสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย พบว่าแนวทางพัฒนาศักยภาพการสื่อสารการตลาดมีเป้าหมายหลักเพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย โดยแบ่งเป็น 3 แนวทางหลัก ได้แก่ 1) การพัฒนากลยุทธ์การตลาดเชิงรุก ผ่านการสร้างอัตลักษณ์พื้นที่และผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์ เช่น สี กลิ่น รส และเสียง พร้อมการจัดตั้งสัญลักษณ์ “สปาสีขาว” และการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการครบวงจร 2) การบูรณาการระบบการสื่อสารการตลาด โดยกำหนดกลยุทธ์และจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างธุรกิจการท่องเที่ยว การแพทย์ และสปาอย่างสอดคล้อง 3) การส่งเสริมความรู้ด้านการตลาดออนไลน์แก่ผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายและปรับใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ ซึ่งเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศอย่างยั่งยืน

การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ และ อาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในทุกมิติ ได้แก่ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศและสุนทรีภาพ กระบวนการบริการ บุคลากร และความปลอดภัย โดยมีค่า Sig. > .05 จึงยอมรับสมมติฐานศูนย์ (H_0)

ในทางตรงกันข้าม ตัวแปรด้าน อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ และ ภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในบางมิติของการให้บริการ โดยมีค่า Sig. < .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) ว่าลักษณะประชากรศาสตร์บางประการมีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์แสดงให้เห็นว่า การศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายสามารถนำไปสู่การพัฒนาอย่างเป็นระบบในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในพื้นที่ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพเติบโตได้อย่างยั่งยืน และสามารถแข่งขันในตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้มีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หน่วยงานภาครัฐ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย เทศบาลนครเชียงราย และองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ควรกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในจังหวัด รวมถึงการส่งเสริมการตรวจสอบคุณภาพด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ควรบูรณาการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพเข้ากับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัด โดยจัดทำแผนส่งเสริมที่สอดคล้องกับแนวทางของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสนับสนุนโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมของสถานประกอบการให้เหมาะสมกับการท่องเที่ยว

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ สถาบันการศึกษาและหน่วยงานด้านพัฒนาทักษะแรงงาน เช่น มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในทักษะภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษและภาษาจีน รวมถึงพัฒนาหลักสูตรที่ครอบคลุมการให้บริการที่ทันสมัยและเทคนิคการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ นอกจากนี้ นักวิจัยและนักวิชาการควรศึกษาต่อเนื่องเกี่ยวกับแนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาแนวทางในการยกระดับธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพให้มีมาตรฐานสูงขึ้น

3. ข้อเสนอแนะเชิงพาณิชย์ ผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพควรพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อลดระยะเวลารอคอยของลูกค้าและเพิ่มความพึงพอใจ นอกจากนี้ ควรร่วมมือกันสร้างแบรนด์ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของเชียงรายให้เป็นที่รู้จักในระดับประเทศและนานาชาติ ผ่านการประชาสัมพันธ์ การใช้กลยุทธ์การตลาดดิจิทัล และการสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อสนับสนุนการรีวิวและการให้คะแนนธุรกิจ เพิ่มความน่าเชื่อถือและดึงดูดลูกค้าใหม่ รวมทั้งเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเสริม เช่น ขนม เครื่องดื่มสมุนไพร Wi-Fi และคำแนะนำเกี่ยวกับประโยชน์ของการนวด เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ เช่น การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความเข้าใจในพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจในอนาคต
2. ศึกษาการพัฒนาทักษะการสื่อสารและ Service Mind ของพนักงานนวดเพื่อให้สามารถใช้ภาษาที่สุภาพและชัดเจน รวมถึงการใช้ภาษากายที่เป็นมิตร เช่น การยิ้มและท่าทางที่อบอุ่นในการต้อนรับ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและความไว้วางใจ โดยพนักงานควรมีจิตบริการที่ใส่ใจลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจและความภักดี



บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2552. การจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมประเทศไทย (TSIC 2009). https://tsic.dbd.go.th/assets/book_business_man.pdf
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561). คู่มือการพัฒนาธุรกิจขนาดเพื่อสุขภาพให้ได้มาตรฐานการจัดการคุณภาพ. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2559). ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็น ศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (MEDICAL HUB) (พ.ศ.2560 - 2569). กรุงเทพฯ.
- กอบชัย ทวีสุขเสถียร. (2545). ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างกรมป่าไม้ ตามนโยบายปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะวนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- กาญจนา ทวีสินธุ์ และแววมยุรา คำสุข. (2558). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 7, 151.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). โครงการสำรวจระดับความรู้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย. ฝ่ายนโยบายวางแผน กองวางแผนการท่องเที่ยว.
- กิตติภักดิ์ ปรีดาธรรม และอดิชาติ โรจนกร. (2566). โมเดลการพัฒนาความจงรักภักดีของผู้รับบริการในธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพภายหลังการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์*, 10(7), 178-188.
- จำเริญ ภาวิจิตร. (2536). *สาธรมติ ชุดวิชาสังคมศึกษา 4 (เล่ม 2)* [เอกสารประกอบการสอน]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฑาธิปต์ จันทร์เอียด อังสุมาลิน จำนงชอบ อรัญ วานิชกร และณัฏฐพัชร มณีโรจน์. (2560). ศักยภาพอัตลักษณ์ความเป็นไทยของธุรกิจสปาและการนวดแผนไทยเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสู่สากล. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 10(2), 1-16.
- ชวัลนุช อุทยาน. (2554). *ศิลปะการต้อนรับและบริการ*. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ซอร์ว แอล และไวท์ พี. (1967). Sex Tourism: A Study of the Relationship Between Tourism and Sexual Exploitation. *วารสารการท่องเที่ยวและการพัฒนา*, 4(1), 43-67.
- ชีนนภา นิลสนธิ. (2559). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะด้านการพัฒนาการฟื้นฟูจิตวิญญาณ: ปัจจัยแรงจูงใจ

- ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการตั้งใจกลับมาท่องเที่ยวซ้ำกรณีศึกษาจังหวัดเชียงใหม่.
[วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ].
- เขียวเหมย หยาง. (2562). ปัจจัยด้านแอวดอยและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการลานตู้คอนเทนเนอร์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐกานต์ เตียววัฒนานนท์. (2561). การรับรู้คุณค่าตราสินค้า ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการ ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคร้านอาหารประเภทชาบูในเขตกรุงเทพมหานคร. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- ทรงกฤต ตรีรัตน์พิการณ. (2563). ตัวแบบการตัดสินใจที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสปาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารศิลปการจัดการ, 25 (3), 38–49.
- ธวัชชัย สหพงษ์ และจารุกิตต์ สายสิงห์. (2559). ความคิดเห็นของชุมชนรอบมหาวิทยาลัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นเรศ อุดชะยา และสุรัชนิ ยลธะศาสตร์. (2565). การศึกษาศักยภาพการให้บริการ สปาชั้นนำ แบบไทยสับปายะ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเชียงราย. วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 12(3), 227–240.
- นภาพร จันทรฉาย. (2563). ความมั่นใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการด้านสุขภาพ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ภาควิชาการจัดการเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีสังคม].
- นันทชัย เกาตระกุล และภัทรพรณ วรณลักษณ์. (2563). การตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่. วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน, 26(2), 72–83.
- นันทพร จิตจำนงค์ และสมศักดิ์ สุขวงศ์. (2565). แนวทางพัฒนาศักยภาพการสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย. วารสารนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 24(1), 99–115.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: เพรส แอนด์ดีไซน์.
- ประวดี เสมดี. (2541). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของตราสินค้าและความภักดีต่อแบรนด์ของผู้บริโภคในตลาดสินค้าอุปโภคบริโภค. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- ประสิทธิ์ ทองอุ่น. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: เจริญเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ปิยธิดา จุง. (2564). ส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพการให้บริการ และการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 5G

- ในกรุงเทพมหานคร. [การค้นคว้าอิสระ (บธ.ม.) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- ปิยะธิดา ใจแก้ว และพิชญลักษณ์ พิชญกุล. (2567). พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไทยในการใช้บริการสปาในจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 10(3), 74–81.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2531). *การวัดทัศนคติ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรรณนภา หาญสุจินต์. (2564). *การศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจร้านสไบนาง นวดเพื่อสุขภาพ*. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พิชศาล พันธุ์วัฒนา. (2567). พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศของประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 3(2), 15–28.
- ภักดี กลั่นภักดี. (2560). *ปัจจัยมาตรฐานรางวัลคุณภาพสปาของไทยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ].
- มนชนก ชูวรรณะปกรณ์ และเกษแก้ว เสี่ยงเพราะ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการนวดแผนไทยของผู้สูงอายุในจังหวัดพะเยา. *วารสารสุขศึกษา*, 43(1), 87–98.
- มนต์ศิระ จรุงสุทธิ. (2565). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวไทยเกี่ยวกับชุมชนโดยรอบชุมชนตลาดน้อยในกรุงเทพฯ ด้านสิ่งแวดล้อม*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, คณะการท่องเที่ยวและการบริการ].
- มาพร ศรีอ่อนลี และวัชร ยี่สุนเทศ. (2562). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสปาในโรงแรมคอลัมแบงค็อก กรุงเทพมหานคร*.
- ยงรัตน์ วงศ์สุนะ. (2567). ประสิทธิภาพของการพัฒนามาตรฐานสำหรับสถานประกอบการนวดและสปาในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารนวัตกรรมการพัฒนาการสุขภาพ*, 5(3), 83–97.
- เลิศพร ภาระสกุล. (2553). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- วาริพร ชูศรี และวรลักษณ์ ลลิตศิริวิมล. (2563). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ: ความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(2), 205–226.
- วิบูลพร วุฒิกุล และรัชนิกร กุศลานนท์. (2563). การออกแบบผลิตภัณฑ์ร่วมสมัยตามแนวคิดทุนทางวัฒนธรรม จากภูมิปัญญาแผนไทย. *วารสารศิลปกรรมศาสตร์วิชาการ วิจัย และงานสร้างสรรค์*, 7(1) 46–59. จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/arts/article/view/250302>
- วิภาดา เถาธรรมพิทักษ์ สิปปวิชญ์ วงศ์สุวรรณ และศิริกัญญา ทองแสง. (2566). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว ความกังวลในการเดินทางท่องเที่ยว การรับรู้ผ่านการสื่อสารแบบปากต่อปากบนเครือข่าย

- อินเทอร์เน็ต และความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยวภายหลังการแพร่ระบาดของโควิด 19 ของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย* 18(1), 35–48.
- ศมน พรหมหิตาทร. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสปาในพื้นที่เขตเมืองกรุงเทพมหานคร. [การศึกษาอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- ศิริพงศ์ รักใหม่ จุฑารัตน์ พิริยะเบญจวัฒน์ สุวจิ แดงอ่อน และกฤติยา รุจิโชค. (2567). นวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย. *Journal of Administrative and Management Innovation*, 12(3), 1–15.
- ศุจินธรา อำนาจปลูก. (2563). พฤติกรรมการเปิดรับและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลการวางแผนไทยที่มีต่อความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- สมศักดิ์ เจริญผล. (2542). ความคิดเห็นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อศักยภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. [ปัญหาพิเศษ, มหาวิทยาลัยบูรพา].
- สรพรพุด พิพัฒน์. (2533). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการตำรวจสันติบาลกองบัญชาการสอบสวนกลางกรมตำรวจต่อสาเหตุการกระทำผิดวินัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย (ไทเป). (2567). สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย (ไทเป) จัดงานพบปะชุมชนไทยในไต้หวัน ยินดีกับ 2 คนไทยดีเด่น ได้รับมอบรางวัลกงสุลอาสา. จาก <https://th.rti.org.tw/radio/programMessageView/id/110776>
- สำนักงานจังหวัดเชียงราย. (2566). แผนพัฒนาจังหวัดเชียงราย พ.ศ. 2566–2570. สำนักงานจังหวัดเชียงราย.
- สุคนธ์ทิพย์ เผยกลิ่น. (2545). ความคิดเห็นและบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์และปรับปรุงสภาพแวดล้อมถนนสายเชียงใหม่-ลำพูน. [การค้นคว้าแบบอิสระ, ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- สุนทร พูนเอียด. (2545). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุรรัตน์ เตชาทวิวรรณ. (2545). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุวรรณ ศรียาบ ภาควง ใจชมภู ศิวศิษฐ์ ปิงมิตร และปริดา จิ๋วปัญญา. (2565). การศึกษาความต้องการด้านการบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดตาก. วารสารเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน : ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2565.

- จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSTD/article/view/260530/177920>
- สุวิมล ติรกานันท์. (2557). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ :แนวทางสู่การปฏิบัติ*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หัสยา อินทคง. (2560). *คุณภาพบริการ คุณภาพผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ราคาและคุณลักษณะของร้านค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีต่อร้านค้าปลีกสินค้าออร์แกนิกของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. [ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- อุมาพร ศรีอ่อนลี และวัชร ยี่สุนเทศ. (2562). ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสปาในโรงแรมคอลลัมน์ กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการวิทยาลัยแสนทาโพล*, 5(2), 33-48.
- Best J. (1977). The Problem of Tourism Research. *Tourism Recreation Research*, 2(1).
- Cochran W. G. (1953). *Sampling techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1972). The dependability of behavioral measurements. *Theory of generalizability for scores and profiles*, 1-33.
- Global Wellness Institute. (2018). *Global wellness tourism economy report*. Global Wellness Institute: from https://globalwellnessinstitute.org/wp-content/uploads/2018/11/GWI_GlobalWellnessTourismEconomyReport.pdf
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Kolasa, B. J. (1969). Introduction to behavioral science for business. *Academy of Management Journal (Pre-1986)*, 12(3), 391.
- Nunnally, J. C. (1959). *Tests and measurements: Assessment and prediction*. New York, McGraw Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., and Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.
- Voigt, C. and Pforr, C. (2013). *Wellness tourism: A destination perspective*. Routledge.

บรรณานุกรม



ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัฒนา หอมบุปผา

- วุฒิการศึกษา: ปริญญาตรี ครุศาสตร์บัณฑิต (ค.บ.)
สาขาวิชาคณิตศาสตร์สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม
ปริญญาโท ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศษ.ม.)
สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร
ปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
สาขาวิชาวิจัย วัดผล สถิติการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
- ที่ทำงาน รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนสิชา ขาวคำ

- วุฒิการศึกษา: ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.)
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.)
การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร วิทยาลัยดุสิตธานี
ปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม
มหาวิทยาลัยพะเยา
- ที่ทำงาน คณบดีคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

3. ดร.ปิยะพงษ์ สุปัญญ

- วุฒิการศึกษา: ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.)
การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร
ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.)
การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
ปริญญาเอก (Ph.D.) Tourism Management \ (Chinese Program)
Yunnan University, China
- ที่ทำงาน อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการ
การท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยพะเยา

ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เข้าร่วม การประชุมกลุ่มย่อย

รายชื่อผู้เข้าร่วม การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion)

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “แนวทางการพัฒนารัฐกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิง
สุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย”

วันเสาร์ที่ 1 มีนาคม 2568 เวลา 13.00 – 15.00 น.

ผ่านโปรแกรมออนไลน์ Google Meet

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	คุณวิสูตร บัวชุม	ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงาน เชียงราย
2	คุณธัญญา เติมโณม	รองผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานเชียงราย
3	คุณจิตติมา วุฒิอิน	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัช สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย
4	คุณชนิษฐา แจ่มน่าน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักงานท่องเที่ยว และกีฬาจังหวัดเชียงราย
5	คุณวชิรญาณ รักบิดา	รองประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย
6	คุณปิยากานต์ สิทธิวงศ์ดี	พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยแม่ ฟ้าหลวง
7	คุณวิทยา เหล่าธีรศิริ	กรรมการหอการค้าจังหวัดเชียงราย
8	-	ผู้แทนร้านแกรนด์สปา เชียงราย
9	-	ผู้แทนร้านนาซ่า นวดแผนไทย
10	-	ผู้แทนร้านนารายา นวดเพื่อสุขภาพ
11	-	ผู้แทนร้านอุไรรัตน์ นวดเพื่อสุขภาพ
12	-	ผู้แทนร้านบ้านจรรย์ นวดเพื่อสุขภาพ
13	-	ผู้แทนร้านบุญมากมาสสาจ นวดเพื่อสุขภาพ
14	-	ผู้แทนร้าน C&C Massage นวดเพื่อสุขภาพ
15	-	ผู้แทนร้านคชา นวดเพื่อสุขภาพ

ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



**แบบสอบถามพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณา ท่านโปรดให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น จึงขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อมูลลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง

2. อายุ ปี

3. รายได้ต่อเดือน สกุลเงิน

4. การศึกษา

☐ (1) ประถมศึกษา ☐ (2) มัธยมศึกษา/ ปวช.
☐ (3) อนุปริญญา / ปวส. ☐ (4) ปริญญาตรี
☐ (5) ปริญญาโท ☐ (6) ปริญญาเอก
☐ (7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. สถานภาพ

☐ (1) โสด ☐ (2) สมรส ☐ (3) หย่าร้าง/หม้าย

6. อาชีพ

- ☐ (1) นักเรียน / นักศึกษา ☐ (2) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
☐ (3) ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ☐ (4) พนักงานบริษัทเอกชน
☐ (5) เกษตรกร รับจ้างอิสระ ☐ (6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านเดินทางมาจากที่ใด (ระบุอำเภอ/จังหวัด)

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ
ของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อมูลลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

1. ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายร่วมกับใคร

- ☐ (1) คนเดียว ☐ (2) ครอบครัว/ญาติพี่น้อง
☐ (3) เพื่อน ☐ (4) บุคคลที่ทำงาน
☐ (5) สามี/ภรรยา/คนรัก ☐ (6) อื่น ๆ (ระบุ)

2. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพจากแหล่งใด

- ☐ (1) ป้ายโฆษณาหน้าร้าน ☐ (2) พนักงานหน้าร้านเชิญชวน
☐ (3) โบรชัวร์/ใบปลิว ☐ (4) เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ
☐ (5) สื่อสังคมออนไลน์/อินเทอร์เน็ต ☐ (6) อื่น ๆ (ระบุ)

3. สถานที่ใดที่ท่านเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ

- ☐ (1) บริการในศูนย์การค้า ☐ (2) บริการในโรงแรม
☐ (3) ร้านที่ให้บริการทั่วไป ☐ (4) บริการที่บ้าน (Home Service)
☐ (5) โรงพยาบาล ☐ (6) สถานที่ท่องเที่ยวที่มีร้านนวด
☐ (7) อื่น ๆ (ระบุ)

4. ท่านรับบริการบริการนวดเพื่อสุขภาพประเภทใด

- ☐ (1) นวดแผนไทย/นวดราชสำนัก ☐ (2) นวดสรีดิก
☐ (3) นวดจับเส้น/รีดเส้น/นวดประคบ ☐ (4) นวดน้ำมันหอมระเหย
☐ (5) นวดกดจุด/นวดฝ่าเท้า ☐ (6) นวดศีรษะ/นวดคอ/นวดขา/นวดหลัง
☐ (7) อื่น ๆ (ระบุ)

5. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของท่าน

- ☐ (1) เพื่อผ่อนคลายอาการเหนื่อยล้าจากการทำงาน/ท่องเที่ยว
☐ (2) เพื่อบำบัดรักษาโรค
☐ (3) เพื่อดูแลเกี่ยวกับสุขภาพ
☐ (4) อื่น ๆ (ระบุ)

6. ใครมีอิทธิพลในการตัดสินใจในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของท่าน

- | | |
|---|--|
| ☐ (1) ตัวเอง | ☐ (2) เพื่อน |
| ☐ (3) ครอบครัว/ญาติพี่น้อง | ☐ (4) สามี/ภรรยา/คนรัก |
| ☐ (5) ลูก/หลาน | ☐ (6) อื่น ๆ (ระบุ) |

7. ท่านเข้ารับบริการนวดเพื่อสุขภาพกับใครบ่อยที่สุด

- | | |
|---|---|
| ☐ (1) คนเดียว | ☐ (2) ครอบครัว/ญาติพี่น้อง |
| ☐ (3) เพื่อน | ☐ (4) บุคคลที่ทำงาน |
| ☐ (5) สามี/ภรรยา/คนรัก | ☐ (6) อื่น ๆ (ระบุ) |

8. ช่วงเวลาใดที่ท่านสะดวกในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ

- | | |
|--|--|
| ☐ (1) ช่วงเวลาเช้า (08.00–12.00 น.) | ☐ (2) ช่วงเวลาบ่าย (12.01–16.00 น.) |
| ☐ (3) ช่วงเวลาเย็น (16.01–20.00 น.) | ☐ (4) ช่วงเวลาค่ำ (20.01–24.00 น.) |

9. ระยะเวลาเท่าใดที่ท่านใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ

- | | |
|--|--|
| ☐ (1) ครึ่งชั่วโมง | ☐ (2) 1 ชั่วโมง |
| ☐ (3) 1 ชั่วโมงครึ่ง | ☐ (4) 2 ชั่วโมง |
| ☐ (5) มากกว่า 2 ชั่วโมง | ☐ (6) อื่น ๆ (ระบุ) |

10. ความถี่เท่าใดที่ท่านเข้ารับบริการนวดเพื่อสุขภาพ

- | | |
|--|--|
| ☐ (1) ทุกวัน | ☐ (2) สัปดาห์ละ 1–2 ครั้ง |
| ☐ (3) เดือนละ 1–2 ครั้ง | ☐ (4) ปีละ 1–2 ครั้ง |
| ☐ (5) นานๆ ครั้ง | ☐ (6) อื่น ๆ (ระบุ) |

11. ค่าใช้จ่ายต่อครั้งของท่านในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ

ระบุ..... สกูลเงิน

12. ท่านจะกลับมาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ครั้งต่อไปหรือไม่

- | | | |
|--|---------------------------------------|---|
| ☐ (1) กลับมาใช้แน่นอน | ☐ (2) ไม่แน่ใจ | ☐ (3) ไม่กลับมาใช้แน่นอน |
|--|---------------------------------------|---|

13. ท่านจะแนะนำบอกต่อเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย หรือไม่

- | | | |
|--|---------------------------------------|---|
| ☐ (1) แนะนำบอกต่อ | ☐ (2) ไม่แน่ใจ | ☐ (3) ไม่แนะนำบอกต่อ |
|--|---------------------------------------|---|

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านต้องการเลือกในความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ในแต่ละข้อคำถาม

ประเด็นคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม					
(1) สถานที่ประกอบการตั้งอยู่ในทำเลที่สามารถเดินทางไปได้อย่างสะดวก หรือมีรถประจำทางผ่าน					
(2) อาคารมีความมั่นคง แข็งแรง และปลอดภัย พร้อมทั้งป้ายสถานที่ประกอบการมีความสวยงาม มีข้อความภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน					
(3) มีทางเดินเข้าถึงอาคารได้อย่างสะดวกปลอดภัยและมีทางลาด ที่รถเข็นนั่งเข้า – ออก สถานที่ประกอบการได้					
(4) มีการใช้วัสดุจากธรรมชาติมาตกแต่งร้าน					
(5) มีการแยกสัดส่วนของพื้นที่ให้บริการ พื้นที่รับรองลูกค้า และพื้นที่พักพนักงาน อย่างเพียงพอและเหมาะสม					
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
(1) มีที่จอดรถสำหรับลูกค้า สะดวก เพียงพอและปลอดภัย					
(2) มีตู้เก็บของ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า และชุดเครื่องแต่งกายไว้บริการลูกค้า					
(3) มีห้องน้ำที่สะอาด เอื้อต่อการใช้งานของลูกค้า โดยแยกชายและหญิง และพนักงานอย่างเป็นสัดส่วนและชัดเจน					
(4) ห้องน้ำทุกห้องมีความสะอาด มีสบู่เหลวล้างมือ มีผ้าเช็ดมือ และลักษณะอื่นๆถูกหลักสุขาภิบาล					
(5) มีการบริการขนมหรือเครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพและให้คำแนะนำเกี่ยวกับคุณสมบัติประโยชน์ อย่างน้อย 2 รายการ, มีการบริการ Free Wi-Fi เป็นต้น					
3. ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ					
(1) มีการตกแต่งร้านที่มีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ความเป็นล้านนาไทย					

ประเด็นคุณภาพการให้บริการของธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
(2) ภายในอาคารมีความสะอาด มีระบบระบายอากาศและมีอุณหภูมิที่เหมาะสม					
(3) มีการจัดแสงสว่างอย่างเหมาะสมและเพียงพอในจุดที่ให้บริการ					
(4) มีการใช้เสียงดนตรีที่เหมาะสมและทำให้รู้สึกผ่อนคลาย					
(5) มีการใช้กลิ่นหอม (อโรมา) ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย					
4. ด้านกระบวนการบริการ					
(1) มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือในการบริการ					
(2) มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจ					
(3) มีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ					
(4) มีการบริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้า					
(5) มีพนักงานเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า					
5. ด้านบุคลากร					
(1) พนักงานทุกคนมีใบอนุญาต มีความรู้ และความสามารถในการให้บริการ					
(2) พนักงานทุกคนแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ความเป็นล้านนาไทยเหมาะสมกับงาน					
(3) พนักงานทุกคนสามารถให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันได้ อย่างประทับใจ					
(4) พนักงานทุกคนสามารถสื่อสารภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีนกับลูกค้าได้อย่างดี					
(5) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ในการแนะนำบริการ และซื้อแนะนำอื่นๆ ได้อย่างดีและประทับใจ					
6. ด้านความปลอดภัย					
(1) มีกล้องวงจรปิดบริเวณต้อนรับ ที่จอดรถ และมีเส้นทางหนีไฟที่ชัดเจน					
(2) ผิวพื้นและผิวทางเดินภายในอาคารเรียบสะอาด ไม่ลื่น					
(3) มีเครื่องมือหรือระบบแจ้งเหตุฉุกเฉิน เพื่อแจ้งเหตุหรือขอความช่วยเหลือจากภายนอก					

ประเด็นคุณภาพการให้บริการของธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
(4) มีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น					
(5) มีข้อกำหนดสำหรับผู้รับบริการเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อวัฒนธรรม จารีต ประเพณี ของทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาธุรกิจหมวดเพื่อสุขภาพในการ
รองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

.....

.....

.....

.....

.....

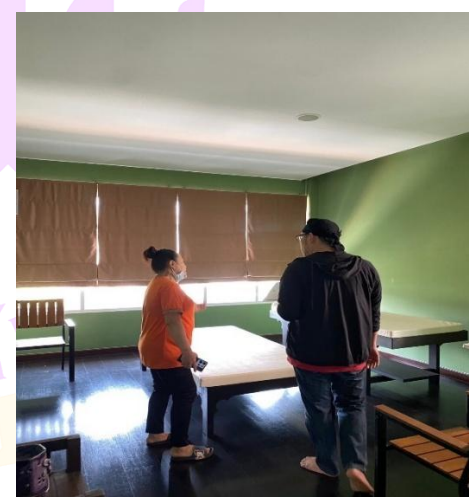
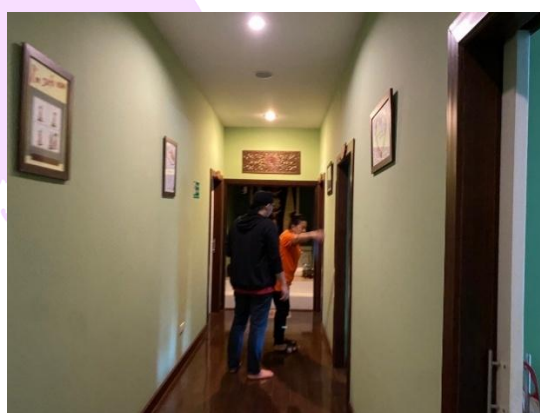
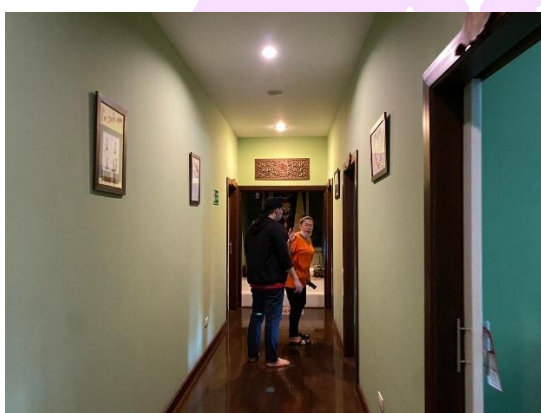
.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

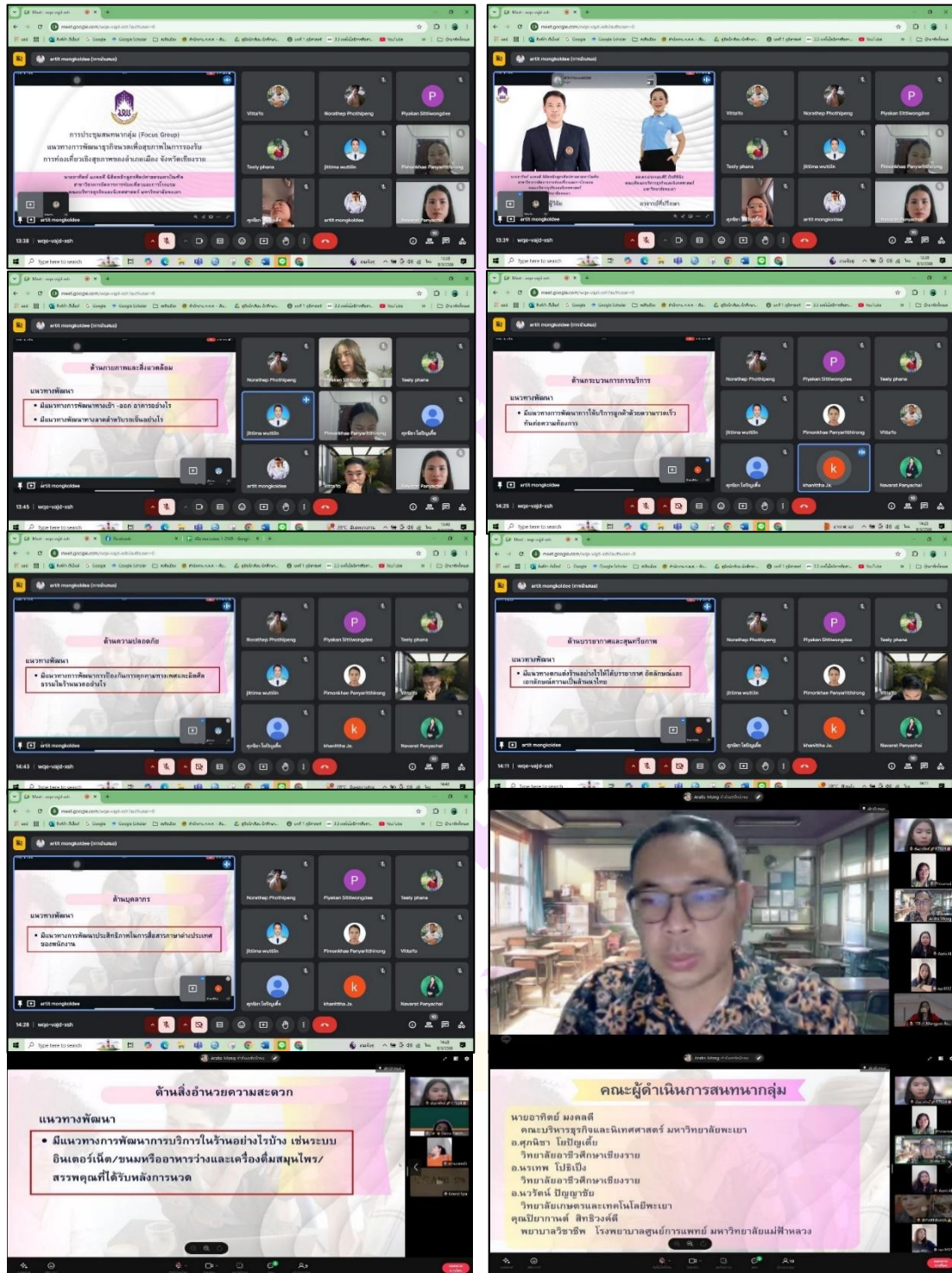
ภาคผนวก ง ภาพการสำรวจบริบทธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย





ภาพการสำรวจบริบทธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ภาคผนวก จ ภาพการสนทนากลุ่ม (Focus Group) แนวทางการพัฒนารุจกจนวนเพื่อสุขภาพ
ในการรองรับการท่องเที่ยว เชิงสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	อาทิตย์ มงคลดี
วัน เดือน ปี เกิด	21 กรกฎาคม 2528
สถานที่เกิด	เชียงราย
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2551 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) (สาขาการจัดการการท่องเที่ยว), มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ที่อยู่ปัจจุบัน	103 หมู่ที่ 9 ตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
ผลงานตีพิมพ์	อาทิตย์ มงคลดี และประกอบศิริ รักดีพินิจ.(2568).พฤติกรรมและความ คิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง, ISSN (Print) 2350-9953 ISSN (Online) ๒๖๗๒-๙๘๓๐.

