

**พฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**
**THE BEHAVIORS AND OPINIONS OF TOURISTS REGARDING THE QUALITY
OF SERVICE IN THE WELLNESS MASSAGE BUSINESS IN MUEANG DISTRICT,
CHIANG RAI PROVINCE**

¹อาทิตย์ มงคลดี และ ²ประกอบศิริ ภัคดีพิณิจ

¹Artit Mongkoldee and ²Prakobsiri Pakdeepinit

¹คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

¹School of Business and Communication Arts, University of Phayao, Thailand

¹Corresponding Author's Email: aratismong@cvc.ac.th

Received: 2025-02-28

Revised: 2025-03-08

Accepted: 2025-03-08

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้คือ นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ กลุ่มละ 200 คน การเลือกตัวอย่างในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36, S.D. = 0.57$) ปัจจัยที่ได้รับคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) บรรยากาศและสุนทรียภาพ 2) สิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ความปลอดภัยและบุคลากร ซึ่งมีระดับความคิดเห็นเท่ากัน ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งสามารถนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างเป็นระบบเพื่อความยั่งยืนและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยประกอบด้วย การกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเอกภาพทั่วทั้งจังหวัด การตรวจสอบคุณภาพด้านสุขอนามัยอย่างเป็นระบบ และการบูรณาการธุรกิจนวดเข้ากับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวของพื้นที่ นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญ

กับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมด้านภาษาและทักษะการให้บริการที่ทันสมัย ตลอดจนการศึกษาต่อเนื่องเกี่ยวกับแนวโน้มของอุตสาหกรรม อีกทั้งควรเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การสร้างแบรนด์ผ่านกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล และการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจผ่านบริการเสริม เพื่อยกระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: พฤติกรรมนักท่องเที่ยว; ความคิดเห็นนักท่องเที่ยว; คุณภาพการบริการ; ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ

Abstract

This research aims to examine the opinions of the sample group regarding the factors affecting the service quality of health massage businesses in Mueang District, Chiang Rai Province. A quantitative research method was employed. The research population consisted of Thai and foreign tourists who used health massage services in Mueang District, Chiang Rai Province. The sample group included tourists with prior experience using health massage services in the area, divided into two groups: 200 Thai tourists and 200 foreign tourists. Purposive sampling was applied for the selection of participants. The research instrument was a questionnaire focusing on the behaviors and opinions of tourists concerning the service quality of health massage businesses in Mueang District, Chiang Rai Province. Data were analyzed using basic statistical methods, including frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The research findings revealed that the overall opinions of the respondents were at the highest level ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.57). The top three factors receiving the highest scores were: (1) atmosphere and aesthetics, (2) facilities, and (3) safety and personnel, all of which were rated at the same level. These results highlight the importance of tourists' behaviors and perceptions regarding the quality of services offered by health massage businesses in Mueang District, Chiang Rai Province. Such insights can contribute to the systematic development of the industry toward sustainability and enhanced competitiveness in the health tourism market. Recommendations derived from the study include the establishment of standardized service protocols across the province, systematic hygiene quality inspections, and the integration of massage businesses into the local tourism development plans. Furthermore, attention should be given to the development of training curricula focusing on language skills and modern service techniques, as well as the provision of continuous education on industry trends. Emphasis should also be placed on improving

service efficiency, brand building through digital marketing strategies, and adding business value through supplementary services. These efforts aim to enhance tourist satisfaction, ultimately leading to the development and improvement of service quality in the health massage sector in Mueang District, Chiang Rai Province, enabling it to effectively meet the needs of its clientele.

Keywords: Tourist behavior; Tourist opinion; Service quality; Wellness massage businesses

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ได้รับความนิยมและเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา โดยเฉพาะหลังจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่ทำให้ผู้คนหันมาสนใจการดูแลสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจมากขึ้น Global Wellness Institute (2018) โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีมูลค่าตลาดสูงถึง 639,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ และคาดว่าจะเติบโตต่อเนื่องในอนาคต การเติบโตนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะในระดับโลก แต่ยังมีพัฒนาที่สำคัญในหลายประเทศ รวมถึงประเทศไทย ซึ่งมีศักยภาพในการกลายเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness & Medical Hub) ของโลก เนื่องจากมีทรัพยากรธรรมชาติและภูมิปัญญาทางการแพทย์ที่เป็นเอกลักษณ์ เช่น การนวดแผนไทยและการใช้สมุนไพรไทย (Ministry of Tourism and Sports, 2019)

ประเทศไทยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพผ่านยุทธศาสตร์ชาติ 10 ปี (พ.ศ. 2561-2580) โดยการใช้จุดแข็งในด้านการแพทย์แผนไทยและบริการสุขภาพที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม ซึ่งภาครัฐได้สนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านสุขภาพ รวมทั้งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัยเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ Tourism Authority of Thailand (2020) การเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยได้รับการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในภาคธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการในธุรกิจนี้จำนวนมากเป็นคนไทยที่เปิดธุรกิจในเมืองใหญ่หรือแหล่งท่องเที่ยว โดยธุรกิจสปาหรือการนวดเพื่อสุขภาพกลายเป็นบริการเสริมที่ผู้ประกอบการหลายรายหันมาเพิ่มรายได้ให้กับกิจการของ แต่ธุรกิจดังกล่าวยังคงเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน อาทิผู้ประกอบการบางรายมีการให้บริการในลักษณะแอบแฝงการค้าบริการทางเพศในกิจการของตนมีปัญหาค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับภาพลักษณ์ในทางลบของการให้บริการนวดแผนไทย รวมถึงมีข้อจำกัดเรื่องการค้าแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ มักเกิดปัญหาการแย่งชิงตัวบุคลากรที่มีความสามารถและความรู้ในการนวดระหว่างผู้ประกอบการในประเทศด้วยกันเอง ส่งผลให้ผู้ประกอบการที่เปิดธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพจึงยังไม่สามารถสร้างรายได้ให้มากกว่าที่ควรจะเป็นหรือต้องปิดตัวเองไปหลายราย (Department of Business Development, 2009)

อุตสาหกรรมสปาและนวดเพื่อสุขภาพในประเทศไทยกำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยมีสถานประกอบการกระจายอยู่ทั่วประเทศและได้รับความนิยมจากทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากสามารถ

ส่งเสริมสุขภาพ บรรเทาความเครียด และฟื้นฟูร่างกายผ่านกระบวนการบำบัดแบบธรรมชาติ เช่น การนวดแผนไทย การทำสมาธิ โยคะ และการอบสมุนไพร ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในบริบทของจังหวัดเชียงราย พื้นที่แห่งนี้มีศักยภาพสูงในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Chiang Rai Wellness City) ด้วยทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์และวัฒนธรรมที่ส่งเสริมวิถีสุขภาพ อีกทั้งแผนพัฒนาจังหวัดเชียงราย 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ยังให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวสร้างสรรค์ และยกระดับมาตรฐานบริการสุขภาพให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล Ministry of Tourism and Sports (2019) จากปัจจัยดังกล่าว ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จึงมีบทบาทสำคัญในการรองรับการเติบโตของตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และเป็นกลไกขับเคลื่อนที่ช่วยผลักดันจังหวัดเชียงรายให้ก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศ (Utchaya and Yolthasart, 2022)

การศึกษานี้จะมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านนวดเพื่อสุขภาพในเชิงกายภาพ สิ่งแวดล้อม และการบริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพสูงและสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาในครั้งนี้มีความสำคัญในการให้ข้อมูลพื้นฐานแก่ผู้ประกอบการเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ และสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่จังหวัดเชียงรายให้เติบโตอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้คือนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เนื่องจากไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่ชัดได้ (Non-Probability Sampling) จึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 200 คน และชาวต่างชาติ 200 คน ขนาดตัวอย่างถูกคำนวณโดยใช้สูตรของ Cochran (1953) ซึ่งได้จำนวน 384 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูล จึงกำหนดขนาดตัวอย่างรวมเป็น 400 คน

ขั้นตอนที่ 2 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยจัดทำใน 3 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปแนวโน้มความคิดเห็นและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ดังนี้

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ได้รับซึ่งได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ผลการตรวจสอบพบว่า แบบสอบถามมีค่า IOC เฉลี่ยเท่ากับ 1.0 โดยข้อคำถามแต่ละข้อมีค่า IOC อยู่ในช่วงระหว่าง 0.60 ถึง 1.00 ซึ่งมีความเที่ยงตรงเชื่อถือได้

1.2 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

1.3 ผู้วิจัยดำเนินการยื่นขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

1.4 ผู้วิจัยดำเนินการทำหนังสือถึงเทศบาลนครเชียงราย ในการขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

1.5 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเองโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน จนครบถ้วนตามที่กำหนด

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อใช้กำหนดแนวทางการวิจัย อีกทั้งเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจและสามารถนำไปสู่แนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ดังนี้ ความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปผลข้อมูลในแต่ละด้าน ได้แก่ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการนวดเพื่อสุขภาพ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านประชากรศาสตร์ 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. ด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางพร้อมกลุ่มเพื่อนหรือเดินทางคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 30.00 และรับข้อมูลจากเพื่อนหรือคนรู้จักเป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 32.30 โดยเลือกใช้บริการนวดในร้านทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 41.80 และนิยมใช้บริการนวดแผนไทย/ราชสำนัก คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีวัตถุประสงค์เพื่อผ่อนคลายอาการเหนื่อยล้าจากการทำงานหรือการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 70.00 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 59.50 และเข้ารับบริการนวดคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 39.00 โดยนิยมรับบริการช่วงเย็น เวลา 12.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.50 ระยะเวลาที่นิยมใช้บริการคือ 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 41.80 และใช้บริการเดือนละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.80 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยอยู่ที่ 100-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.50 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 76.80 และแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.50 ดังตารางที่ 1

| รายการ | จำนวน (คน) | ค่าร้อยละ |
|--|------------|-----------|
| เดินทางพร้อมกลุ่มเพื่อนหรือเดินทางคนเดียว | 120 | 30.00 |
| รับข้อมูลจากเพื่อนหรือคนรู้จักเป็น | 129 | 32.30 |
| ใช้บริการนวดในร้านทั่วไป | 167 | 41.80 |
| เลือกใช้บริการนวดแผนไทย/นวดราชสำนัก | 202 | 50.50 |
| วัตถุประสงค์เพื่อผ่อนคลายอาการเหนื่อยล้าจากการทำงาน/ท่องเที่ยว | 280 | 70.00 |

| รายการ | จำนวน (คน) | ค่าร้อยละ |
|--|------------|-----------|
| ตัดสินใจเลือกรับบริการนวดเพื่อสุขภาพด้วยตนเอง | 238 | 59.50 |
| เข้ารับบริการนวดเพื่อสุขภาพด้วยตนเอง | 156 | 39.00 |
| นิยมรับบริการนวดเพื่อสุขภาพในช่วงเวลาเย็น (16.01-20.00 น.) | 146 | 36.50 |
| นิยมรับบริการนวดเพื่อสุขภาพเป็นเวลา 1 ชั่วโมง | 167 | 41.80 |
| นิยมใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพเดือนละ 1-2 ครั้ง | 171 | 42.80 |
| มีการใช้จ่ายอยู่ในช่วง 100–500 บาท | 262 | 65.50 |
| มีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง | 307 | 76.80 |
| มีความตั้งใจจะแนะนำบอกต่อให้ใช้บริการ | 326 | 81.50 |

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าเฉลี่ยพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

3. ด้านความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.57) โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านบรรยากาศและด้านสุนทรียภาพได้รับความความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = 0.51) รองลงมาได้แก่ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.55) ด้านความปลอดภัยและด้านบุคลากรได้รับความความคิดเห็นเท่ากันในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.57) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.60) และด้านกระบวนการบริการได้รับความความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.54) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

| รายการ | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | การแปลผล |
|---------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------|
| ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม | 4.38 | 0.55 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.33 | 0.60 | มากที่สุด |
| ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ | 4.49 | 0.51 | มากที่สุด |
| ด้านกระบวนการบริการ | 4.25 | 0.54 | มากที่สุด |
| ด้านบุคลากร | 4.35 | 0.57 | มากที่สุด |
| ด้านความปลอดภัย | 4.35 | 0.62 | มากที่สุด |
| รวม | 4.36 | 0.57 | มากที่สุด |

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

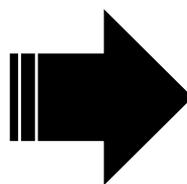
องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ โดยพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวสอดคล้องกับการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวได้รับผลกระทบจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น กลุ่มผู้ใช้บริการ, ช่วงเวลาที่ใช้ในการรับบริการ, แหล่งข้อมูลที่ได้รับ, ค่าใช้จ่าย, สถานที่, ความถี่ในการใช้บริการ, ประเภทของบริการ, ความตั้งใจกลับมาใช้บริการ, วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ และอิทธิพลจากบุคคลอื่น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาใช้ในการปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจ เช่น การเลือกช่วงเวลาการให้บริการที่เหมาะสม, การเลือกสถานที่ที่เหมาะสมกับธุรกิจ, การกำหนดอัตราค่าบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงการออกแบบการบริการและการเลือกสื่อประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้าเป้าหมาย

นอกจากนี้ การวิจัยพบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับหลายปัจจัยในการบริการนวดเพื่อสุขภาพ เช่น ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม, สิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะการยกระดับมาตรฐานของสถานที่, การสร้างบรรยากาศที่ช่วยส่งเสริมการผ่อนคลาย, และการพัฒนาทักษะของพนักงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานอุตสาหกรรม การพัฒนาในด้านเหล่านี้จะช่วยยกระดับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวและเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ดียิ่งขึ้น และสร้างความเชื่อมั่นในบริการอย่างต่อเนื่อง โดยแสดงรายละเอียดในภาพที่ 1

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

- กลุ่มผู้ใช้บริการ
- แหล่งข้อมูลที่ได้รับบริการ
- สถานที่รับบริการ
- ประเภทของการรับบริการ
- วัตถุประสงค์ของรับบริการ
- ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจรับบริการ
- ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ
- ความถี่ในการรับบริการ
- ความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการ
- ความตั้งใจในการแนะนำการบริการ



ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

1. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ
4. ด้านกระบวนการการบริการ
5. ด้านบุคลากร

รูปภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย พบว่า ด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่านักท่องเที่ยวนิยมเดินทางพร้อมกลุ่มเพื่อนหรือคนเดียว โดยรับข้อมูลจากเพื่อนหรือคนรู้จัก และเลือกใช้บริการนวดในร้านทั่วไป โดยเฉพาะนวดแผนไทย/ราชสำนัก เพื่อผ่อนคลายความเหนื่อยล้า มักตัดสินใจเลือกรับบริการด้วยตนเองในช่วงเย็น นิยมใช้บริการ 1 ชั่วโมง เดือนละ 1-2 ครั้ง ด้วยค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 100-500 บาท นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการและแนะนำผู้อื่น ซึ่งสะท้อนถึงความพึงพอใจสูงในบริการดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัย Jaikaew and Phichayakul (2024) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสปาของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่เลือกนวดแผนไทยเพื่อลดอาการปวดเมื่อย โดยมีเหตุผลในการใช้บริการจากความคุ้นเคยกับร้านประจำตัดสินใจใช้บริการเอง ความถี่อยู่ที่ 1-6 ครั้งต่อปี นิยมใช้บริการในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ ระหว่าง 12.01-16.00 น. ใช้บริการครั้งละ 1-2 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,001-2,000 บาท โดยช่องทางรับข่าวสารหลักคือออนไลน์

ด้านความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สามารถแยกเป็น 6 ประเด็น ดังนี้

1. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นสูงสุดกับอาคารที่มีความมั่นคง แข็งแรง และปลอดภัย พร้อมทั้งป้ายสถานประกอบการที่สวยงามและข้อความหลายภาษา รวมถึงการจัดสัดส่วนพื้นที่บริการได้เหมาะสม รองลงมาคือความสะดวกในการเดินทางหรือการตั้งอยู่ในทำเลที่เข้าถึงง่าย ขณะที่ความคิดเห็นต่ำสุดเกี่ยวข้องกับทางเดินและทางลาดสำหรับรถเข็นที่ยังมีข้อจำกัดบางประการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Charoonsit (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อชุมชนตลาดน้อย กรุงเทพมหานคร ในมิติด้านสิ่งแวดล้อม พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม รวมถึงการปรับปรุงเส้นทางเดินให้สะดวกและปลอดภัย

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ได้รับความคิดเห็นสูงสุดคือการมีห้องน้ำสะอาด แยกชาย หญิง และพนักงานอย่างชัดเจน รองลงมาคือความสะดวกของห้องน้ำที่มีสบู่ล้างมือ ผ้าเช็ดมือ และถูกสุขลักษณะ ส่วนด้านที่ได้รับความคิดเห็นต่ำสุดคือการบริการขนม หรือเครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพ พร้อมคำแนะนำเกี่ยวกับคุณสมบัติ และบริการ Free Wi-Fi ซึ่งยังมีข้อปรับปรุงเพิ่มเติมในด้านนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Klunpakdee (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านมาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่าปัจจัยด้านมาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล เช่น ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

3. ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ได้รับความคิดเห็นสูงสุดคือการใช้กลิ่นหอม (อโรมา) ที่ช่วยให้รู้สึกผ่อนคลาย รองลงมาคือความสะดวกของภายในอาคารที่มีระบบระบายอากาศและอุณหภูมิที่เหมาะสม รวมถึงการใช้เสียงดนตรีที่เหมาะสมและช่วยสร้างบรรยากาศ

ผ่อนคลาย ส่วนด้านที่ได้รับความคิดเห็นต่ำสุดคือการจัดแสงสว่างที่เหมาะสมและเพียงพอในจุดที่ให้บริการ ซึ่งยังมีโอกาสในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Janchai (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพธุรกิจบริการเชิงสุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมที่รับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัส เช่น การเลือกสถานที่ตั้งที่เหมาะสม การตกแต่งที่มีรูปแบบชัดเจน และการจัดพื้นที่บริการอย่างสะอาดและเป็นระเบียบ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ นอกจากนี้ การมีอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม กลิ่นที่ช่วยให้ผ่อนคลาย แสงไฟและความสว่างที่เหมาะสม ดนตรีเพราะ ช่วยสร้างความประทับใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้าในธุรกิจบริการเชิงสุขภาพ

4. ด้านกระบวนการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจและการจัดลำดับการให้บริการที่ดี อย่างไรก็ตาม ด้านที่ได้รับความคิดเห็นต่ำสุดคือความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแม้ว่าธุรกิจจะมีความใส่ใจในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า แต่ยังมีโอกาสในการปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วและทันต่อความต้องการได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Promhitathorn (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพประเภท Day Spa ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการบริการและการแต่งกายของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เช่น การให้บริการที่มีความปลอดภัย การให้บริการตามเวลาที่กำหนดเสมอ การแต่งกายของพนักงานที่รัดกุมและสุภาพเรียบร้อย และมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน เช่น ลำดับขั้นตอนการนวดเหมือนกันทุกครั้ง และการแจ้งราคาก่อนใช้บริการ ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้การให้บริการที่มีความปลอดภัยและชัดเจนจะช่วยลดความหวาดระแวงจากการพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในบางร้าน และเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

5. ด้านบุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยบุคลากรมีคุณภาพสูงสุดในด้านความรู้ความสามารถ และความเป็นมืออาชีพ โดยพนักงานทุกคนมีใบอนุญาตและมีความสามารถในการให้บริการอย่างดีเยี่ยม อีกทั้งการแต่งกายของพนักงานยังสะท้อนถึงอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ความเป็นล้านนาไทยที่เหมาะสมกับงาน อย่างไรก็ตาม ด้านที่ต้องการการพัฒนาคือความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าผ่านหลายภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาจีน ซึ่งยังมีข้อจำกัดบางประการในการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sriunlee and Yeesunted (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสปาในโรงแรม คอลัมแบงคือกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากร ประกอบด้วย พนักงานมีใบอนุญาตกระทรวงสาธารณสุข พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานให้บริการนวดมีความรู้ความเชี่ยวชาญ พนักงานมีความซื่อสัตย์สามารถให้ความไว้วางใจได้ และพนักงานให้คำแนะนำบริการอย่างละเอียด ตามลำดับ

6. ด้านความปลอดภัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีระบบแจ้งเหตุกรณีฉุกเฉินที่ช่วยให้สามารถขอความช่วยเหลือจากภายนอกได้ทันเวลา ซึ่งได้รับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือความสะอาดและความปลอดภัยของผิวพื้นและทางเดินภายในอาคารที่ไม่ลื่น อย่างไรก็ตาม ด้านที่มีความคิดเห็นต่ำสุดคือการมีข้อกำหนดสำหรับผู้รับบริการเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อวัฒนธรรมและประเพณี ซึ่งยังสามารถพัฒนาได้เพิ่มเติม

เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongsuna (2024) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลการพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพนวดและสปา จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าปัญหาหลักในด้านสถานที่ ความปลอดภัยและการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้สถานประกอบการบางแห่งไม่ได้มาตรฐานและเกิดความไม่ปลอดภัย โดยมีการเสนอแนะเพื่อพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่เป็นมาตรฐานประกอบด้วย 5 แนวทางหลัก ได้แก่ 1) การพัฒนาสถานที่ ความปลอดภัยและการให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน 2) การส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการ เช่น การจัดทำโครงการ 1 อำเภอ 1 สถานประกอบการต้นแบบ 3) การสนับสนุนให้ผู้ประกอบการดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน 4) การพัฒนาศักยภาพและการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและผู้ปฏิบัติงาน 5) การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแนวทางเหล่านี้สามารถนำไปปรับใช้เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยและความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบรรยากาศและสุนทรียภาพ ได้รับคะแนนสูงสุด ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการผ่อนคลาย รองลงมาคือ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่มีการจัดการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมีคุณภาพ ด้านความปลอดภัยและบุคลากร ได้รับคะแนนเท่ากัน แสดงถึงมาตรฐานด้านสุขอนามัยและการให้บริการของพนักงานที่เป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว สำหรับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความความคิดเห็นในระดับมากที่สุดเช่นกัน สะท้อนถึงความพร้อมของอุปกรณ์และบริการเสริมที่ช่วยเพิ่มประสบการณ์ในการใช้บริการ และสุดท้าย ด้านกระบวนการให้บริการ ได้รับคะแนนสูง ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความเป็นระบบและประสิทธิภาพของการให้บริการโดยรวม ผลการวิจัยนี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของบรรยากาศและคุณภาพการบริการในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์แสดงให้เห็นว่า การศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายสามารถนำไปสู่การพัฒนาอย่างเป็นระบบในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในพื้นที่ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพเติบโตได้อย่างยั่งยืน และสามารถแข่งขันในตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาสามารถเกิดขึ้นในหลายด้าน ดังนี้

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หน่วยงานภาครัฐ อาทิ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย เทศบาลนครเชียงราย องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย เป็นต้น ควรกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพทั่วจังหวัด รวมถึงส่งเสริมการตรวจสอบคุณภาพด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ควรบูรณาการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพเข้ากับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัด โดยจัดทำแผนส่งเสริมที่สอดคล้องกับแนวทางของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสนับสนุนงบประมาณหรือโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมของสถานประกอบการให้เหมาะสมกับการท่องเที่ยว

1.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ สถาบันการศึกษาและหน่วยงานด้านพัฒนาทักษะแรงงาน อาทิ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 2 หรือ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 20 เชียงราย เป็นต้น ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในด้านทักษะภาษาอังกฤษและภาษาจีน รวมถึงพัฒนาหลักสูตรที่ครอบคลุมการให้บริการที่ทันสมัยและเทคนิคการสร้างประทับใจให้กับลูกค้า เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจและเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ นอกจากนี้ นักวิจัยและนักวิชาการควรศึกษาต่อเนื่องเกี่ยวกับแนวโน้มของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาแนวทางในการยกระดับธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพให้มีมาตรฐานสูงขึ้น

1.3 ข้อเสนอแนะเชิงพาณิชย์ ผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อลดระยะเวลารอคอยของลูกค้าและเพิ่มความพึงพอใจ นอกจากนี้ ควรร่วมมือกันสร้างแบรนด์ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของเชียงรายให้เป็นที่รู้จักในระดับประเทศและนานาชาติ ผ่านการประชาสัมพันธ์ การใช้กลยุทธ์การตลาดดิจิทัล และการสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อสนับสนุนการรีวิวและการให้คะแนนธุรกิจ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและดึงดูดลูกค้าใหม่ รวมทั้งเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเสริม เช่น ขนม เครื่องดื่มสมุนไพร Wi-Fi และคำแนะนำเกี่ยวกับประโยชน์ของการนวด เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

2.1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ เช่น การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความเข้าใจในพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจในอนาคต

2.2 ศึกษาการพัฒนาทักษะการสื่อสารและ Service Mind ของพนักงานนวดเพื่อให้สามารถใช้ภาษาที่สุภาพและชัดเจน รวมถึงการใช้ภาษาที่เป็นมิตร เช่น การยิ้มและท่าทางที่อบอุ่นในการต้อนรับ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและความไว้วางใจ โดยพนักงานควรมีจิตบริการที่ใส่ใจลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจและความภักดี

References

- Charoonsit, M. (2022). *The opinions of Thai tourists regarding the community surrounding the Talat Noi community in Bangkok in terms of environmental aspects*. (Master's thesis). Dhurakij Pundit University, Faculty of Tourism and Hospitality. Bangkok.
- Chiang Rai Provincial Integrated Administration Committee. (2022). *Chiang Rai provincial development plan (2023–2027)*. Chiang Rai Provincial Office.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Department of Business Development. (2009). *The expansion of spa and health massage businesses in Thailand*. Bangkok: Department of Business Development.
- Department of Business Development.(2018).*Guide to developing health massage businesses to meet quality management standards*. Bangkok: Department of Business Development.
- Department of Thai Traditional and Alternative Medicine.(2021). *Evaluation criteria for wellness centers: Health massage category*. Bangkok: Department of Thai Traditional and Alternative Medicine.
- Global Wellness Institute. (2018). *Global wellness economy monitor*. Global Wellness Institute.
- Jaikaew, P., & Phichayakul, P. (2024). Behavior of Thai tourists towards using spa services in Chiang Mai Province. *Chiang Mai University Journal of Business Administration*, 10(3), 74–81.
- Janchaai, N. (2020). *Tourists' Confidence towards Healthcare Service Quality*. (Master's thesis). Suranaree University of Technology, Department of Management Technology, School of Social Technology.
- Jitthangwatthana, B. (2005). *Tourism industry* (1st ed.). Bangkok: Press and Design.
- Klanphakdee, P. (2017). *Standard Factors of Thai Spa Quality Award Influencing Satisfaction on Using Service towards Foreign Tourists*. (Master's thesis). Dhurakij Pundit University, Faculty of Tourism and Hospitality. Bangkok.
- Leelawattanapan, N. (2016). *Wellness tourism*. *Tourism Economic Report*, 3(1), January–March. Retrieved February 20, 2019, from http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7622
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. *Archives of Psychology*, 22(140), 1-55.
- Ministry of Tourism and Sports. (2019). *Thailand's tourism strategic plan (2019–2022)*. Bangkok: Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports.

- Phromhitathorn, S. (2018). *Factors affecting customer satisfaction with day spas in the Bangkok metropolitan area*. (Independent study, Master of Business Administration, Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University).
- Sriunlee, U., & Yisuntes, W. (2018). Marketing mix factors affecting the use of spa services in the Bangkok Column Hotel, Bangkok. *Santapol College Academic Journal*, 5(2), 33-48.
- Thai Industrial Standards Institute. (2018). *Manual of industrial standards for massage and spa services*. Bangkok: Thai Industrial Standards Institute.
- Tirakanan, S. (2014). *Educational research: Approaches and methods* (p.148). Bangkok: Office of the Basic Education Commission.
- Tourism Authority of Thailand. (2020). *Promotion of health tourism in Thailand*. Bangkok: Tourism Authority of Thailand Office.
- Udsaya, N., & Yonthasart, S. (2022). A study on The Potential Study of Lanna Spa Services in Thai Sapaya Style to Promote Healthy Tourism in Chiang Rai Province. *Academic and Research Journal, Northeastern University*, 12(3), 227-240.
- Wongsoona, Y. (2024). Effectiveness of Developing Standards for Health Establishment Massage and Spa in Khon Kaen province. *Journal of Health Innovation and Development Research*, 5(3), 83-97.