



การบริหารจัดการสภา และแพทย์แผนไทยที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

โดย

นายอูรษา ไชยสอน

วันที่ 12 ก.พ. 2558
เลขทะเบียน ๑/4๐๓5 ร.๓

๗๗
๗๑๐-๗๓๑
๑ ๘๔๕๓
ม.ค.ร.ร.๘/๗

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

พ.ศ. 2552

Thai Traditional Medicine and Spa Management in Phuket

By

Mr. Uracha Chaisorn

**A Study Report Submitted in Partial Fulfillment of the
Requirements for the Master of Public Administration**

Faculty of Liberal Arts

Kirk University

2009

มหาวิทยาลัยเกริก
คณะศิลปศาสตร์
สารนิพนธ์

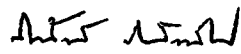
ของ
นายอรุชา ไชยสอน

เรื่อง
การบริหารจัดการสปา และแพทย์แผนไทยที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2552


ประธานกรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์


(รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม)

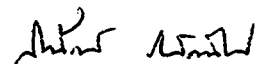
กรรมการสารนิพนธ์


(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

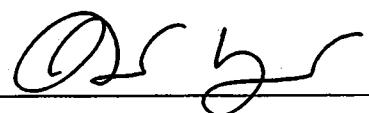
กรรมการสารนิพนธ์


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ รัตนเพชรธัมมะ)

หัวหน้าสาขาวิชา


(รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์


(ดร.ครุณี ชูประยูร)

หัวข้อสารนิพนธ์	การบริหารจัดการสปา และแพทย์แผนไทย ที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต
ชื่อผู้วิจัย	นายอุรธา ไชยสอน
หลักสูตร/คณะ/มหาวิทยาลัย	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต/ศิลปศาสตร์/ มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การบริหารจัดการสปาและแพทย์แผนไทยที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต การวิจัยครั้งนี้ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในด้านการบริหารจัดการการบริหารงานบุคคลของสปาและแพทย์แผนไทยที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประโยชน์ในการทำงาน บริการ โดยการใช้ทรัพยากรมาบริหารและดำเนินการจัดการโดยใช้ Man (บุคคล) Money (เงิน) Material (วัสดุคิบ เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ สถานที่) Method or Management (วิธีการปฏิบัติงานหรือการบริหารงาน) โดยใช้วิธีการสังเกตจากสถานประกอบการจำนวน 4 แห่ง ด้านความสะดวกสบายจากการได้รับบริการและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ สัมภาษณ์ผู้บริหารหรือเจ้าของสถานประกอบการ เกี่ยวกับการให้บริการรวมถึงกฎข้อบังคับ คุณภาพวัสดุอุปกรณ์ การฝึกอบรมพนักงาน สัมภาษณ์พนักงาน ด้านสวัสดิการ ความคาดหวัง กำลังขวัญในการปฏิบัติงาน สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ ในด้านสถานที่ บุคลากร เครื่องมือ สมุนไพร ทัศนียภาพ และอัตราค่าบริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจกับ สถานที่ การให้บริการ วัสดุ อุปกรณ์ ความสะอาด และอัตราค่าบริการ เพราะในสถานประกอบการแต่ละแห่งมีบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมและมีประสบการณ์ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในสมุนไพรไทย ที่นำมาใช้ประกอบในการบำบัดอาการเจ็บปวด เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด โดยอยู่ในความควบคุมของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อสุขภาพ ในการรักษาโรคได้ หากการพัฒนาสมุนไพรไทยและการวางแผนไทยมีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ สำหรับกลุ่มเป้าหมายได้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีศักยภาพโดยกำลังซื้อสูงที่มีแนวโน้มที่จะขยายตัวต่อไปในอนาคต โดยนำของภูมิปัญญา วัฒนธรรมและทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้ประสบความสำเร็จได้โดย รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้สนับสนุนและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้บริหาร พนักงาน ของสถานประกอบการสปาและแพย์แผนไทย
จังหวัดภูเก็ต เจ้าของลิขสิทธิ์ งานวิจัย หนังสือ วารสาร บทความ ที่ได้นำข้อมูลมาใช้ในครั้งนี้

นายอุรธา ไชยสอน

มหาวิทยาลัยเกริก

พ.ศ. 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญแผนภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	3
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิด และสมมติฐานในการวิจัย	7
2.1 แนวคิดทฤษฎีว่าด้วยการบริหารจัดการ	7
2.2 แนวคิดว่าด้วยการบริการ	14
2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสปาและการนวดแพทย์แผนไทย	23
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	33
บทที่ 3 ระเบียบและวิธีการวิจัย	35
3.1 กรณีวิจัยสถานประกอบการสุโขสปา จังหวัดภูเก็ต	36
3.2 กรณีวิจัยสถานประกอบการกิงส์สปา จังหวัดภูเก็ต	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 กรณีวิจัยสถานประกอบการสับนังสปาโรงแรมแปซิฟิก รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดภูเก็ต	49
3.4 กรณีวิจัยสถานประกอบการ พิมานสปา โรงแรมรอยัล บีช จังหวัดภูเก็ต	57
3.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ	63
บทที่ 4 บทสรุปข้อเสนอแนะ	75
4.1 สรุปผลการวิจัย	75
4.2 ข้อเสนอแนะ	85
ภาคผนวก	88
ก. คำสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการบริหารจัดการสปาและแพทย์แผนไทยที่ ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต	89
ข. ระเบียบและข้อบังคับการบริหารจัดการสปา และแพทย์แผนไทย	96
บรรณานุกรม	119
ประวัติผู้วิจัย	122

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงการเปรียบเทียบเครื่องชี้วัดความเป็นจริง	63
2	แสดงการวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน ของสถานประกอบการสุโขสภา จังหวัด ภูเก็ต	67
3	แสดงการวิเคราะห์ จุดแข็ง – จุดอ่อน ของสถานประกอบการคิงส์สภา จังหวัด ภูเก็ต	69
4	แสดงการวิเคราะห์ จุดแข็ง – จุดอ่อน ของสถานประกอบการสับนงาสภา โรงแรมแปซิฟิก รีสอร์ท จังหวัดภูเก็ต	71
5	แสดงการวิเคราะห์ จุดแข็ง-จุดอ่อน ของสถานประกอบการ พิมานสภาโรงแรม รอยัลบีช จังหวัดภูเก็ต	73

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	แสดงแผนภาพกระบวนการการพยาบาลกำลังคน	9

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“สปา (SPA)” สันนิษฐานกันว่ามาจากคำว่า “Spau” ซึ่งเป็นหมู่บ้านเล็กๆในประเทศเบลเยียม ที่มีบ่อน้ำพุร้อนสำหรับผู้ป่วยใช้รักษาโรค ต่อมากลายเป็นชื่อและสัญลักษณ์ของบ่อน้ำแร่ทั่วไป ปัจจุบัน “สปา” มักจะหมายถึง การดูแลสุขภาพแบบวารีบำบัด หรือการใช้น้ำบำบัดทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อการเยียวยาอาการเจ็บป่วยหรือแม้แต่ความเครียด

สปาเป็นศาสตร์แห่งการบำบัดที่มีมาตั้งแต่สมัยอียิปต์โบราณ ในยุคโรมัน เรียกกันว่า “โรมันบาร” (Roman bath) หรือ “Taking the Water” เป็นการใช้น้ำหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นน้ำร้อน น้ำเย็น ไอ่น้ำและการนวดประคบ เพื่อให้สุขภาพร่างกายและจิตใจ ได้ผ่อนคลายและกลับมีชีวิตชีวา ปัจจุบันรูปแบบของสปาได้พ่วงบริการอื่นๆ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า มีการพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ทันสมัยยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายจนสปา กลายเป็นศูนย์สุขภาพหรือสถาน บริการสปาโฉมใหม่ที่ให้การบริการไม่จำกัดอยู่เฉพาะการบำบัดด้วยน้ำเท่านั้น แต่ยังนำหลักการบำบัดด้วยแนวทางธรรมชาติรูปแบบอื่นเข้ามาผสมผสานกลายเป็น ธุรกิจสปาที่ตรงกับกระแสของการให้ความสำคัญต่อสุขภาพที่กำลังได้รับความนิยมในปัจจุบัน สปา ถือเป็นความต้องการของตลาดทั้งในและต่างประเทศโดยไม่จำกัดเรื่องเพศหรืออายุจึงทำให้ศาสตร์ แห่งการบำบัดด้วยน้ำแพร่หลายเข้าสู่อาณาประเทศ รวมถึงประเทศไทยด้วย

ธุรกิจสปาหมายถึง การประกอบกิจการที่ให้การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยบริการหลักที่จัดไว้ประกอบด้วย นวดเพื่อสุขภาพ และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ โดยอาจมีบริการเสริมประกอบด้วย เช่น โยคะ การทำสมาธิ และโภชนาการต่างๆ เป็นต้น โดยทั่วไปแล้ว ลักษณะกิจกรรมภายในสปาจะแตกต่างกันออกไปแล้วแต่ แนวความคิด หรือ Concept ของแต่ละแห่ง แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ในมาตรฐานของสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยตามพระราชบัญญัติสถานบริการสปาไม่ได้หมายถึงวารีบำบัด หรือการรักษาด้วยน้ำเพียงเท่านั้น แต่ยังหมายความรวมถึงการทำให้สุขภาพดี และการผ่อนคลาย การให้บริการการบริหารจัดการสปาและแพทย์แผนไทย ที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต เน้นที่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นสำคัญ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด เพราะการจัดการบริการ หมายถึง อร์รณประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับโดยการบริโภคหรือการให้บริการตามที่องค์กรธุรกิจจัดเสนอขาย

บรรดาประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับจึงรวมถึงการบริการที่ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการอย่าง เดียว

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ให้ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้จัดขึ้นร่วมกับกิจกรรม ของบุคคลหรือองค์การ และตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิด ความพึงพอใจ การที่ธุรกิจเสนอความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึง พพอใจ การที่ธุรกิจเสนอการบริการต่างๆ ให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการให้การต้อนรับอัยศาสตร์ของ เจ้าหน้าที่ การอำนวยความสะดวก การปฏิบัติรับใช้ การช่วยเหลือปัญหา การให้ข้อมูลข่าวสาร การ ให้คำแนะนำปรึกษา การประสานงานบริการ ค่าใช้จ่ายในการบริการ หรือการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นใน เรื่องต่างๆล้วนแสดงถึงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานบริการในอาชีพบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ปัจจุบัน อาชีพบริการนับวันจะมีความหมายความสำคัญมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากการประกอบธุรกิจ จำเป็นต้องอาศัยการบริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดเพื่อจูงใจลูกค้า ที่ให้ความสำคัญกับ การบริการ และต้องการการบริการมากขึ้นเมื่อธุรกิจสามารถเข้าใจจิตใจของลูกค้าและสนองการ บริการที่ถูกต้องใจลูกค้า ทำให้เกิดการขยายตลาดไปสู่ลูกค้าใหม่ๆ อันส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ เจริญเติบโตขึ้นไปเรื่อยๆ ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือผู้ให้บริการจัดได้ว่าเป็นกุญแจสำคัญของการ ดำเนินธุรกิจบริการก็ว่าได้ เพราะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่จะทำให เกิดภาพพจน์ของการบริการของธุรกิจบริการนั้นทีเดียว

การบริหารจัดการสปาแพย์แผนไทย ที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต คำนี้ถึงคุณภาพของการบริการ โดยเริ่มที่ความต้องการของลูกค้า งานบริการนั้นจะต้องคำนึงถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของการบริการและจะต้องเป็นที่ยอมรับของลูกค้า เพราะถ้า ลูกค้ามีความไว้วางใจ ต่อการบริการที่มีให้ ก็จะทำให้ธุรกิจของร้านดำเนินไปได้ด้วยดี ดังนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจจากการบริการที่มีคุณภาพ จึงเป็นข้อกำหนดที่ทางร้านจะต้อง คอยดูแลให้เป็นอย่างดีในปัจจุบันถือได้ว่า การบริหารจัดการสปาและแพย์แผนไทย ที่ให้บริการ สำหรับนักท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต ได้รับความยอมรับจากลูกค้าเป็นอย่างมาก เพราะมีการปรับปรุง การให้บริการอยู่ตลอดเวลา

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษา การบริหารจัดการสปาและแพย์แผนไทยที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต ในด้านการบริการ การบริหารงานบุคคลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ด้านการให้บริการ

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย กรณีการบริหารจัดการสปาและแพทย์แผนไทย ที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เพื่อนำเสนอต่อผู้ประกอบการสมาคมสปา ผู้สนใจเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นขอบเขตของสถานประกอบการ จำนวน 4 แห่ง เกี่ยวกับ การบริหารจัดการสปาและแพทย์แผนไทยที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต 7 ด้าน คือ ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านอรรถาธิบายของพนักงาน ด้านการประสานงานบริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่สถานประกอบการสปาและแพทย์แผนไทย จังหวัดภูเก็ตระหว่างเดือนมกราคม - เดือนธันวาคม 2551 จำนวนทั้งหมด 4 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาจำนวน4แห่งครั้งนี้ใช้วิธีการสังเกตการณ์โดยการเข้าไปใช้เพื่อนำเสนอวิธีการเพื่อจะเห็นสิ่งต่าง ๆ ที่ประกอบการเป็นองค์รวม ในการบริหารจัดการว่ามีปัญหา ข้อเสนอแนะอย่างไร โดยมีการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับเรื่องการจัดการด้านต่าง ๆ กระบวนการศึกษา

โดยวิธีสังเกตการณ์ในสถานประกอบการ สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงาน ของสถานประกอบการสปา และแพทย์แผนไทย โดยการศึกษาวิจัยแสดงเครื่องมือที่สำคัญ เพื่อการวิเคราะห์ปัญหาและนำเสนอการบริหารจัดการ

1.4 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง การแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางบวกของลูกค้าที่มีต่อสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการของสถานบริการสปาและแพทย์แผนไทย

1.1 ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง ลูกค้าได้รับการบริการและอำนวยความสะดวกในทุกด้านเช่น มีเสื้อผ้าให้เปลี่ยนเป็นชุดลำลองแทนชุดเดิมที่สวมใส่มาจะได้สบายขึ้น มีบริการอาบน้ำฟรีเมื่อเดินทางมาจากทางไกลเป็นต้น

1.2 ด้านอรรถาธิบายของพนักงาน หมายถึง พนักงานมีน้ำใจ ที่จะคอยให้บริการด้วยความเอาใจใส่และมีหน้าตาเข้มแข็งแจ่มใส ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นแล้วรู้สึกพอใจ

1.3 ด้านการประสานงานบริการ หมายถึง การติดต่อสื่อสารในการขอเข้ารับบริการของสถานบริการสปาและแพทย์แผนไทย เช่น การจองเวลานวดทางโทรศัพท์ได้

1.4 ด้านคุณภาพบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากกิจกรรมหรือการบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ดำเนินตั้งแต่ต้นจนจบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1.5 ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ข้อมูลต่างๆ ที่ลูกค้าได้รับเกี่ยวกับการให้บริการทุกอย่างของสถานบริการสปาและแพทย์แผนไทย

1.6 ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ หมายถึง จำนวนเงินที่ลูกค้าจ่ายให้กับสถานบริการสปาและแพทย์แผนไทย และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องหลังจากการได้รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือทัศนคติที่ดีของผู้บริโภคที่ได้รับจากการบริการจากสถานบริการสปาและแพทย์แผนไทย

3. รายได้ หมายถึง รายได้ของลูกค้าที่มาใช้บริการของสถานบริการสปาและแพทย์แผนไทย

4. ด้านพนักงาน หมายถึง พนักงานนวด พนักงานสปา พนักงานต้อนรับและพนักงานเก็บเงิน

5. ประเภทของการให้บริการ หมายถึง ใช้บริการนวดแบบแพทย์แผนไทย หรือนวดสปา

6. นวดแผนไทย หมายถึง การนวดหรือหัตถเวชเป็นการรักษาโรควิธีหนึ่ง ซึ่งมีผลทางการรักษาโรคบางโรคเป็นศิลปะในการบำบัดเพื่อเสริมสร้างและรักษาสุขภาพให้อยู่ในสถานะที่ดีที่สุด โดยทำให้เกิดการผ่อนคลาย

7. นวดสปา หมายถึง การนวดที่เป็นศาสตร์แห่งความผ่อนคลาย การนวดแบบไทย เช่น กดจุด ฤาษีดัดตน คลายเส้น การทุบ การบีบ การขยำ การประคบสมุนไพร สปา อ่างน้ำวน ห้องอบเขาน้ำ ห้องอบไอน้ำ และอุปกรณ์ทันสมัย เข้ามามีส่วนประกอบการให้บริการ

8. บริหารจัดการสปาและแพทย์แผนไทยที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ให้บริการนวดแผนไทยและนวดสปา เพื่อผ่อนคลายและรักษาสุขภาพ

9. ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง ความสะอาดสบายของสถานที่ที่มีความเหมาะสมเพียงพอ ทำเลที่ตั้งการตกแต่งสถานที่และพนักงานผู้ให้บริการ

10. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ หมายถึง องค์กรประกอบที่ใช้ให้บริการแผนกต่างๆ โดยจะต้องมี ความทันสมัย ความสะอาด ความปลอดภัย ที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว

11. ด้านอรรถาธิบายของพนักงาน หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ของพนักงานในด้านต่างๆ รวมทั้งความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการภาพลักษณ์ของสถานประกอบการ

12. ด้านการประสานงานบริการ หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร โดยการจัดการประเมินผลหลังการให้บริการ โดยมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

13. ด้านคุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถของพนักงาน ในความชำนาญด้านการให้บริการ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ของสถานประกอบการ

14. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การมีความรู้ในสาขาวิชาชีพโดยสามารถตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ

15. ด้านอัตราค่าบริการ หมายถึง อัตราค่าบริการที่มีความเหมาะสมกับประเภทการให้บริการ การศึกษาโดยวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ของสถานประกอบการสปา และแพทย์แผนไทย จังหวัดภูเก็ต จำนวน 4 แห่ง ดังนี้

1. การสังเกตการณ์ โดยผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตเกี่ยวกับ ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ เช่น ที่จอดรถ ร้านอาหาร ความสะอาดสบายของสถานที่ สถานที่ตั้ง พนักงานที่ให้บริการมีความเพียงพอให้บริการกับผู้ใช้บริการหรือไม่ ด้านคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ เช่น สปา อ่างอาบน้ำระบบน้ำ ห้องอบเซาน่า ห้องอบไอน้ำ ลูกบิดมือจับประตู เครื่องมือเครื่องใช้ที่ประกอบการบำบัดที่ทันสมัย และความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ อธิบายของพนักงาน มีความจริงใจ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี กับผู้ให้บริการ การแต่งกาย รวมถึงความสามารถในการตอบข้อซักถามต่าง ๆ ด้านการประสานงานบริการ ซึ่งจะต้องมีการจัดการที่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว และชัดเจน ด้านคุณภาพบริการ ประสิทธิภาพและประสพการณ์ ความสามารถของผู้ให้บริการ ที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร สามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับข้อสงสัยต่าง ๆ ของผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านค่าใช้จ่ายบริการ หมายถึง ประเภทของการให้บริการกับอัตราค่าใช้จ่าย ที่มีความเหมาะสม

2. สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารหรือเจ้าของผู้ประกอบการสปาแห่งละ 1 คน เกี่ยวกับ พนักงานที่ให้บริการมีความเพียงพอกับความต้องการเพียงใดกับผู้ให้บริการ กฎข้อบังคับต่าง ๆ ของสมาคมสปา กระทรวงสาธารณสุข ที่ออกมาควบคุมให้สถานประกอบการปฏิบัติ การประกอบธุรกิจแอบแฝง ซึ่งทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่เสื่อมเสีย กับสถานประกอบการต่าง ๆ คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบการให้บริการ รวมถึงการฝึกอบรมของพนักงานเพื่อให้เกิดการพัฒนา และผลประกอบการที่จะเกิดขึ้นทั้งทางด้านบวกและด้านลบ ซึ่งเกิดจากผลกระทบต่าง ๆ

3. สัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานสปาแห่งละ 3 คน ภูมิลำเนา อัตราค่าจ้าง สวัสดิการ ค่าคอมมิชชั่น ความเป็นอยู่ การคาดหวังของพนักงานที่มีต่อผู้ให้บริการ ความมั่นคงในสถานประกอบการปัจจุบัน

4. สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการแต่ละ 3 คน เพื่อต้องการทราบถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ทัศนียภาพ สภาพแวดล้อม การติดต่อสื่อสาร และอัตราค่าบริการ

5. การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อทำการเปรียบเทียบกับ ปัจจัยแสดงเครื่องชี้วัดของสถานประกอบการ จำนวน 4 แห่ง จากข้อมูลตารางเปรียบเทียบ เครื่องชี้วัดตามความเป็นจริง

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการวิจัย

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีว่าด้วยการบริหารจัดการ
- 2.2 แนวคิดว่าด้วยการบริการ
- 2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสปาและแพย์แผนไทย
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีว่าด้วยการบริหารจัดการ

โดยนำเอาทรัพยากรมาบริหารและดำเนินการบางอย่าง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์การบริหารจัดการ โดยต้องมีการวางแผนและจัดตั้งองค์กร (ทฤษฎี FREDERICK W.TAYLOR คศ. 1881)

1. Man (บุคลากร)
2. Money (เงินทุน)
3. Material (วัตถุดิบ เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ สถานที่)
4. Method or Management (วิธีการปฏิบัติงาน หรือการบริหารงาน)

Man จากผลการวิจัยทางคุณภาพนั้น ทำให้ทราบว่า บุคลากรมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยนำการวางแผนทรัพยากรมนุษย์มาใช้ คือ

1. การพยากรณ์กำลังคน

การพยากรณ์มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 การสรรหาและคัดเลือกกำลังคนมาปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เทคนิควิธีการพยากรณ์กำลังคนจะทำให้ทราบถึงความต้องการของกำลังคนทั้งปริมาณ ประเภทและคุณภาพ โดยสามารถสรรหาและคัดเลือกกำลังคน ได้อย่างถูกต้อง ทำให้ไม่เกิดปัญหา งานล้นคน หรือ คนล้นงาน ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้การดำเนินงานขององค์กรหยุดชะงักและส่งผลเสียต่อองค์กรได้

1.2 สามารถเตรียมการพัฒนาบุคลากรเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง การพยากรณ์กำลังคนทำให้ทราบถึงความต้องการกำลังคนในอนาคต นอกเหนือจากการสรรหาและคัดเลือกแล้ว การเตรียม

ความพร้อมของบุคลากรภายในองค์กร โดยการพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อเลื่อนตำแหน่ง ยังสามารถทำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

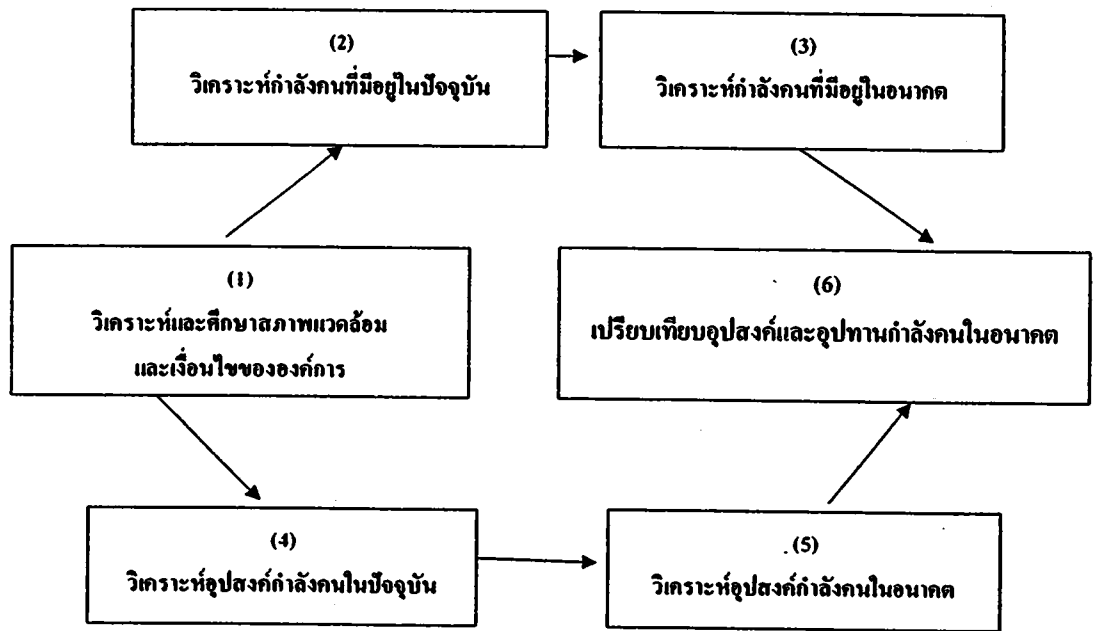
1.3 สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ องค์กรจะต้องสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ อีกทั้งมีความชำนาญสูงให้เข้ามาทำงานในองค์กรให้มากที่สุด เพื่อที่จะเกิดความสามารถในการแข่งขัน

1.4 เป็นแนวทางสำหรับฝ่ายบุคคลหรือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลใช้ เป็นแนวทางในการจัดเตรียมกำลังคนให้เพียงพอ และสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร และทำให้มั่นใจว่าได้คนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงาน

1.5 ทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในด้านกำลังคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในมือเพียงพอ และสามารถใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับกำลังคนที่องค์กรมีความต้องการ ในอนาคต ทั้งปริมาณ คุณภาพ และคุณสมบัติต่างๆ

สรุป การพยากรณ์กำลังคนเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก และผู้บริหารก็ควรให้ความสนใจอย่างจริงจัง อีกทั้งควรสนับสนุนทั้งบุคลากร เวลา และงบประมาณค่าใช้จ่ายอย่างเต็มที่ เพราะการมีกำลังคนที่เหมาะสมและมีศักยภาพสูงจะช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กระบวนการพยากรณ์กำลังคน เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องการประมาณการ หรือ การคำนวณจำนวนพนักงานหรือบุคลากรทั้งในด้านปริมาณ ประเภท และคุณภาพที่องค์กรมีความต้องการในอนาคตให้สอดคล้องและเหมาะสมกับภาวะการณ์ ขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา



แผนภาพที่ 1 แสดงแผนภาพกระบวนการการพยากรณ์กำลังคน

2. ในภาพรวมของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การดังนี้ คือ

2.1 ช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนพัฒนาการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด: การจัดเตรียมแผนทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ จะช่วยให้มองเห็นภาพรวมเกี่ยวกับความจำเป็นในการใช้กำลังคนของแต่ละหน่วยงานได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังทำให้รู้ทิศทางในการพิจารณา กำลังคนให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2 ช่วยให้กิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์และเป้าหมายขององค์กร ในอนาคตมีความสอดคล้องกัน: การขยายตัวขององค์กรทำให้เป้าหมายขององค์กรมีการปรับและพัฒนาอยู่เรื่อยๆ ซึ่งทำให้กิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์จึงต้องปรับตามการขยายตัวขององค์กรเช่นกัน จำนวนและคุณสมบัติของกำลังคนที่มีอยู่ในองค์กรก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น หากองค์กรมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ ข้อมอันวยประโยชน์ให้การปฏิบัติภารกิจในกิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์และเป้าหมายในอนาคตสอดคล้องกัน

2.3 ทำให้กิจการด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีระบบและมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ดังเช่น การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุ การปฐมนิเทศ การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินพนักงาน การพัฒนาและฝึกอบรม ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ซึ่งหากมีการวางแผนที่ดีจะไม่ก่อให้เกิดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ในเวลาที่ต้องการได้

2.4 ทำให้การจ้างพนักงานใหม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผน เป็นงานที่มีความสำคัญสำหรับทุกองค์กร ซึ่งหากองค์กรใดมีการเตรียมการให้ได้มาซึ่งพนักงานใหม่ตามความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร โดยยึดแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ที่กำหนดขึ้นแล้ว การตัดสินใจจ้างพนักงานนั้นๆ ก็จะมีคุณค่า และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการประหยัด ทันต่อเวลาและตรงตามความจริงอย่างแท้จริง

2.5 ส่งเสริมและพัฒนาโอกาสความเท่าเทียมกันของพนักงานในหน่วยงานต่างๆ ขององค์กร ในการวางแผน อาจมีการโยกย้ายพนักงานเก่ามาดำรงตำแหน่งใหม่ โดยใช้วิธีพัฒนาและฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติที่เหมาะสมจะทำงานในตำแหน่งใหม่ได้ ซึ่งการวางแผน ทำให้มองเห็นภาพรวมทั้งหมดขององค์กร ทำให้การพิจารณาเป็นไปอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานมีความเท่าเทียมกัน ถือเป็นส่งเสริมและพัฒนาตามแผนงานด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

2.6 เป็นแนวทางสำหรับสถาบันการศึกษาที่จะได้ผลิตกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานซึ่งสถาบันการศึกษาสามารถปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งหากองค์กรใดมีการวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบก็ จะสามารถใช้เป็นข้อมูลที่จะนำไปใช้ประโยชน์ ช่วยสนับสนุนให้สถาบันการศึกษาได้ผลิตบัณฑิตออกไปให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน และยังช่วยป้องกันปัญหาการว่างงานที่จะเกิดขึ้นได้

3. บทบาทการวิเคราะห์งานมีอะไรบ้าง มีความสำคัญอย่างไร การวิเคราะห์งานเกี่ยวข้องกับ การวางแผนทรัพยากรฯ หรือไม่ อย่างไร

การวิเคราะห์งาน เป็นเทคนิคหรือเครื่องมือสำคัญในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์เพื่อการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับกับ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความเป็นธรรมในการจ้างงาน

บทบาทหรือหน้าที่ขั้นพื้นฐานสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน Put the right man on the right job ซึ่งฝ่ายบริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีหน้าที่ต้องจัดหาบุคคลให้ได้ตามลักษณะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน หรือให้เหมาะสมกับงานมากที่สุด เทคนิคที่ใช้กันมาก คือ การจัดทำ Job Description และ Job Specification การวิเคราะห์งานจึงถือว่าเป็นการเริ่มต้นที่จะทำให้ได้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงานทั้งหมดขององค์กรและทำให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ สามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายในอนาคตได้

การวิเคราะห์งานมีความสำคัญ คือ เป็นเครื่องมือที่สำคัญของการบริหารงานบุคคล ทำให้ทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของงาน ความสัมพันธ์กับงานอื่น ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานและสภาพการทำงาน การวิเคราะห์งานจะต้องเกี่ยวข้องกับการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการวิเคราะห์เหล่านี้ จะเป็นประโยชน์และเป็นพื้นฐานสำคัญของกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทุกแง่มุม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งานทำให้ทราบถึงจำนวน ประเภทและปริมาณของงานที่ต้องทำ ตั้งแต่ระดับล่างจนถึงระดับสูงตามลำดับ การกำหนดโครงสร้างจำเป็นต้องแยกประเภทงานเป็นกลุ่มให้เหมาะสมเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการ อีกทั้งยังสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้คิดคำนวณ พิจารณาวางแผนกำลังคนในอนาคตได้

2. การสรรหาและการคัดเลือก การวิเคราะห์งานช่วยให้ได้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ทำให้รู้ว่าจะงานนั้นๆ ประกอบด้วยเนื้อหาและคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติ ดังนั้นการบรรจุผู้ที่มีความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการ

3. การฝึกอบรมและพัฒนา ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ จะถูกนำไปกำหนดแผนการอบรมและพัฒนาบุคคลต่างๆ และทำให้สามารถกำหนดเนื้อหาและวิธีการดำเนินงานของโครงการฝึกอบรมและการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเกณฑ์มาตรฐานการทำงาน และใช้วัดผลงานของแต่ละคน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

5. การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ การกำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนให้พนักงาน ฝ่ายบริหารต้องอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับงานนั้นๆ เพื่อทราบและเข้าใจชัดถึงขอบเขต เนื้อหา และปริมาณของงานได้อย่างถูกต้อง เพื่อประมาณค่าและจัดโครงสร้างค่าตอบแทนรวมถึงผลประโยชน์ต่างๆ ที่ต้องจ่ายให้แก่แต่ละตำแหน่งด้วยความเป็นธรรมและเหมาะสม

6. ความปลอดภัย ทำให้ทราบถึงสภาพความปลอดภัยในการทำงาน โอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุอันตรายจากการทำงาน ตลอดจนสภาพการทำงานอันเป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัย ซึ่งผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการกำกับดูแลเพื่อแก้ไข หรือลดโอกาสที่เกิดอันตรายต่อสุขภาพของพนักงาน

7. แรงงานสัมพันธ์ รายละเอียดและมาตรฐานของงานจะเป็นข้อมูลที่ฝ่ายบริหารจะนำไปประกอบการตัดสินใจในกรณีเกิดปัญหา หรือข้อพิพาทแรงงาน

8. การจ้างงานที่เป็นธรรม ฝ่ายบริหารจําแนข้อมูลที่ได้ มาใช้สนับสนุนการจ้างงาน

อย่างเป็นธรรมชาติ โดยมีวิธีการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานอย่างยุติธรรมและเหมาะสม เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถมาทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

4. ในการสรรหาบุคคล ทั้งภายใน / ภายนอก มีผลดี / ผลเสียต่อองค์กรอย่างไร

การสรรหาจากภายใน เป็นการเลือกสรรจากพนักงานภายในองค์กร โดยการสับเปลี่ยนโยกย้าย เลื่อนขั้นหรือส่งคนไปอบรม

ข้อดี

1. ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจแก่พนักงานที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน ทำให้พนักงานเห็น โอกาสก้าวหน้า และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
2. เป็นวิธีการประหยัด ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเสาะหาแรงงานเหมือนกับการสรรหาจากภายนอก
3. ช่วยย่นระยะเวลาการสรรหาให้สั้นลง หากองค์กรมีคนที่เหมาะสมอยู่แล้ว
4. องค์กรมีรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กรแล้ว และทำทราบถึงความสามารถในการทำงาน อีกทั้งพนักงานภายในยังเข้าใจถึงลักษณะของงาน และนโยบายขององค์กรอยู่แล้ว ทำให้การอบรมทำได้ง่าย
5. เป็นทางที่จะชักจูงบุคคลภายนอกที่มีความสามารถให้อยากเข้ามาทำงาน เพราะองค์กรมีนโยบายเปิดโอกาสให้เลื่อนตำแหน่ง ถือว่าเป็นองค์กรที่มีหลักประกันที่ดี

ข้อเสีย

1. มีโอกาสเลือกคนดีได้ในวงจำกัด ทำให้ขาดความคิด/ทัศนคติแบบใหม่ๆ แปลกๆ ที่อาจได้จากการสรรหาบุคคลภายนอก
2. หากมีการขยายงานอยู่เป็นประจำ การสรรหาภายในเพียงอย่างเดียวอาจทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากร
3. ผู้สมัครที่มีอยู่ภายในองค์กรที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานมีจำนวนจำกัด
4. การโยกย้ายสับเปลี่ยน ทำให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรต้องขุ่นงาในช่วงระยะเวลาในช่วงที่มีการโยกย้ายสับเปลี่ยน และหากมีการสับเปลี่ยนขึ้นไปหลายตำแหน่ง กว่าจะงานจะเข้ารูปเดิมได้ต้องใช้เวลาาน ชั่งไปกว่านั้นพนักงานที่ไม่ได้เลื่อนตำแหน่งอาจไม่พอใจได้

การสรรหาจากภายนอก เป็นการเลือกสรรจากพนักงานภายนอกองค์กร ซึ่งจำเป็นต้องบรรจุพนักงานจากภายนอกบ้างเนื่องจากการขยายงานของหน่วยงาน และบางตำแหน่งไม่สามารถแสวงหาจากบุคคลภายในองค์กรได้

ข้อดี

1. ช่วยทำให้มีโอกาสดำเนินการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและเหมาะสมจากหลายแหล่ง
2. ช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรภายในองค์กร ทั้งจำนวนและคุณสมบัติของพนักงานที่เหมาะสม
3. เป็นการกระตุ้นให้คนภายในองค์กรกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองและเพิ่มขีดความสามารถเพื่อแข่งขันกับบุคลากรภายนอก
4. เป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงขององค์กรให้เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป

ข้อเสีย

1. การสรรหาบุคลากรภายนอกเข้ามาดำรงตำแหน่ง โดยเฉพาะระดับสูงภายในองค์กร มักไม่เป็นที่ยอมรับของบุคลากรภายในองค์กร นับว่าเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างมาก มักจะไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร
2. ให้สิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่าย
3. การปรับตัวของพนักงานใหม่อาจต้องใช้เวลาในการสร้างความคุ้นเคยและเรียนรู้วัฒนธรรมขององค์กร

ในทางปฏิบัติ ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการสรรหาทั้ง 2 วิธีควบคู่กันไป ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การในภาพรวมให้มากที่สุด

5. กระบวนการคัดเลือกบุคลากรมีอะไรบ้าง ขึ้นตอนใดสำคัญที่สุด เพราะเหตุใด อธิบาย

กระบวนการคัดเลือกบุคลากรมี 10 ขั้นตอน คือ

1. การต้อนรับผู้สมัคร
2. การสัมภาษณ์ขั้นต้น
3. การกรอกใบสมัคร
4. การดำเนินการสอบวิชาชีพ
5. การสัมภาษณ์
6. การตรวจสอบประวัติ
7. การคัดเลือกขั้นต้นจากฝ่ายจ้าง
8. การคัดเลือกขั้นสุดท้ายโดยหัวหน้างาน
9. การตรวจสอบสุขภาพ
10. การบรรจุบุคลากร

ขั้นตอนที่สำคัญที่สุด คือ

การกรอกใบสมัคร เพื่อทราบข้อมูลและหลักฐานที่เป็นจริงและถูกต้องมากที่สุด ไม่ว่าจะ เป็นเอกสารด้านวุฒิการศึกษา สำเนาเอกสารราชการ หรือเอกสารต่างๆ ตามที่หน่วยงานกำหนด

การสัมภาษณ์ เพราะสามารถให้เราสามารถเตรียมคำถามที่ต้องการถามไว้ก่อน ซึ่งได้มา จากการวิเคราะห์ JD & JS ของแต่ละตำแหน่งงาน ทำให้การสัมภาษณ์มีประสิทธิภาพ เนื่องจากจะสามารถได้ข้อมูลจากผู้สมัครได้มาก ทำให้กระบวนการสัมภาษณ์ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และทำให้ได้บุคลากรที่ตรงหรือใกล้เคียงความต้องการมากที่สุด

Money เงินทุนนั้นก็สิ่งจำเป็นต่อการประกอบการ ดังนั้น องค์กรควรจะมีการจัดการในเรื่องเงินทุนให้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการนำหลักในเรื่อง การบริหาร การเงิน Financial Management มาใช้ในการบริหารการเงิน

Material คือการเลือกใช้วัสดุในการประกอบการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการเลือกสิ่งที่เหมาะสมกับกิจการและให้เหมาะสมกับการลงทุน อีกทั้งต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด

Method or Management วิธีการปฏิบัติงาน และหรือการบริหารงาน ต้องมีการจัดการให้เหมาะสมกับกิจการ และสามารถตรวจสอบได้ อีกทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการดำเนินงานนั้นจำเป็นต้องนำระบบคุณภาพเข้ามาใช้ ไม่ว่าจะเป็น ระบบ ISO9000 หรือ TQM ก็ตาม โดยที่ต้องมีนโยบายอย่างชัดเจนว่าเป้าหมายขององค์กรคือ การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

2.2 แนวคิดว่าด้วยการบริการ

การบริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2525) กลยุทธ์สำคัญของการบริการที่มีประสิทธิภาพและสามารถกำหนดอำนาจต่อรองในการแข่งขันทางธุรกิจปัจจุบัน ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริการ หากธุรกิจใดสามารถสร้างความแตกต่างของกิจการบริการ โดยเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวังในแต่ละฉากเหตุการณ์ของวงจรแห่งการให้บริการที่ลูกค้าเห็นว่าสำคัญ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจในการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้กลับมาใช้บริการนั้นอีกในโอกาสต่อ ๆ ไป ธุรกิจก็ย่อมประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า เพราะมีลูกค้าประจำ หมุนเวียนมาใช้บริการบริการสม่ำเสมอ การที่ธุรกิจจะดำเนินการบริการได้อย่างราบรื่นและให้บริการอย่างจริงจังและสร้างสรรค์ โดยทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ เกณฑ์การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ และแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ (มสธ.2539 : 55)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 344) กล่าวว่า การบริการ (service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

คนชัย เทียนพูน (2543 : 11) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน ซึ่งจะสามารถพิจารณาการให้ได้ใน 3 ลักษณะด้วยกันคือ 1) ให้ด้วยความเต็มใจ 2) ให้ด้วยความโกรธ 3) ให้ด้วยเหตุผล ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าต้องการก็คือการให้ด้วยเหตุผลด้วยผลและการให้บริการที่ดีจะต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรมมนุษย์ โดยยึดหลักความพอใจความต้องการของผู้รับบริการ (ลูกค้า) เป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความสัมพันธ์ทั้งทางคำร่างกาย จิตใจ ไหวพริบ และปฏิภาณอยู่ตลอดเวลา

กอตเลอร์ ฟิลลิป (Kotler Philip ,2546 : 575) กล่าวว่า การบริการ (service) หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะหรือตัวตนจึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ การผลิตบริการอาจผูกติดไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้

วิชัย ปิฉิเจริญธรรม (2548 : 19) ที่กล่าวว่า หัวใจของการบริการที่เป็นเลิศ มิใช่สักแต่เพียงบริการให้เสร็จ ๆ ทันเวลาเท่านั้น แต่หัวใจของการบริการอยู่คง “คุณค่า” ที่คุณส่งมอบต่อผู้อื่น ผู้รับบริการจะรู้สึกว่าคุณมีหัวใจของการบริการก็ต่อเมื่อ เขารู้สึกว่าของคุณตอบสนองเขาอย่างถูกต้อง เข้าใจในมุมมองของเขา ปฏิบัติต่อเขาอย่างเป็นคนพิเศษ

ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพในการให้บริการ (service quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจ ให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (how) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

2.2.1 การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถ การเข้าถึงลูกค้า

2.2.2 การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

- 2.2.3 ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมี
ความรู้ความสามารถในงาน
- 2.2.4 ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความ
เป็นกันเอง มีวิจารณ์
- 2.2.5 ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัท และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น
และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
- 2.2.6 ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
- 2.2.7 การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหา
แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- 2.2.8 ความปลอดภัย (security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง
- 2.2.9 การสร้างบริการที่เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถ
คาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2.2.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding / knowing customer) พนักงานต้อง
พยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว...

คณัฑ เทียนพุด (2544 : 26) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง กระบวนการให้ได้มาซึ่ง
สินค้า ผลิตภัณฑ์หรือ บริการ ที่ไม่มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องเกิดขึ้นเลยอีกทั้งยังเป็นส่วนสร้าง
ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2543 : 234) คุณภาพบริการ หมายถึง คุณสมบัติ
คุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) รับรู้ว่ามีคุณค่า
ตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังเป็นที่น่าประทับใจ จากการที่ผู้รับบริการได้จ่ายเงินแลกเปลี่ยน
สัมผัส มีประสบการณ์ ทดลองใช้ เป็นต้น

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 1) ที่กล่าวว่า การมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของนัก
ท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย ได้ขายในราคาที่ผู้บริ โภคยอมรับได้ และผู้บริ โภคยินดีจ่ายเพราะมองเห็นว่า
คุ้มค่า

ประเภทและลักษณะธุรกิจบริการ ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้า และนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร
บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
3. เป็นการซื้อบริการและสินค้าควบคู่กัน เช่น ร้านอาหาร

4. เป็นการซื้อบริการ โดยไม่มีตัวสินค้า เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก สถาบันนวดแผนไทย

สุมนา อยู่โพธิ์ (2536 : 7) ธุรกิจบริการมีลักษณะที่แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์ทั่วไปดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งจับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะก่อนหรือหลังซื้อ ดังนั้นปัญหาขายอยู่ที่โปรแกรมการส่งเสริมกิจการ เช่น พนักงานขาย การจัดโฆษณาชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการบริการมากกว่าตัวสินค้า (การบริการ)

2. แยกจากกันไม่ได้ (inseparability) ในด้านการตลาด หมายถึง การขายมีทางเดียว คือ การขายตรง (direct sale) ผู้ขายบริการคนเดียวไม่สามารถขายในตลาดหลายแห่งได้ อันเป็นการจำกัดขอบเขตค่าเงินของกิจการ การบริการนี้มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานจึงเพิ่มบริการได้น้อย

3. ลักษณะแตกต่าง (heterogeneity) การบริการจากคนเดียวกันแต่ต่างวาระกันไม่เหมือนกัน จึงเกิดปัญหาการพิจารณาคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อ ดังนั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าว่าสามารถบริการได้ดี การโฆษณาจะช่วยแก้ปัญหานี้ได้

4. เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่ายและขึ้น - ลงมาก (perishability and fluctuating Demand) การบริการมีการสูญเสียสูง สต็อกไม่ได้ โดยเฉพาะตลาดของการบริการขึ้นลงตามฤดูกาล ปัญหาร่วมกันระหว่างการสูญเสียและการขึ้น-ลง ของความต้องการ ทำให้ผู้บริหารกิจการบริการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา การส่งเสริมการบริการ พยายามหาทางใช้ส่วนที่ว่างที่ไม่ตรงตามช่วงการใช้นั้นให้เกิดประโยชน์โดยเฉพาะบริการที่ขึ้นอยู่กับฤดูกาล

แนวคิดการบริหารการตลาดในธุรกิจบริการ

เนื่องจากรายได้ของประชากรสูงและมาตรฐานการครองชีพก็สูงตาม ทำให้บริการมีความจำเป็นและเกิดขึ้นมากมาย เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ ให้กับผู้บริโภค ปัจจุบันนี้ การขายสินค้าเพื่อการอุปโภค บริโภค มักจะต้องมีบริการควบคู่ไปด้วยเสมอ การบริหารการตลาดในรูปแบบใหม่จึงเป็นวิถีทางใหม่ที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับธุรกิจ การพยายามมุ่งบริหารธุรกิจให้ประสบความสำเร็จโดยมีเป้าหมายที่มุ่งเน้นในรูปของการเพิ่มกำไร ให้แก่ธุรกิจ นักบริหารต้องบริหารกิจการหรืองานด้านการตลาดของคนให้มีประสิทธิภาพสามารถขายสินค้าหรือบริการให้เป็นที่ถูกใจแก่ลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้า และธุรกิจจำเป็นต้องมีการบริหาร

การตลาดรูปแบบใหม่ ธุรกิจสมัยใหม่จึงมีแนวความคิดทางการตลาด (marketing concept) หมายถึง ความคิดใหม่ซึ่งเปลี่ยนจากความคิดเดิมที่ว่า ธุรกิจมุ่งผลิตสินค้าโดยใช้แรงงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและผลิตสินค้าออกจากขายหรือบริการแก่ลูกค้า แต่ไม่ได้คำนึงถึงความพอใจของผู้บริโภค หรือผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป มีผลทำให้ธุรกิจขายสินค้าหรือบริการไม่ได้ตามเป้าหมายความผิดพลาดนี้อาจเกิดจากผู้บริหารไม่สนใจข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้บริการ ในที่สุดธุรกิจประสบปัญหาการขาดทุน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแก้ไขโดยเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารการตลาด เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยได้เสนอแนวคิดใหม่ทางการตลาดไว้ ดังนี้

แนวคิดใหม่ทางการตลาด หมายถึง การยอมรับว่าลูกค้าเป็นผู้มีความสำคัญมากเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นแนวคิดในการบริหารธุรกิจภายใต้การดำเนินงานและการบริหารการตลาดว่า “ลูกค้าจะเป็นศูนย์กลาง” ทั้งนี้แนวความคิดใหม่ทางการตลาด ดังกล่าว จึงต้องอยู่บนพื้นฐานความเชื่อมั่นของนักบริหารธุรกิจ 3 ประการคือ

1. แนวความคิดมุ่งเน้นลูกค้า (a customer orientation) หมายถึง การยอมรับว่าลูกค้า คือ ผู้ที่มีความสำคัญต่อธุรกิจเป็นอันดับแรก และแนวทางในการดำเนินธุรกิจนั้นลูกค้าจะเป็นศูนย์กลางของธุรกิจผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะได้รับประโยชน์ในสัดส่วนที่เหมาะสมหรือในลักษณะสมดุลกัน การให้ความสำคัญแก่ลูกค้าดังกล่าวผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการต้องตระหนักอยู่เสมอว่าผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการคือพระเจ้า (Customer is a king) โดยการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเช่นนี้ ผู้ผลิตหรือผู้บริหารการตลาดจะต้องมีการวางแผนตลอดจนปฏิบัติการทุกอย่างเท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้ทราบและตอบสนองในสิ่งที่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการต้องการ กล่าวคือ การทราบว่าสินค้าหรือบริการชนิดใดรูปแบบและลักษณะเช่นใดที่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการต้องการ โดยทราบจากผลการวิจัยตลาดและอาศัยข้อมูลทางการตลาดประกอบการพิจารณา รวมทั้งผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการ อาจจะต้องใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่เข้ามาช่วยในการตัดสินใจในเรื่องการวางแผนผลิตสินค้า หรือบริการด้วย โดยมีเป้าหมายหลักของธุรกิจ คือ การเพิ่มผลกำไรให้แก่ธุรกิจบริการนั้น ผู้ให้บริการควรมุ่งเน้นการให้บริการที่ประทับใจเกินความคาดหวัดของลูกค้า รวมไปถึงความต้องการที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการให้สินค้าหรือบริการถูกจัดส่งไปถึงมือลูกค้าในสถานที่ เวลา และราคาที่เหมาะสมด้วย

2. แนวความคิดมุ่งเน้นด้านกำไรเป็นสำคัญ (a profit center orientation) หมายถึง การขายสินค้าและการบริการให้บริการของธุรกิจที่มุ่งให้ได้กำไรพอสมควร เป็นจุดหมายปลายทางของธุรกิจ หรือ ที่เรียกว่า การมุ่งกำไรเป็นสำคัญผลกำไรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารธุรกิจปรารถนา เพราะผลกำไรเป็นสิ่งที่ทำให้ธุรกิจอยู่รอดและสามารถขยายกิจการตลาดที่สร้างความพอใจให้กับลูกค้า ใน

ภาพรวมทำให้เศรษฐกิจของประเทศขยายตัวมากยิ่งขึ้นอีกด้วย แต่ธุรกิจบางประเภทไม่มีเป้าหมายที่มุ่งกำไรเป็นหลัก อาจกำหนดเป้าหมายในหารขายหรือส่วนแบ่งตลาดไว้สูง กรณีเช่นนี้ ธุรกิจมีค่าใช้จ่ายในการเพิ่มยอดขายสูง ผลกำไรที่ได้รับอาจจะน้อยลงก็ได้ แทนที่จะเพิ่มผลกำไรให้สูงขึ้นตามยอดขาย แนวคิดทางการตลาดเช่นนี้ อาจถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญของธุรกิจก็คือผลกำไร เช่นเดียวกันด้วย แต่ไม่สูงมากเกินไป เพราะถ้าหากธุรกิจไม่มีผลกำไรจากการประกอบธุรกิจแล้ว ย่อมทำให้ธุรกิจประสบความล้มเหลวได้ในที่สุดได้ในที่สุด ดังนั้นจึงมีธุรกิจบางประเภทที่มีได้มุ่งเน้นเป้าหมายเฉพาะที่ผลกำไรเป็นหลักเท่านั้นในเป้าหมายอื่นซึ่งเป็นเป้าหมายทางสังคมเป็นหลักก็ได้ เช่น เป้าหมายทางสังคมของธุรกิจที่ตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะให้บริการและสร้างบรรยากาศทางสิ่งแวดล้อมหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมสร้างสรรค์สังคม จำหน่ายสินค้าหรือบริการที่มี ความปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวจึงขึ้นอยู่กับความอยู่รอดของธุรกิจและความเจริญเติบโตของธุรกิจในระยะยาวด้วย นั่นก็คือ ธุรกิจย่อมมีผลกำไรบ้าง เพื่อการอยู่รอดของธุรกิจ และมีได้มุ่งเน้นผลกำไรสูงสุดเป็นหลัก

แนวความคิดทางการตลาดของธุรกิจที่มุ่งผลกำไรดังกล่าวย่อมจะมีผลกระทบต่อ

ภาพรวมทางเศรษฐกิจของประเทศ กล่าวคือถ้าหากธุรกิจหลายประเภทจำนวนมาก ช่วยเสริมสร้างเศรษฐกิจโดยทำกำไรจากการดำเนินธุรกิจหรือขยายกิจการ ย่อมทำให้ภาพรวมฐานะทางเศรษฐกิจของประเทศขยายตัวในอัตราสูง ในที่สุดประเทศก็มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ มีความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจต่างๆ ทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศได้

3. แนวความคิดเกี่ยวกับการประสานกิจกรรมทางการตลาด (a coordinating marketing orientation) หมายถึง การดำเนินธุรกิจใดๆ ก็ตามผู้บริหารจะต้องประสานกิจกรรมทางการตลาดทั้งหลายเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ธุรกิจต้องทำกิจกรรมหลายประการเพื่อมุ่งสนองตอบความต้องการและความพอใจของลูกค้าและผู้บริหารควรประสานงานโดยบูรณาการในส่วนที่เป็นองค์ประกอบของกิจกรรมทางการตลาดทั้งหมดเข้าด้วยกัน ถ้าหากไม่มีการประสานงานระหว่างกิจกรรมทางการตลาดเข้าด้วยกันแล้วย่อมทำให้เกิดผลเสียหายแก่ธุรกิจที่ประมาณค่าออกมาเป็นตัวลขมิได้

แนวคิดดังกล่าวมุ่งเน้นการปฏิบัติงานโดยพยายามรวมและประสานงานกิจกรรมทางการตลาดทั้งหมดให้เชื่อมโยงสัมพันธ์และสอดคล้องกับงานด้านอื่นๆ ของบริษัทเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ คือ สร้างผลกำไรในระยะยาวได้ ทั้งนี้ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ทักษะในการประสานงานการตลาดเป็นสำคัญ ต้องมีแนวความคิดและความรู้ทางการบริหารและการตลาดที่กว้างไกลเพื่อประโยชน์ในด้านการประสานกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการใช้และจัดบุคลากรที่มีทักษะในการบริหารและมีความรู้ทางการตลาดมาช่วยในการบริหารได้อาจเป็นเพราะการจัด

โครงสร้างองค์กรที่ไม่เหมาะสมหรือไม่รัดกุมเพียงพอ ทำให้มีการประสานการปฏิบัติระหว่างกิจกรรมต่างๆ ที่ไม่สอดคล้องสมบูรณ์ซึ่งกันและกัน หรืออาจจะเกิดขึ้นเพราะความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารภายในองค์กรเดียวกัน รวมถึงการขาดแนวความคิดในการสร้างทีมงานที่แข็งแกร่งและขาดการบริหารเป็นทีม โดยมุ่งแต่ปฏิบัติเฉพาะกิจกรรมที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อตนเองเท่านั้น

สรุปได้ว่า ความมุ่งหมายของแนวคิดทางตลาดก็คือเพื่อให้ผู้บริหารด้านการตลาดสนใจและเอาใจใส่ในการที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างกว้างขวางมากกว่าที่จะยึดถือสินค้าหรือบริการเป็นหลักสำคัญ หรือมากกว่าที่จะคิดหาวิธีดึงดูดลูกค้าให้สนใจผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยผู้บริหารการตลาดใช้วิธีประยุกต์แนวความคิดทางตลาดมาปรับใช้กับสถานการณ์และการบริหารการตลาดในภาวะปัจจุบันที่เป็นอยู่ของธุรกิจ รวมถึงความสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคตได้อีกด้วยและในที่สุดธุรกิจก็สามารถบริหารกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ คือ มีกำไรเพิ่มมากขึ้น

การดำเนินการแบ่งได้ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า
2. การจัดห้องนวด
3. อุปกรณ์ที่ใช้
4. การจัดจ้างพนักงาน
5. สถานที่รองรับการอบรมเพิ่มเติม

ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า

1.การต้อนรับลูกค้า

ผู้ที่ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้า ต้องร่าเริง ยิ้มแย้ม แจ่มใส เพราะสิ่งนี้จะเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ จากนั้นจึงจัดลำดับความต้องการของลูกค้า เช่นลูกค้าต้องการนวดแบบใด และมีพนักงานบริการประจำหรือไม่ หรือหากยังไม่พร้อมให้บริการ ทางร้านควรจะจัดให้มีบริการเสริมฟซา หรือน้ำสมุนไพรและนิตยสารต่างๆ ให้ลูกค้าได้ใช้บริการระหว่างรอ

กรณีพนักงานนวด ทางร้านอาจจัดลำดับการให้บริการสลับหมุนเวียนกัน เพื่อให้โอกาสแก่พนักงานเท่าเทียมกัน

2.การเตรียมตัวก่อนการให้บริการ

กรณีนวดตัว โดยปกติ ลูกค้าจะต้องปฏิบัติดังนี้

- เปลี่ยนชุดที่ทางร้านจัดเตรียมให้ เป็นเสื้อ กางเกงที่หลวมๆ สบายๆ
- ล้างมือ ล้างเท้าให้สะอาด



- ส่วนพนักงานนวดก็ต้องรักษาความสะอาดของร่างกายโดยเฉพาะมือและเท้า
- กรณีนวดฝ่าเท้า โดยปกติ ลูกค้าจะต้องปฏิบัติดังนี้
 - เปลี่ยนเป็นกางเกงที่ร้านจัดเตรียมไว้ให้
 - ล้างเท้าให้สะอาด (โดยปกติ พนักงานนวดจะเป็นผู้ทำความสะอาดให้)
 - ส่วนพนักงานนวดก็ต้องรักษาความสะอาดของร่างกายโดยเฉพาะมือ

3.หลังการให้บริการ

ทางร้านจัดเตรียมให้ลูกค้าเปลี่ยนชุดระหว่างนั้น ทางร้านอาจมีน้ำอุ่นหรือน้ำชาบริการ จากนั้นลูกค้าชำระค่าบริการ ส่วนเสื้อหรือกางเกงที่ลูกค้าใส่ระหว่างนวดตัวหรือนวดฝ่าเท้า ทางร้านจะต้องนำไปซักให้สะอาดก่อนนำมาใช้ใหม่ทุกครั้ง

4.การจัดห้องนวด

นวดตัว เนื่องจากการนวดตัวเป็นบริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัว ไฟในห้องจึงปรับความสว่างได้ ตามความต้องการของลูกค้า และบริการห้องละ 1 คน และห้องละ 2-3 คน ตามกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ

กรณีนวดฝ่าเท้า การนวดฝ่าเท้า จะมีเก้าอี้และห้องนวดโดยเฉพาะ ลูกค้าสามารถนั่งเหยียดขาตามสบายได้ โดยจะมีเก้าอี้วางเรียงกัน แต่ถ้าลูกค้าต้องการความเป็นส่วนตัวก็จะมีห้องสำหรับบริการ

5.การจัดพนักงาน

5.1 การสรรหาพนักงานนวด

การบริหารจัดการ สปาแพทย์แผนไทย เพื่อให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ใช้วิธีการคัดเลือก โดยการรับสมัคร โดยผู้สมัครจะต้องมีประสบการณ์การทำงานขั้นต่ำ 1 ปี และมีใบประกาศนียบัตรรับรอง จากสถานฝึกอบรม โดยจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

5.1.1 พนักงานนวดต้องมีความรู้ ความสามารถในการนวด โดยต้องผ่านการอบรมมาก่อน

5.1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ พุดจาไพเราะ

5.1.3 รักการให้บริการ

5.2 จำนวนพนักงาน

การบริหาร จัดการสปาแพทย์แผนไทย ที่บริการสำหรับนักท่องเที่ยวจังหวัด ภูเก็ต มีพนักงานประมาณจำนวน 30-80 ซึ่งเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าในแต่ละครั้ง

5.3 การทำงานของพนักงาน

ร้านให้บริการ ตั้งแต่เวลา 10.00 - 22.00 น.

๓๓
๑๑๐.๓๒๑
๐๕๔๓
ม.ค.๕.๕๒๓

วันที่	12 ก.พ. ๒๕๕๑
เลขทะเบียน	๐๑๔๐๑๕ ก.๑

5.4 การให้ค่าจ้างแก่พนักงานนวด

จ้างเป็นรายหัว โดยแบ่งค่าจ้างให้ร้าน 60% และ ให้ค่าจ้างพนักงาน 40% โดยทางร้าน มีเงินเดือนประจำให้

5.5 การบริหารจัดการสปาแพทย์แผนไทย ที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต การบริหารงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

5.5.1 การบริหารภาพพจน์ภายนอก

- ตกแต่งร้านให้ดูสะอาด สบายตา สีสันภายในร้านดูอบอุ่น
- พนักงานทุกคนต้องมีใบประกาศนียบัตรรับรองการฝึกอบรมทุกคน พร้อม
แสดงให้ดู

- พนักงานทุกคนแต่งกายเรียบร้อย พุดจาไพเราะ
- คิดป้ายบอกอัตราค่าบริการชัดเจน มีระบบรักษาความสะอาดของร้านและ
อุปกรณ์ต่างๆ เช่น ผ้าปูที่นอน ผ้าขนหนู ฯลฯ

5.5.2 การบริหารภาพพจน์ภายใน

- ผู้จัดการร้าน มาช่วยงานบริการ จัดนโยบายการตลาดงานบริหารบุคคล
- สมุหบัญชี รับผิดชอบการควบคุมบัญชีทรัพย์สิน รายรับ - รายจ่ายบริหาร
เงินทุนหมุนเวียน
- พนักงานต้อนรับ ทำหน้าที่ให้ข้อมูลด้านบริการและต้อนรับลูกค้าเก็บประวัติ
ลูกค้า

- สำหรับพนักงานนวด กำหนด กำหนดวันหยุดให้ มีการอบรมเพื่อพัฒนา
เทคนิคการนวด อบรมภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น ผูกใจพนักงานนวดให้อยู่กับเรานาน เพราะความ
พอใจของพนักงานเป็นเรื่องสำคัญ ถ้าพนักงานมีความสุขกับการทำงาน ก็จะรักที่จะให้บริการต่อไป

5.5.3 การบริการลูกค้า

การบริหารจัดการสปาแพทย์แผนไทย ที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว จังหวัด
ภูเก็ต เน้นการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพราะลูกค้าเป็นส่วนสำคัญของการทำ
ธุรกิจ และสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสปาและการนวดแพทย์แผนไทย

1. ประวัติความเป็นมาของการนวด

การนวดไทยมีประวัติเรื่องราวสืบทอดกันมาช้านาน การนวดมีบทบาทสำคัญในการรักษาโรคตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยเชื่อว่าการนวดเริ่มต้นมาจากการช่วยเหลือกันเองภายในครอบครัว เช่น สามีนวดให้ภรรยา ภรรยา นวดให้สามี ลูกหลานนวดให้ปู่ย่าตายาย มีการใช้วิธีต่างๆ เช่น มือ สอก เช่า และเท้า นวดให้กันหรือนวดด้วยตนเอง มีการพัฒนาการใช้อุปกรณ์ในการนวด เพื่อช่วยให้ใช้น้ำหนักได้มากยิ่งขึ้น เช่น นมสาว ไม้กดท้องจากการนวดช่วยเหลือตนเอง ภายในครอบครัวจนเกิดความชำนาญและมั่นใจจึงได้มีการนวดช่วยเหลือความเจ็บปวดของเพื่อนบ้าน จนได้รับความนิยมนับและเชื่อถือจากผู้มารับบริการจนเกิดอาชีพหมอนวด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนวดไทย จนปรากฏในทำเนียบศักดิ์นา ข้าราชการฝ่ายทหารและพลเรือนที่ตราขึ้นในปี พ.ศ.1998 มีการแบ่งกรมหมอนวดเป็นฝ่ายขวา - ซ้ายเป็นกรมที่ค่อนข้างใหญ่ มีหน้าที่รับผิดชอบมากและต้องให้หมอนวดมากกว่ากรมอื่นๆ หลักฐานจาก จดหมายเหตุของราชทูต ลา ลูแบร์ ประเทศฝรั่งเศส ได้บันทึกเรื่องหมอนวดในแผ่นดินสยามมีความว่า “ในกรุงสยามนั้นถ้าใครป่วยไข้ลง ก็จะเริ่มทำเส้นสายชืดโดยใช้ผู้ชำนาญในทางนี้ขึ้นไปบนร่างกายของคนไข้แล้วใช้เท้าเหยียบ กล่าวกันว่าหญิงมีครรภ์มักใช้เด็กเหยียบ เพื่อให้คลอดบุตรง่าย ไม่พังกเจ็บปวดมาก” ต่อมาในสมัยพระบรมไตรโลกนาถ ในกฎหมายตราสามดวง “นาพลเรือน” กล่าวถึงการแบ่งส่วนราชการให้ กรมหมอนวดจำแนกตำแหน่งเป็น หลวง ขุน หมื่น พัน และมีศักดิ์นาเช่นเดียวกับข้าราชการสมัยนั้น

ต่อมาในสมัยรัตนโกสินทร์ การแพทย์แผนไทยได้สืบทอดรูปแบบต่อจากสมัยอยุธยาแต่เอกสารและวิชาความรู้บางส่วนได้สาบสูญไป เนื่องจากภาวะสงครามทั้งถูกจับไปเป็นเชลยอีกส่วนหนึ่งด้วย แต่ยังมีหมอกกลางบ้านและหมอพระที่อยู่ตัวหัวเมืองอีกเป็นจำนวนมาก ในชั้นหลังพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จากหลักฐานการแบ่งส่วนราชการ ยังคงมีกรมหมอนวดเช่นเดียวกับสมัยอยุธยา และทรงโปรดให้หมอยาและหมอนวดถวายการรักษาความเจ็บป่วยยามทรงประชวร แม้เสด็จประพาสแห่งใดจะต้องมีหมอดถวายงานนวดทุกครั้ง ได้ชำระตำราการนวดไทยและเรียกตำราแพทย์หลวงหรือแพทย์ในพระราชสำนัก เมื่อการแพทย์แผนตะวันตกเข้าใตสังคมไทย การนวดจึงหมดบทบาทจากราชสำนักในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวส่วนหมอนวดแบบชาวบ้าน ยังคงใช้การนวดแบบดั้งเดิมที่ได้รับการเรียนรู้สืบทอดจากบรรพบุรุษ

ปัจจุบันสถาบันการแพทย์แผนไทย ได้รับงบประมาณกลางสนับสนุนโครงการนวดแผนไทย เพื่อแก้ปัญหาทางสังคม เนื่องจากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ ซึ่งกิจกรรมส่วนหนึ่งจะมีการอบรมนวดแผนไทยหลักสูตร 300 ชั่วโมง เพื่อสร้างเสริมความเข้าใจ และเป็นแนวทางการฝึกฝนให้เชี่ยวชาญมากขึ้นต่อไป

2.ประเภทของการนวด

2.1 การนวดแบบแพทย์แผนไทย การนวดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1.1 การนวดแบบราชสำนัก หมายถึงการนวดเพื่อถวายกษัตริย์และเจ้านายชั้นสูงของราชสำนัก การนวดแบบราชสำนักพิจารณาถึงคุณสมบัติ ของผู้เรียนการนวดอย่างประณีตถี่ถ้วน และการสอนมีขั้นตอนจรรยาบรรณของการนวด การนวดต้องมีความสุภาพมากใช้อวัยวะได้น้อย และต้องตรงตามจุด จึงสามารถกล่าวได้ว่าเป็นการนวดที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ

หมอนวดแบบราชสำนัก ต้องมีกิริยามารยาทเรียบร้อย เดินเข้าหาผู้ป่วยไม่หายใจรดผู้ป่วย ขณะทำการนวดต้องหันหน้าตรง ไม่ก้มหน้าจนหายใจรดผู้ป่วยและไม่เงยหน้าจนเป็นการไม่เคารพ การนวดแบบราชสำนัก เป็นการนวดไทยที่ใช้ในพระราชวัง ดั้งนั้นท่าต่างๆ ในการนวดจึงได้รับการพัฒนาให้สุภาพและมักนวดด้วยนิ้วมือนั้น เพื่อให้สามารถควบคุมน้ำหนักในการนวดให้มากขึ้นไป และไม่ให้เป็นทีล่วงเกินต่อพระมหากษัตริย์และพระราชวงศ์ มีคำกล่าวที่ว่า “แม้เพียงลมหายใจก็ไม่ให้แตะต้องพระวรกาย” โดยมีองศามาตราส่วน ของการนวดที่ไม่ประชิดติดตัวมากและจะหันหน้าตรงไป ไม่ก้มหน้าหายใจรดพระองค์ และไม่เงยหน้าจนเป็นการไม่เคารพ

การนวดไทยเป็นที่นิยมมากและยอมรับมากในสมัยโบราณ และเป็นผู้ใกล้ชิดและเป็นทีไว้วางใจของพระมหากษัตริย์ในสมัยนั้น จนได้รับแต่งตั้งให้มีกรมหมอนวดซ้ายและกรมหมอนวดขวา ทำให้หมอนวดสามารถรับราชการอยู่ในตำแหน่งระดับสูงได้

ปัจจุบันมีผู้สืบทอดการนวดแบบนี้้อยมาก เนื่องจากส่วนใหญ่จะเป็นการถ่ายทอดกันในครอบครัว และผู้รู้มักหวงวิชา ทำให้การนวดสาขานี้ ได้รับการถ่ายทอดกระท่อนกระแท่นเต็มที่

การนวดไทยนี้ มีคุณค่าต่อการพึ่งตนเองเป็นอย่างมาก สามารถบรรเทาโรคและอาการปวดต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพในความรู้สึกของผู้ใช้บริการ เช่นอาการปวดเมื่อยตามกล้ามเนื้อลดการติดขัดของข้อต่อ ช่วยกระตุ้นกล้ามเนื้อที่อ่อนแรงเป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามการนวดที่ไม่ถูกต้อง อาจเป็นการซ้ำเติมหรือเพิ่มการบาดเจ็บได้ ฉะนั้นผู้ที่จะนำการนวดไปใช้ จึงควรมีความรู้การใช้ใช้อย่างถูกต้อง เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพอย่างแท้จริง

2.1.2 การนวดแบบเขลยศักดิ์ หมายถึง การนวดแบบสามัญชน มีการสืบทอดฝึกฝนแบบแผนการนวดตามวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งเหมาะสำหรับชาวบ้านจะนวดกับเอง ใช้สองมือและอวัยวะส่วนอื่น โดยไม่ต้องใช้ยา ในปัจจุบันจึงเป็นที่รู้จักแพร่หลายในสังคมไทย

2.2 การนวดแบบสปา

การไหลเป็นแนว เป็นการนวดแบบไหลเป็นทางยาวอย่างเบาๆ ซ้ำๆ โดยทั่วไปใช้ 2 มือ มาชิดกัน ให้หัวแม่มือห่างกันประมาณ 1 นิ้ว แล้วนวดเป็นจังหวะใช้ปลายนิ้วหรือฝ่ามือเมื่อต้องการ นวดเบาๆ ใช้หัวแม่มือหรือข้อนิ้วมือต้องการนวดที่ลึกและหนักแน่นขึ้น

การทุบ เป็นการเคลื่อนไหวที่สั้นและเร็วขึ้นคล้ายการตีกลอง ให้ใช้ส่วนที่เป็นสันมือ และนวดบริเวณหลังและส่วนอื่นของร่างกายที่มีเนื้อหรือมีลักษณะแผ่กว้าง เช่น ต้นขา เอว ก้น และ ไหล หรือจะสับเร็วๆ เบาๆ แบบคาราเต้ ก็ได้ แต่ต้องไม่ทำให้เจ็บ

การบีบขยำ การขยำขยำกล้ามเนื้อ เช่น ที่เอวหรือหน้าท้อง มีลักษณะคล้ายการนวด แป้ง เมื่อจับเนื้อจับขึ้นมาได้ให้บีบเล็กน้อยแล้วปล่อย เวลานวดให้เคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องไปจนถึง บริเวณนั้น วิธีนี้จะช่วยกระตุ้นการไหลเวียนของเลือด ช่วยขีดยึดกล้ามเนื้อที่หดเกร็งได้ดี ทั้งยังช่วย ระบายเอากรดแลคติก ที่ค้างอยู่ในกล้ามเนื้อที่เกิดจากการใช้งานหนักออกไป กรดแลคติก ที่ค้างค้าง ในกล้ามเนื้อนี่เองที่เป็นสาเหตุของตะคริว

การกด เป็นการนวดที่ละจุดและเคลื่อนไหวเป็นวงกลม จะใช้นิ้วเดียวหรือหลายนิ้ว นวดก็ได้ บางครั้งกดด้วยสันมือหรือหัวแม่มือ แรงกดจะช่วยกระตุ้นการไหลเวียนของเลือด และทำให้ข้อเคลื่อนไหวได้มากขึ้น วิธีนี้ยังช่วยนักกีฬาหรือนักเดินร่ำที่เส้นเอ็นตึงเครียดหรือบาดเจ็บได้ อย่างมากด้วย อย่างกลงบนตำแหน่งที่ซ้ำหรือบาดเจ็บ หรือตำแหน่งที่ปวดโดยไม่ได้รับการยินยอม จากแพทย์ก่อน

การนวดทั่วเรือนร่าง เลือกห้องนวดที่เงียบสงบ สบาย ผ่อนคลาย และมีแสงนวลตา เช่น แสงเทียน ภูผ่าห่มหนาๆ สำหรับรองนอนบนพื้น ใช้หมอนนุ่มๆ รองศีรษะไว้ และใช้ผ้าขนหนู ผืนใหญ่คลุมกาย ใช้น้ำมันนวดหน้าและศีรษะ เพื่อความรู้สึกผ่อนคลายและสบาย ให้เริ่มต้นด้วยการนวดหน้าก่อนที่จะนวดทั่วทั้งตัว เลือกน้ำมันนวดที่ใช้เฉพาะกับใบหน้าเท่านั้น หรือ ไม่ก็ใช้ครีม นวดหน้าเพียง 2-3 หยดก็พอ

วิธีการนวดสปาสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. วางนิ้วหัวแม่มือของคุณลงบนหน้าผาก กดลากไปทางขมับอย่างนุ่มนวล ทำ อย่างเดียวกันที่แก้ม
2. ใช้นิ้วชี้กดและบีบเนื้อไล่ไปตามแนวขากรรไกร โดยใช้นิ้วที่เหลือประคองไว้ พร้อมกับใช้นิ้วหัวแม่มือนวดวนเป็นวงกลมเล็กๆ ไปด้วย
3. นวดกดลึก โดยใช้นิ้วมือทั้งหมดนวดเป็นวงกลมเล็กๆ
4. จับศีรษะเอียงไปด้านหนึ่ง ขณะเดียวกันใช้นิ้วมือลงน้ำหนักกดคลูบคั้นคอดลงไปหา ไหล่ บีบกล้ามเนื้อคั่นคอเบาๆ

5. โนม์ตัวลง ใช้สันมือกดลากจากกระดูกอกออกไปทางด้านข้าง เป็นการนวดหน้าอกส่วนบน หรือนวดกล้ามเนื้อหน้าอก
6. นวดหน้าท้อง ใช้ 2 มือนวดขึ้นแล้ววนออกทางด้านหลัง
7. ทำเช่นนี้จนมือเลื่อน ไปอยู่ใต้เอว ยกตัวของคุณขึ้นช้าๆ ด้วยมือเป็นการยกตัวและดึงกล้ามเนื้อ
8. นวดหน้าท้องโดยใช้วิธี “ดึงและดัน” ลากมือหนึ่งเบา ๆ ออกไปทางด้านข้างพร้อมกับนวดเบา ๆ ไปด้วย ในขณะที่เดียวกันกับที่อีกมือหนึ่งนวดลากไปในทิศทางตรงข้าม
9. จับข้อมือยกแขนขึ้น ใช้หัวแม่มือและนิ้วของมืออีกข้างหนึ่งกดรัดกล้ามเนื้อแขนขึ้นและลง
10. นวดนิ้วมือ โดยการบีบแล้วดึงทุกนิ้ว
11. วางมือทาบด้านขวา นวดด้วยวิธีใดเป็นแนว มือด้านในลากขึ้น ไปจนถึงต้นขา แล้วหยุด ในขณะที่อีกมือลากขึ้น ไปได้จนถึงตะโพก
12. นวดเท้าด้วยหัวแม่มือ กดควมเป็นวงกลมลงน้ำหนักให้หนักแน่น
13. คราวนี้ให้คู่นอนคว่ำ แล้วใช้หมอนรองหน้าอกเอาไว้ วาง 2 มือทางขวาแล้วนวดทางด้านหลังด้วยวิธีใดเป็นแนว (ขวา) ลงน้ำหนักอย่างนุ่มนวล
14. นวดใดขึ้นไปจนถึงต้นขา แล้วโลกกลับลงมาข้างล่างอีกครั้ง (บน) เวลา นวดลงน้ำหนักให้หนักแน่นด้วยความนุ่มนวล ยกเว้นบริเวณข้อพับ นวดขาอีกข้างหนึ่งด้วยวิธีเดียวกัน
15. จับเนื้อบริเวณสะโพก บีบกล้ามเนื้อบิดไปทางหนึ่ง ส่วนอีกมือให้ทำเช่นเดียวกันในทิศทางตรงข้ามสำหรับหลัง โดยเฉพาะ การนวดหลังเป็นวิธีที่จะช่วยคลายความเมื่อยล้า และดึงเครียดหลังจากเหน็ดเหนื่อยและวุ่นวายมาแล้วทั้งวัน การนวดหลังใช้ในกรณีที่ไม่มีความพอที่จะนวดทั้งตัว ให้คู่นอนคว่ำ และใช้หมอนรองหน้าอก
16. วางมือลงบนหลัง ให้นิ้วชิดกัน กดแล้วใดเป็นแนวขวาขึ้นไปตามแผ่นหลังเริ่มจากกระดูกก้นกบไปหาไหล่
17. วาดมือลากออกไปทางหัวไหล่ โดยลากเป็นแนวต่อกันออกไป ลงน้ำหนักให้หนักแน่น
18. นวดลงไปตาสีข้าง แต่ผ่อนน้ำหนักลงเบาๆ เพื่อให้รู้สึกว่ามีกรนวดไปในทิศทางเดียว คือ นวดขึ้นเท่านั้น ทำซ้ำแบบเดียวกันจนนวดทั่วทั้งแผ่นหลัง
19. ใช้หัวแม่มือกดควมเป็นวงกลมตรงบริเวณกล้ามเนื้อหลังที่อยู่ชิดกับสันหลัง ลงน้ำหนักบ้างเบาบ้างเพื่อความสบายของคู่ของคุณ อย่ากดลงบนกระดูกสันหลังโดยเด็ดขาด

20. ใช้ฝ่ามือ “ดึงและดัน” นวดและไถไปข้างหน้า สลับกับไถมาข้างหลังที่ใหญ่ ส่วนบนให้ลู้นหน้าไปทางด้านตรงข้ามที่จะนวด

จากข้อมูลดังกล่าวพอสรุปได้ว่าการนวดสปา กับนวดแผนไทย มีกรรมวิธีการนวดต่างกัน นวด สปา จะคู่อ่อนโยนและนุ่มนวลกว่า เพราะต้องการให้ผู้นวดรู้สึกผ่อนคลาย และอยู่ในห้วงอารมณ์สุนทรีย์ การบีบนวดร่างกายนั้น ถือว่าช่วยกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต ช่วยเปิดช่องทางของเส้นเลือดที่ตีบตันให้ขยายตัว กล้ามเนื้อมีความยืดหยุ่น ทำให้รู้สึกผ่อนคลายสบายตัว การนวดยังถือว่าเป็นการรักษา หรือบำบัดแบบโบราณที่อาจเรียกว่า เก้าแก่ที่สุดในโลกอยู่ที่ความต้องการของแต่ละคน

2.3 ประโยชน์ของการนวด การนวดจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

2.3.1 เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย สบายอย่างมากทั่วทั้งตัว อารมณ์ปลอดโปร่ง คล้ายกับว่าทุกข์โศก และวิตกกังวล คลี่คลายหายไปหมดสิ้น ขณะที่ได้รับการนวดนั้นกล้ามเนื้อส่วนต่างๆ ที่ตึงแข็งจนทำให้ปวดเมื่อยอ่อนล้าจะคลายตัวออก ตกอยู่ในภาวะครึ่งหลับครึ่งตื่น คล้ายล่องลอยอยู่ในภวังค์ บางคนอาจเผลอหลับไปเลย และเมื่อตื่นขึ้นก็จะสดชื่นกระปรี้กระเปร่า ผิดไปจากทุกครั้งที่มีกล้ามเนื้อตึงมาด้วยความรู้สึกเมื่อยขบ อ่อนเพลียไม่อยากลุกจากที่นอน

2.3.2 เกิดความกระฉับกระเฉงตื่นตัว มีพลังกายและใจที่จะออกไปต่อสู้กับอุปสรรคในชีวิตได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จสูงกว่าปกติ นักกีฬาอาชีพส่วนใหญ่เข้าใจถึงความสำคัญของการผ่อนคลายและสดชื่นแจ่มใสก่อนการแข่งขันเป็นอย่างดี จึงต้องมีการนวดก่อนแข่งขันเสมอ ไม่เช่นนั้นแล้ว ผู้ที่ลงแข่งขันอย่างตื่นเต้น ตึงเครียดมีโอกาสผิดพลาดและพ่ายแพ้ได้

2.3.3 เกิดความรู้ที่คิดต่อตนเองมากขึ้น เพราะมีความรู้สึกสบายและเต็มไปด้วยพลังร่างกายและจิตใจได้รับการกระตุ้น โดยไม่มีฤทธิ์ข้างเคียงจากคาเฟอีน หรือสารมีพิษอื่น ๆ ซึ่งมักเกิดขึ้นกับคนที่ชอบกระตุ้นตนเองด้วยยาหรือกาเฟอีน

2.3.4 เมื่อกล้ามเนื้อผ่อนคลาย การไหลเวียนของเลือดและน้ำเหลืองซึ่งเป็นตัวสำคัญในการ นำอาหาร ไปเลี้ยงส่วนต่าง ๆ ของร่างกายและต่อสู้กับเชื้อโรคต่าง ๆ ดีขึ้น ร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงขึ้นกว่าเดิม ความเหนียวล้าทั้งหลายจะหายไปกลับกลายเป็นความสดชื่น แจ่มใสเข้ามาแทนที่

2.3.5 การนวดหลังจากการออกกำลังกาย เช่น เล่นกีฬามวย ฟุตบอล ขกน้ำหนัก การนวดจะช่วยจัดของเสียที่ค้างคั่งอยู่ตามกล้ามเนื้อต่าง ๆ ช่วยป้องกันเส้นตึง ปวดเมื่อยซึ่งมักเกิดขึ้นภายหลังการออกกำลังกายอย่างหนักได้

2.3.6 การนวดจะช่วยให้กล้ามเนื้อคงรูปได้สัดส่วน ไม่ห่อเหี่ยว โดยเฉพาะผู้ป่วย

ที่ต้องนอนอยู่กับเตียงตลอดเวลาเป็นเวลานาน ๆ ทำให้กล้ามเนื้อไม่ได้ใช้งาน เท้าลีบลงเรื่อย ๆ การนวดจะช่วยทดแทนการออกกำลังกายได้บางส่วน และช่วยให้กล้ามเนื้อไม่ลีบเร็วเท่าที่ควร

2.3.7 การทำงานของอวัยวะภายใน ทุกอย่างจะได้รับการกระตุ้นจากการนวด ให้ทำงานได้ดีขึ้น การย่อยอาหาร การดูดซึมอาหารและการขับถ่ายของเสียออกจากร่างกายจะทำได้ดีขึ้น

2.3.8 ช่วยขจัดรอยเหี่ยวย่นตามใบหน้า และส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เพราะการนวดช่วยทำให้การไหลเวียนของเลือดดีขึ้น ทำให้ผิวหนังเต่งตึงไม่เหี่ยวย่น

2.3.9 การนวดจะช่วยกระตุ้นให้ระบบภูมิคุ้มกันต้านทานโรคในร่างกายทำงานได้ดีขึ้น โอกาสที่จะเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ ลดน้อยลง ร่างกายต่อสู้กับโรคภัยไข้เจ็บทำให้สุขภาพดีขึ้น

2.3.10 ในด้านจิตใจ หากผู้ให้บริการผู้นวด และผู้รับบริการนวดเป็นเพื่อน เป็นญาติ หรือเป็นสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน ผู้รับบริการย่อมรู้สึกผูกพัน อบอุ่น รู้สึกว่าได้ความรัก ความเอาใจใส่ ห่วงใย ทำให้เป็นสุขและซาบซึ้งใจ ถ้าเป็นเด็ก ก็จะเติบโตขึ้นเป็นคนจิตใจมั่นคง ผ่อนคลาย และเชื่อมั่นในตนเอง

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมโภช รติโอพาร (2548 : 49) การแพทย์แผนไทย เป็นมรดกทางปัญญาของบรรพบุรุษไทยที่ทรงคุณค่ามหาศาล ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม ประเพณีและความเชื่อของคนไทยอยู่มาก คนไทยชนบทจำนวนมาก ไม่น้อยยังคงสืบทอดความรู้และการปฏิบัติทางการแพทย์แผนไทยมาโดยตลอด รัฐบาลมีนโยบายที่จะฟื้นฟูและอนุรักษ์การแพทย์แผนไทยและสมุนไพรไว้ให้เป็นประโยชน์แก่ลูกหลานไทย นโยบายนี้จะประสบผลสำเร็จขึ้นกับทัศนคติและค่านิยมของคนในชาติ ซึ่งจะต้องรณรงค์ต่อเนื่องกันอีกยาวนาน เป้าหมายของนโยบายก็คือ ทำอย่างไรให้การแพทย์แผนไทยและสมุนไพรเป็นที่ยอมรับของประชาชน โดยให้ประชาชนมีความรู้และสามารถที่จะใช้สมุนไพรในการรักษาอาการเจ็บป่วยเล็ก ๆ น้อย มีการบริโภคสมุนไพรเพื่อส่งเสริมสุขภาพมากขึ้น

สมโภช รติโอพาร (2548 : 51-53) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาสถานบริการทางการแพทย์แผนไทย พอดีสรุปเป็นข้อควรคำนึงในการบริหารจัดการองค์การทางการแพทย์แผนไทยไว้ได้ ดังนี้

1. การสนับสนุนทางด้านนโยบาย ควรมีการกำหนดนโยบายและแผนในการพัฒนาองค์การทางการแพทย์แผนไทยที่ชัดเจน มีการจัดทำมาตรฐานสถานบริการและมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งควรจรรวมเรื่องมาตรฐานอัตราค่าบริการ มาตรฐานราคาขายด้วย

2. การจัดระบบองค์กร ทางเลือกที่อาจจะเกิดขึ้นได้อาจมี 2 แนวคิดคือในระบบบริการปกติที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญการจัดบริการควรจัดเป็นแบบผสมผสานหรือแบบคู่ขนานที่ผู้รับบริการสามารถเลือกที่จะรับบริการได้ ในขณะที่องค์กรที่มีลักษณะเพื่อการศึกษาวิจัย การพัฒนาฟื้นฟูองค์ความรู้ควรมีการจัดการบริการในลักษณะเฉพาะแบบครบวงจรตามศักยภาพ เช่น มหาวิทยาลัยที่มีการเปิดสอนหลักสูตรแพทย์แผนไทย องค์กรที่เป็นเครือข่ายในการพัฒนาต้นแบบการจัดการบริการการแพทย์แผนไทยของสถาบันแพทย์แผนไทย ในรูปแบบนี้องค์กรมีบทบาทมากกว่าการให้บริการคือมีกาวิจัย การพัฒนาทักษะการดูแลรักษาให้เกิดความชำนาญ และเป็นผู้ถ่ายทอดเทคนิคต่างๆ สู่ระบบบริการปกติ

ดังนั้นจึงต้องศึกษาอย่างละเอียดถึงลักษณะเด่นของระบบการแพทย์แผนไทยโดยรวมทั้งชนิดของระบบ กำลังคนที่มี โครงการฝึกอบรมที่มีอยู่แล้ว ความเชื่อมโยงกับระบบบริการสุขภาพของรัฐ ความต้องการงบประมาณสนับสนุน การกำหนดขอบเขตการบริการสุขภาพที่ระบบการแพทย์แผนไทยจะเข้าไปสนับสนุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปัญหาเกี่ยวข้องกับกาที่พัฒนาระบบการแพทย์แผนไทยต่อไปในอนาคต ซึ่งจำเป็นต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วนด้วยการศึกษาในลักษณะดังกล่าวจะทำให้เกิดการประสานความร่วมมือกันอย่างเป็นระบบในระดับชาติและควรรำถึงถึงสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมการพัฒนาในประเทศที่เกี่ยวข้องด้วย

1. การวางแผนด้านกำลังคน จากข้อเท็จจริงพบว่ามิแพทย์แผนไทยจำนวนมากที่ทำงานอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ และส่วนใหญ่จะทำงานนอกระบบบริการสาธารณสุขของรัฐ กำลังคนที่จะมีในหลายรูปแบบ เช่น ผู้ที่มีใบประกาศโรคศิลปะเวชกรรมไทย เวชกรรมไทย เภสัชกรรมไทย นวดไทย และผู้ที่มีใบประกอบโรคศิลปะแพทย์แผนไทยประยุกต์ ซึ่งศึกษามาจากการแพทย์แผนไทยทั้งในระบบการศึกษาและนอกระบบการศึกษา พื้นฐานของผู้มีใบประกอบโรคศิลปะมีความแตกต่างกันภาครัฐจึงควรมีการจัดการวางแผนกำลังคนในการที่จะนำศักยภาพไปใช้ให้เกิดประโยชน์ สิ่งที่ต้องมีในการวางแผนด้านกำลังคนในพื้นที่ ก็คือ

1.1 การจัดทำบัญชีรายชื่อกำลังคนที่มีอยู่อย่างถูกต้องเที่ยงตรง พร้อมกับการจัดระดับในการฝึกอบรม ความชำนาญเฉพาะทาง และระบุสถานที่อยู่

1.2 ประเมินความต้องการกำลังคนในระดับต่าง ๆ ของระบบบริการสุขภาพโดยรวม และในระดับชุมชนด้วย เช่น ในศูนย์สุขภาพชุมชนที่เน้นการดูแลแบบแผนไทยเป็นหลัก

1.3 แจกแจงกำลังคนที่มีอยู่เพื่อกำหนดหน้าที่เฉพาะอย่างในระบบบริการสุขภาพ ร่วมกับการกำหนดบทบาทที่พวกเขาต้องทำในทีมงาน

1.4 การผลิตกำลังคนตามความต้องการ โดยการจัดการฝึกอบรมที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงการพัฒนากำลังคนทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เช่น การฝึกอบรมเพิ่มทักษะให้กับผู้ที่ได้รับประกอบโรคศิลป์ให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้านตามความถนัด

1.5 วางแผนการผลิตกำลังคน และใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องพร้อม ๆ กับการพัฒนาเทคโนโลยีทางการศึกษา และอบรมที่เหมาะสม เช่น องค์กรที่จัดหลักสูตรการเรียนการสอนกับองค์กรที่ดูแลระบบบริการสุขภาพควรมีการวางแผนการพัฒนากำลังคนร่วมกัน

1.6 จัดตั้งสภาวิชาชีพเพื่อดูแล ควบคุม ดูแลผู้ประกอบการวิชาชีพโดยตรง แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากแพทย์แผนไทยมีการผลิตบุคลากรออกมาใน 2 ลักษณะ คือ แพทย์แผนไทย และแพทย์แผนไทยประยุกต์ แต่องค์ความรู้ทางการแพทย์แผนไทยมาจากรากเหง้าเดียวกัน ดังนั้นการรวมพลังของผู้ประกอบวิชาชีพเดียวกันน่าจะเป็นพลังที่เข้มแข็งมากกว่าที่จะแบ่งซอยย่อยของวิชาชีพออกไป

1.7 รัฐควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อให้เกิดการพัฒนาการแพทย์แผนไทยทั้งระบบเพื่อสร้างการยอมรับทั้งจากบุคลากรในสาขาวิชาชีพสุขภาพอื่นทั้งประชาชนผู้รับบริการ และมีการส่งเสริมให้นำการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบประกันสุขภาพ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาลจากการนวดได้และไม่ควรจำกัดว่าให้เบิกได้เฉพาะเพื่อการรักษาเพราะการดูแลสุขภาพควรครอบคลุมทั้งการป้องกัน ส่งเสริม รักษาและฟื้นฟูสุขภาพด้วย การรณรงค์ให้มีการใช้ยาสมุนไพรที่เข้าบัญชียาหลักแห่งชาติ เป็นต้น

1.8 การกำหนดอัตราค่าจ้าง ค่าตอบแทน สำหรับบุคลากรทางการแพทย์แผนไทย การวางแผนทางด้านสาธารณสุขให้คนเหล่านี้ ทำให้เกิดคำถามว่าแพทย์แผนไทยได้รับค่าตอบแทนหรือสินน้ำใจที่เหมาะสมแล้วหรือยัง ความชัดเจนเหล่านี้คงจะต้องกันหาคำตอบต่อไป เพราะอัตราค่าจ้าง ระบบสุขภาพภาครัฐในปัจจุบันยังไม่ชัดเจน ซึ่งตำแหน่งจะเป็น เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข ซึ่งไม่ตรงกับบทบาทในการทำงาน นอกจากนี้พบว่ายังมีข้อจำกัดในการบรรจุบุคลากรบางแห่งยังต้องใช้ระบบลูกจ้างซึ่งใช้เงินสนับสนุนจากโครงการหรือเงินบำรุงของโรงพยาบาลเอง

1.9 การวิจัย ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดองค์การ รูปแบบการจัดบริการที่เหมาะสมกับสังคมวัฒนธรรมไทย และมุ่งเน้นที่จะให้บริการสู่ระดับสากลด้วย

ธรา อ่อนชมจันทร์ (2542 : บทคัดย่อ) การพัฒนาระบบงานบริการสาธารณสุขบนพื้นฐานแนวคิดแบบองค์รวม โรงพยาบาลเม็กราช จังหวัดเชียงราย การศึกษานี้เป็นงานวิจัยและพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขบนแนวคิดองค์รวมของโรงพยาบาลเม็กราช เพื่อพัฒนากิจกรรมโรงพยาบาลให้เข้าในถึงแนวคิดนี้และการนำไปปฏิบัติและเป็นการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข

ที่โรงพยาบาลรับผิดชอบอยู่ด้วยการศึกษานี้เลือกพัฒนางานบริการเบาหวานและอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อตลอดจนพัฒนาเครือข่ายด้านสุขภาพกับชุมชนจุดเด่นสำคัญของการพัฒนาคือการสร้างให้ชุมชนมีพฤติกรรมดูแลสุขภาพด้วยตนเอง การเพิ่มโอกาสทางเลือกงานบริการ เช่น การนัดแผนโบราณ และการใช้ยาสมุนไพรเป็นต้น การศึกษาแบ่งออกเป็นสองส่วน ได้แก่การพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลให้เข้าใจในแนวคิดแบบองค์รวมและการนำไปใช้ ส่วนที่สองคือ การวิจัยและพัฒนาในระดับชุมชนภายใต้โปรแกรมการป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพจากการพัฒนาในการศึกษานี้พบว่าสมาชิกในชุมชนส่วนใหญ่มีความพอใจเพิ่มขึ้นต่อความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการที่หลากหลายสมาชิกครัวเรือนสามารถให้การดูแลผู้ป่วยในครัวเรือนและมีพฤติกรรมดูแลสุขภาพด้วยตนเองเพิ่มขึ้น

ปริฉา รัตนงามแสง (2549 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย โดยคนตาบอด ณ ศาลาสุขสัมผัส อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่ใช้บริการนวดลำตัว โดยใช้บริการเพื่อผ่อนคลาย และผู้บริโภคร้อยละส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดแผนไทย จากสถานบริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด ณ ศาลาสุขสัมผัส อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 5 ครั้ง - 10 ครั้งต่อปี (2) ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการบริการของสถานบริการนวดแผนไทยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านอรรถาธิษฐานของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ด้านคุณภาพบริการ และมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร (3) จากการศึกษาทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคที่มารับบริการนวดแผนไทย อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการส่งเสริมพัฒนาการให้บริการ คือ ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่เรื่องมนุษยสัมพันธ์การให้บริการแก่ลูกค้า โดยจัดอบรมเป็นหลักสูตระยะสั้น เข้าใจง่ายแก่พนักงานที่ให้บริการ ควรมีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สมควรมีสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนรถที่จอด ควรปรับปรุงการให้บริการในด้านข้อมูลข่าวสารควรเพิ่มจำนวนเตียงให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้า ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด ควรเพิ่มจำนวนหมอนนวดให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

วันดี องค์กรนะสุข (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของใช้บริการนวด ประคบ และอบสมุนไพร โดยทำการศึกษาในสถานบริการโครงการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กระทรวงสาธารณสุข พบว่า สภาพทั่วไปทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกใช้และไม่เลือกใช้บริการ มีสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมคล้ายคลึงกัน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 35 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจและเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,000 - 20,000 บาท ต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ตัวแปร

เพศชายและประสบการณ์ในการใช้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 95 และ 99 ตามลำดับ กล่าวคือ เพศชายและผู้มีประสบการณ์ที่ดีกับสถานที่ให้บริการ จะมีความน่าจะเป็นที่จะเลือกใช้บริการมากขึ้น ส่วนค่าใช้จ่ายบริการทางการแพทย์แผนปัจจุบัน เทียบกับแผนโบราณมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการประคบ และอบสมุนไพร ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 99 โดยกลุ่มผู้ใช้บริการพอใจกับราคาค่าบริการ ความชำนาญของหมอรวมทั้งเจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ และมีบรรยากาศที่ดี นอกจากนี้กลุ่มผู้ใช้บริการต้องการให้สถานบริการแห่งนี้ปรับปรุงในเรื่องเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการใช้บริการอย่างถูกวิธีและโทษของการใช้บริการที่ไม่ถูกวิธี รวมทั้งการเพิ่มจำนวนหมอผู้ให้บริการให้เพียงพอกับความต้องการ

นาถฤดี มณีเนตร (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ : กรณีศึกษาการนวดแผนไทย พบว่า ปัจจุบันธุรกิจบริการสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดใกล้เคียงกำลังเจริญเติบโต ผู้วิจัยจึงศึกษาวิธีการที่จะทำให้อุตสาหกรรมการนวดแผนไทยดำเนินไปได้อย่างยั่งยืนโดยทำการสำรวจธุรกิจบริการสุขภาพจำนวน 40 แห่ง โดยใช้ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และสังเกต ตัวอย่าง ประชากรของการวิจัย จำนวน 940 คน ได้แก่ ผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ชาวไทย 427 คน ชาวต่างชาติ 373 คน ผู้จัดการหรือเจ้าของกิจการ 40 คน และพนักงานนวด 100 คน โดยได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนวดแผนไทยตามองค์ประกอบในการให้บริการ ส่งเสริมสุขภาพ พบว่าพนักงานประสบปัญหาเรื่อง การภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร และบริการลูกค้าเกินครึ่งของจำนวนพนักงาน มีความต้องการเปลี่ยนงานส่วนผู้จัดการเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีกลยุทธ์ในการจัดการทางธุรกิจที่ดี โดยการใช้แนวคิดของการตลาดสมัยใหม่ซึ่งเน้นความสำคัญของพนักงานและการฝึกอบรมภายใน เพื่อสร้างเอกลักษณ์ของการบริการมีการรวมตัวกันจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งของกิจการสำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่าลูกค้าชาวไทยพึงพอใจในปริมาณการนวด ส่วนลูกค้าชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจในความขี้มเข็มเข็มใส และการต้อนรับดูแล และเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งโดยสรุปของการศึกษาครั้งนี้ พบว่า 1. กิจการนวดแผนไทยในจังหวัดขอนแก่น อุรธานี และหนองคาย มีการดำเนินการทางธุรกิจที่ค่อนข้างมีแบบแผนและได้มีการพัฒนาการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสถานบริการ ตามประกาศกระทรวงฉบับใหม่ทั้งในด้านอุปกรณ์และอาคารสถานที่ 2. ในภาพรวมของกิจการบริการสุขภาพที่มีบริการนวดแผนไทย มีสัดส่วนพนักงานที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรมาตรฐานร้อยละ 76 แต่เพื่อสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการ สถานประกอบการจึงควรปรับปรุงให้พนักงานทุกคนจนผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมาตรฐาน 3. ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการใช้บริการเพื่อสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น อุรธานี และหนองคาย โดยมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากในด้านการต้อนรับ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

บรรจง คณะวรรณ (2531 : 31) กล่าวว่า นันทนาการ หมายถึง การเข้าร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในช่วงที่มีเวลาว่างจากงานประจำ หรือการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่ตนเองมีความสนใจขณะที่เวลาว่าง เพื่อเพิ่มทักษะประสบการณ์ และการเข้าทำกิจกรรมนั้นก็จะเป็นไปด้วยความสมัครใจ เป็นการทำงานที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือสร้างสรรค์งานขึ้นมาใหม่หรือเป็นการเข้าร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อลดเวลาว่างที่ตัวเองมีอยู่ให้น้อยลง เป็นการลดความเครียดทั้งทางร่างกายและทางอารมณ์ให้หมดหรือลดลงไป กลับเป็นคนใหม่ที่มีพลัง มีความสดชื่นที่เต็มไปด้วยพลังพร้อมจะทำงานหรือเผชิญโชคต่อไป

ประดิษฐ์ ศรีประสิทธิ์ (2536 : 13) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือความรู้สึกที่มีต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ในช่วงใดช่วงหนึ่ง อาจเป็นการแสดงออกทางบวก หรือทางลบก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล จากคำกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกอย่างหนึ่ง ที่เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ความคิดเห็นของบุคคลมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ซึ่งทัศนคติสามารถอ้างอิงถึงสิ่งที่อยู่ในความนึกคิดของบุคคลนั้น ๆ ได้

ไพลิน สมสี (2549 : 130) ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจนวดสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่า รายได้ต่อเดือน เป็น 5 กลุ่ม คือต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 - 10,000 บาท 10,001 - 20,001 บาท 20,001 - 30,001 บาท และมากกว่า 30,000 บาท พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผล ต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในด้านผลิตภัณฑ์ (บริการ) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกระบวนการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในด้านราคา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การบริหารจัดการสปาและแพทย์แผนไทยที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

1.1 สถานที่จอดรถ

1.2 บรรยากาศและความสะอาดสบายของสถานที่

1.3 ความสะดวกในการเดินทาง

2. ด้านคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ

2.1 มีอุปกรณ์ในการบำบัดที่ทันสมัย

- 2.2 ความเหมาะสมของอุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ
- 2.3 คุณสมบัติของสมุนไพรที่นำมาใช้
- 2.4 ความสะอาด
- 3. ด้านมนุษยสัมพันธ์
 - 3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพนักงาน
 - 3.2 ภาพลักษณ์ของสถานบริการ
- 4. ด้านการประสานงานบริการ
 - 4.1 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 4.2 การประเมินผลหลังการใช้บริการ
- 5. ด้านคุณภาพบริการ
 - 5.1 ประสิทธิภาพของพนักงานผู้ให้บริการ
 - 5.2 ความชำนาญของพนักงานในการบำบัด เฉพาะทาง
 - 5.3 การฝึกอบรม
- 6. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร
 - 6.1 ความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ
 - 6.2 ทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ
- 7. ด้านอัตราค่าบริการ
 - 7.1 ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ
 - 7.2 ความพึงพอใจของอัตราค่าบริการ

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรณีศึกษาสถานประกอบการ ดุโข สถาปนา จังหวัดภูเก็ต

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ด้านคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์
4. ด้านการประสานงานบริการ
5. ด้านคุณภาพบริการ
6. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร
7. ด้านอัตราค่าบริการ

3.2 กรณีศึกษาสถานประกอบการ ดิงส์สถาปนา จังหวัดภูเก็ต

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ด้านคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์
4. ด้านการประสานงานบริการ
5. ด้านคุณภาพบริการ
6. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร
7. ด้านอัตราค่าบริการ

3.3 กรณีศึกษาสถานประกอบการ สบับงาสถาปนาโรงแรมแปซิฟิก รีสอร์ท แอนด์ สถาปนา จังหวัดภูเก็ต

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ด้านคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์
4. ด้านการประสานงานบริการ
5. ด้านคุณภาพบริการ
6. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร
7. ด้านอัตราค่าบริการ

3.4 กรณีศึกษาสถานประกอบการ พิมานสปา โรงแรมรอยัล บีช จังหวัดภูเก็ต

1. ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ
2. ด้านคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์
4. ด้านการประสานงานบริการ
5. ด้านคุณภาพบริการ
6. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร
7. ด้านอัตราค่าบริการ

3.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ

การนำเสนอการบริหารจัดการสปาและแพทย์แผนไทยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบเครื่องชี้วัดตามความเป็นจริงของสถานประกอบการทั้ง 4 แห่ง

3.1 กรณีศึกษาสถานประกอบการสุโขสปา จังหวัดภูเก็ต

“สุโขสปา หรือ จันทรา สปา วิลล่า” เน้นบริการในรูปแบบความเป็นไทยเต็มร้อยในทุกเรื่อง พร้อมมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางสปา ครบวงจรของประเทศ ล่าสุดคว้ารางวัลสปายอดเยี่ยมในเวที Hospitality Asia Platinum Awards 2008 ที่จัดขึ้นที่ประเทศมาเลเซีย อดิสรณ์ โกมลรัฐจินันท์ จากสถานการณ์ความไม่สงบภายในประเทศช่วงเทศกาลสงกรานต์ที่ผ่านมา ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมีจำนวนลดน้อยลงกว่าปีที่ผ่านมา โดยลดลงเฉลี่ยอยู่ที่ 30 เปอร์เซ็นต์ ที่ลดลงไปมากที่สุดคือ นักท่องเที่ยวชาวจีน เพราะทางรัฐบาลจีนมีมาตรการสั่งห้ามให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในประเทศไทยในช่วงที่มีการชุมนุม แต่ก็มีหลายประเทศที่ยังคงเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เช่น เกาหลี ออสเตรเลีย เป็นต้น

ในส่วนลูกค้าที่เดินทางเข้ามาพักใน ลดลงไปเกือบ 50 เปอร์เซ็นต์ แต่ก็ยังถือว่าไม่เลวร้ายมากนัก และปัจจุบันได้เปิด “จันทรา สปา วิลล่า” ซึ่งให้บริการมาแล้วตั้งแต่ช่วงปลายปีที่ผ่านมา โดย บริษัท ได้ลงทุนกว่า 120 ล้านบาท การก่อสร้างวิลล่าจำนวน 14 หลัง 28 ห้อง โดยมีรูปแบบเป็นที่พักพร้อมบริการเสริมด้านสปา ซึ่งเน้นเอกลักษณ์ความเป็นไทย 100 เปอร์เซ็นต์ และจะใช้สโลแกนว่า “Kingdom of Thai Culture” การบริการทั้งหมด เช่น อาหารก็ต้องเป็นอาหารไทย 100 เปอร์เซ็นต์ สมุนไพรก็ต้องสมุนไพรไทย 100 เปอร์เซ็นต์ ส่วนการจัดกิจกรรมเพื่อนันทนาการให้กับนักท่องเที่ยวก็จะเน้นวัฒนธรรมไทยเป็นหลัก เช่น การแสดงดุริยางค์ดนตรี มวยไทย มวยไชยา

ภายในห้องพักของ จะถูกออกแบบให้มีความเป็นส่วนตัวสูง และเพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย เช่น ห้องนวด อ่างระบบน้ำวน ที่รวมอยู่ในห้องเดียวกัน

ตั้งเป้าหมายเป็นศูนย์กลางของการบริการด้านสปา ของประเทศ ซึ่งขณะนี้กำลังดำเนินการขยายตลาดไปยังต่างประเทศ แต่ในส่วนของตลาดภายในประเทศยังคงต้องคู่สถานการณ์เศรษฐกิจไปก่อน นับว่าเป็นทางเลือกหนึ่งของผู้ให้บริการในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และเปิดแฟรนไชส์ไว้บริการลูกค้าตามโรงแรมต่าง ๆ ในภาคใต้กว่า 20 แห่ง

เป็นสปาวัฒนธรรมแห่งแรกของโลก ตั้งอยู่บนพื้นที่กว่า 30 ไร่ ให้บริการด้านสปาและกิจกรรมเพื่อสุขภาพครบวงจรด้วยผลิตภัณฑ์และการบริการที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์แบบไทย ซึ่งได้รับแรงบันดาลใจจากตำนานแห่งเขาพระสุเมรุ ประกอบด้วยส่วนบริการต่าง ๆ ได้แก่

1. Spa แบ่งเป็นห้องให้บริการประเภทต่าง ๆ 3 ประเภท ตามลักษณะ Life style ได้แก่ Dhara Pavilion Spa Jantra Spa Villas และ Suriya pool Villas Spa (ยังไม่เปิดให้บริการ) ซึ่งทั้ง 3 ประเภทนี้เปิดให้บริการสปาด้วยแนวทางของ “อายุรเวทแผนไทย” ภายใต้แนวคิด “การให้บริการด้วยชีวิตเพื่อชีวิต”
2. Apsara Salon ให้บริการด้านการเสริมสวยต่าง ๆ เช่น ทำสปาผมหงอกด้วยผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ สปาหน้าด้วยผงไหมไทย การเพ้นท์เล็บ รวมถึงให้บริการถ่ายภาพในสตูดิโอด้วยชุดไทยโบราณ
3. Suk Sanan Club House พร้อมไปด้วยอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ Sauna Herbal Steam Jacuzzi Pool Fitness และกิจกรรมเพื่อสุขภาพ อาทิ มวยไทยไชยา Ashtanga Yoga ฤาษีคัดคน
4. Suk Savoey Cuisine ให้บริการอาหารไทยภายในแนวคิด อาหารเพื่อสุขภาพ ซึ่งเปี่ยมไปด้วยคุณค่าของสารอาหารครบถ้วน และผลิตจากวัตถุดิบจากธรรมชาติที่คัดสรรเป็นพิเศษ ซึ่งจะให้บริการอาหารตามธาตุ อาหารตามกรุ๊ปเลือด รวมถึงให้บริการสอนทำอาหารไทย
5. Suk Zon kid's Club เป็นพื้นที่สำหรับเด็ก ซึ่งได้จัดเตรียมกิจกรรมต่าง ๆ แบบไทยที่ส่งเสริมพัฒนาการของเด็ก และมีกิจกรรมแบบไทยไว้ให้เด็กเรียนรู้ เช่น การสานปลาตะเพียน และการเพ้นท์ผ้าบาติก
6. Sukko Gallery จำหน่ายผลิตภัณฑ์สปาคุณภาพสูง ภายใต้แนวคิดที่ตอบสนองตามความต้องการของร่างกาย จิตใจ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมถึงสินค้าที่ระลึกของไทย ซึ่งเป็นการสนับสนุนชาวบ้านให้มีอาชีพ

นอกจากนี้ ยังเปิดให้บริการ ห้องพัก ที่ทำให้ความรู้สึกเสมือนได้อยู่อาศัยในบ้านไทย สมัยก่อน มีมุ้ง ตั่ง และหมอนสามเหลี่ยม แต่ก็ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้มีความรู้สึกถึงการพักผ่อนอย่างแท้จริง ความผสมผสานระหว่างวิถีไทย และความเป็นอยู่ปัจจุบันที่ลงตัวทำให้ นวัตกรรมที่พักอาศัยมากยิ่งขั้นท่ามกลางบรรยากาศ ที่มีป่าและเขาล้อมรอบ โดย ยังเป็นสถาบันฝึกอบรมความรู้ทางด้านสปา เพื่อผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยสอนด้วยหลักสูตรที่ผ่านการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 800 ชั่วโมงจึงสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ รวมไปถึงการเป็นผู้รับบริหารและให้คำปรึกษาเรื่องสปาแบบครบวงจร โดยเป็นศูนย์รวมของผู้ที่มีความสามารถเฉพาะด้านทุกแขนง มีการรวมตัวของผู้ประกอบการกว่า 10 ราย เพื่อจัดตั้งเป็นชมรมผู้ประกอบการสปา โดยมีเป้าหมายเพื่อติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ ในแวดวงธุรกิจนี้ และจดทะเบียนเป็นสมาคม เพื่อที่จะทำงานได้เต็มที่ขึ้น เพราะว่ามีปัจจัยมาเกี่ยวข้องหลายอย่าง เนื่องจากกระทรวงสาธารณสุขเริ่มร่างมาตรฐาน เพื่อจัดระเบียบ มีนโยบายที่จะสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมสปาไทย ให้เป็นสปาที่ดีที่สุดในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก สนับสนุนให้ผู้ประกอบการมีความพร้อม สามารถบริหารจัดการธุรกิจแบบมืออาชีพมุ่งสนับสนุนให้ผู้ที่มีความสนใจที่จะประกอบธุรกิจสปา ให้ดำเนินการได้อย่างถูกต้องและได้มาตรฐาน สมาคมยังเตรียมแผนงานผลิตบุคลากร ตั้งแต่เจ้าของสปา ผู้ให้บริการ และแนวทางบริหารองค์กร ส่วนกฎเกณฑ์เรื่องการกำหนดอายุของเจ้าของกิจการที่ต้องไม่น้อยกว่า 20 ปี หรือพนักงานต้องอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี นั้น เพราะวิชาชีพสปา จำเป็นต้องอาศัยความรู้เป็นองค์ประกอบสำคัญ เพราะ ทำงานเกี่ยวกับสุขภาพ ถ้าพนักงานอายุไม่ถึง 18 ปี ก็ถือว่าวุฒิภาวะน้อยเกินไป ยังไม่สามารถนำความรู้มาใช้ในการประกอบการอาชีพได้เท่าที่ควร ส่วนผู้ที่มารับบริการ โดยส่วนใหญ่แล้ว ร้อยละ 80 อบอุ่นน้ำเพื่อสุขภาพและความเครียด ร้อยละ 10 เพื่อบรรเทาอาการปวดกล้ามเนื้อหลังและปวดเข่า ร้อยละ 5 เพื่อลดน้ำหนัก ร้อยละ 3 เพื่อให้ผิวสวย ร้อยละ 2 เพื่อบรรเทาอาการคัดจมูก จากการรวบรวมแบบบันทึกข้อมูลการให้บริการจำนวน 176 คน สังกัดจากการสนทนา พูดคุยกับผู้มารับบริการ และจากแบบสัมภาษณ์ผู้ที่เคยมาใช้บริการจำนวน 100 คน พบว่า เพศหญิงจะมารับบริการมากกว่าเพศชาย และส่วนใหญ่เป็นหญิงตั้งแต่อายุ 25-60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มาใช้บริการเพื่อต้องการรักษาโรคคิดเป็นร้อยละ 59 ส่วนมากมีอาการปวดเมื่อย ปวดขา ปวดศีรษะ เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ และผู้ที่มาใช้บริการเพื่อต้องการส่งเสริมสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 44 จากการสัมภาษณ์ทุกคนมีความพึงพอใจในบริการ ผู้ที่มาปรึกษาโรคมีอาการดีขึ้น ร้อยละ 46 ดีขึ้นร้อยละ 5 และหายร้อยละ 5 ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ที่มาใช้บริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพมีสุขภาพดีขึ้นร้อยละ 44 ดังนั้นผลของการอบสมุนไพรมีแนวโน้มทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสุขภาพร่างกาย ทั้งในด้านของการส่งเสริมสุขภาพและการรักษาโรคบางอย่างได้

Anna Shotone เข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เพราะต้องการจะมา ค้นหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสปา และเกิดสนใจ เพราะศึกษาส่วนการนวด การใช้สมุนไพรในการประคบ แล้วพบว่า น่าสนใจมาก เลยตัดสินใจเดินทางเข้ามาใช้บริการนวดแผนไทยพร้อมอบสมุนไพร

สถานที่จอดรถที่เป็นลานกว้างขวาง และมีช่องให้จอดรถเป็นล็อก ๆ ให้จอดรถสะดวกสบาย อีกทั้งยังมีหลังคากันความร้อน ส่วนบรรยากาศดูแล้วเป็นธรรมชาติต้นไม้เขียวขจีล้อมรอบ มีลำธารเล็กๆ มีเสียงน้ำไหลตลอดเวลา บริเวณรอบๆ สวยงามมากให้ความรู้สึกสบายใจเหมาะแก่การมาพักผ่อน ส่วนการเดินทางเข้ามาใช้บริการก็สะดวก เพราะพักโรงแรมบริเวณหาดป่าตอง ใช้เวลาประมาณ 20-30 นาที

อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการบริการก็ครบถ้วนและทันสมัย มีทุกอย่างที่ต้องการ ทั้งห้องอบไอน้ำ ห้องอบไอน้ำ ฟิตเนส ผ้าห่มไฟฟ้า อ่างอาบน้ำ เติงร้อน และสระว่ายน้ำขนาดใหญ่พร้อมระบบน้ำวน ทั้งนี้ยังประกอบด้วยสมุนไพรนานาชนิด ที่เป็นสมุนไพรไทยดั้งเดิมให้เลือกใช้บริการ

พนักงานต้อนรับดีมากยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับอยู่ตลอดเวลา พุดจาอ่อนหวาน ไพเราะทำให้ มีความรู้สึกเป็นกันเองทั้งยังนำเครื่องดื่มและผ้าเย็นมาต้อนรับ รู้สึกหายเหนื่อยและสบายใจทำให้ประทับใจในการบริการของพนักงาน

ได้สอบถามข้อมูลการใช้บริการจากทาง Reception หรือผู้ประสานงานบริการ พนักงานสามารถสื่อสารได้คล่องแคล่ว และไม่ว่าจะสอบถามปัญหาอะไร พนักงานก็สามารถให้คำตอบได้อย่างชัดเจนได้แนะนำถึงเมนูการนวด และอธิบายถึงการนวด ให้เข้าใจก่อนเข้ารับบริการนวดอโรมา สามารถทำให้ผ่อนคลายความเครียด

เมื่อเข้ารับบริการพนักงานนวด ได้สอบถามว่ามีส่วนไหนที่ต้องการให้นวดเป็นพิเศษ จากนั้นพนักงานนวดก็ทำการนวดกดจุดให้ ฝีมือในการนวดดีมาก และสามารถนวดได้ตรงจุดตามต้องการทำให้รู้สึกผ่อนคลายและหายจากอาการปวดหลัง หลังจากการรับบริการ พนักงานนวดยังแนะนำให้บิดตัวไปมาเมื่อมีอาการปวด เพื่อไม่ให้เส้นยึด

ค่าใช้จ่ายจากการนวดอโรมา 1 ชั่วโมงราคา 1,500 บาท และทรีตเมนต์สปา 2,800 บาท ส่วนอัตราการใช้บริการก็ไม่สูงมาก มีพื่อใจกับการใช้บริการมากกว่า คู่มีค่าต่ออัตราค่าบริการชนิดนี้ และพื่อใจต่อการให้บริการของสถานประกอบการ เป็นอย่างยิ่ง

บางเวลาที่เครียดและเหนื่อยล้าจากการทำงาน ค้นหาข้อมูลทาง internet มีที่พักแบบรีสอร์ท และขณะนี้มิโปรโมชันพิเศษสำหรับนักท่องเที่ยวจึงตัดสินใจมาใช้บริการ อำนวย ค่าแรงลักษณะประทับใจเป็นอย่างมาก การตกแต่ง แบบไทยประยุกต์ผสมผสานความร่มรื่นของธรรมชาติ ความประทับใจพนักงาน ซึ่งทำให้ย้อนไปสมัยสุขุโขทัยห้องพักเป็นวิลล่า รายล้อมไปด้วยต้นไม้ที่เขียวขจี

แบ่งเป็นห้องนอน ห้องนวดสปา ห้องสตรีม ห้องเขาน้ำ และอ่างระบบน้ำวน ไว้รับรองลูกค้าซึ่งจะเหมือนกันทุกหลัง เลือกรถนวดด้วยน้ำมันนวดกลิ่นลาเวนเดอร์ พนักงานก็จะมานวดถึงห้องพัก พนักงานมีความชำนาญในมาก นอกจากนวดที่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไปแล้วยังมีกิจกรรมเพื่อคนรักสุขภาพเช่น การเล่นโยคะ การสอนมวยไชยา การออกกำลังกายในน้ำ หรือ Aqua exercise เป็นต้น หลังจากรับการนวดจึงได้เวลารับประทานอาหารกลางวัน รายการอาหารเพื่อสุขภาพเหมาะสำหรับคนรักสุขภาพมากๆ ประทับใจตั้งแต่รสชาติที่อร่อย วัสดุคิบใหม่สดโดยอาหารใช้สมุนไพรปรุง ทำให้ไม่ผิดหวัง และสามารถบอกต่อถึงความประทับใจ ความสวยงามที่ติดอันดับโลก

การออกแบบอยู่ในเกณฑ์ดีคือ ห้องพักแบ่งการใช้งานแต่ละสัดส่วนแบบเรือนไทย ส่วนของห้องนอนมีมุ้งเป็นกระโจม ด้านขวาของห้องนวด สามารถมองเห็นวิวธรรมชาติที่มีความสวยงาม เพิ่มความเป็นส่วนตัว สำหรับการนวด ไม่ว่าจะเป็นการนวดน้ำมัน ชัดผิว พอกตัว ไม่ต้องเดินไปทำที่สปา เพียงแจ้งพนักงานก็จะมาบริการถึงห้องพัก

นอกจากห้องนอน ห้องนวดและห้องน้ำจะแยกออกเป็นสัดส่วนห้องน้ำจะเป็นแบบโล่ง ๆ แบบ Rain shower ผลิตภัณ์ในท้องถิ่นทำขึ้นสำหรับใช้ในสปาโดยเฉพาะ มีกลิ่นซึ่งเป็นเอกลักษณ์ ผ่านการคัดสรรจากวัสดุคุณภาพ เช่น Shower Gel ,Shampoo ,Conditioner และ Body lotion ที่อ่อนโยนต่อผิว ถัดจากห้องน้ำก็จะเป็นห้องอบไอน้ำ มีอ่างระบบน้ำวน ไว้แช่ตัว ซึ่งเหมือนกันทุกวิลล่าที่แสดงถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีส่วนของระเบียงห้องพัก ที่มองเห็นวิวสวนป่าที่อุดมสมบูรณ์

กิจกรรม เลือกไว้เป็นการออกกำลังกายในน้ำ Aqua exercise วารีบำบัด เป็นการออกกำลังกายในน้ำที่ลดการกระแทกของอวัยวะต่าง ๆ ได้ดีที่มีน้ำเป็นตัวช่วย ใช้เวลาประมาณ 45 นาที เป็นการออกกำลังกายที่เหนื่อย และได้ประโยชน์อีกแบบหนึ่ง เมื่อถึงเวลาอาหารจะมีพนักงานมารับรายการอาหารเมนูที่แนะนำโดยส่วนใหญ่แล้วเป็นอาหารเพื่อสุขภาพประกอบด้วยผักสด และอาหารทะเลที่มีคลอโรฟิลล์และยังมีผลไม้สดตามฤดูกาล นอกจากการบริการที่มีคุณภาพ พนักงานที่ผ่านการอบรมอย่างชำนาญ และมีการสอนการนวดด้วย เพื่อให้ผู้ที่สนใจนำไปประกอบวิชาชีพ หรือให้ลูกค้านำไปใช้กับคนในครอบครัวเพื่อกันสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว นับว่าเป็นการถ่ายทอดความรู้ให้รู้จักกันอย่างแพร่หลาย

พรวิทย์ ปานชัน ทำงานด้านหมอนวดแผนไทยและทำงานด้านสปาเป็นเวลา 4 ปี ที่พัทยา จังหวัดชลบุรี เมื่อปี พ.ศ.2545 จึงมาทำงานพนักงานนวดสปาที่สถานประกอบการ ในปี พ.ศ.2549 - ปัจจุบัน รับหน้าที่เกี่ยวกับการนวดแผนไทย นวดน้ำมัน นวดบำบัด นวดสมุนไพร ได้รับอัตราค่าจ้าง 6,000 บาทเดือนจากทางสถานประกอบการ และมีทิปจากการให้บริการนวดสปาแต่ละครั้ง 200 - 500 บาท รวมอัตราค่าจ้าง 12,000 - 13,000 บาทต่อเดือน ผู้มาใช้บริการส่วนมากจะเป็น

ชาวต่างชาติจะใช้บริการนวดไทย และนวดน้ำมันเป็นส่วนมาก ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จะชอบให้นวดแบบหนักๆ เพราะจะมีร่างกายและกล้ามเนื้อที่แข็งแรง การนวดแต่ละครั้งต้องใช้น้ำมันหนักมือมากกว่าปกติ บางรายจะมีพนักงานนวดประจำอยู่เพราะจะติดใจการนวดของพนักงานคนนั้นๆ เพราะพนักงานนวดแต่ละคนแตกต่างกัน และส่วนใหญ่ผู้ให้บริการจะเป็นลูกค้าประจำ บางรายเมื่อรับบริการเสร็จก็จะทำการนวดน้ำมันหรือนวดไทย แล้วแต่ความชอบก็จะทำการนวดต่อ อีก 1-2 ชั่วโมง หลังจากการรับบริการจากการนวดเสร็จแล้ว จะเสิร์ฟเครื่องดื่มสมุนไพรเช่น น้ำขิง น้ำเก๊กฮวยร้อน น้ำกระเจียบ น้ำตะไคร้ น้ำใบบัวบก ให้แก่กระหาย

การคาดหวังต่อการให้บริการ คิดว่าสถานประกอบการต้องการรักษาอาการปวดเมื่อย ให้ความรู้สึกดี มีความสุขและผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานหรือปัญหาต่างๆ ช่วยรักษาอาการขั้นพื้นฐานของที่มีปัญหาเกี่ยวกับอาการ เคล็ด ขัด ขอก และต้องการให้ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ กลับไปบอกต่อชาวต่างชาติให้เข้ามาเที่ยวจังหวัดภูเก็ต และใช้บริการครั้งต่อไป

ความมั่นคงในสถานประกอบการปัจจุบันและอนาคต ในปัจจุบันเศรษฐกิจไม่ค่อยจะดีนัก เนื่องจากธุรกิจสปาไม่ค่อยได้รับผลกระทบ เพราะผู้ให้บริการส่วนมากจะเป็นลูกค้าประจำ High Season จะมีผู้ให้บริการ ของทางสถานประกอบการเพิ่มขึ้นทุกปี

ความสะดวกที่รับจากการบริการ มีพื้นที่ลานจอดรถที่มีช่องไว้ให้รถจอดสะดวก มีหลังคากันความร้อน ส่วนบรรยากาศรอบๆ สถานที่รายล้อมไปด้วยธรรมชาติ เหมาะแก่การมาพักผ่อนหย่อนใจ การเดินทางมาใช้บริการสะดวกเพราะอยู่กลางเมืองภูเก็ต ถ้าเดินทางมาจากสถานที่อื่นหรือไกลเคียง ก็จะใช้เวลาประมาณ 20-30 นาที แต่ส่วนมากจะมีผู้ให้บริการจะเข้าพัก

อุปกรณ์เครื่องมือครบครันและทันสมัย เช่น ห้องอบซาวน่า ห้องอบไฟฟ้า ตู้อบสมุนไพร ผ้าห่มไอน้ำ เครื่องอบลูกประคบ คริมและโลชั่น สำเร็จรูปไว้ทำการมาร์คหรือนวดหน้า สมุนไพรนานาชนิด สระว่ายน้ำไว้ให้ผ่อนคลายหลังรับบริการ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีมาตรฐาน ส่วนสมุนไพรก็เป็นสมุนไพรเหมาะแก่การใช้ในสปาทั้งแผนไทยและปัจจุบัน

การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ความความคุ้นเคยสนิทสนม และต้องการให้ผู้รับบริการมีความผ่อนคลายให้ได้มากที่สุด ซึ่งจะอธิบายแต่ละขั้นตอนก่อนการให้บริการ และสอบถามผู้ให้บริการถึงปัญหาต่างๆ ก็จะทำการนวดตรงจุดที่มีปัญหาจนสามารถทำให้อาการดีขึ้น

เมื่อต้องการทราบข่าวสารหรือติดต่อใช้บริการ ต้องติดต่อที่พนักงาน Reception หรือทาง Internet เพื่อรับข้อมูลในการใช้บริการ

ในการใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นนวดแผนไทย หรือนวดน้ำมันค่าใช้จ่าย อยู่ประมาณ 800 – 1,200 บาท/ชั่วโมงแต่สิ่งที่ได้รับจากการนวดสปา ก็เป็นที่พึงพอใจและรู้สึกผ่อนคลายทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ และคุ้มค่าต่ออัตราค่าบริการ

ความสะอาดที่ มีลานจอดรถที่กว้างขวางและมีหลังคาบังความร้อนที่ประกอบเป็นรูปตัวหนอนมีช่องว่างเพื่อปลูกหญ้าทำให้แสงแดดไม่สะท้อนเข้าตา

แก้วดา ผลประเสริฐ ทำงานด้านนวดแผนไทยที่อำเภอเกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี เมื่อปี พ.ศ.2549 สถานที่ทำงานเป็นรีสอร์ท อัตราค่าจ้าง 5,000/เดือน ได้ทิปในการนวดสปาต่อครั้ง ประมาณ 200 – 500 บาท รายได้ต่อเดือนประมาณ 8,000 – 11,000 บาท แต่ช่วงหลังปี พ.ศ.2551 เศรษฐกิจไม่ดี จึงสมัครเป็นพนักงานแห่งนี้เป็นปี พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน อัตราค่าจ้างที่ได้รับ 6,000 บาท/เดือนมีทิปเป็นสวัสดิการต่อครั้ง 200- 700 บาท รวมแล้ว รายได้ต่อเดือน 12,000 – 14,000 บาท หน้าที่เกี่ยวกับการนวดแผนไทย อบสมุนไพร อบชามานาสมุนไพร และทำสปาทรินเมนท์ร่างกาย ส่วนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติ จะใช้บริการนวดไทย นวดโรม่า อบสมุนไพรไทย และทำทรีตเมนต์เป็นส่วนมาก เพราะเป็นการนวดที่ทั่วถึงต่อร่างกาย ส่วนการนวด โรม่า ทำให้รู้สึกผ่อนคลายสบาย ในทุกๆ ส่วนของร่างกาย การนวด ต้องใช้น้ำหนักมือที่พอดีไม่เบาหรือหนักจนเกินไป พนักงานนวดแต่ละคนควรจะทราบว่าผู้ให้บริการมีความต้องการแบบใด ก็ทำการนวดคลายตรงจุดนั้น

สิ่งที่คาดหวังแก่ผู้ให้บริการ ก็คือทำให้ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเยือนเรา ประทับใจและพึงพอใจในการให้บริการและเมื่อผู้ให้บริการมีปัญหาที่เต็มใจที่จะให้บริการ เพราะสปา เปรียบเสมือนสถานที่ที่พักผ่อนหย่อนใจทำให้รู้สึกดี สบายกาย สบายใจ

ความมั่นคงในสถานประกอบการปัจจุบันและอนาคต ปัจจุบันมีชาวต่างชาติเป็นลูกค้าประจำ จึงทำให้ไม่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจเท่าไร ในอนาคตผู้มารับบริการ ก็จะมีเพิ่มขึ้นในช่วง High Season

บุญธิดา อ้อมจงจิต ได้รับการแนะนำจากเพื่อนให้มาสมัครที่สถานประกอบการทำงานมาประมาณ 2 ปี พอใจกับอัตราค่าจ้างที่ได้รับ ประมาณ 7,000ต่อเดือน และมีทิปจากการบริการแต่ละครั้ง 300 – 500 บาท รายได้ต่อเดือนประมาณ 9,000 – 12,000 บาท หน้าที่เกี่ยวกับการทำ Body Wraps Body Scrubs นวดไทยและนวดสมุนไพร ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นผู้หญิง จะใช้บริการ Body Scrubs และนวดสมุนไพร เพราะการใช้บริการเหล่านี้เป็นการบำรุงผิวพรรณให้เปล่งปลั่ง ทำให้ผิวพรรณชุ่มชื้น แต่ส่วนใหญ่หลังจากการทำ Body Scrubs หรือ Body Wraps จะทำการนวดสมุนไพรขั้นต่อไป เพราะจะช่วยผ่อนคลายจากการทำ Scrubs หลังการนวดสมุนไพร จะเป็น

ขั้นตอนของการแช่น้ำนึ่ง โดยไม่คิดค่าบริการใดๆ แต่ต้องเป็นการใช้บริการทำ Scrubs เท่านั้นถึงจะได้รับบริการนี้

มีลานจอดรถที่กว้างขวางคอยอำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการ และมีพื้นที่รองรับอย่างพอเพียง ส่วนใหญ่การเข้ามาใช้บริการเป็นลูกค้าประจำ พนักงานต้องให้คำแนะนำ สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่ว ทำให้สามารถและสอบถามปัญหาต่างๆ โดยไม่ติดขัดเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ โดยลูกค้าส่วนใหญ่มี ในช่วง High Season ของทุกปี

สปาต้องใช้ อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ อัตราค่าใช้จ่ายส่วนนี้สูง เช่น เมื่อทำ Body Treatment Scrubs ต่อ 1 คอร์ท มีอัตราค่าใช้จ่ายรวมอยู่ในการรับบริการชุดนี้ ราคาอยู่ที่ 3,500-6,000 บาทแต่ผู้บริการก็ยังเต็มใจที่จะเข้ามาใช้บริการกันอย่างต่อเนื่อง

3.2 กรณีศึกษาสถานประกอบการกิงส์สปา จังหวัดภูเก็ต

มนตรี เลิศมาคง สปาไดร์รี่สปอร์ตซึ่งแตกต่างจากทั่วไปตั้งแต่บรรยากาศ ภายในบริเวณร่มรื่นเต็มไปด้วยพันธุ์ไม้หลากหลายชนิด ได้รับการออกแบบอย่างลงตัวเมื่อเดินเข้าไปทางด้านซ้ายจะพบ Reception บรรยากาศเป็นห้องตกแต่งสไตล์ Thai modern ที่ทำจากหวาย เบาะรองนั่งทำจากผ้าไหมบุญวมอย่างดีเรียงกันอยู่ หันหน้าไปทางทะเลมีไว้ให้ผู้บริการได้พักผ่อน อิริยาบถมองวิวทะเลที่สวยงาม ถัดออกไปทางด้านซ้ายจะเป็นห้องอาหาร การนั่งรับประทานอาหารก็สไตล์ไทย นั่งบนเบาะอิง บริเวณห้องอาหารเป็นระเบียงยื่นไปทางทะเล จึงมองเห็นวิวทะเลได้อย่างชัดเจน และสัมผัสบรรยากาศของธรรมชาติอย่างแท้จริง ด้านขวาเป็นสระว่ายน้ำและสปา สระว่ายน้ำมีลักษณะโค้งรับกับขอบทะเลสีคราม รอบสระว่ายน้ำสามารถมองเห็นทะเลที่กว้างไกลสุดลูกหูลูกตาจัดว่าเป็นจุดชมวิวยุคใหม่ที่สวยงามที่สุดก็ได้ เดินเลียบสระว่ายน้ำก็จะพบอาคารสปา ซึ่งมีวิวที่สวยงาม ชั้นล่างมีไว้รับแขกนวดคลายกล้ามเนื้อแบบธรรมชาติ ส่วนชั้นที่ 2 จะเป็นแบบนวดน้ำมันมีอ่างน้ำวนขนาดใหญ่ มองออกไปเห็นทะเล ภายในห้องตกแต่งด้วยกระจกให้ความรู้สึกเหมือนดูทรายล้อมด้วยทะเลและขุนเขา ซึ่งมีอยู่จำนวน 55 หลัง ก่อนมาถึงห้องพักผ่อนแนวทางเดินรายล้อมไปด้วยธรรมชาติที่สวยงามให้ความรู้สึกสดชื่น เมื่อเข้าถึงความรู้สึกที่ได้สัมผัสในขณะที่เดินผ่านซึ่งมีทั้งกลิ่นหอมของดอกไม้เช่น ดอกแก้ว ลิลาวดี และกลิ่นหอมจากสมุนไพรที่มีไว้เป็นจุด ๆ ภายในห้องพักผ่อนเป็นบรรยากาศซึ่งมองไปรอบๆ ตรงบริเวณระเบียงจะรู้สึกเหมือนยืนอยู่ในทะเลมองเห็นทะเลในมุมมองกว้างสวยงามมากการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ ดูลงตัวเป็นอย่างดี โดยเฉพาะเตียงนอนจัดเป็นกระโจม ให้ความรู้สึกหรูหราไม่เหมือนใคร ภายในห้องจัดตกแต่งบรรยากาศด้วยกลิ่นหอมผ่อนคลายแบบสปาไทย บรรยากาศยามค่ำคืนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัวและเรียบง่าย

การให้การบำบัด เป็นการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคแบบองค์รวม โดยยึดถือวิธีการทางธรรมชาติบำบัดตามแนวคิดแห่งทฤษฎีการแพทย์แผนไทย ซึ่งเชื่อว่าร่างกายของมนุษย์ประกอบด้วยธาตุ 4 ธาตุ คือ ดิน น้ำ ลม ไฟ ธาตุทั้ง 4 นี้ต้องการความสมดุลกันจึงจะทำให้สุขภาพดีไม่เจ็บป่วย นอกจากนั้น โรคต่าง ๆ อาจเกิดได้จากการเสียสมดุลของร่างกายเนื่องจากความร้อนเย็นของอากาศภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปตามฤดูกาลและกาลเวลาระหว่างวัน รวมถึงการเสียสมดุลของโครงสร้างของร่างกาย อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น นั่ง ยืน เดิน นานเกินไป ออกกำลังกายมากเกินไป จิตใจเกิดความเครียดมากเกินไป เหล่านี้เป็นต้น การปรับปรุงแก้ไขการเสียสมดุลเหล่านี้ จะส่งผลให้ร่างกายและจิตใจแข็งแรง ลดการเกิดโรคต่างๆ ได้ การนวด การประคบสมุนไพร การอบสมุนไพร การอาบน้ำสมุนไพร การใช้สมุนไพร จัดหรือพอกผิว รวมถึงการกินอาหารและดื่มน้ำสมุนไพรที่เหมาะสม ถูกนำมาใช้ตามแบบโบราณเพื่อช่วยปรับสภาพร่างกายและจิตใจให้กลับคืนสู่สภาวะสมดุล ถูกนำมาใช้ตามแบบโบราณเพื่อช่วยปรับสภาพร่างกายและจิตใจให้กลับคืนสู่สภาวะสมดุล ขจัดสารพิษและของเสีย เพิ่มภูมิคุ้มกันโรค ทำให้สุขภาพแข็งแรงโดยองค์รวม ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ร่วมในขั้นตอนของการบำบัดนั้น ได้ผ่านการคัดเลือกโดยยึดถือจรรยาและมาตรฐานแห่งเภสัชกรรมแผนไทยเป็นหลัก สมุนไพรที่ใช้เป็นวัตถุดิบต้องได้มาจากการปลูก การเก็บเกี่ยวและการเก็บรักษาอย่างถูกต้อง การปรุงสูตรถูกควบคุมโดยบุคลากรทางการแพทย์และเภสัชกรแผนไทย (Certified Traditional Thai Herbalist) ไม่ใช่สารเคมีเป็นส่วนประกอบที่มีโทษต่อร่างกาย กลิ่นหอมและสีได้จากการสังเคราะห์จากสมุนไพร เพื่อให้ร่างกายได้ปรับสมดุลโดยปราศจากสารเคมีและซึมซับประโยชน์จากสารบำรุงรักษาจากสมุนไพรอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความปลอดภัยสูงสุด

ขณะที่ศาสตร์การแพทย์แผนไทย นวดไทย เริ่มเป็นที่นิยมในระดับเวทีสากล แต่หลายอย่างยังขาดการพิสูจน์ในเชิงวิทยาศาสตร์ และการรับรองในเวทีระดับโลก ยาสมุนไพรที่ดีของไทยหลายชนิด ก็ยังไม่มีการพัฒนาต่อยอด ศึกษาอย่างจริงจังให้เป็นที่ยอมรับต่างชาติรับรู้เพียงนวดไทยแล้วสบาย ๆ แต่ไม่ค่อยเชื่อว่ามีผลดีกว่า Chiropractic รวมทั้งการอยู่ไฟแบบไทยๆ ก็ไม่มีการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับระดับนานาชาติ ว่ามีผลในเชิงบำบัดสตรีที่คลอดบุตร ได้จริง ๆ

“จะเห็นว่าแต่ละศาสตร์ขององค์ความรู้นั้นมีเอกลักษณ์ของตนเอง ไทยเองก็มีหลายศาสตร์ในแพทย์แผนไทยที่มีศักยภาพ แต่ต้องทำการศึกษาวิจัยและพิสูจน์ให้เห็นในเชิงวิทยาศาสตร์มากกว่านี้เพื่อนำไปสู่การยอมรับในเวทีโลกให้ได้ เพราะการได้รับการยอมรับในระดับเพื่อการผ่อนคลานั้นไม่เรื่องพอที่จะทำให้เรามีศักยภาพเหนือคู่แข่งได้”

บรรยาการรายละเอียดของส่วนสปา ซึ่งแยกเป็นสองอาคารด้วยกันคือ ส่วนของสุขภาพบุรุษ และส่วนของสุขภาพสตรี โดยภายในประกอบด้วยห้องอบเขาน้ำ ห้องอบสมุนไพรและ

อ่างน้ำร้อน - น้ำเย็น ขนาดใหญ่ ซึ่งใช้ประกอบการทำวารีบำบัด ซึ่งมีขั้นตอนหลัก ๆ ในการทำคือ ออบเขาน้ำ เป็นเวลา 10 นาที แล้วออกมาอบน้ำเย็น 2 นาที ค่อยด้วยการอบไอน้ำร้อน 10 นาที แล้วออกมาอบน้ำเย็น 2 นาที โดยต้องเริ่มต้นด้วยความร้อน แล้วจบลงด้วยความเย็น ทำเช่นนี้ 3 รอบ (หากเป็นผู้สูงอายุอาจลดเวลาและรองลงได้) ห้องนวดซึ่งเป็นบริการอีกอย่างหนึ่ง โดยมีทั้ง นวดน้ำมัน นวดแผนไทย นวดฝ่าเท้า และขัดตัวด้วยสมุนไพร ภายในวิลล่าส่วนตัวซึ่งตกแต่งอย่างสวยงามเน้นการผสมผสาน ระหว่างความเป็นตะวันออก และตะวันตกเข้าด้วยกัน อย่างลงตัว พิเศษกับห้องน้ำส่วนตัว พร้อมอ่างอาบน้ำสำหรับแช่สมุนไพร บรรยากาศรอบๆ ทางเดินที่นำไปสู่ห้องต่าง ๆ เต็มไปด้วยความร่มรื่นของพรรณไม้ ทั้งไม้ดอก ไม้ประดับและไม้ผล ส่วนหนึ่งเป็นต้นไม้ที่มีอยู่แล้วแต่เดิม และในการออกแบบสร้างอาคาร และเรือนรับรอง จะพยายามวางแผน อิงตามแนวต้นไม้เดิมเพื่อให้มีการตัดทำลายน้อยที่สุด

การวางแผนในอนาคตบริเวณนี้ จะเป็นแหล่งรวมความเจริญของเกาะภูเก็ตแห่งใหม่ เนื่องจากอยู่ไม่ไกลจากตัวเมืองและมีสภาพภูมิประเทศที่เป็นธรรมชาติ และเชื่ออำนาจต่อการพัฒนา ซึ่งปัจจุบัน ได้มีโครงการอสังหาริมทรัพย์ รายใหญ่ระดับชาติมาตั้งโครงการในพื้นที่ดังกล่าว และโดยรอบหลายโครงการด้วยกัน และแนวทางในอนาคตนั้น นอกจากในส่วนของ Day spa และร้านอาหารแล้วได้วางแผนไว้ว่า จะผลักดันให้เป็นสถาบันที่สอนเกี่ยวกับ ศาสตร์ในการทำสปาและพัฒนาจากรูปแบบของ Day spa เป็น Resident spa โดยผู้ใช้บริการที่มาทำสปา สามารถพักค้างคืนได้

พรทิพย์ คุริยะบรรเลง มีปัญหาเรื่องข้อและหลัง และต้องไปพบแพทย์ และก็ได้รับคำแนะนำให้ทดลองบำบัดด้วยวิธีนวดแผนไทย เพราะจับเส้นบรรเทาอาการปวดได้ จึงหาสถานที่ใกล้บ้านจอดรถสะดวกสบาย บรรยากาศร่มรื่น มีผู้ชำนาญในการนวดแผนไทย ไม่ใช่การเสริมความงามอย่างเดียว ห้องนวด แยกเป็นสัดส่วน ชาย หญิง สิ่งที่จะต้องหลีกเลี่ยงก่อนไปสปาคือ หลีกเลี่ยงการรับประทานอาหารหนัก หรือดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ อย่างน้อย 1 ชั่วโมง จะต้องไปถึงเวลานัดล่วงหน้า 15 นาที เพื่อเตรียมพร้อมก่อนเข้ารับบริการ เช่นการพักผ่อน น้ำ ชา สมุนไพร หลีกเลี่ยงการแว็กซ์ หรือโกนขน 1 วัน ก่อนเข้ารับบริการมิฉะนั้นผิวหนังอาจเกิดการระคายเคืองได้ นอกจากนั้นจะต้องปิดเครื่องมือสื่อสารทุกชนิด เพื่อจะได้ผ่อนคลายอย่างแท้จริง รายการที่เลือกเป็นการนวดแผนไทยและนวดฝ่าเท้า เพราะมีอาการปวดเค็มอยู่แล้วทางพนักงานจึงให้นวดบรรเทาอาการปวดก่อนและจึงเลือกการบำบัดแบบอื่นๆ เมื่ออาการดีขึ้นจึงเลือกรายการแบบผ่อนคลายเสียก่อนใช้บริการพนักงานจะนำเอกสารให้กรอกเป็นแบบสอบถามและประวัติของลูกค้า เพื่อที่จะเก็บประวัติไว้เมื่อกลับมาใช้บริการสามารถติดตามผลได้ หลังจากทำการนวดอาการรู้สึกดีขึ้น รู้สึกบรรเทาอาการปวดลงได้มาก ถึงแม้ในขณะที่นวดจะมีอาการเจ็บบ้างแต่ก็สามารถทนได้เพราะ

พนักงานจะผ่อนคลายเมื่อรู้สึกว่าคุณค่ามีความรู้สึกเจ็บ และไม่ย้ำตรงจุดที่ปวดนานเกินไป ใช้เวลานวดให้เส้นค่อยๆ คลายตัวลงและรู้สึกดีขึ้น ในขณะที่นวดก็ได้กลิ่นหอมของน้ำมันนวดทำให้รู้สึกสบายมากขึ้น รู้สึกผ่อนคลาย ทำให้อาการปวดเริ่มบรรเทาลงได้มากที่สุดทีเดียว พนักงานแนะนำให้เข้ารับบริการอีก 2-3 ครั้ง จึงเห็นผล และหลีกเลี่ยงการยืนนาน ๆ เพื่อลดอาการตึงของเส้นข้อและกล้ามเนื้อแผ่นหลัง เป็นภูมิปัญญาที่สืบทอดกันมาที่สมควรได้รับการเผยแพร่ จึงทำให้ธุรกิจสปาและนวดแผนไทยอยู่ได้ด้วยภูมิปัญญา การตกแต่งสถานที่ที่ดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ ทำให้รู้สึกต้องหันมาดูแลสุขภาพของตัวเองมากยิ่งขึ้น

กานดา สิทธิการ ชอบสปา มีความสุขจากการมาใช้บริการ เพราะทุกครั้งจะมาด้วยความสุข ก่อนหน้านี้นับเป็นเรื่องไร้สาระเป็นการเสียเวลา เพราะเวลาในแต่ละวันหมดไปกับการทำงาน จนเมื่อต้องตามรับรองผู้บริหารไปสปาและค้นหาข้อมูลสปาในภูเก็ต จึงเลือกถึงสปาเพราะมีที่จอดรถสะดวกสบาย มีการบริการที่ดี สถานที่กว้างขวาง ซึ่งจะต้องเข้าไปใช้บริการ จึงเป็นครั้งแรกของการเข้าสปา การเข้าห้องอบเซาน่ารู้สึกอึดอัดและร้อนเป็นอย่างมากไม่เคยชินกับการนั่งนานๆในที่ร้อน ๆ และต้องมาสลับการอาบน้ำเพื่อที่ต้องเข้าไปนั่งเป็นรอบที่ 2 แต่เมื่อมองผู้บริหาร รู้สึกว่ามีความสุขและผ่อนคลาย เมื่อการเข้าอบเซาน่าเสร็จสิ้นลง รู้สึกเบาตัวเนื่องจากการได้ขับเหงื่อออกมาอย่างมาก ทำให้รู้สึกถึงความแตกต่างเป็นอย่างมาก ต่อมาก็ทำการนวดน้ำมัน พนักงานนวดให้บนเตียงนวดและใช้น้ำมันที่มีกลิ่นหอมซึ่งได้เลือกโดยใช้กลิ่นตะไคร้ การนวดตอนนี้รู้สึกเจ็บในบางจุดที่นวด หลังจากการทำสปารู้สึกสบายตัวอาการปวดรู้สึกดีขึ้นสามารถก้มได้กว่าเดิม ทำให้รู้สึกว่าตัวเองต้องหันมาใส่ใจสุขภาพบ้าง หลังจากทำงานอย่างหนัก การที่ได้เข้าสปาทำให้รู้สึกดีขึ้น ทำให้ตัวเองเห็นความฉลาดและความเก่งที่น่าแพथ์แผนไทยรวมกับการทำสปาแบบตะวันตกได้อย่างลงตัว ประทับใจการให้บริการของพนักงาน ยิ่งมั่นใจในมาตรฐานของสถานบริการเพราะได้รับการรับรองมาตรฐานจากสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต จึงแน่ใจได้ว่าทุกอย่าง สะอาดปลอดภัย พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดีจึงมีความชำนาญนับได้ว่าสปาเหมาะสำหรับผู้รักสุขภาพ ทุกเพศทุกวัย

ประพันธ์ ประชุมพรรณ สถานที่ตั้ง ระดับแสงสว่าง ความปลอดภัย และสุขอนามัยภายในสปา อยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนเจ้าของนั้น มีมาตรฐานในการควบคุม ดูแลต่อผู้ใช้บริการมีนักบำบัดที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตร มีคุณสมบัติครบถ้วน ด้านความปลอดภัย มีมาตรฐานการทำความสะอาดเครื่องมือที่ใช้ในสปา รวมถึงการเตรียมพร้อมในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน มีห้องปฐมพยาบาลเล็ก ๆ ไว้ด้วย ซึ่งส่วนมากไม่พบ มีการแจ้งอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน นอกเหนือจากชื่อเสียงที่มีในการบริการ บุคลากรต้องมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ซึ่งต้องเอาใจใส่ต่อความปลอดภัยของสุขอนามัยด้วย ไม่ควรมองข้ามก่อนตัดสินใจในการใช้บริการ สาเหตุที่มานวดที่เพราะอยากมา

รักษาอาการเคล็ดขัดยอกของตัวเองให้รู้สึกดีขึ้น ด้วยวัยที่เริ่มมากขึ้นประกอบกับเมื่อสมัยยังหนุ่มต้องทำงานอย่างหนักอยู่ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้อาการทางข้อและกล้ามเนื้อจึงเป็นปัญหา เมื่อเวลาว่างและมีโอกาสก็จะให้หมอนวดให้เป็นประจำ ดังนั้นเวลามาสปานนอกจากมานวดแล้วก็ยังได้ใช้บริการอย่างอื่นอีกเช่น เข้าห้องเซาน่า และนอนแช่ในอ่างน้ำวนบ่อยครั้งสถานที่เต็มไปด้วยต้นไม้ที่มีไม้ดอกไม้ประดับ และยังมีไม้ยืนอายุเก่าแก่อยู่หลายต้น ที่นี้สามารถสร้างอาคารได้โดยไม่กระทบกับต้นไม้ที่มีอยู่ดั้งเดิม พนักงานเป็นมิตรกับลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ ห้องนวดที่แบ่งเป็นหญิงและชาย อย่างเป็นสัดส่วนการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยและปลอดภัย พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม สามารถจับเส้นและบอกอาการของลูกค้า การใช้น้ำมันที่มีกลิ่นหอมทำให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลายนอกจากนี้ยังได้รับการรับรองมาตรฐานจากสาธารณสุข จังหวัดภูเก็ต มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการที่สะอาด เครื่องมือได้มาตรฐาน พนักงานทุกคนผ่านการเรียนรู้และรับรองจากการนวดแผนไทยที่พร้อมให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง จึงมั่นใจในการมาใช้บริการ

สุจิน พิสัยพล เหตุที่ต้องออกจากสถานประกอบการเก่า เพราะพิษเศรษฐกิจที่ต้องปลดพนักงาน แต่เมื่อได้ยื่นข่าวก่อสร้างการนวดแผนไทย และการฝึกอบรมการทำสปา ของบริษัทแห่งหนึ่งจึงตัดสินใจสมัคร เข้าฝึกอบรมด้วย เพราะธุรกิจสปากำลังเป็นที่นิยม ของนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ เพราะจังหวัดภูเก็ตในส่วนโรงแรมและร้านเสริมสวยมีการให้บริการทางด้านสปาเข้ามาเป็นทางเลือกของลูกค้าที่ต้องการความผ่อนคลาย หรือลูกค้าที่ต้องการเสริมความงาม หลังจากที่ได้รับการอบรมและได้ประกาศนียบัตร จึงเข้ามาทำการสมัครและได้รับคัดเลือก เป็นพนักงานสปาของสถานประกอบการเป็นรุ่นแรก

มีรายได้ดีมากกว่าโรงแรม ที่เคยทำเมื่อก่อน เพราะเป็นอาชีพเฉพาะที่ใช้ความสามารถของพนักงานเองโดยตรง ซึ่งอัตราค่าจ้างประมาณ 8,000 บาทต่อเดือน ซึ่งไม่ยังรวมค่า Service charge ที่ได้รับต่อเดือนซึ่งเป็นที่น่าพอใจและสามารถใช้จ่ายในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน แม้ถึงตอนนี้ ค่า Service charge จะลดน้อยลงแต่ก็ไม่ทำให้เดือดร้อนมากนัก ในปัจจุบันทำหน้าที่เป็นพนักงานนวดแผนไทยกวดจุด ทำหน้าที่ผ่อนคลายความเมื่อยล้าของร่างกาย ลูกค้าโดยส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ทั้งคนไทยและชาวต่างประเทศ แต่อัตราคนต่างประเทศจะมากกว่าเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ทางสปาจะต้องผ่านการตรวจสอบจากสาธารณสุขจังหวัด ซึ่งจะเข้ามาตรวจมาตรฐานความสะอาด ความปลอดภัยของอุปกรณ์ ทำให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและผู้มาใช้บริการได้อย่างปลอดภัย ส่วนค่าใช้จ่ายในการให้บริการจะเป็นหน้าที่ของ Reception เป็นคนดูแลในส่วนนี้ ผลตอบแทนที่ได้คือการกลับมาของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่พนักงาน และค่าตอบแทนที่จะได้รับอีกในอนาคต

วิไล ศรีเวียง เข้าสมัคร และได้รับคัดเลือก ซึ่งบุคลิกเป็นคนที่มือชกดี เหมาะสำหรับหน้าที่การให้บริการ ลูกค้าที่มาใช้บริการโดยส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติมากกว่าคนไทย ลูกค้าส่วนมากก็เป็นลูกค้าของโรงแรม เครื่องมือ หลายอย่าง เช่น ห้องอบไอน้ำ สพาน้ำร้อน สมุนไพรที่ใช้ในห้องอบไอน้ำ จะช่วยให้ผ่อนคลายเมื่อดลลงไปในสปา น้ำร้อนจะพุ่งออกมาตามจุดต่างๆ ของ ซึ่งการนวดด้วยน้ำทำให้ผู้ใช้บริการไม่เกิดความเจ็บปวดเหมือนนวดด้วยมือ เพราะบางครั้งผู้นวดไม่สามารถกำหนดความหนักเบาของน้ำหนักการนวด การอาบน้ำเย็น เพื่อปิดรูขุมขนอีกชั้นหนึ่ง ซึ่งผู้ใช้บริการเป็นลูกค้าของโรงแรมโดยส่วนใหญ่ ประกอบด้วยโรงแรมตั้งอยู่หน้าหาดป่าตอง ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยในโรงแรมยังมีร้านอาหาร ห้องพักผ่อนบริการต่างอย่างครบครันที่ทำให้ลูกค้าไม่จำเป็นต้องเดินทางไปใช้บริการที่อื่น อาชีพผู้ใช้บริการสปาเป็นอาชีพที่กำลังเป็นที่นิยมเพราะคนโดยส่วนใหญ่หันมาใส่ใจเรื่องสุขภาพกันมากขึ้น ซึ่งผู้มาใช้บริการ เป็นนักท่องเที่ยวตั้งแต่วัยรุ่นจนถึงวัยสูงอายุ ผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่จะมีความรู้ในด้านสปาพอสมควร โดยทำการศึกษาประโยชน์ของสปามาเป็นอย่างดีและจะสรรหาสิ่งๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการ เพราะลูกค้ามีข้อมูลพอสมควร สิ่งที่ต้องทำคือสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใส่ใจในการนวด สมุนไพรที่ใช้ ดอกไม้ที่ประดับตกแต่ง เครื่องดื่มที่นำมาบริการ ความสะอาดของตนเองเช่นเล็บมือ กลิ่นตัว อุปกรณ์ภายในห้องเช่น ผ้าขนหนู เสื้อคลุม รวมถึงรองเท้า เมื่อลูกค้าเกิดความพอใจ ลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการอีก

ฝึกอบรมการทำสปา สำเร็จได้รับประกาศนียบัตร สวัสดิการที่ได้รับจะมียูนิฟอร์มแก่พนักงานทุกคนและมีบ้านพักพนักงาน นอกจากนี้ยังมีรถรับส่งสำหรับที่พักอาศัยในตัวเมืองและต่างพื้นที่ต่าง ๆ ด้วย เงินเดือนที่ได้รับ คือ 7,800 บาท ค่าเดือน ซึ่งไม่รวม service charge และทิปที่ได้จากนักท่องเที่ยวต่อคนด้วยประมาณ 200-500 บาท/คน วันละประมาณ 3-5 คน ได้รับการอบรมนวดฝ่าเท้าเพิ่มเติมทำให้ ผู้ใช้บริการที่ชอบการนวดฝ่าเท้าส่วนมากมีความพึงพอใจเพราะการนวดฝ่าเท้าจะมีการเจ็บบ้างเพราะจะมีอุปกรณ์ใช้ในการกดจุดสำหรับนวด โดยส่วนใหญ่แล้วจะใช้เวลาไม่มากประมาณ 45 นาที สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้ จากสถานที่ตั้งที่อยู่หน้าหาดป่าตอง สามารถเป็นที่รู้จักแก่ลูกค้าทั่วไป ซึ่งทุกโรงแรมมีสปาเป็นจุดขาย บางโรงแรมก็ยังมีเครื่องตั้งพนักงานจากที่อื่นอีกด้วย ค่าใช้จ่ายของการเข้ารับบริการของเรามี reception เป็นผู้ที่คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการและให้ข้อมูลการทำสปาแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

3.3 กรณีศึกษาสปาในงาสปา โรงแรมแปซิฟิก รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดภูเก็ต

ความเจ็บสงบ สบาย ผ่อนคลายความเครียดและความเมื่อยล้า การให้บริการสปาในจังหวัดภูเก็ตได้รับความนิยมจากกลุ่มลูกค้าเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีผู้ที่สนใจในเรื่องสุขภาพกันมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ปัจจุบันมีผู้ประกอบการหลายรายที่หันมาลงทุนในธุรกิจสปา ซึ่งในจังหวัดภูเก็ตมีหลายประเภทด้วยกัน เช่น เดย์สปา (day spa) รีสอร์ทสปา (resort spa) เมดิคอลสปา (medical spa) คลับสปา (club spa) หรือ เดสทินเนชันสปา (Destination spa) เป็นต้น ซึ่งธุรกิจสปาเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีความสามารถทั้งในด้านการเงิน การบริหารจัดการ และความสามารถทางด้านวิชาชีพ นอกจากนี้คู่แข่งทางธุรกิจที่มีอยู่มาก ทำให้ผู้ประกอบการต้องวางแผนทำการตลาดอย่างจริงจัง

นภคล ศรีวารงกุล เดินทางไปใช้บริการสปาจากหลายๆ แห่งในประเทศไทยและต่างประเทศทำให้ตัดสินใจที่จะประกอบธุรกิจสปา โดยใช้บ้านเป็นสถานประกอบการซึ่งติดกับโรงแรมแปซิฟิกรีสอร์ทแอนด์สปา และไม่ต้องกังวลกับค่าเช่าพื้นที่ ใช้เวลาในการจัดเตรียมสถานที่ การฝึกอบรมบุคลากร และพัฒนาระบบสาธารณสุขไปไกล รวมถึงระบบการให้บริการประมาณ 3 เดือน จึงเปิดบริการมาตั้งแต่ มกราคม 2549 ใช้เงินลงทุนประมาณ 12 ล้านบาท (ไม่รวมอสังหาริมทรัพย์) และตั้งเป้าหมายจะคืนทุนภายในระยะเวลา 5 ปี เนื่องจากมีความพร้อมทางด้านการเงิน จึงไม่ประสบปัญหาในการจัดหาเงินลงทุน และการเลือกแหล่งเงินทุน นอกจากนี้มีบริเวณกว้างขวางโดยมีองค์ประกอบเดิมอยู่ เช่น มีต้นไม้ใหญ่ ที่มีความร่มรื่น เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ไม่สูญเสียเงินลงทุนไปกับการตกแต่งภายนอกมากนัก รวมไปถึงการออกแบบตกแต่งสถานที่ทั้งภายในและภายนอกด้วยตนเอง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างบริษัทออกแบบไปได้มากพอสมควร ก่อนจะลงทุนได้ทำการศึกษา ศึกษาข้อมูลก่อนธุรกิจจะมีกำไรประมาณเท่าไร ต้องใช้เงินลงทุนเท่าไร ซึ่งการลงทุนกับ Local spa ทำกำไรได้ไม่มาก ถ้าคิดว่าจะทำธุรกิจเพื่อสุขภาพ เพราะหวังว่าจะสามารถคืนทุนได้เร็ว สามารถก่อสร้างตัวได้ในพริบตา คงจะเป็นไปได้ยากต้องมีสาขาที่ขายพอสมควร มีความอดทน และมีใจรักงานบริการรูปแบบนี้จริง ๆ แม้ว่าจะเป็นกิจการที่มีขนาดไม่ใหญ่มากนัก แต่ด้วยการบริหารจัดการที่ดีเยี่ยม ทำให้เปี่ยมไปด้วยคุณภาพและมาตรฐานทั้งในด้านการบริการ สถานที่ และการบริหารจัดการ เน้นให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าโดยรอบบริเวณที่สถานประกอบการตั้งอยู่ เปิดให้บริการนวดเพื่อสุขภาพ ผ่อนคลาย และเสริมความงาม ซึ่งถือเป็นการบริการสปาครบวงจร มีห้องไว้รองรับลูกค้าจำนวน 27 ห้อง ซึ่งแต่ละห้องมีการตกแต่งที่แตกต่างกันออกไป เช่น สตรีบาห์ลี และมีเตียงบริการรวม 19 เตียงเปิดให้บริการทุกวัน เวลา 10.00 - 21.00 น. โดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายตั้งแต่ระดับกลาง บน (B+) ขึ้นไป ปัจจุบันมีฐานลูกค้าประมาณ 450 ราย และเป็นลูกค้าสมาชิก 300 ราย ซึ่งนับว่าเป็นกลุ่มที่มีความภักดีร้อยละ

65 ทำให้ใช้เวลาเพียง 3 เดือน ในการเตรียมสถานที่ บุคลากร และเครื่องมือเครื่องใช้ รวมไปถึง อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับธุรกิจสปา โดยเฉพาะในด้านการบริการที่ให้ความสำคัญเป็นพิเศษ แม้ว่าพนักงานทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีแล้วก็ตาม แต่ก่อนการเปิดบริการ 1 เดือน ได้เชิญญาติ ๆ และเพื่อน ๆ มาใช้บริการ และให้ช่วยกันบอกถึงสิ่งที่ไม่ดีพอ หรือยังไม่ได้คุณภาพ ตามที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการนวด เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งระบบ สาธารณูปโภคต่าง ๆ เพื่อให้การเปิดบริการ มีความสมบูรณ์ครบถ้วน

ปัจจุบัน มีพนักงาน จำนวน 30 คน ซึ่งล้วนแต่ผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขมาแล้วทั้งสิ้น ซึ่งทำให้พนักงาน สามารถให้บริการได้ในทุกรูปแบบ ซึ่งหากพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม ก็จะได้รับค่าตอบแทนในรูปของวิชาชีพ(ค่าฝีมือ) ซึ่งเป็นผลตอบแทนที่เป็นแรงจูงใจให้แก่พนักงานนอกเหนือ จากค่าตอบแทนในรูปของเงินเดือน ทำให้เป็นแรงจูงใจที่ทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง เนื่องจากพนักงานทุกคนได้รับการอบรมมาเป็นอย่างดี และมีพื้นฐานรักการบริการอยู่แล้ว นอกจากนี้พนักงานทุกคนยังสามารถให้บริการสปา และให้คำแนะนำให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถมัดใจลูกค้าได้ไม่ยากด้วยเหตุนี้เอง ทำให้กิจการเติบโตอย่างรวดเร็วในระยะเวลา 1-2ปี

นอกจากบริการเพื่อสุขภาพ ยังมีบริการนวดแผนไทย การนวดฝ่าเท้า นวดน้ำมัน อบไอน้ำ อบเซาน่า และการประคบสมุนไพร เป็นต้น และยังให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญโดยจัดทำเป็นใบปลิวเล็ก เช่นเรื่องเกี่ยวกับอินฟาเรด โคม และเซลล์โลท เป็นต้น ซึ่งการให้บริการลูกค้าที่หลากหลายทำให้มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง การทำตลาดการสำรวจตลาดและการส่งเสริมตลาดที่จะต้องสามารถทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้นก่อนการดำเนินการ ได้สำรวจพื้นที่ ความต้องการของตลาด และการเลือกกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมไปถึงหาข้อมูลของกลุ่มแข่งทางธุรกิจ เช่น สำรวจความหนาแน่นของประชากรในพื้นที่ ค้นหาความต้องการธุรกิจมีคู่แข่งหรือไม่ กิราย และคู่แข่งตั้งอยู่บริเวณใด เป็นต้น ซึ่งจากกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้ทราบข้อมูลมากขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังมีเวลาเพียง 2 เดือนในการส่งเสริมการตลาด จึงเลือกวิธีที่ประหยัดเวลา แรงงาน และประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด ซึ่งได้แก่ การติดตั้งป้ายโฆษณาขนาดใหญ่หน้าสถานประกอบการ ชงราว ทำป้ายบอกทางและแจกใบปลิวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกิจกรรมส่งเสริมการขาย

นอกจาก จะทำให้บริการสำหรับผู้ใหญ่ สิ่งที่ไม่ควรมองข้ามไปคือ กลุ่มเด็ก ๆ ที่มากับผู้ปกครองและจะต้องมานั่งรอเป็นเวลานาน จึงคิดว่าน่าจะทำแพ็คเกจสปาสำหรับเด็กที่มีอายุระหว่าง 8-15 ปี ซึ่งเป็นช่วงวัยที่มีความเครียดมาจากการเรียน การสอบ โดยใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมาตรฐาน และพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสปากับเด็กด้วยเช่นกัน

“คิสส์ สปา” ได้รับการตอบรับที่ดีพอสมควรจากผู้ปกครอง เนื่องจากราคาไม่แพง และทำให้เด็กได้รับความสบายทั้งกายและใจ แต่อย่างไรก็ตามหากเด็กไม่ต้องการใช้บริการ ก็ยังมีของเล่นต่าง ๆ และกิจกรรมต่าง ๆ ให้เด็กได้ผ่อนคลาย เช่น การวาดภาพ ระบายสี การปั้นดินน้ำมัน เป็นต้น ทำให้เด็ก ๆ มีผลงานของคนกลับบ้านด้วย ซึ่งเป็นที่ชื่นชอบของทั้งเด็กและผู้ปกครอง

ผู้ประกอบการนอกจากจะมีความพร้อมทางด้านแหล่งเงินทุนที่จะนำมาประกอบธุรกิจแล้ว ยังมีความรู้ความชำนาญด้านการตลาดค่อนข้างมาก และสำรวจความพร้อมของตนเองอยู่เสมอว่า ยังขาดความรู้ความสามารถทางด้านใด อีกทั้งยังสนใจศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมโดยการเข้ารับบริการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐ และเอกชน ซึ่งการเข้ารับบริการฝึกอบรมที่ต่าง ๆ ก็ทำให้ได้พบกับผู้ประกอบการในธุรกิจเดียวกัน ซึ่งสามารถแบ่งปันประสบการณ์กันได้เป็นอย่างดี สามารถสรุปได้ดังนี้

- ก่อนการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบการควรสำรวจความต้องการของตลาด และกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ชัดเจน
- การประกอบธุรกิจสปา ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร และให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร
- ธุรกิจสปาส่วนใหญ่จะมีเมนูการให้บริการที่ซ้ำกัน ผู้ประกอบการควรสร้างความแตกต่าง เพื่อตัดปัญหาเรื่องการแข่งขันทางด้านราคา
- การสร้างบรรยากาศและการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญต่อธุรกิจสปานอกจากนี้ ควรเป็นสถานที่ที่มีความเงียบสงบ เพื่อให้ลูกค้าได้พักผ่อนอย่างแท้จริง
- การประกอบธุรกิจบริการ ควรคัดเลือกพนักงานและฝึกอบรมพนักงานให้มีความพร้อมทั้งในด้านการบริการ และมีมารยาทต่อลูกค้า
- ผู้ประกอบการควรเลือกวิธีการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสมกับขนาดของกิจการ และเงินทุน

Tollio เข้ามาพักที่จังหวัดภูเก็ต โรงแรม แปซิฟิก รีสอร์ท แอนด์ สปา ได้ทราบว่าที่โรงแรมแห่งนี้ มีสปา ไว้คอยบริการลูกค้าด้วย จึงได้เข้าไปติดต่อสอบถาม กับฝ่ายประชาสัมพันธ์ของสปา และได้นัดหมายเวลาทันทีที่ต้องการใช้บริการ เพราะได้ทราบถึงชื่อเสียงและมีการให้บริการที่ดี เป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้บริการ ว่ามีประสิทธิภาพดี สาเหตุที่ต้องการนวดเพราะมีอาการเหนื่อยล้าผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจในเวลาเดียวกัน ที่ชอบเพราะเห็นผลได้จริง หลังจากที่ได้เข้าไป รู้สึกดีมาก ได้รับความสดชื่นเบิกบาน ตั้งแต่ก้าวเข้าไปในบริเวณของสปา ได้รับความเพลิดเพลิน เจริญตา ในความงดงาม สงบเงียบของสถานที่ ซึ่งอบอวลไปด้วยกลิ่นหอมของดอกไม้ นานาชนิด สถานที่ด้านใน ก็กว้างขวาง สะดวก สบาย เป็นธรรมชาติ มีเสียงดนตรี ควบคู่ไปกับ

เสียงธรรมชาติ มองเห็นสถานที่ด้านนอก ก็ร่มรื่น เต็มไปด้วยต้นไม้ขนาดชนิด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มองเห็นลานจอดรถที่เป็นลานกว้าง มีต้นไม้หลากหลาย ด้านหน้าก็จะ เป็นโรงแรม ซึ่งสะดวกมาก เดินมาก็ถึงแล้ว และเป็นสถานที่ที่ไม่ไกลกันมาก จากตัวเมือง ก่อนที่จะได้รับบริการ พนักงานของสปา ให้บริการ ด้วย เครื่องคั้นน้ำตะไคร้ ที่มีรสชาติอร่อยมากโดยในเอกสารได้ลงโฆษณา อุปกรณ์เครื่องมือของสปาที่มีไว้ให้บริการ มีความทันสมัยมาก อุปกรณ์ครบครัน มีทั้งห้องเขาน้ำ ห้องอบไอน้ำ ตู้อบสมุนไพร ก็มีห้องฟิตเนส สระว่ายน้ำ ซึ่งหลังจาก ได้รับบริการนวดแล้วเสร็จ ก็ได้ไปใช้บริการด้วยการประคบสมุนไพร เมื่อเดินทางมาถึงสถานประกอบการสปาแห่งนี้ ได้รับการต้อนรับ จากพนักงานดีมาก ชัมเข้ม แจ่มใส มีความอ่อนน้อม สุภาพ เอาอกเอาใจเก่ง ทำให้รู้สึกเป็นกันเอง และสบายใจ พร้อมกับรู้สึกประทับใจในการบริการของสปาแห่งนี้ และที่รู้สึกดียิ่งขึ้น เมื่อได้ติดต่อสอบถามข้อมูลจากการขอรับบริการ จากทางประชาสัมพันธ์ ก็ได้ความรู้ดียิ่งขึ้น เพราะพนักงานสามารถพูดภาษาได้เป็นอย่างดี สามารถให้คำตอบได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน และได้ให้คำแนะนำถึงการนวดต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจก่อนที่จะเข้ารับบริการ จากการที่ได้เข้ารับบริการ ทำให้รู้สึก สมองปลอดโปร่ง โล่ง สบาย สำหรับค่าใช้จ่าย ก็ถือว่าเป็นราคาที่ไม่สูงมากนัก เพราะนวดครั้งหนึ่ง ก็จ่ายแค่ 1,800 บาท รวมแล้วก็เพียง 3,600 บาท ซึ่งผลที่ได้รับคุ้มค่ากว่า เนื่องจากได้รับการนวดที่ถูกต้อง และคาดว่าจะต่อไป หากกลับมาใช้บริการอีก ตั้งใจจะมาพักที่โรงแรมแห่งนี้ พร้อมกับใช้บริการนวดที่สปาอีกครั้งอย่างแน่นอน

Jenet เข้ามาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย ได้มาที่จังหวัด ภูเก็ต เพราะทราบถึงความสวยงาม และความเป็นธรรมชาติ เป็นอย่างดี เข้ามาพักที่โรงแรมแปซิฟิก รีสอร์ท แอนด์ สปา ได้จองห้องพักทางอินเตอร์เน็ต ซึ่งทางโรงแรมจัดให้มีโปรแกรมพิเศษ โดยลดราคาการใช้บริการสปา รวมกับค่าห้องพักของทางโรงแรม ซึ่งมีความสนใจเป็นอย่างมาก ได้เข้าไปสอบถามกับทางพนักงานที่มีหน้าที่คอยให้การดูแลด้านนี้ และได้รับการแนะนำ ว่า ควรเลือกใช้ลูกประคบสมุนไพร เนื่องจากชอบออกกำลังกายมาก จึงมีอาการปวดเมื่อย มีรอยฟกช้ำ และเป็นผดผื่นคันอยู่เป็นประจำ สาเหตุมาจากมีเหงื่อออกมาก และเป็นหวัดบ่อย ขึ้นคอนแรก ทางเจ้าหน้าที่ก็จะจัดทำนอนให้เหมาะสม เช่น นอนหงาย นอนคว่ำหรือนอนตะแคง ขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่จะประคบหลังจากนั้นพนักงาน ก็ใช้ลูกประคบที่ร้อนดีแล้ววางตรงบริเวณต่าง ๆ และกดคลึงเบา ๆ และในระหว่างที่ใช้ลูกประคบ ทางพนักงานก็ได้ทำนวด โดยนวดตรงตำแหน่งที่ปวดเมื่อยมาก ซึ่งระยะเวลาที่ใช้ลูกประคบ ประมาณ 20-25 นาที รวมการนวดด้วยก็ใช้เวลา ประมาณ 1 ชั่วโมงครึ่ง หลังจากได้รับการบริการ รู้สึกว่า มีการผ่อนคลายมาก อากาศที่ปวด ดีขึ้น ส่วนอาการอย่างอื่นก็ดีขึ้นตามลำดับ ส่วนสถานที่ มีรู้สึกประทับใจ มากเพราะ คุโล่ง โปร่ง สบาย ทันสมัย เงียบสงบ ได้คัดแปลงให้เป็นธรรมชาติมาก มีเสียงดนตรี ควบคู่กับเสียงธรรมชาติ พนักงานต้อนรับด้วยน้ำคั้นสมุนไพร ที่

อร่อย ได้รับความสดชื่นที่ได้ดื่ม พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส สามารถใช้ภาษาได้คล่องแคล่ว กริยามารยาทเรียบร้อย มองเห็นสถานที่ด้านนอก เน้นความเป็นธรรมชาติ มีน้ำตกเล็ก ๆ มีต้นไม้เล็กใหญ่ นานาพันธุ์ สถานที่จอดรถ ก็กว้างขวาง มีหลังคากันความร้อนให้เป็นอย่างดี เป็นระเบียบเรียบร้อย พนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลให้ความสะดวก และความปลอดภัย การเดินทางสะดวก เหมาะสำหรับลูกค้าที่พักในโรงแรม เพราะอยู่ไม่ห่างกัน สามารถเดินได้ และลูกค้าที่มาจากที่อื่น ก็ไม่ไกลมาก ควรใช้เวลา ประมาณ 20-30 นาที

อุปกรณ์เครื่องมือ มีความพร้อมมาก มีทุกอย่างที่ผู้ใช้บริการต้องการ และทันสมัย ไม่ว่าจะ เป็น ห้องเขาน้ำ เครื่องออกกำลังกาย ห้องพักผ่อน อย่างน้ำวน ห้องอบไอน้ำ สระว่ายน้ำ หลังจากนวด ได้ใช้บริการกับอุปกรณ์ที่มีไว้อีกหลายชนิด รวมถึงได้ซื้อผลิตภัณฑ์ที่มาจากธรรมชาติกลับไปเป็นเป็นของที่ระลึกบางอย่าง จากการที่ได้เข้ามาใช้บริการ มีค่าบริการต่อการนวด และการใช้ลูกประคบ ประมาณ 1 ชั่วโมง มีค่าใช้จ่าย ประมาณ 1,500 บาท ซึ่งถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่แพงมากนัก เพราะผลที่ได้รับคุ้มค่าน่ามากกว่า เพราะได้รับทั้งความเพลิดเพลิน การผ่อนคลายทั้งสมองและร่างกาย และพอใจมากในการได้รับการบริการครั้งนี้ เมื่อกลับไปยังประเทศ จะช่วยประชาสัมพันธ์ให้ และจะแนะนำให้เพื่อน ๆ มาใช้บริการ พร้อมทั้งให้คำสัญญาว่า จะกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสหน้า

Miki เข้ามาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย เพราะได้หยุดพักร้อน เข้าพักในจังหวัดภูเก็ต ได้สอบถามเกี่ยวกับสปาที่ภูเก็ตกับแผนกแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวของทางโรงแรม ได้แนะนำให้เลือกตามเอกสาร โดยมีแผนพับโฆษณาแนะนำ หลังจากพิจารณา มีความรู้สึกพึงพอใจ ได้ถือโอกาสให้พนักงานต้อนรับของโรงแรมทำการติดต่อให้ ซึ่งทางพนักงานต้อนรับแจ้งว่าต้องนัดล่วงหน้า 1 วันเนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เมื่อได้ไปถึง รู้สึกถึงความโอ่อ่า หูหระ ประกอบกับภายใน ตกแต่งไว้เป็นอย่างดี ผสมผสานกัน กับความเป็นธรรมชาติ ภายในมีกลิ่นหอมของน้ำมันหอมระเหย มีเสียงดนตรีเบา ๆ และมีดอกไม้บานาชนิด พนักงานที่นี่ก็มีความสุภาพ เรียบร้อย แต่งกายสะอาด ยิ้มแย้ม ให้ความรู้สึกกันเองได้เป็นอย่างดี ทางพนักงานได้บริการด้วย Welcom drink เป็นสมุนไพร ที่ให้รสชาติดี หลังจากนั้นพนักงานมาสอบถามประเภทของการบริการ รวมถึงสอบถามเกี่ยวกับส่วนต่างๆของร่างกายที่ต้องการให้ดูแล จึงบอกถึงความต้องการให้พนักงานมีความเข้าใจ เพื่อที่จะให้บริการตรงตามความต้องการ เนื่องจากตลอดเวลานั่งทำงาน ในออฟฟิศ โดยเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับใช้คอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน ๆ โดยได้รับคำแนะนำว่าควรนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย แบบ Aroma therapy Swedish Style ใช้เวลา ประมาณ 1.30 ชั่วโมง หลังจากได้รับการนวดแล้ว รู้สึกได้ทันที ว่าระบบเลือดลมไหลเวียนได้ดีขึ้น รู้สึกผ่อนคลาย หายเครียด อาการปวดตึงตามกล้ามเนื้อในส่วนต่างๆ ก็ลดลง ช่วยให้ผิวกระชับเนียนนุ่ม ผิวไม่หยาบกร้าน ทำ

ให้ชุมชนเปิดกว้าง ซึ่งเห็นผลได้อย่างชัดเจน สิ้นสุดการนวดตัว ก็ได้ขอทำทริสเมนต์หน้าต่อ เพราะเป็นคนที่เป็นสิ่ว และฝ่า ก่อนข้างเขอะ ทางพนักงานก็ได้ใช้พีชสมุนไพร และมีผลิตภัณฑ์ จากท้องทะเล จำพวกเกลือทะเล สาหร่าย หลังจากได้ทำเสร็จ รู้สึกว่าผิวหนังดีขึ้น นุ่มเนียน อย่าง รู้สึกได้ ซึ่งก็ใช้เวลาอีก 1 ชั่วโมง และได้สังเกตว่าบริเวณด้านหน้า เป็นบริเวณที่กว้างขวาง เจียบสงบ มีต้นไม้ที่ให้ความร่มรื่นเป็นอย่างยิ่ง บรรยากาศดีมาก มีลานจอดรถ เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกสบาย เหมาะกับผู้ใช้บริการคนอื่นๆ ที่นำรถยนต์ส่วนตัวมาจอด และยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ธนาคาร ร้านอาหาร ตู้เอทีเอ็ม ภัตตาคาร ด้านความสะดวกในการ เดินทาง ก็ใช้เวลาไม่นานนัก เพราะ ได้จองห้อง พักไว้ในเมืองจังหวัดภูเก็ต โดยมีรถมารับ - ส่ง ใช้เวลาเพียง 20-30 นาที ก็ถึง การจราจรก็ไม่ได้ติดขัด การเดินทางสะดวก เนื่องจากอยู่ไม่ไกลจาก โรงแรม ด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ ก็มีความสะอาด ทันสมัย อุปกรณ์มีครบเกือบทุกประเภทที่มี ใน สปาชั้นนำทั่วไป เช่นห้องเขาน้ำ ห้องอบไอน้ำ ห้องฟิตเนส ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ ห้องนวด ด้านการบริการ พนักงานก็ได้ให้การดูแลเป็นอย่างดี มีมารยาท สามารถให้คำแนะนำ และวิธีการปฏิบัติ ในระหว่างก่อนนวด และ มีความสามารถในการใช้ภาษาติดต่อสื่อสารกับผู้มา ใช้บริการได้ และให้คำแนะนำได้ชัดเจนถึงปัญหาของอาการที่เป็นอยู่ พร้อมคำอธิบาย ค่าใช้จ่าย ในการที่ได้เข้ารับบริการ ถือว่าเป็นราคาที่เหมาะสม ไม่แพงมาก สำหรับคำแนะนำก็อยากให้มี ห้องนวดเพิ่มมากขึ้น เพราะคิดว่าต่อไปในอนาคต คงมีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างแน่นอน เพราะเป็นสปาที่มีคุณภาพ ทั้งด้านสถานที่ ด้านการบริการ และด้านพนักงาน ซึ่งมีประสิทธิภาพ

ราตรี เกิดลาภ โดยรับหน้าที่นวดแผนไทย นวดตัว นวดฝ่าเท้า และนวดน้ำมัน โดย ได้รับค่าจ้าง เดือนละ 7,000 บาท และมีรายได้จากการนวดในแต่ละครั้ง ประมาณ 100-500 บาท ใน แต่ละครั้ง ซึ่งจะมีผู้ใช้บริการ ประมาณ 4-5 คนต่อวัน เฉลี่ยรายได้ต่อเดือน 13,000 - 15,000 บาท ส่วนทางสถานประกอบการ มีห้องพักให้ มีอาหาร 3 มื้อ มีชุดยูนิฟอร์ม เข้าประกันสังคม และสอน ภาษาอังกฤษเพิ่มเติม ผู้มาใช้บริการส่วนมาก เป็นชาวต่างชาติ ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มยุโรป อเมริกา เอเชีย การบำบัดที่นำเสนอในธุรกิจสปา มีความหลากหลาย ได้แก่ การนวด เช่น การนวดหน้า การกดจุด การขัดผิวกาย การพอกกาย วารีบำบัด ทำเล็บมือ เล็บเท้า ซึ่งวิธีการบำบัดโดยการสัมผัส เป็นการ ผ่อนคลายกล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ เสริมพลังกาย พลังใจ ช่วยปรับปรุงระบบไหลเวียนโลหิต กล้ามเนื้อ และระบบประสาท ช่วยให้ร่างกายสลายอาหาร กำจัดของเสีย บรรเทาอาการปวด ช่วยผ่อนคลาย อาการเกร็งของกล้ามเนื้อได้เป็นอย่างดี ได้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบำบัดที่ผลิตใช้เองส่วนใหญ่ ซึ่ง ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้สามารถกำหนดสัดส่วนของสมุนไพรได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ หากผู้ใช้บริการถูกใจ ประทับใจ ก็อาจซื้อครีมหรือซื้อหาเพิ่มเติม จากร้านค้าผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการจากการนวด ก็จะมีเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของสมุนไพร เช่นน้ำใบ

บัวบก น้ำเก๊กฮวย น้ำขิง น้ำตะไคร้ ไว้คอยบริการ ซึ่งได้รับความชื่นชมชื่นกระชุ่มกระชวยแก่ผู้รับบริการ

ส่วนการคาดหวังต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการนั้น สป่า เป็นสถานที่ให้การผ่อนคลายสำหรับการบำบัด อการปวดเมื่อย เหนื่อยล้า จากการที่ได้รับความตึงเครียดจากการทำงาน หรือมีปัญหาดังกล่าว การผ่อนคลายจากการบำบัด ต้องให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ และบอกต่อกันถึงคุณภาพการบริการ ไม่ค่อยได้รับผลกระทบสักเท่าไร เนื่องจากจะมีผู้มารับบริการเข้ามาใช้บริการอยู่เรื่อย ๆ ส่วนใหญ่ลูกค้าประจำ ส่วนในอนาคต น่าจะมีผู้ที่มารับบริการเพิ่มขึ้นเนื่องจากเข้าช่วงเทศกาลท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต ด้านความสะดวกที่จะได้รับมีพื้นที่จอดรถไว้ภายในโรงแรม ซึ่งมีบรรยากาศเต็มไปด้วยต้นไม้ นานาชนิด และร่มรื่น และกว้างขวางพอ มีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลให้เพื่อความสะดวกและปลอดภัย การเดินทางสะดวก เพราะ ตั้งอยู่ภายในโรงแรม และสามารถมองเห็นชัดเจน ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ก็มีความพร้อมและทันสมัย เช่น ห้องอบซาวน่า เครื่องออกกำลังกาย ห้องพักผ่อน อ่างระบบน้ำวน ห้องอบไอน้ำ พร้อมทั้งมีสมุนไพรนานาชนิดมีให้เลือกไว้บริการ และเป็นสมุนไพรสูตรดั้งเดิมที่เหมาะสมแก่การให้บริการนวดแผนไทย สำหรับการสร้างความพึงพอใจนั้น ต้องการให้ผู้รับบริการได้รับการผ่อนคลายมากที่สุด และได้รับความพึงพอใจที่สุด จากการที่ได้มาใช้บริการ ก็ต้องใช้คำพูด สร้างความคุ้นเคยให้กับผู้ใช้บริการมากที่สุด เพื่อผู้รับบริการรู้สึกเป็นกันเอง เกิดความผ่อนคลายในระหว่างให้บริการ

จากการฝึกอบรมเพิ่มเติม ทำให้มีความสามารถแนะนำ การดูแลตัวเองให้กับผู้รับบริการได้ระดับหนึ่ง สำหรับการให้ข้อมูลข่าวสารหรือติดต่อเพื่อขอรับบริการ สามารถติดต่อทางพนักงานต้อนรับ หรือ เอกสารแจกฟรีทางด้าน โรงแรม หรือทางเว็บไซต์ ได้ ด้านค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการนวดสปาแบบแผนไทย จะเป็นราคาที่ไม่สูงเกินไปมากนัก อยู่ที่ราคา ประมาณ 800 - 2,500 บาท/ชั่วโมง ส่วนผลที่ได้รับจากการใช้บริการนั้น เป็นสิ่งที่คุ้มค่า เพราะได้รับความผ่อนคลาย และความพึงพอใจ

วิไลลักษณ์ เนตรสาริกา ได้ศึกษานวดแผนไทย ที่วัดโพธิ์ หลังจบหลักสูตรได้งานทำที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งช่วงนั้น ธุรกิจการนวดแผนไทย เป็นที่รู้จักกันเป็นที่แพร่หลาย ได้รับหน้าที่นวดแผนไทย นวดน้ำมัน และการกดจุด ได้รับอัตราค่าจ้าง เดือนละ 7,000.00 บาท เงินพิเศษ เรียกว่า “ค่ามือ” เดือนหนึ่งก็มีรายได้ ประมาณ 11,000 - 13,000 บาท การผ่อนคลายที่ได้รับนิยมแพร่หลายก็คือ การใช้ธรรมชาติบำบัด เพื่อปรับสมดุลในร่างกาย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาจากเอเชีย ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น เกาหลี รองลงมาคือกลุ่มนักท่องเที่ยวจากรัสเซีย ตะวันออกกลาง อินเดีย และกลุ่มประเทศยุโรป มีบริการ ด้วยน้ำสมุนไพรให้ผู้มาใช้บริการ เช่น น้ำขิง น้ำกระเจียว น้ำเก๊กฮวย น้ำ

ใบบัวบก และมีเมนูอาหารเพื่อสุขภาพ ส่วนน้ำมันที่ใช้ในการนวดนั้นใช้น้ำมันหอมระเหยที่ทำมาจากธรรมชาติ เน้นใช้เสียงดนตรี ควบคู่กับเสียงธรรมชาติ

สำหรับความมั่นคงในสถานประกอบการในปัจจุบันและอนาคต ต้องดีขึ้นแน่นอน อันมีองค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง เช่นธรรมชาติ มีทะเลที่สวยงาม และไม่ว่าเศรษฐกิจจะซบเซาลงไปบ้าง แต่มีผลกระทบน้อย เพราะผู้ใช้บริการจะเข้ามาใช้บริการอยู่เสมอ เพราะส่วนมากจะเป็นลูกค้าประจำ สำหรับความสะอาดสบาย ที่ได้รับ คือ สถานที่ มีความโอ่โง่ง กว้างขวาง บรรยากาศดี เต็มไปด้วยสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ เหมาะสำหรับการบำบัด และเพื่อการผ่อนคลาย สถานที่ จอดรถกว้างขวาง มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้านอุปกรณ์เครื่องมือก็มีครบครันและทันสมัย ได้มาตรฐานเช่นห้องซาวน่า ห้องอบไอน้ำ ตู้อบสมุนไพร ผ้าห่มไฟฟ้า เครื่องอบลูกประคบ และสมุนไพรหลากหลายชนิด มีให้เลือกบริการ มีสระว่ายน้ำไว้ให้ใช้ บริการ หลังจากทำการนวด เรียบร้อย ค่าบริการอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ประมาณ 500-800 บาท/ชั่วโมง แต่สิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับ มีความคุ้มค่ากับการที่ได้มาใช้บริการ

บุญสาย พูนพันธ์ ปัจจุบันทำหน้าที่นวดแผนไทย นวดน้ำมัน นวดบำบัด ให้แก่ผู้มาใช้บริการ รายได้ประมาณ 12,000 - 15,000 บาท ก็เพียงพอต่อการครองชีพในช่วงนี้ ส่วนสวัสดิการที่ได้รับ เป็นยูนิฟอร์ม พร้อมทั้งพักอยู่ใกล้ที่ทำงาน สะดวก สบาย และสะอาด ส่วนใหญ่ลูกค้า จะเป็นชาวต่างชาติ จากยุโรป อเมริกา เอเชีย และสแกนดิเนเวีย ซึ่งนิยมที่จะใช้บริการนวดสปาเป็นส่วนมาก เพราะได้รับการผ่อนคลายได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการนวดน้ำมัน ส่วนมากหากได้รับการนวด จะขอเพิ่มเวลาไปอีก ประมาณ 1-2 ชั่วโมง เพราะพึงพอใจฝีมือการนวดของพนักงานแต่ละคน เพราะพนักงานแต่ละคนจะได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี มีลูกค้าตลอดเวลา เนื่องจากอยู่ในบริเวณโรงแรมจึงไม่ได้รับผลกระทบมากเท่าที่ควร ส่วนในอนาคตจะต้องมีลูกค้าจากต่างประเทศ เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้นเพราะ ใกล้ถึงเทศกาลท่องเที่ยวในช่วงปลายปี

ความสะอาดสบาย ได้เน้นรูปแบบของการสร้างบรรยากาศที่ทำให้ดูดี คุณมีคุณค่า สร้างความประทับใจ ชื่อเสียงและการยอมรับเป็นอย่างดี โดยมีลานจอดรถที่สะดวก กว้างขวาง มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลและอำนวยความสะดวก มีต้นไม้ล้อมรอบให้บรรยากาศที่ดี และสถานที่ก็หาได้ไม่ยาก การเดินทางก็สะดวก ถ้าเดินทางมาจากสถานที่ใกล้เคียง ก็จะใช้เวลาประมาณ 30-40 นาที โดยส่วนมากผู้รับบริการจะเป็นแขกของโรงแรมอยู่แล้ว ส่วนทางด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีครบครัน สามารถที่ใช้งานได้ทันที มีความพร้อมและทันสมัย เช่นห้องซาวน่า ห้องอบไอน้ำ อ่างระบบน้ำวน พร้อมทั้งให้บริการ

จากการที่ได้ฝึกอบรม ได้ใช้ประสบการณ์ที่ทำงานมาเป็นระยะเวลาอันเป็นเวลานานเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 5 ปี และได้เรียนรู้เพิ่มเติมมาตลอดเวลา ทำให้สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความชำนาญและถูกต้อง สามารถให้ความรู้แก่ผู้รับบริการในข้อสงสัยต่ออาการที่เป็นอยู่ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ด้านข่าวสารหรือการติดต่อกับการใช้บริการ ให้ติดต่อทางด้านประชาสัมพันธ์ของทางโรงแรม หรือกับพนักงานต้อนรับ หรือทางเอกสารที่มีไว้บริการในสปา ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการไม่สูงมาก เนื่องจากต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในด้านบริการและอัตราค่าบริการ เพื่อให้จะได้กลับมาใช้บริการในโอกาสต่อไป

3.4 กรณีศึกษาสถานประกอบการ พิมานสปา โรงแรมรอยัล บีช จังหวัดภูเก็ต

ดวงพร สุวรรณจันทร์ นอกจากความสะดวกในการเดินทาง และน้ำทะเลที่ยังใสสะอาด สิ่งที่ตั้งใจในนักท่องเที่ยวคือสถานที่พักผ่อนหลากหลายรูปแบบ หูหระ ระดับห้าดาวบนหาดป่าตองด้วย สไตร์การตกแต่งแบบโมร็อกเกี้ยนสไตล์ งดงามลงตัว ตามแนวความคิดที่ว่า “สร้างมาให้เป็นสวรรค์ของคนรักธรรมชาติ แต่เพียงพร้อมด้วยความสะดวกสบาย” สถานที่ตั้งซึ่งโอบล้อมไปด้วยหาดทรายฝั่งตะวันตก มีสไตล์การตกแต่งแบบบ้านเขตร้อน เฟอร์นิเจอร์เกือบทุกชิ้นทำจากวัสดุธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นไม้สัก หวาย ไม้ไทย ห้องพักรวมทั้งหมด 40 วิลล่า โดยแต่ละวิลลามีอาณาบริเวณกว่า 100 ตารางเมตรมีวิวทิวทัศน์ต่างกันออกไป

สำหรับห้องพักรวมทั้งหมด 4 แบบ ได้แก่การ์เดนวิลล่าจำนวน 10 ห้อง การ์เดนวิลล่าพร้อมสระว่ายน้ำส่วนตัวจำนวน 16 ห้อง บีชฟรอนท์ วิลล่า พร้อมสระว่ายน้ำส่วนตัว จำนวน 13 ห้อง และห้องสวีท วิลล่า จำนวน 1 ห้อง ราคาห้องพักตั้งแต่ราคาประมาณ 17,000 ขึ้นไป จนถึง 79,000 บาท ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามโปรโมชันและช่วงเวลาอีกด้วย สำหรับพื้นที่ภายในรีสอร์ทจัดตกแต่งสวนแบบ Tropical garden ทำให้มีทั้งความเขียวชอุ่มของสวนป่าลัมและต้นไม้แวดล้อมด้วยชายหาดที่เป็นส่วนตัว เม็ดทรายสีขาวละเอียดละเอียดเดียวกันเมื่อทอดสายตาไปก็จะได้ผ่อนคลายกับผืนน้ำสีฟ้าใส

สถานที่เป็นตัวแทนภาพลักษณ์ของสปาหรือร้านนวดเพื่อตอบสนองความต้องการผู้ให้บริการที่ชอบไลฟ์สไตล์ ฉะนั้นแนวคิดจึง เน้นบรรยากาศที่แวดล้อมไปด้วยงานศิลปะ งานเพนต์มาผสมผสานกับการให้บริการนวด พยายามเปลี่ยนวัฒนธรรมที่เคยชิน ให้เป็นอะไรที่เรียบง่าย

มีการเสนอเมนูสปาควบคู่กับห้องพักของโรงแรม ที่ประเทศจีนก็มีวิธีการนวด คล้ายกับในประเทศไทย เหมือนจึง มีความต้องการมาใช้บริการนวดแผนไทย จึงเลือกใช้บริการแบบนวด กดจุด ประคบสมุนไพร และการประคบด้วยหินร้อน ขึ้นชอบการนวดแบบแผนไทย เพราะเป็นการนวดแบบตรงจุดของร่างกาย โดยใช้มือสัมผัสโดยตรงทำให้เลือดลมไหลเวียนดี รู้สึกเบาตัวมาก

หลังการนวดสามารถขยับร่างกายได้สะดวก ส่วนการประคบด้วยหินร้อนนั้น พนักงานจะนำหินลาวา ที่มีความร้อนมาวางบนร่างกาย โดยเฉพาะตามจุดต่างๆเช่น ฝ่ามือ ข้อต่อ แขน ขา เป็นการกระตุ้นการไหลเวียนของเลือด และนอกจากนี้การใช้น้ำมันที่มีกลิ่นหอมทำให้รู้สึกโล่งสบายทำให้รู้สึกผ่อนคลาย โดยเฉพาะความเมื่อยล้าเนื่องจากปัจจัยต่างๆ หลังจากได้รับบริการรู้สึกได้ว่าร่างกายสดชื่นขึ้นมาก อาการเคล็ด ขัด ขอก ก็ทุเลาขึ้นมาก

พนักงานมีอริยาศยดีมีทักษะในการนวด สามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการนวดได้ตรงจุดที่มีอาการ เคล็ด ขัด ขอก มีการเอาใจใส่ทุกรายละเอียดไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ก็สะอาดปลอดภัย

ค่าบริการ 2 รายการ ราคาประมาณ 4,850 บาท คือการนวดแผนไทยและการประคบหินร้อน การประคบหินร้อนราคาจะแพงกว่าการนวดแผนไทยเพราะมีอุปกรณ์เพิ่มเข้ามาและอาศัยความชำนาญพนักงาน เวลาที่ใช้ในการบริการทั้งหมด 2 ชั่วโมงครึ่ง การนวดแบบใช้หินร้อนจะใช้เวลามากกว่า 1 ชั่วโมงครึ่ง มีพอใจเป็นอย่างมาก เพราะผลที่ได้หลังการใช้บริการทำให้ผ่อนคลายหายเมื่อยล้า ซึ่งนับว่าเป็นประสบการณ์ที่ดีเยี่ยม และประทับใจจากการมาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในครั้งนี้

ความรู้สึกของการเข้ามาใช้บริการ บรรยากาศเป็นแบบไทย ดูเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของคนไทยอยู่แล้ว พิถีพิถันในการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ การจัดตกแต่งของห้องรับรองออกแบบได้อย่างลงตัว สบายตา ไม่แออัด ม้านั่งทำด้วยไม้ใช้เบาะรองนั่งหุ้มด้วยผ้าไหมลายไทยที่ถักทออย่างสวยงาม มีดนตรีเปิดเบา ๆ ฟังไพเราะ อุปกรณ์ตกแต่งที่ใช้จะเป็น โทนสีที่ให้ความรู้สึกเย็น เช่นเตียงนวดหรือภาชนะที่ใช้จะเป็นกะลาทุกสิ่งเป็นสีของธรรมชาติ ดูเป็นเอกลักษณ์ของความเรียบง่าย สบาย ๆ และผ่อนคลายเป็นที่สุด ห้องนวดจัดเป็นสัดส่วน อุปกรณ์ที่ใช้จัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย และได้จัดเตรียมรอก่อนที่จะเข้ามาทำการนวดไว้แล้ว พนักงานใช้ความชำนาญน้ำหนักมือสม่ำเสมอ แต่งตัวสะอาด ถึงแม้ว่าพนักงานจะนวดน้ำมันเสื่อผ้าก็สะอาดไม่มีคราบน้ำมันให้เห็น เล็บมือสะอาด หมดกลิ่นอย่างเรียบร้อย ดูคล่องแคล่ว นอกจากนี้ยังมีน้ำสมุนไพรของไทย ซึ่งชอบมากโดยดื่มเฉพาะน้ำขิง และ น้ำตะไคร้ เมื่อทดลองดื่มประทับใจมากจึงซื้อผลิตภัณฑ์กลับไปประเทศจีน

มนตรี ดาวรุ่งเรือง ความรู้สึกแรกที่ได้สัมผัสคือความสวยงามของการตกแต่ง ที่ให้บรรยากาศเหมือนสปาตามโรงแรมหรือรีสอร์ทหรู แต่ที่ยังรู้สึกได้ถึงความเป็นไทยที่ตรงที่ชื่อของสถาน พอได้พูดคุยกับพนักงานถึงความเป็นมาว่าสถานบริการแห่งนี้ ใช้ศาสตร์การนวดแบบฉบับไทยแท้ของวัดโพธิ์ มีการให้บริการการนวดหลายอย่าง เช่น นวดฝ่าเท้า นวดตัว นวดน้ำมัน เป็นต้น มีคลินิกแพทย์แผนไทยที่พร้อมให้คำปรึกษาในด้านสุขภาพ ในสมัยนี้หาได้น้อยมาก เพราะคนส่วนใหญ่จะหันไปปรึกษาสุขภาพแบบสมัยใหม่ โดยลืมไปว่าของดีต้นแบบก็มีอยู่จนไป และที่พิเศษก็คือ

ที่นี้มีการเปิดอบรมการนวดเพื่อให้คนที่สนใจได้ศึกษา ภาพของหมอนวดที่คิดว่าจะต้องเป็นเหมือนที่เคยเห็นในสมัยเด็ก ๆ นั้นได้เปลี่ยนไป เด็กวัยรุ่นจนถึงคนวัยทำงานที่อายุไม่มากก็หันมาประกอบอาชีพเป็นหมอนวด คงเป็นเพราะสามารถสร้างมูลค่าให้กับสิ่งที่มีอยู่ได้ไม่ยากเช่นการนวดที่มีอยู่คู่กับเมืองไทยมานาน แคใส่ใจให้เต็มที่เท่านั้น เปรียบเทียบกับในสมัยก่อนคนมีความรู้เรื่องการนวดนั้นมืออยู่อย่างจำกัด และเด็กวัยรุ่นไม่สนใจที่จะสืบทอดศาสตร์ การนวดแบบไทยๆ จนมาถึงปัจจุบันนี้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติหันมาสนใจการนวดมากขึ้น กระแสการเปิดสปาตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ มีมาก ซึ่งแตกต่างกับในสมัยก่อนอย่างมาก ระหว่างการนวดด้วยผู้นั้นหมอนวดได้บอกถึงอาการปวดบริเวณคั่นคอ และฝ่าเท้า “แบกของหนักแล้วเดินบ่อย ๆ ไซ้ไหมได้แต่พักหน้าเพราะความเจ็บจากที่โดนกดอย่างแรงบริเวณคั่นคอที่รู้สึกปวดอยู่ และพอนำไปสักครู่อาการก็ทุเลาลงอย่างไม่น่าเชื่อ นี่หรือคือความอัศจรรย์ของการนวดแบบไทยแท้ ๆ ก็เพราะว่าในช่วงที่ธุรกิจการนวดหรือสปากำลังเติบโตซึ่งมีสถานประกอบการที่กำลังหาากิน กับคำว่ากรนวดแผนไทยแท้ ๆ แต่อันที่จริงแล้วไม่ได้เข้าไปในลึกซึ่งถึงศาสตร์การนวดแผนไทยเลย เพียงเพราะ Thai massage สามารถเรียกความสนใจจากนักท่องเที่ยวได้ไม่น้อยทีเดียว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่น่าทราบว่า แบบไหนของแท้หรือของเทียม หลังจากทีนวดเสร็จออกมาจากห้องนวดด้วยความรู้สึกที่สบายและผ่อนคลายอย่างบอกไม่ถูก แต่อาการที่เจ็บคั่นคอและฝ่าเท้า นั้น ได้คำแนะนำถ้าอยากให้หายขาดนั้นต้องมานวดซ้ำอีก 2-3 ครั้ง และก็อย่าพยายามแบกของหนักๆ แล้วเดินไกล ซึ่งทำให้คั่นคั่นมาเพราะปกติจะต้องแบกกระเป๋าถือเดินทางอยู่บ่อยๆ น้ำสมุนไพรที่ทางพนักงานนำมาให้ คั้นแล้วช้อนคั่น นึ่งพักคั่นอยู่ในบรรยากาศที่ยังมีบรรยากาศของความเป็นไทยปะปนอยู่ เป็นเพราะว่าการได้รับวัฒนธรรมต่างชาติเข้มานั้น ปัจจุบันกลายเป็นเรื่องธรรมดา แต่ถ้าหากรู้จักมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับวัฒนธรรมดั้งเดิมได้แล้ว ก็จะเกิดความลงตัวขึ้นมาได้อย่างที่ของเก่าไม่หาย การนวดหรือสปานั้นเป็นอีกทางหนึ่งในการช่วยคืนคุณนักท่องเที่ยวและเพิ่มรายได้ให้กับการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต เพราะขณะนี้ตลาดการให้บริการนวดหรือสปา จังหวัดภูเก็ตกำลังเจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ถึงแม้จะมีเรื่องวุ่นวายในบ้านเมืองในที่สุดเศรษฐกิจก็จะกลับมาได้ดีดั้งเดิมและใครอยากมาสัมผัสการนวดแผนไทยแบบฉบับวัดโพธิ์แท้ ๆ ก็สามารถมาได้

อรนุช มีสันเทียะ โรงแรมในป่าตองเกือบทุกโรงแรมจะมีบริการสปา สาเหตุที่เลือกเพราะราคาไม่สูงมากนักและบรรยากาศดี ปกติสนใจการทำสปา เพราะอดีตเคยอ้วนมากๆ และสามารถลดน้ำหนักลงได้เพราะขยันมาสปาและควบคุมอาหาร การลดน้ำหนักแบบนี้ จะไม่ทำให้เกิดอันตรายเลยแต่กลับได้สุขภาพที่ดีขึ้นด้วย ไม่มีสารแปลกปลอมมาฉีดยาในร่างกายไม่ต้องทานยาลดความอ้วน แค่ควบคุมอาหารเองที่บ้าน โดยปกติแล้วไม่ชอบการเข้า fitness จึงเลือกการเข้าสปาแทน ซึ่งทำจะชอบทำอบเซาน่า อาทิตย์ละ 3 ครั้ง จนสามารถลดน้ำหนักได้ 10 กิโลกรัมภายใน 2

เดือน นอกจากนั้นผลที่ได้ก็คือผิวพรรณที่ดีขึ้น ปัจจุบันจะเลือกรายการทำสปาที่เบาขึ้น เช่นขัดผิวนวดหน้า นวดฝ่าเท้า และนวดน้ำมันข้าง

สปาจึงเป็นสถานที่ที่ผ่อนคลาย ทั้งจิตใจและร่างกาย นอกจากโรงพยาบาลที่มีแค่คนใช้นั่งรอการเรียกตรวจ และมีกลิ่นยาทำให้รู้สึกเวียนศีรษะ แต่สปาถึงแม้แต่ละคนจะมีอาการแตกต่างกันและจุดประสงค์ไม่เหมือนกัน แต่บรรยากาศทำให้ผ่อนคลายกว่า มีแค่กลิ่นน้ำหอมของสมุนไพรจัดตกแต่งสถานที่ มีความแตกต่างเพื่อสร้างจุดขายให้กับตัวเอง สร้างเอกลักษณ์เป็นของตัวเอง ถึงแม้ว่าจะมีความเป็นไทย ๆ เป็นแบบต้นฉบับ ก็สร้างความแตกต่าง ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกสรรได้ ถึงแม้รายการนวดจะไม่ได้แตกต่างกันมากนัก แต่ทุกสถานที่ก็ดึงจุดเด่นของตัวเองมาเพื่อดึงดูดลูกค้าได้ดีทีเดียว เมื่อเกิดการแข่งขันสูงลูกค้าเองก็มีตัวเลือกมากเช่นเดียวกัน การใช้โทนสีของห้องนวดที่ทำให้ลูกค้าดูเย็นตาไม่จืดจาง ปวดหัว เป็นการแสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการได้ศึกษาทุกรายละเอียดมาเป็นอย่างดี พนักงานก็เอาใจใส่ลูกค้าซึ่งทุกคนผ่านการอบรมการนวดมาแล้ว และนอกจากนี้ทุกอย่างโดยเฉพาะอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ ห้องนวด เครื่องมือที่ใช้ ก็สะอาดและปลอดภัย ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบจากกรมอนามัยแล้ว เช่นห้องเขาน้ำ ก็มีเครื่องวัดอุณหภูมิไว้แสดงตัวเลขความร้อนของห้อง ป้ายประกาศนียบัตรที่แสดงว่าได้ผ่านการรับรองมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุขและแพทยแผนไทย จึงทำให้ลูกค้าทุกคนมั่นใจในการใช้บริการ

นอกจากนี้น้ำสมุนไพรที่ใช้รับรองลูกค้า ดื่มน้ำได้ชุ่มคอสบายมากยิ่งขึ้น มาสปาเหมือนการปล่อยวาง ก็ทำให้เรายังสบายมากขึ้น ฉะนั้นก็แสดงว่าผู้ใช้บริการทุกคนพร้อมที่จะปล่อยวางเพื่อรักษาทั้งร่างกายและจิตใจเราเอง

วิมลพร บุญประเสริฐ ได้คำตอบแทนและสวัสดิการดีกว่าที่เดิมมาก ได้เงินเดือน ประมาณ 12,000-15,000 บาท มีบ้านพักพนักงาน นอกจากนั้นยังมียูนิฟอร์มที่ดูเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งการจัดตกแต่งสถานที่ที่ให้บริการที่เป็นแบบไทย ๆ คั้นไม้ที่ร่มรื่นสวยงามดูเป็นส่วนตัวอย่างที่สุด อุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย ปลอดภัยและสมุนไพรที่ใช้ก็สะอาดและใหม่ทุกวัน จะต้องตรวจเช็คอุปกรณ์ทุกอย่างหลังจากที่ลูกค้าใช้งาน ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานครั้งต่อไป บางครั้งต้องรู้ว่าอุปกรณ์ชนิดไหนทำงานอย่างไร เพราะเมื่อเกิดความขัดข้องจะได้ทราบปัญหา และแจ้งช่างมาซ่อมได้ตรงจุด ลูกค้าโดยส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีฐานะเพราะประกอบกับค่าห้องพักของโรงแรมและการใช้สปาแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายสูงพอสมควร ลูกค้าจะเป็นนักท่องเที่ยวชาวยุโรปมากกว่านักท่องเที่ยวเอเชีย มีห้องสำหรับไว้บริการแบบ VIP และแยกเป็นแผนกชาย และหญิง เป็นสัดส่วนไม่รวมกันกับผู้อื่น นอกจากนี้จะมีการนวดแบบใช้เวลาไม่มาก ก็คือการนวดฝ่าเท้า

ธุรกิจสปาน่าจะไปได้ดีเพราะลูกค้าที่มาใช้บริการ เหลือเพียงการทำหน้าที่ของตนเองที่รับผิดชอบให้ดีที่สุดเท่านั้น

คุณพองนา เกิดลาภ สวัสดิการที่พนักงานได้คือ อาหารกลางวัน อาหารเย็น มีรถรับส่ง ชุดยูนิฟอร์มให้กับพนักงานทุกคน มี locker เป็นส่วนตัว แต่ถึงอย่างไรกฎระเบียบของสถานประกอบการ ก็มีอย่างเคร่งครัด ก็เพื่อให้ทุกคนได้ปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน เพราะพนักงานมีจำนวนมากจึงไม่แปลกใจที่ทุกคนต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด

ทำหน้าที่ทริทเม้นท์และนวดอโรม่า ซัดผิว ประจำอยู่ในส่วนสปาผู้หญิง สมุนไพรที่ใช้ก็แตกต่างกันไม่มากนัก เพราะสมุนไพรแต่ละชนิดจะมีประโยชน์แตกต่างกัน เช่น พวกที่ช่วยผลิตเซลล์ผิวช่วยให้ผิวเปร่งปรัง คือ พวกมะขาม มะเฟือง มะขามป้อม จากนั้นก็ตามด้วยสมุนไพรที่ทำให้ผิวชุ่มชื้นคือ ว่านหางจระเข้ แดงกวา หากลูกค้ามีปัญหาเรื่อง เกล็ดขจัดออก ก็จะใช้ โพร ขมิ้น ขุมเห็ดเทศ เถาเอ็นอ่อน ตะไคร้ เป็นต้น ส่วนห้องเขาน่า ห้องอบไอน้ำ ใช้งานไม่ยากเพียงตั้งเวลาล่วงหน้าไว้ก่อนที่ลูกค้าจะเข้ามาใช้บริการ เมื่อลูกค้ามาถึงก็พร้อมใช้งานได้ทันที นอกจากนี้จะต้องตรวจเช็คสมุนไพรที่ต้องดูถึงความสะอาด เป็นของใหม่ และไม่มีสิ่งแปลกปลอมผสมอยู่ หากผิดพลาด จะโดนลูกค้าตำหนิได้ และทำให้เสียชื่ออีกด้วย

โดยส่วนใหญ่ลูกค้าจะเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้ใช้บริการบางรายไม่ได้ใช้สปามาก่อนเหมาะพักผ่อนเพียงอย่างเดียว จึงถือโอกาสมาทดลองใช้ ที่โรงแรมจะมีครูสอนภาษาอังกฤษ ซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องเข้าเรียนเพื่อเพิ่มทักษะในการใช้ภาษา เป็นแบบพื้นฐานในชีวิตประจำวันและการสื่อสารในหน้าที่ มีการแนะนำสมุนไพรด้วยว่าชนิดไหนมีประโยชน์อย่างไร ถ้าขยันเรียนและพูดบ่อยๆก็จะเก่งบางครั้งจะให้บริการลูกค้าคนไทยบ้างแต่เป็นส่วนน้อย ลูกค้าจะมีปัญหาที่บริเวณหลังมาก โดยเฉพาะตรงบั้นเอวเพราะเกิดจากการนั่งนานๆ เราก็จะนวดผ่อนคลายตรงจุดบริเวณนั้นก็พอช่วยบรรเทาอาการลงได้ ลูกค้าก็รู้สึกดีขึ้น

ทุกคนให้ความสำคัญกับสุขภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อเศรษฐกิจตกต่ำ เกิดผลกระทบบ้างเหมือนกัน แต่ก็คาดหวังว่าในช่วงฤดูท่องเที่ยวปลายปีนี้จะดีขึ้น ถ้าหากสนใจติดต่อสอบถามและจองห้องได้ ในส่วนของพนักงานยินดีให้บริการ โดย เปิดทำการเวลา 10.00 น. ถึง 22.00 น.

นางลักขณ์ เจริญแจ่ม เข้ารับการอบรมการนวดแผนไทยกับสถาบันการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพได้รับประกาศนียบัตร เข้ามาทำงานเป็นพนักงานได้ 5 ปี อัตราเงินเดือนที่ได้อยู่ที่ประมาณ 15,000 บาทต่อเดือน จะมีลูกค้าโดยเฉลี่ยต่อวันประมาณ 3-5 คน เพราะแต่ละคนจะใช้เวลาโดยประมาณ 2-3 ชั่วโมง แล้วแต่เมนูการนวดที่ลูกค้าเลือก การเข้ารับบริการแต่ละครั้ง จะทราบล่วงหน้าก่อน ในช่วงตอนเย็น เพราะมีการแจ้งของผู้จัดการ ซึ่งสามารถเตรียมตัวได้สำหรับการให้บริการของวันพรุ่งนี้ โดยส่วนใหญ่จะมีลูกค้าจองล่วงหน้า เกือบทุกวัน ลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามา

ใช้บริการมี วัตถุประสงค์ของการเข้ามาใช้บริการแตกต่างกันไป เช่นลูกค้าทางชาวยุโรป จะชอบการพักผ่อนอย่างเป็นส่วนตัว การให้บริการเป็นการนวดน้ำมันหรือนวดอโรม่าเพราะชาวยุโรป จะชอบการนวดแผนไทย หลังจากที่ได้เดินทางมาตลอดทั้งวัน จึงมีอาการเมื่อยล้าได้การผ่อนคลายที่ตรงตามความต้องการ ส่วนชาวเอเชียรวมถึงคนไทยจะชอบการทำสปา เพื่อเสริมความงามไปพร้อมๆกัน จึงต้องสอบถามลูกค้าเพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า วิธีการนวดแต่ละครั้งจะมีความพิถีพิถันแตกต่างกัน เช่นการนวดโดยใช้หินร้อนจะ ต้องระวังเมื่อนำหินมาวางตามจุดบนร่างกายลูกค้า ต้องให้มีอุณหภูมิที่พอดีจะได้ ไม่เกิดอันตรายต่อผิวหนัง ซึ่งก่อนนำหินแต่ละก้อนมาวางต้องถามความรู้สึกในความพอดี การนวดแบบชนิดนี้จะทำให้การไหลเวียนของโลหิตดีมาก และลูกค้าโดยส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจมาก ส่วนการนวดอโรม่าจะเป็นการนวดโดยใช้น้ำมันหอมระเหย ลูกค้าได้เลือกกลิ่นที่ชอบก่อนการนวด ทุกขั้นตอนของการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจเป็นอย่างมาก เพราะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงการใส่ใจทุกรายละเอียดของการให้บริการ การนวดแผนไทยจำเป็นต้องมีน้ำหนักมือที่สม่ำเสมอไม่เบาและไม่หนักจนเกินไป เพราะจะทำให้ลูกค้าตำหนิเราได้ลูกค้าจะรู้สึกถึงอารมณ์ของผู้นวดด้วย อย่างหนึ่งคือการทำงานประเภทนี้ต้องเป็นคนที่ใจเย็น ไม่เอาเรื่องส่วนตัวมาปนกับเรื่องงานไม่เช่นนั้นแล้วอารมณ์ของผู้นวดจะถ่ายทอดออกมาที่น้ำหนักมือได้ ต่อไปลูกค้าจะไม่มารับบริการกับผู้นั้นอีก

3.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ

จากการนำเสนอการบริหารจัดการสปาและแพย์แผนไทยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบเครื่องชี้วัดตามความเป็นจริงของสถานประกอบการทั้ง 4 แห่ง ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบเครื่องชี้วัดความเป็นจริง

เครื่องชี้ปัจจัย	การเปรียบเทียบเครื่องชี้วัดตามความเป็นจริง			
	สุโขสปา	คิงส์สปา	สับนงาสปา	พิมาน สปา
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ				
1. ที่จอดรถมีความเพียงพอกับจำนวนรถที่ใช้บริการ	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี
2. มีเพลงให้ฟังระหว่างที่นั่งรอรับบริการ	ดีมาก	พอใช้	พอใช้	พอใช้
3. มีร้านอาหารเพื่อสุขภาพไว้บริการ	ดีมาก	ดี	พอใช้	พอใช้
4. สภาพที่นั่งไอ้โงะสะดวก สบาย	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง	ดี	ดี	ดี	ดี
6. ทำเลที่ตั้งในแหล่งท่องเที่ยว	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดี
7. ห้องน้ำและห้องอาบน้ำทันสมัย	ดี	ดีมาก	ดี	ดี
8. การจัดตกแต่งสถานที่ เป็นไปอย่างเหมาะสมสวยงาม	ดี	ดีมาก	พอใช้	ดีมาก
9. บรรยากาศภายในร้าน	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี
10. พนักงานมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ	ดีมาก	ดี	ดี	พอใช้
ด้านคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ				
11. สปาระบบน้ำนวน	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดีมาก
12. สปาระบบน้ำเย็น	ดี	ดีมาก	ดี	ดี
13. อ่างอาบน้ำระบบน้ำนวน	ดี	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก
14. ก๊อกผสม พร้อมอุปกรณ์อาบน้ำ	ดี	ดีมาก	พอใช้	ดีมาก
15. อ่างล้างหน้า: ร็วอุปกรณ์ก๊อกผสม	ดี	ดีมาก	พอใช้	ดี
16. ลูกบิดประตูมือจับ	ดีมาก	ดี	พอใช้	พอใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เครื่องวัดปัจจัย	การเปรียบเทียบเครื่องวัดตามความเป็นจริง			
	สุขุขสถา	คิงส์สถา	สถาบันสถา	พิมานสถา
17. ห้องอบเซาหน้า	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดีมาก
18. ห้องอบไอน้ำ	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดีมาก
19. เติงร้อน	ดี	ดี	พอใช้	พอใช้
20. สระว่ายน้ำ	ดี	ดีมาก	ดี	ดี
21. ผ้าห่มไฟฟ้า	ดี	ดี	พอใช้	พอใช้
22. เครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง	ดี	ดี	ดี	ดี
23. เติงนวด	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี
24. ตู้อบขนม	ดี	ดี	พอใช้	พอใช้
25. ตู้อบผ้าร้อน	ดี	ดี	พอใช้	พอใช้
26. เครื่องตรวจสภาพผิว	ดี	ดี	ดี	ดี
27. เครื่องอบไอน้ำหน้า	ดี	ดี	พอใช้	พอใช้
28. หม้อน้ำลูกประคบ	ดี	ดี	ดี	ดี
29. สมุนไพรที่ใช้มีความสดได้มาตรฐาน	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	พอใช้
30. กลิ่นมีความหอมดี	ดีมาก	ดี	ดีมาก	พอใช้
31. ความสะอาดของอุปกรณ์ต่าง ๆ	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี
32. เสื้อคลุม รองเท้าแตะ	ดีมาก	ดีมาก	พอใช้	ดี
33. ผ้าขนหนู ที่คาดผม	ดีมาก	ดีมาก	พอใช้	ดี
<u>ด้านอรรถาธิบายของพนักงาน</u>				
34. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองดี	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี
35. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ	ดีมาก	ดี	ดี	ดี
36. พนักงานแสดงความเป็นมิตร ความจริงใจ และเต็มใจ	ดี	ดีมาก	ดี	พอใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เครื่องชี้ปัจจัย	การเปรียบเทียบเครื่องชี้วัดตามความเป็นจริง			
	สุขุสปา	คิงส์สปา	สบันงาสปา	พิมาน สปา
37. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	ดีมาก	ดีมาก	พอใช้	พอใช้
38. พนักงานทุดจาสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและอธิบายรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการได้	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี
39. พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นและติชม	ดี	ดี	ดี	พอใช้
40. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	ดีมาก	ดี	ดี	พอใช้
41. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ	ดีมาก	ดี	ดี	พอใช้
ด้านการประสานงานบริการ				
42. สามารถขอรับบริการ ได้ทุกประเภทตามความต้องการ	ดีมาก	ดีมาก	พอใช้	พอใช้
43. สามารถติดต่อได้โดยสะดวก	ดี	ดี	พอใช้	พอใช้
44. มีการจัดลำดับก่อนหลัง	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี
45. มีการติดตามผลหลังจากให้บริการ	ดีมาก	ดีมาก	พอใช้	พอใช้
46. สามารถติดต่อขอรับบริการทางโทรศัพท์ล่วงหน้าได้	ดี	ดี	พอใช้	ดี
ด้านคุณภาพบริการ				
47. การนวดทำให้รู้สึกกระปรี้กระเปร่า	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดี
48. นำหนักมือที่กดลงบนร่างกายมีความพอดี	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดี
49. ตำแหน่งที่ปวดมีอาการดีขึ้นภายหลังได้รับการบำบัด	ดีมาก	ดี	ดีมาก	พอใช้
50. การนวดเป็นการบำบัด และรักษาสุขภาพให้อยู่ในบริการที่ดี	ดี	ดี	ดี	พอใช้
51. การนวดทำให้เกิดการผ่อนคลาย	ดีมาก	ดีมาก	พอใช้	พอใช้
52. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยให้บริการ	ดี	ดี	พอใช้	พอใช้
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร				
53. พนักงานอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับอาหารและปัญหาสุขภาพได้	ดี	ดี	พอใช้	พอใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เครื่องชี้ปัจจัย	การเปรียบเทียบเครื่องชี้วัดตามความเป็นจริง			
	สุขสถา	กิงส์สถา	สับนงสถา	พิมานสถา
54. พนักงานมีการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บปวดได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	ดี	ดี	พอใช้	พอใช้
55. พนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทุกครั้งหลังการบำบัดได้ดี	ดี	ดี	พอใช้	พอใช้
56. พนักงานสามารถกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่ต้องการ	ดี	ดีมาก	พอใช้	พอใช้
57. พนักงานได้รับการฝึกอบรมในสถานที่น่าเชื่อถือ	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี
ด้านอัตราค่าบริการ				
58. อัตราค่าใช้จ่ายในการบริการมีความเหมาะสม	ดี	ดี	พอใช้	พอใช้
59. สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ	ดี	ดี	พอใช้	พอใช้
60. ค่าบริการที่จ่ายไปคุ้มค่ากับการบริการที่ได้รับ	ดี	ดี	พอใช้	พอใช้

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา จากตารางเปรียบเทียบเครื่องชั่งวัดตามความเป็นจริง

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน ของสถานประกอบการสุโขสปลา จังหวัดภูเก็ต

การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน		
ปัจจัยแสดงเครื่องชั่งวัด	จุดแข็ง	จุดอ่อน
1. ด้านความสะดวกที่ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่โดยรวมกว้างขวาง ออกแบบได้เหมาะสม - เียบพร้อมด้วยการให้บริการอาหารเครื่องดื่ม - การรอรับบริการใช้เวลาไม่นาน - การเดินทางสะดวก - พนักงานมีความพร้อม 	<ul style="list-style-type: none"> - พื้นที่ส่วนใหญ่ สูญเสียไปกับการตกแต่ง - ผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก ขาดความเป็นส่วนตัว
2. ด้านคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ	<ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์มีความทันสมัย - วัสดุที่ใช้ในการบำบัดมีความพิถีพิถัน - เครื่องใช้ต่างๆ มีความสมบูรณ์ - มีการดูแลความสะอาดอย่างดี - มีความรู้ในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานต้องมีความชำนาญ บุคลากรมีจำนวนจำกัด
3. อรรถาศัยของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความมั่นใจ ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานเกิดความเครียด เนื่องจากมีมาตรฐานที่กำหนด
4. ด้านการประสานงานบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - มีการบริหารจัดการที่ดี - มีการประเมินติดตามผล 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าน้อยส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศสามารถให้บริการได้ต่อเนื่อง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

การวิเคราะห์ จุดแข็ง – จุดอ่อน		
ปัจจัยแสดงเครื่องชี้วัด	จุดแข็ง	จุดอ่อน
5. ด้านคุณภาพบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานได้รับการฝึกอบรมจากผู้มีประสบการณ์และความชำนาญ - พนักงานมีความศรัทธาและมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ - พนักงานมีความอดทนในการทำงานอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรสูง - ขาดบุคลากรผู้มีความชำนาญ
6. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ - มีการใช้ระบบสารสนเทศ - มีความมั่นใจในองค์กรว่าให้การบริการที่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรจบจากสถาบันที่มีชื่อเสียงอัตราจ้างสูง - พนักงานต้องมีความชำนาญด้านภาษาเพราะมีผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หลากหลายด้านเชื้อชาติ ภาษา
7. ด้านอัตราค่าบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้วัตถุดิบในประเทศที่มีคุณภาพ - ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดสิ่งสำคัญที่เป็นประโยชน์ - วางแผนการตลาดเพื่อหากลุ่มลูกค้า - มีผลตอบแทนสูง 	<ul style="list-style-type: none"> - สวัสดิการบางอย่างต้องมีเข้าจากต่างประเทศให้กับทุนสูง - องค์กรของรัฐมีการเสียภาษีสูง

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ จุดแข็ง – จุดอ่อน ของสถานประกอบการคิงส์สเปา จังหวัดภูเก็ต

การวิเคราะห์ จุดแข็ง – จุดอ่อน		
ปัจจัยแสดงเครื่องชี้วัด	จุดแข็ง	จุดอ่อน
1. ด้านความสะดวกที่ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - อยู่ในทำเลสะดวกสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ - อยู่ติดโรงแรมซึ่งมีที่จอดรถที่ขวมาพัก - ให้ผู้ให้บริการได้พักผ่อนกัน สถานที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการไม่ตอบสนองความเป็นส่วนตัว - ระยะเวลาในการใช้บริการอาจคลาดเคลื่อน
2. ด้านคุณภาพและอุปกรณ์เครื่องมือ	<ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ - ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้อุปกรณ์ได้ตามต้องการ - มีความสะอาดปลอดภัย โรคตามมาตรฐานสากล 	<ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์, เครื่องมือนำเข้าจากต่างประเทศ ทำให้ต้นทุนสูง - บุคลากรต้องไปศึกษาการใช้ อุปกรณ์ในต่างประเทศ - การให้บริการปราศจากอันตราย
3. ด้านอริยาธัยของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการมีความประทับใจ - ผู้บริการนำไปเผยแพร่กับผู้อื่น - สร้างภาพลักษณ์ของสถานประกอบการ 	<ul style="list-style-type: none"> - สถานประกอบการรายอื่นว่าจ้างในอัตรา สูงกว่า
4. ด้านการประสานงานบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ความตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ - สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนเกินขอบเขตเพื่อรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

ตารางที่ 3 (ต่อ)

การวิเคราะห์ จุดแข็ง – จุดอ่อน		
ปัจจัยแสดงเครื่องชี้วัด	จุดแข็ง	จุดอ่อน
5. ด้านคุณภาพบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - เน้นการให้บริการผู้สูงอายุชาวตะวันตก - ให้ความสนใจเรื่องสุขภาพประยุกต์ใช้การบำบัดผู้สากล - ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ - กิจการได้รับรองมาตรฐานจากกระทรวง 	<ul style="list-style-type: none"> - สถานประกอบการรายอื่นว่าจ้างในอัตราสูงกว่า - บุคลากรมีจำนวนจำกัด - ระยะเวลาในการพัฒนาใช้เวลานาน
6. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความสามารถสูงอัตราค่าจ้างแพง - มีการตรวจสอบและประเมินผลพนักงานจากสถาบันฝึกอบรมเป็นระยะ - พนักงานมีการใช้สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการให้ความไว้วางใจ หากเกิดความผิดพลาด จะทำให้เกิดความไม่มั่นใจ - สามารถลอกเลียนแบบได้
7. ด้านอัตราค่าบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - สินค้าและบริการมีคุณภาพโดยรับการยอมรับ - คู่แข่งทางการตลาดมีจำกัด - ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ - ผลประกอบการสูง 	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มผู้บริภคมีจำกัด - ค่าใช้จ่ายสูง

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ จุดแข็ง – จุดอ่อน ของสถานประกอบการสำนักงานสปา โรงแรม
แปซิฟิก รีสอร์ท จังหวัดภูเก็ต

การวิเคราะห์ จุดแข็ง – จุดอ่อน		
ปัจจัยแสดงเครื่องชี้วัด	จุดแข็ง	จุดอ่อน
1. ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ตั้งอยู่ในโรงแรม ไม่ต้องเดินทาง - ไม่ต้องรอรับบริการ - มีการส่งเสริมการบริการกับโรงแรม - มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายระดับเดียวกัน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีกิจการรูปแบบเดียวกับในรัศมี 2 หน่วยงานมาก - เกิดข้อเปรียบเทียบได้ง่าย
2. ด้านคุณภาพและอุปกรณ์เครื่องมือ	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถใช้ร่วมกับห้องพักได้ - ต้นทุนในการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่ำ - กระบวนการไม่ซับซ้อนมีความชัดเจนควบคุมได้ง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีอุปกรณ์ในห้องพักชำรุดไม่สามารถให้บริการได้ - อุปกรณ์บางชนิดไม่เหมาะสมกับการให้บริการ
3. ด้านอรรถาธิบายของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีความสนิทสนมเนื่องจากเป็นผู้ให้บริการของโรงแรม - พนักงานมีประสบการณ์ในการให้บริการผู้ให้บริการในโรงแรม 	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดการสูญเสียของทรัพย์สิน - ผู้ให้บริการไม่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริง
4. ด้านการประสานงานบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - อยู่ภายในบริเวณใกล้เคียงกัน - รู้ตำแหน่งของผู้ให้บริการที่แน่นอน - ผู้ให้บริการสามารถกำหนดเวลาได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้บริการกับเวลาที่กำหนด - ใช้สิทธิพิเศษในการใช้บริการ

ตารางที่ 4 (ต่อ)

การวิเคราะห์ จุดแข็ง – จุดอ่อน		
ปัจจัยแสดงเครื่องชี้วัด	จุดแข็ง	จุดอ่อน
5. ด้านคุณภาพบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการให้ความไว้วางใจ - พนักงานมีประสบการณ์ เนื่องจากมีผู้ให้บริการหลากหลายเชื้อชาติ 	<ul style="list-style-type: none"> - บางครั้งมีการค้าประเวณี - ผู้ใช้บริการสามารถปรับเปลี่ยนตารางการให้บริการได้
6. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	<ul style="list-style-type: none"> - มีความสามารถด้านภาษา - สถานที่บริการอยู่ในพื้นที่เดียวกัน - ลูกค้ายูเอมเอมได้รับแผ่นพับในห้องพัก 	
7. ด้านอัตราค่าบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าบริการรวมอยู่ในเพ็ก-เก็จของห้องพัก - รับการชำระเงินล่วงหน้าก่อนการใช้บริการเป็นเวลานาน - ต้นทุนลดลงเนื่องจากใช้อุปกรณ์ในห้องพัก 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการไม่สามารถกำหนดราคาได้ - ไม่เหมาะสมกับความถี่ที่แท้จริง

ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ จุดแข็ง-จุดอ่อน ของสถานประกอบการ พیمانสปาโรงแรมรอยัลบิซ
จังหวัดภูเก็ต

การวิเคราะห์ จุดแข็ง – จุดอ่อน		
ปัจจัยแสดงเครื่องชี้วัด	จุดแข็ง	จุดอ่อน
1. ด้านความสะดวกที่รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - การตกแต่งใช้ได้อย่างเหมาะสมสวยงาม - มีการส่งเสริมการขายร่วมกับบริษัททัวร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีความเป็นธรรมชาติน้อย
2. ด้านคุณภาพและอุปกรณ์เครื่องมือ	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถให้บริการได้ตามความต้องการ - กระบวนการไม่ซับซ้อนชัดเจนควบคุมได้ง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - มีข้อจำกัดเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือ - สถานที่คับแคบเกินไป
3. ด้านอรรถาธิบายของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีทัศนคติที่ดีกับผู้ใช้บริการ - ผู้ให้บริการมีความประทับใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานขาดกำลังขวัญในการให้บริการ - ค่าตอบแทนต่ำ - สวัสดิการไม่ดี
4. ด้านการประสานงานบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความผิดพลาดน้อยเนื่องจากอยู่ในบริเวณเดียวกัน - สามารถติดต่อสื่อสารได้ตลอดเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ - บุคลากรขาดความรู้ความชำนาญในอาชีพ - บุคลากรขาดการฝึกอบรม
5. ด้านคุณภาพบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - คู่แข่งทางการตลาดไม่มี - ผู้ให้บริการพอใจในราคาค่าบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ให้บริการขาดความเชื่อถือ - พนักงานขาดความชำนาญ - อาจเกิดอันตรายบาดเจ็บได้
6. ด้านข้อมูลข่าวสาร	<ul style="list-style-type: none"> - ลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม - อัตราการจ้างพนักงานต่ำ 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานขาดการฝึกอบรม - ขาดความรู้ความเข้าใจ - ขาดเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การวิเคราะห์ จุดแข็ง – จุดอ่อน		
ปัจจัยแสดงเครื่องชี้วัด	จุดแข็ง	จุดอ่อน
7. ด้านอัตราค่าบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ต้นทุนการให้บริการไม่สูง - สามารถให้ผู้ให้บริการบ่าบัดได้ตามโปรแกรม 	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าใช้จ่ายในการให้บริการไม่คุ้มค่า - ผู้ให้บริการไม่ประทับใจ

บทที่ 4

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

กรณีศึกษาเรื่องการบริหารจัดการสปา และแพทย์แผนไทยที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. ศึกษาปัญหาด้านการจัดการ การให้บริการ เพื่อเสนอแนะ ปรับปรุงให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้สปาและแพทย์แผนไทยพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

2. เพื่อนำกรณีศึกษา เสนอให้ผู้ประกอบการสปา และแพทย์แผนไทย สมาคมสปา สมาคมแพทย์แผนไทย และผู้ที่สนใจต้องการศึกษา เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาในด้านต่างๆ ต่อไป

กรณีศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารจัดการสปาและแพทย์แผนไทย จำนวน 4 แห่ง เพื่อทำการเปรียบเทียบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพดังนี้ ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านอรรถาธิบายของพนักงาน ด้านการประสานงานบริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตการณ์ และมีส่วนร่วมในการให้บริการ รวมทั้งสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูง ของสถานประกอบการสปา แห่งละ 1 คน พนักงาน สถานประกอบการ สปา แห่งละ 3 คน และผู้ใช้บริการ สถานประกอบการ สปา แห่งละ 3 คน ซึ่งในบทนี้จะได้นำเสนอกรณีศึกษาที่น่าสนใจ ตามลำดับคือ

4.1 สรุปผลการศึกษา

4.1.1 กรณีศึกษาสถานประกอบการ สุขใจ สปา จังหวัดภูเก็ต

มีรูปแบบและบริการเป็นไทยอย่างเต็ม 100 เปอร์เซนต์ ในทุกเรื่อง และมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางบริการสปาครบวงจรของประเทศโดยคว้ารางวัลยอดเยี่ยมในเวที Hospital Asia Platinum Awards 2008 ที่จัดขึ้นที่มาเลเซีย มีบริการพร้อมห้องพัก ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของความเป็นไทย 100 เปอร์เซนต์ สมุนไพรไทย 100 เปอร์เซนต์ อาหารไทย 100 เปอร์เซนต์ กิจกรรมสำหรับนักท่องเที่ยวที่แสดงถึงวัฒนธรรมไทยด้วยเช่นกัน ในส่วนของวิลล่าส่วนตัวจะเพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายภายในห้องพักอย่างครบถ้วนและเป็นส่วนตัวของผู้เข้าพัก นับได้ว่าเป็นอีกหนึ่งของผู้ให้บริการทางด้านสปาที่เป็นรู้จักกันดีในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตรวมไปถึงพื้นที่ในภาคใต้และจะทำให้

เป็นศูนย์กลางของการบริการของประเทศ ซึ่งขณะนี้กำลังดำเนินการขยายตัวไปยังตลาดต่างประเทศ อีกด้วย

4.1.1.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

สำหรับอยู่ห่างจากตัวเมืองไม่มากขับรถมาประมาณ 20-30 นาที เมื่อมาถึงที่นี่มีลานจอดรถกว้างขวางพื้นที่ลาดยางและแลดูสะอาดพร้อมด้วยพนักงานรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เมื่อเข้าถึง Reception ที่ยื่นต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ในบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความเป็นไทย 100 เปอร์เซ็นต์ คำทักทายของพนักงานจะใช้คำว่า “เจ้าคะ” “ขอรับ” แสดงออกถึงความเป็นไทย 100 เปอร์เซ็นต์ ภายใต้อาคารที่โอโง่งจัดตกแต่งด้วยลวดลายความเป็นไทย สถาปัตยกรรมที่แสดงออกถึงประวัติศาสตร์อันยาวนานของไทยในสมัยสุโขทัยได้อย่างชัดเจน มีเสียงเพลงเคล้าคลอด้วยดนตรีไทยทำให้บรรยากาศเริ่มเด่นชัดขึ้นมาก ภายนอกอาคารล้อมด้วยต้นไม้ทั้งไม้ดอกไม้ประดับ และเพิ่มความสวยงามด้วยดอกบัวหลากหลายพันธุ์ที่มีสีสันสดใส แสดงออกถึงการเอาใจใส่ของผู้ดูแล นอกจากนี้ยังมีร้านอาหารเพื่อสุขภาพไว้บริการสำหรับลูกค้าที่สนใจหรือระหว่างการรอรับบริการให้ลูกค้าได้ลิ้มลองเมนูอาหารเพื่อสุขภาพอีกด้วย

4.1.1.2 ด้านคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ

สำหรับวิลล่าส่วนตัวของผู้ใช้บริการจะแยกเป็นสัดส่วนของห้องออกจากกัน คือ ห้องนอน ห้องนวด ห้องอาบน้ำ ห้องสุขา ห้องแต่งตัว แต่ละห้องไม่ได้อยู่รวมกันทำให้ดูสะอาดมากขึ้น และอุปกรณ์เครื่องมือจะจัดแบ่งแยกกันไว้ใช้ในแต่ละห้องอย่างพิถีพิถัน โดยเฉพาะห้องน้ำที่เปิดโล่ง แสดงความเป็นอิสระของผู้ใช้งาน อุปกรณ์ภายในห้องอาบน้ำ เช่น Shampoo Conditioner lotion shower gel เป็นกลิ่นเฉพาะซึ่งแน่ใจได้ว่าปลอดภัยและผ่านการรับรองมาตรฐานแล้วว่าอ่อนโยนต่อทุกสภาพผิวด้วยส่วนผสมของ Essential oil จากธรรมชาติบริสุทธิ์ไม่มีสารสังเคราะห์ นอกจากนี้ภายในห้องน้ำยังประกอบด้วยห้องอบไอน้ำเหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการผ่อนคลายภายในห้องพักของตัวเองได้ตลอดเวลา มีคู่มือการใช้งานและภาพประกอบการใช้งานเพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจนทำให้ง่ายมากขึ้นทำให้ไม่ต้องเดินไปที่สปา และยังมีอ่างอาบน้ำจากธรรมชาติไว้คอยรองรับความต้องการเพื่อความเป็นส่วนตัวและผ่อนคลายในพื้นที่ของตัวเอง สมุนไพรที่ใช้มีกลิ่นหอม ซึ่งเป็นสมุนไพรที่มีคุณภาพและผ่านการคัดสรรแล้ว

4.1.1.3 ด้านอรรถาธิบายของพนักงาน

ตั้งแต่เริ่มเข้ามา จะได้ยินคำทักทายที่เสนาะหูว่า “เจ้าคะ” “ขอรับ” ที่แสดงถึงความเป็นไทยอย่างชัดเจน เป็นเอกลักษณ์ของคนไทยที่อ่อนน้อมถ่อมตนอยู่แล้ว ทุกคนมีความพร้อมสำหรับการให้บริการสามารถทักทายและให้คำแนะนำได้อย่างคล่องแคล่ว การให้ข้อมูลบริการมีความชัดเจน และมีความพร้อมสำหรับการบริการ เช่น เมื่อลูกค้าได้เข้าพักในวิลล่าส่วนตัว และ

ต้องการทำสปาด้วย พนักงานจะไปให้บริการนวดถึงห้องพักส่วนตัวโดยลูกค้าไม่ต้องออกมาที่สปา เพราะภายในห้องพักจัดสรรเป็นห้องนวดไว้สำหรับรองรับลูกค้าอยู่แล้ว

4.1.1.4 ด้านการประสานงาน

นอกจากที่ลูกค้าจะเข้ามาใช้บริการและสอบถามข้อมูลจาก Reception แล้ว ยังมีบริการโทรจองล่วงหน้าได้ทางโทรศัพท์และ Internet เพราะทราบถึงความต้องการและความสะดวกของลูกค้าทุกประเภท เช่นหากไม่สะดวกเข้ามาติดต่อสอบถามที่สถานบริการก็สามารถติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ได้ และหากลูกค้าต้องการรายละเอียดสามารถดูได้จากทาง Internet และเวปไซต์ซึ่งสามารถจองห้องพักได้เลย ลูกค้าสามารถเข้ามาดูสถานที่และห้องพักได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และพนักงานจะทำการติดต่อกลับไป

4.1.1.5 ด้านคุณภาพบริการ

มุ่งเน้นการบริการด้านสปาให้เป็นศูนย์กลางของประเทศ จึงจำเป็นต้องเน้นคุณภาพด้านการบริการเป็นหลัก พนักงานทุกคนจะต้องผ่านการฝึกอบรมด้านการทำสปาและการนวดแผนไทย การบริการลูกค้าอย่างถูกวิธี โดยพนักงานจะต้องผ่านการฝึกอบรมจาก Suko spa Academy เป็นจำนวน 800 ชั่วโมงจึงสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ และยังเปิดสอนให้กับผู้ที่สนใจโดยทั่วไป จึงมั่นใจได้ว่าพนักงานทุกคนมีความรู้ ความชำนาญและมีความพร้อมสำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างดีเยี่ยม และนอกจากนี้ยังมีการติดตามผลงานการให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งลูกค้าใน ความพอใจกับการให้บริการโดยสัมภาษณ์ความพึงพอใจในการบริการปรากฏว่า ผู้ที่มารักษาโรค อากาศดีขึ้นร้อยละ 46 ดีขึ้นร้อยละ 5 และหายร้อยละ 5 ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ที่มาใช้บริการเพื่อ สุขภาพมีสุขภาพดีขึ้นร้อยละ 44 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความมั่นใจและพอใจเป็นอย่างมาก

4.1.1.6 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

จากการที่พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี สามารถแนะนำจากลักษณะอาการของลูกค้าเช่นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องลำไส้ ที่มีบริการทำดีท็อกด้วยอาหารสุขภาพและผักปลอดสารพิษให้กับลูกค้า การเตรียมตัวสำหรับเครื่องใช้อย่างพร้อมเพรียงเพื่อจะให้บริการลูกค้าที่พักริกลำ สามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ เช่นมีการติดตามผลการให้บริการกับลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงกับสปาต่อไป และสามารถทราบวัตถุประสงค์มุ่งหมายของลูกค้าพร้อมทั้งแนะนำการบริการอย่างถูกวิธี โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่แล้วร้อยละ 80 อบอุ่นน้ำเพื่อสุขภาพและความเครียด ร้อยละ 10 เพื่อบรรเทาอาการปวดกล้ามเนื้อเมื่อยล้าและปวดเข่า ร้อยละ 5 เพื่อลดน้ำหนัก ร้อยละ 3 เพื่อให้ผิวสวย ร้อยละ 2 เพื่อบรรเทาอาการคัดจมูก แสดงให้เห็นว่าวัตถุประสงค์ของแต่ละคนไม่เหมือนกันและทุกคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการ

4.1.1.7 ด้านอัตราค่าบริการ

ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการอยู่ในระดับปานกลางไม่สูงมากจนเกินไปเมื่อเทียบกับความประทับใจที่ได้เข้ามาใช้บริการเพราะทุกสิ่งทุกอย่างพิถีพิถันเพื่อให้ลูกค้าได้เห็นความเป็นไทย และเน้นเกี่ยวข้องกับเอกลักษณ์ของไทย 100 เปอร์เซ็นต์ หนึ่งเดียวในโลก จึงนับได้ว่ามีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการในแต่ละครั้ง ที่พร้อมด้วยบริการอย่างครบครัน กิจกรรมส่งเสริมความเป็นไทยควบคู่กับการใส่ใจเรื่องสุขภาพจะเห็นได้ว่าคุ้มค่ากับการมาให้บริการมาก

4.1.2 กรณีศึกษาสถานประกอบการ ดิงส์สปา จังหวัดภูเก็ต

เริ่มทำธุรกิจสปาและนวดแผนไทยมาแล้ว 5 ปี หลังจากประสบความสำเร็จจากธุรกิจโรงแรม และหันมาสนใจธุรกิจสปาและนวดแผนไทยเพราะคนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสุขภาพมากขึ้นและความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ ที่มีผู้สนใจทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศและอยากให้ธุรกิจสปาและนวดแผนไทยเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย

4.1.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

มนตรี เลิศมาคง ลักษณะการจัดตกแต่งสปาในสไตล์ไทยรีสอร์ท ภายในบริเวณเต็มไปด้วยพันธุ์ไม้หลากหลายมีลานจอดรถโล่งกว้างขวางเพียงพอกับความต้องการของลูกค้าไปด้วยตัวนอนอย่างสม่ำเสมอ โดยขับรถจากตัวเมืองภูเก็ตประมาณ 10-15 นาที ภายใน Reception จะเป็นห้องโถงโอโถง สไตล์ไทยโมเดิร์น หันหน้าไปทางทะเลเพื่อชมทะเลที่สวยงาม ถัดออกไปด้านซ้ายจะเป็นห้องอาหารสไตล์ไทย ๆ ซึ่งเป็นระเบียงยื่นออกไปทางทะเลที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน ด้านขวาเป็นสระว่ายน้ำและสปา สระว่ายน้ำมีลักษณะโค้งรับกับขอบของทะเลสีคราม เมื่อเดินเลขสระว่ายน้ำจะเป็นอาคารสปา แยกส่วนผู้ชายและผู้หญิง ชั้นล่างไว้สำหรับรับแขกและผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ธรรมชาติ ส่วนชั้น 2 จะเป็นอ่างน้ำวนขนาดใหญ่ ซึ่งมีห้องนวดทั้งหมด 55 ห้อง ซึ่งบรรยากาศโดยส่วนใหญ่รายล้อมด้วยทะเลภายในบริเวณจะมีต้นไม้ประดับตกแต่งตลอดแนว การให้บริการของพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สอบถามข้อมูลบริการและจองห้องนวดโดยใช้เวลาประมาณ 30 นาทีในการจัดเตรียมห้องนวดและรายการนวด

4.1.2.2 ด้านคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ

เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการ มีอย่างครบครันประกอบด้วยสปาระบบน้ำวน สปา น้ำเย็น อ่างน้ำวน ห้องอบเฮาน่า ห้องอบไอน้ำ เติงร้อน ผ้าห่มไฟฟ้า และสระว่ายน้ำ เป็นต้น อุปกรณ์ที่ได้รับรองมาตรฐานว่าปลอดภัย มีอุปกรณ์เพิ่มเติมเพื่อสะดวกในการใช้งาน เช่น เทอร์โมมิเตอร์แสดงอุณหภูมิของห้องเฮาน่า ห้องอบไอน้ำ และอ่างสปาน้ำร้อน เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการนอกจากนี้ยังมีคู่มือการให้บริการของอุปกรณ์แต่ละชนิดโดยละเอียดทั้งภาษาไทย

และภาษาอังกฤษ พร้อมทั้งป้ายแสดงการใช้งานสำหรับผู้มีปัญหาด้านการอ่านหรือการใช้ภาษา เพื่อการใช้งานได้สะดวก ตลอดจนเสื้อผ้าและรองเท้าที่ใช้บริการใหม่อยู่เสมอ โดยไม่ใช้งานซ้ำ สมุนไพรมีกลิ่นหอมและใหม่ อุปกรณ์ประกอบทุกชิ้นมีมาตรฐานและได้รับรองการตรวจสอบอย่างดี

4.1.2.3 ด้านอรรถาธิบายของพนักงาน

การเข้ารับบริการจะได้รับการต้อนรับจาก Reception ด้วยอรรถาธิบายอย่างเป็นกันเอง สามารถแนะนำรายการให้บริการอย่างไม่คิดค่าใช้จ่ายรายละเอียดขั้นตอนของรายการทำสปาและ นวดแผนโบราณแต่ละรายการอย่างเข้าใจ เช่น การนวดน้ำมันจะใช้เวลาประมาณ 60 นาที ใช้ น้ำมันหอมระเหยที่มีกลิ่นหอม โดยพนักงานนวดที่มีความชำนาญด้านการจับเส้นซึ่งสามารถบอกอาการ และปัญหาของลูกค้าได้อย่างเข้าใจ และเสนอแนะแนวทางการแก้ไขและรักษาเบื้องต้นได้ ซึ่ง พนักงาน พร้อมทั้งจะให้บริการและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี

4.1.2.4 ด้านการประสานงานบริการ

ลูกค้าสามารถโทรสอบถามข้อมูลเพื่อตรวจเช็ครายการ การให้บริการระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง พร้อมทั้งสอบถามราคาของรายการนวดหรือรายการทำสปาได้ เพื่อลดเวลาในการเข้ามาติดต่อที่ Reception พนักงานงานสามารถประสานงานการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ได้ โดยแจ้งรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการ พร้อมทั้งให้ข้อมูลรายการประกอบเช่น หากลูกค้าต้องจองห้องอาหารสามารถรับเมนูอาหารได้เลย โดยไม่ต้องรอรายการอาหารที่ห้องอาหารสามารถเสิร์ฟได้ตามเวลาที่ลูกค้าได้จองไว้กับพนักงาน โดยทันที

4.1.2.5 ด้านคุณภาพบริการ

การเข้ารับบริการสามารถมั่นใจในความชำนาญของพนักงานได้เพราะพนักงานทุกคน จะได้รับการอบรมการนวดและการทำสปาเป็นอย่างดี อย่างเช่น น้ำหนักมือในการนวดแต่ละครั้ง ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ประกอบการบริการ เช่น รู้ระยะเวลาที่ลูกค้าใช้ห้องอบเขาน้ำแร่ และเตรียมอุปกรณ์พร้อมเพื่อจะทำการนวดในรายการต่อไป โดยไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอหรือถามว่า ต้องทำอะไรในขั้นตอนนี้ต่อไป มีความรู้เรื่องสมุนไพรและสุขภาพของผู้รับบริการหากลูกค้ามีปัญหา เรื่องทางเดินหายใจสามารถรู้ได้ว่าสมุนไพรตัวใดที่จะช่วยบรรเทาอาการได้ เช่น การบูร กานพลู เป็นตัวหลักในการบำบัดเกี่ยวกับอาการของลูกค้าได้ ซึ่งหลังจากการรับบริการลูกค้ารู้สึกพอใจ เพราะร่างกายกระปรี้กระเปร่าและผ่อนคลายขึ้น และพนักงานสามารถให้คำแนะนำหลังจากการให้บริการได้ ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นผู้สูงอายุชาวตะวันตกที่มีปัญหาเรื่องสุขภาพ

4.1.2.6 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

สำหรับพนักงานได้รับการรับรอง และได้รับประกาศนียบัตรจากสถานฝึกอบรมที่ผ่านมาตรฐานการอบรมจากกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้ผู้เรียนทุกคนได้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับวิชาชีพ รวมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการการนวดและการบำบัดของลูกค้ำ ตลอดจนให้คำแนะนำในการรักษาสุขภาพหลังจากได้รับการบำบัดแล้ว เช่นเมื่อลูกค้ำที่มาใช้บริการนวดโดยส่วนใหญ่แล้วจะปัญหาของแผ่นหลังและไหล่ เนื่องจากการยืนนาน ๆ นั่งนาน ๆ และแบกของหนักจนเกินไป ทำให้เส้นตรงบริเวณแข็งทำให้เลือดเดินไม่สะดวก หลังจากได้รับการบำบัดลูกค้ำรู้สึกผ่อนคลายและบรรเทาขึ้นแนะนำให้ลูกค้ำหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการเกิดอาการหรือหากหลีกเลี่ยงไม่ได้ แนะนำให้เปลี่ยนอิริยาบถบ้างเพื่อให้เส้นประสาทหรือเส้นเลือดได้คลายตัวจากอิริยาบถเดิม นอกจากนั้นยังแนะนำวิธีการรับประทานอาหารเพื่อส่งผลดีต่อสุขภาพและอาการเดิมของลูกค้ำด้วย

4.1.2.7 ด้านอัตราค่าบริการ

ด้านค่าใช้จ่ายค่าบริการเหมาะสมกับรายการที่ลูกค้ำเข้ารับบริการ มีรายการและราคาแสดงอย่างชัดเจนในเมนูการนวด พร้อมทั้งบอกอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการทำสปาหรือการนวดแผนไทยและมีภาพประกอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น เช่น หากลูกค้ำต้องการใช้ห้องเขานำระยะเวลาในการบริการ 30 นาที สลับกับการอาบน้ำ จำนวน 2 รอบ มีห้องที่ให้บริการทั้งหมด 10 ห้องโดยซึ่งสามารถมองเห็นทะเล 4 ห้อง และ 6 ห้อง มองไม่เห็นทะเลราคาสำหรับห้องที่มองเห็นทะเลจะเพิ่มขึ้นห้องละ 600 บาท ราคาสำหรับห้องเขานำ 1,250 บาท หากลูกค้ำต้องการทำ 2 รายการควบคู่กับการอบเขานำคือการขัดผิว ใช้เวลา 60 นาทีโดยสามารถบริการได้ในห้องเดียวกัน ประกอบด้วยสมุนไพรในรายการ สามารถเลือกสมุนไพรได้ตามธาตุของผู้เข้ารับบริการซึ่งและมีรายละเอียดแจ้งในรายการสำหรับผู้สนใจนวดตามธาตุ ค่าบริการสำหรับการขัดผิวใช้สมุนไพรตามธาตุคือ 2,500 บาท ซึ่งราคานี้เป็นราคาที่สามารถให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

4.1.3 กรณีศึกษาสถานประกอบการ สบับงาสปาโรงแรมแปซิฟิก รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดภูเก็ต

ประกอบธุรกิจหลักคือ มีโรงแรมลักษณะ เป็นรีสอร์ท และเคยประกอบธุรกิจอื่น ๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านจิวเวอรี่ มาก่อน ด้วยประสบการณ์มากมาย จึงตัดสินใจเปิดสปาเพิ่มนอกเหนือจากโรงแรม เพราะทราบว่า ธุรกิจสปาในขณะนั้น มีการเติบโตสูง และเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย ด้านวิธีการรับสมัครพนักงาน ก็ใช้วิธีติดป้ายประกาศ ประกาศทางหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น และประกาศทางวิทยุ โดยรับพนักงานที่เคยทำงานด้านนี้มาก่อน เพราะเชื่อใจในฝีมือและความรู้ความสามารถ พนักงานส่วนใหญ่ ก็ได้การฝึกอบรม และได้รับการรับรองการสาธารณสุข มาแล้ว

เกือบทั้งสิ้น โดยสปาแห่งนี้ มีจำนวน 27 ห้อง ขนาดของแต่ละห้อง มีความใหญ่โต กว้างขวาง และมีเพียงพอแก่ผู้ที่มาใช้บริการ

4.1.3.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

บรรยากาศภายในตกแต่งไว้อย่างดี โดยใช้แสงสว่าง เพียงพอ แต่ไม่จ้าจนเกินไป ให้ความรู้สึก ที่น่าพักผ่อน และการผ่อนคลาย ใช้เสียงดนตรีเบา ๆ ควบคู่ไปกับเสียงธรรมชาติ ภายนอกได้ตกแต่งที่เน้นความเป็นธรรมชาติให้มากที่สุด เงียบสงบ และร่มเย็น มีต้นไม้พันธุ์ไม้ มีธารน้ำตกเล็ก ๆ ไว้ให้ผู้ที่มาใช้ได้พักผ่อน และเพลิดเพลิน ล้วนเจริญหู เจริญตา มีลานจอดรถ กว้างขวาง พื้นถนนปูด้วยคอนกรีต หลังคาโค้งไว้กันความร้อนให้เป็นอย่างดี อีกอย่าง หากเป็น ช่วงที่มีคดหน้อย ก็มีไฟฟ้าที่แสงสว่างเพียงพอไว้ มีพนักงานรักษาความปลอดภัย คอยดูแลให้ ความสะดวก ปลอดภัย คอยดูแลให้ตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนการเดินทางมาใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ก็เป็นลูกค้าที่พักในโรงแรมอยู่แล้ว ซึ่งสามารถเดินทางถึงกันได้ เพราะอยู่ไม่ไกลกับสถานที่ที่เป็นโรงแรม ส่วนผู้ให้บริการที่มาจากที่อื่น ๆ ก็ใช้เวลาไม่นานนัก เพราะเป็นสปาที่อยู่กลางเมืองป่า ดอง และก็อยู่ในบริเวณโรงแรม ที่มีความใหญ่โตและหรูหรา มองเห็นได้อย่างชัดเจน ส่วน ผู้ใช้บริการก็มีทั้งชาวอเมริกา ยุโรป และแม้แต่คนเอเชียด้วยกัน เพราะจะทราบคือว่า สปาในเมืองไทย ได้การยอมรับ และเชื่อมั่นในคุณภาพที่ดีที่สุด

4.1.3.2 ด้านคุณภาพและอุปกรณ์เครื่องมือ

อุปกรณ์เครื่องมือมีไว้ครบครัน ทันสมัย มาตรฐานสมบูรณ์ และเพียงพอแก่ ผู้ใช้บริการ เช่นห้องเขาน้ำ ห้องอบไอน้ำ ตู้อบสมุนไพร ผ้าห่มไอน้ำ เครื่องอบลูกประคบ เครื่อง ออกกำลังกาย เติงนวด สระว่ายน้ำ ทั้งนี้รวมถึง มีสระว่ายน้ำ ไว้คอยบริการหลังจากที่ ผู้ใช้บริการได้รับการนวดแล้ว อุปกรณ์ทุกอย่างได้รับการดูแล เช็ดความเรียบร้อย ความพร้อม และ ทำความสะอาด สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และก็มีพนักงานที่มีความรู้ในการใช้และปรับปรุง หรือแก้ไข ไว้คอยดูแล หากเกิดปัญหา อยู่ตลอด รวมถึงอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในห้องของแต่ละ ห้อง สามารถตั้งวางไว้ได้เลขในแต่ละห้อง เพราะได้จัดห้องไว้มีขนาดใหญ่

4.1.3.3 ด้านอรรถาธิบายของพนักงาน

นอกจากพนักงานได้รับการฝึกอบรมการนวดที่ถูกต้องแล้ว เรื่องกริยา มารยาท ก็ ได้รับการอบรมด้วยเช่นกัน โดยส่วนตัวของพนักงานเอง ก็มีความชอบในงานด้านบริการเป็นทุน อยู่แล้ว ก็ขี้มขี้มแจ่มใส อ่อนน้อม ถ่อมตน ทักทายและความเป็นกันเองกับผู้ให้บริการ โดยอยู่ใน ขอบเขตและเหมาะสม เพื่อให้ผู้ให้บริการไม่รู้สึกเกร็งมาก จากการที่ได้รับการบำบัด ด้านภาษา ก็ สามารถพูดคุยสื่อสารในแต่ละภาษา เนื่องจากผู้ให้บริการแต่ละคนมาจากแต่ละประเทศ ที่ใช้ภาษา

แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้พนักงานก็ได้รับฝึกอบรมทางด้านภาษาด้วยเช่นกัน การแต่งกายของพนักงานสุภาพ เรียบร้อย และสะอาด และมีความรู้ในการเครื่องมือแต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี

4.1.3.4 ด้านการประสานงานบริการ

พนักงานทุกคนสามารถกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการนวด ว่าหากได้รับการนวดแบบไหน จะต้องใช้เวลาประมาณเท่าไร เพื่อที่ผู้ให้บริการจะได้มีเวลา และกำหนดทิศทางของผู้ใช้บริการเองว่า จะได้ทำสิ่งอื่นในโอกาสต่อไป เรื่องเวลาเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึง และต้องจัดลำดับก่อน หลัง ที่ได้รับการจองจากผู้ให้บริการ ทั้งนี้ได้ขอข้อมูลและประวัติลูกค้าไว้แต่ละคน เพื่อคอยติดตามผล ในโอกาสต่อไป

4.1.3.5 ด้านคุณภาพบริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พนักงานมีประสบการณ์ในการนวดเป็นอย่างดี เพราะได้รับการอบรมและฝึกฝนอยู่ตลอดเวลา รวมถึงการได้รับการส่งให้ไปศึกษาเพิ่มเติมยังต่างประเทศ ทำให้ผู้ให้บริการคงได้ให้ความไว้วางใจ ไม่ว่าจะเส้นทางด้านความสามารถของพนักงาน และชื่อเสียง ที่เป็นรู้จัก และยอมรับ โดยทั่วไป

4.1.3.6 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

ผู้ให้บริการสามารถศึกษาข้อมูลและข่าวสารได้หลาย ๆ ทาง เช่นสามารถติดต่อบริษัทนำเข้าตัว มัคคุเทศก์ หรืออาจรวมในแพ็คเกจทัวร์ จากแผ่นพับที่ให้ไว้ในบริเวณโรงแรม หรือเป็นการรวมค่าบริการสปาในห้องพัก และผู้ที่ต้องการใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามไปยังพนักงานประชาสัมพันธ์ โดยที่จะได้ข้อมูล และการแนะนำโดยถูกวิธีที่ถูกต้อง และพนักงานก็มีความรู้ทางด้านภาษา จะสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้อง

4.1.3.7 ด้านอัตราค่าบริการ

เป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อที่ผู้ให้บริการสามารถกำหนด เงินที่ต้องจ่าย และความพอใจในราคาที่ให้ไว้ โดยการขึ้นบอร์ด เป็นอัตราค่าบริการ ของการใช้บริการแต่ละชนิด ผู้ใช้บริการสามารถเลือกการนวดที่มีอัตราการนวดที่เหมาะสมกับความ ต้องการของตนเองได้ และผลได้รับจากการนวด ย่อมคุ้มค่ากับการที่ได้มาใช้บริการ

4.1.4 กรณีศึกษาสถานประกอบการ พิมานสปา โรงแรมรอยัล บีช จังหวัดภูเก็ต

อยู่ในโรงแรมรอยัลบีชรีสอร์ททแอนด์สปา ดวงพร สุวรรณจันทร์ เป็นสถานที่สะดวกสบายในการเดินทาง มีสถานที่จอดรถอย่างเป็นสัดส่วน ภายใต้อาคารของโรงแรม การตกแต่งโรงแรมเป็นแบบสไตล์โมเดิร์น สำหรับคนที่รักความเป็นส่วนตัว ท่ามกลางความงดงามของธรรมชาติ ด้านตะวันตกของหาดทรายสวยงาม โอบล้อมด้วยสไตล์การตกแต่งที่ทันสมัย

เฟอร์นิเจอร์ตกแต่งด้วยวัสดุธรรมชาติ มีห้องพักทั้งหมด 40 วิลล่า มีอาณาบริเวณกว่า 100 ตารางเมตร ในส่วนของพืชมานสปา ได้รับการตกแต่งโดยผสมผสานระหว่าง ไทย จีน ญี่ปุ่น และเวียดนาม เดิมแต่งด้วยศิลปะการเขียนผนังจากปลายพู่กันของบุคคลกรหลากหลาย เพื่อสร้างความแตกต่าง

4.1.4.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

เดินทางตัวเมือง ประมาณ 20-30 นาที สามารถจอดรถได้ที่โรงแรม เพราะจัดสถานที่จอดรถไว้ ภายใต้อาคารของโรงแรม มีการจัดแต่งที่เน้นศิลปะ และการเขียนจากปลายพู่กันจากบุคคลหลายสไตล์ จึงได้อารมณ์จากการมองศิลปะในแง่ของการระบายความเป็นส่วนตัวของผู้วาด อาคารแบ่งเป็น 3 ชั้น ชั้นที่ 1 จะให้โทนสว่าง และรับรองลูกค้า มี Reception สำหรับให้คำแนะนำ แก่ผู้มาใช้บริการ ชั้น 2 เป็นห้องนวด จะใช้โทนสีที่เข้มกว่าชั้น 1 เป็นห้องนวดไทย,จีน, และอโรม่า สำหรับลูกค้าที่ต้องการพักผ่อนมากขึ้น ชั้น 3 จะใช้โทนสีขาว ให้ความรู้สึกเรียบง่าย และสงบ เป็นบริการ ห้องเขาน้ำ ห้องอบไอน้ำ ชักผิว และนวดแผนไทย

4.1.4.2 ด้านคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ

ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ จะประกอบด้วย สปาระบบน้ำวน เป็นสปารวม แต่แยกเป็น หญิง และชาย ห้องอบเขาน้ำ ห้องอบไอน้ำ และเตียงนวด ว่าเป็นอุปกรณ์ที่ได้รับการตรวจสอบมาตรฐานแล้ว และมีผู้เชี่ยวชาญในการใช้งาน คอยดูแลเพื่อความสะดวก ของผู้มาใช้บริการ มีคู่มือการใช้งานทั้งภาษาไทย ,จีน,ญี่ปุ่น,อังกฤษ เพื่อรองรับลูกค้าแต่ละชาติ ที่เข้ามาใช้บริการ และจะตรวจสอบคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์หลังจากการใช้งาน เช่น เปลี่ยนสบู่น้ำพุทุกครั้ง หลังจากใช้งานเสร็จ ส่วนเสื้อผ้าและรองเท้า มีไว้รองรับสำหรับลูกค้า มีการเปลี่ยนหลังจากลูกค้า ใช้งานเสร็จ เพื่อความสะอาดของผู้ใช้บริการคนต่อไป ห้องน้ำมีความสะอาด และเปลี่ยนอุปกรณ์ อยู่ตลอดเวลา เช่น Shampoo,shower ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีกลิ่นหอม เพื่อใช้โดยเฉพาะ

4.1.4.3 ด้านอรรถาธิบายของพนักงาน

ได้รับการอบรมการนวด จากสถาบันการนวดที่ได้รับรองมาตรฐาน จากกระทรวงสาธารณสุข นอกจากนั้น ยังได้รับการฝึกอบรมด้านอารมณ์ สำหรับรองรับลูกค้าที่มีทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้อง รู้และเข้าใจอารมณ์ของ ผู้ใช้บริการ จึงทำให้พนักงานแสดงความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดการผ่อนคลายในการเข้ารับบริการ พร้อมทั้งแนะนำเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ แก่ผู้มารับบริการอย่างเข้าใจ รวมทั้งยอมรับความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้า เช่น ลูกค้าไม่เข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์ในการใช้ เช่น ห้องอบเขาน้ำ ครั้งละกี่นาที และต้องมาอาบน้ำจำนวนกี่รอบ เป็นต้น

4.1.4.4 ด้านการประสานงานบริการ

ด้านการติดต่อสอบถาม สามารถโทร เพื่อติดต่อขอรับบริการได้ ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ยังสามารถให้บริการร่วมกับกับการใช้บริการห้องพักของโรงแรม มีบริการนวดสำหรับแขกที่เข้ามาพักกับทางโรงแรม โดยพนักงานจะจัดเตรียมอุปกรณ์นวด กับ ลูกค้ำที่พักอาศัยวิลล่าของโรงแรม ถือเป็นบริการที่สะดวกถึงที่ และต้องจำกัดรายการบริการ เฉพาะนวดคอ โรมา และขัดผิว เท่านั้น นอกจากนี้ จำเป็นจะต้องใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ในสปา โดยเฉพาะ โดยลูกค้ำสามารถติดต่อกับทางโรงแรมเพื่อแจ้งความประสงค์ และทางโรงแรมจะแจ้ง การบริการมาทางสปา ใช้เวลาในการประสานงานนอกสถานที่ภายในโรงแรม ประมาณ 45 นาที

4.1.4.5 ด้านคุณภาพบริการ

จากการที่พนักงาน ได้รับการอบรมการนวดมาเป็นอย่างดี จึงมั่นใจในความชำนาญ ของพนักงาน ได้ว่าสามารถให้บริการแก่ลูกค้ำได้ตรงตามจุดประสงค์ที่ลูกค้ำต้องการ พร้อมทั้งให้ คำแนะนำทั้งก่อนการนวด และหลังจากการนวด มีการตอบข้อซักถามของลูกค้ำ ได้อย่างเข้าใจ มีการติดตามผลการทำงานหลังจากการนวด เช่น เมื่อลูกค้ำเข้ามาอบไอน้ำเพื่อบรรเทาอาการคัดจมูก และสอบถามถึงอาการหลังจากการบำบัด และแนะนำให้ลูกค้ำมาใช้บริการเพื่อประสิทธิภาพของ การบำบัดที่ดียิ่งขึ้น

4.1.4.6 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

ด้านข้อมูลสื่อสาร พนักงานที่มีหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ สามารถให้คำอธิบายเบื้องต้น แก่ผู้ใช้บริการ พร้อมกับคำแนะนำเกี่ยวกับการที่จะต้องบำบัด ของผู้ใช้บริการว่าหากมีอาการเจ็บ อย่างนี้ จะต้องได้รับการนวดแบบไหน และสามารถกำหนดเวลาที่ใช้ในการนวดได้อย่างถูกต้อง เพื่อที่ผู้ใช้บริการ สามารถกำหนดเวลาได้ที่จะได้มารับการบริการ ส่วนพนักงานก็สามารถแนะนำ วิธีปฏิบัติให้แก่ผู้ใช้บริการภายหลังที่ได้รับการนวดแล้ว

4.1.4.7 ด้านอัตราค่าบริการ

เนื่องจากอยู่ใน โรงแรม จึงมีค่าใช้จ่ายในรายการค่อนข้างสูง แต่เป็นราคาที่ นักท่องเที่ยวต่างชาติยอมรับได้ เช่นการให้บริการอบเซาน่า และ การอบไอน้ำ ครั้งละ 1,800 บาท ซึ่งมีสมุนไพรไทย ในการบำบัดควบคู่ด้วย นอกจากนี้ยังมีบริการน้ำคั้นสมุนไพรเพื่อสุขภาพรวมอยู่ ในทุกบริการ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้ำมากยิ่งขึ้น

4.2 ข้อเสนอแนะ

4.2.1 ข้อเสนอแนะต่อสถานประกอบการ ทั้ง 4 แห่ง คือ สุโขสปลา กิงส์สปลา สบันงาสปลา และพิมานสปลา

4.2.1.1 ควรมีการปรับปรุง สถานที่จอดรถให้พอเพียงกับปริมาณผู้มาใช้บริการ ซึ่งควรมีที่บังแสงแดด และพื้นควรจะเป็นคอนกรีตมีการจัดระเบียบของช่องจอด และควรมีป้ายขกกำหนดให้เฉพาะผู้มาใช้บริการ

4.2.1.2 ควรจัดลำดับการให้บริการ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความสับสนในการรับบริการในแผนกต่างๆ

4.2.1.3 ควรมีป้ายบอกสถานประกอบการตามสถานที่ต่างๆ ให้ชัดเจน

4.2.1.4 ห้องน้ำและอุปกรณ์ต่างๆ ควรจะเป็นอุปกรณ์ที่ใช้งานได้ดี ทันสมัย สะอาด และควรมีห้องน้ำสำหรับผู้ให้บริการ

4.2.1.5 การตกแต่งสถานที่ควรใช้แสงสว่างหรือสี ที่เหมาะสมให้ความรู้สึกอบอุ่นไม่ร้อนแรงจนเกินไป

4.2.1.6 อุปกรณ์ภายในสปลา ไม่ควรใช้อุปกรณ์ซึ่งเป็นกระจกมากเกินไปเพราะผู้บริการอาจเกิดอุบัติเหตุได้ ควรใช้วัสดุที่เป็นไม้ หรือหวายโดยมีเบาะหุ้มหรือ نرم จะทำให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย

4.2.1.7 ควรจัดพนักงานให้มีเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ และพนักงานรักษาความปลอดภัย

4.2.1.8 ควรจัดช่างเทคนิคให้ตรวจสอบระบบไฟฟ้า ที่ใช้กับสปลา อ่างอาบน้ำระบบน้ำวน ห้องอบซาวน่า ห้องอบไอน้ำ หรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการลูกค้า ซึ่งมีระบบไฟฟ้าเป็นส่วนประกอบ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

4.2.1.9 วัสดุต่างๆ ที่ใช้เป็นส่วนประกอบของอาคาร เช่น ลูกบิดประตูมือจับ ก๊อกน้ำ ควรจะคำนึงถึงการใช้งานที่เหมาะสมใช้วัสดุที่คงทน

4.2.1.10 สมุนไพรต่างๆ ควรจะใช้จากแหล่งผลิตซึ่งสามารถตรวจสอบได้ มีความสะอาด ปลอดภัย อยู่เสมอ และต้องคำนึงถึงผู้แพ้ด้วยว่ามีอาการแพ้ สมุนไพร ชนิดใด ควรจะสอบถามผู้บริการก่อนทุกครั้ง

4.2.1.11 เสื้อคลุม รองเท้าแตะ ผ้าขนหนู อุปกรณ์ต่างๆ ที่สัมผัสโดยตรง กับผู้บริการ จะต้องสะอาด มีการฆ่าเชื้อโรค เพราะสถานบริการสปลา จะมีผู้บริการจำนวนมาก อาจทำให้เกิดโรคติดต่อได้

4.2.1.12 ควรจัดให้มีตารางทำความสะอาดอุปกรณ์ต่างๆ ภายในสปลา อย่างสม่ำเสมอ

4.2.1.13 จะต้องมีกรฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้เกิดความชำนาญเพื่อพร้อมที่จะให้บริการและตอบข้อซักถามได้ตลอดเวลา

4.2.1.14 พนักงานควรจะต้องคอยให้รัศกุ่ม เพราะขณะให้บริการจะอยู่กับผู้รับบริการเป็นส่วนตัวอาจทำให้เกิดความไม่เหมาะสมในการรับบริการได้

4.2.1.15 ควรกำหนดเวลาให้ผู้ให้บริการ ไม่รู้สึกว่าใช้เวลานานเกินไป

4.2.1.16 พนักงานควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถตอบข้อซักถามและอธิบายรายละเอียดและยอมรับฟังความคิดเห็น และคำติชม

4.2.1.17 ควรมีการจัดทำประวัติของลูกค้าก่อนเข้ารับบริการเพื่อติดตามผล และเป็นข้อมูลในการเข้ารับบริการในครั้งต่อไป

4.2.1.18 อัตราค่าบริการควรจัดให้มีความเหมาะสมไม่เอาเปรียบผู้ใช้บริการ

4.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อภาครัฐ

4.2.2.1 รัฐควรมีการดูแลเรื่องภาษีของสถานประกอบการสปาให้มีความเป็นธรรมไม่คิดในอัตราก้าวหน้าเช่นปัจจุบัน

4.2.2.2 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรมีการจัดนิทรรศการในต่างประเทศเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ของสถานประกอบการสปาและแพทย์แผนไทยให้ดียิ่งขึ้น

4.2.2.3 เข้มงวดกับสถานประกอบการสปาที่มีการค้าประเวณีแอบแฝงเพราะจะทำให้สถานประกอบการสปาที่เป็นวิชาชีพเสียหาย

4.2.2.4 ในฐานะจังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองท่องเที่ยว รัฐควรมีการควนวันภาษีหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมสนามบิน เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และชาวไทยมีความสนใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยว

4.2.2.5 ผู้รับผิดชอบควรมีการมอบรางวัลแก่สถานประกอบการที่ดี เพื่อเชิดชูเกียรติสร้างขวัญกำลังใจเพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการต่อไป

4.2.2.6 ควรส่งเสริมให้สถานประกอบการสปา เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ของโลก

4.2.2.7 ควรจะจัดสิทธิบัตรทางปัญญาของสมุนไพรต่างๆ ของไทยเพื่อมิให้ต่างชาตินำไปแอบอ้างได้

4.2.2.8 มีการส่งเสริมการลงทุนสำหรับผู้ที่ต้องการประกอบอาชีพในด้านนี้เพื่อให้เกิดแรงจูงใจสำหรับนักลงทุนทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

4.2.2.9 ควรจัดให้มีสถาบันฝึกอบรมที่ได้มาตรฐาน เพื่อที่จะสร้างบุคลากรที่มีความชำนาญ และมีการรับรองคุณวุฒิเพื่อที่จะเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งยังเป็นที่ยอมรับต่อเจ้าของผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการ

4.2.2.10 ควรมีการส่งเสริมให้สปาและแพย์แผนไทยเข้าไปอยู่หน่วยงานของรัฐ เช่น โรงพยาบาล เพื่อที่ผู้มีรายได้น้อยจะได้มีโอกาสใช้บริการได้

4.2.2.11 ควรกำหนดมาตรฐานของสถานประกอบการ ให้ไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดตลาดการแข่งขันทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

ภาคผนวก

ผนวก ก

คำสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการบริหารจัดการสปาและแพทย์แผนไทย ที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

จิราพร บุญประเสริฐ

นักกายภาพบำบัด โรงพยาบาลกรุงเทพฯ - ภูเก็ต

หลังจากที่เผชิญกับการงานมาตลอดทั้งวัน บ่อยครั้งมีอาการเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าปวดเมื่อยตามตัว หรือเกิดความชื้นขึ้นได้ มีวิธีการต่างๆ หลายๆ วิธีที่สามารถใช้ลดความเครียดอย่างได้ผลดี เช่น การออกกำลังกาย การดูหนังฟังเพลง การหางานอดิเรกทำ หรือแม้แต่วิธีที่หลากหลาย ท่านอาจคิดไม่ถึงว่าสามารถช่วยลดความเครียดได้ ได้แก่ การอบซาวน่าและการอาบน้ำร้อนสลับเย็น

ปัจจุบันนี้การอบซาวน่า เริ่มเป็นที่นิยมกันมากขึ้นเรื่อยๆ โดยจะเห็นได้ว่าสถานที่ให้บริการการออกกำลังกาย หรือ สถานเสริมสุขภาพต่างๆ มักมีบริการห้องซาวน่าไว้ให้ใช้กัน และมีแม้กระทั่งห้องอบซาวน่าขนาดเล็กที่สามารถติดตั้งที่บ้าน ได้ก็เริ่มมีผู้นิยมมาติดตั้งกันมากขึ้น เนื่องมาจากได้ทราบถึงประโยชน์ของการอบซาวน่าอย่างถูกวิธี โดยมักจะคิดแต่เพียงว่า เพียงได้เข้าไปห้องอบซาวน่า แล้วก็นั่งๆ นอนๆ รออยู่ในนั้น หลายๆ คนอาจจะเข้าใจผิดไปด้วยซ้ำการอบซาวน่าจะได้ผลดีต้องอบเป็นระยะเวลาหลายๆ ชั่งนานเท่าไรก็ยิ่งดี ซึ่งเป็นความเชื่อที่ก่อให้เกิดอันตรายได้ เนื่องจากการอบซาวน่าเป็นระยะเวลาหลายๆ หลอดเลือดที่ผิวจะขยายตัว เลือดจะมากองอยู่ที่บริเวณผิวหนังมากขึ้นเรื่อยๆ และทำให้อวัยวะสำคัญต่างๆ ในร่างกาย เช่น สมอง หัวใจ ตับ ไต มีเลือด ไปเลี้ยงน้อยลง จึงไม่เป็นการดีแน่ถ้าจะอบซาวน่าเป็นระยะเวลาหลายๆ

การอบซาวน่า เป็นวารีบำบัดวิธีหนึ่งของชาวฟินแลนด์ ซึ่งมีประวัติเก่าแก่ ยาวนานมาเป็นพันปี โดยชาวฟินแลนด์มักจะนิยมตัดต้นไม้ที่อยู่ข้างทะเลสาบในฤดูหนาวมาก่อเป็นห้องซาวน่าแล้วเข้าไปอบไอน้ำและความร้อนกันในนั้นหลังจากนั้นก็จะมีน้ำแข็งในทะเลสาบและลงไปแช่น้ำเย็นเยือกแข็งต่อในทันทีที่ออกมาจากห้องอบซาวน่า ยังผลให้ชาวฟินแลนด์มีภูมิคุ้มกันด้านร่างกายที่แข็งแรงไม่เจ็บป่วยง่าย

การอบซาวน่าที่ถูกริธีนั้น จึงต้องเลียนแบบชาวฟินแลนด์ให้ครบทุกส่วน โดยควรจะต้องอยู่ในห้องอบซาวน่า ประมาณ 3 ไม่นเกิน 5 นาที หลังจากออกจากห้องซาวน่าแล้วให้ลงแช่ในบ่อน้ำเย็นต่อในทันที (อุณหภูมิที่แนะนำควรต่ำกว่า 20°C) หรืออาจจะใช้วิธีอาบน้ำเย็นแทนในกรณีที่ไม่มีบ่อน้ำเย็นให้บริการ โดยแช่น้ำเย็นสัก 2 นาที แล้วกลับไปอบซาวน่าอีก 3 นาที สลับกับลงบ่อน้ำเย็น

อีก 2 นาทีทำสลับกันไปเช่นนี้สัก 3 รอบ (คือให้เริ่มด้วยขบร้อนก่อน แล้วจบด้วยแช่น้ำเย็นทำเช่นนี้ 3 รอบ)

การอบซาวน่า ซึ่งอาศัยความร้อนเป็นตัวทำให้เส้นเลือดบริเวณผิวหนังขยายตัว กล้ามเนื้อขยายตัว ช่วยคลายกล้ามเนื้อ นอกจากนี้ทำให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย ช่วยคลายความเครียดได้คืบจากนั้นลงแช่น้ำเย็นต่อทันทีเพื่อให้เส้นเลือดที่ผิวหดตัว ไต่เอาเลือดที่ได้รับกระตุ้นด้วยความร้อนบริเวณผิวหนังเข้าไปสู่ภายในร่างกายไปสู่อวัยวะสำคัญ ได้แก่ สมอง หัวใจ ตับ ไต เพิ่มความสดชื่นแจ่มใสกระปรี้กระเปร่า เสริมสร้างภูมิคุ้มกันของร่างกายและคลายความเครียดให้แก่จิตใจได้อีกด้วย

นอกจากนี้ยังสามารถนำเอาความรู้สึกนี้มาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้อีก ซึ่งได้ผลในการเสริมสุขภาพเช่นกัน โดยวิธีนี้จะสะดวกกว่าเนื่องจากไม่จำเป็นต้องใช้ห้องอบซาวน่า ซึ่งได้แก่ การอาบน้ำร้อนสลับน้ำเย็นซึ่งเป็นวิธีการผ่อนคลายร่างกายและจิตใจได้เป็นอย่างดีวิธีหนึ่ง

การได้อาบน้ำอุ่นๆ หรือแช่อ่างอาบน้ำอุ่นๆ ช่วยคลายเครียดได้เนื่องจากความร้อนที่ได้รับจากน้ำอุ่นทำให้หลอดเลือดบริเวณผิวและกล้ามเนื้อขยายตัวและมีเลือดมาเลี้ยงที่ผิวหนังและกล้ามเนื้อแขนขามากขึ้นเป็นผลให้กล้ามเนื้อคลายตัว (หลักการเดียวกับ การอบซาวน่า) ทำให้เรารู้สึกสบายเนื้อสบายตัว ช่วยชำระร่างกายให้สะอาดจากเหงื่อไคลที่หมักหมมา มาทั้งวันทำให้เรารู้สึกผ่อนคลายสบาย

ใจ นอกจากนี้ผลของการอาบน้ำอุ่นๆ ยังทำให้สมองผ่อนคลาย และเกิดความรู้สึกง่วงนอนขึ้น จึงเหมาะอย่างยิ่งที่จะอาบน้ำอุ่นๆ ในเวลาเย็น หลังจากคร่ำเคร่งกับการรามาตลอดทั้งวัน ช่วยให้หลับสบาย พร้อมทั้งจะตื่นไปลุยกับงานวันรุ่งขึ้นได้อย่างเต็มที่

สำหรับในตอนตื่นนอนตอนเช้า เพื่อให้ร่างกายได้ตื่นตัวสดชื่นกระปรี้กระเปร่า จับได้ความง่วงเหงาห่มเชา จากภาวะที่คืองพรากจากที่นอนอันแสนสุขขึ้นมาทำหน้าที่การทำงานตามความรับผิดชอบของตนเองนั้น จะเหมาะอย่างยิ่งกับการอาบน้ำเย็น ซึ่งจะช่วยให้เส้นเลือดที่ผิวหดตัว ไต่เลือดเข้าสู่สมอง หัวใจ ตับ ไต ให้ได้ตื่นตัวกันอย่างเต็มที่ โดยที่อาจจะอาบน้ำอุ่นๆ ชักระยะหนึ่งก่อนเพื่อให้ร่างกายปรับตัวได้ง่ายขึ้น จากนั้นในระหว่างการอาบน้ำยังสามารถกระตุ้นระบบไหลเวียนของน้ำเหลืองด้วยการถูผิวหนัง ซึ่งอาจจะใช้ผ้าขนหนูหนาๆ ผืนเล็กหรือจะเป็นใยบวบก็ได้ถูผิวหนัง โดยให้ถูย้อนจากปลายแขนปลายขาเข้าหาลำตัวซึ่งเป็นการกระตุ้นระบบน้ำเหลืองและภูมิคุ้มกันร่างกายที่ต้อยอย่างหนึ่งแล้วจึงตามด้วยการอาบน้ำเย็นๆ เป็นการปิดท้ายเพื่อไล่เอาเลือดและภูมิคุ้มกันที่ได้รับการกระตุ้นแล้วให้เข้าไปสู่ สมอง หัวใจ ตับ ไต ช่วยกระตุ้นการทำงานของอวัยวะเหล่านี้ให้ทำงานกันได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

การใช้อุณหภูมิของน้ำให้ถูกต้องก็สามารถก่อให้เกิดประโยชน์กับสุขภาพของร่างกายได้เช่นกัน เพียงอาบน้ำร้อนก่อนนอน อาบน้ำเย็นคอนต้นนอน ก็จะช่วยแก้ไขปัญหาน้ำกับความเครียด และเป็นการเสริมสุขภาพที่ทำได้ง่าย ๆ ด้วยตนเองทุกวัน

วิเชียร จุฑามงคล

นายสมาคมสปาจังหวัดภูเก็ต

ธุรกิจสปาในภูเก็ตยังคงขยายตัวได้ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งสปาในโรงแรม หรือรีสอร์ท สปา ปัจจุบันโรงแรมใหม่ๆ ที่เปิดให้บริการจะมีการสร้างสปา รวมไปถึง รวมทั้งโรงแรมหรือรีสอร์ทที่มีการปรับปรุงใหม่จะสร้างสปาเพิ่มเติมเข้าไปด้วย ส่วนเคย์สปานั้นไม่ค่อยมีการขยายตัวเพิ่มเติมเนื่องจากในส่วนของเคย์สปานั้นมีมากอยู่แล้ว เพราะในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาได้มีการขยายตัวมาก

สำหรับสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตนั้นขณะนี้ทั้งรีสอร์ทสปาและเคย์สปาอยู่ที่ประมาณ 200 แห่ง โดยเป็นรีสอร์ทประมาณ 150 แห่ง และ เคย์สปาจำนวน 50 แห่ง ทั้งขนาดกลาง ขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ ซึ่งเชื่อว่าในอนาคตธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตจะยังคงขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของรีสอร์ทสปา ส่วนเคย์สปานั้นมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นน้อยมาก เพราะขณะนี้ธุรกิจเคย์สปาในภูเก็ตค่อนข้างจะอิ่มตัวแล้วส่วนผู้ใช้บริการสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตนั้นยังคงเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นหลัก และนักท่องเที่ยวจากเอเชียเป็นตลาดหลักที่ใช้บริการสปาโดยเฉพาะเคย์สปา ส่วนกลุ่มรีสอร์ทสปานั้นขึ้นอยู่กับกลุ่มตลาดของแต่ละโรงแรม

การรับรองมาตรฐานสถานประกอบการสปาว่าสถานประกอบการสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตขณะผ่านการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขแล้วประมาณ 70 แห่ง ซึ่งขณะนี้ทางสมาคมและสาธารณสุขจังหวัดกำลังช่วยกันผลักดันให้สถานประกอบการเหล่านี้ได้รับการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขมากขึ้น โดยการพยายามที่จะสร้างแรงจูงใจให้กับคนที่ยังไม่ได้เข้าสู่ระบบหันมาเข้าสู่ระบบมากขึ้น เช่นมาตรการเรื่องของการยกเว้นภาษีสรรพสามิตก็เชื่อว่าจะเป็นมาตรการหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันนี้ผู้ประกอบการจะต้องเสียภาษีสรรพสามิตสูงถึง 10% แต่ถ้ายกเว้นได้จะเป็นเรื่องที่ดีมาก

ส่วนเรื่องของการขาดแคลนบุคลากรนั้นเชื่อว่าอีก 3 ปี ปัญหานี้ก็จะหมดไป เพราะขณะนี้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งหน่วยงานราชการต่างก็ได้จัดสรรงบประมาณเข้ามาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องนี้กันหลายแห่ง ทั้ง อบจ. และเทศบาล ทั้งในเรื่องของพนักงานให้บริการและผู้บริหาร ซึ่งในส่วนของระดับผู้บริหารนั้นได้เข้าไปร่วมกับสถานศึกษาในการจัดการศึกษาเพื่อเข้ามาเสริมในอุตสาหกรรมดังกล่าว

ลินี โหมาศวิน

หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมธุรกิจบริการ 2 สำนักงานส่งเสริมการส่งออก กรมส่งเสริมการส่งออก

ภายหลังการสัมมนา 360 องศา SERVICETRADE BRAND & MARKETING SEMINER: TOURISM RELATED BUSINESSES พัฒนาศักยภาพการตลาดต่างประเทศแก่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการของไทยเป็นที่ยอมรับแพร่หลายมากยิ่งขึ้นในกลุ่มผู้บริโภคชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ติดต่อธุรกิจ เนื่องจากธุรกิจบริการของไทยมีความได้เปรียบในเรื่องของฝีมือแรงงาน จนทำให้ได้รับความนิยมจากชาวต่างชาติ

โดยธุรกิจที่ได้รับความนิยมจากชาวต่างชาติ ประกอบด้วย ธุรกิจสปา นวดไทย ร้านตัดเสื้อผ้า รวมทั้งธุรกิจทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลการดูแลสุขภาพ เสริมความงาม อื่นๆ อีกหลากหลายกิจการ ซึ่งปัจจุบันนี้ธุรกิจตัดเย็บเสื้อผ้ากำลังได้รับความนิยมจากชาวต่างประเทศเป็นอย่างมาก

โดยเฉพาะกลุ่มสแกนดิเนเวียที่สั่งตัดเสื้อผ้าจากประเทศไทยส่งกลับไปยังประเทศซึ่งจะสร้างรายได้มหาศาล ซึ่งในส่วนของธุรกิจดังกล่าวเชื่อว่าถ้าสามารถรักษามาตรฐานและคุณภาพไว้ได้จะมีการส่งออกได้อีกมาก เพราะนอกจากสแกนฯแล้วยังมีในส่วนของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่สนใจตัดเสื้อผ้ากับคนไทยเนื่องจากฝีมือดีและราคาถูก

นอกจากนั้นยังมีในเรื่องของธุรกิจสปาที่ต่างประเทศสนใจให้คนไทยเข้าไปวางระบบในการบริหารจัดการธุรกิจสปา รวมทั้งตัวแรงงานและอื่นๆ แต่ขณะนี้ในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยเฉพาะในส่วนของภูเก็ตยังไม่พร้อมที่จะส่งออกไปยังต่างประเทศเนื่องจากธุรกิจนี้เพิ่มเติมโต จึงเน้นที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาใช้บริการมากกว่า ซึ่งการเข้ามานั้นก็มี 2 ส่วนคือการเข้ามาใช้บริการและเข้ามาเรียนรู้มาองว่าจุดนี้น่าเป็นห่วงเรื่องของการกลับไปเปิดให้บริการเอง

ส่วนเรื่องของการให้บริการรักษาพยาบาลและดูแลสุขภาพนั้นมีคนสนใจที่จะเข้ามาตรวจสอบสุขภาพจำนวนมาก ทางโรงพยาบาลต่างก็จัดโปรแกรมในการดูแลสุขภาพให้กับลูกค้าชาวต่างประเทศด้วย ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี

จากการที่ธุรกิจบริการของไทยได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย จึงส่งผลให้มีผู้สนใจเข้าสู่ธุรกิจบริการจำนวนมาก โดยเฉพาะตามแหล่งท่องเที่ยว ทำให้การกำกับดูแลของหน่วยงานเข้าไม่ถึงทั่วถึง ในบางธุรกิจมีผู้ให้บริการแก่ลูกค้าชาวต่างประเทศและขาดความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าส่งผลให้ธุรกิจไปไม่รอดต้องปิดกิจการลงไปมาก

นอกจากนั้น ในส่วนของผู้ให้บริการชาวต่างประเทศเองก็ถือโอกาสเข้ามาเปิดธุรกิจในประเทศไทยเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าชาติเดียวโดยใช้โอกาสและประโยชน์จากความเป็นไทยทำให้ผู้ประกอบการไทยที่แท้จริงเสียโอกาสในการเข้าถึงตลาดลูกค้าต่างประเทศ

ทางสำนักงานส่งเสริมบริการธุรกิจ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเพิ่มศักยภาพด้านการตลาดให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการแก่ชาวต่างประเทศโดยเน้นจุดมุ่งหมายของการสื่อถึงความ เป็นไทย คือ ฝีมือแรงงานไทยและการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ชาวต่างประเทศในเมืองท่องเที่ยวหลักๆ

แพท เพชรธำรงค์ชัย

เจ้าของธุรกิจนวดแผนไทย ประเทศออสเตรเลีย ชื่อ “Vigourous Massage”

ภาพลักษณ์ร้านนวดและสปาไทยในสาขาทาชาวออสเตรเลีย ไม่ค่อยดี ส่วนใหญ่มองว่าเป็นการให้บริการนวดที่แอบแฝงบริการทางเพศ ซึ่งโทษลูกค้าฝ่ายเดียวไม่ได้ เพราะปัจจุบันมีร้านนวดแผนไทยประมาณ 70 % ของปริมาณร้านนวด ที่มีทั้งหมด ให้บริการแอบแฝงจริง ที่เหลือ 4-5 แห่ง แม้จะเน้นการให้บริการที่ใช้วิชานวดแผนไทยในการแก้ปัญหาสุขภาพให้กับลูกค้าจริง ๆ แต่ก็มีสัดส่วนน้อยจนมักถูกเข้าใจผิดเสมอ

การแก้ไขภาพลักษณ์ยอมรับว่าดำเนินการได้ยาก แม้จะมีการจับกุมธุรกิจแอบแฝงดังกล่าว แต่จะมีการกลับมาเปิดซ้ำใหม่ ในรูปแบบหรือชื่อร้านใหม่ ซึ่งแนวทางที่ต้องการนำเสนอคือ ภาครัฐของไทยควรร่วมมือกับรัฐบาลของออสเตรเลีย ในการปราบปรามอย่างจริงจัง ผ่านการคุ้มครองอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึง ซึ่งผู้ประกอบการน้ำดี ก็พร้อมให้ตรวจสอบได้ตลอดเวลา เชื่อว่าหากมีการกวาดล้างเป็นประจำจะทำให้ปัญหาลดลงได้

“อยากให้รัฐเข้ามาดูแล เพราะเราทำดี เรานวดจริง ๆ ตั้งแต่วัยเยาว์ทำบริการที่ไม่ดี ให้เสียชื่อ ห้ามทั้งในร้านและออกไปจนเจอกันข้างนอก เราอมเสียดุลูกค้าตอนแรก ๆ แ่เหมือนกัน แต่ตอนนี้อยู่ได้แล้ว อยากให้รัฐบาลไทยคุยกับเจ้าหน้าที่ระดับสูงของท้องถิ่น เพื่อออกคุ้มครองนวดบวบริการแฝงอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยไม่หมดไปก็จะได้น้อยลง พวกที่ทำดีจะได้อยู่ได้”

ช่วงเริ่มเปิดร้านใหม่ ๆ 2 ปีแรก ลูกค้า 10 คนในจำนวนนี้ 6 คน จะเข้ามาซื้อบริการทางเพศ ก็ต้องปฏิเสธและหากไม่เชื่อจะเรียกตำรวจมาดำเนินการ เพราะการขายบริการทางเพศผิดกฎหมาย

นอกจากปัญหาภาพลักษณ์ของธุรกิจแล้ว อุปสรรคในการนวด ไม่สามารถนำสมุนไพรไทยเข้าร่วมให้บริการได้ จึงต้องใช้ยาบรรเทาอาการปวดเมื่อยทั่วไป โดยออสเตรเลีย ไม่อนุญาต

นำเข้าสินค้าที่ไม่สามารถสำแดงเป็นภาษาอังกฤษได้ ซึ่งถูกประกบของไทยมีสมุนไพรมากมายที่ ยากจะสำแดงในขั้นการนำเข้า ล่าสุดมีร้านนวด ไทยแห่งหนึ่งนำเข้ามาแต่ถูกกักไว้ที่สนามบิน

นอกจากนี้ยังมีปัญหาการนำเข้าพนักงาน เพราะระเบียบกำหนดให้ผู้ว่าจ้าง ต้องเปิดธุรกิจ มาแล้ว 2 ปี ทำให้ร้านนวด ที่จะเปิดใหม่ ไม่สามารถนำเข้าได้ เบื้องต้นทางร้านต้องการพนักงาน ที่มี ใบจบจากสถาบันการศึกษาในไทย ซึ่งรัฐบาลออสเตรเลีย ยอมรับใบรับรองนวด จากวัดโพธิ์ แต่ก็ยัง คิดปัญหาว่าต้องมีความสามารถทางภาษาตามที่กำหนดไว้สูงทั้งที่การทำงานจริงเพียงมีความรู้ ภาษาอังกฤษฟังเข้าใจได้ในระดับหนึ่งก็เพียงพอแล้ว

รณันท์ อภิวันทนาพร

ผู้เชี่ยวชาญพัฒนาโครงการ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สพว.)

กล่าวถึงความร่วมมือของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.) ร่วมกับ สพว. ในการพัฒนาและยกระดับสปาผู้ประกอบการและผู้จัดการของสปาในจังหวัด ท้องเที่ยวสำคัญของภาคใต้ที่ผ่านมา สสว.ร่วมมือกับสพว.จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ ให้แก่ผู้ประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา กระบี่ และสุราษฎร์ธานี เพื่อยกระดับธุรกิจสปาใน จังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญของภาคใต้ ให้มีความเข้มแข็งทั้งทางด้านการบริหารจัดการการตลาด การ พัฒนานวัตกรรมในสปา ตลอดจนการสร้างพันธมิตรระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจสปาด้วยกัน และที่ สำคัญ คือ “Promothig Phuket in the eye of foreign tourist as a major spa paradise” ซึ่งเป็นการ ระดมความคิดเพื่อผลักดันภูเก็ตให้เป็น Spa Paradise

สำหรับธุรกิจสปาในแง่ของการแข่งขันในตลาดโลกถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีขีด ความสามารถค่อนข้างสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็ง เนื่องจากสปาเน้นเรื่องของการบริการ เป็นเรื่องของการ นำภูมิปัญญาหรือวัฒนธรรมมาเป็นจุดขาย รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวที่มาสสนับสนุน เนื่องจากสปา เกี่ยวเนื่อง โดยตรงกับภาคการท่องเที่ยวเฉพาะประเทศไทยเพราะนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเป็น ลูกค้าหลัก 80-90 %

ยังได้กล่าวต่อไปว่า ธุรกิจสปามีความเติบโตสูงสุด เมื่อประมาณ 2-3 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากในช่วง ดังกล่าวมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นจำนวนมาก และมีสปาเปิดให้บริการเป็นจำนวนมาก แต่ปัจจุบัน พบว่าทั่วประเทศมีการปิดตัวไปเป็นจำนวนมาก ไม่ต่ำกว่า 30 % ขณะที่นักท่องเที่ยวก็ลดน้อยลง ส่งผลให้เกิดการแข่งขันนักท่องเที่ยว มีการลดราคาและอื่น ๆ เพื่อสร้างแรงดึงดูดให้มีผู้เข้ามาใช้ บริการ ทำให้การประกอบการประสบกับปัญหาขาดทุน มีการลดคุณภาพหรือบางรายถึงขั้นปิด กิจการ

“ปัญหาดังกล่าวไม่ได้กระทบเฉพาะการประกอบการแต่ละรายเท่านั้น แต่กระทบในภาพรวมของประเทศ ดังนั้น จึงต้องหาแนวทางในการแก้ปัญหา มิเช่นนั้นเมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการแล้ว ไม่เป็นไปตามที่มีการประชาสัมพันธ์เอาไว้ ขณะเดียวกันประเทศเพื่อนบ้าน เช่น มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ เวียดนาม เป็นต้น ก็มีการลงทุนทางด้านนี้ค่อนข้างมาก รวมทั้งรัฐบาลของเขาก็ให้ความสำคัญเช่นกัน ซึ่งหากปล่อยไว้เช่นนี้ สປາที่เคยบอกว่าเป็น Capital of Asia ก็จะไม่เหลืออยู่ในเมืองไทย”

ธนันธรณ์ กล่าวต่อว่า จากภาวะการณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้ประกอบการไม่มีทางออก จึงได้มีแนวคิดในการจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาและยกระดับสປาไทยขึ้น เพราะปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ใช่เฉพาะภูเก็ตเท่านั้นแต่เกิดทั่วประเทศ โดยทำใน 3 ด้านหลัก คือ ลดต้นทุน มองโอกาสทางการตลาดใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มยอดขาย และประสิทธิภาพขององค์กร และได้มีการพูดคุยกับสมาคมสປาภูเก็ตและสาธารณสุขจังหวัด ในการวางยุทธศาสตร์ เพื่อสร้างแบรนด์ให้แก่อุบัติเหตุในตลาดโลก เพื่อจะได้มีการส่งเสริมการทำตลาดที่ถูกต้อง

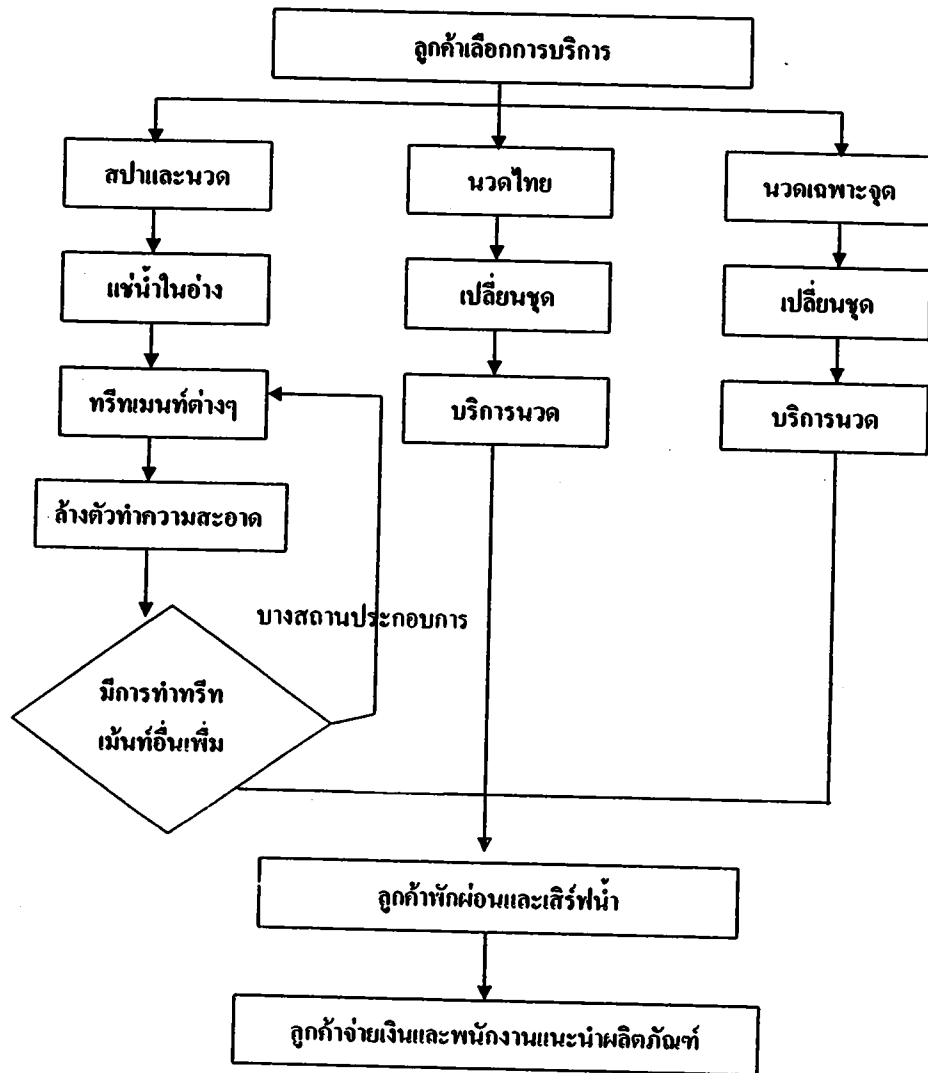
อย่างไรก็ตาม ธนันธรณ์ ยังกล่าวด้วย ปัจจุบันการมาใช้บริการสປาของนักท่องเที่ยวไม่ได้มุ่งหวังเฉพาะการผ่อนคลายเท่านั้น แต่ยังมองว่าเมื่อออกไปแล้ว จะมีการเปลี่ยนพฤติกรรมทั้งเรื่องอาหาร วิถีคิดและการดูแลด้านจิตใจ ดังนั้น สປาในวันนี้จึงต้องมีความรู้ส่งเสริมและยกระดับทั้งแนวคิดธุรกิจ และในแง่ของผู้ให้บริการ ไม่ใช่เรื่องของการนวดไทยเพียงอย่างเดียว

สำหรับการสัมมนาในครั้งนี้หากประสบความสำเร็จ ก็จะนำไปใช้ในส่วนของจังหวัดอื่นๆ ที่มีปัญหาต่อไป ทั้งเชียงใหม่ กรุงเทพฯ และแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ซึ่งหากไม่แก้ไขก็จะกลายเป็นแข่งกันตาย จึงต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่ว่า ให้ขายเป็นพื้นที่ เช่นเดียวกับกรณีของการซื้อทองต้องไปเขาวราช ซื้อเสื้อผ้าต้องไปโบ๊เบ๊ เป็นต้น ซึ่งเราบอกว่าเมื่อพูดถึงสປาแล้วต้องมาภูเก็ตเมื่อสามารถสร้างภาพลักษณ์ได้แล้ว ในส่วนของผู้ประกอบการก็ต้องพัฒนาให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นการพลิกฟื้นธุรกิจให้เดินหน้าไปได้

ทั้งนี้ ธนันธรณ์ กล่าวตอนท้ายว่า เหตุที่ต้องวางแผนธุรกิจสປาไว้ เนื่องจากในธุรกิจอื่นเราจะแข่งขันลำบาก แต่อุตสาหกรรมสປานั้น สามารถสร้างมูลค่าได้ ตั้งแต่เกษตรกรผู้ปลูกพืชสมุนไพร ค่าจ้างแรงงานดี ผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ตกแต่งสถานที่ก็มาจากผลิตภัณฑ์ชุมชนหรือโอท็อปเจ้าของเป็นคนไทย เมื่อพิจารณาแล้วเรามีแต่ได้กับได้ เพราะฉะนั้นคงปล่อยทิ้งไม่ได้

ผนวก ข

ระเบียบและข้อบังคับการบริหารจัดการสปา และแพทย์แผนไทย



แผนผังโครงสร้างขององค์กร

การบริหารจัดการสปา และแพทย์แผนไทยที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต จำนวน 4 แห่ง ดังนี้ สถานประกอบการ สุขุสปา จังหวัดภูเก็ต สถานประกอบการ กิงส์สปา จังหวัดภูเก็ต สถานประกอบการ สบับงาสปา โรงแรมแปซิฟิก รีสอร์ท แอนด์สปา จังหวัดภูเก็ต สถานประกอบการ พิมานสปา โรงแรมรอยัลบีช จังหวัดภูเก็ต

หมวดที่ 1 แนวปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่สวัสดิการ

สมาคมผู้ประกอบการสปาและแพทย์แผนไทย จังหวัดภูเก็ต ได้รวบรวมข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ สวัสดิการของพนักงานอันถือได้ว่าเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างและให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาว่าจ้าง

คู่มือพนักงานได้จัดทำขึ้น เพื่อประมวลระเบียบแบบแผน ข้อปฏิบัติต่างๆ ในส่วนที่พนักงานควรรู้เข้าใจด้วยกัน เพื่อสะดวกในการทำความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย อันจะนำมาซึ่ง ความสงบสุข ความสามัคคี และความเข้าใจ อันดีในการทำงานร่วมกัน และเพื่อให้ได้ทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่พนักงานพึงมีพึงได้และการปฏิบัติต่องาน เพื่อร่วมงาน และองค์กรได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

คำจำกัดความ

“บริษัท” หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำการแทนบริษัทฯ ตามความหมายว่า “นายจ้าง”

“พนักงาน” หมายถึง ลูกจ้างทุกประเภทที่ตกลงทำงานให้กับบริษัทฯ โดยได้รับค่าจ้าง ตามอัตราที่บริษัทกำหนด

“พนักงานประจำ” หมายถึง พนักงานที่ทางบริษัทฯ ตกลงจ้างไว้เป็นการประจำภายใต้ สัญญาจ้างกับบริษัทฯ โดยมีกำหนดเวลาทดลองงานไม่น้อยกว่า 119 วัน และยืนยันการว่าจ้างเมื่อ ผ่านกำหนดเวลาทดลองงาน

“พนักงานชั่วคราว” หมายถึง พนักงานที่บริษัทฯ ตกลงจ้างไว้ไม่เป็นการประจำ เพื่อให้ทำงานอันมีลักษณะเป็นครั้งคราว เป็นการจร หรือเป็นไปตามฤดูกาล เทศกาล เพื่อทำงานเสริม พนักงานประจำเป็นครั้งคราว หรือกำหนดเวลาตามสัญญาจ้าง เมื่อครบกำหนดตามสัญญาจะพ้น สภาพการจ้าง

“พนักงานทดลองงาน” หมายถึง พนักงานที่บริษัทฯ จ้างไว้ทดลองปฏิบัติงานตาม ระยะเวลาที่บริษัทฯ กำหนดไว้ ถ้าหากผลงานหรือความประพฤติไม่เป็นที่น่าพอใจในระยะทดลอง งาน บริษัทฯ จะเลิกจ้างก่อนหรือเมื่อครบระยะเวลาทดลองงานได้

“วันทำงาน” หมายถึง วันที่กำหนดให้พนักงานทำงานตามปกติ

“วันหยุด” หมายถึง วันที่กำหนดให้พนักงานหยุดประจำสัปดาห์ หยุดตามประเพณี หรือหยุดพักผ่อนประจำปี

“วันลา” หมายถึง วันที่ลูกจ้าง ลาป่วย ลาเพื่อทำหมั้น ลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็น ลาเพื่อรับราชการทหาร ลาเพื่อการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ ความสามารถ หรือลาเพื่อคลอดบุตร

“เวลาพัก” หมายถึง ระยะเวลาที่กำหนดให้พนักงานหยุดพักระหว่างการทำงาน

“ค่าจ้าง” หมายถึง เงินที่นายจ้างและลูกจ้างตกลงกันจ่าย เป็นการตอบแทนในการทำงาน ตามสัญญาจ้างสำหรับระยะเวลาการทำงานปกติเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน หรือจ่ายให้โดยคำนวณตามผลงานที่ลูกจ้างทำได้ในเวลาทำงาน ปกติของวันทำงาน และให้หมายความรวมถึง เงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างในวันหยุด หรือ วันลาที่ลูกจ้างมิได้ทำงาน แต่ลูกจ้างมีสิทธิได้รับความพระราชบัญญัติด้านกฎหมายแรงงาน

“ค่าล่วงเวลา” หมายถึง เงินที่ทางบริษัทฯ จ่ายให้แก่พนักงานเป็นการตอบแทนการทำงานนอกเวลาปกติ

“ค่าทำงานในวันหยุด” หมายถึง เงินที่ทางบริษัทฯ จ่ายให้แก่พนักงานเป็นการตอบแทนการทำงานในวันหยุด

“ค่าชดเชย” หมายถึง เงินที่ทางบริษัทฯ จ่ายให้แก่พนักงานเมื่อเลิกจ้าง ตามข้อกำหนดของกฎหมายแรงงาน นอกเหนือจากเงินประเภทอื่นๆ ซึ่งทางบริษัทฯ จ่ายให้แก่พนักงานอยู่แล้ว

บริษัทฯ ทรงไว้ซึ่งสิทธิในการบริหารกิจการของบริษัทฯ ดังต่อไปนี้ เช่น

1. รักษาไว้ซึ่งระเบียบวินัยในการทำงานรวมถึงการกำหนดเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือยกเลิกกฎระเบียบต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. สิทธิในการทำงาน หรือเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหาร เพื่อความสำเร็จทางธุรกิจ หมายรวมถึง การกำหนดอัตราค่าจ้างคน การกำหนดการทำงานเป็นกะ การเปลี่ยนแปลงโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ การพิจารณาค่าจ้างเงินเดือน ความดีความชอบ การฝึกอบรมและการพัฒนาความรู้ ความสามารถ การลงโทษทางวินัย การสร้างงานใหม่ การยุบหน่วยงานและการเลิกจ้าง

3. สิทธิในการออกระเบียบข้อบังคับ สำหรับควบคุมความประพฤติ หลักปฏิบัติงาน และระเบียบเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน

4. สิทธิในการกำหนดเงื่อนไขการทำงาน วิธีการทำงาน และนโยบายการปฏิบัติงาน

หมวดที่ 2 กฎระเบียบในการรับสมัครงานและการว่าจ้าง

ในการว่าจ้าง หรือบรรจุพนักงานในตำแหน่งต่างๆ นั้น บริษัทฯ จะพิจารณาถึงความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ ประสิทธิภาพและความเหมาะสมเป็นหลัก ซึ่งในการพิจารณานั้น ผู้สมัครทุกคนจะต้องผ่านการคัดเลือกจากฝ่ายบุคคลและหัวหน้าแผนก / ฝ่าย โดยผ่านการอนุมัติ จากผู้จัดการทั่วไป และกรรมการผู้จัดการเห็นชอบแล้ว ก่อนที่จะเริ่มงาน

คุณสมบัติของพนักงาน

1. ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
2. ร่างกายสมบูรณ์ ไม่เป็นบุคคลทุพพลภาพ จิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ ต้องเป็นผู้ไม่มีโรคติดต่อ หรือโรคที่สังคมรังเกียจ
3. ไม่เป็นบุคคลไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ
4. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย หรือมีหนี้สินล้นพ้นตัว
5. ไม่เคยต้องคำพิพากษาในคดีอาญามาก่อน เว้นแต่ความผิดลหุโทษที่เกิดจากความประมาท
6. มีความประพฤติเรียบร้อย ไม่ประพฤติคนเสเพล

เนื่องจากบริษัทฯ ประกอบกิจการสปา ซึ่งเป็นธุรกิจบริการ ที่จะต้องให้บริการแก่แขกอย่างใกล้ชิด บริการชนิดเข้าถึงตัวแขกแต่ละคน ฉะนั้น พนักงานแต่ละคน จะต้องปลอดจากโรคติดต่อ เช่น โรคปอด โรคเรื้อน โรคพิษสุราเรื้อรัง - ดิทยาเสพติดให้โทษ โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคลมบ้าหมู โรคหืด โรคผิวหนัง โรคพยาธิ โรคไซนัส และจะต้องไม่มีข้อบกพร่องในเรื่องการพูด การได้ยิน สายตา แขนขา โดยเฉพาะจะต้องไม่อยู่ในระหว่างการดูแลรักษาของแพทย์ บริษัทฯ มีสิทธิ์ที่จะเลิกจ้างได้ทันทีที่ได้รับทราบความเป็นจริง ว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์ ไม่มีสมรรถภาพในการปฏิบัติหน้าที่การงาน หรือเป็นที่รังเกียจของสังคม โดยไม่จ่ายชดเชยใดๆ ทั้งสิ้น

ผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือกทุกคน จะต้องได้รับการตรวจโรคก่อนการว่าจ้าง โดยแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งที่บริษัทฯ รับรอง ทั้งนี้โดยค่าใช้จ่ายเป็นของผู้สมัครเอง เมื่อผ่านผลการตรวจโรคแล้ว ทางบริษัทฯ จึงจะว่าจ้างได้

ผู้สมัคร จะต้องระบุหรือกรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวตามความเป็นจริงไว้ในใบสมัคร มิฉะนั้นทางบริษัทฯ จะถือว่าเป็นการกระทำให้บริษัทฯ หลงผิดในตัวบุคคลและคุณสมบัติของบุคคล และบริษัทฯ มีสิทธิ์ที่จะเลิกจ้างได้ทันทีนับแต่วันที่ได้ทราบข้อเท็จจริง อันเกิดจากการปกปิดข้อมูลดังกล่าว โดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวล่วงหน้า และหรือจ่ายเงินชดเชยใดๆ ทั้งสิ้น ทั้งให้ถือ

เป็นโมฆะทันทีนับแต่วันเริ่มต้นเข้าทำงาน ทั้งนี้เอกสารสำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน สำเนาใบสุทธิ ใบประกาศนียบัตร (ใบรับรองคุณวุฒิ) หนังสือรับรองการผ่านงาน สถานภาพทางครอบครัว ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของใบสมัครงานด้วย

บริษัทฯ จะไม่ว่าจ้างพนักงาน ผู้ซึ่งได้พ้นสภาพการเป็นพนักงานของบริษัทฯไปแล้ว เพราะได้กระทำความผิดในขั้นให้ออกหรือไล่ออก ปลดออก หรือเลิกจ้าง กลับเข้าทำงานใหม่อีก เว้นแต่กรณีของพนักงานซึ่งได้พ้นสภาพการเป็นพนักงานไปแล้ว โดยถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ ที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้ หากมีความประสงค์ที่จะกลับเข้ามาทำงานกับบริษัทใหม่อีก จะต้องยื่นใบสมัครและเริ่มทดลองปฏิบัติงานใหม่ และให้นับอายุการทำงานเริ่มต้นใหม่ทุกครั้ง โดยจะต้องมีระยะเวลากลับเข้าทำงานใหม่ภายหลังการพ้นสภาพการเป็นพนักงานไปแล้ว ไม่น้อยกว่า 1 ปี ขึ้นไป

บริษัทฯ จะไม่ทำการว่าจ้างบุคคลที่ทำงานที่อื่นอยู่แล้ว ในขณะนั้น และมาทำงานกับบริษัทฯ อีกแห่งในขณะเดียวกัน หรือพนักงานต้องไม่ไปทำงานให้นายจ้าง หรือสถานประกอบการอื่น ๆ ในขณะเดียวกันกับที่เป็นพนักงานของบริษัทฯ อยู่ เว้นแต่กรรมการผู้จัดการจะได้พิจารณาให้เป็นกรณีเฉพาะรายไป ผู้ใดฝ่าฝืน บริษัทฯ มีสิทธิให้ออกจากงานโดยไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้าและไม่จ่ายเงินชดเชยใดๆ ทั้งสิ้น

บริษัทฯ จะไม่จ้างพนักงานที่เป็นพ่อ-แม่, สามเณร-ภรรยา, บุตร หรือที่-น้อง เข้าทำงานในหน่วยงานเดียวกัน ยกเว้นบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากกรรมการผู้จัดการเป็นกรณีเฉพาะ

พนักงานบริษัทฯ ทุกคนจะต้องผ่านการทดลองงานให้กับทางบริษัทเป็นระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 119 วัน ทั้งนี้บริษัทฯ มีสิทธิ์เลิกจ้างพนักงานที่ได้ทำงานต่อเนื่องกันมาไม่ครบ 119 วัน เนื่องจากผลการทำงาน ไม่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดได้ โดยจะมีการบอกกล่าวล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วันทำงาน

บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการโยกย้าย เปลี่ยนแปลง สับเปลี่ยนหน้าที่การงาน เพื่อความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ และเพื่อพัฒนาบุคลากรได้ตามความเหมาะสมทั้งภายใน และในเครือของบริษัทด้วย

การค้าประกันการทำงาน พนักงาน ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเงินและทรัพย์สินของบริษัทฯ ต้องเปิดบัญชีธนาคารพาณิชย์ภายในประเทศให้การรับรองและค้าประกันความเสียหายในวงเงินไม่น้อยกว่า 10,000 บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) ทั้งนี้ธนาคารดังกล่าวต้องเป็นของธนาคารที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดภูเก็ตเท่านั้น โดยเงินจำนวนดังกล่าวจะคืนให้แก่พนักงานต่อเมื่อพนักงานท่านนั้นได้พ้นสภาพการเป็นพนักงานของบริษัทฯไปแล้วภายใน 30 วัน และพนักงานจะต้องคืนทรัพย์สินของบริษัทฯ ในส่วนที่ได้ครอบครองอยู่ทุกที นับแต่วันพ้นสภาพดังกล่าว ทั้งจะต้องหาบุคคลมาค้ำ

ประกันต่อทางบริษัท ซึ่งต้องมีคุณสมบัติและคุณสมบัติเป็นข้าราชการระดับ ซี 7 หรือเจ้าหน้าที่รัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ลงนามค้ำประกันความประพฤติตามสัญญาที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้ด้วย

หมวดที่ 3 ระเบียบ วินัยและการปฏิบัติตนในองค์กร

การแต่งกาย

การแต่งกายของพนักงาน ถือเป็นภาพพจน์ ของบริษัทฯ ฉะนั้นพนักงานที่มาปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ด้วยชุดยูนิฟอร์มที่บริษัทกำหนด และต้องดูแลรักษาความสะอาดของชุดยูนิฟอร์ม

การเข้าออกที่ทำงาน

พนักงานจะต้องเข้าออกทางประตูสำหรับพนักงานที่บริษัทได้กำหนดและจัดไว้ให้เท่านั้น เว้นแต่ผู้ซึ่งได้รับอนุญาตจากฝ่ายบริหารเป็นลายลักษณ์อักษรและหรือหัวหน้าแผนกให้ใช้ทางเข้าออกทางด้านอื่นได้ และโปรดระลึกอยู่เสมอว่าทางเข้าด้านประตูใหญ่นั้นเป็นที่สำหรับแขกและหรือลูกค้าของบริษัทฯ โดยเฉพาะเท่านั้น พนักงานหรือบุคคลใดฝ่าฝืนหรือพยายามฝ่าฝืนจะมีความผิด “ ขัดต่อคำสั่งผู้บังคับบัญชา ” โดยตรง และพนักงานต้องยินยอมให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ ตรวจสอบตัวพนักงานทุกขณะเมื่อมีการเข้า-ออกบริเวณบริษัทฯ รวมทั้งอาจมีการตรวจสอบพนักงานที่อยู่ในบริเวณบริษัทฯ ได้หากมีเหตุอันควรน่าสงสัยด้วยประการใดๆว่าจะได้กระทำความผิด

การออกนอกบริเวณบริษัทในเวลาปฏิบัติงาน

พนักงานที่ประสงค์จะออกนอกบริเวณบริษัท ในเวลาปฏิบัติงาน เพื่อกิจธุระของบริษัทฯ หรือ เพื่อกิจธุระส่วนตัว จะต้องกรอกแบบฟอร์มใบออกนอกบริเวณ และให้ผู้บังคับบัญชาเซ็นอนุมัติ ส่งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เซ็นรับทราบ และส่งให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อตรวจสอบเวลาเข้าออก พนักงานที่ออกไปนอกบริเวณบริษัท โดยไม่ได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าแผนก จะถือว่าละทิ้งหน้าที่ในเวลาปฏิบัติงาน

การเข้าใน บริเวณบริษัทหรือที่ทำงาน

พนักงานที่หมดหน้าที่แล้วหรือออกเวรแล้วจะไม่เข้ามาในบริเวณที่ทำงาน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หากมีเหตุจำเป็นให้ติดต่อเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทุกครั้ง

การรายงานเหตุการณ์

1. เมื่อเกิดมีปัญหาและหรือเหตุการณ์ที่สำคัญใดๆเกิดขึ้น ในระหว่างเวลาการทำงาน ให้ผู้ที่ทราบเหตุการณ์นั้นรายงานผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือหัวหน้าแผนกทราบทันที
2. พนักงานที่เกี่ยวข้องหรืออยู่ในเหตุการณ์ ต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงทราบ

ทันที เมื่อเกิดหรือมีอุบัติเหตุอันเกี่ยวกับหน้าที่การงาน

3. เป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่จะต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชา และหรือแผนกบุคคลทราบทันทีที่พบว่า เพื่อนร่วมงานหรือพนักงานบางคนกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ หากไม่รายงานให้ทราบ ให้ถือเป็นตัวการร่วมในการกระทำการอันทุจริตนั้นๆ ด้วย

การมีญาติหรือผู้มาเยือน ผู้มาเยือนทุกคนต้องติดบัตรผู้มาเยือน ทุกครั้ง ก่อนเข้ามาภายในบริเวณบริษัทฯ และเมื่อเสร็จกิจกรรมเรียบร้อยแล้ว ให้พนักงานรักษาความปลอดภัยขอ บัตรผู้มาเยือน คืน พร้อมบันทึกเวลาเข้า-ออกทุกครั้ง ผู้มาเยี่ยมจะต้องติดต่อผ่านฝ่ายบุคคล (หรือพนักงานรักษาเวลา เมื่อฝ่ายบุคคลปิดทำการ) เพื่อให้ติดต่อแจ้งไปยังพนักงานนั้นๆ ทราบ เมื่อได้รับอนุญาตจากหัวหน้าผู้บังคับบัญชาแล้ว จึงจะออกจากสถานที่ทำงาน ไปต้อนรับแขกได้ มิฉะนั้นจะถือว่า “ละทิ้งหน้าที่ในเวลาปฏิบัติงาน”

การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ จะต้องแจ้งให้ทางบริษัทฯ ทราบทันที พร้อมกับที่อยู่ใหม่และหมายเลขโทรศัพท์ที่มี และต้องย้ายสำเนาทะเบียนบ้านให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.สำเนาทะเบียนบ้านที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงสถานภาพการสมรส จำนวนบุตร และข้อมูลส่วนตัวอื่นๆ ที่บริษัทฯ ต้องการ ต้องแจ้งให้บริษัทฯ ทราบเพื่อสิทธิและผลประโยชน์ของพนักงานเอง

พนักงานต้อง ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ให้ความเคารพเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งโดยชอบของหัวหน้า / ผู้บังคับบัญชาโดยเคร่งครัด

พนักงานต้อง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียรและเต็มกำลังความสามารถที่มีอยู่

พนักงานต้องปฏิบัติงาน ด้วยความระมัดระวังรอบคอบและไม่กระทำการใดๆ ด้วยความประมาทเลินเล่อ ทั้งต้องไม่หยอกล้อหรือเล่นกันในขณะหรือในเวลาทำงาน แสดงท่าทางเหน้อยหน้า หรืออ่านหนังสือพิมพ์ในขณะที่ปฏิบัติงาน

ห้ามพนักงานใช้โทรศัพท์ ของบริษัทฯ ในเรื่องส่วนตัว หากผู้ใดมีกิจกรรมจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ให้ใช้โทรศัพท์สาธารณะที่จัดให้ ในกรณีเมื่อมีบุคคลภายนอกติดต่อเข้ามาในเรื่องที่จำเป็นต้องติดต่อกับฝ่ายบุคคล หรือพนักงานรักษาเวลา เพื่อให้จดบันทึกข้อความนั้นๆ ไว้ให้หรือติดต่อไปยังพนักงานนั้นๆ เพื่อให้ทราบต่อไป ผู้ใดฝ่าฝืนให้ถือว่า “ ขัดต่อคำสั่งผู้บังคับบัญชา ” ทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย

ห้ามพนักงานใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัว ในเวลาปฏิบัติงาน ยกเว้นพนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป

ห้ามพนักงานนำทรัพย์สิน หรือสิ่งของมีค่าส่วนตัวเข้าไปในสถานที่ปฏิบัติงาน ให้เก็บไว้ ณ ที่เก็บของที่บริษัทฯ จัดไว้ให้เท่านั้น

ห้ามพนักงานนำทรัพย์สินหรือสิ่งของใดๆ ไม่ว่าจะ เป็นของบริษัทฯ ของแขก หรือลูกค้า หรือของเพื่อนร่วมงานออกไปจากบริษัทฯ นอกเหนือจากมีใบอนุญาตที่หัวหน้าฝ่าย / แผนกของตน ลงนามอนุญาตแล้วเท่านั้น และจะต้องผ่านการตรวจของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอีกด้วย มิฉะนั้นจะต้องให้หน่วยรักษาความปลอดภัยยึดเก็บไว้ทันที โดยส่งไปยังแผนกของหาย ผู้ใดฝ่าฝืน ให้ถือว่ามีความผิด “ ลักทรัพย์ผู้อื่น ”

บริษัทฯ จะออกบัตรประจำตัวและป้ายชื่อให้กับพนักงานทุกคน โดยพนักงานทุกคน จะต้องนำบัตรประจำตัวพนักงานมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทุกครั้งก่อนการสแกนลายนิ้วมือ เข้าทำงานและออกจากเวลางาน และจะต้องติดป้ายชื่อไว้ที่หน้าอกขวาไว้ตลอดเวลาในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในบริษัทฯ

- บัตรประจำตัวพนักงานและป้ายชื่อนี้ เป็นสมบัติของบริษัทฯ การใช้บัตรผิดประเภทผิดลักษณะ บริษัทฯ มีสิทธิ์ที่จะลงโทษพนักงานนั้นๆ ตามกรณีความผิด ตั้งแต่เดือนจนถึงขั้นปลดออก โดยปราศจากเงื่อนไขใดๆทั้งสิ้น

- พนักงานต้องคืนบัตรประจำตัวพนักงานนี้ เมื่อพ้นสภาพการเป็นพนักงานของบริษัทฯ และให้รีบแจ้งแผนกบุคคลทันทีที่บัตรสูญหาย

- บัตรประจำตัวพนักงาน เมื่อหมดอายุ ให้ยื่นขอมีบัตรใหม่ที่ฝ่ายบุคคลทันที และต้องคืนบัตรเก่าก่อนจึงจะมีสิทธิ์รับบัตรใหม่

หมวดที่ 4 วันและเวลาในการทำงาน

เนื่องจากลักษณะงานของบริษัทฯ เป็นงานสำนักงานและงานให้บริการด้านสปา และการดำเนินงานจะต้องต่อเนื่องกันไปตลอดตั้งแต่ เวลา 08.00 – 22.00 น. โดยแบ่งเป็นกะ ฉะนั้น หัวหน้าแผนก จะต้องเป็นผู้กำหนดวัน และเวลาทำงานให้แก่พนักงาน และจะแจ้งตารางการทำงาน พนักงานทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน พร้อมส่งสำเนาให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทราบ 1 ชุด โดยถือหลักเกณฑ์เวลาการทำงานวันละ 8 ชั่วโมง ไม่รวมเวลาพัก 1 ชั่วโมง และทำงานไม่เกิน 48 ชั่วโมง หรือไม่เกิน 6 วัน ใน 1 สัปดาห์

การลงบันทึกเวลาเข้า ออกทำงาน บริษัทฯ ถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบของพนักงาน ที่ต้องลงบันทึกเวลาเข้าและออกจากการทำงานทุกครั้ง โดยบริษัทฯ จะใช้วิธีการสแกนนิ้วมือ ลงเวลาเข้าทำงานและเวลาออกจากการทำงานหรือเมื่อเลิกงานทุกครั้ง และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบ จึงได้กำหนดระเบียบการลงบันทึกเวลาไว้ดังนี้

1. พนักงานทุกคน ต้องลงบันทึกเวลาเข้าทำงานและออกจากการทำงาน ตามกำหนดวันและเวลาที่ผู้บังคับบัญชา กำหนดไว้ในตารางการทำงาน ทุกครั้ง

2. การลืมนกดกลายนิ้วมือเข้าทำงาน หรือลืมนกดกลายนิ้วมือเมื่อเลิกงาน บริษัทฯถือ เป็นความผิดของพนักงาน การสกดกลายนิ้วมือเข้าคิดเป็น 1 ครั้ง การสกดกลายนิ้วมือออกเวลางาน คิดเป็น 1 ครั้ง หัวหน้าแผนกมีสิทธิเซ็นรับรองการลืมนกดกลายนิ้วมือเข้าทำงาน หรือออกให้ พนักงาน ได้ไม่เกิน 3 ครั้ง ต่อเดือน ทั้งนี้ไม่เกิน 1 ครั้งต่อวัน และต้องเซ็นภายใน 2 วันที่ลืมนกด กลายนิ้วมือ

3. พนักงานที่ลืมนกดบันทึกเวลาเข้าและออกทำงานจะได้รับการพิจารณาโทษตามระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ

4. พนักงานต้องลงบันทึกเวลาเข้าและออกจากการทำงานด้วยตนเองทุกครั้ง ห้าม พนักงานทุจริตหรือใช้วิธีการต่างๆ ในการลงเวลาแทนกัน โดยเด็ดขาด ผู้ใดฝ่าฝืนจะได้รับโทษตาม กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ

การเข้ามาปฏิบัติงานสาย บริษัทฯ ไม่อนุญาตให้พนักงานมาทำงานสาย ถ้าสายมาทำงาน สายรวม 60 นาทีขึ้นไป ใน 1 เดือน บริษัทฯจะไม่จ่ายเงินในชั่วโมงรวมที่มาสาย การมาทำงานสาย ถือ เป็นความผิดทางวินัย กรณีพนักงานมาปฏิบัติงานสายเกิน 3 ครั้ง ใน 1 เดือนจะได้รับการพิจารณา การลงโทษตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ

ขาดงาน พนักงานที่หยุดงานโดยไม่มีกรแจ้งให้หัวหน้าแผนกทราบ หรือได้รับการ อนุมัติจากหัวหน้าแผนกให้หยุดงาน จะถือว่าขาดงาน ซึ่งบริษัทฯ จะ ถือว่าการขาดงานของ พนักงานทำให้บริษัทเสียหายผลประโยชน์ทางธุรกิจ

การทำงานล่วงเวลา ในกรณีที่งานมีลักษณะต้องทำติดต่อกัน ถ้าหากหยุดจะเกิดความ เสียหายแก่งาน หรือเป็นงานฉุกเฉิน หรืองานเร่งด่วน โดยจะหยุดเสียมิได้ หัวหน้า / ผู้บังคับบัญชา อาจจะให้พนักงานทำงานเกินเวลาทำงานปกติได้ตามความจำเป็น โดยพนักงานจะได้รับการดูแล ในการนี้ตามขอบเขตของกฎหมายแรงงาน การทำงานล่วงเวลา หรือการทำงานในวันหยุด จะต้องมี คำสั่งจากหัวหน้า / ผู้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษร ประกอบกับการสกดกลายนิ้วมือ ลงเวลา ด้วย จึงจะสมบูรณ์ มิฉะนั้นจะไม่มีผล

การเปลี่ยนวันหยุดหรือเปลี่ยนเวลาทำงาน พนักงานทุกคน จะเปลี่ยนแปลงเวลาทำงาน ด้วยตนเองไม่ได้ นอกจากต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้า / ผู้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน จึงจะสมบูรณ์ มิฉะนั้นถือเป็นการขาดงาน ที่ไม่ได้มาปฏิบัติงานตามหัวหน้า / ผู้บังคับบัญชาได้ กำหนดไว้แล้ว การทำงานแทน แลกเปลี่ยนเวรก็เช่นกัน ต้องได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากหัวหน้า / ผู้บังคับบัญชา ก่อน จึงจะสมบูรณ์

หมวดที่ 5 วันหยุดและวันลา

ทางบริษัทฯ ได้กำหนดวันหยุดและสิทธิการลาประเภทต่าง ๆ ไว้สำหรับพนักงานทุกระดับชั้น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ คุ้มครองแรงงาน และการส่งเสริมสุขภาพ พลาอนามัยที่แก่พนักงานให้ได้รับการพักผ่อนและผ่อนคลายที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป ดังนั้นทางบริษัทฯ จึงได้กำหนดวันหยุดและสิทธิในการลาไว้ตามประเภทต่างๆ ดังต่อไปนี้

วันหยุดประจำสัปดาห์ สัปดาห์ละ 1 วัน วันหยุดสัปดาห์แต่ละสัปดาห์แต่ละคนอาจแตกต่างกันไปตามความจำเป็นของงาน หัวหน้า แผนก / ผู้บังคับบัญชา จะเป็นผู้กำหนดให้พนักงาน

วันหยุดตามประเพณี ของบริษัทฯ ปีหนึ่งไม่น้อยกว่า 13 วัน และจะประกาศให้ทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแต่ละปี

ถ้าวันหยุดตามประเพณีใดตรงกับวันหยุดของพนักงาน ให้เลื่อนวันหยุดประเพณีนั้นไปหยุดในวันทำงานต่อไป หรือให้หยุดชดเชยแทนการทำงานในวันหยุดในภายหลัง สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานไม่สามารถหยุดตามวันหยุดได้ บริษัทฯ อนุญาตให้เก็บสะสมวันหยุดได้ แต่สะสมได้ไม่เกิน 1 ปี และอนุญาตให้นำวันหยุดประเพณีมาใช้ก่อนล่วงหน้าได้ แต่อยู่ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน

วันหยุดพักผ่อนประจำปี พนักงานที่ทำงานติดต่อกันมาแล้วครบ 1 ปี โดยนับจากวันเริ่มเข้าทำงาน มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้ตามนโยบายของบริษัทฯ ดังต่อไปนี้

พนักงานระดับ D-D3	ทำงานครบ 1 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้	6	วัน
	ทำงานครบ 3 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้	8	วัน
	ทำงานครบ 5 ปี ขึ้นไปมีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้	10	วัน
หัวหน้างานระดับ C-C1	ทำงานครบ 1 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้	8	วัน
	ทำงานครบ 3 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้	10	วัน
	ทำงานครบ 5 ปี ขึ้นไปมีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้	12	วัน
ผู้บริหารระดับ B-B1	ทำงานครบ 1 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้	10	วัน
	ทำงานครบ 3 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้	12	วัน
	ทำงานครบ 5 ปี ขึ้นไปมีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้	14	วัน
ผู้บริหารระดับ O-A	ทำงานครบ 1 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้	14	วัน
	ทำงานครบ 3 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้	17	วัน
	ทำงานครบ 5 ปี ขึ้นไปมีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้	20	วัน

เนื่องจากบริษัทฯ เป็นธุรกิจให้บริการที่เปิดบริการทุกวัน และเป็นที่พักผ่อนในบางช่วงจะมีแขกใช้บริการมาก การหยุดพักผ่อนประจำปีไม่สมควรหยุดในช่วงเทศกาลวันหยุด วันขึ้นปีใหม่ วันตรุษจีน วันสงกรานต์ วันคริสมาส ฯลฯ หรือตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ ซึ่งหัวหน้าเป็นผู้กำหนดและพิจารณาว่า หน้าที่ใดสมควรหยุดระหว่างช่วงใด

การลาหยุดพักผ่อนประจำปี ให้พนักงานยื่นต่อหัวหน้าฝ่าย/แผนก ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงหยุดได้ หากไม่ได้รับอนุญาตหรือหยุดก่อนได้รับอนุญาตจะถือว่าเป็นการละทิ้งหน้าที่ ถือว่าขาดงาน

การหยุดพักผ่อนประจำปี ผู้จัดการฝ่ายจะต้องกำหนดให้พนักงานได้ลาหยุดพักผ่อนประจำปี ให้ครบตามสิทธิ์ที่พนักงานได้รับ แต่หากกรณีที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก ทำให้ไม่สามารถลาหยุดในช่วงนั้น ๆ ได้ ทางบริษัทฯ จะเลื่อนวันลาพักผ่อนประจำปีให้พนักงาน แต่หากเป็นช่วงระยะเวลาที่จะครบกำหนดสิทธิ์การลาพักผ่อนประจำปีที่จะสิ้นสุดในรอบปีนั้น ๆ ทางบริษัทฯ จะชดเชยให้เป็นเงิน โดยคิดเฉลี่ยจากเงินเดือนตามอัตราส่วน โดยทางบริษัทฯ จะไม่ตัดสิทธิ์ในการลาพักผ่อนประจำปีของพนักงาน

การลาและหลักเกณฑ์การลา

การลาไม่ว่ากรณีใดๆ จะต้องยื่นใบลาต่อหัวหน้า/ผู้บังคับบัญชา ก่อน ต่อเมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงจะหยุดได้ มิฉะนั้นถือว่าการขาดงาน หากไม่สามารถยื่นใบลาล่วงหน้าได้ด้วยเป็นเหตุฉุกเฉิน ต้องแจ้งให้ทราบก่อนเริ่มเวลาทำงาน

1. การลาป่วย พนักงานมีสิทธิ์ลาป่วยได้ตามความเป็นจริง โดยได้รับค่าจ้างปกติ 30 วัน (สิทธิการลาจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อพนักงานป่วยจริงเท่านั้น) และการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ไม่นับรวมเป็นวันลาป่วย

หลักเกณฑ์การลาป่วย เพื่อพนักงานเจ็บป่วย ไม่สามารถมาทำงานได้ พนักงานต้องแจ้งให้หัวหน้าแผนก / ผู้บังคับบัญชา หรือฝ่ายบุคคลทราบก่อนเริ่มงาน เพื่อให้บริษัทฯ จัดหาคนเข้าทำงานแทนได้ทัน การลงทะเบียนในการปฏิบัติ ถือว่าท่านละทิ้งหน้าที่การทำงาน และต้องยื่นใบลาทันทีในวันแรกที่ทำงานหากลาป่วยตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป ผู้ลาต้องแนบใบรับรองแพทย์มาพร้อมใบลา (แผนปัจจุบันชั้น 1) ด้วย มิฉะนั้นจะถือว่าขาดงาน

2. การลาคลอด พนักงานที่เป็นหญิง มีสิทธิ์ลาคลอดได้ก่อนและหลังคลอดครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน และมีสิทธิได้รับค่าจ้างครรภ์หนึ่งไม่เกิน 45 วัน โดยนับรวมวันหยุดที่อยู่ระหว่างวันลาด้วย ที่เหลือให้ลาได้โดยไม่รับค่าจ้าง 45 วัน (นายจ้างรับภาระค่าจ้าง 45 วัน อีก 45 วัน รับจากสำนักงานประกันสังคม)

หลักเกณฑ์การลา พนักงานต้องยื่นใบลาคลอดก่อนและหลังลอคด พร้อมใบรับรองแพทย์ ภายใน 7 วัน

พนักงานชาย บริษัทฯ อนุญาตให้ลาในกรณีกรรยาคลอคบุตร ได้ 1 วัน โดยได้รับค่าจ้างตามปกติ แต่ต้องยื่นใบลาพร้อมส่งหลักฐานการคลอคบุตรของกรรยาค ให้กับทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

3. การลาเพื่อการทำหมั้น พนักงานมีสิทธิลาเพื่อทำหมั้นตามระยะเวลาที่แพทย์แผนปัจจุบันกำหนดให้ โดยต้องมีใบรับรองแพทย์เพื่อยืนยันยันต่อบริษัทด้วย โดยพนักงานจะต้องยื่นใบลาให้หัวหน้าฝ่าย/แผนกทราบล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน

4. การลาอุปสมบท พนักงานที่ทำงานครบ 1 ปี ขึ้นไป มีสิทธิลาเพื่อเข้าพิธี อุปสมบทได้ 10 วันรวมวันหยุด โดยได้รับค่าจ้าง และพนักงานที่ทำงานครบ 3 ปี ขึ้นไป มีสิทธิลาเพื่อเข้าพิธีอุปสมบทได้ 25 วันรวมวันหยุด โดยได้รับค่าจ้าง

หลักเกณฑ์การลา พนักงานต้องยื่นใบลาล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน การลาบวชเมื่อครบกำหนดไม่มาปฏิบัติงาน ให้ถือว่าเป็นการลาออกโดยปริยาย

5. การลาเพื่อรับราชการทหาร พนักงานมีสิทธิลาเพื่อรับราชการทหารในกรณีเรียกพลเพื่อตรวจสอบ เพื่อฝึกวิชาทหาร หรือเพื่อทดลองความพร้อมพร้อมตามกฎหมาย ว่าด้วยการรับราชการทหาร โดยได้รับค่าจ้างได้ตลอดระยะเวลาที่ลา แต่ไม่เกินปีละ 60 วัน

หลักเกณฑ์การลา พนักงานต้องยื่นใบลาล่วงหน้าพร้อมหลักฐานต่อหัวหน้าแผนกไม่น้อยกว่า 7 วัน เมื่อถูกหมายเรียกตัวเข้ารับราชการทหาร

6. การลาเพื่อจัดการศพ ในกรณีที่ พ่อ แม่ สามีน ภรรยา บุตร (ของตัวพนักงาน) เสียชีวิต บริษัทฯ ให้สิทธิพนักงานลาเพื่อจัดการศพ ได้ตามความเป็นจริงแต่ไม่เกิน 7 วันรวมวันหยุด โดยได้รับค่าจ้าง

หลักเกณฑ์การลา พนักงานต้องยื่นใบลาพร้อมใบมรณะบัตรมาแสดงประกอบการลาด้วย จึงจะสมบูรณ์ การแจ้งข้อมูลเท็จ ให้ถือว่าทุจริตต่อบริษัทฯ มีสิทธิให้ออกโดยไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า และไม่จ่ายค่าชดเชยใด ๆ

7. การลากิจ บริษัทฯ อนุญาตให้พนักงานลากิจเพื่อกิจธุระอันจำเป็นได้ โดยการลากิจไม่ได้รับค่าจ้าง การลากิจที่ติดต่อกันเกิน 30 วัน ต้องได้รับการเห็นชอบจาก ผู้จัดการทั่วไป

หลักเกณฑ์การลา พนักงาน ต้องยื่นใบลากิจล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน

8. การลาเพื่อเข้ารับการศึกษาอบรม พนักงานมีสิทธิลาเพื่อเข้ารับการศึกษาอบรม หรือเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในกรณี ดังต่อไปนี้การแรงงาน และสวัสดิการสังคม หรืออบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

หลักเกณฑ์การลา ต้องยื่นใบลา พร้อมกับแนบหลักฐาน ค่อหัวหน้าแผนกและส่งต่อฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทราบไม่น้อยกว่า 7 วัน

หมวดที่ 6 การจ่ายเงินเดือนและค่าล่วงเวลา

บริษัทฯ จะจ่ายเงินเดือนให้พนักงานทุกสิ้นเดือนตามปฏิทิน การจ่ายเงินจะจ่าย ณ ที่ทำการจ่ายเงินภายในบริษัทฯ หรือเข้าบัญชีธนาคาร ฉะนั้นพนักงานทุกคนต้องเปิดบัญชีกับธนาคารที่บริษัทฯ กำหนดไว้ ถ้าวันจ่ายเงินเดือนตรงกับวันหยุดของธนาคาร หรือวันหยุดตามประเพณีบริษัทฯ จะจ่ายให้ในวันทำการถัดไป

เมื่อสภาพการจ้างสิ้นสุดลงไม่ว่ากรณีใดๆ ก่อนที่ทางบริษัทฯ จะจ่ายเงินครั้งสุดท้ายให้พนักงานจะต้องส่งมอบงาน ทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้แก่บริษัทฯ เสียก่อน รวมทั้งบัตรประจำตัวพนักงาน เครื่องแบบ เครื่องนอน กุญแจคู่ต่างๆ และถ้าพักอยู่ในหอพักของบริษัทฯ จะต้องออกจากที่พัก และขนย้ายของส่วนตัวออกจากที่พักก่อนแล้วด้วย

ภาษีเงินได้ส่วนบุคคล บริษัทฯ มีสิทธิหน้าที่หักภาษีเงินได้ส่วนบุคคล ณ ที่จ่ายเงินค่าจ้างตามกฎหมาย พนักงานที่มีรายได้ถึงเกณฑ์ที่จะต้องเสียภาษีเงินได้ จะต้องเสียภาษีเงินได้ตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ฉะนั้นพนักงานที่มี สามี-ภรรยา บุตร สิทธิต่างๆ ที่ได้รับลดหย่อนภาษีเงินได้แต่ละบุคคล จะต้องแสดงหลักฐานให้ครบถ้วน เช่น ใบทะเบียนสมรส ใบสูติบัตรบุตร เพื่อคำนวณภาษีเงินได้ให้ถูกต้องตามความเป็นจริง มิฉะนั้นเป็นความคิดของพนักงานเอง

การจ่ายเงินค่าล่วงเวลา ในกรณีที่บริษัทฯ มีความจำเป็นที่จะต้องขอความร่วมมือจากพนักงานเพื่อทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุด ทางบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายในการจ่ายเงินชดเชยสำหรับค่าล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุดตามกรณีดังต่อไปนี้

1. พนักงานทำงานล่วงเวลาในวันทำงานปกติ จะได้รับค่าล่วงเวลา หนึ่งเท่าครึ่งของค่าจ้างปกติ (1.5 เท่า)
2. ค่าทำงานในวันหยุดพนักงานจะได้รับค่าทำงานในวันหยุดดังนี้
 - 2.1 พนักงานที่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุด (พนักงานรายเดือน) จะได้รับค่าจ้างในวันหยุดเพิ่มอีก 1 เท่า
 - 2.2 พนักงานที่ไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุด (พนักงานรายวัน) จะได้รับค่าทำงานในวันหยุด 2 เท่า
3. ค่าทำงานล่วงเวลาในวันหยุด พนักงานจะได้รับค่าล่วงเวลาในวันหยุด 3 เท่า

หมวดที่ 7 วัฒนธรรมและแนวทางปฏิบัติภายในองค์กร

วัฒนธรรมการเข้าแถวสแกนลายนิ้วมือลงเวลาทำงานและออกจากเวลางาน การลงเวลาทำงานและออกจากเวลางาน ทางบริษัท ได้จัดให้มีเครื่องสแกนลายนิ้วมือหรือเครื่องคอกบัตร ให้พนักงานใช้ลงเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกและได้ข้อมูลเวลาที่ถูกต้อง และเนื่องจากองค์กรเน้นวัฒนธรรมความเป็นไทย ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ดังนั้น พนักงานที่จะสแกนลายนิ้วมือหรือคอกบัตร ต้องมีการเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่มีข้ามคิวและส่งเสียงดังระหว่างรอคิว

วัฒนธรรมการทักทายและการแสดงความเคารพต่อกันในองค์กร เนื่องจากวัฒนธรรมของสถานบริการ สปา เน้นการนอบน้อมและมีอัธยาศัยอันดีแบบไทย ดังนั้น พนักงานจะต้องทักทายและกล่าวคำ “สวัสดี” พร้อมยกมือไหว้ อย่างนอบน้อมและจริงใจ เมื่อพบกับผู้บริหารและพนักงานคนอื่น ๆ ที่มีอาวุโสสูงกว่า

วัฒนธรรมในการใช้บริการห้องอาหารพนักงาน เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย พนักงานที่ใช้บริการห้องอาหารพนักงานจะต้องเข้าแถวเพื่อรอรับการบริการอาหาร หลังจากได้รับอาหารเรียบร้อยแล้ว จะต้องนั่งรับประทานอาหารด้วยอาการสำรวม ไม่ส่งเสียงดังขณะรับประทานอาหาร เมื่อทานอาหารเสร็จแล้วให้เก็บอุปกรณ์ต่างๆ เข้าที่ให้เรียบร้อย

วัฒนธรรมในการเดินตามนโยบายจราจรภายในองค์กร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีรูปแบบเดียวกันภายในองค์กร พนักงานจะต้องเดินเรียงแถวชัดเจน เมื่อเจอพนักงานที่มาพร้อมลูกค้าเดินสวนทางมา จะต้องหยุดเดินและให้ทางพนักงานและลูกค้าเดินก่อน พร้อมกับยกมือไหว้หรือโค้งคำนับเมื่อลูกค้าเดินผ่านไป

วัฒนธรรมในการพูด คอย และการใช้ภาษาสุภาพต่อกัน การพูดคุยของพนักงานในที่ทำงานจะต้องอยู่ในอาการที่สำรวม ใช้ภาษาที่สุภาพ และเหมาะสมกับบุคคลที่พนักงานคุยด้วย ไม่ส่งเสียงดังจนกั้นงาม และห้ามไม่ให้มีการพูดคุยในบางสถานที่ตามที่บริษัทกำหนด เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและไม่รบกวนลูกค้าที่มาใช้บริการ

วัฒนธรรมในการใช้ห้องน้ำ และ Locker พนักงาน เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและรักษาสุขลักษณะ พนักงานทุกคนจะต้องช่วยกันดูแลความสะอาดของห้องน้ำ เมื่อทำธุระเสร็จแล้วจะต้องมีการทำความสะอาดทุกครั้ง เพื่อสุขลักษณะของพนักงาน ในส่วนของ Locker พนักงานจะเก็บของมีค่าทั้งหมดของตัวเองเอาไว้ที่ Locker และต้องช่วยกันดูแลให้สามารถใช้งานได้คืออย่างสม่ำเสมอ ห้ามไม่ให้มีการตกแต่งและตัดแปลง Locker และห้ามนำอาหารเข้าไปไว้ใน Locker

วัฒนธรรมในการแสดงออกถึงความเป็นไทย พนักงานทุกคนจะต้องมีพื้นฐานความรู้สึกรักภูมิใจในวิถีชีวิตแบบไทย และแสดงออกด้วยวัฒนธรรมไทยที่โดดเด่นและชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นกริยาอาการที่อ่อนน้อมสุภาพ คำพูดไพเราะและเหมาะสมกับบุคคลที่คุยด้วย นอบน้อมและเป็นมิตร

กับทุกคน อันจะสะท้อนให้เห็นภาพของวิถีชีวิตของคนไทยที่มีหลากหลายและคิงาม ซึ่งทั้งหมดจะต้องเกิดขึ้นจากใจจริงของพนักงานทุกคน ไม่มีการเสแสร้งแกล้งทำ ไม่เกิดขึ้นเฉพาะที่ทำงาน แต่เป็นนิสัยที่คิดตัวและแสดงออกในทุกสถานการณ์และทุกสถานที่อย่างเป็นทางการ

วัฒนธรรมในการรักษาสุขภาพ เนื่องจากบริษัทของเรามีจุดมุ่งหมายที่จะมอบสุขภาพที่ดีให้กับลูกค้า ดังนั้น พนักงานทุกคนซึ่งเป็นตัวแทนของบริษัท จะต้องมีการรักษาสุขภาพของตนเองให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอ โดยเริ่มจากการที่พนักงานมีความหลงใหลในการรักษาสุขภาพอย่างแท้จริง ไม่มีพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อสุขภาพของตนเองและผู้อื่น การกินอยู่เป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักโภชนาการ ซึ่งพนักงานจะต้องประพฤติปฏิบัติตนตามแนวทางนี้ด้วยความเชื่อมั่นและเต็มใจภายในและภายนอกองค์กร

วัฒนธรรมความมีน้ำใจ เนื่องจากบริษัทของเรามีความภูมิใจในวิถีชีวิตแบบไทย โดยเฉพาะความมีน้ำใจและการแบ่งปัน ซึ่งถือเป็นเอกลักษณ์สำคัญของคนไทย ดังนั้น พนักงานในบริษัททุกคนที่เป็นสัญลักษณ์ของบริษัท จะต้องแสดงออกซึ่งความมีน้ำใจอย่างคนไทย โดยการคิดถึงคนอื่นหรือแบ่งปันสิ่งที่ดีให้กับลูกค้า และพนักงานคนอื่น ๆ ทุกคน ที่สำคัญคือพนักงานต้องมีการประพฤติปฏิบัติ จนกลายเป็นนิสัยคิดตัว และแสดงออกด้วยความรู้สึกที่มีน้ำใจอย่างแท้จริง ไม่มีการเสแสร้งแกล้งทำ

วัฒนธรรมในการมอบความอบอุ่น พนักงานของบริษัททุกคน จะต้องสามารถมอบความรู้สึกอบอุ่นให้กับคนรอบข้างได้เสมอ เพื่อให้คนที่อยู่แวดล้อมตัวพนักงานรู้สึกผ่อนคลายไม่ไร้หัว ดังนั้น พนักงานจะต้องมีอิริยาวัชชี ทักทาย พูดคุยกับบุคคลอื่นอย่างเป็นทางการ มีอารมณ์ขันพองาม รับฟังและให้คำปรึกษาบุคคลอื่นที่มีปัญหา

วัฒนธรรมในการเป็นที่พึ่งพิง พนักงานของบริษัททุกคน จะต้องมีความเอาใจใส่ และคอยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลอื่นว่าบุคคลใดมีปัญหา และเข้าไปให้ความช่วยเหลือทันทีหากสามารถกระทำได้ รับฟังปัญหาและอุปสรรคของคนอื่น เป็นที่พึ่งพิงทางจิตใจให้กับทุกคนได้อย่างจริงใจและเต็มใจ

วัฒนธรรมในการเป็นผู้รู้จริงด้านสุขภาพ พนักงานทุกคนจะต้องมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถประพฤติปฏิบัติตัวอย่างถูกต้อง และสามารถให้คำแนะนำข้อมูลทางด้านสุขภาพให้กับบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยการศึกษาหาความรู้จะต้องเกิดขึ้นตลอดเวลาทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งทางบริษัทจะมีการจัดเตรียมข้อมูลความรู้ทางด้านสุขภาพให้พนักงานสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง

วัฒนธรรมการสร้างความสำเร็จและน่าไว้วางใจ ความจริงใจ ซื่อสัตย์ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการทำงาน เพราะจะสร้างความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น

พนักงานทุกคนจะต้อง มีความจริงใจกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร ไม่มีการเสแสร้งหรือการนินทาลับหลัง มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และความรับผิดชอบของตน รักษาคำพูดและคำมั่นสัญญาที่ได้ให้ไว้กับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร หรือลูกค้า

หมวดที่ 8 กฎ ระเบียบและการลงโทษทางวินัย

บริษัทฯ ก็เหมือนกับสังคมทั่วไป ที่มีคนจำนวนมากอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน จึงต้องมีวินัยอันเป็นข้อปฏิบัติเป็นบรรทัดฐานให้พนักงานทุกคนถือปฏิบัติเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ร่วมกันโดยปกติสุข การกระทำบางอย่างของพนักงานที่ผิดไปจากบรรทัดฐานที่กำหนดไว้ อาจก่อผลเสียแตกต่างกัน ดังนั้นมาตรการทางวินัยจะกำหนดโทษแตกต่างกัน ตามความเหมาะสมของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น บริษัทฯ จะดำเนินการ การลงโทษทางวินัยแก่พนักงาน เพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำผิดที่ร้ายแรง หรือเป็นอันตราย ต่อชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้นทั้งนี้การลงโทษ ไม่เป็นสิ่งที่ปรารถนาของบริษัทฯ และเป็นมาตรการขั้นสุดท้ายที่จะนำมาใช้ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดวินัยและโทษทางวินัยไว้ดังนี้

1. กฎระเบียบเกี่ยวกับการทำงาน

1. ต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่ง คำแนะนำของผู้บังคับบัญชาที่สั่งหรือบุคคลที่บริษัทฯ มอบหมายให้ ควบคุมการปฏิบัติงานของ พนักงานหรือแนะนำงานในหน้าที่และที่ เกี่ยวข้องกับหน้าที่โดยตรง
2. พนักงานต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อยด้วยชุดยูนิฟอร์มที่บริษัทกำหนดให้ และติดป้ายชื่อพนักงานในขณะปฏิบัติหน้าที่
3. พนักงานต้องประพฤติ และปฏิบัติตัวให้เป็น ไปตามวัฒนธรรมและแนวทางในการปฏิบัติภายในองค์กร ในหมวดที่ 3 และหมวดที่ 8
4. ไม่ขาดงาน ไม่ละทิ้งหน้าที่การงาน ต้องปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่บริษัทกำหนด ห้ามมาทำงานสายหรือกลับก่อนเวลาเลิกงาน
5. ไม่นำเครื่องมือเครื่องใช้ หรือทรัพย์สินอื่นใดของบริษัทฯ ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัทฯ
6. ต้องปฏิบัติงานให้บริษัทฯ ด้วยความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียร และทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ
7. ขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เป็นเหตุให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย
8. ไม่ทำงานอื่นที่มีใช่งานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายในเวลาทำงาน

9. ไม่พูดคุยเรื่องที่มีได้เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานนั่งเล่นเดินเล่นหรือหลับในเวลาทำงาน
10. ออกไปนอกบริเวณบริษัทฯ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากหัวหน้างาน
11. ไม่ทำให้นายจ้างได้รับความเสียหายไม่กระทำความผิดทางอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง
12. มีกิริยา มารยาทเรียบร้อย ไม่ใช้วาจาหยาบคาย ต่อแขก ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน
13. ไม่ประพฤติดนไปในทางที่นำความเสื่อมเสียมาสู่พนักงาน โดยส่วนรวมหรือบริษัทฯ
14. ไม่สร้างข่าวหรือก่อสถานการณ์ให้เกิดความแตกร้างและแตกความสามัคคีกันทั้งต่อพนักงาน ด้วยกันเองหรือพนักงานกับบริษัทฯหรือพนักงานของผู้ประกอบการอื่นที่มาทำงานให้กับบริษัทฯ
15. ไม่มีของผิดกฎหมายไว้ในครอบครอง
16. ปรงอาหารและร่วมรับประทานอาหารที่เตรียมไว้สำหรับขายให้แขก
17. พนักงานต้องรับประทานอาหารตามเวลาที่บริษัทกำหนดให้ ยกเว้นในกรณีที่พนักงานติดลูกค้าไม่สามารถทานอาหารตาม เวลาที่กำหนดได้
18. รับแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศภายในบริเวณบริษัทฯ โดยไม่ได้รับอนุญาต
19. เก็บกุญแจมาสเตอร์ หรือรหัสลับของบริษัทฯ ที่มีไว้เพื่อใช้ในการเปิดห้องหรือตู้ทรัพย์สินของแขกไว้ในครอบครอง
20. ทำร้ายเพื่อนพนักงานในบริเวณบริษัทฯ หรือขู่ว่าจะทำร้ายร่างกาย ขู่เชิญ หรือขู่บังคับ พนักงานในบริษัทฯไม่ว่าจะมี การแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือไม่ก็ตามตลอดจนทำ ทายหรือขู่ขู่ให้มีการต่อสู้หรือการทะเลาะวิวาทในบริเวณบริษัทฯ
21. ใช้ชื่อของบริษัทฯ ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว หรือประกอบธุรกิจ เพื่อผลประโยชน์ตนเอง
22. เคลื่อนย้ายหรือนำพาทรัพย์สิน สิ่งของหรือของขวัญ ออกนอกบริษัทฯ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา
23. เข้าร่วมหรือจัดให้มีการเล่นพนันหรือมีอุปกรณ์การเล่นการพนันไว้ในครอบครอง
24. ประพฤติปฏิบัติในทางที่หยาบโลน ผิดศีลธรรม หรือเสนอให้บริการแขก หรือพนักงานอื่นโดยสภาพเป็นการผิดศีลธรรม
25. แสดงให้เห็นถึงความไม่สุภาพไม่ให้เกียรติหยาบคายหรือไม่เอาใจใส่แขกของ

บริษัทฯ

26. การกระทำขัดต่อศีลธรรม หรือประเพณีอันดีงามของไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ ผิดสามัญ ธรรมดา ของพนักงานด้วยกัน
27. ดัดต่อผู้ค้าขายกับบริษัทฯ ของของกำนัลเพื่อประโยชน์ส่วนตัว
28. รับผลประโยชน์โดยไม่ได้รับอนุมัติจากฝ่ายบริหารของบริษัทก่อน
29. ให้ข้อความเท็จในการสมัครงานกับบริษัทฯ
30. ปลอมแปลงเอกสารของทางบริษัทฯ หรือของบุคคล
31. เข้าไปในห้องพักแขกที่แขกพัก โดยไม่ได้รับอนุญาตยกเว้นพนักงานที่กำลังปฏิบัติ

หน้าที่

32. ห้ามพนักงานใช้ห้องน้ำ หรือ สถานที่ที่ จัดไว้สำหรับให้บริการแขก
33. ก่อการรวมตัวก่อความวุ่นวายหรือความไม่สงบภายในบริษัทฯ
34. เปิดเผยความลับของบริษัท ที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อคู่แข่งทางธุรกิจ หรือต่อ คู่กรณีอื่นๆ อันจะทำให้บริษัทฯ เสี่ยงผลประโยชน์หรือเสียหาย
35. ใช้ทรัพย์สินของบริษัท/หรือยานพาหนะของบริษัทไปเป็นการส่วนตัวโดยมิได้รับ อนุญาต

2. การกระทำความผิดดังต่อไปนี้ถือว่าเป็นการกระทำความผิดขั้นรุนแรง

1. แสวงหาผลประโยชน์อันมิควร ได้จากบริษัทฯ หรือบุคคลอื่นที่มีความสัมพันธ์ทาง การค้ากับบริษัทฯ
2. จงใจหรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้บริษัทฯ/หรือทรัพย์สินของบริษัทได้รับความ เสียหาย
3. ทำการทุจริตหรือกระทำความผิดอาญาต่อบริษัทฯ หรือผู้อื่น เช่น ลักทรัพย์ หรือ ขักขอกทรัพย์ ฉ้อโกงทรัพย์ ตลอดจนการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นเพื่อกระทำการนั้น จะต้องถูก ดำเนินคดี โดยการส่งตัวให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ
4. มีสิ่งผิดกฎหมาย เช่น อาวุธปืน สารไวไฟ วัตถุระเบิด หรืออาวุธที่อาจทำให้ถึงตาย ได้ เข้ามาในบริเวณบริษัทฯ โดยมิได้รับอนุญาต
5. เล่นการพนัน เสพย์ยาเสพติด เสพย์สุรา หรือมีอาการมึนเมา ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ หรือในบริเวณบริษัทฯ
6. ประกอบธุรกิจส่วนตัว ที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกับบริษัทฯ แม้ว่างานนั้น จะทำ นอกเวลาทำงานของบริษัทฯ ก็ตาม

7. ได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเว้นแต่เป็นความผิดลหุโทษหรือโดยประมาท
 8. ทะเลาะวิวาทหรือทำร้ายร่างกายกันในระหว่างปฏิบัติงานหรือในบริเวณบริษัทฯ หอพัก และสถานที่ที่บริษัทฯ จัดให้หรือทะเลาะวิวาทกับผู้มาใช้บริการของบริษัทฯ
 9. ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลา 3 วัน ทำงานติดต่อกัน ไม่ว่าจะมียวันหยุดคั่นหรือไม่ก็ตาม โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
 10. ผ่าฝืนข้อบังคับเกี่ยวกับงานหรือระเบียบ หรือคำสั่งของนายจ้างอันชอบด้วยกฎหมายและนายจ้างได้คัดเตือนเป็นหนังสือแล้ว เว้นแต่กรณีร้ายแรงนายจ้างไม่จำเป็นต้องคัดเตือน
 11. ประพฤติตนหรือกระทำการใดๆ อันจะเป็นเหตุหรือเป็นเหตุให้เกิดความเสื่อมเสียอย่างยิ่งแก่ชื่อเสียงของบริษัทฯ หรือความสามัคคีในหมู่พนักงานด้วยกัน
3. การกระทำความผิดหรือการฝ่าฝืนระเบียบวินัย ตามข้อ 1, 2
จะมีโทษอย่างไรอย่างหนึ่งดังจะกล่าวต่อไปนี้ ซึ่งทั้งนี้แล้วแต่เจตนาความหนักเบาของการกระทำ และผลของการกระทำ
1. คัดเตือนด้วยวาจา
 2. คัดเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือทำทัณฑ์บน สำหรับการกระทำผิดซ้ำหรือการกระทำผิดขั้นรุนแรงที่ยังไม่ถึงโทษให้สถานหนัก
 3. พักงาน โดยไม่ได้รับค่าจ้างไม่เกิน 7 วัน
 4. ให้ออกหรือปลดออกโดยไม่ได้รับเงินชดเชย
4. อำนาจในการพิจารณาลงโทษ
1. ให้ผู้จัดการฝ่าย / ฝ่ายบริหารบุคคล มีอำนาจในการลงโทษ ตามข้อ 3.1
 2. ให้ผู้จัดการฝ่าย/ ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ / ผู้อำนวยการฝ่าย มีอำนาจในการลงโทษ ตามข้อ 3.2
 3. การพิจารณาลงโทษตามข้อ 3.3-3.4 เป็นอำนาจของผู้จัดการทั่วไป หรือกรรมการผู้จัดการ
5. บริษัทฯ มีสิทธิสั่งพักงานพนักงานผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิด เพื่อสอบสวนข้อเท็จจริงได้ หากการให้พนักงานปฏิบัติงานต่อไปจะทำให้บริษัทได้รับความเสียหายหรือไม่อาจจะได้ข้อเท็จจริงในการสอบสวนต่อเมื่อสอบสวนแล้วได้ความว่าผิดจริง จึงจะพิจารณาโทษทางวินัยต่อไป

หมายเหตุ กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท ที่ฝ่ายจัดการออกต่อมาภายหลังเป็นครั้งคราว
ไปนั้น ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของกฎและข้อบังคับของบริษัทฯ ด้วย

การร้องทุกข์

1. เมื่อพนักงานมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน หรือเห็นว่าคนไม่ได้รับความเป็นธรรมจาก
การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หรือเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการลงโทษหรือจากการ
ทำงาน พนักงานควรจะได้พุดจา ปรีกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาชั้นต้นนั้นก่อนอย่างเป็นทางการ
และตรงไปตรงมา ผู้บังคับบัญชาดังกล่าวนั้น ต้องเห็นความสำคัญในปัญหาของพนักงานต้องเปิด
โอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชา เข้าพบเพื่อรับทราบและพยายามแก้ไขปัญหาในการร้องทุกข์ของ
พนักงานให้เสร็จโดยเร็ว

2. หากพนักงานเห็นว่าปัญหาของตนเองไม่ได้รับการแก้ไข หรือยังไม่ได้รับความเป็น
ธรรมหรือเป็นปัญหาซึ่งเกี่ยวกับตัวผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของพนักงานนั่นเอง พนักงานมีสิทธิ
ดำเนินการอุทธรณ์ โดยยื่นเป็นหนังสือต่อผู้จัดการฝ่ายของตนเองภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้
รับทราบผลการพิจารณา ตามข้อ 1.

3. ในกรณีที่พนักงานเห็นว่า ข้อร้องทุกข์ของตนไม่ได้รับการพิจารณาแก้ไขได้เป็นที่พอใจ
จากผู้จัดการฝ่ายตามข้อ 2 พนักงานมีสิทธิยื่นฎีกา ถึงผู้จัดการทั่วไป ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้
รับทราบผลการวินิจฉัยการอุทธรณ์ ตามข้อ 2.

4. ในกรณีที่พนักงานไม่สะดวกที่จะร้องทุกข์ ต่อผู้บังคับบัญชาดังกล่าวตามข้อ 1 ข้อ 2
พนักงานอาจร้องทุกข์ไปยังผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบุคคลเมื่อผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบุคคล ได้รับ
ข้อร้องทุกข์แล้ว ถ้าเห็นว่าเป็นเรื่องไม่ร้ายแรงให้หาทางบำบัดทุกข์ของพนักงานผู้นั้น โดยปรึกษากับ
ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ของพนักงานผู้นั้น ถ้าเรื่องใดผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบุคคล เห็นว่าเป็นเรื่อง
ร้ายแรงให้เสนอเรื่องไปยังผู้อำนวยการ หรือผู้จัดการทั่วไป ตามแต่เห็นสมควร เพื่อวินิจฉัยสั่งการ
ต่อไป

5. ขอบเขตการร้องทุกข์ ร้องทุกข์เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของพนักงาน เช่น การปฏิบัติ
ตามกฎหมาย และระเบียบด้านแรงงาน การปฏิบัติตามสัญญาข้อตกลงร่วมหรือสัญญาส่วนบุคคล
และการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง หรือประกาศของบริษัทฯ

5.1 ร้องทุกข์เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

5.2 ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

5.3 ร้องทุกข์เกี่ยวกับการตีความและการปฏิบัติตามสัญญาข้อตกลง

หมวดที่ 9 พันสภาพการจ้าง

1. สัญญาระหว่างพนักงานกับบริษัทฯ จะสิ้นสุดเมื่อ

- 1.1 พนักงานถึงแก่กรรม
- 1.2 พนักงานเกษียณอายุ
- 1.3 ลาออก
- 1.4 สิ้นสุดสัญญาการจ้างงาน
- 1.5 บริษัทฯ เลิกจ้าง หรือให้ออก

2. พนักงานทุกระดับ จะเกษียณอายุการทำงานเมื่อครบ 55 ปี บริบูรณ์ โดยพนักงานที่เกษียณอายุต้องพันสภาพการเป็นพนักงานของบริษัทฯ และพนักงานที่ครบเกษียณอายุในปีใด จะพันสภาพจากการเป็นพนักงานนับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ของปีถัดไป บริษัทฯ สงวนสิทธิในการที่จะจ้าง พนักงานที่ครบเกษียณอายุต่อไปหรือไม่ก็ได้ กรณีที่ทางบริษัทฯ มิได้มีหนังสือจ้างต่อให้ถือว่าบริษัทฯ เลิกจ้าง การจ้างครั้งนี้มีกำหนดคราวละ 1 ปี

3. พนักงานที่ประสงค์จะลาออก ให้ส่งหนังสือแจ้งความจำนงไปยังฝ่ายบริหารงานบุคคล ผ่านหัวหน้าแผนกล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน ยกเว้นระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไป ต้องแจ้งความจำนงล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน มิฉะนั้นจะถือว่า การลาออกนั้น ไม่ถูกต้องและทางบริษัทฯ สงวนสิทธิที่จะไม่ออกหนังสือรับรองการทำงานให้

4. สิ้นสุดสัญญาการจ้างงาน พนักงานที่มีลักษณะการจ้างเป็นสัญญาจ้างชั่วคราวระยะเวลาและมีการระบุวันสิ้นสุดสัญญาไว้แน่นอน เมื่อครบอายุสัญญาทางบริษัทฯ จะทำการบอกกล่าวเลิกสัญญาจ้างล่วงหน้าตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในสัญญา โดยบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิในการไม่จ่ายค่าชดเชยใดๆ

5. พนักงานที่บริษัทฯ ให้ออกหรือปลดออก โดยมีความผิดตามข้อ 2 หมวดที่ 8 บริษัทฯ สงวนสิทธิ ที่จะไม่ออกหนังสือรับรองการทำงาน

6. พนักงานที่บริษัทฯ เลิกจ้างโดยมิมีความผิด จะได้รับเงินค่าชดเชย ตามอัตราที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน ดังนี้

6.1 พนักงานซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 120 วัน แต่ไม่ครบ 1 ปี โดยรวมวันหยุดและวันลาถึงวันที่บริษัทฯ เลิกจ้างให้จ่ายไม่น้อยกว่าอัตรากำลังสุดท้าย 30 วัน

6.2 พนักงานซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 1 ปี แต่ไม่ครบ 3 ปี โดยรวมวันหยุดและวันลาถึงวันที่บริษัทฯ เลิกจ้างให้จ่ายไม่น้อยกว่าอัตรากำลังสุดท้าย 90 วัน

6.3 พนักงานซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 3 ปี แต่ไม่ครบ 5 ปี โดยรวมวันหยุดและวันลาถึงวันที่บริษัทฯ เลิกจ้างให้จ่ายไม่น้อยกว่าอัตรากำลังสุดท้าย 180 วัน

6.4 พนักงานซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 6 ปี แต่ไม่ครบ 10 ปี โดยรวมวันหยุดและวันลาถึงวันที่บริษัทฯ เลิกจ้างให้จ่ายไม่น้อยกว่าอัตราค่าจ้างสุดท้าย 240 วัน

6.5 พนักงานซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 10 ปี ขึ้นไป โดยรวมวันหยุดและวันลาถึงวันที่บริษัทฯ เลิกจ้างให้จ่ายไม่น้อยกว่าอัตราค่าจ้างสุดท้าย 300 วัน

7. ค่าชดเชยพิเศษ

7.1 ในกรณีที่บริษัทฯ ย้ายสถานที่ประกอบกิจการ ไปตั้ง ณ สถานที่อื่นอันมีผลกระทบต่อสำคัญต่อการดำรงชีวิตตามปกติของพนักงานหรือครอบครัว บริษัทฯ จะแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 30 วันก่อนวันย้ายสถานที่ประกอบกิจการในการนี้ ถ้าพนักงานไม่ประสงค์จะไปทำงานด้วย พนักงานมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ โดยพนักงานมีสิทธิได้รับค่าชดเชยพิเศษเท่ากับร้อยละห้าสิบของอัตราค่าชดเชยที่พนักงานคงมีสิทธิได้รับตาม ข้อ 5 การบอกเลิกสัญญาจ้างดังกล่าวพนักงานต้องใช้สิทธิภายในสามสิบวันนับแต่วันที่บริษัทฯ ย้ายสถานที่ประกอบกิจการ แต่ถ้าหากในกรณีที่บริษัทฯ ไม่อาจแจ้งให้พนักงานทราบการย้ายสถานที่ประกอบกิจการล่วงหน้าให้นายจ้างจ่ายค่าชดเชยพิเศษ แทนการบอกกล่าวล่วงหน้าเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้ายสามสิบวัน หรือเท่ากับค่าจ้างของการทำงานสามสิบวันสุดท้ายสำหรับพนักงานซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วย

7.2 ในกรณีที่บริษัทฯ จะเลิกจ้างพนักงานเพราะเหตุที่บริษัทฯ ปรับปรุงหน่วยงาน กระบวนการผลิตการจำหน่ายหรือการบริการ เนื่องมาจากการนำเครื่องจักรมาใช้หรือเปลี่ยนแปลงเครื่องจักรหรือเทคโนโลยี ซึ่งเป็นเหตุให้ลดจำนวนพนักงาน บริษัทฯ จะแจ้งวันที่จะเลิกจ้าง เหตุผลของการเลิกจ้างให้พนักงานที่จะเลิกจ้างทราบล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 60 วัน ก่อนวันที่จะเลิกจ้าง และถ้าหากในกรณีที่บริษัทฯ ไม่อาจแจ้งให้พนักงานที่จะเลิกจ้างทราบล่วงหน้า หรือแจ้งล่วงหน้าน้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดได้ดังกล่าวข้างต้น นอกจากพนักงานจะได้รับค่าชดเชยตามสิทธิที่พึงจะได้รับตามข้อ 5 แล้ว บริษัทฯ จะจ่ายค่าชดเชยพิเศษแทนการบอกกล่าวเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 60 วัน หรือเท่ากับค่าจ้างของการทำงาน 60 วันสุดท้าย สำหรับพนักงานซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วย ทั้งนี้ โดยถือเสมือนว่าบริษัทฯ ได้จ่ายสินจ้างแทนการบอกกล่าวล่วงหน้าตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์แล้วด้วย

7.3 ในกรณีที่บริษัทฯ เลิกจ้างพนักงานตามข้อ 6.2 และพนักงานนั้นทำงานติดต่อกันเกิน 6 ปีขึ้นไป บริษัทฯ จะจ่ายค่าชดเชยพิเศษ เพิ่มขึ้นจากค่าชดเชยตามข้อ 5 เท่ากับ ค่าจ้างอัตราสุดท้ายสิบห้าวันต่อการทำงานครบ 1 ปี หรือเท่ากับค่าจ้างของการทำงานสิบห้าวันสุดท้ายต่อการทำงานครบ 1 ปี สำหรับพนักงานซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วย แต่ค่าชดเชยพิเศษนี้รวมแล้วต้องไม่เกินค่าจ้างอัตราสุดท้ายสามร้อยหกสิบวัน หรือไม่เกินค่าจ้างของการทำงาน

สามร้อยหกสิบวันสุดท้ายสำหรับพนักงานซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย เพื่อประโยชน์ในการคำนวณค่าชดเชยพิเศษ กรณีระยะเวลาทำงานไม่ครบหนึ่งปี ถ้าเศษของระยะเวลาทำงานมากกว่าหนึ่งร้อยแปดสิบวัน ให้นับเป็นการทำงานครบหนึ่งปี

หมวดที่ 10 สิทธิผลประโยชน์และสวัสดิการพนักงาน

1. บริษัท จัดให้มีน้ำดื่มที่สะอาดสำหรับพนักงาน และห้องสุขาที่ถูกต้องลักษณะ และมีปริมาณที่เพียงพอแก่พนักงาน
 2. สวัสดิการด้านอาหาร บริษัท จะจ่ายให้เป็นเงินจำนวนเงินจะขึ้นอยู่กับระดับตำแหน่งงาน และเพื่ออำนวยความสะดวก ทั้งช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของพนักงาน บริษัท จัดให้มีร้านขายอาหารพนักงานในราคาพิเศษ เพื่อจำหน่ายอาหารให้พนักงาน
 3. ส่งพนักงาน บริษัทฯ จัดให้มีรถรับส่งพนักงานตามความเหมาะสม ของรอบการทำงาน และเป็นไปตามระเบียบ รถรับส่งพนักงาน
 4. รถรับส่งแบบพนักงาน บริษัทฯจะจัดหาเครื่องแบบพนักงานให้แก่พนักงานตามตำแหน่งงาน และตามความเหมาะสม โดยพนักงานจะต้องนำเครื่องแบบส่งคืนเมื่อพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน มิฉะนั้นบริษัทฯจะดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ
 5. สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล บริษัทฯจะจัดให้มีห้องพยาบาลสำหรับพนักงานและช่วยเหลืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลแก่พนักงาน
 6. สวัสดิการด้านที่พักอาศัย บริษัทฯจัดเตรียมที่พักอาศัยให้กับพนักงานที่มีภูมิลำเนาห่างไกลจากสถานที่ทำงาน และพนักงานที่ไม่มีที่พัก ซึ่งจะเป็นตามนโยบายที่บริษัทฯ ประกาศใช้
 7. การประเมินผลการทำงาน บริษัทฯ จะมีการประเมินผลการทำงานของพนักงานประจำปี 6 เดือน และประเมินผลการทำงาน ประจำปี ฉะนั้น การมาปฏิบัติงาน และสถิติการลา บริษัทฯ จะนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลงาน เพื่อข้อมูลในการปรับอัตราเงินเดือนประจำปี (การปรับประจำปีขึ้นอยู่กับนโยบายและผลกำไรของบริษัทฯ)
- บริษัทฯ จะจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ เพื่อความมั่นคงในการทำงานและในการดำรงชีพของพนักงาน โดยจะประกาศให้ทราบเพิ่มเติมอีกเป็นกรณีๆ ไป

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. ประเภทของธุรกิจหลัก และธุรกิจส่งเสริมในสปา.

กรุงเทพมหานคร : มติชน, 2549.

दनัย เทียนพุด. นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : เนรมิตการพิมพ์, 2543.

มนตรี บูรณกิจ. อุปสรรคปัญหาของการดำเนินธุรกิจสปา จังหวัด ภูเก็ต : หอการค้าจังหวัดภูเก็ต, 2548.

วิชัย ปิติเจริญธรรม. การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพมหานคร: บึกแบงค์, 2548.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การวิจัยการตลาด. กรุงเทพมหานคร : เอ เอ็น, 2540.

สถาบันส่งเสริมวิชาชีพและวัฒนธรรมไทยสปา. การจัดการด้านสุขอนามัยสุขอนามัย สิ่งแวดล้อม
ของสถานบริการ. กรุงเทพมหานคร : บพิศการพิมพ์, 2540.

สมาคมผู้ประกอบการสปาแห่งประเทศไทย. การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน. กรุงเทพมหานคร : พรพิมพ์การพิมพ์, 2541.

สุนมา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ปัญญาสโตร์, 2536.

สุเทพ กิจรุ่งเรืองโรจน์. ความรู้องค์ประกอบสัมพัทธ์ทั้ง 5. ภูเก็ต : ชมรมผู้ประกอบการสมุนไพร
พื้นบ้านจังหวัดภูเก็ต, 2548.

เสรี วงษ์มณฑา. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็ก
จำกัด, 2542.

อัมพร ถิ่นประเทศ. นวดเพื่อสุขภาพครบวงจร. กรุงเทพมหานคร: ภูมิปัญญา, 2547.

เอกสารอื่นๆ

นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันคนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ใน
โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนา
สังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

ปวีณา รัตนงามแสง. “ความพึงพอใจและความต้องการของผู้บริโภครโลกที่มีต่อการบริการของสถาน
บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด : กรณีศึกษาสุขสัมผัส อำเภอสามพราน จังหวัด
นครปฐม”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2549.

พรปวีณ์ ศิริรักษ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุขภาพคลินิกแพทย์แผน
ไทยและสปา อำเภอหัวหิน”. สารนิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.

วุฒิพร ศรีมังกรแก้ว. “การนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษาศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล
นครขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษาเพื่อพัฒนา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2548.

วันดี องค์กรนะสุข. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวดประคบ
และอบสมุนไพร”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

สถาบันส่งเสริมวิชาชีพ และ วัฒนธรรมไทยสปา. “อบรมหลักสูตรสปาเพื่อสุขภาพและความงาม
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย”. ม.ป.ท., 2550.

หลักสูตรการบริหารจัดการสปาเพื่อสุขภาพ และความงามแบบมืออาชีพ. “หลักสูตรการบริหาร
จัดการธุรกิจสปา”. ม.ป.ท., 2551.

สัมภาษณ์

จิรพร แก้วประเสริฐ. นักกายภาพบำบัด โรงพยาบาลกรุงเทพ. สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2547.

ธันนทร์ อภิวันทนาพร. ผู้เชี่ยวชาญพัฒนาโครงการ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด
ย่อม. สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2545.

แพท เพชรธำรงชัย. เจ้าของธุรกิจนวดแผนไทย ประเทศออสเตรเลีย ชื่อ “Vigourous Massage”.
สัมภาษณ์, 18 มกราคม 2550.

มาลินี โภคประเสริฐ. หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมธุรกิจบริการ สำนักงานส่งเสริมการส่งออก
กรมส่งเสริมการส่งออก. สัมภาษณ์, 11 มกราคม 2548.

วิชัย จุลมณี. ผู้ประกอบการสปาจังหวัดภูเก็ต. สัมภาษณ์, 28 กุมภาพันธ์ 2551.

Books

F.W.TAYLOR. Dubrin, A.J & R.D.(1993). Managent and organization (2th ed,). Cincinnati.
OH : South-West, 1881.

K.P. Decision making . United Kingdom : McGraw-hill Book , 1988.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นายอรุชา ไชยสอน
วันเดือน ปีเกิด	12 มีนาคม 2509
ภูมิลำเนา	กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท อันคามัน จากุซซี่ (ไทยแลนด์) จำกัด บริษัท อันคามัน จากุซซี่ (ภูเก็ต) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเกริก