



## รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการมาตรฐานของสถานประกอบการสปา  
ในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

คณะผู้วิจัย

ปวารณา อัจฉริยบุตร

จิราพร ประสารการ

ชนิษฐา ธนาวิรัตนานิจ

สำนักประสานงานการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

ตุลาคม 2547

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการมาตรฐานของสถานประกอบการสปา  
ในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

คณะผู้วิจัย

สังกัด

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. ปวธนา อัจฉริยบุตร    | มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต |
| 2. จิราพร ประสารการ     | มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต |
| 3. ขนิษฐา ธนาวิรัตนานิจ | มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต |

สนับสนุนโดย

สำนักประสานงานการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

ตุลาคม 2547

## กิตติกรรมประกาศ

ในการทำวิจัยโครงการมาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ นั้น ผู้วิจัยได้พยายามที่จะนำองค์ความรู้ทางด้านธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ เข้ามามีส่วนร่วม ในฐานะที่เป็นแหล่งข้อมูลในการทำวิจัย รวมทั้งเป็นผู้แสดงความคิดเห็น และระดมความคิดเห็นร่วมกับผู้วิจัย ซึ่งทำให้งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยมีความประทับใจในผู้ประกอบการสปาอันดามัน ที่มีความพยายามจะสร้างเครือข่ายและร่วมมือกันในระดับภูมิภาค เพื่อให้ธุรกิจสปาในพื้นที่นี้ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการมากขึ้น รวมถึงการใช้เครือข่ายผู้ประกอบการสปาด้วยกันแลกเปลี่ยนข้อมูลและประชาสัมพันธ์สปาอันดามันร่วมกัน นับว่าเป็นผู้ประกอบการที่มีวิสัยทัศน์ และเปิดรับข้อมูลใหม่ๆ เกี่ยวกับธุรกิจสปาอยู่ตลอดเวลา พร้อมทั้งผู้ประกอบการเองยังสนับสนุนให้หน่วยงานทางการศึกษาในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาธุรกิจสปามากขึ้น ทั้งในส่วนของ การวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการผลิตและพัฒนาบุคลากรทางด้านสปาในอนาคต อันจะนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจสปาที่ยั่งยืนในพื้นที่อันดามัน

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของสถานประกอบการสปาอันดามัน ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยได้เข้าไปสำรวจแบบสอบถามจากผู้ให้บริการสปาและได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยเฉพาะ โรงแรมพระนางอินน์ วนาลีสปา และอันดามัน เฮอเบิลสปา (บ้านสมุนไพโร) จังหวัดกระบี่ เขาหลักบันดารี รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดพังงา และบ้านธรรมชาติ เรือนรมย์สปา ศิวราสสปา บ้านสุขโขทัย เดอะบาหลีสปาแอนด์รีสอร์ท และ เดอะไลฟ์ สปาของ C&N รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดภูเก็ต รวมทั้งสถานประกอบการสปาอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึง อีกทั้งขอขอบพระคุณชมรมผู้ประกอบการธุรกิจสปาจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้องที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสปาอันดามันแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสถานประกอบการสปาอันดามัน และสามารถเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ดีในการวางแผนให้พื้นที่อันดามัน เป็นศูนย์กลางทางการบริการสปาเพื่อสุขภาพให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ทางภาครัฐได้ตั้งไว้ว่า พื้นที่อันดามันจะต้องเป็นศูนย์กลางสุขภาพ (Hub of Health) ของเอเชีย

คณะผู้วิจัย

10 พฤศจิกายน 2547

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการศึกษามาตรฐานสถานประกอบการสปา ในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และ กระบี่ เป็นการวิจัยที่มุ่งหาตัวชี้วัดของมาตรฐานสถานประกอบการสปา เพื่อพัฒนาธุรกิจสปาในพื้นที่ชายฝั่งอันดามันให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ทั้งทางด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม บุคลากรผู้ให้บริการ และรูปแบบการบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาถึงมาตรฐานสถานประกอบการสปาอันดามัน ทั้งในมุมมองของผู้ประกอบการหรือผู้ดำเนินการสปา (Host) โดยวิธีการสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Focus Group) และวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ควบคู่กับการศึกษา มาตรฐานสปาในมุมมองของผู้ใช้บริการสปา (Guests) โดยใช้แบบสอบถาม สอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสปา จำนวน 391 คน

ผลการวิจัยจากมุมมองของผู้ประกอบการสปา พบว่า โดยภาพรวมทั้ง 3 จังหวัด ผู้ประกอบการมองว่า ธุรกิจสปามีความเหมาะสมกับทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีอยู่ในพื้นที่ นอกจากนี้แถบชายฝั่งอันดามันมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่โดดเด่น สวยงาม หลากหลาย และมีชื่อเสียง มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีฐานเศรษฐกิจที่มั่นคง มีความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน และบริการสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งมีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์

ปัจจุบันธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ตมีเป็นจำนวนมากทั้งในรูปแบบของรีสอร์ทสปา และเดย์สปา จึงมีการแข่งขันสูง และมีการตัดราคากันในบางแห่ง รวมทั้งการขาดผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญ ในขณะที่ความต้องการในการใช้บริการมีสูง ทำให้เกิดการซื้อตัวนักสุขภาพบำบัด แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ตได้มีการพยายามแก้ปัญหาเหล่านี้ ในรูปแบบของการรวมตัวเป็นเครือข่าย และมีการสร้างความร่วมมือกับสถาบันทางการศึกษาในท้องถิ่น เพื่อผลิตบุคลากรเข้ามาทำงานในสถานประกอบการสปาโดยเฉพาะ ซึ่งขณะนี้มีการดำเนินการไปแล้วบางส่วน และคาดว่า ในอนาคตสปาภูเก็ตจะมีบุคลากรผู้ให้บริการ และผู้ดำเนินการสปาที่มีความรู้ในสาขานี้โดยตรง ลดปัญหาการขาดแรงงานในสถานประกอบการสปาได้

สำหรับสถานประกอบการสปาในจังหวัดพังงาส่วนใหญ่ ตั้งอยู่บริเวณเขาหลักเป็นรีสอร์ทสปา เพราะเป็นการรองรับความต้องการของแขกที่มาพักในโรงแรม จุดเด่นของธุรกิจสปาในจังหวัดพังงา คือ สถานประกอบการสปายังมีน้อย จึงมีการแข่งขันทางธุรกิจน้อยและมีความพยายามที่รวมกลุ่มผู้ประกอบการสปาจัดตั้งเป็นชมรม อีกทั้งนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัด

พังกาเป็นนักท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ และสถานประกอบการทุกแห่งเป็นสถานประกอบการที่อยู่ในโรงแรม มีความเป็นธรรมชาติสูง บรรยากาศเงียบสงบ ซึ่งจะผ่านมาตรฐานของโรงแรมในด้านสถานที่และความสะอาด แต่สปาพังกายังขึ้นอยู่กับฤดูกาลทางการท่องเที่ยว ทำให้สปาในจังหวัดพังกาบางแห่งจะต้องปิดในช่วงฤดูฝน (Low Season) เนื่องจากไม่มีนักท่องเที่ยว

ส่วนธุรกิจสปาในจังหวัดกระบี่กำลังได้รับความนิยม และมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ทั้งของภาครัฐ และภาคเอกชน ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญของจังหวัดกระบี่ คือ การมีสนามบินนานาชาติในอนาคต และการมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่หลากหลาย การมีแหล่งน้ำแร่ธรรมชาติในลักษณะที่เป็นน้ำตกร้อน ประเภทของสปาในจังหวัดกระบี่มีทั้งรีสอร์ทสปาและเดย์สปาเช่นกันกับภูเก็ต กลุ่มผู้ใช้บริการสปาในจังหวัดกระบี่มักมาจากแขกที่พักในโรงแรม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวสแกนดิเนเวีย และเป็นกลุ่มที่นิยมการท่องเที่ยวเชิงกิจกรรม เช่น การดำน้ำ การพายเรือ และการปีนเขา เป็นต้น ปัจจุบันสปากระบี่มีการรวมตัวกัน และจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการธุรกิจสปาจังหวัดกระบี่ ทั้งนี้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันและจัดทำแนวทางการประชาสัมพันธ์ธุรกิจสปาร่วมกันด้วย

ผลการวิจัยจากมุมมองของผู้ใช้บริการสปาในเขตจังหวัดภูเก็ต พังกา และกระบี่ พบว่า ผู้ใช้บริการสปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในวัยเริ่มทำงานอายุระหว่าง 21 -30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีถึงสูงกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทและประกอบธุรกิจส่วนตัว รายได้ของผู้ใช้บริการสปาในแถบนี้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1 ล้าน – 5 ล้านบาทต่อปี ส่วนใหญ่เป็นชาวยุโรปและเอเชีย และใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ วัตถุประสงค์ของการเดินทางระบุว่า เพื่อการท่องเที่ยวระยะเวลาที่พัก 4-7 วัน ประเภทของสปาที่นิยมใช้มักเป็นสปาภายในโรงแรมหรือที่พัก (Resort Spa) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปา คือ ปัจจัยด้านราคา ความสะอาดของสถานที่และผู้ให้บริการ บริการสปาที่นิยมใช้ คือ การนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหย (Aroma Massage) รองลงมาเป็นการนวดไทย (Thai Massage) ค่าใช้บริการต่อครั้งส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1,000 – 3,000 บาท ผู้ใช้บริการสปาทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการสปาจากสปาในโรงแรมที่ตนเอง และทราบจากบริษัทนำเที่ยว

สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อความสะอาดของสถานที่ สิ่งแวดล้อม วัสดุ อุปกรณ์ และผู้ให้บริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการ ในส่วนของความคิดเห็นหลังการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง โดยมีความประทับใจในด้านความสะอาดของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และบุคลากรที่ให้บริการ ทำเล

ที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางและบรรยากาศที่เงียบสงบ ในด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการประทับใจในคุณภาพบำบัดที่มีความอ่อนนุ่ม ยืดหยุ่นแฉะมีไส มีมารยาทไทย และมีอัธยาศัยไมตรีรวมทั้งการมีผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการบริการ ส่วนในด้านการบริการ ผู้ใช้บริการประทับใจในราคาที่เหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือความหลากหลายของการบริการ และความสะอาดของผลิตภัณฑ์ตามลำดับ

สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ระบุว่าจะไม่กลับมาใช้บริการซ้ำ เนื่องจากสปาที่ใช้มีเสียงรบกวนซึ่งขัดกับวัตถุประสงค์ของการมาใช้สปา รองลงมา คือ เรื่องการขาดทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการขาดความชำนาญ รวมทั้งวัสดุผลิตภัณฑ์ที่ใช้ไม่สะอาด

จากการวิจัยมาตรฐานสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ พบว่ามาตรฐานของสถานประกอบการสปาที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดขึ้นเป็นมาตรฐานตามหลักอนามัยขั้นพื้นฐานที่ทุกสถานประกอบการสปาจะต้องดำเนินการ และสอดคล้องกับลักษณะของสถานที่ให้บริการสุขภาพที่ควรจะเป็น แต่จากงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย พบว่า มาตรฐานสปาในมุมมองของผู้ใช้บริการนั้น ส่วนใหญ่ผู้บริโภคมองจากเกณฑ์ที่เห็นและเกณฑ์ที่รู้สึก แต่มาตรฐานสปาที่กระทรวงสาธารณสุขจะใช้วิธีการประเมินจากสิ่งที่เห็น เท่านั้น

ดังนั้น ในมาตรฐานที่ผู้วิจัยเสนอแนะสำหรับสปาอันดามันที่ต้องการเอกลักษณ์เฉพาะตัว นอกเหนือจากผ่านมาตรฐานตามสิ่งที่เห็นด้วยตาหรือตามที่กระทรวงกำหนด โดยเน้นทางด้านความสะอาด ความปลอดภัย จะต้องใส่มาตรฐานด้านความรู้สึกด้วย เช่น จิตสำนึกของการบริการ ความเชี่ยวชาญในทักษะเฉพาะด้าน และที่สำคัญคือทักษะในการสื่อสารความหมายกับผู้ใช้บริการ ที่จะทำให้อ่างว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการน้อยลง ซึ่งเป็นจุดสำคัญของสปาอันดามันที่ควรคำนึงถึงมากกว่ามาตรฐานทั่วไป

การวางตำแหน่งสินค้าทางการตลาดของสปาอันดามัน ควรวางจุดสำคัญที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวว่า “สปาอันดามันเป็นสปาที่ท่านได้สัมผัสธรรมชาติที่สวยงามของทะเลอันดามันแล้ว ยังมีความสะอาดทั้งในส่วนสถานที่ บุคลากร วัสดุ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ เป็นสปาที่ราคาคุ้มค่า ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการบริการ” และในอนาคต คาดว่า ธุรกิจสปาอันดามันทั้งในส่วนของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการจะมีประสบการณ์ในการบริการสปามากขึ้น เพราะผู้ประกอบการเหล่านี้พยายามที่จะเรียนรู้และหาข้อมูลใหม่ๆ ตลอดเวลา เพื่อปรับคุณภาพและมาตรฐานของบริการสปาอันดามันให้เป็นที่ยอมรับ

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการสปาอันดามันควรระดมความคิดร่วมกันในการออกแบบแพคเกจที่เป็นเอกลักษณ์ของสปาอันดามันในรูปของการบำบัดแบบสุขภาพองค์รวม หรือไทยสปาโยคะ โดยการประยุกต์เอาพรรณพืช วัสดุ หรือวิถีชีวิตแบบพื้นบ้านมาใช้ในการให้บริการสปา นอกจากนี้

ควรจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ในภาพรวมโดยการนำเสนอข้อมูลหรือแพคเกจที่ออกแบบแล้วผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรงทั่วโลก

ชื่อเรื่องงานวิจัย	โครงการมาตรฐานของสถานประกอบการของสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และ กระบี่
คณะผู้จัดทำ	นางปวรรณา อัจฉริยบุตร นางจิราพร ประสารการ นางสาวชนิษฐา ธนาวิรัตน์านิจ
แหล่งทุน	สำนักประสานงานการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “มาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงาและ กระบี่ เป็นการวิจัยเพื่อกำหนดตัวชี้วัดและมาตรฐานสำหรับสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ โดยทำการศึกษาวิจัยในช่วงตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2547 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2547 เป็นเวลา 9 เดือน

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจและเชิงคุณภาพควบคู่กัน พื้นที่การวิจัยประกอบด้วยจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ทั้งนี้โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลวิจัย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง และการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการหรือผู้ดำเนินการ ส่วนที่ 2 การใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในมุมมองของผู้ใช้บริการสปา ทั้งในส่วนที่เป็นรีสอร์ทสปา และเดย์สปา จำนวนสถานประกอบการสปาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน 37 แห่ง โดยแบ่งเป็นจังหวัดภูเก็ต จำนวน 21 แห่ง พังงา 9 แห่ง และ กระบี่ 7 แห่ง ทั้งนี้โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ชุด ได้รับกลับมา 391 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.7 ของแบบสอบถามที่สำรวจ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows

ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ในส่วนเกี่ยวกับสถานภาพของธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ในมุมมองของผู้ประกอบการโดยภาพรวม ธุรกิจสปามีความเหมาะสมกับทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีอยู่ในพื้นที่ ที่เป็นพื้นที่ชายฝั่งทะเลอันดามัน เป็นพื้นที่ที่สอดคล้องกับความ



หมายที่แท้จริงของคำว่า "สปา" ซึ่งหมายถึง การบำบัดด้วยน้ำนอกจากนี้แถบชายฝั่งอันดามันยังมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่โดดเด่น สวยงาม หลากหลายและมีชื่อเสียง มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีฐานเศรษฐกิจที่มั่นคง มีความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน และบริการสิ่งอำนวยความสะดวก มีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์

สำหรับมุมมองของผู้ใช้บริการสปาในภาพรวม พบว่านักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสปาเพื่อคลายเครียดเป็นวัตถุประสงค์หลัก ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปา คือ ปัจจัยด้านราคา ความสะอาดของสถานที่ และผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญสูงสุด บริการสปาที่ผู้บริโภคนิยมใช้ คือ การนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหย (Aroma Massage) รองลงมาเป็นการนวดไทย (Thai Massage)

ในด้านความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการสปาอันดามัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการด้านความสะอาด ความชำนาญและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และการแต่งกายที่เหมาะสม อยู่ในระดับสูง สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ระบุเหตุผลว่าจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ทั้งนี้เนื่องจาก การมีเสียงรบกวน รองลงมา คือ การขาดทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการขาดความชำนาญในการให้บริการ รวมทั้งวัสดุผลิตภัณฑ์ที่ใช้ไม่สะอาด ตามลำดับ

ส่วนการจัดอันดับคุณภาพของสปาในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 4- 5 ดาว ซึ่งแสดงว่าได้สร้างความประทับใจให้กับผู้ให้บริการ และส่วนใหญ่มองว่าผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อมสมกับเป็นคนไทย ดังนั้น การวางตำแหน่งทางการตลาดของสปาอันดามันในขณะนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสปาต้องเน้นว่า สถานที่ตั้งแวดล้อมด้วยธรรมชาติ บรรยากาศเงียบสงบ เป็นการบริการที่ราคาสมเหตุสมผล และมีจุดเด่นว่าเป็นการให้บริการสปาที่คุ้มค่ามากที่สุด

ผลการศึกษาจากมุมมองของผู้ใช้บริการพบว่า สปาอันดามันมีจุดเด่นในด้านความสะอาดของสถานที่ วัสดุ ผลิตภัณฑ์ ทำเลที่ตั้ง บรรยากาศเงียบสงบ ส่วนในด้านบุคลากรนั้น ผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อม และมีความชำนาญในการบริการ ในด้านการบริการ ผู้ใช้บริการประทับใจในเรื่องราคาที่สมเหตุสมผล สปาอันดามันซึ่งมีปัจจัยการพื้นฐานที่ดี เช่น สถานที่ บุคลากร ราคา ซึ่งเป็นความต้องการที่เป็นสากลกับผู้ใช้บริการทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย และสัญชาติ ดังนั้นธุรกิจสปาในแถบพื้นที่นี้ควรจะวางจุดเด่นในปัจจุบันเหล่านี้ต่อไป และพัฒนาขยายจุดเด่นด้านอื่นๆ ให้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ในประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับดัชนีมาตรฐานสปาอันดามัน พบว่า มาตรฐานสปาในมุมมองของผู้ใช้บริการมี 2 มิติ คือ มาตรฐานตามเกณฑ์ที่สามารถมองเห็น และมาตรฐานตามเกณฑ์

ที่รู้สึก ผู้วิจัยได้แยกมาตรฐานออกเป็น 3 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานทางด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มาตรฐานทางด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมาตรฐานด้านการบริการ ในองค์ประกอบย่อยของมาตรฐานแต่ละด้าน ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เรียงลำดับความต้องการทางด้านดัชนีชี้วัดมาตรฐานสปาอันดามันในมุมมองของผู้ใช้บริการ ดังนี้

ดัชนีมาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง บรรยากาศที่เงียบสงบ และ การตกแต่งสถานที่แบบไทยๆ

ดัชนีมาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการมีความชำนาญทางด้านบริการและให้บริการได้ตรงตามความต้องการ รวมทั้งผู้ให้บริการสามารถสื่อสารได้เข้าใจ

ดัชนีมาตรฐานด้านการบริการ ประกอบด้วย ราคาบริการที่สมเหตุสมผล ความหลากหลายของบริการที่น่าเสนอ การใช้วัสดุผลิตภัณฑ์ที่สะอาด ระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม และการให้บริการมีความปลอดภัย

นอกจากนี้ จากการศึกษาพบว่า อุปสรรคของธุรกิจสปาอันดามัน คือ ปัญหาด้านบุคลากร ความซ้ำซ้อนของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยว การตัดราคาของผู้ประกอบการ ช่องว่างในการสื่อสารระหว่างภาครัฐและเอกชน รวมทั้งภาคเอกชนด้วยตนเอง การขาดประสบการณ์ของผู้ประกอบการในการทำธุรกิจสปาโดยตรง ความไม่แน่ใจในธุรกิจสปาของผู้ประกอบการ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เพิ่งมาได้รับความนิยม และปัญหาด้านภาพลักษณ์ในด้านลบของสปา

ผลจากการศึกษาวิจัยนี้ จะมีประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจสปาในการพัฒนารูปแบบตลอดจนการให้บริการที่มีมาตรฐานเพื่อแข่งขันในระดับโลกได้สมกับที่เป็น Hub of Health ในรูปแบบของสปาอันดามันต่อไป

Research Topic	Standard of Spa Business in Phuket, Phang – nga, and Krabi
Research Team	Mrs. Pavarana Atchaiyabud Mrs. Jiraporn Prasarnkarn Ms. Khannita Tanawirattananit
Funding Agency	Area-Based Tourism Research Centre for Sustainable Tourism Development. The Thailand Research Fund

### **Abstract**

This research was aimed to identify the standard indicators of Spa Business in Phuket, Phang-nga, and Krabi from the opinions of Spa managers and spa customers in the Andaman area.

The focus group discussions, in-dept interviews with the spa managers and questionnaires for spa customers were used for collecting research data. The collected data were subsequently verified, classified, analyzed, and descriptively presented. The research findings were as follows:

The spa manager's point of view revealed that Spa means aqua therapy appropriate for the Andaman area, which is surrounded with sea. Moreover, Andaman area has diverse and fertile natural resources, quality human resources, ready infrastructures, sufficient facilities, and unique cultures and traditions.

The spa customer survey presented that the main purpose of visiting a spa was to relax. Aroma massage and Thai massage were the most favorite spa services of Andaman spa customers. The two most important criteria of spa selection were reasonable price and cleanness of places and therapists. The research indicated that spa customers were highly satisfied with such qualities regarding therapists as

cleanness, spa service expertise as well as attractive and proper uniform or dress. Spa customers were also impressed with the reasonable prices of spa services.

Overall, most of spa customers rated Andaman spa as 4 –5 star level and also mentioned that therapists were well mannered and very friendly. Most of the customers wished to visit the spa again if they had a chance. However, only a few samples did not want to revisit the same spa because of the noisiness, the lack of communication skills, the lack of expertise, and unhealthy equipment and product use.

As a result, the Andaman spa should be positioned as 4-5 star spa with natural surroundings, tranquility, and reasonable price. Moreover, the most outstanding image of Andaman spa is the worthiness and quality spa service. Thus, Andaman spa business should be promoted on these strengths.

In terms of the Andaman spa standard, this research presented that spa customers considered Andaman spa standard in two dimensions; the first was the key indicators by sight and the latter was the key indicators by sense. Therefore, the researchers classified the standard of Andaman spa into three parts: indicators of places and environment, indicators of therapists, and indicators of spa services. The research findings about the standard of Andaman spa in the spa customer's expectations were as follows:

The standard of places and environment consisted of the cleanness of places, materials and equipment, convenience to reach, tranquility, and Thai style decoration.

The standard of therapists consisted of well manners, friendliness, expertise, ability to serve as customer's expectation, and communication skills.

The standard of spa services included reasonable prices, service variety, cleanness of materiel and products, proper treatments duration, appropriate safety system.

However, Andaman spa business also confronted with several obstacles; such as lack of the spa experts, extremely decreased tourists on low season, communication gaps between government and private sectors, price competition, lack of knowledge and experience in spa business and the misconception of Thai massage.

This research benefited Andaman spa business to develop unique Andaman spa standard for worldwide reputation as a hub of health.

## สารบัญ

<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 คำถามหลักของการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย	5
1.6 นิยามศัพท์	5
<b>บทที่ 2 เอกสารทบทวนวรรณกรรม</b>	<b>7</b>
2.1 ความเป็นมาของสปาและความหมายของสปา	7
2.2 ประเภทของสถานประกอบการสปา	9
2.3 รูปแบบการให้บริการของสปาโลก	10
2.3.1 รูปแบบการให้บริการในแนววาริบำบัด (WATER AND WATER THERAPY)	11
2.3.2 รูปแบบการบริการสปาโดยใช้ความร้อนในการบำบัด (HEAT TREATMENT)	17
2.3.3 รูปแบบการให้บริการในแนวสุคนธ์บำบัด (AROMATHERAPY)	19
2.4 ประเภทของการบริการสปาในประเทศไทย	23
2.5 สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบันของประเทศไทย	25
2.6 สถานการณ์ธุรกิจสปาในปัจจุบันของประเทศไทย	27
2.7 ยุคทองและแนวโน้มของธุรกิจสปา	29
2.8 ผู้ประกอบการสปาในประเทศไทย	30
2.9 รูปแบบการให้บริการสปาในประเทศไทย	31
2.10 กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจสปาในประเทศไทย	33
2.11 ศักยภาพของประเภทธุรกิจสปาในประเทศไทย	36
2.12 ปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจสปาในประเทศไทย	37
2.13 แนวทางการแก้ปัญหาธุรกิจสปาไทย	40
2.14 สถานการณ์ธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่	42
2.15 ศักยภาพจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่	43
2.16 ทิศทางการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพในเขตจังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่	44

	13
2.17 ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่	45
2.18 แนวทางพัฒนาการบริการของธุรกิจสปาในภูเก็ต พังงา และกระบี่	45
2.19 ประเภทสปาที่มีอยู่ในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่	46
2.20 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานสปา	48
<b>บทที่ 3 วิธีการศึกษาวิจัย</b>	<b>65</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	65
3.2 แหล่งข้อมูลในการทำวิจัย	66
3.3 เครื่องมือในการเก็บข้อมูล	67
3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล	70
3.5 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย	72
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	76
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>77</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไป	77
ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และ กระบี่	79
4.2 ข้อมูลการใช้บริการสปา	85
ตารางแสดงข้อมูลการใช้บริการสปาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสปา	88
4.3 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบริการสปาทั้ง 3 จังหวัด	94
ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อสถานบริการสปา	96
4.4 ความคิดเห็นต่อสปาหลังการใช้บริการทั้ง 3 จังหวัด	99
ตารางแสดงความคิดเห็นต่อสปาหลังการใช้บริการ	101
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ</b>	<b>108</b>
5.1 สรุปผลการศึกษา	109
5.1.1 สรุปผลการวิจัยจากมุมมองของผู้ประกอบการ	109
5.1.2 สรุปผลการวิจัยจากมุมมองของผู้ใช้บริการสปา	112
5.2 อภิปรายผล	118
5.2.1 สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจสปาอันดามัน	118
5.2.2 บริการสปาที่ควรมีในสปาอันดามัน	119
5.2.3 สื่อที่ควรใช้ในธุรกิจสปาอันดามัน	120

5.2.4	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสปาอันดามัน	120
5.2.5	ปัจจัยที่ควรเสริมให้สปาอันดามันมีจุดเด่นมากยิ่งขึ้น	121
5.2.6	ธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต	122
	▪ จุดเด่นของสปาภูเก็ต	122
	▪ พฤติกรรมผู้บริโภคสปาภูเก็ต	123
	▪ จุดอ่อนของสปาภูเก็ต	125
5.2.7	ธุรกิจสปาในจังหวัดพังงา	126
	▪ จุดเด่นสปาพังงา	126
	▪ พฤติกรรมผู้บริโภคสปาพังงา	127
	▪ จุดอ่อนสปาพังงา	127
5.2.8	ธุรกิจสปาในจังหวัดกระบี่	128
	▪ จุดเด่นสปากระบี่	129
	▪ พฤติกรรมผู้บริโภคสปากระบี่	131
	▪ จุดอ่อนของสปากระบี่	131
5.2.9	ดัชนีมาตรฐานสปาอันดามัน	132
5.3	สรุปเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปาที่ได้จากการวิจัย	142
5.4	อุปสรรคและข้อเสนอแนะ	143
5.4.1	อุปสรรคของธุรกิจสปาอันดามัน	143
5.4.2	ข้อเสนอแนะของการทำธุรกิจสปาอันดามัน	144
5.4.3	อุปสรรคในการทำวิจัย	151
5.4.4	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	152

## บรรณานุกรม

### ภาคผนวก

### ประวัตินักวิจัย



## สารบัญตาราง

ตารางที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่	79
ตารางที่ 4.2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโซนที่อยู่อาศัย	81
ตารางที่ 4.3	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามประเทศ	81
ตารางที่ 4.4	ภาษาที่กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้ในการสื่อสาร	83
ตารางที่ 4.5	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามจุดประสงค์ที่เดินทาง	84
ตารางที่ 4.6	จำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างเคยเดินทางมาที่ 3 จังหวัด	84
ตารางที่ 4.7	ระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างอยู่ในจังหวัดที่ศึกษาในครั้งนี้	85
ตารางที่ 4.8	จำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการสปา	88
ตารางที่ 4.9	ความถี่ของการใช้บริการสปาของกลุ่มตัวอย่าง	88
ตารางที่ 4.10	ประเภทของสปาที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการ	88
ตารางที่ 4.11	วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสปาครั้งนี้ของกลุ่มตัวอย่าง	89
ตารางที่ 4.12	จำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการสปาในสถานบริการสปาแห่งนี้	89
ตารางที่ 4.13	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการสปาของกลุ่มตัวอย่าง	90
ตารางที่ 4.14	ลำดับความนิยมของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสปาต่อประเภทบริการ	91
ตารางที่ 4.15	ระยะเวลาที่เข้าใช้สปาต่อครั้งของกลุ่มตัวอย่าง	92
ตารางที่ 4.16	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาต่อครั้งของกลุ่มตัวอย่าง	92
ตารางที่ 4.17	แหล่งข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสปาแห่งนั้น	93
ตารางที่ 4.18	การจัดระดับสปาในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสปา	93
ตารางที่ 4.19	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสปาต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานบริการสปา	96
ตารางที่ 4.20	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อบุคลากรผู้ให้บริการสปา	97
ตารางที่ 4.21	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการสปา	98
ตารางที่ 4.22	ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการกลับมาใช้บริการสปาแห่งเดิม	101
ตารางที่ 4.23	ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่สนับสนุนการกลับมาใช้บริการสปาแห่งเดิมของกลุ่มตัวอย่าง	102
ตารางที่ 4.24	ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ที่สนับสนุนการกลับมาใช้บริการสปาแห่งเดิม	103

ตารางที่ 4.25	ปัจจัยด้านการบริการ ที่สนับสนุนการกลับมาใช้บริการสปาแห่งเดิมของกลุ่มตัวอย่าง	104
ตารางที่ 4.26	ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่อยากกลับมาใช้บริการสปาแห่งเดิม	105
ตารางที่ 4.27	ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่อยากกลับมาใช้บริการสปาแห่งเดิม	106
ตารางที่ 4.28	ปัจจัยด้านการบริการ ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่อยากกลับมาใช้บริการสปาแห่งเดิม	107

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ถือเป็นจังหวัดสำคัญในภูมิภาคใต้ของฝั่งอันดามันซึ่งที่มีรายได้ส่วนใหญ่มาจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ตซึ่งได้มีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาของจังหวัดขึ้น คือการให้บริการนักท่องเที่ยวในระดับที่มีมาตรฐาน และมีการจัดการท่องเที่ยวที่ได้คุณภาพ ซึ่งกระบวนการพัฒนานี้เน้นการใช้กระบวนการส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็งของประชาชนเป็นแกนหลัก จากการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อบูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัด พบว่า ทิศทางการพัฒนาของจังหวัดภูเก็ตประกอบด้วยแนวทาง 6 แนวทาง ซึ่ง 2 ใน 6 แนวทาง คือ ประชาชนและชุมชนต้องร่วมกันพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและการที่ภูเก็ตจะเป็นเมื่อนานาชาติด้านการท่องเที่ยวได้ ต้องถึงพร้อมทั้งด้านการสาธารณสุข อนามัย และคุณภาพชีวิต ซึ่งจากทิศทางการพัฒนาดังกล่าว จึงได้มีมาตรการดำเนินงานมารองรับ อาทิเช่น การส่งเสริมและสร้างทางเลือกแก่ประชาชนในการพัฒนาศักยภาพด้านการแพทย์แผนไทยและส่งเสริมให้มีการลงทุนด้านบริการสุขภาพเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต พบว่ามีจำนวนโรงแรมที่พักมากกว่า 500 แห่ง ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และในโรงแรมดังกล่าวได้จัดให้มีสถานบริการนวดอบไอน้ำ เพื่อการส่งเสริมสุขภาพแก่นักท่องเที่ยวจำนวนหนึ่ง คือ ประมาณ 121 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 24 ของโรงแรมทั้งหมด ในจำนวนนี้สามารถจำแนกเป็นธุรกิจสปา (SPA) ได้ 60 แห่ง ซึ่งธุรกิจสปานี้มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการประมาณ 250,000 คน โดยคิดเป็นค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 2,000 บาทต่อคน ในจังหวัดพังงามีจำนวน 4 แห่งและในจังหวัดกระบี่มีจำนวน 10 แห่ง ซึ่งการดำเนินธุรกิจสปายังพบปัญหาที่เกิดขึ้นหลายเรื่อง เช่น การกำหนดมาตรฐานสปายังไม่ชัดเจน การขาดข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจสปาที่ได้มาตรฐานเพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาเพิ่มศักยภาพของธุรกิจสปาให้ได้มาตรฐานต่อไป

ดังนั้น การที่ทราบถึงข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับศักยภาพของธุรกิจสปาในทั้ง 3 จังหวัด คือ ภูเก็ต พังงา และกระบี่ว่าควรมีมาตรฐานอย่างไร ทั้งในแง่สถานที่ บุคลากร ตลอดจนวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ใช้ ตลอดจนจนความต้องการของผู้ใช้บริการ และทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจสปาของทั้ง 3 จังหวัดให้เทียบเท่ามาตรฐานต่างประเทศ

การท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยมากมาย โดยมีคำพูดว่า การท่องเที่ยวเป็นสินค้าส่งออกที่มองไม่เห็น (Invisible Export) ทูตที่สำคัญทางการท่องเที่ยว ประกอบด้วยแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตแบบดั้งเดิม และประเทศไทยได้พัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยมีการศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวในยุคโลกาภิวัตน์ และพบว่า นักท่องเที่ยวในปัจจุบันนิยมเดินทางในระยะไกลมากขึ้น เน้นการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ต้องการเรียนรู้วิถีชีวิตชุมชนที่แตกต่างไปจากตน รวมทั้งความนิยมทางด้านการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพก็ได้รับความนิยมมากขึ้น

ดังนั้น การท่องเที่ยวแบบ Spa Holiday จึงเกิดขึ้นเพื่อสนองความนิยมและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแบบใหม่มากขึ้น ขณะนี้ธุรกิจสปาได้รับความนิยมและมีอัตราการขยายตัวทางธุรกิจที่รวดเร็วมาก ทั้งในยุโรป สหรัฐอเมริกา เอเชีย และโดยเฉพาะประเทศไทย นอกจากนี้ธุรกิจสปาได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ เนื่องจากพิจารณาว่าเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพ สามารถนำเงินตราเข้าประเทศ อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดรายได้จากธุรกิจนวดแผนไทย เสริมความงาม และผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทยที่ใช้ในการบำบัดตามหลักการของสปา โดยในปี 2545 ธุรกิจสปาสร้างรายได้ประมาณ 3,750 ล้านบาท ทั้งนี้ มีชาวต่างประเทศใช้บริการสปาทั้งสิ้น 2.6 ล้านคน

สำหรับศักยภาพของอุตสาหกรรมสปาในประเทศไทยนั้น จากการสำรวจของบริษัทอินเทลลิเจนท์ สปาส์ ซึ่งเป็นบริษัทวิจัยอิสระที่เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมสปา ได้สำรวจสถิติในเชิงปริมาณและคุณภาพ ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2544 ถึง เดือนมิถุนายน 2545 พบว่า สปาในไทยมีรายได้ 3,500 ล้านบาท ผู้ใช้ สปาในไทย 3.3 ล้านคน เป็นต่างชาติ 2.6 ล้านคน พนักงานที่ทำงานในสปาของไทยมีจำนวน 4,000 คน จำนวนสปาในไทย 230 แห่ง โดยเฉลี่ยสปาในไทยมีห้องให้บริการ 8 ห้อง อัตราการเติบโตในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาที่ผ่านมา เป็น 64% จึงถือได้ว่าธุรกิจสปาในประเทศไทยยังเป็นธุรกิจที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม ธุรกิจสปากำลังเริ่มต้นตัวแต่ยังอยู่ในขั้นของการพัฒนาและประสบปัญหาด้านความไม่เท่าเทียมกันของมาตรฐานการให้บริการทำให้สปาในประเทศไทยมีความหลากหลาย ซึ่งลักษณะการให้บริการของสปาไทยนั้น อาจจะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสถานที่ บุคลากร วัตถุดิบ และการให้บริการ สิ่งหนึ่งที่จำเป็นสำหรับสปาเมืองไทย ก็คือ การสร้างมาตรฐานเพื่อความเป็นสากลและเพื่อให้เกิดการยอมรับในคุณภาพและการบริการ

จากการที่รัฐได้กำหนดวิสัยทัศน์ผลักดันให้ประเทศไทย เป็นศูนย์กลางการบริการสุขภาพและความงามของเอเชียเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมการท่องเที่ยวนั้น รัฐบาลได้กำหนดให้จังหวัดภูเก็ตเป็นพื้นที่หนึ่งที่น่าร่องในการเพิ่มขีดความสามารถในการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น ในขณะที่พื้นที่

ที่ในจังหวัดพังงาและกระบี่ซึ่งกำลังมีจำนวนนักท่องเที่ยวมากขึ้น มีการขยายธุรกิจสปาเพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวเช่นกัน โดยในจังหวัดภูเก็ตมีจำนวนผู้ใช้บริการสปา 250,000 คน และมีรายได้ที่ได้จากธุรกิจสปาในปี 2545 ที่ผ่านมามีมูลค่ากว่า 500 ล้านบาท (เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อบูรณาการตามแผนยุทธศาสตร์ Phuket as Health Tourism Destination of Asia : 38/48) ปัญหาที่พบ คือ สปาในปัจจุบันของไทยยังไม่มีมาตรฐานที่แน่นอน หากเป็นสปาที่บริการไม่ดีเน้นสุขภาพ ต้องจดทะเบียนเป็นสถานบริการภายใต้พระราชบัญญัติสถานบริการควบคุมโดยกระทรวงมหาดไทย แต่ถ้าเป็นสปาที่เน้นสุขภาพต้องเปิดในลักษณะเป็นสถานพยาบาลภายใต้พระราชบัญญัติสถานพยาบาลซึ่งควบคุมโดยกระทรวงสาธารณสุข

จากการศึกษาของ Singer, Judy (1999) พบว่า จากการสอบถามสถานประกอบการสปาจำนวน 30 แห่ง ว่า ธุรกิจสปามีผลต่อการเพิ่มศักยภาพให้กับโรงแรมหรือรีสอร์ทหรือไม่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะเลือกโรงแรมหรือรีสอร์ทที่มีสปา และยอมจ่ายเงินสำหรับบริการสปาเพิ่มเติมจากค่าที่พักที่ต้องจ่ายอยู่แล้ว และผู้มาใช้บริการสปาโดยส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานมีอายุระหว่าง 30- 49 ปี

การศึกษาสปาในประเทศ Slovenia ของ Snoj, Boris and Damijan (2002) เกี่ยวกับสิ่งที่สปาจำเป็นต้องมี พบว่า ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น บ่อน้ำร้อน น้ำแร่ และโคลน เป็นสิ่งจำเป็นที่สถานประกอบการ สปาต้องมี รวมทั้งจะต้องมีบุคลากรเฉพาะทางเกี่ยวกับธุรกิจนี้ เช่น แพทย์ นักสุขภาพบำบัดและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งบุคลากรเหล่านี้ต้องผ่านการทดสอบความสามารถมาแล้ว

จากการสำรวจของ Monteson, Patricia A and Singer, Judith L (2002) ในเรื่องการวางแผนและการจัดการเกี่ยวกับธุรกิจสปา พบว่า จากการสำรวจผู้ใช้บริการสปาจำนวน 2,332 คน จากสปา 28 แห่ง พบว่า สิ่งที่รีสอร์ทหรือโรงแรมที่เริ่มทำธุรกิจสปาควรคำนึงถึง คือ การจัดสรรพื้นที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วน และควรจัดสรรพื้นที่ใช้สอยโดยแยกตามเพศผู้ใช้บริการ และเน้นว่าผู้ให้บริการควรเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่ามาตรฐานและคุณภาพของสปาเป็นเรื่องที่สถานประกอบการสปาควรคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงเห็นว่าการสำรวจมาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่ผู้ประกอบการสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาและวางแผนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และเข้าตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานราชการที่เข้ามาควบคุมกำกับ ตลอดจนเป็นการเพิ่มศักยภาพของ

ธุรกิจ สปา มีแนวโน้มการขยายตัวสูงขึ้นในอนาคต แต่ในปัจจุบัน ปัญหาที่เด่นชัดของธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา กระบี่ ได้แก่

- การให้บริการที่หลากหลาย มีทั้งสปาในโรงแรม สปาที่บ้านที่ไม่ตั้งในโรงแรม และมีสถานที่ที่เปิดให้บริการสปาโดยเฉพาะทำให้เกิดปัญหาด้านความเหลื่อมล้ำในด้านมาตรฐานการบริการ
- ประเทศไทยมีสมาคมสปาไทยซึ่งกำลังอยู่ในระหว่างการกำหนดมาตรฐานสปา แต่เป็นการกำหนดมาตรฐานในภาพรวม ไม่ครอบคลุมตามลักษณะเฉพาะของพื้นที่แถบนี้ ทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร วัตถุดิบและการให้บริการ

ดังนั้น การกำหนดมาตรฐานสปาของพื้นที่ภูเก็ต พังงา กระบี่ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดทำอย่างเร่งด่วน เพราะจะทำให้ธุรกิจสปาที่เปิดบริการสามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และนำไปสู่การยอมรับของนักท่องเที่ยวทั่วโลกส่งผลให้แนวโน้มการท่องเที่ยวของไทยดีขึ้นในระยะยาว

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อกำหนดตัวชี้วัดและมาตรฐานสำหรับสถานประกอบการสปา
2. เพื่อสำรวจมาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

## 1.3 คำถามหลักของการวิจัย

1. สถานภาพของธุรกิจสปาใน 3 จังหวัดคือ จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ เป็นอย่างไร
2. นักท่องเที่ยวมองบริการธุรกิจสปาที่เป็นอยู่อย่างไร และอยากได้อะไร  
ธุรกิจสปาใน 3 จังหวัดเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่ อย่างไร
3. ธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ควรมีรูปแบบบริการอย่างไร

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตในการศึกษาของการวิจัยมีดังนี้

1. **พื้นที่ศึกษา** การวิจัยครั้งนี้จะศึกษามาตรฐานสถานประกอบการสปา ในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่
2. **ประชากรเป้าหมาย** ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาเกี่ยวกับมาตรฐานสถานประกอบการในมุมมองของ 2 ประชากร 2 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการสปา (Host) ซึ่งเป็น

ผู้ประกอบการธุรกิจ สปาหรือเกี่ยวข้องกับเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ และผู้ใช้บริการสปาในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ทั้งในส่วนที่เป็นสถานประกอบการสปาภายในโรงแรม รีสอร์ท หรือที่พัก และสถานประกอบการสปาที่ศูนย์สุขภาพ เดย์สปา หรือสถานประกอบการสปาที่ไม่มีที่พักค้างคืน

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นเป็นรูปธรรม งานวิจัยครั้งนี้ผลการวิจัยจะชี้ให้เห็นถึงเกณฑ์มาตรฐานสปาที่มีความน่าเชื่อถือและตรงตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยว รวมถึงแนวทางในการสร้างสรรค์รูปแบบบริการที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละจังหวัดในแถบชายฝั่งอันดามัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

กระบวนการผลักดันการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมองว่าจากโอกาสและปัจจัยเอื้อต่างๆ ทำให้การท่องเที่ยวในเขตจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ได้รับความนิยมมากขึ้น มีการได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชน ให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (The Tourist Medical Hub of Asia) ซึ่งการท่องเที่ยวแบบสปาฮอลิเดย์ (Spa Holiday) เป็นกิจกรรมที่นิยมในหมู่นักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพมากขึ้น เพราะฉะนั้น งานวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงมาตรฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมากขึ้น รวมทั้งเป็นรูปแบบธุรกิจสปาที่มีลักษณะเฉพาะพื้นที่ และเป็นการสร้างเอกลักษณ์ให้กับธุรกิจสปาในเขตจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

## 1.6 นิยามศัพท์

- **สปา (Spa)** หมายถึง สถานประกอบการที่มีการประกอบกิจการซึ่งให้ดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยมีบริการหลักที่จัดไว้ ประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพ และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ โดยอาจมีบริการเสริมประกอบด้วย เช่น การอบเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โภชนบำบัด และการควบคุมอาหาร โยคะ และการทำสมาธิ การใช้สมุนไพรและผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ตลอดจนการแพทย์ทางเลือกอื่นๆ หรือไม่ได้
- **รีสอร์ทสปา (Resort Spa)** หมายถึง สถานประกอบการสปาที่ให้บริการสปาในโรงแรม รีสอร์ท หรือที่พัก
- **เดย์สปา (Day Spa)** หมายถึง ศูนย์บริการสปาที่ไม่มีที่พักค้างคืน

- **ศูนย์สุขภาพ (Health Club)** หมายถึง สถานที่ให้บริการที่เน้นการออกกำลังกาย ซึ่งอาจจะมีบริการสปาเข้ามาเสริมด้วย
- **ผู้ประกอบการสปา (Spa Manager)** ในงานวิจัยครั้งนี้ หมายถึง บุคคลที่เป็นเจ้าของ หรือผู้ดำเนินการที่ทำหน้าที่ให้บริการ โดยควบคุมดูแลการให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการสปา
- **ผู้ให้บริการสปา (Therapists)** หมายถึง บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติในการนวด และทำหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการในสถานประกอบการสปา
- **สปาอันดามัน (Andaman Spa)** หมายถึง สถานบริการสปาที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่



## บทที่ 2

### เอกสารทบทวนวรรณกรรม

#### 2.1 ความเป็นมาของสปาและความหมายของสปา

ในภาษาอังกฤษมีคำศัพท์คำหนึ่ง ที่ใช้สื่อถึงสถานพักผ่อนตากอากาศเพื่อสุขภาพหรือการแช่น้ำพุร้อน ว่า “สปา (SPA)” ผู้คนจำนวนมากไม่ทราบว่าในเขตวอลลูน (Wallon) ของประเทศเบลเยียมมีเมืองเล็กๆ ที่สวยงามเมืองหนึ่งชื่อว่า สปา (SPA) เช่นกัน เมืองสปาเป็นแหล่งพักผ่อนทางธรรมชาติ มีบ่อน้ำพุร้อน บ่อนกาสิโน ผู้คนหลังไหลไปพักผ่อนกันมาตั้งแต่สมัยคริสต์ศตวรรษที่ 17 และพากันไปแช่น้ำร้อน ชื่อของเมืองสปาได้กลายมาเป็นคำเหมือนของคำว่า “การแช่น้ำพุร้อน” หรือ “สถานพักผ่อนตากอากาศเพื่อสุขภาพ”

การแช่น้ำพุร้อนเพื่อบำบัดโรค เริ่มมีมาตั้งแต่ยุคกรีก-โรมันโบราณเมื่อชาวโรมันได้แผ่ขยายอำนาจไปทั่วยุโรป พวกเขาได้เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของน้ำพุร้อนที่มีต่อสุขภาพและได้เสาะแสวงหาแหล่งน้ำพุร้อนตามธรรมชาติ ดังนั้น เมืองที่มีบ่อน้ำพุร้อนจึงกลายมาเป็นแหล่งพักผ่อนที่เป็นที่นิยม ในคริสต์ศตวรรษที่ 16 น้ำจากแหล่งน้ำแร่ในเมืองสปาถูกส่งออกให้กับลูกค้าขาประจำ เช่น พระเจ้าเฮนรี่ที่ 3 กษัตริย์ของราชวงศ์ฝรั่งเศส ก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 ไม่นานนักบริษัทที่ส่งออกน้ำแร่แห่งแรกของเบลเยียมได้ก่อตั้งขึ้น มีชื่อว่า “Spa Monopole” ัจจุบันปัจจุบันบริษัท Spa Monopole ดังกล่าวก็ยังคงอยู่ โดยดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับน้ำแร่สำหรับดื่มยี่ห้อ “Spa”

ชื่อเมืองสปานั้นมีที่มาจากภาษาละติน คือ คำว่า “espa” แปลว่า น้ำพุ และคำว่า “sparsa” (“spargere” แปลว่า ทำให้เกิดฟอง) ปลายสมัยของยุคกลาง เมืองสปาเริ่มมีชื่อเสียงมากขึ้นและเริ่มดึงดูดความสนใจของผู้คนให้มาเยือนเมืองนี้ เพื่อมาใช้น้ำร้อนในการบำบัดรักษาโรคและเพื่อสุขภาพ เมืองสปาได้รับการยกย่องเป็น “Café of Europe” และในปัจจุบันเมืองสปาก็ยังคงแสดงให้เห็นถึงความยิ่งใหญ่ที่มีมาแต่ครั้งอดีตกาลให้ชาวโลกประจักษ์

สำหรับสปาในประเทศอเมริกานั้น แนวคิดในเรื่องสปาในช่วงต้นๆ แตกต่างกับทางยุโรปอย่างสิ้นเชิง ชาวอเมริกันจะเน้นในเรื่องของการทำให้สุขภาพแข็งแรง และสปาที่เปิดให้บริการในช่วงแรกๆ จะเรียกว่า “Fat Farm” เพราะเป้าหมายแรกของการไปพักที่สปาก็เพื่อการออกกำลังกายและควบคุมอาหารเพื่อลดน้ำหนักและรูปร่างเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามแนวคิดเช่นนี้ได้เปลี่ยนไป การไปสปาได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น ธุรกิจสปาจึงได้เกิดขึ้นใหม่มากมายและการบริการด้านอื่นๆ ก็มีมากมายหลากหลายเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตามวิถีการดำเนินชีวิตที่ยุ่งเหยิงวุ่นวายของชาว

อเมริกันทั้งหญิงและชาย ทำให้ไม่สามารถที่จะปลีกตัวเป็นเวลานานๆ เพื่อไปสปาได้ ในอเมริกาจึงได้เกิดธุรกิจที่เรียกว่า “Day Spa” ขึ้นมา

Spa และ Day Spa มีข้อที่เหมือนกันคือ มีการให้บริการด้วยทรีทเมนท์เกี่ยวกับใบหน้าและร่างกาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องมีส่วนของการให้บริการด้วยน้ำ ในกรณีของ “Day Spa” แม้จะใช้เพียงฝักบัวอาบน้ำเท่านั้นก็ตาม ส่วนข้อแตกต่างที่เด่นชัด คือ “Day Spa” จะไม่มีบริการด้านอื่นๆ เช่น เครื่องมือออกกำลังกาย กิจกรรมกลางแจ้ง กิจกรรมด้านกีฬาหรือแม้กระทั่งสระว่ายน้ำ ข้อดีคือ สามารถไปใช้บริการแบบไปเช้าเย็นกลับ จึงทำให้สะดวกแก่ผู้ที่ไม่สามารถปลีกตัวหรือละทิ้งงานเป็นเวลาหลายวัน

อาจกล่าวได้ว่า ธุรกิจสปาได้รับอิทธิพลจากชาวตะวันตกที่นิยมการใช้เวลาในการหยุดพักผ่อนแล้วท่องเที่ยวไปตามสถานที่ต่างๆ ประเทศในแถบตะวันออกเกือบทุกประเทศ นับได้ว่าเป็นแหล่งรวมความสนใจของชาวตะวันตกที่ต้องการมาท่องเที่ยวและพักผ่อน ไม่เพียงแต่ความสวยงามของสถานที่และบ้านเมือง วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีของชาวตะวันออกในแต่ละประเทศ จะมีเอกลักษณ์เฉพาะของตนเองที่แตกต่างกับชาวตะวันตกเป็นอย่างมาก จึงทำให้มีการกลับมาเที่ยวอีกเป็นประจำ อีกทั้งอัตราค่าครองชีพของประเทศแถบตะวันออกเมื่อเทียบกับทางตะวันตกแล้ว นับว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่ากันมาก

สปาในประเทศตะวันออกเริ่มมีขึ้น โดยกลุ่มคนชาวตะวันตกที่ได้มาพบเห็นทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมของชาวตะวันออก รวมทั้งการที่ชาวตะวันตกเองนิยมกลับมาเที่ยวพักผ่อนเป็นประจำ ทำให้เกิดธุรกิจสปา ผลดีที่เกิดขึ้นก็คือ นอกจากจะได้มาเที่ยวพักผ่อนแล้ว ยังได้ดูแลตนเองในเรื่องของสุขภาพในแนวธรรมชาติบำบัดกันเป็นส่วนใหญ่

นอกจากประวัติความเป็นมาของ SPA ที่มาจากเมืองชื่อ SPA ในประเทศเบลเยียมแล้ว คำว่า สปา (SPA) ยังเป็นอักษรย่อของศัพท์ภาษาละติน คือ Salus Per Aqua หมายถึง การมีสุขภาพดีด้วยน้ำ (Health Through Water) คือ การดูแลสุขภาพสุขภาพโดยใช้น้ำบำบัด ไม่ว่าจะเป็นการอาบน้ำแร่แช่น้ำร้อน การอบตัว และอบผิวด้วยไอน้ำ ดังนั้น ในโครงการวิจัยนี้ จึงกำหนดนิยามของสปา ดังนี้

*สปา (SPA) คือ สถานที่ให้บริการเพื่อสุขภาพที่มีรูปแบบหลากหลาย โดยมีจุดประสงค์เพื่อผ่อนคลาย ฟื้นฟูสุขภาพ ออกกำลังกาย หรือ ได้รับการดูแลเอาใจใส่*

## 2.2 ประเภทของสถานประกอบการสปา

ในปัจจุบันนี้การแบ่งประเภทของสปา ขึ้นอยู่กับ 1) แนวทางการบริหาร 2) ชนิดของการบริการ และ 3) ลักษณะของการก่อสร้าง แม้จะไม่ใช่ที่ยอมรับอย่างเป็นทางการ ในการกำหนดชนิดของสปา ดังกล่าวข้างต้น เราสามารถที่จะแบ่งแยกประเภทของสถานประกอบการสปาเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายดังต่อไปนี้

1. **สปาแบบสถานพยาบาล (Medical Spa)** คือ สถานบริการสปาที่ประกอบด้วยการรักษาเชิงการบำบัดที่ใช้ความรู้ทางการแพทย์เป็นพื้นฐานสำคัญ โดยส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีการบำบัดแบบผสมผสานระหว่างตะวันตกและตะวันออก ในสปาประเภทนี้จะมีผู้จัดการที่มีความรู้ทางการแพทย์ 1 คน คอยดูแลการให้บริการรูปแบบต่างๆ ซึ่งต้องประสานงานกับแพทย์เฉพาะทางแขนงต่างๆ เช่น แพทย์ทางเลือก แพทย์ผิวหนัง ศัลยแพทย์ แพทย์กระดูก ประกอบกับการให้บริการบริการสปาแบบดั้งเดิม
2. **สปาภายในโรงแรมหรือรีสอร์ท (Hotel / Resort Spa)** คือ สถานบริการสปาที่จัดไว้บริการผู้เข้าพักในโรงแรมหรือรีสอร์ท โดยผู้ให้บริการสามารถใช้บริการสปาของโรงแรมหรือรีสอร์ทไปพร้อมกับบริการด้านปกติอื่นๆของรีสอร์ท นอกจากนี้ อาจจะมีเจอบริการ Amenity Spa ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับ Resort Spa แต่แตกต่างกันตรงที่ว่าการบริหารงานไม่จำเป็นต้องสร้างรายได้หรือผลกำไรเป็นหลัก เพียงแต่ต้องการให้เป็นส่วนประกอบของรีสอร์ทเท่านั้น
3. **สปาแบบบริการเฉพาะ (Destination Spa)** เป็นลักษณะของโรงแรมหรือรีสอร์ทสุขภาพ ที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ต้องการเข้าโปรแกรมเกี่ยวกับสุขภาพของสปาโดยเฉพาะตลอดระยะเวลาของการเข้าพักผ่อนที่นี่ สถานบริการสปาประเภทนี้จะมีการออกแบบรายการกิจกรรมเพื่อสุขภาพโดยเฉพาะอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย โปรแกรมการลดน้ำหนัก โภชนาการ การออกกำลังกาย การรักษาพยาบาล การนวดสมาธิ การบำบัดและผ่อนคลายด้วยทรีทเม้นท์ของสปา รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเพลิดเพลิน ผู้ใช้บริการมักจะเข้าพักและใช้เวลาในสปาประเภทนี้ไม่ต่ำกว่า 3 – 4 วัน โดยการดูแลสุขภาพจะเริ่มด้วยการตรวจเช็คสุขภาพในวันแรกที่เข้าพักในสปา สปาแบบบริการเฉพาะบางแห่งมีเพียงโปรแกรมแบบ 1 สัปดาห์เท่านั้น ในบางแห่งจะไม่ยอมให้ลูกค้าข้างนอกทั่วไปเข้าไปใช้บริการ
4. **สปาทั่วไป (Day Spa)** คือ สถานบริการสปาที่มีการจัดเตรียมสาธารณูปโภคต่างๆ และสภาพแวดล้อมที่สะอาด ปลอดภัยและเอื้อต่อการผ่อนคลาย ให้บริการสปาโดยมีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมเป็นอย่างดีและมีใบอนุญาต สปาประเภทนี้มักจะมีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก

สะดวกต่างๆเตรียมไว้อย่างครบครันและอาจจะมีบริการเสริมสวยด้วย ผู้ใช้บริการจะใช้เวลาในสปาประเภทนี้ไม่เกิน 1 วัน เดย์สปาจะไม่มีห้องพักค้างคืนให้บริการ

## 2.3 รูปแบบการให้บริการของสปาโลก

ในการทำธุรกิจสปานั้น ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องเริ่มต้นโดยการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย เพราะพฤติกรรมการใช้บริการสปาของกลุ่มผู้บริโภคแต่ละกลุ่มจะมีความแตกต่างกัน โดยทั่วไปการแบ่งกลุ่ม ทรีทเมนท์ของสปาจะแบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้

1. **Exfoliation** เป็นขั้นตอนเพื่อให้ผิวสะอาดและเกลี้ยงเกลา โดยการขัดถู อาจใช้เพียงอุปกรณ์หรือผลิตภัณฑ์เพื่อช่วยทำให้เซลล์ผิวที่ตายแล้วหลุดออกไป ความจำเป็นในการที่ต้องมีทรีทเมนท์นี้ให้บริการแก่ลูกค้าในสปา ก็เพราะว่า ธรรมชาติของผิวย่อมจะต้องมีการผลัดเซลล์โดยการหลุดลอกออกเองทุกวินาที แต่สภาพการดำเนินชีวิตและมลภาวะทำให้กระบวนการดังกล่าวไม่เป็นไปตามธรรมชาติ ทรีทเมนท์นี้จึงมีส่วนช่วยแก้ไข และปรับปรุงผิวชั้นนอกสุดให้พร้อมที่จะรับการดูแลและบำรุงต่อไป
2. **Full-Body Treatment** หมายถึง ทรีทเมนท์ที่มีการใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อการดูร่างกายให้ดีขึ้น ไม่ใช้การบำบัดรักษาปัญหาใดๆ ทั้งสิ้น อย่างไรก็ตาม อาจกล่าวได้ว่า เป็นการเสริมสร้างร่างกายให้แข็งแรงด้วยผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ เช่น การพอกตัวหรือการพันตัว ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นการพันทั้งตัวอย่างหลวมๆ การพันแบบรัดแน่นไปตามส่วนต่างๆ ของร่างกายจะเน้นเพื่อให้ขนาดของรูปร่างลดลง และในบางทรีทเมนท์ยังให้ผลทางอ้อมในด้านความงามอีกด้วย แม้ว่าจะไม่มีการระบุไว้ในโปรแกรม เช่น ทำให้ผิวกระชับเต่งตึงหรือขาวใสขึ้น เป็นต้น
3. **Spot Treatment** หมายถึง การทำงานเฉพาะส่วนของร่างกาย เช่น บริเวณใบหน้า บริเวณหลัง หน้าอก มือ และแขน เท้าและน่อง รวมทั้งทรีทเมนท์เฉพาะบางปัญหา เช่น เซลล์ลูไลท์ เป็นต้น บางครั้งสามารถให้บริการร่วมกับทรีทเมนท์อื่นที่ทำทั้งตัวในคราวเดียวกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกาให้คำปรึกษาและเวลาที่ลูกค้ามีอยู่

รูปแบบการให้บริการสปานั้น มีมากมายหลายประเภท ผู้วิจัยจึงแบ่งประเภทของรูปแบบการบริการสปาที่ปรากฏในปัจจุบัน ดังนี้

- รูปแบบการให้บริการในแนววารีย์บำบัด (Water and Water Therapy)
- รูปแบบการบริการโดยใช้ความร้อนในการบำบัด (Heat Treatment)
- รูปแบบการให้บริการในแนวสกุคนธบำบัด (Aromatherapy)

### 2.3.1 รูปแบบการให้บริการในแนววาริบำบัด (Water and Water Therapy)

คำว่า “Spa” ในภาษาลาตินแปลว่า “น้ำ” บางทีในโลกสมัยใหม่ อาจละความสำคัญของน้ำไปหมดแล้ว เราทุกคนทราบกันดีว่า เราไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยปราศจากน้ำ และในปัจจุบันการเลือกดื่มน้ำแร่กำลังได้รับความนิยมมาก ซึ่งเรื่องราวของน้ำมีมาตั้งแต่อดีตกาล โดยมีการค้นพบว่า ชาวกรีกใช้น้ำเป็นจุดเริ่มต้นของการบำบัดรักษาโรค โดยมีความเชื่อว่า ซีอุส (Zeus) เทพเจ้าแห่งสวรรค์ในเทพนิยายกรีกโบราณ ผู้เป็นประมุขแห่งเทพเจ้าทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับพายุฝน ฟ้าคะนอง ทั้งบนสวรรค์และพื้นดิน เป็นผู้บันดาลให้เกิดการบำบัดรักษา และบันดาลให้ผู้คนมีสุขภาพที่ดี นอกจากนี้ ยังมีเทพแอสคลีปิอุส (Asclepius) บุตรแห่งเทพเจ้าอพอลโล (Apollo) ที่รู้จักกันดีว่าเป็นเทพเจ้าแห่งการรักษา โดยมีเรื่องราวเกี่ยวกับน้ำเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยทุกครั้งไป

ในวิหารแห่งกรีก การอาบน้ำในแม่น้ำ และการนวดบำบัดเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาด้วยพิธีกรรมทางศาสนา เทพ Asclepius ผู้มีเครื่องหมายเป็นรูปงูใหญ่ อันเป็นสัญลักษณ์ของสายน้ำแห่งชีวิต และต่อมาได้ถูกใช้เป็นเครื่องหมายที่อธิบายถึงการแพทย์จนกระทั่งทุกวันนี้

ฮิปโปเครติส (Hippocrates) ผู้ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งวงการแพทย์ เคยกล่าวไว้ว่า ตนเป็นผู้สืบสายโลหิตมาจากเทพแอสคลีปิอุส และเป็นผู้ริเริ่มการแพทย์แบบโฮมีโอพาธี (Homeopathy) ซึ่งมีการใช้ยาเพียงเล็กน้อย แต่เลือกการรักษาแบบธรรมชาติบำบัด และการใช้น้ำบำบัด เขายังบันทึกว่า การรักษาแบบใช้ยาให้ได้ผลดีในสมัยนั้นต้องมีการดื่มน้ำมาก เขายังใช้การแช่ตัวลงในน้ำร้อนและน้ำเย็น แล้วตามด้วยการดื่มน้ำตามลงไปเพื่อให้ร่างกายต่อสู้กับความเจ็บป่วย ยาของเขาแม้จะมีเพียงไม่กี่ชนิด แต่จะเข้าไปช่วยขจัดปัญหาเป็นขั้นตอนที่สอง เขายังเชื่ออีกว่าน้ำทะเล การประคบการเช็ดตัวด้วยฟองน้ำ การดื่มน้ำและการอาบน้ำ เป็นการบำบัดที่มีอิทธิพลต่อความเจ็บป่วย นอกจากนี้ ฮิปโปเครติสยังได้เขียนตำราเกี่ยวกับการใช้น้ำบำบัดไว้ด้วย

การใช้น้ำแร่บำบัดโรคภัยไข้เจ็บมีมาตั้งแต่ 500 ปี ก่อนคริสตกาลแล้ว มีหลักฐานระบุว่าในประเทศกรีซและหมู่เกาะอียิปต์ มีแหล่งน้ำพุร้อนที่ถูกสร้างเป็นคลินิกรักษาโรค การใช้น้ำเพื่อบำบัดรักษาโรคได้แพร่หลายทั่วยุโรป โดยเฉพาะในยุคที่อาณาจักรโรมันเรืองอำนาจ ชาวโรมันได้สร้างบ่อน้ำตามสถานที่ต่างๆ เพื่อใช้ประโยชน์จากการลงไปแช่น้ำในนั้น ซึ่งหลายแห่งยังคงมีตราวจนทุกวันนี้ และยังคงได้รับการดูแลรักษาเป็นอย่างดี เช่น ที่เมืองบาส (Bath) ในประเทศอังกฤษ ที่บาดิน (Baden) ในเยอรมัน ที่บาดรากาส (Badragaz) ในสวิสเซอร์แลนด์ และที่ทิเบอร์เรียส (Tiberias) ในอิสราเอล แต่เมื่ออาณาจักรโรมันล่มสลาย ความนิยมในการแช่น้ำในบ่อน้ำก็ลดลงไป

ในสมัยต่อมา นายแพทย์ชาวอังกฤษ Dr. Erasmus Darwin ซึ่งเป็นบิดาของ Charles Darwin ได้รายงานถึงผลดีของการบำบัดด้วยน้ำไว้อย่างมากมาย และได้ใช้วิธีการดังกล่าวกับลูกชายของตนเองอีกด้วย แต่ก็เป็นเรื่องแปลกที่การใช้น้ำเพื่อการบำบัดรักษากลับไม่ได้รับความเชื่อถือในอังกฤษอีกต่อไป แต่ในอเมริกา Benjamin Franklin รัฐบุรุษและนักปรัชญาผู้มีชื่อเสียง ได้เป็นผู้ริเริ่มวัฒนธรรมของการใช้น้ำ โดยสนับสนุนการว่านน้ำว่าเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกายมากที่สุด และเขายังได้รับการยอมรับจากผู้ที่ยกกำลังกายอีกด้วย ในช่วงสุดท้ายของชีวิตที่ถูกรุกรานด้วยความเจ็บป่วย เขารู้ดีว่าการลงไปแช่ตัวในน้ำอุ่นวันละหลายๆ ครั้งเป็นหนทางที่ช่วยให้เขาดำเนินชีวิตอยู่ได้ตราบนานวาระสุดท้ายของชีวิต

นอกจากนี้ยังมีการค้นพบการใช้น้ำในการบำบัดรักษาด้วยน้ำ โดย Vincent Priessnitz ชาวออสเตรียฮังการี และ Sebastian Kneipp ชาวเยอรมัน ทำให้การบำบัดด้วยน้ำ (Water Therapy) ได้รับความนิยมนอย่างกว้างขวางไปทั่วยุโรป การพัฒนาทางด้านสปา จึงได้ถือกำเนิดขึ้นจากหลักการดังกล่าวตามสถานที่ที่อยู่ใกล้แหล่งน้ำพุร้อนตามธรรมชาติ และแหล่งน้ำอันบริสุทธิ์

การใช้น้ำแร่เป็นอีกหนทางหนึ่งในการรักษาโรคทั้งภายในและภายนอก การรักษาภายใน ได้แก่ การดื่มน้ำแร่เพื่อรักษาความผิดปกติของร่างกาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่า น้ำแร่ในแหล่งนั้นมีแร่ธาตุอะไรอยู่บ้าง ตัวอย่างเช่น มีความเชื่อกันว่า น้ำแร่ที่มีอัลคาไลน์สามารถรักษาโรคมะเร็งในลำไส้ได้ หรือน้ำแร่ที่มีแมกนีเซียมสามารถรักษาโรคตับได้ น้ำแร่บางอย่างยังช่วยขับปัสสาวะหรือใช้เป็นยาระบาย นอกจากนี้ยังช่วยรักษาระบบทางเดินหายใจได้ด้วย ส่วนการรักษาภายนอกมีวิธีการใช้น้ำแร่อยู่หลายวิธี ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ การอาบน้ำแร่ โดยการลงไปแช่ตัวในอ่างน้ำวน รวมทั้งการออกกำลังกายใต้น้ำ

### การใช้น้ำในสปา

เป็นที่ทราบว่ามีประโยชน์ในการบำบัดรักษา และสิ่งที่น่าสนใจ คือ ในอดีตจะเป็นเพียงการใช้น้ำตื้นๆ เท่านั้น ไม่ได้มีการใช้น้ำลึกมาบำบัดรักษา อย่างไรก็ตาม หากน้ำตื้นๆ ที่ใช้นั้นสะอาดและบริสุทธิ์ ย่อมจะประกอบไปด้วยออกซิเจนและไนโตรเจนเพิ่มขึ้น จะช่วยปรับปรุงการรักษาตนเองของร่างกายดีขึ้นได้ และยังเป็นการกระตุ้นกระบวนการทางเคมีของร่างกายได้อีกด้วยเช่นกัน อาจเป็นด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้การใช้น้ำที่มีมากในอดีต เปรียบเสมือนธรรมชาติบำบัดนั่นเอง ไม่ว่าน้ำที่ใช้จะเป็นน้ำอุ่น น้ำร้อน น้ำเย็น หรือน้ำแข็งก็ตาม ย่อมจะมีผลต่อการกระตุ้นผิวหนัง และให้ผลในด้านความสงบแก่ร่างกายเพิ่มมากขึ้น

ในการแช่ตัวอาบน้ำควรใช้ปริมาณน้ำให้มาก และอาจเติมพวกเกลือแร่ต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มแร่ธาตุให้แก่ร่างกาย ซึ่งจะช่วยให้ร่างกายแข็งแรง และสามารถเยียวยารักษาตัวเองได้ นอก

เหนือจากประโยชน์ในการรักษา เช่น ลดอาการไข้ บรรเทาอาการเจ็บปวด ช่วยขับปัสสาวะ และอาการบาดเจ็บหรือถูกแดดเผาแล้ว การใช้น้ำเพื่อบำบัดในสปา ยังเป็นการช่วยให้เกิดการผ่อนคลาย และกระตุ้นการไหลเวียนโลหิต รวมทั้งยังให้ประโยชน์ในการบำรุงผิว และบรรเทาความเหนื่อยล้าเฉพาะที่ หรือตลอดทั่วเรือนร่าง นอกจากสถานประกอบการสปายังสามารถใช้ทรีทเมนท์เกี่ยวกับน้ำ เพื่อช่วยให้ร่างกายสามารถดูดซับสารสำคัญจากผลิตภัณฑ์ที่เติมลงไปใต้น้ำ เพื่อกระตุ้นกระบวนการเผาผลาญของร่างกาย ช่วยให้ไขมันและสารพิษสลายตัว และสามารถขับออกจากร่างกายได้ โดยจะต้องมีการแนะนำให้ผู้รับบริการดื่มน้ำให้มากๆ หลังการทำทรีทเมนท์ทุกครั้ง นอกจากนี้ยังมีทรีทเมนท์อีกมากมายในสปา ที่ให้ประโยชน์ในการเพิ่มพลัง และฟื้นฟูร่างกายให้สดชื่นกระปรี้กระเปร่า โดยมีวิธีการการใช้น้ำที่แตกต่างกันออกไป

อาจสรุปได้ว่า การใช้น้ำตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันนี้ใช้เพื่อการบำบัดที่สำคัญได้สองทาง คือ เพื่อการรักษา และเพื่อความสบาย

ในการให้บริการโดยใช้น้ำในการบำบัดนั้น สถานประกอบการสปาสามารถผสมบางสิ่งบางอย่างเพิ่มลงไปใต้น้ำ เพื่อให้เกิดการบำบัดเฉพาะอย่างให้ดียิ่งขึ้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- 1) การบำบัดด้วยน้ำเกลือ (Salt – water treatment) โดยการเติมเกลือลงไป เหมาะสำหรับผู้ที่มีอาการปวดและเคล็ดไขข้ออักเสบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบรรเทาอาการและกระตุ้นให้ร่างกายมีพลังในการรักษาตนเอง
- 2) การบำบัดด้วยน้ำทะเล (Thalassotherapy) โดยอาศัยพลังของน้ำทะเล เพราะน้ำทะเลเป็นน้ำเค็ม ทำให้มีแรงพยุงร่างกายและแขนขา ทำให้ผู้ป่วยสามารถออกกำลังกายในส่วนที่เคล็ดไขข้อไม่ได้หรือมีปัญหาที่ข้อต่อนอกจากนี้ น้ำทะเลยังมีเกลือแร่และวิตามินธรรมชาติที่เข้มข้น เป็นการช่วยเพิ่มแร่ธาตุให้แก่ร่างกาย
- 3) การเติมสาหร่ายทะเล (Seaweed) จะช่วยให้ร่างกายได้รับประโยชน์จากแร่ธาตุที่มีอยู่ในสาหร่าย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชนิดของสาหร่าย เช่น ช่วยขับสารพิษออกจากร่างกายโดยการขับเหงื่อ หรือช่วยสลายไขมัน เป็นต้น
- 4) โคลน – ชาวกรีกโบราณค้นพบว่า โคลนบางอย่างมีสรรพคุณรักษาโรค เนื่องจากอุดมไปด้วยเกลือแร่และสารประกอบต่างๆ จากพืชที่เน่าเปื่อยผุพังและทับถมอยู่ในดินที่ลึกระดับหนึ่งมานาน ส่วนประกอบของโคลนแต่ละแห่งจะมีคุณสมบัติแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ใช้อาบแล้ว ในปัจจุบันมีการใช้โคลนพอกผิวซึ่งสะดวกในการใช้ นับว่าเป็นทรีทเมนท์ที่ได้รับความนิยมมากในการให้บริการในสปา

- 5) น้ำมันหอมระเหย (Essential Oil) การเลือกผสมน้ำมันหอมระเหยแต่ละชนิดย่อมมีผลต่อระบบในร่างกาย เป็นอีกหนทางหนึ่งที่ทำให้เกิดการกระตุ้นทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งนับได้ว่ามีประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตมากมายนับไม่ถ้วน

การใช้น้ำเกี่ยวข้องกับอุณหภูมิ ในการบำบัดด้วยน้ำกำหนดระดับของอุณหภูมิไว้ดังนี้

5- 15 องศาเซลเซียส	ระดับเย็นมาก
16- 30 องศาเซลเซียส	ระดับเย็น
31- 33 องศาเซลเซียส	ระดับอุ่น
34- 35 องศาเซลเซียส	ระดับอุ่นจัด
36- 37 องศาเซลเซียส	ระดับร้อน
38 องศาเซลเซียสขึ้นไป	ระดับร้อนมาก

รูปแบบการให้บริการสปาที่ใช้น้ำบำบัด และได้รับความนิยมในสถานประกอบการสปาในปัจจุบันประกอบด้วย

- 1) **ไฮโดรเธอราพี (Hydrotherapy)** คือ การบำบัดด้วยน้ำ หรือที่เรียกว่า วารีบำบัด โดยมีรากฐานมาจากความเชื่อที่ว่า น้ำเป็นสิ่งจำเป็นของชีวิตและเป็นส่วนประกอบสำคัญของร่างกาย ทริทเมนท์นี้จึงหมายถึงการใช้น้ำทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปเป็นของเหลว น้ำแข็ง หรือไอน้ำ สามารถนำมาใช้ทั้งภายนอกและภายใน ทั้งจำนวนมากและจำนวนน้อย ในอดีตได้มีการถือปฏิบัติกันมาช้านานในหลายๆ ประเทศ ในการใช้ประโยชน์ของน้ำเพื่อการบำบัดรักษา และเป็นที่ยอมรับกันเพื่อพบหาสมาคม เช่น ชาวโรมันได้พัฒนาห้องอาบน้ำใหญ่ๆ มีทั้งน้ำร้อนและน้ำเย็น ผู้คนสามารถเข้าไปใช้ได้ตั้งแต่ น้ำที่เย็นจัดไปจนถึงน้ำที่ร้อนจัด หรืออาจลงไปแช่ตัวในบ่อน้ำเย็นเพียงอย่างเดียว สังคมชั้นสูงของชาวโรมันถือว่าการอาบน้ำร่วมกันในชุมชนเป็นเรื่องธรรมดา สถานที่อาบน้ำที่ยังหลงเหลืออยู่ และพอจะเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมดังกล่าวของชาวโรมันที่พบได้ในปัจจุบันอยู่ที่เมืองบาธ (Bath) ประเทศอังกฤษ

ประเทศต่างๆ ในยุโรป เช่น ออสเตรีย และเยอรมัน ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับ Health Spa มาเป็นเวลานาน และผ่านการพิสูจน์แล้วว่าได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย มีทั้งการลงไปแช่ในน้ำแร่และการดื่มกินน้ำแร่อีกด้วย โดยได้จัดเป็นห้องไว้และได้รับการพัฒนาในเวลาต่อมา อีกทั้งยังได้รับการแนะนำจากแพทย์ทางด้านกายภาพบำบัดให้ใช้น้ำเพื่อเป็นประโยชน์ในการบำบัดร่วมกับการบำบัดด้วยวิธีอื่นๆ ที่มีอยู่



เรื่องของน้ำที่เกี่ยวกับสุขภาพ และธุรกิจสปา ได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในระยะสิบปีหลัง สาเหตุสำคัญอาจเป็นเพราะว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการตื่นตัวมากขึ้นในเรื่องของความเครียด สุขภาพและบุคลิกภาพส่วนตัวที่ปรากฏ

ลักษณะของวารีบำบัดที่ใช้ในธุรกิจสปา ประกอบด้วย

- Hydrotherapy Baths คือ การอาบน้ำโดยมีการอัดอากาศแล้วพุ่งออกตามท่อเล็กๆ ในอ่าง ซึ่งจะพบว่า ส่วนใหญ่มีให้บริการในสปาที่เรียกว่า ทรีทเมนต์ไฮโดรเธอราพี (Hydrotherapy Treatment) ทรีทเมนต์นี้จะมีการใช้อ่างน้ำที่มีขนาดใหญ่ และแตกต่างจากอ่างอาบน้ำทั่วไปที่ใช้อยู่ตามบ้าน ลักษณะภายในของอ่างจะมีรูปทรงตามลักษณะรูปร่างของลูกค้า และมีมือจับเพื่อสะดวกในการลงและขึ้นจากอ่าง การเตรียมน้ำในอ่างควรเป็นน้ำอุ่น อาจจะมีการเติมเครื่องหอมลงไปด้วย เมื่อเปิดเครื่องให้เริ่มทำงานอากาศที่ถูกอัดเข้าไปจะพุ่งออกตามท่อเล็กๆ ที่อยู่บนอ่าง และบริเวณรอบอ่าง ตรงตำแหน่ง แขน ขา คอ และแนวข้างกระดูกสันหลัง หลังจากนั้นนักสุขภาพบำบัด (Therapist) จะเปิดท่อน้ำจากสายยางฉีดไปบนบริเวณกล้ามเนื้อของผู้รับบริการขณะที่อยู่ในอ่าง โดยทั่วไปแล้วจะใช้เวลาในการทำทรีทเมนต์ประมาณ 20 นาที
- Underwater Massage ทรีทเมนต์นี้จะเป็นการใช้ท่อน้ำที่ต่อกับสายยางอ่อนซึ่งติดตั้งมากับเครื่อง Hydrotherapy Baths โดยมีเป้าหมายเพื่อทำการนวดในน้ำและดูแล้วยกับว่าผู้รับบริการสามารถใช้งานได้ แต่สถานประกอบการสปาไม่นิยมให้ผู้รับบริการทำเอง เพราะเป็นทรีทเมนต์สำหรับผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้อย่างแท้จริงเป็นผู้ปฏิบัติ เพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่ผู้ที่ปฏิบัติจะต้องผ่านการอบรมเกี่ยวกับการใช้ท่อน้ำเพื่อการนวด
- Whirlpool หมายถึง อ่างน้ำวน บางครั้งจะเรียกว่า Spa Bath และเป็นที่รู้จักกันดีในชื่อที่เรียกว่า “Jacuzzi” ซึ่งเป็นชื่อทางการค้าของโรงงานผู้ผลิตในอเมริกา ผู้ซึ่งประสบความสำเร็จด้านการค้าอ่างน้ำประเภท Whirlpool เราจะพบอ่างประเภทนี้ส่วนใหญ่ในสปาเพื่อสุขภาพและตามโรงแรม บางครั้งอาจมีการนำมาใช้ในบ้าน มีหลายขนาด หลายรูปร่าง และหลายราคา อ่างขนาดใหญ่สามารถใช้ได้ถึง 8 คน ในเวลาเดียวกัน ในสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่มักจะมีอ่างประเภทนี้อยู่ใกล้สระว่ายน้ำ ซึ่งผู้รับบริการจะได้ประโยชน์จากการลงไปนั่งในอ่างน้ำวนสลับกับการลงสระว่ายน้ำ ส่วนใหญ่ในการติดตั้งอ่างน้ำวนนั้น สถานประกอบการสปาจะต้องมีปัจจัยต่างๆ ในการพิจารณา เช่น บริเวณพื้นจะต้องแข็งแรงพอที่จะรับน้ำหนักของอ่าง และมีพื้นที่

ใหญ่พอเพื่อเก็บน้ำและที่ระบายน้ำ ต้องมีห้องที่ติดตั้งเครื่องมือเพื่อควบคุมการทำงานของอ่างน้ำวน โดยห้องนั้นจะต้องมีกำลังแรงพอที่จะให้อ่างทำงาน ต้องอยู่ห่างจากตัวอ่างน้ำวนประมาณ 5 เมตร มีการระบายอากาศที่ดี ส่วนอ่างน้ำวนนั้นควรมีระบบการกรอง แผงควบคุมการทำงานที่แข็งแรงทนต่อการใช้งานหนัก

- Hydro-oxygen Baths เป็นทรีทเมนต์ที่ผู้รับบริการจะต้องเข้าไปนั่งเอนในตู้ที่มีลักษณะเฉพาะ ประกอบด้วยท่อที่พ่นน้ำร้อนเข้าไปทั่วเรือนร่างของลูกค้า และในขณะเดียวกันก็จะมีการพ่นออกซิเจนเข้าไปด้วย เป็นทรีทเมนต์ที่กระตุ้นผิวมาก และทำให้มีความรู้สึกไวต่อสิ่งที่มากระทบ ดังนั้น หลังจากการทำทรีทเมนต์จึงไม่ควรใช้ทรีทเมนต์ Infra-red ตาม เนื่องจากผิวแพ้ง่าย อาจเกิดปัญหาผิวดตามมา
- Thalassotherapy หมายถึง การบำบัดด้วยน้ำทะเล เป็นรูปแบบหนึ่งของวารีบำบัด ซึ่งอาศัยพลังของน้ำทะเลในอ่างขนาดใหญ่ที่มีหัวฉีดด้วยแรงดันแตกต่างกันตามตำแหน่งต่างๆ ขนาดของอ่างน้ำสามารถบรรจุได้ถึง 15 คน ในเวลาเดียวกัน เวลาในการทำทรีทเมนต์ประมาณ 30 นาที และตลอดเวลาของการทำทรีทเมนต์ผู้ที่อยู่ในอ่างจะต้องก้าวเดินไปรอบๆ อ่าง เพื่อให้ร่างกายได้สัมผัสกับแรงดันของหัวฉีดที่แตกต่างกัน ทรีทเมนต์นี้อาจแนะนำร่วมกับการห่อตัวด้วยสาหร่าย ซึ่งการเติมสาหร่ายลงไปนั้น โดยประโยชน์ที่จะได้รับขึ้นอยู่กับชนิดของสาหร่าย
- Floatation Therapy เป็นการบำบัดด้วยการลอยตัวในน้ำ มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้เกิดการผ่อนคลายทั้งร่างกาย และจิตใจ อีกทั้งเป็นการบรรเทาความเครียดไปด้วยในขณะเดียวกัน การลอยตัวจะมีอยู่ 2 ชนิดด้วยกันคือ Wet Floatation และ Dry Floatation
- Wet Floatation Tank เป็นบ่อน้ำที่ทำขึ้นมาจากไฟเบอร์กลาส และมีได้หลายขนาด โดยทั่วไปรูปร่างจะเป็นเหมือนห้องเล็ก เป็นมูมฉาก มีประตูเข้าอยู่ด้านข้างบ่อน้ำ การตกแต่งภายในมักจะใช้สีฟ้า ระดับความสูงของน้ำในบ่อเพียงแค่ว่า 12 นิ้ว น้ำในบ่อจะอุ่นและเป็นน้ำเกลือที่อิมิตัวอาจผสมแร่ธาตุอื่นๆ ลงไปด้วย ก็ได้เพื่อเพิ่มแรงพยุงของน้ำ ทำให้ร่างกายสามารถลอยตัวอยู่ได้และช่วยให้อุณหภูมิของร่างกายร้อนขึ้น ขณะที่ลอยตัวอยู่ในบ่อไฟเรืองแสงในบ่อควรจะเปิดไว้จนกว่าผู้รับบริการจะลงไปบ่อและนอนลอยตัวได้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นอาจปิดไฟเพื่อให้มีแสงสว่างน้อยที่สุด ใช้ร่วมกับการเปิดเพลงบรรเลงเบาๆ ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น ผู้รับบริการจะใช้เวลาลอยตัวอยู่ในบ่อประมาณ 40-45 นาที บริการประเภทนี้ทำให้รู้สึกมีชีวิตชีวาเหมือนได้ล่องลอยกลางอากาศ นำไปสู่การผ่อนคลายทั้งจิตใจและร่างกาย

- Dry Floatation Tank เป็นการลอยตัวโดยที่ไม่ต้องลงไปนอนในน้ำ วิธีการนี้ได้รับการพัฒนาในประเทศออสเตรเลีย และได้รับความนิยมเป็นเวลาหลายปี มีลักษณะเป็นรูปทรงสี่เหลี่ยมคล้ายอ่างอาบน้ำ สร้างเป็นโครงขึ้นมาโดยใช้สแตนเลส ภายในบรรจุน้ำที่ควบคุมโดยเครื่องอัตโนมัติ และยังมีแผ่นกระดานที่สามารถเลื่อนขึ้นลงเพื่อให้ตัวผู้รับบริการจมลงในน้ำ แต่ตัวผู้รับบริการจะไม่เปียกน้ำ ทั้งนี้เพราะโครงที่สร้างขึ้นมาและบรรจุน้ำไว้ นั้นถูกหุ้มไว้ด้วยวัสดุที่ยืดหยุ่นได้เมื่อผู้รับบริการนอนบนแผ่นกระดาน ขณะที่ Therapist เริ่มกดปุ่มให้เครื่องทำงาน น้ำหนักตัวของผู้รับบริการจะเป็นตัวถ่วงให้จมลงไปเหมือนลงไปลอยในน้ำ อุณหภูมิของน้ำจะคงที่อย่างสม่ำเสมอ บริการประเภทนี้จะต้องเปิดเพลงบรรเลงเบาๆ ไปด้วย สามารถใช้ร่วมกับการทำ ทรีทเมนต์อื่นได้ เช่น การพอกตัว การพันตัว หรือการห่อตัว เป็นต้น ใช้เวลาในการทำทั้งหมดประมาณ 40 นาที

### 2.3.2 รูปแบบการบริการสปาโดยใช้ความร้อนในการบำบัด (Heat Treatment)

การใช้ความร้อนในการบำบัด (Heat Treatment) เป็นทรีทเมนต์หนึ่งที่ได้รับคามนิยมในสปา โดยหวังให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลาย หรือเพื่อเป็นการเตรียมผู้รับบริการสำหรับการทำทรีทเมนต์อื่น เช่น การขัดตัว และการนวด เป็นต้น ในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา ทรีทเมนต์เกี่ยวกับการใช้ความร้อนได้รับความนิยมมาก และมีหลากหลายให้เลือก โดยจะพบเห็นได้ตามสถานประกอบการสปาต่างๆ การใช้ความร้อนในการให้บริการสปา มีดังต่อไปนี้

**ซาวน่า (Sauna)** เกิดขึ้นในประเทศแถบสแกนดิเนเวีย ซึ่งนิยมสร้างห้องที่ทำด้วยไม้สนไว้ข้างทะเลสาบโดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้าไปอบตัวในห้องซาวน่าได้ลงไปแช่ตัวในน้ำเย็นสลับกันเป็นระยะๆ กับการอบตัว ในปัจจุบันมีการติดตั้งห้องซาวน่าทั้งภายนอกและภายในอาคาร ห้องซาวน่าจะให้ความร้อนแบบแห้ง โดยไม้สนจะช่วยดูดซับความหนาแน่นที่เกิดจากความร้อนในห้องซาวน่า

ห้องซาวน่าจะมีลักษณะเป็นเหมือนกระท่อมที่ทำด้วยไม้สนเป็นท่อนๆ หรือเป็นแผงที่ซ้อนกัน โดยมีเส้นใยแก้วใช้เป็นตัวฉนวนเพื่อป้องกันความร้อนไม่ให้ออกไปนอกห้อง และช่วยรักษาอากาศร้อนในห้องให้แห้งตลอดเวลา ภายในห้องจะมีชั้นต่างระดับที่ทำด้วยไม้สนสำหรับนั่งพัก ขณะอยู่ในห้องซาวน่า บนพื้นจะมีแผ่นไม้วางไว้เพื่อป้องกันความร้อนจากพื้น นอกจากนี้ยังมีเครื่องควบคุมความร้อนอัตโนมัติ (Thermostatically) คอยควบคุมเตาไฟฟ้าที่มีถ่านหินวางไว้ข้างบนซึ่งเป็นตัวทำให้เกิดความร้อน

ในการติดตั้งห้องซาวน่านั้นจะมีปัจจัยสำคัญ คือ ต้องมีพื้นที่บริเวณโดยรอบเพียงพอ สำหรับการถ่ายเทอากาศ อากาศภายนอกจะเข้าไปในห้องทางช่องแคบๆที่อยู่บริเวณพื้น และถ่ายออกทางช่องเล็กๆที่อยู่เหนือศีรษะ ควรมีเครื่องวัดอุณหภูมิและติดตั้งให้ใกล้กับบริเวณใต้หลังคาให้ ได้มากที่สุด เพื่อที่จะวัดอุณหภูมิภายในห้องได้อย่างแม่นยำ สิ่งจำเป็นอีกอย่างหนึ่งในห้องซาวน่า คือ จะต้องมيناฬิกาทราย หรือนาฬิกาจับเวลาสำหรับผู้รับบริการขณะที่นั่งในห้อง โดยที่ผู้รับ บริการสามารถมองเห็นและดูแผ่นกระจกบริเวณประตูหน้าห้องซาวน่า

โดยทั่วไปแล้วในห้องซาวน่าจะมีถึงน้ำไว้เพื่อใช้รดก้อนหินที่อยู่บนเตา การรดน้ำทำให้เกิดไอน้ำ และความชื้นภายในห้องซาวน่าจะเพิ่มสูงขึ้น การระเหยของเหงื่อบนผิวหนังลดลง ทำให้ รู้สึกว่าภายในห้องซาวน่าร้อนมากขึ้น โดยปกติแล้วอากาศร้อน (Hot Air) ไม่สามารถทำให้เกิด ความร้อนได้เท่ากับน้ำร้อน (Hot Water) ดังนั้น อุณหภูมิของซาวน่าจะไม่ทำให้ผิวหนังร้อนเหมือนกับน้ำร้อน อุณหภูมิของซาวน่าอยู่ระหว่าง 50 –120 องศาเซลเซียส

Vibratory Sauna เป็นเครื่องซาวน่าแบบระบบสั่นสะเทือน จะมีลักษณะคล้ายกับตู้อบไอน้ำที่ยาวออกไป ทำให้ผู้รับบริการสามารถนอนลงไปได้ เป็นตู้ที่ทำด้วยพลาสติก มีที่นอนแบบสั่นสะเทือนได้ซึ่งจะยกส่วนศีรษะเอาไว้ แผลควบคุมการทำงานของเครื่องจะอยู่ข้างนอก เพื่อให้ Therapist ตั้งอุณหภูมิ การสั่นสะเทือนและระยะเวลาในการทำงานของเครื่อง รวมทั้งปุ่มควบคุมเครื่องเสียงและพัดลมที่ช่วยให้เย็นภายในซาวน่า ช่องภายในยังมีแผงควบคุมภายใน เพื่อให้ผู้รับ บริการสามารถที่จะปรับอุณหภูมิ เสียงเพลง และพัดลมได้เองตามความพอใจ ระหว่างที่ทรีทเมนต์ ความร้อนผ่านเข้าไปในตู้อบซาวน่า ที่นอนจะมีการสั่นเบาๆ ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายคลายเครียด และผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เครื่องเสียงที่ติดตั้งไว้ Therapist สามารถเลือกเพลงบรรเลงที่ช่วยให้เกิดการผ่อนคลายด้านความคิดและจิตใจ อีกทั้งยังสามารถใช้น้ำมันหอมเพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายได้อย่างล้ำลึก

เครื่องซาวน่าแบบสั่นสะเทือนเป็นเครื่องที่ผู้รับบริการใช้ได้เพียงคนเดียวต่อครั้ง ไม่อาจใช้ร่วมกันได้หลายคน ดังนั้นจึงสามารถที่จะเลือกปรับอุณหภูมิได้ตามความเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละราย

Steam Treatments เป็นทรีทเมนต์เกี่ยวกับไอน้ำ เริ่มมีการใช้ครั้งแรกโดยชาวตุรกีและชาวโรมัน บางครั้งจะรู้จักกันในนาม Turkish Bath ต่างจากการอบซาวน่า คือ การอบไอน้ำจะมีความชื้นสูงมากจนเหงื่อไม่สามารถระเหยได้ขณะที่อบไอน้ำอยู่ ร่างกายจึงไม่สามารถระบายความร้อนออกมาในเวลานั้นเพื่อให้ร่างกายเย็นลงได้ แต่หลังการทำทรีทเมนต์จะทำให้เหงื่อแตกมาก ทรีทเมนต์เกี่ยวกับการอบไอน้ำจะมีอยู่ 2 แบบด้วยกัน คือ

- 1) แบบตู้อบไอน้ำ (Steam Cabinets) ซึ่งเป็นลักษณะของตู้อบไอน้ำที่ออกแบบมาให้ผู้รับบริการเข้าไปนั่งได้เพียงคนเดียวและไหลส่วนที่ระเหยออกมาข้างนอก ทำให้ผู้รับบริการสามารถหายใจด้วยอากาศที่ปกติที่มีอยู่ภายในห้อง เหมาะสำหรับผู้รับบริการที่กลัวการอยู่ในที่แคบ
- 2) แบบห้องอบไอน้ำ (Steam Rooms) ซึ่งเหมาะสำหรับการให้บริการแก่ลูกค้าหลายๆคน ในเวลาเดียวกัน ทริทเมนท์นี้ได้รับความนิยมอย่างมากโดยเฉพาะชาวตะวันตก ที่ถือว่า การเปิดผึ่งเนื้อตัวในที่สาธารณะเป็นเรื่องธรรมดา แต่ปัจจุบันทริทเมนท์นี้ก็ได้รับความนิยมในกลุ่มชนชาวตะวันออกเป็นอย่างมากด้วยเช่นกัน ระยะเวลาในการที่ห้องอบไอน้ำจะร้อนจนได้ที่ขึ้นอยู่กับขนาดของห้อง มีทั้งขนาดเล็กสำหรับผู้รับบริการคนเดียว ไปจนถึงขนาดใหญ่ที่บรรจุได้ถึง 8 คน ทั้งแบบตู้อบไอน้ำ (Steam Cabinets) และแบบห้องอบไอน้ำ (Steam Rooms) เรียกได้ว่าเป็นทริทเมนท์ที่ให้ความร้อนแบบเปียก หรือแบบชุ่มชื้นแก่ร่างกาย

### 2.3.3 รูปแบบการให้บริการในแนวสุนทรบำบัด (Aromatherapy)

ในคำว่า Aromatherapy สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 คำ คือ คำว่า Aroma หมายถึง เครื่องหอมหรือกลิ่นหอม และคำว่า Therapy ซึ่งหมายถึง การบำบัด หรือ ทริทเมนท์

เนื่องจากกลิ่นหอมจากพืช คือ ส่วนของน้ำมันหอมระเหย (Essential Oils) ดังนั้น Aromatherapy คือ ทริทเมนท์ที่ใช้ Essential Oils นั่นเอง

โดยทั่วไป Essential Oils หมายถึง ส่วนที่มีชีวิตของพืช หรือฮอร์โมนของพืช ซึ่งจะมีอยู่น้อยมาก หรือมีอยู่เพียง 0.01% เท่านั้น ถ้านำดอกส้ม 10 ถึงใหญ่ มาสกัดจะได้ Neroli Essential Oil ที่บริสุทธิ์จำนวนเล็กน้อยเท่านั้น ต่อมาต่างๆ ในร่างกายของคนเราจะผลิตฮอร์โมนมากมายหลายชนิด ซึ่งจะมีผลต่อระบบการทำงานในร่างกาย เช่นเดียวกับฮอร์โมนของพืชทั้งหลายก็มีความสามารถที่จะให้ผลแตกต่างกันไปตามชนิดของมัน เมื่อเลือกใช้ใช้อย่างถูกต้อง

ราคาของ Essential Oils ขึ้นอยู่กับ 1) จำนวนของน้ำมันที่สกัดออกมาได้ 2) แหล่งที่มา 3) ต้นทุนของการปลูกหรือค่าแรง และ 4) ต้นทุนการสกัดหรือโรงงาน

Essential Oils ส่วนใหญ่มีราคาแพง สถานประกอบการสปาที่มีชื่อเสียง และต้องการมาตรฐานในการให้บริการมักจะเลือกซื้อ Essential Oils จากบริษัทที่มีชื่อเสียงหรือเป็นที่ยอมรับเพื่อความมั่นใจว่าจะไม่มีการปลอมปน ทำให้เจ็จจางหรือผสมน้ำมันสังเคราะห์

การนำน้ำมันไปใช้ในการบริการสปา นั้นทำได้โดย 1) การสูดดม (Inhalation) 2) การทำให้ซึมเข้าสู่ผิว (Penetration)

Essential Oils แยกได้ 3 ระดับ คือ

- 1) ระดับที่หนึ่ง คือ ระดับ Top Note เป็นระดับที่ใช้ศัพท์ว่า “Hits You” หรือชะงัดทันที ซึ่งเป็นกลิ่นที่ทำให้เกิดการกระตุ้น ตื่นตัว แก้อ่อนเพลีย เช่น กลิ่นเกรฟฟรุท (Grapefruit) กลิ่นเลมอน (Lemon) และโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลิ่นน้ำมันไซตรัส (Citrus Oil)
- 2) ระดับที่สอง คือ ระดับ Middle Note เป็นระดับที่ใช้ศัพท์ว่า “Gives off later with warmth” เป็นกลิ่นที่ช่วยปรับสมดุลของร่างกาย (Rebalancing) เช่น กลิ่นลาเวนเดอร์ (Lavender) กลิ่นเจราเนียม (Geranium) กลิ่นพริกไทยดำ (Black Pepper) กลิ่นโรสแมรี่ (Rosemary) กลิ่นคาโมมาย (Chamomile) และกลิ่นเมลิสสา (Melissa)
- 3) ระดับที่สาม คือ ระดับ Base Note เป็นกลิ่นที่ติดทนนาน (Last – long term smell) ให้ความรู้สึกสบายได้พักผ่อน เช่น กลิ่น Sandalwood กลิ่น Neroli กลิ่น Ylang Ylang และกลิ่น Patchouli

น้ำมันหอมระเหยจะต้องเก็บไว้ในขวดสีอำพันและเก็บในที่เย็น อายุของน้ำมันหอมระเหยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1 –2 ปี บางกลิ่นยิ่งเก็บไว้นานยิ่งกลิ่นแรงขึ้น แสงแดดทำให้น้ำมันหอมระเหยที่เป็น Top Note และ Middle Note ที่เป็นหัวเชื้อถูกทำลาย ส่วนน้ำมันหอมระเหยระดับ Base Note จะมีกลิ่นแรง เหม็นหืน เมื่อถูกแสงแดด

การใช้น้ำมันหอมระเหยโดยการนวดเข้าสู่ผิว ต้องผสมด้วยน้ำมันที่เป็นตัวนำในการนวด เรียกว่า “Carrier Oil” ซึ่งเป็น Base Oil น้ำมันที่ใช้ผสมนี้จะไม่มีการซึมเข้าผิว

นอกจากนี้ เรายังสามารถประเภทของบริการสปาตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ หรือตามคุณประโยชน์หลักที่ผู้รับบริการต้องการ ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของบริการสปาได้ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) บริการที่ช่วยผ่อนคลายความเครียด (Relax Oriented Service)
- 2) บริการที่ช่วยบำรุงรักษาสุขภาพ (Wellness Oriented Service)
- 3) บริการที่ช่วยเสริมความงาม (Beauty Oriented Service)

โดยคุณประโยชน์ของแต่ละกลุ่มโย่งไปสู่รูปแบบบริการ ดังนี้

**คุณประโยชน์กลุ่มที่ 1** บริการที่ช่วยผ่อนคลายความเครียด (Relax Oriented Service) ประกอบด้วย

1. นวดบำบัด (Massage Therapy) เช่น นวดแผนโบราณแบบไทย นวดอายุรเวทแบบอินเดีย นวดน้ำมันแบบสวีเดน นวดแบบชิวาสีหรือเรกิแบบญี่ปุ่น นวดตามสถานที่ (On – Site Massage) หรือการนวดแผนใหม่ เช่น นวดฝ่าเท้า (Reflexology) นวดด้วยน้ำ (Hydro Therapy) นวดด้วยหิน (Stone Massage) นวดด้วยเลเซอร์หรือเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (Laser / Electronic Massage)
2. วารีบำบัด (Hydrotherapy) เช่น การอาบน้ำวน/อาบน้ำในอ่าง (Whirlpool/Jacuzzi) การอาบน้ำแร่/ น้ำพุร้อน (Mineral / Hot Spring) การอาบน้ำฝักบัว (Shower Bath)
3. สุนทรบำบัด (Aromatherapy) เช่น การนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย (Massage Aromatherapy) การอาบน้ำด้วยน้ำมันหอมระเหย (Hydro Aromatherapy) ซึ่งน้ำมันหอมระเหยมีหลายประเภทที่ผู้รับบริการสามารถเลือกได้ตามที่ชอบ น้ำมันหอมระเหยมีผลต่อผู้ใช้ใน 4 ด้านคือ
  - 1) ระบบประสาทของมนุษย์ เช่น ทำให้รู้สึกสดชื่นเมื่อได้สูดดมกลิ่นที่ชอบ
  - 2) อวัยวะที่จำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เช่น ทำให้ผิวหนังหายคันเมื่อได้กลิ่นกำยาน (Benzoin)
  - 3) การเผาผลาญอาหารและการย่อย เช่น ทำให้หายท้องอืดท้องเฟ้อ เมื่อได้กลิ่นยี่ห่วย
  - 4) ระบบการดูดหลัง เช่น แก้อาการปวดเมื่อย เมื่อได้กลิ่นลาเวนเดอร์
4. การบำบัดด้วยเสียง (Music Therapy) เช่น การใช้เสียงดนตรีประกอบการนวด ซึ่งจะช่วยให้จิตสงบและรื่นรมย์

#### **คุณประโยชน์กลุ่มที่ 2** บริการที่บำรุงรักษาสุขภาพ (Wellness Oriented Service) ประกอบด้วย

1. การตรวจสุขภาพ (Medical Checkup & Supervision) เช่น การให้หมอตตรวจสุขภาพเพื่อทราบถึงความจำเป็นในการใช้บริการสปาแต่ละประเภทที่จะช่วยบำรุงรักษาสุขภาพ
2. การนวดบำบัด (Massage Therapy) เน้นการนวดที่หนักมือ (Deep Tissue Massage) หรือนวดนักกีฬา (Sport Massage) เพื่อแก้ปัญหาความเจ็บปวดจากอุบัติเหตุ เล่นกีฬา หรือมีปัญหาปวดเมื่อยเรื้อรังจากการทำงานไม่ถูกสุขลักษณะมานาน หรือทำงานหักโหมเกินกำลัง การนวดฝ่าเท้า (Reflexology) การนวดขจัดไขมัน (Cellulite Rub) ตลอดจนการนวดรักษา โดยผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านบำบัดโรค เช่น โรคข้ออักเสบ (Arthritis) โรคปวดกล้ามเนื้อ (Fibromyalgia) การปวดหัว (Headaches) การปวดหลัง (Low Back Pain) และ

- อาการป่วยอื่น ๆ (Other Ailments) รวมทั้งการนวดสำหรับเด็ก (Infant Massage) การนวดผู้ตั้งครรรภ์ (Pregnant Massage) และการนวดกะโหลกศีรษะ (Craniosacral Massage)
3. วารีบำบัด (Hydro Therapy) เช่น การอบสมุนไพร (Herbal Sauna) การแช่มือแช่เท้าในน้ำสมุนไพร (Hand & Feet Herbal Bath) การแช่มือแช่เท้าด้วยกระแสไฟฟ้า (Press – Galvanic Bath) การบำบัดด้วยแรงดันน้ำ (Vichy Shower) การอาบน้ำในอ่างที่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุมอุณหภูมิ (Hydro Tub) ภายใต้การดูแลหรือคำแนะนำของหมอ
  4. สุนทรบำบัด (Aromatherapy) เป็นการเลือกใช้กลิ่นของน้ำมันหอมระเหยที่มีประโยชน์ต่อการบำรุงรักษาสุขภาพภายใต้คำแนะนำของหมอ เช่น กลิ่นกำยานช่วยลดความเครียดและอาการปวดตามข้อ กลิ่นคาโมมาย (Camomie) ซึ่งเป็นสมุนไพรจากเยอรมันนี้และใช้กระตุ้นได้ดีสำหรับผู้เป็นไมเกรน กลิ่นจูนิเปอร์ (Juniper) ซึ่งทำจากผลแห้งของลูกเบอร์รี่ แล้วนำไปสกัดด้วยการกลั่นไอน้ำ เมื่อผสมน้ำอาบสามารถช่วยลดอาการปวดตามข้อและกล้ามเนื้อ แก้อาการเครียด และช่วยการไหลเวียนของโลหิต ส่วนกลิ่นลาเวนเดอร์ (Lavender) สามารถแก้อาการไมเกรน แพ้แสงแดด ปวดเมื่อยตามร่างกาย หงุดหงิด ปวดเมื่อยจากประจำเดือน และปัญหาจุดดำ
  5. การบำบัดด้วยอาหาร (Food Therapy) เช่น การรับประทานอาหารสุขภาพ หรืออาหารสมุนไพรเพื่อช่วยระบบย่อยอาหาร หรือสร้างพลังงานที่สมดุล (Bio – Balancing Energy) การอดหรือลดอาหารบางประเภท เพื่อลดไขมันส่วนเกิน ทำให้รูปร่างดีสมส่วน ตลอดจนการล้างพิษ (Detoxifying) ในร่างกาย
  6. การบำบัดด้วยเสียง (Music Therapy) เช่น การใช้เสียงดนตรีหลากหลายประเภทที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการภายใต้ความเห็นของแพทย์ เช่น การใช้เสียงในน้ำ หรือการฟังเสียงแปลกใหม่ ไม่ว่าจะเสียงคลื่นทะเล เสียงสัตว์ต่าง ๆ ซึ่งคลื่นเสียงจะมีส่วนกระตุ้นระบบประสาทสัมผัสให้ตื่นตัว ช่วยให้ระบบการทำงานในร่างกายกระตือรือร้น
  7. การบำบัดทางจิตใจ (Mind or Soul Therapy) เช่น การนั่งสมาธิ (Meditation) เพื่อให้จิตสงบ การเล่นโยคะ (Yoga) หรือการรำไทชิ (Tai Chi) ภายใต้คำแนะนำของแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้สามารถควบคุมระบบการทำงานของร่างกายและจิตใจ
  8. การบำบัดทางการแพทย์อื่น (Other Medical Treatment) เช่น การฝังเข็ม (Acupuncture) หรือฝังเข็มด้วยเลเซอร์ (Laser Acupuncture) การบำบัดด้วยออกซิเจน (Oxygen therapy) การบำบัดระบบกล้ามเนื้อ (Neuremuscular) ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับบำบัดรักษาสุขภาพและความสวยงาม



**คุณประโยชน์กลุ่มที่ 3** บริการที่ช่วยเสริมความงาม (Beauty Oriented Service) ประกอบด้วย

1. การดูแลรักษาหน้า (Facial Treatment) เช่น การนวดหน้า (Face Massage) การบำรุงผิวหน้าด้วยกลิ่นหอมระเหย (Aroma Facial) การบำรุงหน้าเพื่อลดริ้วรอยแห่งวัย (Anti – Aging Facial) การทำให้ผิวชุ่มชื้น (Moisturizing Facial) การบำรุงหน้า (Revitalizing Facial) ด้วยวิตามินหรือสมุนไพรต่าง ๆ
2. การบำบัดร่างกาย (Body Treatment) เช่น การขัดผิว (Scrub) ด้วยน้ำมันเปปเปอร์มินต์ (Peppermint Oil) หรือเกลือทะเล (Sea Salt) การอบซาวน่า (Sauna) หรือการอบไอน้ำด้วยกลิ่นหอม (Aroma Steam Bath) การอาบน้ำนม (Milk Bath) หรือการอาบแร่ (Mineral Bath) การขัดด้วยการห่อ (Wraps) หรือการพอก (Mask) โดยใช้สาหร่ายทะเล (Seaweed) เกลือจากทะเลดำ (Dead Sea Salts) หรือ โคลน (Mud) การขัดลอกผิว (Body Exfoliation) การทำความสะอาดผิว (Cleansing Treatment)
3. การเสริมสวย (Beauty Treatments) เช่น การทำเล็บมือ (Manicure) การทำเล็บเท้า (pedicure) การทำผมหรือการดูแลรักษาเส้นผม (Hair Care) การบำรุงรักษาตา (Eye Care) การถอนขน (Waxing) รวมทั้งจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมความงามและสุขภาพ

เห็นได้ว่า ในปัจจุบันนี้การแบ่งประเภทของสปาที่มีความหลากหลายมาก ขึ้นอยู่กับว่าผู้แบ่งประเภทจะนำปัจจัยใดมาใช้ในการแบ่ง แต่มีจุดร่วมที่สำคัญ คือ สปาเป็นการบำบัดเพื่อสุขภาพที่มีน้ำเป็นองค์ประกอบ (Aqua Therapy) ดังนั้น สถานบริการใดที่ให้บริการเฉพาะการนวดยังไม่จัดว่าเป็นสถานบริการสปา นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจสปายังพยายามที่จะแยกประเภทของบริการสปาออกจากสถานบริการเพื่อความบันเทิง โดยเน้นว่าสปานั้นจะต้องเป็นสถานบริการเพื่อสุขภาพ

## 2.4 ประเภทของการบริการสปาในประเทศไทย

จาก (ร่าง) มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Promotion) ได้แบ่งรูปแบบสปาที่ให้บริการในประเทศไทยเป็น 3 รูปแบบดังนี้

1. ไทยสปาไทย (Thai Traditional Sapaya) เป็นการดูแลสุขภาพที่ประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาไทยเป็นหลัก ยังคงความเป็นศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทยอย่างชัดเจน โดยไม่จำเป็นต้องใช้น้ำเป็นหลัก

2. ไทยสปา (Thai Spa) เป็นการดูแลสุขภาพที่ใช้ น้ำ เป็นหลัก มีมาตรฐานการให้บริการในแนวเดียวกับประเทศตะวันตก แต่มีการประยุกต์ภูมิปัญญาทางตะวันออก และภูมิปัญญาไทยเข้าไปสู่การบริการด้วย
3. สปาตะวันตก (Western spa) เป็นการดูแลสุขภาพที่ใช้ น้ำ เป็นหลัก โดยมีมาตรฐานการให้บริการในแนวเดียวกับประเทศตะวันตก

สปาเป็นการแพทย์แขนงหนึ่งไม่ว่าบริการสปาจะอยู่ในโรงพยาบาล คลินิก โรงแรม หรือ รีสอร์ท ก็ต้องมีผู้เชี่ยวชาญหรือแพทย์คอยให้การดูแลหรือให้คำแนะนำอยู่ด้วย เนื่องจากบริการทางการแพทย์ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและมีหลักคุณธรรม จริยธรรมประกอบ สปาบางแห่งการเปิดบริการขึ้นมาแต่ไม่มีแพทย์ดูแลและบริการบางอย่าง เช่น การใช้บริการอ่าง Hydrotherapy จะทำให้มีการขับเหงื่อออกมามาก ทำให้หัวใจและชีพจรเต้นเร็วขึ้น จึงไม่เหมาะต่อผู้ป่วยที่เป็นโรค ผู้ที่เป็นโรคตับ โรคไต โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจและหอบหืด หรือแม้แต่ภูมิแพ้ก็ต้องมีแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญคอยควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดด้วย ดังนั้น ผู้ประกอบกิจการสปาควรคำนึงถึงสุขภาพของผู้ใช้บริการและผลที่จะตามมา ไม่ใช่เพียงแต่ต้องการผลประโยชน์ของตนเอง

การให้บริการสปานั้นยังมีข้อจำกัดอย่างอื่นอีก โดยเฉพาะในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับธุรกิจเพื่อความงามหรือเพื่อสุขภาพอื่นๆ ทั้งนี้เป็นเพราะวัสดุหรือแม้แต่อุปกรณ์ที่ใช้ล้วนนำเข้ามาจากต่างประเทศ นอกจากนั้นก็ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับเวลา การทำสปา แต่ครั้งนั้นต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก ในแต่ละขั้นตอนของการทำสปาต้องมีเวลามากพอที่จะใช้บริการ

ปัจจุบันเมืองไทยไม่มีมาตรฐานสปาที่ทุกคนต้องปฏิบัติ แต่หากสถานประกอบการสปาที่มีบริการนวด โดยไม่เน้นเพื่อสุขภาพ ต้องจดทะเบียนเป็นสถานบริการ แต่หากมีเรื่องของสุขภาพเข้ามาเกี่ยวข้องต้องจดทะเบียนเป็นสถานพยาบาลอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ในประเทศไทยนั้นสปาที่มีบริการแบบครบวงจรและได้รับการยอมรับไปทั่วโลกนั้น คือ ซีวาครม ซึ่งจดทะเบียนเป็นสถานพยาบาลและสถานบริการถูกต้องตามกฎหมาย ส่วนธุรกิจสปาที่ทยอยเปิดตัวกันถึยิบ ส่วนใหญ่จะคาบเกี่ยวอยู่ในประเภท Day Spa เน้นไปที่เรื่องของความสวยความงามต่างๆ ซึ่งมีบางรายแอบฉวยโอกาสไม่จดทะเบียนขึ้นกับกฎหมายใดๆ ทั้งสิ้น ทำให้มาตรฐานของสถานประกอบการสปาในไทยมีความเหลื่อมล้ำกันสูง

จากปัจจุบันกระแสนิยมของโลกหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสุขภาพเป็นอย่างมาก การทำธุรกิจที่อิงธรรมชาติย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง แต่ทั้งนี้ต้องอยู่บนรูปแบบการทำธุรกิจที่ได้มาตรฐาน ไม่ตามกระแสอย่างไม่มีทิศทาง การสร้างสปาที่ได้มาตรฐานเพื่อเป็นตัวจักรสำคัญในการสร้างรายได้ให้ประเทศ เมื่อธุรกิจสปาของไทยได้มาตรฐานก็จะก่อให้เกิดธุรกิจที่ต่อเนื่องอีก

มาก ไม่ว่าจะเป็นสมุนไพร น้ำมันหอมระเหย ซึ่งประเทศไทยมีชื่อเสียงอยู่แล้ว เมื่อได้รับการพัฒนา ผู้ผลิตสมุนไพรเหล่านี้ก็จะได้รับการพัฒนาให้เข้าสู่ธุรกิจส่งออกได้เช่นกัน ธุรกิจสปาจึงเป็นธุรกิจที่ต่อยอดให้ธุรกิจอื่นได้อีกมากและตอบโจทย์ของภาครัฐที่ต้องการส่งเสริมเรื่องการท่องเที่ยว

## 2.5 สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบันของประเทศไทย

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสำคัญยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย จากการที่ประเทศไทยได้รับรายได้จากการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของรายได้เงินตราต่างประเทศ คือ ประมาณ 3 แสนล้านบาท และคิดเป็นสัดส่วนประมาณ 6% ของ GDP โดยปี 2546 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ 10.56 ล้านคน ซึ่งน้อยกว่าจำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2545 ที่มีนักท่องเที่ยว 10.8 ล้านคน ลดลง 2.2% อันเป็นผลกระทบที่มาจากภาวะระบาดของโรค SARS ทำให้มองได้ว่า ธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่เปราะบางเกี่ยวเนื่องกับความปลอดภัยและภาพลักษณ์ของประเทศไทยที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวด้วย ดังนั้น รัฐบาลต้องเร่งหามาตรการส่งเสริมและกระตุ้นอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากขึ้น

ทั้งนี้รัฐบาลได้จัดทำแผนการตลาดทางการท่องเที่ยวในแต่ละปีที่มีจุดขายต่างกัน โดยแผนการตลาดการท่องเที่ยว ปี 2547 มีการวางเป้าหมายให้ประเทศไทยมุ่งสู่การเป็น Tourism Capital of Asia โดยปรับตำแหน่งยุทธศาสตร์สู่ตลาดท่องเที่ยวคุณภาพ (Best Quality Tourists) เพื่อมุ่งเพิ่มรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐและเอกชนไทย ส่งเสริมการท่องเที่ยวร่วมกับประเทศพันธมิตรในภูมิภาค และส่งเสริมไทยเที่ยวไทยเพื่อให้เกิดการกระจายรายได้ และเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจในภาพรวม

สำหรับกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาดใน ปี 2547 นั้นส่วนหนึ่งในกลุ่มหลักของตลาดต่างประเทศ ประเทศไทยยังให้ความสนใจในกลุ่มธุรกิจสปา (wellness & spa) และในตลาดกลุ่มรองประเทศไทยเน้นนักท่องเที่ยวผู้หญิง (Ladies) การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Medical Tourism) และการท่องเที่ยวระยะยาว (Long Stay) ซึ่งกลุ่มเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการใช้บริการสปาในประเทศไทย

สำหรับกลุ่มเป้าหมายภายในประเทศไทย เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มคนทำงาน รวมทั้งกลุ่มผู้มีรายได้สูง ซึ่งกลุ่มนี้มีแนวโน้มการใช้บริการสปาสูงเช่นกัน

แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องราวของประเทศไทยที่ต้องการนำเสนอสู่สายตานักท่องเที่ยว คือ การนำเสนอคุณค่าของสินค้าเมืองไทยในมุมมองใหม่ เมืองไทยยังมีสิ่งที่น่าสนใจที่นักท่องเที่ยวไม่เคยสัมผัสอีกมากมาย ทั้งด้านธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ประวัติศาสตร์โบราณสถาน กิจกรรมพิเศษที่น่าสนใจ เช่น กอล์ฟ สปา การผจญภัย เป็นต้น สปาจัดเป็นสินค้าหลักทางการท่องเที่ยว

เที่ยวในกลุ่มที่ 4 คือ ด้านความสนใจเฉพาะ นอกเหนือจาก หาดทราย ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม

นอกจากนี้รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ออกมาตรการต่างๆ เพื่อส่งเสริมการเติบโตอย่างต่อเนื่องของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีการรณรงค์ในส่วนของการตลาดท่องเที่ยวเชิงกิจกรรม หรือ Niche Market ทั้งนี้รัฐได้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวหลากหลายที่จะดึงดูดตลาดแหล่งท่องเที่ยวเชิงกิจกรรมและความสนใจเฉพาะ ในโครงการ Thailand Smile Plus และ Unseen in Thailand ซึ่งก่อให้เกิดการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการผจญภัย เป็นต้น และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยยังมีเป้าหมายจะขยายตลาดแหล่งท่องเที่ยวเชิงกิจกรรมและความสนใจเฉพาะ

ตลาดแหล่งท่องเที่ยวเชิงกิจกรรมและความสนใจ เฉพาะที่มีแนวโน้มต่อการใช้บริการสูง คือ ตลาดการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว (Long Stay) และตลาดการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ โดยมีรายละเอียดในแต่ละตลาดดังนี้

1. ตลาดการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว (Long Stay) หมายถึง การท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ ที่วัตถุประสงค์เพื่อการใดการหนึ่งโดยเฉพาะ ไม่ได้เป็นการพำนักชั่วคราวและถาวร แต่จะมีเวลาพำนักอยู่ในประเทศนานกว่าอัตราเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวปกติ เช่น การเดินทางมาเพื่อรักษาสุขภาพ การพักผ่อนระยะยาวของผู้สูงอายุ การเดินทางเพื่อมาเก็บตัวฝึกซ้อมของนักกีฬา เป็นต้น โดยคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวพำนักระยะยาวแห่งชาติ ได้ให้คำจำกัดความของลองสเตย์ หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีวันพักตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป ปัจจุบันแนวโน้มของการท่องเที่ยวแบบลองสเตย์เพิ่มมากขึ้น กลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ นักท่องเที่ยวสูงอายุที่เกษียณการทำงานแล้ว กลุ่มนักเรียน นักศึกษา และเยาวชน ประเทศเป้าหมายได้แก่ ญี่ปุ่น ยุโรป สแกนดิเนเวีย มาเลเซีย สิงคโปร์ เป็นต้น
2. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นการท่องเที่ยวที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของนักท่องเที่ยว แบ่งเป็น 2 ประเภทตามความต้องการของนักท่องเที่ยว คือ การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ และการท่องเที่ยวเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพ ธุรกิจบริการท่องเที่ยวด้านสุขภาพเริ่มต้นจากโรงพยาบาลเอกชน และขยายธุรกิจบริการสุขภาพออกไปยังโรงแรมและรีสอร์ทต่างๆ ธุรกิจสปาเป็นรูปแบบบริการท่องเที่ยวด้านสุขภาพที่ได้นับความสนใจจากนักท่องเที่ยว ในปัจจุบันประเทศไทยจัดเป็น Spa Capital of

Asia และ ในขณะนี้กระทรวงสา-ธารณสุขได้พยายามเสริมสร้างสปาแบบไทยที่มีเอกลักษณ์โดยเฉพาะ

## 2.6 สถานการณ์ธุรกิจสปาในปัจจุบันของประเทศไทย

ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจหนึ่งในการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ซึ่งในขณะนี้การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพมีศักยภาพสูงขึ้น เนื่องจากสุขภาพเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่มนุษย์มีความต้องการและหลีกเลี่ยงไม่ได้ อีกทั้งแนวโน้มปัญหาและความสนใจด้านสุขภาพของประชาคมโลกเพิ่มขึ้นตามความเครียด โรคภัยไข้เจ็บ และการขยายตัวของประชากรโลกจาก 5,600 ล้านคนในปี 2537 เป็น 6,200 คนในปี 2553 ในจำนวนนี้เป็นประชากรประเทศที่พัฒนาแล้วมากกว่า 1,000 ล้านคน หรือเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 5.1% ในช่วงปี 2537 – 2553 เมื่อรวมกับประชากรของประเทศกำลังพัฒนาและด้อยพัฒนาที่คาดว่าจะเพิ่มจาก 4,650 ล้านคน เป็น 5,200 ล้านคนในช่วงเวลาเดียวกัน โดยประมาณ 10% หรือ 520 ล้านคน ที่มีอำนาจซื้อและการศึกษาสูง ขนาดตลาดของกลุ่มที่มีอำนาจซื้อ และการศึกษาสูง จึงมีไม่น้อยกว่า 25% ของประชากรโลก หรือ 1,520 ล้านคน ในจำนวนนี้ 10% -30% มีแผนท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ

ในการท่องเที่ยวสุขภาพนั้นการท่องเที่ยวเพื่อบำบัดรักษาสุขภาพหรือสปา กำลังมีแนวโน้มขยายตัวสูงในกลุ่มผู้มีรายได้ปานกลางขึ้นไป เนื่องจากการประยุกต์ในวิถีรักษาแผนโบราณและธรรมชาติ และได้รับการยอมรับมากขึ้นตามลำดับในประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยในยุโรปมีสปาไม่ต่ำกว่า 1,000 แห่ง ขณะที่ในสหรัฐอเมริกามีมากกว่า 6,000 แห่ง และในเอเชียมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 500 แห่งในปัจจุบัน ซึ่งชาวยุโรป มากกว่า 30% ท่องเที่ยวด้านการรักษาสุขภาพ (Medical Journey) ขณะที่ชาวอเมริกันมากกว่า 60% ใช้บริการสปา ส่วนชาวเอเชียที่มีฐานะดีประมาณ 30% สนใจใช้บริการนวดบำบัดและสปา

ทั้งนี้คาดว่า นักท่องเที่ยวทั่วโลกเพื่อบำบัดสุขภาพ หรือสปา มีจำนวน 33 ล้านคนในปี 2543 เพิ่มขึ้นเป็น 121 ล้านคนในปี 2553 และ 328 ล้านคนในปี 2563 ด้วยอัตราเติบโตเฉลี่ยปีละ 26.7% ระหว่าง 2543 – 2553 และ 17.1% ระหว่างปี 2553 –2563

สำหรับประเทศไทยเริ่มให้การส่งเสริมเพื่อสุขภาพในปี 2542 และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนวดแผนไทย และการบำบัดรักษาธรรมชาติหรือแผนโบราณมากขึ้นในปี 2545 ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสนใจและทดลองใช้บริการ โดยเฉพาะนวดแผนไทยหรือแผนโบราณ ซึ่งมีศิลปวัฒนธรรมการให้บริการที่ต่างไปจากทั่วโลก อุตสาหกรรมบำบัดสุขภาพ หรือสปาในประเทศไทยจึงขยายตัวอย่างรวดเร็วมากกว่า 100% ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ทั้งในด้านผู้ใช้บริการและสถาน

ให้บริการ โดยประมาณว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการบำบัดสุขภาพจาก 1 ล้านคนในปี 2545 จะเพิ่มเป็น 1.50 ล้านคน ในปี 2546 – 2547 และ 2.25 ล้านคนในปี 2548 – 2549 ด้วยอัตราการขยายตัวเฉลี่ยปีละ 25.0%

ทั้งนี้คาดว่า 80% ของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเยือนไทยปัจจุบันใช้บริการนวด และ/หรือ สปาทั่วไป (Day Spa) ขณะที่ประมาณร้อยละ 15 ใช้บริการนวด และ/หรือ สปาในโรงแรมหรือ รีสอร์ท (Hotel / Resort Spa) และประมาณ 5% ที่เดินทางมาเพื่อบำบัดรักษาสุขภาพโดยเฉพาะ (Destination Spa / Health Spa) ในสถานบริการหรือโรงพยาบาลที่เปิดให้บริการด้านนี้ ซึ่งคาดว่า สถานบริการที่เปิดให้บริการสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท และ/หรือบริการบำบัดโดยเฉพาะในปี 2545 มีประมาณ 200 แห่ง ในจำนวนนี้เป็นสถานบริการที่มีคุณภาพระดับมาตรฐานสากล (เกรดเอ) ประมาณ 25% ส่วนผู้ให้บริการนวด และ/หรือ สปาทั่วไป มีไม่น้อยกว่า 5,000 แห่ง ในปัจจุบันก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวบำบัดสุขภาพเพิ่มสูงขึ้นในปี 2545 ไม่น้อยกว่า 4,290 ล้านบาท และประมาณการว่า นักท่องเที่ยวที่สนใจใช้บริการสุขภาพบำบัดจะขยายตัวในอัตราสูงมากกว่า 50% ในอีก 3-5 ปีข้างหน้า โดยเฉพาะการใช้บริการบำบัดสุขภาพในโรงแรม และสถานบำบัดสุขภาพโดยตรง จึงมีแนวโน้มก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวสุขภาพเพิ่มเป็น 7,650 ล้านบาท ในปี 2546-2547 และ 13,275 ล้านบาทในปี 2548-2549 ด้วยอัตราการขยายตัวเฉลี่ยปีละ 39.2% และ 36.8% ตามลำดับในช่วงเวลาเดียวกัน

ปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยว 10 ล้านคนต่อปี ในปี พ.ศ. 2550 รัฐบาลตั้งเป้าเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพต้องให้ได้ 10 ล้านคน เมื่อถึงตอนนั้นจำนวนนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มต้องหลั่งไหลเข้าไทยมากกว่าตัวเลขที่ประมาณการไว้ ซึ่งถือเป็นโอกาสทางธุรกิจ

จากการสำรวจของ Intelligent Spa ซึ่งร่วมกับสมาคมสปาไทย เกี่ยวกับสถานประกอบการสปาในประเทศไทย พบว่า

- ประเทศไทยมีผู้ให้บริการสปาเพิ่มขึ้นถึง 64% เมื่อเปรียบเทียบกับ 3 ปีที่ผ่านมา
- ในปี 2001-2002 มีผู้ให้บริการสปาในประเทศไทยประมาณ 3.3 ล้านคน และ 80% ของผู้ให้บริการเป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศ
- ในจำนวนผู้ให้บริการ พบว่า เป็นผู้หญิง 59% และเป็นผู้ชาย 41%
- สถานประกอบการสปาในประเทศไทยส่วนใหญ่มักจะตั้งอยู่ในโรงแรมและรีสอร์ท
- จากการสำรวจสปาในประเทศไทย พบว่า มีจำนวนห้องที่ให้บริการ เฉลี่ย 8 ห้อง
- ส่วนใหญ่ห้องที่ให้บริการสปาในโรงแรม มีจำนวนเฉลี่ยที่ 7 ห้อง ส่วนในรีสอร์ทเฉลี่ย 4 ห้อง

- ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการสปาทำงานแบบเต็มเวลา (full time staffs)
- โดยเฉลี่ยครึ่งหนึ่งของรายได้จากบริการสปามาจากการบริการนวด

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า จากการสำรวจสถานประกอบการสปาจำนวน 230 แห่งในไทยของ Intelligence Spa ถึงวันนี้ คาดว่ามีมากกว่า 280 แห่ง มีอัตราผู้เข้ามาใช้บริการรวม 3.3 ล้านคน 80% ของทั้งหมดเป็นนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ การเติบโตของธุรกิจสปา 40% มาจากกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้ชาย โดยมีตัวเลขที่น่าสนใจว่า ในสหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นตลาดใหญ่มีส่วนของผู้ชายที่ใช้บริการ 29% ในแคนาดา 20% ขณะที่เมืองไทย ส่วนของผู้ชายใช้บริการเป็นผู้ชายมากถึง 40%

ปัจจุบันสมาคมสปาไทยมีสมาชิกทั้งหมด 83 ราย จากที่เริ่มต้นเมื่อเดือน มีนาคม 2546 มีเพียง 43 ราย เป็นกลุ่มสมาชิกจากประเภทธุรกิจสปาเอง ผู้ผลิตวัตถุดิบ (Supplier) รวมถึงผู้ที่มีความสนใจที่จะลงทุนในธุรกิจ

## 2.7 ยุคทองและแนวโน้มของธุรกิจสปา

ปี 2545 นับเป็นปีทองของธุรกิจสปา เนื่องจากได้รับความนิยมสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในขณะเดียวกัน ธุรกิจนี้มีการแข่งขันสูงตามการขยายตัวของนักลงทุนไทยและจากเชน (Chain) ต่างประเทศ

บริษัทศูนย์วิจัยกสิกรไทย ระบุถึงการขยายตัวของธุรกิจสปาว่า สปานับเป็นธุรกิจใหม่จากตะวันตกที่เริ่มเข้ามามีบทบาทในธุรกิจโรงแรมเมื่อ 10 ปีที่แล้ว คือ โอเรียนเต็ลสปา สำหรับในปัจจุบันบริการด้านสปานับเป็นบริการที่ขาดไม่ได้สำหรับโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เพราะนอกจากจะเป็นบริการที่ดึงดูดลูกค้าที่เข้าพักแล้ว สปายังเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับโรงแรมเนื่องจากให้ผลตอบแทนในอัตราสูงและสามารถคืนทุนได้อย่างรวดเร็ว โดยทั่วไป ธุรกิจสปาในโรงแรมและรีสอร์ทระดับหรูแต่ละแห่งจะใช้เงินลงทุนเฉลี่ยประมาณ 10-30 ล้านบาท ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการลงทุนในด้านสถานที่ และสามารถคืนทุนได้ภายในระยะเวลา 1-2 ปี

ปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุนให้ธุรกิจสปาเติบโตอย่างรวดเร็วในประเทศไทย คือ การรูดแผนไทยและสมุนไพรไทย ซึ่งสามารถปรับประยุกต์เข้ากับสปาของตะวันตกได้อย่างลงตัวรวมทั้งการให้บริการที่อบอุ่น

ในเมืองท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย ส่วนใหญ่จะมีบริการสปาไว้รองรับนักท่องเที่ยวอยู่แล้ว บริษัทศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด คาดการณ์ว่า ธุรกิจสปาจะมีมูลค่าการตลาดไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งหมื่นล้านบาทในปัจจุบัน และมีแนวโน้มจะเติบโตต่อเนื่องตามทิศทางการลงทุนและการท่องเที่ยว

เที่ยวของไทย โดยคาดว่า มูลค่าการตลาดของธุรกิจสปาในโรงแรมหรูในกรุงเทพฯ และเมืองท่องเที่ยวสำคัญในปี 2547 จะมีมูลค่าประมาณ 12,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 20

นอกจากนี้ ธุรกิจสปายังขยายตัวออกไปเติบโตอยู่นอกโรงแรมและรีสอร์ทอย่างกว้างขวาง และหลากหลายรูปแบบ มีทั้งที่เน้นในด้านสุขภาพ และด้านความงาม ขนาดของธุรกิจก็มีความหลากหลายตามขนาดของการลงทุน

แอนดรู แจคก้า กรรมการสมาคมสปาไทย และผู้อำนวยการบริษัทโฮร์เวิร์ธ สปา คอนซัลติ้ง จำกัด กล่าวถึงปัจจัยที่จะผลักดันให้อุตสาหกรรมสปาของไทยเติบโตต่อไปได้ ควรมาจาก 3 ส่วนเป็นหลักดังนี้

1. การช่วยเหลือของภาครัฐ และการสร้างโอกาสผลักดันทางธุรกิจ
2. วัฒนธรรมของประเทศไทยมีนวดแผนไทย แพทย์ทางเลือก รวมทั้งนวดแบบอโรมาเธอราปี ถือเป็นจุดขายที่แตกต่างไปจากประเทศอื่น
3. คุณนิสัยใจคอของคนไทย อ่อนโยน ต้อนรับอย่างอบอุ่น ทำให้ชาวต่างชาติอยากเข้ามาใช้บริการ ขณะที่นักสุขภาพบำบัดเองก็เป็นตลาดแรงงานที่ต่างประเทศให้ความสนใจ

## 2.8 ผู้ประกอบการสปาในประเทศไทย

ผู้ประกอบการธุรกิจสปารายใหญ่ของไทยในปัจจุบันมีทั้งกลุ่มสปาไทยที่พัฒนาคุณภาพของการบริการ และกลุ่มสปาชั้นนำในต่างประเทศซึ่งขยายเครือข่ายเข้ามาในเมืองไทย ได้แก่

1. กลุ่มสปาไทย ประกอบด้วย
  - สีวาศรม ซึ่งขยายเครือข่ายในรูปแบบแฟรนไชส์ไปในต่างประเทศหลายแห่ง ทั้งในยุโรป เอเชีย และตะวันออกกลาง
  - เทวารันย์ สปา ของกลุ่มดุสิตธานี
  - พรวิเลจ สปา ของกลุ่มเซ็นทรัล
  - ธารธารา เฮลท์ สปา ของกลุ่มเอ็ม บี เค
  - โอเรียนเต็ล สปา ในโรงแรมโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ
  - จิรัง สปา ของกลุ่มว่องวานิช ซึ่งให้บริการแห่งแรกที่แขวงจ้าวรี พอยท์ รีสอร์ท แอนด์ สปา ที่เชียงใหม่ และแห่งที่ 2 ที่อาคารว่องวานิช กรุงเทพฯ
  - สปาบอดี รีแลกซ์ ที่โรงแรม ซีนิท ซอยนานา
  - ประดู่ สปา คลับ ของกลุ่มบุญกุล



- อโรมาเวร่า สปา ซึ่งขยายเครือข่ายในรูปแบบเฟรนไชส์ออกไปอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ เช่น ดูไบ มาเลเซีย ฮองกง เลบานอน และจีน เป็นต้น
  - คีลาดล โฮม สปา ซึ่งให้บริการสปาถึงบ้าน บริการรูปแบบนี้จะมีต้นทุนค่อนข้างต่ำ เพราะไม่ต้องลงทุนด้านสถานที่
2. กลุ่มสปาต่างชาติ ซึ่งประกอบด้วย
- แมนดารกา สปา เป็นผู้ให้บริการสปาในโรงแรมและรีสอร์ทที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งขยายเครือข่ายเข้ามาในประเทศไทย โดยให้บริการในโรงแรมระดับหรู ทั้งในกรุงเทพฯ ฯ เมืองท่องเที่ยวชายทะเล และเมืองท่องเที่ยวทางภาคเหนือ ล่าสุดได้ขยายการบริการเข้าไปในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ในลักษณะบริการแบบเคลื่อนที่ คือ ให้บริการตามการเรียกใช้ของผู้ป่วย
  - แอสปารา สปา ให้บริการในโรงแรมพลาซ่า แอทธินี กรุงเทพฯ
  - ซิกเซ็นเซส สปาที่ ดิเอวาซอน รีสอร์ท แอนด์ สปา ที่หัวหิน ภูเก็ต และสมุย เป็นต้น

## 2.9 รูปแบบการให้บริการสปาในประเทศไทย

สปายุคใหม่ในเมืองไทยมักถูกจัดรวมอยู่ในโซนของโรงแรม รีสอร์ท หรือศูนย์บริการความงามอื่นๆ เพื่อฟื้นฟูสภาวะร่างกายรักษาสุขภาพ หรืออาจจะเป็นการปรุงแต่งความงาม ตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่เข้าใช้บริการ ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการดังนี้

1. การนวดแบบจีนโบราณ (Acupressure) เทคนิคการนวดแบบจีนโบราณ ใช้ในกรณีที่ต้องการฟื้นฟู หรือรักษาในส่วนที่ไม่สามารถเยียวยาวิธีอื่นได้ เพื่อกระตุ้นให้โลหิตและพลังงานไหลเวียนในร่างกายได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. การฝังเข็มบำบัด (Acupuncture) เป็นการรักษาแบบโบราณอีกแขนงหนึ่งตามแนวลัทธิเต๋า ด้วยการฝังเข็มไว้ยังจุดที่กำหนดเพื่อรวบรวมพลังงานศักดิ์เป็นหนึ่งเดียว แล้วปล่อยคลื่นพลังงานกระแสต่ำนั้นกระจายสู่ทั่วร่างกายอย่างช้าๆ ให้ออxygen เยียวยาอาการของโรคด้วยตัวมันเอง เป็นวิธีการที่ไม่เจ็บปวด และได้รับความนิยม
3. แอโรบิค (Aerobics) เป็นการออกกำลังกายแบบการบริหารเข้าจังหวะ ที่เลือกเสียงดนตรีเพื่อเต้นประกอบเพลงได้ทั้งช้า และเร็ว เพื่อปรับระบบการเต้นของหัวใจ จังหวะและท่าเต้นที่สัมพันธ์กับการหายใจซึ่งต้องการอากาศหรือออกซิเจน ช่วยเผาผลาญไขมันในตัว อีกทั้งยังช่วยให้แข็งแรงและอายุยืนด้วย

4. การออกกำลังกายในสระน้ำ หรือระบำใต้น้ำ (Aqua Stretching) น้ำ ก็เป็นการเพิ่มความยืดหยุ่นให้ร่างกาย และกระชับกล้ามเนื้อให้แข็งแรงขึ้น
5. การบำบัดด้วยการสะกดจิต (Autogenic Training) หรือตั้งแน่วแนในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถบรรเทาอาการตึงเครียดทางอารมณ์ และช่วยรักษาโรคนอนไม่หลับได้ เหมาะสำหรับผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับโรคนี้ หรือต้องการควบคุมน้ำหนัก ในบางรายอาจมีปัญหาเกี่ยวกับความดันโลหิตสูง ซึ่งวิธีการนี้ช่วยได้เช่นกัน
6. อายุรเวท (Ayurveda) เทคนิคการรักษาสุขภาพตามแบบอินเดียโบราณ ถือกันว่าเป็นวิชาศักดิ์สิทธิ์ในอภยเวท รวบรวมสูตรทางการบำรุงสุขภาพทั้งด้านโภชนาการ พืชสมุนไพร เครื่องหอม และการภาวนา เพื่อฟื้นฟูสุขภาพและรักษาสมดุลในร่างกาย
7. บอดี้ คอนดิชันนิง (Body Conditioning) โปรแกรมการออกกำลังในภาวะการทำงาน ที่จะช่วยเผาผลาญพลังงานในร่างกายเสริมสร้างพลังกำลังและความยืดหยุ่นได้ดี
8. การขัดผิว (Brush and Tone) จะช่วยขจัดเซลล์ส่วนที่ตายแล้วในหนังกำพร้าออกไปให้หมดจด ขณะเดียวกันก็ช่วยกระตุ้นการไหลเวียนโลหิต เหมือนเป็นขั้นตอนก่อนการทำทรีตเมนต์ด้วยโคลน หรือมาสค์ผิวกายสาหร่ายทะเล
9. วิธีการทดน้ำสูตรเข้มข้นเข้าไปชำระล้างลำไส้ใหญ่ (Colonic) เพื่อทำความสะอาด และป้องกันสิ่งมีพิษไม่ให้ตกค้างสะสมในร่างกาย หรือเข้าไปในกระแสโลหิตได้
10. อิเล็กโทรเทอราพี (Electrotherapy) คือ การใช้กระแสไฟฟ้าพลังโวลต์ต่ำๆ เข้ามาช่วยในการทำทรีตเมนต์ กระตุ้นเซลล์ผิวและกระแสเลือดให้ไหลเวียนเป็นปกติ
11. ฟิตเนส โพรไฟล์ (Fitness Profile) โปรแกรมการฝึกและควบคุมชนิดเข้มข้นสำหรับคนรักหุ่นและรูปร่างอย่างแท้จริง ปรับความกระชับของร่างกายด้วยผลที่ได้จากการเต้นแอโรบิค ดูแลความสมดุลทั้งความยืดหยุ่น ความแข็งแรงของร่างกาย อัตราการเต้นของหัวใจ และระบบไหลเวียนของโลหิต
12. ไฮโดรเทอราพี (Hydrotherapy) การบำบัดด้วยน้ำ กับการปล่อยกระแสความร้อนออกมา นวดตัว และอาบน้ำแร่ แพร์หลายมากในสปาแถบยุโรป
13. เพาเวอร์โยคะ (Power Yoga) โยคะ ศาสตร์แห่งพลังกำลังจากการทำสมาธิในท่าต่างๆ ตามแบบโบราณ นอกจากได้ความแข็งแรงทางกายแล้วยังได้รับผลพวงให้จิตใจสงบเยือกเย็นด้วย

14. สวีดิช มัสซาจ (Swedish Massage) เทคนิคการนวดคลายกล้ามเนื้อแนวยุโรปเป็ยน์ สไตล้ในแบบดั้งเดิม ชโลมน้ำมันสำหรับนวดตัวให้ทั่วแล้วนวดตามแนววงกลม คลายกล้ามเนื้อที่แน่นต้ง และบรรเทาอาการปวดกล้ามเนื้อ
15. เวท เทรนนิ่ง (Weight Training) โปรแกรมการควบคุมน้ำหนักหลักาชนิด ที่ต้องการใช้ การบริหาร หรือทำซ้ำหลายๆ ครั้ง ตามปริมาณน้ำหนักที่ต้องการจะลดลง หรือยังคง รักษาระดับน้ำหนักไว้ได้ในพิภักที่เหมาะสม เพื่อช่วยระบบเผาผลาญแคลอรีและไขมัน

ส่วนใหญ่รูปแบบการให้บริการสปาที่เป็นอยู่ในประเทศไทย มักจะให้บริการในรูปแบบ แพคเกจ Spa & Massage ทั้งนี้เพื่อดึงดูดใจผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการใน 1 ชุด จะมี ประมาณ 6 – 7 รูปแบบ ใช้เวลาในการให้บริการประมาณ 1 – 3 ชั่วโมง ราคาที่ให้บริการเริ่มต้น ตั้งแต่ 3,000 – 5,500 บาท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบการบริการ และชื่อเสียงของสถานประกอบการ

การเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจโรงแรมดึงความรุ่งเรืองของสปาให้เกิดตามมาด้วย เนื่องจากแต่ละโรงแรมต้องแข่งขันกันทุกด้าน และสปาเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่แต่ละแห่งต้องใส่กลยุทธ์ เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการ

## 2.10 กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจสปาในประเทศไทย

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจสปาในประเทศไทย สามารถแบ่งเป็นกลุ่มหลักๆ ได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายหลัก หมายถึง นักท่องเที่ยวสำคัญที่มาเยือนไทยในปัจจุบันและชอบ การบำบัดสุขภาพ
2. กลุ่มเป้าหมายรอง หมายถึง กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเยือนไทยมากขึ้น และกลุ่มที่มีแนวโน้มสนใจการบำบัดสุขภาพ

ในช่วงพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพระหว่างปี 256 – 2549 ครอบเน้นที่กลุ่ม เคยเยือนเมืองไทยหลายครั้ง และหรือชอบเมืองไทยเป็นพิเศษ เนื่องจากมีความเชื่อมั่นและไว้ใจ ประเทศไทย ซึ่งผลวิจัยปี 2546 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่กลับมาเยือนเมืองไทยซ้ำตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไปมีถึง 36.0 % ของผู้ตอบ 36 ราย และประมาณ 2.3 ครั้งมี 25.9%

เมื่อระบบการบริการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพได้รับการพัฒนา ให้มีมาตรฐานดียิ่งขึ้นในระดับ ไกล่เคียงกันทั่วประเทศตามแผนพัฒนา ปี 2550 เป็นต้นไป จึงเริ่มเจาะตลาดนักท่องเที่ยวเป้าหมายในกลุ่มที่มาเยือนไทยซ้ำ 1 ครั้ง ซึ่งผลการวิจัยปี 2545 มีจำนวน 38.1% ของผู้ตอบ 386 ราย

โดยเน้นการสร้างความประทับใจ และอาศัยการบอกต่อจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเยือนไทยซ้ำหลายครั้งข้างต้น

ในระยะยาวเมื่อมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และมาตรฐานการบริการเพื่อสุขภาพคนไทยเป็นที่ยอมรับในระดับสากลตามแผนพัฒนาตั้งแต่ปี 2554 เป็นต้นไป จึงควรแสวงหาตลาดเป้าหมายใหม่ทั่วโลก เริ่มจากกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านอย่างกลุ่มน้ำโขง ประเทศที่มีอำนาจการซื้อสูงอย่างตะวันออกกลาง และประเทศที่มีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้นอย่างกลุ่มยุโรปตะวันออก และเอเชียใต้ โดยอาศัยการบอกต่อ และการแนะนำลูกค้าลูกค้าใหม่จากกลุ่มลูกค้าเดิมที่เคยมาเยือน และใช้บริการเพื่อสุขภาพในไทยมากกว่า 1 ครั้ง ตลอดจนการเจรจาแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลของประเทศเป้าหมายข้างต้น เนื่องจากในอนาคตประเทศไทยจำเป็นต้องนำเข้าวัตถุดิบสำคัญที่ไทยไม่สามารถผลิตหรือผลิตได้แต่ไม่คุ้มค่า และประเทศเป้าหมายดังกล่าวเป็นแหล่งวัตถุดิบสำคัญ หากไทยปรับกลยุทธ์การท่องเที่ยวในรูปแบบของการค้าและการท่องเที่ยวควบคู่กันไป ประเทศไทยจะได้นักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทั้งด้านการส่งออกและทดแทนการนำเข้าพร้อมกัน

ลักษณะสำคัญของกลุ่มเป้าหมายในธุรกิจสปาไทยมีดังนี้

1. มีอายุระหว่าง 25 –24 ปี โดยเป็นเพศหญิงมากกว่าชายด้วยสัดส่วน 60 : 40 สำหรับการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ แต่หลังปี 2553 เป็นต้นไป ควรให้ความสำคัญกับตลาดหญิงและชายในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้แนวโน้มผู้หญิงที่จะเดินทางเที่ยวต่างประเทศมีมากขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโสด มีการศึกษา มีฐานะดีหรือทำงานตำแหน่งผู้บริหารทางธุรกิจ ขณะที่ผู้ชายมีแนวโน้มรักสวยรักงามและห่วงใยสุขภาพ ตลอดจนเข้าสู่วัยเกษียณมากขึ้น ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เยือนไทยในปี 2545 และมีประสบการณ์บำบัดสุขภาพ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25 –65 ปี ประมาณ 85.1 % ของผู้ตอบ 400 ราย โดย 56.7 % เป็นชาย
2. มีรายได้ระดับปานกลาง–สูง เนื่องจากการท่องเที่ยวสุขภาพเป็นธุรกิจบริการต่อเนื่องที่คิดค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยสูงกว่าการท่องเที่ยวพักผ่อนทั่วไป นักท่องเที่ยวที่เยือนไทยและมีประสบการณ์บำบัดสุขภาพที่มีรายได้ปีละ 30,000 เหรียญสหรัฐ ขึ้นไป มีมากกว่าร้อยละ 59 โดยนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพเป็นกลุ่มอาชีพนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญ พนักงานเอกชนหรือผู้บริหาร เจ้าของธุรกิจส่วนตัว และ/หรือเกษียณอายุ ซึ่งมีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 78

3. เอาใจใส่สุขภาพ ชอบออกกำลังกาย หรือเล่นกีฬา ตลอดจนมีความเชื่อและสนใจการบำบัดรักษาแผนโบราณหรือตามธรรมชาติแบบตะวันออก ชอบศิลปวัฒนธรรมไทย และดูแลรักษาสุขภาพด้วยสมุนไพร
4. แสวงหาการท่องเที่ยวใหม่ๆ ที่น่าสนใจ ชอบทดลองและเรียนรู้สิ่งที่มีคุณค่าต่อชีวิต ชอบเปลี่ยนบรรยากาศในการเล่นกีฬา ออกกำลังกาย การทานอาหารสุขภาพ การสัมผัสธรรมชาติบริสุทธิ์และความเป็นอยู่ของชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแปลกใหม่ได้รวดเร็ว

ใจฮันนา แดเนียลสัน และคณะ ได้กล่าวถึงกลุ่มลูกค้าสำคัญของธุรกิจสปา ในหนังสือเรื่อง Spa Tourism – Facing Future Challenges โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าปัจจุบันไว้ดังนี้

1. กลุ่มวัยหนุ่มสาวที่มุ่งความสำเร็จ (Young Achiever) เป็นชายวัยหนุ่มอายุระหว่าง 25 –35 ปี มีฐานะดี ท่องเที่ยวบ่อยตามวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่
2. กลุ่มพลังสตรี (Young Power Ladies) เป็นหญิงอายุระหว่าง 25 –40 ปี มีการศึกษาสูง มีอาชีพการงานหรือเป็นคุณแม่ที่ชอบใช้สินค้าชีวภาพหรือสินค้าเพื่อสุขภาพ (Biological and Wellness Products)
3. กลุ่มผู้บริหาร (Mature Chief Performers) เป็นคนทำงานระดับหัวหน้าหรือผู้บริหารชาย อายุระหว่าง 40 – 50 ปี มีเวลาจำกัดภายใต้แรงกดดันรอบด้าน นิยมใช้บริการสุขภาพที่รวดเร็ว และสม่ำเสมอ
4. กลุ่มวัยกลางคน (Middle Age Goddesses) เป็นกลุ่มสตรีที่มีอำนาจ อายุระหว่าง 40 –60 ปี พึ่งตนเองได้ มีความอิสระ อารมณ์ดี รอบคอบ สุขุมสดใส พึ่งพอใจในชีวิตสนใจบริการเพื่อสุขภาพเพื่อพักผ่อนหรือความสวยงาม
5. กลุ่มวัยทอง (Younger Senior) กลุ่มชายและหญิงที่ต้องการความกระชุ่มกระชวย ไม่อยากแก่ โดยเฉพาะกลุ่มผู้หญิงที่อยากสวยและสุขภาพแข็งแรงเหมือนสมัยอยู่ในวัยสาว

นอกจากนี้ยังมีการวางแผนที่จะเจาะตลาดลูกค้ากลุ่มใหม่ที่มีศักยภาพ ซึ่งได้แก่

- กลุ่มนักกีฬา เต็มรับ หรือนักแสดงมืออาชีพ
- กลุ่มพนักงานในองค์กรธุรกิจ
- กลุ่มนักธุรกิจ
- กลุ่มครูและนักเรียน
- กลุ่มผู้เลี้ยงสัตว์เลี้ยง ที่นิยมบำบัดรักษาสัตว์ตามแผนโบราณ

## 2.11 ศักยภาพของประเภทธุรกิจสปาในประเทศไทย

รูปแบบการบริหารธุรกิจสปาในประเทศไทย มี 2 รูปแบบดังนี้

1. **สปาที่บริหารจัดการโดยโรงแรม** โดยโรงแรมได้มีการลงทุนพัฒนาสปาให้บริการในโรงแรม และจ้างพนักงานที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านบริการสปามาให้บริการ
2. **สปาที่บริหารจัดการในรูปแบบของบริษัท** ซึ่งเป็นการบริหารจัดการโดยบริษัทที่เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านบริการสปา สถานประกอบการอาจจะอยู่ในโรงแรม รีสอร์ท หรือในสถานที่ที่ให้บริการสปาโดยเฉพาะ ธุรกิจรูปแบบนี้เหมาะสมกับโรงแรมที่ไม่มีเงินทุน หรือผู้เชี่ยวชาญที่เข้ามาบริหารจัดการ ในขณะที่โรงแรมยังต้องแข่งขันโดยจัดหาบริการสปาให้กับแขกที่เข้าพักในโรงแรม

ในตลาดรวมธุรกิจสปา มูลค่า 3,300 ล้านบาท มีอัตราการเติบโต 20 % ต่อปี โดยสามารถแบ่งส่วนตลาด (Segmentation) ออกเป็น 5 ส่วนใหญ่ๆ ดังนี้

1. **Hotel & Resort Spa** คือ สปาที่เปิดขึ้นมาเพื่อรองรับธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ให้บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก เช่น Devarana Spa บริการให้กับเครือโรงแรมดุสิตธานี หรือบันยันทรี่สปา
2. **Day Spa** เป็นสปาเพื่อสุขภาพแบบไปกลับ เช่น ซีวิตา สปา เฮาส์ หรือ สรีรารมย์ สปา
3. **Club Spa** เป็นสปาที่เปิดให้บริการเฉพาะสมาชิก เช่น Bangkok Club สาทร์ซิตี หรือ ประดู่ สปา
4. **Destination Spa** เน้นกิจกรรมเพื่อสุขภาพ และมีห้องพักเป็นส่วนหนึ่งของสถานที่ ปัจจุบันมีเพียงชีวาธรรมเพียงแห่งเดียว
5. **Medical Spa** จัดอยู่ในกลุ่มสถานพยาบาล เช่น โรงพยาบาลเซนต์คาถาลอส และ โรงพยาบาลมิชชัน เป็นต้น

จุดเริ่มต้นของสปาในไทยมาจาก Hotel & Resort Spa ซึ่งเกิดขึ้นมาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว โดยการทำการตลาดเพื่อวางตำแหน่งของสปาให้เกาะกลุ่มไปกับภาพลักษณ์โรงแรม และจากความนิยมสปาที่มากขึ้น มีแนวโน้มว่า จะเป็นปัจจัยหนึ่งของสังคมยุคใหม่ มีการขยายฐานการตลาดที่หลากหลายขึ้น และจะมีการโน้มน้าวให้คนไทยใช้บริการสปามากขึ้น โดยในปัจจุบันนี้ตัวเลขที่เป็นกลุ่มลูกค้าไทยมีเพียง 30% เท่านั้น

จุดที่จะแข่งขันได้ในธุรกิจสปา คือ การขายความเป็นมืออาชีพ ความมีเอกลักษณ์โดดเด่น เช่น ชีวศาสตร์ขายความเป็นไทยประยุกต์ บ้านันทรี สปา ขายความเป็นเอเชีย ขณะที่ Devarana Spa เน้นความเป็นไทยร่วมสมัย นอกจากนี้จุดยืนหรือจุดขายที่โดดเด่นที่สุดในการนำเสนอขายสินค้าเพื่อสุขภาพ คือ “บำบัดสุขภาพอย่างคุ้มค่าเพื่อชีวิตที่ดีกว่า (Super Value of Human Treatments for Better Life)” เพราะการมีสุขภาพที่แข็งแรงเป็นสมบัติอันประเสริฐสุด นำมาซึ่งความสุข สดชื่นในชีวิต แต่นักท่องเที่ยวต่างชาติจะตัดสินใจมาใช้บริการสปาในไทย ที่ตนเองไม่คุ้นเคยหรือไม่รู้จักผู้ให้บริการได้ดีเท่าในประเทศของตน ก็ต่อเมื่อ มีความเชื่อว่าระบบบริการของคนไทยไว้ใจได้ ปลอดภัย มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ที่สำคัญสามารถบำบัดรักษาหรือแก้ไขปัญหาสุขภาพของตนได้ดี ด้วยค่าบริการที่ถูกลงกว่า หรือคุ้มค่าที่จะมาใช้บริการ

ธุรกิจสปาที่มีแนวโน้มที่จะให้บริการลงสู่พาร์ทเมนต์ ในระดับ เกรด เอ และเกรดบี โดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นผู้เช่าแบบ Long Stay สปาประเภทนี้จัดอยู่ในกลุ่ม Day Spa ที่เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

## 2.12 ปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจสปาในประเทศไทย

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อบูรณาการตามแผนยุทธศาสตร์ Phuket as Health Tourism Destination of Asia วันที่ 17 –18 เมษายน 2546 ณ โรงแรมภูเก็ต รอยัล ซิตี้ จังหวัดภูเก็ต ระบุถึงปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจสปาไทยดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ เนื่องจากผู้ประกอบการบางรายนำไปใช้ในลักษณะแอบแฝงในการค้าบริการทางเพศ ซึ่งทางออกที่เหมาะสม คือ รัฐควรวางกฎระเบียบให้รัดกุม ห้ามนำการนวดไทย มาบ่งหน้าเพื่อการค้าประเวณี และควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการหันมาเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการที่ได้มาตรฐาน มีโลโก้ หรือป้ายรับรองมาตรฐาน
2. ปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้ให้บริการชาวต่างประเทศซึ่งรัฐควรให้การสนับสนุนผู้ประกอบการให้สามารถสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้ดี
3. ปัญหาด้านบุคลากรที่ยังขาดการพัฒนาสู่การบริการเพื่อส่งออก โดยรัฐจะต้องส่งเสริมการผลิตบุคลากร และพัฒนาคุณภาพการนวดแผนไทยให้มีมาตรฐาน ในระดับใบประกอบโรคศิลปะ โดยมีแผนพัฒนาอย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งการพัฒนากฎหมาย ใบประกอบโรคศิลปะให้สอดคล้องกับแผนผลิตบุคลากร
4. ธุรกิจนวดไทยยังไม่มีกำหนดเป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่สามารถออกใบรับรองให้เป็นที่ยอมรับของชาวต่างประเทศได้ ซึ่งในขณะนี้คณะกรรมการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระหว่าง

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน และขอบเขตการกระทำเกี่ยวกับการวางแผนไทยทั้งในด้านตัวบุคคล ผู้กระทำ และข้อจำกัด / เงื่อนไขทางกฎหมาย

5. การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของไทยบางส่วนอาจไม่เข้าเกณฑ์มาตรฐานของต่างประเทศ ซึ่งรัฐจะต้องหาทางออกโดยการจัดหาข้อมูล และเผยแพร่เกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐาน ข้อจำกัดทางกฎหมายของต่างประเทศ รวมทั้งข้อมูลทางการตลาดด้วย
6. โรงเรียนสอนพนักงานในธุรกิจสปา ยังขาดการกำหนดมาตรฐานหลักสูตรอบรม ไม่มีที่ใดออกใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งแนวทางในการแก้ปัญหาปัจจุบัน คือ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ร่วมกับสาธารณสุข สมาคมสปา ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องร่วมกันจัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงานในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาบุคลากรทางด้านนี้
7. ประเทศไทยไม่มีหน่วยงานที่จะให้ใบรับรองมาตรฐานแก่บุคลากรในธุรกิจสปา และสถานบริการสปา ซึ่งในขณะนี้ กระทรวงศึกษาธิการร่วมกับกรมการพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข และสมาคมสปา ร่วมกันพิจารณามาตรฐานหลักสูตรในโรงเรียนสอนพนักงานในธุรกิจสปา พร้อมการออกใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพ นอกจากนี้สมาคมสปากำลังจัดทำมาตรฐานสถานที่การให้บริการ และบุคลากร รวมทั้งการจัดทำ Accreditation ธุรกิจสปาที่ได้มาตรฐาน
8. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในบริการสปา จากรายงานการวิจัยของศูนย์กสิกรไทย ในหัวข้อ “สปา จุดขายดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ” เมื่อปี 2544 พบว่า ธุรกิจสปาในประเทศไทยเติบโตอย่างรวดเร็ว เป็นจุดขายของโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว แต่ธุรกิจสปาจำนวนมากยังเลือกใช้ผลิตภัณฑ์นำเข้าจากต่างประเทศ ส่งผลให้มีเงินตรารั่วไหลออกนอกประเทศในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก และข้อมูลจากความเป็นจริงในปัจจุบัน พบว่า สมุนไพรที่ใช้ในบริการสปายังขาดมาตรฐาน ยังไม่มีศูนย์วิเคราะห์วิจัยสมุนไพรในเครื่องสำอาง ไม่มีสถาบันที่จะให้ความรู้ในการพัฒนาสมุนไพรจากภูมิปัญญาสู่สากล ภาคเอกชนขาดเงินทุนในการทำวิจัยสมุนไพรและผู้บริโภคไม่สามารถแยกแยะผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานออกจากผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีมาตรฐาน ดังนั้นประเทศไทยจึงต้องมีการจัดหารูปแบบเฉพาะที่เป็นสปาไทย รวมถึงการใช้วัตถุดิบ หรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นของไทยมากขึ้น
9. ปัญหาด้านการตลาด ในการสำรวจทางการตลาดพบว่า ประเทศไทยมีสถานประกอบการสปาที่เป็น Hotel / Resort Spa เป็นจำนวนมาก แต่มีผู้เข้าใช้บริการน้อย ซึ่งชี้ให้เห็นว่าแขกที่มาพักโรงแรมไม่ได้ใช้บริการสปาในโรงแรม แต่จะไปใช้บริการสปาภายนอกโรงแรมแทน ใน



ขณะที่ประเทศนิวซีแลนด์มีจำนวน Hotel / Resort Spa น้อย แต่อัตราผู้ให้บริการสูง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากมาตรฐาน คุณภาพของสปาที่ให้บริการ และควมมีเอกลักษณ์โดดเด่น ที่สปาไทยจะต้องมีการพัฒนา รวมถึงการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด ซึ่งธุรกิจ สปาที่ประสบความสำเร็จจะต้องอาศัยการบูรณาการระหว่างแผนการตลาด กิจกรรมที่จะนำเสนอ และการดึงดูดใจผู้บริโภค ซึ่งกลยุทธ์การดึงดูดลูกค้าที่เป็นอยู่มีดังนี้

- พัฒนาแบบฟอร์มการจองห้องโรงแรม โดยใส่ช่องที่ให้ลูกค้าระบุความต้องการใช้บริการสปาของโรงแรมด้วย
- ติดโปสเตอร์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสปาในลิฟท์
- นำเสนออาหารสุขภาพ (Spa food) ในเมนูอาหารทั้งในห้องอาหาร และห้องพัก
- แสดงผลิตภัณฑ์สปาของโรงแรมที่ลอบบี้
- นำเสนอตัวอย่างผลิตภัณฑ์สปาแก่ลูกค้าที่เป็นบุคคลสำคัญ
- จัดหาผลิตภัณฑ์สปาประกอบกับชุดเครื่องใช้ในห้องน้ำไว้ให้ผู้เข้าพัก
- ทำการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคาบริการสปาสำหรับแขกที่เข้าพักในโรงแรมเป็นพิเศษ

ประเทศไทยยังไม่มีกำกัดความสปาที่ชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากจุดอ่อนด้านการบริหารจัดการร่วมกับภาครัฐ ทั้งในมุมมองกฎหมาย และมาตรฐานสปาที่ควรจะเป็น ปัจจุบันการรวมตัวของสมาชิกสมาคมสปาไทยเกิดขึ้นจากปัญหาที่เข้ามาในธุรกิจ ปัญหาที่ใหญ่ที่สุดในขณะนี้ คือ สปาเป็นธุรกิจใหม่ และภาครัฐขาดความรู้ความเข้าใจในลักษณะธุรกิจที่ดีพอจนไม่สามารถนำกรอบของกฎหมายข้อใดมากำกับดูแลอย่างทั่วถึงได้

ที่ผ่านมาก่อนที่จะมีร่างมาตรฐานสปาและจกนกว่ากฎหมายดังกล่าวจะมีผลบังคับใช้ ธุรกิจประเภทนี้ฝังรวมอยู่กับธุรกิจที่ให้บริการประเภทสถานอาบอบนวด ขึ้นตรงกับกระทรวงมหาดไทย และอยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษีสรรพสามิต 10% ปัญหาที่ตามมา คือ ความเสียหายของธุรกิจสปา ที่มีธุรกิจประเภทร้านเสริมสวยที่ต้องการยกระดับ หรือธุรกิจอาบอบนวดแฝงเข้ามากับธุรกิจประเภทนี้ได้ง่าย ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาในประเทศไทย

นอกจากนี้ยังมีสถานประกอบการที่จัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจสุขภาพจะต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ธุรกิจสปาที่จัดเป็นประเภทสถานพยาบาลอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกองประกอบโรคศิลปะ เช่น Medical Spa และ 2) ธุรกิจสปาที่จัดเป็นสปาเพื่อสุขภาพ เช่น Hotel / Resort Spa หรือ Day Spa อยู่ภายใต้การดูแลของกองการแพทย์ทางเลือก

เห็นได้ว่า จากการจัดการของภาครัฐเกี่ยวกับธุรกิจสปา ยังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน และเป็นรูปแบบเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากยังมีนิยามเกี่ยวกับธุรกิจสปาไม่ชัดเจนนั่นเอง

ดังนั้น การที่รัฐให้คำจำกัดความที่ชัดเจนว่าสปาคืออะไร ลักษณะของสปาควรเป็นอย่างไร จะส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมสปาที่กำลังเติบโตมากขึ้นเรื่อยๆ ในขณะที่ผู้ใช้บริการก็สามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างธุรกิจสปากับธุรกิจนวดได้มากขึ้น

สรุปได้ว่าธุรกิจสปาเป็นธุรกิจใหม่ที่สามารถสร้างรายได้สูง และกำลังอยู่ในกระแสความนิยมของการท่องเที่ยวสุขภาพ อุปสรรคที่สำคัญของธุรกิจสปา คือ การขาดมาตรฐานทั้งทางด้านบุคลากร ผลิตภัณฑ์ รูปแบบการบริการ อันเนื่องมาจากธุรกิจสปายังมีฐานข้อมูลที่จะใช้ประกอบในการวางแผน และวางมาตรฐานน้อยนั่นเอง

## 2.13 แนวทางการแก้ปัญหาธุรกิจสปาไทย

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อบูรณาการตามแผนยุทธศาสตร์ Phuket as Health Tourism Destination of Asia วันที่ 17 –18 เมษายน 2546 ณ โรงแรมภูเก็ต รอยัล ซิตี้ จังหวัดภูเก็ต ระบุถึงแนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจสปาไทยดังนี้

### 1. การแก้ปัญหาด้านนโยบายและการวางแผน ซึ่งมีแนวทางดังนี้ คือ

- จัดให้มีศูนย์ฝึกอบรมบุคลากร อาจเป็นโรงเรียนเพื่อฝึกอบรมผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับสปาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ประชุมตกลงร่วมกันกำหนดนิยามของสปาที่ชัดเจน
- สร้าง Thai Brand สินค้า ธุรกิจสปาที่กำลังดำเนินอยู่นี้มีจุดเด่นที่บริการแบบไทย และการใช้สมุนไพร ซึ่งข้อได้เปรียบแตกต่างจากสปาของต่างประเทศ ดังนั้นควรรณรงค์ให้มีการจดลิขสิทธิ์ เครื่องหมายการค้าสปาแบบไทย รวมถึงมีนักสุขภาพบำบัดที่เป็นคนไทย ตกแต่งสถานที่แบบไทย
- ส่งเสริมการรวมตัวเป็นสมาคม องค์การที่เกี่ยวข้องกับสปา หากรัฐจะสนับสนุนธุรกิจ และสามารถทราบข้อมูลสปาที่ชัดเจนในประเทศไทย จึงควรมีการลงทะเบียนบุคคลผู้ให้บริการ เพื่อประเมินสถานการณ์ การกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และจัดตั้งเป็นรูปแบบสมาคม องค์การเกี่ยวกับสปาไทย
- มาตรการด้านภาษีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา กรมสรรพสามิตได้กำหนดการเก็บภาษีธุรกิจสปาเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 20 ส่งผลกระทบต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจ หากจะกระตุ้นธุรกิจควรที่

จะมีการกำหนดมาตรการบางประการที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ เสนอให้มีการยกเว้นภาษี และขอให้ชะลอการเก็บภาษีเพิ่มไว้ก่อน

## 2. การแก้ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีดังนี้

- การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของไทย เพราะไทยมีการสนับสนุนหลายอย่างที่ต่างประเทศไม่มี ให้ตั้งสมมุติฐานที่เป็นตัวเด่นในเรื่อง สปาแบบไทย เช่น การพอกโคลนสปาแบบไทย อาจจะเป็นพวกขมิ้น ผสมกับน้ำมันไพรสกัดที่เป็นสูตรเฉพาะของคนไทย เป็นต้น
- พัฒนาสมุนไพรไทยเป็นจุดเด่นของสปาไทย และสร้างเป็นแบรนด์เนมที่ขึ้นชื่อของไทย
- จัดตั้งศูนย์วิจัยเครื่องสำอางแห่งชาติ เพื่อวิจัยสรรพคุณของเครื่องสำอางให้ได้มาตรฐาน ตามที่องค์การอาหารและยากำหนด
- จัดทำหลักสูตรการใช้สมุนไพรในเครื่องสำอาง
- มีการพัฒนาเทคโนโลยี และเครื่องมือในการสกัดสารจากสมุนไพร หรือการกลั่นน้ำมันหอมระเหยจากสมุนไพร
- มีศูนย์รวมข้อมูลพฤกษศาสตร์พื้นบ้านในการใช้เป็นเครื่องสำอาง
- มีการวิจัยต่อยอดจากพฤกษศาสตร์พื้นบ้านในด้านต่างๆ เช่น การขยายพันธุ์ การสกัดสาร การเพาะปลูก เป็นต้น
- หาแหล่งเงินทุน หรือการเว้นภาษีเครื่องมือที่ใช้ในห้องทดลอง
- กรณีที่ผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานควรมีการทำสัญลักษณ์ หรือสามารถติดประกาศนียบัตรที่รับรองคุณภาพได้

## 3. การแก้ปัญหาด้านการตลาด ควรมีการแก้ปัญหาเป็นแนวทาง 3 ด้านดังนี้

- แนวทางที่ 1 การกำหนดมาตรฐาน การประชาสัมพันธ์สปาของไทยให้เป็นที่รู้จักในต่างประเทศ ทั้งการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ผลิตภัณฑ์ และรูปแบบของไทยที่ได้มาตรฐาน
- แนวทางที่ 2 การสนับสนุนจากภาครัฐ ภาครัฐควรเข้ามาสนับสนุนในการเจรจาธุรกิจกับต่างประเทศ โดยรัฐควรมีนโยบายที่จะสนับสนุนอย่างจริงจัง เช่น การจัดทำโครงการสนับสนุนร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยประสานงานทั้งในส่วนในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งกำหนดค่า STP คือ การเจาะตลาดเฉพาะกลุ่ม (Segmentation) การกำหนดกลุ่มลูกค้าที่แน่ชัด (Targeting) และการกำหนดตำแหน่งของสินค้าที่ชัดเจน (Positioning) ทั้งนี้เพื่อการวางกลยุทธ์ และรักษาคุณภาพของการดำเนินธุรกิจสปาไทย
- แนวทางที่ 3 การวิจัยธุรกิจสปา ปัจจุบันธุรกิจสปาต้องการการวิจัยที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจ เช่น ความต้องการทางการตลาดสปาของชาวต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์ กับการตลาด

การส่งเสริมการจำหน่ายต่างประเทศ การประชาสัมพันธ์ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และผู้ให้บริการ จุดขายที่เป็นลักษณะเด่นของไทย

4. **ปัญหาด้านการบริการ** โดยเฉพาะการนวดไทย ที่มีการให้บริการที่หลากหลายสถานที่ ยังไม่มีมาตรฐานกลางในด้านการนวด และการนวดไทยยังไม่เป็นที่ยอมรับในระดับมาตรฐานสากล ซึ่งแนวทางในการแก้ปัญหาที่มีดังนี้
- ผลักดันให้มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - ใ้ใบประกอบโรคศิลปะ
  - แต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ เช่น คณะอนุกรรมการพิจารณาผลงานวิจัยการนวดเพื่อสร้างการยอมรับ คณะอนุกรรมการเพื่อคุ้มครองสิทธิและภูมิปัญญาการนวดไทย
  - การพัฒนาและถ่ายทอดความรู้เข้าสู่ระบบการศึกษา ตั้งแต่ระดับสามัญจนถึงการนำไปใช้ในโรงพยาบาล
  - แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนามาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับ

## 2.14 สถานการณ์ธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

จากการที่ภาครัฐมีแผนจะผลักดันภูเก็ตให้เป็นจังหวัดนำร่อง ในการเป็นศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวในเอเชีย (Phuket Medical Tourism and Hub of Asia) และเตรียมที่จะผลักดันในภูเก็ตเป็นเมืองสำหรับการดูแลสุขภาพระดับโลกต่อไปนั้น รัฐจึงได้กำหนดนโยบายที่เน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะการส่งเสริมบริการท่องเที่ยวให้มีรายได้เข้าประเทศเพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่เน้นการจัดบริการสุขภาพและผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยมีการวางแผนงาน และนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต ดังนี้

1. ประเทศไทยและประเทศสิงคโปร์จะเป็นประเทศที่ร่วมมือด้านการรักษาพยาบาล โดยดำเนินงานเป็นแพ็คเกจ การรักษาพยาบาลที่สิงคโปร์ และให้พักฟื้นในไทย เช่น ภูเก็ต เชียงใหม่ เป็นต้น ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้เสนอโครงการ Package Medical Care ไทยและสิงคโปร์
2. กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้ไทยเป็นศูนย์กลางการบริการสุขภาพและการแพทย์ในเอเชีย (Thailand as an Excellent International Center for Health Care)
3. กระทรวงสาธารณสุขกับจังหวัดภูเก็ตนำเสนอ Package Medical Care ตามยุทธศาสตร์ Phuket as Tourism Destination of Asia เสนอต่อนายกรัฐมนตรีให้ดำเนินนโยบาย Open Sky Policy เน้นจังหวัดภูเก็ตให้เป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และคาดว่าจะรายได้จากการ

บริการสุขภาพจากต่างชาติ ภายใน 4 ปี (2545 – 2548) จังหวัดภูเก็ตมีรายได้ประมาณ 16,697 ล้านบาท รวมทั้งรัฐบาลจะสนับสนุนงานอย่างเป็นทางการประชุมทางการแพทย์ สาธารณสุขในระดับนานาชาติ

สำหรับจังหวัดพังงาและกระบี่ เป็นจังหวัดที่ในแถบทะเลอันดามัน เหมือนกับภูเก็ต และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ขยายออกจากภูเก็ตไปสู่จังหวัดเหล่านี้มากขึ้น โดยในจังหวัดพังงามีธุรกิจสปาในแถบชายฝั่งทะเลด้านเขาหลัก ประมาณ 4 แห่ง โดยตั้งอยู่โรงแรมระดับ 4-5 ดาวมากขึ้น ส่วนจังหวัดกระบี่ มีธุรกิจสปาเพิ่มขึ้นเช่นกัน ส่วนใหญ่เป็นประเภท Hotel & Resort Spa มีจำนวนประมาณ 10 แห่ง

## 2.15 ศักยภาพจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

จากปี 2544 ประเทศไทยมีสถานบำบัดสุขภาพที่มีคุณภาพที่เปิดบริการแล้วในโรงแรมและรีสอร์ท ศูนย์สุขภาพ และ/หรือ สถานบำบัดสุขภาพโดยเฉพาะ รวม 204 แห่ง สัดส่วนของภาคใต้มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.1

**จุดแข็ง** จังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่โดดเด่น สวยงาม หลากหลายและมีชื่อเสียง มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีฐานเศรษฐกิจที่มั่นคงและมั่นคง มีความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน และบริการสิ่งอำนวยความสะดวก มีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์

**จุดอ่อน** ปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม ความปลอดภัยในทรัพย์สินและชีวิต การเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวในจังหวัดแถบนี้เป็นฤดูกาล การใช้จ่ายเงินต่างชาติ และการอพยพเข้ามาหากินของคนต่างถิ่นมากขึ้น โดยเฉพาะในจังหวัดภูเก็ต การควบคุมและรักษาระดับการให้บริการยังมีน้อย

**โอกาส** แนวโน้มการเติบโตด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นโอกาสของภูเก็ต ซึ่งมีฐานเดิมรองรับอยู่ ขยายโอกาสต่อเนื่องอีกในด้านต่างๆ ดังนี้

- การติดต่อเชื่อมโยงการพัฒนาด้านนานาชาติ
- การขยายฐานการท่องเที่ยว และยกระดับมาตรฐานกิจกรรม และบริการได้ทัดเทียมสู่ระดับโลก
- เป็นแหล่งเทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยาการสมัยใหม่
- เป็นแหล่งรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจการลงทุนกิจกรรมท่องเที่ยวทางทะเล

**ข้อจำกัด** ในพื้นที่แถบนี้มีข้อจำกัดบางอย่าง เช่น ความจำกัดของพื้นที่ ในขณะที่มีการอพยพแรงงานและการขยายตัวของประชากรสูงขึ้น และที่สำคัญพื้นที่ในแถบนี้มีปัญหาด้านการจัดสรรทรัพยากรน้ำ สถานเศรษฐกิจผูกพันกับธุรกิจการท่องเที่ยวสาขาเดียวโดยสังเกตได้จากประชาชนบางคนไม่มีงานทำในช่วงหน้าฝนที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวน้อย (low season) นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพต่ำ ทำให้เกิดความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวและโครงสร้างบริหารจัดการของภาครัฐยังไม่ตอบสนองการขยายตัวทางเศรษฐกิจ

สรุปได้ว่า พื้นที่ในแถบจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ มีศักยภาพด้านเศรษฐกิจและโครงสร้างพื้นฐาน รองรับการพัฒนาในด้านต่างๆ และมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เหมาะสม ศักยภาพด้านสังคมและคุณภาพชีวิต มีสถาบันการศึกษารองรับอย่างพอเพียง มีขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมที่งดงาม มีสถานบริการสาธารณสุขกระจายทั่วทุกพื้นที่ ศักยภาพทางด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชน

## 2.16 ทิศทางการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพในเขตจังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่

จากการที่พื้นที่แถบนี้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ จังหวัดภูเก็ตได้รับการตั้งเป้าหมายการพัฒนาตามวิสัยทัศน์ให้เป็น “เมืองนานาชาติ ที่ดำรงอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ มีเอกลักษณ์ของภูเก็ต เป็นศูนย์กลางเทคโนโลยี เพิ่มรายได้ให้แก่รัฐ” ในขณะที่จังหวัดพังงาและกระบี่ เป็นจังหวัดที่ต้องรองรับนักท่องเที่ยวจากภูเก็ต แหล่งท่องเที่ยวหลักในพังงาบางแห่งมีกลุ่มนักท่องเที่ยวเฉพาะ เช่น เขาหลักวางแผนการท่องเที่ยวกับกลุ่มนักท่องเที่ยวเยอรมัน และมีสถานที่ที่อยู่ในโครงการ Unseen in Thailand คือ หมู่เกาะพระทอง ส่วนจังหวัดกระบี่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความเป็นธรรมชาติสูง และมีความหลากหลาย ดังนั้น รัฐจึงมุ่งพัฒนาพื้นที่ในแถบนี้ โดยมีทิศทางการพัฒนา 6 ประการดังนี้

1. ประชาชนและชุมชนร่วมกันพัฒนาเพื่อความอยู่ดีมีสุข
2. เป็นเมืองที่มีระบบการบริหารจัดการทันสมัย ยืดหยุ่น โปร่งใส ติดตามตรวจสอบได้
3. เป็นเมืองดำรงรักษา และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ แหล่งประวัติศาสตร์
4. เป็นเมืองนานาชาติด้านการท่องเที่ยว ที่มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานมีคุณภาพได้มาตรฐาน
5. เป็นศูนย์กลางด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. ประชาชนในแถบนี้จะมีรายได้ดีขึ้น

ภารกิจหลักที่ต้องดำเนินการให้บรรลุวิสัยทัศน์ คือ

1. ด้านการพัฒนาคนและสังคมให้เข้มแข็ง
2. การจัดการด้านเศรษฐกิจ โครงสร้างพื้นฐาน
3. การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยใช้นโยบาย 4 ส 2 ป คือ สวย สะอาด สะดวก สนุกปลอดภัย และประทับใจ

## 2.17 ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

จากศักยภาพและโอกาสที่ดีด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่แถบนี้ รวมทั้งทิศทางการพัฒนาของประเทศ ที่กำหนดให้เป็นพื้นที่หลักของแผนพัฒนาการท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมายสู่การพัฒนาไปสู่เมื่อนานาชาติ และศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางทะเลฝั่งอันดามัน พร้อมทั้งยกระดับให้เป็นศูนย์กลางการพัฒนาสนเทศ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และการพัฒนาของจังหวัด จะต้องสอดคล้องไปในทิศทางอันเดียวกัน

ดังนั้น พื้นที่แถบนี้โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ต จึงกำหนดยุทธศาสตร์การสนับสนุนและส่งเสริมให้ภูเก็ตเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพในระดับนานาชาติ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ของการพัฒนาด้านสาธารณสุข-สุขอนามัย และคุณภาพชีวิต โดยมีมาตรการการดำเนินการ ดังนี้

1. ส่งเสริมการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สุขภาพตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง
2. ส่งเสริมและสร้างทางเลือกแก่ประชาชนในการพัฒนาศักยภาพด้านการแพทย์แผนไทย
3. พัฒนาโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชนให้เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ และสนับสนุนการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ
4. ส่งเสริมให้มีการลงทุนด้านบริการสุขภาพ สนับสนุนการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ

## 2.18 แนวทางพัฒนาการบริการของธุรกิจสปาในภูเก็ต พังงา และกระบี่

จากงานวิจัยเรื่อง โอกาสทางการตลาดการท่องเที่ยวกอล์ฟและสุขภาพในประเทศไทย ซึ่งจัดทำโดย คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระบุว่า ในปี 2553 – 2554 รัฐควรวางแผนให้บริการสุขภาพในภาคเหนือและภาคใต้ เพื่อสร้างเอกลักษณ์ลักษณะไทยผสมภูมิปัญญาดั้งเดิมอย่างแท้จริง ซึ่งภาคใต้มีทะเลหลายแห่ง พร้อมอาหารทะเลและผลไม้อร่อยหลายประเภท การสร้างโซนสุขภาพ ท่ามกลางบรรยากาศทะเลที่ใสสะอาดและธรรมชาติบริสุทธิ์ ในสวน

ยางพาราที่เขียวขจี หมดจนฝึกสัตว์ป่าให้เล่นศิลปะพื้นบ้านได้ น่าจะสร้างความโดดเด่นมากกว่าภาคอื่นๆ และจุดมุ่งหมายที่เกี่ยวเนื่องได้มากขึ้น

## 2.19 ประเภทสปาที่มีอยู่ในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

ธุรกิจสปาที่เปิดให้บริการในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ มี 3 ประเภท ดังนี้

### 1. สปาแบบสถานพยาบาล (Medical Spa)

ภูเก็ต - โรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต ซึ่งมีศูนย์บริการอบสมุนไพรและนวดตัว คลินิก รักษาฟัน การนวดแผนไทย ศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพ และคลินิกศัลยกรรมตกแต่ง  
 พังงา และกระบี่ - ยังไม่มีสปาประเภทนี้

### 2. สปาภายในโรงแรมหรือรีสอร์ท (Hotel / Resort Spa)

ภูเก็ต - สปาภายในโรงแรมหรือรีสอร์ท ที่มีชื่อเสียงเช่น

- บันทรืสปา (Banyan Tree Spa) ในโรงแรมบันยันทรี
- ลายันบีชีรีสอร์ท แอนด์ สปา วิลเลจ
- จัสมิน่า สปา (Jamina Spa) ในโรงแรมอามันบุรี
- โรงแรม JW Marriott Phuket Resort & Spa
- แมนดาร่า สปา (Mandara Spa) ในโรงแรมภูเก็ต เฟิร์ล วิลเลจ
- อังสนา สปา (Angsana Spa) ในโรงแรมเดอะพินนาบุรี
- สปาวาลี (Spawalee) ในโรงแรมป่าตองบีช
- โรงแรมเซอราตัน แกรนด์ ลากูน่าบีช รีสอร์ท ภูเก็ต
- รอยัล สปา ในโรงแรม Le Royal Meridien Phuket Yacht Club
- ฯลฯ

พังงา - จากการสำรวจข้อมูลพบว่า ธุรกิจสปาในจังหวัดพังงาล้วนแต่เป็นสปาประเภทรีสอร์ท สปาส่วนใหญ่อยู่ในบริเวณเขาหลัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเยอรมัน ตัวอย่างสปาในจังหวัดพังงา เช่น

- เขาหลักบันดารีสปา ซึ่งขึ้นอยู่กับโรงแรมเขาหลักลากูน่า
- เขาหลักเบย์ฟรอนท์ รีสอร์ท แอนด์สปา
- เขาหลักรีสอร์ท

กระบี่ - สปาภายในโรงแรมหรือรีสอร์ท ที่มีชื่อเสียงเช่น

- Phi Phi Island Cabana Hotel



- Phi Phi Princess Resort
- พิมาลัยรีสอร์ทแอนด์สปา บนเกาะลันตา
- รวยาวดี พรีเมียร์ รีสอร์ท
- อ่าวนางปกาสัย รีสอร์ท
- สวัสดิ์สปา ในโรงแรมอ่าวนางบีชีรีสอร์ท

3. **สปาทั่วไป (Day Spa)** - ในภูเก็ตมีสถานประกอบการประเภทนี้ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในลักษณะการท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มขนาดใหญ่ ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นนักท่องเที่ยวในโซนเอเชีย โดยที่สถานประกอบการสปาเหล่านี้มีการติดต่อกับบริษัทที่จัดทำทัวร์ ทั้งนี้ เพราะการบริการสปากำลังเป็นที่นิยมในกลุ่มนักท่องเที่ยวเอเชีย เช่น เกาหลี ไต้หวัน สิงคโปร์ฮ่องกง และจีน และในการจัดการเดินทางท่องเที่ยว 1 ครั้ง บริษัททัวร์จะต้องมีบริการสปาอย่างน้อย 1 ครั้ง ทั้งนี้เพื่อดึงดูดใจกลุ่มนักท่องเที่ยวให้ใช้บริการ สถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ตที่เป็นเดย์สปา เช่น

- สุขุโขไทย บิวตี้ แอนด์ สปา
- Hideaway Day Spa in Patong
- สบันงาสปา
- ธารธาราสปา
- สุขุโขสปา
- รอยัล สปา แอนด์ เฮลท์ คลับ
- อันดาสปา
- ฯลฯ

จังหวัดพังงาไม่มีสถานประกอบการประเภทเดย์สปา ทั้งหมดเป็นการบริการสปาที่เสริมมาจากบริการของโรงแรมหรือรีสอร์ท

จังหวัดกระบี่ มีเดย์สปาที่มีจำนวนน้อย ส่วนใหญ่มักเป็นรีสอร์ทสปา ซึ่งกลุ่มเป้าหมายของรีสอร์ทสปาของจังหวัดกระบี่จะเป็นกลุ่มสแกนดิเนเวีย ส่วนเดย์สปา มักจะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวคนไทย เอเชีย และยุโรปบ้างเป็นบางครั้ง รีสอร์ทสปาในกระบี่มักตั้งอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น เกาะพีพี หาดไร่เลย์ อ่าวพระนาง ส่วนเดย์สปามักจะตั้งในเขตเมือง ตัวอย่างเช่น กันตวันสปา วานาลีสปา ฯลฯ

ธุรกิจสปาที่ให้บริการในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ส่วนใหญ่ เป็นสปาประเภท Hotel & Resort Spa และตั้งอยู่ในโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาว ส่วนสปาแบบบริการเฉพาะ

(Destination Spa) ยังไม่มีใน 3 จังหวัด นอกจากนี้จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่า ผู้ประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ตได้มีการรวมตัวจัดตั้งชมรมสปาภูเก็ต โดยมีนายภคิน รักแตงาม เป็นประธานชมรม (2546) โดยมีสถานประกอบการสปาที่เป็นสมาชิกชมรมทั้งหมด 60 แห่ง และยังมีสถานประกอบการสปาบางแห่งยังไม่ได้เข้าเป็นสมาชิก ส่วนจังหวัดกระบี่มีการรวมตัวของผู้ประกอบการสปาในรูปแบบของชมรมสปาจังหวัดกระบี่ โดยมีการจัดตั้งในวันที่ 13 เมษายน 2547 ขณะนี้มีจำนวนสมาชิก 10 แห่ง โดยมี นางอารีย์ นรากุลมงคล เป็นประธานชมรม ส่วนจังหวัดพังงากำลังอยู่ในระหว่างการรวมตัวกันจัดตั้งชมรมอย่างเป็นทางการ

## 2.20 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานสปา

คณะกรรมการจัดทำมาตรฐานสถานบริการเพื่อสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข ได้ร่างมาตรฐานสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ (SPA) ขึ้น โดยแบ่งเกณฑ์ดังนี้

### 1. มาตรฐานด้านสถานที่ ซึ่งพิจารณาในประเด็นดังต่อไปนี้

ที่ตั้งสถานประกอบการต้องสะดวก ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ต้องไม่อยู่ใกล้ขีดศาสนสถาน ในระยะที่จะก่อให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคต่อการประกอบศาสนกิจ

- 1.1 มาตรฐานทางด้านพื้นที่ประกอบการ พิจารณาในกรณีที่อยู่ในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่น ซึ่งไม่ใช่กิจการสถานบริการ จะต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และกิจการอื่นต้องไม่กระทบกระเทือนต่อการให้บริการในกิจการสปาเพื่อสุขภาพ
- 1.2 ด้านอาณาเขตติดต่อ พื้นที่สถานประกอบการต้องไม่อยู่ในพื้นที่ติดต่อกับสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ ถ้าเป็นพื้นที่ติดต่อกัน ต้องแบ่งอาณาเขตให้ชัดเจน
- 1.3 มาตรฐานด้านการให้บริการ ลักษณะการให้บริการต้องเป็นการให้บริการที่มีหลายลักษณะรวมอยู่ในอาคารหรือสถานที่เดียวกัน ต้องแบ่งสัดส่วนชัดเจน
- 1.4 ด้านการจัดบริเวณที่ให้บริการเฉพาะบุคคล ต้องไม่มีติดชิดหรือลับตาจนเกินไป เช่น ติดกระจกฝ้าที่บานประตูเพื่อให้สามารถมองเห็นภายในได้ หรือใช้ประตูแบบบานพับหรือไม่มีกลอนที่สามารถเปิด-ปิดได้โดยง่าย
- 1.5 มาตรฐานด้านอาคารสถานที่ ทางด้านความสะอาด พื้นที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกสถานที่ประกอบกิจการต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ
- 1.6 อาคารต้องทำด้วยวัสดุที่มั่นคง ถาวร ไม่ชำรุด และไม่มีคราบสิ่งสกปรก
- 1.7 ด้านพื้นที่ในการให้บริการ พื้นที่ที่มีการใช้น้ำในการให้บริการ ต้องเป็นพื้นทำด้วยวัสดุที่ทำความสะอาดง่าย ไม่ลื่น

- 1.8 มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม มีแสงสว่างเพียงพอในการให้บริการในแต่ละพื้นที่
- 1.9 มีการระบายอากาศดี ไม่รู้สึกร้อน อบอ้าว อับชื้น หรืออาจจัดให้มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ระบายอากาศ เช่น เครื่องปรับอากาศ หรือเครื่องดูดอากาศ พัดลม เป็นต้น
- 1.10 ทางด้านการจัดการสิ่งปฏิกูลมูลฝอยและน้ำเสีย ต้องมีที่รองรับขยะในบริเวณที่ให้บริการอย่างน้อย 1 ที่ ซึ่งมีสภาพดี มีฝาปิด ไม่รั่วซึม ทำด้วยวัสดุคงทนแข็งแรง เช่น พลาสติก โลหะ และมีการจัดการน้ำเสียที่ถูกหลักสุขาภิบาล เช่น มีทางระบายน้ำ มีตะแกรงสำหรับกรองเศษวัสดุที่ใช้ในการให้บริการก่อนระบายน้ำทิ้ง
- 1.11 มีการควบคุมพาหะนำโรคอย่างถูกหลักสุขาภิบาล เช่น มีการป้องกันหรือดักจับแมลง หนู หรือสัตว์อื่น ๆ ที่เป็นพาหะนำโรค
- 1.12 ด้านมาตรฐานห้องอาบน้ำและห้องส้วม ซึ่งประกอบด้วย
- 1) ต้องมีน้ำใช้ที่สะอาด เช่น น้ำประปา น้ำบาดาล หรือน้ำจากบ่อที่ถูกหลักสุขาภิบาล
  - 2) ด้านจำนวนห้องอาบน้ำและห้องส้วม ต้องมีจำนวนเพียงพอ แยกส่วนชาย - หญิง โดยมีสัญลักษณ์บ่งบอก
  - 3) สภาพการใช้งานอยู่ในบริเวณที่มิดชิด มีสภาพดี ไม่ชำรุด
  - 4) ความสะอาด ถูกสุขลักษณะ มีการระบายอากาศดี ไม่มีกลิ่น และมีน้ำใช้พอเพียง
  - 5) อ่างล้างมือต้องอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุด สะอาด มีสบู่ และมีน้ำใช้พอเพียง มีจำนวนเพียงพอกับพื้นที่ให้บริการ
  - 6) ห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้า และตู้เก็บเสื้อผ้า ต้องมิดชิด สะอาด แยกส่วนชาย หญิง โดยมีสัญลักษณ์บ่งบอก มีกุญแจประจำตู้เสื้อผ้า
- 1.13 มาตรฐานด้านการตกแต่งสถานที่ การตกแต่งสถานที่ต้องไม่มีลักษณะที่ทำให้เสื่อมเสียศีลธรรม หรือขัดต่อวัฒนธรรมและประเพณีอันดี

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ พบว่า ในด้านสถานที่ประกอบการสปานั้น ผู้รับบริการจะคำนึงถึงคุณภาพของสถานที่ 2 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) รูปลักษณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibility/Facilities) ซึ่งในที่นี้หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มองเห็นได้ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับบริการลูกค้า หากทันสมัยหรือมีมากเพียงพอ ย่อมสร้างความมั่นใจและความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การมีห้องพักที่สะอาด มีห้องซาวน่า สระว่ายน้ำ ห้องอาหารสุขภาพ และอ่างอาบน้ำที่ทันสมัย หรือมีเครื่องมือตรวจเช็คสุขภาพก่อนบำบัดหรือบำรุงรักษาอย่างเพียงพอ เป็นต้น

- 2) สถานที่ให้บริการ (Service Location) หมายถึง สถานที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น สะดวกในการเดินทางไปให้บริการ สภาพแวดล้อมรอบบริเวณสะอาด สวยงาม และสงบ ส่วนสภาพแวดล้อมภายในมีการตกแต่ง และจัดเป็นสัดส่วน ไม่พลุกพล่าน อยู่ในบรรยากาศที่สงบเป็นส่วนตัว เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกสบายใจ ที่สำคัญยิ่งสำหรับผู้รับบริการชาวต่างประเทศ คือ สถานที่ที่ให้บริการมีเอกลักษณ์ที่สะท้อนวัฒนธรรมและมีความเป็นธรรมชาติสูง

จากร่างประกาศกระทรวงกระทรวงสาธารณสุข เกี่ยวกับมาตรฐานสถานบริการเพื่อสุขภาพ เน้นในด้านการรักษาความสะอาด ซึ่งถือว่าเป็นจุดสำคัญของการสร้างมาตรฐานด้านสถานที่ (ในร่างมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขต้องการ) กำหนดให้พื้นที่ที่ประกอบกิจการสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่น ต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน ถ้าอยู่ในอาคารเดียวกันจะต้องมีการแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจนคือ มีห้องอาบน้ำ ห้องส้วม ห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้า และตู้เก็บเสื้อผ้า ของใช้ส่วนตัวที่แยกเป็นชายหญิงที่ถูกสุขลักษณะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Monteson, Patricia A. and Singer, Judith L. (2002) ในเรื่องการวางแผนและการจัดการเกี่ยวกับธุรกิจสปา พบว่า จากการสำรวจผู้ใช้บริการ สปาจำนวน 2,332 คน จากสปา 28 แห่ง พบว่า สิ่งที่รีสอร์ทหรือโรงแรมที่เริ่มทำธุรกิจสปาควรคำนึงถึง คือ การจัดสรรพื้นที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วน และควรจัดสรรพื้นที่ใช้สอยโดยแยกตามเพศผู้ใช้บริการ และเน้นว่าผู้ให้บริการควรเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

2. **มาตรฐานผู้ดำเนินการสปา** ในร่างประกาศกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับมาตรฐานสถานบริการเพื่อสุขภาพ ได้พิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ดำเนินการสปา ประกอบด้วย อายุ ถิ่นที่อยู่ วุฒิการศึกษา ประวัติการดำเนินการสปา ประวัติการถูกดำเนินคดี สุขภาพ ประวัติทางนิติกรรม การเปลี่ยนแปลงผู้ดำเนินการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการพิจารณาเพิกถอนใบประเมินความรู้ความสามารถ โดยในแต่ละประเด็นมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 ด้านอายุ – ผู้ดำเนินการต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี บริบูรณ์
- 2.2 ผู้ดำเนินการต้องมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
- 2.3 ด้านวุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์การทำงาน – ผู้ดำเนินการต้องมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าประกาศนียบัตรในสาขาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพหรือสาขาที่คณะกรรมการรับรอง หรือให้ความเห็นชอบ หรือมีประสบการณ์การทำงานในสถานประกอบการที่เป็นสมาชิกของ

สมาคมหรือชมรมผู้ประกอบการที่รวมตัวภายใต้การรับรองของกระทรวงสาธารณสุขมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

- 2.4 ด้านความรู้ความสามารถ – ผู้ดำเนินการต้องผ่านการประเมินความรู้ ความสามารถตามที่คณะกรรมการกำหนด
- 2.5 ด้านการพิจารณาประวัติการดำเนินงาน – ผู้ดำเนินการต้อง
  - 1) ควบคุมดูแลกิจการของสถานประกอบการนั้นโดยใกล้ชิด และไม่เป็นผู้ดำเนินการสถานประกอบการแห่งอื่นอยู่ก่อนแล้ว ในกรณีที่เป็นผู้ดำเนินการมาก่อน แต่ถูกเพิกถอนใบประเมินความรู้ ความสามารถ จะต้องพ้นระยะเวลานับแต่วันที่ถูกระงับไม่น้อยกว่า 2 ปี จึงจะขอประเมินความรู้ ความสามารถใหม่ได้
  - 2) ด้านประวัติการถูกดำเนินคดี – ผู้ดำเนินการต้องไม่เคยเป็นผู้ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
  - 3) ด้านสุขภาพ – ผู้ดำเนินการต้องไม่เป็นโรคต้องห้ามดังต่อไปนี้ 1) โรคพิษสุราเรื้อรัง 2) โรคติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง 3) โรคจิตร้ายแรง 4) โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการสถานประกอบการ ได้แก่ วัณโรคระยะติดต่อได้ ตับอักเสบชนิด บี โรคผิวหนังในระยะติดต่อ เอดส์ เป็นต้น
  - 4) ด้านประวัติทางทรัพย์สิน – ผู้ดำเนินการต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 2.6 ขั้นตอนในการปฏิบัติในการเปลี่ยนแปลงผู้ดำเนินการเพื่อสุขภาพ หรือผู้ดำเนินการขาดคุณสมบัติ หรือมีลักษณะต้องห้าม ผู้ประกอบการจะต้องจัดหาผู้ดำเนินการคนใหม่ และต้องแจ้งเป็นหนังสือให้กองการประกอบโรคศิลปะสำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตท้องที่ทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนผู้ดำเนินการ ในระหว่างที่ดำเนินการจัดหาผู้ดำเนินการใหม่ ให้กิจการสปาเพื่อสุขภาพนั้นประกอบกิจการต่อไปได้ แต่ไม่เกิน 30 วัน
- 2.7 ด้านหน้าที่รับผิดชอบ – ผู้ดำเนินการต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้
  - 1) ควบคุมดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการในบริการตามนโยบาย และคู่มือของสถานประกอบการนั้นโดยเคร่งครัด
  - 2) จัดทำทะเบียนประวัติผู้ให้บริการและพนักงาน
  - 3) จัดทำคู่มือปฏิบัติสำหรับบริการและผลิตภัณฑ์ และพัฒนาผู้ให้บริการในสามารถให้บริการนั้น ๆ ได้ตามคู่มือที่จัดทำขึ้น

- 4) ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
  - 5) ควบคุมดูแลมิให้มีการจัดสถานที่ รูปภาพ หรือสื่อชนิดอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกผู้ให้บริการได้
  - 6) ควบคุมและดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการมิให้มีการลักลอบ หรือมีการค้าหรือร่วมประเวณี หรือมีการกระทำ หรือบริการที่ขัดต่อกฎหมาย วัฒนธรรม ศีลธรรม และประเพณีอันดี
  - 7) ควบคุมดูแลการบริการ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐาน ถูกสุขลักษณะ และใช้ได้อย่างปลอดภัย
  - 8) ห้ามมิให้ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ
    - รับผู้มีอายุต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์เข้าทำงาน
    - ยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้ผู้มีอาการมีนเมาจนประพฤตินุญวายหรือครองสติไม่ได้เข้าไปอยู่ในสถานประกอบการระหว่างทำการ
    - ยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ
    - ยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้การนำอาวุธเข้าไปในสถานประกอบการ โดยฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิงและสิ่งเทียมอาวุธปืน
    - ผู้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวกับแรงงานโดยเคร่งครัด
    - ผู้ดำเนินการต้องดูแลสวัสดิภาพ ความปลอดภัยและสวัสดิการในการทำงานของผู้ให้บริการและพนักงาน และต้องมีมาตรการป้องกันการถูกล่วงละเมิดจากผู้รับบริการ เช่น ประตูห้องบริการต้องไม่มีกอน สามารถได้ยินเสียงจากภายในได้ เป็นต้น
    - ผู้ดำเนินการต้องแสดงใบรับรองมาตรฐานไว้ในที่เปิดเผยและมองเห็นได้ชัดเจน ณ สถานประกอบการนั้น
- 2.8 ด้านการพิจารณาเพิกถอนใบประเมินความรู้ ความสามารถ ในกรณีที่มีการตรวจสอบว่าสถานประกอบการใด มีผู้ดำเนินการขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามหรือไม่ ดำเนินการตามหน้าที่ ให้คณะกรรมการผู้ตรวจสอบแจ้งต่อคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลาง เพื่อพิจารณาเพิกถอนใบประเมินความรู้ ความสามารถของผู้ดำเนินการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าคุณสมบัติของผู้ประกอบการ และสถานประกอบการ (ในร่างมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขต้องการ) คือ สถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ ต้องจัดให้มีผู้ดำเนินการหนึ่งคนเป็นคนควบคุม และรับผิดชอบในการดำเนินการสถานบริการเพื่อสุขภาพนั้น และผู้ดำเนินการนั้นต้องสามารถควบคุม ดูแลกิจการโดยใกล้ชิด และต้องไม่มีลักษณะต้องห้าม เช่น ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษา หรือคำสั่งที่ชอด้วยกฎหมายถึงที่สุดให้จำคุก ไม่เป็นโรคร้ายแรงต่างๆ และไม่เป็นผู้ที่มีความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ สถานประกอบการต้องผ่านการประเมินงานของผู้ให้บริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมถึงการจัดให้มีทะเบียนประวัติเกี่ยวกับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยต้องเก็บรักษาไว้ให้อยู่ในสภาพที่ตรวจสอบได้ไม่น้อยกว่า 5 ปี นับแต่วันที่จัดทำ

**3. มาตรฐานด้านผู้ให้บริการ** โดยมีประเด็นพิจารณาด้านอายุ ความรู้ความสามารถ สุขภาพ ประวัติการทำงาน และหน้าที่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ผู้ให้บริการต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์

3.2 ผู้ให้บริการต้องได้รับการอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบันหรือสถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ทำงาน

3.3 ด้านสุขภาพ ผู้ให้บริการต้องไม่เป็นโรคต้องห้ามดังต่อไปนี้

1) โรคพิษสุราเรื้อรัง

2) โรคยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง

3) โรคจิตร้ายแรง

4) โรคอื่นในระยะที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานหรือโรคติดต่อในระยะร้ายแรง ได้แก่ วัณโรค ระยะติดต่อ ตับอักเสบนานปี โรคผิวหนังในระยะติดต่อ เอดส์

5) ไม่เป็นผู้ที่มีความพิการ คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

3.4 ด้านประวัติการทำงาน – ในกรณีที่เคยเป็นผู้ให้บริการมาก่อน แต่ถูกเพิกถอนใบประเมินความรู้ ความสามารถจะต้องพ้นระยะเวลานับแต่วันที่ถูกละทิ้งไม่น้อยกว่า 2 ปี จึงจะขอประเมินความรู้ความสามารถใหม่ได้

3.5 ด้านหน้าที่รับผิดชอบ – ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติดังนี้

1) ให้บริการแก่ผู้รับบริการตามความรู้และความชำนาญ ตรงตามมาตรฐานวิชาชีพที่ได้รับการศึกษาอบรมมา

- 2) ไม่ก่ลั่นแกลั่น ทำร้าย หรือก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ
- 3) เก็บความลับของผู้รับบริการ โดยไม่นำข้อมูลหรือเรื่องที่ได้ยินจากผู้รับบริการไปเปิดเผยจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการหรือบุคคลอื่น
- 4) ไม่แสดงอาการยั่วยวน กระทำลามกอนาจาร หรือพูดจาในทำนองให้ผู้รับบริการเข้าใจว่า ต้องการมีเพศสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และต้องไม่มีเพศสัมพันธ์กับผู้รับบริการหรือคำประเวณี
- 5) ไม่พูดจา หยาบคาย หรือล้อเล่น หรือกระทำการใด ๆ อันมีใช้น้ำที่ที่จะต้องบริการกับผู้รับบริการ โดยต้องให้บริการด้วยอาการสุภาพ อ่อนโยน
- 6) ไม่ดื่มสุรา เครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือของมีเมา หรือยาเสพติด ในขณะที่ให้บริการ
- 7) มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ที่กระทำ และไม่ลักขโมยทรัพย์สินของผู้รับบริการ
- 8) มีความรับผิดชอบต่อตนเองโดยการดูแลสุขภาพให้แข็งแรง และไม่นำโรคติดต่อไปแพร่แก่ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน
- 9) ห้ามมิให้ผู้รับบริการใส่เครื่องประดับหรือของมีค่าซึ่งจะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน
- 10) เป็นผู้ดำรงตนอยู่ในศีลธรรมอันดี

จากงานวิจัยด้านการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพเกี่ยวกับคุณภาพบริการ พบว่า คุณภาพบริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความประทับใจและดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการ เพราะบริการไม่มีตัวตน (Intangibility) และมีความแตกต่าง (Heterogeneity) ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องประเมินคุณภาพบริการอยู่เสมอ โดยมีประเด็นด้านคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการอยู่ 4 ประการ คือ

- 1) **ความน่าเชื่อถือ (Reliability)** หมายถึง ความถูกต้องแม่นยำของผู้ให้บริการในการให้บริการแต่ละครั้ง ด้วยเหตุนี้ การมีพนักงานบริการที่มีประสบการณ์เพียงพอในการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในธุรกิจสปา ขณะเดียวกันพนักงานควรได้รับการอบรมความรู้ในการบำบัดหรือบำรุงรักษาสุขภาพจากสถานศึกษาที่น่าเชื่อถือ และมีใบอนุญาต (License) เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ที่จะมารับบริการ โดยเฉพาะผู้รับบริการที่มีปัญหาปวดหลัง หรือตามอวัยวะสำคัญอย่างเรื้อรัง ตัวอย่างเช่น สมาคมบำบัดของอเมริกากำหนดไว้ว่า ผู้มีสิทธิในสหรัฐอเมริกาต้องผ่านการอบรมไม่น้อยกว่า 500 ชั่วโมง บางรัฐกำหนด 650 – 750 ชั่วโมง และต้องมีใบอนุญาต โดยต้องสอบและเสียค่าธรรมเนียมทั่วไป (Flat Fee) 150 เหรียญ และค่าธรรมเนียมอีก 25 เหรียญในแต่ละเขตที่ต้องการไปให้บริการ ส่วนในยุโรป การนวดส่วนใหญ่ไม่ใช่การนวดผ่อนคลายทั่วไป แต่เป็นการนวดรักษาและต้องอยู่ภายใต้การแนะนำของหมอ ผู้นวดจึงต้องมีใบอนุญาต ขณะที่ประเทศในเอเชียอย่างไทย ผู้นวดจำนวนมากไม่ได้ผ่านการอบรม



ความรู้อย่างถูกต้อง เพราะส่วนใหญ่เป็นการนัดผ่อนคลายเป็นไป อย่างไรก็ตาม กระทรวงสาธารณสุขได้เปิดหลักสูตรอบรมการนวดและการบำรุงรักษาสุขภาพประเภทต่างๆ ให้กับผู้สนใจ เช่น การนวดแผนไทยในเวลาอบรม 300 ชั่วโมง ในเวลา 3 เดือน ส่วนวัดโพธิ์สอนนวดแผนโบราณ และนวดเพื่อบำบัดรักษา หลักสูตรละ 30 ชั่วโมงใน 10 วัน

- 2) **การตอบสนอง (Responsiveness)** หมายถึง ความรวดเร็วของผู้ให้บริการในการบริการแต่ละครั้ง อย่างเช่น ผู้รับบริการที่มาใช้บริการสปาทั่วไป (Day Spa) ต้องการใช้เวลาประมาณ 20 นาที หรือไม่เกิน 1 วันหากเป็นแพคเกจ ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการได้ตามเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ
- 3) **ความแน่นอน (Assurance)** หมายถึงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง คุณภาพในการบริการได้มาตรฐาน ซึ่งจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ให้บริการได้รับการคัดเลือกอย่างรอบคอบ พร้อมทั้งได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อประกันความสามารถในการบริการได้ดี โดยเฉพาะในกลุ่มผู้รับบริการที่เคยประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก เช่น กลุ่มนักธุรกิจ และกลุ่มที่มีปัญหาด้านสุขภาพ
- 4) **ความเอาใจใส่ (Empathy)** หมายถึง ความสนใจและเอาใจใส่ของพนักงานในการให้บริการผู้รับบริการที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง เช่น ผู้ให้บริการไม่คุยกันเองระหว่างนวดให้ผู้รับบริการ แต่จะมุ่งความสนใจไปถึงความรู้สึกและปัญหาของผู้รับบริการตลอดเวลา เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ

ในส่วนร่างประกาศกระทรวงกระทรวงสาธารณสุข เกี่ยวกับมาตรฐานสถานบริการเพื่อสุขภาพ มีจุดสำคัญที่ว่า ผู้ให้บริการต้องผ่านการอบรม สถานประกอบการธุรกิจสปาต้องมีหลักฐานแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการทุกคนได้ผ่านการพัฒนาหรือฝึกอบรมให้สามารถให้บริการในรายการที่มีหน้าที่ให้บริการนั้น สอดคล้องกับการศึกษาธุรกิจสปาในประเทศ Slovenia ของ Snoj, Boris and Damijan (2002) เกี่ยวกับสิ่งที่สถานประกอบการธุรกิจสปาจำเป็นต้องมี คือ ต้องมีบุคลากรเฉพาะทางเกี่ยวกับธุรกิจนี้ เช่น แพทย์ นักกายภาพบำบัดและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งบุคลากรเหล่านี้ต้องผ่านการทดสอบความสามารถมาแล้ว และสอดคล้องกับการศึกษาของสมดี หงส์ไพศาลวิวัฒน์ (2545) ในหัวข้อโอกาสทางการตลาดการท่องเที่ยวกอล์ฟและสุขภาพในประเทศไทย ซึ่งผลการศึกษาระบุว่า คุณภาพของบริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความประทับใจและดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ ซึ่งคุณภาพบริการจะมองในประเด็นของความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการต้องได้รับการอบรมจากสถาบันที่น่าเชื่อถือ

4. **มาตรฐานการบริการ** – โดยพิจารณาจากประเด็นที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้ให้บริการ การจัดการบริการ ในสปาเพื่อสุขภาพ เวลาที่ให้บริการ ข้อมูลผู้ให้บริการ ข้อมูลผู้รับบริการ การบริการอื่นๆ รายละเอียดการบริการและอัตราค่าบริการ และรูปแบบผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละประเด็นมีรายละเอียดดังนี้
- 4.1 คุณสมบัติของผู้ให้บริการ – ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีผู้ให้บริการซึ่งมีคุณสมบัติตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข และห้ามมิให้ผู้ที่มีข้อขัดข้องมาให้บริการ เว้นแต่ให้ผู้บริการฝึกหัด ซึ่งมีจำนวนไม่เกินกึ่งหนึ่งของผู้ให้บริการที่มี
- 4.2 การบริการในสปาเพื่อสุขภาพ - จะต้องเป็นการบริการที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการบริการแต่ละประเภท โดยจะต้องมีบริการหลักประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพ การใช้น้ำเพื่อสุขภาพ เช่น บริการอบไอน้ำ อ่างน้ำวน บ่อน้ำร้อน บ่อน้ำเย็น เป็นต้น และให้มีบริการอื่น เช่น การพอกโคลน การเสริมสวย การออกกำลังกาย อาหารสุขภาพ โยคะ สมุนไพร และอื่น ๆ อีก 3 รายการเป็นอย่างน้อย
- 4.3 เวลาที่ให้บริการ – สถานประกอบการสปาจะต้องมีป้ายบอกเวลา โดยเปิดให้บริการได้ตั้งแต่เวลา 08.00 น. และปิดให้บริการไม่เกิน 22.00 น.
- 4.4 ด้านข้อมูลผู้ให้บริการ – ผู้ประกอบการต้องแสดงทะเบียนประวัติผู้ให้บริการ ตามแบบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด
- 4.5 ข้อมูลผู้รับบริการ – ผู้ประกอบการต้องจัดทำทะเบียนประวัติผู้รับบริการไว้เป็นหลักฐาน ตามแบบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด โดยต้องเก็บรักษาไว้ให้อยู่ในสภาพที่ตรวจสอบได้ไม่น้อยกว่า 5 ปี นับแต่วันที่จัดทำ
- 4.6 การบริการอื่น ๆ – ได้มีการกำหนดข้อห้ามของการให้บริการอื่น ๆ ไว้ดังนี้
- ห้ามมิให้มีการบริการเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์หรือของมีเมาทุกชนิดแก่พนักงานผู้ให้บริการ หรือผู้รับบริการ และต้องถือเป็นเขตปลอดบุหรี่
  - การให้บริการต้องไม่ฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ กฎหมายว่าด้วยวิชาชีพทางการแพทย์ กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล และกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล
  - การประชาสัมพันธ์หรือโฆษณาต้องไม่ทำให้บุคคลทั่วไปเข้าใจว่า สถานที่ดังกล่าวมีการให้การบำบัดรักษาพยาบาล อันอาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย และข้อความโฆษณานั้นจะต้องไม่เป็นเท็จหรืออื้อฉาวเกินจริง

- ต้องไม่จัดหรือยินยอมให้มีรูปแบบการให้บริการที่อาจเข้าข่ายหรือฝ่าฝืนกฎหมาย สถานบริการ หรือบริการที่จะต้องขออนุญาตเป็นพิเศษ เช่น การพนัน การแสดงดนตรี การขับร้อง คาราโอเกะ สนุกเกอร์ เต้นรำ รำวง ตลอดจนจัดให้มีมหรสพอื่นๆ เป็นต้น

4.7 รายการบริการและอัตราค่าบริการ – ผู้ประกอบการต้องแสดงรายการบริการ และอัตราค่าบริการไว้ในที่เปิดเผยและมองเห็นได้ง่าย หรือสามารถให้ตรวจสอบได้

4.8 เครื่องแบบผู้ให้บริการ – ผู้ประกอบการต้องกำหนดให้มีเครื่องแบบสำหรับผู้ให้บริการ โดยเป็นเครื่องแบบที่รัดกุม สุภาพ สะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และต้องมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดไว้ที่หน้าอกด้านซ้าย

ในด้านมาตรฐานการบริการ ธุรกิจสปาส่วนใหญ่มักจะประสบปัญหาทางด้านมาตรฐานราคา จากงานวิจัยด้านธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพนั้น พบว่า อัตราค่าบริการ (Service Charge) ของการบริการบำบัดสุขภาพเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจที่ผู้บริโภคมีกำลังซื้อน้อยและการแข่งขันสูง จะเห็นว่าสถานบริการสปาส่วนใหญ่มีความยืดหยุ่นในด้านราคาค่อนข้างสูง ขึ้นอยู่กับประเภทระยะเวลาและสถานที่ที่ให้บริการ จึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างกว้างขวาง และมีส่วนทำให้ธุรกิจสปาเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ผู้ให้บริการยังมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการสร้างความแตกต่างของบริการ แม้จะเป็นบริการประเภทเดียวกันก็ตาม ประกอบกับองค์กรต่าง ๆ ไม่สามารถผลิตหรือหาผู้ให้บริการที่ให้บริการได้อย่างโดดเด่นได้ในเวลาอันสั้น หรือบางครั้งไม่สามารถหาผู้มีคุณสมบัติที่ทัดเทียมหรือทดแทนได้ ทำให้ผู้รับบริการยากที่จะเปรียบเทียบราคาโดยตรง ผู้ให้บริการจึงมีโอกาสตั้งราคาแตกต่างกันมากพอสมควรที่ช่วยให้ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ดี

เนื่องจากธุรกิจสปาส่วนใหญ่ต้องอาศัยแรงงานมากกว่าเครื่องจักรเป็นกลไกหลักในการให้บริการ ดังที่สมาคมนวดบำบัดของอเมริกาได้กล่าวว่า การนวดที่แท้จริงต้องใช้มือ และผู้นวดจะต้องมีประสบการณ์ ทำให้ค่าบริการสปาในประเทศพัฒนาแล้วมีอัตราสูงมาก ดังเช่น ที่อังกฤษคิดค่านวดชั่วโมงละ 60 ปอนด์ หรือ 90 เหรียญสหรัฐ และทำเล็บ (Manicures / Pedicures) ชั่วโมงละ 48 ปอนด์ หรือ 72 เหรียญ ส่วนที่สหรัฐฯ คิดค่านวดชั่วโมงละ 60 – 114 เหรียญ (หากไม่มีใบอนุญาตคิดค่านวดชั่วโมงละ 30 เหรียญ) ค่าทำเล็บมือ (Manicures) 27 เหรียญต่อ 30 นาที และทำเล็บเท้า (Pedicures) 40 – 47 เหรียญต่อชั่วโมง ในกรณีที่ใช้บริการทุกอย่างภายใน 1 วัน (Day Spa) จะเสียค่าใช้จ่าย 120 –130 เหรียญ ตรงข้ามกับประเทศฟิลิปปินส์ที่คิดค่านวดหน้า (Face

Massage) นวดมือด้วยสมุนไพร (Herbal Hand Massage) หรือทำผม (Hair Care) อย่างใดอย่างหนึ่งเพียงชั่วโมงละ 7 เหรียญ

สำหรับค่าบริการที่เป็นแพ็คเกจ พบว่า ยุโรปคิดค่าบริการสปาพร้อมที่พัก 7 วัน ประมาณ 2,000 – 3,000 เหรียญ ส่วนใหญ่ในสหรัฐฯ มีบริการสปาแบบแพ็คเกจค่อนข้างมาก เช่น บริษัทในเครือ Wyndham ซึ่งมีรีสอร์ทระดับ 4-5 ดาว และให้บริการสปาแก่นักท่องเที่ยว โดยมีรีสอร์ทกระจายตามรัฐสำคัญในประเทศ เช่น รัฐอริโซนา และในต่างประเทศ เช่น จาไมก้า ได้คิดค่าบริการสปา (นวดเป็นส่วนใหญ่) รวมที่พัก 3 คืน ระหว่าง 357 – 1,845 เหรียญ ขึ้นอยู่กับเวลาและสถานที่ที่ใช้บริการ โดยช่วงเดือนมีนาคม – เมษายน ค่าบริการจะสูง และช่วงเดือนมิถุนายน – กันยายน ค่าบริการจะต่ำ ซึ่งส่วนใหญ่จะรวมบริการการนวดทั่วไปประมาณ 2 ชั่วโมงในแพ็คเกจของการใช้บริการที่พัก ยกเว้นที่ Wyndham Hall Resort & Country Club (Montago Bay, Jamaica) จะให้บริการนวดริมชายหาด ทำเล็บมือ และเล็บเท้า รวมทั้งการเล่นสกีทางน้ำที่หลากหลายประเภท แต่ค่าบริการจะสูงขึ้น ทำนองเดียวกับที่ Wyndham Sugar Bay Resort (St. Thomas, USVI) จะให้บริการนวดพร้อมกีฬาทางน้ำ

สำหรับสปาในประเทศไทยนั้น ในการกำหนดมาตรฐานราคาดังนั้น (ร่าง) ประกาศกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับมาตรฐานสถานบริการเพื่อสุขภาพ ระบุให้สถานประกอบการธุรกิจสปาจะต้องจัดทำเอกสารประกาศแจ้งรายการบริการ ค่าแนะนำในการใช้บริการและอัตราค่าบริการที่ชัดเจน สำหรับประชาสัมพันธ์ให้ผู้สนใจใช้บริการได้ทราบ โดยอัตราที่ไม่มีอยู่ในรายการที่ประกาศไว้ จะต้องแจ้งให้ทราบก่อนให้บริการ

จากข้อมูลด้านการกำหนดราคาการบริการสปาข้างต้น พบว่า ธุรกิจสปาในประเทศไทยนอกจากจะมีจุดเด่นในด้านการบริการที่น่าประทับใจแล้ว ยังมีจุดเด่นทางด้านราคา ที่นักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการมองว่าราคาการบริการไม่แพงและคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราค่าบริการสปาในประเทศแถบยุโรปหรืออเมริกา อย่างไรก็ตาม ธุรกิจสปาไทยจะต้องหลีกเลี่ยงการทำสงครามราคาเพราะไม่ก่อให้เกิดผลดีแก่ฝ่ายใดทั้งสิ้น

**5. มาตรฐานความปลอดภัย** ประเด็นที่พิจารณาประกอบด้วย ชุดปฐมพยาบาล การป้องกันอันตรายอันอาจเกิดจากการใช้บริการและการควบคุมความปลอดภัยในขณะที่ใช้บริการ การจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ การควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ และระบบป้องกันภัยในอาคาร โดยแต่ละประเด็นมีรายละเอียดดังนี้

- 5.1 สถานประกอบการสปาต้องจัดให้มีชุดปฐมพยาบาลที่มีอุปกรณ์เหมาะสมกับลักษณะการให้บริการ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาที่มีการให้บริการ โดยผู้ดำเนินการต้องมีความรู้ในการให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างถูกต้องตามหลักการ
  - 5.2 ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีป้ายหรือข้อความแสดง หรือเตือนให้ผู้รับบริการระมัดระวังอันตราย หรือบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภัยอันตราย เช่น ระวังพื้นต่างระดับ ระวังพื้นลื่น ควบคุมเวลาการใช้บริการไม่เกิน 15 นาที ต่อการเข้าอบตัวแต่ละครั้ง เป็นต้น
  - 5.3 ในกรณีที่มีการจัดบริการอบความร้อน อบไอน้ำ อ่างน้ำวนไว้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์หรือบริการอื่นใดอันอาจก่อให้เกิดอันตรายไว้บริการ ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีพนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการใช้อุปกรณ์นั้นเป็นอย่างดี เป็นผู้รับผิดชอบอุปกรณ์ และมีหน้าที่คอยตรวจตราดูแลการใช้อุปกรณ์ และมีหน้าที่คอยตรวจตราดูแลการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวทั้งในขณะที่ใช้งานและหลังการใช้งาน
  - 5.4 ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีนาฬิกาที่สามารถมองเห็น อ่านเวลาได้ง่ายและชัดเจนจากจุดที่ผู้รับบริการอบความร้อน อบไอน้ำ และอ่างน้ำวนอยู่ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการสามารถควบคุมเวลาการใช้อุปกรณ์ด้วยตนเองได้สะดวก
  - 5.5 ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีระบบฉุกเฉินสำหรับบริการอบความร้อน อบไอน้ำ และอ่างน้ำวน ซึ่งสามารถหยุดการทำงานของอุปกรณ์ดังกล่าวโดยอัตโนมัติ ในทันทีที่เกิดจากภาวะซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้รับบริการ และการเข้าถึงเพื่อใช้ระบบฉุกเฉินนั้นต้องสามารถกระทำได้ง่ายและสะดวกในเวลาที่เกิดเหตุฉุกเฉิน
  - 5.6 บริเวณที่มีการอบความร้อน อบไอน้ำ และอ่างน้ำวน ต้องมีเครื่องวัดอุณหภูมิ เครื่องควบคุมอุณหภูมิอัตโนมัติ และเครื่องตั้งเวลาที่พนักงานสามารถควบคุมความปลอดภัยได้
  - 5.7 ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีระบบคัดกรองผู้รับบริการ ที่อาจมีความเสี่ยงต่อการเข้าใช้บริการในบางแผนก โดยเฉพาะต้องไม่อนุญาตให้สตรีตั้งครรภ์ ผู้ใช้ยาบางประเภทที่อาจเกิดปัญหาได้ เมื่อเข้าใช้อุปกรณ์บางชนิด ผู้ที่เพิ่งจะดื่มสุราหรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์หรือเมาสูรา ผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ผู้ป่วยเบาหวาน และผู้ป่วยโรคหัวใจเข้าใช้อุปกรณ์หรือบริการที่เสี่ยงต่อภาวะนั้น เว้นแต่จะได้รับคำสั่งให้ใช้อุปกรณ์จากแพทย์ที่เกี่ยวข้อง
- นอกจากนี้ ในการจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ผู้ประกอบการจะต้องจัดเก็บอุปกรณ์ประเภทผ้าไว้ในที่สะอาดมิดชิด เป็นสัดส่วน มีระเบียบ เช่น ตู้ ลินชัก ส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น เครื่องควบคุมการอบความร้อน ไดร์เป่าผม ฯลฯ ต้องอยู่ในสภาพดี เก็บเป็นระเบียบ ไม่ให้พันกับอุปกรณ์อื่น สายไฟฉนวนเป็น 2 ชั้น มีการตรวจสอบสายไฟ ปลั๊กไฟเป็น

ประจำ ไม่ให้ชำรุด นอกจากนี้จะต้องมีการเก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ เช่น แปรง หวี กระจก  
ส่องหน้า ไว้ในที่มิดชิด สะอาดเป็นส่วน

ในด้านการใช้เครื่องสำอางหรือผลิตภัณฑ์เสริมความงามนั้น สถานประกอบการ  
สปาต้องมีการใช้เครื่องสำอางหรือผลิตภัณฑ์เสริมความงามที่ถูกต้อง และปลอดภัยได้รับ  
การรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข

5.8 ผู้ประกอบการต้องดูแลและควบคุมคุณภาพน้ำที่ใช้สำหรับให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นอย่างน้ำ  
วน สระน้ำ หรืออุปกรณ์การใช้น้ำชนิดอื่นใดให้มีคุณสมบัติทางเคมีที่ปลอดภัยและไม่เป็น  
แหล่งแพร่เชื้อ

5.9 ผ้า อุปกรณ์และเครื่องมือบริการ เมื่อใช้บริการแล้วต้องซักหรือล้างทำความสะอาดอย่าง  
ถูกสุขลักษณะ ก่อนนำกลับมาใช้บริการครั้งต่อไป และในกรณีที่มีการให้บริการมีความ  
เสี่ยงต่อการแพร่เชื้อ เช่น การใช้ไม้หรืออุปกรณ์ที่ใช้ขัดหรือขูดผิวหนังในการบริการจุด  
ฝ่าเท้า ต้องผ่านกรรมวิธีการฆ่าเชื้อและควบคุมเชื้อได้ ไม่น้อยกว่าเทคนิคการปลอดเชื้อ  
ทุกครั้งหลังการให้บริการ โดยวิธีการดังกล่าวอาจทำได้โดย การต้มในน้ำเดือด การอบ  
ด้วยความร้อนในระบบปิด หรือการใช้สารเคมีฆ่าเชื้อโรค เช่น แอลกอฮอล์ 70% นาน 30 นาที เป็นต้น

5.10 ในด้านการดำเนินการป้องกันการติดเชื่อนั้น กรณีที่ผู้ให้บริการอาจมีการหายใจรดใบ  
หน้าผู้รับบริการ เช่น ในการดูแลและนวดบริเวณใบหน้า ผู้ให้บริการต้องสวมอุปกรณ์ที่ถูก  
สุขลักษณะเพื่อป้องกันการหายใจรดบริเวณใบหน้าผู้รับบริการ และการแพร่กระจายเชื้อ  
ระบบทางเดินหายใจไปสู่ผู้รับบริการ ในขณะที่มีการให้บริการทุกครั้ง

5.11 ผู้ประกอบการต้องมีการดำเนินการป้องกันการติดเชื้อที่เหมาะสม

5.12 ในด้านระบบการป้องกันภัยในอาคาร สถานประกอบการสปาต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่า  
ด้วยการควบคุมอาคาร

สรุปได้ว่า ใน(ร่าง)ประกาศกระทรวงกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับมาตรฐานสถานบริการ  
เพื่อสุขภาพ ระบุให้สถานประกอบการธุรกิจสปาต้องจัดให้มีชุดปฐมพยาบาลไว้ในสถานประกอบการ  
และพร้อมใช้งานตลอดเวลาที่มีการให้บริการ ต้องจัดให้มีป้ายข้อความสำหรับสื่อให้ผู้รับ  
บริการได้รับทราบในทุกแห่งที่มีความเสี่ยง ในการจัดให้มีบริการอบความร้อน อบไอน้ำ อ่างน้ำวน  
ไว้บริการ ต้องจัดผู้มีความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์นั้นเป็นอย่างดีเป็นผู้รับผิดชอบ  
ขออุปกรณ์และมีหน้าที่ตรวจตราดูแลการใช้งานอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการ  
ศึกษาศึกษาสถาปนา ของ Snoj, Boris and Damijan (2002) ในประเทศ Slovenia เกี่ยวกับสิ่งสปา

จำเป็นต้องมี พบว่า ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ป่อน้ำร้อน น้ำแร่ และโคลน เป็นสิ่งจำเป็นที่สถานประกอบการธุรกิจสปาต้องมี รวมทั้งจะต้องมีบุคลากรเฉพาะทางเกี่ยวกับธุรกิจนี้ เช่น แพทย์ นักกายภาพบำบัดและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งบุคลากรเหล่านี้ต้องผ่านการทดสอบความสามารถมาแล้ว กรณีวัตถุดิบที่ใช้ เช่นกลุ่มผักผลไม้สด หรือตำรับสำเร็จรูป ตลอดจนน้ำแร่บำบัด ควรมีการกำหนดมาตรฐานให้เป็นไปตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาสปาในประเทศ Slovenia ของ Snoj, Boris and Damijan (2002) เกี่ยวกับสิ่งที่สปาจำเป็นต้องมี พบว่า ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ป่อน้ำร้อน น้ำแร่ และโคลน เป็นสิ่งจำเป็นที่สถานประกอบการธุรกิจสปาต้องมี

จากข้อสรุปดังกล่าวข้างต้นพบว่าธุรกิจสปาของเมืองไทยมีจุดแข็งหลายด้านที่เอื้อต่อธุรกิจนี้ อาทิเช่น ราคาของสปาในไทยอยู่ในเกณฑ์ที่นักท่องเที่ยวยอมรับได้ และมาตรฐานการนวดไทย ตลอดจนสมุนไพรไทยที่ใช้ในกิจการ เป็นจุดเด่นที่ดึงดูดลูกค้า

นอกจากนี้ในระยะยาว เมื่อการพัฒนาบริการบำบัดรักษาสุขภาพได้มาตรฐานสากลทั่วประเทศในปี 2554 ด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และสามารถเดินทางไปใช้บริการได้สะดวกปลอดภัย ย่อมกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย สนใจมาพักผ่อนเพื่อสุขภาพโดยตรงและยาวนานขึ้น พร้อมทั้งยินดีจ่ายค่ารักษาสูงขึ้นหากผลการรักษาดีจริง ซึ่งคาดว่าจำนวนผู้ใช้บริการบำบัดรักษาสุขภาพมากกว่า 40% ของเวลาทั้งหมดที่มาพักผ่อนในไทยจะมีประมาณ 20.8% การนำเสนอขายสินค้าที่เป็นสปา จึงควรเพิ่มอรรถประโยชน์ที่ทำทนายและกระตุ้นกลุ่มเป้าหมายเดิมให้มาใช้บริการหลากหลายประเภทมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งจูงใจกลุ่มเป้าหมายใหม่ให้สนใจใช้บริการมากขึ้น

จากการที่ประเทศไทยได้มีความพยายามที่จะทำให้ธุรกิจสปาไทยมีความเป็นมาตรฐานสากล ภายใต้แนวคิดการนำเสนอต่อตลาดโลกตามขั้นตอนที่ว่า “บำบัดสุขภาพอย่างคุ้มค่าเพื่อชีวิตที่ดีกว่า (Super Value of Human Treatments for Better Life)” โดยเน้นความปลอดภัยมีมาตรฐาน และคุ้มค่าที่มาใช้บริการ และจุดขายที่จะขยายใน 3 –5 ปีต่อไป คือ “บำบัดสุขภาพอย่างคุ้มค่าเพื่อชีวิตและครอบครัวที่ดีกว่า”ซึ่งเป็นขั้นที่นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มการใช้บริการ ยอมรับการจ่ายค่าบริการที่แพงขึ้นได้ รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องสร้างความประทับใจและสร้างความสุขและต่อไปในอนาคต ประเทศไทยจะต้องจัดลิขสิทธิ์และเปิดขายบริการทางการศึกษาพร้อมเครื่องมือหรืออุปกรณ์ตลอดจนวัตถุดิบสำคัญที่ใช้ในการรักษา เป็นการขยายตลาดในอนาคต ภายใต้จุดขายที่ว่า “เรียนรู้การบำบัดสุขภาพอย่างคุ้มค่า เพื่อชีวิตที่สดใสและสุขยิ่งกว่า (Super Value of Learning Human Treatment for Better Life Refreshment and Happiness)”

ขณะเดียวกันจุดอ่อนที่พบในธุรกิจนี้คือ อัตราการขยายตัวเป็นไปอย่างรวดเร็วในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา จึงทำให้เกิดปัญหาในแง่บุคลากรที่ให้บริการ (นักสุขภาพบำบัด) มีไม่เพียงพอหรือที่มีอยู่ก็ไม่มีวุฒิรับรองจากหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับ ตลอดจนหน่วยงานของรัฐยังไม่สามารถตรวจสอบ รวมถึงควบคุมมาตรฐานการให้บริการได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้รัฐยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนในการกำหนดมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

ในขณะที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ เป็นจังหวัดที่ธุรกิจสปากำลังเกิดขึ้นอย่างมากมาย ทั้งในรูปแบบรีสอร์ทสปาหรือเดย์สปา และสร้างรายได้ให้กับท้องถิ่นในจำนวนที่สูง จุดเด่นของสปาในพื้นที่แถบนี้ส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวมองว่าเป็นสถานที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวสวยงาม นักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการได้หลังจากมีกิจกรรมทางการท่องเที่ยว เช่น ว่ายน้ำ ปีนหน้าผา ดำน้ำ

อุปสรรคที่สำคัญของธุรกิจสปาในแถบนี้ยังโยงมาจากปัญหาและอุปสรรคที่สปาส่วนใหญ่ในประเทศไทยประสบอยู่ เช่น

- 1) รัฐบาลยังไม่ให้ความสำคัญต่อการบำบัดรักษาสุขภาพอย่างจริงจัง ประเทศส่วนใหญ่ยังไม่ให้ประชาชนเบิกค่ารักษาจากการบำบัดสุขภาพแบบสมุนไพรหรือสปาได้ แม้จะเป็นกรณีรักษาโรค ยังมีการประชาสัมพันธ์น้อย
- 2) การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการบำบัดรักษาสุขภาพด้วยสมุนไพรหรือวิถีธรรมชาติอย่างถูกต้องยังมีน้อยมาก
- 3) การบำบัดสุขภาพที่ดีต้องใช้เวลาและดูแลรักษาต่อเนื่องเฉพาะราย โดยมีมือมนุษย์เป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้บริการคนจำนวนมากพร้อมกันไม่ได้ และการควบคุมมาตรฐานการบริการทำได้ค่อนข้างยาก
- 4) สถานบริการหลายแห่งไม่มีมาตรฐานการให้บริการและเน้นบำบัดหลายประเภทมากเกินไป แม้จะไม่เชี่ยวชาญ จึงไม่สามารถสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ตามที่คาดหวัง

สรุปโดยภาพรวม มาตรฐานในการให้บริการของสปาเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้ธุรกิจสปามีความยั่งยืน และจะทำให้ผู้รับบริการยอมรับที่จะจ่ายค่าบริการสปาที่ราคาสูงได้ หากสปานั้นมีความน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน เป็นที่ทราบกันแล้วว่า สปาในพื้นที่ภูเก็ต พังงา และกระบี่ ผู้รับบริการสปาส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ซึ่งให้ความสำคัญกับมาตรฐานการบริการ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพบำบัด ดังนั้น สปาในพื้นที่ 3 จังหวัดนี้จะต้องพยายามสร้างมาตรฐาน และหาจุดขายที่เป็นความแตกต่างจากสปาในพื้นที่อื่น



ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสร้างมาตรฐานสปา นั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเกณฑ์มาตรฐานตาม (ร่าง) ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องการกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพ โดยมีเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ในการพิจารณา 5 เกณฑ์ดังนี้ คือ

1. มาตรฐานด้านสถานที่ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ
2. มาตรฐานผู้ดำเนินการสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ
3. มาตรฐานผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ
4. มาตรฐานการบริการสปาเพื่อสุขภาพ
5. มาตรฐานความปลอดภัยในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

โดยการวิจัยครั้งนี้ ได้นำบางส่วนของเกณฑ์มาตรฐานตามร่างประกาศกระทรวงสาธารณสุข ที่ผู้รับบริการสามารถประเมินและให้ข้อมูลได้ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยมีเกณฑ์มาตรฐานที่ศึกษา 3 ประเด็นดังนี้

1. **มาตรฐานด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม** เช่น ที่ตั้ง ความสะดวกในการเดินทาง ความสวยงาม อุปกรณ์ที่ให้บริการ เป็นต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่ามาตรฐานด้านสถานที่เป็นเกณฑ์ที่ผู้รับบริการสามารถประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม
2. **มาตรฐานด้านบุคลากรที่ให้บริการในสถานประกอบการสปา** เช่น ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ความสะอาด ทักษะการสื่อสาร ความรู้ในการแนะนำและการตอบข้อสงสัย การสร้างความประทับใจ ความเพียงพอของผู้ให้บริการ การแต่งกาย เป็นต้น ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ผู้รับบริการสามารถพิจารณาได้ รวมทั้งเป็นมาตรฐานที่สามารถยกระดับทางการตลาดให้กับสปาในพื้นที่อันดามันได้
3. **มาตรฐานการบริการ** เช่น ความหลากหลาย อัตราค่าบริการ ระยะเวลา ความปลอดภัย ความสะอาดของวัสดุและผลิตภัณฑ์ การมีสูตรสมุนไพรวัด การนวด การตั้งชื่อแพคเกจ เป็นต้น

เห็นได้ว่าการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกเกณฑ์มาตรฐานที่มาศึกษา 3 เกณฑ์ ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มาตรฐานด้านบุคลากรที่ให้บริการ และมาตรฐานการบริการ เนื่องจากผู้วิจัยได้พิจารณาว่า เกณฑ์มาตรฐานทั้งสามนี้ เป็นเกณฑ์ที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็น สัมผัส รู้สึก และสามารถประเมินในมุมมองของผู้รับบริการได้ และทั้ง สามเกณฑ์มาตรฐานนี้มีความสำคัญในการยกระดับมาตรฐานสปาในแถบอันดามัน ให้มีรูปแบบที่แตกต่างและมีเอกลักษณ์ของตนเอง ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มโอกาสทางการตลาดมากขึ้น ในส่วนของมาตรฐาน

ทางด้านความปลอดภัยนั้น ผู้วิจัยได้สอดแทรกเข้าไปในเกณฑ์มาตรฐานทั้งสาม เช่น ความปลอดภัยทางด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ความปลอดภัยจากการบริการ เป็นต้น

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงเห็นว่า การศึกษามาตรฐานของสถานประกอบการสปาโดยทำการศึกษามาตรฐานสถานประกอบการสปาใน 3 จังหวัดแถบทะเลอันดามัน ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ จะเป็นประโยชน์ต่อสถานประกอบการสปาในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้ได้มาตรฐานและทราบถึงรูปแบบการให้บริการสปาที่เป็นเอกลักษณ์ของ 3 จังหวัดนี้

### บทที่ 3

## วิธีการศึกษาวิจัย

โครงการศึกษามาตรฐานสถานประกอบการสปา ในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และ กระบี่ เป็นการวิจัยที่มุ่งหาตัวชี้วัดของมาตรฐานสถานประกอบการสปา เพื่อพัฒนาธุรกิจสปาในพื้นที่ชายฝั่งอันดามันให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ทั้งทางด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม บุคลากรผู้ให้บริการ และรูปแบบการบริการ ทั้งนี้โดยผู้วิจัยได้กำหนดใช้ระเบียบการวิจัย ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. แหล่งข้อมูล
3. เครื่องมือในการทำวิจัย
4. วิธีการรวบรวมข้อมูล
5. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทั้งนี้โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาค้นคว้าในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ประชากรที่เป็นเจ้าของธุรกิจสปาหรือผู้จัดการสปา (Spa Manager) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจสปาในเขตจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มนี้ ด้วยวิธีการจัดสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Focus Group Discussion) และวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการจากประชากรที่เป็นเจ้าของธุรกิจสปา หรือผู้จัดการสปา เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบันของสปาอันดามัน เช่น รูปแบบการบริการสปาที่มีอยู่ในปัจจุบัน ความต้องการของผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อม การกำหนดราคา กลุ่มผู้ให้บริการในทั้ง 3 จังหวัด การศึกษาเพื่อหาจุดเด่นของสถานประกอบการสปาของแต่ละจังหวัดหรือแต่ละพื้นที่ เป็นต้น

**ส่วนที่ 2** ประชากรที่เป็นผู้ใช้บริการสปา ในเขตจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ซึ่งมีทั้งหมดประมาณ 300,000 คน (ข้อมูลจากรายงานการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อบูรณาการแผนปฏิบัติการตามแผนยุทธศาสตร์ Phuket as Health Tourism Destination of Asia และข้อมูลจากผู้ประกอบการสปาในการประชุมเชิงปฏิบัติการ) ทั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้เก็บรวบรวม

รวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มนี้โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างออกเป็น 400 คน โดยแยกตามสัดส่วนผู้ใช้บริการเป็นรายจังหวัด โดยสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าตามสถานบริการของแต่ละจังหวัดในอัตราส่วน ภูเก็ต : พังงา : กระบี่ คือ 3 : 1 : 1 จึงได้จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 240 คน จังหวัดพังงา จำนวน 80 คน และจังหวัดกระบี่ จำนวน 80 คน

ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการได้จากประชากรผู้ใช้บริการสปา ในเขตจังหวัดภูเก็ต พังงา และ กระบี่ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลการใช้บริการสปา ความพึงพอใจในการใช้บริการ สปา ความคาดหวังในการใช้บริการสปาในแถบชายฝั่งอันดามัน ทั้งทางด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ คุณภาพของผู้ให้บริการ (Therapist) และการบริการ

### 3.2 แหล่งข้อมูลในการทำวิจัย

แหล่งข้อมูลที่คณะผู้วิจัยได้ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหามาตรฐานสถานประกอบการ สปาในแถบชายฝั่งอันดามัน มีแหล่งข้อมูลที่สำคัญ 2 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Focus Group Discussion) และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ประกอบการธุรกิจสปา รวมทั้งการใช้แบบสอบถามต่อผู้ใช้บริการสปา
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานทางด้านการจัดการธุรกิจสปา ประเภทของรูปแบบบริการสปา ความนิยมของบริการสปาที่เป็นสากล สถานการณ์ธุรกิจสปาในประเทศไทยและสปาชายฝั่งอันดามัน รวมทั้งระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจสปา หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนามาตรฐานสปาในประเทศไทย เช่น ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 แบบตรวจมาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพและคู่มือการตรวจและติดตามเพื่อรับรองมาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ รวมทั้งผู้วิจัยได้หาข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วย ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง และการสร้างแบบสอบถาม

### 3.3 เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

เนื่องจากงานวิจัยเรื่องนี้ เป็นการหาข้อมูลด้านมาตรฐานสถานประกอบการสปาในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ และเป็นการวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปรูปแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยดังนี้

1. การจัดสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Focus Group Discussion) โดยมีตัวแทนผู้ประกอบการสปาในเขตจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ เป็นผู้เข้าร่วมการแสดงความความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางการพัฒนามาตรฐานของสถานประกอบการสปา โดยแบ่งเป็น 2 ช่วงดังนี้

1.1. การสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจงก่อนการสร้างแบบสอบถาม เป็นการระดมความคิด เพื่อให้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจสปาในพื้นที่ชายฝั่งอันดามัน การจัดการสนทนากลุ่มครั้งที่ 1 นี้ เป็นการจัดการสนทนาก่อนที่ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม สำหรับประเด็นที่เกี่ยวข้องในการแสดงความความคิดเห็นของผู้ประกอบการสปา หรือผู้จัดการสปา (Hosts) ประกอบด้วย 9 ประเด็น ดังต่อไปนี้

**ประเด็นที่ 1** ความเหมือนหรือความแตกต่างของธุรกิจสปาในแต่ละจังหวัด ทั้งในด้านรูปแบบ และแนวคิดการจัดสถานที่ที่เป็นจุดดึงดูดผู้รับบริการ (Style) รวมทั้งบุคลากร วัตถุประสงค์ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับผู้รับบริการของสถานประกอบการสปา

**ประเด็นที่ 2** แหล่งที่มาของวัตถุดิบ อุปกรณ์ตกแต่งสถานที่ ผลิตภัณฑ์ และบุคลากร

**ประเด็นที่ 3** แนวทางในการสร้างความประทับใจ (First Impression) ให้แก่ผู้รับบริการ

**ประเด็นที่ 4** ปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปาในสถานประกอบการ หรือจุดขายที่โดดเด่น ในมุมมองของผู้ประกอบการ

**ประเด็นที่ 5** ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการสปา หรือเลือกแพคเกจ หรือทรีทเมนต์

**ประเด็นที่ 6** ความเห็นของผู้ประกอบการต่อการทำแพคเกจที่มีชื่อและรายการเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อการจดจำ และตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ

**ประเด็นที่ 7** อาชีพและโซนที่อยู่อาศัยของผู้รับบริการที่นิยมเข้ามาใช้บริการ สปาในจังหวัดนั้น ๆ

**ประเด็นที่ 8** จำนวนผู้ใช้บริการสปาแล้วกลับมาใช้ซ้ำ (Returning Customers)

**ประเด็นที่ 9** จุดเด่นที่สถานบริการสปาในแต่ละจังหวัดควรจะมีร่วมกัน (ที่เป็นเอกลักษณ์ของแถบอันดามัน ภาคใต้ หรือประเทศไทย)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดการประชุมทั้งหมด 3 ครั้ง คือ จัดการประชุมที่จังหวัดภูเก็ต 1 ครั้ง จัดการประชุมที่จังหวัดพังงา 1 ครั้ง และจัดการประชุมที่จังหวัดกระบี่ 1 ครั้ง

ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบันของสถานประกอบการสปาในพื้นที่ชายฝั่งอันดามัน การศึกษาจุดเด่นของการบริการสปาในแต่ละพื้นที่ ลักษณะความต้องการของผู้ใช้บริการ รูปแบบและขั้นตอนในการบริการ ในมุมมองของผู้ประกอบการ (Hosts)

1.2. การสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจงหลังการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการระดมความคิดจากตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจสปา และผู้จัดสปา โดยผู้วิจัยได้จัดการสนทนากลุ่มภายหลังที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้ในการสอบถามผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอให้กับผู้ประกอบการสปา และให้ผู้ประกอบการสปานำเสนอข้อมูลที่ควรเพิ่มเติมด้านมาตรฐานสถานประกอบการ สปา โดยมีประเด็นที่พิจารณา 3 ด้านดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ของสถานประกอบการสปา

ด้านที่ 2 ข้อมูลด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านที่ 3 ข้อมูลด้านการบริการ

2. การใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษามาตรฐานสถานประกอบการสปาในมุมมองของผู้รับบริการ (Guests) ด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสอบถามผู้รับบริการสปาในเขตพื้นที่ที่ศึกษา โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการทำแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด แบ่งเป็นสัดส่วนตามแต่ละจังหวัด ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบสอบถามเป็นข้อมูลที่มีพื้นฐานอ้างอิงมาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มเฉพาะเจาะจง ครั้งที่ 1 -3 โดยลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ สัญชาติ ภาษาใช้ในการสื่อสาร จุดประสงค์ในการเดินทางมาจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ครั้งที่เดินทาง ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสปาของผู้รับบริการ** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการสปาโดยประมาณ ความถี่ในการใช้บริการสปา ประเภทของสถานบริการสปาที่ผู้รับ

บริการนิยมใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสปา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการสปาของผู้รับบริการ บริการสปาที่ชอบหรือนิยมใช้บริการ ระยะเวลาโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่เข้ามาใช้บริการสปา ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปา แหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการสปารู้จักสถานบริการสปา การให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพของสถานบริการสปาที่ใช้

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการสปา** เป็นข้อมูล 3 ด้านด้วยกัน คือ

- 1) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสถานที่ ประกอบด้วย สถานที่ตั้งของสปา ความสะดวกในการเดินทาง ความสวยงามและบรรยากาศของสถานที่ ความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น อ่างน้ำวน อ่างอาบน้ำ ห้องสตีม ห้องซาวน่า การถ่ายเทอากาศในสปา แสงสว่างภายในสปา
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ ความสะอาดของบุคลากร การแต่งกายหรือเครื่องแบบของผู้ให้บริการ ทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ เทคนิคการแนะนำบริการสปา การตอบข้อสงสัย จิตสำนึกในการให้บริการของพนักงาน ความเพียงพอของจำนวนผู้ให้บริการ
- 3) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการบริการ ซึ่งประกอบด้วย ความหลากหลายของการบริการ อัตราค่าบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ความปลอดภัยในการให้บริการ ความสะอาดของวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อสปาหลังใช้บริการของผู้รับบริการ** ซึ่งมีปัจจัยที่ศึกษา 3 ด้าน คือ

- 4) ข้อมูลความคิดเห็นหลังการให้บริการด้านสถานที่ ซึ่งประกอบด้วย ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ การมีแหล่งน้ำพุร้อนหรือแหล่งน้ำแร่ธรรมชาติ การตกแต่งสถานที่ เช่น การตกแต่งให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว การตกแต่งสถานที่ตามธรรมชาติที่มีอยู่ การตกแต่งสถานที่แบบไทย ๆ หรือการใช้วัสดุธรรมชาติในการตกแต่งสถานที่ การทำให้สถานที่มีกลิ่นหอมแบบธรรมชาติ การสร้างบรรยากาศที่เงียบสงบ ความสะอาดของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และผู้ให้บริการ การมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ไว้ให้บริการ เช่น อ่างน้ำวน อ่างอาบน้ำ ห้องซาวน่า ห้องสตีม
- 5) ข้อมูลความคิดเห็นหลังการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การมีผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพคอยให้คำแนะนำ ปรีกษา ความสามารถในการสื่อสารของผู้ให้

บริการ ความอ่อนน้อม ความยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทไทยและอัธยาศัยไมตรี ความชัดเจนในการแนะนำบริการสปาที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย การตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญทางด้านการบริการ ความสวยงามและความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย

- 6) ข้อมูลความคิดเห็นหลังการใช้บริการด้านการบริการ ซึ่งประกอบด้วย ความหลากหลายของบริการที่น่าเสนอ ราคาบริการที่สมเหตุสมผล ความชัดเจนในการระบุราคาของแต่ละทรีทเมนต์ ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ให้บริการ ความปลอดภัยของการบริการ ความสะอาดของวัสดุและผลิตภัณฑ์ ความน่าสนใจของการสร้างแพคเกจ การมีเอกลักษณ์ในการสร้างสูตรสมุนไพร สูตรน้ำมันหอมระเหยและวิธีการนวด การมีระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์ และโปรโมชั่น

### ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านการพัฒนาปรับปรุงสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งเป็นคำถามปลายเปิด

การสร้างแบบสอบถามของผู้วิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเป็น 3 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาญี่ปุ่น โดยมีการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ได้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ และนำกลับมาปรับปรุงใหม่ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว จำนวน 40 ชุด ไปทดลองการเก็บข้อมูลจากสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต แล้วนำมาวัดค่าความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุด

### 3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล

คณะผู้จัดทำวิจัยได้วางแผนวิธีการและขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูลดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ผู้วิจัยจัดประชุมคณะทำงานวิจัยเพื่อค้นหาข้อมูลจากเอกสาร เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานทางด้านการจัดการธุรกิจสปา ประเภทของรูปแบบบริการสปา ความนิยมของบริการสปาที่เป็นสากล สถานการณ์ธุรกิจสปาในประเทศไทย และสปาชายฝั่งอันดามัน รวมทั้งระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจสปา หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนามาตรฐานสปาในประเทศไทย เช่น ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อ



เสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 แบบตรวจมาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ และคู่มือการตรวจและติดตามเพื่อรับรองมาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ รวมทั้งผู้วิจัยได้หาข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วย

**ขั้นตอนที่ 2** ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อศึกษาและเก็บข้อมูล เกี่ยวกับสถานบริการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ จุดเด่น เอกลักษณ์ที่น่าสนใจของแต่ละพื้นที่ แนวทางการพัฒนาธุรกิจสปาในท้องถิ่นที่อันดามัน ในการลงพื้นที่ครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยได้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกต การพูดคุยกับผู้ให้บริการ และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการธุรกิจสปา หรือผู้จัดการสปา

**ขั้นตอนที่ 3** ผู้วิจัยได้จัดการสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง โดยมีการจัดประชุมทั้งหมด 3 ครั้ง ประกอบด้วย

- 1) **การจัดสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง ครั้งที่ 1** โดยผู้วิจัยได้จัดประชุมในวันที่ 20 เมษายน 2547 ณ ห้องประชุมศูนย์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผู้เข้าร่วมการสนทนาเป็นตัวแทนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการและผู้ประกอบการสปา ในเขตจังหวัดภูเก็ต เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต ประธานชมรมผู้ประกอบการธุรกิจสปาจังหวัดภูเก็ต ตัวแทนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเขตภาคใต้ เขต 4
- 2) **การจัดสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง ครั้งที่ 2** โดยผู้วิจัยได้จัดประชุมในวันที่ 3 พฤษภาคม 2547 ณ ศาลาบัว โรงแรมเขาหลักลากูน่า ตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่าจังหวัดพังงา ผู้เข้าร่วมการสนทนาเป็นตัวแทนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาในจังหวัดพังงา ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการและผู้ประกอบการสปา ประธานสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดพังงา
- 3) **การจัดสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง ครั้งที่ 3** โดยผู้วิจัยได้จัดประชุมในวันที่ 4 พฤษภาคม 2547 ณ โรงแรมการ์เดนทิว ตำบลอ่าวพระนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ผู้เข้าร่วมการสนทนาเป็นตัวแทนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาในจังหวัดกระบี่ ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการและผู้ประกอบการสปา อุปนายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ประธานชมรมผู้ประกอบการธุรกิจสปาจังหวัดกระบี่ หัวหน้าศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวภาคใต้เขต 4 จังหวัดกระบี่ ตัวแทนจากสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดกระบี่ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกระบี่ และคณะ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้เก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้จัดการสปาโดยวิธีการเยี่ยมเยียนสถานประกอบการสปา เช่น บ้านธรรมชาติ ทิวสนสปา เรือนรมย์สปา จังหวัดภูเก็ต

โรงแรมเขาหลักบันดารี รีสอร์ทแอนด์สปาจังหวัดพังงา โรงแรมดุสิตรายาวดี กันตวันสปา พระนางอินน์รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดกระบี่ เป็นต้น

**ขั้นตอนที่ 4** นำข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่ และการจัดสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจงทั้ง 3 ครั้ง มาศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างมาตรฐานสปาในเขตพื้นที่ภูเก็ต พังงา และกระบี่ แล้วนำมาเป็นประเด็นในการสร้างแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็น 3 ภาษา ประกอบด้วยภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาญี่ปุ่น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและนำกลับมาปรับปรุงอีกครั้ง

**ขั้นตอนที่ 5** นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ จำนวน 40 ชุด แล้วนำมาประเมินค่าความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

**ขั้นตอนที่ 6** นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ สปา จำนวน 400 ชุด โดยแยกตามสัดส่วนของแต่ละจังหวัด

**ขั้นตอนที่ 7** นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

**ขั้นตอนที่ 8** นำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มซึ่งเป็นข้อมูลในมุมมองของเจ้าบ้าน (Hosts) และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลในมุมมองของผู้ใช้บริการสปา (Guests) มาเรียบเรียงและนำเสนอในรูปรายงาน

**ขั้นตอนที่ 9** จัดการสนทนากลุ่มเฉพาะเจาะจง ครั้งที่ 4 โดยมีตัวแทนจากสถานประกอบการสปาทั้งในเขตจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ เข้าร่วมรับฟังผลที่ได้จากการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานสปาอันดามัน

**ขั้นตอนที่ 10** นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยวิธีการต่าง ๆ ทั้งหมด มาเรียบเรียงเขียนเป็นรายงานการวิจัย

### 3.5 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการสปานั้นผู้วิจัยได้ใช้ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการนำมาวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรด้านปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Factors) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ สัญชาติ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

2. ตัวแปรด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการสปา ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ ความถี่ในการเดินทาง จำนวนวันที่อาศัยอยู่ในพื้นที่
3. ตัวแปรด้านพฤติกรรมการใช้บริการสปา ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ของการใช้บริการสปา จำนวนครั้งในการใช้บริการสปาต่อเดือน ประเภทบริการ สปาที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์การใช้บริการสปา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการสปาในสถานบริการสปาแห่งเดิม ความนิยมของผู้ใช้บริการสปาต่อประเภทบริการสปา ระยะเวลาการใช้บริการสปา ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปา ต่อครั้ง แหล่งข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสปาได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการ และการจัดลำดับความชอบของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสปาต่อสถานบริการสปา
4. ตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการสปาของผู้ใช้บริการสปา ซึ่งประกอบด้วย สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ความหลากหลายของการบริการ การมีแหล่งน้ำแร่ทางธรรมชาติ ราคาการบริการ การประชาสัมพันธ์โปรโมชัน การได้รับรองมาตรฐาน ความสะอาด ความเชี่ยวชาญด้านสุขภาพ การให้บริการของผู้ให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารของผู้ให้บริการ ความมีมารยาทไทยของผู้ให้บริการ การมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย สูตรสมุนไพรการนวดที่เป็นเอกลักษณ์ ระบบการรักษาความปลอดภัย แพคเกจที่น่าเสนอ ชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์
5. ตัวแปรที่เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาต่อสถานบริการสปา ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้ให้บริการ การให้บริการ
6. ตัวแปรที่สนับสนุนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาซึ่งแสดงความต้องการจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้ให้บริการ การให้บริการ
7. ตัวแปรที่สนับสนุนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาซึ่งแสดงความต้องการว่า จะไม่กลับมาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้ให้บริการ การให้บริการ
8. ตัวแปรที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการพัฒนาปรับปรุงสถานบริการสปา

การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรมากมายในการศึกษา ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงได้เลือกบางตัวแปรที่เห็นว่ามีมีความสำคัญมากต่อการวิเคราะห์ และจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนงานธุรกิจสปา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
1. เพศ / อายุ / อาชีพ / สัญชาติ	พฤติกรรมการใช้บริการสปาของของผู้รับบริการทั้งในภาพรวมทั้ง 3 จังหวัด และจำแนกตามรายจังหวัด (ภูเก็ต พังงา และกระบี่) พฤติกรรม การใช้บริการสปาประกอบด้วย
2. สัญชาติ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสปา</li> <li>2) รูปแบบบริการสปาที่ใช้บริการ</li> </ol> <p>ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการสปาในเขตจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ซึ่งประกอบด้วย</p>
3. สัญชาติ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) สถานที่</li> <li>2) ท่าเลที่ตั้ง</li> <li>3) ความหลากหลายของการบริการ</li> <li>4) การมีแหล่งน้ำแร่ทางธรรมชาติ</li> <li>5) ราคาการบริการ</li> <li>6) การประชาสัมพันธ์โปรโมชัน</li> <li>7) การได้รับรองมาตรฐาน</li> <li>8) ความสะอาด</li> <li>9) ความเชี่ยวชาญด้านสุขภาพ</li> <li>10) การให้บริการของผู้ให้บริการ</li> <li>11) ความสามารถในการสื่อสารของผู้ให้บริการ</li> <li>12) ความมีมารยาทไทยของผู้ให้บริการ</li> <li>13) การมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย</li> <li>14) สูตรสมุนไพรการนวดที่เป็นเอกลักษณ์</li> <li>15) ระบบการรักษาความปลอดภัย</li> <li>16) แพคเกจที่นำเสนอ</li> <li>17) ชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์</li> </ol> <p>แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการสปาที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสปาได้รับ</p>

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
4. เพศ อายุ อาชีพ สัญชาติ	<p>ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานประกอบการสปา ซึ่งประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ซึ่งมีตัวแปรย่อยดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานที่ตั้งของสปา ความสะดวกในการเดินทาง ความสวยงามและบรรยากาศของสถานที่ ความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น อ่างน้ำวน อ่างอาบน้ำ ห้องสตีม ห้องซาวน่า การถ่ายเทอากาศในสปา แสงสว่างภายในสปา</li> </ul> </li> <li>2) ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งมีตัวแปรย่อยดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ ความสะอาดของบุคลากร การแต่งกายหรือเครื่องแบบของผู้ให้บริการ ทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ เทคนิคการแนะนำบริการสปา การตอบข้อสงสัย จิตสำนึกในการให้บริการของพนักงาน ความเพียงพอของจำนวนผู้ให้บริการ</li> </ul> </li> <li>3) ความพึงพอใจด้านการบริการ ซึ่งมีตัวแปรย่อยดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหลากหลายของการบริการ อัตราค่าบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ความปลอดภัยในการให้บริการ ความสะอาดของวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้</li> </ul> </li> </ol>
5. โชนที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ	<p>ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาในการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ตัวแปรด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม</li> <li>2) ตัวแปรด้านผู้ให้บริการ</li> <li>3) ตัวแปรด้านการให้บริการ</li> </ol>
6. โชนที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ	<p>ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาต่อสาเหตุการไม่กลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ตัวแปรด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม</li> <li>2) ตัวแปรด้านผู้ให้บริการ</li> <li>3) ตัวแปรด้านการให้บริการ</li> </ol>

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากเป็นงานครั้งนี้เป็นงานวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา ในส่วนที่เป็นการเก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง การสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึก และใช้วิธีการประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOW (12.0) และนำข้อมูลที่ได้ทั้งสองส่วนมาเรียบเรียง เพื่อวิเคราะห์หาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาอันดามัน

ในการตีความระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น ใช้แนวทางเกณฑ์ประเมินของเบสต์ (Best, 1978) สำหรับการให้สเกล 3, 2, 1 ดังนี้

2.67 – 3.00	มาก
1.67 – 2.66	ปานกลาง
1.00 – 1.66	น้อย

สรุปได้ว่า ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในรูปแบบของการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจสปา และใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงมาตรฐานของบริการสปาในมุมมองของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้สปาอันดามันมีการพัฒนามาตรฐานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่ และสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

### 4.1 ข้อมูลทั่วไป

จังหวัดที่ศึกษา คือ จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ จำนวนตัวอย่างที่เก็บได้ทั้งหมดใน 3 จังหวัด มีจำนวน 391 คน คิดเป็นเพศชาย ร้อยละ 42.7 และเพศหญิง ร้อยละ 57.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.5 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีถึงสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 77.7 และอยู่ในสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 51.4 และโสด ร้อยละ 44.0 อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 55.2 เป็นลูกจ้างบริษัท รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 19.9 ส่วนรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าร้อยละ 28.9 มีรายได้อยู่ระหว่าง 1,000,001 – 5,000,000 บาท โชนที่มาของกลุ่มตัวอย่างมาจากโซนยุโรปและโซนเอเชียใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 34.3 และ 32.7 ตามลำดับ หากแยกตามประเทศที่มาของกลุ่มตัวอย่าง อันดับแรก คือ กลุ่มคนไทย ร้อยละ 14.6 และรองลงมาคือ นักท่องเที่ยวจากประเทศญี่ปุ่น ร้อยละ 13.6 ภาษาต่างประเทศที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในการสื่อสาร เป็นภาษาหลักอันดับหนึ่ง คือภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 40.2 อันดับสองคือ ญี่ปุ่น ร้อยละ 13.3 และเยอรมัน ร้อยละ 7.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจุดประสงค์หลักในการมาเยือนจังหวัดที่ศึกษา คือ เพื่อท่องเที่ยว ร้อยละ 82.4 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 59.6 เดินทางมาจังหวัดที่ศึกษาเป็นครั้งแรก และร้อยละ 32.7 มาเป็นครั้งที่สองถึงครั้งที่ห้า ระยะเวลาที่มาพักใน 3 จังหวัด พบว่าร้อยละ 46.5 มาพักในช่วงระยะเวลา 4-7 วัน รองลงมา คือร้อยละ 23.0 มาพักในช่วงเวลานานกว่า คือ 8-14 วัน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1-4.7) โดยผลการศึกษาแยกตามรายจังหวัด มีดังนี้

**จังหวัดภูเก็ต** จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสปาในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 223 คน พบว่าผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เหมือนภาพรวมทั้ง 3 จังหวัด รวมทั้งกลุ่มอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะที่เหมือนภาพรวมใน 3 จังหวัด แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาจากภูเก็ตเป็นกลุ่มที่มาจากโซนเอเชียเป็นส่วนใหญ่ซึ่งแตกต่างไปจากภาพรวมของ 3 จังหวัด ซึ่งมาจากโซนยุโรป เมื่อศึกษาถึงประเทศของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศญี่ปุ่น (ร้อยละ 23.8) จุดประสงค์ในการมาท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างมีจุดประสงค์หลักคล้ายๆ กันในทั้ง 3 จังหวัดคือ มาเพื่อการท่องเที่ยว และส่วนใหญ่

ของกลุ่มตัวอย่างมาภูเก็ตเป็นครั้งแรก (ร้อยละ 52.5) และระยะเวลาที่มาพักอยู่ในช่วงเวลา 4-7 วัน เช่นกันกับภาพรวม 3 จังหวัด (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1-4.7)

**จังหวัดพังงา** จำนวนตัวอย่างที่เก็บในจังหวัดพังงา 83 คน พบว่าอัตราการใช้บริการของ เพศหญิงและชายใกล้เคียงกัน ซึ่งแตกต่างจากภาพรวม 3 จังหวัดและจังหวัดภูเก็ต ที่มีเพศหญิงมาใช้บริการมากกว่า ในส่วนของกลุ่มอายุก็แตกต่างจากภาพรวม 3 จังหวัดและจังหวัดภูเก็ต คือใน จังหวัดพังงาพบว่ากลุ่มอายุส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในกลุ่มอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้เหมือนกับภาพรวม 3 จังหวัด และกลุ่มตัวอย่างของพังงาส่วนใหญ่มาจากยุโรปซึ่งเหมือนกับภาพรวม 3 จังหวัด แต่แตกต่างจากจังหวัดภูเก็ต ประเทศในโซนยุโรปที่มา เป็นประเทศเยอรมันส่วนใหญ่ และจุดประสงค์การมาพังงาเพื่อการท่องเที่ยวเป็นจุดประสงค์หลัก และการมาพังงาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นการมาครั้งแรก (ร้อยละ 67.5) แต่ระยะเวลาในการ มาพักในจังหวัดพังงาน้อยกว่าภาพรวม 3 จังหวัดและจังหวัดภูเก็ต คือมาพักเพียง 1-3 วัน(ร้อยละ 43.4) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1-4.7)

**จังหวัดกระบี่** จำนวนตัวอย่างที่เก็บในจังหวัดกระบี่ จำนวน 85 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศ หญิงมากกว่าเพศชาย ช่วงอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ เหมือนกับภาพรวมของ ทั้ง 3 จังหวัด และจังหวัดภูเก็ต โชนของกลุ่มตัวอย่างที่มากกระบี่เป็นนักท่องเที่ยวจากโซนยุโรปเช่น เดียวกับพังงา แต่เมื่อศึกษาประเทศของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เป็นประเทศอังกฤษ สเปน และออสเตรเลีย ซึ่งแตกต่างจากจังหวัดพังงา และพบว่าคนไทยมามากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง จุดประสงค์หลักที่ มาจังหวัดกระบี่ก็เช่นเดียวกับภาพรวมทั้ง 3 จังหวัด รวมทั้งระยะเวลาที่มาพักก็เช่นกัน คืออยู่ใน ช่วง 4-7 วัน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1-4.7)



ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

ลักษณะ	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	391	100	223	100	83	100	85	100
1. เพศ								
- ชาย	167	42.7	89	39.9	42	50.6	36	42.4
- หญิง	224	57.3	134	60.1	41	49.4	49	57.6
2. อายุ								
- น้อยกว่า 20 ปี	7	1.8	4	1.8	0	0.0	3	3.5
- 21- 30 ปี	170	43.5	110	49.3	24	28.9	36	42.4
- 31- 40 ปี	125	32.0	62	27.8	31	37.3	32	37.6
- 41- 50 ปี	51	13.0	26	11.7	18	21.7	7	8.2
- 51- 60 ปี	35	9.0	18	8.1	10	12.0	7	8.2
- 60 ปีขึ้นไป	3	0.8	3	1.3	0	0.0	0	0.0
3. ระดับการศึกษา								
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	87	22.3	42	18.8	25	30.1	20	23.5
- ปริญญาตรี	174	44.5	111	49.8	32	38.6	31	36.5
- สูงกว่าปริญญาตรี	130	33.2	70	31.4	26	31.3	34	40.0
4. สถานภาพสมรส								
- โสด	172	44.0	101	45.3	34	41.0	37	43.5
- สมรส	201	51.4	111	49.8	46	55.4	44	51.8
- หย่า	16	4.1	10	4.5	3	3.6	3	3.5
- ม่าย	2	0.5	1	0.4	0	0.0	1	1.2

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ (ต่อ)

ลักษณะ	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
5. อาชีพ	391	100	223	100	83	100	85	100
- ลูกจ้างบริษัท	216	55.2	123	55.2	46	55.4	47	55.3
- ธุรกิจส่วนตัว	78	19.9	42	18.8	14	16.9	22	25.9
- ข้าราชการ	32	8.2	14	6.3	12	14.5	6	7.1
- นักศึกษา	22	5.6	15	6.7	2	2.4	5	5.9
- แม่บ้าน	7	1.8	6	2.7	0	0.0	1	1.2
- เกษียณ	4	1.0	2	0.9	2	2.4	0	0.0
- นักกีฬา	3	0.8	3	1.3	0	0.0	0	0.0
- อื่นๆ	29	7.4	18	8.1	7	8.4	4	4.7
6. รายได้ต่อปี(บาท)	391	100	223	100	83	100	85	100
- ไม่เกิน 100,000	52	13.3	32	14.3	9	10.8	11	12.9
- 100,001-300,000	63	16.1	39	17.5	8	9.6	16	18.8
- 300,001-500,000	39	10.0	18	8.1	7	8.4	14	16.5
- 501,000-1,000,000	92	23.5	58	26.0	22	26.5	12	14.1
- 1,000,001-5,000,000	113	28.9	61	27.4	25	30.1	27	31.8
- มากกว่า 5,000,000	31	7.9	15	6.7	11	13.3	5	5.9
- ไม่ตอบ	1	0.3	0	0.0	1	1.2	0	0.0

ตารางที่ 4.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโซนที่อยู่อาศัย

โซนที่อยู่อาศัย	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ยุโรป	134	34.3	49	22.0	50	60.2	35	41.2
เอเชีย	128	32.7	93	41.7	13	15.7	22	25.9
ประเทศไทย	57	14.6	24	10.8	15	18.1	18	21.2
โอเชียเนีย	48	12.3	36	16.1	3	3.6	9	10.6
แอฟริกา	12	3.1	12	5.4	0	0.0	0	0.0
อเมริกา	12	3.1	9	4.0	2	2.4	1	1.2
<b>รวม</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามประเทศ

ประเทศ	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไทย	57	14.6	24	10.8	15	18.1	18	21.2
2. ญี่ปุ่น	53	13.6	53	23.8	0	0.0	0	0.0
3. ออสเตรเลีย	38	9.7	28	12.6	1	1.2	9	10.6
4. อังกฤษ	34	8.7	19	8.5	2	2.4	13	15.3
5. เยอรมัน	29	7.4	3	1.3	24	28.9	2	2.4
6. สิงคโปร์	21	5.4	12	5.4	2	2.4	7	8.2
7. ฮองกง	20	5.1	11	4.9	9	10.8	0	0.0
8. สวีเดน	16	4.1	14	6.3	1	1.2	1	1.2
9. เนเธอร์แลนด์	13	3.3	0	0.0	13	15.7	0	0.0
10. สเปน	10	2.6	1	0.4	0	0.0	9	10.6
11. แอฟริกาใต้	10	2.6	10	4.5	0	0.0	0	0.0
12. นิวซีแลนด์	10	2.6	8	3.6	2	2.4	0	0.0
13. มาเลเซีย	9	2.3	3	1.3	1	1.2	5	5.9
14. อิตาลี	8	2.0	2	0.9	3	3.6	3	3.5
15. เกาหลี	7	1.8	4	1.8	0	0.0	3	3.5

ตารางที่ 4.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามประเทศ (ต่อ)

ประเทศ	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
16. สวิสเซอร์แลนด์	7	1.8	0	0.0	5	6.0	2	2.4
17. อเมริกา	7	1.8	4	1.8	2	2.4	1	1.2
18. จีน	6	1.5	5	2.2	1	1.2	0	0.0
19. ไอร์แลนด์	5	1.3	5	2.2	0	0.0	0	0.0
20. เดนมาร์ก	4	1.0	0	0.0	2	2.4	2	2.4
21. แคนาดา	4	1.0	4	1.8	0	0.0	0	0.0
22. อิสราเอล	4	1.0	0	0.0	0	0.0	4	4.7
23. อินโดนีเซีย	3	0.8	1	0.4	0	0.0	2	2.4
24. ฝรั่งเศส	3	0.8	3	1.3	0	0.0	0	0.0
25. ใต้หวัน	2	0.5	2	0.9	0	0.0	0	0.0
26. เบลเยียม	2	0.5	1	0.4	0	0.0	1	1.2
27. นามิเบีย	2	0.5	2	0.9	0	0.0	0	0.0
28. อินเดีย	1	0.3	1	0.4	0	0.0	0	0.0
29. ออสเตรเลีย	1	0.3	0	0.0	0	0.0	1	1.2
30. ฟินแลนด์	1	0.3	0	0.0	0	0.0	1	1.2
31. รัสเซีย	1	0.3	1	0.4	0	0.0	0	0.0
32. สกอตแลนด์	1	0.3	0	0.0	0	0.0	1	1.2
33. เม็กซิโก	1	0.3	1	0.4	0	0.0	0	0.0
34. เยอรมัน	1	0.3	1	0.4	0	0.0	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.4 ภาษาที่กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้ในการสื่อสาร

ภาษา	ความถี่ (ร้อยละ)			
	ภาษาหลัก	ภาษาที่สอง	ภาษาที่สาม	รวม
อังกฤษ	40.2	48.3	1.3	89.8
ไทย	14.6	0.3	0.3	15.2
ญี่ปุ่น	13.3	0.3	0.0	13.6
เยอรมัน	7.2	1.8	0.0	9.0
ฝรั่งเศส	1.5	2.8	4.6	8.9
จีน	1.0	5.1	0.0	6.1
สเปน	2.8	1.0	1.8	5.6
แมนดาริน	0.5	3.8	1.0	5.3
กวางตุ้ง	2.6	1.0	0.8	4.4
สวีเดน	4.3	0.0	0.0	4.3
เนเธอร์แลนด์	3.3	0.5	0.5	4.3
อิตาลี	2.8	0.3	0.5	3.6
เกาหลี	1.8	0.3	0.0	2.1
แอฟริกา	0.5	1.5	0.0	2.0
มาเลเซีย	0.3	1.3	0.0	1.6
ฮิบรู	0.8	0.3	0.0	1.1
รัสเซีย	0.3	0.3	0.5	1.1
เดนมาร์ก	1.0	0.0	0.0	1.0
อินโดนีเซีย	0.8	0.0	0.0	0.8
อาหรับ	0.3	0.0	0.3	0.6
อินเดีย	0.3	0.0	0.0	0.3

ตารางที่ 4.5 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามจุดประสงค์ที่เดินทาง

จุดประสงค์	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการท่องเที่ยว	322	82.4	181	81.2	67	80.7	74	87.1
อาศัยอยู่ในจังหวัดนั้น	12	3.1	5	2.2	2	2.4	5	5.9
ทำธุรกิจ	12	3.1	8	3.6	3	3.6	1	1.2
เยี่ยมเพื่อน เยี่ยมญาติ	12	3.1	11	4.9	1	1.2	0	0.0
ใช้บริการสปา	8	2.0	3	1.3	3	3.6	2	2.4
ประชุมสัมมนา	4	1.0	3	1.3	1	1.2	0	0.0
อื่น ๆ	21	5.4	12	5.4	6	7.2	3	3.5
<b>รวม</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.6 จำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างเคยเดินทางมาที่ 3 จังหวัด

จำนวนครั้งที่มาจังหวัดนี้	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	233	59.6	117	52.5	56	67.5	60	70.6
2-5 ครั้ง	128	32.7	86	38.6	23	27.7	19	22.4
6-10 ครั้ง	21	5.4	13	5.8	3	3.6	5	5.9
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	9	2.3	7	3.1	1	1.2	1	1.2
<b>รวม</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.7 ระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างอยู่ในจังหวัดที่ศึกษาในครั้งนี้

ระยะเวลาที่อยู่ ในจังหวัดนี้	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1-3 วัน	84	21.5	26	11.7	36	43.4	22	25.9
4-7 วัน	182	46.5	117	52.5	20	24.1	45	52.9
8-14 วัน	90	23.0	60	26.9	19	22.9	11	12.9
15-21 วัน	23	5.9	14	6.3	2	2.4	7	8.2
3 สัปดาห์ขึ้นไป	12	3.1	6	2.7	6	7.2	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

**สรุป** ภาพรวมของ 3 จังหวัดในแถบอันดามันมีศักยภาพที่เหมาะสมกับธุรกิจสปา คือ มีทรัพยากรท่องเที่ยวที่โดดเด่น สวยงาม และมีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม ตลอดจนมีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและบริการที่อำนวยความสะดวก พบว่ากลุ่มเป้าหมายที่มาเที่ยวในแถบอันดามันส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน และมีระดับการศึกษาสูงตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่มามากจะมาจากไชนยูโรปเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นภาษาที่ใช้ในการสื่อสารจึงควรคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายหลักเหล่านี้ด้วย อาทิเช่น ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก และภาษาเฉพาะกลุ่ม เช่น ภาษาเยอรมันและญี่ปุ่น รวมทั้งพฤติกรรมการท่องเที่ยวของแต่ละกลุ่มจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น ในกลุ่มไชนยูโรปเน้นสถานที่ที่พักเป็นพิเศษ ตลอดจนช่วงเวลาเข้ามาพักผ่อนน่าจะนำมาพิจารณาร่วมในการกำหนดแพคเกจในการให้บริการด้วย

## 4.2 ข้อมูลการใช้บริการสปา

กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการสปาเป็นครั้งแรก ร้อยละ 35.3 ความถี่ในการใช้บริการไม่เกิน 4 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 51.2 ซึ่งอาจเป็นกลุ่มลูกค้าที่มาใช้สปาครั้งแรก รองลงมาคือมีครั้ง 1-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.1 ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 52.7 ใช้บริการของสปาในโรงแรม (Resort Spa) โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการคลายเครียด ร้อยละ 73.1 รองลงมาคือ เพื่อดูแลสุขภาพ ร้อยละ 8.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 74.4) มาทดลองใช้สปาแห่งนั้นเป็นครั้งแรก ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สปา คือ ปัจจัยเกี่ยวกับเรื่องราคา และปัจจัยด้านความสะดวกของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และผู้ให้บริการ ถือเป็นปัจจัยอันดับแรกๆ ที่ใช้ในการตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 63.7 เท่าๆกัน รองลงมาคือปัจจัยด้านผู้ให้บริการและบุคลากร

ในสปาให้บริการได้นำฟิงพอย์ คิดเป็นร้อยละ 46.8 ในด้านรูปแบบบริการสปาที่กลุ่มตัวอย่างนิยม คือ การนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหย (Aroma Massage) คิดเป็นร้อยละ 54.5 และรองลงมา คือ บริการการนวดไทย (Thai Massage) คิดเป็นร้อยละ 52.7 ด้านระยะเวลาในการอยู่ในสปา กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 51.7 ใช้เวลาในสปาเป็นระยะเวลา 1-2 ชั่วโมง รองลงมา ร้อยละ 24.0 จะใช้เวลาในการรับบริการสปาอยู่ที่ 2-3 ชั่วโมง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 44.2) มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาต่อครั้งอยู่ที่ 1,001-3,000 บาท กลุ่มตัวอย่างรู้จักสปานี้ๆ จากการแนะนำในโรงแรมที่พักอยู่ สูงเป็นอันดับแรกคือร้อยละ 48.1 รองลงมาคือทราบจาก บริษัทนำเที่ยว (ร้อยละ 26.6) จากการสอบถามความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสปาที่ใช้บริการใน 3 จังหวัด โดยการจัดระดับ (ระดับสูงสุดคือ 5 ดาว) พบว่า ร้อยละ 72.6 ของผู้ตอบแบบสอบถามให้สปาอันดามันอยู่ในระดับ 4 – 5 ดาว (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.8-4.18) โดยมีข้อมูลการใช้บริการจำแนกเป็นรายจังหวัด ดังนี้

**จังหวัดภูเก็ต** กลุ่มตัวอย่างตอบว่าการใช้บริการสปาคั้งนี้เป็นครั้งที่ 2-5 (ร้อยละ 41.7) ซึ่งจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสปาในจังหวัดภูเก็ต เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้สปาอยู่แล้วและความถี่ในการใช้บริการสปาจะอยู่ในช่วงระหว่าง 1-4 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 42.6) และนิยมใช้บริการสปาในโรงแรม โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อการคลายเครียดและเสริมความงาม ซึ่งมีความเหมือนกับภาพรวมทั้ง 3 จังหวัด และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปา คือปัจจัยเรื่องราคาถือเป็นปัจจัยหลัก ปัจจัยรองคือความสะอาดของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และผู้ให้บริการ ในส่วนของผู้ให้บริการปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องคือผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมรรยาทไทยและอัธยาศัยไมตรี ซึ่งเหมือนกับภาพรวม 3 จังหวัด และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง อยู่ที่ 1,001-3,000 บาท บริการ สปาที่กลุ่มตัวอย่างในจังหวัดนี้นิยมคือ การนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหยและการนวดไทย ซึ่งแหล่งข้อมูลที่กลุ่มทราบข้อมูลเกี่ยวกับสปามาจากโรงแรมที่พักเอง และรองลงมาคือ บริษัทนำเที่ยว และกลุ่มตัวอย่างในภูเก็ตให้ความเห็นว่าสปาในจังหวัดภูเก็ตจัดอยู่ในระดับ 4-5 ดาว (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.8-4.18)

**จังหวัดพังงา** กลุ่มตัวอย่างของพังงาส่วนใหญ่ตอบว่าเป็นการมาใช้บริการสปาเป็นครั้งแรก (ร้อยละ 39.8) และสปาที่ใช้ส่วนใหญ่ตอบว่าใช้บริการสปาในโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการเพื่อการคลายเครียด ซึ่งเหมือนกับจังหวัดภูเก็ตและภาพรวม แต่เหตุผลรองที่แตกต่างจากภูเก็ตคือการใช้เพื่อการดูแลสุขภาพและการผ่อนคลายลดอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างของภูเก็ตเน้นเรื่องการเสริมความงาม และบริการสปาที่กลุ่มตัวอย่างในพังงานิยมคือ การนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหยและการนวดไทยเหมือนภาพรวมทั้ง 3 จังหวัด แต่มีบริการที่



ได้รับความนิยมนั้นที่แตกต่างออกไป คือ การนวดหลังไหล่และศีรษะ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง ในจังหวัดพังงา อยู่ที่ 501-1,000 บาท ซึ่งต่ำกว่าราคาของจังหวัดภูเก็ตและภาพรวม 3 จังหวัด ในส่วนของแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับ สปา กลุ่มตัวอย่างในพังงาทราบมาจากโรงแรมที่พัก และกลุ่มตัวอย่างของพังงาให้ความเห็นว่าธุรกิจ สปาในพังงา อยู่ในระดับ 4-5 ดาวเช่นเดียวกับจังหวัดภูเก็ต และภาพรวม (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.8-4.18)

**จังหวัดกระบี่** พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสปา เป็นครั้งที่ 2-5 (ร้อยละ 36.5) สปาที่มารับบริการเป็นสปาในโรงแรมเช่นเดียวกับ 2 จังหวัดที่กล่าวมาแล้ว วัตถุประสงค์การมารับบริการคือเพื่อคลายเครียดเช่นเดียวกับ 2 จังหวัดและที่พบว่าเหมือนของจังหวัดพังงาคือจุดประสงค์การมาสปาเพื่อผ่อนคลายลดอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ และบริการสปาที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการส่วนใหญ่ตรงข้ามกับของภูเก็ตและพังงา คือบริการนวดไทยมากกว่าบริการนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหย และราคาในการใช้บริการสปาต่อครั้ง คือ 501-1,000 บาท เช่นเดียวกับพังงา แต่น้อยกว่าราคาที่ภูเก็ต และภาพรวม 3 จังหวัด ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมองว่าบริการสปาในจังหวัดกระบี่อยู่ที่ระดับ 3-4 ดาว (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.8-4.18)

ตารางแสดงข้อมูลการใช้บริการสปาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสปา

ตารางที่ 4.8 จำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการสปา

จำนวนครั้งที่ เคยใช้บริการสปา	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	138	35.3	81	36.3	33	39.8	24	28.2
2-5 ครั้ง	155	39.6	93	41.7	31	37.3	31	36.5
6-10 ครั้ง	57	14.6	28	12.6	11	13.3	18	21.2
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	41	10.5	21	9.4	8	9.6	12	14.1
<b>รวม</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.9 ความถี่ของการใช้บริการสปาของกลุ่มตัวอย่าง

ความถี่ของ การใช้บริการสปา	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 4 ครั้งต่อปี	200	51.2	107	48.0	48	57.8	45	52.9
5 - 11 ครั้งต่อปี	24	6.1	12	5.4	5	6.0	7	8.2
1 - 4 ครั้งต่อเดือน	149	38.1	95	42.6	27	32.5	27	31.8
5 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป	18	4.6	9	4.0	3	3.6	6	7.1
<b>รวม</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.10 ประเภทของสปาที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการ

ประเภทของสปา	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สปาในโรงแรมที่พัก	206	52.7	109	48.9	58	69.9	39	45.9
ศูนย์บริการสปา	87	22.3	57	25.6	8	9.6	22	25.9
ศูนย์สุขภาพ	50	12.8	28	12.6	9	10.8	13	15.3
สปาในโรงแรมที่ไม่ได้พัก	35	9.0	25	11.2	6	7.2	4	4.7
อื่นๆ	13	3.3	4	1.8	2	2.4	7	8.2
<b>รวม</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.11 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสปาครั้งนี้ของกลุ่มตัวอย่าง

วัตถุประสงค์	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คลายเครียด	286	73.1	157	70.4	63	75.9	66	77.6
ดูแลสุขภาพ	34	8.7	21	9.4	7	8.4	6	7.1
เสริมความงาม	31	7.9	23	10.3	5	6.0	3	3.5
ลดอาการปวดเมื่อย	30	7.7	13	5.8	7	8.4	10	11.8
ทดลอง	4	1.0	4	1.8	0	0.0	0	0.0
ลดน้ำหนัก	2	0.5	2	0.9	0	0.0	0	0.0
บำบัดรักษา	2	0.5	2	0.9	0	0.0	0	0.0
อื่นๆ	2	0.5	1	0.4	1	1.2	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.12 จำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการสปาในสถานบริการสปาแห่งนี้

จำนวนครั้งที่ มาใช้สปาแห่งนี้	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	291	74.4	167	74.9	60	72.3	64	75.3
2 ครั้ง	54	13.8	33	14.8	11	13.3	10	11.8
3 ครั้ง	17	4.3	9	4.0	5	6.0	3	3.5
มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป	29	7.4	14	6.3	7	8.4	8	9.4
<b>รวม</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.13 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการสปาของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัย	รวม 3 จังหวัด (n=391)		จังหวัดภูเก็ต (n=223)		จังหวัดพังงา (n=83)		จังหวัดกระบี่ (n=85)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ราคาบริการที่สมเหตุสมผล	249	63.7	141	63.2	49	59.0	59	69.4
ความสะอาดของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	249	63.7	133	59.6	61	73.5	55	64.7
สถานที่สวยงาม บรรยากาศดี	188	48.1	98	43.9	47	56.6	43	50.6
ผู้ให้บริการให้บริการน่าพึงพอใจ	183	46.8	99	44.4	40	48.2	44	51.8
ผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อม มีอัธยาศัยไมตรี	174	44.5	102	45.7	38	45.8	34	40.0
ความหลากหลายของบริการที่นำเสนอ	124	31.7	73	32.7	24	28.9	27	31.8
ผู้ให้บริการมีความสามารถในการสื่อสาร	99	25.3	60	26.9	22	26.5	17	20.0
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง	92	23.5	58	26.0	15	18.1	19	22.4
มีสูตรสมุนไพร น้ำมันหอมระเหยที่มีเอกลักษณ์ของตนเอง	79	20.2	43	19.3	19	22.9	17	20.0
มีแพคเกจที่นำเสนอตรงตามความต้องการ	75	19.2	45	20.2	11	13.3	19	22.4
มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยใช้งานได้ดี	67	17.1	36	16.1	17	20.5	14	16.5
ได้รับการรับรองมาตรฐาน	55	14.1	34	15.2	7	8.4	14	16.5
ทำเลที่ตั้งใกล้ธรรมชาติ	54	13.8	38	17.0	6	7.2	10	11.8
มีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ	42	10.7	23	10.3	12	14.5	7	8.2

ตารางที่ 4.13 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการสปาของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ปัจจัย	รวม 3 จังหวัด (n=391)		จังหวัดภูเก็ต (n=223)		จังหวัดพังงา (n=83)		จังหวัดกระบี่ (n=85)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี ของสปา	35	9.0	22	9.9	6	7.2	7	8.2
มีระบบรักษาความปลอดภัย	31	7.9	21	9.4	5	6.0	5	5.9
มีแหล่งน้ำพุร้อนหรือแหล่งน้ำ ธรรมชาติ	30	7.7	23	10.3	2	2.4	5	5.9
การประชาสัมพันธ์ที่จูงใจ	26	6.6	15	6.7	5	6.0	6	7.1

ตารางที่ 4.14 ลำดับความนิยมของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสปาต่อประเภทบริการ

รูปแบบบริการสปา	รวม 3 จังหวัด (n=391)		จังหวัดภูเก็ต (n=223)		จังหวัดพังงา (n=83)		จังหวัดกระบี่ (n=85)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย	213	54.5	121	54.3	50	60.2	42	49.4
การนวดไทย	206	52.7	113	50.7	48	57.8	45	52.9
การนวดเท้า	132	33.8	75	33.6	24	28.9	33	38.8
การนวดหลังไหล่และศรีษะ	131	33.5	71	31.8	34	41.0	26	30.6
การขัดผิวด้วยสมุนไพร	115	29.4	81	36.3	19	22.9	15	17.6
การทำทรีทเมนต์หน้า	105	26.9	71	31.8	12	14.5	22	25.9
การนวดประคบสมุนไพร	73	18.7	36	16.1	14	16.9	23	27.1
การนวดแบบสวีดิช	51	13.0	37	16.6	7	8.4	7	8.2
การทำเล็บมือเล็บเท้า	30	7.7	18	8.1	7	8.4	5	5.9
การบำบัดด้วยน้ำและความ ร้อน	17	4.3	10	4.5	2	2.4	5	5.9
การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	13	3.3	7	3.1	3	3.6	3	3.5
อาหารและเครื่องดื่มสุขภาพ	8	2.0	4	1.8	4	4.8	0	0.0
การฝึกสมาธิ	4	1.0	1	0.4	2	2.4	1	1.2

ตารางที่ 4.15 ระยะเวลาที่เข้าใช้สปาต่อครั้งของกลุ่มตัวอย่าง

ระยะเวลา ที่ใช้ต่อครั้ง	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	47	12.0	18	8.1	17	20.5	12	14.1
1-2 ชั่วโมง	202	51.7	112	50.2	48	57.8	42	49.4
2-3 ชั่วโมง	94	24.0	64	28.7	12	14.5	18	21.2
3-4 ชั่วโมง	42	10.7	28	12.6	5	6.0	9	10.6
4 ชั่วโมงขึ้นไป	6	1.5	1	0.4	1	1.2	4	4.7
<b>รวม</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.16 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาต่อครั้งของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าใช้จ่าย ต่อครั้ง( บาท)	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 500 บาท	26	6.6	2	0.9	5	6.0	19	22.4
501-1,000	103	26.3	40	17.9	33	39.8	30	35.3
1,001-3,000	173	44.2	122	54.7	27	32.5	24	28.2
3,001-5,000	69	17.6	53	23.8	11	13.3	5	5.9
5,001-10,000	19	4.9	6	2.7	7	8.4	6	7.1
มากกว่า 10,000 ขึ้นไป	1	0.3	0	0.0	0	0.0	1	1.2
<b>รวม</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.17 แหล่งข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสปาแห่งนั้น

แหล่งข้อมูล	รวม 3 จังหวัด (n=391)		จังหวัดภูเก็ต (n=223)		จังหวัดพังงา (n=83)		จังหวัดกระบี่ (n=85)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สปาที่พักในโรงแรม	188	48.1	97	43.5	57	68.7	34	40.0
Travel Agency	104	26.6	73	32.7	16	19.3	15	17.6
คนแนะนำ	64	16.4	43	19.3	11	13.3	10	11.8
โฆษณาตามนิตยสาร ท่องเที่ยว	32	8.2	20	9.0	6	7.2	6	7.1
แผ่นพับตามสนามบิน/ ศูนย์บริการท่องเที่ยว	19	4.9	16	7.2	1	1.2	2	2.4
เว็บไซต์ของโรงแรม/สปา	16	4.1	8	3.6	7	8.4	1	1.2
Spa Directory	14	3.6	8	3.6	4	4.8	2	2.4
บิลบอร์ดตามจุดต่างๆ	13	3.3	4	1.8	2	2.4	7	8.2
หนังสือ Lonely Planet	6	1.5	3	1.3	2	2.4	1	1.2
อื่นๆ	32	8.2	9	4.0	3	3.6	20	23.5

ตารางที่ 4.18 การจัดระดับสปาในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสปา

ระดับ	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5 ดาว	95	24.3	63	28.3	22	26.5	10	11.8
4 ดาว	189	48.3	112	50.2	43	51.8	34	40.0
3 ดาว	91	23.3	41	18.4	16	19.3	34	40.0
2 ดาว	15	3.8	6	2.7	2	2.4	7	8.2
1 ดาว	1	0.3	1	0.4	0	0.0	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

**สรุป** บริการสปาส่วนใหญ่ในแถบอันดามันควรเน้นจุดมุ่งหมายของการให้บริการ คือเน้นเรื่อง การคลายเครียด และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ คือปัจจัยเรื่องราคา ความสะดวก ของสถานที่ตลอดจนความสะดวกของผู้ให้บริการ ระยะเวลาที่ให้บริการไม่ควรเกิน 2 ชั่วโมง และ บริการที่กลุ่มตัวอย่างนิยมคือการนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย และพบว่าตามความคิดเห็นของผู้มา ใช้บริการมองว่าสถานบริการสปาส่วนใหญ่ในแถบอันดามันมีคุณภาพอยู่ในระดับ 4-5 ดาว ดังนั้น ในมุมมองนี้ ผู้ให้บริการควรพยายามดำรงไว้ซึ่งคุณภาพเพื่อใช้เป็นจุดขายต่อไป

#### 4.3 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบริการสปาทั้ง 3 จังหวัด

**ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อมโดยรวม** พบว่าอยู่ในเกณฑ์ปาน กลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.56) ในส่วนของความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์ เป็น ส่วนที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.71) แต่ใน เรื่องป้ายสัญลักษณ์คำแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่างๆ จะมีความพึงพอใจน้อยที่สุดแต่ ยังอยู่ในระดับปานกลาง คือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.19)

**ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวม** พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.58) และกรณีที่พึงพอใจสูงสุดคือความพอใจเกี่ยว กับความสะดวกของบุคลากร (อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ย 2.76) และรองลงมาคือความ ชำนาญหรือเชี่ยวชาญในการให้บริการตลอดจนการแต่งกายของผู้ให้บริการ (อยู่ใน เกณฑ์เฉลี่ย 2.67) แต่ในเรื่องทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่กลุ่มตัว อย่างให้ความพึงพอใจต่ำสุด แต่ยังอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือเท่ากับ 2.38 (ดังราย ละเอียดในตารางที่ 4.20)

**ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจในการบริการ** พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 3 จังหวัด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.57) และเรื่องที่พึงพอใจสูงสุดในเรื่อง บริการคือ ความสะดวกของวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ (อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ย 2.72) ส่วน ความพึงพอใจต่ำสุดในด้านนี้ คือ อัตราค่าบริการ ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน กลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.21)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการสปาในแต่ละจังหวัด มีดังนี้

**จังหวัดภูเก็ต** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อสปาภูเก็ต จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในด้านความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์มากที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการอยู่



ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดของบุคลากร การแต่งกายและเครื่องแบบบุคลากรที่ให้บริการ รวมทั้งจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานในระดับสูง แต่ความพึงพอใจในทักษะการสื่อสารของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในด้านความสะอาดของวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้มากที่สุด อัตราค่าบริการอยู่ในระดับปานกลาง (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.19-4.21)

**จังหวัดพังงา** สำหรับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อบริการสปาในจังหวัดพังงานั้น พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง และพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์และสถานที่ตั้งในระดับที่สูงมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการนั้นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจด้านความสะอาดของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ เรื่องความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และในด้านทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพอใจด้านความสะอาดของวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้รวมถึงความปลอดภัยในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นอัตราค่าบริการที่สมเหตุสมผล (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.19-4.21)

**จังหวัดกระบี่** ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อสปากระบี่ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์ และสถานที่ตั้งในระดับสูง ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในเรื่องของความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ รวมทั้งความสะอาดของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องของการแต่งกายและจิตสำนึกในการให้บริการ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ และอัตราค่าบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.19-4.21)

ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อสถานบริการสปา

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสปาต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานบริการสปา

ประเด็น	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมโดยรวม	2.56	ปานกลาง	2.57	ปานกลาง	2.57	ปานกลาง	2.51	ปานกลาง
สถานที่ตั้งของสปา	2.60	ปานกลาง	2.59	ปานกลาง	2.72	สูง	2.53	ปานกลาง
ความสะดวกในการเดินทาง	2.57	ปานกลาง	2.53	ปานกลาง	2.63	ปานกลาง	2.60	ปานกลาง
ความสวยงามของบรรยากาศ	2.58	ปานกลาง	2.59	ปานกลาง	2.65	ปานกลาง	2.48	ปานกลาง
ความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์	2.71	สูง	2.73	สูง	2.72	สูง	2.67	สูง
ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์	2.57	ปานกลาง	2.58	ปานกลาง	2.56	ปานกลาง	2.54	ปานกลาง
ป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำ	2.39	ปานกลาง	2.44	ปานกลาง	2.35	ปานกลาง	2.32	ปานกลาง
ความทันสมัยของอุปกรณ์	2.48	ปานกลาง	2.55	ปานกลาง	2.45	ปานกลาง	2.33	ปานกลาง
การถ่ายเทอากาศภายในสปา	2.56	ปานกลาง	2.58	ปานกลาง	2.53	ปานกลาง	2.54	ปานกลาง
แสงสว่างภายในสปา	2.55	ปานกลาง	2.55	ปานกลาง	2.54	ปานกลาง	2.58	ปานกลาง

ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อบุคลากรผู้ให้บริการสปา

ประเด็น	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>บุคลากรผู้ให้บริการภาพรวม</b>	2.58	ปานกลาง	2.62	ปานกลาง	2.54	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง
ความชำนาญหรือเชี่ยวชาญในการให้บริการ	2.67	สูง	2.65	ปานกลาง	2.68	สูง	2.71	สูง
ความสะอาดของบุคลากร	2.76	สูง	2.79	สูง	2.75	สูง	2.68	สูง
การแต่งกายหรือเครื่องแบบของผู้ให้บริการ	2.67	สูง	2.70	สูง	2.60	ปานกลาง	2.65	ปานกลาง
ทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ	2.38	ปานกลาง	2.47	ปานกลาง	2.26	ปานกลาง	2.28	ปานกลาง
การแนะนำบริการสปา	2.42	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง	2.36	ปานกลาง	2.26	ปานกลาง
การตอบข้อสงสัย	2.46	ปานกลาง	2.54	ปานกลาง	2.38	ปานกลาง	2.31	ปานกลาง
จิตสำนึกในการให้บริการของพนักงาน	2.65	ปานกลาง	2.68	สูง	2.63	ปานกลาง	2.58	ปานกลาง
ความเพียงพอของจำนวนผู้ให้บริการ	2.61	ปานกลาง	2.64	ปานกลาง	2.62	ปานกลาง	2.51	ปานกลาง

ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการสปา

ประเด็น	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมการบริการ	2.57	ปานกลาง	2.57	ปานกลาง	2.58	ปานกลาง	2.57	ปานกลาง
ความหลากหลายของบริการ	2.55	ปานกลาง	2.57	ปานกลาง	2.53	ปานกลาง	2.52	ปานกลาง
อัตราค่าบริการ	2.40	ปานกลาง	2.39	ปานกลาง	2.35	ปานกลาง	2.48	ปานกลาง
ระยะเวลาในการให้บริการ	2.58	ปานกลาง	2.58	ปานกลาง	2.59	ปานกลาง	2.59	ปานกลาง
ความปลอดภัยในการให้บริการ	2.62	ปานกลาง	2.61	ปานกลาง	2.67	สูง	2.59	ปานกลาง
ความสะอาดของวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้	2.72	สูง	2.72	สูง	2.77	สูง	2.67	สูง

**สรุป** ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 จังหวัด ส่วนใหญ่จะพึงพอใจในสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานี่และวัตถุประสงค์ที่ใช้ แต่ในแง่ของข้อแนะนำในการใช้อุปกรณ์ยังต้องมีการพัฒนาขึ้น ในส่วนของบุคลากรที่ให้บริการพบว่าในเรื่องความสะอาดของบุคลากรอยู่ในเกณฑ์ดี แต่เรื่องที่ต้องพัฒนาคือเรื่องเกี่ยวกับความชำนาญในการให้บริการและทักษะการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการทราบถึงบริการต่างๆ ตลอดจนการตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการ ในส่วนของบริการพบว่าความหลากหลายของบริการและความปลอดภัยในการให้บริการเป็นเรื่องที่ต้องคำนึงถึงด้วย ดังนั้นในการให้บริการในแถบอันดามันจึงควรเน้นการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลัก ซึ่งในแง่ความปลอดภัยของการสื่อสารกับกลุ่มผู้มารับบริการอย่างถูกต้องด้วย

#### 4.4 ความคิดเห็นต่อสปาหลังการใช้บริการทั้ง 3 จังหวัด

ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการจะกลับมาใช้บริการอีกครั้งหรือไม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 93.6 ตอบว่าจะกลับมาใช้บริการอีกและสาเหตุที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการอีกแยกเป็นแต่ละด้าน คือ

1. **ด้านสถานที่** – กลุ่มตัวอย่างที่อยากกลับมาใช้บริการร้อยละ 46.2 มีสาเหตุหลักที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ คือ สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้มีความสะอาด และสาเหตุรอง คือ ท่าเลที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ 42.9) และบรรยากาศที่เงียบสงบ (ร้อยละ 41.8)
2. **ด้านบุคลากร** กลุ่มตัวอย่างที่อยากกลับมาใช้บริการ ร้อยละ 59.0 ให้เหตุผลหลักที่อยากกลับมาใช้บริการ คือ สปามีนักสุขภาพบำบัด(Therapist) ที่มีความอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทไทยและอัธยาศัยไมตรี และเหตุผลรองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในเรื่องบริการ (ร้อยละ 45.1)
3. **ด้านบริการ** – สาเหตุหลักที่ผู้ตอบแบบสอบถามนำมาพิจารณาในการมากลับมาใช้บริการ คือ ราคาที่สมเหตุสมผล (ร้อยละ 53.3) และปัจจัยรองลงมา คือ ความหลากหลายของบริการที่มี (ร้อยละ 43.7) และการใช้วัสดุและผลิตภัณฑ์ที่สะอาด (ร้อยละ 33.9)

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามว่าจะไม่กลับมาใช้บริการสปาแห่งนี้อีก โดยให้เหตุผลที่จะไม่กลับมาใช้อีก เนื่องจากสาเหตุอันดับแรก คือ สปามีเสียงรบกวน (ร้อยละ 63.6) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการขาดทักษะการสื่อสาร (ร้อยละ 50.0) และผู้ให้บริการขาดความชำนาญทางด้านบริการ (ร้อยละ 45.5) ในปัจจัยด้านบริการกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่า วัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ไม่สะอาด (ร้อยละ 45.5) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.22-4.28)

โดยสามารถสรุปความคิดเห็นต่อสปาหลังการใช้จำแนกเป็นรายจังหวัด ดังนี้

**จังหวัดภูเก็ต** ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างหลังการใช้บริการแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างระบุว่าต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก เนื่องจากมีความประทับใจในด้านสถานที่ในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องของท่าเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทาง และบรรยากาศที่เงียบสงบ ส่วนความประทับใจด้านผู้ให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ประทับใจในเรื่องของความสุภาพอ่อนน้อมมีมารยาทไทย และอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด รองลงมาคือผู้ให้บริการมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในเรื่องการบริการ ส่วนความประทับใจด้านการบริการนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างประทับใจในด้านราคาที่เหมาะสม มากที่สุด รอง

ลงมาเป็นเรื่องของความหลากหลายของการบริการ และการใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่สะอาด (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.22 -4.25)

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของภูเก็ตที่ระบุว่าจะไม่กลับมาใช้บริการอีก โดยให้เหตุผลว่า มีเสียงรบกวนมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ให้บริการขาดความชำนาญ รวมทั้งการใช้วัสดุ และผลิตภัณฑ์ที่ไม่สะอาด และการขาดระบบรักษาความปลอดภัย ขาดการประชาสัมพันธ์ และบริการที่นำเสนอไม่ตรงกับความต้องการ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.26-4.28)

**จังหวัดพังงา** ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดพังงาหลังการใช้บริการ ส่วนใหญ่ระบุว่า ต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง ทั้งนี้โดยให้เหตุผลในด้านต่าง ๆ คือ เหตุผลด้านสถานที่พบว่า ผู้ใช้บริการประทับใจในด้านความสะอาดของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์และบุคลากรที่ให้บริการ รองลงมาคือความเงียบสงบ และการตกแต่งสถานที่แบบไทย ๆ ในด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างประทับใจในด้านความยิ้มแย้มแจ่มใส ความอ่อนน้อม มีมารยาทไทยและอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องของความชำนาญและเชี่ยวชาญในเรื่องการบริการ ส่วนความประทับใจด้านการบริการ คือเรื่อง ราคาบริการสมเหตุสมผล รองลงมาคือความหลากหลายของบริการ และการใช้วัสดุและผลิตภัณฑ์ที่สะอาด (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.22 -4.25)

ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุว่าไม่แน่ใจจะกลับมาใช้ซ้ำหรือไม่นั้น ให้เหตุผลประกอบว่า ผู้ให้บริการขาดทักษะการสื่อสาร ทำเลที่ตั้งไม่สะดวกในการเดินทาง ขาดผู้เชี่ยวชาญคอยแนะนำ และบริการไม่ตรงกับความต้องการ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.26-4.28)

**จังหวัดกระบี่** สำหรับความคิดเห็นหลังการใช้บริการนั้น กลุ่มตัวอย่างของจังหวัดกระบี่ส่วนใหญ่ระบุว่า จะกลับมาใช้บริการอีก โดยให้เหตุผลด้านสถานที่ว่า ทำเลที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมากที่สุดซึ่งแตกต่างจากทำเลที่ตั้งของพังงาที่กลุ่มตัวอย่างระบุว่าอุปสรรคในการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง รองลงมาคือ บรรยากาศที่เงียบสงบ ความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์และบุคลากรที่ให้บริการ และการตกแต่งสถานที่แบบไทย ๆ ตามลำดับ เหตุผลด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการประทับใจด้านความอ่อนน้อม ความมีมารยาทไทย และอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือผู้ให้บริการมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการบริการ และให้บริการได้ตรงตามความต้องการ ตามลำดับ ส่วนเหตุผลด้านการบริการ ผู้ใช้บริการสพากรบี่ประทับใจด้านราคาบริการที่สมเหตุสมผลมากที่สุด รองลงมาคือความหลากหลายของบริการที่นำเสนอ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.22 -4.25)

ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุว่าไม่ต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำนั้น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่ามีเสียงรบกวน และการตกแต่งสถานที่ไม่มีเอกลักษณ์ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีกลิ่นเหม็น ผู้ให้บริการขาดทักษะการสื่อสาร และขาดจิตสำนึกในการให้บริการ รวมทั้งขาดผู้เชี่ยวชาญคอยแนะนำ ตลอดจนวัสดุผลิตภัณฑ์ที่ใช้ไม่สะอาด และการบริการที่ไม่ตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังระบุว่า สปากระบี้ขาดการประชาสัมพันธ์และไม่มีโปรโมชั่นที่จูงใจ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.26-4.28)

#### ตารางแสดงความคิดเห็นต่อสปาหลังการใช้บริการ

ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการกลับมาใช้บริการสปาแห่งเดิม

การกลับมา ใช้บริการ	รวม 3 จังหวัด		จังหวัดภูเก็ต		จังหวัดพังงา		จังหวัดกระบี่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	366	93.6	216	96.9	77	92.8	73	85.9
ไม่ใช้	6	1.5	2	0.9	0	0.0	4	4.7
ไม่แน่ใจ	19	4.9	5	2.2	6	7.2	8	9.4
<b>รวม</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.23 ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่สนับสนุนการกลับมาใช้บริการสปา  
แห่งเดิมของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	รวม 3 จังหวัด n=366		จังหวัดภูเก็ต n=216		จังหวัดพังงา n=77		จังหวัดกระบี่ n=73	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความสะดวกของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์	169	46.2	101	46.8	36	46.8	32	43.8
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดิน ทาง	157	42.9	94	43.5	23	29.9	40	54.8
บรรยากาศที่เงียบสงบ	153	41.8	87	40.3	32	41.6	34	46.6
การตกแต่งสถานที่แบบไทย	86	23.5	47	21.8	24	31.2	15	20.5
สถานที่ที่มีกลิ่นหอมธรรมชาติ	73	19.9	48	22.2	12	15.6	13	17.8
การตกแต่งสถานที่อิงธรรมชาติ	72	19.7	37	17.1	14	18.2	21	28.8
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งธรรม ชาติ	68	18.6	47	21.8	10	13.0	11	15.1
การตกแต่งสถานที่เป็นเอก ลักษณะเฉพาะตัว	61	16.7	35	16.2	14	18.2	12	16.4
มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อม ใช้งาน	56	15.3	31	14.4	17	22.1	8	11.0
ใช้วัสดุธรรมชาติในการตกแต่ง สถานที่	53	14.5	25	11.6	13	16.9	15	20.5
มีแหล่งน้ำพุร้อน/แหล่งน้ำแร่	13	3.6	12	5.6	1	1.3	0	0.0



ตารางที่ 4.24 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ที่สนับสนุนการกลับมาใช้บริการสปาแห่งเดิม

ปัจจัยด้านบุคลากร	รวม 3 จังหวัด n=366		จังหวัดภูเก็ต n=216		จังหวัดพังงา n=77		จังหวัดกระบี่ n=73	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
Therapist มีความอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส	216	59.0	129	59.7	46	59.7	41	56.2
ผู้ให้บริการมีความชำนาญ ทางด้านบริการ	165	45.1	101	46.8	28	36.4	36	49.3
ผู้ให้บริการสามารถให้บริการ ได้ตรงตามความต้องการ	131	35.8	78	36.1	24	31.2	29	39.7
Therapist สามารถสื่อสารได้ เข้าใจ	86	23.5	59	27.3	13	16.9	14	19.2
การแนะนำบริการสปาที่ชัดเจน	73	19.9	41	19.0	19	24.7	13	17.8
เครื่องแต่งกายสวยงาม เหมาะกับงาน	59	16.1	34	15.7	10	13.0	15	20.5
มีผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพให้ คำแนะนำ	43	11.7	36	16.7	5	6.5	2	2.7

ตารางที่ 4.25 ปัจจัยด้านการบริการ ที่สนับสนุนการกลับมาใช้บริการสปาแห่งเดิมของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยด้านการบริการ	รวม 3 จังหวัด n=366		จังหวัดภูเก็ต n=216		จังหวัดพังงา n=77		จังหวัดกระบี่ n=73	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ราคาบริการที่สมเหตุสมผล	195	53.3	112	51.9	41	53.2	42	57.5
ความหลากหลายของบริการ	160	43.7	97	44.9	27	35.1	36	49.3
ใช้วัสดุผลิตภัณฑ์ที่สะอาด	124	33.9	76	35.2	22	28.6	26	35.6
ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสม	104	28.4	55	25.5	20	26.0	29	39.7
การให้บริการมีความปลอดภัย	97	26.5	59	27.3	20	26.0	18	24.7
การระบุราคาที่ชัดเจน	94	25.7	58	26.9	14	18.2	22	30.1
มีสูตรสมุนไพรและสูตรน้ำมัน หอมระเหยที่เป็นเอกลักษณ์ของ ตนเอง	73	19.9	49	22.7	9	11.7	15	20.5
มีแพคเกจตรงตามความต้องการ	67	18.3	33	15.3	10	13.0	24	32.9
มีระบบรักษาความปลอดภัย	31	8.5	21	9.7	6	7.8	4	5.5
การประชาสัมพันธ์และโปรโมชั่น ที่จูงใจ	11	3.0	5	2.3	4	5.2	2	2.7

ตารางที่ 4.26 ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ยากกลับมาใช้  
บริการสปาแห่งเดิม

ปัจจัยด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	รวม 3 จังหวัด n=22		จังหวัดภูเก็ต n=17		จังหวัดพังงา n=1		จังหวัดกระบี่ n=4	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีเสียงรบกวน	14	63.6	11	64.7	0	0	3	75
มีกลิ่นเหม็น	7	31.8	5	29.4	0	0	2	50
การตกแต่งสถานที่ไม่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว	6	27.3	3	17.6	0	0	3	75
สถานที่ไม่ถูกสุขลักษณะ	5	22.7	5	29.4	0	0	0	0
อุปกรณ์ไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	5	22.7	5	29.4	0	0	0	0
ขาดอุปกรณ์	4	18.2	4	23.5	0	0	0	0
ทำเลที่ตั้งอยู่ไกลแหล่งท่องเที่ยว	3	13.6	3	17.6	0	0	0	0
ไม่มีแหล่งน้ำพุร้อน/แหล่งน้ำแร่	3	13.6	3	17.6	0	0	0	0
ทำเลที่ตั้งไม่สะดวกในการเดินทาง	3	13.6	2	11.8	1	100	0	0
การตกแต่งสถานที่ไม่เป็นธรรมชาติ	2	9.1	2	11.8	0	0	0	0

ตารางที่ 4.27 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ยอมกลับมาใช้บริการสปา  
แห่งเดิม

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ	รวม 3 จังหวัด n=22		จังหวัดภูเก็ต n=17		จังหวัดพังงา n=1		จังหวัดกระบี่ n=4	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
Therapist ไม่สามารถสื่อสาร ได้เข้าใจ	11	50.0	7	41.2	1	100	3	75
ผู้ให้บริการขาดความชำนาญ ในการให้บริการ	10	45.5	8	47.1	0	0	2	50
Therapist ขาดจิตสำนึกใน การให้บริการ	7	31.8	5	29.4	0	0	2	50
Therapist ไม่สามารถให้ บริการตรงตามความต้องการ	7	31.8	7	41.2	0	0	0	0
ขาดผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ	6	27.3	5	29.4	1	100	0	0
การแนะนำไม่ชัดเจน	4	18.2	4	23.5	0	0	0	0
เครื่องแต่งกายไม่เหมาะสม กับงาน	3	13.6	1	5.9	0	0	2	50

ตารางที่ 4.28 ปัจจัยด้านการบริการ ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ยากกลับมาใช้บริการสปา  
แห่งเดิม

ปัจจัยด้านบริการ	รวม 3 จังหวัด n=22		จังหวัดภูเก็ต n=17		จังหวัดพังงา n=1		จังหวัดกระบี่ n=4	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้วัสดุผลิตภัณฑ์ที่ไม่สะอาด	10	45.5	8	47.1	0	0	2	50
ราคาแพงเกินไป	9	40.9	7	41.2	0	0	2	50
บริการไม่ตรงตามความต้องการ	7	31.8	5	29.4	1	100	1	25
บริการที่น่าเสนอขาดความหลากหลาย	7	31.8	7	41.2	0	0	0	0
ขาดการประชาสัมพันธ์และไม่มีโปรโมชั่นที่จูงใจ	6	27.3	5	29.4	0	0	1	25
ขาดระบบการรักษาความปลอดภัย	5	22.7	5	29.4	0	0	0	0
การให้บริการเสี่ยงต่อการบาดเจ็บ	5	22.7	5	29.4	0	0	0	0
ระยะเวลาในการให้บริการนานเกินไป	4	18.2	4	23.5	0	0	0	0
รูปแบบบริการไม่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว	3	13.6	3	17.6	0	0	0	0

**สรุป** หลังจากที่ถูกกลุ่มตัวอย่างได้มาใช้บริการสปาในแถบอันดามันใน 3 จังหวัดแล้ว พบว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ยากกลับมาใช้บริการในสถานบริการสปาแห่งนั้นอีก คือ สถานที่ที่มีเสียงรบกวน และมีกลิ่นเหม็น ผู้ให้บริการไม่สามารถสื่อสารได้เข้าใจและขาดความชำนาญในการให้บริการ รวมถึงประเด็นการให้บริการที่ใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่ไม่สะอาดด้วย ดังนั้น ประเด็นเหล่านี้จึงเป็นเรื่องที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาไม่ควรมองข้ามและต้องเร่งพัฒนาจึงจะเป็นผลดีต่อคุณภาพของบริการสปาต่อไป

## บทที่ 5

### สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดตัวชี้วัดมาตรฐานสำหรับสถานประกอบการสปาในเขตจังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ โดยมีคำถามหลักของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. นักท่องเที่ยวมองบริการธุรกิจสปาที่เป็นอยู่อย่างไร
2. ตัวชี้วัดมาตรฐานสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่เป็นอย่างไร
3. ธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ควรมีรูปแบบบริการอย่างไร

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลวิจัยมี 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบการสปา ในเขตจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ โดยใช้การสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง และการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ส่วนที่ 2 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของสถานประกอบการสปาในมุมมองของผู้ใช้บริการสปา ในเขตจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ทั้งในส่วนที่เป็นรีสอร์ทสปา และเคย์สปา ทั้งนี้โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการนำเสนอ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา ประกอบด้วย
  - สรุปผลการวิจัยจากมุมมองของผู้ประกอบการสปาหรือผู้จัดการสปา
  - สรุปผลการวิจัยจากมุมมองของผู้ใช้บริการสปา
2. อภิปรายผล ประกอบด้วยประเด็นต่อไปนี้
  - สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจสปาอันดามัน
  - บริการสปาที่ควรมีในสปาอันดามัน
  - สื่อที่ควรใช้ในธุรกิจสปาอันดามัน
  - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสปาอันดามัน
  - ปัจจัยที่ควรเสริมให้สปาอันดามันมีจุดเด่นมากขึ้น
  - ธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต
  - ธุรกิจสปาในจังหวัดพังงา
  - ธุรกิจสปาในจังหวัดกระบี่
  - ดัชนีมาตรฐานสปา
3. สรุปเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปาที่ได้จากการวิจัย

4. อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นต่อไปนี้
  - อุปสรรคของธุรกิจสปาอันดามัน
  - ข้อเสนอของการทำธุรกิจสปาอันดามัน
  - อุปสรรคในการทำวิจัย
  - ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อมูลที่เป็นผลจากการศึกษา 2 มิติ คือ ผลการศึกษาที่มาจากมุมมองผู้ประกอบการ และผลการศึกษาจากมุมมองของผู้ใช้บริการ

### 5.1.1 สรุปผลการวิจัยจากมุมมองของผู้ประกอบการ

ผลการวิจัยจากมุมมองของผู้ประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมทั้ง 3 จังหวัด ผู้ประกอบการมองว่า ธุรกิจสปามีความเหมาะสมกับทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีอยู่ในพื้นที่ เพราะถ้ามองจากความหมายของสปา หมายถึง การบำบัดด้วยน้ำ และในแถบพื้นที่นี้เป็นพื้นที่ในแถบทะเลอันดามัน ซึ่งสอดคล้องกับความหมายที่แท้จริงของคำว่า "สปา"

นอกจากนี้แถบชายฝั่งอันดามันมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่โดดเด่น สวยงาม หลากหลาย และมีชื่อเสียง มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีฐานเศรษฐกิจที่มั่นคง มีความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน และบริการสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งมีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์

จากประเด็นคำถามในการสนทนากลุ่มแบบเจาะเจาะจะมีผลสรุปการศึกษาเกี่ยวกับสถานประกอบการสปาในแต่ละรายจังหวัดดังนี้

### สถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต

จากการสำรวจข้อมูลจากผู้ประกอบการพบว่า การบริการสปาในจังหวัดภูเก็ตมีดังนี้

- 1) การบำบัดด้วยการนวด ซึ่งประกอบด้วย การนวดไทยแผนโบราณ และการนวดเท้า รวมทั้งการนวดแบบสวีดิชและการนวดน้ำมัน บริการนวดไทยที่มีอยู่เป็นการนวดแบบราชสำนัก
- 2) วารีบำบัด – สปาในจังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่จะให้บริการวารีบำบัดโดยใช้อ่างน้ำวน รองลงมาเป็นการอบสมุนไพร และการแช่มือ แช่เท้าในอ่างสมุนไพร

- 3) **สுகุณบับัด** พบว่า ในจังหวัดภูเก็ตมีบริการนวดน้ำมันหอมระเหย รองลงมาเป็นการอาบน้ำผสมน้ำมันหอมระเหย
- 4) **การบำบัดด้วยอาหารสุขภาพ** สปาภูเก็ตมีบริการเสริมสำหรับต้อนรับผู้ให้บริการ โดยให้บริการเครื่องดื่มต้อนรับที่ทำจากสมุนไพร
- 5) **การบำบัดด้วยเสียงเพลง** สปาภูเก็ตส่วนใหญ่ใช้ดนตรีเข้ามาประกอบกับการให้บริการประเภทอื่น ๆ แต่ยังไม่เน้นในการรักษากายหรือใจโดยใช้ดนตรีบำบัด
- 6) **การให้บริการรักษาความงาม** ในภูเก็ตจะเน้นการนวดหน้า การขัดผิว การอบชาวน้ำ และการขัดผิวด้วยการห่อ การเสริมสวย การทำเล็บมือ เล็บเท้า ซึ่งเป็นบริการที่ผู้ใช้บริการนิยมมาก

จากการสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง พบว่า หกอันดับของรูปแบบบริการสปาที่ได้รับค่านิยมจากผู้ให้บริการในมุมมองของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย 1) การนวดน้ำมัน (Aroma Massage) 2) การนวดเท้าและนวดหน้า 3) การขัดผิว (Body Scrubs) 4) การขัดผิวด้วยการห่อ (Body Wrap) 5) การทำเล็บมือและเล็บเท้า และ 6) การนวดแบบสวีดิช

วัสดุผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการสปาภูเก็ต บางแห่งมีความพยายามที่จะผลิตขึ้นมาเป็นสูตรของตัวเอง ผลิตภัณฑ์บางส่วนต้องนำเข้ามาจากต่างประเทศ เนื่องจากยังคงเป็นความต้องการของลูกค้า และบางส่วนใช้สมุนไพรไทย

ปัญหาของสปาในจังหวัดภูเก็ต คือ ปัจจุบันธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ตมีเป็นจำนวนมากทั้งในรูปแบบของรีสอร์ทสปา และเดย์สปา จึงมีการแข่งขันสูง และมีการตัดราคากันในบางแห่ง รวมทั้งการขาดผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญ ในขณะที่ความต้องการในการใช้บริการมีสูง ทำให้เกิดการซื้อตัวนักสุขภาพบำบัด แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ตได้มีการพยายามแก้ปัญหาเหล่านี้ ในรูปแบบของการรวมตัวเป็นเครือข่าย และมีการสร้างความร่วมมือกับสถาบันทางการศึกษาในท้องถิ่น เพื่อผลิตบุคลากรเข้ามาทำงานในสถานประกอบการสปาโดยเฉพาะ ซึ่งขณะนี้มีการดำเนินการไปแล้วบางส่วนและคาดว่า ในอนาคตสปาภูเก็ตจะมีบุคลากรผู้ให้บริการ และผู้ดำเนินการสปาที่มีความรู้ในสาขาด้านนี้โดยตรง ลดปัญหาการขาดแรงงานในสถานประกอบการสปาได้

### สถานประกอบการสปาในจังหวัดพังงา

สถานประกอบการสปาในจังหวัดพังงาส่วนใหญ่เป็นรีสอร์ทสปา เพราะเป็นสปาที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของแขกที่มาพักในโรงแรม บางโรงแรมได้จัดประมุขพื้นที่บางส่วนให้กับ



บริษัทที่ทำธุรกิจบริการสปาเข้ามาเป็นหน่วยงานที่เข้ามาดำเนินการบริการสปาในโรงแรมนั้น บางโรงแรมจัดทำธุรกิจสปาที่สังกัดโรงแรมโดยตรง และมีการจัดจ้างผู้จัดการสปาเพื่อมาดำเนินการ โดยขึ้นอยู่กับโรงแรม จากการศึกษา พบว่า การบริการสปาในจังหวัดพังงามีดังต่อไปนี้

- 1) **การบริการด้วยการนวด** ประกอบด้วย การนวดไทย การนวดเท้า และการนวดแบบสวีดิช
- 2) **วาริบำบัด** เป็นการอาบน้ำในอ่างน้ำวน และการอบสมุนไพรไทย
- 3) **สுகนธบำบัด** ทุกสปาในจังหวัดพังงามีบริการนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย
- 4) **การบริการบำรุงรักษาความงาม** ทุกสปาในพังงามีการนวดหน้า การขัดผิว อบชาวน้ำ และการขัดผิวด้วยการห่อตัว การทำเล็บมือและเล็บเท้า

ห้าอันดับบริการสปายอดนิยมของผู้ใช้บริการสปาในจังหวัดพังงา ตามความเห็นของผู้ประกอบการสปาพังงา ประกอบด้วย 1) การนวดน้ำมัน 2) การนวดไทยและการนวดหน้า 3) การนวดเท้า 4) การขัดผิว และ 5) การทำเล็บมือ และเล็บเท้า

ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการสปาในจังหวัดพังงา บางส่วนนำเข้ามาจากต่างประเทศ และบางส่วนใช้สมุนไพรไทย ทั้งนี้ เน้นการรักษาผิวหลังการอาบแดด เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการในจังหวัดพังงาเป็นนักท่องเที่ยวที่นิยมการอาบแดด

จุดเด่นของสปาพังงา คือ สถานประกอบการสปายังมีน้อย จึงมีการแข่งขันทางธุรกิจน้อย และมีความพยายามรวมกลุ่มผู้ประกอบการสปามากขึ้น อีกทั้งนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดพังงาเป็นนักท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ และสถานประกอบการสปาทุกแห่งเป็นสถานประกอบการที่อยู่ในโรงแรมแถบเขาหลัก ซึ่งมีจุดเด่นที่ความเป็นธรรมชาติสูง บรรยากาศเงียบสงบ ซึ่งจะผ่านมาตรฐานของโรงแรมด้านสถานที่และความสะอาด แต่ขณะเดียวกัน ปริมาณผู้ใช้บริการสปาในพังงายังขึ้นอยู่กับฤดูกาลทางการท่องเที่ยว สถานประกอบการสปาในจังหวัดพังงาบางแห่ง จะต้องปิดในช่วงฤดูฝน (Low Season) เนื่องจากไม่มีนักท่องเที่ยว

### สถานประกอบการสปาในจังหวัดกระบี่

ธุรกิจสปาในจังหวัดกระบี่กำลังได้รับความนิยม และมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน ปัจจุบันสนับสนุนที่สำคัญของจังหวัดกระบี่ คือ การมีสนามบินนานาชาติในอนาคต การมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่หลากหลาย และการมีแหล่งน้ำแร่ธรรมชาติในลักษณะที่เป็นน้ำตกร้อน

สปาในจังหวัดกระบี่มีทั้งรีสอร์ทสปา และเคย์สปา จากการศึกษาพบว่า รูปแบบบริการสปาที่มีอยู่ในจังหวัดกระบี่มีดังนี้

- 1) **การบำบัดด้วยการนวด** ประกอบด้วย การนวดไทยโบราณ การนวดเท้า และการนวดแบบสวีดิช
- 2) **วาริบำบัด** มีการบริการอาบน้ำวน และการอบสมุนไพร
- 3) **สுகนธบำบัด** ประกอบด้วย การนวดน้ำมันหอมระเหย
- 4) **การบริการด้านความงาม** ส่วนใหญ่มีการนวดหน้า และการบำรุงผิว การขัดผิวด้วยการห่อ และอบชาวน้ำ การทำเล็บมือเล็บเท้า และการถอนขน

จากการสอบถามข้อมูลจากผู้ประกอบการสปาในจังหวัดกระบี่ พบว่า ห้าอันดับของบริการ สปาในจังหวัดกระบี่ที่ผู้ใช้บริการนิยม ประกอบด้วย 1) การนวดไทย 2) การนวดหน้า นวดเท้า และการขัดตัว 3) การนวดน้ำมันหอมระเหย 4) การทำเล็บมือและเล็บเท้า 5) การขัดผิว

จุดเด่นของสปากระบี่ คือ การมีธรรมชาติที่สวยงาม การออกแบบและตกแต่งสถานประกอบการสปาจึงมักอิงแบบธรรมชาติที่มีอยู่ หรือให้สถานบริการหันหน้าไปทางธรรมชาติ ซึ่งอาจจะเป็นทะเล ภูเขา หรือป่าร้อนชื้นแบบทางภาคใต้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้สัมผัสธรรมชาติได้มากที่สุด นอกจากนี้ยังเน้นในเรื่องของความเงียบสงบ บางสถานที่เน้นความเป็นไทย นำเอาเอกลักษณ์ไทยเข้ามาใช้ในการบริการ เช่น การใช้น้ำมันหอมระเหยกลิ่นดอกไม้ไทย การใช้วัสดุพื้นบ้านมาเป็นวัสดุอุปกรณ์ประกอบการบริการ รวมทั้งการออกแบบตกแต่งสถานที่แบบไทย ๆ ใช้วัสดุธรรมชาติที่มีอยู่มาตกแต่ง เช่น การใช้ไม้จากต้นหมาก เป็นต้น

กลุ่มผู้ใช้บริการสปาในจังหวัดกระบี่มักมาจากแขกที่พักในโรงแรม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวสแกนดิเนเวีย และเป็นกลุ่มที่นิยมการท่องเที่ยวเชิงกิจกรรม เช่น การดำน้ำ พายเรือ และปีนเขา เป็นต้น

ปัจจุบันสปากระบี่มีการรวมตัวกัน และจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการธุรกิจสปาจังหวัดกระบี่ ทั้งนี้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกัน รวมถึงการทำแนวทางในการประชาสัมพันธ์ธุรกิจสปาร่วมกันด้วย

### 5.1.2 สรุปผลการวิจัยจากมุมมองของผู้ใช้บริการสปา

สรุปผลการวิจัยจากมุมมองของผู้ใช้บริการสปาในเขตจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ พบว่า ผู้ใช้บริการสปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 21 -30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีถึงสูงกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทและประกอบธุรกิจส่วนตัว รายได้ของผู้ใช้บริการสปาในแถบนี้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1 ล้าน – 5 ล้านบาทต่อปี ส่วนใหญ่เป็นชาวยุโรปและเอเชีย และใช้

ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ วัตถุประสงค์ของการเดินทางระบุว่า เพื่อการท่องเที่ยว ระยะเวลาที่พัก 4-7 วัน

การศึกษาด้านการใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการสปาเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อเดือน ประเภทของสปาที่นิยมใช้มักเป็นสปาภายในโรงแรมหรือที่พัก วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ สปาเพื่อคลายเครียด ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปา คือ ปัจจัยด้านราคา ความสะอาดของสถานที่ และผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญสูงสุด บริการสปาที่ผู้บริโภคนิยมใช้ คือ การนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหย (Aroma Massage) รองลงมาเป็นการนวดไทย (Thai Massage) ระยะเวลาที่ใช้บริการสปาส่วนใหญ่เป็นเวลา 1 – 2 ชั่วโมงต่อครั้ง ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสปาระบุว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาในเขตอันดามันอยู่ที่ 1,000 – 3,000 บาทต่อครั้ง ผู้ใช้บริการสปาทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการสปาจากสปาในโรงแรมที่ตัวเอง และทราบจากบริษัทนำเที่ยว

สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ให้บริการพึงพอใจในส่วนของความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์มากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ให้ความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดของบุคลากรมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านความสะอาดของวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ อยู่ในเกณฑ์สูง และความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ในส่วนของการความคิดเห็นหลังการใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ระบุว่า ต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง โดยมีความประทับใจในด้านสถานที่ในด้านความสะอาดของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรที่ให้บริการ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และบรรยากาศที่เงียบสงบ ในด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการประทับใจในเรื่องของนักสุขภาพบำบัดและบุคลากรมีความอ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมารยาทไทย และมีอัธยาศัยไมตรีรวมทั้งการมีผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการบริการ ส่วนในด้านการบริการนั้น ผู้ใช้บริการประทับใจในด้านราคาที่เหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือความหลากหลายของการบริการ และความสะอาดของผลิตภัณฑ์ตามลำดับ

สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ระบุว่า จะไม่กลับมาใช้บริการซ้ำ มีสาเหตุสำคัญคือ สถานที่มีเสียงรบกวน รองลงมา คือ เรื่องการขาดทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการขาดความชำนาญ รวมทั้งวัสดุผลิตภัณฑ์ที่ใช้ไม่สะอาด ตามลำดับ

เมื่อศึกษาผู้ให้บริการสปาเป็นรายจังหวัด พบว่า

**จังหวัดภูเก็ต** – ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 -30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีถึงสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพลูกจ้างบริษัท รายได้ 1 ล้านถึง 5 ล้านบาทต่อปี กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวเอเชีย รองลงมาเป็นชาวยุโรป ประเทศที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่เป็นญี่ปุ่น รองลงมาเป็นออสเตรเลีย ภาษาที่ใช้เป็นภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่นและจีนมากตามลำดับ จุดประสงค์ในการเดินทางมาภูเก็ตส่วนใหญ่ระบุว่าการท่องเที่ยว การมาภูเก็ตส่วนใหญ่เป็นการมาซ้ำ(เป็นครั้งที่ 2 – 5) ระยะเวลาที่พักในภูเก็ต 4-7 วัน

ข้อมูลการใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ความถี่ในการใช้บริการสปาที่เป็นอยู่ คือ 1-2 ครั้งต่อเดือน สปาที่ใช้บริการมักเป็นสปาภายในโรงแรม วัตถุประสงค์ในการใช้สปาเพื่อการผ่อนคลาย ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา คือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมา คือด้านความสะดวกของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และผู้ให้บริการ ด้านผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส และผู้ให้บริการให้บริการได้อย่างน่าพึงพอใจ ตามลำดับ บริการสปาที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่นิยม คือ การนวดไทย ระยะเวลาใช้บริการสปา 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาก่อนหน้านี้ อยู่ที่ 1,000 – 3,000 บาท

แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการสปาที่ผู้ใช้บริการทราบนั้น ส่วนใหญ่ทราบมาจากสื่อที่ปรากฏในโรงแรมเอง รองลงมาเป็นสื่อของบริษัทนำเที่ยว ทั้งนี้ผู้ใช้บริการสปาระบุว่า สปาก่อนหน้านี้มีคุณภาพในระดับ 4 – 5 ดาว

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสปาก่อนหน้านี้ จากการศึกษาค้นพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์มากที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจในด้านความสะดวกของบุคลากร การแต่งกายและเครื่องแบบบุคลากรที่ให้บริการ รวมทั้งจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานในระดับสูง แต่ทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านความสะดวกของวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้มากที่สุด อัตราค่าบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาก่อนหน้านี้หลังการใช้บริการแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการระบุว่าต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก เนื่องจากมีความประทับใจในด้านสถานที่ในเรื่องของความสะดวกของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องของทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทาง และบรรยากาศที่เงียบสงบ ส่วนความประทับใจด้านผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประทับใจในเรื่องของความปลอดภัยผ่อนคลายมีมารยาทไทย และอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด รองลงมาคือผู้ให้บริการมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในเรื่องการบริการ ส่วนความ

ประทับใจด้านการบริการนั้น พบว่าผู้ใช้บริการสปาภูเก็ตประทับใจในด้านราคาที่เหมาะสม มากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องของความหลากหลายของการบริการ และการใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่สะอาด

สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาภูเก็ตที่ระบุว่าจะไม่กลับมาใช้บริการอีก โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า มีเสียงรบกวนมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ให้บริการขาดความชำนาญ รวมทั้งการใช้วัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ไม่สะอาด และการขาดระบบรักษาความปลอดภัย ขาดการประชาสัมพันธ์ และบริการที่นำเสนอไม่ตรงกับความต้องการ

**จังหวัดพังงา** - ผู้ใช้บริการสปาในจังหวัดพังงาส่วนใหญ่เป็นเพศชายและเพศหญิง ในอัตราที่ใกล้เคียงกัน มีช่วงอายุ 31 -40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อาชีพลูกจ้างบริษัทเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้ 1 ล้าน - 5 ล้านบาทต่อปี ผู้ใช้บริการเป็นชาวยุโรปเป็นส่วนใหญ่ ประเทศที่มามากที่สุด คือ ประเทศเยอรมัน วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ระบุว่าเพื่อการท่องเที่ยว รองลงมาเพื่อใช้บริการสปา และเพื่อธุรกิจตามลำดับ จำนวนครั้งที่มาจังหวัดพังงาส่วนใหญ่เป็นครั้งที่ 2 -5 ระยะเวลาที่พัก 1-3 วัน และ 4- 7 วัน ตามลำดับ ภาษาที่กลุ่มผู้ใช้บริการใช้สื่อสารส่วนใหญ่เป็นภาษาเยอรมัน

ข้อมูลผู้ใช้บริการสปาพังงา ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเป็นครั้งแรก ความถี่ในการใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการประมาณ 1- 2 ครั้งต่อเดือน ประเภทของสปาที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นสปาในโรงแรมที่พักรองลงมาใช้บริการศูนย์สุขภาพที่ไม่มีที่พักรองลงมา วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสปาเพื่อการคลายเครียด และเพื่อดูแลสุขภาพและผ่อนคลายลดอาการปวดกล้ามเนื้อ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปา คือ ความสะอาดของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และผู้ให้บริการ รองลงมาเป็นเรื่องราคาที่เหมาะสม และความสวยงามของสถานที่และบรรยากาศดี ตามลำดับ บริการที่ผู้ใช้บริการชอบคือ บริการนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหย (Aroma Massage) รองลงมาคือ บริการนวดไทย (Thai Massage) และการนวดหลัง ไหล่ และศีรษะ ตามลำดับ ระยะเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง ผู้ใช้บริการสปาพังงาระบุว่าระยะเวลาใช้บริการต่อครั้งอยู่ในช่วงเวลา 1-2 ชั่วโมง และค่าใช้จ่ายต่อครั้งของการใช้บริการสปาที่พังงา คือ 500 - 1,000 บาท

แหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้บริการทราบถึงสถานประกอบการสปาในจังหวัดพังงาส่วนใหญ่ระบุว่า ทราบมาจากสปาในโรงแรมที่พักรองลงมา คือ บริษัทนำเที่ยว และผู้ใช้บริการได้ประเมินคุณภาพของการบริการของสปาพังงาในระดับ 4 -5 ดาว

สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการสปาในจังหวัดพังงานั้น พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์และสถานที่ตั้งในระดับที่สูงมากที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจด้านผู้ให้บริการนั้นอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านความสะดวกของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ เรื่องความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และในด้านทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการพอใจด้านความสะดวกของวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ รวมถึงความปลอดภัยในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นอัตราค่าบริการที่สมเหตุสมผล

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาพังกาหลังการให้บริการ ส่วนใหญ่ระบุว่า ต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง ทั้งนี้โดยให้เหตุผลในด้านต่าง ๆ คือ เหตุผลด้านสถานที่ พบว่าผู้ใช้บริการประทับใจในด้านความสะดวกของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์และบุคลากรที่ให้บริการ รองลงมาคือ ความเงียบสงบ และการตกแต่งสถานที่แบบไทย ๆ ในด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการสปาพังกาประทับใจในด้านความยิ้มแย้มแจ่มใส ความอ่อนน้อม มีมารยาทไทยและอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องของความชำนาญและเชี่ยวชาญในเรื่องการบริการ ส่วนความประทับใจด้านการบริการ ผู้ใช้บริการสปาพังกา ระบุว่า ราคาบริการสมเหตุสมผล รองลงมาคือความหลากหลายของบริการ และการใช้วัสดุและผลิตภัณฑ์ที่สะอาด

ในส่วนของผู้ใช้บริการที่ระบุว่าไม่แน่ใจจะกลับมาใช้ซ้ำหรือไม่นั้น ให้เหตุผลประกอบว่า ผู้ให้บริการขาดทักษะการสื่อสาร ทำให้ที่ตั้งไม่สะดวกในการเดินทาง ขาดผู้เชี่ยวชาญคอยแนะนำและบริการไม่ตรงกับความต้องการ

**จังหวัดกระบี่** - ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสปาในจังหวัดกระบี่ พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กลุ่มอายุระหว่าง 21 -30 ปี และ 37 -40 ปี ตามลำดับ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัท รองลงมาเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ 1 ล้าน - 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวยุโรป คือ อังกฤษ สเปน และออสเตรเลีย รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวในโซนเอเชีย ซึ่งประกอบด้วยคนไทยมากที่สุด จุดประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ระบุว่ามาเที่ยวกระบี่เป็นครั้งแรก ระยะเวลาที่พักในจังหวัดกระบี่ 4-7 วัน

ข้อมูลการใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการสปากระบี่ พบว่า ผู้ใช้บริการสปาส่วนใหญ่เคยใช้สปามาแล้ว (ครั้งที่ 2-5) ความถี่ในการใช้บริการสปา 1-2 ครั้งต่อเดือน ประเภทสปาที่ผู้ใช้บริการสปานิยมคือ บริการสปาในโรงแรมที่พัก รองลงมาคือ ศูนย์บริการสปาที่ไม่มีที่พักค้างคืน วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสปาเพื่อคลายเครียด รองลงมาเป็นการผ่อนคลายอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ และดูแลสุขภาพ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สปา คือ ราคาที่สมเหตุสมผล มากที่สุด รองลงมาคือความสะดวกของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการให้บริการที่น่าพึงพอใจ ตามลำดับ บริการสปาในจังหวัดกระบี่ที่ผู้ให้บริการชอบมากที่สุด คือ บริการกรนวดไทย รองลงมาเป็นบริการนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหย การนวดเท้า ตามลำดับ ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ระบุว่า ค่าบริการสปากระบี่อยู่ที่ราคา 500 -1,000 บาทต่อครั้ง รองลงมาเป็น 1,000 – 3,000 บาทต่อครั้ง

สื่อที่ทำให้ผู้ใช้บริการสปากระบี่ทราบถึงบริการสปานั้น พบว่าส่วนใหญ่เป็นสื่อที่ได้รับจากสปากายในโรงแรมที่พัก รองลงมาคือ บริษัทนำเที่ยว รวมทั้งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประเมินว่า สปากระบี่เป็นสปากระดับ 3-4 ดาว

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสปากระบี่ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริการพึงพอใจในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์ และสถานที่ตั้งในระดับสูง ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริการพึงพอใจในเรื่องของความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ รวมทั้งความสะอาดของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องของการแต่งกายและจิตสำนึกในการให้บริการ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรื่องที่ทำให้ผู้บริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ และอัตราค่าบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับความคิดเห็นหลังการใช้บริการนั้น ผู้ใช้บริการสปากระบี่ส่วนใหญ่ระบุว่า จะกลับมาใช้บริการอีก โดยให้เหตุผลสำคัญด้านสถานที่ คือ ทำเลที่ตั้งมีความสะดวกในด้านการเดินทางมากที่สุด รองลงมาคือ บรรยากาศที่เงียบสงบ ความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์และบุคลากรที่ให้บริการ และการตกแต่งสถานที่แบบไทย ๆ ตามลำดับ เหตุผลด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการประทับใจด้านความอ่อนน้อม ความมีมารยาทไทย และอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในด้านการบริการ และให้บริการได้ตรงตามความต้องการ ตามลำดับ ส่วนเหตุผลด้านการบริการ ผู้ใช้บริการสปากระบี่ประทับใจด้านราคาบริการที่สมเหตุสมผลมากที่สุด รองลงมาคือความหลากหลายของบริการที่น่าเสนอ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ในส่วนของผู้บริการที่ระบุว่าไม่ต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำนั้น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า มีเสียงรบกวน และการตกแต่งสถานที่ไม่มีเอกลักษณ์ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีกลิ่นเหม็น ผู้ให้บริการขาดทักษะการสื่อสาร และขาดจิตสำนึกในการให้บริการ รวมทั้งขาดผู้เชี่ยวชาญคอยแนะนำ ตลอดจนวัสดุผลิตภัณฑ์ที่ใช้ไม่สะอาด และการบริการที่ไม่ตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ ผู้บริการยังระบุว่า สปากระบี่ขาดการประชาสัมพันธ์และไม่มีโปรโมชั่นที่จูงใจ

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาและวิเคราะห์เกี่ยวกับมาตรฐานสถานประกอบการสปาในเขตจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

### 5.2.1 สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจสปาอันดามัน

สปาอันดามันในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ผลการศึกษา พบว่า จากมุมมองผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 4- 5 ดาว ซึ่งแสดงว่าได้สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่มองว่าผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อม สัมกับเป็นคนไทย และปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการสปามักเป็นปัจจัยทางด้านราคา ความสะอาดของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และบุคลากรที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ โดยคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ระบุว่า สถานที่ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยว โดยมองได้ 2 มิติคือ ประการที่หนึ่ง มองในมิติของรูปลักษณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibility and Facilities) ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่มองเห็นได้ หมายถึงความสะอาดของสถานที่วัสดุ ผลิตภัณฑ์ ความทันสมัยของเครื่องมือ ประการที่สอง มิติในด้านสถานที่ให้บริการ (Service Location) เช่น ความสะดวกในการเดินทาง บรรยากาศที่เงียบสงบเป็นส่วนตัว มีเอกลักษณ์ที่สะท้อนวัฒนธรรมและความเป็นธรรมชาติสูง

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังมองว่า ปัจจัยทางด้านราคา เป็นปัจจัยสำคัญของการใช้บริการ โดยมองว่า ราคาที่เหมาะสมสำหรับสปาอันดามันอยู่ที่ระหว่าง 1,000 – 3,000 บาทต่อครั้ง หรือประมาณ 75 เหรียญดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งนับได้ว่าเป็นอัตราราคาที่สมเหตุสมผล แต่ถ้าสปาอันดามันสามารถพัฒนาภาพลักษณ์ และความสามารถของผู้ให้บริการ รวมทั้งการบริการที่นุ่มนวล การวางตำแหน่งของสปาอันดามันก็จะดีขึ้น และจะทำให้เพิ่มอัตราค่าบริการสปาได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่สมาคมנדบำบัดของอเมริกา ที่ระบุว่า การนวดที่แท้จริงต้องใช้มือ และผู้นวดต้องมีการอบรมและมีความรู้ทางด้านกายวิภาค จะทำให้อัตราค่าบริการสูงขึ้น ในขณะที่ยังคงเป็นความต้องการของลูกค้า ปัจจุบันในประเทศสหรัฐอเมริกา คิดค่านวดชั่วโมงละ 60 -114 เหรียญต่อชั่วโมง และถ้าใช้บริการสปาแบบครบองค์ประกอบทุกอย่างภายใน 1 วัน ผู้ใช้บริการต้องจ่ายเงินประมาณ 120 -130 เหรียญ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ ความเชี่ยวชาญที่ได้มาจะต้องเป็นทางการ นั่นคือต้องผ่านการอบรมจากสถาบันการศึกษาที่ได้รับการรับรองมาตรฐานและมีใบประกอบโรคศิลปะ



ดังนั้น การวางตำแหน่งสินค้าของสปาอันดามันในขณะนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสปา ต้องเน้นว่าเป็นการบริการที่ราคาสมเหตุสมผล มีคุณภาพในระดับ 4 -5 ดาว และมีจุดเด่นว่าเป็นการใช้บริการสปาที่คุ้มค่าที่สุดที่สุด

## 5.2.2 บริการสปาที่ควรมีในสปาอันดามัน

จากการศึกษาพบว่า บริการสปาที่ผู้ให้บริการนิยมใช้ในสปาอันดามัน คือ การนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหย และการนวดไทย ซึ่งในทุกสปาอันดามันได้มีบริการแบบนี้อยู่แล้ว เพียงแต่ปรับรูปแบบการนวดไปตามสถานการณ์ในแต่ละจังหวัด เช่น จังหวัดกระบี่ถ้าเป็นผู้ให้บริการที่นิยมก็ฟ้าป็นเขา ผู้ให้บริการจะต้องเพิ่มแรงในการนวดมากขึ้น ตามบริเวณจุดที่เมื่อยล้า แต่ส่วนใหญ่พนักงานที่เกี่ยวนิยมนวดแบบราชสำนัก ที่เป็นการนวดอย่างนุ่มนวล

สิ่งที่สปาอันดามันควรจะพัฒนารูปแบบบริการการนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหยต่อไปคือการหาน้ำมันหอมระเหยที่เป็นสัญลักษณ์ของสปาอันดามันโดยตรง เช่น บางสปากำลังศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับน้ำมันมะพร้าวมาใช้ในการทำเป็นน้ำมันหอมระเหย เนื่องจากมะพร้าวสื่อความหมายถึงภาคใต้ และผลิตภัณฑ์ที่หาได้ง่ายในท้องถิ่น การหาน้ำมันหอมระเหยที่สื่อความหมายถึงความเป็นทะเล หรือน้ำมันหอมระเหยที่เป็นสมุนไพรไทย เป็นต้น ซึ่งขณะนี้หลาย ๆ สปากำลังพยายามคิดค้นหาเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ที่ตัวเองใช้มากขึ้น

ในส่วนของ การนวดไทยนั้น ถือได้ว่า เป็นเสน่ห์ที่สำคัญในการดึงดูดใจผู้ให้บริการ เพราะการนวดไทยมีลักษณะเฉพาะอย่าง แต่จากข้อมูลการศึกษาในกลุ่มของผู้ใช้บริการที่ระบุว่าไม่ต้องการกลับมาใช้บริการอีก ส่วนหนึ่งระบุเหตุผลว่า ผู้ให้บริการยังขาดความเชี่ยวชาญ ดังนั้นสถานประกอบการ สปาจะพัฒนาฝีมือของผู้ให้บริการในด้านนวดไทยให้มากขึ้นซึ่งจะทำให้รูปแบบของการฝึกอบรมได้ เช่น ในสปาพังงา บางโรงแรมได้เรียนเชิญวิทยากรที่มีชื่อเสียง และความสามารถในการนวดมาฝึกอบรมให้กับพนักงานของโรงแรมต่าง ๆ ในพังงา เพื่อฝึกคุณภาพในการนวดไทยของผู้ให้บริการให้ดีขึ้นได้

นอกจากนี้ยังพบว่า สปาบางแห่งพยายามสร้างมาตรฐานในการนวดโดยให้ผู้ให้บริการนวดตามจุดต่าง ๆ ของผู้ให้บริการโดยนับจำนวนครั้ง ซึ่งบางครั้งถ้าผู้ให้บริการที่นวดเป็นประจำ จะไม่ประทับใจ เพราะดูเป็นเครื่องจักรมากกว่าการใช้แรงคน ในขณะที่บริการสปาผู้ให้บริการต้องการตอบสนองที่นุ่มนวล ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องปรับการนวดตามสถานการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการด้วย

### 5.2.3 สื่อที่ควรใช้ในธุรกิจสปาอันดามัน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการ โดยรับทราบข้อมูลจากแผ่นพับ หรือ ป้าย หรือโปสเตอร์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสปาภายในโรงแรม รองลงมา คือ ทราบจากบริษัทนำเที่ยว และมีคนแนะนำ ดังนั้น การโฆษณา และให้ข้อมูลเกี่ยวกับสปาภายในโรงแรมเองยังคงมีความสำคัญ เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวยุโรปนิยมเดินทางท่องเที่ยวเอง และหาข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ เอง ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่ใช้ควรมีภาษาให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น ในช่วงฤดูร้อน (High Season) เดือนพฤศจิกายน – มิถุนายน กลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นชาวยุโรป และเอเชีย ในขณะที่ช่วงฤดูฝน (Green season) ในจังหวัดจะมีนักท่องเที่ยวจากตะวันออกกลาง ซึ่งนิยมใช้บริการสปาด้วยเช่นเดียวกัน

จากผลการวิจัยที่พบว่า นักท่องเที่ยวทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการสปาจากโรงแรมที่พักอาศัยมากที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการควรเสริมแนวทางการประชาสัมพันธ์สปาภายในโรงแรมให้น่าสนใจ และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น เช่น พัฒนาแบบฟอร์มโรงแรมให้มีช่องของความต้องการใช้บริการ สปาด้วย ติดข้อมูลเกี่ยวกับสปาในลิฟต์ นำเสนออาหารสุขภาพในเมนูอาหารทั้งในห้องอาหาร และห้องพัก แสดงผลิตภัณฑ์สปาของโรงแรมในล็อบบี้ นำเสนอตัวอย่างผลิตภัณฑ์สปา ประกอบกับชุดเครื่องใช้ในห้องน้ำไว้ให้ผู้เข้าพัก ทำการส่งเสริมการขาย เช่น ให้อาชีพพิเศษกับแขกที่มาพักในโรงแรม

ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวเอเชีย เช่น ญี่ปุ่น จีน ไต้หวัน เกาหลี มักรู้จักสถานประกอบการสปาจากบริษัทนำเที่ยว บางครั้งในแพคเกจทัวร์ได้มีข้อบังคับให้นักท่องเที่ยวได้เข้ามาใช้บริการสปาอย่างน้อย 1 ครั้ง

นอกจากนี้ ธุรกิจสปาอันดามันยังมีความพยายามที่จะประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น เช่น การร่วมกันออกบูธโฆษณาในงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในต่างประเทศ การทำประชาสัมพันธ์กับลูกค้าในท้องถิ่น และในประเทศมากขึ้น

### 5.2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสปาอันดามัน

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ และการบริการนั้นอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า สปาอันดามันมีข้อได้เปรียบมากกว่าสปาแหล่งอื่นในด้านสถานที่ตั้ง ในขณะที่เดียวกันธุรกิจสปาหลายแห่งมีความพยายามออกแบบสถานที่ให้สอดคล้องกับธรรมชาติที่เป็นอยู่มากขึ้น

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า การออกแบบสถานที่ให้สอดคล้องกับความชอบ หรือรสนิยมของผู้ใช้บริการก็มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการเช่นเดียวกัน เช่น ถ้าเป็นนักท่องเที่ยวเอเชีย โดยเฉพาะชาวญี่ปุ่น ต้องการการออกแบบสถานที่ที่ดูมั่นคง ใ้อ่า สูงใหญ่และกว้าง ไม่นิยมการใช้วัสดุในท้องถิ่น ต้องการวัสดุที่ไม่แตกต่างจากชีวิตประจำวันที่ตนเองเป็นมากนัก ดังนั้นชาวญี่ปุ่นจึงมักเลือกใช้สปาภายในโรงแรมมากกว่าที่จะเป็นเดย์สปา และถ้าใช้บริการในเดย์สปาจะต้องเป็นเดย์สปาที่มีขนาดใหญ่ ในขณะที่นักท่องเที่ยวจากตะวันตก และชาวยุโรปต้องการความเป็นไทย ๆ และนิยมมากกับสถานประกอบการสปาที่ออกแบบโดยใช้วัสดุธรรมชาติที่มีอยู่ในท้องถิ่น ซึ่งแตกต่างจากชีวิตประจำวันที่พวกเขาพบเจอ เช่น ชอบการมองหลังคาจาก การใช้ไม้ผ่าขัดแตะที่ทำมาจากไม้ไผ่ หรือการใช้หมอนที่ทำมาจากสีกระจุต หรือเตยปาดนั้น เป็นต้น แต่ทั้งนี้ต้องมีความสะอาดและแยกเป็นสัดส่วนให้ชัดเจน และควรสร้างบรรยากาศให้มีความเงียบสงบ เพื่อการผ่อนคลายมากขึ้น

นอกจากนี้ สปาบางแห่ง โดยเฉพาะเดย์สปาในจังหวัดภูเก็ตได้รับผู้ให้บริการต่อครั้งเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทนำเที่ยว ดังนั้น สถานประกอบการสปาเหล่านี้จะมีจำนวนผู้ให้บริการมาก และสถานที่จะต้องมีขนาดกว้าง เพียงพอสำหรับการรับแขกเป็นจำนวนมาก ซึ่งบางครั้งอาจจะเป็น 1-3 คันรถบัส ข้อเสียที่สำคัญอย่างหนึ่งในการรับลูกค้าในลักษณะนี้คือ การขาดความเงียบสงบ ซึ่งความเงียบสงบเป็นหลักการสำคัญของการบริการสปาด้วยกัน

### 5.2.5 ปัจจัยที่ควรเสริมให้สปาอันดามันมีจุดเด่นมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมองสปาอันดามันว่า มีจุดเด่นในด้านความสะอาดของสถานที่ วัสดุ ผลิตภัณฑ์ และบุคลากร ทำเลที่ตั้งดี บรรยากาศเงียบสงบ ส่วนในด้านบุคลากรนั้น ผู้ใช้บริการมีความอ่อนน้อม และมีความชำนาญในเรื่องบริการ ส่วนในด้านการบริการ ผู้ใช้บริการประทับใจในด้านราคาที่สมเหตุสมผล

ข้อมูลจากผลการวิจัย ชี้ให้เห็นว่า ตัวแปรที่เป็นปัจจัยประชากร ทั้งเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และสัญชาติ ประทับใจในรูปแบบ และประเด็นเดียวกัน โดยที่ไม่มีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัด สปาอันดามันซึ่งมีพื้นฐานที่ดีในปัจจัยการสนับสนุนพื้นฐาน เช่น สถานที่ บุคลากร ราคา ซึ่งเป็นความต้องการที่เป็นสากลกับผู้ใช้บริการทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย และสัญชาติ ดังนั้นธุรกิจสปาในแถบพื้นที่นี้ควรจะวางจุดเด่นในปัจจัยเหล่านี้ต่อไป และพัฒนาจุดเด่นนี้ให้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ รวมทั้งการขยายจุดเด่นในทุกๆ ด้านต่อไป

### 5.2.6 ธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต

กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้ไทยเป็นศูนย์กลางการบริการสุขภาพและการแพทย์ในเอเชีย จากยุทธศาสตร์นี้ทำให้กระทรวงสาธารณสุขกับจังหวัดภูเก็ต นำเสนอ Phuket Medical Care ตามยุทธศาสตร์ Phuket as Tourism Destination of Asia โดยเน้นจังหวัดภูเก็ตให้เป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จากปัจจัยสนับสนุนของภาครัฐ รวมทั้งผู้ประกอบการมองว่าแนวโน้มการเติบโตด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นโอกาสของภูเก็ตซึ่งมีฐานเดิมรองรับอยู่ โอกาสทางเศรษฐกิจที่คาดว่าจะให้ค่าตอบแทนสูง สถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ตจึงมีมากกว่า 100 แห่ง และมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งรีสอร์ทสปาและเดย์สปา อัตราค่าบริการแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับบริการ สถานที่ ภาพลักษณ์ และตำแหน่งทางการตลาดของบริการสปานั้น จากการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตเป็นนักท่องเที่ยว เอเชีย โดยเฉพาะญี่ปุ่น และยุโรป ระยะเวลาที่พัก 4-7 วัน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่นานกว่าการพักอาศัยของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพังงา และกระบี่

ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการสปา ปรากฏว่า นักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตได้เคยใช้บริการสปามาแล้วประมาณ 2-5 ครั้ง ซึ่งบ่งบอกได้ว่า เป็นแขกที่กลับมาใช้บริการซ้ำ หรืออาจจะเปลี่ยนสถานบริการ สปา แต่มีความนิยมใช้บริการสปา

ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา ขึ้นอยู่ราคา ความสะอาด และคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้น สปาภูเก็ตจึงยังคงให้ความสำคัญต่อบริการเหล่านี้ในการวางแผนการตลาดของธุรกิจสปา

### จุดเด่นของสปาภูเก็ต

จากการสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการสปาภูเก็ต พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดของบุคลากรรวมถึงการแต่งกายที่เหมาะสมและจิตสำนึกในการให้บริการในระดับสูง ในขณะที่ความพึงพอใจในด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม และการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในด้านบุคลากรนั้น ผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านความสะอาดของบุคลากรและการแต่งกายรวมถึงเครื่องแบบ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากผู้ประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต ในการสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจงว่า สปาภูเก็ตจะไม่มองข้ามสิ่งเล็กๆ น้อย ๆ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องมีความสะอาด ไม่ไว้เล็บยาว รวบผม รวมทั้งต้องไม่มีกลิ่นตัว อยากรักก็ตามถึงแม้ว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวมของความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับสูง เมื่อลงดูราย

ละเอียดแต่ละปัจจัย ปรากฏว่า ทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการนั้น ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

นอกจากนี้ในกลุ่มผู้ให้บริการที่ระบุว่ามีความต้องการกลับมาให้บริการอีก เนื่องจากให้เหตุผลว่า ประทับใจในควมมีอัธยาศัย และมีมารยาทไทยของผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ให้บริการมีความชำนาญและเชี่ยวชาญ ซึ่งนับว่าเป็นโอกาสอีกด้านหนึ่งของภูเก็ตที่จะพัฒนาธุรกิจสปาให้ได้มาตรฐานได้มากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดเดียวในแถบอันดามันที่แก้ปัญหาเรื่องการไม่มีนักท่องเที่ยวในช่วงฤดูฝน (Low Season) ในขณะที่จังหวัดพังงา และกระบี่ กำลังประสบปัญหาไม่มีนักท่องเที่ยวในฤดูฝน จังหวัดภูเก็ตได้เจาะตลาดใหม่ในช่วงฤดูฝน ทำให้มีนักท่องเที่ยวตลอดทั้งปี ส่งผลให้มีผู้ใช้บริการสปาตลอดปีเช่นกัน ผู้ให้บริการที่มีฝีมือที่ทำงานในจังหวัดพังงา และกระบี่ ต่างย้ายเข้ามาทำงานในภูเก็ตมากขึ้น ทำให้สปาภูเก็ตมีโอกาสเลือกผู้ให้บริการมากกว่าจังหวัดอื่น ๆ

ในส่วนของความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมนั้น ผู้ใช้บริการพึงพอใจในความสะอาดของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่ใช้มากที่สุด ซึ่งเป็นไปได้ว่า สปาในโรงแรมต้องผ่านความสะอาดตามมาตรฐานของโรงแรม ในขณะที่เดย์สปาเองต้องสร้างภาพลักษณ์ให้ธุรกิจโดยเน้นเรื่องความสะอาด และตกแต่งสถานที่ให้มีลักษณะเฉพาะต่างกันไปตามแต่ละสถานประกอบการสปา

### พฤติกรรมผู้บริโภคสปาภูเก็ต

ผลการวิจัยครั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยศึกษาถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสปาภูเก็ต พบว่า ผู้ใช้บริการสปาเดินทางมาจังหวัดภูเก็ตเพื่อการพักผ่อน และท่องเที่ยว โดยใช้ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในภูเก็ต 4-7 วันมากที่สุด รองลงมา 8-14 วัน ซึ่งนับว่าเป็นระยะเวลาที่นานกว่านักท่องเที่ยวที่อาศัยอยู่ในจังหวัดพังงาและกระบี่

จุดเด่นเกี่ยวกับปัจจัยประชากรของผู้ใช้บริการสปาภูเก็ต ในงานวิจัยครั้งนี้บ่งชี้ว่า อายุเป็นจุดที่น่าสนใจสำหรับการวางแผนธุรกิจสปา เนื่องจากผู้บริการสปาในจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 21 -30 ปี ในอัตราของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งในบทความเกี่ยวกับสปา ที่โจฮันนา แดเนี่ยลสัน และคณะได้ศึกษาถึงกลุ่มลูกค้าสำคัญของธุรกิจสปา แล้วนำมาเขียนในหนังสือเรื่อง Spa Tourism – Facing Future Challenge กล่าวว่า คนกลุ่มอายุ 21 -30 ปี เป็นกลุ่มวัยหนุ่มสาวที่มุ่งความสำเร็จ (Young Achiever) มีฐานะดี ท่องเที่ยวบ่อยตามวิถีชีวิตคนรุ่นใหม่ หรืออาจจะ

เป็นกลุ่มพลังสตรี (Young Power Ladies) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาสูง มีอาชีพการงาน หรือเป็นคุณแม่ที่ชอบใช้สินค้าชีวภาพหรือสินค้าสุขภาพ (Biological and Wellness Products)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้พยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางด้านปัจจัยประชากร โดยเฉพาะสัญชาติและโซนที่อยู่อาศัยกับผู้ใช้บริการ กับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการสปาที่เกิดขึ้น พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน แต่จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสปาที่เกิดขึ้นผ่านคำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ใช้บริการชาวญี่ปุ่น ต้องการผู้เชี่ยวชาญที่สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ รวมทั้งสนใจเกี่ยวกับเรื่องความสะดวกความงามโดยเฉพาะการทำผิวให้มีความชุ่มชื้นสวยงามอยู่เสมอ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังระบุว่า ต้องการสปาเมนูที่เป็นภาษาญี่ปุ่นโดยตรง และมีคำอธิบายแต่ละเมนูอย่างชัดเจนเพื่อเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการ

ส่วนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปที่เข้าใจถึงคำว่า “สปาบำบัด” จะพยายามหาสปาที่สามารถบำบัดเข้าถึงจิตใจ ซึ่งเป็นองค์รวมของการทำสปาทั้งหมด (Holistic) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นความคิดเห็นที่มาจากผู้มีประสบการณ์ในการใช้บริการสปามากจากหลาย ๆ แห่งแล้ว ซึ่งไปสอดคล้องกับนโยบายของสำนักพัฒนาแพทย์แผนไทย ของกระทรวงสาธารณสุขที่มีนโยบายจะนำไทยสปาไปเข้าเป็นเอกลักษณ์ของสปาไทย

ไทยสปา (Thai Sapaya) เป็นคำที่รับรองโดยกฎหมายแรงงาน และกระทรวง สาธารณสุข โดยคณะกรรมการจัดทำมาตรฐานสถานบริการเพื่อสุขภาพ (สปา) โดยให้ความหมายว่า สถานบริการที่ประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาไทย คงความเป็นศิลปวัฒนธรรมและประเพณีไทยอย่างชัดเจน จะมีบริการที่ใช้น้ำหรือไม่ใช้ก็ได้ โดยเน้นการใช้วิธีการธรรมชาติเป็นหลัก

เหตุที่ไทยสปาได้รับการพิจารณาว่าน่าจะมีการพัฒนาให้เป็นแบรนด์สถานบริการสปาของไทย เนื่องจากสปาหลายแห่งในปัจจุบันถูกชักชวนให้ซื้อเครื่องมือ ผลิตภัณฑ์ตามแบบตะวันตก ทำให้สปาในประเทศไทยสูญเสียเอกลักษณ์ที่ควรจะเป็น ในขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวต่างประเทศเองกำลังแสวงหาความเป็นไทย ดังนั้นจึงเกิดแนวคิดการสร้างแบรนด์สปาที่มาจากองค์ความรู้ของภูมิปัญญาไทยเป็นหลัก และผลักดันให้แบรนด์นี้เป็นที่รู้จัก ได้รับการยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากลให้ได้

ในความหมายของคำว่า “สปา” นั้น แปลว่า สภาพที่เกื้อหนุนในการทำกิจกรรมหรือดำเนินกิจการต่าง ให้ ได้ผลดี โดยแบ่งเป็น 7 อย่างด้วยกันคือ

1. อุตุนิยม – บรรยากาศ (สิ่งแวดล้อม)
2. อาหารสปา – อาหาร (คุณภาพ รสชาติ)
3. อากาศสปา – ที่อยู่อาศัย (ความมั่นคงปลอดภัย)

4. บุคคลสบาย – คนรอบข้าง (จิตใจดี มีปัญญา)
5. อิริยาบถสบาย (นั่ง นอน เดิน ยืน)
6. สวณะสบาย – เสวนา (การได้ยิน ได้ฟัง พุดคุยสนทนา)
7. โคจรสบาย - ปัจจัย 4 (หาไม่ยาก ไม่ใกล้ ไม่ไกล)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า องค์ความรู้ในรูปแบบของไทยสัปปายะนั้นมีหลักการสำคัญ คือ การบำรุงดูแลสุขภาพทั้งทางกาย ได้แก่ กินอาหารดี ออกกำลังกายแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสม มีโครงสร้างจิตใจที่ดี ได้แก่ การนั่งสมาธิวิปัสสนา การทำละหมาดตามแนวความเชื่อ โดยการนำเอารูปแบบของวัฒนธรรมไทยมาใช้ในไทยสัปปายะ รวมถึงเชื่อมโยงกับท้องถิ่นต่าง เช่น ไทยสัปปายะแบบล้านนา ไทยสัปปายะแบบมุสลิม โดยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับสังคม ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้องค์การอนามัยโลก ได้ให้ความหมายของการตื่นตัวในภาวะสุขภาพของคนยุคใหม่ว่า “NEWSTART”

N- NUTRITION	อาหาร
E – EXERCISE	การออกกำลังกาย
W – WATER	น้ำ
S – SUNSHINE	แสงแดด
T – TEMPERATURE	อุณหภูมิที่เหมาะสม
A – AIR	อากาศ
R – REST	การพักผ่อน
T – TRUST IN GOD	ความเชื่อ ศรัทธา สมาธิ

### จุดอ่อนของสปาภูเก็ต

จากข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบุว่า ไม่ต้องการจะกลับมาใช้บริการสปาภูเก็ตอีกส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า สถานที่ประกอบการสปามีเสียงรบกวนมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ให้บริการขาดความชำนาญ รวมทั้งวัสดุผลิตภัณฑ์ที่ใช้ไม่สะอาด ขาดการรักษาระบบความปลอดภัย ขาดการประชาสัมพันธ์ และบริการที่นำเสนอไม่ตรงกับความต้องการ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ได้ไปสอดคล้องกับ ผลการวิจัยที่ระบุว่า ในด้านสถานที่ประกอบการสปานั้นจะต้องสร้างบรรยากาศที่เงียบสงบ สำหรับผู้ใช้บริการสปาที่มีประสบการณ์มากจะรู้สึกว่ ผู้ให้บริการยังขาดความชำนาญ ซึ่งผู้ประกอบการสปาภูเก็ตในปัจจุบันเองก็ยังคงมองว่า ผู้ให้บริการยังต้องมีการพัฒนาให้เป็นมาตรฐาน

ฐานและมีคุณภาพในการบริการ แต่อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการยังคงประทับใจในอัธยาศัยของผู้ให้บริการเป็นพื้นฐานที่สำคัญ จึงนับได้ว่า พื้นฐานทางการบริการความสะอาดของผู้ให้บริการ สภาภูเก็ตอยู่ในระดับที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับสูง แต่จะต้องมาเสริมทักษะทางด้านความรู้ ความชำนาญทางด้านสปา และการนวด ซึ่งยังคงต้องพัฒนาต่อไป

### 5.2.7 ธุรกิจสปาในจังหวัดพังงา

ธุรกิจสปาในจังหวัดพังงาส่วนใหญ่กระจุกตัวแถวชายหาดเขาหลัก ตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า และส่วนใหญ่เป็นรีสอร์ทสปา จุดเด่นของสถานที่แห่งนี้ คือ ความเป็นธรรมชาติยังคงมีในระดับสูง นับได้ว่าบริเวณชายหาดเขาหลักเป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางชีวภาพ มีทั้งภูเขา ลักษณะของป่าเป็นป่าร้อนชื้น ลงจากภูเขานักท่องเที่ยวจะเจอทะเลที่มีความสวยงามและเงียบสงบ จำนวนสปาในจังหวัดพังงาแถบชายหาดเขาหลักมีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ ส่วนใหญ่ตั้งในโรงแรมที่พัก และให้บริการแขกในโรงแรมเองที่ผ่านการอาบแดดมาเป็นเวลานาน

นอกจากนี้พังงายังมีแหล่งน้ำแร่ธรรมชาติ ณ บ้านบ่อदान ตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา มีสถานประกอบการสปาเพียงแห่งเดียวที่นำน้ำพุร้อนในพื้นที่นี้มาให้บริการแก่นักท่องเที่ยว คือ โรมแรมดุสิต ฮอทสปริง โดยผู้ประกอบการได้พยายามนำเอาจุดเด่นนี้มาเป็นจุดขายของโรงแรม

### จุดเด่นสปาพังงา

จากงานวิจัย ระบุว่า ผู้ใช้บริการสปาพังงามีความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้ให้บริการ และการบริการในระดับปานกลางทั้ง 3 ประเด็น โดยผู้ใช้บริการประเมินการบริการของสปาพังงาเป็นระดับ 4 – 5 ดาว ซึ่งอยู่ในระดับที่ดี แต่เมื่อผู้วิจัยมองลงไปในแต่ละประเด็นพบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ วัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ มากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสปาพังงาส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในโรงแรม และมีมาตรฐานในเรื่องของความสะอาดด้านสถานที่อยู่แล้ว ส่วนในด้านบุคลากรนั้น ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจในความสะอาดและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในระดับสูง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สปาพังงาควรพัฒนาต่อไป และขยายปัจจัยด้านมาตรฐานอื่น ๆ ต่อไป

ผลวิจัย บอกว่า จุดเด่นที่สุดของพังงา คือ ท่าเลที่ตั้งที่มีบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติ และเงียบสงบ ทำให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวซ้ำหลาย ๆ ครั้ง



## พฤติกรรมผู้บริโภคสปาพังงา

จากผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดพังงา ส่วนใหญ่พักอาศัยในโรงแรมแถบชายหาดเขาหลัก วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว มีส่วนหนึ่งที่บอกว่ามาทำธุรกิจ ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะใช้ระยะเวลาสั้น ๆ ในจังหวัดพังงา คือ ประมาณ 1-3 วัน แต่ที่น่าสังเกตปรากฏว่า แยกที่มาพักในจังหวัดพังงา ส่วนใหญ่ระบุว่ามาเที่ยวในจังหวัดพังงาเป็นครั้งแรก เนื่องจากเขาหลักเป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่นักท่องเที่ยวซึ่งนิยมความเงียบสงบเปลี่ยนจากจังหวัดภูเก็ตมาเที่ยวในจังหวัดพังงาแทน

จุดที่น่าสังเกตของผู้บริโภคสปาพังงา พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นทั้งเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน และเป็นการท่องเที่ยวแบบพักผ่อน อ่านหนังสือ อาบแดด รวมทั้งเป็นกลุ่มชอบกิจกรรม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวเยอรมัน มีอายุ 31- 40 ปี ซึ่งใจฮันนา แดเนี่ยลสัน และคณะ ได้ศึกษาถึงกลุ่มลูกค้าสำคัญของธุรกิจสปา แล้วนำมาเขียนในหนังสือเรื่อง Spa Tourism – Facing Future Challenge) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการสปาที่มีอายุ 31 -40 ปี เป็นกลุ่มที่คาบเกี่ยวอยู่ระหว่าง 3 ลักษณะ คือ ช่วงวัยหนุ่มสาวที่มุ่งความสำเร็จที่ขอการท่องเที่ยว และช่วงของกลุ่มพลังสตรีที่ชอบใช้สินค้าเพื่อชีวิตภาพ และช่วงกลุ่มที่ทำงานระดับหัวหน้างานหรือผู้บริหารชาย มีเวลาจำกัดภายใต้แรงกดดันรอบด้านนิยมการใช้บริการสุขภาพที่รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผู้ใช้บริการระบุว่าระยะเวลาที่ชอบใช้บริการคือ 1- 2 ชั่วโมง

ดังนั้น ผู้ทำธุรกิจสปาพังงาจะต้องคำนึงถึงปัจจัยประชากร เช่น ความนิยมบริการสปาของแต่ละช่วงอายุ แต่ละเพศ แต่โดยพื้นฐานงานวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริคนิยมนวดน้ำมันหอมระเหย และการนวดไทย รวมทั้งการนวดหลัง นวดไหล่เพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อของผู้ใช้บริการเพศชาย นอกจากนี้ นอกจากความสะอาดแล้ว ผู้ใช้บริการยังประทับใจสปาพังงาในด้านบรรยากาศที่เงียบสงบ และการตกแต่งสถานที่แบบไทย ๆ ซึ่งเหล่านี้น่าจะเป็นปัจจัยที่เป็นจุดเด่นของสปาพังงา และควรระวังจุดขายอยู่ที่จุดนี้ต่อไป

จากความพยายามหาความแตกต่างของปัจจัยประชากรกับความพึงพอใจในการใช้บริการ สปาพังงา ผู้วิจัยพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด

## จุดอ่อนสปาพังงา

จากงานวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการสปาพังงาส่วนใหญ่ประทับใจและมุ่งหวังกลับมาใช้บริการซ้ำ แต่เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลที่ผู้ใช้บริการซึ่งไม่ต้องการใช้บริการซ้ำ ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า สปาพังงาควรมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

- 1) ทำเลที่ตั้งไม่สะดวกต่อการเดินทาง ลักษณะสถานประกอบการในพังกาตั้งอยู่ในโรงแรม ซึ่งโรงแรมมักตั้งอยู่ในบริเวณใกล้ชายหาด เช่น หาดนางทอง นักท่องเที่ยวจะต้องเดินทางเข้าไปในถนนเล็กๆ ถนนบางสายถนนลูกรังเป็นทางแคบ ๆ บางเส้นทางมีการก่อสร้างโรงแรมใหม่ ๆ ตลอดเวลา ทำให้ไม่สะดวกต่อการเดินทาง สถานประกอบการสปาหลายแห่งแก้ปัญหาด้วยการบริการรถรับ - ส่งนักท่องเที่ยวจากสนามบินแล้วนำแขกไปส่งที่โรงแรม และเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้สปาพังกาไม่มีแขกจากภายนอกเข้ามาใช้บริการ
- 2) การขาดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นปัญหาทางด้านบุคลากร และสอดคล้องกับข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รับจากการสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจงของผู้ประกอบการสปาพังกา ที่บอกว่า สปาพังกามีปัญหาทางด้านบุคลากร เนื่องจากธุรกิจสปายังคงขึ้นอยู่กับฤดูกาล ไม่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการในฤดูฝน ทำให้ผู้ให้บริการต้องมีรายได้ลดน้อยลง และส่งผลให้เกิดการอพยพเข้าไปทำงานในสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต เพราะจังหวัดภูเก็ตไม่มีปัญหาเรื่องจำนวนนักท่องเที่ยว และมีรายได้ตลอดทั้งปี จากเหตุผลในจุดนี้ ผู้จัดการสปาจะต้องฝึกพนักงานใหม่ เพื่อเข้ามาทำงาน ซึ่งทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย
- 3) บริการไม่ตรงตามความต้องการ ส่วนใหญ่เกิดจากการขาดทักษะการสื่อสาร ที่ผู้ใช้บริการต้องการคำอธิบายที่ชัดเจน ในขณะที่ศัพท์ภาษาอังกฤษของสปานั้นจะต้องผ่านการอบรมเฉพาะด้านมาก่อน
- 4) ผู้ให้บริการไม่สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างเข้าใจ ทั้งนี้เนื่องจากความยากของศัพท์เฉพาะด้านของบริการสปา และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวเยอรมันซึ่งต้องการสื่อสารด้านภาษาเยอรมัน ในปัจจุบันสถานประกอบการในจังหวัดพังกาในภาษาอังกฤษเป็นหลักในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

### 5.2.8 ธุรกิจสปาในจังหวัดกระบี่

ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวเข้ามาในจังหวัดกระบี่มากขึ้น จากงานวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัดกระบี่ เป็นนักท่องเที่ยวจากยุโรปมากที่สุด รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวฝั่งเอเชีย และนักท่องเที่ยวไทยในสัดส่วนที่เท่าเทียมกัน และในขณะนี้กระบี่มีปัจจัยพื้นฐานได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐมากขึ้น โดยรัฐบาลได้วางยุทธศาสตร์ของจังหวัดกระบี่ว่า เป็นเมืองท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เป็นศูนย์กลางทางการเกษตรของเอเชีย ในขณะที่ภูเก็ตเป็นสปาแลนด์ พังกาเป็นแหล่งผลิตของผลิตภัณฑ์ส่งให้ภูเก็ต และมีชื่อเสียงทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในขณะที่กระบี่เองมีความ

พยายามที่จะวางจุดขายจากทะเล น้ำพุร้อนหรือน้ำตกร้อน และต้องการเป็นศูนย์สุขภาพของเอเชีย ทั้งนี้เห็นว่ากระบี่เป็นเมืองแห่งการพักผ่อน ว่ายน้ำในทะเล และแช่น้ำตกร้อน (City of Relax) แต่กระบี่ยังขาดจุดอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวอย่างมาก อย่างไรก็ตามรัฐบาลจะทำนามบินกระบี่เป็นสนามบินนานาชาติในอนาคต

จากข้อมูลทั่วไปทางการท่องเที่ยวที่ผู้วิจัยได้รับ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัดกระบี่นั้นเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุ 21 -30 ปี มีรายได้ 1 ล้าน – 5 ล้านบาทต่อปี นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเป็นนักท่องเที่ยวจากยุโรปและเอเชียในสัดส่วนที่เท่ากัน และกระบี่ยังเป็นจุดท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทยมากขึ้น รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวจากญี่ปุ่น วัตถุประสงค์ในการเดินทางมากระบี่ ส่วนใหญ่ระบุว่า เพื่อการท่องเที่ยว โดยใช้ระยะเวลาในกระบี่ 4-7 วัน

สปากระบี่มีทั้งรีสอร์ทสปา และเดย์สปา และรูปแบบการบริการมีความหลากหลาย เนื่องจากมีสปาอยู่หลายระดับ ทั้งสปาในโรงแรมระดับห้าดาว หรือเดย์สปาที่ตั้งเป็นอาคารพาณิชย์ แต่ส่วนใหญ่เน้นการนวดไทย

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการสปาในจังหวัดกระบี่ประเมินคุณภาพโดยภาพรวมของสปากระบี่ 3-4 ดาว ในขณะที่ส่วนใหญ่ระบุว่าราคาที่เหมาะสมของสปากระบี่ คือ 500 -100 บาท รองลงมา 1,000 -3,000 บาท

### จุดเด่นสปากระบี่

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ พบว่า จุดเด่นของสปากระบี่ คือ ความเป็นธรรมชาติและความเงียบสงบ มีสปาในโรงแรมระดับ 5 ดาวได้ตั้งจุดเด่นตรงนี้ มาใช้ในการออกแบบตกแต่งสถานที่ โดยอิงตามธรรมชาติที่มีอยู่ ซึ่งอาจเลียนแบบมาจากพรรณพืช สัตว์ที่มีอยู่มากในพื้นที่นั้น นอกจากนี้ยังโยงการบริการให้ผู้บริกรรมมองเห็นทิวทัศน์อันสวยงาม โดยออกแบบให้สถานบริการ สปาหันหน้าสู่ทะเลหรือภูเขา หรือตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นทิวทัศน์ที่สวยงามมากที่สุดของพื้นที่นั้น และออกแบบโดยใช้กระจก เพื่อการเสพทิวทัศน์ด้วยสายตาของผู้ใช้บริการ เสริมความรู้สึกผ่อนคลายให้กับผู้ใช้บริการสปามากขึ้น

จุดเด่นอีกส่วนหนึ่งในมุมมองของผู้ประกอบการมองว่า ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ยังคงมีความหลากหลาย นอกเหนือจากทะเลที่สวยงามแล้ว กระบี่ยังมีน้ำตกร้อน ที่อำเภอคลองท่อม อีกหลายจุดที่การท่องเที่ยวยังไม่บุกเบิกเข้าไปมากนัก แต่ขณะที่น้ำตกร้อนได้กลายเป็นที่สนใจมากขึ้น เพราะได้ถูกนำเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของ โครงการท่องเที่ยว Unseen in Thailand และผู้ประกอบการเองก็พิจารณาแล้วว่า น่าจะนำน้ำตกร้อนนี้มาใช้ประโยชน์ในการทำสปาบำบัดของจังหวัดกระบี่ในอนาคตได้

แหล่งน้ำแร่ทางธรรมชาติของจังหวัดกระบี่ คือ น้ำตกร้อน และน้ำร้อนเค็ม ทั้ง 2 แหล่งตั้งอยู่ในอำเภอคลองท่อม โดยน้ำตกร้อนอยู่ในตำบลคลองท่อมเหนือ และน้ำร้อนเค็มอยู่ในคลองท่อมใต้

น้ำตกร้อน มีลักษณะการไหลของน้ำเป็นน้ำตกผ่านหินธรรมชาติ เป็นน้ำจืด มีอุณหภูมิประมาณ 40 -42 องศาเซลเซียส เดิมชาวบ้านใช้ในการในการรักษาโรคผิวหนัง หรือเมื่อสัมผัสกับพืชที่มีพิษ สามารถแช่น้ำตกร้อนนี้แล้วหายได้ ปัจจุบัน พื้นที่ที่เป็นน้ำตกร้อนอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมเหนือ และยังมีน้ำพุร้อนอีกหลายจุดที่อยู่ในที่ดินหรือสวนผลไม้ของเอกชน และมีแนวทางในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต แต่ในปัจจุบันอุปสรรคที่สำคัญ คือ การเดินทางไปยังจุดน้ำพุร้อนที่เป็นของเอกชนยังไม่สะดวกมากนัก รวมทั้งยังขาดผู้เชี่ยวชาญด้านนำพุร้อน ทั้งในส่วนของการออกแบบสถานที่และสิ่งแวดล้อม และศาสตร์ในเชิงการแพทย์

อีกจุดหนึ่งที่ต้องมีการพัฒนาให้เป็นสถานประกอบการสปาจากน้ำแร่ธรรมชาติได้ในจังหวัดกระบี่ในอนาคต คือ น้ำร้อนเค็ม ตั้งอยู่ตำบลคลองท่อมใต้ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ มีลักษณะเป็นบ่อน้ำเค็มร้อน หลาย ๆ บ่อ ในขนาดที่แตกต่างกัน รอบบริเวณน้ำพุร้อนเป็นป่าไม้โกงกาง และป่าเสม็ด อุณหภูมิความร้อนประมาณ 42 องศาเซลเซียส แต่แหล่งน้ำร้อนเค็มจุดนี้ยังต้องอาศัยการพัฒนาและอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยว ปัจจุบันอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองท่อมใต้

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการที่มีแนวทางในการพัฒนาน้ำพุร้อนเหล่านี้ให้เป็นการบริการสปา ระบุว่า นักท่องเที่ยวบางคนยังไม่มั่นใจในความสะอาดของน้ำพุร้อนตามธรรมชาติ เพราะเชื่อว่าในน้ำพุร้อนมีเชื้อโรคตัวหนึ่งที่สามารถก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพได้ จากการค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม พบว่า เชื้อโรคที่ว่านี้ชื่อว่า Legionella ซึ่งเป็นเชื้อแบคทีเรีย พบมากในน้ำระบายความร้อนและระบบปรับอากาศ ที่อยู่ใน Cooling Tower และมีท่อน้ำร้อนที่ไม่มีการไหลเวียน (dead space) แต่ในน้ำแร่ธรรมชาตินั้นมีระบบการไหลเวียนที่ดี น้ำไม่ได้เวียนหมุนกลับเหมือนกับระบบเครื่องปรับอากาศ ทำให้ปัญหาเกี่ยวกับเชื้อโรคนี้หมดไป เพราะการไหลของน้ำพุร้อนและน้ำตกร้อนแตกต่างจากระบบน้ำไหลเวียนในเครื่องปรับอากาศขนาดใหญ่

จุดเด่นของสปากระบี่ในมุมมองของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ ผู้ให้บริการ และการบริการในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน โดยมองว่า จุดเด่นที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่และวัสดุที่ใช้ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งมองในจุดภาพ

รวมแล้ว พบว่าสปากระบี่จะต้องพัฒนาปัจจัยในทุก ๆ ด้านเพื่อให้ได้มาตรฐานในสายตาของผู้ใช้บริการในระดับสูงมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้สิ่งที่ผู้ให้บริการและผู้ประกอบการมองตรงกัน คือ มองว่าสปากระบี่มีจุดเด่นในเรื่องความสะดวกของการเดินทาง และทางด้านความเงียบสงบ รวมทั้งการตกแต่งสถานที่ที่เป็นแบบไทย ๆ

### พฤติกรรมผู้บริโภคสปากระบี่

ข้อมูลผู้ให้บริการสปาในกระบี่ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการแบบรีสอร์ทสปา เน้นการคลายเครียดเป็นสำคัญ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ จะพิจารณาจากราคาละความสะอาดของสถานที่อุปกรณ์และผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก บริการที่ชอบใช้ คือ การนวดน้ำมันตัวด้วยหอมระเหย และการนวดไทย ทั้งนี้ผู้ให้บริการได้ประเมินสปากระบี่ว่า เป็นสปากระดับ 3 -4 ดาว ราคาที่เหมาะสม 500 -1,000 บาท

ปัจจัยที่สำคัญอีกด้านหนึ่งของผู้ให้บริการสปากระบี่ คือ ปัจจัยอายุ ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการสปากระบี่ส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงระหว่าง 21 -30 ปี ซึ่งถือได้ว่า คนกลุ่มอายุ 21 -30 ปี เป็นกลุ่มวัยหนุ่มสาวที่มุ่งความสำเร็จ (Young Achiever) มีฐานะดี ท่องเที่ยวบ่อยตามวิถีชีวิตคนรุ่นใหม่ หรืออาจจะเป็นกลุ่มพลังสตรี (Young Power Ladies) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาสูง มีอาชีพการงานหรือเป็นคุณแม่ที่ชอบใช้สินค้าชีวภาพหรือสินค้าสุขภาพ (Biological and Wellness Products)

ในส่วนของการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสปานั้น ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวระบุว่า รู้จากสื่อภายในโรงแรมหรือที่พักเอง ดังนั้น โรงแรมหรือที่พักควรเสริมสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น

นอกจากนี้ยังมีจุดที่น่าสังเกตว่า ผู้ใช้บริการสปากระบี่มีความคาดหวังสูงมากกว่าผู้ให้บริการสปาในจังหวัดภูเก็ต และพังงา โดยดูจากการประเมินคุณภาพสปาที่ระบุเพียง 3 - 4 ดาว และเป็นกลุ่มที่ค่านึงว่าบริการที่ได้รับนั้นจะต้องคุ้มค่ามากที่สุดกับค่าใช้จ่าย

### จุดอ่อนของสปากระบี่

ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ระบุว่าไม่ต้องการกลับมาใช้บริการสปาอีก ทั้งนี้เนื่องจากเหตุผลดังต่อไปนี้

- 1) **เหตุผลทางด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม** - ผู้ใช้บริการระบุว่าการตกแต่งสถานที่ขาดเอกลักษณ์เฉพาะตัว สถานที่มีกลิ่นเหม็น และมีเสียงรบกวน

- 2) **เหตุผลด้านบุคลิกการผู้ให้บริการ** – โดยผู้ให้บริการยังมองว่า ผู้ให้บริการยังขาดทักษะในการสื่อสาร และขาดความชำนาญเฉพาะด้าน นอกจากนี้ยังระบุว่า ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ และค่านึงถึงปริมาณมากกว่าคุณภาพ รวมทั้งเครื่องแต่งกายยังไม่เหมาะสม
- 3) **เหตุผลทางด้านการบริการ** – ผู้ให้บริการระบุว่า ยังให้บริการไม่ตรงความต้องการ อัตราค่าบริการยังไม่เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ วัสดุผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในบริการสปาไม่สะอาด รวมทั้งการขาดการประชาสัมพันธ์และโปรโมชั่นที่จูงใจ

### 5.2.9 ดัชนีมาตรฐานสปาอันดามัน

จากผลการวิจัย พบว่า มาตรฐานสปาในมุมมองของผู้ใช้บริการ คือมาตรฐานที่มองเห็นในขณะที่ใช้บริการซึ่งมี 2 มิติ คือ มาตรฐานตามเกณฑ์ที่สามารถมองเห็น และมาตรฐานตามเกณฑ์ที่รู้สึก ผู้วิจัยได้แยกมาตรฐานออกเป็น 3 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานทางด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มาตรฐานทางด้านบุคลิกการผู้ให้บริการ และมาตรฐานด้านการบริการ และผลการวิจัยระบุว่า ในองค์ประกอบย่อยของมาตรฐานแต่ละด้าน ผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เรียงลำดับความต้องการทางด้านดัชนีชี้วัดมาตรฐานสปาอันดามันในมุมมองของผู้ใช้บริการ ดังนี้

#### 1. ดัชนีด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

มีองค์ประกอบย่อยตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการสปาอันดามันจากมากไปหาน้อย ทั้งนี้โดยผู้วิจัยเปรียบเทียบกับกฎกระทรวงมาตรฐานสปาของกระทรวงสาธารณสุข ดังต่อไปนี้

- 1.1 **ความสะอาดของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์** เป็นมิติความต้องการของผู้ใช้บริการสปาที่มองเห็นด้วยตา และส่วนใหญ่ปัจจัยด้านความสะอาดก็เป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการ สปาของผู้ใช้บริการ และเป็นที่น่ายินดีที่ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา พบว่า ผู้ใช้บริการ สปา มีความพึงพอใจในความสะอาดของสปาอันดามันตั้งแต่ระดับกลางสูง ปัจจัยด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ของมาตรฐานสปาตามที่กระทรวงกำหนด ระบุว่า สถานที่ต้องสะอาด เรียบร้อย ทำด้วยวัสดุที่ทำให้ทำความสะอาดง่าย มีกระบายอากาศดี มีที่รองรับขยะที่ไม่รั่วซึมอย่างน้อย 1 ที่ มีการควบคุมพาหะนำโรคอย่างถูกหลักสุขาภิบาล แต่ในมุมมองของผู้ใช้บริการ มองว่า ความสะอาดหมายถึง สิ่งภายนอกที่มองเห็น ไม่มีฝุ่น มีการวางของที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย ไม่มีกลิ่นอับชื้น ดังนั้นผู้ประกอบการสปาอันดามันจะต้องคำนึงถึงความสะอาดเป็นสำคัญ และจะต้องมองลึกให้ถึงมุมมองของความสะอาดตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

- 1.2 **ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง** จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการสปาให้อยู่สถานที่ที่มีทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทาง ซึ่งในประเด็นทำเลที่ตั้งนั้น กระทรวงสาธารณสุขกำหนดเพียงเรื่องราวมิติทางสังคม คือ ในด้านพื้นที่ประกอบการสปานั้น จะต้องมีการแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และกิจการอื่นนั้นต้องไม่กระทบกระเทือนต่อการให้บริการในกิจการสปาเพื่อสุขภาพ และพื้นที่บริการต้องไม่อยู่ในพื้นที่ที่ติดต่อกับสถานบริการตามกฎหมายที่ว่า สถานบริการ ถ้าเป็นพื้นที่ติดต่อกันต้องแบ่งอาณาเขตให้ชัดเจน ในขณะที่ผู้ใช้บริการไม่ได้มองตรงจุดนี้เป็นจุดสำคัญ แต่ไปมองเรื่องของทำเลที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทางแทน อย่างไรก็ตามข้อกำหนดตามกระทรวงสาธารณสุขก็เป็นสิ่งที่ดี เพราะต้องการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสปาว่าเป็นสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพ ในขณะที่ผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงทำเลที่ตั้งด้วยทั้ง 2 มุมมอง
- 1.3 **บรรยากาศที่เงียบสงบ** จากการวิจัยพบว่า สถานที่ตั้งของสปาอันดามันมีความได้เปรียบสูง เนื่องจากมีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติอยู่แล้ว และสถานประกอบการสปาสามารถสร้างบรรยากาศให้ผู้ใช้บริการได้สัมผัสกับทิวทัศน์ที่สวยงาม รวมทั้งความเงียบสงบด้วย ซึ่งบรรยากาศความเงียบสงบของสถานที่นั้น ในกฎกระทรวงสาธารณสุขไม่ได้กำหนด เพียงแต่ระบุว่า สถานที่ตั้งสปาเพื่อสุขภาพ จะต้องมีการแบ่งสัดส่วนการให้บริการที่มีหลายลักษณะ ในขณะที่ต้องไม่มีติดหรือลับตาจนเกินไป ในขณะที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ สปาอันดามันมีความเงียบสงบควบคู่กับการมีทิวทัศน์ที่สวยงาม
- 1.4 **การตกแต่งสถานที่แบบไทย ๆ** เป็นความคาดหวังของผู้ใช้บริการสปา ในขณะที่กฎกระทรวงสาธารณสุขกำหนดด้านการตกแต่งสถานที่ประกอบการเพียงกว้าง ๆ ว่า การตกแต่งสถานที่ต้องไม่มีลักษณะที่ทำให้เสื่อมเสียศีลธรรมหรือขัดต่อวัฒนธรรมและประเพณีอันดี ในขณะที่ความต้องการของผู้ใช้บริการต้องการให้สถานประกอบการสปามีการตกแต่งแบบไทยๆ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดเอกลักษณ์ที่โดดเด่น
- 1.5 **สถานที่มีกลิ่นหอมแบบธรรมชาติ** ในประเด็นนี้ไม่มีในข้อกำหนดของกฎกระทรวงและกำหนดเพียงว่า สถานที่ประกอบการสปาต้องมีการระบายอากาศดี ไม้รื้อสีรื้อน อบอ้าว อับชื้น หรืออาจจัดให้มีอุปกรณ์ในการช่วยระบายอากาศ เช่น เครื่องปรับอากาศหรือเครื่องดูดอากาศ พัดลม เป็นต้น นอกจากนี้ต้องมีระบบการจัดการขยะ การจัดการน้ำเสียก่อนที่จะระบายน้ำทิ้ง
- จากงานวิจัยระบุว่าผู้ใช้บริการต้องการกลิ่นหอมเป็นธรรมชาติ เช่น กลิ่นดอกไม้ กลิ่นสมุนไพรธรรมชาติ เป็นต้น ดังนั้นสปาอันดามันควรศึกษาถึงการนำเอาวัสดุพื้นบ้าน

มาใช้ให้เป็นประโยชน์ หรือศึกษาเกี่ยวกับกลิ่นที่มีลักษณะเฉพาะ ซึ่งสถานประกอบการ บางแห่งกำลังพยายามที่จะค้นหามากขึ้น

- 1.6 **การตกแต่งสถานที่อิงธรรมชาติที่มีอยู่** ซึ่งในประเด็นนี้ควรจะเป็นจุดเด่นของสถานประกอบการสปาอันดามันที่ได้เปรียบในเชิงของพื้นที่ตั้ง การตกแต่งสถานที่ตามธรรมชาติที่มีอยู่ เช่น ให้สปาหันหน้าทางทะเล หรือบางสปาจัดพื้นที่อาบน้ำในอ่างน้ำวนบนระเบียงที่เปิดโล่ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ชมทิวทัศน์ของทะเลอันดามัน หรือมีการตกแต่งวัสดุ อุปกรณ์ เช่น แจกัน หมอน โดยใช้วัสดุธรรมชาติในพื้นที่ เป็นต้น ซึ่งประเด็นเหล่านี้ไม่ได้กำหนดในกฎกระทรวงสาธารณสุข แต่เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการสปาอันดามันควรคำนึงถึง เพื่อหาความเป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง
- 1.7 **ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ** ในกฎกระทรวงฯ ได้กำหนดเพียงแค่ว่าสถานประกอบการสปาแยกจากสถานบริการอื่น ๆ ไม่ตั้งอยู่ใกล้ศาสนสถานในขนาดที่จะก่อให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการประกอบศาสนกิจ แต่สปาอันดามันนั้น ผู้ใช้บริการคาดหวังให้สถานบริการสปาทั้งอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติด้วย ซึ่งผู้ประกอบการสปาอันดามันส่วนใหญ่มักจะเป็นโรงแรมหรือที่พักในสถานที่ท่องเที่ยว และเคยสปาบางส่วน พยายามที่จะเข้าสู่พื้นที่ที่เป็นธรรมชาติ เช่น การตั้งในสวนยาง หรือการตั้งใกล้กับภูเขาในป่าเขตร้อนชื้นของสปาแห่งหนึ่งในกระบี่ หรือการตั้งข้างริมชุมชนเมืองเก่าของสถานประกอบการสปาบางแห่งในจังหวัดภูเก็ต เป็นต้น
- 1.8 **การตกแต่งสถานที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว** เป็นส่วนหนึ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการและมองว่าเป็นสิ่งที่จะทำให้สปาอันดามันศึกษาค้นคว้าหาเอกลักษณ์ให้พบ เพื่อจะชูความเป็นเอกลักษณ์ของตัวเองได้

ในการออกแนะนำมาตรฐานสถานประกอบการสปา เจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขจะคำนึงถึงความสะอาดเป็นเรื่องสำคัญ โดยนำไปเปรียบเทียบกับความสะอาดของสถานพยาบาล เช่น วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ควรเป็นสีขาว เพื่อสร้างความมั่นใจด้านความสะอาดให้กับผู้ใช้บริการ จากงานวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องเอกลักษณ์เฉพาะตัวในการออกแบบสถานที่ การใช้วัสดุอุปกรณ์ ซึ่งเป็นความคิดสร้างสรรค์ และแนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบของแต่ละสถานบริการสปาและยังคงเน้นให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสะอาดเช่นเดิม



1.9 **มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน** โดยความต้องการของผู้ใช้บริการสปาในปัจจุบันไปสอดคล้องกับกฎกระทรวงด้านมาตรฐานสปาเกี่ยวกับความปลอดภัย โดยกฎกระทรวงระบุว่า ในกรณีที่สถานประกอบการสปามีการจัดบริการอบความร้อน อบไอน้ำ อ่างน้ำวนไว้บริการตลอดจนอุปกรณ์อื่นใดอันอาจก่อให้เกิดอันตรายไว้ให้บริการ ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีพนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญการใช้อุปกรณ์นั้นเป็นอย่างดี เป็นผู้รับผิดชอบอุปกรณ์ และมีหน้าที่คอยตรวจตราดูแลการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวทั้งในขณะที่ใช้งานและหลังการใช้งาน รวมทั้งต้องมีนาฬิกาอ่านเวลาโดยง่ายและชัดเจน จากจุดที่ผู้รับบริการกำลังใช้บริการอบความร้อน อบไอน้ำ และอ่างน้ำวน นอกจากนี้ในด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ ยังมีข้อบังคับว่า จะต้องมีการจัดระบบฉุกเฉินสำหรับบริการอบความร้อน มีเครื่องวัดอุณหภูมิ และเครื่องตั้งเวลา และจะต้องมีระบบคัดกรองผู้รับบริการซึ่งในสปาอันดามันบางส่วนก็ได้มีระบบคัดกรองลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอยู่แล้ว โดยใช้ระบบ Client Record

ดังนั้น การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในสถานประกอบการสปา ในมุมมองของผู้ใช้บริการนั้นมองว่าอุปกรณ์ที่ใช้ควรมีความทันสมัย และพร้อมสำหรับการใช้งาน ในขณะที่กฎกระทรวงจะต้องมองให้ลึกถึงความปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญด้วย ซึ่งผู้ประกอบการสปาต้องคำนึงถึงทั้ง 2 ด้าน

1.10 **ใช้วัสดุธรรมชาติในการตกแต่งสถานที่** ซึ่งไม่มีในข้อกำหนดของกฎกระทรวง แต่เป็นการเสริมความรู้ลึกซึ้งของความเป็นเอกลักษณ์ของสปาอันดามัน เช่น การเลือกใช้แจกัน การจัดดอกไม้ การใช้ไม้ไผ่เป็นองค์ประกอบของสถานประกอบการสปา การสานเตย ปาหั่นเป็นหมอน เป็นต้น ซึ่งในการเลือกใช้วัสดุนี้จากการสนทนากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง พบว่า วัสดุในท้องถิ่นอันดามันในแต่ละจังหวัดอาจมีความแตกต่างกันบ้างในบางจุด เช่น พังงามีดอกจำปูนและไม้หอมเทพธำโร เป็นสัญลักษณ์ กระบี่มีดอกกล้วยไม้รองเท้านารีเหลืองกระบี่ และจังหวัดภูเก็ตใช้ดอกเฟื่องฟ้าเป็นสัญลักษณ์ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามการใช้วัสดุท้องถิ่นผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงความต้องการ และแนวโน้มการออกแบบที่เป็นสากล รวมทั้งสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการด้วย

1.11 **มีแหล่งน้ำพุร้อน และแหล่งน้ำแร่ธรรมชาติ** ซึ่งในดัชนีมาตรฐานด้านนี้ จังหวัดที่มีองค์ประกอบในด้านน้ำพุร้อนทางธรรมชาติ คือ จังหวัดพังงาและกระบี่ ในขณะที่กฎกระทรวงไม่มีการกำหนดในด้านนี้ กำหนดเพียงความสะอาดของการใช้น้ำ หรือคุณภาพน้ำใช้ในสถานบริการสปาว่า ผู้ประกอบการต้องดูแลและควบคุมคุณภาพน้ำที่ใช้สำหรับ

ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นอย่างน้ำวน สระน้ำหรืออุปกรณ์การใช้น้ำชนิดอื่นใดให้มีคุณสมบัติทางเคมีที่ปลอดภัย และไม่เป็นแหล่งเพาะเชื้อ

สรุปได้ว่า มาตรฐานทางด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการสปาที่ได้จากการวิจัยนั้น ในบางส่วนเป็นส่วนที่นอกเหนือจากมาตรฐานสปาที่กฎกระทรวงกำหนด ทั้งนี้เพราะเป็นมาตรฐานเฉพาะที่สปาอันตามันควรจะมีจากมุมมองของผู้ใช้บริการ

## 2. ดัชนีด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ซึ่งมีองค์ประกอบย่อยตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการสปาอันตามันจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

**2.1 ผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส** ซึ่งดัชนีในจุดนี้เป็นจุดที่กฎกระทรวงสาธารณสุขในด้านมาตรฐานสปาไม่ได้กำหนด แต่เป็นความรู้สึกที่ผู้ให้บริการต้องการ ทั้งนี้ในกฎกระทรวงกำหนดเพียงว่า ผู้ให้บริการต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการตามความรู้และความชำนาญตรงตามมาตรฐานวิชาชีพที่ได้ศึกษาอบรมมา ในขณะที่ให้บริการต้องไม่พูดจาหยอกล้อ หรือล้อเล่น หรือกระทำการใด ๆ อันมีโชหน้าที่จะต้องให้บริการกับผู้รับบริการ โดยต้องให้บริการด้วยอาการสุภาพ อ่อนโยน

จากการสนทนากลุ่มกับผู้ประกอบการ ผู้วิจัยพบว่า ผู้ประกอบการพยายามที่จะสร้างจุดเด่นของบริการสปาอันตามัน โดยเน้นที่ความสุภาพอ่อนน้อม และความมีมารยาทไทย รวมทั้งความสะอาดของผู้ให้บริการ และถือได้ว่าเป็นจุดเด่นที่คนไทยมีอยู่ในตัวทุกคนอยู่แล้ว

**2.2 ผู้ให้บริการมีความชำนาญทางด้านบริการ** ซึ่งเป็นตัวชี้วัดมาตรฐานสปาอันตามัน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของสาธารณสุขที่ปรากฏในกฎกระทรวงว่า ผู้ดำเนินการสปาจะต้องมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าประกาศนียบัตรในสาขาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพหรือสาขาที่คณะกรรมการรับรอง หรือให้ความเห็นชอบ หรือมีประสบการณ์การทำงานในสถานประกอบการที่เป็นสมาชิกของสมาคมหรือชมรมผู้ประกอบการสปาที่รวมตัวภายใต้การรับรองของกระทรวงสาธารณสุขมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 2 ปี และจะต้องผ่านการประเมินความรู้ ความสามารถตามที่คณะกรรมการกำหนด และในขณะนี้มีการจัดประเมินผู้ดำเนินการสปาไป 1 รุ่นแล้ว

ในส่วนของมาตรฐานความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ กฎกระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้ผู้ให้บริการได้รับการอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงาน

ราชการ สถาบัน หรือสถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ทำงาน

2.3 **ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ** ซึ่งมาตรฐานของกระทรวงกำหนดเพียงกว้างๆ ว่า การบริการต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการบริการแต่ละประเภท โดยจะต้องมีบริการหลักประกอบด้วย การนัดเพื่อสุขภาพ การใช้น้ำเพื่อสุขภาพ เช่น การอบไอน้ำ อ่างน้ำวน บ่อน้ำร้อน บ่อน้ำเย็น เป็นต้น และให้มีบริการอื่น เช่น การพอกโคลน การเสริมสวย การออกกำลังกาย อาหารสุขภาพ โยคะ สมาธิและอื่นๆ อีก แต่ในสปาอันดามัน ผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการอย่างลึกซึ้งมากขึ้น เช่น ถ้าเป็นผู้รับบริการที่ผ่านกีฬาปีนเขา พายเรือ หรือดำน้ำ หรือการอาบแดด ผู้ให้บริการจะต้องมีการปรับบริการตามสถานการณ์ที่เหมาะสม เพื่อสนองความต้องการให้กับผู้รับบริการได้มากที่สุด

2.4 **ผู้ให้บริการสามารถสื่อสารได้เข้าใจ** ดัชนีมาตรฐานจุดนี้ไม่ได้กำหนดในกฎกระทรวงสาธารณสุข แต่เป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการบริการสปา และควรจะเป็นปัจจัยสำคัญที่สปาอันดามันจะต้องพิจารณาเป็นประเด็นสำคัญ เนื่องจากทุกอย่างจะเกิดผลสัมฤทธิ์ได้ถ้ามีการสื่อสารที่เข้าใจกัน

2.5 **การแนะนำบริการสปาที่มีความชัดเจน** ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ความชำนาญของผู้ให้บริการ รวมทั้งความสามารถในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ ประเด็นนี้ไม่ได้กำหนดในมาตรฐานสถานประกอบการสปาของกฎกระทรวง

2.6 **การแต่งกายสวยงามเหมาะสมกับงาน** เนื่องจากสปาหลายแห่งมีความพยายามที่จะสร้างเอกลักษณ์ของตนเอง หรือของท้องถิ่นโดยการนำผ้าท้องถิ่นมาให้ผู้ให้บริการสวมใส่เป็นเครื่องแบบ เช่น การนำผ้าปาเต๊ะ หรือผ้าบาติกที่มีลวดลายที่เป็นสัญลักษณ์ขององค์กรมาใช้ ในขณะที่กฎกระทรวงเองก็ให้ความสำคัญกับการแต่งกายเช่นกัน เพียงแต่กำหนดคร่าว ๆ ว่า ผู้ประกอบการต้องกำหนดให้มีเครื่องแบบสำหรับผู้ให้บริการ โดยเป็นเครื่องแบบที่รัดกุม สุภาพ สะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติ และต้องมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดไว้ที่หน้าอกด้านซ้าย

2.7 **มีผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพคอยแนะนำ** ในส่วนนี้กฎกระทรวงไม่ได้กำหนดให้มีผู้เชี่ยวชาญ การในสถานประกอบการสปา แต่ส่วนใหญ่ผู้เชี่ยวชาญการในสถานประกอบการสปาจะต้องเป็นผู้ดำเนินการสปา เพราะต้องผ่านการอบรม หรือจบการศึกษาจากหลัก

สูตรหรือสาขาที่เกี่ยวข้องจากสถาบันการศึกษาที่ได้ผ่านการรับรองมาตรฐานและมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 2 ปี การที่สปาที่มีผู้ชำนาญการอยู่จะทำให้สปานั้นมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็จะทำให้การบริการมีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการประทับใจในการมีจิตสำนึกในการบริการ และความอ่อนน้อมรวมถึงความสะอาดของการบริการ ซึ่งนับว่าเป็นดัชนีชี้วัดมาตรฐานด้านผู้ให้บริการส่วนหนึ่ง สถานประกอบการสปาในแถบอันดามันหลายแห่ง จะเน้นให้บุคลากรสร้างความประทับใจให้กับผู้ให้บริการ โดยมีจุดเริ่มต้นที่ความสะอาด เช่น ไม้ไว้เล็บยาว ถ้ามีผมยาวจะต้องรวบผม และผู้ให้บริการจะต้องไม่มีกลิ่นตัว รวมทั้งสถานบริการเกือบทุกแห่งพยายามที่จะสร้างเอกลักษณ์โดยการนำผ้าที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์อันดามัน หรือเอกลักษณ์ของความเป็นไทย โดยประยุกต์ใช้ในเครื่องแบบของผู้ให้บริการด้วย

จุดอ่อนที่ผู้ให้บริการระบุ และสถานประกอบการหลาย ๆ แห่งยังคงกังวลอยู่บ้าง คือ คุณภาพ และความชำนาญงานของผู้ให้บริการ รวมถึงทักษะในการสื่อสารของผู้ให้บริการซึ่งเป็นจุดที่ผู้ให้บริการระบุว่าเป็นจุดอ่อนมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากบางครั้งหน้าที่ของผู้ให้บริการสปา จะต้องอธิบายเมนูสปาให้กับผู้ให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาที่ใช้บางอย่างเป็นศัพท์เทคนิคเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับสปา ทั้งการอธิบายในเชิงเคมี และเชิงสุขภาพ ทำให้ยากต่อการเรียนรู้ของผู้ให้บริการที่ระดับการศึกษาน้อย ทำให้บางครั้งถึงแม้การบริการนั้นเป็นการบริการด้วยความเชี่ยวชาญ แต่ขาดการสื่อสารให้เข้าใจ ทำให้เกิดความน่าสงสัย หรือความไม่แน่ใจของผู้รับบริการได้เช่นกัน

ปัจจุบันที่มาของผู้ให้บริการ (Therapists) ส่วนใหญ่ในสถานประกอบการสปาอันดามันนั้น เนื่องจากสถานประกอบการสปาต้องการผู้ให้บริการมากขึ้น การรอเวลาเข้าอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ อาจต้องใช้ระยะเวลา ในขณะที่ความต้องการของตลาดมีมากขึ้น ดังนั้นผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปาบางส่วนมาจากการเข้าอบรมหลักสูตรการนวดไทยในระยะสั้น แล้วมีประกาศนียบัตรรับรอง และอีกส่วนหนึ่งเป็นการเรียนรู้จากผู้จัดการสปาที่มีความเชี่ยวชาญ หรือจากผู้ให้บริการด้วยกันที่ทำหน้าที่เป็นเหมือนครูฝึก และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้

สถานประกอบการบางแห่งมองว่า อาชีพนักสุขภาพบำบัดที่ให้บริการในสปานั้นเป็นอาชีพที่ต้องใช้ความอดทนสูง การจ้างผู้ให้บริการที่เป็นนักศึกษาจบการศึกษาใหม่ ๆ นั้น จะต้องเป็นเด็กที่สนใจทางด้านนี้จริง เพราะบางครั้งพลังนี้ในการนวดยังไม่แข็งแรงพอ ทำให้ปวดเมื่อย และท้อกับการทำงานได้ การทำอาชีพนี้ควรจ้างคนที่มีอายุวัยกลางคน ที่มองว่าอาชีพนี้เป็นอาชีพที่หา

เลี้ยงครอบครัวได้ อาชีพนี้เป็นหม้อข้าวเพื่อเลี้ยงครอบครัวของตัวเอง เพราะฉะนั้นคนกลุ่มนี้จะมี ความอดทนสูง และสามารถฝึกหัดได้ ลักษณะเฉพาะของผู้ให้บริการที่ควรจะเป็น คือ ต้องเป็นคน ที่มีความนุ่มนวล ไม่มองข้ามรายละเอียดเล็กน้อย เช่น การไม่ทำหน้ารังเกียจเท่า เมื่อต้องนวดเท้า ของผู้รับบริการ เป็นต้น

### 3. ดัชนีด้านการบริการ

ซึ่งมีองค์ประกอบย่อยตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการสปาอันดามันจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

3.1 **ราคาบริการที่สมเหตุสมผล** ในกฎกระทรวงสาธารณสุขไม่ได้มีการกำหนดราคาของ บริการสปาในเชิงของจำนวนเงิน เนื่องจากสถานประกอบการสปาในประเทศไทยมีหลาย ระดับ ทั้งในระดับที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก และในระดับที่กำลังพัฒนาคุณภาพ ดังนั้นใน ด้านอัตราบริการจึงกำหนดเพียงว่า ผู้ประกอบการต้องแสดงรายการบริการ และอัตราค่า บริการไว้ในที่เปิดเผยและมองเห็นได้ง่าย หรือสามารถตรวจสอบได้

ปัจจัยทางด้านราคาเป็นสิ่งที่สปาอันดามันจะต้องคำนึงถึง เพราะจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา โดยพิจารณาด้านราคาที่เหมาะสมผล ซึ่งปัจจุบันนี้ สปาอันดามันเองก็กำลังประสบปัญหาด้านการตัดราคากันบ้าง แต่มีการแก้ไขปัญหาของผู้ ประกอบการด้วยกันแล้ว

3.2 **ความหลากหลายของบริการที่น่าเสนอ** เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการพิจารณาเช่นกัน เช่น สปานั้นจะน่าสนใจและทดลองใช้ ถ้ามีแพคเกจสปาหลายรูปแบบและมีข้ออธิบายพร้อม ระบุราคาให้ชัดเจน ในขณะที่กฎกระทรวงกำหนดถึงการบริการว่า การบริการต้องเป็นไป ตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการบริการแต่ละประเภท โดยจะต้องมีบริการหลัก ประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพ การใช้น้ำเพื่อสุขภาพ เช่น การอบไอน้ำ อ่างน้ำวน บ่อ น้ำร้อน บ่อน้ำเย็น เป็นต้น และให้มีบริการอื่น เช่น การพอกโคลน การเสริมสวย การออก กำลังกาย อาหารสุขภาพ โยคะ สมาธิ

3.3 **ใช้วัสดุผลิตภัณฑ์ที่สะอาด** ซึ่งสอดคล้องกับกฎกระทรวง ที่กำหนดให้สถานประกอบการสปา มีการใช้เครื่องสำอางหรือผลิตภัณฑ์เสริมความงามที่ถูกต้อง ปลอดภัย ได้รับการ รับรองจากกระทรวงสาธารณสุข ผ้า อุปกรณ์เครื่องมือบริการ เมื่อใช้บริการแล้ว ต้องซัก หรือล้างทำความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะ ก่อนนำกลับมาใช้บริการครั้งต่อไป นอก จากนี้กฎกระทรวงยังมองลึกถึงความปลอดภัยที่มาจากเชื้อโรค โดยระบุว่า ในกรณีที่การ

ให้บริการเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อ เช่น การใช้ไม้หรืออุปกรณ์ที่ใช้ขัดหรือขัดผิวหนังในการบริการจุดฝ่าเท้า ต้องผ่านกรรมวิธีการฆ่าเชื้อที่สามารถฆ่าและควบคุมเชื้อได้ไม่น้อยกว่าเทคนิคการปลอดเชื้อทุกครั้งหลังการให้บริการ โดยวิธีการดังกล่าวอาจทำได้โดย การต้มน้ำเดือด การอบด้วยความร้อนในระบบปิด หรือการใช้สารเคมีฆ่าเชื้อโรค เช่น แช่ในเอทิลแอลกอฮอล์ 70 % นาน 30 นาที เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดให้สถานประกอบการสปาที่มีการจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เช่น ผ้า เครื่องใช้ไฟฟ้า แปรง หวี กระจกส่องหน้าไว้ในที่มิดชิด สะอาดเป็นสัดส่วน และเป็นระเบียบ เครื่องใช้ไฟฟ้าจะต้องมีสายไฟฉนวน 2 ชั้น มีการตรวจสอบไฟปลั๊กไฟเป็นประจำไม่ให้ชำรุด ดังนั้นความสะอาดของกฎกระทรวงจึงมักโยงสู่เรื่องของความปลอดภัยในการให้บริการสปา

**3.4 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม** จากงานวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในสปาประมาณ 1-2 ชั่วโมง ในขณะที่กฎกระทรวงกำหนดเพียงว่า ต้องมีการควบคุมเวลาในการใช้บริการที่ต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์อบความร้อน อบไอน้ำ อ่างน้ำวน โดยการเข้าอบตัวแต่ละครั้งจะไม่เกิน 15 นาที แต่มีได้ระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน

จากประเด็นระยะเวลา ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องออกแบบแพคเกจที่เหมาะสมและได้ระยะเวลาตามที่ต้องการ

**3.5 การให้บริการมีความปลอดภัย** ซึ่งสอดคล้องกับกฎกระทรวงในด้านความปลอดภัย โดยต้องมีระบบป้องกันภัยและระบบฉุกเฉิน มีการคัดกรองผู้รับบริการที่อาจมีความเสี่ยงต่อการใช้บริการในบางแผนก ความสะอาดที่เป็นหลักอนามัยพื้นฐานปลอดภัยจากเชื้อโรคที่อาจเกิดขึ้นได้จากการให้บริการ

**3.6 การระบุค่าที่ชัดเจน** ซึ่งสอดคล้องกับกฎกระทรวงที่กำหนดให้ผู้ประกอบการต้องแสดงรายการบริการ และอัตราค่าบริการไว้ในที่เปิดเผยและมองเห็นได้ง่าย หรือสามารถตรวจสอบได้

**3.7 มีสูตรสมุนไพรและสูตรน้ำมันหอมระเหยที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง** จากข้อมูลในการสนทนากลุ่มผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการเองพยายามที่จะศึกษาถึงแนวทางการใช้สมุนไพรบำบัดในสถานประกอบการสปา และพยายามที่จะหากกลิ่นที่เป็นเอกลักษณ์

ลักษณะของสปาอันดามัน ซึ่งในขณะนี้อาจจะต้องอาศัยการวิจัยและการศึกษาเพิ่มเติม ทั้งในเชิงจิตวิทยา การสร้างความรู้สึกลงในกลิ่น และในเชิงวิทยาศาสตร์

3.8 **มีแพ็คเกจตรงตามความต้องการ** ทั้งในแง่ของรูปแบบการบริการ และระยะเวลาที่ใช้บริการ ซึ่งในกฎกระทรวงไม่ได้กำหนด แต่จากงานวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสปาอันดามันส่วนใหญ่ นิยมการนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหย และการนวดไทย ซึ่งผู้ประกอบการควรจะต้องศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคหลาย ๆ องค์ประกอบ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการออกแบบแพ็คเกจที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.9 **มีระบบรักษาความปลอดภัย** โดยสอดคล้องกับกฎกระทรวงที่กำหนดให้ผู้ประกอบการต้องมีการป้องกันภัยและระบบฉุกเฉิน โดยมีการควบคุมดูแลอุปกรณ์ที่ใช้บริการอบความร้อน อบไอน้ำ และอ่างน้ำวน และมีเครื่องตรวจวัดกำกับความปลอดภัยตลอดเวลา เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิ นาฬิกาบอกระยะเวลา มีพนักงานดูแลอยู่ตลอดเวลา และพนักงานที่ดูแลจะต้องเป็นผู้ชำนาญการในการใช้เครื่องมือเหล่านั้น

3.10 **การประชาสัมพันธ์และโปรโมชั่นที่จูงใจ** ในกฎกระทรวงกำหนดเพียงว่า การประชาสัมพันธ์หรือโฆษณาต้องไม่ทำให้บุคคลทั่วไปเข้าใจว่า สถานที่ดังกล่าวมีการให้บริการรักษาพยาบาล อันอาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย และข้อความโฆษณานั้นจะต้องไม่เป็นเท็จ หรืออื้อฉาวเกินไป สังเกตได้ว่าในกฎกระทรวงจะมุ่งให้ความสำคัญต่อเนื้อหาของบริการโฆษณา แต่ในมุมมองของผู้ใช้บริการต้องการให้สถานประกอบการสปามีการจัดโปรโมชั่นลดราคา ใช้สื่อที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด โดยวิธีใดก็ได้ มีการจัดแพ็คเกจบริการสปาที่น่าทดลองใช้ เป็นต้น

สรุปได้ว่า จากมาตรฐานการบริการที่ผู้วิจัยศึกษานั้น พบว่า ดัชนีบางประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการความสะอาด และความปลอดภัยในการบริการนั้นสอดคล้องกับประเด็นที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่สปาอันดามันจะมีดัชนีบางตัวที่ไปไกลกว่าที่กฎกระทรวงกำหนดคือ ราคาการบริการที่สมเหตุสมผล ความหลากหลายของบริการที่น่าเสนอ ระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม มีสูตรสมุนไพรและสูตรน้ำมันหอมระเหยที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง มีแพ็คเกจตรงตามความต้องการ และการประชาสัมพันธ์และโปรโมชั่นที่จูงใจ

### 5.3 สรุปเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปาที่ได้จากการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้จัดทำรายการเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปา ที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญและใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปานั้นๆ ดังต่อไปนี้

#### 1. มาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

- 1.1 ความสะอาดของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์
- 1.2 ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง
- 1.3 บรรยากาศที่เงียบสงบ
- 1.4 การตกแต่งสถานที่แบบไทย
- 1.5 สถานที่มีกลิ่นหอมธรรมชาติ
- 1.6 การตกแต่งสถานที่อิงธรรมชาติที่มีอยู่
- 1.7 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งธรรมชาติ
- 1.8 การตกแต่งสถานที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว
- 1.9 มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน
- 1.10 ใช้วัสดุธรรมชาติในการตกแต่งสถานที่
- 1.11 มีแหล่งน้ำพุร้อน/แหล่งน้ำแร่

#### 2. มาตรฐานด้านบุคลากร

- 2.1 Therapist มีความอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2.2 ผู้ให้บริการมีความชำนาญทางด้านบริการ
- 2.3 ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ
- 2.4 Therapist สามารถสื่อสารได้เข้าใจ
- 2.5 การแนะนำบริการสปาที่ชัดเจน
- 2.6 เครื่องแต่งกายสวยงามเหมาะกับงาน
- 2.7 มีผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพให้คำแนะนำ

#### 3. มาตรฐานด้านบริการ

- 3.1 ราคาบริการที่สมเหตุสมผล
- 3.2 ความหลากหลายของบริการ
- 3.3 ใช้วัสดุผลิตภัณฑ์ที่สะอาด
- 3.4 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม
- 3.5 การให้บริการมีความปลอดภัย
- 3.6 การระบุราคาที่ชัดเจน



- 3.7 มีสูตรสมุนไพรและสูตรน้ำมันหอมระเหยที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง
- 3.8 มีแพคเกจตรงตามความต้องการ
- 3.9 มีระบบรักษาความปลอดภัย
- 3.10 การประชาสัมพันธ์และโปรโมชั่นที่จูงใจ

## 5.4 อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

### 5.4.1 อุปสรรคของธุรกิจสปาอันดามัน

1. **ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสปา** เนื่องจากธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่เพิ่งได้รับความนิยมเมื่อ 2 ปีที่ผ่านมา ทำให้มีผู้ทำงานที่มีประสบการณ์ทางด้านนี้น้อย อีกทั้งศาสตร์ทางด้านสปายังไม่มีเปิดสอนในสถาบันการศึกษาอย่างชัดเจน เพียงแต่สอดแทรกในรายวิชาบางสาขาเท่านั้น ในขณะที่สถานประกอบการสปา และผู้ให้บริการมีมากขึ้น ดังนั้น บางสถานประกอบการสปาจะรับบุคลากรเข้าแล้วฝึกเอง ทำให้บางครั้งเวลาในการเรียนรู้งานรวดเร็วเกินไป ทักษะในการให้บริการยังไม่คล่อง นอกจากนี้ยังมีการแย่งตัวผู้ให้บริการที่มีฝีมือจากธุรกิจสปาด้วยกันด้วย

นอกจากนี้ ในงานวิจัย พบว่า ผู้ให้บริการสปาอันดามันจะต้องพัฒนาด้านความเชี่ยวชาญ และทักษะการสื่อสารมากขึ้น เพราะเป็นผู้ที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรง ทั้งนี้ผู้วิจัยมองว่า ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่พัฒนาได้โดยการฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ ให้กับผู้ให้บริการสปา

2. **ปัญหาทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง** ปัจจุบันสปาต้องการสถานที่เสริมสุขภาพ มากกว่าที่จะถูกจัดรวมอยู่ในประเภทสถานที่อาบ อบนวด สปาอันดามันจึงพยายามที่จะสร้างมาตรฐานเพื่อให้ผ่านมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังมองว่า รัฐจัดเก็บภาษีธุรกิจสปาในอัตราที่สูง ทั้ง ๆ ที่ธุรกิจสปา เป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ และเป็นธุรกิจทางการท่องเที่ยวที่รัฐควรสนับสนุน
3. **ปัญหาด้านฤดูกาลท่องเที่ยว** ในพื้นที่อันดามันโดยเฉพาะจังหวัดพังงา และกระบี่ มีปัญหาในเรื่องการไม่มีนักท่องเที่ยวในช่วงฤดูฝน ทำให้สถานประกอบการสปาขาดรายได้ บุคลากรที่ให้บริการในจังหวัดพังงา และกระบี่มักจะเดินทางเข้ามาทำงานในจังหวัดภูเก็ตมากขึ้น ในขณะที่ผู้จัดการสปาในจังหวัดพังงา กระบี่จะต้องจ้างผู้ให้บริการใหม่ และตั้งต้นฝึกบุคลากรใหม่อยู่ตลอดเวลา
4. **ปัญหาการขาดประสบการณ์ของผู้ประกอบการในการทำธุรกิจสปาโดยตรง** ความไม่แน่ใจในธุรกิจ สปาของผู้ประกอบการ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เพิ่งมาได้รับความนิยม และเนื่อง

จากงานวิจัยทางด้าน สปา ยังมีน้อยอยู่ ทำให้บางครั้งผู้ประกอบการขาดข้อมูลในการคิดรูปแบบการบริการ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มักแก้ปัญหาเหล่านี้ด้วยการทดลองใช้ การศึกษาดูงานต่างประเทศ และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จนบางครั้งอาจจะก่อให้เกิดการเลียนแบบจากสถานที่ที่เข้าไปทดลองใช้ จนขาดความเป็นเอกลักษณ์ของตัวเองไป

5. **ปัญหาด้านภาพลักษณ์ของสปาอันดามัน** จากข้อมูลวิจัย พบว่า สปาอันดามันยังขาดเรื่องราวทางวัฒนธรรมประเพณี ซึ่งแตกต่างจากสปาของกรีซ สปาของบาหลี สปาของศรีลังกาที่ผูกเอาวัฒนธรรม ความเชื่อ การใช้ชีวิตของชุมชนเข้ามาร่วมในบริการสปา บางสปาผนวกเอาความเชื่อท้องถิ่นเข้ามาประยุกต์กับรูปแบบการบริการ ดังนั้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ วัฒนธรรมท้องถิ่น ควรเป็นประเด็นที่ผู้ประกอบการสามารถนำเข้าไปพิจารณาในการคิดรูปแบบการบริการด้วย

นอกจากนี้ภาพลักษณ์อย่างหนึ่งของสปา คือ สปาอันดามันต้องใส่ภาพพจน์ว่าสปาที่สถานที่เสริมสุขภาพทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ สปาไม่ใช่เรื่องของ การอบ อบนวด หรือสถานบันเทิง เนื่องจากมีผู้ใช้บริการหลายคนที่ยังไม่เข้าใจถึงความหมายที่แท้จริงของคำว่า สปา หรือบางคนเคยได้รับประสบการณ์ที่เป็นภาพลักษณ์ทางด้านลบของสปามาก่อน

#### 5.4.2 ข้อเสนอแนะของการทำธุรกิจสปาอันดามัน

1. สปาอันดามันจะได้รับการยอมรับในคุณภาพและประสบการณ์มากขึ้นถ้ามีการพัฒนาสปาให้ครบองค์ประกอบการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic) ซึ่งหมายถึง การดูแลสุขภาพทั้งหมดทั้งทางร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ (Body Mind & Spirit)

การดูแลสุขภาพองค์รวมเป็นการแพทย์ทางเลือก เป็นศาสตร์และศิลป์ในการดูแลสุขภาพ เป็นปรัชญาการสร้างสุขภาพและการรักษาโรค ซึ่งพิจารณาตัวคนรวมทั้งหมดทุกอย่าง คือ ทุกอย่างที่น่ามาประกอบกันเป็นมนุษย์ เป็นชีวิต ไม่ว่าจะเป็นร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ ล้วนส่งผลกระทบต่อเกี่ยวข้องให้เกิดสุขภาพที่ดี และความสุขในชีวิต สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งของการแพทย์ทางเลือก หรือการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม คือ มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการบำบัดมีส่วนร่วมในกระบวนการบำบัดรักษา หรือปฏิบัติตนเพื่อให้หายจากโรคภัยไข้เจ็บด้วยตนเอง

การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมเน้นว่า ภาวะการมีสุขภาพดีทั้งกาย ใจ และจิตวิญญาณ สามารถนำและเชื่อมโยงไปสู่ความอยู่ดีมีสุขในชีวิตให้สมบูรณ์ (Health & Wellness)

ธุรกิจสปาอันดามัน อาจนำเอาแนวคิดของการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมมาใช้ในการออกแบบบริการสปาได้ดังนี้

- 1) **การบำบัดด้วยอาหารเพื่อสุขภาพ** ซึ่งหมายถึง การรับประทานอาหารที่เหมาะสม เน้นความสะอาดและธรรมชาติ ตามแนวคิดที่ว่า ภูษุขอนามัย หลักการเบื้องต้นของอาหารเพื่อสุขภาพ เช่น
  - สุขอนามัยธรรมชาติ (Natural Hygiene) หรือศาสตร์ชีวิต เป็นระบบสุขภาพที่กำหนดแนวทางการดำเนินชีวิตให้สอดคล้องกับองค์ประกอบทางธรรมชาติ หรือทางชีววิทยาของคน เป็นการรับประทานอาหารสุขภาพที่มีรสอร่อยตามธรรมชาติ โดยมีหลักการว่า “ร่างกายพยายามขวนขวายเพื่อพาตนเองไปสู่สุขภาพที่ดีเสมอ และจะทำสำเร็จบรรลุถึงความมีสุขภาพดีได้ ด้วยการทำความสะอาดตัวเองให้ปลอดจากของเสียที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย” ซึ่งมักจะใช้คู่กับโปรแกรมอดอาหาร
  - การอดอาหาร (Fasting) เป็นกระบวนการซึ่งทำให้ร่างกายขาดอาหาร (ไม่รวมของเหลว) ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะเป็นการทำให้ร่างกายมีโอกาสทำความสะอาดตัวเอง และสร้างระเบียบ กระบวนการในการเผาผลาญอาหารขึ้นมาใหม่
  - ไวตามินบำบัด (Vitamin Therapy) เป็นการใช้วิตามิน แร่ธาตุ หรือใช้ทั้งสองอย่างประกอบกันเพื่อการป้องกันโรค
  - อาหารสูตรครบรูป (Whole Food Diet) เป็นแผนการทางโภชนาการที่ใช้อาหารธรรมชาติ บริสุทธิ์ และครบหมดทุกส่วนในการรักษาสุขภาพที่ดี และดูแลสุขภาพของร่างกาย โดยการรับประทานอาหารทั้งหมดครบถ้วน ที่ไม่ผ่านกระบวนการปรุงแต่งใดๆ
- 2) **การบำบัดด้วยการออกกำลังกาย** ซึ่งประกอบด้วย
  - - จี้กง (Qi Gong) เป็นการออกกำลังกายอย่างหนึ่งที่ช่วยสร้างความสมดุลและเพิ่มชีหรือพลังชีวิตภายในร่างกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพ ความสมบูรณ์พร้อมของร่างกาย และเพื่อเป็นยาอายุวัฒนะ รักษาโรคภัยไข้เจ็บ ปัจจัยหลัก ๆ ของการออกกำลังกายแบบชี่กง คือ การวางระเบียบร่างกาย การวางระเบียบความคิดจิตใจ และการวางระเบียบการหายใจ
  - โยคะ (Yoga) เป็นวิธีหรือระบบการพัฒนาทางสรีระ ความคิดจิตใจ และจิตวิญญาณ และพยายามสร้างความสมดุลให้แก่ทุกแง่มุมของร่างกาย อันประกอบด้วย ร่างกาย ความคิดจิตใจ และจิตวิญญาณ ที่ประสานรวมกันอย่างกลมกลืน ผู้ฝึกโยคะสามารถควบคุมทั้งทางร่างกายและความคิดจิตใจ ผ่อนคลาย ลดความหงุดหงิด กระวนกระวาย มีสมาธิดีขึ้น และมีออกซิเจนในโลหิตเพิ่มขึ้น
- 3) **การบำบัดด้วยยา (Herbal Medicine)** เช่น

- โยมิโอพาธี (Homeopathy) คือ การกระตุ้นภูมิคุ้มกันโรค โดยการใช้พืชและแร่ธาตุ
  - การบำบัดด้วยน้ำมันหอมระเหย
  - 4) **วาริบำบัด (Hydrotheraphy)** การใช้น้ำในการบำบัดร่างกาย
  - 5) **การบำบัดด้วยพลัง** เช่น
    - เรกิ (Reiki) การสัมผัสพลังงานผ่านมือเข้าสู่ตัวผู้รับการบำบัด
    - ชิอัตสึ (Shiatsu) เป็นศาสตร์การนวดของญี่ปุ่น โดยการกดนิ้วลงบนจุดตามแนวเส้นทางพลังงานตามแนวคิดแบบโบราณของญี่ปุ่น
    - คริสตัลบำบัด (Crystal Theraphy) การบำบัดโรคโดยใช้อัญมณี ร่วมกันสร้างความสมดุลของจักร และบำบัดโรคโดยใช้สีร่วมกัน
    - การสร้างความสมดุลให้แก่จักร (Chakra Balancing) หมายถึงการขจัดสิ่งทีปิดกั้นพลังงานออกไป โดยอาจใช้วิธีการทำสมาธิ เรกิ การใช้หิน หรือสีในการบำบัด
    - รงค์บำบัด (Color Theraphy) การใช้ประโยชน์จากสีและแสงในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางสรีระ อารมณ์ จิตใจ และจิตวิญญาณแก่ร่างกายมนุษย์ ช่วยผ่อนคลายความเครียด ความเศร้าซึมได้
  - 6) **การฝึกความคิด (Health and Mind Thinking)** เช่น การทำสมาธิ การสะกดจิต เป็นต้น
  - 7) **การนวดบำบัด** เช่น การนวดไทย การนวดแบบสวีดิช การนวดฝ่าเท้า
  - 8) **การขจัดพิษ (Detoxification)** เช่น การสวนลำไส้ใหญ่ เพื่อการล้างพิษ เป็นต้น
- สปาอันดามัน สามารถประยุกต์ใช้รูปแบบที่เหมาะสมมาใช้ในการพัฒนารูปแบบบริการสปาได้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ ระบุว่า อาหารที่เหมาะสมกับสุขภาพของไทย น่าจะเป็นอาหารที่เป็นสมุนไพรธรรมชาติ เช่น เมี่ยงคำ ซึ่งเป็นอาหารที่สามารถปรับได้ทุกรูปแบบทุกสถานที่ และทุกฤดูกาลตามความเหมาะสม และเป็นอาหารสุขภาพที่เป็นธรรมชาติได้ดี รวมทั้งเป็นอาหารแบบไทย ๆ ผู้ให้บริการสามารถเลือกสมุนไพรที่เป็นประโยชน์เข้ามาร่วมในการให้บริการสปา
2. สปาอันดามันควรจะมีการเจาะกลุ่มตลาดลูกค้ากลุ่มใหม่ที่มีศักยภาพ เช่น กลุ่มนักกีฬา เต็นท์ร่า หรือนักแสดงมืออาชีพ กลุ่มพนักงานในองค์กรธุรกิจ กลุ่มนักธุรกิจ กลุ่มครูและนักเรียน กลุ่มผู้เลี้ยงสัตว์ ที่นิยมบำบัดสัตว์ตามแผนโบราณ
  3. การพัฒนาบุคลากร บุคลากรผู้ให้บริการของสปาอันดามันมีจุดเด่นทางด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และความมีมารยาทไทย รวมทั้งความสะอาด ซึ่งในมุมมองของผู้ใช้บริการแล้วมีความ

พึงพอใจในระดับที่สูง นับว่าเป็นพื้นฐานที่ดีของงานบริการอยู่แล้ว แต่สิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาต่อไป พบว่า ผู้ให้บริการจะต้องพัฒนาทางด้านความเชี่ยวชาญ และสามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นประเด็นที่ยังคงต้องมีการพัฒนากันไป

4. ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยประชากรไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสปา และรูปแบบการบริการ แต่ในการทำธุรกิจสปา นั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ ระบุว่า ผู้ใช้บริการพิจารณาตัดสินใจเลือกใช้บริการจากอัตราค่าบริการที่สมเหตุสมผล ความสะอาดของสถานที่ วัสดุ และผลิตภัณฑ์ และทำเลที่ตั้ง ความสัมพันธ์ระหว่างโซนที่อยู่อาศัย กับความพึงพอใจในบริการสปา โดยมีรายละเอียดในแต่ละโซน ดังนี้
  - ผู้ใช้บริการสปาที่เป็นคนไทย เน้นความสะอาดของสถานที่ สิ่งแวดล้อม บุคลากร การแต่งกายของบุคลากร และความสะอาดของผลิตภัณฑ์และวัสดุ รวมถึงความปลอดภัยของการให้บริการ
  - ผู้ใช้บริการสปาที่เป็นชาวยุโรป เน้นความสะอาดเท่ากับทำเลที่ตั้งของสถานที่ แสดงว่าคำนึงถึงบรรยากาศด้วย แต่ราคายังเป็นตัวสำคัญในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสปา นอกจากนี้ยังเน้นในเรื่องความสะอาด และความเชี่ยวชาญของบุคลากร รวมทั้งความปลอดภัยของการให้บริการ
  - ผู้ใช้บริการสปาที่เป็นทวีปอเมริกา เลือกสถานบริการสปา โดยเน้นสถานที่ตั้ง สะดวกในการเดินทาง ไม่เน้นความสะอาดเหมือนกับชาติอื่น ทางด้านบุคลากรจะเน้นเครื่องแต่งกายที่น่าสนใจ ให้ความสนใจของระยะเวลาที่ให้บริการ และความสะอาดของวัสดุและผลิตภัณฑ์
  - ผู้ใช้บริการสปาที่เป็นเอเชีย เน้นด้านความสะอาดทั้ง 3 ด้าน คือ สถานที่ บุคลากร และการบริการ เป็นจุดสำคัญ
  - ผู้ใช้บริการสปาจากโอเชียเนีย พิจารณาด้านความสะอาดของสถานที่ และความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ส่วนในด้านบุคลากรนั้น เน้นทางด้านความสะอาด การแต่งกาย และความเพียงพอของจำนวนผู้ให้บริการ และทางด้านการบริการ เน้นความสะอาดของผลิตภัณฑ์และวัสดุที่ใช้
  - ผู้ใช้บริการสปาจากแอฟริกา สถานที่เน้นความสวยงาม และบรรยากาศ ความพร้อมและความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ ด้านบุคลากร เน้นความสะอาด ความชำนาญและความ

เชี่ยวชาญ รวมทั้งจิตสำนึกในการบริการ ด้านการบริการเน้นความสะดวกของวัสดุ อุปกรณ์ และต้องการความหลากหลายของบริการ

5. ปัจจัยที่สปาอันดามันต้องมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยผู้ใช้บริการในแต่ละโซนพื้นที่อาศัย ได้ระบุข้อควรพัฒนาของสปาอันดามันดังนี้
  - ผู้ใช้บริการที่เป็นคนไทย ระบุว่า จุดที่ต้องพัฒนาของสปาอันดามันด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม คือ ผู้ประกอบการควรพยายามแหล่งน้ำพุร้อนทางธรรมชาติและนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ทางบริการสปา นอกจากนี้ยังระบุว่าสถานที่บริการสปามีกลิ่นเหม็น มีเสียงรบกวน ส่วนในด้านบุคลากรผู้ให้บริการนั้น ผู้ใช้บริการระบุว่า สปาอันดามันยังขาดผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ และไม่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ ส่วนทางด้านบริการนั้น ระบุว่า มีราคาแพง และบริการได้ไม่ตรงตามความต้องการ
  - ผู้ใช้บริการชาวยุโรป ระบุว่า สปาอันดามันบางแห่งทำเลที่ตั้งไม่สะดวก ห่างไกลจากจุดท่องเที่ยว การตกแต่งสถานที่ไม่เป็นธรรมชาติ และมีเสียงรบกวน รวมทั้งการขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย ส่วนด้านบุคลากรนั้นระบุว่า ผู้ให้บริการยังขาดความชำนาญ การแนะนำบริการและประโยชน์ที่ได้รับยังไม่ชัดเจน ซึ่งหมายถึงการขาดทักษะทางการสื่อสาร ส่วนในด้านการบริการนั้น ระบุว่า ระยะเวลาที่ให้บริการนานเกินไป วัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ไม่สะอาด
  - ผู้ใช้บริการจากทวีปอเมริกา ระบุว่า สปาอันดามันมีอุปกรณ์ในลักษณะที่ไม่พร้อมต่อการใช้งาน ส่วนทางด้านบุคลากรนั้นมองว่า ผู้ให้บริการยังไม่สามารถให้บริการได้ตามความต้องการ และในส่วนของบริการ มองว่า วัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ยังไม่สะอาด
  - ผู้ใช้บริการจากทวีปเอเชีย มองว่าด้านสถานที่นั้น สปาอันดามันยังมีเสียงรบกวน บุคลากรขาดความชำนาญ และบริการที่นำเสนอยังไม่หลากหลาย
6. การวางตำแหน่งสินค้าทางการตลาดของสปาอันดามัน ควรวางจุดสำคัญที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวว่า “สปาอันดามันเป็นสปาที่ท่านได้สัมผัสธรรมชาติที่สวยงามของทะเลอันดามันแล้ว ยังมีความสะอาดทั้งในส่วนสถานที่ บุคลากร วัสดุ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้เป็นสปาที่ราคาคุ้มค่า ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการบริการ” และในอนาคต คาดว่า ธุรกิจสปาอันดามันทั้งในส่วนของผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการจะมีประสบการณ์ในการบริการสปามากขึ้น เพราะผู้ประกอบการสปาเหล่านี้พยายามที่จะเปิดหาข้อมูลใหม่ ๆ ตลอดเวลา เพื่อปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานของบริการสปาอันดามันให้เป็นที่ยอมรับ

7. มาตรฐานของสถานประกอบการสปาที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดขึ้น เป็นมาตรฐานในเชิงลึกที่ทุกสถานประกอบการจะต้องดำเนินการ เพื่อให้เกิดมาตรฐานตามหลักอนามัยขั้นพื้นฐาน และสอดคล้องกับลักษณะของสังคมที่ควรจะเป็น แต่จากงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า มาตรฐานสปาในมุมมองของผู้ใช้บริการนั้น ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมองจากเกณฑ์ที่เห็นและเกณฑ์ที่รู้สึก แต่มาตรฐานสปาที่กระทรวงสาธารณสุขจะต้องประเมินค่าได้จากสิ่งที่เห็น ดังนั้น ข้อคิดเห็นที่ผู้วิจัยแนะนำสำหรับ สปาอันدامันที่ต้องการเอกลักษณ์เฉพาะตัวว่า นอกเหนือจากผ่านมาตรฐานตามสิ่งที่เห็นด้วยตาหรือตามที่กระทรวงกำหนด โดยเน้นทางด้านความสะอาด ความปลอดภัย จะต้องใส่มาตรฐานด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการด้วย เช่น จิตสำนึกของการบริการ ความเชี่ยวชาญในทักษะเฉพาะด้าน และที่สำคัญคือทักษะในการสื่อสารความหมายกับผู้ใช้บริการ ที่จะทำให้ช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการน้อยลง ซึ่งเป็นจุดสำคัญของสปาอันدامันที่ควรคำนึงถึงมากกว่ามาตรฐานทั่วไป
8. จากการที่ผู้วิจัยศึกษาเรื่องประเภทของการบริการสปา พบว่า มีบริการสปาอีกประเภทหนึ่งที่น่าจะเหมาะสมกับสปาอันدامัน เพียงแต่ต้องอาศัยการค้นคว้าในเชิงวิทยาศาสตร์มากขึ้น นั่นคือ บริการสปาแบบไฮโดรเธอราพี (Hydrotherapy) คือ การบำบัดด้วยน้ำหรือวารีบำบัด และถ้าพิจารณาในแง่ของทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ รูปแบบบริการที่น่าสนใจ คือวารีบำบัดที่ใช้น้ำทะเล (Thalassotherapy) ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของวารีบำบัด ซึ่งอาศัยพลังของน้ำทะเลในอ่างขนาดใหญ่ที่มีหัวฉีดด้วยแรงดันแตกต่างกันตามตำแหน่งต่าง ๆ ทรีทเมนต์อาจใช้รวมกับการห่อตัวด้วย紗ห่อทะเล แต่ทั้งนี้ การบำบัดสปาประเภทนี้ ควรผ่านการวิจัยในเชิงของลักษณะเฉพาะ และประโยชน์ที่แท้จริงของน้ำทะเลอันدامัน รวมทั้งประเภทของทรีทเมนต์ที่เหมาะสม
9. ในการทำธุรกิจสปาอันدامันนั้น ผู้ประกอบการสปาคควรนำเอาโมเดลของสถานบริการที่เป็นไทยส์ปายะ ซึ่งเป็นสถานบริการที่ประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาไทย โดยเน้นการใช้วิธีการแบบธรรมชาติเป็นหลัก ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสปาอันدامันควรระดมความคิดร่วมกันในการออกแบบแพคเกจที่เป็นเอกลักษณ์ของสปาอันدامันในรูปแบบของการบำบัดแบบสุขภาพองค์รวม หรือไทยส์ปายะ โดยการประยุกต์เอาพรรณพืช วัสดุ หรือวิถีชีวิตแบบพื้นบ้านมาใช้ในการให้บริการสปา นอกจากนี้ควรจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ในภาพรวมโดยการนำเสนอข้อมูลหรือแพคเกจที่ออกแบบแล้วผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรงทั่วโลก

เหตุผลที่ควรนำเอาโมเดลของไทยส์ปายะมาใช้ในการบริการ เพราะไทยส์ปายะมีความน่าสนใจในด้านของวัฒนธรรมประเพณีแบบไทยๆ และมีความหลากหลาย มีรูปแบบ

บริการที่เป็นพิเศษ เช่น การบริการประกอบด้วย การตรวจร่างกายแบบไทย การรักษา และการส่งเสริมสุขภาพ โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

- ด้านการตรวจร่างกายแบบไทย เน้นการตรวจธาตุเจ้าเรือน การปฏิบัติตามธาตุของตนเอง มีการแนะนำให้รับประทานอาหารตามธาตุ ซึ่งเป็นเสมือน คลินิก ทั้งนี้ความรู้ในด้านนี้ ผู้ประกอบการสามารถหาความรู้เพิ่มเติมได้จากหลักสูตรมูลนิธิการแพทย์แผนไทยพัฒนา
- ด้านการรักษา มีหลากหลายรูปแบบให้เลือกจากภูมิปัญญาไทย เช่น การใช้ยาไทย การใช้ยาสมุนไพร การนวดไทย อบ ประคบตามอาการเจ็บ
- ส่วนการส่งเสริมสุขภาพ ก็จะจัดให้มีมุมส่งเสริมสุขภาพด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังมี " ช้อปปิ้งมอลล์ (Shopping Mall)" ให้ผู้ใช้บริการเลือกซื้อสมุนไพรทั้งแปรรูปเป็นยารักษาโรค หรือผลิตภัณฑ์เสริมความงามต่าง ๆ ได้ด้วย

ในปัจจุบันมูลนิธิการแพทย์แผนไทยพัฒนา ซึ่งมองว่าเป้าหมายของไทยส์ปายะ คือ การส่งเสริมสุขภาพของคนไทย และเผยแพร่ชื่อเสียงภูมิปัญญาไทยให้เป็นที่รู้จักกว้างขวางยิ่งขึ้นทั้งในและนอกประเทศ และมองว่าเป็นผลพลอยได้ที่ส่งเสริมธุรกิจเอสเอ็มอี จึงได้จัดทำแผนการส่งเสริมไทยส์ปายะออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งสป่าอันตามันอาจจะประยุกต์แผนเหล่านี้มาใช้เสริมในการบริการสปาได้ ดังนี้

**ระดับที่ 1 Home Thai Sapaya** – เป็นแนวคิดของการดูแลสุขภาพ ในรูปแบบของไทยส์ปายะ แล้วเอาไปสานฝันต่อบ้านตนเองว่า จะสร้างไทยส์ปายะในบ้านได้อย่างไร เช่น การจัดบ้าน การปลูกต้นไม้รอบบ้านที่เป็นสมุนไพรไทย การเน้นอาหารเกี่ยวกับผักผลไม้ โดยอาจจะเรียนการนวดเพื่อนำกลับไปปฏิบัติให้กับคนในครอบครัว หรือการเรียนทำผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสปาเพื่อไปใช้ทำกันเองในครอบครัว

แม้ไทยส์ปายะในระดับนี้ จะเน้นการส่งเสริมสุขภาพคนในครอบครัวมากกว่าการทำธุรกิจ แต่ก็สามารถสร้างรายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ต่างๆ เช่น เทียนหอม สบู่ แชมพู ฯลฯ

**ระดับที่ 2 Community Thai Sapaya** เป็นแนวคิดที่เน้นให้คนในชุมชนมีความรักในท้องถิ่น และสร้างเอสเอ็มอีในท้องถิ่น ประโยชน์ที่ได้นอกเหนือจากการส่งเสริมสุขภาพแล้ว ยังเชื่อมโยงถึงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ เพื่อการพักผ่อนท่ามกลางบรรยากาศธรรมชาติ และการสร้างเศรษฐกิจชุมชน เช่น การรวมกลุ่มของแม่บ้านเพื่อทำสมุนไพร ลูกประคบ เป็นต้น ที่สำคัญ ยังเป็นการสร้างศูนย์การเรียนรู้



(Learning Center) ให้กับชุมชนได้ เป็นเวทีให้หมอฟันบ้านได้ก้าวออกมาแสดงภูมิปัญญาของตน ซึ่งแนวคิดแบบ Community Thai Sapaya มีผู้ประกอบการสปาอันดามันในจังหวัดกระบี่บางรายได้เริ่มต้นทำบางส่วนมาบ้างแล้ว แต่ยังไม่เปิดให้บริการในขณะนี้

**ระดับที่ 3 การทำธุรกิจ** ซึ่งประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเอสเอ็มอี และกลุ่มโรงแรมหรือรีสอร์ท ในกลุ่มเอสเอ็มอีนั้น ทางมูลนิธิการแพทย์แผนไทยพัฒนาให้การสนับสนุน การให้ความรู้ การจัดหาคน การให้แนวคิดการออกแบบตกแต่งสถานที่ ส่วนในกลุ่มโรงแรมซึ่งใช้เงินลงทุนสูง ทางมูลนิธิการแพทย์แผนไทยพัฒนาอาจจะสนับสนุนในรูปแบบของการร่วมลงทุน ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งการอบรมให้ความรู้ การสร้างหลักสูตร การบริหารไทยสปา การสนับสนุนเรื่องผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

ดังนั้น สปาอันดามันอาจจะนำเอาแนวคิดของไทยสปามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เพื่อสื่อถึงความเป็นเอกลักษณ์ของไทย และภูมิปัญญาท้องถิ่นได้ดี ไม่เกิดการเลียนแบบรูปแบบการบริการจากต่างประเทศ ในขณะที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่กำลังแสวงหาความเป็นไทย

### 5.4.3 อุปสรรคในการทำวิจัย

จากประสบการณ์ในการทำงานวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้รับรู้ถึงอุปสรรคและปัญหาของงานวิจัยในธุรกิจประเภทสปา ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัย ผู้ใช้บริการระบุว่า วัตถุประสงค์ของการใช้บริการสปา เพื่อการผ่อนคลายและต้องการความเงียบสงบ จากความต้องการเช่นนี้ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถนำแบบสอบถามเข้าไปให้กับผู้ให้บริการได้อย่างเต็มที่ ผู้ใช้บริการบางท่านปฏิเสธที่จะกรอกแบบสอบถามเอง หรือให้สัมภาษณ์เนื่องจากให้เหตุผลว่าต้องการพักผ่อน ในขณะที่สปาในโรงแรมบางแห่งมีพื้นที่ที่จำกัด ผู้วิจัยไม่สามารถขอเก็บแบบสอบถามในขณะนั้นได้ทันที เนื่องจากจะเป็นการทำลายบรรยากาศที่เงียบสงบของสปา จะต้องฝากไว้ที่โรงแรมระยะเวลาหนึ่ง แล้วจึงไปเก็บแบบสอบถาม ทำให้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการสปานานมากกว่าแผนงานที่วางไว้ แต่ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี จากผู้ประกอบการหรือผู้จัดการสปาในการให้ข้อมูล และการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม บางสถานประกอบการสปายพยายามแก้ปัญหาให้นักวิจัยโดยแจกแบบสอบถามให้ผู้บริการกรอกในห้องพัก แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ผู้ใช้บริการไม่ส่งแบบสอบถามกลับคืนมา

2. การไม่เปิดเผยข้อมูลของสถานประกอบการสปาบางแห่ง เนื่องจากปัจจุบันนี้ ข้อมูลทางด้านการจัดการธุรกิจสปาเป็นความต้องการอย่างมากของผู้ประกอบการ เนื่องจากเป็นธุรกิจใหม่ที่กำลังมีชื่อเสียงขึ้นมา ในขณะที่ธุรกิจประเภทนี้ก็มีการแข่งขันสูง ดังนั้นข้อมูลทางการตลาดต้องเป็นความลับ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการสปาบางแห่ง แต่ได้รับการปฏิเสธจากผู้บริหารองค์กร โดยให้เหตุผลว่าข้อมูลในแบบสอบถามบางข้อได้เจาะลึกถึงการตลาดขององค์กรมากเกินไป
3. จำนวนสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ยังคงเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ ตัวเลขเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ จำนวนสถานประกอบการสปายังไม่แน่นอน สถานประกอบการบางแห่งเรียกตัวเองว่าเป็นสปา แต่เมื่อผู้วิจัยเข้าไปศึกษา พบว่า ไม่มีบริการสปาอยู่
4. ในขณะนี้เดย์สปาในจังหวัดภูเก็ตรับจำนวนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ผู้ให้บริการจึงไม่มีเวลาที่จะยื่นแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการได้ บางสถานประกอบการสปาเองก็พยายามที่จะหาข้อมูลจากลูกค้าโดยการใช้แบบสอบถาม ก็จะเลือกของตัวเองก่อนที่จะเลือกของงานวิจัย และผู้ใช้บริการสปาไม่นิยมตอบแบบสอบถามหลาย ๆ ฉบับในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้งานวิจัยเกี่ยวกับสปาเริ่มมีมากขึ้น ทำให้มีแบบสอบถามหลายฉบับในสถานประกอบการแห่งเดียวกัน
5. อุปสรรคทางด้านแบบสอบถามของผู้วิจัย เนื่องจากผู้ใช้บริการสปาที่มีหลายสัญชาติ ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเอเชียมักจะปฏิเสธแบบสอบถามภาษาอังกฤษ และต้องการแบบสอบถามที่เป็นภาษาของตนเองมากกว่า เช่น ภาษาเกาหลี ญี่ปุ่น เยอรมัน เป็นต้น แต่ผู้วิจัยได้แก้ปัญหาเบื้องต้นโดยการออกแบบสอบถามเป็น 3 ภาษา คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาญี่ปุ่น

#### 5.4.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยทำให้ผู้วิจัยทราบว่า ในธุรกิจสปานั้นยังมีรายละเอียดปลีกย่อยมากมายให้ศึกษาทั้งในเชิงวิทยาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ อาทิเช่น
  - การศึกษาค้นคว้ามิติทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี และสังคมในท้องถิ่นอันดามัน เพื่อนำมาใช้ในการสร้างผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ในธุรกิจสปาอันดามัน
  - แนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสปาอันดามัน
  - การศึกษาแนวทางการเป็นไปได้ ในการทำธุรกิจที่เป็นสปาแบบครบองค์ประกอบ (Holistic Spa)
  - แนวทางใช้สื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของธุรกิจสปาอันดามัน

- การวิจัยเพื่อศึกษาเรียนรู้การสร้างหลักสูตรที่เหมาะสมกับการบริการของสปาอันดามัน เพื่อผลิตบุคลากรเข้าสู่ธุรกิจสปา
  - การศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริการสปาที่เหมาะสม รวมทั้งการจัดแพคเกจที่เป็นเอกลักษณ์ของสปาอันดามัน
2. ในการทำวิจัยเกี่ยวกับสปานั้น ควรมีความระมัดระวังในการใช้แบบสอบถามกับผู้ให้บริการ เนื่องจากการใช้แบบสอบถามไปขัดแย้งกับแนวคิดและวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจะต้องคำนึงถึงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมด้วย

## บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2546). Experience Thailand. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2545). **งานวิจัยเรื่องโอกาสทางการตลาดการท่องเที่ยวกอล์ฟและสุขภาพในประเทศไทย : กรณีศึกษาเฉพาะกลุ่มเอเชียแปซิฟิก ยุโรป และอเมริกา**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชัย บวรกิตติ และนิตยา จันท์เรือง. (2003). สถานพักผ่อนเสริมสุขภาพ (สปา) และน้ำพุธรรมชาติ. **วารสารวิชาการสาธารณสุข**, 12 (4), 465-474.
- สาธารณสุข, กระทรวง. (2546). (ร่าง) **ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546**. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- สาธารณสุข, กระทรวง. (2546). **คู่มือการตรวจและติดตามเพื่อรับรองมาตรฐานสถานประกอบการ สปาเพื่อสุขภาพ**. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- สาธารณสุข, กระทรวง. (2546). **แบบตรวจมาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ**. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต. (2546). รายงานความก้าวหน้าด้านการดำเนินงานยุทธศาสตร์ส่งเสริมการจัดบริการสุขภาพและพัฒนาผลิตภัณฑ์สุขภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันให้ไทยเป็นศูนย์กลางการบริการสุขภาพและการแพทย์ในเอเชีย. **ในการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อบูรณาการตามแผนยุทธศาสตร์ วันที่ 17 – 18 เมษายน 2546 (หน้า 6 – 35)**. ภูเก็ต: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต.
- โสรัจ ปานสี. (2546). **เอกสารประกอบการอบรมเรื่อง Spa Management**. ประจวบคีรีขันธ์: ชีวาศรม.
- Best, John W. **Research in Education**. (3<sup>rd</sup> ed). New Jersey : Prentice-Hall: 1978.

## อินเทอร์เน็ต

กรุงเทพธุรกิจ. (2546, กันยายน 15). **เอกชนหนุนรัฐสร้างมาตรฐาน เหตุผู้บริโภคตั้งเงื่อนไขคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: bangkokbiznews.com. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2546, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/2003/09/15/pageone/index.php?news=pag2.html>

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2544). **วิสัยทัศน์และพันธกิจของ ททท. ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2545-2549)**. กรุงเทพฯ: tat.or.th. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2546, จาก <http://www.tat.or.th>

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2546). **แผนการตลาดการท่องเที่ยว ปี 2547**. กรุงเทพฯ: tat.or.th. สืบค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2546, จาก <http://www.tat.or.th/announce/map47.html>

ผู้จัดการออนไลน์. (2547, เมษายน 22). **ได้เวลาจัดระเบียบมาตรฐาน “สปาไทย”**. กรุงเทพฯ: manager.co.th. สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2547, จาก <http://www.manager.co.th/Qol/viewnews.asp?newsid=470286995768>

วิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), ฝ่าย. (2546). **การส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วย Niche Market**. กรุงเทพฯ: krungsri.com. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2546, จาก <http://www.krungsri.com>

วิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), ฝ่าย. (2546). **สปา...ธุรกิจแห่งยุคที่น่าจับตา**. กรุงเทพฯ: krungsri.com. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2546, จาก [http://www.krungsri.com/PDF/ECONOMY/ANALYSIS/july46\\_03.pdf](http://www.krungsri.com/PDF/ECONOMY/ANALYSIS/july46_03.pdf)

สาธารณสุข, กระทรวง. (2547). **ประกาศศส.ค.ม ‘นวด-สปา’ บังคับ พ.ค. ดัน กรม.หนุนไทย ศูนย์สุขภาพเอเชีย**. กรุงเทพฯ: moph.go.th. สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2547, จาก <http://www.moph.go.th.todaynews-show.php?ContentId=5997>

สาธารณสุข, กระทรวง. (2547). **จัดสถานบริการ “นวดแผนโบราณ-สปา” ขึ้นทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมาย**. กรุงเทพฯ: moph.go.th. สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2547, จาก <http://www.moph.go.th.todaynews-show.php?ContentId=5997>

Bacon, G. (2003). Find a spa by type and activity. **Resort to Wellness Saps and Escape**. Retrieved December 4, 2003, from <http://www.resortstowellness.com/files/type.html>

Faculty of Spa Management. (2002). **Elmcrest College of Applied Health Science and**

**Spa Management** : elmcrestcollege.com. Retrieved December 4, 2003, from

[http://www.elmcrestcollege.com/spamgmt/4-7-5\\_in-the-media.html](http://www.elmcrestcollege.com/spamgmt/4-7-5_in-the-media.html)

Garrow, J. (2003, June). Spa Surveys. **Spa Management**. Retrieved December 4, 2003,

from <http://www.spamanagement.com>

Intelligent Spa. (2002). **Spa Industry Survey**. Thailand : intelligentspas.net. Retrieved

December 5, 2003, from <http://www.intelligentspas.net/>

International Spa Association. (2004). **Experience Spa**. Lexington ,KY. :

spas.miningco.com. Retrieved December 4, 2003, from

<http://spas.miningco.com/library/weekly/aa072503ispastudy.htm>

Locker, D. **The ISPA 2002 Spa Industry Study- Executive Summary**. International Spa

Association: spas.miningco.com. Retrieved December 4, 2003, from

<http://spas.miningco.com/>

Osborne, B. (2002). **Water For Health**. Surrey : thespadirectory.com. Retrieved

December 4, 2003,

[http://www.thespasdirectory.com/discover\\_the\\_spa\\_research\\_fell.asp?i=24](http://www.thespasdirectory.com/discover_the_spa_research_fell.asp?i=24)

Verlaqsgsellschaft, B. (2002). **Palmolive Thermal Spa**. Valise : palmolive-thermal-

spa.com. Retrieved December 4, 2003, from <http://www.palmolive-thermal->

[spa.com/uk/](http://www.palmolive-thermal-spa.com/uk/)

## ภาคผนวก 1 แบบประเมินมาตรฐานสถานประกอบการสปาที่ได้จากการวิจัย

ประกอบด้วยการประเมินโดยใช้เกณฑ์มาตรฐาน 2 ด้าน คือ มาตรฐานตามสิ่งที่มองเห็นด้วยตา (By Sight) และ เกณฑ์มาตรฐานตามความรู้สึก (By Sense) ดังนี้

เกณฑ์มาตรฐานตาม สิ่งที่มองเห็นด้วยตา (By Sight)	ผลการประเมิน		ข้อเสนอแนะ
	มี	ไม่มี	
<b>1. มาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม</b>			
1.1 ความสะอาดของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์			
1.2 ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง			
1.3 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งธรรมชาติ			
1.4 มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน			
1.5 มีแหล่งน้ำพุร้อน/แหล่งน้ำแร่			
<b>2. มาตรฐานด้านบุคลากร</b>			
2.1 ผู้ให้บริการมีความชำนาญทางด้านบริการ			
2.2 Therapist สามารถสื่อสารได้เข้าใจ			
2.3 การแนะนำบริการสปาที่ชัดเจน			
2.4 มีผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพให้คำแนะนำ			
<b>3. มาตรฐานด้านบริการ</b>			
3.1 ความหลากหลายของบริการ			
3.2 ใช้วัสดุผลิตภัณฑ์ที่สะอาด			
3.3 การให้บริการมีความปลอดภัย			
3.4 การระบุราคาที่ชัดเจน			
3.5 มีแพคเกจตรงตามความต้องการ			
3.6 มีระบบรักษาความปลอดภัย			

### แบบประเมินมาตรฐานสถานประกอบการสปาที่ได้จากการวิจัย

เกณฑ์มาตรฐานตาม เกณฑ์ความรู้สึก (By Sense)	ผลการประเมิน		ข้อเสนอแนะ
	มี	ไม่มี	
<b>1. มาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม</b>			
1.1 บรรยากาศที่เงียบสงบ			
1.2 การตกแต่งสถานที่แบบไทย			
1.3 สถานที่มีกลิ่นหอมธรรมชาติ			
1.4 การตกแต่งสถานที่อิงธรรมชาติที่มีอยู่			
1.5 การตกแต่งสถานที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว			
1.6 ใช้วัสดุธรรมชาติในการตกแต่งสถานที่			
<b>2. มาตรฐานด้านบุคลากร</b>			
2.1 Therapist มีความอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส			
2.2 ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ			
2.3 เครื่องแต่งกายสวยงามเหมาะกับงาน			
<b>3. มาตรฐานด้านบริการ</b>			
3.1 ราคาบริการที่สมเหตุสมผล			
3.2 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม			
3.3 มีสูตรสมุนไพรและสูตรน้ำมันหอมระเหยที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง			
3.4 การประชาสัมพันธ์และโปรโมชั่นที่จูงใจ			



**ภาคผนวก 2 รายชื่อผู้เข้าร่วมระดมความคิดเห็น  
มาตรฐานสถานประกอบการสปา จังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่  
ณ ห้องประชุม1 อาคารศูนย์วิทยาศาสตร์ สถาบันราชภัฏภูเก็ต  
วันอังคารที่ 20 เมษายน 2547**

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	หน่วยงาน/บริษัท	โทรฯ
1	คุณกฤษมา กิ่งเล็ก	Aonang Princville Resort	075-637971-3
2	คุณโชติรส มาศโอสถ	ธาราดาสสปา	076-279801ต่อสปา
3	คุณปิยวรรณ ชชาติเพชร	บ.สุขโฮสสปา จำกัด	076-261111
4	คุณจิตติภา ชูเวช	อันทาสปา(บ.อันทามัน เทรเซอร์ จำกัด)	01-6278575
5	คุณวัฒน์ สว่างแจ้ง	อันทาสปา(บ.อันทามัน เทรเซอร์ จำกัด)	
6	คุณขวัญจิตต์ เอกวานิช	โรงแรมบ้านสุขโขทัยแอนสปา	076-341394-7
7	คุณอารีย์ นรากุลมงคล	กันตวัน(ไนติโก้ ไทยสปา)	075-623659
8	คุณชาติโยดม มาตรฐานเมือง	สบันงาสปา	076-248374
9	คุณชาญชัย สมเพาะ	สบันงาสปา	
10	คุณเยาวลักษณ์ โชติทะ	ทิวสนสปา	076-330124
11	คุณรัตนดา ชูบาน	ธารธารา	076-352062-4
12	คุณอัญชลี ชูจิตร	พิมาลัยรีสอร์ทแอนด์สปา	075-607999
13	คุณสมพงษ์ ประชาบุตร	วนาลีสปา	01-8940686
14	คุณอรพิน วีระชาติวัฒนา	เดอะมาลายสปาแอนด์รีสอร์ท	076-330979
15	คุณอรุณพร เวชพันธ์	เดอะมาลายสปาแอนด์รีสอร์ท	
16	คุณปณยตรา รัศมี	อันทามันซีวิว(สมุนไพรรแอนด์สปา)	076-398111
17	คุณภัทรจิต นิรินทาวโรดม	เขาหลักเบย์ฟร้อนรีสอร์ท	076-420111
18	คุณวันทนา ต้นสกุล	เขาหลักเบย์ฟร้อนรีสอร์ท	
19	คุณอิทธิฤทธิ์ กิ่งเล็ก	สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจ.กระบี่	075-623944

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	หน่วยงาน/บริษัท	โทรฯ
20	คุณรอง ภูเก้าล้วน	เลขาฯสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจ. กระบี่	
21	คุณวรรณประภา สุขสมบุญ	ศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยว จ. กระบี่	075-622163, 09-6520680
22	คุณอารีย์ นาคแก้ว	ไอแลนด์เฮอร์สปา	076-281437-9
23	คุณจตุพร แก้วชาวัง	ไอแลนด์เฮอร์สปา	
24	คุณทวีรัตน์ อรุณแสง	ไอแลนด์เฮอร์สปา	
25	คุณโชติกา จันทรวงศ์	อมารี คอรัล บีช รีสอร์ท	076-340106-14
26	คุณกาญจนา จินดาพล	คลับ เมดสปา	076-330456-9 ต่อ 360
27	คุณอนงค์ แก้วประดิษฐ์	ไดมอนด์คิลิพี รีสอร์ทแอนด์สปา	076-340501-6
28	คุณเข็มิสรา ผลาพฤษ	บ.เดอะรอยัลสปา แอนด์เฮลคลับ	076-236663
29	คุณภัณฑิลาพร หงษ์บุตร	บ.เดอะรอยัลสปา แอนด์เฮลคลับ	
30	คุณสุพินดา วิเชียรบุตร	บ.เดอะรอยัลสปา แอนด์เฮลคลับ	

ภาคผนวก 3 รายชื่อสปาในจังหวัดภูเก็ตที่อนุญาตให้เข้าไปเก็บข้อมูล

ลำดับ	ชื่อสปา	โทรศัพท์ (076)	โทรสาร (076)	ที่อยู่
1	อันดามัน คาร์เนเซีย รีสอร์ท แอนด์สปา	284211	284215	113/16, 18 ถนนภูเก็ต ต. กะตะ อ.เมือง
2	เดอะบาลายสปาแอนด์รี สอร์ท จำกัด	330979	330905	65 ถนนเกษตรวิสัย ต.กะรน อ.กะทู้
3	อันดามันซีวิว (สมุนไพรร แอนด์สปา)	398111, 398156-69	398177	127/35 หมู่ 3 ถนนภูเก็ต ต. กะรน อ.เมือง
4	บุหงาสปา (ไอแลนด์เดีย พาร์ ค รีสอร์ท)	398189 ต่อ 2002	398199	502/3 ถนนภูเก็ต ต.กะรน อ.เมือง
5	โฮมสปา (โรงแรมฟร้อนท์ วิลเลจ)	398200-5	398206	566 ถนนภูเก็ต ต.กะรน อ. เมือง
6	เดอะไลฟ์ สปา C&N รีสอร์ท ท แอนด์ สปา	345949-50		3 ถนนสิริราชฤทธิ์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้
7	โรงแรมซีวิวป่าตอง	341300-4	340103	2 ถนนทวีวงศ์ ต.ป่าตอง อ. กะทู้
8	อมารี คอร์วัลบีช รีสอร์ท (SIVARA SPA)	341879-83	290411-9	60/12 ถนนราชฤทธิ์อุทิศ 200 ปี ต.ป่าตอง อ.กะทู้
9	ธาราสปา (ธารाप่าตองบีช รีสอร์ทแอนด์สปา)	346018 ต่อ 203	324945	170 ถนนทวีวงศ์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้
10	อันดา เทรเซอร์ สปา	342048	340527	2 ถนนหาดป่าตอง ต.ป่า ตอง อ.เมือง
11	ไทมอนด์ คลิฟ รีสอร์ท แอนด์สปา	340501-6	340507	284 ถนนพระบารมี ต.ป่า ตอง อ.กะทู้

ลำดับ	ชื่อสปา	โทรศัพท์ (076)	โทรสาร (076)	ที่อยู่
12	บ้านสุขโขทัย ณ หาดป่าตอง	341394-7	340197	70 ถนนบางลา ต.ป่าตอง อ.กะทู้
13	บ้านธรรมชาติ			หาดป่าตอง
14	รอยัลสปา เลอเมอริเดียน ภูเก็ตยอร์ชคลับ	380200-19		23/3 หมู่ 1 ถนนวิเศษ ต.รา ไวย์ อ.เมือง
15	เดอะ แมงโกสทีน รีสอร์ท แอนด์สปา	289399	288806	99/7 หมู่ 7 หาดราไวย์ ถนน ต. อ.เมือง
16	ธารธาราสปา	383405, 381833	352065	58/11 หมู่ 6 ถนนเจ้าฟ้า ต. ฉลอง อ.เมือง
17	ไอลแลนด์ เฮิร์บ แอนด์ สปา	224940, 224950	263900	1/1 หมู่ 3 ถนน ต.วิจิตร อ. เมือง
18	สบันงาสปา	248374	248375	78/457 ถนนเจ้าฟ้านอก ต. วิจิตร อ.เมือง
19	บริษัทเดอะรอยัลสปาแอนด์ เฮลท์คลับ จำกัด	236670-3	236056	367/63-64 ถนนเยาวราช ต.ตลาดใหญ่ อ.เมือง

**ภาคผนวก 4 ตัวอย่างแบบสอบถามภาษาไทยและภาษาอังกฤษ  
ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล**

- แบบสอบถามภาษาไทย จำนวน 6 หน้า
- แบบสอบถามภาษาอังกฤษ จำนวน 7 หน้า



## ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสปา

1. ท่านใช้บริการสปาครั้งนี้เป็นครั้งที่ ..... (หากไม่แน่ใจ โปรดระบุตัวเลขโดยประมาณ)
2. ความถี่ในการใช้บริการสปาของท่าน (โดยเฉลี่ย) จำนวน ..... ครั้งต่อ {
  - สัปดาห์
  - เดือน
  - ปี
3. บริการสปาที่ท่านใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสปาประเภทใด
  - 1) สปาในโรงแรมหรือที่พักของท่าน
  - 2) สปาในโรงแรมอื่นที่ท่านไม่ได้เข้าพัก
  - 3) ศูนย์บริการสปาที่ไม่มีที่พักค้างคืน
  - 4) ศูนย์สุขภาพ (Health Club)
  - 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสปาของท่าน
  - 1) คลายเครียด
  - 2) ดูแลสุขภาพ
  - 3) เสริมความงาม
  - 4) ลดน้ำหนัก
  - 5) บำบัด / รักษาโรค
  - 6) ทดลองที่รันทะนุต่าง ๆ
  - 7) ผ่อนคลาย ลดอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ
  - 8) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. ท่านใช้บริการสปาที่นี้เป็นครั้งที่ ..... (หากไม่แน่ใจ โปรดระบุตัวเลขโดยประมาณ)
6. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการสปาของท่าน (โปรดทำเครื่องหมายถูก  ใน  หน้า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านมากที่สุด ไม่เกิน 5 ข้อ)
  - 1) สถานที่สวยงาม บรรยากาศดี
  - 2) ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง
  - 3) ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ
  - 4) มีแหล่งน้ำพุร้อนหรือแหล่งน้ำแร่ธรรมชาติ
  - 5) ความหลากหลายของบริการที่น่าเสนอ
  - 6) ราคาบริการที่สมเหตุสมผล
  - 7) การประชาสัมพันธ์และโปรโมชั่นที่จูงใจ
  - 8) ได้รับการรับรองมาตรฐาน เช่น ISO
  - 9) ความสะอาดของสถานที่, วัสดุ, อุปกรณ์, ผลิตภัณฑ์ และผู้ให้บริการ (Therapist)
  - 10) มีผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพคอยให้คำแนะนำปรึกษา
  - 11) ผู้ให้บริการ (Therapist) และบุคลากรของสปาให้บริการได้นำพึงพอใจ
  - 12) ผู้ให้บริการ (Therapist) และบุคลากรของสปา มีความสามารถในการสื่อสาร
  - 13) ผู้ให้บริการ (Therapist) และบุคลากรของสปา มีความอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทไทย และอัธยาศัยไมตรี
  - 14) มีอุปกรณ์ เช่น อ่างน้ำวน อ่างอาบน้ำ ที่ทันสมัยและใช้งานได้ดี
  - 15) มีสูตรสมุนไพร/สูตรน้ำมันหอมระเหย/วิธีการนวดที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง
  - 16) มีระบบการรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้รับบริการ เช่น มีเครื่องหมาย สัญลักษณ์เตือนภัย คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย
  - 17) แพคเกจที่น่าเสนอประกอบด้วยรายการที่ตรงตามความต้องการ
  - 18) ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ที่ดีของสปาหรือโรงแรมที่ตั้งของสปา
  - 19) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## 7. บริการสปาที่ท่านชอบใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก

- 1) การนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหย (Aroma Massage)
- 2) การนวดไทย (Thai Massage)
- 3) การนวดประคบสมุนไพร (Thai Herbal Massage)
- 4) การทำทรีทเม้นต์หน้า (Facial Treatment)
- 5) การนวดเท้า (Foot Reflexology)
- 6) การนวดหลัง ไหล่ และศีรษะ (Back, Shoulder and Head Massage)
- 7) การขัดผิวด้วยสมุนไพร, การขัดผิวด้วยการห่อ/พอก (Body Scrub, Body Wrap/Mask)
- 8) การทำเล็บมือ/เล็บเท้า (Manicure / Pedicure)
- 9) การนวดแบบสวีดิช (Swedish Massage)
- 10) การบำบัดด้วยน้ำและความร้อน (Hydro and Thermal Therapy)
- 11) อาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ (Healthy Food and Beverage)
- 12) การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (Exercise for Health)
- 13) การฝึกสมาธิ (Meditation)
- 14) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## 8. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านเข้ามาใช้บริการสปา

- 1) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง
- 2) มากกว่า 1 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง
- 3) มากกว่า 2 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 3 ชั่วโมง
- 4) มากกว่า 3 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 4 ชั่วโมง
- 5) มากกว่า 4 ชั่วโมงขึ้นไป

## 9. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาต่อครั้ง

- 1) ต่ำกว่า 500 บาท
- 2) 501 – 1,000 บาท
- 3) 1,001 – 3,000 บาท
- 4) 3,001 – 5,000 บาท
- 5) 5,001 – 10,000 บาท
- 6) มากกว่า 10,000 บาท

## 10. ท่านรู้จักสถานบริการสปานี้จากแหล่งข้อมูลใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) Travel Agency
- 2) เป็นสปาในโรงแรมที่พักของท่าน
- 3) เว็บไซต์ของโรงแรมหรือสปา
- 4) บิลบอร์ดตามจุดต่างๆ
- 5) มีคนแนะนำมา
- 6) แผ่นพับตามสนามบินหรือศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว
- 7) โฆษณาตามนิตยสารท่องเที่ยว
- 8) Spa Directory
- 9) หนังสือ Lonely Planet
- 10) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## 11. โดยภาพรวม ท่านจะให้สปาแห่งนี้ในระดับ

- 1) ☆ 1 ดาว
- 2) ☆☆ 2 ดาว
- 3) ☆☆☆ 3 ดาว
- 4) ☆☆☆☆ 4 ดาว
- 5) ☆☆☆☆☆ 5 ดาว



### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของท่านต่อสปาแห่งนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านในหัวข้อประเมินต่อไปนี้

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>1. สถานที่และสภาพแวดล้อม</b>			
1.1 สถานที่ตั้งของสปา			
1.2 ความสะดวกในการเดินทาง			
1.3 ความสวยงามและบรรยากาศของสถานที่			
1.4 ความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์			
1.5 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์			
1.6 ป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่างๆ			
1.7 ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น อ่างน้ำวน อ่างอาบน้ำ ห้องสตีม ห้องซาวน่า			
1.8 การถ่ายเทอากาศภายในสปา			
1.9 แสงสว่างภายในสปา			
<b>2. บุคลากรผู้ให้บริการ</b>			
2.1 ความชำนาญหรือเชี่ยวชาญในการให้บริการ			
2.2 ความสะอาดของบุคลากร			
2.3 การแต่งกาย/เครื่องแบบของผู้ให้บริการ			
2.4 ทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ			
2.5 การแนะนำบริการสปา			
2.6 การตอบข้อสงสัย			
2.7 จิตสำนึกในการให้บริการของพนักงาน			
2.8 ความเพียงพอของจำนวนผู้ให้บริการ			
<b>3. การบริการ</b>			
3.1 ความหลากหลายของบริการ			
3.2 อัตราค่าบริการ			
3.3 ระยะเวลาในการให้บริการ			
3.4 ความปลอดภัยในการให้บริการ			
3.5 ความสะอาดของวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้			

## ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อสปาหลังใช้บริการ

1. ท่านคิดว่า หากมีโอกาส ท่านจะกลับมาใช้บริการของสปาแห่งนี้อีกครั้งหรือไม่
  - 1) ใช่ (ทำข้อ 2 และข้อ 4 )
  - 2) ไม่ใช่ (ทำข้อ 3 และ 4)
  - 3) ไม่แน่ใจ (ข้ามไปทำข้อ 4)
2. สาเหตุที่ทำให้ท่านคิดว่าหากมีโอกาสจะกลับมาใช้บริการของสปาแห่งนี้อีก (ท่านสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก) จากนั้นให้ข้ามข้อ 3 ไปทำข้อ 4)

### 2.1 ด้านสถานที่

- |   |   |
|---|---|
| 1) ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง                                 | 7) ใช้วัสดุธรรมชาติในการตกแต่งสถานที่   |
| 2) ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ                   | 8) สถานที่มีกลิ่นหอมแบบธรรมชาติ   |
| 3) มีแหล่งน้ำพุร้อนหรือแหล่งน้ำแร่ธรรมชาติ                      | 9) บรรยากาศที่เงียบสงบ  |
| 4) การตกแต่งสถานที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ไม่เหมือนใคร           | 10) ความสะอาดของสถานที่, วัสดุ, อุปกรณ์, ผลิตภัณฑ์ และผู้ให้บริการ (Therapist)                  |
| 5) การตกแต่งสถานที่อิงธรรมชาติที่มีอยู่ เช่น ชายหาด ภูเขา น้ำตก | 11) มีอุปกรณ์ เช่น อ่างน้ำวน อ่างอาบน้ำ ห้องสตีม ห้องซาวน่า ที่ทันสมัยและอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ |
| 6) การตกแต่งสถานที่แบบไทยๆ                                      |   |

### 2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- |  |  |
|--|--|
| 1) มีผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพคอยให้คำแนะนำปรึกษา                         | 5) ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ   |
| 2) Therapist สามารถสื่อสารกับท่านได้เข้าใจ                             | 6) ผู้ให้บริการมีความชำนาญหรือเชี่ยวชาญทางด้านบริการ |
| 3) Therapist มีความอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทไทยและอัธยาศัยไมตรี | 7) เครื่องแต่งกายสวยงามและเหมาะกับงานบริการสปา       |
| 4) การแนะนำบริการสปาที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย                             |  |

### 2.3 ด้านบริการ

- |  |   |
|--|---|
| 1) ความหลากหลายของบริการที่น่าเสนอ         | 8) มีสูตรสมุนไพร/สูตรน้ำมันหอมระเหย/วิธีการนวดที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง  |
| 2) ราคาบริการที่สมเหตุสมผล                 | 9) มีระบบการรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้รับบริการ เช่น มีเครื่องหมาย สัญลักษณ์เตือนภัย คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย |
| 3) การระบุราคาของแต่ละทรีทเมนต์อย่างชัดเจน | 10) การประชาสัมพันธ์และโปรโมชันที่จูงใจ   |
| 4) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมดี   |   |
| 5) การให้บริการมีความปลอดภัย               |   |
| 6) ใช้วัสดุและผลิตภัณฑ์ที่สะอาด            |   |
| 7) มีแพคเกจที่ต้องตามความต้องการของท่าน    |   |

### 2.4 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

.....

3. สาเหตุที่ทำให้ท่านคิดว่า จะไม่กลับมาใช้บริการของสปาแห่งนี้อีก (ท่านสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

3.1 ด้านสถานที่

- |   |   |
|---|---|
| 1) ทำเลที่ตั้งไม่สะดวกในการเดินทาง            | 7) มีเสียงรบกวน   |
| 2) ทำเลที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากแหล่งท่องเที่ยว   | 8) สถานที่, วัสดุ, อุปกรณ์, ผลิตภัณฑ์ และผู้ให้บริการ (Therapist) ไม่ถูกสุขลักษณะ |
| 3) ไม่มีแหล่งน้ำพุร้อนหรือแหล่งน้ำแร่ธรรมชาติ | 9) ขนาดอุปกรณ์ เช่น อ่างน้ำวน อ่างอาบน้ำ ห้องสตีม ห้องซาวน่า ที่ทันสมัย           |
| 4) การตกแต่งสถานที่ไม่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว     | 10) อุปกรณ์ไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งาน  |
| 5) การตกแต่งสถานที่ไม่เป็นธรรมชาติ            |   |
| 6) สถานที่มีกลิ่นเหม็นหรือกลิ่นอับชื้น        |   |

3.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- |   |   |
|---|---|
| 1) ขาดผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพคอยให้คำแนะนำปรึกษา       | 5) ผู้ให้บริการขาดความชำนาญหรือเชี่ยวชาญทางด้านบริการ                                 |
| 2) ผู้ให้บริการขาดทักษะการสื่อสาร                     | 6) เครื่องแต่งกายไม่เหมาะกับงานบริการสปา  |
| 3) ผู้ให้บริการขาดจิตสำนึกในการให้บริการ              | 7) การแนะนำบริการสปาไม่ชัดเจน ทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อน หรือมีลักษณะไปในทางโฆษณาชวนเชื่อ |
| 4) ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ |   |

3.3 ด้านบริการ

- |  |   |
|--|---|
| 1) บริการที่นำเสนอขาดความหลากหลาย        | 7) ขาดระบบการรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้รับบริการ เช่น ไม่มีเครื่องหมาย สัญลักษณ์เตือนภัย |
| 2) ราคาบริการแพงเกินไป                   | 8) ค่าแนะนำในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย                     |
| 3) ระยะเวลาในการให้บริการนานเกินไป       | 9) ขาดการประชาสัมพันธ์และไม่มีโปรโมชั่นที่จูงใจ   |
| 4) การให้บริการมีความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บ |   |
| 5) วัสดุและผลิตภัณฑ์ไม่สะอาด             |   |
| 6) รูปแบบบริการไม่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว    |   |

1.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

4. ท่านคิดว่า สปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ควรจะมีการพัฒนาปรับปรุงโดยด่วนในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม

## Spa Customer Survey (Phang-Nga)

**Instruction:** The questionnaire consists of 4 parts (7 pages).

- ❶ Part 1 General information
- ❷ Part 2 Spa visit information
- ❸ Part 3 Your satisfaction level toward the Spa you are visiting
- ❹ Part 4 Your opinion of your future Spa visit

Please feel free to choose the choice you wish by using a checkmark ✓ in the box  or fill the answer in the blank. Most questions require only one choice, except specified others.

---

### Part 1: General information

1. Gender
  - 1) Female
  - 2) Male
2. Age (years)
  - 1) Under 20
  - 2) 21 – 30
  - 3) 31 – 40
  - 4) 41 – 50
  - 5) 51 – 60
  - 6) Over 60
3. Education
  - 1) High School
  - 2) College
  - 3) Graduate School
4. Marital status
  - 1) Single
  - 2) Married
  - 3) Divorced
  - 4) Widowed
5. Occupation
  - 1) Business owner
  - 2) Company's employee
  - 3) Government officer
  - 4) Retired
  - 5) Homemaker
  - 6) Student
  - 7) Athlete
  - 8) Freelance (please specify) .....
6. What is your annual income?
  - 1) Under 100,000 baht
  - 2) 100,001 – 300,000 baht
  - 3) 300,001 – 500,000 baht
  - 4) 500,001 – 1,000,000 baht
  - 5) 1 – 5 million baht
  - 6) Over 5 million baht
7. Nationality (please specify the country) .....
8. Language(s) able to use
  - 1) .....
  - 2) .....
  - 3) .....

9. What is your main purpose of this visit to Phang-Nga ?
- |  |  |
|--|--|
| 1) To travel   | 2) To participate in a sport competition |
| 3) To do business  | 4) To attend a conference or seminar     |
| 5) To visit friends or relatives                                   | 6) To use a Spa                          |
| 7) I am living in Phang-Nga (please go to Part 2 on the next page) |  |
| 8) Other (please specify) .....                                    |  |

10. You have been visiting Phang-Nga, including this time, for ..... times.(Please use number)

11. How long are you going to stay at Phang-Nga for this time?

- |                 |                 |                |
|-----------------|-----------------|----------------|
| 1) 1 – 3 days   | 2) 4 – 7 days   | 3) 8 – 14 days |
| 4) 15 – 21 days | 5) over 3 weeks |                |

## Part 2 : Spa visit information

1. You have been visiting a Spa, including this time, for ..... times. (If you are not sure, please estimate the number).

2. How often do you visit a Spa?

The frequency of my Spa visit is about .....times per

- Week  
 Month  
 Year

3. What kind of Spa do you usually use?

- 1) Spa in a hotel or resort you are staying
- 2) Spa in a hotel or resort you are not staying
- 3) Day Spa or Spa Service Shop without accommodation provided
- 4) Health club
- 5) Other (please specify).....

4. What is your main purpose of visiting a Spa?

- |                       |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| 1) Relaxation         | 2) Healthy/Wellness            |
| 3) Beauty             | 4) Weight control              |
| 5) Medical treatment  | 6) Spa's treatment trial       |
| 7) Muscle pain relief | 8) Other (please specify)..... |

5. You have been visiting this Spa, including this time, for ..... times. (If you are not sure, please estimate the number).

6. What are the **five most important criteria** of your Spa selection? Please check ✓ in the box **no more than 5 items.**

- 1) Well decorated and in good condition
- 2) Convenient-to-access location
- 3) Located near tourist attractions
- 4) Have hot spring or mineral spa
- 5) The variety of Spa services provided
- 6) Reasonable price
- 7) Persuasive advertisement and promotion
- 8) Have been certified by accredited institute such as ISO
- 9) Cleanness of place, materials, equipment, products, and therapists.
- 10) Have a medical expert to give health advice.
- 11) Spa therapists and staff are able to deliver satisfied services.
- 12) Spa therapists and staff are able to communicate well with you.
- 13) Spa therapists and staff are well-mannered and friendly.
- 14) Have modern and well-functioning equipment such as whirlpool, bathtub, steam room, and sauna.
- 15) Have unique herbal formula, essential oil, or massage treatments.
- 16) Provide safety systems such as warning signs, fire alarm and sprinkle, fire host, and safety instructions for using Spa equipment.
- 17) Package consists of service items you prefer and expect.
- 18) Reputation or image of the Spa or the hotel/resort that a spa is located.
- 19) Other (please specify).....

7. What are your **three most favorite Spa services**? Please choose **no more than 3 choices.**

- |                                  |                                    |
|----------------------------------|------------------------------------|
| 1) Aroma Massage                 | 2) Thai Massage                    |
| 3) Thai Herbal Massage           | 4) Facial Treatment                |
| 5) Foot Reflexology              | 6) Back, Shoulder and Head Massage |
| 7) Body Scrub, Body Wrap/Mask    | 8) Manicure / Pedicure             |
| 9) Swedish Massage               | 10) Hydro and Thermal Therapy      |
| 11) Healthy Food and Beverage    | 12) Exercise for Health            |
| 13) Meditation                   |                                    |
| 14) Other (please specify) ..... |                                    |

8. When you go to a Spa, how long do you usually stay at a Spa?

- 1) no more than 1 hour
- 2) more than 1 hour, but no more than 2 hours
- 3) more than 2 hours, but no more than 3 hours
- 4) more than 3 hours, but no more than 4 hours
- 5) over 4 hours

9. How much do you spend on an average visit of a Spa?

- |                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| 1) under 500 baht      | 2) 501 – 1,000 baht   |
| 3) 1,001 – 3,000 baht  | 4) 3,001 – 5,000 baht |
| 5) 5,001 – 10,000 baht | 6) over 10,000 baht   |

10. How did you know of this Spa? You can choose more than 1 choice.

- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| 1) Travel agency              | 2) The hotel/resort you are staying at                   |
| 3) Spa's website              | 4) Billboard   |
| 5) Friends/Relatives          | 6) Brochure at the airport or tourist information center |
| 7) Advertisement on magazines | 8) Spa Directory   |
| 9) Lonely Planet              | 10) Other (please specify).....                          |

11. Overall, how do you rate this Spa?

- 1) ★ 1 Star
- 2) ★★ 2 Star
- 3) ★★★ 3 Star
- 4) ★★★★ 4 Star
- 5) ★★★★★ 5 Star

### Part 3 : Your satisfaction level toward the Spa you are visiting

Please check ✓ in the box corresponding with your satisfaction level in the following issues.

Item	Satisfaction level		
	High	Moderate	Low
<b>1. Place and Environment</b>			
1.1 Spa's location			
1.2 Convenience to reach in			
1.3 Attractive decoration of place and settings			
1.4 Cleanness of place and equipment			
1.5 Condition of equipment			
1.6 Signs and equipment instructions			
1.7 Spa equipment			
1.8 Spa's ventilation			
1.9 Spa's lighting			
<b>2. Therapists</b>			
2.1 Spa service expertise			
2.2 Cleanness			
2.3 Uniform or dress			
2.4 Communication skill			
2.5 Spa introductory			
2.6 Spa service advice			
2.7 Service mind			
2.8 Therapist sufficiency			
<b>3. Services</b>			
3.1 Spa service variety			
3.2 Price			
3.3 Treatment duration			
3.4 Service safety			
3.5 Cleanness of materials and products used			



#### Part 4: Your opinion of your future Spa visit

1. If you have a chance, will you visit this Spa again?

- 1) Yes (do No. 2 and 4)      2) No (do No. 3 and 4)      3) Not sure (do No.4)

2. Why do you think you will revisit this Spa? You can choose more than 1 choice. After that please go on to the 4<sup>th</sup> question.

##### 2.1 Place

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 1) Convenient-to-access location      | 8) Spa place has natural scent   |
| 2) Located near tourist attraction    | 9) Tranquility of the Spa  |
| 3) Have hot spring or mineral water   | 10) Cleanness of place, materials,<br>equipment, and products  |
| 4) Unique style and decoration        | 11) Modern and well-functioning Spa<br>equipment such as whirlpool, bathtub,<br>steam room, and sauna room |
| 5) Naturally decorated                |  |
| 6) Thai style decoration and building |  |
| 7) Use natural material to decorate   |  |

##### 2.2 Therapist and staff

- |   |   |
|---|---|
| 1) Have a medical expert to give advice                 | 5) Therapist is able to serve as expected |
| 2) Therapist is able to communicate well                | 6) Therapist is skillful                  |
| 3) Therapist is well-mannered and friendly              | 7) Attractive and proper uniform or dress |
| 4) Clear and comprehensible Spa service<br>introductory |   |

##### 2.3 Services

- |  |  |
|--|--|
| 1) Variety of services                             | 8) Have unique herbal formula, essential<br>oil or massage treatment                     |
| 2) Reasonable price                                | 9) Provide appropriate safety system<br>such as visible warning signs and<br>instruction |
| 3) Clearly stated price of each treatment          | 10) Persuasive advertisement and<br>promotion  |
| 4) Proper treatment duration                       |  |
| 5) Spa treatment provided with carefulness         |  |
| 6) Use clean and healthy materials and<br>products |  |
| 7) Have package that meets your expectation        |  |

2.4 Other (please specify) .....

.....

3. Why do you think you will not revisit this Spa? You can choose more than 1 choice. After that please go on to the next question.

**3.1 Place**

- 1) Difficult-to-access location
- 2) Far from tourist attraction
- 3) Do not have hot spring or mineral water
- 4) Ordinary/undistinguished decoration
- 5) Unnatural decoration
- 6) Bad smell / smelly or musty
- 7) Noisy
- 8) Unclean place, materials, equipment, product and therapists
- 9) Lack of modern equipment such as whirlpool, bath tub, steam room, and sauna
- 10) Equipment are not in good condition

**3.2 Therapist and staff**

- 1) Lack of medical expert to give advice
- 2) Therapist is unable to communicate well
- 3) Therapist is impolite and unfriendly
- 4) Therapist cannot serve as expected
- 5) Therapist lacks of expertise
- 6) Therapist's uniform is not suitable for serving Spa
- 7) Spa introductory is not clear or misleading

**3.3 Spa service**

- 1) Service variety is not diverse
- 2) Expensive price
- 3) Too long duration of treatment
- 4) High risk of hurting your body
- 5) Unclean materials and products
- 6) Treatments are not unique
- 7) Lack of security system to protect customers, for example, no sign, no warning signal, no manual to use equipment and fire host
- 8) No interesting advertisement and promotion
- 9) Services presented are not what you really want

**3.4 Other (Please specify)** .....

.....

.....

4. In your opinion, what should Spas in Phang-Nga improve immediately?

.....

.....

.....

.....

---

Thank you very much for your time.

## ประวัติคณะผู้วิจัย

### ประวัติหัวหน้าทีมวิจัย

ชื่อ-สกุล	นางปวารณา อัจฉริยบุตร Mrs. Pavarana Achariyabout
คุณวุฒิ	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการระบาด
ตำแหน่ง	อาจารย์ 2 ระดับ 7
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โปรแกรมวิชาสุขศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ที่อยู่	21 ม. 6 ต. รัชฎา ถ.เทพกระษัตรี อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000
โทรศัพท์	076-240474-7 ต่อ 415
โทรสาร	076-211778
E-mail	pa_achariya@hotmail.com

### ประวัติการศึกษา

- วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วิทยาการระบาด) มหาวิทยาลัยมหิดล
- วิทยาศาสตรบัณฑิต (ชีววิทยา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### ผลงานวิจัย

- หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง แนวคิดและมุมมองเกี่ยวกับปัญหาโรคเอดส์ของประชาชน จังหวัดภูเก็ต
- ทีมวิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบการปกครองแบบบูรณาการของจังหวัดภูเก็ต (ผู้ว่า CEO) ปี 2544 -2545
- ทีมวิจัยเรื่อง การวิจัยการเรียนการสอนพระพุทธศาสนาตามหลักสูตรขั้นพื้นฐาน ปี 2546

### ประวัตินักวิจัย 1

ชื่อ-สกุล	นางจิราพร ประสารการ Mrs. Jiraporn Prasarnkarn
คุณวุฒิ	นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตรพัฒนการ
ตำแหน่ง	อาจารย์ 1 ระดับ 5
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โปรแกรมวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ
ที่อยู่	21 ม. 6 ต. รัชฎา ถ.เทพกระษัตรี อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000
โทรศัพท์	076-240474 - 7 ต่อ 510
โทรสาร	076-240223
E-mail	Hiranpra@hotmail.com

### ประวัติการศึกษา

- นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์พัฒนการ) คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกภาษาและวรรณคดีอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### ผลงานวิจัย

- ทีมวิจัยเรื่อง ศักยภาพและความต้องการแบบมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อกำหนดแผนการจัดการแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านเกาะพระทอง อำเภอคุระบุรี จังหวัดพังงา ทูลสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ปี 2546

## ประวัตินักวิจัย 2

ชื่อ-สกุล	นางสาวขนิษฐา ธนาวิรัตนานิจ Miss Khanitta Tanawirattananit
คุณวุฒิ	Master of Science (Industrial Engineering)
ตำแหน่ง	อาจารย์ 1 ระดับ 5
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ที่อยู่	21 ม. 6 ต. รัชฎา ถ.เทพกระษัตรี อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000
โทรศัพท์	076-240474 -7 ต่อ 430
โทรสาร	076-211778
E-mail	khanitta@hotmail.com

## ประวัติการศึกษา

- Master of Science (Industrial Engineering) University of Wisconsin – Madison, USA
- วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหกรรม) คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย