

แนวทางพัฒนาศักยภาพการจัดการสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ
ในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็น
ศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย*

GUIDELINES FOR DEVELOPING POTENTIAL MANAGEMENT OF HEALTH SPA
BUSINESS ESTABLISHMENTS IN THE EASTERN SEABOARD TOURISM
DEVELOPMENT ZONE FOR PREPARING TO BECOME THE CENTER OF
HEALTH PROMOTION IN ASIA



จุฑารัตน์ พิริยะเบญจวัฒน์

Jutarat Piriyabenjawat

วิทยาลัยดุสิตธานี

Dusit Thani College

Corresponding Author E-mail: E-mail: jutarat.pi@dtc.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนาการในแต่ละช่วงเวลาของธุรกิจสปา วิเคราะห์ศักยภาพ และเสนอแนวทางการจัดการสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออก ประเภของการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบผสมผสาน ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพในเขตเมืองพัทยา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลในเขตเมืองพัทยา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่าเชิงปริมาณผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเชื้อชาติอเมริกันร้อยละ 38 มีระยะเวลาที่ใช้สปาเพื่อสุขภาพโดยเฉลี่ยต่อครั้งจำนวน 1 ชั่วโมงร้อยละ 46 จำนวนครั้งที่ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพเฉลี่ยต่อเดือน คือ 1-2 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 48 และมีค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพต่อครั้งอยู่ที่ 1,001 – 1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 33 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพจากมุมมองผู้บริหารได้ให้ข้อคิดเห็นว่าสถานที่ที่มีความสงบ ใส่ใจเรื่องความสะอาด มีกระบวนการในการลดการติดต่อในขณะที่มุมมองของพนักงานนั้นให้ความคิดเห็นว่าการพัฒนาทักษะในเรื่องภาษา การสื่อสารมีความสำคัญสำหรับข้อเสนอและการอธิบายผลถูกกล่าวถึงภายในบทความนี้

คำสำคัญ: สปา; การพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออก; ศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย

Abstract

This research article aimed to study the development of health spa business in each period, potential analysis and proposed management guidelines for health spa business establishments in the Eastern Seaboard tourism development zone to prepare for becoming a health promotion center in Asia. The type of research this time was mix methods, the samples were managers, employees and service users of health spas in Pattaya. The research tool was questionnaire for data collection in Pattaya City. Data were analyzed by descriptive statistics.

The results were found that quantitatively, respondents classified as American race: 38% of the time, 29% of British, 17% of Indians, 11% of Thais, 3% of French and 2% of Switzerland. 46% of those who visited the health spa per 1 hour average, 48% of the average monthly health spa visits 1-2 times or 48% and the cost for using the spa services. For health per time, at 1,001 - 1,500 baht, representing 33%. The results of a qualitative study from the perspective of management have commented that the place is peaceful. care about cleanliness There was a process for reducing contact while the employee's viewpoints that the development of language skills communication was important Proposals and results discussions were discussed within this article.

Keywords: Spa; Developing Tourism on the Eastern Seaboard; Asian Health Promotion Center

บทนำ

ธุรกิจสปาเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยอย่างเติบโตต่อเนื่อง โดยการเก็บข้อมูลของสมาคมสปาไทยพบว่า ในปี 2557 มีมูลค่าตลาดธุรกิจสปา 29,000 ล้านบาท ปี 2558 มูลค่าตลาดธุรกิจสปาเพิ่มเป็น 31,000 ล้านบาท ปี 2561 ประเทศไทยมีธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพ จำนวน 13,514 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์, 2561) จากการศึกษาของมหาวิทยาลัยหอการค้าในปี 2557-2560 พบว่า ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสปาติดอันดับธุรกิจดาวรุ่ง 1 ใน 5 มาตลอดต่อเนื่อง นอกจากนี้ในปี 2562 นายกสมาคมสปาไทย ยังกล่าวว่า ตลาดสปาและ Wellness ไทยนั้นมีมูลค่าประมาณ 35,000 ล้านบาท และมีการเติบโตอยู่ที่ 5 - 7% ต่อปี (นายกสมาคมสปาไทย, 2562) ปัจจัยที่สนับสนุนให้ธุรกิจสปาเติบโต คือ จำนวนนักท่องเที่ยว ความเครียดของคน และสังคมผู้สูงอายุ โดยธุรกิจ สปาสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่ สปาเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อสุขภาพ และนวดเพื่อเสริมสวย ธุรกิจสปาเติบโต

ขึ้นต่อเนื่อง แม้ในช่วงที่เศรษฐกิจชะลอตัว เนื่องจากธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ และธุรกิจด้านความงาม จึงทำให้มูลค่าการตลาดเติบโตขึ้นต่อเนื่อง เพื่อให้มีสุขภาพที่ดีสมบูรณ์ แข็งแรงทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ จิตวิญญาณ (จุฑารัตน์ พิริยะเบญจวัฒน์, 2561)

รัฐบาลไทยได้เล็งเห็นความสำคัญในการดูแลสุขภาพและโอกาสของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จึงตั้งเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) ในปี 2562-2569 ภายใต้การดูแลของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559) และสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2562-2564) ประกอบด้วย 4 ผลผลิตหลัก ได้แก่ ศูนย์กลางบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Hub) ศูนย์กลางบริการสุขภาพ (Medical Service Hub) ศูนย์กลางบริการวิชาการ และงานวิจัย (Academic Hub) และ ศูนย์กลางยาและ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ (Product Hub) ซึ่งคณะรัฐมนตรีเห็นชอบในหลักการแล้ว เมื่อวันที่ 13 กันยายน พ.ศ. 2559 ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของเจ้าของ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร ผู้ให้บริการ ผู้พัฒนาให้ไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติที่สามารถแข่งขันกับนานาชาติประเทศ โดยใช้ศักยภาพความแข็งแกร่งด้านระบบบริการสุขภาพของประเทศดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาเพื่อรับบริการจนสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ

เขตเมืองพัทยาเป็นเมืองธุรกิจการท่องเที่ยวที่ธุรกิจสปาและนวดแผนไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและได้รับความนิยมมากจากนักท่องเที่ยว ดังพิจารณาได้จากการจดทะเบียนธุรกิจสปาและนวดแผนไทย ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ และที่ตั้งเฉพาะหรือตั้งในโรงแรม หรือ รีสอร์ท จากข้อมูลเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 สรุปจำนวนสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ขึ้นทะเบียนตามกฎหมาย พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 2559 ในจังหวัดชลบุรี พบว่า มีผู้ให้บริการสปาขอขึ้นทะเบียน 3,122 คน ผ่านการรับรอง 1,848 คน ผู้ดำเนินการสปาขอขึ้นทะเบียน 17 คน ยังไม่พบผู้ผ่านการรับรอง และสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพขอขึ้นทะเบียน 59 แห่ง ผ่านการรับรอง 14 แห่ง (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2563) อย่างไรก็ตามภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยก็ยังคงถูกสังคมไทยมองไปว่าเป็นธุรกิจสีเทา คือเป็นธุรกิจที่ผู้ประกอบการและบุคลากรบางส่วนไม่ได้คำนึงถึงจรรยาบรรณ คุณธรรมจริยธรรม และการปฏิบัติตามกฎหมายในการประกอบวิชาชีพ (পিথিয়া উপঠমপাকুল এবং জেরিযুয়ী একমাফিসাল, 2561)

ผู้วิจัยได้มองเห็นความสำคัญดังกล่าว จึงพัฒนา โครงการวิจัยนี้เพื่อช่วยเตรียมความพร้อมและพัฒนาเจ้าของธุรกิจสปา ผู้ประกอบการสปา ผู้บริหารสปา ผู้ให้บริการสปา และ ผู้ใช้บริการสปา ผู้พัฒนาให้ไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติเพื่อรองรับตลาด EEC และการเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ โดยศึกษาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปา วิเคราะห์ปัญหา และนำเสนอแนวทางพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจ สปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการ

ท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย
นำไปสู่การเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1 เพื่อศึกษาพัฒนาการในแต่ละช่วงเวลาของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพโดยคำนึงถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินกิจการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออก

2 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ศักยภาพการจัดการสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย

3 เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาการจัดการสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประเภทของการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบผสมผสาน ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าของ/ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพในเขตเมืองพัทยา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลในเขตเมืองพัทยา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณารวมกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้นอย่างน้อย 78 ตัวอย่างเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือสำหรับการวิจัยเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมีการนำเสนอข้อมูล ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในขณะที่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากการถอดเทปและสรุปประเด็นตามกรอบแนวคิด

ผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาพัฒนาการในแต่ละช่วงเวลาของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพโดยคำนึงถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินกิจการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออก พบว่าวิวัฒนาการของสปานั้นจำแนกออกตามยุคสมัยได้เป็น 4 ยุค ได้แก่ ยุคก่อกำเนิดต้นแบบการนวดแบบไทย (สมัยสุโขทัย – สมัยอยุธยา) ยุคฟื้นฟูศาสตร์การนวดแผนไทย (สมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น – ปี พ.ศ. 2500) ยุคผสมผสานการนวดไทยกับสปาเพื่อสุขภาพ (พ.ศ. 2501 - 2545) และยุคแห่งการเข้าสู่มาตรฐานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ (พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน)

จากวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ศักยภาพการจัดการสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย ผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน จำแนกเป็นเชื้อชาติอเมริกันร้อยละ 38 เป็นเชื้อชาติอังกฤษร้อยละ 29 เป็นเชื้อชาติอินเดียร้อยละ 17 เป็นเชื้อชาติไทยร้อยละ 11 เชื้อชาติฝรั่งเศสร้อยละ 3 และเป็นเชื้อชาติสวิสเซอร์แลนด์ร้อยละ 2 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 52 มีสถานะครอบครัวเป็นโสดร้อยละ 54 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 61 เป็นลูกจ้างร้อยละ 46 มีรายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปร้อยละ 35 ระยะเวลาที่ใช้สปาเพื่อสุขภาพโดยเฉลี่ยต่อครั้งจำนวน 1 ชั่วโมงร้อยละ 46 จำนวนครั้งที่ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพเฉลี่ยต่อเดือน คือ 1-2 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 48 และมีค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพต่อครั้งอยู่ที่ 1,001 – 1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 33 เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านมาตรฐานอุปกรณ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ด้านมาตรฐานผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 4.71 และด้านมาตรฐานบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพจากมุมมองผู้บริหารได้ให้ข้อคิดเห็นว่าสถานที่นั้นควรจัดสถานที่ให้มีความสงบ มีความเป็นส่วนตัว เพื่อให้ลูกค้าได้รับการพักผ่อนให้เต็มที่ เหมือนอยู่ท่ามกลางธรรมชาติ เกิดความผ่อนคลาย และสามารถเข้าถึงง่าย ในการบริการ สิ่งที่ต้องคำนึงหลัก ๆ ในขณะนี้คือการใส่ใจเรื่องความสะอาด ความปลอดภัยจากการรับบริการและมีกระบวนการในการลดการติดต่อหรือสัมผัสระหว่างบุคคลให้ได้มากที่สุด ในขณะที่มุมมองของพนักงานนั้นให้ความคิดเห็นว่าการพัฒนาทักษะในเรื่องภาษา การสื่อสาร เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าชาวต่างชาติได้ดียิ่งขึ้นและการได้รับวัคซีนของพนักงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าเป็นต้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ

จากวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย โดยได้นำผลการศึกษาที่ได้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เสนอเป็นองค์ความรู้การวิจัยและจัดทำข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการสปาเพื่อสุขภาพมาตรฐานในค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านสถานที่โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านสถานประกอบการสปาต้องมีที่ตั้งอยู่ในที่ซึ่งสะดวกและปลอดภัยในการเดินทางและไม่เสี่ยงต่อสุขภาพสอดคล้องกับการศึกษาของราณี อิศัยกุล และ รชพร จันทรสว่าง (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาศักยภาพสถานประกอบการ สปาไทย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านสถานที่และ

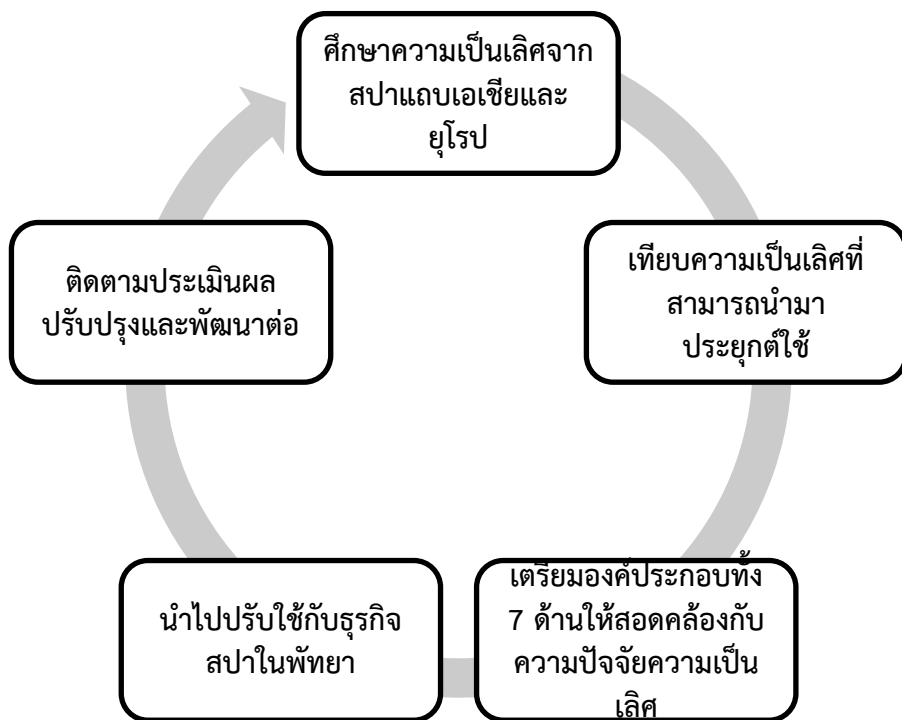
สิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่อยู่ในความคาดหวัง และสภาพความเป็นจริงของสถานประกอบการสปาอันเนื่องจากหากผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในเรื่องของศักยภาพของทำเลและความปลอดภัยในสถานที่นั้น ๆ จะส่งผลต่อระดับความรู้สึกในเรื่องของความพึงพอใจในการใช้บริการเช่นกัน

นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการสปาเพื่อสุขภาพด้านมาตรฐานด้านการบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านคุณภาพการบริการเหมาะสมกับราคาขายและมีรายการการนวดแบบไทย เช่น นวดไทย นวดไทยพื้นบ้าน นวดประคบ นวดเท้า อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพและผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการสปาเพื่อสุขภาพด้านมาตรฐานมาตรฐานด้านการบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านพนักงานมีการบริการที่เป็นมาตรฐานระดับมืออาชีพนั้นสอดคล้องกับการศึกษาของสิทธิชัย ธรรมเสนห์ (2555) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการสถานบริการสปาในจังหวัดชลบุรี กับขีดความสามารถอันพึงประสงค์ของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบการเพศหญิงมีขีดความสามารถมากกว่าเพศชายเล็กน้อยที่ลูกค้าประทับใจในคุณสมบัติด้านทักษะการบริการมากที่สุดอันเนื่องมาจากธุรกิจสปาในรูปแบบเวเลนเนสส์นั้นใช้บุคลากรการนำเสนอการบริการและส่งมอบคุณค่าผ่านการให้บริการ ดังนั้นในเรื่องของทักษะของพนักงานและการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการให้บริการอันจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการสปามีมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด มีการรับรองความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือได้ และเครื่องมือ/อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอและมีสภาพพร้อมใช้งาน มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ และด้านสถานประกอบการได้รับการรับรองมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะสร้างความพึงพอใจของลูกค้าได้ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานีออน ศรีสมยง (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาศักยภาพผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาผู้ประกอบการการแพทย์ทางเลือกในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า จุดแข็งในการดำเนินงานของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้แก่ การสร้างนวัตกรรม ความเชี่ยวชาญของแพทย์หรือผู้ให้การบำบัดรักษา มาตรฐานการให้บริการ และสิทธิชัย ธรรมเสนห์ (2555) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการสถานบริการสปาในจังหวัดชลบุรี กับขีดความสามารถอันพึงประสงค์ของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบการเพศหญิงมีขีดความสามารถมากกว่าเพศชายเล็กน้อย โดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีขีดความสามารถมากที่สุด ผู้มีประสบการณ์ในธุรกิจสปาต่ำกว่า 1 ปี มีขีดความสามารถมากที่สุด และผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีขีดความสามารถมากที่สุด เมื่อพิจารณาขีดความสามารถหลักรายด้านพบว่า ผู้ประกอบการมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการความสะอาด การใช้เครื่องมือและผลิตภัณฑ์ มีจรรยาบรรณในอาชีพ และทักษะการบริการเป็น

อย่างดี ลูกค้าประทับใจในคุณสมบัติด้านทักษะการบริการมากที่สุด และลูกค้าประทับใจคุณสมบัติด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้ามากที่สุด ชัดความสามารถทั่วไปรายด้านพบว่า ผู้ประกอบการมีความสามารถในการจัดการ ความสามารถในการฝึกอบรมพนักงานเป็นอย่างดี แต่ยังขาดความสามารถด้านการตลาด การสื่อสาร การใช้คอมพิวเตอร์ และการสร้างเครือข่าย ในภาพรวมแล้ว สมรรถนะ หรือขีดความสามารถของผู้ประกอบการมีความใกล้เคียงกับขีดความสามารถที่พึงประสงค์จากความคิดเห็นของลูกค้า และภัทรพล จิงสมเจตไพศาล (2562) ศึกษาเรื่อง การพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการสปาและนวดเพื่อสุขภาพไทยในสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี โดยมีสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการตรวจประเมินมาตรฐานจำนวน 14 แห่ง ผลการประเมินตามมาตรฐานของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพทั้ง 14 แห่ง ด้านที่ 1 การบริการ มีการดำเนินการตามมาตรฐาน อันเนื่องมาจากลูกค้าได้ให้ความสำคัญของมาตรฐานในการให้บริการเป็นอย่างมาก หากร้านใดที่รู้ค่ารับรู้ได้ถึงมาตรฐานในการให้บริการนั้นจะส่งผลให้สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างมาก

องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 โมเดลธุรกิจสปาในพัทยา

ภาพที่ 1 เป็นภาพที่ได้จากผลการศึกษาการวิจัยและได้สังเคราะห์ออกมาเป็นองค์ความรู้อันเกิดจากการการศึกษาความเป็นเลิศจากสเปน เอเชียและยุโรปเป็นจุดเริ่มต้นของข้อมูลเพื่อทำให้ธุรกิจสปาที่พืทยานันได้ข้อมูลสำหรับการใช้เปรียบเทียบและดึงข้อดีหรือข้อได้เปรียบเข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับ 7 องค์ประกอบที่ถูกคำพึงพอใจ จากนั้นทำการเติมเต็มสิ่งเหล่านั้นกับธุรกิจสปาในพืทยา และเมื่อดำเนินการได้สักระยะก็จะทำการติดตามประเมินผลปรับปรุงและพัฒนาต่อจากการศึกษาความเป็นเลิศสเปน เอเชียและยุโรปในปีถัด ๆ ไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ สำหรับการศึกษาครั้งนี้ในส่วนของการศึกษาเชิงปริมาณนั้น เป็นศึกษาเพียงสถิติเชิงพรรณนาที่อธิบายถึงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละส่วน ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปนักวิจัยควรใช้ปัจจัยเหล่านี้พร้อมทั้งเพิ่มปัจจัยอื่น ๆ ในการอธิบายการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสปาในรูปแบบของการอธิบายความสัมพันธ์หรือผลกระทบที่ใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อให้ได้การอธิบายในเรื่องของความสัมพันธ์และผลกระทบอย่างเป็นเหตุและผลเชิงสถิติมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงธุรกิจ สำหรับผลจากการศึกษาครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นว่าหากธุรกิจสปาได้มีสถานประกอบการสปาต้องมีที่ตั้งอยู่ในที่ซึ่งสะดวกและปลอดภัยในการเดินทาง มีการนำเสนอคุณภาพการบริการเหมาะสมกับราคาขายและมีรายการการนวดแบบไทย เช่น นวดไทย นวดไทยพื้นบ้าน นวดประคบ นวดเท้า อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ มีพนักงานมีการบริการที่เป็นมาตรฐานระดับมืออาชีพในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการสปา มีมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด มีการรับรองความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือได้ และเครื่องมือ/อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอและมีสภาพพร้อมใช้งาน มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ และด้านสถานประกอบการได้รับการรับรองมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ และสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างมาก ดังนั้น ทางธุรกิจจึงไม่ควรที่จะละเลยในปัจจัยเหล่านี้ นอกจากนั้นธุรกิจควรทำการปรับปรุงในเรื่องของ การตกแต่งสถานที่ที่มีเอกลักษณ์ของความเป็นไทยและความเป็นธรรมชาติ การเพิ่มการนวดเพื่อสุขภาพแบบตะวันออก เช่น การนวดแบบอินเดีย การนวดแบบจีน การนวดแบบญี่ปุ่น การนวดแบบบาลี เป็นต้น และการบริการนวดเพื่อสุขภาพแบบตะวันออกเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ ส่งเสริมการมีการทำการตลาดและโปรโมชันอย่างสม่ำเสมอที่ตรงต่อ

ความต้องการของลูกค้า และสร้างความเป็นส่วนตัวด้วยการมีห้องบริการสปาที่สามารถล็อกได้ จะเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้ารับบริการได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป สำหรับการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาที่เน้นในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่ทางภาคตะวันออก ซึ่งเมื่อมีการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 (Covid 19) ทำให้คนส่วนใหญ่หันมาสนใจในการดูแลสุขภาพมากขึ้น มีทั้งการป้องกัน ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ ทำให้หลังจากสถานการณ์การระบาดของ Covid 19 ดีขึ้น ธุรกิจหลาย ๆ ธุรกิจต้องปรับตัว ธุรกิจที่น่าสนใจ คือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ หากสามารถทำการศึกษาวเลนเนสเป็นภาพรวมตั้งแต่ ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ รวมถึง ศึกษาถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะมาใช้บริการ รวมเป็น Wellness Sandbox จะทำให้เป็นโมเดลตัวอย่างในการพัฒนาธุรกิจด้านสุขภาพได้

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์. (2561). *กรมพัฒนาธุรกิจการค้าขึ้นต้นแบบ 3 ธุรกิจสปา นวดเพื่อสุขภาพ ดูแลผู้สูงอายุ เตรียมพร้อมป้อนสู่ตลาดไทยและต่างประเทศจับกระแสเทรนด์รักสุขภาพเติบโต*. สืบค้น 2 มีนาคม 2563, จาก https://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=4694076_49&filename.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *คู่มือเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล*. กรุงเทพฯ: บริษัท เจเนซิส มีเดียคอม จำกัด.
- _____. (2559). *คู่มือธุรกิจสปา*. กรุงเทพฯ.
- _____. (2559). *เอกสารความรู้ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- _____. (2563). *สรุปข้อมูลสถานประกอบการธุรกิจสปาระดับเขต Spa directory Thailand*. สืบค้น 11 มีนาคม 2563, จาก http://spa.hss.moph.go.th/exclusive_view_province_1.php?zone=6.
- จุฑารัตน์ พิริยะเบญจวัฒน์ (2561). *แนวทางการผลิตและพัฒนาบุคลากรเพื่อธุรกิจสปาไทย 4.0*. *วารสารวิชาการ วิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(พิเศษ), 411-422.
- นายกสมาคมสปาไทย. (2562). *เปิดมุมมอง “กรด โรจนเสถียร” ปักธงความสำเร็จธุรกิจ สปาไทยในยุค 5.0*. สืบค้น 1 มีนาคม 2563, จาก <https://www.smeone.info/Event-detail/4008>.

- นิตอน ศรีสมยง (2559). การศึกษาศักยภาพผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาผู้ประกอบการ การแพทย์ทางเลือกในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้น 2 มีนาคม 2563, จาก http://www.kmutt.ac.th/jif/public_html/article_detail.Php?ArticleID=180998.
- ปพิชญา อุปลัมภากุล และเจริญชัย เอกมาไพศาล. (2561). ภาพเหมารวมทางเพศของหมอนวดแผนไทยหญิง: กรณีศึกษา ร้านนวดแผนไทย เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 18(2), 74–102.
- ภัทรพล จิงสมเจตไพศาล (2562). การพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการสปาและนวดเพื่อสุขภาพไทยในสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี. สืบค้น 2 มีนาคม 2563, จาก <https://digitaljournals.moph.go.th/tj/index.php/JDHSS/article/view/8213>.
- ราณี อีสัยกุล และรชพร จันทรสว่าง. (2560). การพัฒนามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประเทศไทย. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(ฉบับพิเศษ), 1-17.
- สิทธิชัย ธรรมเสนห์. (2555). รูปแบบการจัดการธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย. *FEU Academic Review*, 6(1), 88-99.

