

## บทที่ 4

### ความเป็นไปได้ของโครงการทางด้านเทคนิค ด้านการตลาดและด้านการจัดการ

ภาคเหนือเป็นภูมิภาคหนึ่งที่มีความโดดเด่นในเรื่องของความมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง อีกทั้งยังมีสภาพภูมิอากาศที่เย็นสบายกว่าภูมิภาคอื่นๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ได้กลายมาเป็นจุดเด่นของการดำเนินธุรกิจสปาที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่เรียกว่า อุตสาหกรรมสปาไทยล้านนาสปา ซึ่งองค์ประกอบของสปาดังกล่าวมุ่งเน้นไปที่การวัดด้วยสัมผัสถึง รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส การสร้างบรรยากาศให้พร้อมโดยการผสมผสานรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส อันจะนำไปสู่ความรื่นรมย์ และการผ่อนคลาย

จังหวัดเชียงใหม่ไม่เพียงแต่เป็นเมืองท่องเที่ยวเท่านั้น ยังพร้อมไปด้วยวัดวาอารามมากมายที่เปิดโอกาสให้แก่ธุรกิจสปา ไม่ว่าจะเป็นความงดงามของธรรมชาติ ความนุ่มนวลของผู้คน ความมีสำนึกในจิตบริการ ความเก่าแก่และมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของภูมิปัญญาพื้นบ้าน ฯลฯ หากสิ่งเหล่านี้ได้ถูกพัฒนาและนำมาผสมผสานในธุรกิจสปา จะสามารถสร้างเอกลักษณ์ของธุรกิจสปาในเชียงใหม่ให้เน้นความเป็นต้นแบบและความยั่งยืน อีกทั้งช่องว่างทางการตลาดซึ่งส่วนใหญ่สปาในเชียงใหม่มีอยู่มาก เนื่องจากสปาส่วนใหญ่ที่มีอยู่เป็นสปาขนาดเล็กที่มีให้บริการแห่งละ 5-10 แห่งเท่านั้น และในภาคเหนือเองไม่มีสปาขนาดใหญ่รองรับกรุ๊ปทัวร์ ที่ผ่านมาต้องเฉลี่ยลูกค้าไปใช้ในแต่ละที่ บางครั้งประสบปัญหามาตรฐานสปาแต่ละแห่งแตกต่างกัน

สำหรับแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจสปาในเชียงใหม่ คาดว่าจะมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลสืบเนื่องจากนโยบายการพัฒนาของรัฐบาล โดยมีทั้งผู้ประกอบการสปาท้องถิ่นและรายใหญ่ ขยายมาจากกรุงเทพและภูเก็ต จากการสำรวจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่พบว่าเมื่อปลายปี 2548 สถานประกอบการสปาแต่ละแห่งในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถรองรับผู้ใช้บริการได้เฉลี่ยประมาณ 30 คนต่อวัน แต่ปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการสปาเพียงร้อยละ 50 เท่านั้น จึงประมาณได้ว่ามีผู้มาใช้บริการสปาในจังหวัดเชียงใหม่รวมแล้ว ประมาณวันละ 450 คน หรือคิดเป็น 164,250 คนต่อปี ธุรกิจสปาแต่ละแห่งมีรายได้เฉลี่ยวันละประมาณ 27,040 บาทต่อวัน คิดเป็นรายได้รวมของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ เฉลี่ย 130,000 บาทต่อวัน หรือประมาณหรือประมาณ 450 ล้านบาทต่อปี โดยผู้ใช้บริการสปา ร้อยละ 70 เป็นชาวต่างชาติ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงความเป็นไปได้ในของโครงการจัดตั้งธุรกิจสปาขนาดใหญ่ ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อบุกเบิกธุรกิจสปาที่ได้มาตรฐาน อีกทั้ง

เป็นการเพิ่มค่านิยมในการใช้บริการสปา ซึ่งการศึกษานี้มุ่งที่จะทำการวิเคราะห์ไปสู่การตัดสินใจลงทุน โดยทำการศึกษาไปในด้านต่างๆ คือ ด้านเทคนิค ด้านการตลาด ด้านการจัดการและการเงิน การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการมีกระบวนการศึกษาและการวิเคราะห์เป็นขั้นตอนเพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อให้โครงการได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนมากที่สุด และสามารถนำผลการวิเคราะห์นี้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจในการลงทุนประกอบธุรกิจเคย์สปาขนาดใหญ่ต่อไป

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 20 ราย โดยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประเมินศักยภาพทางด้านการแข่งขันของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงความเป็นไปได้ของโครงการทางด้านเทคนิค การตลาดและการจัดการ และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาศึกษาแนวโน้มของตลาดในอนาคตต่อไป

#### 4.1 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิค

ประเด็นสำคัญของการวิเคราะห์ทางเทคนิค เพื่อเลือกเทคนิคที่เหมาะสมถูกต้องกับปัญหาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อจะได้เกิดการใช้ทรัพยากรของโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ในการวิเคราะห์ด้านเทคนิคนี้จะมีความสำคัญต่อกระบวนการต่างๆ ของโครงการเป็นอย่างมาก การวิเคราะห์ทางเทคนิคยังเป็นฐานนำไปสู่การประมาณค่าใช้จ่ายของโครงการได้อีกด้วย ดังนั้นการวิเคราะห์ด้านเทคนิคโดยทั่วไปจะมุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์เรื่องเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์เป็นสำคัญ โดยทำการพิจารณาศึกษาถึงความเหมาะสมขององค์ประกอบของกระบวนการผลิต การเลือกทำเลที่ตั้ง การวางผังกิจการ การลงทุนในสินทรัพย์และความต้องการใช้แรงงาน โดยจะประสานหรือจัดการองค์ประกอบเหล่านั้นอย่างไรจึงจะมีประสิทธิภาพ ซึ่งการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิคนี้ จำเป็นต้องวิเคราะห์เทคนิคของผู้ผลิตรายเดิมด้วย เพื่อประเมินการตัดสินใจลงทุนที่ดีที่สุดและสร้างผลได้จากการลงทุนทางด้านเทคนิคให้มากที่สุด ดังจะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

##### 4.1.1 การศึกษาทางด้านเทคนิคของผู้ผลิตในตลาด

จากการศึกษาและเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการเคย์สปา 20 รายในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่ากรรมวิธีและขั้นตอนในการให้บริการในสปาเมานูมีความคล้ายคลึงกัน โดยจะมีทั้งบริการหลักและบริการเสริมดังนี้

1. **บริการหลัก** หมายถึง การบริการพื้นฐานของสปาที่ผู้ประกอบการจัดไว้ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

- **การบำบัดด้วยมือ**

การบำบัดด้วยมือหรือการนวด ถูกนำมาใช้ในสปาแทบทุกแห่ง การนวดจัดเป็นภูมิปัญญาดั้งเดิมของแต่ละชาติที่มีเอกลักษณ์แตกต่างกันไป การสัมผัสไปตามกล้ามเนื้อหรือจุดต่างบนร่างกาย ในลักษณะของการนวดจะช่วยให้ร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ได้รับการผ่อนคลาย ช่วยเสริมพลังกายพลังใจ ช่วยปรับปรุงระบบการไหลเวียนของโลหิต ระบบการทำงานของกล้ามเนื้อและระบบประสาท ช่วยในการสลายอาหาร กำจัดของเสีย ตลอดจนบรรเทาอาการปวดหลัง การนวดที่มีให้บริการในสปา เช่น การนวดแผนไทย การนวดแบบสวีดิช การนวดหน้า การนวดศีรษะ การนวดฝ่าเท้า รวมถึงการนวดด้วยสมุนไพรและน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น

**การนวดแบบแผนไทย (Thai Massage)**

เป็นการแพทย์แผนไทยที่สืบทอดต่อกันมาแต่โบราณ คนสมัยก่อนเชื่อว่า ร่างกายของเราประกอบด้วย ธาตุดิน ธาตุน้ำ ธาตุลม ธาตุไฟ และ อากาศธาตุ ถือเป็นธาตุที่มีความสำคัญ เพราะเป็นองค์ประกอบที่เชื่อมประสานระบบต่างๆ ในร่างกายตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้า การนวดแบบไทยจะให้ความสำคัญกับการจับ การตรวจชีพจร ที่ข้อมือ หน้าท้อง ในขณะที่เกิดอาการเจ็บป่วย เพื่อกำหนดว่าจะต้องนวดที่จุดใด จึงบำบัดอาการดังกล่าวได้

**การนวดแบบสวีดิช (Swedish Massage)**

เป็นการนวดเพื่อกระตุ้นระบบการหมุนเวียนของโลหิตที่ผิวหนัง โดยใช้เทคนิคการลูบไล้ไปตามกล้ามเนื้อ มีการลูบ การเคาะ เพื่อกระตุ้นระบบประสาท และการเขย่าอย่างเป็นจังหวะ ปัจจุบันมีการนำพฤษกษาบำบัดเข้ามาใช้ประกอบ ในการนวดด้วย เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความผ่อนคลายทั้งร่างกาย จิตใจ และ อารมณ์

**การนวดฝ่าเท้า (Reflexology)**

เป็นศาสตร์และศิลป์เก่าแก่อีกแขนงหนึ่งในการแพทย์ทางเลือก เนื่องจากฝ่าเท้าเปรียบเสมือนกระจกเงาสท้อนภาพตำแหน่งอวัยวะสำคัญทุกแห่งของร่างกาย การนวดฝ่าเท้าจึงเป็นการกระตุ้นการทำงานของระบบต่างๆในร่างกาย และสามารถแก้ไขปัญหาลักษณะต่างๆได้ในระดับหนึ่ง เช่น ภาวะท้องผูก หอบหืด ความเครียด ปวดศีรษะ ไมเกรน เป็นต้น

- **สுகนบำบัด (Aromatherapy)**

การผ่อนคลายร่างกายและจิตใจจากความตึงเครียดให้กลับคืนสู่ความสมดุลด้วยกลิ่นหอมของน้ำมันหอมระเหย ซึ่งสกัดจากดอกไม้หรือพืชบางชนิดที่มีคุณสมบัติพิเศษ เช่น กระดังงา , ลาเวนเดอร์ เป็นต้น และนำน้ำมันที่ได้มานวดตัว หรือเผาไฟให้เกิดกลิ่นหอมสำหรับใช้สูดดม กลิ่น

หอมของน้ำมันหอมระเหยที่กระจายอยู่รอบตัวผู้รับบริการ จะช่วยกระตุ้นสมองในส่วนที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของอารมณ์ช่วยลดความกังวลใจ ปัจจุบันคนส่วนใหญ่หันมาดูแลสุขภาพกายและสุขภาพใจกันมากขึ้น ประกอบด้วยกระแสความนิยมการกลับสู่ธรรมชาติ สุขุคนธ์บำบัดจึงเป็นทางเลือกหนึ่งในการนำพืชหรือสมุนไพรมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งร่างกายและจิตใจ ด้วยการนวด การประคบ การอบไอน้ำ การอาบน้ำ ฯลฯ โดยประโยชน์ที่ได้รับก็คือ ลดสารพิษในกระแสโลหิต และเซลล์ผิว เสริมภูมิคุ้มกันให้ร่างกาย เพื่อให้สอดคล้องกับคุณภาพทางอารมณ์และจิตใจ ระวังอาการกระวนกระวายและความอ่อนล้าทางใจ ช่วยเสริมสร้างสมาธิในการทำงาน และช่วยให้ร่างกายและสมองสดชื่นแจ่มใส

- วารีบำบัด (Hydrotherapy)

เป็นรูปแบบของการใช้น้ำผ่อนคลายร่างกาย และรักษาสุขภาพโดยใช้น้ำกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต บรรเทาอาการปวด ปัจจุบันวารีบำบัดได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง เพราะเป็นทางเลือกหนึ่งในการเยียวยาตามวิถีธรรมชาติ ซึ่งวิธีการบำบัดที่ได้รับความนิยมค่อนข้างมากมี 2 รูปแบบ คือ วารีบำบัดในส่วนของกรอกกำลังกายใต้น้ำ และวารีบำบัดในส่วนของสปา ซึ่งมีหลายรูปแบบ เช่น การแช่หรือการอาบน้ำ การฉีดน้ำ การอบด้วยไอน้ำ การประคบ การห่อด้วยผ้าเย็น เป็นต้น

2. บริการเสริม บริการเสริม คือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ควรจัดให้มีอยู่ในเมนู เพื่อเป็นการดึงดูดให้ลูกค้าสนใจ ให้มาใช้บริการบ่อยขึ้นและมีความหลากหลายในสปามากขึ้น ตัวอย่างของกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การทำสมาธิและโยคะ น้ำดื่มเพื่อสุขภาพ ทำเล็บ เป็นต้น

#### 4.1.2 การวิเคราะห์ทางด้านเทคนิคของโครงการ

การวิเคราะห์ทางด้านเทคนิคของโครงการใหม่เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพื่อให้คาดคะเนต้นทุนได้อย่างถูกต้อง เพราะด้านเทคนิคถือว่าการลงทุนด้วยจำนวนเงินทุนจำนวนมากจึงจำเป็นต้องศึกษารายละเอียดที่สำคัญดังต่อไปนี้

##### 1) หลักการกำหนดทำเลที่ตั้งและขนาดของโครงการ

การกำหนดทำเลที่ตั้งสำหรับการดำเนินธุรกิจสปาเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากทำเลที่ตั้งมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ โดยที่จุดมุ่งหมายของการกำหนดทำเลที่ตั้งเพื่อใช้ประกอบธุรกิจโดยคำนึงถึงกำไรค่าใช้จ่าย ความสัมพันธ์ลูกค้าและคนงาน และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมาย ตลอดระยะเวลาที่ยังประกอบธุรกิจนั้นอยู่ แหล่งที่ตั้งต้องเหมาะสมสำหรับธุรกิจประเภทนั้นๆ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด จากการเลือกสถานที่แห่งนั้น แต่เสีย

ค่าใช้จ่ายต่ำสุด การดำเนินธุรกิจแต่ละประเภทต่างก็มีการเลือกแหล่งที่ตั้งธุรกิจแตกต่างกัน สิ่งที่ควรพิจารณาเกี่ยวกับการเลือกทำเลที่ตั้งมีดังนี้

1. การเลือกทำเลที่ตั้ง ควรตั้งเกณฑ์การเลือกไว้ก่อน แล้วนำเกณฑ์นั้นไปใช้ในการเลือกพื้นที่หลายๆแห่ง แต่ละแห่ง โดยเฉพาะแห่งแรกที่เลือกต้องใช้เวลาในการพิจารณาให้ละเอียด แล้วนำผลของการคัดเลือกหลายๆที่มาเปรียบเทียบกันก่อนตัดสินใจ

2. ไม่ควรตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง โดยเฉพาะธุรกิจประเภทเดียวกันที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน ย่อมมีการแข่งขันกันมาก ใครมีอะไรดีกว่าคู่แข่งก็ย่อมอยู่รอดได้ แต่ถ้าหลีกเลี่ยงเผชิญหน้ากันได้จะดีกว่า

3. การเลือกทำเลที่ตั้งสำหรับการดำเนินธุรกิจสปา ควรเลือกสถานที่ที่อยู่ในทำเลที่การคมนาคมสะดวก อยู่ในย่านธุรกิจหรือชุมชนเมืองที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอาศัยอยู่ หรือทำเลในย่านห้างสรรพสินค้า โรงแรม อาคารสำนักงาน หรือสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ โดยปัจจัยที่ผู้ประกอบการควรพิจารณาก่อนตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งธุรกิจมีดังนี้

- สภาพแวดล้อม ที่ตั้งของสถานบริการสปาควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีบรรยากาศของความเป็นส่วนตัว ผู้คนไม่พลุกพล่านจนเกินไป ไม่อยู่ติดถนนใหญ่ หรืออยู่ในซอยลึกจนเกินไป สภาพที่ดีมีส่วนช่วยสร้างความประทับใจให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้

- ความปลอดภัย เป็นปัจจัยหนึ่งที่ลูกค้าจะพิจารณาก่อนตัดสินใจมาใช้บริการ ดังนั้นทำเลที่ตั้งของสถานบริการสปา ควรสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ว่า เมื่อเข้ามาใช้บริการแล้วจะได้รับความปลอดภัย เช่น ที่จอดรถอยู่ไม่ไกลจากสถานบริการ หรือมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น

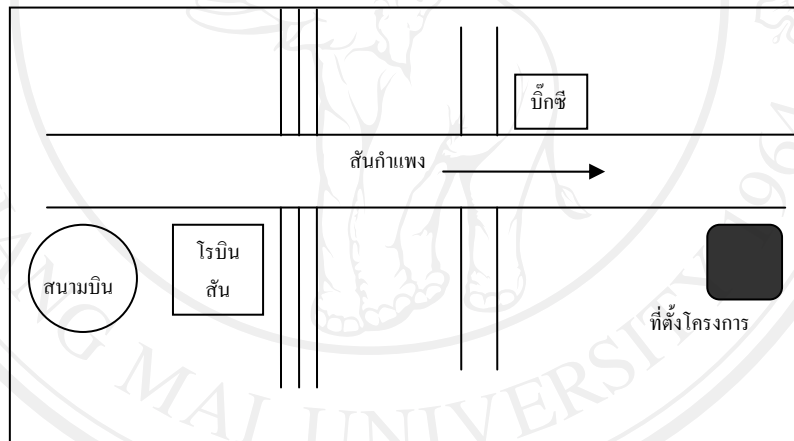
- ระบบสาธารณูปโภค การดำเนินธุรกิจสปาจะต้องใช้ไฟฟ้า และน้ำประปาตลอดเวลา ต้องพิจารณาด้วยว่า สถานที่หรือทำเลที่สนใจนั้น มีปัญหาด้านระบบสาธารณูปโภคหรือไม่ เพราะหากมีปัญหาด้านนี้บ่อยๆ อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการได้

4. ก่อนที่จะเลือกทำเลที่ตั้ง ควรคำนึงการวางโครงการว่าต้องการสถานที่แบบไหน โดยคำนวณพื้นที่ให้รอบคอบว่าจะใช้ส่วนไหนทำอะไรบ้าง ไม่ใช่คำนวณเพียงคร่าวๆ ต้องคำนวณให้ชัดเจน เพราะพื้นที่ที่จะใช้ทำธุรกิจนั้นจะต้องถูกแบ่งออกเป็นส่วนๆ แต่ละส่วนจะเพียงพอสำหรับความต้องการของวัตถุประสงค์นั้นๆหรือไม่ เพื่อจะได้นำมาเลือกทำเลที่ตั้ง ถ้าไม่สามารถหาทำเลได้ตามความต้องการแล้ว ก็ต้องพิจารณาต่อไปอีกว่า จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้เป็นไปตามความต้องการได้หรือไม่ และต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไร

### ทำเลที่ตั้งที่ 1 บริเวณทุ่งนา ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง



รูปที่ 4.1 แสดงทำเลที่ตั้งบริเวณทุ่งนา ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง



รูปที่ 4.2 แสดงแผนที่ตั้งบริเวณทุ่งนา ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง

#### ข้อดีของการเลือกทำเลที่ตั้งบริเวณนี้

1. สาธารณูปโภคครบครัน
2. คมนาคมขนส่งสะดวก
3. เป็นทางผ่านไปสู่แหล่งท่องเที่ยวมากมาย
4. หาแรงงานได้ง่าย
5. ราคาไม่สูงมากนัก

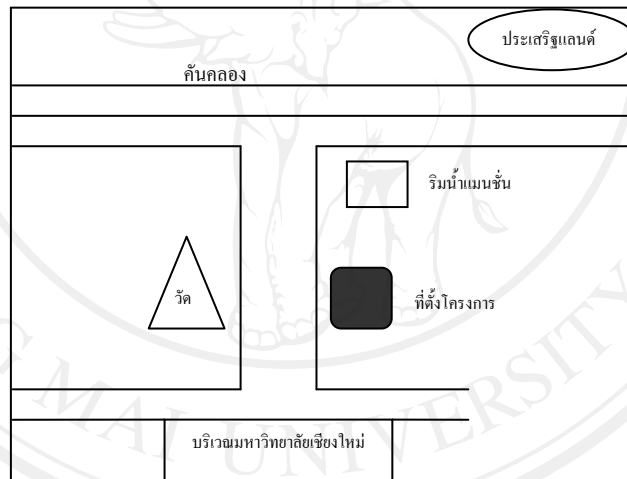
#### ข้อเสียของการเลือกทำเลที่ตั้งบริเวณนี้

1. ห่างไกลศูนย์กลางธุรกิจ

## ทำเลที่ตั้งที่ 2 บริเวณมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



รูปที่ 4.3 แสดงทำเลที่ตั้งบริเวณด้านข้างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



รูปที่ 4.4 แสดงแผนที่ตั้งบริเวณด้านข้างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### ข้อดีของการเลือกทำเลที่ตั้งบริเวณนี้

1. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายมีจำนวนมาก
2. สาธารณูปโภคครบครัน
3. อยู่ในย่านธุรกิจ

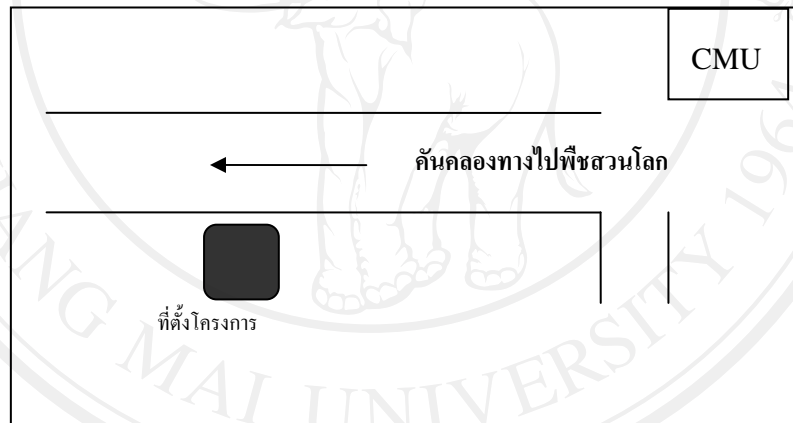
### ข้อเสียของการเลือกทำเลที่ตั้งบริเวณนี้

1. ราคาสูงมาก
2. ไม่พร้อมในการขยายตัวทางธุรกิจ
3. ไม่สามารถรองรับรถบัสขนาดใหญ่ได้

### ทำเลที่ตั้งที่ 3 คั่นคลองทางไปพืชสวนโลก



รูปที่ 4.5 แสดงทำเลที่ตั้งบริเวณคั่นคลองทางไปพืชสวนโลก



รูปที่ 4.6 แสดงแผนที่ตั้งบริเวณคั่นคลองทางไปพืชสวนโลก

#### ข้อดีของการเลือกทำเลที่ตั้งบริเวณนี้

1. คมนาคมขนส่งสะดวก
2. สาธารณูปโภคครบครัน
3. กลุ่มลูกค้ามีจำนวนมาก
4. หาแรงงานได้ง่าย

#### ข้อเสียของการเลือกทำเลที่ตั้งบริเวณนี้

1. ราคาที่ดินสูง
2. ไกลจากย่านธุรกิจ



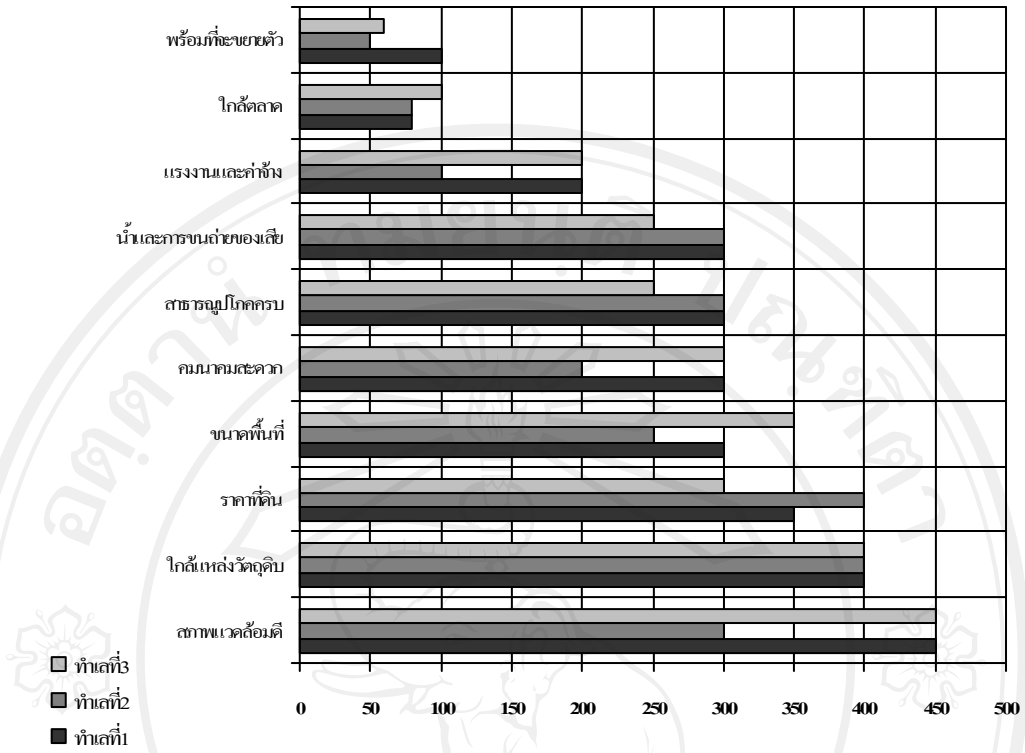
### การเปรียบเทียบทำเลที่ตั้งโครงการ

การเปรียบเทียบทำเลที่ตั้ง เป็นการนำปัจจัยต่างๆ มาพิจารณาในแต่ละทำเล ซึ่งมีข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบในแต่ละปัจจัยของแต่ละทำเลแตกต่างกัน การตัดสินใจไม่ควรเลือกพิจารณาปัจจัยชนิดใดชนิดหนึ่งเท่านั้น ควรพิจารณาทุกๆ ปัจจัยอย่างมีเหตุผล ในการเปรียบเทียบเลือกทำเลที่ตั้งของโครงการนี้ จะใช้การเปรียบเทียบแบบวิธีให้คะแนน ซึ่งได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงการเปรียบเทียบการเลือกทำเลที่ตั้งด้วยวิธีการให้น้ำหนัก

ปัจจัยสำหรับการพิจารณา	คะแนนเต็ม	ทำเลที่ 1	ทำเลที่ 2	ทำเลที่ 3
1. สภาพแวดล้อมที่ดี	500	450	300	450
2. ใกล้แหล่งวัตถุดิบ	450	400	400	400
3. ราคาที่ดิน	400	350	400	300
4. ขนาดของพื้นที่เหมาะกับโครงการ	350	300	250	350
5. คมนาคมขนส่งสะดวก	300	300	200	300
6. สาธารณูปโภคครบครัน	300	300	300	250
7. น้ำและการขนถ่ายของเสีย	300	300	300	250
8. แรงงานและค่าจ้าง	200	200	100	200
9. ใกล้ตลาด	100	80	80	100
10. พร้อมในการขยายตัวในอนาคต	100	100	50	60
คะแนนรวม	3200	2780	2380	2660

ที่มา : จากการสัมภาษณ์



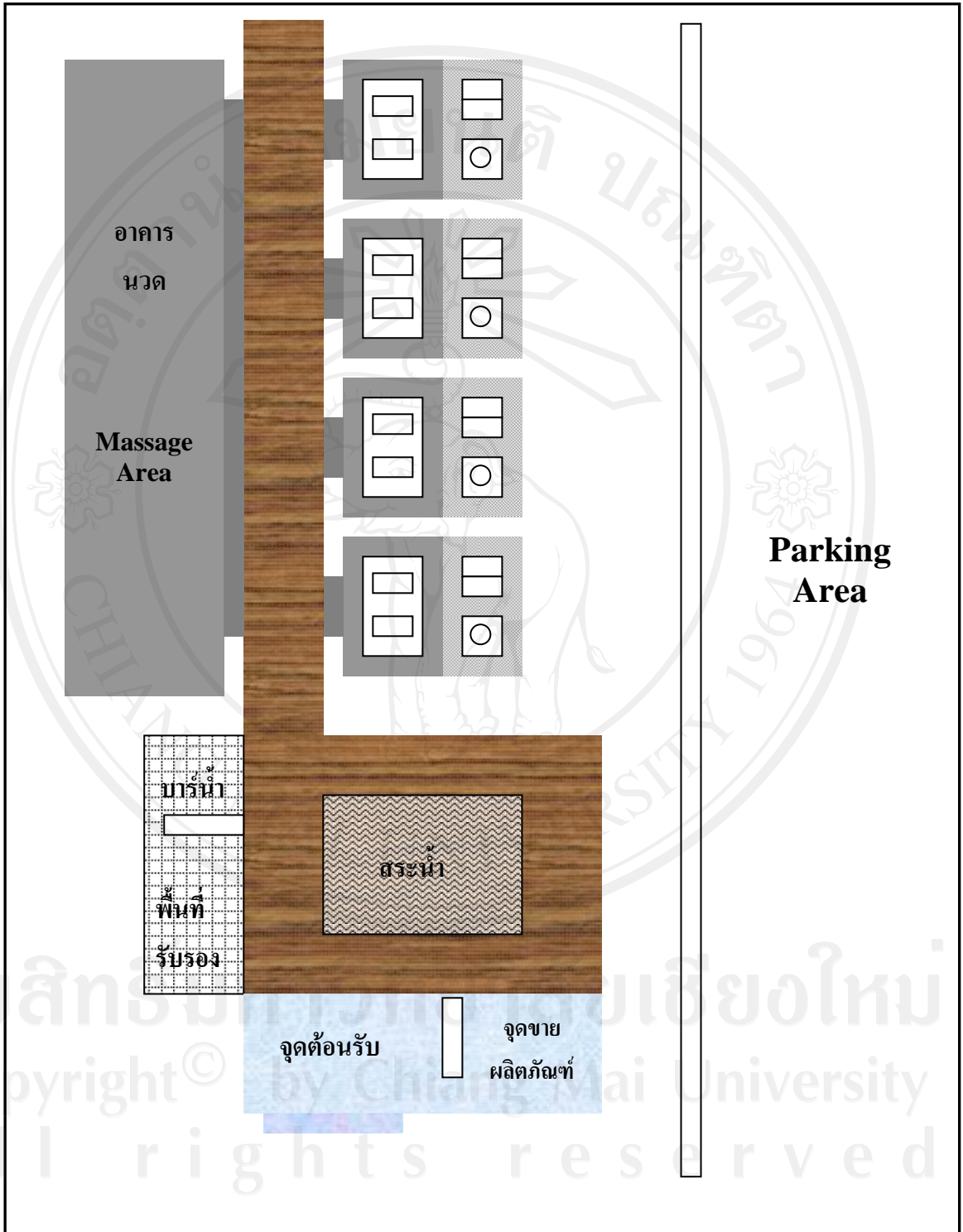
รูปที่ 4.7 กราฟแสดงการเปรียบเทียบเลือกทำเลที่ตั้งด้วยวิธีการให้น้ำหนัก

จากการศึกษาและพิจารณาการเปรียบเทียบทำเลที่ตั้งของโครงการที่เหมาะสมคือบริเวณทุ่งนาที่ตำบลต้นเปา อำเภอต้นกำแพง ซึ่งสอดคล้องกับเส้นทางการจราจรคือเป็นเส้นทางผ่านแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่ง ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถสอดแทรกกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเข้าไปในโปรแกรมการท่องเที่ยวได้ และความสมบูรณ์ของสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน

2) การคาดคะเนความต้องการพื้นที่ ที่ตั้งของโครงการ

การคาดคะเนพื้นที่ใช้สอยจริงๆ ของโครงการจะช่วยให้ในการคาดคะเนเนื้อที่ที่ใช้ตั้งโครงการ และช่วยในการประมาณค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างอาคารและโรงเรียน ตลอดจนการประมาณการในการติดตั้งระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอีกด้วย โดยพิจารณาจากรูปแบบการทำงาน ซึ่งสามารถคาดคะเนสิ่งปลูกสร้างและขนาดของพื้นที่โครงการได้ ดังรูปที่ 4.8 โดยที่การออกแบบโครงการ เป็นการออกแบบที่เน้นบรรยากาศของธรรมชาติ และวัฒนธรรมอันยาวนานทางด้านสถาปัตยกรรมล้านนา ทำให้สถาปัตยกรรมแตกต่างจากภูมิภาคอื่นๆ โดยจะแยกอาคารออกเป็น ส่วนตามฝ่ายงาน ประกอบด้วยอาคารทำสปา อาคารขายผลิตภัณฑ์ อาคารรับรองแขก ลานจอดรถ โดยการวางผังโครงการ สามารถแบ่งออกเป็น 5 ส่วนหลักๆ ประกอบด้วย

แผนผังการออกแบบพื้นที่สปา



รูปที่ 4.8 แสดงการวางผังของโครงการที่ศึกษา

### 1. อาคารสปาประเภทการนวด

การก่อสร้างเป็นอาคารชั้นเดียว แบ่งสัดส่วนต่างๆ ตามความเหมาะสมของการนวดประเภทต่างๆ ตกแต่งให้ดูเป็นสไตล์ล้านนา เน้นให้บรรยากาศเป็นธรรมชาติที่สุด ใช้วัสดุอุปกรณ์ประเภทไม้เป็นหลัก สะอาด หรูหรา

### 2. อาคารสปาประเภทความงาม

การก่อสร้างเป็นอาคารชั้นเดียว แบ่งสัดส่วนต่างๆ ตามความเหมาะสมของการทำสปา ความงามประเภทต่างๆ ตกแต่งให้ดูเป็นสไตล์ล้านนา เน้นให้บรรยากาศเป็นธรรมชาติที่สุด ใช้วัสดุอุปกรณ์ประเภทไม้เป็นหลัก สะอาด หรูหรา

### 3. ห้องรับรองแขก

เป็นอาคารที่มีไว้สำหรับรับรองแขก เพื่อให้แขกที่มาเยือนพักผ่อนหนีจากการเดินทาง หรือรอที่จะใช้บริการ หรือรอที่จะพบปะพูดคุยนัดหมาย โดยจะมีร้านขายเครื่องดื่มไว้คอยบริการ

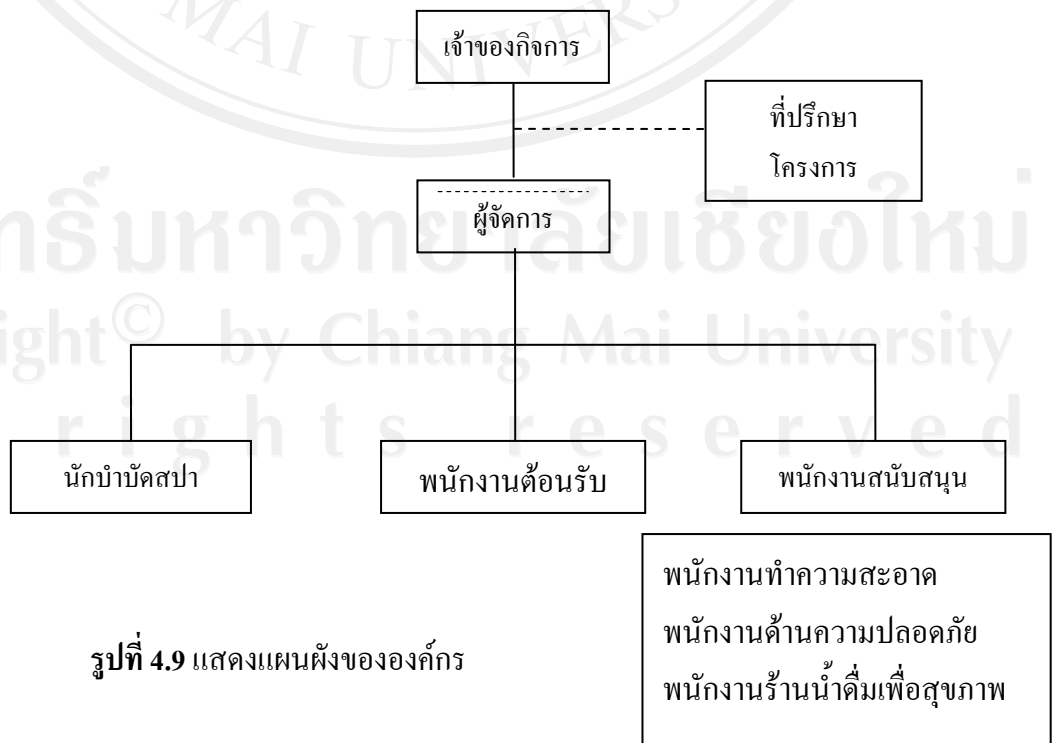
### 4. อาคารจำหน่ายผลิตภัณฑ์และส่วนต้อนรับ

จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ใช้สำหรับบำรุงผิวกาย ผิวหน้าและลงทะเบียนที่จะใช้บริการ

### 5. ลานจอดรถ

สามารถจอดได้ทั้งรถบัสขนาดใหญ่และรถยนต์ส่วนบุคคล

#### 4.1.2 การจัดองค์กรด้านการผลิต



รูปที่ 4.9 แสดงแผนผังขององค์กร

### สรุปจำนวนบุคลากรในโครงการ

1. เจ้าของกิจการ	1 คน
2. ผู้จัดการ	1 คน
3. พนักงานต้อนรับ	3 คน
4. นักบำบัดสปา	15 คน
5. พนักงานทำความสะอาด	1 คน
6. พนักงานรักษาความปลอดภัย	1 คน
7. พนักงานร้านน้ำดื่มเพื่อสุขภาพ	1 คน
<b>รวม</b>	<b><u>23</u> คน</b>

#### 4.1.3 เทคนิคการผลิต

1) เทคนิคการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การเลือกใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตในท้องถิ่น ซึ่งเหมาะสมสำหรับระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น สภาพสังคม และวัฒนธรรม

- วัตถุดิบสามารถหาซื้อได้ในท้องถิ่น และสามารถรองรับการบริการได้ตลอดเวลา
- เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ สามารถใช้กับวัตถุดิบในท้องถิ่นได้
- พนักงานสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ได้โดยผ่านการฝึกหัดได้เป็นอย่างดี มีทักษะและความชำนาญในการทำงาน
- การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2) ใช้เทคนิคการวางผังกระบวนการผลิตแบบ Product layout and Design เป็นการวางผังตามการผลิตตามกระบวนการผลิต คือ แบ่งกระบวนการเป็น 3 ส่วนคือ สปาการนวด สปาความงาม และโถงต้อนรับ

- มีการวางเครื่องมือ อุปกรณ์ อย่างเหมาะสม สะดวกต่อการหยิบจับใช้งาน
- จัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม อากาศถ่ายเทสะดวกและมีแสงสว่างพอเพียงเพียงพอ บรรยากาศที่เป็นธรรมชาติ สะอาดและสร้างความสบายใจสบายกายให้กับลูกค้า
- จัดให้แต่ละงานในแต่ละฝ่ายมีความเหมาะสม สะดวกในการติดต่อสัมพันธ์กัน

- ทางสัญจรภายในอาคารควรมีขนาดพอเหมาะ ไม่คับแคบหรือกว้างมากจนเกินไป ไม่ซับซ้อนเกินไปจนทำให้การให้บริการและการใช้บริการ

#### 4.1.4 แผนการผลิต

##### 1) การวางแผนการผลิต

การวางแผนการผลิตต้องสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า แบ่งกระบวนการบริการ ดังนี้คือ โถงต้อนรับ สปาการนวด สปาความงาม ร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และร้านน้ำดื่มเพื่อสุขภาพ โดยวางแผนการบริการ โดยจะแบ่งการบริการออกเป็นช่วงเวลา จะเน้นการบริการช่วงเวลาหลังเลิกงาน วันหยุดสุดสัปดาห์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยจัดพนักงานให้เพียงพอที่จะให้บริการลูกค้า โดยจัดให้มีค่าทำงานนอกเวลา และสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานมีการให้รางวัลแก่พนักงานที่ทำงานดี มีความประพฤติดี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และนอกจากนี้ยังมีการฝึกหัด อบรม เพื่อสร้างทักษะและความชำนาญในการทำงานของพนักงานก่อนทำงานจริง และมีการประเมินผลการทำงานของพนักงานทุกๆเดือน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

##### 2) การเลือกเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ

- เลือกเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ให้เหมาะสมกับการใช้งาน
- มีการดูแลรักษา เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ บ่อยๆ

##### 3) ปริมาณวัตถุดิบ

- หาซื้อได้ตามท้องตลาด
- วัตถุดิบมีจำนวนค่อนข้างมาก



รูปที่ 4.10 แสดงวัตถุดิบของโครงการ

#### 4.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์ด้านเทคนิค

การวิเคราะห์ด้านเทคนิคนั้น จะเห็นได้ว่าการเปรียบเทียบเลือกทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับการลงทุน อีกทั้งการวิเคราะห์ต้นทุนมีความเป็นไปได้เป็นอย่างมากถึงแม้ราคาที่ดินจะสูงไปบ้าง และมีการวางแผนโครงการที่เหมาะสมกับการบริการ การวางแผนองค์กรที่ดี รวมทั้งการวางแผนด้านเทคนิคและการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า แสดงให้เห็นว่าธุรกิจเหมาะสมที่จะลงทุน

#### 4.2 การศึกษาความเป็นไปได้ด้านการตลาด

การวิเคราะห์การตลาดในการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นขั้นตอนการวิเคราะห์ที่ลงลึกถึงรายละเอียด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนมาประกอบการประเมินผลการตัดสินใจลงทุน การวิเคราะห์การตลาดนี้เป็นการวิเคราะห์ถึงอุปสงค์และลักษณะทางตลาด โดยอาศัยเทคนิคการพยากรณ์มาประกอบ เพื่อกำหนดขอบเขตของตลาด ลูกค้าเป้าหมายและลักษณะของตลาดได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้ทราบถึงแนวทางการเจาะตลาดตลอดจนกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อคาดคะเนรายรับจากยอดขาย ต้นทุนระบบการจัดจำหน่าย และต้นทุนการผลิต ผลของการคาดคะเนบางส่วนจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ทางการเงิน เพื่อประเมินผลการตัดสินใจลงทุนต่อไป

##### 4.2.1 คุณลักษณะสินค้า/บริการของโครงการ

เป็นการจัดนำเสนอรายการทรีตเมนต์ต่างๆ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้เลือก โดยมีรายละเอียดแสดงให้ทราบถึงประโยชน์ของการทำทรีตเมนต์ในแต่ละชนิด ส่วนผสมของการใช้ผลิตภัณฑ์ระยะเวลาที่ใช้ในการทำทรีตเมนต์ ราคา แนวทางในการกำหนดรายการในสปาเมนู (Spa Menu) ขึ้นอยู่กับจุดเด่นและความชำนาญ การบริการในสปาแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทดังนี้

#### A. บริการหลัก ประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพ สปาความงามและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ

##### 1. การนวด

- 1.1 การนวดแบบตะวันออก ได้แก่ การนวดกดจุดแบบราชสำนัก การนวดไทยแบบเชลยศักดิ์ การนวดกดจุดแบบจีน (Reflexology)
- 1.2 นวดแผนไทยประยุกต์
- 1.3 นวดประคบสมุนไพร
- 1.4 นวดฝ่าเท้า กดจุด

1.5 การนวดแบบตะวันตก ได้แก่ การนวดอโรมาเธอราปี (Aromatherapy) และอื่นๆ

## 2. สปาความงาม ประกอบด้วย

- 1.1) ทำความสะอาดอย่างล้ำลึก (Deep Cleansing Treatment)
- 1.2) บำรุงด้วยสมุนไพรธรรมชาติ (Thai Herbal Treatment)
- 1.3) บำรุงผิวหน้าให้ความชุ่มชื้น (Moisturizing Treatment)
- 1.4) การขัดผิวด้วยเกลือ (Salt glow)
- 1.5) การพอกบำรุงตัวด้วยผลไม้ (Thai Fruit Wrap)
- 1.6) การพอกบำรุงตัวด้วยสมุนไพร (Thai Herbal Wrap)
- 1.7) การพอกตัวด้วยโคลน (Mud Wrap)

## 3. การใช้น้ำหรือวารีบำบัด

เป็นรูปแบบของการใช้น้ำเพื่อผ่อนคลายร่างกาย และรักษาสุขภาพโดยใช้น้ำกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต บรรเทาอาการปวด ปัจจุบันวารีบำบัดได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง เพราะเป็นทางเลือกหนึ่งในการเยียวยาตามวิถีธรรมชาติ ซึ่งวิธีการบำบัดที่ได้รับความนิยมค่อนข้างมากมี 2 รูปแบบ คือ วารีบำบัดในส่วนของการออกกำลังกายใต้น้ำ และวารีบำบัดในส่วนของการอาบน้ำ ซึ่งมีหลายรูปแบบ เช่น การแช่หรือการอาบน้ำ การฉีดน้ำ การอบด้วยไอน้ำ การประคบ การห่อด้วยผ้าเย็น เป็นต้น โดยการอบเพื่อสุขภาพ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.1 การอบชาน้ำ ห้องชาน้ำจะมีลักษณะเป็นเหมือนกระท่อมที่ทำด้วยไม้สนเป็นท่อนๆ หรือเป็นแผงที่ซ้อนกัน โดยมีเส้นใยแก้วใช้เป็นตัวฉนวนเพื่อป้องกันความร้อนไม่ให้ออกไปนอกห้องและช่วยรักษาอากาศร้อนในห้องให้แห้งอยู่ตลอดเวลาภายในห้องจะมีชั้นต่างระดับที่ทำด้วยไม้สนสำหรับนั่งพักขณะอยู่ในห้องชาน้ำห้องชาน้ำจะให้ความร้อนแบบแห้ง โดยไม้สนจะช่วยดูดซับความหนาแน่นที่เกิดจากความร้อนในห้องชาน้ำ ในห้องชาน้ำจะมีถังใส่น้ำไว้เพื่อใช้ระดกไอน้ำที่อยู่บนเตา ซึ่งทำให้เกิดเป็นไอน้ำ อุณหภูมิของชาน้ำอยู่ระหว่าง 50-80 °C

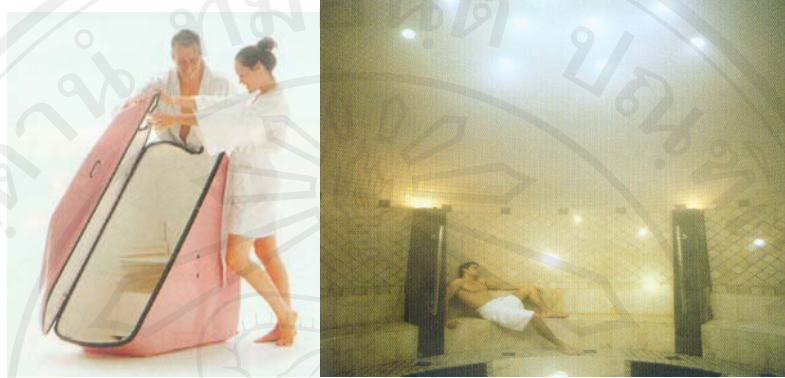
3.2 การอบไอน้ำ การอบไอน้ำจะให้ความร้อนแบบเปียก อุณหภูมิสูงสุดของไอน้ำที่อบไอน้ำ คือ 45°C ความชื้นสัมพัทธ์มีค่าประมาณ 92-97%

### การอบไอน้ำแบ่งได้ 2 แบบ

1. แบบตู้อบไอน้ำ (Steam cabinets) เป็นลักษณะของตู้อบไอน้ำที่ออกแบบมาให้ลูกค้าเข้าไปนั่งได้เพียงคนเดียว และไหลส่วนของไอน้ำออกมาข้างนอก



2. แบบห้องอบไอน้ำ (Steam room) เหมาะสำหรับการให้บริการแก่ลูกค้าหลายๆ คนในเวลาเดียวกัน ซึ่งได้รับความนิยมมาก ระยะเวลาในการที่ห้องอบไอน้ำจะร้อนจนได้ที่ขึ้นอยู่กับขนาดของห้อง มีทั้งขนาดเล็กสำหรับลูกค้าคนเดียว ไปจนถึงขนาดใหญ่ที่บรรจุลูกค้าได้มากกว่า 10 คน



รูปที่ 4.11 แสดงการอบไอน้ำในตู้อบไอน้ำและห้องอบไอน้ำ

**B. บริการเสริม** คือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ควรจัดให้มีอยู่ในเมนู เพื่อเป็นการดึงดูดให้ลูกค้าสนใจให้มาใช้บริการบ่อยขึ้นและมีความหลากหลายในสปามากขึ้น เช่น โภชนบำบัด การจำหน่ายผลิตภัณฑ์สปาและน้ำดื่มเพื่อสุขภาพ

โภชนบำบัดสำหรับโครงการสปา จะเน้นไปที่น้ำดื่มสมุนไพร ผักและผลไม้ ที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย รสชาติอร่อย น้ำดื่มในสปาจะต้องปรับปรุง คิดค้น น้ำดื่มที่ง่ายต่อการย่อย แต่ให้พลังงานเพียงพอและบำรุงร่างกาย ผิวพรรณให้มีสุขภาพที่ดี วัตถุดิบที่นำมาใช้โดยส่วนใหญ่ใช้น้ำสมุนไพร และผักที่ปลูกเอง



รูปที่ 4.12 แสดงเครื่องดื่มสุขภาพในสปา

## ผลิตภัณฑ์สปา

### 1. น้ำมันนวดและน้ำมันหอมระเหย

ด้วยกลิ่นมีอิทธิพลต่ออารมณ์และความรู้สึก ช่วยให้เกิดความจำที่ดีมากขึ้น ทั้งยังทำให้รู้สึกเหมือนคนใหม่ โดยผลิตภัณฑ์ซึ่งมี น้ำมันนวด น้ำมันหอมระเหย เพื่อให้ได้รับประโยชน์ของ อโรมา ได้ทุกที่ ทุกช่วงเวลาแห่งความสุข สดชื่น

**น้ำมันนวด** การสัมผัสเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต และแบบรูปแบบพื้นฐานหนึ่งที่เก่าแก่ที่สุด และเป็นการกระทำที่เป็นธรรมชาติมากที่สุดของการดูแลสุขภาพ เชื่อว่าการนวดเป็นการทำให้พลังงานไหลเวียน

**น้ำมันหอมระเหย** กลิ่นหอมระเหยธรรมชาติจากพืชและดอกไม้ มีบทบาทสำคัญในการบำบัดรักษาในเอเชียมาเป็นพันปีแล้ว เคล็ดลับของการมีสุขภาพดีคือการเลือกสรรการผสมกลิ่นที่มีคุณภาพของน้ำมันหอมระเหยและ ตะเกียงน้ำมันหอมระเหยที่สวยงาม และช่วยให้รู้สึกผ่อนคลายและผ่านพ้นวันที่เหน็ดเหนื่อย



รูปที่ 4.13 แสดงน้ำมันนวดและน้ำมันหอมระเหย

### 2. ผลิตภัณฑ์บำรุงเส้นผม

เป็นแชมพูที่ได้จาก สารสกัดจากธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์ในการช่วย บำรุง ป้องกัน ฟันฟู เส้นผมและรักษาสมดุลตามธรรมชาติของหนังศีรษะ เพื่อให้เส้นผมมีสุขภาพและดูดีขึ้น น้ำมันที่จำเป็นจากพืชทำให้ผมดูมีชีวิตชีวา ขับสารพิษและป้องกันผมเสีย ช่วยให้ความชุ่มชื้นแก่เส้นผม ลดการขาดร่วง เพิ่มน้ำหนัก ผมดื่น เงางาม และง่ายต่อการหวี

- Relaxation ความรู้สึกผ่อนคลาย  
กลิ่นลาเวนเดอร์และส้ม บำบัดและทำให้ผ่อนคลายจากความเครียด
- Refreshing ความรู้สึกสดชื่น  
กลิ่นเปปเปอร์มินต์และส้ม ให้ความสดชื่นจากการอ่อนล้าของคุณ

- Energizing ความรู้สึกสดใส  
กลิ่นผสมที่หลากหลาย ทำให้รู้สึกสดใสและเพิ่มพลังงานจากวันที่เหนื่อยล้า



รูปที่ 4.14 แสดงผลิตภัณฑ์บำรุงเส้นผม

### 3. ผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกาย

- เจลอาบน้ำ ทำความสะอาดผิวกายอย่างล้ำลึก พร้อมทั้งช่วยเพิ่มความชุ่มชื้นสู่ผิวกาย และมีส่วนประกอบของน้ำมัน โปร-วิตามินบี5 ซึ่งช่วยให้ผิวนุ่มและขาวขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติ
- ครีมบำรุงผิวกาย บำรุงและให้ความชุ่มชื้นเข้าสู่ผิวกาย ทั้งยังมีสารสกัดจากน้ำมันแร่ธาตุ และวิตามินต่างๆ ที่ช่วยให้ผิวกระชับและขาวขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติ
- เกลือขัดผิว ช่วยขัดผิวที่ตายแล้วและเผยผิวเปล่งปลั่ง เกลือทะเลมีคุณสมบัติเป็นตัวทำความสะอาดจากธรรมชาติ ทั้งยังมีน้ำมันที่อุดมไปด้วยโปรตีน ประกอบด้วยแร่ธาตุต่างๆ และวิตามินอี เพื่อบำรุงผิวให้ชุ่มชื้น กระชับ และกระจ่างใส อีกทั้งมีกลิ่นน้ำมันหอมระเหย ทำให้รู้สึกผ่อนคลายจากความเหนื่อยล้า ความเครียด ความอ่อนแรง เพิ่มระบบภูมิคุ้มกัน ขับสารพิษ และช่วยการไหลเวียนโลหิต



รูปที่ 4.15 แสดงผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกาย

#### 4. แสดงผลิตภัณฑ์สำหรับผิวหนัง

สครับสมุนไพรรักษา สำหรับผิวหนังซึ่งช่วยในการกระตุ้นผิว มาร์คสมุนไพรรักษาช่วยให้เกิดความสมดุลของผิวทั้งยังช่วยให้ผิวสะอาด สดชื่น หรือสมุนไพรรักษาผสมน้ำผึ้งและ สไปรูริน่า ทำความสะอาดและปรับสีผิวอย่างอ่อนโยนสำหรับผิวที่โดนแดดเผา สีผิวหน้าจะขาวขึ้นอย่างอ่อนโยน



รูปที่ 4.16 แสดงผลิตภัณฑ์สำหรับผิวหนัง

#### 5. ผลิตภัณฑ์สำหรับมือและเท้า

- ทำความสะอาดอย่างล้ำลึกและขัดเท้าเพื่อผลัดเซลล์ผิวที่ตายออก จากนั้นเพิ่มความชุ่มชื้นให้เท้าด้วยครีมบำรุงเท้า เกลือสครับขัดเท้าขัดและทำความสะอาดเท้าอย่างเป็นธรรมชาติ ทั้งยังให้กลิ่นหอมของน้ำมันหอมระเหยและสมุนไพรรอบแห้งเพื่อช่วยให้คุณรู้สึกผ่อนคลาย
- ครีมบำรุงเท้า ช่วยผ่อนคลายความเหนียวล้าของเท้า ด้วยความเย็นจากเปปเปอร์มินต์และเมนทอล ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่อุดมไปด้วยชา ที่ทำให้รู้สึกสงบทั้งยังช่วยให้ผิวอ่อนนุ่ม
- ครีมบำรุงมือมีส่วนผสมซึ่งมาจากน้ำมันธรรมชาติ ช่วยทำให้ผิวมือเนียนนุ่ม อีกทั้งอุดมไปด้วยวิตามิน C ที่สามารถบำรุงผิวอย่างล้ำลึกและมีประสิทธิภาพ และกลิ่นหอมอ่อนๆ ของเนื้อครีมจะช่วยให้คุณรู้สึกผ่อนคลายจากความเหนียวล้า



รูปที่ 4.17 แสดงผลิตภัณฑ์สำหรับมือและเท้า

## รายการสปา (Spa Menu)

### โปรแกรมสปาผิวกาย (Spa Body Treatment)

#### การขัดผิวด้วยเกลือ Salt glow (30 Mins.)

การขัดผิวเป็นวิธีที่ช่วยทำให้ผิวสะอาด เก๋ียงเงา รักษาความชุ่มชื้นของผิวให้คงอยู่ ทำให้ผิวเปล่งปลั่งเป็นสีชมพูและนุ่มนวล



#### การพอกบำรุงตัวด้วยผลไม้ Polamai Thai Wrap (30 Mins.)

การพอกตัวด้วยผลไม้ไทยที่อุดมด้วยวิตามินและเอนไซม์ช่วยให้ผิวขาว สดใส เปล่งปลั่ง



#### การพอกบำรุงตัวด้วยสมุนไพร Thai Herbal Wrap (30 Mins.)

ด้วยเทคนิคการห่อตัวและคุณสมบัติจากสมุนไพรธรรมชาติ มีประโยชน์ ช่วยขจัดเซลล์ผิวที่เสื่อมสภาพ อีกทั้งยังช่วยบำรุงผิวให้ชุ่มชื้น แข็งแรง



#### การพอกตัวด้วยโคลน Mud Wrap (30 Mins.)

เป็นการนำเอาคุณสมบัติของโคลนนำมาขัดและพอกผิว ช่วยขจัดเซลล์ผิวให้ใหม่อยู่เสมอ ทำให้ผิวนุ่มนวล



### โปรแกรมสปาผิวหน้า (Spa Facial Treatment)

#### ชุดทำความสะอาดอย่างล้ำลึก Deep Cleansing Treatment (50 MINS)

ทรีตเมนต์เพื่อการทำความสะอาดผิว ขจัดเซลล์ผิวที่เสื่อมสภาพ ทำให้ผิวสะอาดสดใสและเรียบเนียน



#### ชุดบำรุงด้วยสมุนไพรธรรมชาติ Thai Herbal Treatment (80 Mins.)

ทรีตเมนต์ดูแลผิวบนใบหน้าด้วยคุณสมบัติสำคัญที่ได้จากสมุนไพรธรรมชาติ ช่วยให้ผิวเย็นสบาย และลดอาการระคายเคืองต่อผิว



### ชุดบำรุงผิวหน้าให้ความชุ่มชื้น Moisturizing Treatment (80 Mins)

ทรีตเมนต์ที่คืนความชุ่มชื้นตามธรรมชาติโดยการให้น้ำแก่ผิว  
ทำให้ผิวเปล่งปลั่ง เต่งตึง สดใส



### การนวด (Massage Therapy)

#### นวดไทย Thai Massage (60 Mins)

ด้วยเทคนิคการนวดไทยที่ถูกต้องจะช่วยให้เกิดผลที่ดี  
ทำให้เลือดลมแล่นไปตามเส้นต่างๆในร่างกาย คลายเส้น  
ไม่ทำให้เกิดอาการเจ็บ



#### นวดอโรมา Aroma Massage (60 Mins.)

การใช้น้ำมันนวดที่มีส่วนสำคัญของน้ำมันหอมระเหย  
ผสานด้วยเทคนิคการนวดเฉพาะอย่างที่จะช่วยสร้างความสุนทรีย์  
ทางอารมณ์ มีกลิ่นหอมติดผิวกาย ทำให้ผิวกายนุ่มนวลลด  
ความเมื่อยล้า แก้ปวดเมื่อยตามส่วนต่างๆของร่างกาย



#### นวดกดจุดสะท้อนฝ่าเท้า Reflexology (45 mins.)

การนวดกดจุดฝ่าเท้าเป็นการปรับสมดุลของระบบการทำงาน  
ภายในร่างกายช่วยส่งเสริมการไหลเวียนโลหิตบริเวณเท้า  
สร้างความสบายและผ่อนคลายความเมื่อยล้าทั้งระบบ



#### นวดประคบสมุนไพร Thai Herbal Massage Bag (45 MINS)

ลูกประคบสมุนไพรบดละเอียดด้วยส่วนผสมของ ไพล มะกรูด ตะไคร้  
ใบมะขามและการบูร ส่วนผสมทั้งหมดช่วยกระตุ้นการไหลเวียนโลหิต  
บรรเทาอาการเจ็บปวดและเมื่อยล้าของกล้ามเนื้อ กลิ่นหอมของ  
สมุนไพรช่วยให้เกิดการผ่อนคลายความเครียดได้เป็นอย่างดี



#### 4.2.2 การวิเคราะห์ส่วนผสมทางการตลาด 6P (Marketing Mix)

##### 1. กลยุทธ์ด้านบริการ (Product)

บริการของสปา ประกอบด้วย รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส การจัดการในแต่ละด้านจะมีความแตกต่างกัน การออกแบบเพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดของการให้บริการสปาที่แตกต่างกัน ผู้บริหารสปาจำเป็นต้องรู้องค์ประกอบแต่ละด้านว่าต้องมีการดูแลให้เกิดความเรียบร้อยและน่าสนใจต่อผู้มาใช้บริการอย่างไร

**รูป** คือสิ่งที่เรารับรู้จากการมองเห็น ด้วยภูมิประเทศที่งดงามของเมืองเชียงใหม่ใหม่ประกอบไปด้วยธรรมชาติป่าเขาที่งดงามเห็นแล้วสบายตาสบายใจ อีกทั้งเมืองเชียงใหม่ยังมีสถาปัตยกรรมที่มีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของศิลปะแบบเมืองเหนือ การตกแต่งภายในด้วยศิลปะแบบล้านนาประดับประดาไปด้วยผ้าฝ้ายทอมือลวดลายสวยงามแบบตามแบบชาวเหนือ ไม้แกะสลักลวดลายงดงามได้นำมาประดับตกแต่งภายในให้เข้ากับบรรยากาศเมืองเหนือ ประกอบกับความอ่อนช้อยงดงามของแม่หญิงคนเมืองขอมเป็นเสน่ห์ของไทยล้านนาสปา ความสวยงามของการแต่งกายแบบเมืองเหนือของพนักงานผู้ให้บริการก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งสวยงามชวนมองสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นชาวเหนือ

**รส** ไทยล้านนาสปาได้เลือกสรรสมุนไพร และผักพื้นบ้านในภาคเหนือ ในการนำมาปรุงเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ และเครื่องปรุงแต่งกลิ่น รส

**กลิ่น** ไทยล้านนาสปาสร้างบรรยากาศโดยอาศัยพืชหอมจากธรรมชาติตามฤดูกาล พืชที่ปลูกสามารถนำดอกมาใช้ประดับในอาคาร ลอยน้ำในอ่างเพื่อให้กลิ่นหอมอ่อนๆ ตามธรรมชาติ และบางชนิดสามารถช่วยลดกลิ่นอับ บางชนิดที่นำมาทำเป็นน้ำมันหอม รูปหอม เทียนหอม มาประยุกต์ใช้ในสปา ความหอมอันเป็นธรรมชาติเหล่านี้ทำให้ผู้ที่ได้รับสัมผัสรู้สึกชื่นใจและผ่อนคลาย

**เสียง** เป็นการผสมผสานเสียงเครื่องดนตรีล้านนา เช่นที่พวกเรารู้จักกันในนามของ สะล้อซอ ซึง ให้อยู่ในโทนเสียงที่ผู้มาใช้บริการ เมื่อเข้ามาใช้บริการสปาแล้วทำให้รู้สึกผ่อนคลาย ฟังสบาย เหมาะสำหรับการใช้บรรเลงขณะทำการบำบัดสปา

**สัมผัส** ด้วยการนวดซึ่งอยู่ในระหว่างการพัฒนาต้นแบบการนวดในไทยล้านนาสปา ซึ่งเป็นการศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกายต่อการนวดแบบพื้นบ้านภาคเหนือหรือล้านนา ร่วมกับองค์ประกอบด้านเสียงเพลงดนตรีล้านนา รวมถึงกลิ่นและรส เช่นการนวดประคบก็ได้จัดหาสมุนไพรที่มีสรรพคุณที่หาได้เฉพาะทางภาคเหนือมาเป็นสมุนไพรในลูกประคบ

## 2. กลยุทธ์ด้านราคา (Price)

การกำหนดราคาแต่ละโปรแกรมในการให้บริการแก่ลูกค้าต้องคำนึงถึงต้นทุนการดำเนินการ ค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้น อาจทำได้หลายวิธีเช่น การตั้งราคาจากต้นทุนบวกด้วยกำไรที่ต้องการ หรือ ตั้งราคาเมื่อเทียบกับคู่แข่งกัน บางครั้งอาจใช้เกณฑ์การตั้งราคาโดยสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่เป็นกลุ่มบริโภคนั้นที่แท้จริง สປาที่มีลักษณะเหมือนกันอาจมีการตั้งราคาที่แตกต่างกัน ได้ขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ของกิจการ ในการกำหนดกลยุทธ์อาจใช้วิธีลดราคาบริการเพื่อเป็นการกระตุ้นยอดขายก็เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมาก การกำหนดราคาควรสะท้อนถึงผลที่คาดว่าจะได้รับจากการเข้ามาใช้บริการในสປา

## 3. กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

ช่องทางการจัดจำหน่ายหมายถึงสถานที่ที่เป็นจุดที่มีการให้บริการสປาหรือที่มีการกระจายสินค้าหรือบริการ สປาแต่ละแห่งจะช่องทางการจัดจำหน่ายที่แตกต่างกัน ผู้บริหารสປาจะต้องศึกษาพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบให้ดี การออกเยี่ยมเยียนลูกค้าเป้าหมายก็สามารถได้ผล ปัจจุบันการขายบริการสປา อาจเป็นการบริการจำหน่ายเป็นชุด (package) ไปพร้อมการท่องเที่ยว หรือแม้แต่ตั้งเคาน์เตอร์ตามห้างสรรพสินค้าก็จะช่วยในการจัดหาช่องทางการจัดจำหน่ายได้

## 4. กลยุทธ์ด้านประชาสัมพันธ์ (Promotion)

การประชาสัมพันธ์ค่อนข้างได้ผลดีสำหรับการสร้างความรู้จักของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การประชาสัมพันธ์มักจะใช้งบประมาณที่น้อยกว่าการ โฆษณา แต่ก็มีข้อเสียในส่วนที่จะทำให้คนทั่วไปรู้จักสປาของเรานั้นต้องใช้เวลาที่นานกว่า การจัดทำเอกสารส่งเสริมการขายเป็นระยะๆเป็นวิธีการที่ใช้กันบ่อยโดยจะได้กลุ่มลูกค้าใหม่ๆเข้ามาทดลองการใช้บริการของสປา การใช้พนักงานขายให้ติดต่อลูกค้าเป้าหมายโดยตรงจะเป็นที่นิยมที่สุดในกิจการสປา (Personal Selling) สิ่งสำคัญที่สุดในการทำการประชาสัมพันธ์ก็คือการสร้างการยอมรับในบริการที่มีคุณภาพ

## 5. กลยุทธ์ด้านบุคลากร (People)

การฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะการนวดที่ดีมีความสำคัญในการรักษามาตรฐาน และต้องใช้เฉพาะพนักงานที่ได้รับการขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุขแล้วเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยต่อผู้มาใช้บริการ การอบรมพนักงานให้มีทักษะในการให้บริการ เป็นสิ่งที่ต้องจัดอบรมสม่ำเสมอ พนักงานอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นเทคนิคการให้บริการ การนวด ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสປา



## 6. กลยุทธ์ด้านผู้บริหาร (President)

ผู้บริหารระดับสูงควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจสปา มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ศึกษาความเป็นไปของตลาด โดยเป็นผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในบริษัทเป็นผู้กำหนดทิศทางของบริษัท และกลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อที่จะสามารถนำพาธุรกิจให้รุ่งเรืองได้ตลอดไป

### 4.2.3 วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

#### จุดแข็ง (Strengths)

1. พนักงานได้รับการฝึกอบรมจากผู้มีประสบการณ์ และความชำนาญ
2. พนักงานมีความชำนาญสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ให้บริการอย่างเข้าใจ
3. มีการตรวจสอบและประเมินผลเป็นระยะ ทำให้พนักงานมีคุณภาพในการให้บริการ
4. มีการวางแผนไทยในการบริการ เนื่องจากประเทศไทยมีชื่อเสียงด้านการนวดแผนไทยที่แพร่หลายไปทั่วโลก และมีผู้เชี่ยวชาญด้านการนวดเป็นจำนวนมาก
5. สินค้ามีคุณภาพ และได้รับการยอมรับในระดับสากล
6. มีการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาชาวบ้าน และใช้สมุนไพรจากธรรมชาติ
7. สินค้าและบริการมีหลายประเภท และมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว
8. สินค้าเป็นวัตถุดิบที่ใช้ในการบริการเมื่อลูกค้าเข้ารับบริการแล้วสามารถซื้อนำไปใช้ได้
9. มีการประชาสัมพันธ์ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล
10. มีการประชาสัมพันธ์ โดยใช้ระบบ online
11. ทำเลที่ตั้งเหมาะสม
12. กิจการได้รับมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข
13. มีระบบการจัดการ การบริหารที่ดี
14. มีการประเมินและติดตามผลเป็นระยะ
15. กระบวนการทางธุรกิจไม่มีความซับซ้อน โครงสร้างองค์กรมีความชัดเจน และควบคุมได้ง่าย

#### จุดอ่อน (Weakness)

1. มีการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานอยู่เสมอ ทำให้เป็นอุปสรรคในการทำธุรกิจสปา
2. ต้องรักษาระดับคุณภาพการบริการให้สม่ำเสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
3. มีกิจการรูปแบบเดียวกัน จำนวนมาก
4. ธุรกิจสปามีการแข่งขันสูงเพื่อให้เป็นที่รู้จักและยอมรับของลูกค้าจำเป็นต้องสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า

### โอกาส (Opportunities)

1. เป็นธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ
2. ประเทศไทยมีค่าครองชีพต่ำเมื่อเทียบกับกลุ่มประเทศลูกค้าเป้าหมาย
3. เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน
4. เชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการบิน ระดับภูมิภาคทำให้มีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น
5. ประเทศไทยเปิดเสรีทางการค้าและการลงทุน
6. ประเทศไทยมีทรัพยากร ธรรมชาติที่หลากหลายและมีคุณภาพ ทำให้ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย และสามารถช่วยประหยัดเงินทุนในการทำธุรกิจสปาได้
7. เชียงใหม่มีภูมิประเทศที่สวยงามซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว
8. การอนุรักษ์และฟื้นฟูวัฒนธรรมล้านนา นำภูมิปัญญาพื้นบ้านมาประยุกต์ใช้ ทั้งสมุนไพร การนวดที่สร้างความโดดเด่นสู่สากล สามารถที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ
9. บุคลิกภาพและอุปนิสัยของคนไทยจึงมีส่วนสำคัญที่จะเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจสปา
10. เชียงใหม่มีประชากรคนหนุ่มสาวจำนวนมาก จึงเป็นโอกาสดีที่นำบุคคลเหล่านี้มาพัฒนาและฝึกอบรมให้มีความรู้ ความเข้าใจในธุรกิจสปา
11. เชียงใหม่มีสถาบันสอนการนวดและสถาบันการศึกษาระดับสูงพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ
12. มีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ออกมาตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

### อุปสรรค (Threats)

1. การไม่เข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพ ทำให้มีกิจการที่ไม่ได้รับมาตรฐานจำนวนมาก ซึ่งทำให้ภาพรวมธุรกิจอุตสาหกรรมน่าเชื่อถือลดลง
2. การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ทำให้นโยบายไม่ต่อเนื่อง
3. วิกฤติการณ์ทางธรรมชาติทำให้ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวซบเซา
4. การใช้ทรัพยากรธรรมชาติมากเกินไปมีผลต่อระบบนิเวศน์
5. เน้นผู้บริโภคเฉพาะกลุ่ม โดยธุรกิจสปาส่วนใหญ่มีเป้าหมายที่จะสนองความต้องการของกลุ่มคนชั้นกลางและชั้นสูง หรือเฉพาะชาวต่างชาติ
6. หน่วยงานที่ทำการตรวจสอบยังมีไม่เพียงพอ
7. ในส่วนของบริการสปาเพื่อสุขภาพ ถูกวางภาพลักษณ์ให้อยู่ในบริการที่ฟุ่มเฟือยความหรูหราของสถานที่ ทำให้ใช้เงินทุนสูงในด้านสิ่งปลูกสร้าง และการตกแต่ง

#### 4.2.4 การวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยใช้แบบจำลองแรงกดดัน 5 ประการ (Five Forces Model)

การวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขันมีความสำคัญต่อการบริหารธุรกิจสปาให้มีศักยภาพในการแข่งขันและการทำกำไรให้กับธุรกิจจะมีส่วนที่สนับสนุนการจัดวางแผนธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ต้องพิจารณาได้แก่

##### 1) คู่แข่งขันในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน (Industry Rivalry)

การแข่งขันในตลาดสปาเป็นการแข่งขันที่สูง เนื่องจากธุรกิจสปา กำลังได้รับความนิยมอย่างสูงจากผู้บริโภค โดยเฉพาะคนไทยทั้งผู้หญิงและชายที่เริ่มมีการตื่นตัวและให้ความสนใจ ในการดูแลรักษาสุขภาพมากขึ้น จึงทำให้นักลงทุนเล็งเห็น โอกาสทางธุรกิจและได้ทำการเปิดกิจการเพิ่มมากขึ้นทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด โดยสปาในกรุงเทพนั้นจะเน้นตั้งแต่ภาพลักษณ์ความหรูหราของสถานที่ และรวมถึงบริการที่มีความหลากหลายสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ในขณะที่ สปาต่างจังหวัดนั้น จะไม่เน้นถึงความสวยงามในการออกแบบร้านความหรูหรามากนัก แต่จะเน้นการให้บริการที่จัดเตรียมให้ลูกค้าเท่านั้น โดยมีรายชื่อผู้ประกอบการสปาในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

1. กรีนเลคสปา โคลเนียด หมู่ 2 ถ.คลองชลประทาน ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่
2. การเวก เฮลท์ แอนด์ บิวตี้ สปา ถ.นิมมานเหมินท์ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่
3. จีรัง เฮลธ์ รีสอร์ท หมู่ 7 ต.ริมใต้ อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่
4. เชียงใหม่ สปา มนตรา ถ.เจริญสุข ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่
5. เชียงใหม่ โอเอซิส สปา ถ.ศิริมงคลจารย์ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่
6. ชินาคีวา สปา คลับ นิมมานเหมินท์ ซ.9 ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่
7. ดี อิมพีเรียลสปา ถ.ศรีคอนไชย ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่
8. เดอะ เทวาสปา หมู่ 1 ต.ท่าศาลา อ.เมือง จ.เชียงใหม่
9. เดอะ ลานนา โอเอซิส สปา ถ.สามล้าน ต.พระสิงห์ อ.เมือง จ.เชียงใหม่
10. เดอะ วิลเลจ สปา ถ.ราชดำเนิน ต.ศรีภูมิ อ.เมือง จ.เชียงใหม่
11. เดอะ ฮอไรซอน โอเอซิส สปา หมู่ 7 ถ.เชียงใหม่-ดอยสะเก็ด ต.เชิงดอย จ.เชียงใหม่
12. เดอะสปา หมู่ 1 ถ.แม่ริม-สะเมิง (สายเก่า) ต.ริมใต้ อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่
13. เต้าการ์เด็น เฮลธ์ รีสอร์ท และ สปา หมู่ 7 ต.ดวงเหนือ จ.เชียงใหม่
14. เทวารันย์ สปา เชียงใหม่ ถ.ช้างคลาน ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่50100
15. บ้านสบายสปาทาวน์ ถ.เจริญประเทศ ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่
16. บ้านสบายสปาวิลเลจ หมู่ 9 ต.สันผีเสื้อ อ.เมือง จ.เชียงใหม่
17. บุญยาสปา ถ.ศรีคอนไชย ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่

18. ปาล์ม สปา วิลเลจ หมู่ 2 ต.ริมใต้ อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่
19. ฟัญญา บูทิก สปา ถ.วัวลาย ต.หายยา อ.เมือง จ.เชียงใหม่
20. ระรินจินดาสปา รีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ถ.เจริญราษฎร์ ต.วัดเกต อ.เมือง จ.เชียงใหม่
21. ลานนาค่า สปา ถ.ศรีดอนไชย ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่
22. เลเจนด์ สปา เชียงใหม่ ถ.ห้วยแก้ว ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่
23. เลอสปา หมู่ 5 ถ.หางดง-สะเมิง ต.บ้านปง อ.หางดง จ.เชียงใหม่
24. ไลฟ์ อัพ สปา แอนด์ เฮลท์ แคร์ ถ.เชียงใหม่-พร้าว ต.หนองหาร อ.สันทราย จ.เชียงใหม่
25. สปา เดอ สยาม ถ.เจริญประเทศ ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่
26. สวนบัวการ์เด้นสปา หมู่ 3 ถ.หางดง-สะเมิง ต.บ้านปง อ.หางดง จ.เชียงใหม่
27. อโรม่าเวร่าสปา เชียงใหม่ ถ.ช้างคลาน ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่
28. อังสนา สปา กรีนวิว เชียงใหม่ หมู่ 1 ถ.โชดนา ต.แม่สา อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่
29. อาร์ททิส บิวตี้ แอนด์ เดย์ สปา ถ.นิมมานเหมินท์ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่
30. เอกา สปา ถ.รัตนโกสินทร์ ต.วัดเกต อ.เมือง จ.เชียงใหม่
31. เอ็มโพเรียม สปา ถ.เชียงใหม่-ฮอด ต.สันผักหวาน อ.หางดง จ.เชียงใหม่
32. เออร์แบนสปา (ผิวสวยหน้าใส) ศิริมงคลาจารย์ ซ.7 ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่
33. แอสปาร่าสปา ถ.ช้างคลาน ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่
34. เซฟ เว่น ฮัท มาสสาจ แอนด์ สปา ถ.เจริญประเทศ ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่
35. ศิลาสปา ถ.มหิดล ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่
36. โลดส์ ไทย สปา ถนน หัสติเสวี ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่
37. NORTHERN HERITAGE SPA อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่
38. สราญรมย์ สปา นิมมานเหมินท์ ซ.3 อ.เมือง จ.เชียงใหม่
39. สยามสปา 1 ฮิลล์ไซด์ 4 ถนนห้วยแก้ว ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่  
สยามสปา 2 ถ.มูลเมือง ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่
40. เดอะ ฮิลล์ ริชี่ สปา ต.หนองจ่อม อ.สันทราย จ.เชียงใหม่
41. เฉลอ เมดิคอล สปา ถนนช้างม้อย อ.เมือง จ.เชียงใหม่
42. CHIANG MAI ANCIENT SPA ต.หางดง อ.หางดง จ.เชียงใหม่
43. อนินดา เดย์ สปา ถนน เชียงใหม่-ลำพูน ต.วัดเกต อ.เมือง จ.เชียงใหม่
44. โรงแรมเบลล์วิลล์รีสอร์ทเชียงใหม่ ต.บ้านโป่ง อ.หางดง จ.เชียงใหม่
45. เชียงใหม่ไทยสปา ถ.โชดนา ต.แม่สา อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่
46. ไชแอมสปา เฮลท์ แอนด์บิวตี้ ถ.ห้วยแก้ว ต.ช้างเผือก จ.เชียงใหม่

47. The Ultimate Lanna Spa ถ.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่
48. เพ็ญ สปา ถ.มหิดล ต.ช้างคลาน จ.เชียงใหม่
49. สปาโรมา บ้านป่าแดด ต.ป่าแดด อ.เมือง จ.เชียงใหม่
50. ราญาวดี บิวตี้ แอนด์ สปา ถ.สนามบินเก่า ต.สุเทพ จ.เชียงใหม่
51. เอช มาสสาจ แอนด์ สปา ถ.สิโรรส ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่
52. เชียงใหม่ เอ็นเซียน สปา ต.สบแม่ย่า อ.หางดง จ.เชียงใหม่
53. สปาแฮ้า ถ.ศรีคอนไชย ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่
54. น้ำตื้นสปา ต.หางดง อ.หางดง จ.เชียงใหม่
55. 200สปา (สองร้อยสปา) ถ.โพธาราม ต.ช้างเผือก จ.เชียงใหม่
56. บ้านลับแล เฮลท์แอนด์ สปา ต.หนองหอย อ.เมือง จ.เชียงใหม่
57. โฟร์ ซีซั่น รีสอร์ท (Four Season resort) ต.แม่ริม อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่
58. The Paradise Spa Resort Chiangmai ต.แม่ริม อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่
59. Pongkwao Hot Spring & Spa ต.สะเมิงเหนือ อ.สะเมิง จ.เชียงใหม่
60. High Care weyergan Center ถ.นิมมานเหมินท์ ต.สุเทพ จ.เชียงใหม่

## 2) ลูกค้า (Customers)

ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการที่สปา จะมีอำนาจการต่อรองน้อย เนื่องจากว่าสถานบริการสปา แต่ละแห่งในบริเวณต่างๆจะเปิดให้บริการไม่แพร่หลาย คืออาจจะมีเพียงแห่งเดียว หรือสองแห่งเท่านั้น นอกจากนั้นความสามารถในการให้บริการของสปากับลูกค้ายังมีข้อจำกัดอีกด้วย สปาทั่วไปสามารถรองรับให้บริการลูกค้าได้ในจำนวนที่จำกัดโดยเฉพาะในช่วงบ่ายสามโมงถึงสองทุ่มเป็นต้น ซึ่งเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้นลูกค้าส่วนใหญ่จึงต้องโทรศัพท์มาจองขอใช้บริการล่วงหน้า เหตุผลเพราะว่าสปาที่เปิดให้บริการในแต่ละบริเวณมีจำนวนจำกัดมากดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ดังนั้นทำให้การเปลี่ยนสถานที่บริการจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งจะต้องมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงทั้งค่าน้ำมันและต้องเสียเวลาในการเดินทาง นอกจากนี้ผู้บริโภคยังไม่รู้ว่าจะบริการหรือสินค้าของสปาอีกแห่งหนึ่งจะเป็นอย่างไรจากเหตุผลที่จำนวนสปาที่เปิดให้บริการนั้นยังมีจำนวนไม่มาก ทำให้การตั้งราคาหรือการขึ้นราคาที่เหมาะสมสามารถทำได้ง่ายและผู้บริโภคก็ยินดีที่จะจ่าย เหตุผลหนึ่งคือว่าถ้าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจนแล้วเกิดความพึงพอใจกับการนวดนั้นๆ จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความภักดี ทำให้การกำหนดเรื่องราคาไม่ส่งผลกระทบต่อมากนัก

### 3) คู่แข่งขันรายใหม่ที่เข้ามาในอุตสาหกรรม (New Comers)

อุตสาหกรรมใดก็ตามที่ใช้เงินลงทุนไม่มาก เทคโนโลยีไม่สูง โอกาสทางธุรกิจมีมากก็ย่อมทำให้คู่แข่งรายใหม่ๆ เข้ามาสู่ธุรกิจนั้นง่ายขึ้นเช่นเดียวกับสปา ที่มีองค์ประกอบตามที่กล่าวมาแล้ว ผู้บริหารสปาจึงมีความจำเป็นต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถยืนหยัดอยู่ในตลาดได้ จากเดิมที่สปาจะมีให้บริการแต่ในโรงแรมใหญ่และรีสอร์ทต่างๆ แต่เนื่องจากธุรกิจสปากำลังได้รับความนิยมอย่างสูงจากผู้บริโภค จึงทำให้มีนักลงทุนและผู้ประกอบการเริ่มต้นตัวเปิดกิจการด้านสปาเพิ่มมากขึ้น โดยมีการเปิดสปาตามโรงแรมตั้งแต่ระดับสี่ดาวขึ้นไป และเปิดสปาแบบสแตนอโลนมากขึ้น ทำให้การแข่งขันมีความรุนแรงมากขึ้นตามไปด้วย แต่การเข้ามาใหม่ในธุรกิจแบบนี้ทำได้ไม่ถนัด เนื่องจากรูปแบบการดำเนินธุรกิจของสปาในเมืองไทย ต้องอาศัยทำเลที่เดินทางสะดวก การที่จะหาทำเลที่ตั้งที่ดีได้ ต้องใช้เงินลงทุนสูง นอกจากนั้นรูปแบบการให้บริการและการออกแบบตกแต่งร้านก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งซึ่งจะว่าไปแล้วก็ต้องใช้เงินทุนสูงพอสมควร สิ่งสำคัญมากอีกอย่างคือเรื่องของบุคลากร โดยเฉพาะพนักงานนวดที่ต้องมีความสามารถและความชำนาญในการนวดแบบต่างๆ ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายในปัจจุบันที่จะหาพนักงานที่มีประสิทธิภาพในปริมาณมากๆ



รูปที่ 4.18 แสดงสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท

### 4) สินค้าทดแทน (Substitution)

ในมุมมองที่สปาเป็นสถานที่สำหรับคนที่มีความต้องการความผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานหนัก สินค้าทดแทนของธุรกิจสปาที่ช่วยผ่อนคลายความเครียดหรือเสริมสร้างสุขภาพมีอยู่มากมายทั่วไป อย่างเช่น ศูนย์ออกกำลังกายตามอาคารสำนักงานและโรงแรมต่างๆ สถานที่ให้บริการนวดแผนโบราณตามโรงพยาบาล อาคารพาณิชย์ ห้องแถวและตามห้างสรรพสินค้า การเดินแอโรบิกในสวนสาธารณะหรือบริเวณลานหน้าห้างสรรพสินค้า การวิ่งและการฝึกโยคะซึ่งกำลังเป็นที่นิยม หรือกระทั่งการดูภาพยนตร์ก็สามารถช่วยให้ผ่อนคลายได้ ซึ่งผู้บริโภคมีทางเลือกมากมายในการเลือกใช้บริการ โดยกิจกรรมบางอย่าง สามารถทำได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลง นอกจากนั้นสถานที่เหล่านี้หาได้ง่ายกว่าสปา

### 5) อำนาจการต่อรองของผู้ขาย

อำนาจการต่อรองของผู้ขายแยกเป็นสามส่วนดังนี้

#### 1. ผู้ให้บริการออกแบบและก่อสร้างสถานที่

อำนาจการต่อรองของผู้ให้บริการออกแบบและก่อสร้างสถานที่มีน้อย เนื่องจากว่าในปัจจุบันมีสถาปนิกที่รับออกแบบและผู้รับเหมาก่อสร้างอยู่จำนวนมาก ทำให้เจ้าของกิจการมีทางเลือกมากประกอบกับภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยทำให้เกิดความต้องการที่จะได้งาน ทำให้มีการเสนองานแข่งกันซึ่งเจ้าของกิจการจะได้เปรียบจากตรงนี้โดยจะได้ราคาที่ดี

#### 2. ผู้ขายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการทำธุรกิจสปา

อำนาจการต่อรองของผู้ขายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการในสปาที่มีค่อนข้างสูง เช่น เครื่องอบตัว ห้องซาวน่า และห้องอบไอน้ำ เนื่องจากสินค้าเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นสินค้าเฉพาะกลุ่มและต้องนำเข้าจากต่างประเทศโดยที่มีตัวแทนจำหน่ายในประเทศเพียงไม่กี่รายที่นำเข้ามา ทำให้ทางเลือกของเจ้าของกิจการมีน้อย

#### 3. ผู้ขายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในขั้นตอนการนวดและเสริมความงาม

อำนาจการต่อรองของผู้ขายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในขั้นตอนการนวดและเสริมความงามมีน้อยเพราะสินค้าส่วนใหญ่หลายชนิดสามารถหาซื้อได้ภายในประเทศ เช่น น้ำมันหอม และสมุนไพร ถึงแม้ว่าต้องสั่งซื้อสินค้าบางรายการที่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศ ทางสปาต่างๆ ก็ยังสามารถหาซื้อได้จากตัวแทนจำหน่ายหลายรายได้ในราคาที่ถูกลง ผู้ขายบางรายยินดีที่จะใช้กลยุทธ์ฝากขายสินค้าอีกด้วย และเนื่องจากสินค้าเหล่านี้เป็นสินค้าที่ใช้เฉพาะกลุ่ม เป็นสินค้าที่ไม่ได้ใช้หรือสามารถวางขายได้ตามตลาดทั่วไปจึงทำให้ผู้ขายหลายรายจำเป็นต้องอาศัยและใช้ช่องทางทางด้านสปาเป็นช่องทางหนึ่งในการขายสินค้าและสร้างตราสินค้าของตนเองให้เป็นที่รู้จัก จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้ขายมีอำนาจการต่อรองที่น้อยกว่า

### 4.2.5 แผนการขาย,เทคนิคการขาย,รูปแบบการขาย

สปา เป็นธุรกิจที่มีความละเอียดอ่อนและมีเสน่ห์ในการเข้าสัมผัส แต่การวางภาพลักษณ์ของสปามักจะถูกจัดอยู่ในบริการที่ฟุ่มเฟือยและเหมาะกับกลุ่มคนที่มีรายได้สูงจึงทำให้อุปสงค์ (Demand) ภายในประเทศมีน้อยกว่าความต้องการที่จะใช้บริการของชาวต่างชาติ ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องกระตุ้นให้เกิดความต้องการ โดยเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภค ทั้งด้านกลุ่มอ้างอิงค่านิยมและด้านจิตวิทยาด้วยการใช้กลไก 6 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1: บริการที่จัดให้ลูกค้าเป้าหมาย (Products or services Input)

บริการด้านสุขภาพหรือทรีตเมนต์ที่ได้จัดไว้ (สปาเมนู) จะต้องมีความโดดเด่นเมื่อเทียบกับคู่แข่งในสปา แต่ละแห่งจะมีเอกลักษณ์ของตัวเอง การลอกเลียนแบบบางครั้งก็ไม่สามารถจะดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการได้ การสร้างทางเลือกให้กับลูกค้าหลายๆอย่างก็จะช่วยให้ลูกค้าอยากทดลอง เช่น การจัดบริการการนวดไทย การออกกำลังกายด้วยการ โยคะ หรือการนั่งสมาธิ

ขั้นตอนที่ 2: การสื่อสารให้กลุ่มเป้าหมายได้รู้ถึงการให้บริการ

การสื่อสารอาจจะกระทำได้ 2 ลักษณะ ด้วยการสื่อสารแบบทางการ (Formal communication) และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication)

การสื่อสารแบบทางการ (Formal communication) จะมุ่งเน้นการใช้สื่อโฆษณาหรือการประชาสัมพันธ์ต่างๆเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเช่นการลงโฆษณา การจัดทำแผ่นพับโฆษณา การทำ การส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ การทำ Event Marketing การทำการประชาสัมพันธ์ หรือ แม้แต่การจัดทำ Website เป็นการสื่อได้อย่างดีแต่ก็มีข้อเสียเพราะจะต้องใช้เงินเป็นจำนวนมากในการลงโฆษณาตามสื่อต่างๆ

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) การสื่อสารประเภทนี้ถือว่าสำคัญมากในการทำการตลาดสปา เนื่องจากการให้ข้อมูลกับคนใกล้ชิด เพื่อน หรือลูกค้าที่ใช้บริการอยู่แล้วสปา เป็นบริการที่ต้องได้รับความเชื่อถือจากกลุ่มผู้ใช้บริการ การพูดปากต่อปาก (Word of mouth) เป็นสิ่งสำคัญมาก

ขั้นตอนที่ 3: เข้าใจถึงลักษณะของลูกค้าและกระบวนการตัดสินใจ

การสร้างการเรียนรู้เป็นสิ่งที่มักเกิดขึ้นกับธุรกิจสปาที่ได้เจริญเติบโตแบบก้าวกระโดด คนไทยส่วนมากยังไม่กล้าเข้าไปใช้บริการในสปาเพราะไม่รู้จะทำตัวอย่างไรเมื่อเดินเข้าไปในสปา การให้ข้อมูลเพื่อทบทวนในการให้ลูกค้าเป้าหมายเข้าไปใช้บริการจึงมีความจำเป็น หากลูกค้าเกิดการยอมรับในการให้บริการสปา ว่าเป็นไปตามที่ได้ยินมาก็ย่อมทำให้เกิดความประทับใจสร้างเป็นประสบการณ์ที่ดี

ขั้นตอนที่ 4: เข้าใจมูลเหตุจูงใจที่ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการสปา

การให้บริการสปา มักจะได้ถูกหยิบยกขึ้นมาว่าเป็นการหาประสบการณ์ (Experience) ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการได้ขยายวงกว้างจากผู้มีฐานะทางการเงินหรือทางสังคมดี มายังกลุ่มที่มีฐานะปานกลางโดยเฉพาะวัยทำงาน ต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละสาขาอาชีพ ความต้องการอยากได้ อยากมีก็ต่างกัน บางกลุ่มอาจมีความคิดว่าขาดการเข้าไปใช้บริการในสปาไม่ได้ถือว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่ง แต่บางคนก็มีเพียงความต้องการอยากรู้ อยากมีประสบการณ์บ้าง แต่บาง



คนก็มีเป้าหมายในการเข้าสปาเพื่อการใดการหนึ่งซึ่งผู้บริหารสปา จะต้องรู้ถึงความประสงค์ของลูกค้า สปาจึงมีช่องว่างทางการตลาดที่จะทำธุรกิจได้ การสร้างทัศนคติที่ดีให้กับผู้ใช้บริการมีความสำคัญอย่างมากเพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างอบ อบ นวด กับสปา นั้นมีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง หากมีทัศนคติเชิงบวกก็จะส่งเสริมให้ธุรกิจขยายไปได้ไกล แต่ถ้าตรงกันข้ามก็ย่อมทำให้ธุรกิจต้องปิดตัวหรือเปลี่ยนแนวธุรกิจไปในไม่ช้า

**ขั้นตอนที่ 5:** ลูกค้าจะทำการตัดสินใจที่จะเลือกการใช้บริการ

การยอมรับในภาพลักษณ์และตราสินค้า (Brand) แล้วยอมทำให้ง่ายต่อการที่จะตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่ได้เสนอต่อผู้ใช้บริการ ภาพลักษณ์ที่ดีย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อธุรกิจ และสามารถคัดสรรลูกค้าได้ตามที่กำหนดภาพลักษณ์ของสปาได้ ทำให้การจัดรูปแบบการให้บริการก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**ขั้นตอนที่ 6:** การใช้บริการซ้ำหรือเลิกใช้บริการ

หากลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของสปา ก็จะมีการมาใช้บริการซ้ำอีก แต่ถ้าลูกค้าผิดหวังต่อการให้บริการของสปาก็จะทำให้เสียลูกค้าและทำให้สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ

#### 4.2.6 การส่งเสริมการตลาด

เนื่องจากเป็นสถานบริการสปาที่ใหม่ยังไม่เป็นที่รู้จักต่อทั้งกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักและรอง ดังนั้นจึงมีแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เป็นที่รู้จัก และกิจกรรมส่งเสริมการขายดังนี้

##### 1) แผนการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เป็นที่รู้จัก

- จัดทำแผ่นพับ จำนวนประมาณ 5,000 ชุด เพื่อบอกข่าวสารถึงการเปิดให้บริการสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยจะแจกก่อนเปิดกิจการจริง 1 สัปดาห์ล่วงหน้าให้กับกลุ่มเป้าหมายตามสถานที่ต่างๆ เช่น หมู่บ้านจัดสรร อาคารสำนักงาน สนามกอล์ฟ บริษัททัวร์ต่างๆ ในบริเวณรัศมี 10 กิโลเมตร เพื่อเป็นการกระตุ้นและให้เกิดการติดตามของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งภายในแผ่นพับที่แจกให้ นั้นจะมีรูปส่งเสริมการขายแนบไปด้วยเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการทดลองใช้สินค้าหรือบริการ เหตุผลที่เลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์แผ่นพับเนื่องจากว่า เป็นสื่อที่สามารถส่งตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

- ทางสปามองว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นกลุ่มคนที่มีความรู้ และการศึกษาสูง ก้าวทันตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงวางแผนสร้างเว็บไซต์เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการ

สื่อสารเผยแพร่ข้อมูลและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อหรือสอบถามข้อมูลข่าวสารต่างๆได้

- ใช้งบประมาณทางการตลาดในการเลือกลงโฆษณาในสื่อสิ่งพิมพ์ทางนิตยสาร แฟชั่นและนิตยสารที่เกี่ยวกับสุขภาพที่มียอดจำหน่ายสูงตรงกับกลุ่มเป้าหมายและมีการกระจายที่กรุงเทพมหานครเป็นส่วนใหญ่ เพื่อสร้างชื่อให้เป็นที่รู้จักให้เร็วยิ่งขึ้น สำหรับช่วงเวลาในการลงโฆษณาทางนิตยสาร
- วางแผนจัดการติดตั้งป้ายหน้าร้าน เนื่องจากว่าสปาตั้งอยู่บนทำเลที่ด้านหน้าติดถนนใหญ่ซึ่งทำให้ผู้บริโภครถที่สัญจรผ่านไปมา สามารถสังเกตเห็นชื่อสปาได้ง่าย

## 2) กิจกรรมส่งเสริมการขาย

- การจัดทำสมัครสมาชิกรายเดือนและรายปีให้กับลูกค้าในราคาพิเศษ ซึ่งคิดแล้วค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งถูกกว่า เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเร็วขึ้นและรักษาลูกค้าให้กับมาใช้บริการในครั้งต่อไป
- จัดสัมมนาหรืออบรมเพื่อให้ความรู้กับสมาชิกหรือผู้ที่สนใจในหัวข้อที่เป็นที่สนใจหรือมีประโยชน์ต่อสุขภาพปีละครั้ง ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์และความสัมพันธ์ที่ดีให้กับลูกค้าเหมือนเป็นการตอบแทนและให้สิ่งที่เป็นประโยชน์คืนกลับให้ลูกค้า
- มีการจัดส่งข่าวสารให้กับสมาชิกเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งอาจจะเป็นข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมการขายในเดือนนั้นๆ หรือหัวข้อข่าว เกร็ดความรู้ที่น่าสนใจ
- มีการจัดส่งการ์ดอวยพรพร้อมรูปของส่วนลด 20% เป็นของขวัญพิเศษ ให้กับลูกค้าในวันเกิดเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและเอาใจใส่ลูกค้าสร้างความจงรักภักดีให้กับตราสินค้า และรักษาลูกค้าไม่ให้เปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น

### 4.2.7 สรุปผลการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการตลาด

การวิเคราะห์การตลาดจะสามารถทำให้โครงการมองเห็นสถานการณ์ได้ในอนาคต เนื่องจากการวิเคราะห์การตลาดประกอบด้วย การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของโครงการ อุปสรรคและโอกาสที่ส่งผลต่อโครงการ การวิเคราะห์คู่แข่ง การวางแผนการขาย เทคนิคการขาย และการส่งเสริมการตลาด ถ้าวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลดีต่อโครงการ

ในการศึกษาความเป็นไปได้ธุรกิจเคย์สปาขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากปัจจุบันคนส่วนใหญ่หันมาใส่ใจสุขภาพกันมากขึ้น อีกทั้งภาวะด้านการแข่งขันด้านการทำงาน ทำให้ความต้องการสถานบริการเพื่อผ่อนคลายความเครียดมีมากขึ้น โดยที่การท่องเที่ยวถือ

ได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งธุรกิจนำเที่ยวประเภทเฉพาะพื้นที่สามารถนำนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศให้เข้ามาท่องเที่ยวและซื้อบริการต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ อีกทั้งยังเป็นโอกาสที่สามารถนำการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเข้ามาสอดแทรก หรือเป็นทางเลือกในโปรแกรมท่องเที่ยวที่ร่วมกับกิจกรรมอื่นๆ ได้ด้วย โดยสปาคือรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยว ที่เรียกว่าการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ โดยวิถีทางของสปาเป็นการใช้ธรรมชาติบำบัดเพื่อปรับสมดุลให้ร่างกายและผ่อนคลายความตึงเครียด ซึ่งเป็นวิธีที่หลายคนเลือกใช้แทนการบำบัดด้วยยารักษาโรค และการแข่งขันธุรกิจ สปาที่มีอย่างหลากหลาย เนื่องจากสปาเป็นคือ ธุรกิจที่นำทั้งศาสตร์และศิลป์มารวมกัน และจุดเด่นของสปาก็คือการใช้วัตถุดิบหรือสารสกัดจากธรรมชาติผนวกเข้ากับกลยุทธ์ทางการตลาด จึงทำให้ธุรกิจสปาเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว

#### 4.3 การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการทางด้านการจัดการ

ในการดำเนินการเพื่อที่จะให้โครงการประสบผลสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย จะต้องมีการวางแผนทั้งในช่วงก่อนการดำเนินการ ตลอดจนช่วงดำเนินโครงการ เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรในทุกๆ ด้าน จะเห็นได้ว่า การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ การวางแผน การปรับปรุง เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะมีการให้บริการ ส่วนในด้านการบริหารขณะดำเนินการ จะมีการจัดโครงสร้างในการบริหารโครงการ ซึ่งจะกำหนดหน้าที่ คุณสมบัติ และคุณลักษณะของผู้ที่จะทำหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ โดยที่การบริหารจัดการสปาเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินโครงการ เนื่องจากการบริหารและการจัดการที่มีประสิทธิภาพจะทำให้โครงการประสบความสำเร็จ สามารถบรรลุเป้าหมายของโครงการที่ตั้งไว้ การบริหารและการจัดการที่ดีนั้นต้องเรียนรู้ถึงเทคนิคการบริการและการจัดการ รวมถึงหลักการและแนวคิดของการบริหารที่ดำเนินโครงการ

##### 4.3.1 รูปแบบโครงสร้างองค์กร

การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของธุรกิจเคย์สปาขนาดใหญ่ ในจังหวัดเชียงใหม่นี้ ในระยะแรกของการดำเนินงานยังมีการผลิตไม่เต็มกำลังการผลิต มียอดขายไม่สูงมากนัก อันเนื่องมาจากเป็นช่วงของการเข้าสู่ตลาดในระยะแรก ทำให้รูปแบบโครงสร้างองค์กรไม่ซับซ้อนมากนัก ขอบเขตและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ที่ส่วนกลางมากกว่าการแบ่งงานกันทำเฉพาะตามแผนงาน โครงสร้างองค์กรจึงเป็นแบบเรียบง่าย โดยที่ผู้บริหารองค์กรสามารถควบคุมการดำเนินธุรกิจทุกอย่างได้ด้วยตัวเอง ในขณะที่พนักงานจะปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้จัดการหรือผู้บริหารโดยตรง ส่งผลให้การทำงานของบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ โดยพนักงานแต่ละ

คนสามารถทำงานแทนกันได้ ซึ่งในแต่ละฝ่ายงานจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไป แต่ต้องมีการประสานงานระหว่างฝ่ายและร่วมมือซึ่งกันและกัน โดยแบ่งหน้าที่ออกเป็นดังนี้

#### 4.3.2 หน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรที่สำคัญ

##### ผู้จัดการสปา (Spa Manager)

ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ รวมถึงจัดระบบและบริหารงานสปาในด้านต่างๆ ให้สามารถดำเนินธุรกิจสปาได้อย่างครบวงจร ตั้งแต่วางระบบการให้บริการ การวางแผนกิจกรรมต่างๆ ภายในสปา พัฒนาอบรมบุคลากร พัฒนาผลิตภัณฑ์ วางแผนการตลาด การขาย การควบคุม รายรับ-รายจ่ายต่างๆ รวมทั้งวางแผนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้กับสปา ได้แก่

1. วางแผนกิจกรรมต่างๆ ภายในสปา โดยคำนึงถึงความสอดคล้องของบุคลากร ผลิตภัณฑ์ และ แนวโน้มความต้องการของตลาดทั้งในและนอกประเทศ
2. ศึกษาคุณสมบัติของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาใช้ โดยให้สอดคล้องกับรูปแบบสปา
3. พิจารณาคัดเลือกส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน
4. กำหนดและควบคุมมาตรฐานการทำงานและบริการของพนักงานให้อยู่ในระดับที่ดีตลอดเวลา ควบคุมบัญชีรายรับ-รายจ่าย และจัดทำสรุปรายจ่ายทั้งหมดของสปาแต่ละเดือน

##### พนักงานต้อนรับ (Guest Operation)

ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการ ต้อนรับและวิเคราะห์ร่างกายเบื้องต้น รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำในการใช้ผลิตภัณฑ์และกิจกรรมต่างๆ ในสปา เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างเหมาะสม ได้แก่

1. ให้บริการและต้อนรับในบริเวณส่วนหน้า
2. ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเบื้องต้น เกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ภายในสปา รวมถึงเสนอ การให้บริการโดยสอดคล้องตามความต้องการและความเหมาะสมของร่างกายของลูกค้า
3. บริการขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ

##### นักบำบัดสปา (Therapist)

ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการการนวดรูปแบบต่างๆ อาทิ นวดแบบไทย นวดด้วยน้ำมัน หอมระเหย นวดฝ่าเท้า นวดกดจุด เป็นต้น ได้แก่

1. ให้บริการการนวดในแบบต่างๆ
2. ตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ต่างๆ อาทิ สมุนไพร ดอกไม้ ที่ใช้ทุกวันก่อนการปฏิบัติงาน

3. เก็บรักษาและดูแลอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

#### **พนักงานทำความสะอาด (Spa Attendant)**

ทำหน้าที่เกี่ยวกับการดูแลความสะอาดเรียบร้อย รวมทั้งการจัดเตรียมชุดพนักงาน  
ผ้าขนหนู ผ้าปูเตียงต่างๆ ได้แก่

1. ดูแลความสะอาดเรียบร้อย สุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมในสปา
2. ดูแลความสะอาดเครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุสิ้นเปลือง
3. ดูแลซัก อบ รีด
4. ชุดพนักงาน ผ้าขนหนู ผ้าปูเตียงต่างๆ
5. จัดเก็บอุปกรณ์ผ้าที่ใช้แล้วอย่างเหมาะสม

#### **พนักงานร้านเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ (Juice Bar)**

ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำคุณสมบัติ  
ต่างๆ ในเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างเหมาะสม ได้แก่

1. ให้บริการขายเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพกับลูกค้าที่สนใจ
2. ทำความสะอาดอุปกรณ์ สถานที่ให้เรียบร้อย

#### **พนักงานรักษาความปลอดภัย (Security)**

ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการรักษาความปลอดภัยให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการและ  
ลูกค้าผู้ให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความปลอดภัยอย่างเหมาะสม ได้แก่

1. ดูแลความปลอดภัยให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ โครงการและลูกค้าผู้ให้บริการ
2. ดูแลอาคารสถานที่ต่างๆให้เกิดความปลอดภัย
3. บริการความปลอดภัยด้านการจราจร

#### **4.3.3 คุณสมบัติของบุคลากรที่สำคัญ**

##### **ผู้จัดการสปา (Spa Manager)**

1. มีความรู้ด้านการบริหารและการจัดการ
2. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานงานได้กับพนักงานทุกระดับ
3. อุดมคติ ซื่อสัตย์ รักงานบริการ
4. มีปฏิภาณไหวพริบดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
5. ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวใหม่ๆเกี่ยวกับตลาดและบริการ

6. มีใบอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุข

#### พนักงานต้อนรับ (Guest Operation)

1. มีความรู้และความสนใจในการขายและการตลาด
2. รักงานด้านบริการ
3. ซื่อสัตย์ ขยัน อดทน
4. มีความรู้เกี่ยวกับสุขภาพร่างกายเบื้องต้น

#### นักบำบัดสปา (Therapist)

1. มีใจรักด้านบริการ ขยัน อดทน
2. สุขภาพร่างกายแข็งแรง
3. เป็นคนรักความสะอาด ควรตัดเล็บมือและเท้าเสมอ ไม่ควรไว้เล็บยาว
4. เคยเรียนหรือผ่านการอบรมด้านกายภาพเบื้องต้น

#### พนักงานทำความสะอาด (Spa Attendant)

1. มีความรับผิดชอบ
2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
3. มีความอดทน ขยัน
4. มีมารยาท และซื่อสัตย์ในการทำงาน

#### พนักงานร้านเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ (Juice Bar)

1. มีความรับผิดชอบ
2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
3. มีความอดทน ขยัน
4. มีมารยาท และซื่อสัตย์ในการทำงาน

#### พนักงานรักษาความปลอดภัย (Security)

1. มีความรับผิดชอบ
2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
3. มีความอดทน ขยัน
4. มีมารยาทและซื่อสัตย์ในการทำงาน

#### 4.3.4 หลักและแนวคิดของการบริหารที่สำคัญ

##### 1) การบริหารงานบุคคล

เป็นการวางนโยบายระเบียบ และกรรมวิธีในการดำเนินการเกี่ยวกับบุคคลในองค์กร โดยให้ได้บุคคลที่เหมาะสม และบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เพื่องานสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เนื่องจากโครงการเป็นโครงการด้านงานบริการ ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับโครงการ ที่จะทำให้โครงการบรรลุตามเป้าหมาย และประสบผลสำเร็จ หลักการที่สำคัญของการบริหารงานบุคคลก็คือ การเลือกใช้คนให้ถูกต้องกับงาน และเลือกงานให้เหมาะสมกับคน(The Right Man & The Right Job) ดังนั้นจึงได้มีการนำเอาหลักการบริหารงานบุคคลมาใช้ดังนี้

##### 1.1) การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

- รางวัลสำหรับพนักงานดีเด่น
- ให้เงินเดือนตรงต่อเวลา เป็นสิ่งที่ปฏิเสธไม่ได้ว่าผลของการให้เงินเดือนที่ไม่ตรงต่อเวลานั้นมีผลต่อสุขภาพจิตและสภาพการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะทางพนักงานอาจจะคิดได้ว่าทางองค์กรไม่มีความมั่นคงพอ ดังนั้นจึงต้องทำการปรึกษาหารือกันเป็นอย่างดี เพื่อที่จะวางแผนให้มีเงินสดหมุนเวียนอยู่เป็นจำนวนมากพอที่จะจ่ายเป็นค่าจ้างของพนักงานเมื่อถึงกำหนดเวลา และเพียงพอที่จะจ่ายค่าใช้จ่ายอื่นๆที่ต้องจ่ายในสิ้นเดือน เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ รวมไปถึงค่าใช้จ่ายที่จะใช้ในการซื้อวัตถุดิบในเดือนต่อไป
- การให้เงินเดือนก่อนวันสิ้นเดือน หากว่าการจ่ายเงินเดือนเกิดขึ้นในวันสิ้นเดือนพอดี ความยุ่งยากของพนักงานที่จะได้รับตามมาในวันสิ้นเดือนก็จะมีขึ้น รวมไปถึงพนักงานจะมีความรู้สึกว่าตนเองได้รับเงินเร็วกว่าคนอื่นและทางพนักงานเองก็จะรู้สึกว่าการที่ตัวเองทำอยู่นั้นมีความมั่นคงกว่าองค์กรอื่น
- การให้สวัสดิการในด้านต่างๆแก่พนักงาน เช่น เงินค่าชุดพนักงาน โบนัสประจำปี
- การมอบอำนาจในการบริหารและการตัดสินใจอย่างเต็มที่ในตำแหน่งของตนเอง ในการมอบอำนาจในการบริหารและการตัดสินใจอย่างเต็มที่ในตำแหน่งของตนเองนั้นจะสร้างความรู้สึกในการทำงานที่ดีแก่พนักงาน เพราะตัวพนักงานเองจะรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญต่อทางองค์กรและรู้สึกว่าตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของทางองค์กร ตัวพนักงานเองจะสามารถสร้างความภาคภูมิใจในสิ่งที่ตนเองได้กระทำลงไป ทำให้งานที่ออกมาเป็นงานที่มีประสิทธิภาพหรือถ้ามีความผิดพลาดเกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นการเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน และสามารถทำการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น

### 1.2) การจัดฝึกอบรมพนักงาน

พนักงานทุกคนต้องการความรู้ที่ก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการฝึกอบรมนอกจากทางองค์กรจะได้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถที่เพิ่มขึ้นแล้ว ยังสามารถทำให้ตัวพนักงานนั้นรู้สึกมั่นคง และมีความก้าวหน้ากับหน้าที่การงานของตนเองอีกด้วย ในการจัดฝึกอบรมพนักงานนั้นมีอยู่ 2 ขั้นตอน คือ

- การฝึกอบรมพนักงานก่อนเข้าทำงาน
- การฝึกอบรมพนักงานในขั้นก้าวหน้า

### 1.3) การจัดการสุขภาพ/สิ่งแวดล้อมสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงาน

กิจการสปาเพื่อสุขภาพเป็นการให้บริการใกล้ชิดกับลูกค้าในแต่ละวัน จึงเป็นอาชีพที่ต้องสัมผัสกับลูกค้า ดังนั้นจึงเป็นความเสี่ยงที่สามารถแพร่เชื้อโรคระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการได้ ดังนั้นการป้องกันการติดโรคนั้นจึงมีความสำคัญที่สุดทั้งเป็นการป้องกันตนเองและเป็นการป้องกันลูกค้า โดยลูกค้าที่มีเชื้ออยู่ก็จะได้ไม่แพร่เชื้อให้บุคคลอื่น ลูกค้าที่มีเชื้อ ก็จะไม่ได้รับเชื้อใหม่เข้ามา หรือลูกค้าที่มีสภาพร่างกายอ่อนแอติดโรคนำอยู่แล้ว จะไม่ได้ติดโรคขึ้นมา ผู้ให้บริการจึงต้องดูแลสุขภาพอนามัยของตนเองให้มีความสะอาด แข็งแรงอยู่เสมอ ดังนั้นจึงควรมีการปฏิบัติตนเอง

## 2) นโยบายด้านการดูแลลูกค้า

สปา ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ ดังนั้นนอกจากจะนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพแล้ว การให้บริการและดูแลลูกค้าเพื่อให้ได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ จึงนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก และเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จทางสปา จึงมีแผนการดำเนินงานในด้านการให้บริการลูกค้า ดังนี้

2.1) มีการพูดคุยหรือสอบถามเพื่อให้รู้ถึงปัญหา หรือความต้องการของผู้บริโภค ก่อนที่จะนำเสนอบริการต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง และยังสามารถสร้างความรู้สึกที่ดีต่อร้านค้าอีกด้วย

2.2) มีบริการแจกแผ่นพับข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพอนามัยที่ถูกต้องวิธี นอกจากนั้นยังแนะนำวิธีการคลายเครียดง่าย ๆ ที่ผู้บริโภคสามารถนำไปปฏิบัติเองได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอกย้ำว่าสปาไม่ได้เน้นเสนอขายบริการอย่างเดียวแต่ยังต้องการให้รู้ถึงการเอาใจใส่และดูแลลูกค้าอีกด้วย

2.3) รับฟังคำติชมของผู้บริโภคเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงทั้งด้านสินค้าหรือบริการ เพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ โดยการให้ผู้บริโภคกรอกแบบสอบถามหลังจากใช้บริการ



2.4) มีการนำเอาข้อมูลของผู้บริโภคมาจัดเป็นหมวดหมู่เป็นสะดวกต่อการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าเพื่อที่จะทำการส่งข่าวสารต่างๆหรือกิจกรรมต่างๆให้กับผู้บริโภครับทราบ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวที่ดีกับผู้บริโภค

2.5) มีการจดจำชื่อลูกค้าที่มารับบริการ แทนที่จะเรียกสรรพนามของลูกค้าในระหว่างที่ให้บริการเพื่อทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกผ่อนคลายและเป็นกันเอง

### 3) นโยบายด้านการจัดหาสินค้า

สินค้าที่เป็นปัจจัยสำคัญของธุรกิจสปามีหลายปัจจัย แต่สินค้าที่ทางสปามุ่งเน้น และให้ความสำคัญอย่างมาก และคิดว่าเป็นสิ่งที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จคือ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เพื่อการผ่อนคลายอันได้แก่ น้ำมันหอม และพนักงานบริการ ทางสปาวางแผนเลือกแหล่งผลิตภายในประเทศที่สามารถจัดส่งของได้ตามปริมาณที่ต้องการและทำได้รวดเร็วมีคุณภาพสูงดูแลค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าน้อย และจุดประสงค์ก็เพื่อส่งเสริมเกษตรกรให้มีรายได้มากขึ้น

### 4) นโยบายด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

เนื่องจากบริการหลักๆที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการคือการนวดเพื่อการผ่อนคลาย และในส่วนของการนวดจำเป็นที่ผู้นวดต้องมีความรู้และเข้าใจโครงสร้างของร่างกายในส่วนต่างๆเป็นอย่างดี เพราะการนวดโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ อาจทำให้เกิดการบาดเจ็บได้ อาจทำให้การทำงานของกล้ามเนื้อ การเคลื่อนไหวของข้อต่อ จะมีประสิทธิภาพลดลงดังนั้น ทางสปาได้วางแผนด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ดังนี้

4.1) จัดให้มีการฝึกอบรมกับพนักงานบริการโดยจ้างผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา เช่น แพทย์ทางกายภาพบำบัด มาเป็นผู้ฝึกสอนและให้ความรู้หรือเทคนิคใหม่ๆ เพื่อเสริมสร้างพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4.2) เปิดหลักสูตรสอนวิธีการนวด โดยผู้ที่สนใจสมัครเรียนหลังจบหลักสูตรแล้วสามารถเข้าทำงานที่ร้านได้ทันที ทั้งนี้เป็นการลงทุนทั้งให้ความรู้แล้วยังสามารถหาพนักงานนวดเพิ่มขึ้นได้

4.3) ทำการสำรวจตลาดหาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆที่มีคุณภาพมาให้บริการกับผู้บริโภค เพื่อเป็นการไม่ให้ผู้บริโภคเกิดความเบื่อ นอกจากนั้นยังเป็นการสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

## 5) นโยบายด้านสถานที่

### 5.1) สถานที่ที่เอื้อสุขภาพ บรรยากาศและสภาพอนามัยของสถานที่

- ที่ตั้งเหมาะสม ห่างไกลจากแหล่งมลพิษ พื้นที่การให้บริการไม่ตั้งอยู่ในพื้นที่เดียวกับสถานบริการที่มีจอครดเพียงพอ ทางเข้า/ออกชัดเจน สะดวก ป้ายบอกสถานที่ต่างๆ ในสปาชัดเจน เห็นชัด พื้นที่ต้อนรับสะอาดเรียบร้อย

- อาคารสถานที่ มีโครงสร้างแข็งแรงมั่นคง มีการแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ใช้สอยชัดเจน เช่น ที่พักคอย ที่พักผ่อนในส่วนของลูกค้า ห้องน้ำ ห้องเก็บของ Treatment Area พื้นที่อาบน้ำ ห้องพักผ่อน

- บริเวณพื้นที่รอบๆ สปาต้องสะอาดเรียบร้อย ตกแต่งภูมิทัศน์ให้ดูร่มรื่นมีการจัดขยะมูลฝอยที่ดี

- มีระบบแสงสว่าง ระบายอากาศ และปรับอากาศที่เหมาะสม

- น้ำดื่ม น้ำใช้ พอเพียง สะอาด

- การกำจัดสิ่งปฏิกูล การป้องกันแมลงและพาหะนำโรค การป้องกันเชื้อแบคทีเรียในสปา ในข้าวของเครื่องใช้ เช่น ผ้าขนหนู ผ้าปูที่นอน รวมถึงในห้องน้ำ และสถานที่อื่นๆ ในสปา

### 5.2) การป้องกันอุบัติเหตุและความปลอดภัยในสปา

- ป้ายระบุสถานที่ การใช้งานของอุปกรณ์ เช่น ห้องชาวน่า ห้องอบไอน้ำ

- การฝึกอบรมพยาบาล การช่วยชีวิต รวมทั้งการจัดการหาเวชภัณฑ์ และอุปกรณ์ที่

จำเป็น

- ระมัดระวังเรื่องการจัดเก็บสารเคมี และวัสดุไวไฟ

- การป้องกันอัคคีภัย และการแสดงผังการหนีไฟ

- คู่มือสวิตช์และสายไฟ ปลั๊กไฟ

- การเก็บรักษา การใช้เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ ให้ปลอดภัย ต่อผู้ใช้ และผู้รับบริการ

- บริเวณที่มีบริการความร้อน เช่น ชาวน่า ห้องอบไอน้ำ ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ มีป้าย มีการตรวจสอบสม่ำเสมอ และต้องมีผู้ดูแลผู้รับบริการตลอดเวลาที่ใช้บริการอยู่

- มีการคัดกรองผู้ใช้บริการ โดยการทำประวัติ สอบถามข้อมูลส่วนตัว สุขภาพ เพื่อคัดเลือกรับบริการที่เหมาะสมให้ และห้ามมิให้เข้ารับบริการที่ไม่เหมาะสมกับสภาพร่างกายขณะนั้น

#### 6) นโยบายเกี่ยวกับโรคติดต่อ

ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 ได้กำหนดให้กิจการสปาเพื่อสุขภาพเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำเป็นต้องการจัดการดูแลภายในสถานบริการให้ถูกสุขลักษณะตามหลักสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมเพื่อมิให้เกิดโรคติดต่อต่างๆ เช่น โรคผิวหนังที่น่ารังเกียจ วัณโรค วัณโรค เอชดี วีคลจรีต ลมบ้าหมู คุชตะโรค ไข้สวกใส หัด หรือเป็นพาหะของโรค ดังกล่าว

ปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุข เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญของกิจการสปาเพื่อสุขภาพ รวมทั้งคุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพนี้ ว่าจะต้องเป็นผู้มีความสะอาดปราศจากโรคภัยไข้เจ็บที่อาจติดต่อหรือแพร่เชื้อให้ผู้มารับบริการได้ รวมทั้งกำหนดมาตรฐานทำความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์ สถานที่ในการให้บริการด้วยวิธีการแพร่เชื้อนี้อาจเกิดขึ้นได้จากการสัมผัสโดยตรงจากการใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มีเชื้อปนเปื้อนหรือไม่สะอาด โดยทางโครงการได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลากรและสุขอนามัย ดังนี้

- คุณสมบัติของผู้ให้บริการตามที่ระบุไว้ในกฎหมายแรงงาน และ สาธารณสุข
- คุณสมบัติที่บุคลากรแต่ละตำแหน่งควรมี เพื่อให้มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Job Specification)
- การดูแลสุขอนามัยและจรรยาบรรณวิชาชีพ เช่นการแต่งกาย ผอม เล็บ กลิ่น

#### 7) การบริหารด้านกฎหมายและสิทธิ์ต่างๆ

กิจการสปาเพื่อสุขภาพ กิจการนวดเพื่อสุขภาพ และกิจการนวดเพื่อเสริมสวย ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามมาตรฐาน โดยได้รับใบรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข (ภาคผนวก)

#### 4.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการ

การบริหารจัดการธุรกิจสปาเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินโครงการ เนื่องจากการบริหารและการจัดการที่มีประสิทธิภาพจะทำให้โครงการประสบความสำเร็จ ก็ขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และความถูกต้องของการคิด การวิเคราะห์และการวางแผน ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายของโครงการที่ตั้งไว้ การบริหารและการจัดการที่ดีนั้นต้องเรียนรู้ถึงเทคนิคการบริการและการจัดการ รวมถึงหลักการและแนวคิดของการบริหารโครงการ ในการบริหารจัดการจะมีหลักการและแนวความคิดของโครงการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การกำหนดนโยบายต่างๆ และการบริหารด้านกฎหมายรวมทั้งสิทธิ์ต่างๆที่ทางโครงการควรจะได้รับรู้ ซึ่งในระยะแรกของการดำเนินงานยังมีการผลิตไม่เต็มกำลังการผลิตและมียอดขายไม่สูงมากนัก เนื่องจาก

เป็นช่วงของการเข้าสู่ตลาดในระยะแรก ทำให้รูปแบบโครงสร้างองค์กรไม่ซับซ้อนมากนัก โครงสร้างองค์กรจึงเป็นแบบเรียบง่าย โดยที่ผู้บริหารสามารถควบคุมการดำเนินธุรกิจทุกอย่างได้ด้วยตัวเอง ในขณะที่พนักงานจะปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บริหารโดยตรง ส่งผลให้การทำงานของบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved