

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมเป็นการใส่ใจกับสุขภาพและการดูแลตัวเอง เป็นการดูแลรักษาสุขภาพโดยวิถีธรรมชาติบำบัดเพื่อเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง ใน 2-3 ปีที่ผ่านมา แนวคิดและกระแสการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายทั่วโลกรวมทั้งในประเทศไทย เนื่องจากการดำรงชีวิตในสังคมไทยปัจจุบันทำให้คนเกิดความเครียดจากการแข่งขันและประกอบอาชีพค่อนข้างสูงทำให้ธุรกิจการบริการสปาไทยซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี ส่งผลให้ธุรกิจสปาของไทยขยายตัวอย่างรวดเร็วในรอบ 2 – 3 ปีที่ผ่านมา เห็นได้จากผลสำรวจอุตสาหกรรม สปาในประเทศไทย (SPA Industry Survey : Thailand, 2002) ของบริษัท Intelligent SPA จำกัด โดยความร่วมมือของสมาคมสปาไทย พบว่าในปี พ.ศ. 2545 มีผู้ประกอบการธุรกิจสปาทั้งสิ้น 230 แห่ง มีการสร้างงานมากกว่า 4,000 คน และสามารถทำรายได้เข้าประเทศ 3,400 ล้านบาท ในช่วงปี พ.ศ. 2544- 2545 มีผู้ใช้บริการสปาในประเทศไทยประมาณ 3.3 ล้านคน ในจำนวนนี้ร้อยละ 80 หรือประมาณ 2.6 ล้านคน เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการเป็นผู้หญิง และสปาส่วนใหญ่ที่เปิดบริการนั้นเป็นการเปิดให้บริการภายในโรงแรม หรือสถานที่พักตากอากาศ

ในปัจจุบันสปามีหลายแบบด้วยกัน ซึ่งในประเทศไทยกระทรวงสาธารณสุขได้จำแนกประเภทของสปาตามลักษณะธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. สปาแบบตะวันตก เป็นสปาที่ต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย มีราคาสูงจากต่างประเทศ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้วิธีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ให้ถูกต้อง ทั้งยังต้องสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

2. สปาแบบประยุกต์ เป็นสปาที่ผสมผสานระหว่างสปาแบบตะวันตกและสปาแบบตะวันออกเข้าด้วยกัน โดยนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการร่วมกับภูมิปัญญาท้องถิ่นของไทย สปาในรูปแบบนี้เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า “ไทยสปา”

3. สปาแบบไทยแท้ เป็นสปาแบบไทยที่เชื่อมโยงบริการเข้ากับภูมิปัญญาชุมชน โดยอาจจัดสถานบริการให้มีบรรยากาศเหมือนอยู่ในบ้าน หรือสวน และนำเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของไทยมาประยุกต์ให้เข้ากับบรรยากาศดังกล่าว สปาในรูปแบบนี้เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า “ไทยสบาย”

ดังนั้นสปาจึงมีหลายแบบด้วยกันมีทั้งแบบตะวันตก แบบประยุกต์ และแบบไทยแท้ แต่ในองค์กรสปาระหว่างประเทศ (International Spa Association : ISPA-Europe) ให้คำจำกัดความของ “สปา” ว่าเป็น ช่วงเวลาแห่งความรู้สึกสัมผัสที่เกี่ยวกับการผ่อนคลาย ความสงบทางจิตใจ การฟื้นฟูสุขภาพ และความเพลิดเพลินใจ ได้แบ่งธุรกิจสปาออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. Destination Spa สถานบริการที่ให้บริการด้านการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพด้วยบริการสปาโดยเฉพาะ สปาประเภทนี้จะมีบริการห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้บริการอย่างครบวงจร โดยผู้ใช้บริการจะต้องเข้าพักและร่วมกิจกรรมภายใต้โปรแกรมที่สถานบริการจัดเตรียมไว้ เช่น โปรแกรมพักผ่อนคลายเครียด โปรแกรมทำสมาธิ และดูแลสุขภาพจิต เป็นต้น

2. Resort / Hotel Spa สถานบริการในรีสอร์ทหรือโรงแรมซึ่งตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว หรือสถานที่พักตากอากาศที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ เช่น ริมทะเล ภูเขา บ่อน้ำร้อน สปาประเภทนี้เกิดขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการผ่อนคลายความตึงเครียด ด้วยบริการสปานอกเหนือจากการใช้บริการห้องพักของรีสอร์ทหรือโรงแรมนั้น ๆ

3. Day Spa / City Spa สถานบริการสปาที่มีรูปแบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก สามารถใช้บริการในระหว่างวันได้โดยไม่จำเป็นต้องมีห้องพักสำหรับผู้ใช้บริการ ที่ตั้งของสปาประเภทนี้ส่วนใหญ่จะอยู่ในเมืองใหญ่ หรือย่านธุรกิจสำคัญ ๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย เน้นการให้บริการเสริมความงาม และการผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยน้ำมันหอมระเหย สปาประเภทนี้ได้รับความนิยมมากในกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีเวลาน้อย หรือผู้ที่ทำงานในเมือง

4. Medical Spa สถานบริการที่มีการบำบัดรักษาควบคู่กับศาสตร์ทางการแพทย์ และใช้เครื่องมือแพทย์บางอย่าง การให้บริการจะอยู่ภายใต้การดูแลของบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ สปาประเภทนี้มักอยู่ในสถานรักษาพยาบาล เช่น โรงพยาบาล คลินิก เป็นต้น

5. Mineral Spring Spa การให้บริการสปาตามแหล่งท่องเที่ยวที่มีบ่อน้ำแร่ หรือน้ำพุร้อนที่เกิดตามธรรมชาติ

6. Club Spa สถานบริการสปาที่มีการผสมผสานกับการออกกำลังกาย เพื่อบริการสมาชิกที่ต้องการผ่อนคลายหลังจากออกกำลังกาย

7. Cruise Ship Spa สถานบริการบนเรือสำราญผสมผสานการออกกำลังกาย และการจัดเตรียมอาหารเพื่อสุขภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสุขสบาย และรู้สึกผ่อนคลายในระหว่างการเดินทาง

จากการเจริญเติบโตที่รวดเร็วของธุรกิจสปา จึงทำให้เห็นว่ามีธุรกิจสปาเปิดดำเนินการมากมายหลายประเภท มีความแตกต่างทั้งในด้านการลงทุน ด้านมาตรฐานในการให้บริการ ราคาค่าบริการ และมาตรฐานของวัตถุดิบและสิ่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ ส่งผลให้

เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาเช่น สปาไม่ได้มาตรฐาน ไม่สะอาด และมีธุรกิจแอบแฝง รวมถึงบุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอทั้งทางด้านการจัดการและให้บริการเป็นต้น ส่งผลให้กระทรวงสาธารณสุขได้เข้ามามีบทบาทในการควบคุมดูแลให้มีการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการ รวมทั้งการรับรองมาตรฐานวิชาชีพของสปาเพื่อสุขภาพ สปาเพื่อเสริมสวย และนวดเพื่อสุขภาพ โดยกระทรวงสาธารณสุขได้จัดให้มีการเปิดอบรมหลักสูตรสำหรับผู้ดำเนินการสปาหรือที่เรียกกันว่าผู้จัดการสปา (Spa Manager) ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 ซึ่งในปัจจุบันได้มีผู้ผ่านการอบรมและได้รับประกาศนียบัตรผู้จัดการสปา รวมทั้งสิ้นประมาณ 8,000 คน แต่ผู้ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานดังกล่าวสามารถนำความรู้ที่ได้ไปทำงานได้จริงและสามารถเป็นผู้จัดการสปาได้ไม่ถึงร้อยละ 20 (กรมส่งเสริมบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2550: ออนไลน์)

ในการประกอบธุรกิจสปาจะต้องมีผู้จัดการสปาที่มีทักษะทางด้านวิชาชีพและทักษะในด้านการบริหารจัดการ รวมถึงการจัดการระบบและบริหารงานสปาต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินธุรกิจสปาได้อย่างครบวงจรเริ่มตั้งแต่การวางระบบการให้บริการ การวางแผนกิจกรรมต่างๆ ภายในสปา การพัฒนาอบรมบุคลากร การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การวางแผนการตลาดและการขาย การควบคุมรายรับ – รายจ่ายต่างๆ และ จัดทำสรุปลำค่าใช้จ่ายทั้งหมดของสปาแต่ละเดือน รวมทั้งการวางแผนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้กับสปา ได้แก่ วางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ภายในสปา โดยคำนึงถึงความสอดคล้องของบุคลากร ผลิตภัณฑ์ และแนวโน้มความต้องการของตลาดทั้งในและนอกประเทศ ศึกษาคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดที่จะนำมาใช้ โดยให้สอดคล้องกับรูปแบบสปาตลอดจนพิจารณาคัดเลือกส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้ผู้จัดการสปาต้องทำหน้าที่กำหนดและควบคุมมาตรฐานการทำงานและบริการของพนักงานให้อยู่ในระดับที่ดีตลอดเวลาซึ่งถ้าผู้จัดการสปามีความสามารถและมีคุณสมบัติดังกล่าวจะส่งผลให้ธุรกิจสปาที่ดำเนินการอยู่มีมาตรฐาน และส่งผลให้สปาไทยสามารถสร้างมาตรฐานได้ทัดเทียมกับต่างประเทศ ซึ่งถือเป็นเป้าหมายของการจัดหลักสูตรผู้จัดการสปาของกระทรวงสาธารณสุข

เศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่พึ่งพารายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมหลักปัจจุบันมีโรงแรมที่กำลังเปิดตัวในจังหวัดเชียงใหม่มากมายซึ่งจะเป็นแหล่งรองรับการขยายตัวของธุรกิจสปาแต่ทั้งนี้สถานบริการสปาจะต้องสร้างความมั่นใจด้านมาตรฐานสากล และคุณภาพการบริการให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งจากการรายงานการสำรวจสถานการณ์ธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่พบว่า สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ผ่านการรับรองมาตรฐานจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ประมาณ 25 แห่ง (สุกรี ฉัตรกันยรัตน์, 2547) โดยแนวโน้มธุรกิจสปาเพื่อ

สุขภาพในอนาคตอันใกล้ขึ้น คือ สปาแบบ Resort & Hotel Spa ดังจะเห็นจากการเปิดโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้น อาทิเช่น โรงแรมแวงกริลล่า เลอเมอริเดียน โรงแรมแคนทารี เป็นต้น ธุรกิจสปาจึงต้องปรับปรุงให้พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการตามมาตรฐาน และผู้ทำหน้าที่ดูแลเรื่องต่าง ๆ คือ ผู้จัดการสปา ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาคุณสมบัติผู้จัดการที่ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่พึงประสงค์ ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นและเป็นแนวทางสำหรับผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพที่จะพัฒนาตนเองและพัฒนาธุรกิจสปาไทยให้มีมาตรฐานที่ดีเทียบเท่ามาตรฐานสากลต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้จัดการที่ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง เชียงใหม่พึงประสงค์

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงคุณสมบัติของผู้จัดการที่ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่พึงประสงค์
2. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำหลักสูตรเพื่ออบรมผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพ

### นิยามศัพท์

**ผู้ประกอบการสปา** หมายถึง บุคคลซึ่งเป็นเจ้าของสถานประกอบการที่ได้รับใบรับรองมาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการจากกระทรวงสาธารณสุข

**คุณลักษณะของผู้จัดการสปา** หมายถึง คุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่ผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพพึงมีในการปฏิบัติงาน เป็นคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่ผู้ประกอบการสปาต้องการ

**สปาเพื่อสุขภาพ** หมายถึง การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยบริการหลักที่จัดไว้ประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพโดยอาจมีบริการเสริมประกอบด้วย การอบเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร โยคะและการทำสมาธิ การใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ตลอดจนอาจมีการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ หรือไม่ได้ ทั้งนี้ต้องมีองค์ประกอบที่สามารถสัมผัสได้โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่

1. รูป จากสถานที่ที่มีการสร้างบรรยากาศให้มีความรื่นรมย์ สงบ ก่อให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายด้วยความสดชื่นจากธรรมชาติ เช่น บ่อน้ำพุร้อน มุมสงบของทะเล ป่าเขา หรือการตกแต่งสถานที่ให้มีบรรยากาศของความเป็นธรรมชาติ จะช่วยดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ

ดังจะเห็นได้จากโรงแรมหรือรีสอร์ทต่างจังหวัดที่สร้างสุนทรียภาพด้วยการตกแต่งสถานบริการให้มีบรรยากาศที่สวยงาม ท่ามกลางความเงียบสงบ

2. รส จากบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ได้จากธรรมชาติ ซึ่งมีคุณสมบัติช่วยขับสารพิษในร่างกายและเสริมสร้างสุขภาพควบคู่กันไป โดยใช้ศาสตร์แห่งการโภชนาการ เช่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับอาหารแก่ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาด้านสุขภาพ เป็นต้น

3. กลิ่น จากการบำบัดด้วยพฤษยาธรรมชาติหรือสมุนไพร หรือการบำบัดด้วยสுகนธ์บำบัด (Aromatherapy) โดยการเลือกใช้น้ำมันหอมระเหยให้เหมาะกับอาการเหมาะกับบุคคล เพราะกลิ่นน้ำมันหอมระเหยจะส่งผลต่ออารมณ์และความรู้สึกที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อสร้างความสมดุลในร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ของผู้รับบริการ

4. เสียง จากการนำเสียงต่าง ๆ เช่น เสียงเพลงบรรเลง เสียงน้ำตก เสียงนกหรือเสียงธรรมชาติอื่น ๆ มาช่วยในการผ่อนคลาย เพื่อเพิ่มความรู้สึกสัมผัสธรรมชาติ ซึ่งคนโบราณเชื่อว่าเสียงมีพลังในการบำบัดโรค จึงนำเสียงมาใช้ในการรักษาโรค หรืออาการเจ็บป่วยบางประการในสถานบริการสปาด้วย

5. สัมผัส เป็นวิธีการบำบัดด้วยการนวดเพื่อผ่อนคลาย โดยให้ความใส่ใจต่อองค์ประกอบของความเป็นมนุษย์แบบองค์รวม ทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ การบำบัดด้วยการนวดจะช่วยให้ระบบโลหิต กล้ามเนื้อ และระบบประสาทต่าง ๆ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งยังช่วยเสริมสร้างพลังกาย และพลังใจให้กับผู้รับบริการอีกด้วย