

นวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ
ในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่
การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย

Systemic Innovation to Develop Potential of Spa Business
in the Future Wellness Hub of Asia Active Beach

ศิริพงศ์ รักไหม¹ จุฑารัตน์ ปิริยะเบญจวัฒน์² สุวจิ แดงอ่อน³ และกฤติยา รุจิโชค⁴

Siripong Rugmai¹ Jutharat Piriyaabenjawat² Suwajee Tangon³

and Kritiya Rujichok⁴

¹ ผู้อำนวยการศูนย์วิจัย วิทยาลัยดุสิตธานี

^{2,3} อาจารย์ประจำคณะการจัดการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี

⁴ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

¹ Director, Research Center, Dusit Thani College

^{2,3} Lecturer, Faculty of Hospitality Management, Dusit Thani College

⁴ Lecturer, Faculty of Management Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University

E-mail: Siripong.ru@dtc.ac.th, jutarat.pi@dtc.ac.th, suwajee.ta@dtc.ac.th, rujichokkritiya@gmail.com

Received: May 7, 2024; Revised: May 23, 2024; Accepted: May 28, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นแผนงานโครงการวิจัยที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย โดยใช้การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากโครงการวิจัยย่อย 3 โครงการ ที่เน้นศึกษาแนวทางพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพด้านการจัดการ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และด้านการสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพ ที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีผสมผสานทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มย่อย และสำรวจด้วยแบบสอบถาม จากตัวอย่างครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการ บุคลากร และผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออก ต้องบูรณาการความร่วมมือในการทำงานร่วมกันของแต่ละภาคส่วนใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบมาตรฐานและการควบคุมคุณภาพในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ 2) การสร้างอัตลักษณ์สปาตะวันออก 3) การพัฒนาบุคลากรด้านสปาเพื่อสุขภาพ 4) การเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารการตลาด และ 5) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีการกำหนดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นสากล มีการพัฒนาระบบการประเมินและประกันคุณภาพการให้บริการสปาตามเกณฑ์มาตรฐานเป็นรอบเวลา (ภายใน 5 ปี) รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการและบุคลากรวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพให้มีมาตรฐานและมีการขึ้นทะเบียนบุคลากร นอกจากนี้ต้องส่งเสริมการสร้างอัตลักษณ์สปาเพื่อสุขภาพแบบตะวันออก ที่เน้นการนวดแบบไทย การใช้สมุนไพร และผลไม้ท้องถิ่น ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการและบุคลากรให้มีความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ รวมถึงการพัฒนาสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งให้เป็นสถานประกอบการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุก การบูรณาการระบบการสื่อสารการตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สำคัญเร่งด่วน ได้แก่ การกำหนดนโยบายและกลไกการพัฒนาระบบมาตรฐานการควบคุมคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ การพัฒนาระบบการขออนุญาตเปิดดำเนินการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และการสร้างเครือข่ายฐานข้อมูลออนไลน์สำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพทุกแห่งสามารถเรียนรู้ร่วมกันและใช้ข้อมูลในการวางแผนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพได้

คำสำคัญ: นวัตกรรมเชิงระบบ ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย

Abstract

This research is a research plan with the main objective of creating a systematic innovation to develop the potential of wellness spa business establishments in the future Wellness Hub of Asia Active Beach. By using the analysis and synthesis of data from 3 sub-research projects focusing on the study of guidelines to develop the potential of wellness spa business establishments in terms of management, environmental management and marketing communications for public relations in the wellness spa tourism market. Data were collected using a combination of in-depth interviews, small group discussions, and questionnaire surveys. The sample comprised wellness spa operators, personnel, and customers in the area. The data were analyzed and synthesized with statistical methods and content analysis. The research results showed that systematic innovation to develop the potential of wellness spa establishments proposed an integrated approach of 5 collaboration areas, namely, 1) development of spa standards and quality control system in wellness spa business 2) creation of Eastern spa identity 3) personnel development in wellness spas 4) increase marketing communication potential and 5) building a network of cooperation. The relevant agencies must set standards for wellness spas that are internationally recognized. A system for assessing and assuring the quality of spa services is developed periodically (within 5 years), as well as promoting the development of the potential of entrepreneurs and professional spa professionals to have standards and personnel registration. In addition, the identity of the Eastern wellness spas must be promoted, that focuses on Thai massage use of herbs and local fruits as well as using spa products that are their own identity in service. Entrepreneurs and personnel should be promoted and developed to have knowledge of environmental management in the wellness spa business. Including the development of some wellness spa establishments to be green spas. Proactive marketing strategy development must be encouraged. Integration of communication systems for wellness spa tourism marketing. Important and urgent policy recommendations include the formulation of policies and mechanisms for the development of quality control standards for wellness spa establishments. Developing a one-stop service requesting system and building an online database network for wellness spa businesses that all wellness spa establishments can learn together and use the information to plan their business.

Keywords: Systemic Innovation, Wellness Spa Business, Wellness Hub of Asia

บทนำ

ทวีปเอเชียเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) เพราะมีสถานพยาบาลที่มีคุณภาพสูงและได้มาตรฐานระดับโลก รวมถึงมีค่ารักษาพยาบาลถูก โดยประเทศไทยถูกจัดอันดับอยู่ในลำดับที่ 18 ของโลกและเป็นลำดับที่ 5 ของเอเชียสำหรับดัชนีชี้วัดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ในส่วนของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ของโลกก็มีการเติบโตเช่นเดียวกัน โดยมีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 9.1 ต่อปี ทั้งนี้ประเทศไทยจัดเป็นหนึ่งในภูมิภาคที่มีมูลค่าตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี (คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา และคณะ, 2561) ธุรกิจหลักสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คือ ธุรกิจสปา ข้อมูลจากสมาคมสปาไทยพบว่า ธุรกิจสปาเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยและมีการเติบโตต่อเนื่อง โดยมีมูลค่าตลาดประมาณ 35,000 ล้านบาทต่อปี มีอัตราเติบโตประมาณร้อยละ 5-7 ต่อปี รัฐบาลไทยมีนโยบายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) มาตั้งแต่ปี พ.ศ.

2547 ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 รัฐบาลได้กำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศที่มุ่งเปลี่ยนผ่านจากประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง โดยโดยมีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มที่มีรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็น 1 ใน 5 อุตสาหกรรมเป้าหมาย (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559)

เมืองพัทยา เป็นเมืองหนึ่งที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวและศูนย์กลางเศรษฐกิจภาคตะวันออกของประเทศไทย แม้ว่าเมืองพัทยาจะถูกจัดให้เป็นหนึ่งในสามเมืองท่องเที่ยวหลักของนักท่องเที่ยวต่างชาติรองจากกรุงเทพฯ และภูเก็ตอยู่แล้ว การพัฒนาด้านต่างๆ ตามนโยบายของรัฐบาลทั้งโครงการพัฒนาพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) และนโยบายการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) ทำให้มีการพัฒนาโครงการต่างๆ เพื่อสนับสนุนนโยบายดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาด้านการคมนาคมขนส่งทั้งสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 สนามบิน (ดอนเมือง สุวรรณภูมิ อู่ตะเภา) รวมทั้งการพัฒนาถนนหนทางต่างๆ ที่เชื่อมโยงและอำนวยความสะดวกในการเดินทางสู่ภาคตะวันออก ทำให้เมืองพัทยาและจังหวัดใกล้เคียงมีแนวโน้มการเติบโตสูงในทุกๆ ด้าน มีนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนเพิ่มมากขึ้นทั้งการลงทุนในอุตสาหกรรมใหม่ภายใต้การส่งเสริมจากรัฐ และการลงทุนในธุรกิจโรงพยาบาลและธุรกิจด้านสุขภาพเพื่อรองรับการขยายตัวของความต้องการใช้บริการด้านสุขภาพทั้งของคนไทยและชาวต่างชาติ อย่างไรก็ตามตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย ยังประสบกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ได้แก่ 1) ด้านการจัดการสถานประกอบการ คือ ปัญหาขาดข้อมูลพื้นฐานเรื่องศักยภาพการจัดการสถานประกอบการ ปัญหาพนักงานไม่พัฒนาตนเองหลังจากได้รับใบประกอบวิชาชีพและปัญหาพนักงานย้ายถิ่นฐานไปทำงานต่างประเทศ 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม คือ ปัญหาขาดข้อมูลพื้นฐานเรื่องศักยภาพการจัดการสิ่งแวดล้อม และปัญหาการขาดตัวชี้วัดที่แสดงมาตรฐานการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ และ 3) ด้านการสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ คือ ปัญหาขาดข้อมูลพื้นฐานเรื่องศักยภาพการสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ ปัญหาทัศนคติเชิงลบของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสปา และปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยของ ราณี อธิชัยกุล และ รชพร จันทรสว่าง (2559) ที่เสนอแนะว่าการจะผลักดันให้ธุรกิจสปาก้าวไปสู่การเป็น Wellness Hub นั้น จำเป็นต้องมีการสร้างเครือข่ายและการรวมกลุ่ม รวมทั้งพัฒนาศักยภาพคน สิ่งแวดล้อม และการสื่อสาร นอกจากนี้ผลการทบทวนวรรณกรรมบางส่วน พบว่า สาเหตุสำคัญที่ส่งผลทำให้สปาเพื่อสุขภาพของไทยยังไม่ได้มาตรฐานในหลายด้าน อาทิ ด้านมาตรฐานบุคลากร การสื่อสารภาษาต่างประเทศ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ นอกจากนี้สปาไทยยังขาดการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อรองรับการให้บริการสุขภาพที่เป็นแนวโน้มและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตามแม้ว่าสปาไทยจะมีจุดอ่อนที่สถานประกอบการบางส่วนยังไม่สามารถพัฒนาศักยภาพให้ได้มาตรฐาน แต่ก็ยังพบจุดแข็งที่สามารถส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพได้ต่อไป ไม่ว่าจะเป็นการผสมผสานการนวดแผนไทยกับการให้บริการสปา ความหลากหลายของสมุนไพรไทย แหล่งแร่ธรรมชาติน้ำพุร้อน การมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงสปาเพื่อสุขภาพ มรดกทางวัฒนธรรมที่สร้างความแตกต่างให้ธุรกิจสปาไทย วัฒนธรรมท้องถิ่น อัตราค่าบริการและวิธีการรักษาที่โดดเด่นทางด้านศาสตร์แผนไทย เป็นต้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งสร้างนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชียในอนาคต โดยคาดหวังผลการวิจัยที่นำไปสู่ข้อเสนอที่ครอบคลุมถึงการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ครอบคลุมทั้งด้านการจัดการธุรกิจ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมสปา และการสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อสร้างนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดการสปาเพื่อสุขภาพ

สปาเพื่อสุขภาพได้มีพัฒนาการมาตามยุคสมัยควบคู่ไปกับความเจริญรุ่งเรืองของอารยธรรมมนุษย์ในดินแดนต่างๆ ศาสตร์การใช้น้ำเพื่อสุขภาพหรือการบำบัดรักษาโรคเริ่มก่อกำเนิดขึ้นมาตั้งแต่สมัยอารยธรรมโบราณ โดยเริ่มมีการนำมาใช้เป็น ส่วนหนึ่งของการรักษาโรคในทางการแพทย์ในยุคกรีกโบราณประมาณเกือบ 500 ปีก่อนคริสตกาล และมีการเผยแพร่สืบทอดไปยัง ดินแดนต่างๆ ในรูปแบบของสถานที่อาบน้ำตามเมืองต่างๆ ในยุโรป อาจมีการเสื่อมความนิยมไปบ้างเป็นช่วงๆ ตามยุคสมัย จนกระทั่งในศตวรรษที่ 17 ศาสตร์การใช้น้ำเพื่อสุขภาพจึงเริ่มมีการพัฒนารูปแบบจากการใช้เพื่อการบำบัดรักษาโรคในทาง การแพทย์มาเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ การผ่อนคลายและบันเทิงมากขึ้น ทำให้ศาสตร์การใช้น้ำหรือสปาได้รับความนิยม แพร่หลายและขยายไปสู่ธุรกิจต่างๆ เช่น โรงแรม รีสอร์ท คาสโน และสถานบันเทิง เป็นต้น (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2560) ถือได้ว่าเป็นการกำเนิดของธุรกิจสปายุคใหม่ ที่ได้แพร่หลายจากยุโรปและอเมริกาไปยังภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก มีการพัฒนารูปแบบ การให้บริการสปาควบคู่ไปกับบริการด้านอื่นๆ อย่างการนวด การใช้สมุนไพร อาหารเพื่อสุขภาพ และการดูแลสุขภาพด้านต่างๆ สปาเป็นการดูแลสุขภาพองค์รวมที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินการ มีการใช้น้ำเป็นองค์ประกอบหลัก ประกอบกับการใช้ วิธีการนวดเพื่อผ่อนคลายในการให้บริการ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2556) ปัจจุบันธุรกิจสปาได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง ทั้งในอเมริกา ยุโรป และเอเชีย รวมถึงประเทศไทย ส่งผลให้ธุรกิจสปาและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพเจริญเติบโตและ ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับกระแสการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การบริหารจัดการในธุรกิจ สปาเพื่อสุขภาพ ต้องคำนึงถึง มาตรฐานการดำเนินงานสำคัญ 5 ด้าน (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2563) ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ ต้องดำเนินการตามกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศกระทรวงสาธารณสุข ประกาศเทศบัญญัติ เป็นต้น 2) ด้านบุคลากร ต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายและ สุขอนามัยของพนักงาน รวมถึงการมีมาตรฐานทางวิชาชีพ 3) ด้านการให้บริการ ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่ระบุไว้ในคู่มือ ปฏิบัติงาน ห้ามค้าประเพณีหรือประเพณีผิดจริยบรรณวิชาชีพ 4) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เลือกใช้อุปกรณ์ที่มี ใบรับรองมาตรฐาน มีการขึ้นทะเบียนและผ่านการรับรองตามข้อกำหนด และ 5) ด้านผลิตภัณฑ์ ควรใช้ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ ไม่มีส่วนผสมของสารเคมีที่เป็นอันตราย เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีใบอนุญาตผ่านการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์การอาหาร และยา (อย.) เป็นต้น

เมืองพัทยา นับเป็นเมืองหนึ่งที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวและศูนย์กลางเศรษฐกิจภาคตะวันออกของ ประเทศไทย แม้ว่าเมืองพัทยาจะถูกจัดให้เป็นหนึ่งในสามเมืองท่องเที่ยวหลักของนักท่องเที่ยวต่างชาติจากกรุงเทพฯ และภูเก็ต อยู่แล้ว การพัฒนาด้านต่างๆ ตามนโยบายของรัฐบาลทั้งโครงการพัฒนาพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) และนโยบาย การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) ทำให้มีการพัฒนาโครงการต่างๆ เพื่อสนับสนุน นโยบายดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาด้านการคมนาคมขนส่งทั้งสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 สนามบิน (ดอนเมือง สุวรรณภูมิ อู่ตะเภา) รวมทั้งการพัฒนาถนนหนทางต่างๆ ที่เชื่อมโยงและอำนวยความสะดวกในการเดินทางสู่ ภาคตะวันออก ทำให้เมืองพัทยาและจังหวัดใกล้เคียงมีแนวโน้มการเติบโตสูงในทุกๆ ด้าน มีนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เข้ามาลงทุนเพิ่มมากขึ้นทั้งการลงทุนในอุตสาหกรรมใหม่ภายใต้การส่งเสริมจากภาครัฐ และการลงทุนในธุรกิจโรงพยาบาลและ ธุรกิจด้านสุขภาพเพื่อรองรับการขยายตัวของความต้องการใช้บริการด้านสุขภาพทั้งของคนไทยและชาวต่างชาติ อันจะเป็นการ ช่วยผลักดันให้พัทยาและภูมิภาคจังหวัดชายทะเลตะวันออกเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยในอนาคต (คณะกรรมการ พัฒนาการท่องเที่ยว, 2558)

การจัดการธุรกิจสปาในต่างประเทศ

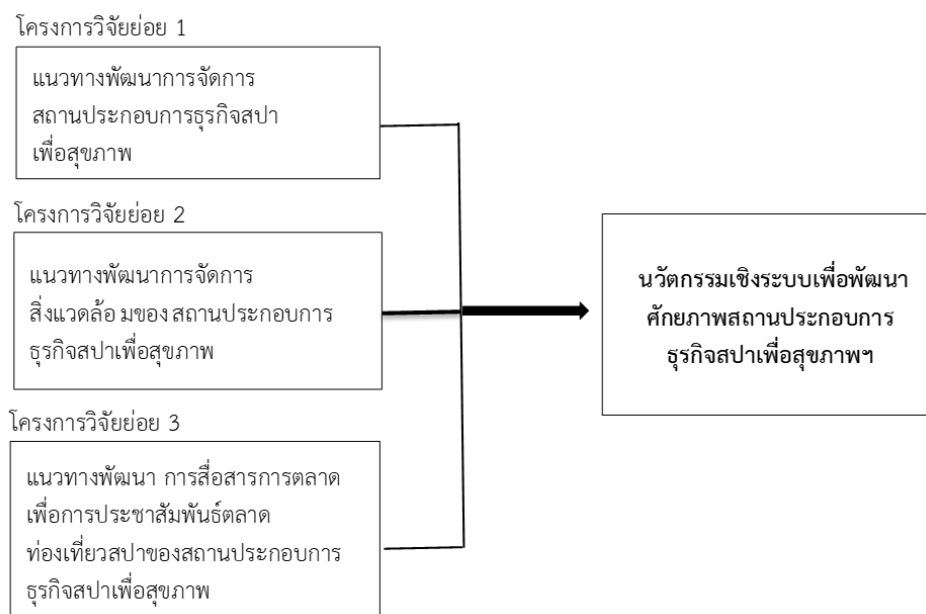
การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศสหรัฐอเมริกา ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการจากภาครัฐที่เป็น หน่วยงานท้องถิ่น และพนักงานให้บริการโดยเฉพาะพนักงานนวดต้องได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ (Massage License) จาก คณะกรรมการ (Therapy Council) ที่ภาครัฐกำหนด โดยต้องผ่านการฝึกอบรมหรือเรียนในหลักสูตรจากโรงเรียนที่หน่วยงาน

ภาครัฐแต่ละท้องถิ่นให้การรับรอง (ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในสหรัฐ, 2560) สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่มีชื่อเสียงและได้รับความนิยมในการใช้บริการส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในรัฐแคลิฟอร์เนีย ซึ่งถือว่าเป็นภูมิภาคผู้นำของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ (American Spa, 2019) ส่วนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในยุโรป หลายพื้นที่มีประวัติศาสตร์เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านสปาและการดูแลสุขภาพซึ่งถูกผนวกเข้ากับวิถีชีวิตประจำวันของชาวยุโรปมาอย่างยาวนาน อาทิ เมืองสปาเก่าแกในเยอรมนี สถานบำบัดด้วยน้ำในฝรั่งเศส เมืองสปาที่มีบ่อน้ำพุร้อนหรือน้ำแร่ในหลายประเทศทั้งอิตาลี สาธารณรัฐเช็ก และอังกฤษ ตลอดจนประเทศในยุโรปตะวันออกซึ่งมีชื่อเสียงด้านน้ำพุร้อนและโคลนบำบัด โดยเฉพาะในประเทศบัลแกเรียที่มีบ่อน้ำพุร้อนมากกว่า 500 แห่ง (Kitchen, 2017) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในยุโรปได้หันมาเน้นการให้บริการเพื่อสุขภาพจากภายในมากขึ้นโดยมีเป้าหมายในการสร้างประสบการณ์ให้เกิดความสุขทางอารมณ์ สติปัญญา และจิตวิญญาณแก่นักท่องเที่ยว การให้บริการส่วนใหญ่จะครอบคลุมการนวด การนวดแบบอายุรเวท การทำสมาธิและการฝึกสติ การบำบัดด้วยน้ำและน้ำแร่ การบำบัดช่วงเปลี่ยนผ่าน (การหย่าร้าง การตกงาน) และการฝึกโยคะ เป็นต้น นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสถานประกอบการสปาในยุโรปส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบเครื่องสำอางของ EU ซึ่งกำหนดไว้เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับประเทศสมาชิก EU เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการต้องมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค (ThaiEurope, 2018) จุดหมายปลายทางของตลาดการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพชั้นนำของโลกส่วนใหญ่อยู่ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยประเทศที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวจำนวนมาก ได้แก่ จีน อินเดีย มาเลเซีย เวียดนาม ไทย ญี่ปุ่น อินโดนีเซีย และเกาหลีใต้ เนื่องจากความโดดเด่นทางด้านการเชื่อมโยงระหว่างจิตใจและร่างกาย ทั้งการรักษาโรคตามแบบแผนโบราณ การทำสมาธิแบบฮินดู อายุรเวท และจิตวิญญาณที่เป็นหนึ่งเดียวกับธรรมชาติตามวิถีพุทธศาสนา (Wayne and Russell, 2020)

สรุปผลการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการธุรกิจ และการจัดการด้านการตลาด โดยมุ่งศึกษาเพียงประเด็นสำคัญเฉพาะด้าน เช่น รูปแบบของการดำเนินงานสปา การจัดการเชิงกลยุทธ์ การจัดการด้านบุคลากร และศักยภาพของผู้ประกอบการสปา เป็นต้น (ศิริวรรณ วรรณศิริ, 2564; ภักดี กลั่นภักดี, 2560; ราณี อิลิซียกุล และรชพร จันทร์สว่าง, 2559) ในส่วนของงานวิจัยที่มุ่งเน้นประเด็นทางด้านการตลาดนั้น มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจสปาของคนไทยต่างประเทศด้วย (ภัทรพล จึงสมเจตไพศาล, 2562) รวมถึงได้เริ่มมีการศึกษาวิจัยการจัดการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในช่วงที่เกิดโรคระบาด COVID-19 (Wiwatreungdech, 2020) อย่างไรก็ตามยังไม่มีงานวิจัยที่มุ่งศึกษาการบริหารจัดการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพด้านต่างๆ ครอบคลุมหลากหลายประเด็น อาทิ การบริหารจัดการ การจัดการสิ่งแวดล้อม และการจัดการด้านการตลาด เป็นต้น เพื่อบูรณาการองค์ความรู้ในแต่ละด้านร่วมกันที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางบริหารจัดการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอย่างครบวงจร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งสร้างนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ โดยมีกรอบแนวคิดหลักที่สำคัญมาจากการสังเคราะห์ผลการวิจัยประเด็นสำคัญ 3 ด้านที่เชื่อมโยงมาจากผลการวิจัยของโครงการย่อย 3 โครงการ ได้แก่ 1) การจัดการสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ 2) การจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ และ 3) การสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพ โดยสามารถแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทั้งนี้การศึกษาแนวทางพัฒนาการด้านการจัดการธุรกิจสปาเพื่อสิ่งแวดล้อม แนวทางการพัฒนาด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ และแนวทางการสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพ เป็นปัจจัยหลักสำคัญที่จะนำไปสู่การสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างนวัตกรรมเชิงระบบสำหรับการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกที่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ ในทุกๆ ด้าน เช่น ผลิตภัณฑ์สปาเพื่อสุขภาพ การดำเนินงาน และการจัดการ การจัดการสิ่งแวดล้อมในสปา การตลาด และการบูรณาการหน่วยงาน และองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

แผนงานโครงการวิจัยในครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยผลการวิจัยทั้ง 3 ประเด็นหลักจากโครงการวิจัยย่อยทั้ง 3 โครงการ (ตามกรอบแนวคิด) ที่ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey) ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเบื้องต้น (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นอกจากนี้ยังใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Document Research) เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) สำหรับแนวทางการจัดการสปาเพื่อสุขภาพของต่างประเทศโดยเฉพาะในประเทศที่มีชื่อเสียงด้านธุรกิจสปาและเป็นศูนย์กลางสุขภาพของแต่ละภูมิภาคของโลก รวมทั้งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ยังได้ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทย ด้วยการเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์และการสังเกต (Observed) ร่วมกับผู้ประกอบการและผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับการดำเนินงานจริงของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

การสรุปผลวิจัยในครั้งนี้ได้นำข้อมูลจากโครงการย่อยมาสังเคราะห์สำหรับสร้างนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย โดยผ่านการประเมินผลการวิจัยเบื้องต้นจากผู้เกี่ยวข้องและผู้ใช้ผลการวิจัย อาทิ สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่เมืองพัทยา หน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจสปา และผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจสปา เป็นต้น เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของการนำนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพของสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจ

สปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย พร้อมให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงผลการวิจัยให้สมบูรณ์มากที่สุด

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาของโครงการวิจัยย่อย 1-3 สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสร้างเป็นตารางเชื่อมโยงไปสู่ข้อสรุปผลการวิจัยสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการเชื่อมโยงประเด็นปัญหาไปสู่ข้อสรุปผลการวิจัย

ประเด็นปัญหา	ข้อมูลที่จัดเก็บ	การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล	ข้อสรุปผลการวิจัย
การดำเนินงานของสถานประกอบการสปา บางแห่งไม่ได้มาตรฐาน	- การกำหนดมาตรฐานสปาตามเกณฑ์ 5 ด้าน - การประเมินสถานประกอบการสปาในการขออนุญาตจัดตั้ง - การปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานของสถานประกอบการสปา - ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานประกอบการสปา	- มีการประเมินสถานประกอบการสปา เพียงครั้งเดียวเมื่อขออนุญาตจัดตั้ง - สถานประกอบการสปา ส่วนใหญ่ละเลยการปฏิบัติตามมาตรฐานเมื่อได้รับอนุญาตให้เปิดดำเนินการแล้ว - ยังไม่มีระบบการประกันคุณภาพในการดำเนินงานตามมาตรฐานของสปา	- พัฒนาระบบการกำกับมาตรฐานของธุรกิจสปา - พัฒนาระบบการควบคุมคุณภาพและการให้บริการของสถานประกอบการสปา - พัฒนาระบบการประเมินและการรับรองคุณภาพของสถานประกอบการสปา ตามมาตรฐาน
สถานประกอบการสปาส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการสิ่งแวดล้อม	- นโยบายและการจัดการสิ่งแวดล้อมในสปา - ความรู้ ความเข้าใจในการจัดการสิ่งแวดล้อมสปา	- บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้จิตสำนึกและทักษะในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมสปา - สถานประกอบการสปาส่วนใหญ่ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมจากธรรมชาติเป็นหลัก	- พัฒนาบุคลากร ให้ความรู้และทักษะสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม - พัฒนาทักษะ เสริมแรงผู้มีส่วนได้เสียในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อมและสังคม
พื้นที่ขาดศักยภาพด้าน การสื่อสารการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพ	- กลยุทธ์การตลาดสปา - ผลิตภัณฑ์สปา และการให้บริการสปา - การสื่อสารการตลาดสปา - ความร่วมมือและการบูรณาการด้านการตลาด	- สร้างอัตลักษณ์สปาท้องถิ่นภาคตะวันออก - นำอัตลักษณ์มาสร้างวัฏจักรการตลาด จัดกิจกรรมร่วมกับท้องถิ่นและธุรกิจการท่องเที่ยว - ขาดบูรณาการด้านการสื่อสารการตลาดสปา	- สร้างเครือข่ายธุรกิจสปา - ทำการประชาสัมพันธ์ร่วมกันใน Platform ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ - พัฒนาผู้ประกอบการสปาให้เป็นมืออาชีพด้านการสื่อสารการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์ หรือ Social Network เน้นอัตลักษณ์สปาในพื้นที่และสปาสีขาว

การสังเคราะห์ข้อมูลจากผลการวิจัยของโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการ เพื่อหาแนวทางพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ และนำเสนอแนะนวัตกรรมเชิงระบบ สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. แนวทางพัฒนาศักยภาพการจัดการสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนา 3 ด้าน ได้แก่ 1) การส่งเสริมการปฏิบัติตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพ ด้วยการส่งเสริมให้สถานประกอบการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการประเมินตนเองประจำปีสำหรับผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 2) การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจ สปาเพื่อสุขภาพ ด้วยการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ และการพัฒนามาตรฐานพนักงาน สปาเพื่อสุขภาพ โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีระบบการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพทั้งส่วนของพนักงานนวดเพื่อสุขภาพ และบุคลากรด้านอื่น ผ่านกระบวนการฝึกอบรม การประเมิน การรับรองมาตรฐาน และการขึ้นทะเบียนบุคลากรวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพ 3) การสร้างอัตลักษณ์สปาเพื่อ

สุขภาพแบบตะวันออก ด้วยการพัฒนาอัตลักษณ์สปาตะวันออก และการพัฒนาผลิตภัณฑ์สปาเพื่อสุขภาพของสถานประกอบการ ให้มีความโดดเด่นมีอัตลักษณ์เฉพาะตัวแบบชายฝั่งทะเลตะวันออกแตกต่างจากสปาเพื่อสุขภาพของภูมิภาคอื่น ทั้งด้านรูปแบบการให้บริการ การนวดเพื่อสุขภาพ และการใช้ผลิตภัณฑ์สปา โดยการผสมผสานกับจุดเด่นเชิงพื้นที่ เช่น การใช้สมุนไพรและผลไม้ในท้องถิ่นมาเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์สปาเพื่อสุขภาพ และการเชื่อมโยงกับสถานที่ต่างๆ ในภูมิภาคตะวันออกให้เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการเชิงสุขภาพ รวมทั้งผลักดันให้การให้บริการสปาเพื่อสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการเชิงสุขภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ ควรมีการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านการให้บริการ ด้วยการบูรณาการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ชายทะเลตะวันออก กับผู้เกี่ยวข้องในภาคส่วนต่างๆ เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และจังหวัดใกล้เคียงอย่างครบวงจร ครอบคลุมทั้งการร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์ การให้บริการ การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมถึงด้านการตลาด และการประชาสัมพันธ์

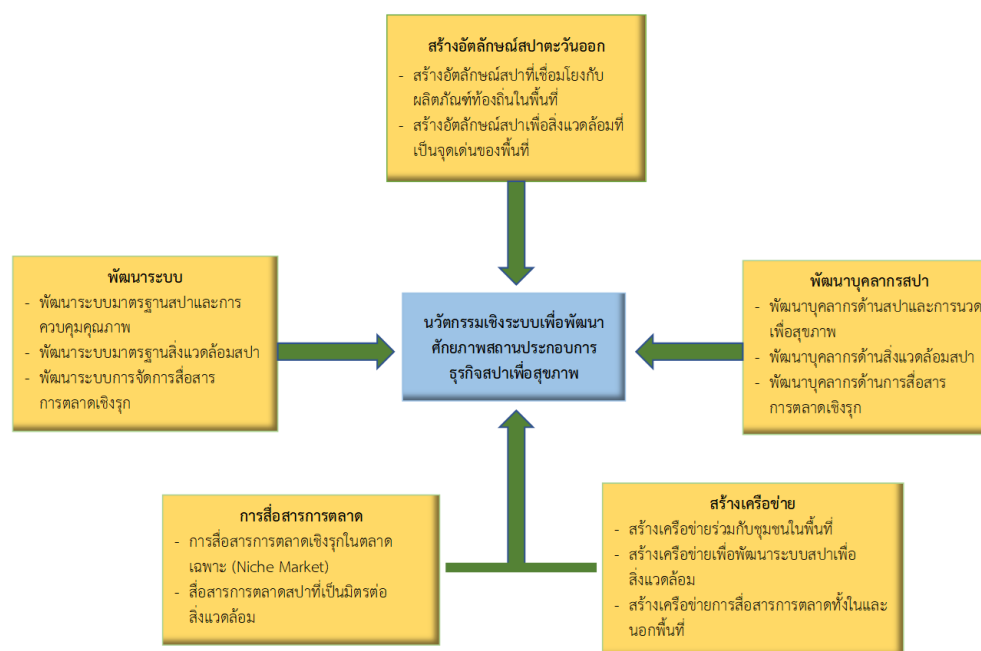
2. แนวทางพัฒนาศักยภาพจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย ประกอบด้วยแนวทางการดำเนินการ 2 ด้าน คือ 1) การส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ และการพัฒนาบุคลากรด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ โดยการส่งเสริมให้เกิดการนำองค์ความรู้ในการจัดการสิ่งแวดล้อมสำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ มาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างครบวงจร ทั้งการจัดการด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์ วัสดุเครื่องใช้ ตลอดจนผลิตภัณฑ์สปาที่ใช้ในการให้บริการ โดยคำนึงถึงการใช้ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ การประหยัดพลังงาน และการลดการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง ในส่วนของการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับธุรกิจ สปาเพื่อสุขภาพนั้น สามารถดำเนินการให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งควรครอบคลุมองค์ความรู้สำคัญ เช่น หลักการใช้น้ำและการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ช่วยประหยัดน้ำและพลังงาน การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับการใช้ต้นไม้หรือพันธุ์ไม้ในการตกแต่งสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3. แนวทางพัฒนาศักยภาพการสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย ประกอบด้วยแนวทางการดำเนินการด้านการตลาดสปาเพื่อสุขภาพ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุก เพื่อให้เกิดเป็นวัฏจักรการตลาด (Market Cycle) ด้วยการสร้างอัตลักษณ์สปาเพื่อสุขภาพเชิงพื้นที่ของภูมิภาคตะวันออกที่ใช้จุดเด่นของพื้นที่ชายทะเลภาคตะวันออกเป็นจุดขาย พัฒนาอัตลักษณ์ผลิตภัณฑ์ให้มีสี กลิ่น รส และเสียงเฉพาะตน รวมกลุ่มสร้างสัญลักษณ์ “สปาสีขาว” ให้เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการและสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับผู้ประกอบการในธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ให้บริการครบวงจรร่วมกับโรงพยาบาล สถานที่ท่องเที่ยว ชุมชน และสถานประกอบการที่พัก 2) การบูรณาการระบบการสื่อสารการตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพ ด้วยการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ร่วมกัน จัดกิจกรรมการตลาดและการส่งเสริมการตลาดร่วมกันทั้งธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการแพทย์และสุขภาพ และธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ และ 3) ส่งเสริมองค์ความรู้ด้านการสื่อสารการตลาดและการประชาสัมพันธ์ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ด้วยการพัฒนาความรู้ด้านการตลาดโดยเฉพาะตลาดออนไลน์ให้กับผู้ประกอบการและบุคลากรในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สามารถสื่อสารการตลาดไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้สามารถเลือกใช้กลยุทธ์การตลาดเชิงรุกและการสื่อสารการตลาดที่เหมาะสมกับบริบทของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และการพัฒนาไปสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย

4. นวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย ได้นำเสนอการบูรณาการความร่วมมือระหว่างองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก เพื่อการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาศักยภาพ

ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การพัฒนาระบบมาตรฐานสปาและการควบคุมคุณภาพในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ โดยกำหนดให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพทุกแห่งจัดทำรายงานประจำปีสำหรับประเมินตนเองด้านผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน ส่งเสริมให้มีระบบและกลไกการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพทั้งในส่วนของสถานประกอบการและหน่วยงานที่กำกับดูแล รวมทั้งมีระบบการวิเคราะห์ข้อมูลประจำปีจากผลการประเมินตนเองของสถานประกอบการ และมีการตรวจประเมินการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานเป็นวงรอบในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความแตกต่างที่เป็นจุดเด่นสำหรับตลาดเฉพาะกลุ่ม (Niche Market) รวมทั้งพัฒนาระบบการสื่อสารการตลาดเชิงรุกที่ครอบคลุมกิจกรรมทางการตลาดทั้งหมด 2) การสร้างอัตลักษณ์ (Identity) สปาตะวันออก โดยบูรณาการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ กับองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พัฒนาอัตลักษณ์การให้บริการสปาเพื่อสุขภาพในรูปแบบที่มีลักษณะโดดเด่นเฉพาะตน เชื่อมโยงกับจุดเด่นในพื้นที่และท้องถิ่น เพื่อสร้างความแตกต่างกับพื้นที่อื่นและในต่างประเทศ รวมทั้งสร้างอัตลักษณ์ด้านสปาเพื่อสิ่งแวดล้อมที่เน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์สปาที่มีอัตลักษณ์ของตนเอง 3) การพัฒนาบุคลากรด้านสปาเพื่อสุขภาพ โดยการสร้างระบบและกลไกการพัฒนาบุคลากร ระบบการประเมินและการรับรองมาตรฐานบุคลากรวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพอย่างจริงจังเป็นรูปธรรม ส่งเสริมให้บุคลากรมีการขึ้นทะเบียนและผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่กำหนด รวมทั้งส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับธุรกิจสปาและด้านการสื่อสารการตลาดเชิงรุกด้วย 4) เพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารการตลาด มุ่งเน้นกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงรุกในตลาดเฉพาะ (Niche Market) จัดตั้งกลุ่มการสื่อสารการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ร่วมกันวางแผนเพื่อกำหนดรูปแบบกิจกรรมการตลาด ร่วมกับชุมชนในท้องถิ่น เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว และเข้าร่วมกิจกรรมทางการตลาดกับธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเน้นการสื่อสารการตลาดและการประชาสัมพันธ์สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ด้วย และ 5) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ด้วยการบูรณาการความร่วมมือทั้งจากองค์กร หน่วยงาน และภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ทั้งเครือข่ายความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพด้วยกัน และความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพกับผู้ประกอบการธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการสร้างอัตลักษณ์ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ การสร้างกลุ่มธุรกิจสปาสีขาว การสร้างกลยุทธ์การตลาดร่วม การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาด การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับผู้ประกอบการธุรกิจอื่นๆ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพหรือการให้บริการด้านสุขภาพที่ครบวงจรร่วมกัน รวมทั้งการบูรณาการในการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมทางการตลาด และการสื่อสารทางการตลาดร่วมกันด้วย นอกจากนี้ต้องมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นสมาคมหรือชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวหรือการให้บริการสุขภาพในพื้นที่เมืองพัทยาและพื้นที่ใกล้เคียง สถาบันการศึกษาซึ่งมีบทบาทในการพัฒนาบุคลากรและการวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสปาเพื่อสุขภาพ เป็นต้น

นอกจากนี้ผลการวิจัยในครั้งนี้ได้นำเสนอตัวแบบนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งเป็นการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมในการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ประกอบด้วยการพัฒนาใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบมาตรฐานสปาและการควบคุมคุณภาพในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ 2) การสร้างอัตลักษณ์สปาตะวันออก 3) การพัฒนาบุคลากรด้านสปาเพื่อสุขภาพ 4) เพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารการตลาด และ 5) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ซึ่งสามารถแสดงตัวแบบนวัตกรรมเชิงระบบได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ตัวแบบนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สำคัญเร่งด่วน ได้แก่ การกำหนดนโยบายและกลไกการพัฒนาระบบมาตรฐานการควบคุมคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ การพัฒนาระบบการขออนุญาตเปิดดำเนินการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และการสร้างเครือข่ายฐานข้อมูลออนไลน์สำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพทุกแห่งสามารถเรียนรู้ร่วมกันและใช้ข้อมูลในการวางแผนธุรกิจได้

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถนำประเด็นสำคัญที่น่าสนใจซึ่งได้จากผลการวิจัยมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยด้านการพัฒนาการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ชายทะเลตะวันออก พบว่า ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา คือ ภาพลักษณ์ของสปาและนวดไทยเกิดความเสียหายจากปัญหาการทำธุรกิจแอบแฝง เพื่อแสวงหาประโยชน์ของผู้ประกอบการและบุคลากรบางส่วน แม้ว่าภาครัฐได้มีความพยายามใช้มาตรการทางกฎหมาย ด้วยการปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัยและครอบคลุมการดำเนินงานของสถานประกอบการสปาและการนวดมาแล้วอย่างต่อเนื่องก็ตาม แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้หมดสิ้น ดังผลการวิจัยของ สุเนตรตรา จันทบุรี (2559) ที่บ่งชี้ว่าตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา แม้ว่าจะมีกฎหมายควบคุมอย่างเข้มงวดก็ตาม ภาครัฐก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาเรื่องการทำธุรกิจแอบแฝงในธุรกิจสปาและนวดแผนไทยบางแห่งได้ ทำให้ภาพลักษณ์ของสปาและนวดไทยเกิดความเสียหาย เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ภัทรพล จิงสมเจตไพศาล (2562) ที่พบว่าภาพลักษณ์ของการขายบริการทางเพศแอบแฝงในการประกอบธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพของไทย เป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่ภาครัฐให้ความสำคัญและพยายามพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา การปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพด้วยการพัฒนาผู้ประกอบการและบุคลากรวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพให้มีความรู้ตามมาตรฐานสากลนับเป็นนโยบายสำคัญที่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ทำให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ และบุคลากรผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพของไทยได้รับการยอมรับในระดับสากล ตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2563) บ่งชี้ว่าสถานประกอบการสปาไทยและการนวดไทยได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ มีบุคลากรชาวไทยทำงานอยู่ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในหลายประเทศทั่วโลกเป็นจำนวนมาก ซึ่งแสดงถึงภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพของไทยและบุคลากรชาวไทยที่ประกอบวิชาชีพ

ด้านสปาและการนวดเพื่อสุขภาพได้รับการยอมรับในคุณภาพและมาตรฐานมากขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา การพัฒนาระบบการกำกับมาตรฐานและการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของสถานประกอบการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จะเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่เมืองพัทยาและภูมิภาคตะวันออกให้ได้รับการยอมรับในระดับสากล

2. ผลการศึกษาศักยภาพในการจัดการของสถานประกอบการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ พบว่า การได้รับการยอมรับและการได้รับความนิยมในการใช้บริการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา สาเหตุสำคัญส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพ โดยสามารถยืนยันได้ชัดเจนจากการศึกษาของ ราณี อธิชัยกุล และรชพร จันทรสว่าง (2559) ที่ระบุว่า การพัฒนามาตรฐานการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจสปาไทย ซึ่งมีปัจจัยด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยให้มีคุณภาพและมาตรฐาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภักดี กลั่นภักดี (2560) ที่พบว่าปัจจัยด้านมาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อย่างไรก็ตามการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยโดยส่วนใหญ่นิยมให้บริการสปาเพื่อสุขภาพในลักษณะที่มีรูปแบบคล้ายคลึงกับการให้บริการในต่างประเทศ และเสริมจุดขายความเป็นไทยจากการตกแต่งแบบไทย การนวดแผนไทย การใช้สมุนไพรไทย และผู้ให้บริการที่มีความอ่อนน้อมเอาใจใส่แบบไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาสกร จันทรพยอม และคณะ (2556) ที่ระบุว่าธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นสปาประเภทเดสทินเนชันสปา (Destination Spa) สปาในโรงแรมและรีสอร์ท (Hotel and Resort Spa) เดย์สปา (Day Spa) และ เมดิคอลสปา (Medical Spa) ทั้งนี้การส่งเสริมให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยมีศักยภาพพร้อมรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) และนโยบายการพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพแห่งเอเชีย (Wellness Hub of Asia) ของภาครัฐนั้น จำเป็นต้องส่งเสริมและผลักดันให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพมุ่งพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อสุขภาพแบบไทยที่มีความหลากหลายครอบคลุมทั้งการใช้สมุนไพรไทย การนวดเพื่อผ่อนคลายและเพื่อการรักษา อันเป็นการสร้างอัตลักษณ์ของการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพแบบไทยอย่างแท้จริง

3. ผลการวิจัยทางด้านการตลาดและการส่งเสริมธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ พบว่า ยังขาดความร่วมมือและการบูรณาการร่วมกันทั้งระหว่างผู้ประกอบการสถานประกอบการสปาด้วยกันเอง รวมทั้งการประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพและสมาคมสปาเพื่อสุขภาพยืนยันอย่างชัดเจนว่า การดำเนินงานของแต่ละภาคส่วนยังมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ค่อยสอดคล้องและเกื้อหนุนกัน ทำให้มาตรการและกิจกรรมต่างๆ ไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จอย่างบูรณาการได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยว (2558) ที่ระบุว่า ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออก คือ ปัญหาด้านความร่วมมือในการพัฒนาเครือข่ายและกลไกการทำงานร่วมกัน แม้ว่าหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออกได้ให้การสนับสนุนการรวมกลุ่มเครือข่ายอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทำให้มีคณะกรรมการ กลุ่ม สมาคม ชมรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวนมาก แต่ยังคงขาดการประสานความร่วมมือกันระหว่างกลุ่มหรือเครือข่าย ยังมีการทำงานเฉพาะหน้าที่ของตนเองขาดการบูรณาการให้เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกัน

4. การศึกษาด้านความพร้อมของเมืองพัทยาและพื้นที่ใกล้เคียงที่อยู่ในเขตพัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก ในการรองรับการพัฒนาตามนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและการพัฒนาเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย มีข้อมูลที่ยืนยันได้ชัดเจนว่าเมืองพัทยามีศักยภาพค่อนข้างสูง เนื่องจากเป็นหนึ่งในเป้าหมายแหล่งท่องเที่ยวหลักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ มีโรงแรมที่พักหลากหลายระดับ มีสถานพยาบาล และสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ได้มาตรฐานในระดับสากลอย่าง

เพียงพอ ดังที่ระบุไว้จากการนำเสนอของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2559) ที่ระบุว่าเมืองพัทยาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง เนื่องจากมีธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับและนิยมเข้ามาใช้บริการของชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ คณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยว (2558) ที่เสนอว่า เมืองพัทยาและจังหวัดใกล้เคียงซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก มีศักยภาพเพียงพอในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลาย สามารถทำกิจกรรมการท่องเที่ยวได้ทุกรูปแบบ มีความพร้อมในการให้บริการเชิงสุขภาพทั้งด้านการแพทย์ การให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ และการนวดเพื่อสุขภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผลการศึกษา พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพยังไม่มีระบบและกลไกการกำกับมาตรฐานและการควบคุมคุณภาพอย่างเป็นระบบที่จะทำให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพสามารถดำเนินงานได้ตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงควรมีการบูรณาการความร่วมมือในการพัฒนาระบบและกลไกการกำกับมาตรฐานและการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ โดยผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) กำหนดนโยบายและออกกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการประเมินมาตรฐานการดำเนินงานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในแต่ละด้านให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล นอกเหนือจากการตรวจประเมินเพื่อให้การอนุญาตเปิดดำเนินการ หรือการยื่นประเมินมาตรฐานตามความสมัครใจ

1.2 จากผลการวิจัยซึ่งบ่งชี้ว่าบุคลากรในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพบางส่วนยังขาดความรู้และทักษะตามมาตรฐานวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพ รวมถึงยังขาดแคลนบุคลากรวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพที่มีทักษะเฉพาะ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จึงควรกำหนดนโยบายและแผนงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพสปาและการนวดเพื่อสุขภาพ โดยเฉพาะการจัดทำหลักสูตรและกระบวนการฝึกอบรมที่ทันสมัย มีคุณภาพ และมีมาตรฐานให้เพียงพอต่อความต้องการและรองรับการเติบโตของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพตามนโยบายการพัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย (Wellness Hub of Asia) รวมถึงความต้องการบุคลากรตามการขยายตัวของธุรกิจสปาและนวดไทยในต่างประเทศ เพื่อไม่ให้สถานประกอบการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องรับภาระในการพัฒนาบุคลากร และลดปัญหาขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพและไม่ได้มาตรฐาน

1.3 ผลการศึกษาวิจัยด้านการบริหารจัดการและด้านกลยุทธ์การตลาด พบว่า ยังขาดการบูรณาการข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจากทุกภาคส่วน ดังนั้นภาครัฐต้องกำหนดนโยบายและส่งเสริมให้มีการจัดทำฐานข้อมูลสำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ โดยอาศัยความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เช่น สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) สมาคมหรือชมรมผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ สถาบันการศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อบูรณาการข้อมูลร่วมกันไว้ในแหล่งเดียวที่สามารถค้นคว้า เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ง่าย รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและนำเสนอแนวทางพัฒนาธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการเพิ่มศักยภาพของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

2.1 ข้อมูลผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานทั้งด้านสถานที่ ผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ และพนักงาน ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงการดำเนินงานและการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐาน ด้วยการให้ความร่วมมือในการผลักดันให้เกิดการบูรณาการพัฒนาระบบและกลไกการกำกับมาตรฐานและการควบคุมคุณภาพของสถานประกอบการ สปาเพื่อสุขภาพ รวมทั้งมุ่งพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถและทักษะที่เพียงพอต่อการบริหารจัดการองค์กร ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากร

ให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานการให้บริการ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐที่สอดคล้องกับกลยุทธ์การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย (Wellness Hub of Asia)

2.2 ข้อมูลจากการศึกษาลักษณะเด่นของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศที่เป็นผู้นำตลาดสปาเพื่อสุขภาพของภูมิภาคต่างๆ บ่งชี้ว่า มักมีการสร้างอัตลักษณ์และจุดเด่นให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ดังนั้น สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก นอกจากความมุ่งเน้นการให้บริการตามแบบแผนไทยที่ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์แบบไทยดั้งเดิม (Authentic Thai Spa) โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบของการนวดแผนไทย การอบการประคบสมุนไพร การฝึกปฏิบัติสมาธิตามวิถีพุทธ และโภชนาบำบัดด้วยภูมิปัญญาสมุนไพรไทยแล้ว ยังควรเร่งพัฒนาอัตลักษณ์สปาแบบตะวันออก ทั้งในส่วนของผู้ผลิตภัณฑ์สปา รูปแบบการนวด และวิธีการให้บริการ ที่เชื่อมโยงกับจุดเด่นเชิงพื้นที่เพื่อสร้างความแตกต่างจากการให้บริการ สปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.3 จากผลการศึกษาวิจัยด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมที่พบว่าสถานประกอบการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจำนวนมากยังไม่มีนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และยังไม่มีการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง ประกอบกับบุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยการกำหนดนโยบายและมีมาตรการในการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังเป็นรูปธรรม ไม่เพียงแต่ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น แต่ควรสนับสนุนให้มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีสำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ครอบคลุมทั้งการใช้ผลิตภัณฑ์ วัสดุ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การใช้น้ำและไฟที่คำนึงถึงความประหยัดคุ้มค่า การจัดการขยะและของเหลือใช้ ตลอดจนการช่วยพัฒนาชุมชนและสังคมรอบข้าง

2.4 ผลการศึกษาทางด้านการตลาด พบว่า การดำเนินงานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่เป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ การเติบโตและขยายตัวของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพของไทยเป็นผลมาจากการเติบโตของการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ การจัดการด้านการตลาดในอนาคตข้างหน้าของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจึงควรดำเนินการร่วมกันจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลยุทธ์ด้านการสื่อสารการตลาด เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึงและกว้างขวาง ต้องมีการสื่อสารการตลาดอย่างครบวงจร เพื่อให้เกิดการรับรู้ กระตุ้นเตือน และให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพและคำนึงถึงความปลอดภัย การสื่อสารการตลาดสำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาชายทะเลตะวันออกควรเชื่อมโยงกับกลยุทธ์และมาตรการด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) และด้านการเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย (Wellness Hub of Asia) เพื่อให้นักท่องเที่ยวหรือผู้ให้บริการได้รับข่าวสารอย่างครบถ้วน เกิดการรับรู้ และสามารถเลือกใช้บริการด้านสุขภาพได้เหมาะสมตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบและวิธีการกำกับมาตรฐาน และการประเมินมาตรฐานการดำเนินงานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพให้สอดคล้องกับบริบทของการดำเนินงานในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน โดยคำนึงถึงวิธีการตรวจประเมินที่ไม่เป็นการเพิ่มภาระในการปฏิบัติงานตามปกติประจำวันของบุคลากรในสถานประกอบการ ตลอดจนศึกษาถึงรอบระยะเวลาในการตรวจประเมินมาตรฐานเพื่อการรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่เหมาะสม

2. ควรมีการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพที่สอดคล้องกับบริบทของความเป็นอัตลักษณ์ (Identity) ภูมิภาคตะวันออก และการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ในเขตพื้นที่ชายทะเลตะวันออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพสำหรับการรักษาและฟื้นฟูสุขภาพหลังการรักษา โดยเน้นศึกษาวิจัยในประเด็นที่สามารถนำจุดเด่นของพื้นที่ภูมิภาคตะวันออก ไม่ว่าจะเป็นการเป็นแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล แหล่งปลูกผลไม้ท้องถิ่น และสมุนไพรไทย มาใช้พัฒนา

ผลิตภัณฑ์สปาเพื่อสุขภาพและเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อให้เกิดเป็นอัตลักษณ์การให้บริการสปาเพื่อสุขภาพของชายฝั่งทะเลตะวันออก

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ประจำปีงบประมาณ 2563 ในกลุ่มเรื่องการพัฒนาสุขภาพ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical Hub)

เอกสารอ้างอิง

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2556). *เอกสารความรู้ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ*.
กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- _____. (2559). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (MEDICAL HUB) (พ.ศ. 2560-2569)*. สืบค้น 10 สิงหาคม 2565 จาก <http://203.157.7.120/fileupload/2560-102.pdf>.
- _____. (2560). *แนวทางการดำเนินงานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: บริษัท เจเนซิส มีเดียคอม จำกัด.
- _____. (2563). *คู่มือผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วินัย 2509 จำกัด.
- คณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยว. (2558). *แผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออก พ.ศ. 2559 - 2563*.ชลบุรี: เขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออก.
- คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา และคณะ. (2561). *สถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโลกและประเทศไทย*. *วารสารกระแสวัฒนธรรม*, 19(35), 77-87.
- ภาสกร จันทร์พยอม และคณะ. (2556). *การศึกษาอุปสงค์ของสถานประกอบการและแรงงานอาชีพสถานประกอบการสปาในประเทศไทย* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ภักดี กลั่นภักดี. (2560). *ปัจจัยด้านมาตรฐานของสถานประกอบการกิจการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ*. *หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*.
- ภัทรพล จิงสมเจตไพศาล. (2562). *การพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการสปาและนวดเพื่อสุขภาพไทยในสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี*. *วารสารวิชาการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ*, 15(3), 3-12.
- ราณี อิลิชัยกุล และรชพร จันทรสีว่าง. (2559). *การศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทย*. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(1), 17-31.
- ศิริวรรณ วรรณศิริ. (2564). *การจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจสปาไทยและนวดเพื่อสุขภาพช่วงเวลาวิกฤตโควิด*. *หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล*.
- ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในสหรัฐ. (2560). *เปิดขึ้นตอนสำคัญก่อนเริ่มต้น “ธุรกิจสปา-นวดแผนไทย ในสหรัฐอเมริกา”*. สืบค้น 6 ธันวาคม 2564 จาก https://globthailand.com/usa_0007/.
- สุนทรตรา จันทบุรี. (2559). *โอกาสและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย*. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 17(2), 49-63.
- American Spa. (2019). *Here are Spas of America's Top 100 Spas of 2018*. Retrieve November 20, 2021, from <https://www.americanspa.com/news/here-are-spas-americas-top-100-spas-2018>.
- Kitchen, J. (2017). *Wellness communities in Europe*. Retrieve November 20, 2021 from <https://www.spabusiness.com/spa-business-magazine/Wellness-communities-Europe/31906>.
- ThaiEurope. (2018). *โอกาสและความท้าทายของผลิตภัณฑ์สปาไทยในตลาดยุโรป*. Retrieved November 20, 2021, from <http://thaieurope.net/2018/07/24/opportunities-and-challenges-of-spa-products-in-eu/>.

Wayne, S. and Russell, E. (2020). *Analysis of the Global and Asian Wellness Tourism Sector*.

The Asian Development Bank.

Wiwatreungdech, U. (2020). *Managing Spa Business After The COVID-19 Crisis Through Mckinsey's 7-S Framework*. Master of Management Program, Mahidol University.



R C I M
GRADUATE COLLEGE
Rattanakosin College of Innovation Management

RATTANAKOSIN
COLLEGE OF INNOVATION MANAGEMENT

วิทยาลัยนวัตกรรมจัดการ
มจร. รัตนโกสินทร์

เปิดรับสมัครนักศึกษา

หลักสูตรปริญญาโท	หลักสูตรปริญญาเอก
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์	หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (D.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (M.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (D.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (M.Ed.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เรียนสัปดาห์เว้นสัปดาห์)	หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (Ph.D.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (M.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต (D.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์

สามารถสมัครออนไลน์ได้ที่
<https://www.rcim.in.th/>



092-442-9000 @rcim.rmutr @rmutr_rcim_rmutr

LINE ติดต่อเลย !
ADD FRIEND

