

คู่มือธุรกิจสปา

1. โครงสร้างทางธุรกิจ	1
1.1 ภาพรวมธุรกิจ	1
1.2 การวิเคราะห์ให้อุปทาน	6
2. สภาพะตลาดและแนวโน้มการแข่งขัน	12
2.1 ความสามารถในการแข่งขัน	12
2.2 สภาพะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันในประเทศ	14
2.3 สภาพะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันในต่างประเทศ	15
3. คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจ	18
4. รูปแบบและขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ	20
4.1 ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ	20
4.2 การขออนุญาตประกอบธุรกิจ	23
4.3 องค์ประกอบหลักในการประกอบธุรกิจ	24
5. กระบวนการดำเนินงาน	28
6. ข้อมูลทางการเงิน	31
6.1 โครงสร้างการลงทุน	31
6.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	38
6.3 ประมาณการรายได้	40
7. บทศึกษาเชิงกลยุทธ์แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ	41
7.1 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ	41
7.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	44
8. แนวทางการจัดทำมาตรฐาน	48

1. โครงสร้างธุรกิจ

1.1 ภาพรวมธุรกิจ

ธุรกิจสปา หมายถึง ธุรกิจที่เปิดสถานบริการเพื่อสุขภาพ หรือสถานพยาบาลที่ให้บริการลูกค้าทั่วไปด้วยศาสตร์การนวดเพื่อสุขภาพ การปฏิบัติต่อร่างกายเพื่อสุขภาพ และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพเป็นบริการหลัก เพื่อปรับความสมดุลของร่างกายและจิตใจ โดยให้คำแนะนำด้านบริการที่จัดไว้ตามหลักวิชาการ รวมถึงอาจจะมีการให้คำแนะนำการส่งเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกาย โภชนาการ การปรับพฤติกรรมตามหลักการแพทย์สากลและการสร้างหลักสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์ทางเลือก (กองการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข)

สำหรับในประเทศไทยนั้นมีการแบ่งประเภทของธุรกิจสปาไว้หลายรูปแบบ โดยพิจารณาจากนิยามที่ได้มีการกำหนดไว้จาก 3 องค์กร ดังนี้

องค์กรสปาระหว่างประเทศ (International Spa Association: ISPA-Europe) จัดตั้งขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมสปาได้แบ่งธุรกิจสปาออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. Destination Spa : สถานบริการสปาที่ให้บริการด้านการดูแลและส่งเสริมสุขภาพด้วยบริการสปาโดยเฉพาะ สปาประเภทนี้จะมีบริการห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับผู้ให้บริการอย่างครบวงจร โดยผู้ให้บริการจะต้องเข้าพักและร่วมกิจกรรมภายใต้โปรแกรมที่สถานบริการจัดเตรียมไว้ เช่น โปรแกรมคลายความเครียด โปรแกรมทำสมาธิและดูแลสุขภาพจิต เป็นต้น

2. Resort / Hotel Spa : สถานบริการสปาในรีสอร์ทหรือโรงแรม ซึ่งตั้งอยู่ในสถานที่พักตากอากาศที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ เช่น ริมทะเล ภูเขา บ่อน้ำร้อน สปาประเภทนี้เกิดขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยบริการสปา นอกเหนือจากการให้บริการห้องพักของรีสอร์ทหรือโรงแรมนั้นๆ

3. Day Spa / City Spa : สถานบริการสปาที่มีรูปแบบการให้บริการที่ สะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก สามารถใช้บริการในระหว่างวันได้โดยไม่ต้อง จำเป็นต้องเข้าพัก ที่ตั้งของสปาประเภทนี้ส่วนใหญ่จะอยู่ในเมืองใหญ่ หรือย่านธุรกิจ สำคัญๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย เน้นการให้บริการนวดเสริมความงาม และ การผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยน้ำมันหอมระเหย สปา ประเภทนี้ได้รับความนิยม มากในกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีเวลาน้อย หรือผู้ที่ทำงานอยู่ในเมือง

4. Medical Spa : สถานบริการสปาที่มีการบำบัดรักษาควบคู่กับศาสตร์ ทางการแพทย์ และใช้เครื่องมือแพทย์บางอย่าง อยู่ภายใต้การดูแลของบุคลากรทาง การแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ มักอยู่ในสถานรักษาพยาบาล เช่น โรงพยาบาล คลินิก เป็นต้น

5. Mineral Spring Spa : การให้บริการสปาตามแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นบ่อ น้ำแร่ หรือน้ำพุร้อนที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ

6. Club Spa : สถานบริการสปาที่มีการผสมผสานกับการออกกำลังกาย เพื่อบริการสมาชิกที่ต้องการการผ่อนคลายหลังจากออกกำลังกาย

7. Cruise Ship Spa: สถานบริการสปาบนเรือสำราญผสมผสานกับ การออกกำลังกาย และการจัดเตรียมอาหารเพื่อสุขภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสุข สบาย และรู้สึกผ่อนคลายในระหว่างการเดินทาง

ในขณะที่ตามคำนิยามของ ประกาศกระทรวงสาธารณสุข ตาม พระราชบัญญัติสถานบริการ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดรูปแบบ ของธุรกิจประเภทสปาไว้ 3 แบบดังนี้

- ▶ กิจการสปาเพื่อสุขภาพ
- ▶ กิจการนวดเพื่อสุขภาพ
- ▶ กิจการนวดเพื่อเสริมสวย

นอกจากนี้ คณะอนุกรรมการมาตรฐานฝีมือแรงงาน สาขาสถานบริการ ส่งเสริมสุขภาพ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานได้จำแนกสปาตาม องค์ความรู้ที่มาประยุกต์ใช้ เป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ

- ▶ สปาแบบตะวันตก (Western Spa) เป็นสถานที่ที่ให้บริการสุขภาพด้วยน้ำเป็นหลัก โดยมาตรฐานการให้บริการแนวเดียวกับประเทศในแถบทวีปฝั่งตะวันตก
- ▶ ไทยสบาย หรือ ไทยสปา (Thai Spaya) เป็นสถานที่ที่ให้บริการสุขภาพองค์รวมแบบไทยเน้นการอบสมุนไพร การใช้ลูกประคบ และการนวดไทย คำว่า "สบาย" มาจากคำภาษาบาลีว่า สบายะ ซึ่งแปลว่าสถานหรือบุคคลซึ่งเป็นที่สหายเหมาะกัน เกื้อกูลหรือเอื้ออำนวย โดยเฉพาะที่ช่วยเกื้อกูลแก่การบำเพ็ญและประดับประดอง รักษาสมาธิ
- ▶ ไทยสปา (Thai Spa) มีลักษณะการให้บริการคล้ายกับสปาแบบตะวันตก แต่มีการประยุกต์ภูมิปัญญาทางตะวันออกและภูมิปัญญาไทยเข้าสู่งการบริการในสถานที่เดียวกัน

ตารางที่ 1 : สถานประกอบการสปาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน

จากกระทรวงสาธารณสุข

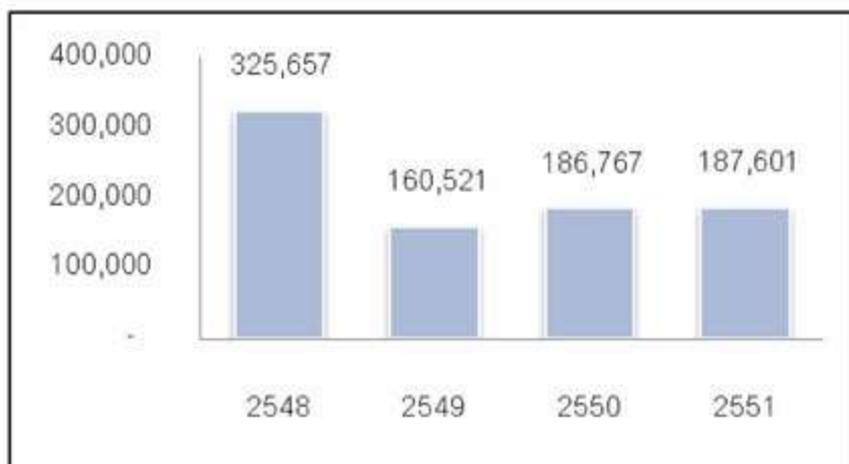
ประเภท	2547	2548	2549	2550*
สถานประกอบการที่ผ่านการรับรองรวมทั้งประเทศ				
สปาเพื่อสุขภาพ	137	179	250	204
นวดเพื่อสุขภาพ	223	590	639	522
นวดเสริมสวย	109	165	158	150
รวม	469	934	1047	876
สถานประกอบการที่ผ่านการรับรองในกรุงเทพมหานคร				
สปาเพื่อสุขภาพ	70	94	109	125
นวดเพื่อสุขภาพ	183	286	330	357
นวดเสริมสวย	105	120	127	134
รวม	358	500	566	616

ประเภท	2547	2548	2549	2550*
สถานประกอบการที่ผ่านการรับรองในต่างจังหวัด				
สปาเพื่อสุขภาพ	67	85	141	79
นวดเพื่อสุขภาพ	40	304	309	165
นวดเสริมสวย	4	45	31	16
รวม	111	434	481	260

ที่มา: สรุปข้อมูลธุรกิจสปา 2551 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

รูปที่ 1 : จำนวนการจ้างงานในธุรกิจบริการเสริมสร้างสุขภาพ สปา และสังคม

(หน่วย: คน)



ที่มา: รายงานการศึกษาวิเคราะห์ เติบโต SMEs รายสาขาปี 2550 และแนวโน้ม ปี 2551 สาขาธุรกิจการค้าและบริการ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

ตารางที่ 2 : ขนาดในการรองรับลูกค้าของธุรกิจสปาต่อวัน
จำแนกตามประเภทและภูมิภาค

		กทม.	เหนือ	ใต้	กลาง	ตะวันออก	อีสาน	รวม
Day Spa	Capacity	16,646	11,121	4,743	559	1,575	448	25,803
	Spa	318	35	71	19	27	20	490
	Per Spa	52	32	67	29	58	22	51
Hotel and Resort Spa	Capacity	2,328	1,100	5,085	975	1,053	393	10,934
	Spa	38	29	144	28	31	12	282
	Per Spa	61	38	35	35	34	33	39
Destination Spa	Capacity	0	150	25	150	0	0	325
	Spa	0	2	1	1	0	0	4
	Per Spa	0	75	25	150	0	0	81
Medical Spa	Capacity	333	69	270	268	0	0	940
	Spa	7	2	3	3	0	0	15
	Per Spa	48	35	90	89	0	0	63
Total Capacity		19,307	2,431	10,123	1,952	2,628	841	37,282
Total Spa		363	68	219	51	58	32	971

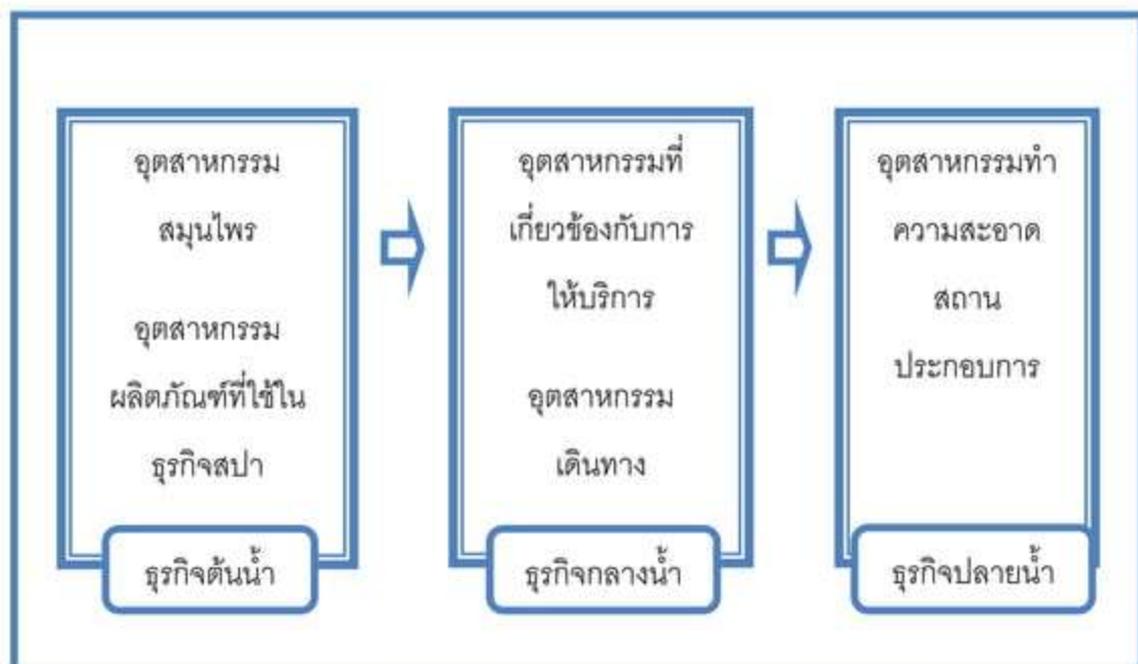
ที่มา: สมาคมสปาไทย

ในตารางที่ 2 แสดงถึงขนาดในการรองรับลูกค้าของธุรกิจสปาต่อวัน จำแนกตามประเภทและภูมิภาค ณ ปี 2551 ซึ่งจะเห็นได้ว่าธุรกิจสปาประเภท Day Spa มีขนาดในการรองรับจำนวนลูกค้ามากที่สุด ซึ่งจากการสำรวจพบว่าสปาประเภทนี้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบันได้ดี ทั้งการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในเขตเมืองใหญ่ที่มีการเข้าถึงได้ง่าย ในส่วนของสปาประเภท Hotel and Resort Spa มีจำนวนที่สูงรองลงมา ซึ่งพบว่าได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการในปัจจุบันมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าที่ต้องการผ่อนคลายอย่างแท้จริงที่มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นจากวิถีชีวิตในปัจจุบัน เนื่องจากสปาประเภทนี้จะอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติหรือมีการตกแต่งสถานที่ให้มีความเป็นธรรมชาติมากที่สุด เพื่อให้ผู้บริกากรรู้สึกผ่อนคลายจากความตึงเครียด

1.2 การวิเคราะห์โซ่อุปทาน

อุตสาหกรรมสปาเป็นอุตสาหกรรมที่มีโซ่อุปทานที่ซับซ้อนเนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับหลายอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่อง และอุตสาหกรรมสนับสนุนในธุรกิจสปาประกอบด้วยอุตสาหกรรมสมุนไพรไทย ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการผลิตวัตถุดิบสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการในธุรกิจสปา อุตสาหกรรมการผลิตบุคลากรให้บริการในสถานประกอบการธุรกิจสปา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมทำความสะอาด

รูปที่ 2 : ภาพรวมโซ่อุปทานธุรกิจสปา



อุตสาหกรรมสมุนไพรไทยมีมูลค่าตลาดรวมประมาณ 48,000 ล้านบาท และมีอัตราการเติบโตร้อยละ 15-20 ต่อปี ตลาดนี้ประกอบด้วยอุตสาหกรรมสมุนไพรที่เป็นวัตถุดิบ (Crude Herb) สารสกัดสมุนไพร ยา อาหารเสริม เครื่องสำอางสมุนไพรเพื่อธุรกิจสปา เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความโดดเด่นและ

การสร้างอัตลักษณ์ที่ชัดเจนของธุรกิจสปาไทย สมุนไพรไทยเป็นส่วนประกอบที่มีบทบาทมากในสปา โดยมีการนำมาแปรรูปและประยุกต์ใช้เป็นผลิตภัณฑ์ในสปาหลายรูปแบบ สอดคล้องกับทั้งทฤษฎีการแพทย์แผนไทยและตะวันออกซึ่งจะเป็นการสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้าได้แตกต่างจากสปาของประเทศอื่น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสัมผัสได้ถึงสินค้า บริการ บรรยากาศที่สะท้อนความเป็นไทย ผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว โดยสมุนไพรไทยที่นำมาใช้ในสปาสามารถยกตัวอย่างตามประเภทการบริการได้ ดังนี้

- (1) ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางสำหรับผิวหน้า ได้แก่ ครีมล้างหน้า ครีมขัดผิว โลชั่นปรับสภาพผิว ครีมบำรุง เซรั่ม ครีมนวดหน้า ครีมพอกหน้า
- (2) ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางสำหรับผิวกาย ได้แก่ น้ำมันนวด ครีมขัดผิว ครีมพอกตัว ครีมบำรุงผิว ขัดตัว พอกตัว
- (3) ประคบตัว (ลูกประคบ) มักผลิตออกมาในรูปแบบของลูกประคบสมุนไพร ซึ่งมีส่วนผสมของเหง้าไพล ผิวมะกรูด ตะไคร้บ้าน ใบมะขาม ขมิ้นชัน ขมิ้นอ้อย ใบส้มป่อย เกลือแกง การบูร พิมเสน
- (4) อบตัว เช่น เกสรดอกไม้ 5 ชนิด อันได้แก่ มะลิ กุหลาบ ดอกบัวหลวง พิทูร บุนนาค
- (5) บำรุงผิว เช่น มะขาม ทานาคา (สมุนไพรจากพม่า) สะเฒเทศ งาดำ ชาเขียว พญารากเดียว โคลงหนง
- (6) แช่อ่างน้ำอุ่น เช่น มะกรูด ตะไคร้ พิมเสน ข่า
- (7) น้ำมันหอมระเหย เช่น สะระแหน่ กระดังงา ก่ายาน มะกรูด โหระพา การบูร ตะไคร้ กระวาน เป็นต้น
- (8) เครื่องดื่มหรืออาหารสมุนไพร เช่น เครื่องดื่มหรืออาหารที่มีส่วนผสมของกล้วย มะละกอ ฝรั่ง มะเขือเทศ มะนาว ส้ม กระเพรา โหระพา ขิง ข่า หัวผักกาด แดงโม เป็นต้น

สมุนไพรที่นำมาใช้ในสปา มักจะใช้ในรูปของของสดหรือของแห้ง ซึ่งช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าสมุนไพรและธุรกิจสปาได้อย่างมาก โดยผู้ประกอบการธุรกิจสปาสามารถพิจารณาเลือกซื้อจากผู้ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สปาจากสมุนไพรโดยตรง หรืออาจจะพิจารณาการพัฒนาและผลิตผลิตภัณฑ์ด้วยตนเอง ปัจจุบันนี้มีหลายสถาบันที่เปิดหลักสูตรในการอบรม และสอนการทำผลิตภัณฑ์สปา โดยใช้สมุนไพรไทย เช่น หลักสูตรที่จัดโดย ฝ่ายฝึกอบรม สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) ไม่ว่าผู้ประกอบการสปาจะเลือกวิธีใดก็ตาม ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคเป็นหลัก สำหรับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปานั้นคือ พระราชบัญญัติ เครื่องสำอาง พ.ศ. 2535

การสร้างความพึงพอใจที่สำคัญของธุรกิจสปายังต้องอาศัยผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในสปา การตัดสินใจในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมมีความสำคัญเป็นอย่างสูงในการกำหนดรูปแบบการให้บริการ และงบประมาณที่ผู้ประกอบการต้องการที่จะลงทุน ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในสปา มีดังนี้

เครื่องมือและอุปกรณ์ ได้แก่ เตียงนวด ตู้อบแร่เชื้อ ตู้อบผ้าร้อน ตู้อบชาวน้ำ และอบไอน้ำ

เครื่องใช้ ได้แก่ ผ้าขนหนู เสื้อคลุม ผ้าคาดผม รองเท้าแตะ แปรงพอกหน้า ส่าลี และภาชนะสำหรับแบ่งผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

อุตสาหกรรมต้นน้ำที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาอีกอุตสาหกรรมหนึ่ง คือ อุตสาหกรรมด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในธุรกิจสปา โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้บริหาร หรือ ผู้ประกอบการและระดับผู้ให้บริการ (Therapist) สำหรับพนักงานที่ให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานนวดซึ่งได้ผ่านการอบรมมาอย่างดี แม้ว่าจะมีการฝึกอบรมพนักงานนวด อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง แต่พนักงานนวดที่มีคุณภาพ มาตรฐานยังเป็นที่ต้องการของตลาดมาก

สำหรับหลักสูตรของผู้ประกอบการนั้นเน้นในการสร้างความเข้าใจในธุรกิจและการบริหารจัดการ (Spa Management Course) อย่างเป็นระบบ ในปัจจุบันมีหลายองค์กรที่เปิดให้บริการ เช่น โรงเรียนสอนวิชาชีพความงามและสุขภาพสปาชีวาครม เป็นโรงเรียนเพื่อธุรกิจสปาแห่งแรกของไทย โดยชีวาครมเฮลท์ รีสอร์ท (ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมจากโรงเรียนชีวาครมจะได้รับประกาศนียบัตรจากโรงเรียนและอาจขอสอบเพื่อรับประกาศนียบัตรจาก Confederation of International Beauty Therapy and Cosmetology (CIBTAC) ซึ่งเป็นสถาบันแม่แบบด้านสปาของอังกฤษได้อีกด้วย) สุโขสปา (<http://www.sukkospa.com>) และ Thai Day Spa Academy (<http://www.thaadayspa.com>) สำหรับผู้ให้บริการ (Therapist) นั้นมีหลายสถาบันที่เปิดให้หลักสูตร เช่น โรงเรียนแพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ ซึ่งเปิดสอนนวดในแบบดั้งเดิมของไทยมาเป็นเวลานานแก่ผู้ที่สนใจทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศในราคาที่ไม่สูงมาก โรงเรียนกรุงเทพความงามและสปา (<http://www.bkspa.com/cp.php>) สถาบัน THAI GOLD FINGER (<http://www.thaigoldfinger.com>) ในปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบและพยายามพัฒนามาตรฐานของบุคลากรในธุรกิจสปาให้มีความเข้มแข็งและสามารถแข่งกับตลาดสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษา กระทรวงพาณิชย์ รวมทั้งสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการธุรกิจสปาและผู้ให้บริการ (Therapist) อย่างต่อเนื่อง

สำหรับอุตสาหกรรมกลางน้ำที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา คือ อุตสาหกรรมในกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม และโรงพยาบาลที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นชาวต่างชาติ ให้ความสนใจลงทุนร่วมกับธุรกิจสปา เพื่อสร้างความได้เปรียบในด้านการสร้างเครือข่ายทางการตลาดกับลูกค้าระหว่างประเทศ ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม หรือโรงพยาบาล ช่วยยกระดับศักยภาพไม่เพียงแต่การแข่งขันในธุรกิจหลักแต่ยังรวมถึงธุรกิจสปาด้วย ซึ่งมูลค่าของธุรกิจสปาไทยที่เกิดขึ้นนั้น กว่าร้อยละ 50 เกิดจากการใช้บริการสปาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

โดยรวมค่าบริการอยู่ในแพ็คเกจทัวร์ เช่น แพ็คเกจทัวร์ของชาวเกาหลี ญี่ปุ่น ยุโรป ในจังหวัดท่องเที่ยว หรือรวมกับค่าบริการในการเข้าพักของโรงแรม ซึ่งมูลค่าตลาดสปาในส่วนนี้จะมีอัตราแปรผันตามจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง

สำหรับอุตสาหกรรมปลายน้ำของธุรกิจสปา คือ อุตสาหกรรมทำความสะอาดโดยเฉพาะธุรกิจ ซัก อบ รีด เนื่องจากหลายขั้นตอนของการบริการในธุรกิจสปานั้นเกี่ยวข้องกับน้ำ และ การนวด ทำให้ธุรกิจนี้มีการใช้ผ้าหลายประเภท เช่น ผ้าเช็ดมือ ผ้าเช็ดตัว เครื่องแบบสำหรับลูกค้า เสื้อคลุม และ เสื้อสำหรับนวด ประเภทต่าง ๆ และเนื่องจากธุรกิจสปานั้นเป็นธุรกิจที่เน้นในด้านสุขอนามัยและความสะอาดของลูกค้าเป็นสำคัญทำให้ธุรกิจ ซัก อบ รีด เป็นธุรกิจปลายน้ำที่สำคัญสำหรับธุรกิจสปา

นอกจากนี้ ในปัจจุบันยังมีหน่วยงานภาครัฐที่มีความเกี่ยวข้องกับสถานประกอบการธุรกิจสปา ซึ่งประกอบไปด้วย

- ▶ กระทรวงสาธารณสุข พัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานประกอบการธุรกิจบริการส่งเสริมสุขภาพประเภทสปาของไทยขึ้นสู่ระดับสากล โดยกระทรวงสาธารณสุขพัฒนาต่อยอดระดับมาตรฐานตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข เน้นด้านการเพิ่มการพัฒนาการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ การตรวจสอบมาตรฐานผลิตภัณฑ์ที่ใช้ต้องได้มาตรฐานผ่านการขึ้นทะเบียนจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มาตรฐานสากลนี้ โดยจะสนับสนุนสปาเพื่อสุขภาพที่ผ่านการรับรองจะได้รับเครื่องหมายไทยสปาระดับโลก (Thai World Class Spa) มี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับแพลตตินัม (Platinum) ซึ่งเทียบชั้นสปาหรู 5 ดาว ระดับโกลด์ (Gold) และระดับซิลเวอร์ (Silver) มีอายุ 3 ปี ปีแรกนี้จะดำเนินการให้ได้ร้อยละ 50 ของสปาที่ขึ้นทะเบียนแล้ว และจะให้เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการได้

- ▶ กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ ดำเนินการพัฒนาวิชาการเพื่อส่งเสริม สนับสนุนการประกอบกิจการสปาเพื่อสุขภาพ ทั้งในเชิงรองรับ

นโยบายสร้างสุขภาพสำหรับคนไทย และนโยบายเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของ ประเทศสำหรับผู้บริโภคที่เป็นคนต่างประเทศ ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองและ ส่งเสริมภูมิปัญญาแพทย์แผนไทย

▶ กรมอนามัย นำมาตรฐานไปใช้เป็นแนวทาง ในการจัดทำ (ตาม พระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. 2535) ให้คำแนะนำต่อราชการส่วนท้องถิ่นใน การออกข้อกำหนดท้องถิ่น เพื่อกำกับดูแลกิจการสปาเพื่อสุขภาพประเภททั่วไป ประเภทภายในโรงแรมหรือรีสอร์ท และประเภทบริการเฉพาะ ตามพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และออกเป็นกฎกระทรวงสาธารณสุข เพื่อบังคับใช้กับ ราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการทั่วไปทุกท้องถิ่น หรือเฉพาะท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง

▶ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด นำมาตรฐานไปใช้ในการกำกับดูแล กิจการสปาเพื่อสุขภาพประเภทสถานพยาบาล ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการ ประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ใน ระดับจังหวัด

▶ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ ส่งเสริม พัฒนา และฝึกอบรมหลักสูตรด้าน การพัฒนาอาชีพธุรกิจสำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจสปา (พนักงานนวดแผนไทย) และ ศึกษาเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบอาชีพในการนำแรงงานไทยในต่างประเทศ

▶ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) พัฒนานโยบายการท่องเที่ยว เชิงบูรณาการและทำหน้าที่สำคัญในการเผยแพร่ความรู้ด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะ อย่างยิ่งความรู้ด้านการตลาดท่องเที่ยวทั้งในประเทศและในต่างประเทศ

▶ กรมส่งเสริมการส่งออก พัฒนาการร่วมลงทุนธุรกิจสปาโดยเน้น การส่งเสริมการเปิดธุรกิจสปาในโรงแรมต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น ลงนามใน สัญญาร่วมลงทุนกับ First International Co., Ltd. จัดตั้งบริษัทในประเทศไทยเพื่อบริหาร Lanna Rainessance Spa โรงแรม Hungaria ในประเทศอิตาลี ซึ่งมีแผนการเปิด สปาในเดือนกรกฎาคม 2551 และจัดทำแผน Road Show เพื่อช่วยธุรกิจสปาไปยัง ต่างประเทศ

▶ กระทรวงมหาดไทย สนับสนุนมาตรฐานสถานประกอบการสปา โดยตรวจสอบมาตรฐานสถานประกอบการธุรกิจตาม พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2509 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 4) พ.ศ. 2546 มาตรา 3(3)(ก) และ (ข)

2 สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขัน

2.1 ความสามารถในการแข่งขัน

▶ ทรัพยากรบุคคล

การขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจสปาทำให้นักลากรผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ ผู้ประกอบการบางรายจึงฝึกอบรมพนักงานเอง หรือจ้างผู้มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์มาเป็นผู้ฝึกอบรมพนักงาน เมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมจนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีแล้ว พนักงานที่ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรมักจะย้ายไปทำงานกับสถานบริการสปาที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องลงทุนในการฝึกอบรมพนักงานใหม่อยู่เสมอ อัตราการเข้าออกของพนักงานที่สูงนี้ทำให้เกิดปัญหาต่อคุณภาพการบริการ เนื่องจากพนักงานขาดทักษะและประสบการณ์ กลุ่มลูกค้าของธุรกิจสปาส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ แรงงานที่ขาดความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างชาติอื่นๆ จึงพบปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และอาจส่งผลเสียต่อธุรกิจทำให้ลูกค้าไม่อยากกลับมาใช้บริการอีก

▶ แหล่งวัตถุดิบ

ประเทศไทยมีสมุนไพรมากกว่า 100 ชนิด ที่เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย สามารถนำมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์สปาได้ ช่วยลดการนำเข้าสมุนไพรจากต่างประเทศ ซึ่งเป็นการส่งเสริมธุรกิจสปาในประเทศไทย ในด้านของเกษตรกรนั้น เกษตรกรมีการเพาะปลูกสมุนไพรอยู่ในหลายจังหวัด แต่เกษตรกรยัง

ขาดความรู้ความชำนาญในการแปรรูปสมุนไพรให้เป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา ดังนั้นผู้ประกอบการจึงมักเป็นผู้นำเอาผลผลิตทางการเกษตรเหล่านั้นมาผ่านกระบวนการเพื่อแปรรูปมาเป็นวัตถุดิบเพื่อใช้ในสปาไทยและเพื่อการส่งออก ระบบการควบคุมคุณภาพการผลิตที่ดีจะทำให้ผลิตภัณฑ์สปาไทยเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

▶ **ทรัพยากรธรรมชาติ**

ประเทศไทยมีแหล่งน้ำพุร้อนจากธรรมชาติมากกว่า 100 แห่ง แหล่งน้ำพุร้อนที่มีอยู่สามารถพัฒนาให้เป็นสถานบริการสปา Mineral Spring Spa หรือ Hotel / Resort Spa ได้ อีกทั้งทะเล และภูมิประเทศที่สวยงามในทุกภาคของประเทศ นับว่าเป็นจุดแข็งอย่างหนึ่งของธุรกิจสปาในประเทศไทย ธรรมชาติที่สวยงามบวกกับคนไทยมีนิสัยสุขภาพ อ่อนนุ่ม ยิ้มแย้มแจ่มใส และรักษานบริการ จึงมีส่วนสำคัญที่จะเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจประเภทนี้อย่างยิ่ง ธุรกิจสปาที่มีลักษณะเป็นการหันกลับไปสู่วิถีชีวิตแบบธรรมชาติและอาศัยสิ่งที่เป็นธรรมชาติแท้ๆ เพื่อสร้างความสงบสุขและบูรณาการให้แก่ร่างกาย จิตใจ และอารมณ์

▶ **มรดกทางวัฒนธรรม**

วัฒนธรรมของชาติที่ได้รับอิทธิพลจากพุทธศาสนาหล่อหลอมให้คนไทยมี อธิยาศัยไมตรี มีเมตตา มีน้ำใจ มีความอ่อนน้อม มีใจรักการบริการ อีกทั้งกิริยามารยาทแบบไทย และเสน่ห์ของวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น วิถีชีวิตที่เรียบง่ายถือเป็นจุดแข็งที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจสปาในประเทศไทย และดึงดูดกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติผู้มีรายได้สูงหรือฐานะทางเศรษฐกิจดี และต้องการการดูแลรักษาสุขภาพ และการผ่อนคลายความเครียด พร้อมกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

2.2 สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันในประเทศ

อุตสาหกรรมสปาในประเทศไทยเริ่มมีการขยายตัวอย่างชัดเจนตั้งแต่ปี 2545 มีการขยายตัวโดยรวม ทั้งในด้านจำนวนผู้มาใช้บริการและสถานที่ให้บริการ จำนวนสถานที่ให้บริการสปาในประเทศไทยมีประมาณ 320 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายเล็ก เกือบครึ่งของสปาทั้งหมดอยู่ในรีสอร์ท โดยมีการจ้างงานกว่า 5,000 คน ซึ่งประมาณร้อยละ 20 ของสปาเหล่านี้ดำเนินการอยู่ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม) อย่างไรก็ตามการดูแลสุขภาพของคนไทยจะทำให้ธุรกิจสปาขยายตัวออกจากโรงแรม และขยายตัวอย่างรวดเร็วในย่านธุรกิจและแหล่งท่องเที่ยว ภายใต้แนวคิดการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ และเป็นที่ยึดติดกันว่าธุรกิจสปาจะเป็นหนึ่งในกลุ่มธุรกิจบริการด้านสุขภาพที่มีศักยภาพการเติบโตสูงต่อไป คาดว่ารายได้จากธุรกิจสปาในตลาดท่องเที่ยวจะขยายตัวได้อีก เนื่องจากความต้องการมีแนวโน้มการเติบโตตามอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ภาครัฐให้การส่งเสริมและสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการด้านสุขภาพที่ภาครัฐกำหนดเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย ปี 2546 - 2554 และนำรายได้เข้าประเทศไม่น้อยกว่า 100,000 ล้านบาท

แนวโน้มเกี่ยวกับความใส่ใจต่อสุขภาพที่เพิ่มสูงขึ้นในกลุ่มชนชั้นกลาง ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่หรือร้อยละ 70 ของประชากรไทยทั้งหมด เป็นโอกาสให้ธุรกิจสปาขยายเข้าสู่ตลาดระดับกลาง ซึ่งมีลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่พำนักอยู่ในประเทศไทย รวมถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อระดับปานกลางขึ้นไป โดยผู้ประกอบการธุรกิจสปาส่วนใหญ่จะเป็นคนไทย เปิดดำเนินธุรกิจอยู่ในเมืองใหญ่หรือย่านธุรกิจ ครอบคลุมตั้งแต่สปาที่อยู่นอกโรงแรมแต่จับตลาดบนและสปาขนาดเล็กที่จะจับตลาดระดับกลาง นอกจากนี้ปัจจัยที่กระตุ้นให้ตลาดสปาเติบโตมาก คือการขยายฐานลูกค้าสปาไปยังกลุ่มผู้ชาย หรือในกลุ่มเมโทรเช็ทชวล ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีอัตราการเติบโตสูง จนเชื่อว่าจะมีสปาเฉพาะกลุ่มลูกค้า

นี้เกิดขึ้นในระยะเวลาอันใกล้ โดยเฉพาะในโรงแรมต่างๆ เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าผู้ชาย
เมโทรเจ็ทชวลนี้

ประเทศไทยสร้างชื่อเสียงของสปาอันดับ 1 ในเอเชียมาแล้วระยะหนึ่ง
ทุกครั้งที่มีการรวบรวมสปาที่ดีที่สุดในโลก สปาไทยจะติดอันดับหนึ่งทุกครั้ง แต่สิ่งที่
ประเทศไทยต้องพึงระวังและรักษาไว้คือ เรื่องของมาตรฐานการบริการ รักษาจุดแข็ง
ในเรื่องความมีอัธยาศัยไมตรี และภูมิปัญญาไทย ไม่ว่าจะเป็สนมุนไพรไทย ราคา
บรรยากาศ และสถานที่ไว้ ปัจจุบันมีสปาในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน
ประมาณ 500 แห่งทั่วประเทศ แต่อีกมากกว่า 200 แห่ง ที่ยังไม่ได้มาตรฐานและมี
ปัญหาในเรื่องของการบริหารจัดการสปา ที่ต้องอาศัยการสนับสนุนและ
การควบคุมดูแลจากภาครัฐ เพื่อให้สปาไทยเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติอย่าง
ยั่งยืน

2.3 สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันในต่างประเทศ

สำหรับตลาดในต่างประเทศนั้นแบ่งได้เป็นหลายประเทศ หากพิจารณา
เปรียบเทียบกับประเทศใกล้เคียงในทวีปแถบเอเชีย-แปซิฟิก 7 ประเทศ ซึ่งรวมถึง
ประเทศสิงคโปร์ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฮองกง ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ พบว่าสปา
ไทยได้รับความนิยมสูงสุด อันเป็นผลมาจากปริมาณนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดิน
ทางเข้ามาในไทยเป็นสำคัญ การที่รัฐบาลออกกฎระเบียบต่างๆ สำหรับธุรกิจสปา ซึ่ง
รวมถึงการจดทะเบียนสถานที่ให้บริการทุกแห่งและออกใบรับรองพนักงานทำให้สปา
ของไทยเลื่อนขั้นเทียบเท่ามาตรฐานสากลยิ่งขึ้น

▶ ตลาดการเจริญเติบโตในประเทศอเมริกา

ความต้องการบริการด้านสปาในประเทศสหรัฐอเมริกาเริ่มตามความสนใจ
ด้านสุขภาพและอนาามัยที่ดีตั้งแต่ช่วง ปี 2523 เป็นต้นมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วง ปี
2543 อุตสาหกรรมมีการเจริญเติบโตอย่างสูงมีมูลค่าถึง 5,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

ธุรกิจสปาในสหรัฐอเมริกาและแคนาดาเติบโตอย่างกว้างขวาง มีกิจการเปิดบริการเป็นจำนวนมาก ธุรกิจสปาไทยมีศักยภาพในตลาดค่อนข้างสูง สามารถเข้าสู่กระแสความนิยมของตลาดได้ อีกทั้งเทคนิคการนวดของไทยเป็นเทคนิคที่ให้ประสิทธิผลสูง จึงมีศักยภาพในการแข่งขัน สปาไทยกำลังได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นในฐานะเป็นทางเลือกของการบำบัดโรค การรักษาสุขภาพ และการผ่อนคลายความเครียด มีรายงานว่าปัจจุบันบริษัทขนาดใหญ่และหน่วยงานราชการสำคัญ ๆ ของสหรัฐอเมริกาหลายแห่งมีการเสนอบริการนวดให้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นการลดค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลพนักงาน อีกทั้งบริษัทประกันสุขภาพหลายแห่งยอมรับการนวดตามคำสั่งแพทย์เข้าไว้เป็นส่วนหนึ่งของขบวนการบำบัดรักษาสุขภาพที่บริษัทประกันยอมจ่ายชำระให้แก่ลูกค้า

การนวดที่เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา คือ การนวดเพื่อการบำบัดรักษาหรือ Massage Therapy เชื่อกันว่าจะช่วยผ่อนคลายความเครียดและความเจ็บปวด ลดความดันโลหิตและเป็นการสร้างภูมิป้องกันโรคชนิดของการนวดที่เป็นที่นิยม และรู้จักกันอย่างแพร่หลายมากที่สุด คือ Swedish Massage ซึ่งเป็นการนวดเพื่อการผ่อนคลายอารมณ์และกระตุ้นพลังงาน รองลงมาคือการนวดชนิด Deep Tissue Massage สำหรับการบำบัดรักษากล้ามเนื้อ การนวดชนิด Sports Massage เพื่อรักษาอาการเจ็บที่เกิดขึ้นจากการเล่นกีฬา

▶ สปาไทยในยุโรป

ชาวยุโรปเริ่มหันมาสนใจการบำบัดเพื่อการผ่อนคลายในวิถีทางของตะวันออก ดังนั้นจึงเป็นโอกาสของสปาไทย ตลาดมีการแข่งขันสูงเพราะยุโรปมีสปาที่เป็นแหล่งบำบัดตามธรรมชาติอยู่เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลาดเยอรมันประเทศที่มีประชากรกว่า 82 ล้านคน แต่ละปีมีคนป่วยที่ต้องพักฟื้นในสถานบำบัดกว่า 1 ล้านคน สปารวมถึงการนวดตัวเป็นบริการทางเลือกในสถานบำบัดดังกล่าว ซึ่งมีให้บริการแพร่หลายทั่วประเทศกว่า 1,300 แห่ง สร้างรายได้แต่ละปีกว่า 3 พันล้าน

ยุโรป ผู้ใช้บริการประเภทนี้เกือบทั้งหมดเป็นผู้ที่มีประกันสุขภาพ รายจ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สำนักงานประกันสุขภาพจะเป็นผู้ออกให้ทั้งหมด มีเพียงประชากรกลุ่มเล็กๆ เท่านั้นที่ออกค่าใช้จ่ายกันเอง ซึ่งจะเป็นผู้มีฐานะดี มีรายได้สูง

การวางแผนโบราณ นวดน้ำมัน หรือการใช้สมุนไพรไทย มีการให้บริการกันบ้างแล้วในเยอรมนี ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีคุณสมบัติตามมาตรฐานของสมาคมอาชีพ

การจัดตั้งสถานประกอบการ Spa และ Wellness Center โดยคนไทยไม่สามารถทำได้ หากไม่มีวีซ่าและใบอนุญาตให้ประกอบอาชีพ หากสามารถจัดตั้งได้ ต้องมีการเจรจาทำความตกลงกับสมาคมอาชีพของเยอรมนีให้ยอมรับว่าการนวดของไทยว่าไม่ใช่การรักษาโรคโดยตรง เพราะในปัจจุบันมีปัญหาเช่นนี้กับสถานบริการของคนไทย โดยรวมอาจกล่าวได้ว่าธุรกิจ Spa และ Wellness ได้รับความสนใจอยู่บ้าง แต่ในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจถดถอยเช่นนี้ทำให้ผู้บริโภคสนใจน้อยลง ถึงแม้ว่าราคาค่าบริการต่อครั้งจะไม่สูงมากเกินไปก็ตาม (ประมาณตั้งแต่ 30-50 ยูโรต่อครั้ง) การนำเสนอสมุนไพรที่ใช้ในการนวด จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้สปาไทยได้รับความสนใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการจัดทำเป็น Package Tour เพื่อท่องเที่ยวและรับบริการ Spa และ Wellness ผ่านบริษัททัวร์และธุรกิจท่องเที่ยวต่างๆ ทั่วเยอรมนี ผู้ใช้บริการประเภทนี้ส่วนใหญ่จะเป็นผู้สูงอายุ หรือผู้ที่มีฐานะดี มีรายได้สูง

▶ สปาไทยในตลาดเอเชีย

หากพิจารณาด้านศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจสปาไทย จากการสำรวจของ บริษัท Intelligent Spas Pte จำกัด สามารถเปรียบเทียบกับประเทศใกล้เคียงในทวีปแถบเอเชีย-แปซิฟิก 7 ประเทศ ได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ อินโดนีเซีย มาเลเซียฮ่องกง ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และไทย พบว่าสปาไทยได้รับความนิยมสูงสุด และคนเอเชียนิยมใช้บริการสปาในประเทศไทยมากที่สุด คือ ร้อยละ 22 รองลงมาคือ

อินโดนีเซีย ร้อยละ 19 มาเลเซีย ร้อยละ 13 ออสเตรเลีย ร้อยละ 7 สิงคโปร์และยุโรป ร้อยละ 6 อินเดีย ร้อยละ 5 นิวซีแลนด์และอเมริกา ร้อยละ 4 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านนั้นเป็นตลาดที่อยู่ใกล้กับประเทศไทยซึ่งให้การยอมรับในวัฒนธรรมไทย และรู้จักนวัตกรรมไทยอยู่แล้ว ทำให้การบุกตลาดสเปนเป็นไปได้ไม่ยากนัก เช่น ไต้หวัน ญี่ปุ่น มาเลเซีย และจีน โดยเฉพาะปากีสถานต้องการทำธุรกิจสปาไทยสูง ตั้งแต่ที่ปรึกษาทางด้านสปาไทย การฝึกอบรม ผลิตภัณฑ์สปา และการตกแต่งสถานที่บรรยากาศซึ่งเป็นลักษณะของการผสมผสานสไตล์ไทยกับสไตล์ปากีสถาน สำหรับตลาดสิงคโปร์มีความต้องการเพิ่มขึ้น ปัจจุบันกิจการสปาของไทยในสิงคโปร์มีเพียง 1 แห่ง จึงเป็นโอกาสดีที่จะขยายตลาดธุรกิจสปาสู่สิงคโปร์ทั้งในรูปแบบการจัดตั้งสปาและส่งออกผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทยที่ใช้ในการบำบัดอีกด้วย นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐยังมีนโยบายการพัฒนาและส่งเสริม โดยมีการดำเนินการสร้างเครือข่ายทางการค้ากับ 4 ประเทศเพื่อนบ้าน คือ มาเลเซีย สิงคโปร์ ไต้หวัน และ อินโดนีเซีย ในการพัฒนาอุตสาหกรรมสปา 4 ด้าน คือ การลงทุนร่วมกัน ช่องทางการตลาด การพัฒนาบุคลากร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลองค์ความรู้ ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวนอกจากจะเป็นประโยชน์ในด้านการเชื่อมโยงธุรกิจสปากับธุรกิจสมุนไพรไทยซึ่งเป็นอุตสาหกรรมรากหญ้าของประเทศแล้ว ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ประเทศเพื่อนบ้านให้สนับสนุนไทยให้เป็นเมืองหลวงสปาแห่งเอเชียด้วย เพราะขณะนี้ประเทศไทยได้รับการยอมรับภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมสปาว่าเป็นอันดับหนึ่งในแถบประเทศเอเชีย (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม)

3. คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ

ผู้ประกอบการที่สนใจจะลงทุนดำเนินธุรกิจสปา ควรคำนึงถึงคุณสมบัติพื้นฐานของตนเอง ดังนี้

▶ **มีความสนใจในเรื่องสุขภาพ**

ผู้ประกอบการควรมีพื้นฐานความรู้และความสนใจเกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพ และชอบใช้บริการเพื่อสุขภาพตามสถานบริการต่าง ๆ เช่น ศูนย์ออกกำลังกาย เป็นต้น

▶ **มีใจรักในงานบริการ**

สปาเป็นธุรกิจประเภทให้บริการ ผู้ประกอบการควรมีความพร้อมและมีใจรักในการให้บริการ มีความเป็นกันเองและอัธยาศัยดี เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซึ่งจะเป็จุดเริ่มต้นในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

▶ **ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม**

ทำเลที่เหมาะสมในการดำเนินธุรกิจ Day Spa ควรอยู่ในย่านธุรกิจหรือย่านชุมชนที่มีคนทำงานหรือชาวต่างชาติอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น ย่านถนนสีลม สาทร สุขุมวิท เป็นต้น

▶ **มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา**

ผู้ประกอบการควรมีความรู้และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับสมุนไพร การใช้การเก็บรักษา ตลอดจนการผสมสูตรสมุนไพรต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า

▶ **มีเงินลงทุน**

การทำธุรกิจ Day Spa ต้องใช้เงินลงทุนค่อนข้างสูง โดยเงินทุนหมุนเวียนส่วนใหญ่จะใช้ในการซื้อผลิตภัณฑ์สำหรับการให้บริการ สำหรับการลงทุนในธุรกิจนี้ ผู้ประกอบการควรมีเงินลงทุนอย่างน้อย 3-5 ล้านบาท

4. รูปแบบและขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ

4.1. ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ¹

การจัดตั้งธุรกิจและการบริหารจัดการ หากอยู่ในรูปของการระดมทุนเป็นหุ้นส่วนนิติบุคคล จดทะเบียนกิจการกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ซึ่งวิธีการของจดทะเบียนจะแตกต่างกันไปตามรูปแบบของธุรกิจที่ต้องการจัดตั้ง ได้แก่

▶ กิจการเจ้าของคนเดียว

เจ้าของกิจการมีหน้าที่ต้องยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้เริ่มประกอบกิจการ เจ้าของกิจการใดฝ่าฝืนต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท และปรับต่อเนื่อง อีกวันละไม่เกิน 100 บาท จนกว่าจะได้จดทะเบียนการจดทะเบียนพาณิชย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม 50 บาท

▶ ห้างหุ้นส่วนจำกัด

1) **ห้างหุ้นส่วนสามัญ** ผู้ลงทุนเรียกว่า "หุ้นส่วนจำกัด" ไม่จำกัดความรับผิดชอบ" ซึ่งจะต้องรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวน ห้างหุ้นส่วนสามัญนี้จะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือไม่ก็ได้

2) **ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล** ผู้ลงทุนเรียกว่า "หุ้นส่วนจำกัด" ไม่จำกัดความรับผิดชอบ" ซึ่งจะต้องรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวน ห้างหุ้นส่วนสามัญนี้จะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

3) **ห้างหุ้นส่วนจำกัด** ผู้ลงทุนแบ่งออกเป็น 2 จำกัด จำกัดที่ต้องรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวนเรียกว่า "หุ้นส่วน

¹ สำหรับการจดทะเบียนพาณิชย์ ให้ศึกษากฎหมายเพิ่มเติมที่

<http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=101>

จำพวกไม่จำกัดความรับผิด"และอีก จำพวกหนึ่งซึ่งรับผิดในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่เกินจำนวนเงินที่ตกลงจะร่วมลงทุนด้วยเรียกว่า "หุ้นส่วนจำพวกจำกัดความรับผิด" ห้างหุ้นส่วนจำกัดต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ขั้นตอนการจดทะเบียนของห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และห้างหุ้นส่วนจำกัด

1) ยื่นแบบขอจองชื่อห้างหุ้นส่วนเพื่อตรวจสอบไม่ให้ซ้ำกับห้างหุ้นส่วนบริษัทอื่น

2) กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อของห้างหุ้นส่วน กิจการที่จะทำ สถานที่ตั้งห้าง ชื่อ ที่อยู่ อายุ สัญชาติ สิ่งที่น่ามาลงทุน ลายมือชื่อของผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคน ชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ข้อจำกัดอำนาจหุ้น ส่วนผู้จัดการ (ถ้ามี) พร้อมกับ ประทับตราสำคัญของห้างในแบบพิมพ์คำขอจดทะเบียนจัดตั้ง และให้หุ้นส่วนผู้จัดการเป็นผู้ยื่นขอจดทะเบียน (ปกติการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล /ห้างหุ้นส่วนจำกัด ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการจะต้องลงลายมือชื่อในคำขอจดทะเบียนต่อหน้านายทะเบียน หุ้นส่วนบริษัท ในกรณีหุ้นส่วนผู้จัดการไม่ประสงค์จะไปลงลายมือชื่อต่อหน้านายทะเบียนก็สามารถ จะลงลายมือชื่อต่อหน้าสามัญหรือวิสามัญสมาชิกแห่งนิติบัณฑิตยสภา เพื่อเป็นการรับรองลายมือชื่อ ของตนได้ในอีกทางหนึ่ง) หรือหุ้นส่วนผู้จัดการจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้

3) เสียค่าธรรมเนียมโดยนับจำนวนผู้เป็นหุ้นส่วนกล่าวคือ ผู้เป็นหุ้นส่วนไม่เกิน 3 คน เสีย ค่าธรรมเนียม 1,000 บาท กรณีเกิน 3 คน จะเสียค่าธรรมเนียมหุ้นส่วนที่เกินเพิ่มอีกคนละ 200 บาท

4) เมื่อจดทะเบียนจัดตั้งแล้วจะได้รับหนังสือรับรองและใบสำคัญเป็นหลักฐาน

▶ บริษัทจำกัด

ผู้ถือหุ้นจะรับผิดในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจไม่เกินจำนวนเงินผู้ถือหุ้นแต่ละคน ตกลงจะร่วมลงทุน วิธีการจดทะเบียนของบริษัท มีดังนี้

- 1) ยื่นแบบขอจองชื่อบริษัทเพื่อตรวจสอบไม่ให้ซ้ำกับห้างหุ้นส่วนบริษัทอื่น
- 2) จัดทำหนังสือบริคณห์สนธิ โดยกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อบริษัท

จังหวัดที่ตั้งสำนักงาน แห่งใหญ่ กิจการที่จะทำทุนจดทะเบียน จำนวนหุ้น มูลค่าหุ้น ชื่อ ที่อยู่ อายุ อาชีพ จำนวนหุ้นที่จะลงทุน (ซึ่งต้องจองชื่อหุ้นอย่างน้อย 1 หุ้น) และ ลายมือชื่อของผู้เริ่มก่อตั้งบริษัททุกคนในแบบพิมพ์ คำขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ (หนังสือบริคณห์สนธิต้องฉีกอากรแสตมป์ 200 บาท) และ ให้ผู้เริ่มจัดตั้งบริษัท คนหนึ่งคนใดก็ได้เป็นผู้ยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิด้วยตนเอง หรือจะมอบ อำนาจให้ผู้อื่นไปยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้ การจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิต้องเสีย ค่าธรรมเนียมตามจำนวนทุน กล่าวคือ ทุนจดทะเบียนแสนละ 50 บาทแต่ไม่ต่ำกว่า 500 บาท และสูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท

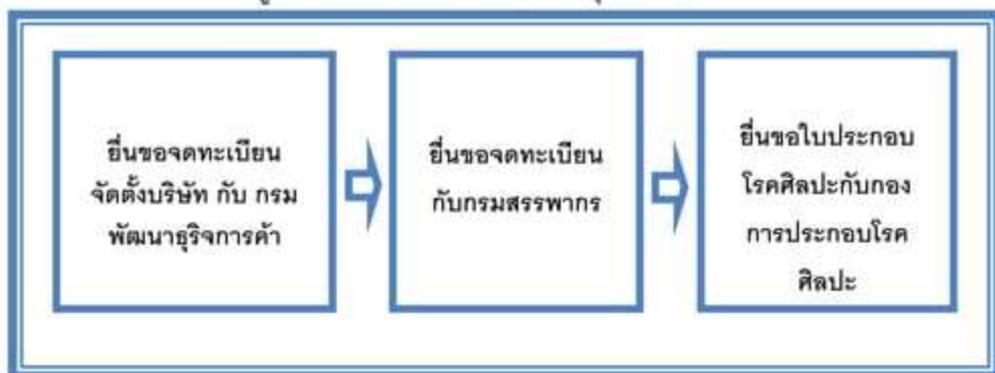
3) จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด เมื่อผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทได้จดทะเบียน หนังสือบริคณห์สนธิแล้ว ผู้เริ่มจัดตั้งจะต้องนัดผู้จองชื่อหุ้นเพื่อประชุมจัดตั้งบริษัท ต่อจากนั้นคณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง จากที่ประชุมจัดตั้งบริษัทจะต้องเรียกเก็บเงิน ค่าหุ้นจากผู้จองชื่อหุ้น (คราวแรกให้เรียกเก็บค่าหุ้น ๗ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละยี่สิบห้า) และกรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อกระทำการแทนบริษัทต้องจัดทำคำขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทยื่นจดทะเบียนภายใน 3 เดือนนับตั้งแต่วันที่ประชุมจัดตั้งบริษัท การจดทะเบียนบริษัทต้องเสียค่าธรรมเนียมตามจำนวนทุน กล่าวคือ ทุนจดทะเบียน แสนละ 500 บาท แต่ไม่ต่ำกว่า 5,000 บาท และสูงสุดไม่เกิน 250,000 บาท

4) ปกติกการยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิและการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ผู้เริ่ม จัดตั้งและกรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทที่ยื่น ขอจดทะเบียนจะต้องลงลายมือชื่อใน คำขอจดทะเบียนต่อหน้านายทะเบียนหุ้นส่วน บริษัท ในกรณีผู้เริ่มจัดตั้งหรือกรรมการผู้มีอำนาจ กระทำการแทนบริษัทที่ขอ จดทะเบียนไม่ประสงค์จะไปลงลายมือชื่อต่อหน้านายทะเบียน ก็สามารถลงลายมือชื่อ ต่อหน้าสามีหรือวิสามันตยสภาแห่งเนติบัณฑิตยสภาเพื่อให้รับรองลายมือชื่อของ ตนเอง ได้ในอีกทางหนึ่ง

4.2. การขออนุญาตประกอบธุรกิจ

สำหรับการประกอบธุรกิจสปา มีขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

รูปที่ 3 : ขั้นตอนการขอจัดตั้งธุรกิจสปา



การจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ กับ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

โดยทั่วไปธุรกิจบริการจะได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ แต่ถ้าขายสินค้าอื่นร่วมด้วยต้องจดทะเบียน โดยสามารถศึกษารายละเอียดขออนุญาตได้ที่ www.ismed.or.th หรือที่ www.thairegistration.com ขั้นตอนการดำเนินการในการจัดตั้งบริษัทจำกัด มี 2 ขั้นตอน คือ

1. การจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ
2. การจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด

การขอมีเลข และบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี

ยื่นขอได้ที่ กรมสรรพากร เพื่อดำเนินการทางภาษีการจดทะเบียน และภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยศึกษาจาก www.rd.go.th

การขอจดทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ

ยื่นขอได้ที่ กระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้หากเป็นการขอเพื่อบำบัด วินิจฉัยโรค หรือฟื้นฟูสมรรถภาพ ตาม พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542 ผู้ทำการขอต้องขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาต “สาขาการแพทย์แผนไทยหรือ เวชกรรมโบราณ” จากคณะกรรมการวิชาชีพก่อน และต้องดำเนินการใน สถานพยาบาลที่ได้รับใบอนุญาตแล้วเท่านั้น แต่หากเป็นการขอเพื่อบรรเทาอาการ ปวดเมื่อย ไม่ใช่เพื่อการรักษาโรค ผู้ที่ทำการขอไม่จำเป็นต้องขึ้นทะเบียนและรับ ใบอนุญาตผู้ประกอบการโรคศิลปะ ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอได้ที่กองการ ประกอบโรคศิลปะ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือในต่างจังหวัดยื่นที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

4.3 องค์ประกอบหลักในการประกอบธุรกิจ

องค์ประกอบหลักในการลงทุนแรกเริ่ม (Initial Investment) ประกอบด้วย

▶ สถานที่ตั้ง

ควรอยู่ในทำเลที่การคมนาคมสะดวก อยู่ในย่านธุรกิจหรือชุมชนเมืองที่มี นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอาศัยอยู่ เช่น ย่านถนนสีลม สาทร สุขุมวิท เป็นต้น หรือ ทำเลในย่านห้างสรรพสินค้า โรงแรม อาคารสำนักงาน หรือสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญๆ โดยปัจจัยที่ผู้ประกอบการควรพิจารณาก่อนตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งธุรกิจคือ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย ระบบสาธารณูปโภค

ผู้ประกอบการควรตั้งเกณฑ์การเลือกไว้ก่อน แล้วนำเกณฑ์นั้นไปใช้ในการ เลือกพื้นที่หลายๆ แห่ง การเลือกมากแห่งก็ยิ่งได้ประสบการณ์มากขึ้น แล้วนำผลของ การคัดเลือกหลายๆ ที่มาเปรียบเทียบกันก่อนตัดสินใจ ผู้ประกอบการไม่ควรตัดสินใจ เลือกทำเลที่ตั้งที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง โดยเฉพาะธุรกิจประเภทเดียวกันที่อยู่ใน บริเวณใกล้เคียงกัน ย่อมมีการแข่งขันกันสูงมาก

ก่อนที่ผู้ประกอบการจะเลือกทำเลที่ตั้ง ควรวางโครงการไว้ก่อนว่าต้องการสถานที่แบบไหน โดยคำนวณพื้นที่ให้รอบคอบว่าจะใช้ส่วนไหนทำอะไรบ้าง เพราะพื้นที่ที่จะใช้ทำธุรกิจนั้นจะต้องถูกแบ่งออกเป็นส่วนๆ แต่ละส่วนจะเพียงพอสำหรับวัตถุประสงค์นั้นๆ หรือไม่ เพื่อจะได้นำมาพิจารณาเลือกทำเลที่ตั้ง

เมื่อเลือกทำเลที่ตั้งได้แล้ว ผู้ประกอบการต้องตรวจสอบว่าทำเลนั้นอยู่ในพื้นที่ที่สามารถทำธุรกิจประเภทนั้นได้โดยไม่ขัดกับพระราชบัญญัติต่างๆ ก่อนที่จะทำการเช่าหรือซื้อสถานที่หรือที่ดิน

► การออกแบบและการจัดสรรพื้นที่

สปาเป็นสถานบริการเพื่อการบำบัดร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ แนวคิดสำคัญในการออกแบบสปา คือ การสร้างสมดุลให้กาย (Body) จิตใจ (Mind) และวิญญาณ (Soul)

เมื่อความสมดุลเกิดขึ้น จะก่อให้เกิดพลังงานในร่างกาย ความรู้สึกผ่อนคลาย ช่วยให้ผู้รับบริการมีสุขภาพดี ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของสปา การออกแบบสปาแบ่งพื้นที่ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- 1) **พื้นที่กิจกรรม:** เป็นส่วนนอกกำบังกาย สุขภาพ
- 2) **พื้นที่ทรีตเมนต์:** เป็นส่วนที่สงบ ซึ่งใช้ในด้านการเสริมสวยด้วย
- 3) **ลักษณะการอาบ:** เช่น Sauna และ Stream เป็นต้น
- 4) **พื้นที่สันทนากการ:** เป็นส่วนของการพักผ่อนหลังรับบริการแล้ว
- 5) **พื้นที่น้ำ:** เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างหนึ่งของสปาประกอบด้วย สระสปา สระน้ำวน น้ำตก

การจัดสรรพื้นที่ ภายในสถานบริการควรแบ่งเป็นสัดส่วนตามลักษณะพื้นที่ใช้สอย ดังนี้

1) **บริเวณทางเข้า:** ควรมีพื้นที่สำหรับลูกค้าเดินเข้าออกได้อย่างสะดวกสบาย อาจจัดทำซุ้มจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาให้ลูกค้าเลือกซื้อ

2) **ส่วนต้อนรับลูกค้า:** ถัดจากทางเป็นส่วนต้อนรับลูกค้า โดยมีพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ประจำอยู่ที่เคาน์เตอร์เพื่อให้บริการลูกค้า รวมถึงการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ผู้ประกอบการอาจจัดวางเอกสารแนะนำบริการไว้ที่บริเวณเคาน์เตอร์ต้อนรับเพื่อให้ลูกค้าได้ศึกษาก่อนเลือกใช้บริการ

3) **ส่วนพักผ่อนสำหรับลูกค้า:** บริเวณนี้จัดไว้รับรองลูกค้าที่กำลังรอรับบริการ หรือลูกค้าที่รับบริการเสร็จแล้วได้พักผ่อน โดยจัดให้มีบริการเครื่องดื่ม ผ้าร้อน หรือจุดตะเกียงน้ำมันหอมระเหยให้ลูกค้าได้ผ่อนคลาย สถานบริการบางแห่งอาจจัดให้มีโทรทัศน์และนิตยสารไว้บริการลูกค้าด้วย

4) **ส่วนบริการลูกค้า:** ห้องบริการลูกค้าควรจัดเป็นห้องส่วนตัว ส่วนห้องนวดฝ่าเท้าซึ่งลูกค้าสามารถใช้บริการได้พร้อมกันอาจจัดเป็นห้องรวม หรือมีฉากกันเป็นสัดส่วน โดยทั่วไปห้องบริการลูกค้าแบ่งตามลักษณะการให้บริการดังนี้

- ห้องทำทรีตเมนต์ (Treatment Room)
- ห้องนวดน้ำมัน (Oil Massage Room)
- ห้องนวดไทยแผนโบราณ (Traditional Thai Massage)
- ห้องอาบน้ำและห้องสตรีม (Bathroom & Steam)
- ที่นั่งสำหรับนวดฝ่าเท้า (Foot Reflexology Chairs)

▶ **อุปกรณ์และเครื่องมือ**

1. **เตียงนวดตัว** ควรเป็นเตียงที่มีขนาดกว้าง ความสูงที่เหมาะสม มีความแข็งแรง ทนทาน หนานุ่ม สามารถรองรับน้ำหนักของผู้รับบริการที่มีน้ำหนักตัวมากได้ ใช้ได้ทั้งเตียงเหล็กและเตียงไม้

2. **ตู้อบสมุนไพร** ควรเป็นตู้ที่มีขนาดกว้างพอสมควร ไม่เล็กหรือแคบเกินไป เก็บความร้อนได้ดี โครงสร้างของตู้ต้องแข็งแรง สามารถรองรับน้ำหนักของผู้รับบริการได้ ควรจะเป็น PVC ทั้งตู้เพื่อป้องกันการเกิดเชื้อราได้

3. **อ่างแช่ตัว** สามารถใช้ได้ทั้งอ่างธรรมดา และอ่างจากุซซี่ หรือจะเป็นอ่างไม้โอ๊ค ซึ่งสามารถให้ผู้รับบริการใช้ประโยชน์ได้ทั้งการอาบและการแช่ตัว

4. **ผ้าที่จำเป็นต้องใช้นั้นมี 3 ขนาดคือ**

- ผ้าที่ใช้ในการคลุมเตียง เป็นผ้าขนาดใหญ่ สามารถคลุมเตียงได้ทั้งเตียงจะใช้เป็นผ้าธรรมดา หรือผ้าขนหนูขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของการใช้งาน
- ผ้าขนหนูขนาดกลาง ใช้สำหรับให้ผู้รับบริการนุ่ง เพื่อผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้า หรือคลุมส่วนต่างๆ ของผู้รับบริการขณะนอนนวด ควรเป็นผ้าขนหนูเนื้อนุ่ม สะอาด
- ผ้าขนหนูขนาดเล็ก สามารถใช้คลุมส่วนของหน้าอกผู้รับบริการ

5. **ลิ้นคเกอร์** เก็บเครื่องใช้ส่วนตัวของผู้รับบริการ สามารถล็อกได้เพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สิน

6. **อ่างล้างมือ** เป็นอ่างขนาดเล็ก เพื่อให้ผู้บริการสามารถล้างมือ หรืออุปกรณ์ให้สะอาดก่อนและหลังบริการ

▶ บุคลากร

1) พนักงานให้บริการในสปา (Therapist) เช่น พนักงานนวดไทย นวดอโรมา นวดหน้า 30 คน

2) เจ้าหน้าที่อื่น ๆ เช่น ผู้จัดการ พนักงานต้อนรับ 10 คน

3) อื่น ๆ เช่น แม่บ้าน คนสวน 5-7 คน

ทั้งนี้พนักงานที่จะเข้ามาทำงานในสปานั้นจะต้องมีความรู้พื้นฐานด้านการนวดแผนโบราณ นวดฝ่าเท้า หรือมีประสบการณ์ในการให้บริการในสถานเสริมความ

งามมาบ้างแล้ว จากนั้นทางสปาแต่ละแห่งจะให้พนักงานใหม่เข้ามาฝึกอบรมและทดลองงานกับผู้ฝึกสอนหรือหัวหน้าพนักงาน ซึ่งจะสอนรูปแบบการให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของสปาของตนเองให้ และเนื่องจากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการสปานั้นมีจำนวนน้อย ในขณะที่จำนวนธุรกิจสปาเปิดใหม่มีมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรและมีการแย่งชิงตัวบุคลากรที่มีความสามารถ โดยอาศัยค่าตอบแทนที่สูงกว่าเป็นแรงจูงใจ นอกจากนี้สปาบางแห่งยังแก้ปัญหาขาดแคลนบุคลากรโดยการจ้างพนักงานอิสระ (Freelance) ที่มีความคุ้นเคยหรือยืมตัวพนักงานจากสปาที่เป็นพันธมิตรกันอยู่และมีมาตรฐานในการให้บริการที่ใกล้เคียงกัน มาทดแทนชั่วคราวในเวลาที่พนักงานของตนเองไม่เพียงพออีกด้วย

การทำธุรกิจสปาต้องใช้เงินลงทุนค่อนข้างสูง โดยเงินทุนหมุนเวียนส่วนใหญ่ จะใช้ในการซื้อผลิตภัณฑ์สำหรับการให้บริการ สำหรับการลงทุนในธุรกิจนี้ ผู้ประกอบการควรมีเงินลงทุนอย่างน้อย 3-5 ล้านบาท ทั้งนี้ควรพิจารณาถึงแหล่งที่มาของเงินลงทุน โครงสร้างของเงินลงทุน และระยะเวลาในการลงทุน ปัจจุบันมีหน่วยของภาครัฐคอยให้การสนับสนุน ปรึกษาทางด้านการลงทุน เช่น สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว) หรือสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นต้น

5 กระบวนการดำเนินงาน

ภาพรวมกระบวนการดำเนินงานในสถานประกอบการธุรกิจสปา มีรายละเอียดมีดังนี้

รูปที่ 4 : ภาพรวมกระบวนการดำเนินงานในธุรกิจสปา



กิจกรรมแรกเข้า

- ▶ สอบถามรายละเอียดของผู้รับบริการ ข้อมูลที่จำเป็นที่จะต้องทราบจากผู้รับบริการประกอบด้วย
 - การต้อนรับ (Greetings) โดยกล่าวต้อนรับ และมอบเครื่องดื่มและ/หรือผ้าเย็น
 - สอบถามวัตถุประสงค์ของการรับบริการ (ประเภทการบริการที่อยากได้รับ)
 - สอบถามเวลานัดหมายที่ต้องการขอรับบริการ
 - สอบถามความต้องการกิจกรรม อื่น ๆ ที่ทางสถานประกอบการธุรกิจเปิดให้บริการ
 - การสอบถามถึงประวัติทางการแพทย์ เพื่อป้องกันการแพ้สาร หรือ การนวดบางประเภท

กิจกรรมระหว่างการให้บริการ

- ▶ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนวด ประกอบด้วย
 - การตรวจสอบความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการ
 - เตรียมอุปกรณ์สำหรับการนวด ให้เหมาะสมตามแต่ละประเภท

- การเปลี่ยนเครื่องแต่งกายของผู้ขอรับบริการ
- การอธิบายถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการนวด
- การสอบถามผู้ขอรับบริการถึงความเจ็บหรือปวดในระหว่างการนวด
- ผู้ขอรับบริการเปลี่ยนชุด
- กล่าวคำขอบคุณ
- ทำความสะอาดบริเวณให้บริการ

▶ **กิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง** ประกอบด้วย

- การเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่มหลังการให้บริการ
- ทำความสะอาดดูแลรักษาสถานที่
- ทำความสะอาดอุปกรณ์ และซักรีดเสื้อผ้า
- ตรวจสอบและบำรุงรักษาสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้อยู่ในสภาพดี
- ประชุมทีมผู้ให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ขอรับบริการ

กิจกรรมเมื่อออก

▶ **การกล่าวขอบคุณ** โดยการสื่อสารให้ทราบทางวาจา สอบถามความต้องการในการนัดหมายครั้งต่อไป สอบถามความต้องการกิจกรรมที่อยากได้รับบริการอื่น ๆ เช่น การนวดประเภทอื่น โยคะ คำแนะนำด้านการบำรุงรักษาสุขภาพ

▶ **ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ** อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรในด้านต่างๆ ดังนี้

- สิ่งแวดล้อมและสถานที่
- ความปลอดภัย
- เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก
- บุคลากร

6.1 โครงสร้างการลงทุน

กรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงพาณิชย์ได้จัดทำคู่มือประกอบการธุรกิจสปา (Spa Business Manual) ขึ้น โดยได้แบ่งสปาออกได้เป็น 3 ขนาด ตามลักษณะการให้บริการและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ได้แก่

(1) **ราชาวดีสปา (Rachawadee Spa)** เป็นสปาที่มีการตกแต่งหรูหรา มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ที่มีรสนิยมและกำลังการซื้อสูง สปามีขนาด 571 ตารางเมตร แบ่งออกเป็น

- ห้องนวดฝ่าเท้า 1 ห้อง ประกอบด้วยเก้าอี้ขนาด 6 ตัว
- ห้องนวดแผนโบราณ 1 ห้อง ประกอบด้วยเบาะ 5 เบาะ
- ห้องนวดแผนโบราณส่วนตัว 1 ห้อง ประกอบด้วยเบาะ 2 เบาะ
- ห้องทรีตเมนต์หน้า 2 ห้อง ประกอบด้วยเตียงห้องละ 1 เตียง รวมเป็น 2 เตียง
- ห้องทรีตเมนต์ส่วนตัว 3 ห้อง ประกอบด้วยเตียงห้องละ 2 เตียง รวมเป็น 6 เตียง

(2) **ลีลาวดีสปา (Leelawadee Spa)** เป็นสปาที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคคลที่มีกำลังซื้อ รongลงมา หรือเป็นผู้ที่ต้องการการบริการที่มีคุณภาพสมกับราคา มีขนาด 277.09 ตารางเมตร แบ่งออกเป็น

- ห้องนวดฝ่าเท้า 1 ห้อง ประกอบด้วยเก้าอี้ขนาด 5 ตัว
- ห้องนวดแผนโบราณ 1 ห้อง ประกอบด้วยเบาะ 4 เบาะ
- ห้องทรีตเมนต์ส่วนตัว 2 ห้อง ประกอบด้วยเตียงห้องละ 2 เตียง รวมเป็น 4 เตียง

(3) **หัตถยาสปา (Hattaya Spa)** เป็นสปาที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ต้องการผ่อนคลายจากความเครียดในชีวิตประจำวันและให้ความสำคัญกับค่าของเงินเป็นพิเศษ
 สปามีขนาด 160 ตารางเมตร แบ่งออกเป็น

- ห้องนวดฝ่าเท้า 1 ห้อง ประกอบด้วยเก้าอี้นวด 5 ตัว
- ห้องนวดแผนโบราณ 1 ห้อง ประกอบด้วยเบาะ 4 เบาะ
- ห้องทรีตเมนต์ส่วนตัว 1 ห้อง ประกอบด้วยเตียง 2 เตียง

ตารางที่ 3 : โครงสร้างการลงทุนในการสร้างราชาวดีสปา (Rachawadee Spa)

ประเภทค่าใช้จ่าย	สัดส่วน (ร้อยละ)
1. อุปกรณ์	
- เฟอริไนเจอร์	10.72
- วัสดุถาวร	6.86
รวม	17.58
2. ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา	
- ผลิตภัณฑ์ที่มีไว้ให้บริการลูกค้า	9.11
- ผลิตภัณฑ์ที่มีไว้จำหน่ายและเป็นสินค้าคงคลัง	2.28
รวม	11.39
3. อื่น ๆ	
- การส่งเสริมการตลาด	4.22
- การสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงาน	1.69
รวม	5.91
4. การตกแต่งสถานที่	
- โถงต้อนรับด้านหน้า	2.03
- พื้นที่ต้อนรับ (56.07 ตารางเมตร)	3.78

ประเภทค่าใช้จ่าย	สัดส่วน (ร้อยละ)
- พื้นที่ส่วนสำนักงาน (7.82 ตารางเมตร)	0.53
- ห้องให้คำปรึกษา (8.04 ตารางเมตร)	0.88
- ห้องพักผ่อน (44.2 ตารางเมตร)	2.96
- ห้องพักผ่อนพนักงาน (25.90 ตารางเมตร)	1.15
- ห้องทำผม (47.00 ตารางเมตร)	4.01
- ห้องน้ำลูกค้า (24.83 ตารางเมตร)	1.89
- ห้องทรีตเมนต์หน้า (19.80 ตารางเมตร)	1.83
- ห้องนวดฝ่าเท้า (45.88 ตารางเมตร)	3.30
- ห้องนวดแผนโบราณ (40.86 ตารางเมตร)	2.30
- ห้องนวดแผนโบราณส่วนตัว 1 ห้อง (18.25 ตารางเมตร)	1.23
- ห้องทรีตเมนต์ส่วนตัว 3 ห้อง (70 ตารางเมตร)	14.47
- ห้องเก็บของและตู้เก็บของ (12.45 ตารางเมตร)	1.27
- ระเบียง (108.80 ตารางเมตร)	5.51
- บาร์ (5.29 ตารางเมตร)	0.69
- ห้องเก็บของ (6.67 ตารางเมตร)	0.42
รวม	48.25
5. ทุนดำเนินงาน	16.87
รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น	100.00

ที่มา : กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์และจากการคำนวณ

ตารางที่ 4 : โครงสร้างการลงทุนในการสร้างลีลาวดีสปา (Leelawadee Spa)

ประเภทค่าใช้จ่าย	สัดส่วน (ร้อยละ)
1. อุปกรณ์	
- เฟอร์นิเจอร์	8.22
- วัสดุถาวร	5.78
รวม	14.00
2. ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา	
- ผลิตภัณฑ์ที่มีไว้ให้บริการลูกค้า	9.51
- ผลิตภัณฑ์ที่มีไว้จำหน่ายและเป็นสินค้าคงคลัง	2.72
รวม	12.53
3. อื่น ๆ	
- การส่งเสริมการตลาด	4.75
- การสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงาน	2.04
รวม	6.79
4. การตกแต่งสถานที่	
- โถงต้อนรับด้านหน้า	3.27
- พื้นที่ต้อนรับ (49.39 ตารางเมตร)	5.72
- พื้นที่ส่วนสำนักงาน (9.38 ตารางเมตร)	0.91
- ห้องให้คำปรึกษา 6.96 ตารางเมตร)	1.33
- ห้องพักพนักงาน (24.90 ตารางเมตร)	1.82
- ห้องน้ำลูกค้า (10.92 ตารางเมตร)	2.48
- ห้องนวดฝ่าเท้า (38.94 ตารางเมตร)	4.89
- ห้องนวดแผนโบราณ (30.70 ตารางเมตร)	3.35
- ห้องทรีตเมนต์ส่วนตัว 2 ห้อง (70 ตารางเมตร)	17.99
- ระเบียง (38.00 ตารางเมตร)	4.52

ประเภทค่าใช้จ่าย	สัดส่วน (ร้อยละ)
- ห้องเก็บของ (4.90 ตารางเมตร)	1.69
รวม	47.97
5. ทุนดำเนินงาน	19.01
รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น	100.00

ที่มา : กรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงพาณิชย์และจากการคำนวณ

ตารางที่ 5 : โครงสร้างการลงทุนในการสร้างหัตถราชา (Hattaya Spa)

ประเภทค่าใช้จ่าย	สัดส่วน (ร้อยละ)
1. อุปกรณ์	
- เฟอร์นิเจอร์	7.59
- วัสดุถาวร	6.46
รวม	14.05
2. ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา	
- ผลิตภัณฑ์ที่มีไว้ให้บริการลูกค้า	11.11
- ผลิตภัณฑ์ที่มีไว้จำหน่ายและเป็นสินค้าคงคลัง	3.03
รวม	14.14
3. อื่น ๆ	
- การส่งเสริมการตลาด	5.05
- การสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงาน	2.02
รวม	7.07
4. การตกแต่งสถานที่	
- โถงต้อนรับด้านหน้า	2.46
- พื้นที่ต้อนรับ (22.55 ตารางเมตร)	5.18
- ห้องพักพนักงาน (12.25 ตารางเมตร)	2.33

ประเภทค่าใช้จ่าย	สัดส่วน (ร้อยละ)
- ห้องน้ำลูกค้ำ (7.5 ตารางเมตร)	2.32
- ห้องนวดฝ่าเท้า (31.1 ตารางเมตร)	6.20
- ห้องนวดแผนโบราณ (32.60 ตารางเมตร)	5.76
- ห้องทรีตเมนต์ส่วนตัว (21.8 ตารางเมตร)	14.25
- ระเบียง (20.59 ตารางเมตร)	4.60
- ห้องเก็บของ (3.75 ตารางเมตร)	1.44
รวม	44.54
5. ทุนดำเนินงาน	20.20
รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น	100.00

ที่มา : กรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงพาณิชย์และจากการคำนวณ

จากโครงสร้างค่าใช้จ่ายของสปาทั้ง 3 ขนาด จะเห็นได้ว่า ราชาวดีสปาอาศัยเงินลงทุนมากที่สุด ประมาณ 12 ล้านบาท (ตารางที่ 3) รองลงมาคือ ลีลาวดีสปา ประมาณ 7 ล้านบาท (ตารางที่ 4) และหัตถยาสปา ประมาณ 5 ล้านบาท (ตารางที่ 5) โดยสปาทั้ง 3 ขนาดจะมีสัดส่วนเงินลงทุนด้านการตกแต่งสถานที่สูงที่สุดคือ ร้อยละ 48.25 , 47.97 และ 44.54 สำหรับราชาวดีสปา ลีลาวดีสปา และ หัตถยาสปา ตามลำดับ สำหรับสัดส่วนค่าใช้จ่ายที่รองลงมาสำหรับราชาวดีสปาคือเงินลงทุนด้านอุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ ประมาณร้อยละ 17.58 ส่วนลีลาวดีสปา และ หัตถยาสปา มีเงินลงทุนดำเนินงานเป็นสัดส่วนรองลงมาคือร้อยละ 19.01 และ 20.20 ตามลำดับ

นอกเหนือจากสปาที่มีรูปแบบการตกแต่งตามแบบตะวันตกแล้ว ทางสถาบันการแพทย์แผนไทยยังได้จัดทำรายละเอียดการก่อสร้างห้องอบไอน้ำสมุนไพร และห้องอบชาวน้ำแบบไทย ๆ ให้นำเสนอแก่ผู้ที่สนใจอีกด้วย มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 6 : โครงสร้างการลงทุนจัดทำห้องอบสมุนไพรและห้องอบชาวน้ำ

รายการ	หน่วย	จำนวน	จำนวนรวม (ร้อยละ)
งานเฟอร์นิเจอร์ติดตาย			
ลิ้นชักเกอร์ชาย41แถว ขนาด 0.6*1.7*2.05 ม.	ชุด	2	4-8
ตู้ใต้เคาน์เตอร์ และกรุไม้ตกแต่ง หลอดไฟ	ชุด	2	1-3
เก้าอี้นั่งพักคอย ขนาด 0.6*1.6*0.7ม.	ชุด	2	2-5
งานทั่วไป			
ห้องเก็บเครื่องทำไอน้ำ (อุปกรณ์)	ชุด	1	2.5-4
ห้องอบไอน้ำมาตรฐาน (ชาย) 1.7*1.8*2.0 ม.	ห้อง	1	12
ห้องอบชาวน้ำมาตรฐาน (ชาย) 1.7*2.9*2.0 ม.	ห้อง	1	25
ห้องอบไอน้ำมาตรฐาน (หญิง) 1.9*2.6*2.0 ม.	ห้อง	1	20
ห้องอบชาวน้ำมาตรฐาน(หญิง) 1.9*2.0*2.0 ม.	ห้อง	1	25
รวม			100

ที่มา : สถาบันการแพทย์แผนไทย

6.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

องค์ประกอบหลักของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Operating Expenses) ประกอบด้วยค่าจ้างบุคลากรและพนักงาน ค่าใช้จ่ายจากการบริการ และค่าใช้จ่ายจากการบริหาร มีการประมาณการเบื้องต้นและแบ่งเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมได้ดังนี้

ตารางที่ 7 : ค่าจ้างบุคลากรและพนักงาน

รายการ	ประมาณเงินเดือน ต่อคน	จำนวน	จำนวนเงินประมาณการต่อ เดือน (บาท)
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ*	15,000	1	15,000
พนักงานนัดหน้า	7,500	6	22,500
พนักงานต้อนรับ/ ธุรการ*	8,500	1	8,500
แม่บ้านทำความสะอาด	4,500	1	4,500

* ในกรณีที่กิจการขนาดกลางถึงขนาดใหญ่

ตารางที่ 8 : ค่าใช้จ่ายจากการบริการ

รายการ	จำนวนเงินประมาณการต่อ เดือน (บาท)
ค่าวัสดุดิบ	20,000
ค่าวัสดุ/อุปกรณ์สิ้นเปลือง	5,000

ตารางที่ 9 : ค่าใช้จ่ายจากการบริหาร

รายการ	จำนวนเงินประมาณการต่อเดือน (บาท)
วัสดุสิ้นเปลือง	8,000
ค่าไฟฟ้า	3,000
ค่าน้ำประปา	5,000
ค่าโทรศัพท์	1,000
อุปกรณ์สำนักงาน	2,000
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	2,000

สัดส่วนค่าใช้จ่ายรายเดือน โดยทั่วไปสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 10 : สัดส่วนค่าใช้จ่ายรายเดือน

ค่าใช้จ่ายรายเดือน	สัดส่วน (ร้อยละ)
ค่าจ้างบุคลากรและพนักงาน	60
ค่าใช้จ่ายจากการบริการ	30
ค่าใช้จ่ายจากการบริหาร	10

6.3 ประมาณการรายได้

ตารางที่ 7 : อัตราค่าบริการโดยเฉลี่ยของสปา

รูปแบบการให้บริการ	ค่าบริการต่อ 1 ชั่วโมง (หน่วย : บาท)
นวดแผนโบราณ (Traditional Thai Massage)	650
นวดน้ำมันหอมระเหย (Aromatherapy Massage)	1,267
นวดสวีเดน (Swedish Massage)	1,307
นวดน้ำมันสมุนไพร (Herbal Oil Massage)	787
นวดฝ่าเท้า (Reflexology Foot Massage)	809
นวดหลัง คอ และไหล่ (Back, Neck and Shoulder Massage)	914
นวดประคบสมุนไพร (Compress)	918
พอกตัว (Body Wrap)	1,223
ขัดตัว (Body Scrub)	1,338
นวดหน้า ขัดหน้า (Facial Treatment)	1,103
อบไอน้ำ ซาวน่า (Steam, Sauna)	723
แช่อ่างอาบน้ำ (Bath Tub or Bath Soak)	1,471
จกuzzi (Jacuzzi)	1,093
บริการเป็นชุด เช่น นวดแผนโบราณ นวดเท้า นวดหน้า เป็นต้น (Package)	1,045
ตกแต่งเล็บมือ (Manicure)	384
ตกแต่งเล็บเท้า (Pedicure)	405

หมายเหตุ : ค่าบริการยังไม่ได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ 7 และค่าบริการพิเศษ (Service Charge)

ร้อยละ 10

โดยทั่วไป สปาประเภท Hotel and Resort Spa จะมีอัตราการให้บริการโดยเฉลี่ยสูงกว่าของ Day Spa และ Medical Spa เนื่องจากมีรูปแบบการบริการที่ครบวงจรกว่า รวมถึงมีการตกแต่งสถานที่หรูหราและสะดวกสบายกว่าด้วย

7 บทศึกษาเชิงกลยุทธ์แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ

7.1 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ

แนวทางการพัฒนาธุรกิจสู่ความเป็นเลิศเพื่อปิดช่องว่างระหว่างผู้ประกอบการทั่วไปและผู้ประกอบการที่มีความเป็นเลิศสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 9 : การวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

องค์ประกอบ	ปัจจัย	แนวทางในการพัฒนา
1. กลยุทธ์การบริการ – ลูกค้า	- มีการกำหนด แนวทางการ ดำเนินธุรกิจ และ กลุ่มเป้าหมายที่ ชัดเจน	- ผู้บริหารต้องวิเคราะห์และตัดสินใจ แนวทางและรูปแบบการบริหารที่ชัดเจน ว่าจะพัฒนาธุรกิจเพื่อรองรับลูกค้ากลุ่ม ไหน
	- การกำหนด รูปแบบการวัด ความพึงพอใจ ของผู้บริโภค	- พัฒนาเกณฑ์และปัจจัยการวัดความพึง พอใจของผู้บริโภคให้เหมาะสมกับกลุ่ม ลูกค้า
2. กลยุทธ์การบริการ พนักงาน	- การมีส่วนร่วม และการสื่อสาร กับพนักงาน	- ผู้ประกอบการควรพิจารณารูปแบบการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับ พนักงานในเชิงธุรกิจทั้งในรูปแบบที่เป็น ทางการและไม่เป็นทางการ

องค์ประกอบ	ปัจจัย	แนวทางในการพัฒนา
	- การพัฒนา ศักยภาพ พนักงาน	- ควรมีการกำหนดรายละเอียดการพัฒนา บุคลากรในแต่ละระดับอย่างชัดเจน
3. กลยุทธ์การ บริการ ระบบ	- การพัฒนาฐาน ระบบฐานข้อมูล ลูกค้าเพื่อใช้ใน การพัฒนา กระบวนการงาน	- ประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์เพื่อบริหารจัดการ ข้อมูลลูกค้าและวิเคราะห์ความต้องการ ของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
	- มีระบบการ ปรับปรุง กระบวนการเพื่อ พัฒนารูปแบบ การให้บริการ ลูกค้าอย่าง ต่อเนื่อง	- วางระบบในการพัฒนาการบริหารจัดการ ใช้แนวคิดด้านบริหารจัดการสมัยใหม่เพื่อ ส่งเสริมการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
	- สร้างเอกลักษณ์ และภาพลักษณ์	- ใช้ข้อมูลที่ได้จากลูกค้าและการ พัฒนาการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง เพื่อออกแบบรูปแบบการบริการและสร้าง ภาพลักษณ์เฉพาะของตนเอง
4. ระบบการ ดำเนินงาน - ลูกค้า	- กำหนด มาตรฐานการ ให้บริการ	- ระบุกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนพร้อมทั้ง อธิบายถึงมาตรฐานการดำเนินงานแต่ละ กิจกรรมให้พนักงานในทุกระดับทราบ

องค์ประกอบ	ปัจจัย	แนวทางในการพัฒนา
	- ระบบจัดเก็บข้อร้องเรียนของลูกค้า	- เรียกประชุมและนำข้อมูล ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา หรือ แจ้งแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับพนักงานทราบอย่างทั่วถึง
5. ระบบการดำเนินงาน-พนักงาน	- ระบบการประเมินทักษะ	- ระบุทักษะและระดับศักยภาพสำหรับงานแต่ละประเภท พร้อมทั้งกำหนดรูปแบบการประเมินผลและรูปแบบการฝึกอบรมพนักงานในแต่ละประเภท
	- การวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร	- กำหนดนโยบายความก้าวหน้าในตำแหน่งพร้อมทั้งระยะเวลาที่ชัดเจนในการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในแต่ละระดับ
6. ลูกค้าพนักงาน	- พัฒนาระบบการหมุนเวียนการทำงาน	- สนับสนุนให้พนักงานได้มีการทำงานในส่วนอื่น โดยเฉพาะส่วนงานที่เกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับงานที่พนักงานทำเป็นประจำเพื่อเป็นการผลักดันและสนับสนุนให้กระบวนการทำงานในภาพรวมนั้นได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าโดยใช้บุคลากรเป็นสำคัญแล้ว การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ที่ใช้ในสถานประกอบการ สป่า เป็นการเปิดโอกาสให้ลูกค้าสร้างความรู้สึกรู้สึกเป็นส่วนตัวในลักษณะการสร้าง

บรรยากาศการทำสปาส่วนตัว (Private Session) ซึ่งลูกค้าสามารถที่จะสร้างสรรค์เมนูส่วนตัวได้ด้วยตนเอง โดยเฉพาะการนวดตัว ซึ่งในปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยีในการใช้การนวดด้วยระบบน้ำบนเตียงส่วนตัว (Hydro-Massage Bed) ที่เน้นการกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต และนวดกรรมเตียงร้อน (Heated Shiatsu Massage) ซึ่งกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างสูงในตลาดอุตสาหกรรมสปาในแคนาดา

การใช้สปาซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมเป็นส่วนที่สนับสนุนการสร้างประสิทธิภาพด้านการดำเนินงาน และส่งเสริมความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซอฟต์แวร์สามารถนำมาใช้ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อติดตามบริการที่ได้ให้ลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิจารณากำหนดรูปแบบบริการที่เหมาะสมต่อเนื่องตามลักษณะและความต้องการของลูกค้า สร้างและเก็บข้อมูลเฉพาะลูกค้าแต่ละราย นอกจากนี้ซอฟต์แวร์ยังมีบทบาทที่สำคัญในการสนับสนุน การจัดตารางเวลาผู้ให้บริการ (Therapist) การบริหารค่าล่วงเวลา และการบริหารจัดการสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพให้กับผู้ประกอบการ ในปัจจุบันสปาในโรงแรมแทบทุกแห่งให้ความสำคัญการสร้างประโยชน์จากการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อการบริหารจัดการสปาและหาทางพัฒนาซอฟต์แวร์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

▶ ความรู้และความชำนาญในธุรกิจสปา

ธุรกิจสปาเป็นงานบริการซึ่งประกอบด้วยศาสตร์และศิลป์หลายสาขา เช่น ความรู้ในการบริหารทรัพยากรในสปา ความรู้ในการวางแผนการฝึกอบรมต่อเนื่อง ความรู้ในการบริหารคุณภาพงานบริการ ความรู้เกี่ยวกับการนวดในรูปแบบต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ความรู้เกี่ยวกับการสร้างสรรค์ที่ร็ดเมดต์เมนูสปาใหม่ ๆ และรูปแบบการนวดที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ความรู้เหล่านี้จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ประกอบการในการสร้างจุดขายเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ

ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างมาตรฐานและภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ ดังนั้นผู้ประกอบการที่ควรศึกษาหาความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนก่อนลงมือทำธุรกิจ

▶ การบริหารคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง

คุณภาพของสินค้าและบริการที่ดีจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การให้บริการสพานอกจากผู้ประกอบการจะต้องบริหารจัดการให้บริการมีคุณภาพ และมาตรฐานที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้อย่างสม่ำเสมอ ผู้ประกอบการจะต้องไม่หยุดที่จะพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก เช่น การสร้างสรรค์ที่รีตเมนต์เมนูสปาใหม่ๆ การออกแบบท่านวดใหม่ๆ หรือการนำผลิตภัณฑ์จากพืชพรรณธรรมชาติที่กำลังได้รับความนิยมมาให้บริการ เป็นต้น ธุรกิจที่ขาดการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง ก็จะไม่สามารถแข่งขันในตลาดปัจจุบันได้

▶ ชีตความสามารถของบุคลากร

หัวใจสำคัญในการทำธุรกิจสปา คือ บุคลากร เริ่มจากพนักงานต้อนรับ พนักงานบริการ (Therapist) รวมถึงผู้จัดการหรือผู้บริหารสปา ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน (People) และการพัฒนากระบวนการหรือระบบ (Process) ซึ่งทั้ง 2 ด้านนี้มีส่วนเชื่อมต่อกันเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

ในส่วนของการพัฒนาคนหรือบุคลากรนั้น เริ่มต้นตั้งแต่กระบวนการสรรหาและเลือกสรรพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ หลังจากนั้นพนักงานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมจากครูผู้สอนที่มีคุณภาพ รวมถึงมีการประเมินผลการบริการเป็นประจำทุกเดือน การให้รางวัลที่เหมาะสมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน การพัฒนาความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

ในด้านของการพัฒนาระบบหรือกระบวนการนั้น หมายถึง การกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน รวมถึงกำหนดขั้นตอนการบริการ ขอบเขตความรับผิดชอบ สายการรายงานและสายการบังคับบัญชา อีกทั้งการวางระบบสนับสนุนการบริการ อาทิ ระบบการออกแบบและเลือกสรรผลิตภัณฑ์สปา ระบบการคัดเลือก Supplier และ Agent ระบบการบริหารงานภายในและระหว่างแผนก ระบบสารสนเทศ ระบบการสื่อสารภายในองค์กร ระบบการบริหารข้อมูลลูกค้า ระบบการบริหารทรัพยากรต่างๆ การบริหารโซ่อุปทาน เป็นต้น เพื่อสนับสนุนให้การทำงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

▶ การวางแผนก่อนลงทุนทำธุรกิจสปาอย่างรอบคอบ

การวางแผนก่อนทำธุรกิจใดๆ มีความสำคัญต่อการกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจที่ทำ การทำธุรกิจสปาไม่ใช่เพียงแค่ผู้ประกอบการมีเงินลงทุนเพียงอย่างเดียวแล้วจะทำได้สำเร็จ ผู้ประกอบการควรสำรวจความรู้ ความสามารถ และความพร้อมของตนเองก่อน การวางแผนก่อนการทำธุรกิจนี้ยังรวมถึงการเลือกทำเลที่ตั้งธุรกิจ การกำหนดรูปแบบของสปาที่จะทำการ กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

การออกแบบตกแต่งสถานที่ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่จะใช้ในสปา การกำหนดรูปแบบการให้บริการ และที่สำคัญยิ่งคือการวางแผนการลงทุนอย่างรอบคอบ

▶ การสร้างเอกลักษณ์ของสปา

เนื่องจากสปา มีหลากหลายประเภท ก่อนที่เราจะลงมือทำธุรกิจสปา เราต้องพิจารณาให้ละเอียดถี่ถ้วนก่อนว่าเราต้องการทำสปาประเภทใด มุ่งตอบสนองลูกค้ากลุ่มใด คนไทยหรือต่างชาติ และลูกค้ากลุ่มนี้มีความคาดหวังอะไรจากบริการสปา การสร้างเอกลักษณ์ของสปานั้นประกอบด้วย

การตกแต่งสถานที่ การตกแต่งสถานที่ต้องมีเอกลักษณ์โดดเด่นที่ทำให้ลูกค้าสามารถสัมผัสได้และประทับใจ ในกรณีของสปาไทยในต่างประเทศควรจะสะท้อนถึง“ความเป็นไทย”ให้ชาวต่างชาติเห็น

การเลือกประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ชนิดใดและมีบริการอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับว่าสปานั้นเป็นสปาประเภทใด แม้แต่ผู้ให้บริการก็ต้องมีคุณสมบัติที่ไม่เหมือนกัน เช่น ถ้าเป็นสปาทางการแพทย์ (Medical Spa) จะต้องมีผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ และมีที่ปรึกษาทางการแพทย์เป็นผู้ควบคุมดูแลการให้บริการ Destination Spa ควรจะมีอาหารสปา (Spa Cuisine) เพื่อให้ประกอบในการทำทรีตเมนต์บางอย่าง ในขณะที่ Day Spa ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้อาหารประเภทนี้แต่อย่างใด ส่วนแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์สปา อาจจะมาจากท้องทะเล สมุนไพร หรือป่าลึก ขึ้นอยู่กับว่าการบริการและการทำทรีตเมนต์นั้นมีลักษณะเป็นเช่นใด

▶ การสร้างสัมผัสแห่งสปา หรือ Spa Experience

“Spa Experience” คือการบริหารและควบคุมบรรยากาศการบริการสปาแบบองค์รวม อาทิการต้อนรับและการให้บริการของพนักงาน มาตรฐานการให้บริการ บรรยากาศ เสียงเพลง แสง และกลิ่นหอม เป็นต้น ให้มีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง เพื่อมุ่งสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า สร้างความจดจำ และอยากกลับมาใช้บริการอีก เช่นกรณีของ Day Spa ควรจะเลือกสถานที่ที่มีพื้นที่สวนนอกบ้าน มีธรรมชาติที่สวยงาม มีความสงบเงียบ ปราศจากเสียงรบกวนใดๆ ยกเว้นการบรรเลงเสียงเพลงเบาๆ ประกอบเสียงนกร้อง เสียงน้ำไหล และเสียงคลื่นลม เป็นต้น การตกแต่งภายใน เครื่องแบบพนักงาน เครื่องใช้ไม้สอยต่างๆ อุปกรณ์ที่ใช้ในการทรีตเมนต์ ทุกอย่างต้องเข้ากับคอนเซ็ปต์ของสปาที่เราตั้งขึ้นอย่างชัดเจน

1. ด้านการบริการ

- การใช้น้ำเพื่อสุขภาพ เช่น การแช่ตัวในอ่างน้ำ แช่เท้า การบำบัดด้วยน้ำทะเล การออกกำลังกายในน้ำ
- การให้บริการนวดต่างๆ เช่นนวดไทย นวดชีวจิตลี นวดกดจุด การอบไอน้ำ อบสมุนไพร การประคบ การทำความสะอาดผิว การนวดหน้า
- บริการอาหารเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ
- การขจัดพิษหรือการทำดีท็อก (Detox Foliation)
- การจัดเมนูบริการลูกค้า
- การจัดระบบดูแลความปลอดภัยลูกค้าระหว่างรับบริการ
- ผู้ประกอบการจัดให้มีผู้ให้บริการตามมาตรฐานตามประกาศนี้
- มีบริการหลักประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพ
- การใช้น้ำเพื่อสุขภาพ และให้มีบริการอื่นอีก 3 รายการเป็นอย่างน้อย
- มีการแสดงทะเบียนประวัติผู้ให้บริการตามแบบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด
- มีการแสดงรายการบริการและอัตราค่าบริการไว้ในที่เปิดเผยหรือตรวจสอบได้

2. บุคลากรให้บริการในสปา (Skill Staff)

- ผู้บริหารสปา สามารถพูดภาษาไทยและต่างประเทศได้อย่างดี
- ส่วนพนักงานผู้ให้บริการ ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรต่างๆ เฉพาะด้าน ได้รับการอบรมตามหลักสูตรจากสถาบันหรือสถานศึกษาที่

คณะกรรมการรับรอง หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานใน
กิจการสปาเพื่อสุขภาพมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

- ผ่านการทดสอบความรู้และประสบการณ์โดยคณะกรรมการตรวจ
และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางกำหนด
- ผู้ให้บริการมีเครื่องแบบที่รัดกุม สุภาพ สะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อ
การปฏิบัติงานและมีป้ายชื่อติดไว้ที่อกเสื้อด้านซ้าย

3. ผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ (Tool and Equipment)

- โดยผลิตภัณฑ์ที่ใช้ต้องมีคุณภาพ ได้มาตรฐานปลอดภัย ผ่านการ
รับรองจาก ออย.
- มีเครื่องมือและอุปกรณ์พิเศษ เช่น ขาวนำ เครื่องออกกำลังกาย
- มีระบบตรวจสอบมาตรฐานเครื่องมือสม่ำเสมอ

4. การบริหารและการจัดการองค์กร (Organization and Management Quality)

- มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
- การพัฒนาบุคลากร และเน้นจริยธรรม จรรยาบรรณการประกอบ
ธุรกิจ
- มีการจัดทำทะเบียนประวัติผู้ให้บริการและพนักงาน
- สามารถควบคุมดูแลกิจการของสถานประกอบการนั้นโดยใกล้ชิด
และไม่เป็นผู้ดำเนินการสถานประกอบการแห่งอื่นอยู่ก่อนแล้ว

5. มาตรฐานความปลอดภัย

- มีชุดปฐมพยาบาลที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา
- มีป้ายหรือข้อความแสดงหรือเตือนให้ผู้รับบริการระมัดระวังอันตรายหรือบริเวณที่เสี่ยงต่อการเกิดภัยอันตราย
- มีพนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เป็นอย่างดี คอยตรวจตรา ควบคุมดูแลการใช้อุปกรณ์อบ ความร้อน อบไอน้ำ
- บริเวณที่มีบริการอบความร้อน อบไอน้ำและอ่างน้ำวน ต้องมีเครื่องวัดอุณหภูมิ เครื่องควบคุมอุณหภูมิอัตโนมัติ และเครื่องตั้งเวลาที่พนักงานสามารถและควบคุมความปลอดภัยได้
- มีการควบคุมดูแลคุณภาพน้ำหรืออุปกรณ์การใช้น้ำอื่นใดสำหรับให้บริการ

6. สถานที่และสิ่งแวดล้อม

- เน้นตกแต่งสถานที่ด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย และเป็นธรรมชาติ ตกแต่งสถานที่โดยไม่มีลักษณะที่ทำให้เสื่อมเสีย
- พื้นที่สถานประกอบการต้องไม่อยู่ในพื้นที่ติดต่อกับสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ
- ตั้งอยู่ในทำเลสะดวก ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่อยู่ใกล้ขีดศาสนสถานจนก่อให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติศาสนกิจ
- การจัดบริเวณที่ให้บริการเฉพาะบุคคล
- สะอาด มีการจัดการสิ่งปฏิกูลมูลฝอยและน้ำเสียที่ถูกหลักสุขาภิบาล
- มีเสียงเพลงฟังแล้วรู้สึกผ่อนคลาย เพื่อให้ผู้รับบริการได้สัมผัสบริการ

- มีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าเช่น ตู้เก็บของ มีห้องอาบน้ำ ห้องส้วม อ่างล้างมือ ห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้าและตู้เก็บเสื้อผ้าที่สะอาดถูกสุขลักษณะ และควรแยกส่วนชาย-หญิง

