

ตำราวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสปา



เรียบเรียงโดย
อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

สาขาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก
วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2565

คำนำ

ตำราเรียบเรียงเรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสปา เป็นตำราที่ให้นักศึกษาในสาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก ประกอบการเรียนในรายวิชา การจัดการสปา และธุรกิจสุขภาพ TIM 2414 โดยเรียบเรียงเนื้อหาทั้งหมด 10 บท ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ บทที่ 1 บทนำ (ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสปา) บทที่ 2 สุขภาพองค์รวมและการแพทย์ทางเลือก บทที่ 3 ศาสตร์การนวด บทที่ 4 วาริบำบัด บทที่ 5 สุนทรบำบัด บทที่ 6 การดำเนินธุรกิจสปา บทที่ 7 บุคลากรในสปา บทที่ 8 การตลาดธุรกิจสปา บทที่ 9 ธุรกิจสปาไทย และบทที่ 10 จรรยาบรรณและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการสปาเพื่อสุขภาพ

เนื้อหาที่ผู้เรียบเรียงได้เรียบเรียงขึ้นในเอกสารฉบับนี้มุ่งหวังให้เป็นพื้นฐานของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจสปา ตลอดจนมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพในธุรกิจสปา

ผู้เรียบเรียงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารฉบับนี้คงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจสปา หากนำไปใช้และมีข้อเสนอแนะ ผู้เรียบเรียงยินดีรับฟังและขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์นั้น ณ โอกาสนี้ด้วย

อติสา ฤทธิชัยฤกษ์

4 ตุลาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๗
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	๕
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความหมายของสปา	1
ความเป็นมาของสปาในทวีปยุโรป	3
ความเป็นมาของสปาในทวีปอเมริกา	10
ความเป็นมาของสปาในทวีปเอเชีย	10
ประเภทของสปา	13
ศาสตร์สัมพันธ์ในสปา	18
ปัจจัยสำคัญของสปา	21
บทสรุป	22
เอกสารอ้างอิง	23
บทที่ 2 สุขภาพองค์รวมและการแพทย์ทางเลือก	25
ความหมายของสุขภาพองค์รวม	25
ความเป็นมาของสุขภาพแบบองค์รวม	27
องค์ประกอบของสุขภาพองค์รวม	27
ความหมายและแนวคิดของการแพทย์ทางเลือก	28
การจำแนกศาสตร์การแพทย์ทางเลือก	31
สาเหตุการเลือกใช้แพทย์ทางเลือก	37
ข้อจำกัดของการแพทย์ทางเลือก	39
หลักในการเลือกใช้แพทย์ทางเลือก	39
บทสรุป	41
เอกสารอ้างอิง	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ศาสตร์การนวด	45
ความหมายของการนวด	45
ความเป็นมาของการนวด	46
ความเป็นมาของการนวดแผนไทย	52
รูปแบบการนวดที่นิยมในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ	53
ประโยชน์ของการนวด	59
การเตรียมตัวก่อนนวด	59
ข้อควรระวังในการรับบริการนวด	61
จุดอ่อนของร่างกายเมื่อรับบริการการนวด	63
บทสรุป	64
เอกสารอ้างอิง	66
บทที่ 4 วารีบำบัด	69
ความหมายของวารีบำบัด	69
ความเป็นมาของวารีบำบัด	70
คุณสมบัติของน้ำต่อสรีรวิทยา	73
รูปแบบของการใช้วารีบำบัดในสปา	74
รูปแบบการใช้วารีบำบัดที่นิยมให้บริการในสปา	75
บทสรุป	88
เอกสารอ้างอิง	90

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สุนทรบำบัด	91
ความหมายของสุนทรบำบัด	91
ความเป็นมาของอโรมาเธอราพี	92
การใช้น้ำมันหอมระเหยในเชิงสุนทรบำบัด	96
น้ำมันหอมระเหย (Essential oil หรือ Volatile oil)	97
ประโยชน์ของน้ำมันหอมระเหยต่อร่างกาย	97
คุณลักษณะของน้ำมันหอมระเหยแท้	99
การเลือกซื้อน้ำมันหอมระเหย	100
น้ำมันตัวพาหรือน้ำมันรองพื้น (Carrier Oil หรือ Base Oil)	101
รูปแบบของสุนทรบำบัดที่ใช้ในสปา	102
ข้อควรระวังในการใช้น้ำมันหอมระเหยสำหรับสุนทรบำบัด	110
วิธีการเก็บรักษาน้ำมันหอมระเหย	111
บทสรุป	112
เอกสารอ้างอิง	114
บทที่ 6 การดำเนินธุรกิจสปา	115
คุณลักษณะของผู้ประกอบการสปา	115
กลุ่มลูกค้าของธุรกิจสปา	117
องค์ประกอบสำคัญในการประกอบธุรกิจสปา	119
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดตั้งธุรกิจ	134
ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา	137
บทสรุป	139
เอกสารอ้างอิง	140

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 7 บุคลากรในสภา	143
โครงสร้างบุคลากรในธุรกิจสภา	143
ตำแหน่งงานในสภา คุณสมบัติและหน้าที่รับผิดชอบ	147
การวางแผนกำลังคน	154
การสรรหาบุคลากร	155
การคัดเลือกบุคลากร	155
การพัฒนาบุคลากร	157
รูปแบบการฝึกอบรมบุคลากร	159
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	160
การประเมินพนักงาน	164
กระบวนการให้บริการของพนักงาน	165
บทสรุป	171
เอกสารอ้างอิง	173
บทที่ 8 การตลาดธุรกิจสภา	175
การตลาดธุรกิจสภา	175
ความสำคัญของกลยุทธ์ทางการตลาด	176
กลยุทธ์การตลาดที่นิยม	176
คุณภาพการบริการของธุรกิจสภา	188
การบริหารด้านการเงิน	191
เครื่องมือทางการตลาด	192
ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจสภาประสบความสำเร็จ	201
บทสรุป	202
เอกสารอ้างอิง	204

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๑	ธุรกิจสปาไทย
	206
	แนวโน้มธุรกิจสปาและธุรกิจสุขภาพในตลาดโลก
	206
	ภาพรวมธุรกิจสปาและธุรกิจสุขภาพของประเทศไทย
	209
	ธุรกิจสปาไทยกับการเปิดอาเซียน
	211
	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาธุรกิจสปาไทยเพื่อแข่งขันกับธุรกิจสปาในอาเซียน
	213
	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากรสปาไทยเพื่อธุรกิจสปาอาเซียน
	219
	การวิเคราะห์ SWOT Analysis สำหรับธุรกิจสปาไทย
	220
	แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคธุรกิจสปาไทย
	227
	แนวโน้มของธุรกิจสปาไทย
	232
	บทสรุป
	237
	เอกสารอ้างอิง
	238
บทที่ 10	จรรยาบรรณและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการสปาเพื่อสุขภาพ
	241
	จรรยาบรรณในธุรกิจสปา
	241
	สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
	244
	บทลงโทษในพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
	251
	กฎกระทรวง
	252
	บทสรุป
	256
	เอกสารอ้างอิง
	258
บรรณานุกรม	259
ภาคผนวก	255
	ภาคผนวก ก พระราชบัญญัติ 2559
	273
	ภาคผนวก ข จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพสปา
	290
	ภาคผนวก ค มาตรฐานสปาของอาเซียน
	294
	ภาคผนวก ง เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ
	299

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ข ประกาศหลักเกณฑ์ และวิธีการในการเปรียบเทียบตามกฎหมาย ว่าด้วยสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	316

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.1	ลำดับเหตุการณ์สำคัญประวัติศาสตร์สปา	11
5.1	ตัวอย่างน้ำมันหอมระเหยที่นิยมใช้บำบัด	98
5.2	คำอธิบายเกี่ยวกับข้อความบนฉลากของน้ำมันตัวพา	101
5.3	การคำนวณปริมาณน้ำมันหอมระเหยและน้ำมันตัวพา	108
5.4	ตัวอย่างการเรียกชื่อน้ำมันหอมระเหยในสปา	108
5.5	ข้อควรระวังในการใช้น้ำมันหอมในบางกรณี	111
6.1	สีและผลต่ออารมณ์	128
7.1	สัดส่วนจำนวนพนักงานในแต่ละกะ	155
8.1	ข้อแนะนำในการทำสปาเมนู	194
9.1	รายงานจำนวนสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ได้รับรองมาตรฐาน ปี 2558	210
9.2	แหล่งน้ำพุร้อน ที่สามารถพัฒนาเป็นสวนสุขภาพหรือรีสอร์ทสปา	219
10.1	หน้าที่และระวางโทษของผู้รับอนุญาตสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	249
10.2	หน้าที่และระวางโทษของผู้ดำเนินการสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	251
10.3	บทลงโทษในพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	252

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 Hippocrates (ฮิปโปเครติส)	4
1.2 Ancient Roman Baths	5
1.3 Roman Thermae	6
1.4 น้ำพุร้อนสปา	13
1.5 เดสทิเนชั่นสปา	14
1.6 Kiriya Spa	15
1.7 เดย์สปา	16
1.8 เมดิคอลสปา	17
1.9 อาหารเพื่อสุขภาพ	19
2.1 การแพทย์อายุรเวท	34
2.2 การรักษาแบบโคโรแพรคติก	35
2.3 ซามูเอล ฮัทธ์เนมานน์	36
3.1 บันทึกการนวดเท้าของอียิปต์	47
3.2 Per Henrik Ling (เปอร์เฮนริก ลิง)	48
3.3 การนวดไทย	54
3.4 การนวดเท้า	55
3.5 การนวดชีอัสตี	56
3.6 การนวดทฤษฎี	57
3.7 การนวดสวีดิช	58
3.8 การเตรียมสถานที่	60
4.1 Vincent Priessnitz (วินเซนต์ เพริสไนตซ์)	72
4.2 Sebastian Kneipp (เซบัสเตียน คไนพ์)	72
4.3 การแช่ตัวในสปา	76
4.4 การแช่เท้า	77

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพ	หน้า
4.5 Vichy Shower	79
4.6 Scotch House	80
4.7 Swiss Shower	80
4.8 Flotation	81
4.9 Underwater Pressure Massage	82
4.10 การอบซาวน่า	83
4.11 การอบไอน้ำ	84
4.12 การประคบ	85
4.13 การออกกำลังกายในน้ำ	86
4.14 วัสดุ	87
4.15 ไอซี	87
5.1 René Maurice Gattefossé (เรเน มอริซ กิสฟอสเน่)	95
5.2 การสูดดมจากไอน้ำ	103
5.3 ตะเกียงเผาน้ำมันหอมระเหย	103
5.4 ห้องซาวน่า	105
5.5 ลักษณะขวดน้ำมันหอมระเหย	112
6.1 สภาพแวดล้อมสปา	120
6.2 บริเวณทางเข้าสปา	122
6.3 ส่วนต้อนรับลูกค้า	123
6.4 พื้นที่สำหรับพนักงานต้อนรับ	123
6.5 ส่วนพักผ่อนสำหรับลูกค้า	124
6.6 ส่วนบริการลูกค้า	125
6.7 ส่วนให้บริการด้านนอกของสปา	125
6.8 การจัดพื้นที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์	130
6.9 พื้นที่จำหน่ายสินค้าสปา	131

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพ	หน้า
6.10	บรรยากาศพื้นที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์
6.11	ตัวอย่างวัสดุอุปกรณ์สปา
6.12	ตัวอย่างเครื่องใช้ในสปา
6.13	แนวทางการยื่นขอใบอนุญาตประกอบกิจการ ตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559
7.1	ขั้นตอนการขอใบอนุญาตเพื่อเป็นผู้ดำเนินการสปา
7.2	ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการ
7.3	แสดงโครงสร้างองค์กรแบบ Network Career Path
7.4	การฝึกอบรมการนวดน้ำมัน
7.5	เครื่องแบบพนักงานสปา
7.6	การแนะนำบริการแก่ลูกค้า
7.7	ตัวอย่างแบบกรอกประวัติสุขภาพลูกค้า
7.8	การจัดเตรียมห้อง
8.1	ชุดเครื่องมือทางการตลาดของธุรกิจสปา
8.2	สปาเมนู/โบรชัวร์สปาแบบแฟ้ม
8.3	สปาเมนูแบบ Booklet
8.4	รายการอัตราค่าบริการ
8.5	การจัดทำโบรชัวร์แยกกับรายการอัตราค่าบริการ
8.6	ลักษณะนามบัตรที่สร้างความแตกต่าง
8.7	ลักษณะนามบัตรทั่วไป
8.8	ตัวอย่างบัตรของขวัญ
8.9	รายละเอียดในบัตรของขวัญ
9.1	ห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจสปาและบริการเพื่อสุขภาพ
9.2	ตราสัญลักษณ์ที่สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจะได้รับเมื่อผ่านเกณฑ์คุณภาพ

สารบัญแผนผัง

แผนผัง	หน้า	
7.1	โครงสร้างบุคลากรในธุรกิจสปาแบบที่ 1	144
7.2	โครงสร้างบุคลากรในธุรกิจสปาแบบที่ 2	144
7.3	โครงสร้างบุคลากรธุรกิจเคย์สปา	145
7.4	โครงสร้างบุคลากรธุรกิจรีสอร์ทสปา	146
7.5	กระบวนการรับจองทางโทรศัพท์	168
7.6	กระบวนการการให้บริการลูกค้า	171
8.1	ระยะเวลาขั้นตอนบริการลูกค้า	182

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
9.1	อิทธิพลของสปาที่มีผลต่อการสำรองห้องพักของนักท่องเที่ยว	232
9.2	แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสปาในโรงแรม	232

บทที่ 1

บทนำ

ในอดีตที่ผ่านมามนุษย์มีความเป็นอยู่อย่างเรียบง่ายและมีวิถีชีวิตใกล้ชิดกับธรรมชาติ ทำให้มนุษย์ในยุคก่อนหน้านี้ มีสุขภาพแข็งแรงและอายุยืนยาว ในขณะที่สังคมในปัจจุบันพบว่าวิถีชีวิตของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และสภาวะการแข่งขันในสังคม ความเร่งรีบในการใช้ชีวิตทำให้มนุษย์ประสบปัญหาภาวะความตึงเครียด ความเจ็บไข้ได้ป่วย เจ็บป่วยเรื้อรัง เหล่านี้ทำให้มนุษย์หันกลับมาสนใจสุขภาพอีกครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่การเลือกกินอาหารที่เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ การออกกำลังกาย ตลอดจนการบำบัดความเครียดด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การดูหนัง ฟังเพลง การไปเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ รวมถึงการใช้บริการใน “สปา” ซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการทั้งด้านความงามและสุขภาพ ปัจจุบันมีธุรกิจสปาเกิดขึ้นมากมายไม่เฉพาะในเมืองเท่านั้น แต่ยังสามารถพบเห็นธุรกิจสปาตามเมืองท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มักนิยมใช้บริการนวดเพื่อผ่อนคลาย หรือบริการอื่น ๆ ในสปา ดังนั้นผู้ลงทุนรวมถึงผู้ใช้บริการควรมีความรู้ด้านสปาและความแตกต่างของสปาและรูปแบบการบริการ

ความหมายของสปา

คำว่า “สปา” เริ่มใช้ครั้งแรกประมาณศตวรรษที่ 17 แต่ไม่มีใครทราบแน่นอนว่าคำว่า “สปา” (Spa) มีที่มาจากไหน นักโบราณคดีด้านประวัติศาสตร์สปา Jonathan Paul de Vierville สันนิษฐานว่าอักษรสปาสามตัว “S-P-A” เคยถูกสลักไว้บนกำแพงหินของสถานที่อาบน้ำสาธารณะในสมัยโรมันโบราณ อักษรสามตัวอาจถอดรหัสเป็นภาษาละตินว่า *Salude Per Aqua* ซึ่งแปลได้ว่า “สุขภาพหรือการรักษาโดยน้ำ” (Elizabeth & Bridgette, 2008 p. 37) หรือเป็นภาษา Walloon (ภาษาเบลเยียมโบราณ) คำว่า “Espa” ซึ่งมีความหมายว่า น้ำพุ (Crebbin, J. & J., 2005, p. 5) บ้างก็ว่าสปาเป็นชื่อหมู่บ้านเล็ก ๆ แห่งหนึ่งใกล้เทือกเขาอาร์เดนเนส (Ardennes) ในประเทศเบลเยียม ชื่อเมืองสปา (Spau) ซึ่งมีแหล่งน้ำพุร้อนและน้ำแร่ที่ถูกพบโดยชาวโรมัน และเป็นที่ยอดนิยมของทหารโรมันเพื่อใช้รักษาอาการบาดเจ็บจากการออกรบเป็นเหตุให้ในศตวรรษที่ 16-18 เมืองสปาที่เบลเยียมกลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมของบุคคลชั้นสูงในยุโรปอย่างกว้างขวาง ในการใช้เป็นที่อาบน้ำแร่เพื่อฟื้นฟูสุขภาพ (Freya M., 2547, p. 13) นอกจากนี้มีการสันนิษฐานว่าสปามาจากคำว่า “KUR” ในยุโรป หรือ Cure ซึ่งหมายถึงเมืองที่มีบ่อน้ำร้อนที่ใช้ในการบำบัดและ

ฟื้นฟูสุขภาพ (สาวิตรี แซ่ชี, 2552, น. 31) ปีค.ศ. 1626 Oxford Dictionary on Historical Principles ระบุว่า Spa หมายถึง บ่อน้ำที่ใช้ในการรักษา จนกระทั่งปี ค.ศ. 1777 ความหมายของ Spa จึงเปลี่ยนเป็น สถานที่หรือรีสอร์ทที่มีน้ำแร่ตามธรรมชาติ ช่วงระหว่างปี 1970 กระแสความสนใจเรื่องสุขภาพของคนทั่วโลกเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในอเมริกาความหมายของสปาจึงถูกขยายความไปถึง รีสอร์ทเสริมสุขภาพ (Health Resort) และสถาบันหรือศูนย์ส่งเสริมด้านสุขภาพ

สปา ตามความหมายในพจนานุกรม หมายถึง 1) น้ำพุแร่ บ่อน้ำแร่ สถานที่ที่มีบ่อน้ำแร่ โรงแรมหรูหร่า โรงแรมพักผ่อนที่มีบ่อน้ำแร่ 2) ชื่อเมืองตากอากาศในภาคตะวันออกของเบลเยียม (ภัลลภ ฤทธิรงค์, 2551, น. 2)

อำไพ ชีแฮน (2547, น. 2) ให้ความหมายของ “สปา” คือ “สถานที่ที่นำเอาศาสตร์และศิลป์แห่งการบำบัดด้วยวิธีธรรมชาติบำบัด เพื่อให้ร่างกาย จิตใจ ได้รับความสุขในรสสัมผัส”

รัฐสิริฐ์ ประทีป ณ ถลาง (2551, น. 26) “สปาจะเป็นโรงแรมหรือสถานที่พักอาศัยที่ตั้งอยู่ใกล้บ่อน้ำพุร้อนเพื่อให้บริการแช่น้ำ อาบน้ำ และมีบริการทางกายภาพบำบัด เช่น การรักษาด้วยไฟฟ้า การนวด และการออกกำลังกายเพื่อรักษา มีกีฬา กิจกรรม รวมทั้งดนตรีการแสดงและทัศนศึกษา สถานที่เที่ยวทางประวัติศาสตร์ สถานที่โบราณคดีหรือธรรมชาติทั้งดงาม”

บงกช จูทะเดมีย์ (2548, น. 9) ให้ความหมายของสปาว่า “สปาหมายถึงวิธีการบำบัดรักษาดูแลร่างกายรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจะประกอบไปด้วยศาสตร์ต่าง ๆ แต่ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของสปา คือ การรักษาและดูแลสุขภาพ ร่างกาย จิตใจ”

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2556, น. 8) กล่าวว่า “สปา (Spa) หมายถึง การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ วิญญาณ ด้วยวิธีทางธรรมชาติ เพื่อให้ร่างกายรู้สึกผ่อนคลาย โดยใช้น้ำเป็นองค์ประกอบที่สำคัญผสมผสานกับการใช้ศาสตร์สัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส”

กองการแพทย์ทางเลือก (2551, น. 413) กล่าวว่า สปาตามความหมายเชิงประวัติศาสตร์ หมายถึง “สถานที่ที่มีน้ำพุตามธรรมชาติ ที่ซึ่งสามารถบรรเทา และรักษาอาการเจ็บป่วยจากโรคภัยต่าง ๆ ได้” แต่หากเป็นในเชิงร่วมสมัย สปา หมายถึงสถานที่ที่อำนวยความสะดวก และได้มาซึ่งสุขภาพที่ดีและชีวิตที่ผาสุก และมีการใช้น้ำเพื่อบำบัดรักษา

สถาบันวิชากิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2549, น. 9) จำกัดขอบข่ายของสปาว่า “สปาในปัจจุบันได้ขยายครอบคลุมไปถึงการพักผ่อนตามธรรมชาติที่มีน้ำเป็นองค์ประกอบ โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย จนกลายเป็นศูนย์สุขภาพสปาหรือสถานบริการรูปแบบใหม่ ซึ่งไม่จำกัดเฉพาะการบำบัดด้วยน้ำเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการบำบัดด้วยธรรมชาติในรูปแบบอื่น ๆ”

Intelligent Spa Pte Ltd. กล่าวว่า สปาหมายถึง “การดูแลสุขภาพแบบวารีบำบัด หรือการบำบัดด้วยน้ำ” (Intelligent Spa Pte Ltd. อ้างถึงใน สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2552, น. 10)

ในเว็บไซต์ของ ISPA หรือองค์กรสปาระหว่างประเทศได้ให้ความหมายของ Spa ว่า “Spas are places devoted to overall well-being through a variety of professional services that encourage the renewal of mind, body and Spirit” (ออนไลน์, 2558) หรือ สปาคือสถานที่ที่ดูแลด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี โดยให้บริการระดับมืออาชีพหลายรูปแบบเพื่อฟื้นฟูร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ นอกจากนี้ ISPA ยังเสริมว่า “สปา” ในปัจจุบันนี้มีได้หมายถึงสถานที่บำบัดรักษาสุขภาพด้วยน้ำเพียงอย่างเดียว แต่ยังหมายถึงสถานที่ที่คนไปคลายเครียด เพิ่มพลังชีวิต อย่างไรก็ตามเทคนิคและการให้บริการของสปาแต่ละแห่งจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับรูปแบบของสปานั้น ๆ (นิตยสารแพรว, 2547)

จากความหมายของสปาทั้งหมดในข้างต้นพอจะสรุปได้ว่าสปามีความเกี่ยวข้องกับน้ำ หรือพอจะสรุปได้ว่า สปา หมายถึงสถานที่ที่ฟื้นฟูสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจ อันนำมาซึ่งองค์รวมที่ดี โดยวิธีทางธรรมชาติ รวมถึงการบำบัดด้วยน้ำโดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ หรือนักบำบัดดูแลอย่างใกล้ชิด

ความเป็นมาของสปาในทวีปยุโรป

ในอดีตสปาหมายถึงสถานที่ที่มีบ่อน้ำแร่หรือน้ำพุร้อนธรรมชาติซึ่งสามารถแช่ตัวเพื่อบำบัดรักษาโรคและอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ และเป็นกิจกรรมที่ชาวยุโรปชื่นชอบมาก แต่ในปัจจุบันสปาได้รับการพัฒนาและแตกต่างจากเดิม มีบริการหลากหลายรูปแบบ และมีความหมายห่างไกลจากสปาในอดีตอย่างมาก อย่างไรก็ตามเราสามารถกล่าวถึงประวัติความเป็นมาของสปาของแต่ละทวีปได้ดังนี้

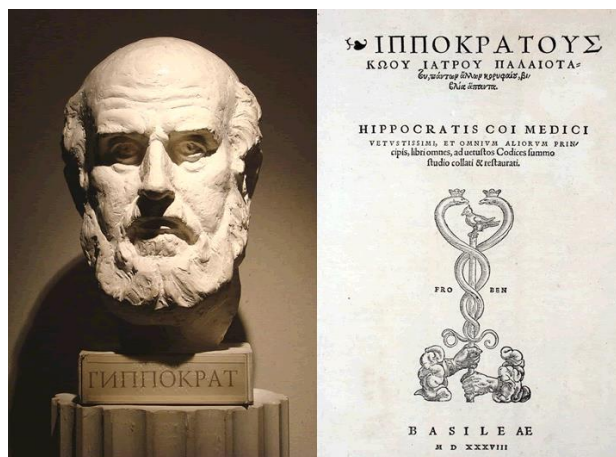
ทวีปยุโรป

เชื่อกันว่าสปาเกิดขึ้นครั้งแรกในทวีปยุโรป และมีพัฒนาการยาวนานกว่า 2,500 ปี โดยแบ่งเป็นยุคสมัยดังนี้

1. ยุคโบราณ

มนุษย์รู้จักการใช้น้ำเพื่อการบำบัดรักษาเป็นเวลากว่าหลายพันปีมาแล้ว โดยชาติแรกทีนิยมและรู้จักการใช้ประโยชน์จากน้ำคือชาวกรีกผู้ซึ่งนิยมการอาบน้ำและแช่น้ำในแหล่งน้ำธรรมชาติ

โดยมีการสร้างท่อน้ำเพื่อส่งน้ำมาที่อ่างตั้งแต่ 500 ปีก่อนคริสตกาล (จณิษา แสงประทุม, 2550, น. 23) นอกจากนี้ยังมีการสร้างโรงอาบน้ำและแช่น้ำสาธารณะซึ่งในระยะเริ่มแรกจะจำกัดผู้ใช้บริการซึ่งเป็นบรรดาชนชั้นสูง แต่หลังจากนั้นไม่นานสถานที่อาบน้ำสาธารณะได้เปิดกว้างและให้บริการแก่ทุกคน ในอดีตมนุษย์เคยใช้น้ำเพียงเพื่อสุขอนามัยและชำระร่างกายให้สะอาด จนกระทั่งฮิปโปเครติส (Hippocrates) (460-370 ปีก่อนคริสตกาล) ทำให้ผู้คนตระหนักถึงประโยชน์และคุณสมบัติของน้ำในการบำบัดรักษาโรคต่าง ๆ ฮิปโปเครติสเป็นคนแรกที่ทำให้แนวคิดสาเหตุของการเกิดอาการของโรคต่าง ๆ มาจากความไม่สมดุลของน้ำในร่างกาย ดังนั้นจึงเสนอให้เปลี่ยนการดำรงชีวิตบางอย่าง เช่น การอาบน้ำ การขับเหงื่อ การเดิน และการนวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความสมดุล



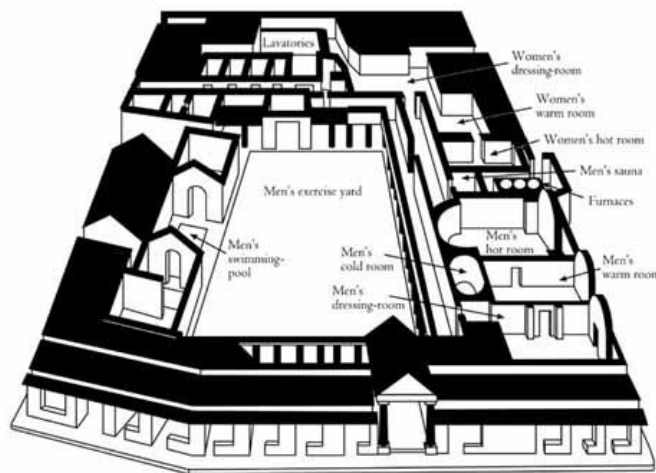
ภาพที่ 1.1 ฮิปโปเครติส (Hippocrates)

ที่มา: <http://medicaltourismgreece.com/hippocrates>

ถึงแม้ชาวกรีกจะเป็นชนชาติแรกที่จะรู้จักการใช้ประโยชน์จากน้ำ แต่ชาวโรมันกลับเป็นชนชาติที่ถูกกล่าวขานมากที่สุดเมื่อพูดถึงวัฒนธรรมการอาบน้ำในแง่ของการรักษาสุขภาพและการแสดงสถานภาพทางสังคม ชาวโรมันรู้จักการสร้างสถานที่อาบน้ำร้อนขึ้นในบริเวณใกล้บ่อน้ำแร่หรือบ่อน้ำพุร้อน ในช่วง 27 ปีก่อนคริสตกาล ถึงปี ค.ศ. 14 ในยุคสมัยของ Caesar Augustus พบว่ามีแหล่งอาบน้ำสาธารณะกว่า 170 แห่งรอบกรุงโรม ซึ่งนอกจากจะใช้เป็นป้อมปราการเพื่อล้อมรอบกรุงโรมแล้ว ยังเป็นสถานพักผ่อนเพื่อให้ทหารได้ใช้ในการรักษาบาดแผลที่ได้รับจากการทำสงครามเพื่อเป็นการพักผ่อน และคลายกล้ามเนื้อ ค.ศ. 43 ความนิยมในการใช้แหล่งอาบน้ำได้กลายเป็นที่นิยมมากขึ้น โดยผู้คนมีวัตถุประสงค์ในการใช้แหล่งอาบน้ำสาธารณะเพื่อการพักผ่อน การคลายเครียด และคลายความเหนื่อยล้า กระทั่ง ค.ศ. 300 พบว่ามีแหล่งอาบน้ำสาธารณะกว่า 900 แห่งทั่ว

อาณาจักรโรมัน สำหรับแหล่งอาบน้ำที่เก่าแก่ที่สุดในยุโรปที่ยังคงอยู่กระทั่งปัจจุบันตั้งอยู่ที่ Merano ในประเทศอิตาลี (กองการแพทย์ทางเลือก, 2551, น. 415)

Baths หรือ โรงอาบน้ำกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันชาวโรมัน ผู้มีฐานะมักสร้างบ่ออาบน้ำร้อนส่วนตัวที่บ้าน แต่ยังคงไปใช้บริการโรงอาบน้ำสาธารณะ ซึ่งต้องเสียค่าธรรมเนียม โดยผู้หญิงจะเสียค่าบริการมากกว่าผู้ชายถึงสองเท่า การใช้โรงอาบน้ำจะแยกเวลาสำหรับผู้ชายและผู้หญิง ในช่วงเช้าถึงบ่ายเปิดให้ผู้หญิงเข้าใช้บริการ ในขณะที่ช่วงบ่ายสองโมงถึงเย็นจะเปิดให้ผู้ชายเข้าใช้บริการ ส่วนในช่วงกลางคืนจะปิดทำการ โรงอาบน้ำแบบดีที่สุดของโรมันเรียกว่า เทอเม (Thermae) ซึ่งในยุคนั้น เทอเมเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถพบเห็นแทบทุกที่และเปิดให้บริการคนทุกระดับชั้น แต่โดยมากจะเป็นผู้มีฐานะที่เข้าไปใช้บริการ เทอเมแสดงให้เห็นถึงชีวิตของชาวโรมันที่ชอบความหรูหรา สังเกตได้จากสถาปัตยกรรมของเทอเมที่มีลักษณะคล้ายพระราชวังขนาดใหญ่ บางแห่งสามารถจุคนได้กว่าพันคน ภายในมีเสาหินอ่อน เพดานโค้ง ที่พื้นปูด้วยกระเบื้องโมเสกราคาแพง รวมทั้งน้ำพุและรูปปั้นต่าง ๆ มีการประดับประดาอย่างสวยงาม เทอเมจึงกลายเป็นสถานที่ในการพบปะสังสรรค์ ซึ่งมีการแสดงให้ชม ภายในเทอเมประกอบไปด้วยห้องหลัก ๆ คือ ห้องอาบน้ำเย็น (Frigidarium) ซึ่งมีสระแช่น้ำขนาดใหญ่ ห้องเย็น (Tepidarium) ที่มีอุณหภูมิอุ่นกว่าห้องแรก ห้องอาบน้ำร้อน (Caldarium) ห้องร้อน (Laconicum) และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับชายและหญิง สถาปัตยกรรมแบบเทอเมในยุคโรมันที่ยังหลงเหลือและสามารถพบเห็นได้คือที่เมือง บาส (Bath) ประเทศอังกฤษ เชื่อกันว่าในยุควัฒนธรรมการอาบน้ำและแช่น้ำของโรมันรุ่งเรืองที่สุดนั้น มีการใช้น้ำประมาณ 1,400 ลิตรต่อวันต่อคนเพียงเพื่อการอาบน้ำเพียงอย่างเดียวเท่านั้น (Crebbin, J. & J., 2005, p. 2)



ภาพที่ 1.2 Ancient Roman Baths

ที่มา: <http://www.crystalinks.com/romebaths.html>



ภาพที่ 1.3 Roman Thermae

ที่มา: <http://www.crystalinks.com/romebaths.html>

ขั้นตอนการใช้สถานอาบน้ำสาธารณะของชาวโรมันเริ่มต้นที่ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า สำหรับการแต่งกายสมัยนั้นไม่ระบุแน่ชัด เพียงสันนิษฐานว่าผู้ใช้บริการอาจสวมเสื้อคลุมบางยาว และรองเท้าแตะसानเพื่อกันความร้อนจากพื้นห้องน้ำ หลังจากนั้นผู้ชายจะทาตัวด้วยน้ำมัน ก่อนเล่นกีฬาเพื่อเรียกเหงื่อ แล้วจึงจะเข้าสู่ห้องเย็น (Tepidarium) เพื่อรอให้อุณหภูมิลดลงและเตรียมตัวอาบน้ำ ขั้นตอนในการอาบน้ำจะเริ่มจากการล้างน้ำมันออกจากตัว ขัดผิว (Scrub) แล้วจึงไปที่ห้องอาบน้ำร้อน (Caldarium) ซึ่งอาจมีไอน้ำหรือไม่มีก็ได้ หากไม่มีไอน้ำห้องดังกล่าวจะคล้ายกับห้องซาวน่า (Sauna) ในปัจจุบัน จากนั้นจึงไปที่ห้องอาบน้ำเย็น (Frigidarium) ซึ่งเป็นห้องที่มีอุณหภูมิเย็นและช่วยให้รู้ชุมชนปิดกระชับหลังการโดนไอร้อนก่อนหน้านี้ แล้วจึงลงล้างตัวที่สระน้ำเล็กๆ ภายในห้องก่อนลงแช่ตัวในอ่างน้ำเย็นขนาดใหญ่เป็นลำดับต่อไป (Crebbin, J. & J., 2005, p. 2)

อย่างไรก็ตามมีชาวโรมันบางส่วนไม่เห็นด้วยกับการใช้สถานที่อาบน้ำสาธารณะ เนื่องจากผู้ที่ไปใช้บริการบางส่วนไปสถานที่ดังกล่าวเพื่อการพบปะสังสรรค์ ดื่มของมีเมาและเกิดการทะเลาะวิวาท บางแห่งเปิดให้ชายหญิงใช้สถานที่ร่วมกันก่อให้เกิดปัญหาการมีผู้ตลอดจนการแฝงตัวของผู้หญิงขายบริการ ทำให้จิตใจและศีลธรรมของผู้คนตกต่ำลงอย่างเห็นได้ชัด และทำให้วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการใช้น้ำเพื่อชำระร่างกาย ผ่อนคลาย การบำบัดรักษาและเพื่อสุขอนามัยได้เลือนหายไป กลายเป็นเพียงความบันเทิงของมนุษย์เข้ามาแทนที่

2. ยุคกลางและยุคมีด

การล่มสลายของจักรวรรดิโรมันใน ค.ศ. 476 และการเกิดขึ้นของศาสนาคริสต์ เป็นเหตุให้วัฒนธรรมการอาบน้ำถูกละทิ้งและเป็นเรื่องตลกและเป็นสิ่งต้องห้ามอย่างเป็นทางการ ผู้คนเชื่อว่าการรักษาโรคทำได้โดยการสวดมนต์และขอพรจากพระเจ้า สถานอาบน้ำหลายแห่งได้ถูกเปลี่ยนเป็นโบสถ์ แม้ว่าวัฒนธรรมการอาบน้ำจะเป็นที่รังเกียจของผู้คนอยู่หลายศตวรรษติดต่อกันมา และรูปแบบการอาบน้ำแบบโรมันจะหายไปแต่ยังมีผู้คนบางส่วนที่ยังระลึกถึงคุณประโยชน์ของแร่ธาตุจำนวนมากที่มีอยู่ในน้ำ โดยเฉพาะบ่อน้ำแร่ที่เมือง Bath ประเทศอังกฤษที่ถือเป็นบ่อน้ำแร่ในสมัยโรมันที่ตกทอดมาถึงรุ่นหลัง บ่อน้ำแร่แห่งนี้มีชื่อเสียงด้านการบำบัดรักษาที่ดำเนินการมาต่อเนื่องและจัดเป็นเมืองสปาที่เก่าแก่ที่สุด นอกจากนี้ที่เมือง Bath ยังสามารถผลิตน้ำแร่ได้มากกว่า 1 ล้านแกลลอนที่อุณหภูมิ 120 องศาฟาเรนไฮต์ และเป็นน้ำแร่ที่ประกอบไปด้วยแร่ธาตุหลายชนิด อาทิ แมงกานีส โพแทสเซียม แคลเซียม เป็นต้น

ตลอดช่วงระยะเวลาในยุคกลาง ถึงแม้จะมีแพทย์หลายท่านให้การสนับสนุนแนวคิดของการใช้น้ำเพื่อการบำบัดรักษา แต่พบว่ามีเพียงโรงเรียนการแพทย์ Salerno ที่ประเทศอิตาลีเพียงแห่งเดียวเท่านั้นที่ยังมีการสอนที่คงไว้ซึ่งรูปแบบการรักษาตามแนวคิดของฮิปโปเครติส (Hippocrates) (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2556, น. 12)

หลังศตวรรษที่ 13 การใช้สถานที่อาบน้ำสาธารณะค่อยๆ กลับมาอีกครั้ง โดยเฉพาะที่ยุโรปทางใต้ สถานอาบน้ำสาธารณะได้ถูกสร้างขึ้นใหม่และเปิดให้ผู้ให้บริการเข้าฟรี เป็นเหตุให้สถานอาบน้ำเต็มไปด้วยผู้คนซึ่งใช้เวลานานกว่าชั่วโมงในการอาบน้ำและแช่น้ำ หรือบางคนใช้เวลาอยู่ในสถานอาบน้ำทั้งวัน สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้คนไปสถานอาบน้ำมากที่สุดคือเพื่อการพักผ่อนหรือผ่อนคลาย ส่วนรองลงมาคือเรื่องของการบำบัดร่างกายเช่น การแช่น้ำเพื่อให้เลือดไหลเวียน การดื่มน้ำเพื่อขับสารพิษ เป็นต้น

ค.ศ. 1336 มีการคิดค้นวิธีการอาบน้ำแบบใหม่ขึ้นได้แก่ Douche หรือการใช้ฝักบัวแบบในปัจจุบัน วิธีนี้ได้ถูกคิดค้นเป็นครั้งแรกโดย Pietro Tussignano ที่สปาที่มีชื่อว่า Bormio ในประเทศอิตาลี (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2556, น. 12)

ค.ศ. 1347 สปาที่ Carlsbad (หรือ Karlovy Vary ในปัจจุบันที่ประเทศเช็กีพลับพลิก) ได้ถูกพบโดย จักรพรรดิซาร์สและคณะที่ออกล่าสัตว์และพบสถานที่ดังกล่าว สถานที่แห่งนี้กลายเป็นสปาที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างมากในเวลาต่อมาจนทำให้มีการเก็บเรียกภาษีจากการบำบัดจากสถานที่ดังกล่าวในปี ค.ศ. 1351 (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2556, น. 12)

ในศตวรรษที่ 14 บ่อน้ำร้อนที่ให้บริการในประเทศอังกฤษได้เข้าสู่ภาวะตกต่ำ และเสียชื่อเสียง เนื่องจากการเปลือยกายของชายและหญิงที่มาใช้บริการร่วมกัน ทำให้มีการติดเชื่อและ

แพร่กระจายของเชื้อโรคหลายชนิด เช่น ซิฟิลิส โรคเรื้อน เป็นต้น จนกระทั่ง ค.ศ. 1449 บาทหลวงสูงสุดแห่งเมือง Bath (Bishop of Bath) ได้ประกาศให้การเปลือยกายอาบน้ำถือเป็นเรื่องที่ผิดศีลธรรมและทำลายซึ่งความศักดิ์สิทธิ์ของน้ำอันเป็นของขวัญจากเทพเจ้า จึงทำให้ผู้คนหันมาสวมเสื้อคลุมเมื่อใช้สถานที่อาบน้ำแทน ต่อมาประกาศดังกล่าวได้ถูกใช้เป็นข้อบังคับตามคำสั่งของพระเจ้าเฮนรีที่ 8 (Henry VIII) และใช้ต่อเนื่องเป็นเวลา 150 ปี (Crebbin, J. & J, 2005, p. 4)

3. ยุคฟื้นฟู

ต้นศตวรรษที่ 16 ในขณะที่ภาพลักษณ์ของสถานที่อาบน้ำสาธารณะในหลายประเทศได้เสื่อมลง และปิดตัวลง เนื่องจากเชื่อกันว่าสถานที่อาบน้ำสาธารณะเป็นแหล่งแพร่กระจายเชื้อโรคต่าง ๆ เช่น ซิฟิลิส กาฬโรค และ โรคเรื้อน แต่สปาที่เมือง Bath กลับดึงดูดนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ให้มารักษาโรคและบรรเทาความเจ็บปวดต่าง ๆ ในยุคอิลลิซาเบท จำนวนของน้ำพุร้อนในเมือง Bath เพิ่มขึ้นและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง กระทั่ง ค.ศ. 17 ที่เมือง Bath มีการจัดผังเมืองใหม่เพื่อรองรับผู้เดินทางมาใช้สปาของเมืองและเป็นการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ ประโยชน์ของน้ำแร่และสปาได้แพร่กระจายไปทั่ว แต่แล้วชื่อเสียงของการอาบน้ำพุร้อนกลับเสื่อมลงอีกครั้งเนื่องจากผู้คนไม่ว่าจะผู้ชายหรือผู้หญิงต่างเปลือยกายอาบน้ำร่วมกันทั้งกลางวันและกลางคืน (บงกช จูฑะเดมิย์, 2548, น. 4) ขณะเดียวกันที่ฝรั่งเศสได้เกิดสปาหลายแห่งขึ้น โดยการใช้สปาสวนใหญ่ของชาวฝรั่งเศสจะค่อนข้างจริงจัง แพทย์หลายท่านก่อตั้งสปาซึ่งเป็นศูนย์การบำบัดรักษาขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ไม่ใช่เพียงเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ศูนย์ดังกล่าวจัดให้มีการแช่น้ำ อาบน้ำเพื่อการบำบัด การรับประทานอาหารที่สมดุล และจัดให้มีการจัดกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพต่าง ๆ ระหว่างวัน ผู้เข้ารับบริการจะเข้านอนแต่หัวค่ำ ซึ่งแตกต่างจากศูนย์บำบัดอื่นในประเทศยุโรปที่ในช่วงเย็นหรือค่ำจะมีกิจกรรมการชมละครหรือเต้นรำ

4. ศตวรรษที่ 18 – ปัจจุบัน

ช่วงปี ค.ศ. 1800 ความสนใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมการอาบน้ำเพิ่มมากขึ้น แพทย์ชาวอิตาลีผู้มีชื่อเสียงหลายคนได้ค้นพบตำราการรักษาในสมัยโบราณที่สูญหายไป ศาสตราจารย์แห่งการบำบัดรักษาด้วยน้ำได้ถูกรื้อฟื้นขึ้นมาอีกครั้ง และในช่วงเวลานี้เองที่เป็นครั้งแรกที่มีการวิเคราะห์และศึกษาเกี่ยวกับแร่ธาตุที่อยู่ในน้ำ บุคคลสำคัญสองท่านในช่วงระยะเวลานี้ได้แก่ วินเซนซ์ เปรียสนิทซ์ และเซบาเทียน คไนนท์

วินเซนซ์ เปรียสนิทซ์ (Vincent Priessnitz) ชาวออสเตรีย อังการี และเซบาเทียน คไนนท์ (Sebastian Kneipp) ชาวเยอรมัน ได้พัฒนาหลักของ Balneotherapy (การรักษาโดยใช้

น้ำร้อน) และ Hydrotherapy (การแช่ตัวลงในน้ำร้อนเพื่อการรักษาบำบัดเฉพาะโรค) ขึ้น โดยพวกเขาได้คิดค้นการรักษาโรคโดยใช้กับน้ำที่เหมาะสมกับอาการของโรคและอุณหภูมิที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีการผสมผสานรูปแบบการรักษาโดยใช้ทั้งน้ำร้อนและน้ำเย็น ร่วมกับการบำบัดแบบอื่น เช่น การอาบน้ำสมุนไพร การหมักโคลน การออกกำลังกาย การนวด และการควบคุมอาหาร โดย Kneipp เชื่อว่ากลยุทธ์ทั้งหมดจะช่วยให้การรักษาโรคได้ นอกจากนี้ในปี ค.ศ. 1886 เขายังมีงานเขียนที่ชื่อว่า “การรักษาด้วยน้ำ” ซึ่งถูกพิมพ์ซ้ำถึง 50 ครั้ง เพียงระยะเวลา 10 ปี และถือเป็นตำราเล่มแรกๆ ที่เกี่ยวกับการรักษาด้วยน้ำ

บาทหลวง Sebastian Kneipp เมื่อตอนเป็นเด็กมีสุขภาพร่างกายอ่อนแอและเจ็บโรค เมื่อได้ยินคำบอกเล่าเกี่ยวกับการบำบัดด้วยน้ำเย็น เพื่อให้ร่างกายแข็งแรง เขาจึงออกว่ายน้ำทุกวัน ในระยะแรกเพียงในฤดูร้อน แล้วจึงออกว่ายน้ำในฤดูหนาว แม้ในวันที่มีหิมะตกก็ตาม ผลที่ได้คือเขากลายเป็นคนที่มีสุขภาพแข็งแรง หนังสือ “การรักษาด้วยน้ำ” ของเขานั้นเขียนขึ้นเพื่ออุทิศแด่คนจนผู้ด้อยโอกาสในแคว้นบาวาเรีย โดยเขามีความหวังว่าจะเผยแพร่ความรู้ใหม่ๆ ที่เขาค้นพบไปทั่วโลก

การพัฒนาของโรงอาบน้ำและที่พักประเภทเกสต์เฮาส์บริเวณแหล่งน้ำแร่ได้เกิดขึ้นมากมายทั่วยุโรปและทวีปอเมริกาเหนือ รีสอร์ทสปาทุกแห่งประกอบไปด้วยโรงละคร คาสิโน และการเดินร่ำลึเหล่านี้ถือเป็นเครื่องแสดงความเชิดหน้าชูตาของผู้มีฐานะที่สหราชอาณาจักร เยอรมันนี และออสเตรีย รีสอร์ทสปากลายเป็นสถานที่พบปะสำหรับคนรวย รวมถึงเหล่าจิตรกร นักเขียน นักประพันธ์ อย่างไรก็ตามที่สหราชอาณาจักร การอาบน้ำในโรงอาบน้ำสาธารณะได้ลดลงเนื่องจากสปาที่อังกฤษดำเนินการโดยผู้ไม่มีทักษะ ไม่มีความรู้ และการใช้น้ำเพื่อการบำบัดได้ถูกจัดการอย่างผิด ๆ รีสอร์ทเหล่านั้นมุ่งหวังเพียงเพื่อความสนุกสนาน มากกว่าการบำบัดรักษา และเป็นการสร้างขึ้นเพื่อหาผลประโยชน์โดยเจ้าของที่ดินที่สนใจในการลงทุนทางการค้า นอกจากนี้การแข่งขันของรีสอร์ทชายทะเลและรีสอร์ทต่างประเทศ ตลอดจนความกดดันทางเศรษฐกิจในปี 1930 ทำให้สปารีสอร์ทได้ลดน้อยลง ในที่สุดการบำบัดรักษาสปาได้ถูกถอนออกจาก The National Health Service ซึ่งทำให้รีสอร์ทสปาหลายแห่งต้องปิดตัวลง

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทำให้การรักษาแบบสปาได้เกิดขึ้นอีกครั้ง หลายประเทศในยุโรป มีกิจกรรมต่าง ๆ และรูปแบบการบำบัดรักษาด้วยน้ำแบบใหม่ได้ ตลอดจนการรักษาแบบอายุรเวทได้ถูกพัฒนาเพื่อนำมาใช้ ในรอบสิบกว่าปีที่ผ่านมาการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่สุดของการใช้น้ำแร่เพื่อรักษาโรคหลายชนิดได้เกิดขึ้นในทวีปยุโรป การใช้น้ำเพื่อการรักษาโรคได้รับการยอมรับจากแพทย์หลายแขนง โดยเฉพาะอย่างยิ่งแพทย์ทางด้านโรคมะเร็ง และแพทย์ผิวหนัง ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นสิ่งสำคัญในด้านประโยชน์ของน้ำด้านการรักษามากกว่านำไปใช้ในสปาเพื่อความบันเทิง น้ำแร่แต่ละประเภทมีคุณลักษณะเฉพาะในตัวและมีคุณสมบัติใน

การรักษาแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามรีสอร์ทสปาหลายแห่งยังคงมีเป้าหมายของการใช้น้ำเพื่อความบันเทิง ทั้งนี้อุปกรณ์มาตรฐานที่รีสอร์ทสปาเกือบทุกแห่งต้องมีได้แก่ การอบไอน้ำ ห้องซาวน่า อ่างน้ำวน ห้องอาบแสงแดด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน องค์การสปาระหว่างประเทศ (ISPA) กล่าวว่า สปาในปัจจุบันนี้ไม่ได้หมายถึงสถานที่ให้บริการด้านสุขภาพด้วยน้ำเพียงอย่างเดียว แต่กลายเป็นสถานที่ที่เปิดให้บริการแก่ผู้ที่ต้องการผ่อนคลายความเครียด เพิ่มพลังให้แก่ชีวิต นอกจากนี้รูปแบบและเทคนิคการให้บริการในสปาแต่ละแห่งมีมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการสปาที่เหมาะสมกับความต้องการของตน

ความเป็นมาของสปาในทวีปอเมริกา

ความนิยมของสปาไม่ได้มีเพียงในทวีปยุโรปเท่านั้น แต่ยังแพร่กระจายไปยังทวีปอเมริกา ในอดีตรัฐนิวยอร์กที่สหรัฐอเมริกาเคยเป็นสถานที่ชาวอินเดียนแดงเผ่า Mohawk เคยใช้น้ำพุร้อนเป็นที่บำบัดรักษา น้ำพุร้อนที่เก่าแก่ที่เป็นที่รู้จักของชาว Mohawk คือ น้ำพุซาราโทกา (Saratoga Springs) ในรัฐนิวยอร์ก ซึ่งเป็นคำที่ท้องถิ่นมีความหมายว่า สถานที่ของน้ำที่ใช้ในการบำบัดรักษาทางการแพทย์เพื่อจิตวิญญาณอันยิ่งใหญ่ นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำพุร้อนอื่นๆเช่น ที่รัฐเวสต์เวอร์จิเนีย มีน้ำพุไวท์ ซัลเฟอร์ (White Sulphur Springs) น้ำพุฮอต สปริงส์ (Hot Springs) ที่รัฐอาร์แคนซัส น้ำพุโปแลนด์ (Poland) ที่รัฐเมน เป็นต้น (บ๊อง อัครรุ่งเรือง และวรพล วัฒนเหลื่องอรุณ, 2547, น. 260) ในช่วงต้น ๆ นั้นแนวคิดของสปาระหว่างอเมริกานั้นเน้นสุขภาพที่แข็งแรง สปาที่เปิดให้บริการถูกเรียกว่า “Fat Farms” โดยเป้าหมายของการให้บริการในสปาดังกล่าวคือควบคุมอาหารและออกกำลังกาย จนกระทั่งเมื่อธุรกิจสปาในทวีปอเมริกาเติบโตขึ้น ความหลากหลายในการให้บริการก็มีมากขึ้นเช่นกัน ที่อเมริกานี้เองที่เกิดสปาประเภท Day Spa ขึ้นเป็นครั้งแรก เนื่องจากชาวอเมริกันส่วนมากมีเวลาจำกัดในการเข้าใช้บริการในสปา ไม่สามารถละทิ้งงานที่ทำได้เป็นเวลานาน จึงใช้เวลาเพียงไม่กี่ชั่วโมงในการใช้บริการในสปาเท่านั้น (อำไพ ชีแสน, 2547, น.3) ปี ค.ศ. 1906 ดร. เอช.เคลลอคก์ ในสหรัฐอเมริกา ได้เขียนตำราเรื่อง “หลักวิทยาศาสตร์แห่งวาริบำบัด” ซึ่งถูกใช้เป็นตำรามาตรฐานมาจนปัจจุบัน

ความเป็นมาของสปาในทวีปเอเชีย

ธุรกิจสปาในเอเชียเกิดเป็นรูปร่างขึ้น เมื่อชาวตะวันตกเดินทางมาท่องเที่ยวและพบเห็นทรัพยากรทางธรรมชาติในแถบเอเชีย ทำให้มีนักลงทุนก่อตั้งธุรกิจสปาเพื่อให้ชาวตะวันตกที่

นอกเหนือจากการเข้ามาเที่ยวพักผ่อนแล้วยังได้ดูแลสุขภาพอีกด้วย (อำไพ ชีแฮน, 2547, น. 4) สำหรับทวีปเอเชียเองความผูกพันระหว่างน้ำและมนุษย์เองมีมาอย่างเนิ่นนาน เช่น ชาวอินเดียมีการชำระล้างร่างกายและจิตใจในสายน้ำศักดิ์สิทธิ์ ชาวอียิปต์ ชาวอัสซีเรียและชาวมุสลิมใช้น้ำแร่ในการรักษาและบำบัดโรค ชาวญี่ปุ่นและชาวจีนจะอาบน้ำอุ่นเพื่อลดอาการเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าของร่างกาย ตลอดจนบำบัดอาการซึมเศร้าและโรคจิตประสาท ชาวไทยมีความผูกพันกับน้ำมาแต่โบราณกาล วิถีชีวิตประจำวันของคนไทยเกี่ยวข้องกับน้ำตั้งแต่ยามตื่นจนกระทั่งเข้านอน ไม่ว่าจะเป็นการซักผ้า ล้างหน้า วาดน้ำเล่นในลำคลอง การอาบน้ำปลา การปลูกข้าว นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับสุขภาพของคนไทยโดยวิธีต่าง ๆ เช่น การอาบน้ำ การแช่สมุนไพร การอบประคบ เป็นต้น แม้กระทั่งด้านพิธีกรรมทางศาสนา ชาวไทยใช้น้ำเป็นสื่อในการเชื่อมโยงจิตใจ ทั้งเพื่อความเป็นสิริมงคล หรือเพื่อรักษาโรค เช่น การรดน้ำดำหัว การสรงน้ำพระ เป็นต้น ประเทศไทยเป็นประเทศแรกในทวีปเอเชียที่มีการให้บริการสปาประเภท Destination Spa ซึ่งมี 3 แห่ง ได้แก่ “โอเรียลเต็ลสปา” ของโรงแรมโอเรียลเต็ล “บันยันทรีสปา” ที่โรงแรมบันยันทรี ภูเก็ต และ “ชีวาศรม หัวหิน” จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (Crebbin, J. & J., 2005, p. 18) หลังจากนั้น 1 ปีจึงมีการขยายตัวของธุรกิจสปาตามจังหวัดชายทะเลของไทย (รัฐสิฏฐ์ ประทีป ณ ถลาง, 2551, น. 1) ในระยะแรก สปาถูกมองว่าสถานที่เพื่อเสริมความงาม และเป็นสินค้าฟุ่มเฟือย รวมถึงผู้ประกอบการเองมุ่งหวังที่ผลกำไรมากกว่าเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง ปัจจุบันภาพลักษณ์ของสปาเปลี่ยนไปจากเดิม สปาเปรียบเสมือนที่บำบัดสุขภาพแบบองค์รวม และเป็นการบำบัดสุขภาพแบบธรรมชาติที่ให้ประโยชน์ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยใช้รูปแบบการบำบัดแนวธรรมชาติผสมผสานกัน แตกต่างกับในยุคเริ่มต้นที่เป็นเพียงสถานที่สำหรับแช่ตัวหรืออบชาวน้ำ

ตารางที่ 1.1 ลำดับเหตุการณ์สำคัญประวัติศาสตร์สปา

ช่วงเวลา	เหตุการณ์สำคัญ
3,100-300 ปีก่อน ค.ศ.	ชาวอียิปต์มีการใช้น้ำและสมุนไพรเพื่อการรักษา คล้ายรูปแบบของสปาในปัจจุบัน
1,800-1,500 ปีก่อน ค.ศ.	วัฒนธรรมชาวบาบิโลเนียนก่อให้เกิดการอาบน้ำในแม่น้ำและการประคบร้อนและเย็น
1,000 ปีก่อน ค.ศ.	งานเขียนที่เป็นที่รู้จักกันมากที่สุดในสมัยนั้นคือ “การแพทย์ของจีน” ซึ่งส่วนใหญ่ยังใช้รักษาในปัจจุบัน
700-200 ปีก่อน ค.ศ.	ชาวกรีกมีการอาบน้ำและแช่น้ำเย็น
600-300 ปีก่อน ค.ศ.	ชาวเปอร์เซียเป็นผู้ริเริ่มการแช่โคลนและการอบไอน้ำ
300 ปีก่อน ค.ศ.	ชาวกรีกได้นำการบำบัดรักษาด้วยน้ำเข้าสู่อาณาจักร โรมัน
200 ปีก่อน ค.ศ.	ชาวฮีบรู (Hebrews) มีพิธีกรรมศักดิ์สิทธิ์โดยการแช่ตัวลงในทะเลสาบ Dead Sea
100 ปีก่อน ค.ศ.	ประเทศไทยมีการนวดเพื่อรักษาเกิดขึ้น และเป็นช่วงเดียวกับที่ศาสนาพุทธเผยแผ่จาก

ช่วงเวลา	เหตุการณ์สำคัญ
	อินเดียสู่ไทย
ค.ศ. 76	ชาวโรมันสร้างสปาแห่งแรกที่เมืองบาส (Bath) ประเทศอังกฤษ
ค.ศ. 211	ชาวโรมันค้นพบบ่อน้ำพุร้อนที่เมืองบาเดน-บาเดน ประเทศเยอรมัน ซึ่งยังคงเปิดให้บริการมาถึงปัจจุบัน
ค.ศ. 800	การอาบน้ำแบบเตอร์กิช (Turkish Baths) เกิดขึ้น
ค.ศ. 1326	ค้นพบแหล่งน้ำพุร้อน (Salsu Per Aqua) ที่สามารถบำบัดรักษาที่เมือง Spa ในเบลเยียม เป็นสถานที่เดียวกับที่ชาวโรมันเคยใช้มาก่อนในปีค.ศ. 100
ค.ศ. 1336	การอาบน้ำแบบฝักบัวได้ถูกพัฒนาใช้เป็นครั้งแรกที่เมือง Bormio ประเทศอิตาลี
ค.ศ. 1449	บาทหลวงสูงสุดแห่งเมืองบาสประเทศอังกฤษห้ามไม่ให้เปลือยกายและชายหญิงใช้สปา ร่วมกันที่เมืองบาส
ค.ศ. 1536-1540	พระเจ้าเฮนรีที่ 8 ของอังกฤษสั่งให้ปิดการใช้แหล่งบ่อน้ำร้อนสาธารณะและบ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์เนื่องจากเป็นความเชื่อทางศาสนาของชาวโรมัน
ค.ศ. 1669	Thomas Guiddoff เขียนตำรา Natural Baths ซึ่งเป็นหนังสือที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับแร่ธาตุในน้ำ
ค.ศ. 1750	Dr. Richard Russell จัดพิมพ์ DE Tabie Glanduri ซึ่งเป็นหนังสือเล่มแรกที่เกี่ยวข้องกับการบำบัดรักษาด้วยน้ำทะเล (Thalasso Therapy)
ค.ศ. 1806	เทคนิคการนวดแบบสมัยใหม่ หรือการนวดแบบสวีดิชได้เกิดขึ้นครั้งแรกโดยนักสรีรศาสตร์ของสวีเดน Per Henrick Ling
ค.ศ. 1826	John Arnold เปิดให้บริการ “Pleasure Resort” ที่เมือง Saratoga ประเทศอเมริกา เป็นครั้งแรก โดย Saratoga เป็นชาว Mohawk แปลว่าสถานที่สำหรับการบำบัดด้วยน้ำ
ค.ศ. 1829	Vincent Priessnitz เปิดให้บริการสปาบำบัดสมัยใหม่ ให้บริการแบบเหมารวม เช่น การสูดอากาศบริสุทธิ์ การแช่น้ำเย็น โภชนาการ ออกกำลังกาย ที่เมือง Graefenberg ประเทศเยอรมัน
ค.ศ. 1861	Dr. William Winternitz ถือเป็นบิดาแห่งวาริบำบัดทางวิทยาศาสตร์ เปิดคลินิกและสถาบันด้านวาริบำบัดที่ประเทศออสเตรีย
ค.ศ. 1870	นายแพทย์ชาวเนเธอร์แลนด์ Johann Mezger ใช้วิธีการนวดเพื่อการฟื้นฟู ซึ่งกลายเป็นที่ยอมรับในเวลาต่อมา
ค.ศ. 1880	บาทหลวง Sebastian Kniepp ใช้ศูนย์วาริบำบัดเพื่อการรักษาแก่คนจนที่เมือง Bad Wörishofen ประเทศเยอรมัน และศูนย์ดังกล่าวยังคงอยู่มากระทั่งปัจจุบัน
ค.ศ. 1924	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกายเพื่อการรักษาเรียกว่า “Hubbad Tank” สร้างขึ้นโดย L.W. Hubbard และใช้รักษาผู้ป่วยโรคโปลิโอ

ที่มา: Elizabeth and Bridgette (2008, pp.59-60)

ประเภทของสปา

ปี 2538 องค์การสปาระหว่างประเทศ ISPA (The International Spa Association) ได้แบ่งสปาออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ น้ำพุร้อนสปา, เดสทินชันสปา, โฮเทลแอนด์รีสอร์ทสปา, เดย์สปา, เมดิคอลสปาลับสปา และสปานบนเรือสำราญ ต่อมาในปี 2555 องค์การสปาระหว่างประเทศ หรือ ISPA ได้ตัดสปานบนเรือสำราญ จึงทำให้สปาเหลือเพียง 6 ประเภท ได้แก่ (The International Spa, ออนไลน์, สำนักงานส่งเสริมบริการสุขภาพ, 2554)

1. น้ำพุร้อนสปา (Mineral Spring Spa)

น้ำพุร้อนสปา คือการให้บริการสปาตามแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นบ่อน้ำแร่ หรือน้ำพุร้อนที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ถือเป็นรูปแบบดั้งเดิมของสปาที่ได้รับความนิยมในต่างประเทศ เนื่องจากน้ำพุร้อนและน้ำแร่มีแร่ธาตุต่าง ๆ ที่ช่วยในการบำบัดรักษาโรคบางชนิดได้ เช่น โรคปวดไขข้อ โรคทางเดินปัสสาวะผิดปกติ เป็นต้น โปรแกรมการบริการจะเน้นการบำบัดโดยใช้ความร้อนจากน้ำหรือน้ำแร่ต่าง ๆ ประเทศไทยมีแหล่งน้ำพุร้อนตามธรรมชาติในหลายจังหวัดซึ่งกำลังได้รับการพัฒนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในอนาคต ตัวอย่างน้ำพุร้อนสปาในประเทศไทย เช่น วาริรักษ์ จังหวัดกระบี่ ปายฮ็อทสปริงสปา จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นต้น



ภาพที่ 1.4 น้ำพุร้อนสปา

ที่มา: วาริรักษ์ ฮ็อทสปริง รีสอร์ท จังหวัดกระบี่

2. เสดดินชั้นสปา (Destination Spa)

เศสดดินชั้นสปา หรือสปาครบวงจร คือ สถานบริการสปาที่ให้บริการด้านการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพด้วยบริการสปาพร้อมที่พัก อยู่ใกล้แหล่งทรัพยากรธรรมชาติและมีความเป็นส่วนตัว มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้ให้บริการอย่างครบวงจร เช่น การนวดรูปแบบต่าง ๆ การบำบัดด้วยน้ำ เป็นต้น ผู้มาพักโดยมากจะพำนักเป็นเวลานาน เพื่อผ่อนคลายและปรับปรุงวิถีชีวิตให้ดีขึ้น ปรับความสมดุลของร่างกายและจิตใจ โดยมีผู้จัดโปรแกรมให้เหมาะสมกับลักษณะสุขภาพของแต่ละคน ผู้เข้าพักจะต้องเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่สถานบริการจัดเตรียมไว้ เช่น โปรแกรมการทำสมาธิและดูแลสุขภาพจิต โปรแกรมการรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ เป็นต้น ราคาบริการค่อนข้างสูง เสดดินชั้นสปาในประเทศไทยที่มีชื่อเสียงและเปิดให้บริการเป็นที่แรกคือ ชีวาสม อำเภอกัวฮิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ยังมีเศสดดินชั้นสปาที่มีชื่อเสียงในประเทศไทยอีกหลายแห่ง เช่น ระลินจินดา เวลเนสสปา จังหวัดกรุงเทพ เต่าการ์เดน เฮลธีรีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่



ภาพที่ 1.5 เสดดินชั้นสปา

ที่มา: http://www.chivasom.com/images/CHIVA-SOM-0654_456x330.jpg

3. สปาในโรงแรมและรีสอร์ท (Hotel & Resort Spa)

สปาในโรงแรมและรีสอร์ท คือ สถานบริการสปาที่ตั้งอยู่ภายในหรือบริเวณเดียวกับรีสอร์ท โรงแรม หรือสถานที่พักตากอากาศเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว หรือผู้เข้าพักที่ต้องการผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยบริการสปานอกเหนือไปจากการใช้บริการอื่น ๆ ของสถานที่พัก ธุรกิจสปาในโรงแรมและรีสอร์ทบางแห่งได้กลายเป็นรายได้หลักหรือรายได้เสริมที่เพิ่มศักยภาพให้แก่โรงแรม โดยสปาประเภทนี้มักได้เปรียบในเรื่องของทำเลที่ใกล้ชิดธรรมชาติและดึงดูด

ผู้ใช้บริการที่ต้องการหลีกเลี่ยงความวุ่นวายในเมือง และชีวิตประจำวัน ตัวอย่างเช่น เซ็นวาริสปา โรงแรมเซ็นทารา คลุ สปา โรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต เทวัญดาราสปา โรงแรมดุสิตธานี เป็นต้น



ภาพที่ 1.6 Kiriya Spa
ที่มา: โรงแรม Lit

4. เดย์สปา หรือซิตีสปา (Day Spa/City Spa)

เดย์สปา หรือซิตีสปา คือ สถานบริการสปาที่มีรูปแบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก สามารถทำให้เสร็จสิ้นระหว่างวัน อาจใช้เวลาเพียง 30 นาที หรือมากกว่า 1 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับโปรแกรมที่ถูกคัดสรรความต้องการ ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องมีห้องพักไว้ให้บริการ ส่วนใหญ่สปาประเภทนี้จะอยู่ในเมืองใหญ่ ย่านธุรกิจที่สำคัญ อาคารพาณิชย์ ศูนย์การค้า ซึ่งเดินทางสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย สปาประเภทนี้ได้รับความนิยมมากในกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีเวลาน้อยหรือผู้ที่ทำงานอยู่ในเมือง การบริการส่วนใหญ่เน้นการบริการเสริมความงาม การผ่อนคลายความตึงเครียด ด้วยน้ำมันหอมระเหย สปาประเภทนี้นับเป็นสปาที่พบเห็นได้ง่ายที่สุดในปัจจุบัน และมักถูกจัดรวมอยู่กับสถานเสริมความงาม แม้กระทั่งในประเทศไทยเอง Day spa มีจำนวนมากที่สุดโดยเฉพาะในกรุงเทพฯ สาเหตุที่สปาประเภทนี้มีมากที่สุดเนื่องจากได้เปรียบในด้านต้นทุนที่ต่ำ และอัตราค่าบริการถูกกว่าบริการสปาประเภทอื่น เชื่อกันว่า Day Spa เกิดขึ้นแรกในอเมริกาเพื่อตอบสนองความต้องการของชาวอเมริกันที่มีชีวิตเร่งรีบ และไม่สามารถใช้เวลาในสปาได้นาน ตัวอย่างเดย์สปาในประเทศไทยเช่น โอเอซิสสปา ลีลาวดีสปา เฮลท์แลนด์สปา Let's relax เป็นต้น



ภาพที่ 1.7 เดย์สปา

ที่มา: Let's Relax Spa พัทยา <http://www.letsrelaxspa.com/pattaya/>

5. เมดิคอลสปา (Medical Spa)

เมดิคอลสปา คือ สถานบริการสปาที่ตั้งโดย พ.ร.บ. สถานพยาบาล ที่ให้บริการบำบัดรักษาแบบธรรมชาติบำบัดควบคู่กับศาสตร์ทางการแพทย์ และใช้เครื่องมือแพทย์บางอย่าง หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นการผสมผสานระหว่างการรักษาแบบแพทย์สมัยใหม่และแพทย์ทางเลือก การให้บริการจะอยู่ภายใต้การดูแลของบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ สปาประเภทนี้มักอยู่ในสถานรักษาพยาบาล เช่น โรงพยาบาล หรือคลินิก เป็นต้น การบริการมีตั้งแต่ การฝังเข็ม การสวนล้างลำไส้ การทำทรีตเมนต์ต่าง ๆ เป็นต้น เช่น เอส เมดิคอลสปา ที่โรงพยาบาลกรุงเทพ ไทยเมดิคอลสปา ที่โรงพยาบาลนครชน Vital Life Wellness Center ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เป็นต้น ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มักมีความต้องการในการฟ้านักเป็นระยะเวลานานและต้องการบำบัดที่เฉพาะ เช่น การเลิกลอกคอฮอลล์ เลิกบุหรี่ เป็นต้น สาเหตุที่โรงพยาบาลหลายแห่งต้องการให้มีบริการสปาในโรงพยาบาลเนื่องจากการเพิ่มทางเลือกให้แก่คนไข้ และเป็นการผสมผสานการรักษาด้วยวิธีแพทย์แผนปัจจุบันและแพทย์ทางเลือกคู่กันไป



ภาพที่ 1.8 เมดิคอลสปา

ที่มา: My med holiday <http://www.mymedholiday.com/profile/95/684/s-medical-clinic>

6. คลับสปา (Club Spa)

คลับสปา คือ สปาที่มีขนาดเล็กและเป็นส่วนหนึ่งของสถานออกกำลังกาย (Fitness) หรือ ศูนย์สุขภาพ (Health club) หรือที่เรียกแบบเดิมว่า “Club House” โดยจะให้บริการแก่ผู้ที่เป็นสมาชิก (Member) ได้ใช้บริการหลังการออกกำลังกาย ไม่มีห้องพักบริการ การให้บริการสปาในสถานที่ออกกำลังกายเป็นการดึงดูดผู้ให้บริการ หรือกลุ่มผู้ที่ต้องการบริการสปาในสถานออกกำลังกาย

ในประเทศไทยประเภทสปาที่เป็นที่นิยมได้แก่ 1) Destination Spa 2) Hotel and Resort Spa 3) Day Spa และ 4) Medical Spa (ภาสกร จันทร์พยอม และคณะ, 2556, น. 18)

ขณะเดียวกันกระทรวงสาธารณสุขได้จำแนกสปาตามองค์ความรู้ที่มาประยุกต์ใช้ ได้ 3 ประเภทคือ (สันตพงศ์ พัฒน์สุพิชาติ, 2556, น.13)

1) สปาแบบตะวันตก (Western Spa) เป็นสถานที่ที่ให้บริการสุขภาพด้วยน้ำเป็นหลัก เน้นอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย โดยมีมาตรฐานการบริการแนวเดียวกับประเทศในแถบทวีปฝั่งตะวันตก

2) สปาแบบไทย (Thai Spa) มีลักษณะการให้บริการคล้ายสปาแบบตะวันตก แต่มีการประยุกต์ภูมิปัญญาทางตะวันออกและภูมิปัญญาไทยเข้าสู่อการบริการในสถานที่เดียวกัน เช่น การนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ร่วมกับภูมิปัญญาไทย

3) ไทยสปายะ หรือไทยสปายะ (Thai Spaya) เป็นสถานที่ที่ให้บริการสุขภาพองค์รวมแบบไทย เน้นการใช้ภูมิปัญญาไทย เช่น การใช้สมุนไพรไทย การนวดไทย การดูแลสุขภาพแบบแผนไทย รวมถึงการตกแต่งและสถาปัตยกรรมไทย

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2559 โดยมีผลบังคับใช้ในวันที่ 27 กันยายน 2559 ได้ให้คำจำกัดความของ “สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ” หมายความว่า สถานที่ตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจการ ดังต่อไปนี้ (พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559, ออนไลน์)

(1) กิจการสปา ได้แก่ บริการที่เกี่ยวกับการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยวิธีการบำบัดด้วยน้ำและการนวดร่างกายเป็นหลัก ประกอบกับบริการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอีกอย่างน้อยสามอย่าง เว้นแต่เป็นการดำเนินการในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล หรือการอาบน้ำ นวดหรืออบตัวที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

(2) กิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม เว้นแต่การนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงามในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลหรือในหน่วยบริการสาธารณสุขของหน่วยงานของรัฐหรือการนวดที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

ศาสตร์สัมผัสในสปา

สปาส่วนใหญ่จะเน้นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโสตประสาททั้ง 5 ของมนุษย์ ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส หากร่างกายมนุษย์ได้รับความรู้สึกทั้ง 5 จะทำให้ร่างกายและจิตใจมีความสุข ศาสตร์สัมผัสที่สำคัญทั้ง 5 สามารถแบ่งได้ดังนี้ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2556, ออนไลน์)

1. รูป หมายถึง สิ่งแวดล้อม หรือสภาพแวดล้อมรอบตัวมนุษย์ที่สามารถมองเห็นได้ รูปในสปาหมายถึงสถาปัตยกรรม การตกแต่งทั้งภายนอก และภายในสปา การเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ของที่นำมาประดับตกแต่ง ซึ่งควรเป็นของที่นำมาจากธรรมชาติ หลีกเลียงอุปกรณ์ หรือสิ่งของเครื่องใช้ หรือของประดับตกแต่งที่เป็นทรงเหลี่ยม ทรงตัดหรือของมีคม เนื่องจากลักษณะของ

สิ่งของเครื่องใช้สามารถส่งผลต่อพลังงานในตัวมนุษย์ได้ โดยทั้งหมดต้องคำนึงถึงการสร้างความผ่อนคลายทางสายตาจากสิ่งที่คนมองเห็น การเลือกใช้ “สี” ในสปา “สี” นับว่ามีอิทธิพลกับอารมณ์เป็นอย่างมาก สปาหลายแห่งเลือกสีที่ใช้ภายในสปาให้ใกล้เคียงกับสีธรรมชาติเพื่อให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย เช่น สีฟ้าอ่อน ช่วยให้อ่อนโยน สีเขียวช่วยให้รู้สึกเย็นสบาย เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีเรื่องของแสง แสงมีส่วนในการส่งผลต่ออารมณ์และบรรยากาศรอบตัวเป็นอย่างมาก แสงที่ใช้ในสปาส่วนใหญ่จะเป็นสีนวลที่ทำให้บรรยากาศสงบหรือผ่อนคลาย การใช้แสงสว่างจากธรรมชาติจะช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกผ่อนคลายและสัมผัสกับธรรมชาติได้ดีขึ้น สังกะสีได้ว่าธุรกิจสปาที่ตั้งอยู่ใน รีสอร์ทมักได้เปรียบในเรื่องของบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่มีความเป็นธรรมชาติ ซึ่งนอกจากทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความผ่อนคลายเนื่องจากความเงียบสงบแล้ว ยังให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัวอีกด้วย

2. รส หมายถึง รสชาติของอาหารและเครื่องดื่มที่สร้างความอร่อยลิ้น มีประโยชน์และเสริมสร้างสุขภาพต่อร่างกาย เชื่อกันว่ารสชาติของอาหารสามารถส่งผลทางอารมณ์และความรู้สึกต่อคนเราเป็นมาก เช่น เมื่อเรารับประทานอาหารที่เราชอบ หรือมีรสชาติที่อร่อยมากเกินไป จะทำให้เรารู้สึกไม่สบาย อึดอัด และหงุดหงิดในภายหลัง หรือรสชาติอาหารที่ไม่ถูกปากอาจทำให้ผู้รับประทานรู้สึกไม่สบายเป็นต้น ดังนั้น สปาส่วนใหญ่ที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญพิถีพิถันกับเรื่องรสชาติอาหารและเครื่องดื่มค่อนข้างมาก นอกจากนี้ในปัจจุบันความนิยมในการรับประทานอาหารธรรมชาติมีมากขึ้นเนื่องจากเชื่อกันว่าอาหารเหล่านี้มีคุณสมบัติในการล้างพิษ และลดมลพิษในร่างกาย จึงทำให้โภชนาการเข้ามามีบทบาทในธุรกิจสปาและเป็นจุดขายอีกอย่างหนึ่งที่ได้รับคามนิยม



ภาพที่ 1.9 อาหารเพื่อสุขภาพ

ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

3. กลิ่น หมายถึง กลิ่นที่รับเข้ามาในโสตสัมผัสทางจมูก กลิ่นต่าง ๆ ในโลกนี้มีทั้งกลิ่นที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ สำหรับกลิ่นที่ใช้ในสปาโดยมากจะเป็นกลิ่นแห่งการบำบัด (Aromatherapy) ที่ได้มาจากธรรมชาติ โดยผู้ใช้บริการอาจได้กลิ่นจากการสูดดม หรือเกิดจากการนวดน้ำมัน โดยให้กลิ่นหอมเหล่านั้นซึมเข้าสู่ผิวหนัง สรรพคุณของกลิ่นของน้ำมันหอมระเหยมีฤทธิ์ทำให้ผ่อนคลาย กระตือรือร้น หรือมีความสุข ธุรกิจสปาในปัจจุบันมีการนำผลิตภัณฑ์ที่มีกลิ่นหอมและมีสรรพคุณจากดอกไม้กว่า 70 ชนิดมาใช้ ซึ่งแพทย์แผนปัจจุบันมิได้คัดค้านวิธีการบำบัดรักษาด้วยกลิ่นหอมเพียงแต่ผู้ใช้ต้องตระหนักถึงการบำบัดรักษาที่ถูกต้องตามวิธีแห่งศาสตร์อโรมาเธอราพี

4. เสียง หมายถึง เสียงต่าง ๆ รอบตัวเรา เสียงในสปาถือเป็นการผ่อนคลายทางการได้ยินจากมลพิษทางเสียงที่เราได้ยินในชีวิตประจำวันซึ่งมีอยู่มากมาย เช่น เสียงบีบแตรรถ เสียงมอเตอร์ไซด์ เสียงคนทะเลาะกัน เสียงการทำงานก่อสร้าง เป็นต้น ประสาทหูของคนเราทำงานอยู่ตลอดเวลา ถึงแม้บางครั้งจะเอามือปิดหูเสียงต่าง ๆ ก็ยังสามารถเล็ดลอดเข้ามาได้ ดังนั้นคนเราจึงปรารถนาที่จะได้ผ่อนคลายประสาทการได้ยินด้วยการรับฟังเสียงที่ตนเองชอบ ซึ่งได้ยินแล้วทำให้รู้สึกผ่อนคลาย สบายใจและมีความสุข เสียงที่เราได้ยินมี 2 ชนิด ได้แก่

4.1 เสียงจากธรรมชาติ เช่น เสียงคลื่น เสียงลม เสียงฝนตก เสียงนกร้อง เสียงเหล่านี้ทำให้ผู้ฟังเกิดความเพลิดเพลิน และช่วยให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย และจิตใจสงบได้อย่างลึก

4.2 เสียงที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์สร้างขึ้น อาจจะเป็นเสียงร้องเพลงเบา ๆ หรือเสียงที่มนุษย์เล่นเครื่องดนตรีต่าง ๆ เราสามารถเลือกฟังเสียงที่ตนต้องการได้ตามความปรารถนา เสียงเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความรู้สึกของผู้ฟัง สำหรับสปาแล้วเพลงที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นเสียงดนตรีบรรเลง หรือการเล่นเสียงธรรมชาติต่าง ๆ

นอกจากการเลือกเสียงที่เหมาะสมสำหรับใช้ในสปาแล้ว ปัจจัยที่ต้องคำนึงในการใช้เสียงในสปาคือจังหวะของเสียงและระดับความดัง เสียงเพลงที่มีจังหวะเร็วจะส่งผลต่อการเต้นของหัวใจ และส่งผลต่อการหายใจ นอกจากนี้ความดังของเสียงควรอยู่ในระดับที่ร่างกายสามารถรับได้ หากได้ยินเสียงที่ดังเกินไปจะก่อให้เกิดความรำคาญ หงุดหงิด ส่งผลต่อสุขภาพจิต ดังนั้นสปาส่วนใหญ่จึงเปิดเพลงหรือใช้เสียงในระดับคลอ ๆ

5. สัมผัส หมายถึง การนวดแบบต่าง ๆ ในสปา ซึ่งไม่ได้ถึงการนวดด้วยมือเพียงอย่างเดียว แต่ยังหมายถึงการนวดโดยใช้แรงดันจากน้ำ การสัมผัสด้วยการนวดถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของสปาซึ่งนอกจากจะช่วยให้ผ่อนคลายแล้วยังถือเป็นการบำบัดอีกด้วย

ปัจจัยสำคัญของสปา

เพื่อให้สปาที่เป็นสมาชิกขององค์กรสปาระหว่างประเทศ (International Spa Association- ISPA) ซึ่งมีมาก 1,900 แห่ง จาก 53 ประเทศ มีบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันนอกเหนือไปจากการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ ISPA จึงได้กำหนดปัจจัยสำคัญของสปาไว้ดังนี้ (International Spa Association, 2558)

1. น้ำ (Water) หมายถึง การใช้น้ำเพื่อให้บริการบำบัดรักษา และตกแต่งสถานที่ภายในและนอกสถานที่ของสถานประกอบการสปา
2. การบำรุง (Nourishment) หมายถึง การรับประทานอาหารที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกาย ตามหลักโภชนาการ อาหารเสริม
3. การเคลื่อนไหวและการออกกำลังกาย (Movement, Exercise and Fitness) หมายถึง การเคลื่อนไหวที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อร่างกาย ทำให้ร่างกายแข็งแรง กล้ามเนื้อแข็งแรง
4. การนวด (Touch and Massage) หมายถึง การบำบัดด้วยการสัมผัสช่วยให้เกิดความผ่อนคลาย และบรรเทาอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ การนวดจัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ
5. การบูรณาการ (Integration) หมายถึง กิจกรรมในสปาถือเป็นกิจกรรมสุขภาพที่หลอมรวมของความสัมพันธ์ระหว่างร่างกาย (Body) จิตใจ (Mind) จิตวิญญาณ (Soul) และสภาพแวดล้อม (Environment) เข้าด้วยกัน
6. ศาสตร์ความงาม (Aesthetics) หมายถึง การดูแลเรื่องผิวพรรณและความงามโดยใช้สมุนไพร หรือผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ
7. สภาพแวดล้อม (Environment) หมายถึง สถานที่ตั้ง ทำเล สภาพแวดล้อม บรรยากาศ การออกแบบตกแต่ง สถาปัตยกรรมอากาศ ที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสภาพแวดล้อม
8. การแสดงออกทางวัฒนธรรม (Art, Culture and Social) หมายถึง การให้บริการที่แสดงถึงศาสตร์และศิลป์แห่งศิลปะและวัฒนธรรม ความน่าประทับใจ
9. เวลาและจังหวะ (Time, Space and Rhythm) หมายถึง ช่วงเวลาและจังหวะที่ได้ดูแลสุขภาพของตนเอง การปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับธรรมชาติ
10. ระบบการบริหารจัดการที่ดี (Management and Operation System) หมายถึง การบริหารจัดการภายในสปาอย่างมีระบบและมาตรฐาน

บทสรุป

เมื่อกล่าวถึงความเป็นมาและจุดกำเนิดของสปา สิ่งที่จะขาดไม่ได้เลยคือการใช้น้ำเพื่อการบำบัด โดยในระยะเริ่มต้นชาวกรีกและโรมันรู้จักการอาบน้ำแร่ และแช่น้ำพุร้อนเพื่อความผ่อนคลาย และพบปะสังสรรค์ จนกระทั่งวัตถุประสงค์การแช่น้ำแร่ตามแหล่งธรรมชาติเปลี่ยนไปเพื่อประโยชน์ทางการรักษา สถานประกอบการสปาได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตามยุคสมัยที่เปลี่ยนไป จนกระทั่งกลายเป็นรูปแบบสถานที่ฟื้นฟูสุขภาพแบบในปัจจุบัน ซึ่งได้รับความนิยมในช่วงหลายปีที่ผ่านมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคลายความตึงเครียด การบำบัดรักษาและเพื่อความงาม โดยการใช้ น้ำ การนวด ร่วมกับศาสตร์การแพทย์ทางเลือกรูปแบบต่าง ๆ โดยสปาทุกประเภทจะมีองค์ประกอบและศาสตร์สัมผัสที่ช่วยปรับสมดุลทางด้านร่างกายและจิตใจเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มาซึ่งสุขภาพองค์รวมที่ดี รวมถึงการนันทนาการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยที่สอดคล้องกับการดูแลสุขภาพ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ การดูแลโภชนาการ การออกกำลังกาย ทั้งนี้รูปแบบต่าง ๆ มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รักสุขภาพ สำหรับผู้สนใจลงทุนในธุรกิจสปาจำเป็นต้องศึกษาความแตกต่างของสถานบริการเพื่อสุขภาพแต่ละประเภทเพื่อจะได้ดำเนินการให้บริการที่ถูกต้องตามหลักพระราชบัญญัติ

คำถามทบทวน

1. จงอธิบายความหมายของสปาตามความเข้าใจ
2. จงอธิบายประวัติความเป็นมาของสปาโดยสังเขป
3. จงอธิบายข้อแตกต่างระหว่าง Resort and Hotel Spa และ Destination Spa
4. สปาประเภทใดที่สามารถพบได้มากที่สุด และเพราะเหตุใด
5. จงอธิบายความหมายของกิจการสปาตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

2559

6. จงอธิบายความแตกต่างระหว่างสปาแบบไทย และไทยสปา
7. องค์การใดเป็นผู้แบ่งประเภทของสปา
8. หากต้องการฝึกการเคลื่อนไหวร่างกายควบคู่กับการฝึกสมาธิ นักศึกษาควรเลือกออกกำลังกายประเภทใด

9. ศาสตร์สัมผัสของสปาในข้อใดที่ส่งผลต่อการเดินของหัวใจ
10. องค์ประกอบของสปาในข้อใดช่วยให้กล้ามเนื้อแข็งแรง

เอกสารอ้างอิง

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2556). เอกสารความรู้เพื่อดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ. นนทบุรี: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กองการแพทย์ทางเลือก. (2551). ตำราวิชาการ การใช้น้ำเพื่อสุขภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรมพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- จณิยา แสงประทุม. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- นิตยสารแพรว. (2547) **The Magic of Spa**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง
- บงกช จูทะเดมีย์. (2548). สปานิยม : กรณีศึกษา ไทยสปปายะ. สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บังอร ฉัตรรุ่งเรือง และวรพล วัฒนเหลืออรุณ. (2547). การบริหารและการจัดการโรงแรม. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- บุญบง จำริญดารารัศมี. (2548). สปา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาสกร จันทร์พยอม และคณะ. (2556). การศึกษาอุปสงค์ของสถานประกอบการและแรงงานอาชีพของสถานประกอบการสปาในอาเซียน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ภักดลก ฤทธิรงค์. (2551). พฤติกรรมของผู้บริโภคต่อการใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- รัฐสิฏฐ์ ประทีป ณ ถลาง. (2551). แนวโน้มการให้บริการสปาของผู้ใช้บริการสปา: กรณีศึกษาบริษัทพรรณาสปาจำกัด ภูเก็ต. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2552). สร้างกำไรให้ธุรกิจสปา ต้องทราบวิธีใช้ข้อมูลการเงิน. กรุงเทพฯ: ISMED.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2550). แกะรอยแผนธุรกิจเงินล้าน ชุดที่ 3 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
- _____. (2549). ธุรกิจสปา กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
- สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและพัฒนา. (2554). เขตการค้าเสรีอาเซียน-จีน: ธุรกิจสปาไทย.

- ธาวีตรี แซ่ชี. (2552). **ปัจจัยการตัดสินใจของผู้บริโภคต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สันตพงศ์ พัฒน์สุพิชชาติ. (2551). **การพัฒนามาตรการทางกฎหมายเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานบริการด้านสุขภาพสปา**. นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อำไพ ชื่นแสน. (2547). **Spa Management**. เชียงใหม่: สถาบันสอนออกแบบผสมอำไพ แอนด์บิ๊ตตี้สปา.
- Crebbin-Bailey, J., Harcup, J. & Harrington, J. (2005). **The Spa Book The official guide to spa therapy**. Surrey: Thompson.
- Freeya M. (2547). **สปาในบ้านสไตล์คุณเอง**. กรุงเทพฯ: อีกหนึ่งสำนักพิมพ์.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2556). **เอกสารความรู้ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ**. สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 9, 2558, จาก http://mrd.hss.moph.go.th/uploadFiles/document/D00000001324_25771.pdf.
- กองสุขภาพสิ่งแวดล้อม สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม. (2554). **คู่มือการสุขภาพสถานประกอบการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ**. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 23, 2558, จาก <http://203.155.220.217/phpd/Media/HandBook/ESD/55/Spa.pdf>.
- พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559. (2559). สืบค้นเมื่อ เมษายน 12, 2559, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2559/A/030/10.PDF>.
- International Spa Association. (2015). **Type of Spa**. สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 6, 2558, จาก <http://experienceispa.com/resources/spa-goers>.

ตำราวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสปา



เรียบเรียงโดย

ผศ. อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

สาขาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก
วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ตุลาคม 2565

คำนำ

ตำราเรียบเรียงเรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสปา เป็นตำราที่ให้นักศึกษาในสาขาวิชา การจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก ประกอบการเรียนในรายวิชา การจัดการสปา และธุรกิจสุขภาพ TIM 2414 โดยเรียบเรียงเนื้อหาทั้งหมด 10 บท ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ บทที่ 1 บทนำ (ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสปา) บทที่ 2 สุขภาพองค์รวมและการแพทย์ทางเลือก บทที่ 3 ศาสตร์การนวด บทที่ 4 วารีบำบัด บทที่ 5 สุนทรบำบัด บทที่ 6 การดำเนินธุรกิจสปา บทที่ 7 บุคลากรในสปา บทที่ 8 การตลาดธุรกิจสปา บทที่ 9 ธุรกิจสปาไทย และบทที่ 10 จรรยาบรรณและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ กิจการสปาเพื่อสุขภาพ

เนื้อหาที่ผู้เรียบเรียงได้เรียบเรียงขึ้นในเอกสารฉบับนี้มุ่งหวังให้เป็นพื้นฐานของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับธุรกิจสปา ตลอดจนมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพในธุรกิจสปา

ผู้เรียบเรียงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารฉบับนี้คงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจสปา หากนำไปใช้และมีข้อเสนอแนะ ผู้เรียบเรียงยินดีรับฟังและขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์นั้น ณ โอกาสนี้ด้วย

อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

4 ตุลาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความหมายของสปา	1
ความเป็นมาของสปาในทวีปยุโรป	3
ความเป็นมาของสปาในทวีปอเมริกา	10
ความเป็นมาของสปาในทวีปเอเชีย	10
ประเภทของสปา	13
ศาสตร์สัมพันธ์ในสปา	18
ปัจจัยสำคัญของสปา	21
บทสรุป	22
เอกสารอ้างอิง	23
บทที่ 2 สุขภาพองค์รวมและการแพทย์ทางเลือก	25
ความหมายของสุขภาพองค์รวม	25
ความเป็นมาของสุขภาพแบบองค์รวม	27
องค์ประกอบของสุขภาพองค์รวม	27
ความหมายและแนวคิดของการแพทย์ทางเลือก	28
การจำแนกศาสตร์การแพทย์ทางเลือก	31
สาเหตุการเลือกใช้แพทย์ทางเลือก	37
ข้อจำกัดของการแพทย์ทางเลือก	39
หลักในการเลือกใช้แพทย์ทางเลือก	39
บทสรุป	41
เอกสารอ้างอิง	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	ศาสตร์การนวด
	45
ความหมายของการนวด	45
ความเป็นมาของการนวด	46
ความเป็นมาของการนวดแผนไทย	52
รูปแบบการนวดที่นิยมในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ	53
ประโยชน์ของการนวด	59
การเตรียมตัวก่อนนวด	59
ข้อควรระวังในการรับบริการนวด	61
จุดอ่อนของร่างกายเมื่อรับบริการการนวด	63
บทสรุป	64
เอกสารอ้างอิง	66
บทที่ 4	วาริบำบัด
	69
ความหมายของวาริบำบัด	69
ความเป็นมาของวาริบำบัด	70
คุณสมบัติของน้ำต่อสรีรวิทยา	73
รูปแบบของการใช้วาริบำบัดในสปา	74
รูปแบบการใช้วาริบำบัดที่นิยมให้บริการในสปา	75
บทสรุป	88
เอกสารอ้างอิง	90

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สุนทรบำบัด	91
ความหมายของสุนทรบำบัด	91
ความเป็นมาของอโรมาเธอราพี	92
การใช้น้ำมันหอมระเหยในเชิงสุนทรบำบัด	96
น้ำมันหอมระเหย (Essential oil หรือ Volatile oil)	97
ประโยชน์ของน้ำมันหอมระเหยต่อร่างกาย	97
คุณลักษณะของน้ำมันหอมระเหยแท้	99
การเลือกซื้อน้ำมันหอมระเหย	100
น้ำมันตัวพาหรือน้ำมันรองพื้น (Carrier Oil หรือ Base Oil)	101
รูปแบบของสุนทรบำบัดที่ใช้ในสปา	102
ข้อควรระวังในการใช้น้ำมันหอมระเหยสำหรับสุนทรบำบัด	110
วิธีการเก็บรักษาน้ำมันหอมระเหย	111
บทสรุป	112
เอกสารอ้างอิง	114
บทที่ 6 การดำเนินธุรกิจสปา	115
คุณลักษณะของผู้ประกอบการสปา	115
กลุ่มลูกค้าของธุรกิจสปา	117
องค์ประกอบสำคัญในการประกอบธุรกิจสปา	119
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดตั้งธุรกิจ	134
ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา	137
บทสรุป	139
เอกสารอ้างอิง	140

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 7 บุคลากรในสภา	143
โครงสร้างบุคลากรในธุรกิจสภา	143
ตำแหน่งงานในสภา คุณสมบัติและหน้าที่รับผิดชอบ	147
การวางแผนกำลังคน	154
การสรรหาบุคลากร	155
การคัดเลือกบุคลากร	155
การพัฒนาบุคลากร	157
รูปแบบการฝึกอบรมบุคลากร	159
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	160
การประเมินพนักงาน	164
กระบวนการให้บริการของพนักงาน	165
บทสรุป	171
เอกสารอ้างอิง	173
บทที่ 8 การตลาดธุรกิจสภา	175
การตลาดธุรกิจสภา	175
ความสำคัญของกลยุทธ์ทางการตลาด	176
กลยุทธ์การตลาดที่นิยม	176
คุณภาพการบริการของธุรกิจสภา	188
การบริหารด้านการเงิน	191
เครื่องมือทางการตลาด	192
ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจสภาประสบความสำเร็จ	201
บทสรุป	202
เอกสารอ้างอิง	204

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๑ ธุรกิจสปาไทย	206
แนวโน้มธุรกิจสปาและธุรกิจสุขภาพในตลาดโลก	206
ภาพรวมธุรกิจสปาและธุรกิจสุขภาพของประเทศไทย	209
ธุรกิจสปาไทยกับการเปิดอาเซียน	211
ข้อเสนอแนะในการพัฒนาธุรกิจสปาไทยเพื่อแข่งขันกับธุรกิจสปาในอาเซียน	213
ข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากรสปาไทยเพื่อธุรกิจสปาอาเซียน	219
การวิเคราะห์ SWOT Analysis สำหรับธุรกิจสปาไทย	220
แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคธุรกิจสปาไทย	227
แนวโน้มของธุรกิจสปาไทย	232
บทสรุป	237
เอกสารอ้างอิง	238
บทที่ 10 จรรยาบรรณและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการสปาเพื่อสุขภาพ	241
จรรยาบรรณในธุรกิจสปา	241
สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	244
บทลงโทษในพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	251
กฎกระทรวง	252
บทสรุป	256
เอกสารอ้างอิง	258
บรรณานุกรม	259
ภาคผนวก	255
ภาคผนวก ก พระราชบัญญัติ 2559	273
ภาคผนวก ข จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพสปา	290
ภาคผนวก ค มาตรฐานสปาของอาเซียน	294
ภาคผนวก ง เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	299

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ข ประกาศหลักเกณฑ์ และวิธีการในการเปรียบเทียบตามกฎหมาย ว่าด้วยสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	316

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 ลำดับเหตุการณ์สำคัญประวัติศาสตร์สปา	11
5.1 ตัวอย่างน้ำมันหอมระเหยที่นิยมใช้บำบัด	98
5.2 คำอธิบายเกี่ยวกับข้อความบนฉลากของน้ำมันตัวพา	101
5.3 การคำนวณปริมาณน้ำมันหอมระเหยและน้ำมันตัวพา	108
5.4 ตัวอย่างการเรียกชื่อน้ำมันหอมระเหยในสปา	108
5.5 ข้อควรระวังในการใช้น้ำมันหอมในบางกรณี	111
6.1 สีและผลต่ออารมณ์	128
7.1 สัดส่วนจำนวนพนักงานในแต่ละกะ	155
8.1 ข้อเสนอแนะในการทำสปาเมนู	194
9.1 รายงานจำนวนสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ได้รับรองมาตรฐาน ปี 2558	210
9.2 แหล่งน้ำพุร้อน ที่สามารถพัฒนาเป็นสวนสุขภาพหรือรีสอร์ทสปา	219
10.1 หน้าที่และระวางโทษของผู้รับอนุญาตสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	249
10.2 หน้าที่และระวางโทษของผู้ดำเนินการสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	251
10.3 บทลงโทษในพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	252

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 Hippocrates (ฮิปโปเครติส)	4
1.2 Ancient Roman Baths	5
1.3 Roman Thermae	6
1.4 น้ำพุร้อนสปา	13
1.5 เคสทีเนชั่นสปา	14
1.6 Kiriya Spa	15
1.7 เดย์สปา	16
1.8 เมดิกอลสปา	17
1.9 อาหารเพื่อสุขภาพ	19
2.1 การแพทย์อายุรเวท	34
2.2 การรักษาแบบโคโรแพรคติก	35
2.3 ซามูเอล ฮัทเนมานน์	36
3.1 บันทึกการนวดเท้าของอียิปต์	47
3.2 Per Henrik Ling (เปอร์เฮนริก ลิง)	48
3.3 การนวดไทย	54
3.4 การนวดเท้า	55
3.5 การนวดชิตตี้	56
3.6 การนวดทุยนา	57
3.7 การนวดสวีดิช	58
3.8 การเตรียมสถานที่	60
4.1 Vincent Priessnitz (วินเซนต์ เพริสไนตซ์)	72
4.2 Sebastian Kneipp (เซบัสเตียน กไนพ์)	72
4.3 การแช่ตัวในสปา	76
4.4 การแช่เท้า	77

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพ	หน้า
4.5 Vichy Shower	79
4.6 Scotch House	80
4.7 Swiss Shower	80
4.8 Flotation	81
4.9 Underwater Pressure Massage	82
4.10 การอบซาวน่า	83
4.11 การอบไอน้ำ	84
4.12 การประคบ	85
4.13 การออกกำลังกายในน้ำ	86
4.14 วัสดุ	87
4.15 ไอซ์	87
5.1 René Maurice Gattefossé (เรเน มอริซ กิสฟอสเน่)	95
5.2 การสูดดมจากไอน้ำ	103
5.3 ตะเกียงเผาน้ำมันหอมระเหย	103
5.4 ห้องซาวน่า	105
5.5 ลักษณะขวดน้ำมันหอมระเหย	112
6.1 สภาพแวดล้อมสปา	120
6.2 บริเวณทางเข้าสปา	122
6.3 ส่วนต้อนรับลูกค้า	123
6.4 พื้นที่สำหรับพนักงานต้อนรับ	123
6.5 ส่วนพักผ่อนสำหรับลูกค้า	124
6.6 ส่วนบริการลูกค้า	125
6.7 ส่วนให้บริการด้านนอกของสปา	125
6.8 การจัดพื้นที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์	130
6.9 พื้นที่จำหน่ายสินค้าสปา	131

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพ	หน้า
6.10	บรรยากาศพื้นที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์
6.11	ตัวอย่างวัสดุอุปกรณ์สปา
6.12	ตัวอย่างเครื่องใช้ในสปา
6.13	แนวทางการยื่นขอใบอนุญาตประกอบกิจการ ตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559
7.1	ขั้นตอนการขอใบอนุญาตเพื่อเป็นผู้ดำเนินการสปา
7.2	ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการ
7.3	แสดงโครงสร้างองค์กรแบบ Network Career Path
7.4	การฝึกอบรมการนวดน้ำมัน
7.5	เครื่องแบบพนักงานสปา
7.6	การแนะนำบริการแก่ลูกค้า
7.7	ตัวอย่างแบบกรอกประวัติสุขภาพลูกค้า
7.8	การจัดเตรียมห้อง
8.1	ชุดเครื่องมือทางการตลาดของธุรกิจสปา
8.2	สปาเมนู/โบรชัวร์สปาแบบแฟ้ม
8.3	สปาเมนูแบบ Booklet
8.4	รายการอัตราค่าบริการ
8.5	การจัดทำโบรชัวร์แยกกับรายการอัตราค่าบริการ
8.6	ลักษณะนามบัตรที่สร้างความแตกต่าง
8.7	ลักษณะนามบัตรทั่วไป
8.8	ตัวอย่างบัตรของขวัญ
8.9	รายละเอียดในบัตรของขวัญ
9.1	ห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจสปาและบริการเพื่อสุขภาพ
9.2	ตราสัญลักษณ์ที่สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจะได้รับเมื่อผ่านเกณฑ์คุณภาพ

สารบัญแผนผัง

แผนผัง	หน้า	
7.1	โครงสร้างบุคลากรในธุรกิจสปาแบบที่ 1	144
7.2	โครงสร้างบุคลากรในธุรกิจสปาแบบที่ 2	144
7.3	โครงสร้างบุคลากรธุรกิจเคย์สปา	145
7.4	โครงสร้างบุคลากรธุรกิจรีสอร์ทสปา	146
7.5	กระบวนการรับจองทางโทรศัพท์	168
7.6	กระบวนการการให้บริการลูกค้า	171
8.1	ระยะเวลาขั้นตอนบริการลูกค้า	182

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
9.1	อิทธิพลของสปาที่มีผลต่อการสำรองห้องพักของนักท่องเที่ยว	232
9.2	แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสปาในโรงแรม	232

บทที่ 2

สุขภาพองค์รวมและการแพทย์ทางเลือก

การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม เป็นการดูแลสุขภาพแบบดั้งเดิมที่มีมาแต่โบราณ โดยปรากฏในแพทย์แผนประเพณีของจีนและอินเดียเมื่อประมาณ 5,000 ปีก่อน โดยยึดหลักการมีวิถีชีวิตที่สอดคล้องกับธรรมชาติ กระทั่งเมื่อความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้มีบทบาทมากขึ้น จึงทำให้แนวคิดเรื่องสุขภาพองค์รวมได้เลือนหายไปโดยเฉพาะทางตะวันตก ซึ่งผู้คนเชื่อว่าร่างกายที่เจ็บป่วยเกิดจาก “เชื้อโรค” ซึ่งจำเป็นต้องใช้ “ยาสังเคราะห์” เพื่อฆ่าเชื้อโรค อย่างไรก็ตาม กระแสความสนใจในเรื่องของการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ตลอดจนการบำบัดด้วยวิธีการแพทย์ทางเลือกได้กลับมาเป็นที่นิยมอีกครั้ง เนื่องจากผู้คนเริ่มตระหนักแล้วว่า การแพทย์สมัยใหม่ตอบสนองความต้องการได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น แต่การมีสุขภาพที่ดีนั้นควรเริ่มจากภายในสู่ภายนอก โรคคิดเชื่อมีปัญหาคำคัญ หากแต่เป็นโรคเรื้อรังที่ยังไม่มียาชนิดใดที่สามารถรักษาให้หายได้ อาทิเช่น โรคมะเร็ง โรคเบาหวาน โรคหัวใจ ซึ่งยาปฏิชีวนะหรือการทดลองทางวิทยาศาสตร์ยังไม่สามารถรักษาโรคร้ายเหล่านี้ได้ ในทางกลับกันได้มีการค้นคว้าและวิจัยจำนวนมากที่พบว่าโรคเหล่านี้สามารถหายได้หากผู้ป่วยดูแลสุขภาพของตนอย่างใกล้ชิด และตระหนักว่าโรคและความเจ็บป่วยเหล่านี้มีความสัมพันธ์ระหว่างจิตใจ สติชีวิต และสิ่งแวดล้อมรอบตัว

ความหมายของสุขภาพองค์รวม

สุขภาพองค์รวม (Holistic Health) เป็นการรวมกันของคำว่า สุขภาพ หรือ “Health” ซึ่งองค์กรอนามัยโลกได้ให้คำนิยามว่า ภาวะที่แสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ทั้งทางกาย จิตใจ สังคม มิใช่เพียงแต่การไม่เป็นโรคเท่านั้น ส่วนคำว่าองค์รวม” หรือ Holism มาจากคำว่า Holos ในภาษากรีก ซึ่งมีความหมายว่า Whole หรือทั้งหมดทั้งปวง ดังนั้น Holistic Health จึงหมายถึงการดูแลสุขภาพทั้งหมด อันได้แก่ ร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ (Body Mind and Spirit) ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของบุคคล เพื่อให้ชีวิตดำเนินไปอย่างมีความสุข (สุริย์ ธรรมมิกบวร, 2554, น. 1)

Susan Walter ประธานของ American Holistic Health Association (AHHA) ได้ให้ความหมายของ สุขภาพแบบองค์รวมว่า เป็นสุขภาพที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงทั้งชีวิตมากกว่าเน้นแค่ความเจ็บป่วยหรือการจัดการกับส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย โดยจะพิจารณาที่ “ตัวคนทั้งคน”

ความเกี่ยวเนื่องของร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ รวมถึงปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่ปฏิสัมพันธ์กับคนคนนั้น (โกมาตร จึงเสถียรธรรม, 2551, น. 2)

Canadian Holistic Medical Association ให้นิยามความหมายของสุขภาพองค์รวม โดยเน้นการให้คุณค่าต่อวิถีการดำรงชีวิต ให้มีความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้ และการสร้างความรับผิดชอบหรือวินัยให้แต่ละบุคคลได้พยายามดูแลตนเองให้มีสุขภาพที่สมดุล และสมบูรณ์ (โกมาตร จึงเสถียรธรรม, 2551, น. 3)

สมาคมสุขภาพองค์รวมแห่งสหรัฐอเมริกา ให้ความหมายของสุขภาพองค์รวมว่า การมุ่งที่วิถีชีวิตมากกว่าความเจ็บป่วย มองคนอย่างเป็นองค์รวม ตั้งแต่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม การเชื่อมโยงของร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ ความรับผิดชอบต่อการดูแลสุขภาพของตน เพื่อให้ชีวิตดำเนินไปอย่างสมบูรณ์ (สุรีย์ ธรรมิกบวร, 2554, น. 2)

สำหรับคำจำกัดความของสุขภาพแบบองค์รวมของไทย ตาม (ร่าง) พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ ระบุไว้ว่า เป็นสุขภาพที่สมบูรณ์และเชื่อมโยงกันเป็นองค์รวม ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ไม่ได้หมายถึงความไม่พิการและการไม่มีโรคเท่านั้น โดย (ร่าง) พระราชบัญญัติสุขภาพได้จำแนกภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพได้เป็น 3 กลุ่มดังนี้ (ลลิตา ชีระศิริ และนิทรพร รุจนวิศาล, 2544, น. 4)

1. ระบบการแพทย์แผนไทย เป็นการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม โดยอาศัยความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทยที่ถ่ายทอดและพัฒนาสืบต่อกันมาตั้งแต่ในอดีต เช่น รักษาด้วยการใช้สมุนไพร การนวด ประคบ การใช้ธรรมชาติบำบัด การนั่งสมาธิ

2. ระบบแพทย์พื้นบ้าน คือ ระบบการดูแลสุขภาพกันเองในชุมชน จนเป็นส่วนหนึ่งของวิถีการดำเนินชีวิต

3. การแพทย์ทางเลือก หมายถึง ระบบการแพทย์อื่น ๆ ที่ไม่ใช่การแพทย์แผนปัจจุบัน แพทย์แผนไทย หรือใช้แพทย์พื้นบ้าน เช่น โยคะ ชีกง หรือการฝังเข็ม

ดังนั้นสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health) เป็นปรัชญาของการมีสุขภาพที่ดี โดยพิจารณาถึงทุก ๆ องค์ประกอบในร่างกาย ได้แก่ ร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ ไม่ได้พิจารณาเฉพาะโรคที่เป็นหรือเฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย แต่จะพิจารณาจากปฏิกิริยาความสัมพันธ์ระหว่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ และสภาพแวดล้อม ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ และความสัมพันธ์ดังกล่าวต้องอยู่ในภาวะสมดุลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการมีสุขภาพที่ดีที่สุด

ความเป็นมาของสุขภาพแบบองค์รวม

การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมเป็นการดูแลสุขภาพแบบดั้งเดิม ที่มีขึ้นในประเทศจีนและอินเดียเมื่อ 5,000 ปีก่อน โดยเน้นวิถีชีวิตที่สอดคล้องกับธรรมชาติ แนวคิดดังกล่าวได้เลือนหายไปในช่วงศตวรรษที่ 20 เมื่อความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์เข้ามามีบทบาท และผู้คนมีค่านิยมในการใช้ยาสังเคราะห์เพื่อฆ่าเชื้อโรคมกกว่าการให้ความสำคัญเรื่องวิถีชีวิต (โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์, 2551, น. 5) อย่างไรก็ตามมีโรคเรื้อรังอีกจำนวนมากที่ยาแผนปัจจุบันไม่สามารถรักษาได้ ซึ่งโรคเหล่านี้ส่วนใหญ่เกิดจากภาวะความเครียด และวิถีการใช้ชีวิต เช่น โรคไมเกรน โรคเบาหวาน โรคมะเร็ง เป็นต้น เป็นเหตุให้การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม หรือการแพทย์แบบองค์รวม หรือการแพทย์ทางเลือกได้กลับมามีบทบาทอีกครั้ง

องค์ประกอบของสุขภาพองค์รวม

วารสารสุขภาพองค์รวมของสหรัฐอเมริกาได้จำแนกองค์ประกอบของสุขภาพองค์รวมเป็น 5 มิติ ได้แก่ (กรรณิกา ปัญญาวงศ์ และพนัส พฤษสุพันธ์, 2555, น. 10)

1. **มิติทางกาย (Physical Dimension)** คือมิติทางร่างกาย โดยเป็นผู้ที่มีร่างกายแข็งแรง สุขภาพดี ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ ซึ่งจะต้องอาศัยองค์ประกอบของปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ ที่อยู่อาศัยดี สิ่งแวดล้อมที่ไม่เป็นพิษ และมีปัจจัยเกื้อหนุนทางเศรษฐกิจที่เพียงพอ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อภาวะสุขภาพร่างกายของบุคคล
2. **มิติทางจิตใจ (Psychological Dimension)** คือมิติที่บุคคลมีสภาพทางจิตใจที่มีความสุข โดยปราศจากสิ่งที่ทำให้วิตกกังวล ไม่มีความเครียด จิตใจแจ่มใส มีความเมตตาต่อผู้อื่น
3. **มิติทางสังคม (Social Dimension)** คือมิติที่สภาพทางสังคมแวดล้อมของบุคคลที่ดี ได้แก่ ครอบครัวที่อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข สภาพสังคม หรือชุมชนที่อาศัยอยู่มีความเอื้ออาทร รักใคร่ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีระบบการบริการที่ดีและทั่วถึง ตลอดจนมีความยุติธรรมภายใน
4. **มิติทางจิตวิญญาณ (Spiritual Dimension)** คือมิติที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพทางจิตวิญญาณของบุคคลเมื่อหลุดพ้นจากตัวเอง (Self-Transcending) ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความสุขภายใน ความเชื่อมั่นศรัทธาในการปฏิบัติสิ่งที่ดีงาม มีความเมตตากรุณา เสียสละไม่เห็นแก่ตัว ยินดีเมื่อผู้อื่นประสบความสำเร็จ มิติทางจิตวิญญาณนี้ถือเป็นมิติที่สำคัญที่มีบทบาทสำคัญต่อสุขภาพที่จะเชื่อมโยงมิติอื่น ๆ เข้าร่วมกัน โดยบุคคลที่มีสุขภาพะด้านจิตวิญญาณจะสามารถพบความสุขที่

แท้จริงได้ มิติทางจิตวิญญาณเป็นสิ่งสำคัญที่จะบูรณาการความเป็นองค์รวมของมิติอื่น ๆ เข้าด้วยกัน และทำให้มนุษย์พบความสุขที่แท้จริงแม้จะมีความเจ็บไข้ได้ป่วยก็ตาม

5. มิติทางปัญญา (Intellectual Dimension) คือ มิติที่เกี่ยวข้องกับสติปัญญา การศึกษา มีความรู้ เฉลียวฉลาด สามารถประกอบอาชีพ และประสบความสำเร็จในชีวิต

The American University's National Center for Health Fitness ได้เพิ่มมิติสุขภาพอีกมิติ คือ มิติสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Environmental Dimension) หรือมิติที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ปราศจากมลภาวะ เป็นต้น

ในปัจจุบันมีการนำหลักการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมไปใช้ในการบำบัดรักษาผู้ป่วยหรือผู้ไม่สบายมากขึ้นเป็นเหตุให้เกิดการแพทย์แบบองค์รวม (Holistic Medicine) หรือเรียกกันอีกอย่างว่าการแพทย์ทางเลือก

ความหมายและแนวคิดของการแพทย์ทางเลือก

1. ความหมายของการแพทย์ทางเลือก

ปัจจุบันการแพทย์ที่ได้รับความนิยมเพื่อรักษาโรคในแต่ละประเทศทั่วโลกนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ การแพทย์ทางหลัก (Conventional Medicine) หรือ การแพทย์แผนปัจจุบันที่ใช้วิทยาศาสตร์เป็นหลักสำคัญในการรักษา และการแพทย์นอกแผนทางหลัก ซึ่งประกอบด้วย การแพทย์ทางเลือก หรือ Alternative Medicine เช่น การแพทย์แผนโบราณของจีนหรืออินเดีย หรือการเลือกใช้แพทย์ทางเลือกเพื่อรักษาร่วมกับการแพทย์แผนปัจจุบัน ซึ่งเรียกว่า Complementary Medicine

คำว่า”การแพทย์ทางเลือก” เพิ่งปรากฏใช้ในช่วง 15-20 ปีที่ผ่านมาในสังคมไทย เป็นคำที่แปลตรงตัวมาจากภาษาอังกฤษ ว่าเป็นการแพทย์ที่เป็นเพียงทางเลือก (Alternative) หรือทางเสริม (Complementary) ให้กับแพทย์ทางหลักหรือแพทย์แผนปัจจุบัน (Mainstream หรือ Conventional Medicine) (คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาสังคมและมานุษยวิทยาการแพทย์, 2550, น. 5)

สำนักงานนโยบายและแผนสาธารณสุข ให้ความหมายของ การแพทย์ทางเลือก ว่า หมายถึง เทคนิควิธีการแพทย์อื่น ๆ ที่ไม่เป็นที่รู้จักหรือยอมรับอย่างเป็นทางการโดยบุคลากรทางการแพทย์ในระบบการแพทย์กระแสหลักหรือการแพทย์แผนปัจจุบัน เทคนิคเหล่านี้ส่วนใหญ่มีลักษณะ “ไม่กระทำต่อร่างกายอย่างรุนแรง” หรือ “ไม่ใช่เภสัชภัณฑ์ที่เป็นสารเคมี” (สำนักงานนโยบายและแผนสาธารณสุข, 2542, น. 1)

กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ให้ความหมายของการแพทย์ทางเลือกว่าหมายถึง ศาสตร์เพื่อการวินิจฉัย รักษาและป้องกัน นอกเหนือจากศาสตร์การแพทย์แผนปัจจุบันและการแพทย์แผนไทย (สำนักงานการแพทย์ทางเลือก, 2558, น. 1)

องค์การอนามัยโลก (WHO หรือ World Health Organization) ได้ให้คำจำกัดความของการแพทย์เสริมและการแพทย์ทางเลือก (Complementary and Alternative Medicine หรือ CAM) ว่าเป็นการดูแลสุขภาพที่มีได้อยู่ในรูปแบบการรักษาที่จัดเป็นวิธีที่ใช้ในประเทศ รวมถึงไม่ได้เกี่ยวข้องกับระบบการดูแลสุขภาพกระแสหลักของประเทศนั้น ๆ บางครั้งเรียกการดูแลสุขภาพแบบนี้ว่า ธรรมชาติบำบัด (Natural Medicine) การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Medicine) หรือการแพทย์ที่ไม่ใช่แบบแผน (Non-Conventional Medicine) (กระทรวงสาธารณสุข กรมพัฒนาการแพทย์ทางเลือก กองการแพทย์ทางเลือก, 2550, น. 21)

ศูนย์การแพทย์เสริมและการแพทย์ทางเลือกแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (The National Centre for Complementary and Alternative Medicine: NCCAM) อธิบายว่า “การแพทย์เสริมและการแพทย์ทางเลือก หมายถึง กลุ่มของระบบการแพทย์ การปฏิบัติและผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์และการดูแลสุขภาพต่าง ๆ ที่ไม่ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการแพทย์แผนปัจจุบัน” (คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาสังคมและมานุษยวิทยาการแพทย์, 2550, น. 6)

Canadian Holistic Medical Association (CHMA) ให้ความหมายของแพทย์ทางเลือกว่าเป็นเทคนิควิธีการทางการแพทย์อื่น ๆ ที่ไม่เป็นที่รู้จักหรือยอมรับอย่างเป็นทางการ โดยเฉพาะแพทย์ในระบบการแพทย์กระแสหลัก หรือการแพทย์แผนปัจจุบัน (โกมาตร จึงเสถียรธรรม, 2551, น. 3)

จิตรา อยู่ประเสริฐ (2540, น. 1) ให้ความหมายของการแพทย์ทางเลือก ว่าเป็นการรักษาโรคโดยวิธีการและขั้นตอนที่นอกเหนือไปจากที่ได้รับการยอมรับในวงการวิทยาศาสตร์ทางแพทย์ โดยเฉพาะการบำบัดรักษาโรคที่แพทย์แผนปัจจุบันไม่สามารถรักษาได้

สำนักงานการแพทย์ทางเลือก กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างการแพทย์ทางเลือกกับแพทย์แผนปัจจุบันว่า แพทย์แผนปัจจุบันต้องมีใบประกอบโรคศิลปะ และสำเร็จการศึกษาวิชาชีพแพทย์ทั่วไป หรือแพทย์เฉพาะทาง ขณะที่แพทย์ทางเลือก ผู้รักษาไม่จำเป็นต้องมีใบประกอบโรคศิลปะหรือมีวุฒิการศึกษาด้านการแพทย์ แต่ต้องเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมในศาสตร์การแพทย์ทางเลือกและมีการฝึกฝนในศาสตร์นั้น ๆ อย่างเชี่ยวชาญ (สำนักงานแพทย์ทางเลือก, 2551, น.1)

กระทรวงสาธารณสุข กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กองการแพทย์ทางเลือก ให้ความหมายของการแพทย์ทางเลือกว่า เป็นการแพทย์ที่ไม่ใช่การแพทย์แผนปัจจุบัน การแพทย์แผนไทย และการแพทย์พื้นบ้านไทย การแพทย์อื่น ๆ ที่เหลือถือเป็น การแพทย์ทางเลือกทั้งหมด (ดวงพร กตัญญูตานนท์, 2551, น. 1)

สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข 2542 อธิบายว่า การแพทย์ทางเลือกคือการรักษาบนพื้นฐานความเชื่อว่าจะต้องรักษาคนทั้งคน รวมทั้งกาย จิตใจ ปัญญา หรือการรักษาแบบองค์รวมนั่นเอง

สรุปได้ว่าการแพทย์ทางเลือก (Alternative Medicine) หมายถึงวิธีการป้องกันและดูแลรักษาตนเองให้หายจากอาการเจ็บป่วย โดยไม่ใช้วิธีการของแพทย์แผนปัจจุบัน (Conventional Medicine) หรืออาจใช้การรักษาด้วยวิธีการของแพทย์แผนปัจจุบันเป็นส่วนน้อย ทั้งนี้แพทย์ทางเลือกไม่ใช่ทั้งแพทย์แผนไทย และแพทย์พื้นบ้านไทย แต่เป็นการผสมผสานศาสตร์ต่าง ๆ ในการรักษาเข้าด้วยกัน การแพทย์ทางเลือก หรือ Alternative Medicine เป็นแนวทางการรักษาที่มีความหลากหลาย และเก่าแก่สืบทอดกันมาอย่างยาวนาน และเป็นแนวทางการรักษาที่ไม่ใช่ “การแพทย์ทางหลัก” หรือทางที่คนส่วนใหญ่เลือกใช้ แต่เมื่อใดก็ตามการรักษารูปแบบทางเลือกวิธีใดวิธีหนึ่งกลายเป็นที่นิยมและยอมรับ การรักษาดังกล่าวจะกลายเป็นแพทย์ทางหลักเช่นกัน

2. แนวคิดของการแพทย์ทางเลือก

แนวคิดของการบำบัดรักษาแบบการแพทย์ทางเลือกนั้นยึดหลักเดียวแบบการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมกล่าวคือ จะมุ่งเน้นที่ส่วนประกอบต่างๆทุกอย่างของมนุษย์ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของร่างกายและจิตใจ และการให้ความสำคัญกับความเป็นองค์รวมของมนุษย์กับธรรมชาติ คำว่า “สุขภาพ” ตามแนวทางของการแพทย์ทางเลือกนั้น มิได้หมายความว่าแค่การปราศจากโรคภัย แต่ยังหมายถึงการที่ระบบต่าง ๆ ในร่างกายมีความสมดุล ซึ่งจะทำให้ร่างกายเกิด “ภูมิชีวิต” (Immune System) หรือภูมิต้านทาน หรือภูมิป้องกันทั้งหมด ซึ่งเป็นภูมิคุ้มกันที่มีประสิทธิภาพในการตอบโต้สิ่งที่เป็นอันตรายต่อชีวิต แต่ถ้าภูมิชีวิตบกพร่องแล้วมีปัจจัยแทรกซ้อนก็จะทำให้ร่างกายเจ็บป่วย และเสียชีวิตได้ (ทรรศนวรรณ รัตนฤทธิวิชัย, 2548, น. 30)

แนวคิดของแพทย์ทางเลือกนั้นเปลี่ยนบทบาทเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านสุขภาพของคนเรา จาก “เชิงรับ” มาเป็น “เชิงรุก” นั่นคือไม่จำเป็นต้องรอให้เกิดโรคหรือไม่สบายก่อน แต่คนเราต้องรู้จักการรักษาสุขภาพให้ได้อยู่เสมอเพื่อป้องกันมิให้เกิดโรค ซึ่งตรงข้ามกับการรักษาที่การแพทย์แผนปัจจุบันนิยมกระทำ และเนื่องจากวิธีการบำบัดรักษาที่ได้ผลของแพทย์ทางเลือกบางวิธีไม่สามารถหาสาเหตุ และเป็นสิ่งที่วิทยาศาสตร์ไม่สามารถพิสูจน์ได้ เช่น การใช้พลังจักรวาล การนั่งสมาธิ เหล่านี้จึงเป็นเหตุให้การแพทย์ทางเลือกไม่เป็นที่ยอมรับของแพทย์แผนปัจจุบัน

การจำแนกศาสตร์การแพทย์ทางเลือก

การแพทย์ทางเลือกทั่วโลกมีหลายวิธี และหลายประเภทแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับภูมิประเทศ เชื้อชาติและความเหมาะสมในการใช้กับคนในประเทศนั้น อย่างไรก็ตามเราสามารถจำแนกแพทย์ทางเลือกได้ดังนี้

1. ศาสตร์การแพทย์ทางเลือกหากจำแนกตามการนำไปใช้จะสามารถแบ่งได้ 2 วิธี ดังนี้ (เทวัญ ธานีรัตน์, 2558, น. 1-2)

1.1 Complementary Medicine คือ การแพทย์ทางเลือกที่นำไปใช้เสริมหรือใช้ร่วมกับการแพทย์แผนปัจจุบัน เช่น การใช้น้ำมันหอมระเหยเพื่อให้คนไข้มีอาการผ่อนคลายก่อนเข้ารับการผ่าตัด

1.2 Alternative Medicine คือ การแพทย์ทางเลือกที่สามารถนำไปใช้ทดแทนการแพทย์แผนปัจจุบันได้ โดยไม่ต้องอาศัยการแพทย์แผนปัจจุบัน เช่น คนไข้เลือกใช้วิธีการฝังเข็ม และประคบร้อนเพื่อรักษาอาการกล้ามเนื้ออักเสบแทนการรับประทานยาคลายกล้ามเนื้อ

2. การจำแนกตามกลุ่มของศาสตร์การแพทย์ทางเลือก

หน่วยงานของ National Center of Complementary and Alternative Medicine (NCCAM) หรือศูนย์การแพทย์เสริมและการแพทย์ทางเลือกแห่งชาติ สหรัฐอเมริกา ได้จำแนกกลุ่มการแพทย์ทางเลือกออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ (สุชาดา คงแก้ว, เพลินพิศ ฐานิวัฒนานนท์ และพัชรี ไชยลังกา, 2550, หน้า 286)

1) Alternative medical systems คือ การแพทย์ทางเลือกที่มีวิธีการตรวจรักษาวินิจฉัย และการบำบัดรักษาที่มีหลากหลายวิธีการ ทั้งด้านการให้ยา การใช้เครื่องมือเฉพาะทางมาช่วยในการบำบัดรักษาและหัตถการต่าง ๆ การแพทย์ทางเลือกในกลุ่มนี้พบได้ในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก เช่น

1.1) โฮมีโอพาธี (Homeopathy) คือการรักษาโดยใช้สารชนิดเดียวกับสารที่เป็นสาเหตุของการเจ็บป่วยในการรักษา ในปริมาณที่น้อยและเจือจางที่สุด Homeopathy มีรากฐานมาจากตะวันตกในศตวรรษที่ 19 แนวทางการรักษามาจากความเชื่อสำคัญ 3 ประการได้แก่ สิ่งเหมือนกันรักษากันได้ (Like Cure Like) การรักษาเพียงวิธีเดียว (Single Remedy) และการใช้ยาในปริมาณน้อยที่สุด (Minimum Dose)

1.2) เนเชอโรพาธี (Naturopathy) เป็นทฤษฎีการรักษาที่เชื่อว่าร่างกายมนุษย์มีพลังรักษาตนเองโดยธรรมชาติ แพทย์มีหน้าที่เพียงให้คำแนะนำและรักษาโดยการให้อาหาร การปรับวิถีการดำเนินชีวิต การใช้สมุนไพร การออกกำลังกาย การรักษาด้วยการแพทย์แผนจีน และโฮมีโอพาธี

1.3) การแพทย์แผนจีน หรือการแพทย์แผนโบราณของจีน เป็นทฤษฎีของจีนที่เชื่อในเรื่องพลังชีวิตซึ่งเคลื่อนไหวในร่างกาย ที่เรียกว่า “ชี” (Chi) โดยพลังงานนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพของกาย จิต อารมณ์ หากเกิดการติดขัดหรือไร้สมดุล จะส่งผลให้ร่างกายเจ็บป่วย ไม่สบาย หรือเกิดโรค วิธีการรักษาจะเน้นเรื่องอาหาร การฝังเข็ม การทำสมาธิและการเคลื่อนไหวกาย

1.4) การแพทย์อายุรเวท เป็นระบบการแพทย์ที่มีมาหลายพันปีในประเทศอินเดีย หลักการรักษาคือเน้นที่ดุลยภาพของธาตุ โดยการใช้อาหารและสมุนไพร การสร้างดุลยภาพของกาย จิต วิญญาณ

2) วิธีการบำบัดรักษาที่เน้น ความสัมพันธ์ ระหว่าง กายและใจ (Mind-Body Interventions) คือ วิธีการบำบัดรักษาแบบใช้กายและใจ ทำให้จิตใจเข้มแข็งและส่งผลต่อการทำงานของร่างกายและอาการป่วยต่าง ๆ มีหลายวิธีในกลุ่มนี้ที่จัดเป็นการรักษาแบบแพทย์ทางเลือก เช่น การทำสมาธิ การสวดภาวนา โยคะ ชี่กง รวมถึงการบำบัดด้วยดนตรี การเดินรำ ศิลปะ เป็นต้น

3) วิธีการบำบัดรักษาโดยอาศัยแนวคิดด้านสารชีวภาพ (Biologically Based Therapies) คือวิธีการรักษาที่ใช้สารสกัดจากธรรมชาติ สารอาหารจากธรรมชาติเพื่อป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ เช่น สมุนไพร วิตามิน อาหารเสริม เป็นต้น

4) วิธีการบำบัดรักษาโดยการปรับปรุงโครงสร้างร่างกาย (Manipulative and Body-Based Methods) เช่น

4.1) ไคโรแพรคติก (Chiropractic) คือ เทคนิคการรักษาโดยการจัดกระดูกสันหลัง มีรากฐานมายาวนานจากแพทย์แผนตะวันตก และมีการพัฒนาอย่างชัดเจนในปี 1895 จนกระทั่งปัจจุบัน

4.2) ออสธีโอพาธี (Osteopathy) คือ เทคนิคการรักษาที่มีรากฐานเดียวกับไคโรแพรคติก เกิดขึ้นครั้งแรกใน ค.ศ. 1874 การรักษาเน้นที่การปรับโครงสร้างของร่างกาย กระดูก และกล้ามเนื้อ ซึ่งทฤษฎีของออสธีโอพาธี เชื่อว่าความเจ็บป่วย หรือสิ่งผิดปกติในร่างกาย เกิดจากความผิดปกติของระบบใดระบบหนึ่ง แล้วจึงมีผลกระทบต่อระบบอื่น ปัจจุบันมีการนำออสธีโอพาธีไปใช้ร่วมกับการแพทย์แผนปัจจุบัน เช่น การใช้ยาและการนวดแบบอื่น ๆ เช่น การนวดไทย การนวดชี่ดตี้ เป็นต้น

5) วิธีการบำบัดด้วยพลังรักษา (Energy Therapies) เป็นการใช้พลังงานที่สามารถวัดได้ และไม่สามารถวัดได้ การบำบัดรักษา มี 2 รูปแบบคือ

5.1) การรักษาด้วยการใช้สนามพลังงานทางชีวภาพ (Biofield Therapy) คือการรักษาที่ใช้พลังงานซึ่งอยู่รอบ ๆ และภายในตัวคน ซึ่งจะมีผลต่อการรักษาโรค เช่น ชี่กง (ศาสตร์การรักษาแบบจีน ที่เป็นการเคลื่อนไหวกายพร้อมกับการควบคุมการหายใจและการทำสมาธิ เพื่อให้

พลังงานในร่างกาย และการไหลเวียนของโลหิตเป็นปกติ และเพิ่มภูมิคุ้มกันให้ร่างกาย) เรกิ (Reiki) หรือ พลังจักรวาล (Universal Life Energy) เป็นการส่งพลังงานให้กับผู้รักษา

5.2) การบำบัดสนามแม่เหล็กไฟฟ้าชีวภาพ (Bioelectromagnetic-Based Therapies) เป็นการรักษาด้วยการใช้พลังงานสนามแม่เหล็กไฟฟ้า ซึ่งได้จากการเต้นของหัวใจ สนามแม่เหล็ก และสนามแม่เหล็กจากกระแสไฟฟ้าทั้งกระแสทางตรงและสลับ (สำนักงานการแพทย์ทางเลือก, 2558, ออนไลน์)

สำหรับประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุข กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กองการแพทย์ทางเลือก ได้แบ่งการแพทย์ทางเลือก เป็น 3 กลุ่มได้แก่ (สำนักงานการแพทย์ทางเลือก, 2551, น. 3)

1) กลุ่มศาสตร์หรือเทคนิคของศาสตร์เพื่อการปรับสมดุลของธาตุ และสารชีวภาพในร่างกาย ได้แก่ การใช้สมุนไพร และสูตรอาหารในการบำบัดรักษา เช่น อาหารเจ อาหารมังสวิรัต อาหารแมคโครไบโอติกส์ (Macrobiotics) วิตามินบำบัด การล้างพิษ การขับสารพิษ โฮมิโอพาธี (Homeopathy)

2) กลุ่มศาสตร์ เทคนิคของศาสตร์เพื่อปรับสมดุลของโครงสร้างร่างกาย (กระดูก และกล้ามเนื้อ) ได้แก่ การดัด และดัดในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดกระดูกสันหลัง (Chiropractic Therapy) การจัดกระดูกแบบจีน การออกกกำลังกายแบบต่าง ๆ เช่น โยคะ ชี่กง วารีบำบัด เป็นต้น

3) กลุ่มศาสตร์ เทคนิคของศาสตร์เพื่อปรับสมดุลของพลังงานในร่างกาย ความสัมพันธ์ของกายและจิต ได้แก่ การบำบัดรักษาด้วยการใช้พลังงานต่าง เช่น พลังกายทิพย์ พลังปิรามิด โยเร โยคะ ชี่กง เวทมนต์ การฝังเข็ม สะกดจิต สุนทรบำบัด (Aroma Therapy) ดนตรีบำบัด เป็นต้น

แพทย์ทางเลือกมีมากกว่าร้อยละ จากเอกสารองค์การอนามัยโลกเรื่อง Legal Status of Traditional Medicine and Complementary/Alternative Medicine ในปี 2001 ได้กล่าวถึงแพทย์ทางเลือกที่ใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด 5 ชนิด ซึ่งได้แก่ (จิตรรา อยู่ประเสริฐ, 2540, น.1)

1) อายุรเวท (Ayurveda) เป็นระบบการแพทย์ที่เก่าแก่มากที่สุดของโลกสาขาหนึ่ง มีต้นกำเนิดมากจากความเชื่อในศาสนาฮินดู ประเทศอินเดีย คำว่าอายุรเวทมาจากภาษาสันสกฤต 2 คำ ได้แก่ อายุร (ชีวิต) และ เวท (ความรู้) ดังนั้นคำว่าอายุรเวทจึงหมายถึงศาสตร์แห่งการมีชีวิต หรือใช้ชีวิตของมนุษย์ หรือบางตำราอาจกล่าวว่าอายุรเวทหมายถึง “วิทยาศาสตร์แห่งชีวิต” (Science of Life) โดยเป็นศาสตร์ที่เน้นถึงปัจจัยสำคัญที่เป็นองค์ประกอบแห่งชีวิต อันได้แก่ ร่างกาย ความคิด อารมณ์ และจิตวิญญาณ (ศิขริน, 2550, หน้า 23) อายุรเวทมิใช่เป็นแค่เพียงการรักษาโรค แต่เป็นศาสตร์และศิลปะของการดำเนินชีวิตที่ถูกต้องเหมาะสม อายุรเวทจะจำแนกผู้ป่วยจากการสังเกต ชักถาม สัมผัส และวิเคราะห์ชีพจร แล้วจึงแยกผู้ป่วยออกเป็นกลุ่มเพื่อให้การบำบัดรักษาที่แตกต่างกัน เช่น

การกำกับอาหาร การใช้สมุนไพร แร่ธาตุ อัญมณีปนบางชนิด การอบไอน้ำ การนวดน้ำมัน เป็นต้น หลักของอายุรเวทคือการรักษาสมดุลของปัญจธาตุ หรือธาตุทั้ง 5 ในร่างกาย ได้แก่ ดิน น้ำ ลม ไฟ อากาศ และองค์ประกอบทั้ง 3 ของสรรพสิ่งคือ วาตะ (การเคลื่อนไหวของร่างกาย การสร้างพลังงานในร่างกาย การควบคุมระบบประสาท เป็นต้น) ปิตตะ (การย่อยสลายดูดซึมอาหาร การสร้างกรดในกระเพาะอาหาร เป็นต้น) และกะพะ (การสร้างของเหลวในร่างกาย เช่น น้ำมูก น้ำลาย เสมหะ น้ำเหลือง และการสร้างความชุ่มชื้นให้แก่ร่างกาย เป็นต้น) ซึ่งเป็นองค์ประกอบของธาตุที่เป็นพื้นฐานของสิ่งมีชีวิตและสรรพสิ่งในจักรวาล ดังนั้นหากมนุษย์ต้องการมีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงและอายุยืนยาว จะต้องรักษาสมดุลของปัญจธาตุของแต่ละบุคคล โดยปฏิบัติตามหลักการของอายุรเวท ได้แก่ โยคะ การใช้ยา และสมุนไพร การฝึกสมาธิและจิตใจ การรับประทานอาหารที่เหมาะสม และการใช้ชีวิตให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของธรรมชาติ ในปัจจุบันศาสตร์แห่งอายุรเวทได้รับความนิยมมากขึ้นทั้งในทวีปยุโรปและอเมริกา (ช่อทิพย์วรรณ พันธุ์แก้ว, 2537, น. 15-16)



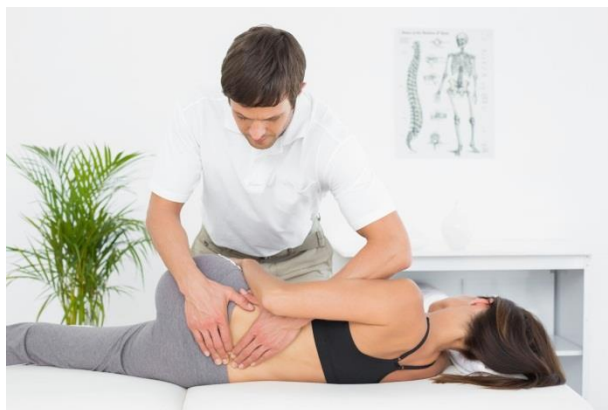
ภาพที่ 2.1 การแพทย์อายุรเวท

ที่มา: <http://www.hotelsarangpalace.com/entertainment.html>

2) การแพทย์พื้นบ้านจีน (Chinese Traditional Medicine) เป็นการแพทย์แผนโบราณของชาวจีนที่มีมายาวนานกว่า 5,000 ปี หลักคิดของแพทย์แผนจีนอยู่ที่ความเป็น “องค์รวม” หรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างคนกับธรรมชาติ การดำเนินชีวิตที่สอดคล้องกับธรรมชาติ ฤดูกาล และสภาพแวดล้อมที่เราอาศัยอยู่ โดยมีองค์ประกอบหลักคือ การวินิจฉัยหาโรค การฝังเข็ม การทานอาหารที่เป็นยา การนวดทุยนา การออกกำลังกายในรูปแบบต่างๆ เช่น ชี่กง ไทเก๊ก การรำพัด การรำดาบ เป็นต้น ศาสตร์การแพทย์จีนมีการถ่ายทอดและพัฒนาสืบต่อกันมา หรือเป็นการศึกษาจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในหลักสูตรการแพทย์แผนจีนไม่ต่ำกว่า 5 ปี ที่คณะกรรมการการประกอบโรคศิลปะให้การรับรอง การแพทย์แผนจีนได้แพร่หลายเข้ามาในประเทศไทยในสมัย

สุโขทัย กระทั่งวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 ได้มีประกาศพระราชกฤษฎีกากำหนดให้สาขาการแพทย์แผนจีนเป็นสาขาการประกอบโรคศิลปะตามพระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 22 ตุลาคม 2552 และในปี พ.ศ. 2553 กระทรวงสาธารณสุขได้มีการประกาศอนุญาตให้บุคคลทำการประกอบโรคศิลปะโดยใช้ศาสตร์การแพทย์แผนจีนได้

3) ไคโรแพรคติก (Chiropractic) เป็นภาษากรีก จากการผสมระหว่างคำว่า “Cheir” และ “Praktikas” หมายถึง “การกระทำด้วยมือ” ไคโรแพรคติก เกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปีค.ศ. 1895 หรือพ.ศ. 2438 โดย Dr.D.D. Palmer (ด็อกเตอร์ดีดี พาลเมอร์) หลักการของไคโรแพรคติก เชื่อว่า ร่างกายจะแข็งแรงและสมบูรณ์ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถ้าระบบประสาททำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่มีการถูกรบกวนหรือเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ไม่เคลื่อนไหวผิดวิธี หรือแม้กระทั่งท่าทางการทรงตัวที่ผิดปกติขณะ แพทย์ไคโรแพรคติกจะตรวจร่างกาย กล้ามเนื้อ กระดูก ระบบประสาท รวมถึงโครงสร้างของร่างกาย วินิจฉัยอาการ และพยายามขจัดต้นเหตุของปัญหาด้วยการรักษาด้วยมือปรับข้อกระดูกสันหลังแต่ละข้อ และกระดูกเชิงกราน เทคนิคการรักษาจะขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล โดยผู้รับการรักษาต้องปฏิบัติตามที่แพทย์แนะนำ เช่น การออกกำลังกาย การปรับเปลี่ยนการเคลื่อนไหว ทั้งนี้เพื่อให้การรักษาได้ประสิทธิผล ปัจจุบันไคโรแพรคติกเป็นที่ยอมรับใน 70 ประเทศทั่วโลก (ลลิตา ชีระสิริ และนิทรพร รุจนวิศาล, 2544, น. 89-90) ในประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุขได้มีพระราชบัญญัติให้การรับรองการรักษาด้วยวิธีไคโรแพรคติก ในปี พ.ศ. 2549



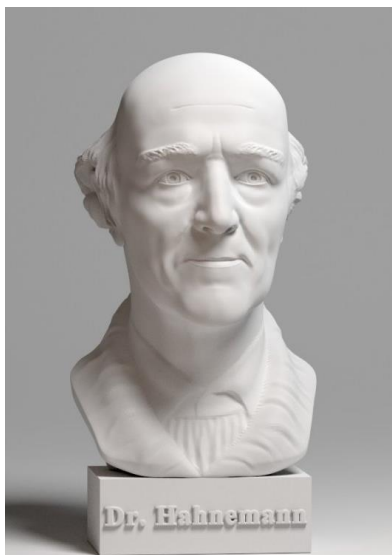
ภาพที่ 2.2 การรักษาแบบไคโรแพรคติก

ที่มา: <http://www.ichiropractic.net/wp-content/uploads/2015/01/Naples-FL-Chiropractor.jpg>

4) โฮมีโอพาธี (Homeopathy) คำว่า “โฮมีโอพาธี” มาจากภาษากรีกสองคำคือ “โฮมีออส (Homeos)” แปลว่า คล้ายคลึง ส่วนคำว่า “พาธอส (Pathos)” หมายถึง ได้รับความทุกข์ทรมาน ดังนั้น โฮมีโอพาธี ก็คือ การรักษาโดยใช้สิ่งที่ก่อให้เกิดผลที่คล้ายคลึงกับอาการทุกข์ทรมานที่เป็นอยู่ หรือ

วิธีการที่เรียกว่า “หนามยอกเอาหนามบ่ง” โฮมิโอพาธีเกิดขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1810 ผู้ที่มีบทบาทในการพัฒนาการแพทย์แบบโฮมิโอพาธีขึ้นมาอย่างเป็นระบบคือ Samuel Hahnemann (ซามูเอล ฮาห์เนมานน์) ชาวเยอรมัน โดยเขาได้พัฒนาโฮมิโอพาธีในรูปแบบการรักษาแบบ “องค์รวม” ซึ่งให้ความสำคัญทางร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ ไม่ใช่แค่การรักษาเพียงอาการเจ็บป่วยเท่านั้น นักบำบัดโฮมิโอพาธีจะไม่ตรวจร่างกายเมื่อผู้ป่วยเข้ามารับบริการ แต่จะใช้การสอบถามและทำความเข้าใจ เช่น สอบถามถึงวิธีการใช้ชีวิต การรับประทานอาหาร ประวัติความเจ็บป่วย ลักษณะนิสัย เพื่อเป็นการวิเคราะห์ภาพรวมของผู้ป่วยก่อนที่จะใช้ยาที่อาจมาจาก พืช แร่ธาตุ หรือสารพิษในปริมาณเล็กน้อย และปลอดภัยแก่ผู้ป่วย โดยจุดประสงค์ของการรักษาแบบโฮมิโอพาธีคือการกระตุ้นพลังในการรักษาตัวเองออกมา และนักบำบัดโฮมิโอพาธีจะยึดกฎเดียวกันที่ว่า ร่างกายมีความสามารถในการรักษาตัวเองอยู่แล้วถ้าคนเราคำเนินชีวิต และรับประทานอาหารอย่างเหมาะสม (ลลิตา ชีระศิริ และ นิธราพร รุจนวิศาล, 2546, น. 54)

ข้อมูลจากองค์กรอนามัยระบุว่า ปัจจุบันโฮมิโอพาธีจัดเป็นศาสตร์การแพทย์ที่มีทั้งแพทย์และประชาชนใช้มากรองจากศาสตร์การแพทย์แผนปัจจุบัน ทั้งในยุโรปตะวันตก ยุโรปตะวันออก อเมริกากลางและอเมริกาใต้ ประเทศอินเดีย เนื่องจากการรักษาด้วยวิธีนี้มีค่าใช้จ่ายต่ำ และใช้ยาที่ไม่เป็นพิษร้ายแรงได้ทั้งโรคเฉียบพลัน และโรคเรื้อรัง โดยเฉพาะโรคเรื้อรังจะได้ผลดีเป็นอย่างมาก อาทิเช่น โรคเบาหวาน โรคไขข้ออักเสบ โรคหืดหอบ โรคลมบ้าหมู เป็นต้น



ภาพที่ 2.3 ซามูเอล ฮาห์เนมานน์

ที่มา: <http://www.ego-3d.de/Samuel-Hahnemann-bust>

5) ยูนา นี (Unani) หรือ เกรโก-อาหรับ (Graeco- Arab) เป็นการแพทย์ที่นิยมใช้แพร่หลายในตะวันออกกลางมีต้นกำเนิดมาจากประเทศกรีกในช่วงศตวรรษที่ 12 ผู้ค้นพบคือ

Hakim Ibn Sina (ฮาคิม ไอบิน ซิน่า) ชาวมุสลิมจะเรียกการแพทย์นี้ว่า ยูนาไน ในขณะที่ชาวยุโรปเรียกว่า การแพทย์อาหรับ ยูนาไนเป็นศาสตร์การแพทย์ที่ผสมผสานศาสตร์การแพทย์ทั่วโลก โดยเฉพาะการแพทย์แผนจีนและการแพทย์อายุรเวทของอินเดีย ที่เน้นเรื่องธาตุในร่างกายมนุษย์ การปรับสมดุลของร่างกาย จิตใจและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยูนาไนยังยึดหลักตามทฤษฎีของ Hippocrates (ฮิปโปเครติส) ที่เน้นเรื่องสมดุลของน้ำในร่างกายที่มี 4 อย่างคือ เลือด เสมหะ น้ำดีเหลืองและน้ำดีดำ แนวทางการรักษาแบบยูนาไน แพทย์จะทำการสังเกตสัมผัส และเคาะบนส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย จากนั้นจึงวินิจฉัยโรคตามตำราของยูนาไน จากนั้นจึงให้การรักษาที่เน้นวิธีการธรรมชาติ เช่น การขับเหงื่อ การขับปัสสาวะ การครอบแก้ว การใช้สมุนไพร การใช้แร่ธาตุ การล้างลำไส้ วารีบำบัด กานวดแบบต่าง ๆ และการออกกำลังกาย เป็นต้น

สาเหตุการเลือกใช้แพทย์ทางเลือก

จริงๆแล้วการแพทย์แผนปัจจุบันมีรากเดิมมาจากการแพทย์แผนโบราณต่าง ๆ หากแต่ว่าได้รับการปรับปรุงพัฒนาโดยใช้หลักวิทยาศาสตร์เข้ามาช่วยค้นคว้า พัฒนาอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาหลายร้อยปี จนกระทั่งได้รับการพิสูจน์และยอมรับว่าสามารถนำมาใช้ได้อย่างปลอดภัย อย่างไรก็ตามวิธีการรักษาแบบใดแบบหนึ่งอาจใช้ได้กับประชากรของประเทศหนึ่งแต่อาจไม่ได้ผลกับประเทศอื่น ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยอีกมากมาย ในปัจจุบันการแพทย์ทางวิทยาศาสตร์ได้ถูกผู้คนจำนวนหนึ่งปฏิเสธที่จะเลือกใช้ และยินดีที่จะใช้รูปแบบการรักษาด้วยแพทย์ทางเลือกแทน เหล่านี้มีสาเหตุมาจาก (มณฑกา ริชัยสกุล, 2558, น. 9)

1. แพทย์แผนปัจจุบันจำเป็นต้องใช้ยาปฏิชีวนะกับโรคเรื้อรังบางชนิดและต้องอาศัยการบำบัดรักษาอย่างยาวนาน ก่อให้เกิดผลข้างเคียง แต่การเลือกใช้วิธีการแพทย์ทางเลือกไม่จำเป็นต้องรับประทานยา แต่ใช้วิธีการอื่นแทน เช่น การฝึกโยคะ ชิกง การนวด หรือการรับประทานสมุนไพร ซึ่งไม่ก่อให้เกิดอาการข้างเคียงที่จะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

2. การรักษาด้วยยาปฏิชีวนะหรือการใช้เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยมีราคาค่าใช้จ่ายสูง เมื่อเทียบกับการบำบัดด้วยวิธีการแพทย์ทางเลือก ซึ่งส่วนใหญ่จะเน้นการบำบัดด้วยวิถีธรรมชาติ เช่น การรับประทานสมุนไพร การนวดสมาธิ โยคะ เป็นต้น

3. การแพทย์แผนปัจจุบันจะเน้นการรักษาแบบ “ตั้งรับ” โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ว่า “โรค” หรือ “เชื้อโรค” ที่ก่อให้เกิดอาการเจ็บป่วยคืออะไร จากนั้นจึงหาวิธีการกำจัดเชื้อโรคนั้นๆ ซึ่งผู้ป่วยมีโอกาสที่จะกลับมาเป็นโรคเดิมได้อีก ขณะที่การแพทย์ทางเลือกจะมุ่งเน้นถึง “สาเหตุ” ของ

การเกิดโรค จากนั้นจึงให้ผู้ป่วยเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมใหม่ทั้งหมด เพื่อเป็นการรักษาและป้องกันการเกิดโรคซ้ำ

4. โรคภัยแรง และโรคเรื้อรังหลายชนิดที่การแพทย์แผนปัจจุบันไม่สามารถรักษาให้หายได้ทำให้ผู้ป่วยจำนวนมากหันมาใช้วิธีการแพทย์ทางเลือกแทน เพราะผู้ป่วยเหล่านั้นรู้สึกว่ายังมีวิธีการอื่นๆอีกที่อาจจะช่วยให้อาการดีขึ้น

5. ปัจจุบันผู้คนมีความเจ็บป่วยจากสภาวะความเครียดซึ่งแพทย์แผนปัจจุบันไม่สามารถสังเกตหรือรักษาได้ แพทย์ทางเลือกจึงมีบทบาทสำคัญในการบำบัดอาการตึงเครียดเหล่านี้ เช่น การฝึกจิต การนั่งสมาธิ หรือการใช้ดนตรีบำบัด เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ป่วยบางรายเกิดความเบื่อหน่ายจากความจำเจที่เกิดจากการรักษาด้วยแพทย์แผนปัจจุบัน

6. การแพทย์ทางเลือกคือเน้นวิธีการรักษาแบบองค์รวม ซึ่งให้ความสำคัญของร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ สังคม ความเป็นอยู่ สภาพแวดล้อม จึงทำให้ผู้ป่วยผ่อนคลาย ต่างกับการแพทย์แผนปัจจุบันที่แพทย์จะมองเน้นอวัยวะที่เจ็บป่วย

7. ผู้ป่วย และญาติสามารถศึกษาข้อมูล ข้อดี ข้อเสียของวิธีการแพทย์ทางเลือกที่ตนต้องการ แล้วจึงตัดสินใจว่าจะเลือกวิธีดังกล่าวหรือไม่

8. วิธีการของแพทย์ทางเลือกโดยมากจะไม่กระทำการรุนแรงต่อร่างกายของผู้รับการรักษา ขณะที่แพทย์แผนปัจจุบันมีการรักษาที่กระทำต่อร่างกายอย่างรุนแรงเช่น การผ่าตัด

9. การรักษาด้วยวิธีการแพทย์ทางเลือกใช้บุคลากร สถานที่ และเทคโนโลยีน้อย (Low Tech) แต่มีการเข้าถึงจิตใจผู้ป่วย (High Touch) ได้มากกว่าแพทย์แผนปัจจุบัน (จิตรา อยู่ประเสริฐ, 2540, น. 1)

ปัจจุบันการแพทย์ทางเลือกในประเทศไทยได้รับความนิยมและการยอมรับเป็นอย่างมาก อีกทั้งรัฐบาลก็ให้การสนับสนุนและให้ความสำคัญกับการแพทย์ทางเลือก ซึ่งระบุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 ว่า ให้มีการส่งเสริมและพัฒนาภูมิปัญญาทางการรักษาพยาบาลและแบบพื้นบ้าน เช่น แพทย์แผนไทย สมุนไพรและการนวด เพื่อประสานเข้ากับระบบบริการแพทย์ปัจจุบัน นอกจากนี้คนไทยก็ยังหันมาสนใจสุขภาพร่างกายและจิตใจมากขึ้น และเน้นการป้องกันการเจ็บป่วยมากกว่ารักษา ทำให้วิธีการรักษาแพทย์ทางเลือกบางชนิด เช่น การฝังเข็ม การกดจุด ได้รับการรับรองความปลอดภัยจากกระทรวงสาธารณสุข และทำให้มีการตั้งกรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขึ้นใน พ.ศ. 2545 ส่วนที่สหรัฐอเมริกาเองสภาองค์กรสได้มีมติให้จัดตั้งสำนักงานแพทย์ทางเลือก (Office of Alternative Medicine) ที่อยู่ภายใต้การดูแลของสถาบันสาธารณสุขแห่งชาติขึ้นใน พ.ศ. 2534 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการรักษา ความปลอดภัย และประสิทธิภาพของการแพทย์ทางเลือก

อย่างไรก็ตามแม้แพทย์ทางเลือกจะเป็นที่สนใจ และมีผู้ใช้บริการรักษาอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ยังคงพบว่ามีวิธีการแพทย์ทางเลือกอีกหลายชนิดที่ยังไม่มีหลักฐานพิสูจน์อย่างเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการรักษา ถึงแม้จะมีต้นกำเนิดมากกว่าพันปี นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ประกอบการทางธุรกิจใช้โอกาสความนิยมในการแพทย์ทางเลือกในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่เป็นข้อมูลเฉพาะด้านดี โฆษณาเกินความจริง หรือกล่าวถึงแต่ประโยชน์ของแพทย์ทางเลือกเพียงอย่างเดียว โดยมิได้บอกถึงผลข้างเคียง หรือค่าใช้จ่ายที่อาจสูงมาก อีกทั้งสารบางอย่างจากต่างประเทศอาจไม่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมต่อผู้ป่วยในประเทศที่ใช้การแพทย์ทางเลือกนั้น ๆ แม้กระทั่งความผิดพลาดจากแพทย์ทางเลือกที่ขาดความเชี่ยวชาญ ดังนั้นผู้ป่วยควรพิจารณาให้รอบคอบก่อนการเลือกใช้แพทย์ทางเลือกในแต่ละครั้ง

ข้อจำกัดของการแพทย์ทางเลือก

ถึงแม้ว่าการแพทย์ทางเลือกจะมีข้อดีแต่ขณะเดียวกันก็มีข้อจำกัดหรือก่อให้เกิดอันตรายได้เนื่องจากสาเหตุดังต่อไปนี้ (กระทรวงสาธารณสุข กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กองการแพทย์ทางเลือก, 2550, น. 31-34)

1. ระบบการควบคุมความปลอดภัยที่ไม่มีประสิทธิภาพสามารถก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ทางเลือกได้
2. การปนเปื้อนและเจือปนของยาแพทย์ทางเลือก โลหะหนัก สารรมควันเพื่อมาเชื่อสารพิษ สารจุลินทรีย์ ความเข้มข้นของสารที่ใช้สามารถก่อให้เกิดอันตรายได้
3. การให้บริการแพทย์ทางเลือกที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน
4. ผู้ให้บริการขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์หรือคุณสมบัติไม่เพียงพอ
5. กรณีที่คนไข้ไม่แจ้งรายละเอียดการรักษาก่อนหน้า อาจเกิดอาการข้างเคียงจากการใช้ยาแผนปัจจุบันร่วมกับแพทย์ทางเลือก
6. แพทย์ทางเลือกบางวิธีไม่ได้รับการศึกษาวิจัยถึงประสิทธิผลก่อนนำมารักษาจริง

หลักในการเลือกใช้แพทย์ทางเลือก

ศาสตร์การแพทย์ทางเลือกในประเทศไทยเริ่มขึ้นอย่างชัดเจนประมาณปีพ.ศ 2530 ผู้คนแสวงหาการบำบัดรักษาโดยศาสตร์ต่าง ๆ จากต่างประเทศ ตลอดจนมีการรื้อฟื้นภูมิปัญญาชาวบ้านเพื่อบำบัดรักษาโรค ในปีพ.ศ. 2545 กระทรวงสาธารณสุขได้ก่อตั้งกรมพัฒนาการแพทย์แผนไทย

และการแพทย์ทางเลือกขึ้นอย่างเป็นทางการ (มณฑกา ชีรชัยสกุล, 2552, หน้า 5) ถึงแม้ในปัจจุบันวิธีการรักษาแบบแพทย์ทางเลือกจะได้รับความนิยมจากประชากรในหลายๆประเทศทั่วโลก แต่ก็ยังมีแพทย์ทางเลือกบางวิธีที่ยังไม่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ดังนั้นผู้สนใจเลือกที่เข้ารับการรักษาด้วยวิธีการของแพทย์ทางเลือก ควรพิจารณาตามหลักต่อไปนี้ (กระทรวงสาธารณสุข กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2550, น. 35-36)

1) ความน่าเชื่อถือ (Rational) ก่อนเลือกใช้วิธีการแพทย์ทางเลือกวิธีใดก็ตามควรศึกษาวิธีการหรือองค์ความรู้ด้านการแพทย์ทางเลือกชนิดนั้น เช่น ประเทศต้นกำเนิดให้การยอมรับหรือไม่ หรือมีการใช้แพร่หลายหรือไม่ ใช้มาเป็นเวลานานแค่ไหน มีการบันทึกไว้หรือไม่และอย่างไร

2) ความปลอดภัย (Safety) ก่อนเลือกใช้วิธีการแพทย์ทางเลือกวิธีใดก็ตาม ผู้ป่วยควรศึกษาและพิจารณาว่ามีผลกับสุขภาพของผู้ใช้อย่างไร วิธีการดังกล่าวเหมาะสมกับโรคที่ตนเป็นหรือไม่ การเป็นพิษแบบเฉียบพลันมีหรือไม่ พิษแบบเรื้อรังมีเพียงไร อันตรายที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวมีหรือไม่ หรือวิธีการนั้นทำให้เกิดอันตรายต่อร่างกายหรือไม่ เป็นต้น

3) ประสิทธิภาพ (Efficacy) วิธีการแพทย์ทางเลือกที่ผู้ป่วยจะเลือกใช้ต้องมีข้อพิสูจน์มาแล้วว่าสามารถใช้ได้จริง มีข้อมูลยืนยันได้ว่าใช้แล้วได้ผล ซึ่งอาจต้องมีจำนวนมากพอหรือใช้มาเป็นเวลานานจนเป็นที่ยอมรับจากการศึกษาวิจัยหลากหลายวิธีการ เป็นต้น

4) ความคุ้มค่า (Cost - Benefit - Effectiveness) เนื่องจากปัจจุบันความนิยมใช้การแพทย์ทางเลือกมีมากขึ้น การรักษาด้วยแพทย์ทางเลือกบางวิธีเป็นที่นิยมมาก และบางวิธีต้องมีวัสดุหรืออุปกรณ์จากต่างประเทศทำให้ค่ารักษาสูงขึ้น ดังนั้นผู้ป่วยควรเทียบว่าค่าใช้จ่ายว่าคุ้มค่าหรือไม่ หรืออาจเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปกับอาการทุกข์ทรมานจากอาการป่วย อย่างไรก็ตามวิธีการรักษาด้วยการแพทย์ทางเลือกโดยมากยังเน้นหลักของการปรับวิถีชีวิต การรับประทานอาหาร การออกกำลังกาย ซึ่งเหล่านี้ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติเองได้ และมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างต่ำ

นอกจากหลักในการพิจารณาตามที่กล่าวมาแล้วองค์การอนามัยโลกได้จัดทำหนังสือซึ่งได้รับการแปลโดยกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เพื่อให้คำแนะนำเบื้องต้นสำหรับผู้ที่ต้องการรักษาด้วยวิธีการแพทย์ทางเลือกดังนี้

- วิธีการดังกล่าวต้องมีความเหมาะสมในการบำบัดรักษาอาการของผู้ป่วย
- วิธีการดังกล่าวต้องมีประสิทธิภาพในการป้องกัน รักษา บรรเทา หรือส่งเสริมสุขภาพ
- ผู้ให้การบำบัดรักษาต้องเป็นผู้ผ่านการฝึกฝน เชี่ยวชาญ และมีใบอนุญาตที่ขึ้นทะเบียนถูกต้อง
- ควรตรวจสอบคุณภาพ ข้อควรระวังของผลิตภัณฑ์ที่ทำจากสมุนไพร
- ความเหมาะสมด้านราคาของวิธีการรักษา รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่ใช้

บทสรุป

ปัจจุบันแพทย์ทางเลือกเริ่มมีบทบาทมากขึ้นในสังคม นอกจากโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชนหลายแห่งมีการให้บริการแพทย์ทางเลือกแก่ผู้ป่วย สถานประกอบการสปาเองก็มีการนำวิธีการรักษาแบบธรรมชาติบำบัด ซึ่งเป็นแนวคิดหลักของแพทย์ทางเลือกมาให้บริการแก่ลูกค้า หากพิจารณาแล้วจะพบว่าศาสตร์การแพทย์ทางเลือกที่มีการถ่ายทอดกันมาอย่างยาวนาน เป็นการแพทย์โบราณที่เกิดขึ้นก่อนการแพทย์สมัยใหม่ที่เน้นในเรื่องของการดูแลสุขภาพแบบ “องค์รวม” หรือการดูแลสุขภาพทั้งหมดของตัวบุคคลโดยมิได้แยกส่วนใดส่วนหนึ่ง การเข้ารับบริการในสปาเปรียบเสมือนการฟื้นฟูร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้รูปแบบการบำบัดกายของสปาส่วนใหญ่จะเน้นวิถีธรรมชาติบำบัด เช่น การใช้กลิ่น การทำสมาธิ การแช่น้ำ เป็นต้น เหล่านี้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความผ่อนคลายอย่างลึกซึ้ง มีงานวิจัยและการศึกษาจำนวนมากที่พบว่าสาเหตุของการเกิดโรคหลายโรคมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับจิตใจ อารมณ์และสภาพแวดล้อมของบุคคล การแพทย์แผนปัจจุบันทำได้เพียงการรักษาที่เน้นที่ร่างกาย หรืออวัยวะ ซึ่งเป็นการรักษาที่ “โรค” แต่ไม่ใช่การรักษาที่ตัว “บุคคล” หรือไม่ได้ให้ความสนใจของสภาพจิตใจ จึงทำให้เกิดความล้มเหลวในการรักษา ดังนั้นในช่วงหลายปีที่ผ่านมาเราจึงให้ความสำคัญกับเรื่องของการดูแลสุขภาพจิตใจและสังคมมากขึ้น แพทย์แผนปัจจุบันเริ่มเปิดใจกว้างกับการรักษาโดยวิธีการแบบแพทย์ทางเลือก และการใช้ธรรมชาติบำบัด ซึ่งการรักษาดังกล่าวสามารถใช้เป็น “ทางเลือก” หรือ “ทางเสริม” ควบคู่ไปกับการรักษาตามวิธีของแพทย์แผนปัจจุบันก็ได้ ถึงแม้แพทย์ทางเลือกจะมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงเท่ากับแพทย์แผนปัจจุบัน และอาจมีผลข้างเคียงที่น้อยกว่า แต่ผู้ป่วยหรือญาติควรระวังการโฆษณาที่เกินจริง และควรมีการศึกษาพิจารณาข้อมูลอย่างถี่ถ้วนก่อนการรักษาทุกครั้ง

คำถามทบทวน

1. จงบอกความหมายและความสำคัญของการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม
2. แนวคิดการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมแตกต่างจากการดูแลสุขภาพทั่วไปอย่างไร
3. องค์ประกอบของสุขภาพองค์รวมมีมิติใดที่สำคัญที่สุด เพราะเหตุใด
4. จงอธิบายความแตกต่างระหว่างแพทย์ทางหลัก และแพทย์ทางเลือก
5. จงบอกสาเหตุที่แพทย์ทางเลือกมีการใช้อย่างแพร่หลายมากขึ้น
6. จงบอกข้อแตกต่างระหว่าง Complementary Medicine และ Alternative Medicine
7. การแพทย์อายุรเวทของอินเดีย และการแพทย์แผนจีน มีแนวคิดที่เหมือนกันอย่างไร
8. ศาสตร์การแพทย์ทางเลือกแบ่งได้กี่กลุ่ม อะไรบ้าง
9. แพทย์ทางเลือกวิธีใดที่ได้รับการยอมรับ และใช้อย่างแพร่หลายในปัจจุบัน
10. หลักในการพิจารณาการเลือกใช้แพทย์ทางเลือกมีอะไรบ้าง

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กองการแพทย์
ทางเลือก. (2550). **คำแนะนำขององค์การอนามัยโลกเกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลข่าวสาร
สำหรับผู้บริโภคในการใช้บริการแพทย์แผนเดิม การแพทย์เสริม และการแพทย์ทางเลือก
อย่างเหมาะสม**. กรุงเทพฯ: สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาสังคมและมานุษยวิทยาการแพทย์. (2550). **เอกสารการสอนชุดวิชา
สังคมและมานุษยวิทยาการแพทย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตรรา อยู่ประเสริฐ. (2540). **การแพทย์ทางเลือก (พิมพ์ครั้งที่ 1)**. กรุงเทพฯ: วุฒิสภา.
- ช่อทิพย์วรรณ พันธุ์แก้ว. (2537). **หลักธรรมชาติบำบัด อายุรเวท เคล็ดลับการมีสุขภาพดีตาม
ธรรมชาติ**. กรุงเทพฯ: ต้นธรรม สนพ.
- ดวงพร กตัญญูตานนท์. (2551). **การแพทย์ทางเลือก Alternative Medicine**. วารสาร มจร.วิชาการ.
68(11), 22.
- พรรณวรรณ รณฤทธิวิชัย. (2548). **กระบวนการสื่อสารเพื่อการพัฒนาความรู้ด้านการแพทย์
ทางเลือกของมูลนิธิสุขภาพไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์
พัฒนาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มณฑกา ชีระชัยสกุล. (2549). **ไขความลับ “การบำบัดแบบโฮมีโอพาธี” กองการแพทย์ทางเลือก
(พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก.
- ลลิตา ชีระศิริ และนิทรภาพ รุจนวิศาล. (2544). **บำบัดโรคด้วยการแพทย์ทางเลือก (พิมพ์ครั้งที่ 2)**.
กรุงเทพฯ: บริษัทรีดเดอร์สไดเจสท์ จำกัด.
- ศรีขริน. (2550). **อายุรเวทศาสตร์แห่งชีวิต (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. สมุทรปราการ: สำนักพิมพ์เรือนบุญ.
สุชาดา คงแก้ว, เพลินพิศ ฐานิวัฒนานนท์ และพัชรียา ไชยลังกา. (กรกฎาคม-สิงหาคม 2550).
ปัญหาสุขภาพและวิธีการดูแลสุขภาพแบบผสมผสานของผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ใน
โรงพยาบาลจังหวัดสงขลา. **สงขลานครินทร์เวชสาร**. 25(4), 283-289.
- สุรีย์ ธรรมมิกบวร. (2554). **การพยาบาลองค์รวม: กระบวนการพยาบาลองค์รวมผู้ป่วยมะเร็ง
การพยาบาลองค์รวมผู้ป่วยภาวะหัวใจล้มเหลว**. นนทบุรี: โครงการสวัสดิการวิชาการ
สถาบันพระบรมราชชนก.
- สำนักแผนและนโยบายสาธารณสุข. (2542). **สุขภาพทางเลือก**. กรุงเทพฯ: ฟ้าอภัยจำกัด.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2556). เอกสารความรู้ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ. สืบค้นเมื่อ กันยายน 17, 2558, จาก

http://mrd.hss.moph.go.th/uploadFiles/document/D00000001324_25771.pdf.

กรรณิกา ปัญญาวงศ์ และพนัส พฤกษ์สุนันท์. (2555). เอกสารประกอบการเรียน วิชาการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม **Holistic Health Care**. สืบค้นเมื่อ กันยายน 17, 2558, จาก

<http://www.life.ac.th/librapage/ebook/se/se4001/files/assets/downloads/publication.pdf>.

โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. (2551). การบำบัดทางเลือกและสุขภาพองค์รวม. สืบค้นเมื่อ กันยายน 17, 2558, จาก <http://www.shi.or.th/content/16/1/>.

เทวัญ ธานีรัตน์. (2558). ความหมายการแพทย์ทางเลือก. สืบค้นเมื่อ กันยายน 17, 2558, จาก

http://www.thaicam.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=110&Itemid=109.

สำนักงานการแพทย์ทางเลือก. (2558). การแพทย์ทางเลือก. สืบค้น กันยายน 17, 2558, จาก

http://www.science.cmru.ac.th/sciblog_v2/blfile/102_s280115145416.pdf.

สำนักงานการแพทย์ทางเลือก. (2551). การแพทย์ทางเลือก. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 14, 2558 จาก

http://www.science.cmru.ac.th/sciblog_v2/blfile/102_s280115145416.pdf.

บทที่ 3

ศาสตร์การนวด

“การนวด” เป็นวิธีการบำบัดรักษาตนเองในสมัยโบราณที่มนุษย์รู้จักเมื่อเกิดอาการเจ็บปวดตามร่างกาย กระทั่งปัจจุบันกลายเป็นศาสตร์ที่ให้บริการตามสถานให้บริการสุขภาพทั่วไป รวมถึงสปาเพื่อสุขภาพซึ่งการนวดจัดเป็นบริการหลักนอกเหนือไปจากการใช้น้ำ หรืออโรมาบำบัด นอกจากนี้การนวดยังจัดเป็นศาสตร์การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมและรูปแบบการแพทย์ทางเลือกรูปแบบหนึ่งที่เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย นอกจากการนวดแบบไทยที่เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย ในธุรกิจสปาพบว่ามีการให้บริการการนวดหลายรูปแบบ ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองและดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามการนวดแต่ละรูปแบบอาจมีความเหมือนหรือแตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของแหล่งที่มาของแต่ละชนชาติ และขึ้นอยู่กับสถานประกอบการสปาแต่ละแห่งว่าจะนำเอาการนวดแบบใดมาเป็นเอกลักษณ์ของตน หรือการนำศาสตร์อื่นมาผสมผสานกับศาสตร์การนวดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบำบัดรักษามากยิ่งขึ้น เช่น การใช้ น้ำมันหอมระเหยร่วมกับการนวด เพื่อเป็นการผ่อนคลายทั้งร่างกาย และจิตใจ สำหรับผู้ใช้บริการสปาสามารถเลือกรูปแบบการนวดที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการนวดเพื่อบำบัดรักษา การนวดผ่อนคลาย การนวดเพื่อผ่อนคลาย

ความหมายของการนวด

การแพทย์แผนจีนได้มีบันทึกเกี่ยวกับการนวดด้วยมือเป็นครั้งแรกเมื่อประมาณ 2,000 ปีที่แล้ว จนกระทั่งอิทธิพลการนวดได้เข้าสู่ชาวตะวันตกจึงมีการบัญญัติศัพท์คำว่า Massage ขึ้น โดยมีรากศัพท์มาจากภาษากรีก คำว่า Massien (สัมผัส) ภาษาละติน คำว่า Manus (การรักษาด้วยมือ) ภาษาสันสกฤต Makch (การกด) และภาษาฝรั่งเศส Masser, Masseuse (การกระทำด้วยมือ) (วิทยาดาวรรัดน์, 2552, น. 39)

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชอธิบายความหมายของการนวดเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ (2551, น. 156)

ประเด็นที่หนึ่ง การบรรเทาอาการไม่สบายเนื้อตัวของมนุษย์

ประเด็นที่สอง การสัมผัสโดยใช้ส่วนต่างๆของร่างกาย เช่น ฝ่ามือ นิ้วมือ ข้อศอก หัวเข่า กระทำการหรือการใช้วัสดุต่างๆที่ทำจากไม้ ก้อนหิน โลหะ พลาสติก เพื่อเป็นการกด คลึง บีบ ดัด ทูบ ดี ดึง รวมถึงการใช้แรงอื่น ๆ เช่น แรงลม แรงน้ำ กระทำต่อส่วนของร่างกายที่มีอาการเจ็บป่วย ทั้งนี้สามารถกระทำด้วยตนเอง หรือจากผู้อื่นก็ได้

ประเด็นที่สาม การนวดคือการสัมผัสร่างกายเพื่อบรรเทาอาการไม่สบายเนื้อตัว ในภาวะปกติหากรู้สึกสบายดีเราจะไม่ขอให้ใครโดนตัว แต่หากไม่สบายแล้วนอกจากการนวดจะช่วยให้อาการดีขึ้น ยังแสดงถึงความเอื้ออาทรต่อกัน

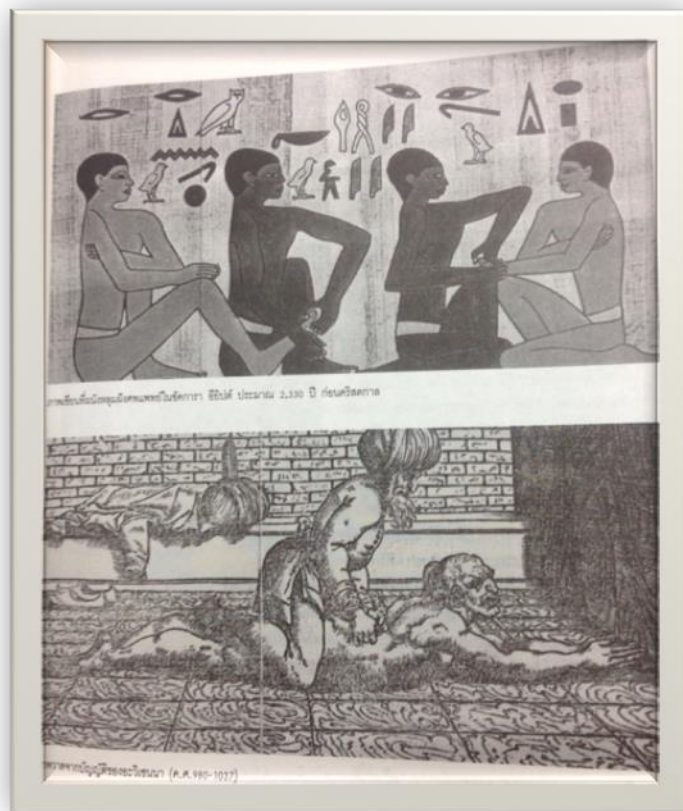
ประเด็นที่สี่ การนวดคือศิลปะที่ต้องใช้ทักษะของผู้นวดเพื่อให้ผู้ถูกนวดเกิดความรู้สึกที่สบายและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการนวด ไม่มีเกณฑ์หรือแบบแผนที่แน่นอน ความพึงพอใจของผู้ได้รับถือเป็นเรื่องสำคัญ

การนวด หรือ Massage หมายถึง กระบวนการต่างๆที่ทำโดยมือ เช่น การบีบ การดัด การกด การคลึง การสับ บนเนื้อเยื่อด้านนอกของร่างกายโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการรักษา ประคับประคองหรือสุขอนามัย หรืออาจกล่าวได้ว่า การนวดคือการใช้มืออย่างมีสติสัมปชัญญะบนร่างกาย โดยมีวัตถุประสงค์ในการบำบัด

ตามประกาศจากกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2544 ได้ให้ความหมายของ “การนวดไทย” ว่า การตรวจประเมิน การวินิจฉัย การบำบัด การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพและการฟื้นฟูสุขภาพ ด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การจับ การดัด การดึง การประคบ การอบหรือวิธีอื่นตามศิลปะการนวดไทย (เอกสารความรู้ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ, 2558, ออนไลน์)

ความเป็นมาของการนวด

การนวดถือเป็นการรักษาที่ง่ายและเก่าแก่ที่สุดของโลก เป็นวัฒนธรรมประเพณีที่ได้รับการยอมรับของชาวตะวันตก และเป็นที่ยอมรับในหมู่นักกีฬาสำหรับชาวตะวันตก จนกระทั่งแพร่กระจายไปกว้างขวาง (พิสิฐ วงศ์วัฒนะ, 2542, น. 8) จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์สองชาติแรกที่มีการบันทึกเกี่ยวกับการนวดที่เก่าแก่ที่สุดได้แก่ อียิปต์และจีน เมื่อประมาณ 5,000 ปี มีการจารึกภาพการนวดเท้าของอียิปต์ได้ถูกบันทึกไว้ที่ผนังด้านในของพีระมิด ส่วนในบันทึกตำราการรักษาแบบโบราณของจีนได้กล่าวถึงการนวดแขนขาเพื่อป้องกันหวัด และเพื่อให้ร่างกายเคลื่อนไหวได้คล่องแคล่วมากขึ้น นอกจากนี้ในตำราดังกล่าวยังกล่าวถึงการฝังเข็มและการเผยแพร่ลัทธิเต๋าอีกด้วย



ภาพที่ 3.1 บันทึกการนวดเท้าของอียิปต์
ที่มา: พิสิฐ วงศ์วัฒน์ (2542, น.13)

ชาวอินเดียมีบันทึกเก่าแก่กว่า 4,000 ปีที่เป็นภาพแสดงให้เห็นถึงการนวดศีรษะขณะสระผมเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของร่างกายและหายจากอาการเจ็บป่วยเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังมีการสอนให้มารดานวดบุตรเพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรง ซึ่งแนวทางดังกล่าวได้ถูกปฏิบัติมาจนกระทั่งปัจจุบัน

ชาวกรีกรู้จักการนวดร่างกายหลังการเล่นกีฬาเพื่อบรรเทาอาการปวดเมื่อยหรือบาดเจ็บจากสงคราม ในตำราการแพทย์ที่ฮิโปเครติสเขียนไว้เมื่อ 500 ปีก่อนคริสตกาล เขาได้แนะนำให้ใช้น้ำมันเครื่องหอมควบคู่กับการนวดร่างกายทุกวันเพื่อสุขภาพแข็งแรง ซึ่งชาวโรมันได้นำคำแนะนำดังกล่าวมาใช้ในชีวิตประจำวันควบคู่กับการอาบน้ำและแช่น้ำอุ่นหรือน้ำเย็น จนกลายมาเป็นวิธีที่เรียกว่าสปา ในยุคสมัยนั้น กาเลน (Galen) นายแพทย์ผู้มีชื่อเสียงได้เขียนตำราหลายเล่มเกี่ยวกับการนวด ได้แบ่งการนวดออกเป็นหลายประเภททำให้มีผู้สนใจวิชาการนวดและมีหมอนวดฝีมือดีจำนวนมาก

อย่างไรก็ตามในยุคกลางหรือยุคมืดซึ่งเป็นยุคสมัยของการเกิดศาสนาคริสต์ ความนิยมในการนวดเริ่มเลือนหายไปเช่นเดียวกับการจากไปของกองทัพโรมัน การกระทำต่อร่างกายถือว่าเป็นเรื่องที่ผิดบาป ศาสตร์การนวดจึงหายไปในยุคนี้ แล้วจึงกลับมาฟื้นตัวขึ้นอีกครั้งอย่างช้า ๆ ในยุคฟื้นฟูหรือยุค Renaissance ในศตวรรษที่ 16 นายแพทย์แพร์ (Pare) ซึ่งเป็นแพทย์หลวงสี่รัชสมัยของกษัตริย์ฝรั่งเศส ได้ใช้หลักการทางกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยาในการนวดบำบัด สมัยนั้นมีแพทย์ผู้ประกอบอาชีพนวดเพื่อบำบัดเป็นจำนวนมาก และการนวดเพื่อบำบัดได้แพร่ไปถึงชาวตาฮิติ ซึ่งกับตันคุก (Captain Cook) ผู้ล่องเรือไปทั่วโลกได้บันทึกว่าเขาได้รับการนวดเพื่อรักษาอาการปวดร้าวที่ขาโดยชาวตาฮิติ

ค.ศ. 1880 ต้นแบบการนวดแบบตะวันตกที่ได้รับมาตรฐาน หรือการนวดแบบสวีดิช (Swedish Massage) ได้เกิดขึ้นโดยเปอร์เฮนริก ลิง (Per Henrik Ling) บิดาแห่งการนวดเพื่อบำบัด ซึ่งเป็นแพทย์ชาวสวีเดน การนวดดังกล่าวเป็นการพัฒนามาจากการนวดสำหรับการออกกำลังกายแบบยิมนาสติก หลังจากนั้นมีการพัฒนาเทคนิคการนวดแบบต่าง ๆ ทั่วทั้งยุโรปและอเมริกา และเกิดสถาบันการนวดอย่างมากมาย อีกทั้งยังมีการนวดเพื่อบำบัดเพื่อใช้รักษาทหารที่บาดเจ็บจากสงครามโลกครั้งที่หนึ่งและสอง



ภาพที่ 3.2 Per Henrik Ling (เปอร์เฮนริก ลิง)

ที่มา: <http://www.massagetoday.com/mpacms/mt/article.php?id=14291>

ต้นคริสต์ศตวรรษที่ 19 ชื่อเสียงของการนวดตกต่ำลงเนื่องจากการนวดได้ถูกนำไปใช้ในเชิงธุรกิจมากกว่าเพื่อการบำบัด ร้านเสริมสวยที่อังกฤษจำนวนมากมีบริการการนวดและเปิดสอนการนวดทั่วไปอย่างอิสระ นอกจากนี้ยังมีธุรกิจอาบ อบ นวด หรือเตอร์กิบาต (Turkish Baths) ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีขายบริการทางเพศแฝงอยู่ด้วย (วิชัย อิงพิณิจพงศ์, 2551, น. 19-23)

ในช่วงปี ค.ศ. 1921-1925 แมรี แมคมิลแลน (Mary McMillan) ได้เขียนตำรา “Massage and Therapeutic Exercise” โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้และทักษะการนวดเพื่อบำบัดร่วมกับการออกกำลังกาย ซึ่งความรู้ดังกล่าวได้ถูกถ่ายทอดให้แก่นักกายภาพบำบัดและมีการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบที่โรงเรียนแพทยมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดในอเมริกา นอกจากนี้แมรียังถือเป็นผู้ก่อตั้งวิชาชีพกายภาพบำบัดในอเมริกาอีกด้วย (วิชัย อิงพิณิจพงศ์, 2551, น. 23)

เนื้อหาในตำราของแมรีได้ถูกศึกษาและนำมาสอนในวิชาการนวดให้แก่นักกายภาพบำบัด โดยเจอร์ทรูด เบียร์ด (Gertrude Beard) ในปี 1964 นอกจากนี้เขายังแต่งตำราชื่อ Principles and Techniques ซึ่งเป็นตำราที่นักกายภาพบำบัดทั่วโลกใช้เรียนจนกระทั่งปัจจุบัน (วิชัย อิงพิณิจพงศ์, 2551, น. 23)

อย่างไรก็ตามสามารถสรุปช่วงระยะเวลาของประวัติการนวดในแต่ละช่วงเวลาสำคัญได้ดังนี้ (วิชัย อิงพิณิจพงศ์, 2551, น. 25-29)

3000 ปีก่อนคริสตกาล	กังฟูแห่งเตาซือ (Cong-Fu of the Toa-Tse)” เป็นหนังสือการนวดที่เก่าแก่ที่สุดได้ถูกค้นพบ และในปี ค.ศ.1700 ถูกแปลเป็นภาษาฝรั่งเศส
1800 ปีก่อนคริสตกาล	ในประเทศอินเดียมีการค้นพบหนังสืออายุรเวท ในหนังสือมีเนื้อหากล่าวถึงการนวดเพื่อสุนทรีย์ในชีวิต
776 ปีก่อนคริสตกาล	มีบันทึกว่านักกีฬาโอลิมปิกมีการใช้การนวดและเชื่อว่าการนวดช่วยเพิ่มสมรรถนะในการเล่นกีฬา
500 ปีก่อนคริสตกาล	แพทย์ชาวกรีกเฮอร์ดิคัส (Herodicus) มีชื่อเสียงจากการใช้การออกกำลังกายเพื่อการบำบัด ได้ใช้การนวดเพื่อการบำบัดผู้ป่วย
460-380 ปีก่อนคริสตกาล	ฮิปโปเครติสริเริ่มความคิดว่าเชื้อโรคเกิดจากความไม่สมดุลของธรรมชาติ และคนเราสามารถนวดเพื่อซ่อมแซมร่างกายตนเองให้สมดุลกับธรรมชาติได้ รวมถึงการใช้การนวดแบบบดขยี้ (Friction) เพื่อรักษาอาการข้อเท้าแพลงอีกด้วย
100-44 ปีก่อนคริสตกาล	มีการใช้เทคนิคการนวดแบบหยิกแล้วดึงที่ผิวหนัง (Pinching) เพื่อบรรเทาอาการปวดปลายประสาทและอาการชัก โดยเทคนิคดังกล่าวได้ถูกใช้กับกษัตริย์แห่งโรมันจูเลียส ซีซาร์
ค.ศ. 130-201	กาลเลน (Galen) แพทย์ชาวกรีกใช้วิธีการนวดตัวให้นักรบชาวกรีกก่อนออกรบ

ค.ศ. 50	แพทย์ชาวโรมัน ออร์ลัส คอร์เนเลียส เซลเซียส (Aulus Cornelius Celsius) เขียนตำราแพทย์ 8 เล่มเกี่ยวกับการนวดเพื่อบำบัด
ค.ศ. 228-337	คอนสแตนติน (Constantine) จักรพรรดิแห่งโรมันกล่าวว่าการนวดในอ่างน้ำถือเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมและนำมาซึ่งการประพฤติดีกในกาม
ค.ศ. 589-617	ราชวงศ์ซุซของจีนมีการบันทึกเกี่ยวกับการนวดเพื่อรักษาโรค
ค.ศ. 1300-1368	นายแพทย์กาย เดอร์ ซอว์เลียก ชาวฝรั่งเศส (Guy de Chauliac) ได้เขียนตำราที่กล่าวถึงการนวดก่อนและหลังการผ่าตัดรักษา เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น
ค.ศ. 1564-1626	ฟรานซิส เบคอน (Francis Bacon) ตั้งเกตุว่าการนวดช่วยให้การไหลเวียนของโลหิตดีขึ้น
ค.ศ. 1660-1742	เฟรดดริก ฮอฟมาน (Friedrich Hoffman) แพทย์ประจำกษัตริย์แห่งปรัสเซียแนะนำและถวายนวดบำบัดแก่ราชวงศ์
ค.ศ. 1776-1839	เปอร์ เฮนริก ลิง (Per Henrik Ling) ชาวสวีเดน ครูสอนยิมนาสติก เรียนรู้การนวดบำบัดเพื่อรักษาอาการข้อและเอ็นอักเสบของตน และก่อตั้งระบบยิมนาสติกทางการแพทย์
ค.ศ. 1813	เปอร์ เฮนริก ลิง ใช้การนวดบำบัดให้แก่นักกีฬา ยิมนาสติก ที่สถาบันยิมนาสติกแห่งสตอกโฮล์ม ประเทศสวีเดน ซึ่งเขาเป็นผู้ก่อตั้งขึ้น
ค.ศ. 1839-1909	การนวดเพื่อบำบัดได้ถูกนำเข้าสู่วงการวิทยาศาสตร์โดยโจฮาน เมซเจอร์ (Johan Mezger) นอกจากนี้เขายังเป็นผู้ริเริ่มวิธีการนวดแบบลูบไล้ (Effleurage) การบีบนวดกล้ามเนื้อ (Petrissage) และการตบด้วยสันมือ (Tapotement)
ค.ศ. 1856	มาเธียส รอท (Mathias Roth) แพทย์ชาวอังกฤษได้สอนการนวดบำบัดให้แก่ ชาร์ลส์ ฟาเยตต์ เทย์เลอร์ (Charles Fayette Taylor) และ จอร์จ เฮนรี เทย์เลอร์ (George Henry Taylor) เพื่อนำการนวดบำบัดไปเผยแพร่ที่อเมริกา
ค.ศ. 1852-1943	จอห์น ฮาร์วี เคลล็อก (John Harvey Kellogg) ผู้เขียนตำรา “Good Health” และใช้การนวดบำบัดร่วมกับธาราบำบัดในอเมริกา

ค.ศ. 1884	รองศาสตราจารย์นายแพทย์ชาร์โคท (Charcot) ชาวฝรั่งเศสได้แนะนำให้ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) นักจิตวิทยาผู้มีชื่อเสียงใช้การนวดเพื่อบำบัดขณะที่บำบัดอาการทางจิตให้แก่คนไข้
ค.ศ. 1894	ที่ประเทศอังกฤษมีการก่อตั้งสมาคมอาชีพหมอนวด และมีการเขียนหลักสูตรการศึกษาการนวดสากลและกำหนดเกณฑ์มาตรฐานวิชาการนวด
ค.ศ. 1895	ซิกมันด์ ฟรอยด์ใช้การนวดเพื่อบำบัดผู้ป่วยโรคฮิสทีเรีย
ค.ศ. 1907	เอดการ์ เฟอร์ดินานด์ ไซเรียกซ์ (Edgr Ferdinand Cyriax) ใช้วิธีจัดกระดูกรักษาผู้ป่วยร่วมกับการนวดบำบัดตามแบบของเปอร์ เฮนริก ลิง
ค.ศ. 1913	ดร.วิลเลียม ฟิตเจอราล (William Fitzgerald) ตั้งทฤษฎีโซนบำบัด (Zone Therapy) ซึ่งพัฒนามาจากศาสตร์แห่งการนวดตามเขตสะท้อน (Reflexology)
ค.ศ. 1917	ที่โรงพยาบาลเซนต์ โทมัส ประเทศอังกฤษ นายแพทย์เจมส์ เมเนล (James Menell) ใช้การนวดบำบัดร่วมกับการออกกำลังกายและการคัดข้อ
ค.ศ. 1921-1925	แมรี แมคมิลแลน (Mary McMillan) ผู้มีส่วนสำคัญในการก่อตั้งวิชาชีพกายภาพบำบัดในอเมริกา หลังสงครามโลกครั้งที่หนึ่งเคยเป็นหัวหน้านักกายภาพบำบัดที่โรงเรียนแพทยมหาวิทาลัยฮาร์วาร์ด และเขียนหนังสือชื่อ “Massage and Therapeutic Exercise”
ค.ศ. 1929	อลิซาเบท ดิกกี (Elizabeth Dicke) นักกายภาพบำบัดชาวเยอรมัน ได้คิดค้นการนวดบำบัดแบบการนวดเนื้อเยื่อ (Connective Tissue Massage) หรือ “Bindgewebe massage”
ค.ศ. 1930	สแตนเลย์ ลีฟ (Stanley Leif) ใช้วิธีการนวดที่เรียกว่า “Neuromuscular Therapy”
ค.ศ. 1932	อิมิล वोเดอร์ (Emil Voder) นักสรีรวิทยาชาวเดนมาร์ก ใช้การนวดชนิด Manual Lymph Drainage เพื่อลดบวมอักเสบจากความผิดปกติของการไหลเวียนของน้ำเหลือง
ค.ศ. 1940	บุตรของเอดการ์ เฟอร์ดินานด์ ไซเรียกซ์ ชื่อว่าเจมส์ ไซเรียกซ์ (James Cyriax) ใช้วิธีการนวดบำบัดแบบกดขยี้ขวางแนวเนื้อเยื่อ (Deep Transverse Friction) เพื่อลดการยึดติดของพังผืด

- ค.ศ. 19433 ที่อเมริกามีการก่อตั้งสมาคมหมอนวดแห่งชิคาโก ซึ่งภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็นสมาคมหมอนวดแห่งอเมริกา (American Massage Therapy Association)
- ค.ศ. 1950 นักกายภาพบำบัดของอเมริกาสองท่าน ฟรานซิส แทพเพน (Francis Tappan) และ เจอร์ทูด เบียร์ด (Gertrude Beard) ได้แต่งตั้งและบทความต่างๆเกี่ยวกับการนวดเพื่อสอนนักกายภาพบำบัด และใช้เรียนอย่างเป็นทางการจนกระทั่งปัจจุบัน
- ค.ศ. 1990 กระแสการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมกลับมาอีกครั้ง องค์ความรู้เกี่ยวกับการนวดเพื่อฟื้นฟูร่างกายและจิตใจได้ถูกวิจัยและเผยแพร่มากมาย มีการใช้นวดเพื่อบำบัดให้แก่ผู้ป่วยต่าง ๆ เช่น ผู้ป่วยโรคข้อและกระดูก ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้ป่วยโรคเครียดและกังวล เป็นต้น

ความเป็นมาของการนวดแผนไทย

สำหรับชาวไทยการนวดถือว่าเป็นภูมิปัญญาที่มีค่าที่มีมาแต่โบราณ โดยมีจุดกำเนิดมาจากการช่วยเหลือตัวเองและคนในครอบครัวเมื่อเกิดการเจ็บป่วย โดยใช้วิธีต่าง ๆ ภายในร่างกาย เช่น สอก ข้อมือ เข้า ในการช่วยนวด ความชำนาญจากการลองผิดลองถูกในการนวดตนเองและญาติพี่น้องทำให้ผู้ที่นวดกลายเป็นที่ป็นรู้จักจนกลายเป็นหมอนวด และมีคนจากต่างถิ่นมาใช้บริการ (วินัย อึ้งพิณิจพงศ์, 2551, หน้า 9) เชื่อกันว่าการนวดไทยมีมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย แต่การแพทย์แผนไทยรุ่งเรืองที่สุดในสมัยกรุงศรีอยุธยา มีการตั้งกรมหมอนวด หมอตา และหมอเด็ก ชาวบ้านนิยมการรักษาด้วยการนวดและการใช้สมุนไพร ในยุคนี้นี้มีการแต่งตั้งตำราการนวดและมีการเรียนการสอนนวดอย่างเป็นระบบ แต่เมื่อเข้าสู่สมัยกรุงธนบุรีเกิดสงครามมากมาย ทำให้ตำราการแพทย์ต่างๆถูกเผาทำลายรวมถึงตำราการนวดไทยด้วย สมัยกรุงรัตนโกสินทร์ภาวะหลังสงครามทำให้เอกสารและวิชาความรู้แพทย์แผนไทยบางส่วนได้สูญหายไป ตลอดจนหมอหลวงถูกจับไปเป็นเชลย รัชกาลที่ 1 จึงโปรดเกล้าให้ปฏิสังขรณ์วัดโพธาราม และสถาปนาให้เป็นวัดหลวงนามว่า วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม (วัดโพธิ์) โดยโปรดให้สร้างภาพฤาษีดัดตนเพื่อให้ประชาชนศึกษาและนำไปปฏิบัติเพื่อให้ร่างกายสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังมีการรวบรวมผู้มีความรู้ด้านการแพทย์เพื่อจารึกตำรายาสมุนไพรไว้รอบศาลารอบอุโบสถ สมัยรัชกาลที่ 3 สมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวโปรดให้วัดโพธิ์เป็นวิทยาลัยของปวงชน และปั้นรูปฤาษีดัดตนโดยหล่อด้วยสังกะสีผสมดินบุกเพิ่มจนครบ

80 ท่า ตลอดจนจารึกสรรพวิชาการนวดแผนไทยลงบนหินอ่อน 60 ภาพบนผนังศาลาและบนเสาภายในวัดโพธิ์ เพื่อแสดงถึงจุดนวดอย่างละเอียด

การแพทย์แผนไทยเสื่อมความนิยมลงในสมัยรัชกาลที่ 4 เนื่องจากประเทศไทยเริ่มติดต่อกับชาวตะวันตกมากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและนำการแพทย์แผนตะวันตกมาใช้ อย่างไรก็ตามการนวดไทยยังคงมีสืบต่อมาแม้จะไม่เป็นที่นิยมเหมือนในอดีต ถึงแม้ในสมัยรัชกาลที่ 5 และ 6 จะมีหมอนวดที่มีฝีมือไม่น้อยแต่การถ่ายทอดวิชาความรู้มีไม่มาก โดยเฉพาะในสมัยรัชกาลที่ 6 มีพระราชบัญญัติการแพทย์เพื่อควบคุมการประกอบโรคศิลปะ พุทธศักราช 2466 เป็นครั้งแรก เพื่อเป็นการป้องกันอันตรายจากผู้ประกอบอาชีพที่ไม่มีความรู้ ทำให้หมอพื้นบ้านจำนวนมากยกเลิกการรักษาเนื่องจากกลัวจะถูกจับจึงได้ยกเลิกอาชีพ เป็นเหตุให้การแพทย์แผนไทยหายไปเป็นจำนวนมาก สมัยรัชกาลที่ 7 มีปัญหาการขาดแคลนยาจากภาวะสงครามโลกครั้งที่ 2 ทำให้มีการศึกษาวิจัยสมุนไพรเพื่อใช้รักษาโรคบางชนิด เมื่อสิ้นสงครามรัฐบาลจึงมีนโยบายให้กระทรวงสาธารณสุข องค์การเภสัชกรรมผลิตยาสมุนไพร การแพทย์แผนไทยกลับมามีบทบาทอีกครั้งในสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 มีการจัดตั้งโรงเรียนสอนแพทย์แผนโบราณแห่งประเทศไทยขึ้นครั้งแรก และมีการจัดพิมพ์ตำราแพทย์และตำรายาจากตำรากัมภีร์เก่า ๆ ที่มีการรวบรวมไว้ ทำให้การแพทย์แผนไทยได้รับความสนใจอีกครั้ง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2551, น. 11)

กล่าวกันว่าการถ่ายทอดความรู้เรื่องการนวดของคนในยุคก่อนมิได้ทำกันอย่างเป็นระเบียบแบบแผน หรือมีสอนกันตามโรงเรียน หรือศูนย์สุขภาพเช่นในปัจจุบันนี้ สมัยก่อนการสืบทอดวิชาการนวดจะกระทำกันภายในครอบครัวหรือในวงศาคณาญาติ โดยผู้ถ่ายทอดจะพิจารณาหาผู้ที่เหมาะสม มีร่างกายแข็งแรง มีความตั้งใจและสนใจที่จะเรียนวิชาการนวด จากนั้นจึงทำการไหว้ครู และจึงทำการเรียนการสอนตัวต่อตัวโดยเริ่มที่การฝึกความแข็งแรงของกำลังนิ้ว จุดนวด เส้น ประตูลม และท่านวดต่าง ๆ และลองฝึกปฏิบัติกับผู้สอน และเฝ้าดูการนวดของผู้สอนเพื่อให้มีประสบการณ์ (วิชัย อึ้งพินิจพงศ์, 2551, น. 13)

รูปแบบการนวดที่นิยมในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

รูปแบบการนวดที่นิยมในธุรกิจสปาในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ โดยสามารถแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 2 กลุ่ม คือ การนวดแบบตะวันออก และการนวดแบบตะวันตก ซึ่งมีวัตถุประสงค์คล้ายกันคือ เพื่อให้ร่างกายเกิดความผ่อนคลาย หรือเพื่อการบำบัดรักษา รูปแบบการนวดที่นิยมและสามารถพบเห็นได้บ่อยในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีดังนี้

1. การนวดไทย (Thai Massage) เป็นการแพทย์แผนไทย หรืออายุรเวชแผนโบราณ ซึ่งได้รับความนิยม และพบมากในธุรกิจสปาในประเทศไทย และต่างประเทศ เนื่องจากมีเอกลักษณ์ ความเป็นไทยที่ชัดเจน และกิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมของผู้ให้บริการ การนวดไทยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลัก คือ การนวดแบบทั่วไป หรือการนวดแบบเชลยศักดิ์ ซึ่งเป็นการนวดให้แก่บุคคลทั่วไป และเป็นการนวดตามภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีการสืบทอดกันมาตั้งแต่โบราณ และการนวดแบบราชสำนัก ซึ่งเป็นการนวดสำหรับกษัตริย์ และเจ้านาย ชุนนางชั้นสูงในวัง ก่อนทำการนวดจะมีการตรวจและวินิจฉัยโรค รวมถึงการซักประวัติ โรคประจำตัว อาการเจ็บป่วยว่า ผู้รับบริการสามารถนวดได้หรือไม่ หรือมีข้อควรระวังอย่างไร การนวดไทยเป็นการนวดเพื่อสุขภาพ ซึ่งส่งผลดีต่อสุขภาพภายในและภายนอกร่างกาย เช่นระบบการทำงานของกล้ามเนื้อ กระดูก ข้อต่อ ระบบการหายใจ ระบบการไหลเวียนของโลหิตและน้ำเหลือง และระบบทางเดินอาหาร สำหรับผู้ที่มาจะเป็นพนักงานนวดไทยควรผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สาขาการแพทย์แผนไทย ประเภทการนวดไทย ซึ่งมาตรฐาน ดังกล่าวจะมี 3 ระดับ ได้แก่ 1) สามารถนวดผ่อนคลาย 2) สามารถนวดผ่อนคลาย และนวดเท้าเพื่อสุขภาพ บำบัดโรคทั่วไป เช่น ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ เป็นต้น 3) สามารถนวดรักษาโรคได้ ทั้งนี้จะมีการวินิจฉัยตามหลักแพทย์แผนไทย และรักษาโรคในกลุ่มที่สามารถรักษาหายขาด กลุ่มเพื่อบรรเทาอาการ และกลุ่มเพื่อป้องกันหรือแก้ไขโรคแทรกซ้อน ทั้งนี้มาตรฐานทั้ง 3 ระดับกำหนดให้ผู้ทดสอบต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม และข้อระวังในการนวด



ภาพที่ 3.3 การนวดไทย

ที่มา: http://www.yesspathailand.com/images/column_1263561001/inner-spa-4f.jpg

2. การนวดฝ่าเท้า (Foot Massage) เป็นรูปแบบการนวดที่ได้รับความนิยม และพบได้มากในธุรกิจสปา บางครั้งอาจเรียกว่า การนวดเท้า หรือการนวดฝ่าเท้า จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์ การนวดเท้ามีกำเนิดในประเทศจีนประมาณ 3,000 ปีมาแล้ว แต่รูปแบบการนวดเท้าในประเทศจีนไม่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงทำให้ศาสตร์ดังกล่าวมีการใช้น้อยลง (ม. อึ้งอรุณ, 2553, น. 19) ส่วนอียิปต์เองก็เป็นอีกหนึ่งชนชาติที่มีหลักฐานในภาพฝาผนังเกี่ยวกับการกดจุดที่ฝ่าเท้าเพื่อรักษาโรค (บรรจบ ชุณหสวัสดิกุล, 2547, น. 14) รูปแบบการนวดเท้าในประเทศไทยที่นิยมมี 2 รูปแบบ คือการนวดเท้าแบบไทย หรือการนวดเท้าเพื่อสุขภาพ และการนวดกดจุดสะท้อนที่ฝ่าเท้า (เพ็ญญา ทรัพย์เจริญ, 2549, น.7) การนวดกดจุดสะท้อนที่เท้าซึ่งมีพื้นฐานมาจากการกดจุด โดยจะเป็นการนวดหรือกดไปที่จุดบนฝ่าเท้าซึ่งสะท้อนผ่านไปยังอวัยวะสำคัญต่าง ๆ ในร่างกาย 62 จุด ทำให้อวัยวะมีการปรับสภาวะสมดุลทำให้สุขภาพดีขึ้น ทั้งการนวดกดจุดสะท้อนที่เท้าและการนวดเท้าแบบไทยจัดเป็นศาสตร์การแพทย์ทางเลือกแขนงหนึ่ง ที่ช่วยผ่อนคลาย ส่งเสริมสุขภาพร่างกาย ป้องกันการเกิดโรค และแก้ไขปัญหสุขภาพได้บางชนิด แต่ไม่สามารถแก้ไขโรคติดเชื่อได้ ผู้นวดต้องมีความรู้เรื่องของจุดต่าง ๆ ที่ฝ่าเท้าว่าจะส่งผลต่ออวัยวะส่วนใดของร่างกาย และจำต้องลงน้ำหนักมากน้อยเพียงใดเพื่อให้เกิดผลการรักษา



ภาพที่ 3.4 การนวดเท้า

ที่มา: http://www.jada.bohler1.com/web/home_picture_3.asp?lang=t

3. การนวดชิอัตสึ (Shiatsu) มาจากภาษาญี่ปุ่น คือ คำว่า “ชิ” ซึ่งหมายถึง “นิ้ว” และ “อัตสึ” ซึ่งหมายถึง “การกด” ดังนั้น ชิอัตสึ มีหมายความว่า “การกดด้วยนิ้ว” แต่จริง ๆ แล้วสามารถใช้ส่วนอื่นของร่างกายได้เช่น ข้อศอก หรือเข่า (พิสิฐ วงศ์วัฒนะ, 2537, น. 78) ชิอัตสึเป็นการนวดแบบญี่ปุ่นที่ใช้หลักการแบบลัทธิเซ็น (Zen) โดยผู้ฝึกค้นคือ โทกูจิโร นามิโกจิ (Tokujiro

Namikoshi) ในปี 1940 (Bailey, Harcup & Harrington, 2005, p. 105) การนวดแบบชิตตี้แผ่กระจายแพร่หลาย โดยยึดหลักของความสมดุลแห่งธาตุทั้งห้า ได้แก่ ดิน น้ำ ลม ไฟ และโลหะ ถือว่าเป็นการนวดแบบองค์รวมที่ผู้นวดต้องมีความเข้าใจเรื่องลมปราณของธาตุทั้งห้าเป็นอย่างดี ชิตตี้มีพื้นฐานเช่นเดียวกับการฝังเข็มของจีนที่จะใช้เข็มฝังลงบนจุดสำคัญของร่างกาย แต่ชิตตี้เป็นการกดโดยใช้นิ้วหัวแม่มือ นิ้วอื่น ๆ และฝ่ามือแทน ราวศตวรรษที่ 18 ชิตตี้เริ่มพัฒนาขึ้นในลักษณะของการผสมผสานระหว่างการฝังเข็มและการนวดแบบตะวันออกที่เรียกว่า “แอมม่า” (“แอม” คือ การกด และ “ม่า” คือ การลูบ) ซึ่งเป็นการใช้นิ้วและฝ่ามือแทนการใช้เข็ม กดและลูบที่ร่างกายบนจุดที่เจ็บ จุดต่าง ๆ เสมือนประตูที่ปิดกั้นพลัง เมื่อถูกกระตุ้นจากการกด ก็เหมือนประตูถูกเปิดออก ทำให้พลังสามารถหมุนเวียนเข้าไปได้ (เพ็ญศรี ทองใหญ่ ณ อยุธยา, 2550, น. 30)



ภาพที่ 3.5 การนวดชิตตี้

ที่มา: <http://www.balancemed.com.au/shiatsu/>

ถึงแม้ว่าพื้นฐานของชิตตี้จะเหมือนกับการฝังเข็ม แต่ในขณะที่ประโยชน์หลักของการฝังเข็มคือการรักษาความเจ็บป่วย แต่ชิตตี้จะเน้นการดูแล รักษาสุขภาพที่ดี นอกจากนี้ข้อดีของชิตตี้คือโอกาสเสี่ยงต่อการติดเชื้อน้อยกว่าการฝังเข็ม การฝังเข็มหากทำไม่ถูกวิธีอาจทำให้เนื้อเยื่ออักเสบได้ ชิตตี้สามารถนวดได้วันละครั้ง และไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือน้ำมัน ผู้ใดมีพื้นฐานของชิตตี้ก็สามารถใช้ปฏิบัติเพื่อบำบัดตนเองได้ ในขณะที่การฝังเข็ม ถึงแม้จะเรียนพื้นฐานมาแต่ก็ต้องอาศัยเวลาและประสบการณ์ถึงจะฝังเข็มตนเองได้ หรือบางครั้งก็ไม่สามารถบำบัดตนเองได้ ต้องให้ผู้อื่นรักษาแทน การนวดแบบชิตตี้จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความผ่อนคลายระดับลึก เป็นการบำบัดร่างกายและจิตใจ (บุษบง จำเริญดารารัศมี, 2548, น.32)

4. การนวดทูน่า (Tuina) เป็นศาสตร์การบำบัดรักษาโรคของจีนโบราณที่สืบทอดกันมาหลายพันปีโดยมีหลักฐานการใช้ศาสตร์ดังกล่าวในบันทึก “หวงตี้เจี้ยนหนิง” ซึ่งเป็นบันทึกการแพทย์แผนจีน ในบันทึกกล่าวถึงการรักษาผู้มีอาการกล้ามเนื้ออ่อนแรง และหกลีบ เนื่องจากความผิดปกติของเลือดลม โดยใช้วิธีบำบัดด้วยการนวดแบบทูน่าและการฝึกชี่กงควบคู่กัน (พิรุณ ธิประเสริฐ,

2550, น. 9-10) นอกจากนี้การนวดทุยนาช่วยบำบัดอาการนอนไม่หลับ ปวดหัว เจ็บกระดูกสันหลัง แขนงอก ใจสั่น กระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต ทำให้กล้ามเนื้อ ไขข้อ เส้นเอ็นแข็งแรง เป็นต้น ข้อดีคือสะดวก ง่าย ไม่มีผลข้างเคียงและอันตราย การนวดประเภทนี้จะใช้กำลังจากฝ่ามือนวด กระตุ้นเส้นประสาท เส้นลมปราณ เพื่อให้ส่งสัญญาณไปยังสมอง และสมองสั่งการไปยังบริเวณที่ เจ็บปวด ทำให้อวัยวะต่าง ๆ ภายในร่างกายทำงานได้เป็นปกติ หรือเป็นการปรับสมดุลของ หยิน หยางในร่างกายนั่นเอง ผู้นวดจะต้องใช้แรงและพลังอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เทคนิคการนวด แบบทุยนา คือการจับกำ การกด การจี และการถู โดยใช้นิ้วมือ ข้อนิ้ว ฝ่ามือ ข้อศอก (สุวิชัย ปรัชญา ปารมิตา, 2541, น. 429) ปัจจุบันการนวดทุยนาได้รับการพัฒนาและถูกนำมาใช้รักษาโรคทั้ง ทางด้านอายุรเวช ศัลยศาสตร์ สูตินรีเวช กุมารเวช และเป็นที่นิยมอย่างมากในหลายประเทศ ตลอดจนมีการค้นคว้าและวิจัยเพื่อนำการนวดทุยนาไปใช้กับการแพทย์แขนงอื่น ๆ อีกด้วย



ภาพที่ 3.6 การนวดทุยนา

ที่มา: http://mcpswis.mcp.ac.th/html_edu/cgi-bin/mcp/main_php/print_informed.php?id_count_inform=14218

5. การนวดสวีดิช (Swedish Massage) บางครั้งเรียกว่าการนวดน้ำมัน ถือเป็นต้นแบบของการนวดแบบสมัยใหม่ ที่รู้จักกันดีทั่วโลก และนิยมกันมากในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ผู้คิดค้นคือ Per Henrik Ling (เพอร์ เฮนริก ลิง) ซึ่งใช้เริ่มแรกกับนักกีฬาอิมานาสติกผสมผสานกับความรู้เกี่ยวกับ โครงสร้างของสรีระของร่างกาย เพื่อรักษาอาการเจ็บปวดของกล้ามเนื้อ และช่วยให้ร่างกายผ่อนคลาย การนวดแบบสวีดิชเป็นเทคนิคการนวดตามหลักกายภาพต่อเนื่องร่างกาย เพื่อสร้าง ประสิทธิภาพการทำงานของระบบกล้ามเนื้อ ประสาท การหายใจ การไหลเวียนของโลหิต ซึ่งทำให้ ร่างกายตื่นตัว การนวดประเภทนี้จะลงน้ำหนักแค่ผิวชั้นบน นวดหนักและเร็วสลับกับเทคนิคการ นวดแบบอื่น ๆ เช่น การลูบแบบหมุนวนเข้าไปหาหัวใจ (เอฟเฟลอเรจ – Effleurage) การขยำ (เพ็ตทริสเสจ - Petrissage) การลูบแบบเคาะ (เทปอเตเมนต์ - Tapotement) เป็นต้น การใช้น้ำมัน

ร่วมกับการนวดนั้นเพื่อลดแรงเสียดทานระหว่างมือผู้นวดและผิวของผู้รับบริการ (สุวิญญ์ ปรัญญาปารมิตา, 2541, น. 422)



ภาพที่ 3.7 การนวดสวีดิช

ที่มา: <http://zenspa.ca/massages/swedish-massage/>

6. การนวดน้ำมัน หรือการนวดสุคนธบำบัด (Aromatic Massage) เป็นการนวดเพื่อผ่อนคลาย โดยเน้นวิธีการนวดแบบดูวนและคลึง พบมากในสปาแบบตะวันตก คล้ายการนวดแบบสวีดิช แต่ใช้น้ำมันหอมระเหยที่สกัดได้จากพืชพรรณธรรมชาติเท่านั้นร่วมกับการนวด นอกจากน้ำมันหอมระเหยจะช่วยให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายแล้ว ยังช่วยกระตุ้นให้ร่างกายผลิตฮอร์โมนที่ทำให้หัวใจทำงานได้ดีขึ้น เช่น ระบบไหลเวียนโลหิตสูงขึ้น ช่วยระบบย่อยอาหารให้ทำงานดีขึ้น กล้ามเนื้อคลายตัว เพิ่มพลังทางเพศ บรรเทาอาการปวดประจำเดือน เป็นต้น อย่างไรก็ตามผู้นวดควรให้คำแนะนำว่าน้ำมันหอมระเหยบางชนิดมีสรรพคุณอย่างไร และเหมาะกับผู้รับบริการหรือไม่ บางคนอาจมีโรคประจำตัวที่น้ำมันหอมระเหยบางกลิ่นอาจทำให้เกิดอาการแพ้ได้ เช่น โรคลมชัก โรคหัวใจ โรคลมบ้าหมู เป็นต้น สตรีมีครรภ์ 8 สัปดาห์ขึ้นไปไม่ควรนวดน้ำมัน และไม่ควรรู้น้ำมันหอมระเหยกลิ่นเดียวกันติดต่อกันเกิน 2 เดือน เพราะร่างกายจะเกิดความเคยชิน และไม่ก่อให้เกิดประโยชน์

7. การนวดแบบอื่น ๆ เช่น การนวดเซลลูไลท์ (Cellulite Massage) เป็นการนวดที่ทำให้เปราะบางของเซลลูไลท์อ่อนตัวลง การนวดด้วยหิน (Stone Massage) เป็นการใช้น้ำมันบำบัดรักษาโดยจะวางหินร้อนหรือเย็นบนร่างกาย และกระตุ้นการทำงานของอวัยวะในร่างกาย การนวดผ่อนคลาย นักกีฬา (Sport Massage) เป็นการนวดให้นักกีฬา เพื่อรักษาอาการบาดเจ็บของกล้ามเนื้อ การเพิ่มพลังให้แก่กล้ามเนื้อ และทำให้กล้ามเนื้อแข็งแรง ยืดหยุ่น การนวดเฉพาะจุด (Spot Massage) เป็น

การนวดกล้ามเนื้อเฉพาะจุด เพื่อบำบัดรักษาโรคบางชนิด เช่น ไมเกรน ปวดสะบัก เป็นต้น การนวดกล้ามเนื้อคลายความเมื่อยล้า (Deep Tissue Massage) เป็นที่นิยมและพบมากสำหรับสปาตะวันตก เป็นการนวดคลายกล้ามเนื้อชั้นลึก แก้ปัญหาอาการปวดกล้ามเนื้อหรือรังได้ รวมถึงการนวดแบบอายุรเวทอินเดีย ซึ่งผู้รับบริการจะนอนหงายแล้วมีภานะ หรือหม้อไอน้ำมันอุ่น ๆ เหนือศีรษะ พนักงานบริการจะนวดศีรษะเบา ๆ ระหว่างที่น้ำมันไหลเป็นเส้นลงสู่กลางหน้าผาก เป็นวิธีการที่เพิ่มพลังและความผ่อนคลายอย่างลึกซึ้ง

ประโยชน์ของการนวด

การนวดถือเป็นการบำบัดร่างกายที่เรียบง่ายที่สุดของมนุษย์ ประโยชน์ของการนวดนั้นส่งผลทั้งต่อร่างกายและจิตใจดังนี้ (สุวรรณ รัตนเสถียร, 2549, น. 120)

1. กระตุ้นระบบการไหลเวียนของโลหิต ทำให้มีออกซิเจนและสารอาหารหล่อเลี้ยงเซลล์ต่าง ๆ ในร่างกาย
2. ระบบกล้ามเนื้อและข้อต่อแข็งแรง หยืดหยุ่นและข้อต่อไม่ติดขัด
3. กระตุ้นระบบการทำงานของน้ำเหลือง ป้องกันและขับของเสีย รวมทั้งสารพิษออกจากร่างกาย ทำใหร่างกายแข็งแรง ผิวพรรณสดชื่น คลายความเหนื่อยล้า
4. แก้อาการบวม น้ำ โดยการขับน้ำส่วนเกินออกจากร่างกาย โดยเฉพาะบริเวณข้อต่อและเท้า
5. กระตุ้นภูมิคุ้มกันของร่างกาย เพื่อให้ร่างกายสามารถต่อสู้กับเชื้อโรค
6. ผ่อนคลายจิตใจ คลายความวิตกกังวลและความตึงเครียด หลับสบาย

การเตรียมตัวก่อนนวด

เพื่อให้การนวดเป็นไปอย่างราบรื่น และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ควรคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 อย่างดังนี้ (สมบัติ ตาปัญญา, 2538, น. 76)

1. การเตรียมสถานที่ และบรรยากาศ เนื่องจากสถานประกอบการสปาเป็นสถานที่ที่เน้นความผ่อนคลาย สบายใจ และเน้นในเรื่องขององค์ประกอบทั้ง 5 อันได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส ดังนั้นควรมีการเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ให้เป็นสปาใช่ หรือสบาย อาจเป็นห้องนวดที่มีการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย เปิดไฟหรี่ มีกลิ่นหอมจากน้ำมันหอมระเหย เสียงดนตรีคลอ หรืออาจจะเป็นการนวดบริเวณด้านนอกของสปา เช่น ในสวนหย่อม หรือบริเวณริมชายหาด ซึ่งมีบรรยากาศความร่มรื่นจากธรรมชาติ เสียงนก ร้อง เสียงคลื่น เสียงน้ำตก จะช่วยสร้างความผ่อนคลาย

ให้แก่ผู้รับบริการมากขึ้น นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญของเตียงหรือฟูกที่ให้บริการจะต้องไม่แข็งหรือนิ่มจนเกินไป เพราะจะทำให้ผู้บริการรู้สึกไม่สบายตัวได้



ภาพที่ 3.8 การเตรียมสถานที่
ที่มา: ไลฟท์สปา สปริงฟิลด์ วิลเลจ รีสอร์ท

2. พนักงานบริการ (Therapist) หากเป็นการนวดไทยก่อนเริ่มนวดจะมีการระลึกถึงคุณของครูอาจารย์ ยกมือไหว้ขอมาที่ล่วงเกินร่างกายผู้รับบริการ ผู้นวดต้องสำรวจกายและจิตใจให้สงบ เพื่อให้บริการที่ดี รักษาความสะอาดของร่างกาย ไม่สวมเครื่องประดับ สบตามและซักประวัติของผู้รับบริการ ต้องทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการทุกครั้งว่าเป็นการนวดเพื่อสุขภาพ เพื่อผ่อนคลาย หรือเพื่อความงาม ทั้งนี้ผู้ให้บริการนวดควรมีความพร้อมดังนี้

2.1 ความพร้อมด้านร่างกาย ผู้นวดควรเป็นผู้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อ ดูแลสุขภาพอนามัยของตนเองอยู่เสมอเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ร้านจัดเตรียมให้ หรือเป็นเครื่องแต่งกายรัดกุม แต่สามารถเคลื่อนไหวได้สะดวก

2.2 ความพร้อมด้านจิตใจ ผู้นวดควรเป็นผู้มีทัศนคติที่ดีต่อการนวด ปรารถนาดีที่จะให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการหลุดพ้นจากอาการเจ็บป่วย หรือรู้สึกอ่อนใจ พึงพอใจ นอกจากนี้ต้องมีสติสัมปชัญญะเพื่อมิให้เกิดอันตรายขณะนวด ต้องมีความประพฤติชอบทางกาย วาจา และใจ

2.3 ความพร้อมด้านความรู้และทักษะ ผู้นวดต้องเป็นผู้มีความรู้ด้านการนวด และ สรีระวิทยา ตำแหน่งและการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ รู้หลักการนวด และสามารถวิเคราะห์อาการของโรคและวิธีการบำบัดรักษาที่เหมาะสมและปลอดภัย หมั่นพัฒนาตนเองและรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

3. ผู้รับบริการ ชำระร่างกายและเปลี่ยนเสื้อผ้าที่ทางสถานประกอบการจัดเตรียมไว้ให้ ไม่สวมใส่เครื่องประดับ เพราะอาจก่อให้เกิดอันตรายระหว่างการนวด ไม่รับการนวดหากรู้สึกหิวมาก หรืออึดมากเกินไป หากเพิ่งรับประทานอาหารเสร็จใหม่ๆ ควรรอให้ครบ 1 ชั่วโมงก่อนแล้วจึงรับบริการได้ ควรแจ้งให้ผู้นวดทราบถึงอาการเจ็บป่วย หรือโรคประจำตัวก่อนทุกครั้ง หรือหากมีอาการอ่อนเพลีย หรือง่วงนอนมาก ควรรอให้ร่างกายเป็นปกติเสียก่อน ขณะรับบริการควรผ่อนคลาย และมีทัศนคติที่ดีต่อบริการที่ได้รับ

ข้อควรระวังในการรับบริการนวด

โดยทั่วไปแล้วผู้ให้บริการการนวดจะต้องมีการทดสอบความสามารถ และความรู้ในศาสตร์การนวดที่ตนต้องการให้บริการ ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติ และมีใบประกาศนียบัตรจากสถาบันที่มีมาตรฐาน และได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข นอกจากความสามารถในการนวดแล้ว ผู้นวดจำเป็นต้องมีความรู้ว่าคุณคณใดควรระมัดระวังเมื่อรับบริการการนวด และบุคคลใดไม่สามารถรับบริการการนวดได้ ซึ่งผู้นวดสามารถสอบถามประวัติและโรคประจำตัวก่อนการให้บริการทุกครั้งอย่างใดก็ตามผู้ห้ามรับบริการการนวดและผู้ควรระวังในการรับบริการการนวดมีความคล้ายคลึงกันไม่ว่าจะเป็นการนวดประเภทใด ดังนี้ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2558, ออนไลน์)

บุคคลที่ห้ามรับบริการการนวด

1. มีไข้ เนื่องจากเป็นภาวะที่ร่างกายมีเมตาโบลิซึมสูง หรือเป็นภาวะที่ร่างกายกำลังติดเชื้อ การนวดจะทำให้อุณหภูมิในร่างกายสูงขึ้นและยังทำให้เชื้อโรคแพร่กระจายอีกด้วย
2. มีอาการเนื้อเยื่ออักเสบระยะเฉียบพลัน การนวดในบริเวณดังกล่าวจะทำให้อาการอักเสบรุนแรงขึ้น
3. มีโรคผิวหนังติดต่อ เนื่องจากการนวดเป็นการสัมผัสกับผิวหนังโดยตรง ดังนั้นจึงสามารถแพร่กระจายโรคบางอย่างทางผิวหนังได้ เช่น โรคกลาก เกื้อื้อ
4. ผู้ที่กระดูกหัก หรือผู้ที่ข้อเคลื่อนยังไม่ยึดติดดี อาจทำให้เกิดการเคลื่อนหลุดอีกและเป็นอันตรายต่อเนื้อเยื่อประสาทและเส้นเลือดบริเวณที่ข้อเคลื่อนหลุดได้
5. บริเวณที่มีบาดแผลเปิด หรือแผลเริ่มจะปิด การนวดในบริเวณที่แผลเปิดจะทำให้เชื้อโรคเข้าสู่ร่างกายผู้ป่วยได้ง่าย ส่วนบริเวณที่แผลกำลังจะปิด การนวดอาจทำให้แผลปริและเชื้อโรคเข้าสู่ร่างกายได้เช่นกัน

6. ผู้มีอาการมีเนมา ขาดสติหรือหมดความรู้สึก บุคคลเหล่านี้ขาดการรับรู้สิ่งที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกายจากการนวดได้ เนื่องจากไม่สามารถตอบสนองหรือป้องกันตนเองได้จากการนวดที่อาจลงน้ำหนักแรงเกินไป จนเกิดให้เกิดอาการช้ำ หรือกระดูกหัก

7. ผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงที่ยังควบคุมไม่ได้ เพราะจะให้ความดันสูงขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะหากผู้ถูกนวดไม่สบายและเกิดอาการเกร็งกล้ามเนื้อขณะถูกนวดอาจทำให้เส้นเลือดในสมองแตกและเป็นอัมพาตได้

8. ผู้ป่วยที่มีอาการเส้นเลือดอักเสบและอุดตันด้วยลิ่มเลือด เนื่องจากการนวดช่วยในเรื่องของการไหลเวียนของโลหิต ดังนั้นการนวดในผู้ป่วยดังกล่าวเสี่ยงต่อการเสียชีวิต หรือพิการได้ เนื่องจากลิ่มเลือดจะหลุดจากเส้นเลือดขณะนวดไปอุดตันที่เส้นเลือดที่เลี้ยงอวัยวะสำคัญ เช่น หัวใจ สมอง เป็นต้น

9. ผู้ป่วยที่มีอาการเส้นเลือดแดงใหญ่ในช่องท้องโป่งพอง อาการดังกล่าวอาจเป็นแต่กำเนิด หรือเกิดร่วมกับโรคความดันโลหิตสูงเรื้อรัง อาการดังกล่าวหากถูกบีบหรือนวดที่ช่องท้องอาจทำให้เส้นเลือดใหญ่ที่ช่องท้องแตก และทำให้เลือดออกอย่างมากที่ช่องท้อง ผู้ป่วยอาจเสียชีวิตในทันทีจากอาการเสียเลือดมาก

10. สตรีมีครรภ์ เนื่องจากอาจแท้งได้

11. ไม่ควรรับการนวดขณะที่ท้องว่างหรือหิวจัด เนื่องจากจะทำให้น้ำตาลในเลือดต่ำ และรู้สึกไม่สบายตัว รวมถึงไม่ควรรับการนวดหลังรับประทานอาหารเสร็จใหม่ๆ เพราะการนวดจะรบกวนระบบทางเดินอาหาร (มานพ ประภาษานนท์, 2545, น. 75)

บุคคลที่ควรระมัดระวังเมื่อรับบริการนวด

บุคคลที่อยู่ในภาวะหรืออาการของโรคดังต่อไปนี้ ก่อนนวดควรปรึกษาแพทย์ หรือขอรับการนวดต้องได้รับการระมัดระวังเป็นพิเศษ หรือควรมีแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญ นักกายภาพบำบัดให้การดูแลหรือแนะนำ

1. ผู้ป่วยโรคเบาหวาน เนื่องจากจะเกิดอาการอ่อนเพลีย เกรียด ปวดตามข้อ หรืออาการชาที่ปลายเท้า ได้ง่ายกว่าคนทั่วไป

2. บุคคลที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เพราะกล้ามเนื้อไม่แข็งแรง กระดูกเปราะ เส้นเลือดตีบแคบลง ความยืดหยุ่นของเนื้อเยื่ออ่อนลง การรับรู้ต่อการสัมผัสน้อยลง ดังนั้นเวลานวดควรกระทำอย่างเบาๆ ไม่รุนแรง และระวังเป็นพิเศษ ไม่เช่นนั้นอาจก่อให้เกิดอันตรายต่าง ๆ ได้ เช่น ข้ออักเสบ กระดูกหัก ชักโคมหัก เป็นต้น

3. ผู้ป่วยข้ออักเสบ หรือกล้ามเนื้ออักเสบที่พื้นระยะเฉียบพลัน การนวดอย่างรุนแรงหรือไม่ระมัดระวังอาจก่อให้เกิดการอักเสบเฉียบพลันได้อีก

4. ผู้ป่วยที่มีอาการอักเสบทั้งระบบของร่างกายภาวะที่จะเกิดอาการเช่นนี้ได้แก่ โรครูมาตอยด์ โรคภูมิตก เป็นต้น การนวดควรทำอย่างระมัดระวังเพราะอาจก่อให้เกิดการอักเสบเฉียบพลันได้
5. ผู้ป่วยโรคหัวใจที่ยังควบคุมไม่ได้ การนวดกระตุ้นการไหลเวียนของเลือด และทำให้บริเวณที่นวดเส้นเลือดฝอยขยายตัว และทำให้เลือดดำไหลเวียนกลับสู่หัวใจมากขึ้นเป็นการทำให้หัวใจทำงานหนักขึ้น การนวดอย่างรุนแรงจะทำให้ผู้ป่วยเหนื่อยง่ายและอาจทำให้เป็นอันตรายต่อหัวใจ จึงควรนวดอย่างเบา ๆ เพียงให้เกิดความสบายเท่านั้น
6. ผู้ป่วยที่มีเนื้องอกในร่างกายการนวดบริเวณที่มีก้อนเนื้องอกจะทำให้เกิดอาการระคายเคือง และทำให้เนื้องอกลุกลาม
7. ผู้ป่วยที่มีกระดูกโป่งบางหรือกระดูกพรุน พบมากในผู้สูงอายุ สตรีวัยหมดประจำเดือน ผู้ขาดสารแคลเซียมและฟอสฟอรัส ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะมีกระดูกที่เปราะและหักได้ง่าย จึงควรนวดแต่เพียงเบา ๆ เพื่อคลายปวดเมื่อย หรือแนะนำให้พบแพทย์เพื่อหาสาเหตุของอาการปวดเมื่อย
8. ผู้มีอาการอ่อนเพลีย ควรมีการตรวจสอบว่าอาการอ่อนเพลียเกิดจากสาเหตุใด เช่น โรคเบาหวาน โรคเรื้อรังหรือเพียงเพราะเครียดจนนอนไม่หลับ การนวดในกรณีความเครียดจะได้ผลดีและเกิดความผ่อนคลาย แต่หากเกิดจากสาเหตุอื่นควรให้ความระมัดระวัง
9. ผู้ป่วยที่ได้รับยาละลายลิ่มเลือดหรือยาป้องกันการเกาะของลิ่มเลือด ผู้ป่วยที่ได้รับยาประเภทนี้ได้แก่ ผู้ป่วยโรคหัวใจ ผู้ป่วยที่มีประวัติเส้นเลือดในสมองตีบหรืออุดตัน และเป็นอัมพาต อัมพฤกษ์ ดังนั้นการนวดควรทำอย่างเบา ๆ เพราะอาจทำให้เกิดอาการชอกช้ำได้
10. สตรีมีประจำเดือน เพราะเป็นช่วงที่ระบบเลือดในร่างกายแปรปรวน อาจทำให้ผู้รับการนวดเป็นลมได้

จุดอ่อนของร่างกายเมื่อรับบริการการนวด

นอกจากข้อควรระวังที่กล่าวมาแล้ว บางครั้งการบาดเจ็บจากการนวดอาจเกิดขึ้นได้หากผู้นวดใช้แรงมากเกินไป หรือไม่เหมาะสม รวมถึงการนวดในจุดอ่อนหรือจุดอันตรายของร่างกายซึ่งต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ ซึ่งมีดังนี้ (มานพ ประภาษานนท์, 2545, น. 76-79)

1. ศีรษะ บริเวณที่บางที่สุดของกระดูกคือบริเวณท้ายคอกไม้ หรือด้านข้างจากขมับ การนวดแรง ๆ สามารถทำให้กระดูกแตกยุบและกดเส้นประสาททำให้สมองตาย หรือพิการ รวมถึงการนวดให้เด็กซึ่งกลางกะหม่อมยังไม่แข็งแรง อาจก่อให้เกิดอันตราย
2. ใบหน้า บริเวณใบหน้าเรื้อยมาถึงขากรรไกร ซึ่งมีเส้นประสาทและต่อมน้ำลาย การนวดที่แรงเกินไปอาจทำให้เป็นอัมพาตที่ใบหน้า

3. คอ บริเวณด้านหน้าของคอ ใต้คางจนถึงไหปลาร้า เป็นบริเวณที่รวมของเส้นประสาท และเส้นเลือด ต่อมน้ำเหลือง ต่อมน้ำลาย การนวดจะทำให้เกิดการกดทับการไหลเวียนเลือด หรือเส้นประสาท ทำให้หมดสติหรือเสียชีวิต
4. ไหล่ บริเวณกึ่งกลางของหัวไหล่จะมีอุ้งน้ำที่หล่อลื่นไขข้อ การนวดแรงไปจะทำให้เกิดการอักเสบและเจ็บปวด
5. รักแร้ บริเวณรักแร้ทั้งหมดเป็นทางผ่านของเส้นเลือดและเส้นประสาท การนวดควรทำอย่างระมัดระวังและใช้เวลาสั้น ๆ
6. ต้นแขน บริเวณด้านหน้าของต้นแขนซึ่งมีเส้นประสาท การนวดหรือการกดที่แรงจะทำให้กล้ามเนื้อที่มือเสียหาย
7. ข้อศอก บริเวณด้านในของข้อศอก หรือข้อพับจะมีเส้นประสาท และเส้นเลือดใหญ่ ซึ่งถูกกระดูกกระดูกอ่อนได้ง่าย และควรหลีกเลี่ยง
8. หลัง บริเวณกระดูกสันหลัง หากผู้นวดไม่ระมัดระวัง และนวดรุนแรงเกินไปจะทำให้กระดูกสันหลังเคลื่อน รวมถึงเส้นประสาทและไขสันหลังบาดเจ็บทำให้เป็นอัมพาต หรือพิการได้
9. ข้อมือ บริเวณด้านหน้าและด้านข้างหัวแม่มือ เป็นบริเวณที่เกิดอาการอักเสบของเส้นประสาทได้ง่าย จึงควรระมัดระวัง
10. ท้อง บริเวณทั้งหมดของช่วงท้อง เพราะเป็นจุดรวมอวัยวะภายใน สามารถเกิดอันตรายได้ จึงควรนวดอย่างเบาแรง
11. สะโพก บริเวณก้นส่วนบน เป็นบริเวณที่มีเส้นประสาท การนวดหรือกดที่แรงจะทำให้ปวดลงที่ขา
12. ข้อเข่า บริเวณข้อพับซึ่งอ่อนนุ่มและมีเส้นเลือดมาก จึงไม่ควรนวด ส่วนด้านข้างของเข่าจะมีเส้นเอ็นจำนวนมาก จึงควรระมัดระวัง
13. หน้าแข้ง บริเวณด้านหน้าของหน้าแข้งมีเพียงผิวหนังบาง ๆ ไม่มีกล้ามเนื้อ การนวดจึงควรทำอย่างเบาแรง
14. ข้อเท้าและเท้า หากมีอาการบาดเจ็บต้องระมัดระวังในการนวด

บทสรุป

ศาสตร์การนวดจัดเป็นศาสตร์การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมที่มนุษย์รู้จักใช้เพื่อเยียวยา รักษาตนเองมาอย่างช้านาน ปัจจุบันศาสตร์การนวดถูกจัดเป็นแพทย์ทางเลือกแขนงหนึ่งซึ่งมีผู้นิยมใช้อย่างแพร่หลายในหลาย ๆ ประเทศ ทั้งในสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ รวมถึง

ภายในโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน เนื่องจากการนวดเป็นการบำบัดรักษาที่ไม่ก่อให้เกิดผลข้างเคียง และเป็นการบำบัดร่างกายและจิตใจอีกด้วย ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจะมีการให้บริการการนวดที่มีรูปแบบแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะของประเทศนั้น ๆ เช่น ธุรกิจสปาในแถบทวีปเอเชียจะมีบริการการนวดแบบภูมิปัญญาดั้งเดิม ที่เน้นเรื่องของพลังงานชีวิต และการปรับสมดุลของร่างกายและจิตใจให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในขณะที่รูปแบบการนวดแบบตะวันตกจะพบมากในธุรกิจ สปาทางประเทศฝั่งอเมริกา หรือยุโรป ซึ่งเป็นการนวดผ่อนคลายและเสริมสร้างพลังให้แก่กล้ามเนื้อ และมีการใช้น้ำมันหอมระเหยควบคู่ไปกับการนวด อย่างไรก็ตามการนวดไทยจัดเป็นรูปแบบการนวดที่ได้รับความนิยมมากในธุรกิจสปาทั้งแบบไทยและตะวันตก เพราะนอกจากจะเป็นการนวดที่เอกลักษณ์ที่ชัดเจนแล้ว ผู้ให้บริการนวดไทยยังมีกิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการอีกด้วย เนื่องจากธุรกิจสปาที่มีรูปแบบการนวดที่หลากหลาย ผู้รับบริการควรเลือกรูปแบบที่เหมาะสมกับความต้องการของตน ตัวผู้นวดนอกจากมีความสามารถในการนวดแล้วต้องมีความรู้ ความเข้าใจในรูปแบบการนวดที่ตนให้บริการ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และผู้นวดควรมีความรู้ว่าบุคคลใดสามารถนวดได้หรือไม่ได้ หรือไม่ควرنวดทั้งนี้เพื่อลดความอันตรายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างรับบริการ

คำถามทบทวน

1. จงอธิบายความหมายของการนวด
2. จงอธิบายลักษณะแตกต่างระหว่างการนวดแบบตะวันออกและการนวดแบบตะวันตก
3. เพราะเหตุใดการนวดไทยจึงเป็นที่นิยมในธุรกิจสปา
4. การนวดจัดเป็นศาสตร์ด้านใด และมีความสำคัญอย่างไร
5. อะไรคือหลักการสำคัญของการนวดฝ่าเท้า
6. จงบอกลักษณะความเหมือนหรือแตกต่างระหว่างการนวดชิวัตลีกับการฝังเข็ม
7. การนวดประเภทใดที่มีเริ่มใช้กับนักกีฬาอิมมาสติก
8. จงบอกประโยชน์ของการนวด
9. การเตรียมตัวก่อนการนวดมีความสำคัญอย่างไร
10. จงยกตัวอย่างบุคคลที่ห้ามรับบริการการนวด โดยเด็ดขาด และบุคคลที่ผู้นวดควรระมัดระวัง

เอกสารอ้างอิง

ธัญญา วรารัตน์. (2552). **สู่ทางรวยด้วยธุรกิจสปา คู่มือเปิดร้านสปาแบบมืออาชีพตัวจริง**.

กรุงเทพฯ: Dream & Passion Publishing.

บรรจบ ชุณหสวัสดิกุล. (2547). **โรคหายจากปลายเท้า**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์รวมธรรม.

บุษบง จำเริญดารารัตน์. (2548). **สปา (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิรุณ ดิประเสริฐ. (2550). **มหัศจรรย์ทุยหนา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บ้านพระอาทิตย์.

เพ็ญศรี ทองใหญ่ ณ อยุธยา แปลใน ยุกิโกะ เออร์วิน. (2550). **ชี้อัตถิ มหัศจรรย์ปลายนิ้ว**.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ผีเสื้อ.

เพ็ญภา ทรัพย์เจริญ. (2549). **คู่มืออบรมการนวดไทย เทคนิคการนวดสปา**. กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.

พิสิฐ วงศ์วัฒน์. (2537). **นวดกายคลายโรค**. กรุงเทพฯ: บริษัทซิลค์โรดพับลิเชอร์ เอเจนซีจำกัด.

_____. (2539). **การนวดเพื่อสุขภาพ**. กรุงเทพฯ: บริษัทซิลค์โรดพับลิเชอร์ เอเจนซีจำกัด.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2551). **เอกสารการสอนชุดวิชา นวดแผนไทย (พิมพ์ครั้งที่ 3)**.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มานพ ประภาษานนท์. (2545). **นวดไทย สัมผัสบำบัดเพื่อสุขภาพ**. กรุงเทพฯ: สนพ. เรือนบุญ.

_____. (2549). **นวดไทย Thai Massage สัมผัสบำบัดเพื่อสุขภาพ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานมติชน.

ม. อึ้งอรุณ. (2553). **นวดกระตุ้นฝ่าเท้าเพื่อความแข็งแรงและจัดโรคภัย**. กรุงเทพฯ: เอทีทีบี.

วิชัย อิงพินิจพงศ์. (2551). **การนวดแผนไทยเพื่อการบำบัด**. กรุงเทพฯ: บริษัทสุวิริยาสาน.

สมบัติ ตาปัญญา. (2538). **ศิลปะการนวดแบบไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์ดวงกมลจำกัด.

สุวรรณ รัตนเสถียร. (2549). **นวดสัมผัสบำบัดโรค**. กรุงเทพฯ: คลินิกสุขภาพ.

สุวิญษ์ ปรัชญาปารมิตา และอุดร ฐาปโนสถ. (2541). **การแพทย์นอกระบบ 177 ทางเลือกไปสู่สุขภาพ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สาระ.

Crebbin B., John H. & John H. (2005). **The spa Book: The official Guide to Spa Therapy**.

Surrey: Thompson

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2556). เอกสารความรู้ผู้ดำเนินการสปาเพื่อ
สุขภาพ. สืบค้นเมื่อ กันยายน 17, 2558, จาก
http://mrd.hss.moph.go.th/uploadFiles/document/D00000001324_25771.pdf.

บทที่ 4

วารีบำบัด

“น้ำ” เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของร่างกายมนุษย์รองจากออกซิเจน และเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เริ่มตั้งแต่ตื่นนอนจนกระทั่งเข้านอน นอกจากการใช้น้ำเพื่อดื่มกิน และชำระล้างร่างกายแล้ว มนุษย์ยังรู้จักใช้ประโยชน์และคุณสมบัติของน้ำในการบำบัดรักษาอาการเจ็บป่วยของร่างกาย โดยถือเป็นรูปแบบของธรรมชาติบำบัดที่ใช้น้ำเป็นสื่อกลาง และสำหรับชาวตะวันออกน้ำยังมีบทบาทในแง่ของการชำระล้างจิตใจ ดังจะเห็นได้จากพิธีกรรมศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายที่มีความเกี่ยวข้องกับน้ำ ความเป็นมาของการใช้น้ำในการบำบัดรักษามีมาช้านานเท่ากับประวัติศาสตร์ของมนุษยชาติ หากแต่มีรูปแบบที่เปลี่ยนไปตามกาลเวลา จากอดีตที่มนุษย์แช่น้ำแร่ตามบ่อน้ำพุร้อนและบ่อน้ำแร่ตามธรรมชาติ จนมาถึงปัจจุบันที่รูปแบบการใช้น้ำได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ โดยการใช้น้ำเพื่อการบำบัดรักษาจัดว่าเป็นบริการหลักที่สถานประกอบการจะต้องมีเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะสปาตะวันตกซึ่งการใช้น้ำเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย ส่วนรูปแบบหรือเทคนิคอาจมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการบำบัดรักษาอื่น ๆ ร่วมกับการใช้น้ำ เช่น การนวด การพอกโคลน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น หลายสิบปีที่ผ่านมามนุษย์หันมาสนใจและให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพมากขึ้น ทั้งการรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกาย ตลอดจนการดูแลสุขภาพด้วยวิธีธรรมชาติบำบัด ทั้งนี้การใช้น้ำเพื่อการบำบัดรักษา หรือวารีบำบัด จัดเป็นการแพทย์ทางเลือกที่น่าสนใจและเป็นกระแสที่นิยมอย่างกว้างขวางในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เพราะนอกจากจะเป็นการบำบัดในด้านร่างกายแล้ว ยังเป็นการผ่อนคลายจิตใจ ที่ถือเป็นทางเลือกที่น่าสนใจอย่างยิ่ง

ความหมายของวารีบำบัด

วารีบำบัด หรือ ธาราบำบัด ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Hydrotherapy มาจากรากศัพท์ในภาษากรีก ได้แก่คำว่า Hydor (น้ำ) และ Therapia หรือ Therapy (การบำบัดรักษา) ดังนั้น Hydrotherapy จึงหมายถึง วิธีการใช้น้ำเพื่อบำบัดหรือรักษาโรค เสริมสร้างสุขภาพ โดยยึดหลักธรรมชาติบำบัดซึ่งอาศัยอุณหภูมิความร้อนและความเย็นของน้ำ (กนกพร สุคำวัง, ธันยวัลย์ สุนทรนนท์ และสุรพจน์ วงศ์ใหญ่, 2558, น. 15) การบำบัดด้วยน้ำมีรากฐานมาจากความเชื่อว่า น้ำเป็นส่วนประกอบสำคัญ

ของร่างกายและเป็นรากฐานของชีวิต มนุษย์จึงสามารถบำบัดรักษาร่างกายด้วยน้ำได้ทุกรูปแบบ (อำไพ ชีแฮน, 2547, น. 54)

ความเป็นมาของวาริบำบัด

ตั้งแต่สมัยอดีตกาลมนุษย์มีความผูกพันกับน้ำอย่างแนบแน่น คนในยุคก่อนดื่มน้ำเพื่อเสริมสุขภาพและขจัดของเสียและสารพิษในร่างกาย เพื่อทำความสะอาดร่างกาย ประกอบอาชีพ การว่ายน้ำเพื่อสร้างกล้ามเนื้อให้แข็งแรง รวมถึงเกี่ยวข้องกับด้านศาสนาและจิตวิญญาณ น้ำมีความสำคัญกับชาวตะวันออก หรือชาวเอเชียเป็นอย่างมากในแง่ของจิตใจ และการอาบน้ำเพื่อสุขภาพเกิดขึ้นครั้งแรกจากชาติตะวันออก โดยเชื่อมโยงความสะอาดและการมีสุขภาพดีร่วมกับการใช้น้ำในการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ชาติแรกที่มีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ดังกล่าวได้แก่ อียิปต์ มุสลิม จีน ญี่ปุ่น อินเดีย บันทึกจากประวัติศาสตร์ยุคเริ่มต้นได้มีการกล่าวถึงการใช้น้ำเพื่อบำบัดรักษา โดยเฉพาะการใช้น้ำแร่ ดังนั้นการบำบัดรักษาด้วยน้ำถือเป็นวิธีการที่เก่าแก่โบราณ และเป็นจุดเริ่มต้นของสปา บันทึกหลายเล่มในยุคโบราณได้กล่าวถึงชาติต่าง ๆ ที่มีการใช้น้ำเพื่อการรักษา เช่น ชาวบาบิโลเนียน ชาวอียิปต์ ชาวกรีก ชาวเปอร์เซีย และชาวจีน เป็นต้น (Bailey, Harcup น & Harrington, 2005, p. 2 อ้างถึงใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2556, น. 9)

ในกรีกและโรมันพบว่ามีวัฒนธรรมการใช้น้ำในแทบทุกด้านของชีวิต ในยุคของจักรพรรดิออกุส พบว่ามีโรงอาบน้ำสาธารณะล้อมรอบอาณาจักรโรมันกว่า 170 แห่ง เพื่อใช้เป็นป้อมปราการกันข้าศึก เพื่อให้ทหารใช้อบอุ่นและเยียวยาอาการบาดเจ็บ และยังถูกใช้เป็นที่ผ่อนคลายและพบปะสังสรรค์ของคนในยุคนั้น ยุคที่โรมันรุ่งเรืองสมัยของพระเจ้าคอนสแตนตินพบว่ามียี่สิบโรงอาบน้ำสาธารณะกว่า 850 แห่งในกรุงโรม ต่อมาวัฒนธรรมการอาบน้ำได้แพร่เข้าไปที่ยุโรป ตะวันออก ชาวฟินแลนด์ค้นพบศิลปะการอาบน้ำไอร้อนในห้องไม้สน สลับการอาบน้ำเย็นกึ่งหรือที่เรียกกันว่า Finnish Bath ที่ตกทอดมาเป็นการอบซาวน่าในปัจจุบัน ส่วนชาวรัสเซียเองก็มีประเพณีการอบไอน้ำสลับการอาบน้ำเย็นที่เรียกว่า Russian Bath หรือการอบไอน้ำในปัจจุบัน (ประสานพร มณฑลธรรม, 2549, น. 78) ปัจจุบันบ่อน้ำในยุครอมนที่ยังคงหลงเหลืออยู่ได้แก่ เมืองบาส (Bath) ประเทศอังกฤษ บาเดน (Baden) ประเทศเยอรมัน ทิเบอร์เรียส (Tiberias) ประเทศอิสราเอล (ธัญดา วรารัตน์, 2552, น. 2) วัฒนธรรมการอบไอน้ำของชาวโรมันมีเพียงแพร่กระจายไปยังยุโรป ตะวันออกแต่ยังไม่ถึงเยอรมัน ฝรั่งเศส อังกฤษอีกด้วย (กองการแพทย์ทางเลือก, 2551, น. 112)

500 ปีก่อนคริสตกาล ฮิปโปเครติส (Hippocrates) บิดาแห่งวงการแพทย์ เป็นผู้ค้นคว้าและพบว่าน้ำ และอุณหภูมิของน้ำมีสรรพคุณในการบำบัดรักษาโรค โดยเฉพาะการใช้น้ำเย็นแบบถูกวิธี

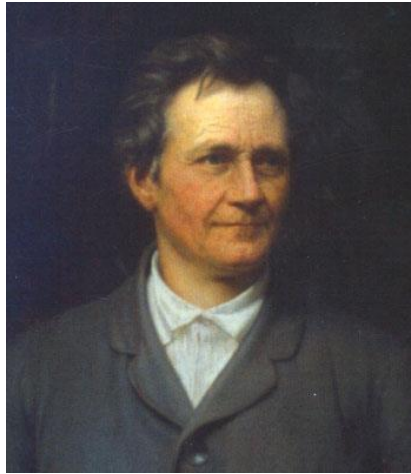
จะสามารถทำให้ร่างกายแข็งแรงได้ นอกจากนี้เขายังเสนอรูปแบบการใช้น้ำแบบต่าง ๆ เช่น การอบและประคบไอน้ำ การดื่มน้ำ การอาบน้ำ รูปแบบเหล่านี้มีผลต่อร่างกายและจิตใจทั้งสิ้น

ปลายศตวรรษที่ 18 รูปแบบการใช้น้ำได้ถูกพัฒนามากขึ้น มีการใช้น้ำเย็นเพื่อรักษาโรคฝีดาษ และการใช้น้ำอุ่นเพื่อบำบัดอาการทางประสาทและทางจิต

ต้นศตวรรษที่ 19 ศาสตร์แห่งวารีบำบัดได้ถือกำเนิดขึ้น โดย วินเซนซ์ เพรียสนิตซ์ (Vincent Priessnitz) ชาวนาชาวเยอรมันผู้ซึ่งได้รับอุบัติเหตุเมื่ออายุ 17 ปี ทำให้ไม่สามารถเดินได้ แพทย์ไม่สามารถรักษาเขาได้ แต่วินเซนซ์ได้สังเกตสัตว์เลี้ยงของเขาที่เวลาไม่สบายจะลงไปแช่น้ำ เขาจึงได้ลองวิธีดังกล่าวกับตนเอง โดยลงไปแช่น้ำเย็นจัดในลำธาร จนกระทั่งอาการของเขาดีขึ้นและสามารถเดินได้ในที่สุด ผู้คนจำนวนมากได้เดินทางมาเพื่อให้เขารักษา ในที่สุดเขาจึงได้อุทิศเวลาทั้งหมดเพื่อศึกษาศาสตร์แห่งการบำบัดด้วยน้ำ แต่การรักษาของเขาไม่ได้ถูกเขียนเป็นตำราอย่างมีหลักฐาน (บรรจบ ชุณหสวัสดิกุล, 2536, น. 15)

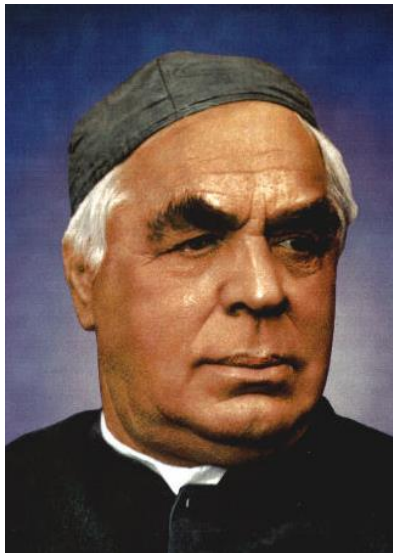
ตำราเกี่ยวกับวารีบำบัดเล่มแรกเกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1886 ที่แคว้นบาวาเรีย หนังสือดังกล่าวมีชื่อว่า “การรักษาด้วยน้ำ” ผู้แต่งตำราดังกล่าวคือบาทหลวงเซบัสเตียน คไนพ์ (Sebastian Kneipp) ตำราของ เซบาสเตียนมีการแปลเป็นภาษาอังกฤษและพิมพ์ซ้ำเกือบ 50 ครั้ง ในระยะ 10 ปี ในอดีตเซบาสเตียนเป็นเด็กหนุ่มอ่อนแอ และมีโรคประจำตัวคือวัณโรคปอด แต่เมื่อได้ยินเรื่องราวของการบำบัดด้วยน้ำเย็น เขาจึงออกไปว่ายน้ำทุกวัน จากเฉพาะฤดูร้อน ถึงฤดูหนาวในวันที่มีหิมะ จนกระทั่งเขากลายเป็นคนที่สุขภาพร่างกายแข็งแรงในที่สุด เขาสนใจพัฒนาการใช้น้ำเพื่อการบำบัดรักษาโดยดัดแปลงจากวิธีการของ วินเซนซ์ เพรียสนิตซ์ซึ่งเซบาสเตียนจะผสมผสานรูปแบบการใช้น้ำให้หลากหลายขึ้น เช่น การอบแช่น้ำร้อนสลับน้ำเย็น การใช้ฝักบัวอาบน้ำ การอบไอน้ำ กาน้ำแช่ เป็นต้น (บรรจบ ชุณหสวัสดิกุล, 2536, น. 16)

ทั้งวินเซนซ์ เพรียสนิตซ์ และ เซบัสเตียน คไนพ์ จัดว่าเป็นนักธรรมชาติบำบัด และวิธีการรักษาด้วยน้ำของทั้ง 2 คน จัดเป็นการแพทย์แบบธรรมชาติบำบัด ซึ่งเป็นหนึ่งในแขนงหนึ่งของการแพทย์ทางเลือกที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน



ภาพที่ 4.1 Vincent Priessnitz (วินเซนต์ เพริยสนิตซ์)

ที่มา: <http://www.radio.cz/en/section/mailbox/mailbox-2009-07-05>



ภาพที่ 4.2 Sebastian Kneipp (เซบัสเตียน คไนพ์)

ที่มา: <http://thehomehydrotherapy.com/research.php>

ปลายศตวรรษที่ 19 ดร. เจ วินเตอร์สไนซ์ แพทย์ชาวออสเตรีย ได้ศึกษางานเพิ่มเติมต่อจากงานของ วินเซนต์ เพริยสนิตซ์ และพบว่าน้ำมีผลต่อระบบประสาททั้งทางตรงและทางปฏิกิริยาสะท้อนกลับ โดยเขาเชื่อว่าอุณหภูมิและความแรงของวิธีการใช้น้ำ มีผลต่อร่างกายแตกต่างกัน นอกจากนี้วินเตอร์สไนซ์ ยังสร้างศูนย์วิจัยและพัฒนารูปแบบการใช้น้ำร้อนและน้ำเย็นเพื่อรักษาโรค และโรงเรียนด้านวารีบำบัด หรือ Hydrotherapy ทำให้การใช้น้ำเพื่อบำบัดรักษาเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในยุโรปอีกครั้งหลังอารยธรรมโรมันเสื่อมลง สถานพักผ่อนเพื่อส่งเสริมสุขภาพโดยใช้

น้ำตามแหล่งน้ำพุร้อนหรือบ่อน้ำธรรมชาติ มีผู้คนมาใช้บริการมากขึ้น และความนิยมนี้ได้แพร่หลายไปในทวีปอเมริกา สถานที่นี้มักจะเรียกว่า “สปา”

ปี ค.ศ. 1906 คำรักษาน้ำอย่างเป็นทางการเป็นวิทยาศาสตร์เล่มแรกได้ถูกเขียนขึ้นโดย ดร.เอช.เคลดล็อกในสหรัฐอเมริกา คำราดังกล่าวใช้ชื่อว่า “หลักวิทยาศาสตร์แห่งวาริบำบัด” และเป็นคำราที่มีมาตรฐานที่ใช้กันจนถึงปัจจุบัน

ในทวีปเอเชียมีการใช้น้ำมาอย่างยาวนานเช่นเดียวกับทวีปยุโรปและอเมริกา เช่น การแช่น้ำแร่ของชาวญี่ปุ่นเพื่อให้เกิดความผ่อนคลาย การอาบน้ำเย็นของชาวจีนเพื่อให้เกิดความสดชื่น ชาวอินเดียมีการอาบน้ำและทำพิธีกรรมทางศาสนาในแม่น้ำคงคา สังเกตได้ว่าการใช้น้ำเพื่อสุขภาพของชาวตะวันออกและตะวันตกจะมีความแตกต่างกันของสถานที่ที่เป็นแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ประเทศในทวีปเอเชียสามารถใช้น้ำตามแหล่งน้ำธรรมชาติเช่น แม่น้ำลำคลอง ได้ตลอดทั้งปีโดยไม่ต้องกังวลกับอากาศที่หนาวเหมือนทางทวีปยุโรป ในประเทศไทยมีคำราการแพทย์แผนไทยสมัยพระนารายณ์มหาราช ที่กล่าวถึงการอาบน้ำแช่น้ำสมุนไพร การใช้ลูกประคบสมุนไพรอบไอน้ำเพื่อการรักษา การอาบน้ำสมุนไพรและการอยู่ไฟหลังคลอดบุตร และยังมีหลักฐานจากจดหมายเหตุของลาลูแบร์ที่กล่าวถึงคนไทยที่ชอบอาบน้ำและเล่นน้ำในแม่น้ำลำคลองอีกด้วย อย่างไรก็ตามรูปแบบการใช้น้ำเพื่อบำบัดเริ่มมีบทบาทในประเทศไทยเมื่อประมาณ 50 ที่ผ่านมา โดยนายแพทย์เฟื่อง ถิตย์สงวน ผู้เป็นบิดากายภาพบำบัดของไทย โดยวาริบำบัดถูกนำมาใช้ครั้งแรกเพื่อรักษาผู้ป่วยเด็กที่ติดเชื้อไวรัสโปลิโอ ทำให้ไม่มีแรง กล้ามเนื้อลีบ วิธีการรักษาจะให้ผู้ป่วยแช่น้ำอุ่นประคบแผ่นร้อนและการออกกำลังกายในสระน้ำบำบัด ทำให้กล้ามเนื้อแข็งแรงขึ้นและสามารถเดินได้ด้วยตนเองหรือมีอุปกรณ์ช่วย (ประโยชน์ บุญสินสุข, 2549, น. 21)

คุณสมบัติของน้ำต่อสรีรวิทยา

นอกจากประโยชน์ของน้ำในการดื่มกิน และทำความสะอาด นักวิทยาศาสตร์ยังพบว่าน้ำมีคุณสมบัติต่อร่างกายมนุษย์ดังนี้ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2558, ออนไลน์)

1. แรงพยุงของน้ำ คุณสมบัตินี้ช่วยให้น้ำหนักในร่างกายลดลงเพราะมีแรงพยุงจากน้ำมารองรับ และทำให้เราสามารถลอยตัวในน้ำได้ ดังนั้นการทำกิจกรรมในน้ำ เช่นการออกกำลังกาย การเดินแอโรบิก จึงลดการเกิดอุบัติเหตุจากแรงกระแทก และเหมาะกับผู้สูงอายุ หรือคนที่มีน้ำหนักตัวมาก

2. อุณหภูมิของน้ำ คุณสมบัตินี้ช่วยให้ร่างกายปรับสมดุลให้อยู่ในองศาปกติโดยอาศัยความร้อน และความเย็นของน้ำที่มากระทบผิวหนัง โดยยึดหลักการทำงานของร่างกายคนเราซึ่งเมื่อได้รับความเย็น ร่างกายจะหดเส้นฝวกายเพื่อรักษาความร้อนไว้ อวัยวะต่าง ๆ ภายในร่างกาย เช่น กล้ามเนื้อจะกระตุก หัวใจและปอด ต่อมฮอร์โมนจะทำงานเพื่อให้เกิดความร้อน ในทางตรงกันข้าม เมื่อร่างกายได้รับความร้อน หรืออยู่ในที่ร้อน สมอส่วนกลางที่เรียกว่าไฮโปทาลามัส (Hypothalamus) จะสั่งการให้เส้นเลือดขยายตัวระบายความร้อนออกมา และสั่งให้อวัยวะภายในทำงานน้อยลงเพื่อคลายความร้อน ดังนั้นหากร่างกายขาดความสมดุลเราจึงสามารถใช้น้ำร้อนหรือน้ำเย็นปรับความสมดุล ซึ่งความร้อนและความเย็นมีผลต่อร่างกายคือ ความเย็นช่วยให้ความรู้สึกร่มเย็น กระปรี้กระเปร่า ส่วนความร้อนมีผลให้เกิดความอ่อนล้า เสร้าซึมและง่วง

3. แรงต้านในน้ำ การเคลื่อนไหวหรือการออกกำลังกายในทิศทางที่สวนทางกับกระแสของน้ำทำให้ง่ายต่อการออกกำลังกายมากขึ้น คุณสมบัติดังกล่าวจะช่วยให้อวัยวะทุกส่วนในร่างกายแข็งแรง แต่อาจก่อให้เกิดอาการเมื่อยล้า หรือเหนื่อยได้ง่าย

4. แรงดันน้ำ หากยืนในน้ำลึกจะพบว่าน้ำมีแรงดันมากขึ้น ร่างกายที่อยู่ใต้น้ำจะได้รับแรงดันจากน้ำ ช่วยให้ระบบการไหลเวียนของโลหิตดีขึ้น โดยเฉพาะการทำงานของเส้นเลือดดำที่ไหลเข้าสู่หัวใจ รวมถึงการไหลเวียนของน้ำเหลือง ซึ่งจะช่วยให้การไหลเวียนของเลือดดีขึ้น

รูปแบบของการใช้บำบัดในสปา

สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพมีบริการด้านวารีบำบัดให้แก่ผู้ให้บริการโดยมีรูปแบบ และเทคนิคที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่เพื่อผ่อนคลายร่างกายและจิตใจ และความงาม อย่างไรก็ตามเราสามารถแบ่งลักษณะของการใช้น้ำในสปาเพื่อสุขภาพได้เป็น 2 ลักษณะ คือ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2558, ออนไลน์)

1. การใช้น้ำเชิงรุก (Active Use) คือการใช้น้ำที่ผู้ให้บริการต้องลงมือปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ในน้ำเพื่อให้ได้มาเพื่อสุขภาพที่ดี เช่น การเดินแอโรบิกในน้ำ การนวดในน้ำ การทำสมาธิในน้ำ เป็นต้น

2. การใช้น้ำเชิงรับ (Passive Use) คือการการใช้น้ำเพื่อบำบัดรักษา โดยที่ผู้รับบริการไม่มีการปฏิบัติร่วมด้วย รูปแบบดังกล่าวเป็นการบำบัดรักษาภายนอกร่างกายเท่านั้น เช่น การแช่น้ำแร่ การแช่น้ำวน การแช่น้ำในแหล่งน้ำธรรมชาติ เป็นต้น

รูปแบบการใช้วารีบำบัดที่นิยมให้บริการในสปา

ปัจจุบันธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพให้บริการการบำบัดรักษาด้วยน้ำเชิงรุก และเชิงรับผสมผสานกันไปเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสุขภาพร่างกาย อย่างไรก็ตามรูปแบบการใช้น้ำที่นิยม และพบได้บ่อยในสปาชนิดนี้

1. การแช่ตัว (Bath) เป็นวิธีการที่มีมาช้านานและใช้กันอย่างแพร่หลายของชาวกรีก และโรมัน โดยเฉพาะการแช่น้ำในแหล่งน้ำพุร้อนและน้ำแร่ตามธรรมชาติ ปัจจุบันรีสอร์ทสปาบางแห่งที่มีทำเลใกล้แหล่งน้ำพุร้อนหรือน้ำแร่ตามธรรมชาติจะได้เปรียบในการให้บริการดังกล่าวแก่ลูกค้า เช่น ที่วารีรักษ์ สด สปริง ริทริค จังหวัดกระบี่ เป็นรีสอร์ทที่ให้บริการแช่น้ำแร่ธรรมชาติ และบริการอื่น ๆ อย่างไรก็ตามสำหรับสปาทั่วไปในเมืองหลวงก็มีบริการแช่ตัวเช่นเดียวกัน ได้แก่

1.1 การแช่ตัวด้วยน้ำอุ่น (Neutral Warm Bath) คือการแช่ตัวในน้ำที่อุณหภูมิประมาณ 33-36 องศาเซลเซียส หรือไม่ร้อนหรือเย็นเกินไป เป็นเวลา 15-20 นาที โดยระหว่างแช่อาจมีการเติมน้ำในอ่างเป็นระยะเพื่อรักษาอุณหภูมิของน้ำ ผู้แช่อาจใช้ผ้าขนหนูชุบน้ำหมาดๆรองที่บริเวณต้นคอ ระดับน้ำควรท่วมไหล่ของผู้แช่ ภายในห้องควรหีไฟไม่ให้อุณหภูมิเย็นเกินไป เพื่อให้เกิดความรู้สึกสบาย และผ่อนคลาย ประโยชน์ของการแช่น้ำอุ่นจะช่วยรักษาอาการนอนไม่หลับ เหนื่อยล้า วิดกกังวล ซึมเศร้า บรรเทาอาการติดเชื้อของกล้ามเนื้อ ช่วยขับสารพิษเนื่องจากเนื้อเยื่อได้รับอาหารและออกซิเจน กระตุ้นระบบภูมิคุ้มกันของร่างกาย เป็นต้น (กองการแพทย์ทางเลือก, 2551, น. 176)

ปกติแล้วการแช่น้ำอุ่นเหมาะกับคนทุกเพศทุกวัยยกเว้นผู้มีอาการดังต่อไปนี้ ผู้ป่วยโรคเบาหวาน หลอดเลือดตีบ มีไข้ ความดันสูง อาการปวดเรื้อรัง ครรภ์เป็นพิษ แขนขาบวม โรคหัวใจ หรือมีผื่นตามร่างกายเมื่อสัมผัสน้ำ

1.2 การแช่ตัวด้วยน้ำเย็น (Cold Bath) คือการแช่ตัวในน้ำเย็นอุณหภูมิประมาณ 12-15 องศาเซลเซียส ระยะเวลาในการแช่ขึ้นอยู่กับความแข็งแรงของร่างกาย ผู้แช่ครั้งแรกหรือโดยทั่วไปจะแช่เป็นเวลา 5-15 วินาที ส่วนผู้ที่เคยชินสามารถแช่นาน 1-2 นาที ประโยชน์ของการแช่น้ำเย็นจะช่วยกระตุ้นภูมิคุ้มกันด้านทานของร่างกาย รักษาความร้อนภายในร่างกาย เป็นต้น ผู้ที่ควรระวังสำหรับการแช่น้ำเย็น ได้แก่ ผู้มีอาการไวต่อความเย็น หรือแพ้ความเย็น ผู้ป่วยโรคหัวใจ ผู้ป่วยโรคเบาหวาน ผู้ป่วยโรคความดัน สตรีมีประจำเดือน

นอกจากนี้ยังมีการแช่น้ำเย็นที่อุณหภูมิปกติ หรือประมาณ 35-37 องศาเซลเซียส ระยะเวลา 30 นาที ถึง 4 ชั่วโมง ซึ่งจะช่วยให้จิตใจสงบ แก้อาการนอนไม่หลับ รักษาอาการปวดเมื่อย ปวดหัว คนไข้ข้ออักเสบ หรือผู้มีไข้สูง แต่โดยทั่วไปแล้วอาการไข้ถือเป็นสิ่งที่ดีต่อสุขภาพในแง่ของธรรมชาติบำบัด จึงไม่ควรใช้วิธีการลดไข้บ่อยเกินไป



ภาพที่ 4.3 การแช่ตัวในสปา

ที่มา: <http://theseasamui.com/vara-spa/>

1.3 การแช่ตัวด้วยน้ำร้อน (Hot Bath) คือการแช่ในน้ำร้อนที่อุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียส ซึ่งอุณหภูมิสามารถปรับเปลี่ยนได้ ระหว่างแช่ควรมีผู้เชี่ยวชาญ หรือนักบำบัดคอยดูแล โดยเฉพาะผู้ที่ไม่เคยแช่ในน้ำร้อนมาก่อน หากผู้แช่มีอาการเวียนศีรษะ หรือเป็นลม ควรหยุดแช่ทันที ระหว่างแช่ควรมีผ้าเย็นวางบนศีรษะเพื่อระบายความร้อน ประโยชน์ของการแช่ตัวในน้ำร้อน คือ เพิ่มการไหลเวียนของโลหิต กล้ามเนื้อผ่อนคลาย การขับของเสียออกจากร่างกายผ่านทางเหงื่อ ลดความเครียด แก้อาการนอนไม่หลับ ช่วยให้ผ่อนคลาย ผู้ควรระวังในการแช่น้ำร้อน ได้แก่ ผู้ป่วยโรคเบาหวาน ผู้ป่วยโรคมะเร็ง ผู้มีแผลเปิด ผู้ป่วยโรคหลอดเลือด ผู้ป่วยโรคความดันสูง ผู้ป่วยโรคลมชัก และผู้มีอาการบวมเฉียบพลัน (กองการแพทย์ทางเลือก, 2551, น. 176)

1.4 การแช่ตัวในอ่างน้ำวน (Whirlpool Bath) การแช่น้ำวนมีมานานกว่า 35 ปีในประเทศสหรัฐอเมริกา อ่างน้ำวนที่นิยมได้แก่ อ่างน้ำวนจากุซซี่ (Jacuzzi) ซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 อย่างได้แก่ ส่วนที่พ่นน้ำแรง ๆ ออกมากระทบที่ร่างกาย ซึ่งจะช่วยกระตุ้นระบบประสาทและเส้นโลหิตทั่วร่างกาย และช่วยกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต อีกส่วนคือท่อพ่นอากาศ ทำให้เกิดฟอง และเป็นการเพิ่มออกซิเจนภายในอ่าง อุณหภูมิที่เหมาะสมสำหรับการแช่อ่างจากุซซี่คือ 30-38 องศาเซลเซียส โดยใช้เวลาแช่ประมาณ 15-45 นาที ประโยชน์ที่ได้จากการแช่อ่างจากุซซี่ ได้แก่ บรรเทาอาการปวดกล้ามเนื้อ บรรเทาอาการปวดข้อ กระตุ้นระบบไหลเวียนโลหิต ทำให้ผ่อนคลาย และหลับสบาย ผู้ควรระวังในการแช่อ่างจากุซซี่ได้แก่ ผู้ป่วยโรคเบาหวาน สตรีมีครรภ์ ผู้ป่วยเส้นเลือดขาด และผู้ที่มีความไวต่อความร้อน (กองการแพทย์ทางเลือก, 2551, น. 173-175)

1.5 การแช่เท้า (Foot Bath) ยึดหลักเกี่ยวกับการกดจุดสะท้อนที่ฝ่าเท้า (Reflexology) เพื่อให้ส่งผลต่ออวัยวะต่าง ๆ ในร่างกาย แต่เป็นการใช้อุณหภูมิของน้ำที่ต่างกันในการบำบัดตาม

หลักการของเซบาสเตียน คไนพฟ์ (Sebastian Knipps) เทคนิคการแช่เท้ามีดังนี้ (กองการแพทย์ทางเลือก, 2551, น. 191)

1.5.1 การแช่เท้าด้วยน้ำอุ่น (Warm Footbath) อุณหภูมิของน้ำประมาณ 36-38 องศาเซลเซียส เป็นเวลา 10-15 นาที ก่อนแช่เท้าควรทำความสะอาดก่อนทุกครั้ง และหลังการแช่ควรเช็ดเท้าให้แห้ง ประโยชน์ของการแช่เท้าในน้ำอุ่นได้แก่ ช่วยให้ผ่อนคลาย หลับสบาย ช่วยให้ระบบย่อยอาหารทำงานดีขึ้น กระตุ้นระบบไหลเวียนของโลหิต กระตุ้นภูมิคุ้มกันของร่างกาย ผู้ควรระวังในการแช่เท้าด้วยน้ำอุ่นได้แก่ ผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง และผู้มีปัญหาเส้นเลือดอุดตัน

1.5.2 การแช่เท้าด้วยน้ำเย็น (Cold Footbath) อุณหภูมิของน้ำประมาณ 12 องศาเซลเซียส ประมาณ 15 วินาที ถึง 1 นาที จากนั้นเช็ดเท้าให้แห้ง แล้ววนวดให้เท้าอุ่น ประโยชน์ของการแช่เท้าด้วยน้ำเย็นช่วยกระตุ้นการเผาผลาญในร่างกายเพิ่มอัตราการไหลเวียนของโลหิตบริเวณเท้า ช่วยให้การไหลเวียนกลับของโลหิตดีขึ้น บรรเทาอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อเท้า รักษาอาการนอนหลับยาก เป็นต้น ผู้ควรระวังในการแช่เท้าด้วยน้ำเย็น ได้แก่ ผู้มีปัญหากล้ามเนื้อที่ตึงและกระเพาะปัสสาวะ ผู้ป่วยโรคหัวใจ และผู้หญิงที่มีปัญหาเกี่ยวกับช่องท้อง

1.5.3 การแช่เท้าด้วยน้ำอุ่นสลับกับน้ำเย็น โดยปกติจะเริ่มแช่ที่น้ำอุ่นก่อน อุณหภูมิของน้ำประมาณ 32-38 องศาเซลเซียส แช่นานประมาณ 5 นาที จากนั้นจึงแช่น้ำเย็นที่อุณหภูมิ 12 องศาเซลเซียส ระยะเวลา 10-15 วินาที โดยทำสลับกันเช่นนี้ 1-2 รอบ ระดับของน้ำควรท่วมฝ่าเท้าถึงน่อง หลังการแช่เท้าควรนั่งพักประมาณ 30 นาทีก่อนรับบริการอื่น ผู้ไม่ควรแช่เท้าด้วยน้ำอุ่นสลับน้ำเย็นคือ ผู้มีปัญหากล้ามเนื้อที่ตึง ความดันโลหิตสูง



ภาพที่ 4.4 การแช่เท้า

ที่มา: Spa Cenvaree โรงแรม เซนทารา จังหวัดสงขลา

1.6 การอาบครึ่งตัวด้วยการนั่งแช่น้ำ เป็นวิธีการนั่งแช่น้ำในอ่างที่จัดเตรียมไว้ หรือนั่งบนเก้าอี้ที่ถูกออกแบบสำหรับการนั่งแช่โดยเฉพาะ โดยผู้แช่จะหย่อนตัวนั่งลงในเก้าอี้ดังกล่าวที่มีน้ำท่วมระดับสะดือลงไปถึงก้น การอาบครึ่งตัวด้วยการแช่น้ำมีดังนี้

1.6.1 การอาบครึ่งตัวด้วยการนั่งแช่น้ำเย็น เป็นวิธีที่ให้ผู้แช่นั่งแช่ในอ่างน้ำเย็น (เยือกแข็ง) เป็นเวลา 30 วินาที หรือ 1 นาทีก่อนในระยะเริ่มแรก จากนั้นจึงเพิ่มเป็น 3-5 นาที หลังการแช่ให้ถูร่างกายด้วยเส้นใยธรรมชาติเช่น ริงบอบ ที่บริเวณหน้าขาหลัง สะโพก เพื่อเพิ่มปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย การบำบัดด้วยวิธีเป็นประจำทุกวันจะช่วยให้ร่างกายและจิตใจแข็งแรง แก้อาการปวดสภาวะเรื้อรังที่นอน การหย่อนสมรรถภาพทางเพศ ภาวะมีลูกยาก และมดลูกอยู่ในท่าผิดปกติ

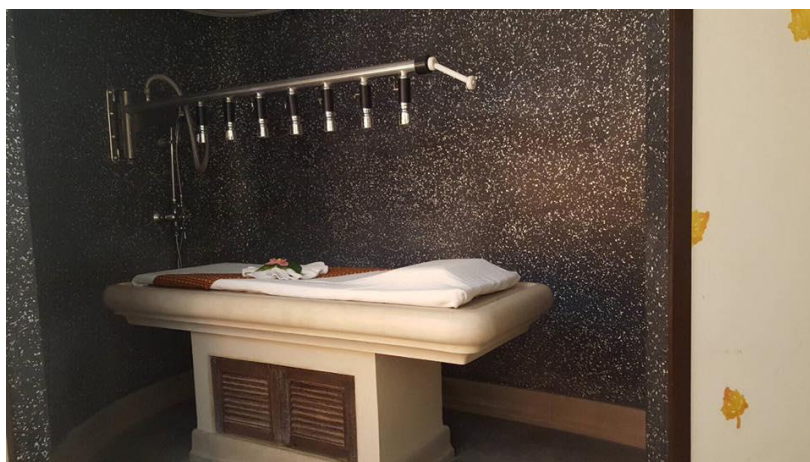
1.6.2 การอาบครึ่งตัวด้วยการนั่งแช่น้ำร้อน ให้ผู้แช่นั่งแช่ในอ่างน้ำร้อนเป็นเวลา 3-10 นาที เป็นประจำ จะช่วยลดอาการปวดเกร็งของอวัยวะภายใน รักษาอาการปวดประจำเดือน ปวดหลัง ริดสีดวงทวารหนัก อาการผิปกดขยของลำไส้อันเป็นสาเหตุของการขับถ่ายกระปริดกระปรอย

1.6.3 การบำบัดด้วยการนั่งแช่น้ำร้อนสลับน้ำเย็น การบำบัดวิธีนี้ต้องได้รับการดูแลในเรื่องของอุณหภูมิที่เหมาะสม น้ำร้อนต้องร้อนจัดแต่ไม่ลวกผิวหนัง ส่วนน้ำเย็นอุณหภูมิประมาณ 4 องศาเซลเซียส สปาบางแห่งอาจมีอ่างที่ใช้สำหรับนั่งแช่โดยเฉพาะ ลักษณะเป็นเก้าอี้มีที่เท้าแขน สองตัวหันหน้าเข้าหากัน หรือบางแห่งอาจใช้วิธีเตรียมอ่างน้ำขนาดใหญ่ 2 ใบ ใบหนึ่งใส่น้ำร้อนที่อุณหภูมิ 40-45 องศาเซลเซียส หรือร้อนพอที่ความสามารถแต่ละคนจะทนได้ อีกใบใส่น้ำเยือกแข็ง โดยให้น้ำท่วมถึงระดับสะดือหรือกลางหน้าขา เริ่มแรกผู้แช่จะนั่งหย่อนก้นลงในอ่างน้ำร้อนก่อน โดยจุ่มเท้าลงในอ่างน้ำเย็นนานประมาณ 3 นาที จากนั้นจึงหันกลับไปนั่งแช่ในอ่างน้ำเย็นแล้วจุ่มเท้าลงในอ่างน้ำร้อนประมาณ 1-2 นาที ทำกลับไปมาประมาณ 3 รอบ โดยจบลงที่การนั่งแช่ในอ่างน้ำเย็น จากนั้นเช็ดตัวด้วยผ้าขนหนูแรง ๆ และออกกำลังกายให้เหงื่อออก ประโยชน์ที่ได้คือการกระตุ้นระบบภูมิคุ้มกันให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เลือดมาเลี้ยงเชิงกรานมากขึ้น ระบบไหลเวียนของน้ำเหลืองดีขึ้น ขับสารพิษตามเนื้อเยื่อ บรรเทาอาการท้องผูก ลดการคั่งของเลือด และทำให้เซลล์และเนื้อเยื่อสดใสดูดี ผู้ควรระวังในการแช่น้ำร้อนสลับการแช่น้ำเย็นได้แก่ ผู้ป่วยโรคหัวใจ โรคความดันสูง และผู้มีอาการติดเชื้อที่ไตและกระเพาะปัสสาวะ

ไม่ว่าจะเป็นการแช่น้ำประเภทใดก็ตาม ผู้ให้บริการควรตรวจสอบความพร้อมและความสะอาดของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ก่อนให้บริการทุกครั้ง โดยเฉพาะอ่างที่ใช้บริการ ระหว่างที่ผู้ให้บริการนอนแช่ ควรตรวจสอบอุณหภูมิของน้ำในอ่าง และสอบถามถึงอาการเป็นระยะ โดยเฉพาะการแช่น้ำร้อน หลังการแช่น้ำควรแนะนำให้ผู้รับบริการนั่งพักสักครู่และบริการน้ำดื่ม

2. การฉีดพ่นร่างกายด้วยน้ำ (Douche) เป็นวิธีที่พบมากในสปาแบบตะวันตกที่เน้นการบำบัดรักษาด้วยน้ำ ซึ่งมีหลายรูปแบบและใช้อุปกรณ์แตกต่างกันไป โดยมีผู้เชี่ยวชาญและมีความรู้ด้านกายวิภาคและสรีระวิทยา คอยดูแลและให้คำปรึกษาระหว่างให้บริการ รูปแบบการฉีดพ่นด้วยน้ำมีดังนี้

2.1 Affusion Shower หรือ Vichy Shower หรือ Rain Shower เป็นการบำบัดด้วยแรงดันน้ำจากฝักบัวประมาณ 5 หัวหรือมากกว่านั้น ซึ่งแนวของฝักบัวจะตรงกับความยาวของร่างกาย ฝักบัวจะพ่นน้ำลงกระทบทั่วร่างกายของผู้รับบริการซึ่งจะนอนคว่ำอยู่บนเตียง ประมาณ 10-30 นาที จึงเปลี่ยนท่า ผู้เชี่ยวชาญจะดูแลอุณหภูมิและแรงดันของน้ำที่เหมาะสม รวมถึงอาจมีบริการนวดภายใต้กระแสน้ำเพื่อให้ร่างกายเกิดความผ่อนคลายมากยิ่งขึ้น ประโยชน์ของ Affusion Shower ช่วยให้การไหลเวียนของโลหิตและน้ำเหลืองดีขึ้น หากใช้สมุนไพรพอกหรือขัดตัว เพื่อให้รูขุมขน กระชับมากขึ้น เหมาะกับผู้มีปัญหาการเคลื่อนไหวร่างกาย ผู้ควรระวังได้แก่สตรีมีครรภ์และผู้มีปัญหาแผลเปิด หรือปัญหาผิวหนัง โดยเฉพาะโรคผิวหนังอักเสบ (Eczema) ควรหลีกเลี่ยงการใช้บริการนี้ หลังบริการควรนอนพัก 20 นาทีและดื่มน้ำตามหลายแก้ว (กองการแพทย์ทางเลือก, 2551, น. 182)

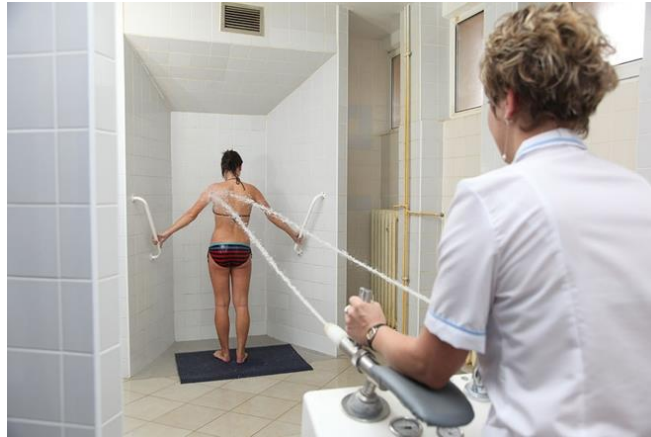


ภาพที่ 4.5 Vichy Shower

ที่มา: โลฟท์สปา สปริงฟีลด์ วิลเลจ รีสอร์ท

2.2 Scotch House หรือ Jet Shower หรือ Scotch Douche เป็นการบำบัดโดยใช้หัวเจ็ทที่มีแรงดันน้ำสูงฉีดที่ร่างกายของผู้รับบริการ เป็นเวลา 15-20 นาที อุณหภูมิของน้ำประมาณ 34 องศาเซลเซียส หรือใช้น้ำอุ่นเพราะจะช่วยกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิตและน้ำเหลือง ผู้รับบริการยืนห่างจากผู้บำบัดประมาณ 4 เมตร แรงดันและอุณหภูมิของน้ำสามารถปรับเปลี่ยนได้ นักบำบัดที่ให้บริการรูปแบบนี้ควรได้รับการฝึกฝนอย่างดีและมีความรู้ด้านกายวิภาคหรือสรีรวิทยา พร้อมให้คำแนะนำก่อนให้บริการเนื่องจากแรงดันของน้ำแรงมาก ผู้รับบริการควรจับราวข้างผนังตลอดระยะเวลาการให้บริการ การบำบัดวิธีนี้จะช่วยให้ระบบไหลเวียนโลหิตและน้ำเหลืองทำงานดีขึ้น อย่างไรก็ตามวิธีนี้ไม่เหมาะสำหรับผู้มีโรคประจำตัวเช่น โรคหัวใจ โรคความดัน เส้นเลือดอุดตัน

ระยะรุนแรง โรคลมชัก โรคมะเร็ง สตรีตั้งครรภ์ในระยะ 3 เดือนแรก โรคหอบหืดระยะรุนแรง โรคลมชัก เป็นต้น (กองการแพทย์ทางเลือก, 2551, น. 183)



ภาพที่ 4.6 Scotch House

ที่มา: <http://kuracjusz24.pl/wizytowka/gornicze-sanatorium-zwiazkowe-gornik/>

2.3 Swiss Shower เป็นการยืนอาบน้ำร้อนสลับน้ำเย็นในห้องที่มีหัวเจ็ทประมาณ 8-10 หัว ที่พ่นน้ำออกมาพร้อมกันทั่วร่างกาย ตั้งแต่ศีรษะและข้างลำตัว อุณหภูมิของและแรงดันของน้ำจะช่วยให้เกิดความผ่อนคลาย การไหลเวียนของโลหิต และกระตุ้นการทำงานของอวัยวะภายใน วิธีนี้ไม่เหมาะกับผู้ป่วยโรคหัวใจ และเส้นเลือดขาด



ภาพที่ 4.7 Swiss Shower

ที่มา: <http://www.yelp.com/>

การให้บริการฉีดพ่นด้วยน้ำจะให้บริการในห้องเฉพาะที่มีอุปกรณ์ติดตั้ง ก่อนให้บริการต้องตรวจสอบความพร้อม และความสะอาดของเครื่องใช้ อุปกรณ์ ระหว่างให้บริการควรระวังเรื่องอุณหภูมิและแรงดันของน้ำที่ให้บริการ หลังการให้บริการควรให้ผู้รับบริการนั่งพัก และให้บริการน้ำดื่ม

3. การลอยตัวในน้ำ (Flotation/ Isolation Technique) ผู้คิดค้นเทคนิคการลอยตัวคือ ดอกเตอร์ จอห์น คันทิงแฮม ลิลลี่ (Dr. John Cunningham Lilly) ชาวอเมริกัน ผู้เป็นทั้งแพทย์ นักจิตวิเคราะห์ และนักสรีรวิทยาระบบประสาท รูปแบบของวิธีนี้จะให้ผู้รับบริการนอนลอยตัวในถังปิดที่มีความลึกของน้ำประมาณ 30 เซนติเมตร หรือประมาณ 10 นิ้ว ปัจจุบันอ่างลอยตัวมีลักษณะเหมือนกระสวยหรือ Capsule มีฝาเปิด ทำจากไฟเบอร์กลาส ลักษณะเป็นวงรี หรือสี่เหลี่ยมผืนผ้า หรืออ่างน้ำ หรือเตียงนอนขนาดใหญ่ ภายในจะเงียบสงบและมีแสงสว่างน้อย ผู้รับบริการเลือกที่จะปิดหรือเปิดฝาก็ได้ ภายในถังอาจมีวิดีโอซึ่งฉายเรื่องเกี่ยวกับการปรับปรุงตนเอง หรือเป็นการสะกดจิต อุณหภูมิของน้ำเท่ากับอุณหภูมิของผิวหนังคือประมาณ 35.5-36 องศาเซลเซียส ใช้เวลาประมาณ 50-60 นาทีเพื่อความผ่อนคลาย หรือในบางรายอาจใช้เวลา 2 ชั่วโมงเพื่อให้ผลการบำบัดที่ดีที่สุด ในน้ำจะผสมเกลือยิปซัม หรือเกลือจากเดดซี (Dead Sea Salt) ลงไปด้วยเพื่อเพิ่มแรงพยุงของน้ำ ทำให้สามารถลอยตัวได้ วิธีการนี้อาจใช้ร่วมกับการบำบัดอื่น ๆ เช่น การสะกดจิต หรือการทำสมาธิ อย่างไรก็ตามวิธีนี้ต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดจากผู้บำบัดเชี่ยวชาญ ปัจจุบันเป็นรูปแบบการบริการที่นิยมในสปาทั่วโลก



ภาพที่ 4.8 Flotation

ที่มา: <http://www.headspank.com/category/home/>

ประโยชน์ของการลอยตัวในน้ำได้แก่ บรรเทาอาการปวดเมื่อย ช่วยผ่อนคลายอย่างล้ำลึก ขับสารพิษออกจากร่างกายเพิ่มการไหลเวียนของโลหิต ลดอาการตึงของกล้ามเนื้อ ช่วยให้ความดันโลหิตลดลง ช่วยให้อัตราการเต้นของชีพจรลดลง ใช้กับนักกีฬาก่อนการแข่งขัน เป็นต้น สามารถใช้กับสตรีที่ตั้งครรภ์ 3 เดือนขึ้นไป ผู้ควรระวังในการลอยตัวในน้ำได้แก่ ผู้กลัวความมืด ผู้มีประวัติด้านอารมณ์และจิตใจแปรปรวน ผู้มีอาการซึมเศร้าอย่างรุนแรง ผู้มีอาการกลัวอย่างไร้เหตุผล ผู้ป่วยโรคลมชัก โรคหัวใจ โรคไต โรคเบาหวาน และผู้เป็นโรคผิวหนัง เป็นต้น

ข้อแนะนำสำหรับผู้ให้บริการ ก่อนการลอยตัวควรอาบน้ำและล้างเครื่องสำอางออกให้หมด ถอดเครื่องประดับทุกชนิด รับประทานอาหารที่ย่อยง่ายก่อนการรับบริการอย่างน้อย 1 ชั่วโมง ดื่มน้ำสะอาดแทนชา กาแฟ หรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ หลังการลอยตัวควรอาบน้ำให้สะอาด และดื่มน้ำสะอาด (กองการแพทย์ทางเลือก, 2551, น. 179-180)

4. การนวดตัวในน้ำ (Underwater Pressure Massage) เป็นวิธีที่ต้องมีผู้เชี่ยวชาญ หรือนักบำบัดเป็นผู้ให้บริการ โดยผู้รับบริการนอนในอ่างน้ำอุ่นอุณหภูมิ 36 องศาเซลเซียส จากนั้นนักบำบัดจะใช้หัวเจ็ทที่มีแรงดันของน้ำซึ่งอุณหภูมิอาจแตกต่างจากน้ำที่แช่ในอ่างนวดไปตามตัวของผู้รับบริการ ความแรงและอุณหภูมิสามารถปรับได้ตามความเหมาะสม โดยผู้ให้บริการต้องหลีกเลี่ยงบริเวณที่อาจทำให้เกิดอันตรายได้ เช่น หน้าอก ท้องน้อย บริเวณอวัยวะสืบพันธุ์ ทวารหนัก แนวกระดูกสันหลัง ระยะเวลาในการให้บริการ 20-30 นาที ประโยชน์ของการนวดตัวในน้ำช่วยให้การไหลเวียนของน้ำเหลืองดีขึ้น กระตุ้นให้กล้ามเนื้อและข้อต่อทำงานดีขึ้น ช่วยให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย รูปแบบการนวดตัวด้วยความดันของน้ำยังเหมาะกับผู้ป่วยโรคอัมพาต ผู้มีปัญหาข้อเคลื่อน ผู้มีอาการปวดร้าวลงขาและน่อง ผู้มีอาการชาบริเวณส่วนล่าง เป็นต้น ผู้ควรระวังในการนวดตัวในน้ำได้แก่ ผู้ที่เพิ่งประสบอุบัติเหตุกระดูกหัก ผู้มีบาดแผล แผลเปิด ผู้มีปัญหาเกี่ยวกับเส้นเลือด และผู้ป่วยโรคหัวใจ (กองการแพทย์ทางเลือก, 2551, น. 179-195)



ภาพที่ 4.9 Underwater Pressure Massage

ที่มา: <http://www.h-e-a-t.com/education-training/library/underwater-massage-treatment.html>

5. การอบซาวน่า (Sauna) หรือการอบความร้อนแห้ง เป็นการอบในห้องไม้สน บางครั้งเรียก “ฟินนิชบาร์” เนื่องจากมีต้นกำเนิดมาจากประเทศฟินแลนด์ ปัจจุบันสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ รวมถึงสถานออกกำลังกายหรือฟิตเนสจะมีบริการอบซาวน่าให้แก่ผู้ใช้บริการ อาจจะเป็นห้องบริการรวม หรือห้องบริการเดี่ยวหรือคู่ ห้องซาวน่าส่วนใหญ่ทำจากไม้สน ภายในห้องมีกลิ่นยางสนเล็กน้อย อากาศร้อน และแห้ง อุณหภูมิภายในห้องไม่เกิน 80 องศาเซลเซียส (บรรจบ ชุนทสวัสดิกุล, 2548, น. 100) เพื่อความปลอดภัยจะมีเครื่องควบคุมอุณหภูมิด้านนอกไม่ให้เกินขีดจำกัด หรือประมาณ 43 องศาเซลเซียส ระยะเวลาในการใช้บริการประมาณ 10-20 นาที ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล ประโยชน์ของการใช้ออบซาวน่าได้แก่ การขับสารพิษออกจากร่างกายตามเหงื่อ ทำให้ผิวหนังสะอาด การทำงานของหัวใจดีขึ้น เพิ่มการไหลเวียนของโลหิต ทำให้กล้ามเนื้อคลายตัว ผ่อนคลายและนอนหลับสบาย นอกจากนี้การอาบน้ำเย็นจัด หรือกระโดดลงแช่ตัวในสระน้ำที่เย็นจัดหลังการอบซาวน่าจะช่วยให้ระบบอัตโนมัติของร่างกายทำงานดีขึ้น



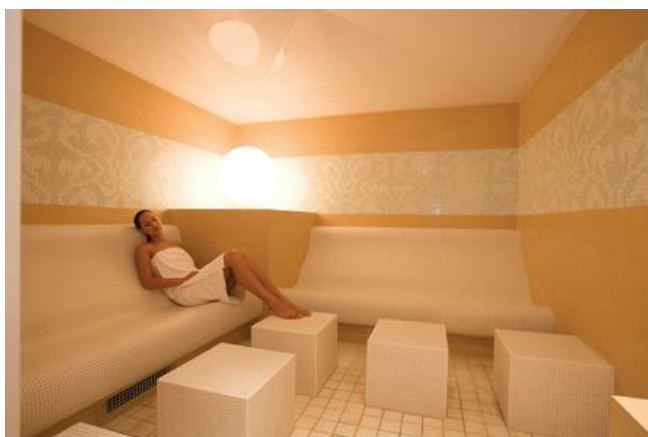
ภาพที่ 4.10 การอบซาวน่า

ที่มา: <http://www.outsideonline.com/1966201/do-saunas-help-or-hurt-sore-muscles>

6. การอบไอน้ำ (Steam) หรือการอบความร้อนแบบเปียก บางครั้งเรียกว่า “รัสเซียนบาร์” (Russian Bath) ต้นกำเนิดมาจากประเทศรัสเซีย โดยมากในห้องอบไอน้ำจะปูด้วยกระเบื้องหรือโมเสกแล้วมีไอน้ำจากภายนอกเข้าไปในห้อง จึงทำให้ในห้องมีความชื้นกว่าห้องซาวน่า ดังนั้นจึงเหมาะสำหรับผู้ที่ไม่ชอบความร้อนแบบแห้ง ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยโรคความดันโลหิตหรือโรคหัวใจ วัตถุประสงค์ของการอบไอน้ำคือเพื่อให้ร่างกายขับเหงื่อ โดยอาศัยอากาศร้อนและความชื้นของไอน้ำ เนื่องจากน้ำประจุความร้อนและนำพาความร้อนได้ดีกว่าอากาศ เราจึงอาศัยคุณสมบัติดังกล่าวมาใช้ในห้องอบไอน้ำเพื่อขับเหงื่อให้แก่ผู้ใช้บริการ อุณหภูมิในห้องอบไอน้ำไม่ควรเกิน 60 องศาเซลเซียส (บรรจบ ชุนทสวัสดิกุล, 2536, น. 100) ระยะเวลาไม่เกิน 20 นาที จากนั้นสามารถอาบน้ำเย็นหรือแช่น้ำเย็น 1-2 นาที เพื่อเปิดรูขุมขน แล้วจึงเข้าไปอบตัวอีกครั้ง

ภายในห้องอบไอน้ำมีความชื้นในอากาศอึดอัด ดังนั้นจึงมีการเติมน้ำมันหอมระเหย หรือสมุนไพร เพื่อให้ระบบหายใจทำงานดีขึ้น และหายใจคล่องมากขึ้น สถานบริการสปา มักมีห้องอบไอน้ำทั้งแบบห้องรวม และห้องส่วนตัว การอบไอน้ำยังช่วยบรรเทาอาการปวดกล้ามเนื้อ บรรเทาอาการข้อต่ออักเสบ คอแข็ง กล้องเสียงอักเสบ เพิ่มการไหลเวียนของโลหิต (ประโยชน์ บุญสินสุข, 2549, น. 141)

ข้อควรระวังในการใช้ห้องอบซาวน่าและห้องอบไอน้ำคือไม่ควรสวมเครื่องประดับระหว่างใช้บริการเพราะอาจทำให้เกิดอันตรายกับผิวหนังได้ ควรอาบน้ำก่อนรับบริการและสวมผ้าขนหนู หรือกระโปรงมวกที่เหมาะสมและไม่ควรทาครีมบำรุงผิวเพราะจะเป็นการปิดรูขุมขน การอบซาวน่าและการอบไอน้ำไม่เหมาะสำหรับผู้เป็นโรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคลมบ้าหมู โรคเบาหวาน สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ รวมถึงบุคคลที่มีร่างกายอ่อนเพลีย เพราะการเสียน้ำและน้ำในร่างกายระหว่างรับบริการอาจทำให้น้ำมีดหรือหมดสติได้ ไม่ควรอบซาวน่าหลังทานอาหารมื้อหนัก ควรรอประมาณ 3 ชั่วโมงก่อนรับบริการ



ภาพที่ 4.11 การอบไอน้ำ

ที่มา: <http://news.hilton.com/index.cfm/gallery/album/slideshow/570>

7. การประคบ เป็นวิธีที่ง่ายและสามารถทำเองได้ที่บ้าน เทคนิคการประคบมี 2 แบบ ได้แก่

7.1 การประคบร้อน (Hot Compress) เป็นการใช้น้ำร้อนมาประคบในบริเวณที่ร่างกายต้องการโลหิตมาเลี้ยงและเกิดการขยายตัวของหลอดเลือด ทำให้อาการเจ็บปวดลดน้อยลง เนื่องจากเลือดไปเลี้ยงอวัยวะที่มีอาการบวม และเป็นการขจัดสารพิษออกจากร่างกาย ระวังอย่าประคบร้อนบ่อยหรือนานเกินไปเพราะจะทำให้เกิดอันตรายต่อเนื้อเยื่อ ทำให้เกิดอาการคันของเลือดได้

7.2 การประคบเย็น (Cold Compress) ช่วยบรรเทาอาการอักเสบ โดยต้องประคบภายในเวลา 24 ชั่วโมงหลังอุบัติเหตุ หรือหลังการกระทบกระเทือน การประคบเย็นควรมีการเว้นช่วงพักประมาณ 1-3 นาทีเพื่อให้ร่างกายมีการตอบสนองใหม่ในการประคบรอบต่อไป การประคบด้วย

น้ำแข็งจะใช้ในกรณีที่ต้องการบรรเทาอาการเจ็บปวดหรือมีให้เกิดอาการบวมเมื่อได้รับอุบัติเหตุอย่างเฉียบพลัน โดยจะช่วยห้ามเลือดและอาการคั่งบวมของเนื้อเยื่อได้ ช่วยลดไข้

พึงระลึกเสมอว่าการประคบร้อน หรือเย็นนั้น ผลที่เกิดจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับอุณหภูมิของน้ำที่ใช้และระยะเวลาการประคบ แนะนำให้ใช้ผ้าหนา ๆ หลาย ๆ ชั้นเพื่อรักษาอุณหภูมิได้ดี และจะทำให้เกิดประสิทธิผลมากกว่า



ภาพที่ 4.12 การประคบ

ที่มา: <https://devata.co.uk/special-offer-full-body-hot-herbal-compress/>

8. การออกกำลังกายในน้ำ (Water Exercise หรือ Hydro Aerobic) คือการบริหารหรือการเคลื่อนไหวในน้ำ โดยมีคนตรีประกอบ อาจออกกำลังกายโดยใช้แขน หรือขา หากชำนาญแล้วสามารถใช้อุปกรณ์เสริมได้ ในสระจำเป็นต้องสร้างอุปกรณ์เสริมที่จำเป็นในการออกกำลังกาย เช่น ราวจับ ข้างสระน้ำ สตูลที่มีความสูงในระดับต่าง ๆ พุน ห่วงยาง หรืออุปกรณ์พิเศษต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกบริหารร่างกายเฉพาะส่วนเป็นต้น การออกกำลังกายในน้ำเหมาะกับผู้ที่น้ำหนักตัวมาก ผู้มีปัญหากระดูกพรุน ผู้หลีกเลี่ยงแรงกดที่ข้อเท้า ข้อเข่าหรือข้อสะโพก เนื่องจากน้ำหนักตัวจะลดลงกว่าปกติ ช่วยให้ลดแรงกระแทกได้มากกว่าการออกกำลังกายบนบก การออกกำลังกายในน้ำสามารถแบ่งได้เป็น การออกกำลังกายในน้ำตื้น คือระดับน้ำอยู่ประมาณหน้าอก เพื่อให้ผู้เล่นได้ออกแรงและใช้กำลังกล้ามเนื้อทุกส่วนของร่างกายภายใต้แรงต้านทานของน้ำอย่างเต็มที่ และการออกกำลังกายในน้ำลึก ซึ่งต้องใช้อุปกรณ์ช่วยในการลอยตัว ทำให้ข้อต่อต่าง ๆ ในร่างกายไม่ต้องรองรับน้ำหนักตัวเลย ตัวอย่างการออกกำลังกายในน้ำที่พบเห็นบ่อยได้แก่ การเดินหรือวิ่งในน้ำ การเดินแอโรบิกน้ำ การเล่นโยคะในน้ำ เป็นต้น ประโยชน์ของการออกกำลังกายในน้ำช่วยให้กล้ามเนื้อและข้อต่อต่าง ๆ ในร่างกายแข็งแรง ลดอาการปวดเข่า ปวดข้อ กระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต หัวใจและปอดทำงานดีขึ้น ช่วยฟื้นฟูสุขภาพของผู้ป่วยโรคเบาหวาน โรคความดันสูง และช่วยคลายเครียด สำหรับสตรีมีครรภ์หากออกกำลังกายในน้ำอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้คลอดบุตรได้ง่าย



ภาพที่ 4.13 การออกกำลังกายในน้ำ

ที่มา: http://www.calphin.com/services_water_exercises.php

ข้อแนะนำสำหรับการออกกำลังกายในน้ำ ผู้เล่นควรสวมชุดว่ายน้ำและหมวกคลุมผม เพื่อความสะดวกของสระ เตรียมความพร้อมโดยการอบอุ่นร่างกายก่อน ใช้เวลาในการออกกำลังกายประมาณ 1 ชั่วโมง เพื่อให้ร่างกายเผาผลาญพลังงาน และไม่ควรใช้เวลามากกว่านี้โดยเฉพาะผู้สูงอายุ หรือผู้ป่วยข้อเข่าเสื่อม เพราะจะทำให้เกิดอันตรายได้ง่าย และทำให้ร่างกายอ่อนล้า หรือเหนื่อยเกินไป ผู้ควรระวังออกกำลังกายในน้ำ ได้แก่ ผู้มีปัญหาโรคปอดบวม ผู้ป่วยโรคลมชัก โรคผิวหนัง โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง ผู้มีข้อเข่าเสื่อม ผู้มีไข้ ตัวร้อนสูง ผู้มีความผิดปกติในการควบคุมการขับถ่าย เป็นต้น

9. วัตซุ (Watsu) วัตซุมานจากการรวมกันของคำว่า Water และ Shiatsu ผู้คิดค้นคือ ฮาโรลด์ ดัลล์ (Harold Dull) หลักสำคัญของวัตซุคือ การประสานสัมพันธ์ระหว่างการหายใจและการลอยตัว วิธีของวัตซุคือผู้รับบริการนอนลอยตัวในสระน้ำอุ่น ระดับของน้ำลึกระดับอก อุณหภูมิประมาณ 34-35 องศาเซลเซียส มีผู้เชี่ยวชาญหรือนักบำบัดเป็นผู้ดูแลและควบคุมการเคลื่อนไหวโดยใช้แขนสองข้างประคองผู้รับบริการ ผู้รับบริการปล่อยตัวเหมือนวัตถุนิ่งหนึ่งและให้ผู้บำบัดเป็นผู้ควบคุมในการยืดกล้ามเนื้อ ตลอดจนการกดจุดและกระตุ้นจุดสำคัญต่างๆ เพื่อให้เกิดความผ่อนคลาย ระยะเวลาต่อครั้งประมาณ 15-30 นาที เทคนิคดังกล่าวเหมาะสำหรับสตรีมีครรภ์ และผู้มีปัญหาโรคไขข้อ เนื่องจากเมื่อร่างกายอยู่ในน้ำข้อต่อต่างๆ ของร่างกายจะรับน้ำหนักเพียง 10 % เท่านั้น นอกจากนี้วัตซุยังช่วยให้ระบบกล้ามเนื้อทำงานดีขึ้นอีกด้วย



ภาพที่ 4.14 วัดสุ

ที่มา: <http://www.splendormtndayspa.com/videos.html>

10. ไอชิ (Ai Chi) ไอชิ หรือการรำมวยจีนในน้ำเกิดขึ้นในประเทศญี่ปุ่น ที่พัฒนาโดย จุน คอนโน (Jun Konno) การรำมวยจีนในน้ำมีหลักสำคัญ 3 ประการคือ การฝึกกาย ฝึกการหายใจ (หายใจด้วยท้อง ลึกและยาว และต้องต้องตามจังหวะการเคลื่อนไหวของแขน) และการฝึกจิต ทำสมาธิ ประโยชน์ของไอชิจะช่วยให้เกิดความสมดุลระหว่างร่างกายและจิตใจ ช่วยลดความดันโลหิต เนื้อเยื่อแข็งแรง หากเล่นติดต่อกันเป็นเวลาเดือนครึ่งจะทำให้ระบบหัวใจและหลอดเลือดทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพขึ้น (กองการแพทย์ทางเลือก, 2551, น. 246-247)



ภาพที่ 4.15 ไอชิ

ที่มา: <http://watsu.iport.it/massaggio-aichi.html>

นอกจากนี้ยังมีวิธีบำบัดที่เป็นการใช้น้ำในเชิงรุกในรูปแบบของการออกกำลังกายอีกหลายชนิด เช่น โยคะน้ำ หรือการเล่นโยคะท่าต่าง ๆ ในน้ำซึ่งช่วยในเรื่องของการการหายใจ สมาธิ และการเคลื่อนไหวร่างกาย การเดินแอโรบิกในน้ำ ที่จะช่วยให้หัวใจแข็งแรงหากเดินเป็นประจำ

ครั้งละ 20 นาที การเดินหรือการวิ่งในน้ำ ซึ่งโดยมากจะต้องอาศัยอุปกรณ์เสริม และอยู่ในสระที่มีการออกแบบสำหรับการออกกำลังกายในน้ำโดยเฉพาะ

บทสรุป

น้ำ เป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญของชีวิต ความผูกพันระหว่างน้ำกับมนุษย์มีมาตั้งแต่โบราณกาลโดยไม่สามารถแยกออกจากกันได้ โดยเฉพาะในสังคมของชาวตะวันตก และชาวเอเชีย ซึ่งน้ำมีบทบาทในเรื่องของการชำระล้างจิตใจ จนกระทั่งมีการค้นพบประโยชน์ของน้ำในการบำบัดร่างกาย และเกิดเป็นศาสตร์วารีบำบัด ซึ่งถือเป็นศาสตร์หนึ่งของการแพทย์ทางเลือก โดยใช้วิธีธรรมชาติบำบัด เราสามารถพบรูปแบบการใช้พื้นที่หลากหลายในสปาแบบตะวันตก ที่มีวัฒนธรรมการอาบน้ำมาอย่างยาวนาน มนุษย์รู้จักใช้คุณสมบัติของน้ำเพื่อประโยชน์ต่อร่างกาย อาทิ อุณหภูมิของน้ำ น้ำเย็นทำให้สดชื่น น้ำอุ่นทำให้ผ่อนคลาย น้ำร้อนทำให้เลือดลมไหลเวียน แรงดันของน้ำ ทำให้กล้ามเนื้อแข็งแรง แรงพุงของน้ำทำให้ผู้สูงอายุ หรือผู้มีปัญหาด้านข้อต่อในร่างกาย สามารถออกกำลังกายได้อย่างปลอดภัยมากกว่าการออกกำลังกายบนบก ดังนั้นสปาเพื่อสุขภาพจึงมีการใช้น้ำหรือวารีบำบัดเป็นบริการหลักหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละสถานประกอบการ โดยทั่วไปจะมีการแช่น้ำในอ่างน้ำธรรมชาติ ถึงอ่างน้ำที่ถูกออกแบบโดยเฉพาะเพื่อสร้างความผ่อนคลายแบบล้ำลึก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบำบัด ผู้รับบริการสามารถใช้บริการอื่น ๆ ในสปา ร่วมกับวารีบำบัดได้ เช่น การนวดตัวหลังการ อบไอร้อนแบบเปียก การแช่ตัวในน้ำเย็นหลังการเล่นกีฬา อย่างไรก็ตามรูปแบบวารีบำบัดบางชนิดต้องใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่ออกแบบโดยเฉพาะ และต้องมีผู้ให้บริการอยู่ด้วยระหว่างการบำบัด เพื่อให้คำแนะนำปรึกษา และดูแลเรื่องอุณหภูมิและแรงดันของน้ำ ตลอดจนการซักถามอาการเจ็บป่วยและโรคประจำตัวก่อนทุกครั้ง ผู้ให้บริการที่ดีควรมีความรู้และความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

คำถามทบทวน

1. จงอธิบายความหมายของคำว่า “วาริบำบัด”
2. จงอธิบายข้อแตกต่างระหว่างการใช้น้ำของชาวตะวันออก และตะวันตก
3. เพราะเหตุใดการแช่น้ำเย็นจึงต้องใช้เวลาสั้นกว่าการแช่น้ำร้อน
4. คุณลักษณะของน้ำต่อสรีรวิทยามีอะไรบ้าง และก่อให้เกิดข้อดีอย่างไร
5. จงอธิบายความแตกต่างระหว่างการใช้น้ำเชิงรุกและการใช้น้ำเชิงรับ
6. จงยกตัวอย่างรูปแบบการใช้น้ำที่นิยมในธุรกิจสปา
7. การแช่น้ำในอ่างจากุซซี่ก่อให้เกิดผลดีต่อร่างกายอย่างไร
8. จงอธิบายขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนและหลังการให้บริการการแช่น้ำ
9. จงอธิบายการบำบัดด้วยการนั่งแช่น้ำว่ามีกี่ประเภท แต่ละประเภทมีประโยชน์อย่างไร
10. วิธีการบำบัดด้วยการลอยตัวในน้ำไม่เหมาะกับคนไข้ประเภทใด และเพราะเหตุใด

เอกสารอ้างอิง

กองการแพทย์ทางเลือก กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวง

สาธารณสุข. (2551). ตำราวิชาการ การใช้น้ำเพื่อสุขภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการ
โรงพิมพ์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

ธัญดา วารรัตน์. (2552). **สู่ทางรวยด้วยธุรกิจสปา เปิดร้านแบบมืออาชีพตัวจริง**. กรุงเทพฯ:
Dream & Passion Publishing.

บรรจบ ชุมหสวัสดิกุล. (2536). **วาริบำบัด**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ร่วมทัศน์.

_____. (2548). **วาริบำบัด ความรู้สปาสร้างสุขภาพ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ร่วมทัศน์.

ประโยชน์ บุญสินสุข. (2549). **คัมภีร์วาริบำบัด และสปา**. กรุงเทพฯ: เอส.พี. การพิมพ์.

ประโยชน์ และ รัมภา บุญสินสุข. (2547). **สปา เขากำลังทำอะไร**. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัย
วลัยลักษณ์.

พรหมพร ประไพพรรณ. (2552). **สปาธุรกิจทำเงิน**. กรุงเทพฯ: ต้นธรรม.

แพชมพู่. (2548). **สบายในสปา**. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.

ประสานพร มณฑลธรรม. (2549). **ธรรมชาติบำบัด สุขภาพทางเลือก**. กรุงเทพฯ: มาฮิก.

อำไพ ชีแสน. (2547). **การบริหารธุรกิจสปา Spa Management**. เชียงใหม่: สถาบันสอนออกแบบผม
อำไพ แอนด์บิวตี้สปา.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กนกพร สุคำวัง, รัชชวัลย์ สุนทรนนท์ และสุรพจน์ วงศ์ใหญ่. (2558). **สุขภาพองค์รวม (Holistic Health)**. สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 7, 2558,

จาก http://img.tarad.com/shop/k/kinnareespa/img-lib/con_20081109222832_u.doc.

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2556). **เอกสารความรู้ผู้ดำเนินการสปาเพื่อ
สุขภาพ**. สืบค้นเมื่อ กันยายน 17, 2558, จาก

http://mrd.hss.moph.go.th/uploadFiles/document/D00000001324_25771.pdf.

บทที่ 5

สுகุณรบับัค

“กลิ่น” มีอิทธิพลในชีวิตประจำวันของมนุษย์ตั้งแต่ลืมตาตื่นขึ้นมาจนกระทั่งเข้านอน เมื่อได้กลิ่นหอมมักจะทำให้รู้สึกสดชื่น ผ่อนคลาย อยากเข้าใกล้ ในขณะที่เดียวกันกลิ่นที่ไม่พึงปรารถนา จะก่อให้เกิดความรู้สึกอึดอัด และอยากออกไปให้ไกล นอกจากกลิ่นหอมจะส่งผลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของมนุษย์แล้ว ในอดีตมนุษย์ยังรู้จักการนำกลิ่นหอมจากธรรมชาติมาใช้ประโยชน์ทั้งทางด้านจิตใจและร่างกาย เช่น การทำความสะอาดผิว การสพามนแผล จนกระทั่งกลายเป็นศาสตร์การบำบัดด้วยกลิ่น หรืออโรมาเธอราพี (Aromatherapy) หลายปีที่ผ่านมาได้มีการค้นพบน้ำมันหอมระเหยขึ้นอีกหลายร้อยชนิด และความนิยมในการใช้น้ำมันหอมระเหยเพื่อการบำบัดรักษามีมากขึ้น เนื่องจากผู้คนให้ความสนใจรูปแบบการรักษาแบบธรรมชาติบำบัด อีกทั้งความเจริญก้าวหน้าทำให้เราสามารถอธิบายถึงสรรพคุณของน้ำมันหอมระเหยแต่ละชนิดได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะหลายประเทศในทวีปยุโรป ความรู้ด้านน้ำมันหอมระเหยกลายเป็นรากฐานทางวิชาการ และการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health) ส่งผลให้ผู้คนและวงการแพทย์สนใจการแพทย์ทางเลือก (Alternative Medicine) ที่เคยใช้กันในอดีตและนำกลับมาใช้ในปัจจุบันกันมากขึ้น

ความหมายของสுகุณรบับัค

สுகุณรบับัค หรือ อโรมาเธอราพี (Aromatherapy) หรือการบำบัดด้วยกลิ่นหอม คือการนำน้ำมันหอมระเหยที่สกัดจากพืชสมุนไพรมาใช้ในการบำบัด ซึ่งน้ำมันหอมระเหยถือเป็นหัวใจสำคัญของอโรมาเธอราพี ในภาษาไทยอาจใช้คำว่า สுகุณรบับัค สุกุณรบับัค คันรบับัค หรือพฤษบับัค ไม่ว่าจะเรียกอย่างไรก็ตามการบำบัดนี้มาจากคำว่า Aromatherapy ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษากรีก เป็นการรวมคำว่า Aroma (กลิ่นหอม) และ Therapy (การบำบัดรักษา) ดังนั้นเมื่อนำสองคำมารวมกัน Aromatherapy จึงหมายถึง ศาสตร์แห่งการบำบัดรักษาสุขภาพด้วยกลิ่นหอม ซึ่งเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งของธรรมชาติบำบัด และรูปแบบของการแพทย์ทางเลือก (Freeya M., 2546, น. 13)

ดร. จงกษพร พินิจอักษร ได้กล่าวว่า “สுகุณรบับัค (Aromatherapy) เป็นศาสตร์ที่เรียกว่า Truly Holistic Therapy เพราะสามารถบำบัดได้ทั้งการเป็นยาฆ่าเชื้อใช้ปรับทางกายภาพ (Physical) เปลี่ยนแปลงเคมีภายในร่างกาย (Pharmaceutical) และปรับสภาพความรู้สึก (Emotion)

หรือจิตใจ (Mind) ซึ่งบางท่านพูดถึงเรื่องจิตวิญญาณ (Spiritual) ด้วย” (จงกษพร พินิจอักษร, 2550, น. 318)

ความเป็นมาของอโรมาเธอราพี

อโรมาเธอราพี จัดได้ว่าเป็นศาสตร์การบำบัดรักษาที่เก่าแก่ของโลก จากหลักฐานทางโบราณคดีและบันทึกทางประวัติศาสตร์ คัมภีร์ไบเบิลพบว่ามนุษย์รู้จักใช้ประโยชน์จากความหอมที่ได้จากพืชมานานหลายพันปี โดยสามารถแบ่งเป็นยุคสมัยได้ดังนี้ (นวลปราง ช่องใจ, 2537, น. 21)

ยุคโบราณ

เชื่อกันว่า อียิปต์ อินเดีย และจีนเป็นชนชาติที่ใช้ความหอมและน้ำมันจากพืชมานานกว่า 5,000 ปี ซึ่งชาวอียิปต์รู้จักใช้ประโยชน์จากความหอมของพืช มีการพบบันทึกบนกระดาษปาปิรัส และการใช้เครื่องหอมในพิธีกรรมต่าง ๆ ทางศาสนา เช่น มีการนำยางไม้หรือเรซินที่มีกลิ่นหอม ได้แก่ แฟรงกินเซนส์ (Frankincense) มาเผาเพื่อบูชาเทพเจ้าแห่งพระอาทิตย์ และนำเมอร์ (Myrrh) มาเผาเพื่อบูชาเทพเจ้าแห่งพระจันทร์ รวมถึงการเก็บรักษามัมมี่ด้วยการใช้พืชหอมชนิดต่าง ๆ เช่น อบเชย (Cinnamon) จูนิเปอร์ (Juniper) ไม้สน กายาน ซึ่งน้ำมันหอมระเหยจากพืชเหล่านี้มีคุณสมบัติในการฆ่าเชื้อโรคและช่วยให้ร่างกายไม่เน่าเปื่อย โรสแมรี (Rosemary) ช่วยต้านอนุมูลอิสระและชะลอการเน่าสลายของเนื้อเยื่อ นอกจากนี้ชาวอียิปต์ยังนำน้ำมันหอมจากพืชมาใช้ทำเครื่องสำอางเพื่อความผ่อนคลายทางจิตวิญญาณ (Spiritual Relaxation) ในเทศกาลสำคัญ ๆ ชาวอียิปต์มักวางกรวยที่ใส่น้ำมันหอมระเหยไว้บนศีรษะ โดยให้น้ำมันไหลลงศีรษะทีละน้อยเพื่อให้กลิ่นหอมช่วยผ่อนคลายทางด้านจิตวิญญาณและทำให้จิตใจร่าเริงแจ่มใส (สุรพจน์ วงศ์ใหญ่, 2550, น. 4)

ในยุคนั้นเครื่องหอมที่โด่งดังที่สุดของอียิปต์คือ คัพฟี (Kuphi) ซึ่งมีเครื่องปรุงรวมกัน 16 ชนิด และมีประโยชน์มากมายอาทิ รับประทานเป็นยา ป้องกันการติดเชื้อ รักษาอาการนอนไม่หลับ บรรเทาความกังวล เป็นต้น บุคคลที่ได้รับการยกย่องให้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้กลิ่นหอมของอียิปต์คือพระนางคลีโอพัตรา ผู้ซึ่งใช้กลิ่นกุหลาบมดใจชายอันเป็นที่รัก มาร์แอนโทนี โดยพระนางคลีโอพัตราได้ใช้กลิ่นกุหลาบชะโลมลงใบเรือ รวมถึงใช้คัพฟี และอียิปเดียมทาที่มือและเท้าเพื่อให้เกิดกลิ่นหอม (อรชร เอกภาพสากล, 2537, น. 17-18)

ในคัมภีร์พระเวทของอินเดียมีการกล่าวถึงสมุนไพรที่มีกลิ่นหอมกว่า 700 ชนิด รวมถึงคัมภีร์ฤคเวทที่สะท้อนให้เห็นถึงปรัชญาความเชื่อที่มนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของธรรมชาติ และพืชคือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ในคัมภีร์กล่าวถึงการใช้สมุนไพรในการบูชาเทพเจ้า และการบำบัดรักษาโดยใช้ร่วมกับการแพทย์อายุรเวทของอินเดีย รวมถึงการสร้างวิหารจากไม้จันทร์เพื่อสร้างบรรยากาศใน

การทำสมาธิ สำหรับประเทศจีนสมัยพระเจ้าหวางตี้ หรือจักรพรรดิเหลือง ในบันทึกหวางตี้เนย์จิง (Huang Di Nei Jing) มีการบันทึกถึงสมุนไพรต่าง ๆ ที่ใช้ร่วมกับการแพทย์ของจีน เช่น การใช้ฝิ่น และจึงร่วมกับการฝังเข็ม รวมถึงการใช้กลิ่นหอมของพืชในการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา สมัยราชวงศ์ถังผู้คนนิยมใช้กลิ่นหอมกันอย่างแพร่หลายโดยใช้อาบน้ำ ทาตัว อบผ้า รวมถึงใส่กลิ่นหอมลงในกระดาสและน้ำหมัก (อรชร เอกภาพสากล, 2547, น. 19)

ชาวกรีกได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านน้ำมันหอมระเหยจากชาวอียิปต์ และนำมาประยุกต์ใช้ทั้งทางการแพทย์และความงาม โดยบุคคลแรกที่นำน้ำมันหอมมาใช้ร่วมกับการผ่าตัดคือ นายแพทย์แอสคลีเพียส (Asclepius) และในปี ค.ศ. 400 บิดาแห่งวงการแพทย์ หรือ ฮิปโปเครติส (Hippocrates) ได้ศึกษาประโยชน์ของน้ำมันหอมที่ได้จากพืชและสมุนไพรเพิ่มขึ้นกว่าอีก 100 ชนิด ซึ่งฮิปโปเครติส ได้นำเสนอรูปแบบการใช้ น้ำมันหอมร่วมกับการบำบัดอื่น ๆ เพื่อให้การรักษามีประสิทธิผลมากขึ้น เช่น การอาบ การแช่ และการนวด เป็นต้น จากนั้นชาวกรีกจึงได้ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันหอมระเหยให้แก่ชาวโรมัน ซึ่งนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน และพิธีกรรมต่าง ๆ และชาวโรมันยังเป็นชนชาติแรกที่อาบน้ำในห้องที่มีกลิ่นหอม และนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหย ซึ่งวิธีดังกล่าวทำให้มีการพัฒนาห้องอาบน้ำในยุคลหลัง (นวลปราง ช่องใจ, 2537, น. 23)

หลังการล่มสลายของอาณาจักรโรมัน ศาสตร์การใช้ น้ำมันหอมระเหยได้ขาดหายไป จนกระทั่งปลายศตวรรษที่ 10 พบหลักฐานว่าในประเทศแถบอาหรับมีการใช้น้ำมันหอมระเหยเพื่อรักษาโรค จากหลักฐานพบว่า อวิเซนน่า (Avicenna ค.ศ. 980-1037) (ชื่อในเปอร์เซียคือ Ibn Sina) แพทย์ชาวอาหรับ เป็นผู้พัฒนาวิธีการกลั่นน้ำมันหอมระเหยด้วยไอน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ และได้นำหลักการดังกล่าวไปสอนในมหาวิทยาลัยในสเปน เป็นเหตุให้ความรู้ด้านน้ำมันหอมระเหยแพร่สู่ยุโรปในช่วงสงครามครูเสด นอกจากนี้อวิเซนน่ายังเป็นผู้เขียนตำราทางการแพทย์เกี่ยวกับการใช้น้ำมันหอมระเหยและสมุนไพรต่าง ๆ ชื่อว่า “The Book of Healing & The Canon of Medicine” (สุรพจน์ วงศ์ใหญ่, 2558, น. 4)

ยุคกลาง

ทวีปยุโรปเกิดโรคระบาดทำให้ผู้คนเสียชีวิตจำนวนมาก นักบวชชาวคาทอลิกปฏิบัติการรักษาด้วยน้ำมันหอม และสมุนไพร เนื่องจากนักบวชและผู้คนสมัยนั้นเชื่อว่าโรคภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพราะพระเจ้าลงโทษ ทำให้การบำบัดรักษาด้วยสมุนไพรและน้ำมันหอมระเหยได้ลดน้อยลง อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าคนที่ทำงานข้องเกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหยจะไม่เจ็บป่วย และดูแข็งแรงมากกว่าคนปกติทั่วไป อีกทั้งนโปเลียนก็เป็นบุคคลที่ได้รับประโยชน์จากการใช้น้ำมันหอม

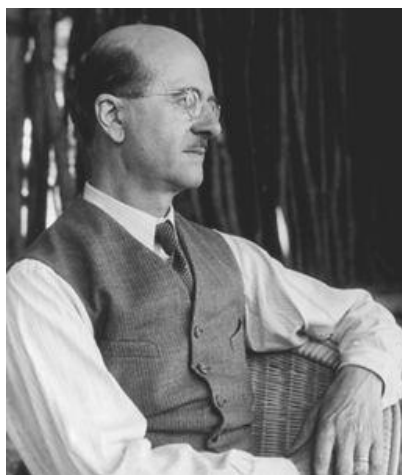
ระเหยโรตเมรี ซึ่งกระตุ้นให้สมองสดชื่นแจ่มใส มีสมาธิและความจำดีทำให้เขาชนะในการทำศึกสงครามแทบทุกครั้ง (นวลปราง น่องใจ, 2537, น. 24-25)

ยุคฟื้นฟู – ยุคปัจจุบัน

หลังจากที่พ่อค้าชาวยุโรปทำการค้าขายกับประเทศทางฝั่งตะวันออก การใช้น้ำมันหอมระเหยจึงกลับมานิยมอีกครั้ง โดยชนชั้นสูงนิยมใช้น้ำมันหอมระเหยที่ได้จากพืชและสมุนไพรหยดลงในผ้าเช็ดหน้าและผ้าพันคอเพื่อระงับกลิ่นไม่พึงประสงค์ และฆ่าเชื้อจุลินทรีย์และเชื้อโรคบางชนิด นอกจากนี้ยังมีการใช้น้ำมันหอมระเหยในการรมควันเพื่อฆ่าเชื้อในโรงพยาบาลอีกด้วย

มนุษย์รู้จักการใช้ประโยชน์จากสารหอมของพืชและสมุนไพรมาแต่โบราณ แต่ไม่มีการค้นคว้าอย่างจริงจังถึงคุณสมบัติและสรรพคุณของสารหอมแต่ละชนิด จนกระทั่งต้นศตวรรษที่ 19 ซึ่งเป็นยุคที่น้ำมันหอมระเหยมีบทบาทสูงสุดในการใช้เป็นยา นักเคมีชาวฝรั่งเศส เรเน่ มอริซ กัสฟอสเซ่ (René Maurice Gattefossé) ผู้ได้รับการยกย่องให้เป็น “บิดาแห่งอุตสาหกรรมบำบัด” หรือ “บิดาของการบำบัดรักษาด้วยเครื่องหอมสมัยใหม่” ได้ค้นพบประสิทธิภาพของน้ำมันหอมระเหยโดยบังเอิญ ขณะที่เขาทำการทดลองอยู่ในห้องปฏิบัติการ แล้วเกิดอุบัติเหตุเปลวไฟลวกมือ ด้วยความตกใจเขาจึงจุ่มมือในขวดน้ำมันลาเวนเดอร์ จากที่คิดว่าแผลดังกล่าวจะอักเสบ เขากลับพบว่าไม่มีอาการปวด แผลหายเร็วกว่าปกติและมีรอยแผลเป็นน้อยมาก เป็นเหตุให้เขาสนใจค้นคว้าเกี่ยวกับคุณสมบัติและประโยชน์ของน้ำมันหอมระเหยชนิดอื่น ๆ และนำการค้นคว้ามานำไปใช้รักษาทหารที่ได้รับบาดเจ็บในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 1 นอกจากนี้เรเน่ยังเป็นบุคคลแรกที่ได้บัญญัติศัพท์คำว่า Aromatherapy ปี 1937 เขาแต่งตำราที่เกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหย ซึ่งถูกแปลเป็นภาษาอังกฤษในปี ค.ศ. 1993 ใช้ชื่อว่า “Gattefossé’s Aromatherapy-The First Book of Aromatherapy” (Freeya M., 2546, น. 17) เรเน่เปิดโรงเรียนสอนเกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหยขึ้นที่เมืองลียง ประเทศฝรั่งเศส หลังจากนั้นก็มีผู้ศึกษาต่อออกจากงานของเรเน่ ได้แก่ ดร.ฌอง วาลเน็ต (Dr. Jean Valnet) แพทย์ชาวฝรั่งเศส ผู้พัฒนาวิธีการรักษาโดยใช้น้ำมันหอมระเหยในการฆ่าเชื้อและรักษาอาการต่าง ๆ อาการแปรปรวนทางจิตใจของทหารในสงครามโลกครั้งที่ 2 ผลงานของเขาแสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติของน้ำมันหอมระเหยที่ใช้เป็นยา และส่งผลต่ออารมณ ปี 1964 มีการตีพิมพ์หนังสือที่วาลเน็ตเป็นผู้เขียน ชื่อว่า “Aromatherapy Treatment of Illnesses by The Essence of Plants” ต่อมาตามมารเกอริต โมรี (Madame Marquerite Maury) ซึ่งเป็นลูกศิษย์ของดร. ฌอง วาลเน็ต เป็นผู้ริเริ่มใช้น้ำมันหอมระเหยในเครื่องสำอาง Skin Care และบำบัดร่วมกับการนวดบำบัด โดยโมรีเป็นผู้บำบัดรักษาด้วยการผสมกลิ่นหอมเพื่อใช้เฉพาะบุคคลโดยพิจารณาตามอารมณ์

อาการผิดปกติของแต่ละบุคคล และโมริยังเป็นผู้นำศาสตร์การบำบัดด้วยกลิ่นไปยังประเทศอังกฤษ อีกด้วย (จาร์ส เซ็นนิล, 2546, น. 23)



ภาพที่ 5.1 René Maurice Gattefossé (เรเน มอริช กิสฟอสเน่)

ที่มา: <http://www.oilsandplants.com/pics/gattefoss.jpg>

ปีค.ศ. 1920-1930 นักวิทยาศาสตร์ชาวอิตาลี ดร. เรเนโต คาโยลา (Reneto Cayola) และ ดร. จิอวานนี การี (Giovanni Gari) ทำการทดลองและพบว่าน้ำมันหอมระเหยส่งผลต่อด้านระบบประสาทและทำให้จิตใจสงบ ตลอดจนประสิทธิภาพในการฆ่าเชื้อ ด้านศาสตราจารย์ เปาโล โรเวสติ (Paolo Rovesti) วิจัยด้านน้ำมันหอมระเหยต่อจิตวิทยา และใช้กับคนไข้ที่มีอาการเครียดและเป็นโรคฮิสทีเรีย จากการวิจัยพบว่าน้ำมันหอมระเหยบางชนิดสามารถลดอาการตึงเครียด เช่น น้ำมันดอกมะลิ น้ำมันมะนาว น้ำมันดอกส้ม และบางชนิดช่วยลดอาการกระวนกระวาย เช่น น้ำมันเบอร์กามอต น้ำมันกุหลาบ เป็นต้น (จาร์ส เซ็นนิล, 2546, น. 23-24)

ที่สหรัฐอเมริกา มีการก่อตั้งสมาคมน้ำมันหอมระเหยในปี ค.ศ. 1987 ผู้คนให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพแบบธรรมชาติบำบัดมากขึ้น และเลือกใช้น้ำมันหอมระเหยแทนการแพทย์สมัยใหม่กันอย่างแพร่หลาย สำหรับประเทศไทย ผู้นำหลักสูตรสุคนธบำบัดมาเผยแพร่ คือ ดร. จงกชพร พินิจอักษร โดยผู้เขียนหลักสูตรคือ ดอกเตอร์มาร์ติน เฮงไลน์ (Dr. Martin Henglein) ชาวเยอรมันผู้ก่อตั้งโรงเรียน ISAO (The International School of Aromatology and Osmology) และผู้เขียนตำราสุคนธบำบัดเป็นภาษาเยอรมันเล่มแรก (จงกชพร พินิจอักษร, 2550, น. 319)

ประเทศไทยเองชื่นชอบกลิ่นหอมและมีภูมิปัญญาเรื่องของการใช้ความหอมจากพืชดอกไม้สมุนไพรมาใช้ตั้งแต่ในอดีต เช่น การปรุงน้ำอบ แป้งร่ำ บุนหญา ยานต์ถ์ ลูกประคบ รวมถึงการรักษาอาการหวัดด้วยหัวหอมใหญ่ เป็นต้น พระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัยถือเป็น

พระมหากษัตริย์ผู้ทรงชื่นชอบในเรื่องของกลิ่นหอม ซึ่งมีการเอ่ยกล่าวถึงพระองค์ในบทประพันธ์เรื่องนิราศภูเขาทอง ของสุนทรภู่อีกด้วย (จำรัส เ็นนิล, 2546, น. 16)

นอกจากนี้ยังพบว่ามีผู้คนในอารยธรรมต่าง ๆ อีกมากมายที่นำความหอมของพืชมาใช้ประโยชน์ เช่นชาวอัสซีเรียนจุดธูปวันดอกกัญชาเพื่อสวดมนต์เพื่อการเจริญใจ ชาวอิสราเอลมีการใช้กลิ่นของต้นแฟรงคินเซนส์ (Frankincense) เพื่อทำให้ตัวหอม ส่วนชาวไทยมีการใช้ภูมิปัญญาการแพทย์ดั้งเดิมในการใช้กลิ่นหอมเพื่อบำบัดรักษา เช่น การดมและการดัดยาหอมแก้อาการวิงเวียน คลื่นไส้ เป็นต้น ปัจจุบันอโรมาเธอราพีได้รับการยอมรับในหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงมีการเปิดสถาบันฝึกอบรมด้านนี้โดยเฉพาะในบางประเทศ เช่น เยอรมัน ฝรั่งเศส อังกฤษ (วันเฉลิม วันทรากุล, 2537, น. 47)

การใช้น้ำมันหอมระเหยในเชิงสุขภาพบำบัด

การนำน้ำมันหอมระเหยไปใช้ในเชิงการบำบัดรักษาโรคด้วยกลิ่นหอม (Aromatherapy) แบ่งได้เป็น 3 ประเภทดังนี้ (Freeya M., 2546, น. 14)

1. การนำไปใช้ในเชิงจิตบำบัด หรือ Psycho Aromatherapy

การนำไปใช้ในเชิงจิตบำบัด คือการใช้น้ำมันหอมระเหยเพื่อความสะดวกของจิตใจ น้ำมันหอมระเหยแต่ละชนิดจะออกฤทธิ์กระตุ้นระบบประสาทที่ส่งผลต่อความรู้สึก เป็นการปรับอารมณ์ให้คงที่ สงบ ผ่อนคลาย ช่วยบรรเทาความรู้สึกสับสนหรือหงุดหงิด ความกังวล ให้ความรู้สึกมีพลังและสดชื่นกระปรี้กระเปร่า ให้ความรู้สึกอบอุ่น มั่นคง แก่โรคซึมเศร้า และอาการป่วยทางจิตต่าง ๆ ในสปามักจะจุดเตาน้ำมันหอมระเหยเพื่อให้ผู้รับบริการสูดดมแล้วผ่อนคลายหรือภายในห้องซาวน่า หรือห้องอบไอร้อนแบบเปียกก็ผสมน้ำมันหอมระเหยภายในห้อง เมื่อผู้รับบริการสูดดมก็ส่งผลทางบวกต่อสุขภาพจิตใจ

2. การนำไปใช้เพื่อความสวยงาม หรือ Beauty Aromatherapy

การนำไปใช้เพื่อความสวยงาม คือการนำน้ำมันหอมระเหยมาใช้กับร่างกายภายนอก ไม่ว่าจะเป็นผิวกาย เส้นผม และนำไปใช้เป็นส่วนผสมในเครื่องสำอางเพื่อความสวยงามต่าง ๆ น้ำมันหอมระเหยมีสรรพคุณซึมเข้าสู่ผิวหนังได้ดี ก่อนใช้ควรผสมกับน้ำมันพื้นฐาน เช่น โจโจบา กราฟซีด หรือ สวีทอัลมอนด์ เพื่อใช้สำหรับทาผิว น้ำมันจะซึมผ่านต่อมของเส้นขนไปที่เซลล์และต่อมไขมันในร่างกาย แล้วออกฤทธิ์ช่วยบำรุงผิว ผิวสะอาดสดชื่น ชะลอความเหี่ยวย่น ลดเลือนริ้วรอยที่เกิดจากแดดเผา เป็นต้น ในสปาอาจใช้น้ำมันหอมระเหยร่วมกับการนวดบำบัด หรือการแช่น้ำที่ผสมน้ำมันหอมระเหย เพื่อให้กลิ่นซึมเข้าสู่ผิวหนัง

3. การนำไปใช้เพื่อการรักษาร่างกาย หรือ Medical Aromatherapy หรือ Therapeutic Aromatherapy

การนำไปใช้เพื่อการรักษาร่างกาย คือการนำไปใช้ในการบำบัดรักษาโรคภัยต่าง ๆ น้ำมันหอมระเหยหลายชนิด เช่น ลาเวนเดอร์ ทีทรี มีสารต้านเชื้อโรค แก้ปวด แก้อักเสบ ช่วยกระตุ้นระบบการไหลเวียนของเลือด รักษาโรคทางระบบทางเดินหายใจ และทางเดินอาหาร การนำน้ำมันหอมระเหยไปใช้ในเชิงรักษา ผู้ใช้ควรเรียนรู้ให้ชัดเจนเสียก่อน หรือปรึกษาแพทย์ก่อนใช้ เนื่องจากน้ำมันหอมระเหยมีความเข้มข้นสูงมาก และควรใช้เป็นการรักษาภายนอกเท่านั้น

น้ำมันหอมระเหย (Essential Oil หรือ Volatile Oil)

น้ำมันหอมระเหย บางครั้งเรียก Essential Oil หรือ Volatile Oil คำว่า Essential หมายถึง เนื้อแท้ เป็นธรรมชาติ และ Volatile หมายถึง น้ำมันที่ระเหยง่าย ดังนั้นน้ำมันหอมระเหยคือน้ำมันที่ได้จากพืชหอมธรรมชาติ หรือน้ำมันที่สกัดจากพืชที่มีกลิ่น สกัดจากส่วนใดส่วนหนึ่งของพืช เช่น ดอก ผล เปลือก เป็นต้น แท้จริงแล้วน้ำมันหอมระเหยสามารถสกัดได้ทั้งจากสัตว์ พืช ดอกไม้ และสารเคมี แต่น้ำมันหอมระเหยที่ใช้ได้ผลดีต่อสุขภาพมากที่สุดคือที่สกัดจากพืชพรรณธรรมชาติ น้ำมันหอมระเหยเหล่านี้จะมีมวลน้ำหนักน้อย มีความบริสุทธิ์และคุณภาพสูง มีองค์ประกอบทางเคมีกว่าร้อยละ 90 ออกฤทธิ์เสริมกัน ทำให้มีความแตกต่างจากน้ำมันที่ใช้ประกอบอาหาร หรือน้ำมันสังเคราะห์ ศาสตร์การบำบัดด้วยกลิ่นหอม หรืออโรมาเธอราพีจำเป็นต้องใช้น้ำมันหอมระเหยแท้ที่สกัดจากธรรมชาติเท่านั้น แต่น้ำมันหอมระเหยที่สกัดได้จากธรรมชาติจะมีฤทธิ์ค่อนข้างแรงจึงต้องใช้ในปริมาณน้อยหรือเป็นหยด และผสมกับส่วนผสมอื่น ๆ เช่น น้ำมันพา (Base oil หรือ Carrier Oil) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการรักษามากขึ้น

ประโยชน์ของน้ำมันหอมระเหยต่อร่างกาย

น้ำมันหอมระเหยมีคุณสมบัติพิเศษซึ่งเมื่อเข้าสู่ร่างกายไม่ว่าทางผิวหนังหรือการสูดดม จะส่งผลต่อระบบการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายและจิตใจ (ตารางที่ 5.1) และระบบการทำงานของร่างกายทั้ง 7 ระบบ ดังนี้ (Freeya M., 2546, น. 19-20)

1. ระบบไหลเวียนโลหิต น้ำมันหอมระเหยมีประโยชน์ช่วยให้ร่างกายขับของเสีย และสารพิษ ทำให้สมองและหัวใจทำงานดีขึ้น ร่างกายมีภูมิคุ้มกันมากขึ้น และช่วยบำรุงผิว

2. ระบบน้ำเหลือง น้ำมันหอมระเหยช่วยให้ระบบการทำงานของน้ำเหลืองดีขึ้น ลดอาการอักเสบ และเสริมสร้างการทำงานของเม็ดเลือดขาวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ระบบกล้ามเนื้อ น้ำมันหอมระเหยช่วยให้กระตุนการทำงานของกล้ามเนื้อ ผ่อนคลายกล้ามเนื้อ คลายความเมื่อยล้า
4. ระบบย่อยอาหาร น้ำมันหอมระเหยช่วยให้ระบบการย่อยอาหารทำงานดีขึ้น ช่วยขจัดแก๊สในท้อง ลดอาการแน่น จุกเสียด
5. ระบบประสาท น้ำมันหอมระเหยช่วยในการกระตุ้นความทรงจำ และความรู้สึก ช่วยให้ผ่อนคลาย
6. ระบบสืบพันธุ์ น้ำมันหอมระเหยช่วยในการกระตุ้นความรู้สึกทางเพศ ปรับฮอร์โมนให้สมดุล และช่วยให้ระบบรอบเดือนทำงานปกติ
7. ระบบโครงสร้างร่างกาย น้ำมันหอมระเหยช่วยสมานกระดูก สร้างกระดูก และเซลล์ใหม่

ตารางที่ 5.1 ตัวอย่างน้ำมันหอมระเหยที่นิยมใช้บำบัด

น้ำมันหอม	ผลต่อจิตใจ	ผลต่อร่างกาย
ยูคาลิปตัส	ทำให้ตื่นตัวจิตใจปลอดโปร่ง	รักษาหวัดคัดจมูก แก้ไอแห้ง ด้านอาการติดเชื้อของผิวหนัง เช่น ฝี สิว ลดอาการปวดบวมกล้ามเนื้อ
เจอรานิยม	ลดความเครียดและความกังวล	ทำให้ผิวสะอาดเต่งตึง ด้านอาการติดเชื้อในปากและคอ บำรุงตับและระบบย่อย ขับสารพิษออกนอกร่างกาย
ลาเวนเดอร์	แก้กังวล เครียด และซึมเศร้า	แก้อาการบวม น้ำ กระตุ้นผิวหนังให้ผลัดเปลี่ยนเซลล์ ลดอาการอักเสบของผิวหนัง รักษาแผลในปาก ลดกลิ่นปากและอาการคันได้
เปปเปอร์มินต์	ทำให้กระปรี้กระเปร่า ใช้รักษาอาการตกใจ	บรรเทาอาการไอ และคอติดเชื้อ แก้ปวดท้อง แสบท้อง แก้มารด
คาโมไมล์โรมัน	ผ่อนคลาย แก่กังวล มักใช้ได้ผลกับเด็กที่ชอบร้องงอแง	แก้สิ่ว ผื่น และผิวหนังอักเสบ ลดอาการอักเสบของกล้ามเนื้อ เจริญอาหาร แก่ท้องเสีย
โรสแมรี่	ช่วยความจำ	แก้อาหารไม่ย่อยและท้องอืด ทำให้เลือดไหลเวียนดี แก้ปวดกล้ามเนื้อ ทำความสะอาดและกระตุ้นผิวหนัง ด้านการติดเชื้อ

น้ำมันหอม	ผลต่อจิตใจ	ผลต่อร่างกาย
แซนดัลวูด	กล่อมประสาท คลายเครียด ใช้ดีสำหรับคนนอนไม่หลับ	บรรเทาอาการระคายเคืองของคอ หลอดลมอักเสบ และหอบหืด ก็นความนุ่มนวลให้กับผิวแห้ง แก่รังแค แก่อาเจียนและท้องเสีย
สวิตมาร์จอร์แมม	ทำให้คนที่กำลังเศร้าโศก เหงา ผิดหวัง ใจสั่นและสบายใจขึ้น	แก้โรคทางเดินหายใจ เช่น หลอดลมอักเสบ และหอบหืด แก่ท้องผูกและตะคริว
ทีทรี	ไม่เด่นชัด	ใช้เป็นยาฆ่าเชื้อ แก่อาการติดเชื้อแบคทีเรีย โดยเฉพาะที่ผิวหนัง ใช้ทำความสะอาดบาดแผลสด และแผลถูกของมีคม

ที่มา: ลลิตา และนิทรพร (2546, น. 43)

คุณลักษณะของน้ำมันหอมระเหยแท้

เนื่องจากน้ำมันหอมระเหยแท้มีราคาแพง จึงมีผู้ขายจำนวนมากที่นำน้ำมันหอมระเหยสังเคราะห์มาจำหน่ายในท้องตลาดด้วยราคาถูก และหลอกลวงผู้บริโภคที่ไม่มีความรู้หรือประสบการณ์ น้ำมันหอมระเหยแท้โดยทั่วไปจะมีจุดเดือดต่ำ ระเหยได้ง่ายแตกต่างจากน้ำมันพืช (Fixed Oil) ซึ่งมีจุดเดือดสูง ดังนั้นน้ำมันหอมระเหยจึงสามารถซึมเข้าสู่ผิวได้ง่าย อีกทั้งน้ำมันหอมระเหยยังมีคุณสมบัติไวไฟ หรือติดไฟง่าย เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ น้ำมันหอมระเหยสังเคราะห์ที่มีเพียงกลิ่นหอมแต่ไม่มีสรรพคุณและอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกายได้ ควรสังเกตดังนี้ (อรชร เอกภาพสากล, 2547, น. 32, 45)

1. น้ำมันหอมระเหยจะไม่ทิ้งคราบ ให้ทดสอบโดยการหยดน้ำมันหอมระเหยลงบนกระดาษทิ้งไว้ 1-2 ชั่วโมง หากเป็นน้ำมันหอมระเหยแท้จะไม่ทิ้งคราบลงเหลือ แต่เป็นของปลอมหรือเป็นน้ำมันระเหยสังเคราะห์จะมีคราบน้ำมันเหลืออยู่
2. พิสูจน์โดยการดม เป็นวิธีที่ต้องใช้ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับน้ำมันหอมระเหยเป็นประจำจะสามารถแยกน้ำมันหอมระเหยแท้จากน้ำมันหอมระเหยสังเคราะห์ได้ทันที โดยทั่วไปแล้วน้ำมันหอมระเหยแท้จะมีกลิ่นละมุน ไม่ฉุนเมื่อสูดดมแล้วจะรู้สึกผ่อนคลายสดชื่น ขณะที่น้ำมันหอมระเหยสังเคราะห์จะมีกลิ่นฉุน กลิ่นรุนแรง เมื่อดมแล้วอาจก่อให้เกิดความมึนงง แสบจมูก
3. น้ำมันหอมระเหยแท้จะมีกลิ่นเฉพาะตัวและเมื่อทิ้งไว้สักพักน้ำมันจะซึมเข้าสู่ผิวหนังและไม่มีการกลั่นหลงเหลือ ขณะที่น้ำมันสังเคราะห์จะมีกลิ่นหนักที่ติดทนอยู่หลายชั่วโมง

การเลือกซื้อน้ำมันหอมระเหย

ผู้ซื้อหรือผู้ใช้น้ำมันหอมระเหยควรระมัดระวังในการเลือกซื้อน้ำมันหอมระเหยแท้ บางครั้งมีการเข้าใจผิดว่าน้ำมันที่มีกลิ่นหอมคือน้ำมันหอมระเหยแท้ ซึ่งบางครั้งสิ่งที่ได้มาคือน้ำมันสังเคราะห์ หรือ Fragrance Oil, Synthetic Oil หรือ Aromatic Oil ซึ่งมีผลเสียต่อสุขภาพทั้งสิ้น ทั้งนี้รวมถึงน้ำมันหอมระเหยที่คุณภาพต่ำเช่นกัน ดังนั้นก่อนการซื้อควรพิจารณาดังนี้ (อรชร เอกภาพสากล, 2547, น. 45)

1. ร้านที่ซื้อ ต้องเลือกซื้อน้ำมันหอมระเหยจากร้านที่น่าเชื่อถือ และไว้ใจได้ เนื่องจากน้ำมันหอมระเหยที่สกัดได้จากธรรมชาติแท้ก็มีราคาสูง บางร้านจึงโกงลูกค้าด้วยการนำน้ำมันสังเคราะห์มาติดฉลากปลอมเพื่อจำหน่าย

2. ผู้ขาย ผู้ขายน้ำมันหอมระเหยต้องมีความรู้เกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหยแต่ละชนิดเป็นอย่างดี โดยสามารถให้ความรู้และข้อมูลพื้นฐานแก่ลูกค้าได้ เช่น ชื่อทางวิทยาศาสตร์ ประเทศที่ผลิต ส่วนที่สกัด สรรพคุณ เป็นต้น การแนะนำข้อมูลที่ถูกต้องจะทำให้ลูกค้าสามารถนำน้ำมันหอมระเหยไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การดม วิธีการพิสูจน์น้ำมันหอมระเหยแท้ด้วยการดมเป็นวิธีที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ เนื่องจากน้ำมันสังเคราะห์ในปัจจุบันมีการลอกเลียนแบบได้ใกล้เคียงกับน้ำมันหอมระเหยตามธรรมชาติค่อนข้างมาก หรือบางครั้งน้ำมันหอมระเหยแท้ที่มีคุณภาพต่ำ และแหล่งผลิต ปีที่ผลิตน้ำมันหอมระเหยที่แตกต่างกัน เป็นสาเหตุให้กลิ่นน้ำมันหอมระเหยแท้้นั้นมีกลิ่นผิดไปจากเดิม มีกลิ่นคล้ายน้ำมันสังเคราะห์ หรือมีกลิ่นฉุนมาก

4. ฉลาก ผู้ซื้อควรสังเกตฉลากข้างขวดซึ่งต้องระบุ ว่า Essential Oil, Pure หรือ Aromatherapeutic Product ซึ่งเป็นศัพท์วิชาการดังนั้นจึงเรียกสั้น ๆ ว่า “Aromatherapy” ถ้าหากเป็นน้ำมันหอมระเหยที่ผสมกับน้ำมันตัวพาควรระบุสัดส่วนที่ใช้ในการผสม หากเป็นน้ำมันสังเคราะห์ฉลากจะระบุ ว่า Perfume Oil, Fragrance Oil, Synthetic Oil หรือ Aromatic Oil น้ำมันเหล่านี้มีเพียงกลิ่นหอมแต่ไม่สามารถใช้ในการบำบัดหรือรักษาได้ (อรชร เอกภาพสากล, 2547, น. 10) อย่างไรก็ตามควรพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ควบคู่ เพราะรายละเอียดบนฉลากและน้ำมันหอมระเหยในขวดอาจไม่ตรงกัน หรืออาจน้ำมันหอมระเหยอาจไม่ใช่ของแท้ นอกจากนี้ในฉลากของน้ำมันหอมระเหยแท้ควรระบุชื่อทางวิทยาศาสตร์หรือภาษาละติน แหล่งที่มา ส่วนที่สกัดได้

5. ราคา ปกติน้ำมันหอมระเหยแท้จะมีราคาสูงโดยเฉพาะน้ำมันหอมระเหยที่ได้จากพืชหรือดอกไม้บางชนิดที่มีกรรมวิธีการผลิตที่ยาก เช่น กุหลาบ มะลิ หากน้ำมันหอมระเหยมีราคา

ต่ำกว่าปกติ หรือน้ำมันหอมระเหยแต่ละชนิดมีราคาเท่ากันหมด สันนิษฐานว่าอาจเป็นน้ำมันสังเคราะห์ น้ำมันหอมระเหยที่ถูกเจือจาง หรือมีคุณภาพต่ำ

6. บรรรภัณฑ์ ขวดที่บรรจุน้ำมันหอมระเหยควรเป็นขวดแก้วสีทึบ ไม่โปร่งแสง มีฝาอลูมิเนียมหรือพลาสติกแบบแข็งปิดสนิทแบบหมุนเกลียว ฝาอุดตัวในอาวมีที่หยด ฝาที่ปิดไม่สนิทสามารถทำให้น้ำมันระเหยออกจากขวดได้

7. น้ำมันหอมระเหยในขวด ผู้ซื้อควรสังเกตน้ำมันหอมระเหยในขวดว่ามีตะกอนตกที่ก้นขวดหรือไม่ หากมีแสดงว่าเป็นน้ำมันหอมระเหยที่เก็บไว้นาน

8. อย่าซื้อน้ำมันหอมระเหยเพียงเพราะคำโฆษณา เพราะผู้ขายหรือผู้ผลิตบางแห่งโฆษณาเกินความจริง หรือเป็นน้ำมันหอมระเหยคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน อาจก่อให้เกิดอันตรายได้

น้ำมันตัวพาหรือน้ำมันรองพื้น (Carrier Oil หรือ Base Oil)

น้ำมันตัวพา หรือน้ำมันรองพื้น หรือน้ำมันพื้นฐาน เป็นน้ำมันที่ได้จากการการสกัดจากพืชบางชนิด เมล็ดพืช หรือผลไม้เปลือกแข็ง เช่น เมล็ดอัลมอนด์ เมล็ดคองุ่น มะกอก ดอกคำฝอย เป็นต้น มีประโยชน์ทำให้น้ำมันหอมระเหยเข้มข้นและเจือจางน้อยลงซึ่งปลอดภัยในการนำมาใช้ และยังช่วยบำรุงผิวอีกด้วย ในสปาส่วนใหญ่จะผสมน้ำมันหอมระเหยเข้ากับน้ำมันตัวพาแล้วจึงนำมาใช้ น้ำมันตัวพามีคุณสมบัติต่าง ๆ ที่อยู่ภายในน้ำมันหอมระเหยซึมเข้าผิวหนังได้ดี และถ้าเป็นการนวดด้วยน้ำมันหอมระเหยจะทำให้การนวดราบรื่นมากขึ้น การเลือกซื้อน้ำมันตัวพาต้องพิจารณาน้ำมันที่ได้จากธรรมชาติ โดยสังเกตจากข้อความหรือฉลากที่ขวดมักมีข้อความเช่น Pure Oil หรือ Organic Oil หรือ Natural Oil เป็นต้น (ตารางที่ 5.2) (จรัส เชนนิล และพิศม มะลิสวรรณ, 2546, น. 73)

ตารางที่ 5.2 คำอธิบายเกี่ยวกับข้อความบนฉลากของน้ำมันตัวพา

ชื่อบนฉลาก	ความหมาย
Process Oil	น้ำมันซึ่งผ่านกระบวนการทำให้ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น
Organic Oil	น้ำมันที่สกัดจากพืชที่ผ่านกระบวนการปลอดสารพิษ ไม่ใช่ยาฆ่าแมลง เคมีภัณฑ์ ไม่มีการกลายพันธุ์
Natural Oil	น้ำมันที่ได้จากธรรมชาติแท้ 100% ไม่มีการเจือปน
Pure Oil	น้ำมันบริสุทธิ์ที่ไม่มีการปลอมปน

ที่มา: Freeya M. (2546, น. 26)

คุณลักษณะของน้ำมันตัวพาได้แก่ เป็นน้ำมันที่ไม่ระเหย หรือระเหยได้ยาก สามารถใช้ในการนวดได้โดยไม่ต้องผสมน้ำมันหอมระเหย มีสีอ่อน หรือไม่มีสี ความหนืดน้อย กลิ่นอ่อนมาก (ฐาปนีย์ หงส์รัตนารกิจ, 2550, น. 121)

รูปแบบของสูตรบำบัดที่ใช้ในสปา

การใช้น้ำมันหอมระเหยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ต้องการบำบัด ความพร้อมของผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ การใช้น้ำมันหอมระเหยสามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือการสูดดม และการซึมเข้าสู่ผิวหนัง ทั้งนี้เราสามารถพบรูปแบบการใช้น้ำมันหอมระเหยในสปาดังนี้

1. การสูดดม เป็นวิธีการที่มีมายาวนาน ใช้ง่ายสะดวก มีประสิทธิภาพและออกฤทธิ์อย่างรวดเร็ว ร่างกายใช้เวลาเพียงไม่กี่นาทีในการรับกลิ่น การสูดดมน้ำมันหอมระเหยส่งผลต่อร่างกายและจิตใจ ช่วยสร้างสมาธิ แก้อาการปวดหัว นอนไม่หลับ การสูดดมแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ (อรชร เอกภาพสากล, 2547, น. 131)

1.1 การสูดดมทางตรง (Inhalation) เป็นวิธีที่ง่ายที่สุดและสามารถทำเองได้ที่บ้าน เช่นเดียวกัน ปกติเราจะไม่สูดดมน้ำมันหอมระเหยโดยตรงเนื่องจากฤทธิ์ของน้ำมันหอมระเหยแต่ละชนิดส่งผลต่อแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน บางคนอาจเกิดอาการแพ้หรืออาการไม่พึงประสงค์ได้ ดังนั้นจึงต้องใช้อย่างระมัดระวัง เลือกน้ำมันหอมระเหยที่เหมาะสม และไม่สัมผัสกับผิวหนังโดยตรง วิธีการสูดดมทางตรงมีดังนี้

1.1.1 สูดดมโดยตรงจากผ้าเช็ดหน้าหรือก้อนสำลี หรือกระดาษทิชชูที่หยดน้ำมันหอมระเหย 2-3 หยด หรือหยดใส่ริบบิ้น แล้ววางไว้ได้หมอน เพื่อให้มีกลิ่นหอมเบาบาง

1.1.2 สูดดมจากไอน้ำ (Steam Inhalation) เป็นวิธีที่ช่วยให้เกิดความผ่อนคลายโดยผ่านไอน้ำเป็นตัวพากลิ่นหอมของน้ำมันหอมระเหย วิธีการคือเติมน้ำร้อนลงในภาชนะ หยดน้ำมันหอมระเหยประมาณ 1-5 หยด ใช้ผ้าขนหนูคลุมศีรษะ ก้มหน้า หลับตาและสูดดมหายใจเข้าออกลึกประมาณ 10-15 นาที (อรชร เอกภาพสากล, 2547, น. 132) วิธีนี้เหมาะกับผู้มีปัญหาเรื่องทางเดินหายใจ ไข้หวัด และเป็นการทำความสะอาดผิวหนังอีกด้วย แต่ไม่เหมาะสำหรับผู้สูงอายุ ผู้เป็นโรคหอบหืด ระหว่างการสูดดมต้องระวังอย่าให้เข้าตา

1.2 การสูดดมทางอ้อม

“กลิ่น” จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในสปา สถานประกอบการสปาส่วนใหญ่ มักจะใช้น้ำมันหอมระเหยเพื่อสร้างกลิ่นหอมและบรรยากาศภายในสปา วิธีการสร้างกลิ่นหอมในสปาเพื่อเป็นการสูดดมทางอ้อมมีดังนี้

1.2.1 เตาน้ำมันหอมระเหย ตะเกียงเผา แบบเทียนไขหรือไฟฟ้า (Aromatic Diffuser or Burner) เป็นวิธีที่พบบ่อยและใช้ง่าย วิธีการคือใส่น้ำร้อนลงในภาชนะแล้วหยคน้ำมันหอมระเหย 2-5 หยด (หรือปริมาณขึ้นอยู่กับขนาดของห้อง) จากนั้นจุดเทียนไข หรือเปิดสวิตช์ไฟ เพื่อให้ไอน้ำระเหยเป็นไอ วางเตาไว้ในบริเวณที่ต้องการ น้ำมันหอมระเหยจะลอยขึ้นไปในอากาศพร้อมกับไอน้ำ ทำให้บริเวณดังกล่าวมีกลิ่นหอม สดชื่น วิธีนี้ต้องมีผู้ดูแลอุปกรณ์การใช้งานเพราะอาจเกิดอัคคีภัยได้



ภาพที่ 5.2 การสูดดมจากไอน้ำ

ที่มา: <http://www.ecoparent.ca/health/steam-inhalations>



ภาพที่ 5.3 ตะเกียงเผาน้ำมันหอมระเหย

ที่มา: ศิริยาสปา โรงแรม Lit

1.2.2 อุปกรณ์พ่นน้ำมันหอมระเหย (Steamer or Nebulizer Diffuser) เป็นอุปกรณ์ที่ค่อนข้างราคาสูง แต่ถูกต้องตามหลักของอโรมาเธอราพี เพราะอุปกรณ์จะสร้างไอน้ำโดยไม่ผ่านความร้อน น้ำมันหอมระเหยที่พ่นออกมาจะมีความเข้มข้นมาก ดังนั้นควรเปิดอุปกรณ์ดังกล่าว

ประมาณ 1 ชั่วโมง จากนั้นปิดไว้สักครู่แล้วจึงเปิดใหม่ อุปกรณ์พ่นน้ำมันหอมระเหยนี้เหมาะกับห้องที่มีขนาดใหญ่และมีเครื่องปรับอากาศ วิธีนี้จะทำให้อากาศสดชื่น ลดสารพิษและจุลินทรีย์ในอากาศ

1.2.3 การใช้สเปรย์น้ำมันหอมระเหย ปัจจุบันมีน้ำมันหอมระเหยผสมน้ำบรรจุขวดสเปรย์ เพื่อใช้ฉีดหรือพ่นในบริเวณที่ต้องการ ปริมาณน้ำมันหอมระเหยที่ใช้ผสมน้ำคือประมาณ 3-8 หยด

1.2.4 การใช้อุปกรณ์ทำความชื้น (Humidifier) วิธีใช้คือหยดน้ำมันหอมระเหยประมาณ 1-5 หยดลงในก้อนสำลี หรือกระดาษทิชชู แล้ววางไว้ที่อุปกรณ์ทำความชื้นโดยวางบนช่องที่บริเวณความชื้นผ่าน

1.2.5 กายาน รูป เทียนหอม โดยปกติการใช้กายานหรือรูปเหมาะกับการสร้างบรรยากาศหรือการทำสมาธิ และไม่ถูกต้องตามหลักของอโรมาเธอราพี เพราะความร้อนจะทำให้องค์ประกอบทางเคมีเปลี่ยนและทำให้ประสิทธิภาพของน้ำมันหอมระเหยที่อยู่ในรูปหรือกายาลดน้อยลง แต่สปาบางแห่งเลือกใช้วิธีดังกล่าวเนื่องจากง่ายและสะดวก

2. การซึมเข้าสู่ผิวหนัง เป็นการใช้น้ำมันหอมระเหยกับผิวหนังโดยตรง มีหลายวิธีดังนี้

2.1 การแช่ (Baths) เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่สามารถนวดน้ำมันได้ รูปแบบการแช่มีทั้งแช่ตัว แช่มือ แช่เท้า วิธีการใช้น้ำมันหอมระเหยในการแช่มี 2 วิธีคือ ผสมน้ำมันหอมระเหยลงในน้ำที่จะแช่ วิธีนี้ผิวหนังอาจเกิดอาการระคายเคืองได้เนื่องจากน้ำมันหอมระเหยแถมจะมีฤทธิ์เข้มข้น ส่วนอีกวิธีคือการผสมน้ำมันหอมระเหยกับน้ำมันตัวพาในปริมาณที่เหมาะสมแล้วจึงผสมในน้ำ วิธีนี้จะช่วยลดความเข้มข้นของน้ำมันหอมระเหยและป้องกันความระคายเคืองที่อาจเกิดต่อผิวหนัง โดยเฉพาะผู้ที่ผิวหนังบอบบางหรือแพ้ง่าย

2.1.1 การแช่ตัว สามารถแช่ในอ่างธรรมชาติหรืออ่างจากุซซี่ (Jacuzzi) ที่มีน้ำอุ่นหรืออุณหภูมิไม่สูงเกินไป การหยดน้ำมันหอมระเหยลงในอ่างแช่โดยตรงอาจก่อให้เกิดระคายเคืองได้เนื่องจากน้ำมันหอมระเหยสามารถสัมผัสผิวหนังโดยตรง ดังนั้นควรผสมน้ำมันหอมระเหยกับน้ำมันตัวพา แล้วกระจายทั่วอ่างแช่ จากนั้นลงแช่ประมาณ 10-20 นาที ก่อนแช่ตัวทุกครั้งควรอาบน้ำทำความสะอาดร่างกาย การแช่ตัวจะช่วยให้รู้สึกสดชื่นสบายตัว ลดอาการตึงเครียด คลายอาการปวดของกล้ามเนื้อและอาการปวดจากโรคไขข้ออักเสบ บรรเทาอาการคันของน้ำและของเหลวตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ เป็นต้น หากนั่งแช่จะช่วยบรรเทาอาการโรคจิตตีดวงทวาร อาการท้องผูก และอาการปวดหลังช่วงล่าง (นภาลักษณ์ ทัศนันทน์, 2550, น. 229)

2.1.2 การแช่เท้าและมือ เป็นการบำรุงมือ และเท้า บำรุงผิว ช่วยลดอาการปวดเมื่อย และกล้ามเนื้อเท้าผ่อนคลาย อาการติดเชื้อตามเล็บมือและเท้า ข้อควรระวังในการแช่ คืออย่าให้น้ำ ร้อนเกินไป หยคน้ำมันหอมระเหย 6-8 หยดและระยะเวลาในการแช่ประมาณ 10 นาที (นภลัย หาญสุนันทนนท์, 2550, น. 228)

2.2 การอบ หรือชาน่า ภายในห้องชาน่าจะมีถังน้ำที่ใช้ราดบนหิน ซึ่งสามารถหยด น้ำมันหอมระเหย 2-3 หยดลงในน้ำ เพื่อให้เกิดไอน้ำ เมื่อสูดดมจะช่วยให้ระบบทางเดินหายใจ ทำงานเป็นปกติ บรรเทาอาการคัดจมูก วิธีอบชาน่าเป็นที่นิยมในสปาและสถานออกกำลังกาย ถ้า เป็นห้องส่วนตัวผู้ใช้บริการสามารถเลือกกลิ่นน้ำมันหอมระเหยที่ตนต้องการได้ แต่ถ้าเป็นห้องรวม จำเป็นต้องใช้กลิ่นกลาง ๆ หรือกลิ่นที่สปาเลือกไว้ให้บริการ



ภาพที่ 5.4 ห้องชาน่า

ที่มา: <http://thespapeople.com/gallery/var/albums/sauna-bath/SAUNA-ROOMS/sauna%20room-1018565837.jpg?m=1409053835>

3. การประคบ เป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ไม่สามารถรับการนวดได้ โดยผสมน้ำมันหอม ระเหยประมาณ 5-10 หยด ต่อน้ำประมาณครึ่งลิตร มี 2 วิธีคือ (อรชร เอกภาพสากล, 2547, น. 134)

3.1 การประคบร้อน (Hot Compress) ใช้ผ้าขนหนูจุ่มในน้ำร้อนที่ผสมน้ำมันหอมระเหย บิดพอหมาด เหมาะกับการปวดท้อง ปวดประจำเดือน ปวดเมื่อย ฟกช้ำ เป็นต้น

3.2 การประคบเย็น (Cold Compress) ใช้วิธีเดียวกับการประคบร้อนแต่เปลี่ยนเป็นน้ำ เย็น บิดพอหมาดแล้วประคบบริเวณที่ปวดบวมอักเสบ ปวดฟัน ไล่ไข้ อาการเคล็ดขัดยอกระยะ เฉียบพลัน หรือ 24 ชั่วโมงแรก

4. การนวด การนวดน้ำมันหอมระเหยหรือการนวดอโรมา รวมถึงการนวดแบบสวีดิชเป็น รูปแบบการบริการที่นิยมมากในธุรกิจสปา เนื่องจากเป็นการสร้างความผ่อนคลาย และน้ำมันหอม ระเหยสามารถซึมเข้าสู่ร่างกายได้มากที่สุด ใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมง เทคนิคการนวดน้ำมันหอม

ระเหยจะนวดแบบวนดูบ นวดเบา ๆ วนซ้ำ ๆ เพื่อให้น้ำมันซึมเข้าสู่ใต้ชั้นของผิวหนัง ซึ่งเป็นการกระตุ้นการทำงานของอวัยวะภายในร่างกายทำให้ผ่อนคลายร่างกายและจิตใจ ส่งผลดีต่อการทำงานของปอดและหัวใจ แก้อาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อเรื้อรัง กระตุ้นการไหลเวียนของโลหิตและน้ำเหลือง การกระตุ้นความรู้สึกทางเพศ บำรุงผิวให้สดชื่น เป็นต้น (นภลัย หาญสุนันทน์, 2550, น. 227)

4.1 ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้รับบริการนวดน้ำมัน

ผู้รับบริการหรือลูกค้าที่ใช้บริการการนวดน้ำมันควรปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อประโยชน์ต่อการบำบัดรักษา ดังนี้

4.1.1 อาบน้ำทำความสะอาดร่างกายเพื่อขจัดสิ่งสกปรกและผ่อนคลายส่วนต่าง ๆ ในร่างกาย

4.1.2 แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบหากมีโรคประจำตัว หรือปัญหาสุขภาพ หรืออาการแพ้ น้ำมันหอมระเหยชนิดใดชนิดหนึ่ง

4.1.3 ระหว่างรับบริการควรผ่อนคลายร่างกายและจิตใจ ให้ความร่วมมือขณะรับบริการ

4.1.4 โดยปกติหลังการนวดน้ำมันไม่ควรอาบน้ำโดยทันที ควรรอประมาณ 6 ชั่วโมงเพื่อให้ไขมันหอมระเหยซึมเข้าสู่ร่างกาย (จรัส เช่นนิล และพิศม มลิสวรรณ, 2546, น. 73)

4.2 ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการนวดน้ำมัน

ผู้ให้บริการหรือพนักงานบริการ (Therapist) ต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพื่อสามารถให้บริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด โดยมีข้อปฏิบัติดังนี้

4.2.1 เลือกน้ำมันหอมระเหยที่เหมาะสมกับความต้องการ โดยคำนึงถึงสุขภาพของผู้รับบริการ และเลือกน้ำมันพาที่เหมาะสมกับสภาพผิว

4.2.2 การเจือจางน้ำมันหอมระเหยให้คำนึงถึงเพศ วัย สุขภาพ ความแข็งแรงของผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้มีผิวแพ้ง่ายควรเจือจางให้มาก ผู้ใหญ่ที่มีสุขภาพแข็งแรงสามารถผสมน้ำมันหอมระเหยได้เข้มข้น ประมาณ 2.5% - 3% ขณะที่ เด็ก สตรี ผู้สูงวัย ผู้แพ้ง่ายและหญิงมีครรภ์ ควรเจือจางน้ำมันหอมระเหยเพียง 0.1%-1.0% (นภลัย หาญสุนันทน์, 2550, น. 227)

4.2.3 ควรอุ่นน้ำมันก่อนการนวด โดยหยคน้ำมันหอมระเหยที่เจือจางแล้วลงบนฝ่ามือแล้วถูฝ่ามือจนอุ่น หรือนำน้ำมันหอมระเหยใส่ขวดแก้วเล็กๆ แล้วแช่ในน้ำอุ่นประมาณ 4-5 วินาที จากนั้นเทใส่ฝ่ามือแล้วจึงเริ่มนวดในบริเวณที่ต้องการ น้ำมันหอมระเหยจะทำงานได้ดีขึ้น และช่วยให้ร่างกายปรับตัวได้

4.3 การผสมน้ำมันหอมระเหยสำหรับการนวด

เนื่องจากการนวดเป็นวิธีที่น้ำมันหอมระเหยซึมเข้าสู่ทางผิวหนัง ดังนั้นควรมีความระมัดระวังในการใช้เพราะน้ำมันหอมระเหยมีความเข้มข้นสูง จึงต้องมีการเจือจางเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความปลอดภัย ผู้รับบริการสามารถเลือกน้ำมันหอมระเหยกลิ่นเฉพาะที่ตนชอบ และศึกษาคุณสมบัติของพืชที่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการบำบัด (นภลัย หาญสุนันทนนท์, 2553, น. 219) โดยทั่วไปการเตรียมน้ำมันหอมระเหยสำหรับการนวดจะใช้น้ำมันตัวพาประมาณ 20 ซีซีต่อน้ำมันหอมระเหย ประมาณ 10 หยด (มีผลวิจัยชี้ให้เห็นว่าสัดส่วนดังกล่าวส่งผลต่อร่างกายมนุษย์ได้ดีที่สุด) (จรัส เชนนิล และพิศม มะลิสุวรรณ, 2546, น. 74) หรือสูตรที่นักบำบัดนิยมคือการผสมน้ำมันพาประมาณ 15 มิลลิตร ต่อน้ำมันหอมระเหย 1 เปอร์เซ็นต์ หรือประมาณ 3 หยด) ส่วนผสมดังกล่าวอาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับความผันแปรของน้ำมันทั้งสองชนิด หรือเมื่อต้องการผสมน้ำมันหอมระเหยมากกว่าหนึ่งชนิดขึ้นไป และต้องเลือกน้ำมันตัวพาที่เหมาะสมกับสภาพผิวของผู้รับบริการ ที่สำคัญในการผสมน้ำมันหอมระเหยในการนวดควรคำนึงถึงเพศ วัย อายุ และสุขภาพ และโรคประจำตัวของผู้รับบริการด้วย เพศชายมักจะมีผิวหนังและทนกว่าเพศหญิง วัยเด็กและวัยรุ่นผิวหนังจะบอบบางกว่าวัยรุ่นและวัยทำงาน อย่างไรก็ตามถึงแม้ผู้รับบริการจะเป็นผู้ชาย วัยกลางคนแต่หากมีปัญหาของโรคประจำตัว หรือมีผิวแพ้ง่าย ผู้ให้บริการควรเจือจางน้ำมันที่ใช้ในนวด และให้คำแนะนำปรึกษาก่อนรับบริการ (นภลัย หาญสุนันทนนท์, 2550, น. 227) น้ำมันหอมระเหยที่ผสมแล้วควรใช้ให้หมดในแต่ละครั้ง หรือเก็บได้เพียง 1-2 เดือนเท่านั้น (จรัส เชนนิล และพิศม มะลิสุวรรณ, 2546, น. 74)

การนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย ผู้นวดควรเตรียมปริมาณน้ำมันที่เหมาะสมกับสภาพผิวของลูกค้าเช่น สำหรับลูกค้าที่มีผิวแห้งผู้นวดจำเป็นต้องเตรียมน้ำมันปริมาณที่มากกว่าลูกค้าที่มีผิวมันเนื่องจากผิวแห้งจะซึมซับน้ำมันได้รวดเร็ว หากเตรียมน้ำมันที่ใช้ในนวดไม่เพียงพอจะก่อให้เกิดแรงเสียดทานขณะที่นวด ขณะที่ลูกค้าที่มีผิวมัน ผู้นวดควรลดปริมาณน้ำมันน้อยลงเพราะผิวของลูกค้าจะมีไขมันธรรมชาติอยู่แล้ว (นภลัย หาญสุนันทนนท์, 2550, น. 225)

ตารางที่ 5.3 การคำนวณปริมาณน้ำมันหอมระเหยและน้ำมันตัวพา

วิธีผสมแบบมาตรฐาน (สำหรับการนวดทั่วไป) เหมาะกับผู้ใหญ่		วิธีผสมแบบพิเศษ (แล้วแต่กรณี) (สำหรับน้ำมันพื้นฐานปริมาณ 50 มล.)	
น้ำมันพื้นฐาน (มล.)	น้ำมันหอมระเหย (หยด)	เปอร์เซ็นต์ในการผสม (%)	น้ำมันหอมระเหย (หยด)
5	2-3	0.5	5
15	6-7	1	10
25	12-13	1.5	15
50	25	2	20
100	50	2.5	25
		3	30

ที่มา: ศศวรรณ มงคลภาพ (2537, น. 53)

4.4 ประเภทและคุณสมบัติของน้ำมันหอมระเหย

น้ำมันหอมระเหยที่ใช้นวดในสปาก็มีชื่อเรียกและคุณสมบัติแตกต่างกันไปตามพืชพรรณแต่ละชนิด ดังนี้

ตารางที่ 5.4 ตัวอย่างการเรียกชื่อน้ำมันหอมระเหยในสปา

ประเภท	ตัวอย่างพืชพรรณ	คุณสมบัติ
Oriental Massage Oil	ส้ม ตะไคร้	ทำให้รู้สึกสดชื่น กระปรี้กระเปร่า ผ่อนคลายกล้ามเนื้อ กระตุ้นระบบย่อยอาหาร แก้อาการท้องผูก ปวดศีรษะจากความเครียด ขจัดของเสียจากร่างกาย ปรับสมดุลผิว ลดสิว กระชับผิว
Stimulating Massage Oil	ขมิ้น ไพล โหระพา กานพลู	ช่วยผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ลดความเครียด ความกระวนกระวาย แก้ปวดเมื่อย แก้อ่อนเพลีย บำรุงผิวพรรณให้เนียนนุ่ม ช่วยเพิ่มสมาธิและให้ความรู้สึกสดชื่น หลังอาการเหนื่อยล้า

ประเภท	ตัวอย่างพืชพรรณ	คุณสมบัติ
Relaxing Massage Oil	ดอกกระดังงา เจอเรเนียม ลาเวนเดอร์ ซีดาร์วูด	ใช้ได้กับทุกสภาพผิว ช่วยแก้อาการปวด ศีรษะ ลดอาการปวดไมเกรน คลาย เครียด คลายความวิตกกังวล จิตใจสงบ ทำให้อ่อนหลับสบาย ปรับสมดุลของผิว ทำให้ผิวสดชื่น ลดสิว และแก้ปัญหา ระบบหายใจ
Refreshing Massage Oil	มะกรูด ส้ม	เหมาะสำหรับผู้มีผิวมัน ทำให้สดชื่น บำรุงผิวพรรณ ลดรอยหมองคล้ำบน ใบหน้า รักษาโรคผิวหนังบางชนิด ช่วยให้ระบบย่อยอาหารดีขึ้น ลดอาการ ท้องเครียด ทำให้อ่อนหลับสบาย จัด ของเสียออกจากร่างกาย
Luxury Bland Massage Oil	ยูคาลิปตัส โรสแมรี่ เจอเรเนียม	เหมาะสำหรับผู้มีความวิตกกังวล เนื้อ ชา รู้สึกอ่อนแอ น้ำมันหอมระเหยชนิดนี้ จะช่วยให้เข้มแข็งขึ้น ปรับระบบ หมุนเวียนเลือด ล้างพิษในต่อมน้ำเหลือง ช่วยให้สมาธิดีขึ้น แก้อาการ เครียด ลดอาการไมเกรน บำรุงผิวพรรณ ดูอ่อนกว่าวัย
Jet Lag Massage	เปปเปอร์มินต์ โรสแมรี่ เบอร์กามอต	เหมาะสำหรับผู้อ่อนล้าจากการเดินทางที่ ยาวนาน น้ำมันหอมระเหยชนิดนี้จะช่วย ปรับสมดุลของร่างกายและจิตใจ
Sandalwood Body Oil	แซนเดิลวูด	เหมาะสำหรับผู้มีปัญหาระบบทางเดิน หายใจ ไอ หลอดลมอักเสบ ช่วยผ่อนคลาย ร่างกายและจิตใจ นอนหลับสบาย เหมาะสำหรับผู้มีผิวแห้ง ผิวที่สูญเสียน้ำ หรือร่วงโรย

ที่มา: จำรัส เซ็นนิล (2546, น. 89)

ข้อควรระวังในการใช้น้ำมันหอมระเหยสำหรับสุนัขบำบัด

ถึงแม้ว่าน้ำมันหอมระเหยจะเป็นสารสกัดที่ได้จากธรรมชาติและมีสรรพคุณมากมาย แต่น้ำมันหอมระเหยจัดเป็นสารเข้มข้นที่มีองค์ประกอบทางเคมี การใช้น้ำมันหอมระเหยผิดประเภทหรือผิดวิธี การใช้อย่างเกินไป อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกายได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้น้ำมันหอมระเหย ผู้รับบริการและผู้ให้บริการพึงมีข้อควรระวังดังนี้ (นิตยสารแพรว , 2547, น. 61; มัลลิกา วาพิทักษ์, 2554, น. 5-6 และนวลปราง น่องใจ, 2537, น. 47-51)

1. ควรศึกษารายละเอียดของน้ำมันหอมระเหยก่อนที่จะนำมาใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพมากที่สุด เนื่องจากน้ำมันหอมระเหยแต่ละชนิดมีองค์ประกอบทางเคมีมากมายและมีฤทธิ์ทางสรีรวิทยาต่อร่างกายและจิตใจแตกต่างกันออกไป หากไม่รู้หรือไม่แน่ใจสามารถสอบถามหรือขอคำแนะนำจากผู้ขาย หรือผู้ให้บริการในสปา

2. ก่อนใช้น้ำมันหอมระเหยตัวใดตัวหนึ่งควรทดสอบก่อนว่ามีอาการแพ้หรือไม่ วิธีการทดสอบไม่ควรทาหรือหยดน้ำมันหอมระเหยลงผิวหนังหรือร่างกายโดยตรง ให้นำน้ำมันหอมระเหย 1 หยดผสมกับน้ำมันพืชหรือน้ำมันตัวพา 1 ช้อนชา แล้วทาที่ข้อพับ หรือข้อมือด้านในทิ้งไว้ 24 ชั่วโมง หากมีอาการผื่นแดง หรือระคายเคืองแสดงว่าแพ้น้ำมันหอมระเหย ควรหลีกเลี่ยงการใช้ หากไม่มีอาการใด ๆ แสดงว่าสามารถใช้ได้ อย่างไรก็ตามถ้าใช้แล้วมีอาการแพ้ เช่น มีผื่นแดง คลื่นไส้ อาเจียน ควรหยุดใช้ทันที

3. การใช้น้ำมันหอมระเหยจะต้องเจือจางก่อนทุกครั้ง ปกติหากใช้น้ำมันหอมระเหยในการนวดจะใช้เพียง 1% หรือถ้าใช้กับการอาบแช่หรือการสูดดมจะใช้เพียงไม่กี่หยด หรือขึ้นอยู่กับเพศวัย และอายุของผู้รับบริการ

4. หากมีการสัมผัสน้ำมันหอมระเหยแล้วควรล้างมือทุกครั้ง ระวังอย่าให้เข้าตา และไม่ใช้น้ำมันหอมระเหยบริเวณใกล้ตาหรือบริเวณผิวหนังที่บอบบาง เพราะเป็นบริเวณที่เกิดอาการระคายเคืองง่าย

5. การใช้น้ำมันหอมระเหยกับผู้มีปัญหาสุขภาพ หรือโรคประจำตัว เช่น โรคภูมิแพ้ โรคความดันโลหิตสูง โรคลมชัก ควรปรึกษาแพทย์ก่อนใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับน้ำมันหอมระเหย ระหว่างการรับบริการควรมีผู้เชี่ยวชาญคอยดูแลอย่างใกล้ชิด เพราะน้ำมันหอมระเหยบางชนิดอาจก่อให้เกิดอาการของโรคกำเริบได้

6. ไม่ควรใช้น้ำมันหอมระเหยชนิดใดชนิดหนึ่งติดต่อกันเป็นเวลานาน หรือเกินกว่า 12 สัปดาห์ เพราะจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ควรใช้ระยะหนึ่งแล้วใช้น้ำมันหอมระเหยชนิดอื่นแทน แล้วจึงค่อยกลับมาใช้ตัวเดิมต่อ

7. น้ำมันหอมระเหยที่ได้จากพืชตระกูลส้ม (Citrus) เช่น น้ำมันส้ม น้ำมันมะนาว น้ำมันมะกรูด น้ำมันดอกส้ม มีฤทธิ์ไวต่อแสง ดังนั้นหลังใช้ควรหลีกเลี่ยงการถูกแสงแดดอย่างน้อย 4 ชั่วโมง เพราะอาจทำให้เกิดอาการผิวหนังระคายเคือง แสบไหม้ และเกิดรอยด่างได้
8. น้ำมันหอมระเหยบางชนิดมีฤทธิ์เข้มข้น และอาจทำให้ผิวหนังระคายเคือง ร้อนและแดงได้ เช่น น้ำมันระกำ น้ำมันพริกไทย น้ำมันจิง ดังนั้นควรใช้ในปริมาณที่เจือจางมาก
9. ระวังการใช้ น้ำมันหอมระเหยกับผู้มีผิวบอบบาง ได้แก่ เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้มีปัญหาผิวหนังแพ้ง่าย ควรปรึกษาแพทย์ก่อนใช้น้ำมันหอมระเหยทุกครั้ง และผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ควรใช้น้ำมันหอมระเหยกับเด็กอายุต่ำกว่า 6 เดือน
10. โดยปกติไม่แนะนำให้ใช้น้ำมันหอมระเหยกับสตรีมีครรภ์ นอกจากอยู่ภายใต้การดูแลของแพทย์ และผู้เชี่ยวชาญ หญิงตั้งครรภ์ต่ำกว่า 3 เดือนควรหลีกเลี่ยงการใช้ น้ำมันหอมระเหยทุกชนิด ส่วนน้ำมันหอมระเหยที่ควรหลีกเลี่ยงกับหญิงตั้งครรภ์ได้แก่ โรสแมรี แครีเสจ เปปเปอร์มินต์ เป็นต้น

ตารางที่ 5.5 ข้อควรระวังในการใช้น้ำมันหอมในบางกรณี

ข้อควรระวังการใช้น้ำมันหอมในบางกรณี
ระหว่างมีครรภ์ ช่วงระยะเวลา 3 เดือนแรกไปแล้วไม่ควรใช้น้ำมันหอม Sweet Fennel, Peppermint, Rose
ตลอดระยะเวลาการตั้งครรภ์ไม่ควรใช้น้ำมันหอมเหล่านี้ Basil, Clary Sage, Hyssop, Sweet Marjoram, Nutmeg, Rosemary, Sage
หากเป็นลมบ้าหมูไม่ควรใช้ Sweet Fennel, Hyssop, Sage, Wormwood
หากมีความดันโลหิตสูงไม่ควรใช้ Rosemary, Thyme, Sage

ที่มา: จำรัส เซ็นนิล, พิศม มะลิสุวรรณ (2546, น. 133)

วิธีการเก็บรักษาน้ำมันหอมระเหย

เนื่องจากน้ำมันหอมระเหยแท้ส่วนใหญ่จะมีราคาแพง และมีฤทธิ์เข้มข้น ดังนั้นจึงควรเก็บรักษาดังนี้ (จำรัส เซ็นนิลและพิศม มะลิสุวรรณ, 2546, น. 50 และ อรชร เอกภาพสากล, 2547, น.

1. น้ำมันหอมระเหยไวต่อแสง ดังนั้นจึงควรเก็บให้พ้นแสงแดด หลอดไฟ
2. เก็บน้ำมันหอมระเหยในที่ที่มีอุณหภูมิต่ำ หรือไม่เกิน 30 องศา
3. เก็บน้ำมันหอมระเหยในบรรจุภัณฑ์ที่เป็นขวดแก้วสีทึบ เช่นสีอำพัน สีน้ำเงิน เข้ม สีน้ำตาลเข้ม เพื่อป้องกันแสงแดด และรังสีอุตราไวโอลิต มีเช่นนั้นน้ำมันหอมระเหยอาจเสื่อมคุณภาพได้
4. ปิดฝาขวดให้แน่นเสมอ ฝาขวดควรเป็นฝาเกลียวเพื่อให้หมุนได้สนิท หลีกเลี่ยงการใช้จุกยางเพราะอาจทำให้น้ำมันระเหยออกจากขวด และฝายางอาจเสื่อมคุณภาพได้
5. น้ำมันหอมระเหยที่ผสมแล้วควรใช้ให้หมดภายใน 1-2 เดือน มิฉะนั้นน้ำมันหอมระเหยจะเสื่อมคุณภาพ
6. เก็บให้พ้นมือเด็ก และสัตว์เลี้ยง



ภาพที่ 5.5 ลักษณะขวดน้ำมันหอมระเหย

ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

บทสรุป

อโรมาเธอราพี หรือสுகนธบำบัด คือศาสตร์การบำบัดรักษาสุขภาพด้วยกลิ่นหอมจากน้ำมันหอมระเหยที่สกัดได้จากพืช ประโยชน์ของสுகนธบำบัดมีต่อทั้งต่อร่างกาย จิตใจ ความงาม ดังนั้นผู้เชี่ยวชาญหรือผู้เกี่ยวข้องกับศาสตร์นี้ต้องมีความรู้เกี่ยวกับฤทธิ์และสรรพคุณของน้ำมันหอมระเหยแต่ละชนิดเป็นอย่างดี น้ำมันหอมระเหยแท้กับสังเคราะห์นั้นมีความต่างกันเป็นอย่างมาก หากไม่มีความรู้ในเรื่องดังกล่าวแล้วนำน้ำมันสังเคราะห์มาใช้ในการรักษาจะทำให้เกิดผลเสียแก่สุขภาพได้ น้ำมันหอมระเหยแท้บริสุทธิ์มักจะมีฤทธิ์เข้มข้นและราคาแพงดังนั้นต้องพิจารณาจากการ

ใช้งานทุกครั้ง โดยผสมกับน้ำมันตัวพาซึ่งมีสรรพคุณในการช่วยบำรุงผิว รูปแบบการใช้น้ำมันหอมระเหยต่อร่างกายมี 2 วิธีการ ได้แก่ การสูดดม และการซึมเข้าสู่ผิวหนัง ในบางประเทศที่มีการศึกษาค้นคว้าอย่างลึกซึ้งอาจมีวิธีการรับประทานร่วมอยู่ด้วย อย่างไรก็ตาม การสูดดมและการซึมเข้าสู่ผิวหนังเป็นวิธีที่พบมากในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในปัจจุบัน การสูดดม มีทั้งการสูดดมทางตรงและทางอ้อมเป็นวิธีง่าย ๆ ที่ได้ผลเร็ว แต่ต้องระวังไม่สูดดมน้ำมันหอมระเหยโดยตรงจากขวด ส่วนวิธีการซึมเข้าสู่ผิวหนัง เช่น การแช่เป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ไม่สามารถนวดน้ำมันได้ ไม่ว่าจะใช้วิธีการใดก็ตามฤทธิ์ของน้ำมันหอมระเหยจะซึมเข้าสู่ผิวหนังและก่อให้เกิดความผ่อนคลายอย่างล้ำลึก และช่วยในเรื่องของจิตบำบัด ความวิตกกังวล ผู้ให้บริการควรมีความรู้เกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหยสามารถให้ปรึกษาและคำแนะนำแก่ผู้ให้บริการได้เนื่องจากน้ำมันหอมระเหยแต่ละชนิดออกฤทธิ์กับบุคคลแต่ละคนแตกต่างกัน รวมถึงการผสมน้ำมันหอมระเหยกับน้ำมันตัวพาในปริมาณที่เหมาะสมจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการบำบัดรักษาอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำถามทบทวน

1. จงอธิบายความหมายของคำว่าโรมาเชอราฟี
2. จงบอกความเป็นมาของการใช้กลิ่นหอม
3. คุณสมบัติของน้ำมันหอมระเหยเป็นอย่างไร
4. วิธีการใช้น้ำมันหอมระเหยในเชิงโรมาเชอราฟีมีกี่วิธี อะไรบ้าง
5. จงอธิบายลักษณะการใช้น้ำมันหอมระเหยในห้องอาบน้ำ
6. เพราะเหตุใดจึงต้องผสมน้ำมันตัวพาร่วมกับน้ำมันหอมระเหยก่อนใช้งาน
7. รูปแบบการใช้น้ำมันหอมระเหยที่เข้าสู่ร่างกายเร็วที่สุดคือรูปแบบใด
8. จงยกตัวอย่างข้อควรระวังในการใช้น้ำมันหอมระเหย
9. จงอธิบายข้อปฏิบัติของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการนวดน้ำมัน
10. จงอธิบายวิธีการเก็บรักษาน้ำมันหอมระเหย

เอกสารอ้างอิง

จำรัส เซ็นนิล. (2546). *หอมระเหย ศาสตร์แห่งการบำบัด*. กรุงเทพฯ: ก.พล.

จำรัส เซ็นนิล และพิศม มะลิสุวรรณ. (2546). *หอมระเหย...ศาสตร์แห่งการบำบัด*. กรุงเทพฯ: ก.พล.

ฐาปนี หงส์รัตนาวรกิจ. (2550). *น้ำมันหอมระเหยและการใช้สுகนบำบัด*. นครนายก:

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นวลปราง น่องใจ. (2537). *สปากับสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: อักษรา การพิมพ์.

นิตยสารแพรว. (2547). *The Magic of Spa*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์ปริ้นต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

มัลลิกา วาพิทักษ์. (2554). *คู่มือการนวดน้ำมันโรมาที่ดีและเข้าใจง่าย Aroma Oil Massage*.

กรุงเทพฯ: บริษัทพาณิชพระนคร.

ลลิตา ชีระศิริ และนิธราพร รุจนวิศาล (2546). *บำบัดโรคด้วยการแพทย์ทางเลือก*. กรุงเทพฯ:

บริษัทรีดเดอร์ไดเจสท์.

ศศวรรณ มงคลภาพ. (2537). *สுகนบำบัดและคุณประโยชน์จากเครื่องหอม*. กรุงเทพฯ: มายิก

สำนักพิมพ์

อรชร เอกภาพสากล. (2547). *มหัศจรรย์น้ำมันหอมระเหย*. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

จงกษพร พินิจอักษร. (ม.ป.ป.). *การประยุกต์ใช้น้ำมันหอมระเหยในแพทย์ทางเลือก*. สืบค้นเมื่อ

กันยายน 19, 2558, จาก http://thaicamdb.info/Downloads/PDF/สுகนบำบัด_บทที่%206.pdf.

นภลัย หาญสุนันทนนท์. (ม.ป.ป.). *ตำราวิชาการสுகนบำบัด*. สืบค้นเมื่อ กันยายน 19, 2558, จาก

http://thaicamdb.info/Downloads/PDF/สுகนบำบัด_บทที่%204.pdf.

สุรพจน์ วงศ์ใหญ่. (ม.ป.ป.). *ตำราวิชาการสுகนบำบัด*. สืบค้นเมื่อ กันยายน 19, 2558, จาก

http://thaicamdb.info/Downloads/PDF/สுகนบำบัด_บทที่%201.pdf.

บทที่ 6

การดำเนินธุรกิจสปา

ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่หลายคนต้องการลงทุนเพราะนอกจากจะเป็นธุรกิจที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ทั้งต่อสุขภาพ ความสวยงาม และยังเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพในการสร้างรายได้ ผู้ลงทุนหลายราย ประสบความสำเร็จขณะที่หลายรายล้มเหลวและขาดทุน ทั้งนี้ผู้สนใจลงทุนในธุรกิจสปาจะต้อง ทำการศึกษา เพราะธุรกิจสปา มีสินค้าหลักคือความรู้สึกละประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ การวางแผนการบริหารจัดการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ การวางแผนและการบริหารจัดการที่ดีจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ บางคนอาจคิดว่ามีเงิน ลงทุนก็สามารถเปิดธุรกิจสปาได้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่มีลักษณะเฉพาะที่ผู้ ลงทุนต้องสำรวจตนเองก่อนเป็นอันดับแรกว่ามีความเหมาะสมกับธุรกิจหรือไม่ การเลือกทำธุรกิจ เพียงเพราะเป็นกระแสในตลาด อาจทำให้ธุรกิจล้มเหลวได้

คุณลักษณะของผู้ประกอบการสปา

ก่อนลงมือทำธุรกิจใดก็ตาม ผู้ลงทุนมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาลักษณะและ รายละเอียดของธุรกิจนั้น ๆ ตลอดจนความพร้อมของผู้ลงทุนว่ามีความพร้อมมากน้อยแค่ไหน และ มีความสนใจในธุรกิจที่ตนเองต้องการลงทุนหรือไม่ ธุรกิจสปาเองก็เช่นกัน นอกเหนือจากศักยภาพ ด้านเงินลงทุนแล้ว ผู้สนใจควรสำรวจตัวเองว่ามีความพร้อมและเหมาะสมในการดำเนินธุรกิจนี้ หรือไม่ ถึงแม้ว่าธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่ทำรายได้ค่อนข้างดี แต่ก็ยังเป็นธุรกิจที่ต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ หลายอย่างรวมกัน ดังนั้นจะพบว่าผู้ประกอบการต้องประสบปัญหาขาดทุน และต้องปิดกิจการ โดยทั่วไปคุณลักษณะของผู้ประกอบการสปา มีดังนี้ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2547, น. 11)

1. สนใจเรื่องความงามและสุขภาพ

ผู้ประกอบการสปาควรมีความชอบพื้นฐานในด้านการดูแลสุขภาพและความงาม สนใจ ใช้บริการสปาอยู่เสมอ หากมีความชอบในเรื่องดังกล่าวอยู่แล้วจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะ หาข้อมูล และนำมาพัฒนาสินค้าและบริการในร้านของตน

2. มีความรู้

หากต้องการเป็นเจ้าของธุรกิจสปา ผู้ลงทุนควรเป็นผู้ที่มีความรู้ทั้งในเรื่องของธุรกิจสปา และธุรกิจสุขภาพ มีความชอบหรือรักในสุขภาพ ความงามเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว และเป็นผู้ให้บริการ สปาเป็นประจำเนื่องจากประสบการณ์การให้บริการในสปาจะทำให้ตัดสินใจได้ว่าตนต้องการเปิด ธุรกิจสปาประเภทใด และมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสปา รูปแบบ การให้บริการเป็นต้น ผู้ลงทุนควรสนใจใฝ่รู้และหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับธุรกิจของตนอยู่เสมอ ไม่ ว่าการเข้าใช้บริการของสถานประกอบการอื่น การเข้าอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง การติดตาม ข้อมูลข่าวสารของธุรกิจสปาตามนิตยสาร หรือเว็บไซต์ต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลและประสบการณ์ มาประยุกต์ใช้และพัฒนาธุรกิจของตน นอกจากนี้ผู้ลงทุนควรมีความรู้ในเรื่องของการบริหารและ วางแผนการตลาด เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างตรงเป้าหมาย

3. มีความตั้งใจ มุ่งมั่น สร้างสรรค์ และวิสัยทัศน์

การลงทุนในธุรกิจใดก็ตาม ความมุ่งมั่น ตั้งใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะผลักดันให้ผู้ลงทุน สามารถทนแรงกดดัน และฝ่าฟันปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปได้ ท่ามกลางการแข่งขันในธุรกิจสปาที่ ขยายตัวมากขึ้น ผู้ลงทุนควรวางแผนการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่แปลกใหม่ น่าสนใจ และ แตกต่างจากคู่แข่งในธุรกิจประเภทเดียวกัน ตลอดจนการคิดค้นสปาเมนูที่ดึงดูดใจลูกค้า ผลิตภัณฑ์ ที่มีเอกลักษณ์ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรของตน นอกจากนี้ผู้ลงทุนควรเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล พร้อมทั้งจะเปิดตนเองเพื่อรับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองรสนิยมที่เปลี่ยน ไปของลูกค้า มีการ แลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการเข้าร่วมสมาคมหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนา หรือขยายธุรกิจ ในอนาคต

4. มีเงินลงทุน

ผู้สนใจลงทุนในธุรกิจสปาควรมีการวางแผน จัดสรรเงินทุนอย่างรอบคอบเพื่อให้ธุรกิจ บรรลุเป้าหมายและได้ผลกำไรตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ควรคำนึงถึงความสามารถด้านการเงิน ซึ่งอาจ เป็นทุนทรัพย์ส่วนตัว การกู้เงินจากสถาบันการเงิน หรือการร่วมหุ้นกับบุคคลต่าง ๆ จำนวนเงินที่ใช้ ในการลงทุนนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างเช่น ท่าเลที่ตั้ง ขนาดของธุรกิจ รูปแบบการให้บริการ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่เลือกใช้ เป็นต้น เงินลงทุนควรแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรกเงินทุน สำหรับเริ่มต้นกิจการ เช่น ค่าก่อสร้าง ค่าออกแบบตกแต่ง ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าวัสดุสำนักงาน เป็นต้น และส่วนที่สอง เงินทุนหมุนเวียน ที่ใช้สำหรับการดำเนินงานหลังเปิดกิจการ เช่น ค่าเช่าสถานที่ ค่าจ้างพนักงาน ค่าฝึกอบรม ค่าสาธารณูปโภค ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เป็นต้น (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม, 2549, น. 73) การลงทุนในธุรกิจสปาระดับ 5 ดาว หรือ สปาในโรงแรม และรีสอร์ทที่ใช้เงินลงทุนค่อนข้างสูงเป็นหลายสิบล้าน หรืออาจลงทุนในชั้นสูงมากเป็นพิเศษถึง 100

ล้านบาท เช่น ชีวาศรมสปาทั้งนี้ระยะเวลาการคืนทุนอยู่ที่ประมาณ 1-5 ปี ขึ้นอยู่กับชื่อเสียง การบริหารจัดการ ส่วนธุรกิจสปาขนาดเล็กใช้เงินลงทุนตั้งแต่ 50,000 บาท โดยปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการประเมินเงินลงทุนได้แก่ ขนาดของกิจการ สถานที่ตั้ง ระดับของสปา และทรัพยากรมนุษย์ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2552, น. 26)

ในบรรดาประเภทของสปาทั้งหมด Day Spa เป็นสปาที่ขยายตัวสูงเนื่องจากใช้เงินลงทุนไม่มาก ค่าบริการถูกกว่าสปาในโรงแรมและรีสอร์ท ปัจจุบันภาครัฐมีหน่วยงานที่คำปรึกษาด้านการลงทุนเช่น สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) หรือสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ลงทุนสามารถติดต่อขอคำแนะนำได้เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนธุรกิจต่อไป

5. มีทัศนคติที่ดีและมีใจรักบริการ

หลายคนคิดว่างานบริการเป็นเรื่องง่าย แต่ในความเป็นจริงแล้วการให้บริการเพื่อตรงความคาดหวังหรือสร้างความพึงพอใจให้แก่คนหลากหลายจำพวกเป็นเรื่องที่ยากมาก แต่สำหรับผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ไม่ว่าจะเจอลูกค้าประเภทใดหรือต้องทนแรงกดดันมากแค่ไหน ก็จะสามารถรับมือได้และสามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างแท้จริง ดังนั้นผู้ลงทุนควรสำรวจตนเองว่ามีใจรักในการให้บริการแก่ผู้อื่นมากน้อยเพียงใด ชอบปฏิสัมพันธ์กับผู้คนหรือไม่ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอย่างไร

กลุ่มลูกค้าของธุรกิจสปา

ในอดีตธุรกิจสปาเป็นเพียงธุรกิจที่รองรับนักท่องเที่ยวแขกของโรงแรม หรือคนไทยที่มีรายได้สูง หากต้องการใช้บริการสปาจะต้องไปใช้ในโรงแรมระดับสี่หรือห้าดาวเท่านั้น แต่ปัจจุบันการให้บริการสปากลายเป็นเรื่องปกติที่สามารถพบเห็นได้ในชีวิตประจำวัน ความหลากหลายและการขยายตัวของธุรกิจสปาทำให้ผู้คนสามารถเลือกใช้บริการสปาที่เหมาะสมกับฐานะและความพึงพอใจของตนมากขึ้น สำหรับเจ้าของธุรกิจสปาเอง การรู้ถึงกลุ่มลูกค้าที่ชัดเจนจะช่วยให้ออกแบบลักษณะและประเภทของสปาตนเองได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้สามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าของธุรกิจสปาได้ 3 กลุ่มดังนี้ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2547, น. 16)

1. กลุ่ม A คือกลุ่มลูกค้าระดับสูง เช่น ผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือผู้มีรายได้ต่อเดือนค่อนข้างสูง หรือ ประมาณ 40,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป หรือนักท่องเที่ยวที่พักในโรงแรมระดับ 5 ดาว ลูกค้ากลุ่มนี้มักจะเข้าใช้บริการ สปาเป็นประจำ หรือ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์

ควรจะมีการตกแต่งสถานที่ให้เป็นสปาระดับ 5 ดาว เพราะลูกค้าที่มีกำลังซื้อสูงนั้นต้องการความรู้สึกละมุนใน การเข้ามาใช้บริการสปาประเภทนี้ จะต้องสร้างความภูมิใจในแบรนด์ โดยที่ลูกค้าจะไม่คำนึงถึงด้านราคาเท่าใดนัก

*การอบรมบุคลากรควรจะใช้พนักงานที่มีระดับความรู้สูงพอสมควรสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงโปรแกรมบริการในแง่วิชาการได้ บุคลากรควรมีการฝึกอบรมจากสถาบันสภาพที่มีชื่อเสียงต่าง ๆ ให้มีเทคนิคในการบริการเป็นแนวทางเดียวกัน

*การตลาดควรประชาสัมพันธ์ในสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นิตยสารที่มีข่าวคอลัมน์สังคมชั้นสูงหรือร่วมโปรโมชันกับรายการวิทยุโทรทัศน์ ที่มีกลุ่มตลาดระดับบน ให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นแบรนด์ของสปาเป็นแบรนด์ระดับ เอ

2. กลุ่ม B คือกลุ่มลูกค้าระดับกลาง เช่น พนักงานบริษัท หรือผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 20,000 – 40,000 บาทต่อเดือน นักท่องเที่ยวระดับกลาง ลูกค้ากลุ่มนี้มักจะเข้าใช้บริการสปาเป็นประจำ และพร้อมที่จะสมัครสมาชิกที่ตนใช้บริการ

*สถานที่ควรออกแบบดูดีแต่ไม่ต้องใช้ทุนสูงมีการจัดสรรพื้นที่อย่างมีระเบียบ สามารถนำวัสดุต่าง ๆ มาประยุกต์ตกแต่งอย่างสร้างสรรค์ เนื่องจากว่าผู้บริโภคมีกำลังซื้อปานกลาง การตกแต่งที่ดูหรูเกินไป จะทำให้ลูกค้าเกรงในเรื่องราคาค่าบริการที่สูงเกินจริง

* บุคลากรควรมีความสามารถในการประชาสัมพันธ์และมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ที่มาติดต่อและผู้ที่ทำธุรกิจใกล้เคียง เพื่อที่จะได้เป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร การบริการในระดับนี้เรื่องภาพลักษณ์ของพนักงานนั้นสำคัญมาก

*การทำการตลาดควรมีการร่วมโปรโมชันและของแถมรวมทั้งมีบริการที่คุ้มค่างบประมาณ นำบริการรูปแบบใหม่มาให้บริการลูกค้าอยู่เสมอ ควรมีการทำโปรโมชันร่วมกับบัตรเครดิตต่าง ๆ หรือบัตรส่วนลดร่วมกับห้างสรรพสินค้าที่อยู่ใกล้เคียง ควรนำงบประมาณลงโฆษณาในสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีราคาแพงเพราะผู้บริโภคจะใช้บริการสปารูปแบบนี้ในย่านใกล้เคียงเท่านั้น

3. กลุ่ม C คือกลุ่มลูกค้าระดับทั่วไป ที่มีรายได้เฉลี่ยทั่วไปหรือไม่คงที่ รายได้ประมาณ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าที่สนใจบริการในสปาแต่สามารถใช้บริการได้เป็นครั้งคราว โดยมากเป็นสปาที่อยู่ทั่วไปในย่านชุมชนชานเมือง ผู้ประกอบการจะต้องมีความสามารถในการลงมือให้บริการหรือให้ข้อมูลด้วยตนเอง

* การตกแต่งเป็นไปอย่างเรียบง่าย และสามารถเห็นกิจกรรมบริการบางอย่างจากภายนอกได้ ส่วนใหญ่มักจะอยู่ตามชานเมือง หรือย่านที่อยู่อาศัยถ้าผู้ประกอบการตกแต่งพื้นที่เกินงบประมาณจะกินทุนได้ช้า เพราะราคาขายไม่สามารถทำได้สูง

*บุคลากรของสปาประเภทนี้ มักควรเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นและสนใจศึกษาเพิ่มเติม มีความรู้ในเรื่องแนวทางสปาพอสมควร ผู้ประกอบการควรจัดหาครูมาสอนเทคนิคให้บริการเพื่อเสริมทักษะความรู้แก่พนักงานจะเป็นการประหยัดงบประมาณ มากกว่าส่งไปอบรมเป็นรายบุคคล

* เทคนิคในการทำตลาดของสปาประเภทนี้คือ กลไกในเรื่องราคารวมทั้งบริการที่คุ้มค่ามากที่สุด เน้นการประชาสัมพันธ์แบบขายตรง เช่น สมาชิกแนะนำสมาชิก หรือแจกใบปลิว ส่วนลดทาคาเป็นช่วง ๆ ไป การตั้งราคาขายจะต้องทำให้เป็นส่วนลดด้วย เช่น ซื้อหนึ่งคอร์สแถมหนึ่ง คอร์สสิกรวมทั้งอาจมีการจับสลากรางวัลและการสะสมแต้มเป็นการติดต่อกับกลุ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

นอกจากการแบ่งกลุ่มลูกค้าโดยใช้รายได้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งแล้ว ยังมีการแบ่งกลุ่มลูกค้าโดยใช้อายุเป็นเกณฑ์ ซึ่งจากการวิจัยโดย Eforia: Spa at Hilton ที่ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ สปา 6,000 คนจากทั่วโลกประมาณ พบว่ารสนิยมและทัศนคติของการใช้บริการสปาของคนในแต่ละช่วงอายุมีความแตกต่างกันดังนี้ (Hilton Hotels and Resort, 2012, p. 4-5)

1. กลุ่ม Silent Generation คือกลุ่มผู้ที่เกิดระหว่างปี 1925 ถึง 1942 เป็นกลุ่มที่มีความรักดีและยึดมั่นต่อแบรนด์มาก ลักษณะของผู้ใช้บริการสปากลุ่มนี้คือ ต้องการบริการที่เป็นส่วนตัวสูง ใช้บริการที่ริตเม้นท์ที่จำเป็นและทำให้ตนเองดูดี การใช้เวลาในสปายาวนานไม่ใช่ปัญหาของผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ แต่เป็นการบริการที่มีคุณภาพ และปฏิสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ หากสถานประกอบการสามารถให้บริการได้ตรงตามคาดหวัง ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จะกลายเป็นลูกค้าประจำและยึดมั่นต่อสถานประกอบการนั้น ๆ การประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ มักใช้ไม่ได้ผลกับคนกลุ่มนี้ วิธีที่ได้ผลคือการการตลาดแบบเข้าถึงเฉพาะบุคคล เช่น การโทรศัพท์ หรือการส่งการ์ดเพื่อกล่าวขอบคุณ เป็นต้น

2. กลุ่ม Boomer คือกลุ่มผู้เกิดระหว่างปี 1943-1960 เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการขยายตัวของอุตสาหกรรมสปา และความงาม กลุ่ม Boomer เป็นกลุ่มที่สนใจเรื่องการชะลอวัย และต้องการดูอ่อนเยาว์อยู่เสมอ ดังนั้นอุตสาหกรรมสปาจึงได้เสนอรูปแบบการบริการ หรือที่ริตเม้นท์ที่เน้นเรื่องผิวพรรณ และการชะลอความแก่

3. กลุ่ม Gen X คือกลุ่มผู้ที่เกิดระหว่างปี 1961- 1981 เป็นกลุ่มที่เติบโตมากับเทคโนโลยีและให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี สื่อมีเดียต่าง ๆ โดยกลุ่มนี้จะหาข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีเป็นเรื่องสำคัญมากกับคนกลุ่มนี้ ก่อนใช้บริการสปา กลุ่ม Gen X จะทำการค้นคว้าข้อมูล สถานประกอบการต้องสามารถตอบคำถาม และให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มนี้ให้ได้ นอกจากนี้กลุ่ม Gen X ยังเป็นกลุ่มที่สนใจสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ และความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ

4. กลุ่ม Millennial คือกลุ่มผู้ที่เกิดระหว่างปี 1982-2000 เป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญต่อการใช้บริการในสปา และคิดว่าสปาเป็นสิ่งจำเป็น ไม่กลัวที่จะทดลองสิ่งใหม่ ๆ เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าสปาที่อายุน้อยที่สุด อุตสาหกรรมสปาควรให้ความสนใจกับลูกค้ากลุ่มนี้ เนื่องจากแนวโน้มของสปาในอนาคตจะขึ้นอยู่กับกลุ่ม Millennial

ไม่ว่าจะใช้ปัจจัยการแบ่งกลุ่มลูกค้าโดยใช้เงินเดือนหรือกลุ่มอายุ การศึกษากลุ่มลูกค้าถือเป็นเรื่องสำคัญเพราะจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

องค์ประกอบสำคัญในการประกอบธุรกิจสปา

ในการประกอบธุรกิจสปานั้น นอกเหนือจากการกำหนดถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจนแล้ว องค์ประกอบสำคัญที่ควรพิจารณาในการดำเนินธุรกิจได้แก่

1. สถานที่ตั้ง

สถานที่ตั้งหรือทำเลที่ตั้งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ควรพิจารณาเป็นลำดับต้น ๆ ทำเลที่ตั้งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนให้ธุรกิจไม่ว่าประเภทใดก็ตามประสบความสำเร็จ หรือขาดทุนได้ หากมีทำเลที่ดี ไม่จำเป็นต้องมีพื้นที่มากแต่ต้องใช้พื้นที่อย่างเหมาะสมและไม่ให้คับแคบเกินไป พิจารณาว่าที่ตั้งนั้นเหมาะสมกับประเภทของสปาตามที่วางแผนไว้หรือไม่ โดยทั่วไปผู้ประกอบการสปาควรเลือกทำเลที่อยู่ในย่านชุมชน หรือย่านธุรกิจที่มีการคมนาคมสะดวก สามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งนี้อาจมีการเปรียบเทียบค่าเช่า ค่าส่วนกลางเพื่อเลือกทำเลที่เหมาะสม พร้อมทั้งพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ดังนี้ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2547, น. 20)

1) สภาพแวดล้อม การเลือกที่ตั้งของธุรกิจสปาควรเลือกที่ตั้งที่เป็นสัปปายะหรือสภาพแวดล้อมที่ดี สบาย เหมาะแก่การผ่อนคลายและฟื้นฟูร่างกายและจิตใจ ควรเป็นพื้นที่ที่เงียบสงบ มีความเป็นส่วนตัว ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก นอกจากนี้ผู้ประกอบการหรือผู้ลงทุนควรศึกษาข้อบังคับทางกฎหมายด้านมาตรฐานของสถานที่ให้บริการแต่ละประเภทเพื่อไม่ให้เป็นการขัดต่อพระราชบัญญัติต่าง ๆ ก่อนการซื้อหรือเช่าสถานที่นั้น ๆ



ภาพที่ 6.1 สภาพแวดล้อมสปา

ที่มา: Maikhao Dream Spa, Maikhao Dream Resort and Spa Naitai

2) ความปลอดภัย แม้การเลือกทำเลที่ตั้งต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ ไม่พลุกพล่าน แต่ขณะเดียวกันพื้นที่ดังกล่าวควรมีความปลอดภัย หรือสร้างความเชื่อมั่นแก่ชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าด้วย ตามจอตรงที่ไกลเกินไปหรืออยู่ในซอยลึกและเปลี่ยว อาจทำให้ลูกค้าไม่กล้ามาใช้บริการ ดังนั้นสถานประกอบการควรมีการจัดการเรื่องความปลอดภัยสำหรับสถานบริการของตน โดยอาจจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลและให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

3) ระบบสาธารณูปโภค นอกจากสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัยแล้ว ผู้ลงทุนควรระลึกถึงระบบสาธารณูปโภคของทำเลที่ตนต้องการ เนื่องจากธุรกิจสปาจำเป็นต้องใช้น้ำ และไฟในการให้บริการว่ามีความพร้อมหรือไม่ หากมีปัญหาสามารถแก้ไขได้หรือไม่ ปัญหาจากระบบน้ำและไฟอาจทำให้การให้บริการไม่ราบรื่นและส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของร้านได้

ก่อนการตัดสินใจว่าจะเลือกพื้นที่ใดในการลงทุนทำธุรกิจ ผู้ประกอบการควรทำการสำรวจและเปรียบเทียบพื้นที่ที่ตนสนใจ พิจารณาโดยละเอียด อย่าตัดสินใจเพียงเพราะชอบ แต่ควรแวะไปพื้นที่ดังกล่าวบ่อย ๆ เพื่อเห็นถึงข้อดีและข้อด้อยของพื้นที่นั้น ๆ ศึกษาและทำข้อตกลงกับเจ้าของพื้นที่อย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในภายหลัง ถึงแม้ทำเลที่ตั้งบางแห่งจะมีความเหมาะสมมากแต่ผู้ประกอบการควรพิจารณาถึงการแข่งขันของธุรกิจสปาในบริเวณดังกล่าวว่ามีมาก

น้อยเพียงใด หากพื้นที่นั้นมีการทำธุรกิจประเภทเดียวกันที่สูงอยู่แล้วควรหลีกเลี่ยง โดยทั่วไปทำเลที่นิยมสำหรับการดำเนินธุรกิจสปาได้แก่ (ธัญดา วรรัตน์, 2552, น. 50-53)

1) ศูนย์การค้า ระดับของศูนย์การค้าจะบ่งชี้ถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้เช่นเดียวกัน ข้อดีของการดำเนินธุรกิจในศูนย์การค้าคือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและปลอดภัย แต่ขณะเดียวกันอาจมีรายละเอียดปลีกย่อยในเรื่องค่าใช้จ่ายส่วนกลางและเงื่อนไขต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับทางศูนย์การค้าแต่ละแห่ง

2) ย่านชุมชน ค่าเช่าพื้นที่ในการดำเนินธุรกิจมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับระดับของพื้นที่ เช่น พื้นที่แถวสาทร สีลม ที่มีผู้คนและนักท่องเที่ยวจำนวนมากย่อมมีราคาเช่าสูงกว่าพื้นที่แถบชานเมือง พื้นที่ที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากย่อมได้เปรียบด้านการตั้งราคาค่าบริการ อย่างไรก็ตามการเช่าพื้นที่ตามย่านชุมชนอาจมีข้อเสียเปรียบด้านสถานที่จอดรถ ดังนั้นผู้ลงทุนควรคำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้บริการซึ่งโดยมากจะใช้เวลาในสปาประมาณ 2-3 ชั่วโมง หากไม่มีที่จอดรถ หรือจอดรถลำบาก ต้องเดินไกล จะทำให้ประสบปัญหาลูกค้าไม่ยอมมาใช้บริการได้

3) โรงแรม รีสอร์ท การดำเนินธุรกิจสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท อาจเป็นการร่วมลงทุนระหว่างโรงแรมและรีสอร์ทร่วมกับเจ้าของกิจการสปา หรือโรงแรม รีสอร์ทดำเนินการเอง หรือเป็นการเช่าพื้นที่ของเจ้าของธุรกิจสปาซึ่งต้องมีการศึกษาเงื่อนไขค่าเช่า และอัตราส่วนแบ่งที่ต้องให้แก่ทางโรงแรมเป็นต้น ธุรกิจสปาในโรงแรมและรีสอร์ทไม่เพียงแต่เป็นภาพลักษณ์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม แต่ยังทำรายได้ให้แก่สถานประกอบการด้วย เพราะไม่เพียงแต่ลูกค้าในโรงแรมและหรือรีสอร์ทที่สามารถใช้บริการได้ แต่ยังรวมถึงลูกค้าภายนอกอีกด้วย ข้อดีของการดำเนินธุรกิจสปาในโรงแรมและรีสอร์ทคือได้กลุ่มลูกค้าที่ชัดเจน และมีที่จอดรถที่ปลอดภัย

4) ศูนย์ออกกำลังกาย และสนามกอล์ฟ ปัจจุบันสนามกอล์ฟ และศูนย์ออกกำลังกาย และสโมสกรีกีฬา มีการให้บริการสปาภายในบริเวณพื้นที่ของตน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริการ ซึ่งถือเป็นการให้บริการสมาชิกแบบครบวงจร ทั้งนี้อาจเป็นการดำเนินงานของศูนย์ออกกำลังกายหรือสนามกอล์ฟ หรือเป็นการเช่าพื้นที่จากบุคคลภายนอกก็ได้ ขึ้นอยู่กับนโยบายและการเจรจา

2. การจัดสรรพื้นที่ การออกแบบ ตกแต่ง

2.1 การจัดสรรพื้นที่ ผู้ประกอบการควรวางรูปแบบและจัดสรรพื้นที่ของธุรกิจตนก่อนเลือกทำเลที่ตั้ง เพื่อให้ทราบว่าพื้นที่ทำเลนั้น ๆ เมื่อจัดสรรเป็นสัดส่วนแล้วตรงกับวัตถุประสงค์หรือการให้บริการที่ตนเองวางแผนไว้หรือไม่ ทั้งนี้การคำนวณจัดสรรพื้นที่ต้องอย่างชัดเจน ถ้าพื้นที่ไม่เหมาะสม จะสามารถปรับเปลี่ยนหรือมีค่าใช้จ่ายมาน้อยเพียงใด หากคำนวณแล้วค่าใช้จ่ายสูงอาจเปลี่ยนทำเลหรือพื้นที่ใหม่ ภายในสปาควรแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับการให้บริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน และใช้สอยพื้นที่แต่ละส่วนให้คุ้มค่า การออกแบบต้องนึกถึงความสะดวกสบายของลูกค้า

เป็นหลักอีกด้วย ทั้งนี้สามารถจัดรูปแบบการบริการที่คล้ายกันอยู่ในพื้นที่เดียวกัน โดยทั่วไปพื้นที่ใช้สอยที่จำเป็นในสปา มี 5 ส่วนดังนี้ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2549, น. 42-43)

2.1.1 บริเวณทางเข้า ควรเป็นบริเวณที่เปิดกว้างซึ่งลูกค้าสามารถเดินเข้าออกได้อย่างสะดวก มีชื่อสถานประกอบการชัดเจน



ภาพที่ 6.2 บริเวณทางเข้าสปา

ที่มา: Life Spa , Springfield Village Resort

2.1.2 ส่วนต้อนรับลูกค้า โดยมากจะอยู่ทางด้านหน้าหรือถัดจากทางเข้าของสปา บริเวณนี้จะมีเคาน์เตอร์ซึ่งมีพนักงานต้อนรับคอยให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงมีรายละเอียดแผ่นพับเกี่ยวกับการบริการของทางสปา และอาจมีซุ้มสำหรับขายผลิตภัณฑ์ของทางร้าน ซึ่งอาจตั้งไว้ใกล้ทางเข้าออกของสปาหรือบริเวณต้อนรับลูกค้าก็ได้ ส่วนสำหรับพนักงานต้อนรับ เป็นส่วนสำคัญที่ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้า ดูแลการชำระค่าใช้จ่าย การรับรองต่างๆ ดังนั้นควรออกแบบให้สวยงาม สร้างความประทับใจ และมีบรรยากาศอบอุ่น เป็นมิตรสำหรับลูกค้า และต้องมีบรรยากาศที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียดแก่พนักงานเช่นกัน การจัดพื้นที่ส่วนนี้มีความสำคัญต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับต่อแขก บริเวณเคาน์เตอร์มีแสงไฟเพียงพอเนื่องจากการทำงานกับคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานอาจส่งผลต่อสายตาของพนักงาน แก้วน้ำ เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ต้องถูกต้องต่อสรีรร่างกายและไม่ก่อให้เกิดอาการบาดเจ็บ ตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงาน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องส่งแฟกซ์ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพราะหากมีอุปกรณ์มีความผิดพลาดหรือก่อให้เกิดความล่าช้า นอกจากจะสร้างความรำคาญให้แก่พนักงานแล้ว อาจส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอีกด้วย



ภาพที่ 6.3 ส่วนต้อนรับลูกค้า

ที่มา: Kiriya Spa , Lit Hotel



ภาพที่ 6.4 พื้นที่สำหรับพนักงานต้อนรับ

ที่มา: <https://www.pinterest.com/pin/329396160222724775/?lp=true>

2.1.3 ส่วนพักผ่อนสำหรับลูกค้า เป็นส่วนที่จัดไว้สำหรับลูกค้าที่รอรับบริการ หรือ หลังรับบริการได้พักผ่อน ดังนั้นบริเวณนี้ควรมีบรรยากาศที่ดึงดูดและอบอุ่น ภายในบริเวณพักผ่อน จะมีการจุดตะเกียงน้ำมันหอมระเหยเพื่อสร้างบรรยากาศให้ผ่อนคลาย อาจมีบริการน้ำดื่มสมุนไพร หรือของว่างให้รับประทาน รวมถึงมีนิตยสารให้อ่านเล่น



ภาพที่ 6.5 ส่วนพักผ่อนสำหรับลูกค้า
ที่มา: Opium Spa, The Siam Hotel

2.1.4 ส่วนบริการลูกค้า หรือพื้นที่สำหรับทรีตเมนต์ (Treatment Room) เป็นบริเวณที่ต้องการความเป็นส่วนตัว และสงบเงียบเพื่อให้ลูกค้าได้รับความผ่อนคลายระหว่างรับบริการ ส่วนให้บริการลูกค้าอาจเป็นห้องส่วนตัว หรือห้องคู่ ซึ่งลูกค้าสามารถระบุได้ตามความต้องการ บริการบางอย่างอาจเป็นห้องรวมแต่มีฉากกั้นเพื่อสร้างความเป็นส่วนตัวให้แก่ลูกค้า โดยปกติขนาดมาตรฐานของห้องสำหรับให้บริการหรือห้องทรีตเมนต์อยู่ที่ขนาด 10*10 ฟุต พึงระวังห้องที่แคบเกินไปจะทำให้ทั้งผู้รับและผู้ให้บริการเกิดความอึดอัด และยากต่อการให้บริการ ภายในห้องประกอบด้วยอุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ที่สะดวกต่อการรับบริการของลูกค้า ขณะเดียวกันต้องถูกต้องตามหลักสรีรศาสตร์เพื่อป้องกันการบาดเจ็บของผู้ให้บริการ ระบบไฟฟ้าง่ายต่อการใช้งาน และควบคุม ภายในห้องมีระบบควบคุมอุณหภูมิเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคน ในกรณีที่ลูกค้าต้องลุกและนั่งเพื่อรับบริการ ควรมีราวหรืออุปกรณ์เพื่อพุงให้ลูกค้าลุกขึ้นได้ง่ายและปลอดภัย ภายในห้องควรมีห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า หรือมีที่สำหรับแขวนเสื้อผ้า รวมถึงที่เก็บของมีค่าให้แก่ลูกค้า (D' Angelo, 2006, p. 94)

ส่วนบริการหรือห้องทรีตเมนต์สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทคือห้องแบบแห้ง และแบบเปียก ห้องแบบแห้งคือห้องที่ให้บริการที่ไม่ใช้น้ำ หรือมีอุปกรณ์ที่ใช้น้ำ ยกเว้นอ่างล้างหน้า ซึ่งอาจเป็นห้องสำหรับนวดหน้า นวดตัว เป็นต้น ส่วนห้องแบบเปียก เป็นห้องที่มีบริการเกี่ยวกับน้ำ โดยมากอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องประเภทนี้จะมีราคาแพง และต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ ก่อนการติดตั้งอุปกรณ์ ควรตรวจสอบระบบระบายน้ำ โครงสร้างของห้องเหมาะสมสำหรับติดตั้งอุปกรณ์หรือไม่ เช่น อ่างแช่น้ำ อ่างจากุซซี่ จะมีน้ำหนักมาก โดยเฉพาะเมื่อรวมกับจำนวนน้ำที่ใช้ในอ่างและน้ำหนักตัวของผู้รับบริการ ดังนั้นควรคำนวณน้ำหนักที่รองรับได้ โดยต้องปรึกษาร่วมกับสถาปนิก ผู้รับเหมาหรือช่างก่อนการติดตั้ง นอกจากนี้ภายในห้องเปียกควรเลือกใช้วัสดุที่

ทนต่อความชื้นสำหรับกำแพง พื้นห้อง เฟอร์นิเจอร์ ภายในห้องควรมีระบบถ่ายเทอากาศและระบบควบคุมอุณหภูมิแก่ลูกค้า รวมถึงการทำความสะอาดห้องทุกครั้งเพื่อป้องกันเชื้อราต่างๆ และเพื่อสุขอนามัย ระบบไฟต่างและสายไฟควรมีการติดตั้งที่เรียบร้อยไม่ก่อให้เกิดอันตราย

หากมีพื้นที่ด้านในไม่พอสำหรับการติดตั้งอุปกรณ์ที่ต้องใช้น้ำ สถานประกอบการอาจใช้พื้นที่ด้านนอกสำหรับการบำบัดบางประเภท เช่น ห้องซาวน่า ห้องแช่น้ำร้อน เป็นต้น โดยอาจติดตั้งบริเวณสวนของสปา อย่างไรก็ตามการให้บริการด้านวาริบำบัดด้านนอก ควรคำนึงถึงระบบการระบายน้ำเช่นเดียวกัน



ภาพที่ 6.6 ส่วนบริการลูกค้า

ที่มา: Kiriya Spa, Lit Hotel



ภาพที่ 6.7 ส่วนให้บริการด้านนอกของสปา

ที่มา: <https://www.pinterest.com/explore/outdoor-spa/?lp=true>

นอกจากพื้นที่ข้างต้นแล้ว พื้นที่ภายในห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าและทางเดินเป็นส่วนที่มีความสำคัญเช่นกัน พื้นที่สำหรับเปลี่ยนเสื้อผ้าควรมีความสะอาดเรียบร้อย ห้องเปลี่ยน

เสื้อผ้าและห้องทรีตเมนต์ไม่ควรอยู่ใกล้กันมาก พนักงานมีหน้าที่ในการพาลูกค้าไปยังห้องต่างๆ โดยเฉพาะลูกค้าที่รับบริการหลายประเภทและต้องเปลี่ยนห้อง การออกแบบห้องและพื้นที่ต่างๆ อาจมีการเชื่อมต่อกัน และลดความจำเป็นในการเดินผ่านห้องสาธารณะที่มีแขกอื่นอยู่

2.1.5 ส่วนพักผ่อนของพนักงาน สถานประกอบการสปาควรจัดพื้นที่สำหรับพนักงานภายในร้านอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้พนักงานได้ทำภารกิจส่วนตัว และใช้เป็นที่พักผ่อนระหว่างรอการให้บริการ มีพื้นที่สำหรับรับประทานอาหาร ประชุมพนักงาน และห้องน้ำที่แยกเป็นสัดส่วนจากของลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี และบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

2.1.6 พื้นที่ซักกรีดและพื้นที่เก็บผลิตภัณฑ์ การให้บริการสำหรับธุรกิจสปา จำเป็นต้องใช้ผ้าจำนวนมาก ดังนั้นสถานประกอบการที่ไม่ได้ส่งผ้าเพื่อซักกรีด ควรมีพื้นที่สำหรับดูแลผ้า เช่น พื้นที่ซักและตากผ้า น้ำยาซักผ้าและเคมีภัณฑ์ต่างๆควรมีห้องจัดเก็บที่ลูกค้าไม่สามารถมองเห็น สะอาดและสะดวกต่อการนำมาใช้งาน สถานประกอบการควรมีตู้เล็กๆในห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าเพื่อจัดวางผ้า รวมถึงของจำเป็นต่างๆ เช่น น้ำยาอาบน้ำ ไดรเป่าผม กระดาษทิชชู สบู่ ทั้งนี้ถือเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า รวมถึงควรจัดวางตะกร้าหรือภาชนะสำหรับใส่ผ้าที่ใช้แล้วให้แก่ลูกค้า

พื้นที่สำหรับเก็บผลิตภัณฑ์ควรอยู่ในพื้นที่ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้ง่าย วิธีที่แนะนำคือภายในห้องบริการอาจจัดให้มีตู้เล็กๆเพื่อเก็บผลิตภัณฑ์และผ้าที่จำเป็นต้องใช้งานสำหรับห้องนั้น ๆ นอกจากนี้ควรตรวจสอบจำนวนและวันหมดอายุของผลิตภัณฑ์ภายในห้องเก็บของอยู่เสมอ

2.2 การออกแบบและตกแต่ง เป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเอกลักษณ์ของธุรกิจสปา การออกแบบตกแต่งถือเป็นส่วนสำคัญต่อการเลือกใช้สปาของลูกค้า และส่งผลต่อธุรกิจ สปาจะเรียบง่าย หรือหรูหราเล็กน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับรูปแบบและแนวคิด (Concept) และกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ผู้ประกอบการได้วางแผนไว้ โดยต้องระลึกเสมอว่าสปาเป็นสถานที่ให้บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการเข้ามาผ่อนคลายร่างกายและจิตใจ ดังนั้นการออกแบบตกแต่งจะเน้นที่แนวคิดในการสร้างสมดุลร่างกาย (Body) จิตใจ (Mind) และจิตวิญญาณ (Soul) เพื่อให้เกิดสุขภาพกายและใจที่ดี การออกแบบตกแต่งสถานประกอบการสปาอาจแบ่งเป็นพื้นที่ 2 ส่วน คือ บริเวณภายนอกและบริเวณภายใน

2.2.1 การออกแบบตกแต่งภายนอก คือบริเวณก่อนทางเข้าสปา ซึ่งการตกแต่งสปาที่ดีควรสร้างความผ่อนคลาย และสบายให้แก่ลูกค้าตั้งแต่หน้าที่แรกที่ลูกค้าเดินทางมาถึง อาจตกแต่งแนวธรรมชาติ จัดสวนรอบนอกให้ดูร่มรื่น สบายตา หากเป็นสปาที่ตั้งอยู่ในอาคารอาจวางต้นไม้หรือใช้โคมไฟส่องอุ่นเพื่อให้เกิดความรู้สึกสบาย

2.2.2 การออกแบบตกแต่งภายใน คือบริเวณภายในสปา ซึ่งรูปแบบการออกแบบตกแต่งนั้นขึ้นอยู่กับแนวคิด (Concept) ที่ผู้ประกอบการสปาได้วางแผนไว้ แต่ต้องคำนึงถึงความเป็นสปาयेหรือความสบาย และผ่อนคลายของผู้เข้ามาใช้บริการ

การบริหารจัดการพื้นที่ถือเป็นงานสำคัญ เพราะนอกจากจะต้องออกแบบให้ดึงดูดลูกค้าแล้วต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ด้วย ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงความยืดหยุ่นสำหรับการปรับเปลี่ยน เพิ่มเติม หรือการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น การเพิ่มสินค้า การปรับเปลี่ยนห้องทรีตเมนต์ การเพิ่มรูปแบบการบริการ เป็นต้น นอกจากนี้แล้วควรออกแบบสถานที่ให้สอดคล้องกับชื่อกฎหมาย และวางแผนระบบงานต่าง ๆ ในอาคารที่จำเป็น เช่น ท่อประปา ท่อน้ำทิ้ง การระบายอากาศ การกำจัดของเสีย ทางหนีไฟ ระบบป้องกันอัคคีภัย เป็นต้น

ก่อนการก่อสร้างและออกแบบตกแต่งสถานที่นั้น ผู้ประกอบการควรปรึกษาศาปนิกและให้รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะสปาที่ตนต้องการ เช่น บรรยากาศ พื้นที่ใช้สอย ขนาดของพื้นที่ เป็นต้น ผู้ประกอบการสามารถติดต่อบริษัทที่ออกแบบสปาโดยเฉพาะ หรืออาจสรรหาสถาปนิกโดยสอบถามจากสปาที่ตนเองเคยใช้บริการแล้วชื่นชมการออกแบบตกแต่ง โดยทั่วไปแล้วสถาปนิกจะนำแบบพิมพ์เขียวหรือแบบร่างเพื่อให้ผู้ประกอบการสปาตรวจสอบก่อนตัดสินใจลงมือก่อสร้าง ซึ่งในแบบพิมพ์เขียวควรมีรายละเอียดที่จำเป็นทั้งหมดทั้งภายในและภายนอกของสปา เช่น ระบบไฟฟ้า และน้ำประปา ท่อน้ำทิ้ง บรรยากาศ กำแพง หน้าต่าง ตำแหน่งการวางเฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามหากเจ้าของหรือผู้ลงทุนไม่มีประสบการณ์และไม่มั่นใจในขั้นตอนวางแผนเพื่อการก่อสร้าง สามารถติดต่อบริษัทที่ปรึกษาด้านธุรกิจสปาเพื่อช่วยดำเนินการดังกล่าว นอกจากนี้สิ่งสำคัญที่พึงระวังคือระยะเวลาในการก่อสร้าง ยังใช้ระยะเวลานานหมายถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นควรมีการตกลงเรื่องระยะเวลาให้ชัดเจน โดยทั่วไประยะเวลาการก่อสร้างอยู่ที่ประมาณ 9 เดือน แต่ผู้ลงทุนควรเตรียมพร้อมสำหรับระยะเวลาที่เลื่อนออกไป (D' Angelo, 2006, p. 93)

การออกแบบตกแต่งที่ดีทั้งภายในและภายนอกประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ เช่น โทนสี แสงไฟ การตกแต่งผนังและพื้น เฟอร์นิเจอร์และของประดับตกแต่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้ (D' Angelo, 2006, pp. 107-113)

- **บรรยากาศ หรือสไตล์ของสปา** ซึ่งถือเป็นรสนิยมส่วนบุคคล แต่ต้องสะท้อนให้เห็นถึงปรัชญาหรือแนวคิดของสปานั้น ๆ หากรูปแบบการให้บริการเป็นไปตามกระแสนิยม และต้องการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อาจตกแต่งและใช้โทนสีตามกระแสแฟชั่น สนุกสนาน ขณะที่หากเป็นสปาแนวธรรมชาติ อาจใช้โทนสีพื้น ๆ สีสรรชาติเช่น สีของน้ำทะเล ท้องฟ้า และตกแต่งแบบสุภาพ เป็นต้น

● **โทนสี** โดยทั่วไปโทนสีที่ใช้ในสถาปัตยกรรมคือโทนสีสุภาพเรียบร้อย เช่น สีขาว สีเนื้อ หรืออาจเลือกใช้สีเข้ม สีสว่างเจิดจ้า เช่น สีแดง สีส้ม สีฟ้า สีเขียว สีที่เลือกใช้จะส่งผลต่อความรู้สึก เช่นเดียวกับเสียงเพลง เช่น สนุกสนาน ผ่อนคลาย ตื่นเต้น เป็นต้น สีสามารถส่งผลต่ออารมณ์และการแสดงออกของลูกค้าย โดยทั่วไปแล้ว สีสว่างและสีจาง ๆ จะช่วยให้ผ่อนคลาย มากกว่าสีเข้มที่สร้างพลัง มีชีวิตชีวา การเลือกสีควรพิจารณาถึงความรู้สึกผ่อนคลายของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม โทนสีต่าง ๆ สามารถส่งผลต่ออารมณ์ความรู้สึก ดังนี้

ตารางที่ 6.1 สีและผลต่ออารมณ์

สี	ผลต่ออารมณ์ ความรู้สึก
แดง	สร้างพลังงาน ความกระตือรือร้น ความตื่นเต้น
ส้ม	กระตุ้น กระปรี้กระเปร่า ร่าเริง
ฟ้า	ความสงบ ผ่อนคลาย รักษา ความเชื่อใจ รวมถึงความรู้สึกเศร้า หม่นหมอง
เขียว	ความสงบ สดใส กระปรี้กระเปร่า สดชื่น
เหลือง	กระตุ้นจิตใจ เห็นอกเห็นใจ ความสุข
น้ำตาล	ความมั่นคง เชื่อถือได้ ธรรมชาติ
ม่วง	ความศักดิ์สิทธิ์ พลังงาน ความร่ำรวย ทำให้มีจิตวิญญาณ
ดำ	ความโศกเศร้า เศร้าหมอง ซ้ำซ้อน
ขาว	ความบริสุทธิ์ ความปลอดภัย ความสะอาด

ที่มา: D' Angelo (2006, p. 108)

● **วัสดุใช้ในสถาปัตยกรรม** การเลือกวัสดุที่ใช้ในสถาปัตยกรรมมีทั้งแบบที่เป็นธรรมชาติและไม่ใช่ธรรมชาติแต่ควรหลีกเลี่ยงวัสดุที่ก่อให้เกิดสารพิษ หรือก่อให้เกิดสารพิษน้อยที่สุด ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงวิธีการทำความสะอาดที่ง่าย คงทน ปัจจุบันกระแสใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมได้ขยายไปทั่วโลก ดังนั้นการออกแบบตกแต่งสถาปัตยกรรมหลายแห่งวางแผนการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

● **แสงไฟ** เป็นส่วนประกอบสำคัญสำหรับการออกแบบตกแต่งซึ่งต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ การสร้างบรรยากาศ และการดำเนินงาน สถานประกอบการสามารถเลือกใช้โคมไฟ หรือเลือกใช้แสงจากธรรมชาติซึ่งส่งผลต่อความรู้สึก รวมถึงเป็นการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน นอกจากนี้ยังสามารถใช้แสงไฟเพื่อช่วยให้ของบางอย่างโดดเด่น เช่น ใบรับรองมาตรฐานของสถาปนิก รางวัลต่าง ๆ หรือการใช้แสงไฟเพื่อดึงดูดลูกค้าให้สนใจกับผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ควร

เลือกแสงไฟให้เหมาะกับพื้นที่งานแต่ละประเภท เช่น ภายในห้องนวดหรือห้องทรีตเมนต์ อาจใช้ไฟหรี่ แสงเทียน เพื่อสร้างบรรยากาศ ขณะที่แสงไฟในห้องนวดหน้าจำเป็นต้องสว่างขึ้น ดังนั้นควรเลือกใช้ไฟที่สามารถปรับความสว่างได้

3. ผลกระทบ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

ผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานในสปาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการไม่ควรซื้อเพียงเพราะความชอบส่วนตัว หรือเห็นว่าสถานประกอบการอื่นมี แต่ควรเลือกซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รูปแบบการให้บริการ ประเภทของสปา ขนาดของสปา และงบประมาณที่ต้องการจะลงทุน เราสามารถแบ่งหมวดหมู่สิ่งของที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจสปาได้ดังนี้ (นภารัตน์ ศรีละพันธ์ และรัตนวรรณ ทองบุษย์, 2556, น. 117, D'Angelo, 2006, pp. 283-285)

3.1 ผลิตภัณฑ์ มีความสำคัญต่อการให้บริการในสปา การเลือกผลิตภัณฑ์ในสปาไม่ควรเลือกซื้อเพราะนำใช้ หรือชื่อเสียงของผลิตภัณฑ์ แต่ควรเลือกผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ปรัชญาการดำเนินการ และความจำเป็นต่อการให้บริการ โดยเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัย สะอาด น่าเชื่อถือ ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับร่างกาย เช่น เกลือขัดผิว น้ำมันหอมระเหยนวดตัว สมุนไพรพอกตัว และผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับผิวหน้า เช่น ครีมขัดหน้า มาร์คพอกบำรุงผิว โลชั่นเปิดรูขุมขน ส่วนใหญ่สปาในประเทศไทยนิยมใช้ผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ โดยเฉพาะสมุนไพรไทย สปาบางแห่งอาจผลิตผลิตภัณฑ์เองเพื่อใช้ในสปาของตนเพื่อสร้างความโดดเด่น ขณะที่สปาระดับห้าดาวมักใช้น้ำมันหอมระเหยหรือผลิตภัณฑ์ที่นำเข้าจากต่างประเทศ เช่น โคลนพอกตัว สาหร่ายจากทะเลสาปเดซี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และการยอมรับในด้านคุณภาพ อย่างไรก็ตามผลิตภัณฑ์ที่นำเข้ามักมีราคาสูง ทำให้ส่งผลต่อค่าบริการที่สูงตาม

ผลิตภัณฑ์เป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มยอดขายอีกทางให้แก่ธุรกิจ การกลับมาใช้บริการซ้ำหรือลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อกลับไปใช้ต่อที่บ้านถือเป็นความสำเร็จของธุรกิจ เป็นที่ทราบกันดีว่าการทำทรีตเมนต์ในสปาแค่หนึ่งครั้งไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลได้จนกว่าลูกค้าจะกลับมารับบริการเพิ่มเติมหรือซื้อผลิตภัณฑ์กลับไปใช้ต่อที่บ้าน ดังนั้นเป็นหน้าที่ของพนักงานที่จะให้คำแนะนำและชักจูงให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์นั้นๆ อย่างไรก็ตามพนักงานบำบัดส่วนใหญ่ไม่มีทักษะด้านการขายและคิดว่าตนเป็นเพียงนักบำบัด ดังนั้นเป็นหน้าที่ของผู้จัดการสปาที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นในความป็นมืออาชีพด้านสปาแก่พนักงานของตน พนักงานต้องเชื่อว่าตนเองมีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการเท่าๆกับความมั่นใจต่อประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ พนักงานต้องเชื่อว่าผลิตภัณฑ์ที่ตนแนะนำให้แก่ลูกค้า นั้นจะก่อให้เกิดคุณค่าที่แท้จริงหากนำไปใช้

ดังนั้นหากพนักงานไม่มีความเชื่อมั่น หรือขาดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ทันทีว่าพนักงานเพียงแค่ต้องการทำยอดขายหรืออยากได้ค่านายหน้า (Commission)

การจัดพื้นที่หรือบรรยากาศของพื้นที่สำหรับจำหน่ายผลิตภัณฑ์นั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะดึงดูดความสนใจของลูกค้า ทั้งนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงการวางสินค้าทุกเดือนหรือทุกเทศกาล จัดเรียงสินค้าอย่างมีศิลปะพร้อมทั้งติดโปสเตอร์ที่สวยงาม ใช้ภาษาหรือข้อความที่สร้างสรรค์ หากมีลูกค้าเดินเข้ามาในร้าน พยายามเชิญชวนให้ลูกค้าชมสินค้าในตู้โชว์ มีภาพถ่ายแสดงให้เห็นผลก่อนและหลังใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ จากนั้นให้ลูกค้าได้ทดลองผลิตภัณฑ์ การขายผลิตภัณฑ์เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านประสาทสัมผัส ดังนั้นควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้รับรู้ทั้งการมองเห็น การสัมผัส การรู้สึก และได้กลิ่นของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

สถานประกอบการควรวางแผนการออกแบบพื้นที่ที่ใช้ในการจำหน่ายสินค้าอย่างพิถีพิถัน เพื่อให้ลูกค้าได้เดินชมและทดลองสินค้า สร้างบรรยากาศที่เชิญเชิญ เช่น การจัดแต่งดอกไม้สด การใช้เทียนหอม การวางสินค้าอย่างสวยงาม จัดที่นั่งที่สบายและผ่อนคลายเพื่อให้ลูกค้าได้มีเวลาอ่านรายละเอียดของสินค้าอย่างไม่เร่งรีบ พึงระวังไม่ควรติดป้ายโฆษณาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ในบริเวณทางเดิน ห้องทรีตเมนต์ หรือห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า พนักงานมีหน้าที่ทำการขายเชิงรุกโดยการแนะนำผลิตภัณฑ์ เสนอผลิตภัณฑ์ตัวอย่างรวมถึงการเชิญให้ทดลองรับบริการเป็นระยะเวลาสั้น ๆ



ภาพที่ 6.8 การจัดพื้นที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์

ที่มา: <http://vibetrek.com/hotel/be-tulum/>

การจัดวางสินค้าและผลิตภัณฑ์ การจัดวางสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายจะทำให้เกิดความน่าสนใจ การจัดวางต้องเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงาม ผลิตภัณฑ์ที่นำมาจำหน่ายควรเป็นผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมต่อทรีตเมนต์ที่มีของสปา เช่น หลังรับบริการนวดหน้าลูกค้าสามารถ

ซื้อครีมรักษาสภาพผิวเพื่อกลับไปใช้อย่างต่อเนื่องที่บ้าน เป็นต้น นอกจากนี้สถานประกอบการควรจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ที่ใช้และจำหน่าย เพื่อให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ วิธีการใช้ และสามารถอธิบายลูกค้าได้ พึงระวังการเลือกวัสดุที่ใช้เป็นชั้นสำหรับวางผลิตภัณฑ์ ซึ่งต้องมีความแข็งแรงมั่นคง รวมถึงไม่วางผลิตภัณฑ์และตัวอย่างจนแน่นเกินไป ขณะเดียวกันไม่ปล่อยให้ชั้นวางเกินไป เลือกใช้แสงไฟที่ช่วยให้สินค้าโดดเด่น สถานประกอบการสามารถใช้โปสเตอร์หรือป้ายเพื่อสร้างความดึงดูดสำหรับสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ อย่างไรก็ตาม อาจจัดให้มีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้าพิเศษอื่นๆที่เป็นที่นิยมของลูกค้า เช่น งานศิลปะ เครื่องประดับเล็ก ๆ น้อย เป็นต้น



ภาพที่ 6.9 พื้นที่จำหน่ายสินค้าสปา

ที่มา: Maikhao Dream Spa, Maikhao Dream Resort and Spa Natai



ภาพที่ 6.10 บรรยากาศพื้นที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์

ที่มา <http://figandsage.blogspot.com/2011/08/our-lovely-summer-day-at-terrain-at.html>

3.2 วัสดุอุปกรณ์ คือสิ่งที่ช่วยเสริมหรือใช้ร่วมกับเครื่องมือเพื่อทำให้การบริการเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เช่น เครื่องแบบพนักงาน ชุดเปลี่ยนสำหรับลูกค้าที่จะใช้บริการ สาลิแผ่น ผ้าปิดหน้า หมวกคลุมผม กางเกงในกระดาด รองเท้าแตะ รถเข็นอุปกรณ์ เป็นต้น

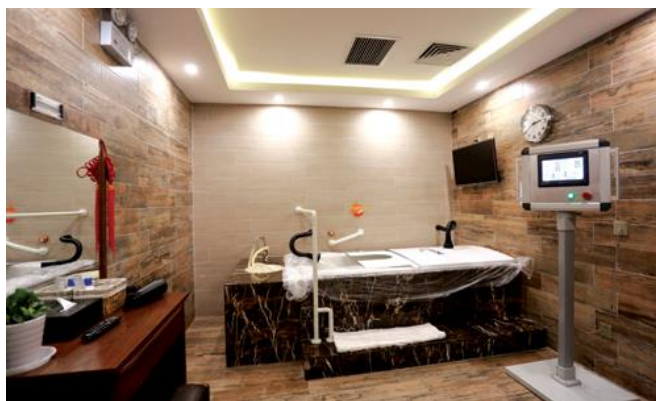


ภาพที่ 6.11 ตัวอย่างวัสดุอุปกรณ์สปา

ที่มา: Kiriya Spa, Lit Hotel

3.3 เครื่องมือ เครื่องใช้ คือเครื่องที่สปานำมาใช้เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เติียงนวด ตู้อบชาวน้ำ ตู้อบไอน้ำ เครื่องกำจัดขน เครื่องนวดตัวลดไขมัน เครื่องตรวจสภาพผิวหน้า เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในสปาส่วนใหญ่มักนำเข้าจากต่างประเทศ เนื่องจากประเทศไทยยังไม่สามารถผลิตเองได้ ดังนั้นราคาเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการในสปา มักมีราคาค่อนข้างสูง



ภาพที่ 6.12 ตัวอย่างเครื่องใช้ในสปา

ที่มา: <http://www.spachina.com/en/product/a-new-type-of-spa-equipment-oxy-bath>

ผู้ประกอบการสปา หรือผู้จัดการสปาควรบริหารจัดการให้พนักงานสปาเก็บรักษา และดูแลทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทุกชนิดหลังการให้บริการเพื่อความปลอดภัย และสุขอนามัยที่ดี นอกจากนี้ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะการในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ภายสถานประกอบการ รวมถึงการอบรมความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาและผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เป็นที่นิยมในธุรกิจสปาเพื่อเป็นประโยชน์ของพนักงานบริการที่จะสามารถอธิบายและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้ ทั้งนี้ปัจจัยโดยทั่วไปที่ควรคำนึงถึงในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ และอุปกรณ์เครื่องมือ โดยเฉพาะเครื่องมือไฟฟ้าต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้นั้นควรคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้ (อำไพ ชีแฮน, 2547, น. 33-34)

- 1) ความน่าเชื่อถือ ก่อนทำการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ควรมีการตรวจสอบหน่วยงานหรือบริษัทที่ทำการผลิต หรือเป็นตัวแทนจัดจำหน่าย ว่ามีความน่าเชื่อถือและมีความมั่นคงของบริษัทมากน้อยแค่ไหน ศึกษาเงื่อนไขในการจัดจำหน่าย เช่น ระยะเวลาประกัน หรือหากเครื่องชำรุดหรือเสียหายมีนโยบายการจัดการอย่างไร

- 2) การฝึกอบรม ผู้ประกอบการควรสอบถามบริษัทที่ตนซื้อสินค้า ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ถึงคู่มือการใช้งาน และบริการการฝึกอบรมด้านการใช้งาน การบำรุงรักษา ทั้งนี้เนื่องจากผลิตภัณฑ์ และเครื่องมือแต่ละชนิดถึงแม้จะมีคุณสมบัติคล้ายกัน แต่กระบวนการใช้งานอาจแตกต่างกัน บริษัทจำหน่ายผลิตภัณฑ์ หรืออุปกรณ์ที่ดีควรจัดการอบรมให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้อาจใช้สถานที่ในบริษัทหรือโรงแรมเพื่อเชิญลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ หรืออุปกรณ์ประเภทเดียวกันมาอบรม

ระยะเวลาในการอบรมต้องมีความเหมาะสมกับเนื้อหา ทั้งนี้เพื่อเป็นการแนะนำรายละเอียด และเทคนิคการใช้งานผลิตภัณฑ์ และอุปกรณ์ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นบริการเสริมให้แก่ลูกค้าอีกด้วย ผู้ประกอบการควรเข้าร่วมการอบรม พร้อมทั้งมอบหมายให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าอบรมเพื่อนำความรู้ที่ได้มาปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรอื่นในหน่วยงาน

3) การให้บริการก่อนและหลังการขาย นอกเหนือจากชื่อเสียงและการฝึกอบรมของบริษัทที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ หรือ บริษัทที่จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์แล้ว ผู้ประกอบการควรพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการทั้งก่อนและหลังการขายของบริษัทนั้น ๆ ด้วย เช่น พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ หรือคำแนะนำหรือไม่ ให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างไร ทางบริษัทมีนโยบายการให้บริการอย่างไรภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับสินค้าแล้วอย่างไร เช่น การรับประกัน การจัดส่ง การแลกเปลี่ยน ตลอดจนความง่ายในการติดต่อ

4. กระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการในสปาคือกระบวนการตั้งแต่ก่อนลูกค้าเข้าใช้บริการจนกระทั่งลูกค้าออกจากร้าน พนักงานสปามีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อมทางตรง เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานบริการ และทางอ้อม เช่น พนักงานทำความสะอาด พนักงานดูแลความปลอดภัย เป็นต้น ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการล้วนต้องเกี่ยวข้องกับพนักงานทั้งสิ้น ดังนั้นจึงจะกล่าวในบทต่อไปซึ่งเป็นเรื่องบุคลากรและหน้าที่ของบุคลากรในสปา

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดตั้งธุรกิจสปา

ผู้สนใจลงทุนในการจัดตั้งธุรกิจสปา ควรศึกษารายละเอียด กระบวนการ ขั้นตอนรวมถึงการสอบถามจากหน่วยราชการว่าพื้นที่ที่ต้องการลงทุนนั้นมีข้อจำกัด และข้อห้ามในการก่อสร้างหรือไม่ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยทั่วไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินธุรกิจสปาได้แก่ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2549, น. 96-106)

1. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผู้ประกอบการจะต้องจดทะเบียนเพื่อจัดตั้งธุรกิจ โดยการจดทะเบียนมี 2 ประเภท ได้แก่ การจดทะเบียนพาณิชย์ประเภทบุคคลธรรมดา และการจดทะเบียนพาณิชย์ประเภทนิติบุคคล บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล พื้นที่กรุงเทพมหานครติดต่อยื่นขอจดทะเบียนได้ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 1-7 ส่วนพื้นที่ต่างจังหวัดยื่นคำขอได้ที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดนั้น ๆ

2. กรมสรรพกร ผู้ประกอบการต้องขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี เพื่อใช้ในการเสียภาษี โดยเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสามารถยื่นคำร้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (เขต) ที่ผู้ยื่นคำร้องมีภูมิลำเนา หรือสำนักงานใหญ่ ส่วนพื้นที่ต่างจังหวัดสามารถยื่นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ (จังหวัด) หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (อำเภอ) ที่ผู้ยื่นมีภูมิลำเนา หรือสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่

3. กรมสรรพสามิต ผู้ประกอบการต้องติดต่อขอชำระภาษีจากกรมสรรพสามิต (สถานที่บริการประเภทอาบน้ำ หรืออบตัวและนวด ในสถานบริการเสริมความงามหรือเพื่อสุขภาพ)

4. กระทรวงสาธารณสุข สำหรับสถานประกอบการที่การนวดเพื่อบำบัดวินิจัยโรค หรือฟื้นฟูสมรรถภาพ ผู้บาดเจ็บและรับใบอนุญาต จากคณะกรรมการวิชาชีพ และต้องปฏิบัติงานในสถานพยาบาลที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น ส่วนผู้นวดเพื่อผ่อนคลายไม่จำเป็นต้องขึ้นทะเบียน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครผู้ประกอบการยื่นคำขอได้ที่กองการประกอบโรคศิลปะ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ส่วนพื้นที่ต่างจังหวัดสามารถยื่นคำขอได้ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ทั้งนี้หน่วยงานของกระทรวงสาธารณสุขที่รับผิดชอบโดยตรงกับธุรกิจสปา คือ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หรือสำนักส่งเสริมธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพ กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก และองค์กรเภสัชกรรม

5. สำนักงานประกันสังคม สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ต้องขึ้นทะเบียนนายจ้างภายใน 30 วัน โดยติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ หรือสำนักงานประกันสังคม

6. หน่วยงานท้องถิ่น ภายใน 30 วันหลังจดทะเบียนพาณิชย์ สถานประกอบการต้องจัดให้มีป้ายชื่อหน้าสำนักงาน โดยเปิดเผย พื้นที่กรุงเทพมหานครให้ยื่นคำร้องได้ที่สำนักงานเขตที่ป้ายนั้นตั้งอยู่ ส่วนต่างจังหวัด ยื่นคำร้องที่สำนักงานเทศบาล หรือสุขาภิบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล



ภาพที่ 6.13 แนวทางการยื่นขอใบอนุญาตประกอบกิจการ
ตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559
ที่มา: กรมสนับสนุนบริการเพื่อสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการกสิวิสาหกิจได้แก่ (ราณี อธิชัย
สกุล และคณะ, 2556, น.39-41)

1. สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

มีหน้าที่รับผิดชอบคือพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการสปาให้ได้มาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด สถานประกอบการจะได้ใบรับรองที่มีเครื่องหมายมาตรฐานสปา ระดับโลก (Thai World Class Spa) มี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับแพลตตินัม (Platinum) หรือสปา ระดับ 5 ดาว หรรษา ระดับ โกลด์ (Gold) และระดับ ซิลเวอร์ (Silver) โดยใบรับรองจะมีอายุ 3 ปี การตรวจสอบมาตรฐานผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสถานประกอบการว่าผ่านการตรวจสอบและขึ้นทะเบียนจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามาตรฐานสากลหรือไม่ นอกจากนี้กระทรวงสาธารณสุขยังมีหน้าที่จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประเทศให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ

2. กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาวิชาการ ส่งเสริมและคุ้มครองภูมิปัญญาแพทย์แผนไทย เพื่อสนับสนุนสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพเพื่อรองรับลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

3. กรมอนามัย

มีหน้าที่รับผิดชอบตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ในการให้คำแนะนำ
ต่อราชการส่วนท้องถิ่นสำหรับออกกําหนดท้องถิ่นในการดูแลกิจการสําเพื่อสุขภาพทั่วไป

ประเภทภายในโรงแรมหรือรีสอร์ท และประเภทบริการเฉพาะตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 รวมถึงกฎกระทรวงสาธารณสุขเพื่อบังคับใช้กับราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการทั่วไปทุกท้องถิ่น หรือเฉพาะท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง

4. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

มีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริม และพัฒนาหลักสูตรเพื่อใช้พัฒนาพนักงานนวดในธุรกิจสปา รวมถึงการศึกษาเกี่ยวกับกฎหมายและใบอนุญาตประกอบอาชีพในต่างประเทศ

5. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลกิจการสปาเพื่อสุขภาพประเภทสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 สำหรับระดับจังหวัด

6. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

มีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่ความรู้ในการท่องเที่ยวโดยเฉพาะการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวภายในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงพัฒนานโยบายการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการ

7. กรมส่งเสริมการส่งออก

มีหน้าที่รับผิดชอบในการผลักดัน สนับสนุนการเปิดธุรกิจสปาในโรงแรมต่างประเทศ

8. กระทรวงมหาดไทย

มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบมาตรฐานสถานประกอบธุรกิจตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2509 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 4) พ.ศ. 2546 มาตรา 3(3) (ก) และ (ข)

9. กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ผลักดันและสนับสนุนการขยายตลาดการทำการตลาดเชิงรุกในกลุ่มประเทศเป้าหมาย รวมถึงการประชาสัมพันธ์ จัดสร้างเครือข่าย การร่วมทุน การเปิดแฟรนไชส์และสร้างแบรนด์ เป็นต้น

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา

ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่พัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งการสร้างงาน สร้างรายได้ ทำให้เกิดการกระจายผลประโยชน์อย่างต่อเนื่องทั้งจากธุรกิจสปาโดยตรงและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ซึ่งธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา มีดังนี้ (ภาสกร จันทน์พะยอม และคณะ, 2556, น. 19-21)

1. ธุรกิจสมุนไพรและผลิตภัณฑ์สปา อุตสาหกรรมสมุนไพรไทยมีอัตราการเติบโตร้อยละ 15-20 มาโดยต่อเนื่อง และมีมูลค่าตลาดประมาณ 48,000 ล้านบาท สมุนไพรไทยมีบทบาทอย่างมากในสปา โดยใช้เป็นส่วนประกอบในผลิตภัณฑ์หลายรูปแบบ โดยมีทั้งแบบสดและแห้ง ซึ่งผ่านการ

แปรรูปและประยุกต์เพื่อให้เข้ากับเอกลักษณ์เฉพาะตัว และศาสตร์สัมผัสแบบไทย ตัวอย่างสมุนไพรที่นำมาใช้ในสปาได้แก่ ผลิตภัณฑ์เพื่อผิวกายและผิวหน้า ลูกประคบ เครื่องดื่มสมุนไพร น้ำมันหอมระเหย เป็นต้น

ทั้งนี้อุตสาหกรรมสมุนไพรมีความสำคัญในการสร้างความโดดเด่นและอัตลักษณ์ที่ชัดเจนให้แก่ธุรกิจสปาไทย และสร้างประสบการณ์ให้แก่ลูกค้าได้แตกต่างจากสปาจากประเทศอื่นๆ ปัจจุบันมีสถาบันอบรมการทำผลิตภัณฑ์สปาโดยใช้สมุนไพรไทย เช่น หลักสูตรที่จัดโดย ฝ่ายฝึกอบรม สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, ม.ป.ป, ออนไลน์)

2. ธุรกิจสถาบันอบรมและพัฒนาบุคลากร และบริษัทที่ปรึกษาการดำเนินธุรกิจสปา ทั้งนี้ผู้ประกอบการสปาสามารถทำธุรกิจดังกล่าวโดยเป็นธุรกิจเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ ปี 2558 มีหน่วยงานราชการและเอกชนที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขอนุญาตให้สอนนวดและสปาไทยจำนวน 238 แห่ง มีต่างชาติที่สนใจร่วมฝึกอบรมทั้งสิ้น 10 ราย (สำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2558, น. 1)

3. ธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม และโรงพยาบาล เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาอย่างใกล้ชิด ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายเดียวกันคือชาวต่างชาติ ธุรกิจเหล่านี้มักลงทุนร่วมหรือร่วมมือกับธุรกิจสปาเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการตลาดต่อชาวต่างชาติ สังเกตได้จากสถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม หรือโรงพยาบาลใดที่มีสปาจะช่วยยกระดับ และสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ให้แก่สถานที่นั้น ร้อยละ 50 ของการจองแพ็คเกจทัวร์ หรือจองห้องพักของโรงแรม จะมีบริการสปารวมอยู่ด้วย

4. ธุรกิจซักกรีด ทำความสะอาดผ้า เนื่องจากการดำเนินการในธุรกิจสปาจำเป็นต้องใช้ผ้าหลายชนิด และจำนวนมาก เช่น ผ้าปูเตียง ผ้าเช็ดตัว ผ้าคลุม เครื่องแบบลูกค้า และเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสุขอนามัย ดังนั้นการทำความสะอาดเครื่องใช้ ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ รวมถึงผ้าทุกชนิดเป็นเรื่องสำคัญ ทำให้ธุรกิจซัก อบ รีดจึงมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา

ธุรกิจที่กล่าวมาข้างต้นจัดว่าเป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาโดยตรง นอกจากนี้แล้วยังมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องในทางอ้อม และเป็นธุรกิจสนับสนุนให้การดำเนินงานในสปาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ธุรกิจอุปกรณ์เครื่องใช้ในสปา ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มสุขภาพ เป็นต้น ธุรกิจทั้งหมดนี้ถือว่ามีส่วนในการสร้างรายได้ และสร้างงานให้แก่ประชากร โดยในปี พ.ศ. 2558 มีการจ้างงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสปามากกว่า 400,000 คน (สำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2558, น. 1)

บทสรุป

เนื่องจากกระแสความใส่ใจในสุขภาพกำลังขยายตัวในสังคมปัจจุบัน เป็นเหตุให้มีผู้ลงทุนในธุรกิจสปาเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ทั้งที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลว ดังนั้นผู้สนใจลงทุนในธุรกิจสปาควรมีการสำรวจความพร้อมเบื้องต้นว่าตนมีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติที่จะเป็นเจ้าของธุรกิจสปาหรือไม่ เพราะธุรกิจดังกล่าวนอกจากต้องใช้เวลาลงทุนจำนวนหนึ่งแล้วยังต้องมีความรู้ ประสบการณ์และความสนใจในเรื่องสุขภาพและความงามอีกด้วย รวมถึงการเลือกทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม การแบ่งสรรพื้นที่เพื่อให้บริการ และการออกแบบตกแต่งที่สร้างความผ่อนคลายให้แก่ศาสตร์สัมผัสทั้ง 5 และรูปแบบการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ทราบถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย นอกจากนี้การติดต่อกับหน่วยงานราชการต่างๆ ทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจและหน่วยงานที่สนับสนุนเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

คำถามทบทวน

1. ท่านคิดว่าคุณสมบัติของผู้ต้องการลงทุนในธุรกิจสปาข้อใดสำคัญที่สุด เพราะเหตุใด
2. เพราะเหตุใดผู้ลงทุนในธุรกิจสปาควรมีความสนใจด้านสุขภาพและความงาม
3. การแบ่งกลุ่มลูกค้าสปาตามช่วงอายุมีข้อดีอย่างไร
4. ปัจจัยที่เหมาะสมในการเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจสปามีอะไรบ้าง
5. จงบอกความสำคัญของการออกแบบและตกแต่งสปา
6. จงบอกลักษณะของการออกแบบตกแต่งห้องทรีตเมนต์ที่ต้องใช้น้ำในการให้บริการ
7. จงอธิบายลักษณะการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ และอุปกรณ์
8. เพราะเหตุใดพนักงานบำบัดจึงควรมีคุณลักษณะของการเป็นนักขายด้วย
9. จงอธิบายขั้นตอนการยื่นเรื่องเพื่อดำเนินการธุรกิจสปา
10. จงยกตัวอย่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลักดันธุรกิจสปาไทย

เอกสารอ้างอิง

กัญญชลา ธาตุโลหะ. (2550). **ธุรกิจสปาในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทปราณดี คอร์ปอเรชั่น จำกัด. วิทยาลัยวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

จรินทร์ ตันติกิจศิริวงศ์. (2546). **Spa I Do คู่มือการทำธุรกิจสปา.** กรุงเทพฯ: Khum Thong Industry & Printing Co., Ltd.

ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, นิทัศน์ คณะวรรณ และธีรพล แซ่ตั้ง. (2546). **IRM:CRM การตลาดมุ่งสัมพันธ์.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ธิญาดา วารรัตน์. (2552). **สู่ทางรวยด้วยธุรกิจสปา คู่มือเปิดร้านสปาแบบมืออาชีพตัวจริง.** กรุงเทพฯ: Dream & Passion Publishing.

ปวารณา อัจฉริยะบุตร และคณะ. (2549). **โครงการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่.** กรุงเทพฯ: สำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

มิ่งสรรพ ขาวสอาด และนภัสสร สุวรรณประกร. (2548). **อุตสาหกรรมสปาในจังหวัดเชียงใหม่.** กรุงเทพฯ: สำนักกองทุนสนับสนุนงานวิจัย.

ราณี อธิชัยสกุลและคณะ. (2556). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาสปาไทยเพื่อส่งเสริมให้เป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในระดับภูมิภาคอาเซียน.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED). (2552). **สร้างกำไรให้ธุรกิจสปา ต้องทราบวิธีใช้ข้อมูลการเงิน.** กรุงเทพฯ: บริษัท เจเอสที พับลิชชิ่ง จำกัด.

_____. (2547). **เคยส์ปา...ธุรกิจบริการด้านสุขภาพ.** ปทุมธานี: P2 Design & Print Co., Ltd.

_____. (2549). **ธุรกิจสปา.** ปทุมธานี: บริษัทเจเอสที พับลิชชิ่ง จำกัด.

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED). (2552). **สร้างกำไรให้ธุรกิจสปา ต้องทราบวิธีใช้ข้อมูลการเงิน.** ปทุมธานี: บริษัทเจเอสที พับลิชชิ่ง จำกัด.

อำไพ ชีแฮน. (2547). **Spa Management การบริหารธุรกิจสปา.** เชียงใหม่: สถาบันออกแบบผสมอำไพ แอนด์ บิวตี้สปา.

D'Angelo J.M. (2006). **Spa Business Strategies: A Plan for Success.** New York: Thomson Delmar Learning.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (ม.ป.ป). **คู่มือธุรกิจสปา**. สืบค้นเมื่อ กันยายน, 17, จาก

http://hss.moph.go.th/fileupload_doc_slider/2016-12-08--438.pdf

สำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2558). **ธุรกิจสปาไทย**.

สืบค้นเมื่อ มกราคม 22, 2558, จาก

http://www.ditp.go.th/contents_attach/143532/143532.pdf.

Hilton Hotels and Resort. (2012). **Blue Paper: Emerging Global Spa Trend July 2012**.

สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 24, 2558, จาก

http://www.globalwellnesssummit.com/images/stories/pdf/emerging_global_spa_trends_hilton.pdf.

บทที่ 7

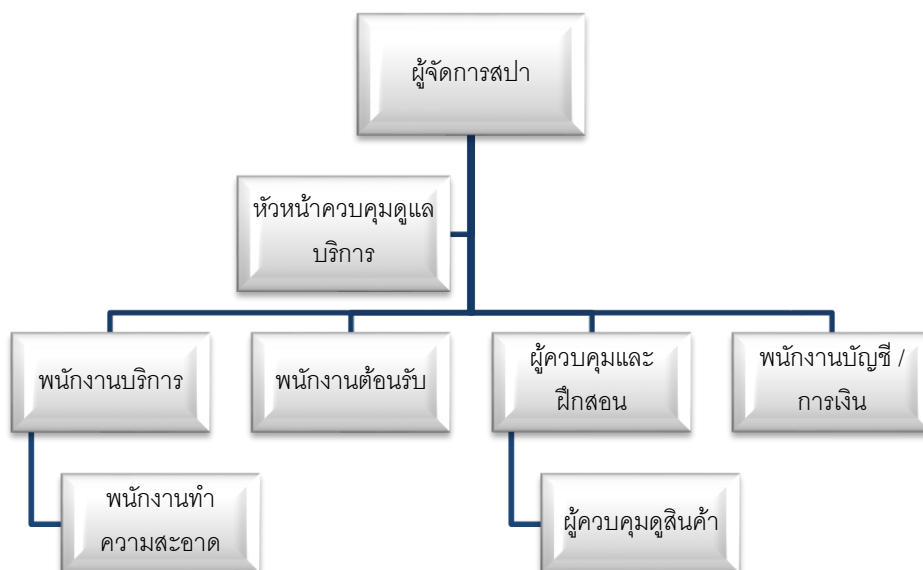
บุคลากรในสปา

“ทรัพยากรบุคคล” จัดเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการประกอบธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ เช่น ธุรกิจที่พัก ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจท่องเที่ยว รวมถึง “ธุรกิจสปา” ซึ่งมีสินค้าหลักคืองานบริการหรือประสบการณ์ที่ลูกค้าจะได้รับในเวลาไม่กี่ชั่วโมง การส่งต่อประสบการณ์ดังกล่าวให้แก่ลูกค้าจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ และที่สำคัญต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ธุรกิจสปาที่มีบุคลากรที่มีคุณลักษณะดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดผลดีนับวาท่อองค์กร ในทางตรงกันข้ามการว่าจ้างพนักงานที่ขาดประสบการณ์และความรู้ อีกทั้งมีทัศนคติด้านลบย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่อธุรกิจ ทั้งนี้ธุรกิจสปาแต่ละประเภทอาจมีโครงสร้างหรือจำนวนบุคลากรเหมือนหรือแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับนโยบายและการบริหารงาน อย่างไรก็ตามการสรรหาบุคลากรในตำแหน่งสำคัญต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และเป็นหน้าที่สำคัญของสถานประกอบการที่จะต้องดูแล พัฒนา และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรของตนอยู่เป็นประจำ

โครงสร้างบุคลากรในธุรกิจสปา

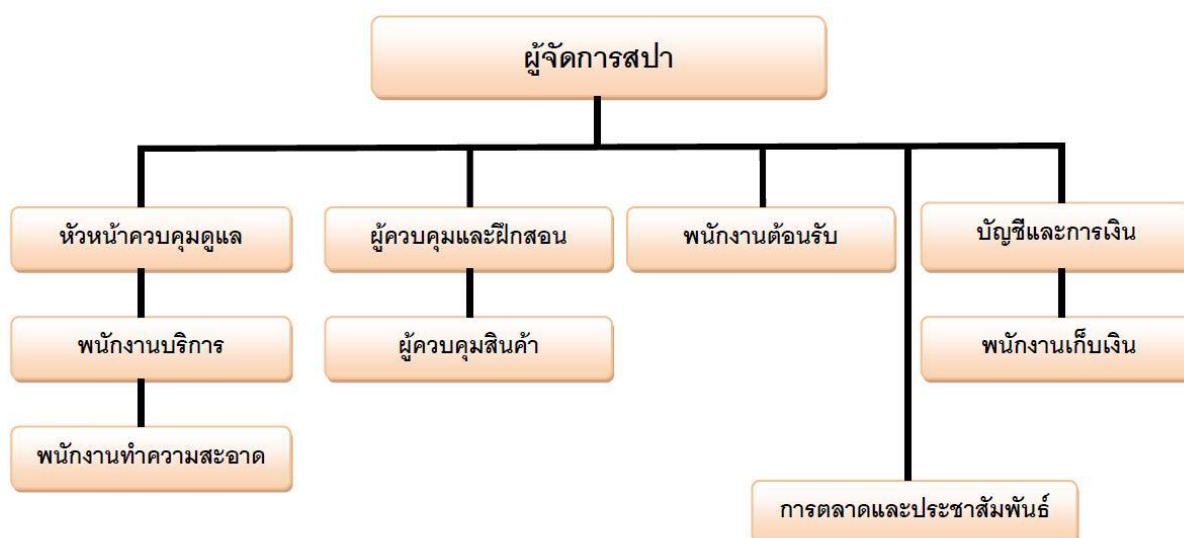
โครงสร้างหรือแผนผังขององค์กรชี้ให้เห็นถึงสายการบังคับบัญชา และหน้าที่รับผิดชอบของบุคคล ความซับซ้อนของโครงสร้างจะเป็นไปตามขนาดและนโยบายขององค์กร ในธุรกิจสปาขนาดเล็ก และขนาดกลางอาจมีพนักงาน และเจ้าหน้าที่น้อยกว่าธุรกิจสปาขนาดใหญ่ หรือสปาที่ตั้งอยู่ในโรงแรมและรีสอร์ท สำหรับธุรกิจสปาบางแห่งที่เพิ่งเปิดบริการอาจมีพนักงานจำนวนไม่มากเพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย พนักงานหนึ่งคนอาจทำหน้าที่มากกว่าหนึ่งตำแหน่ง เช่น ผู้จัดการสปาสามารถทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับได้เช่นเดียวกัน แต่เมื่อสถานประกอบการมีกำไรและมีชื่อเสียงมากขึ้น จำเป็นต้องจ้างพนักงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานการให้บริการ การทำงาน ในองค์กรสปขนาดเล็กพบว่าพนักงานไม่มีตำแหน่งเฉพาะเจาะจง แต่จะเป็นลักษณะช่วยกันทำงานเพื่อสร้างบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ในขณะที่องค์กรสปาขนาดใหญ่ พนักงานจะมีหน้าที่และตำแหน่งที่เฉพาะเจาะจง ดังนั้นควรมีการแบ่งสายงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ

ตัวอย่างโครงสร้างแผนผังองค์กรสปา



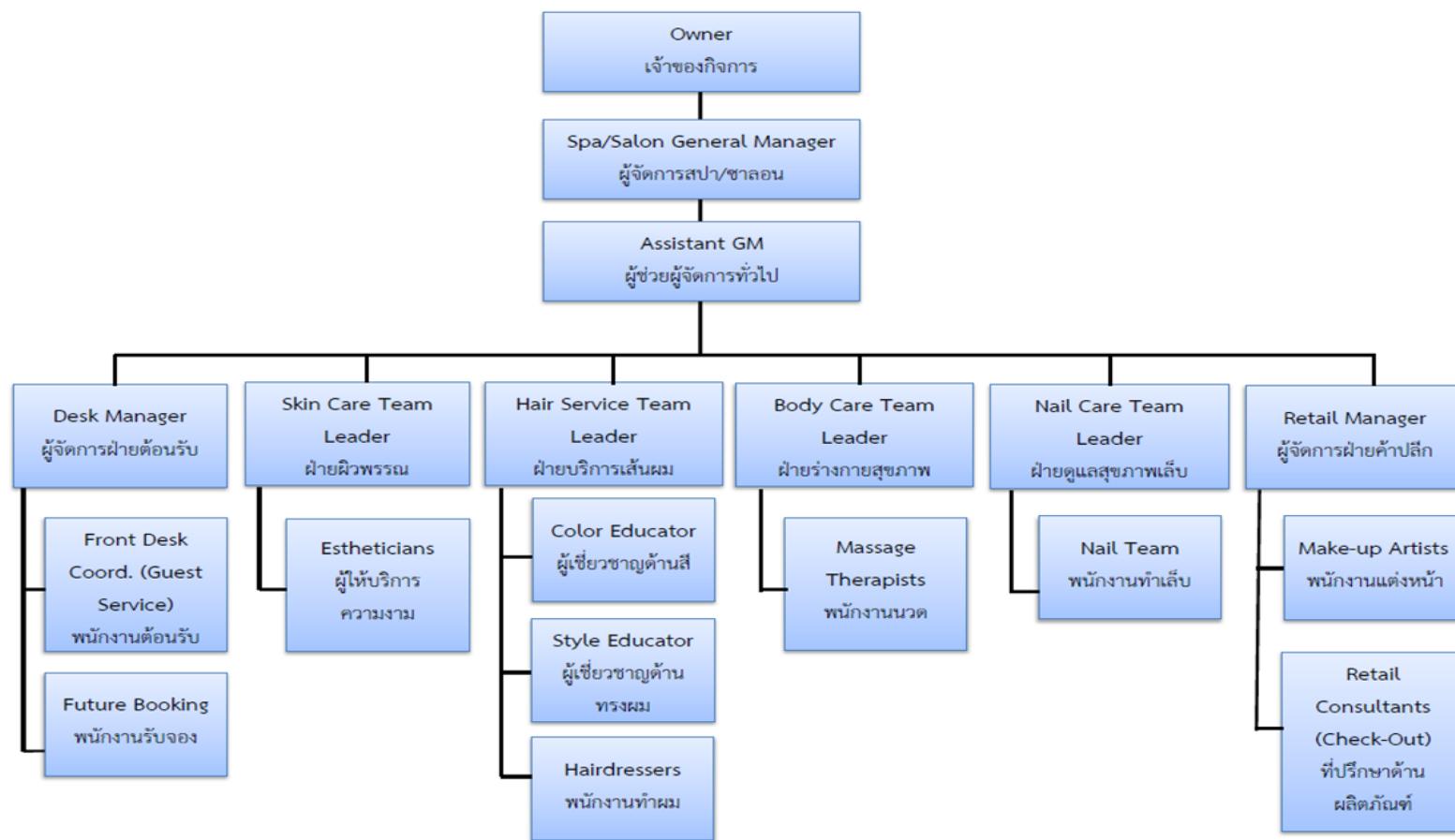
แผนผัง 7.1 โครงสร้างบุคลากรในธุรกิจสปาแบบที่ 1

ที่มา: สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2549, น. 62)



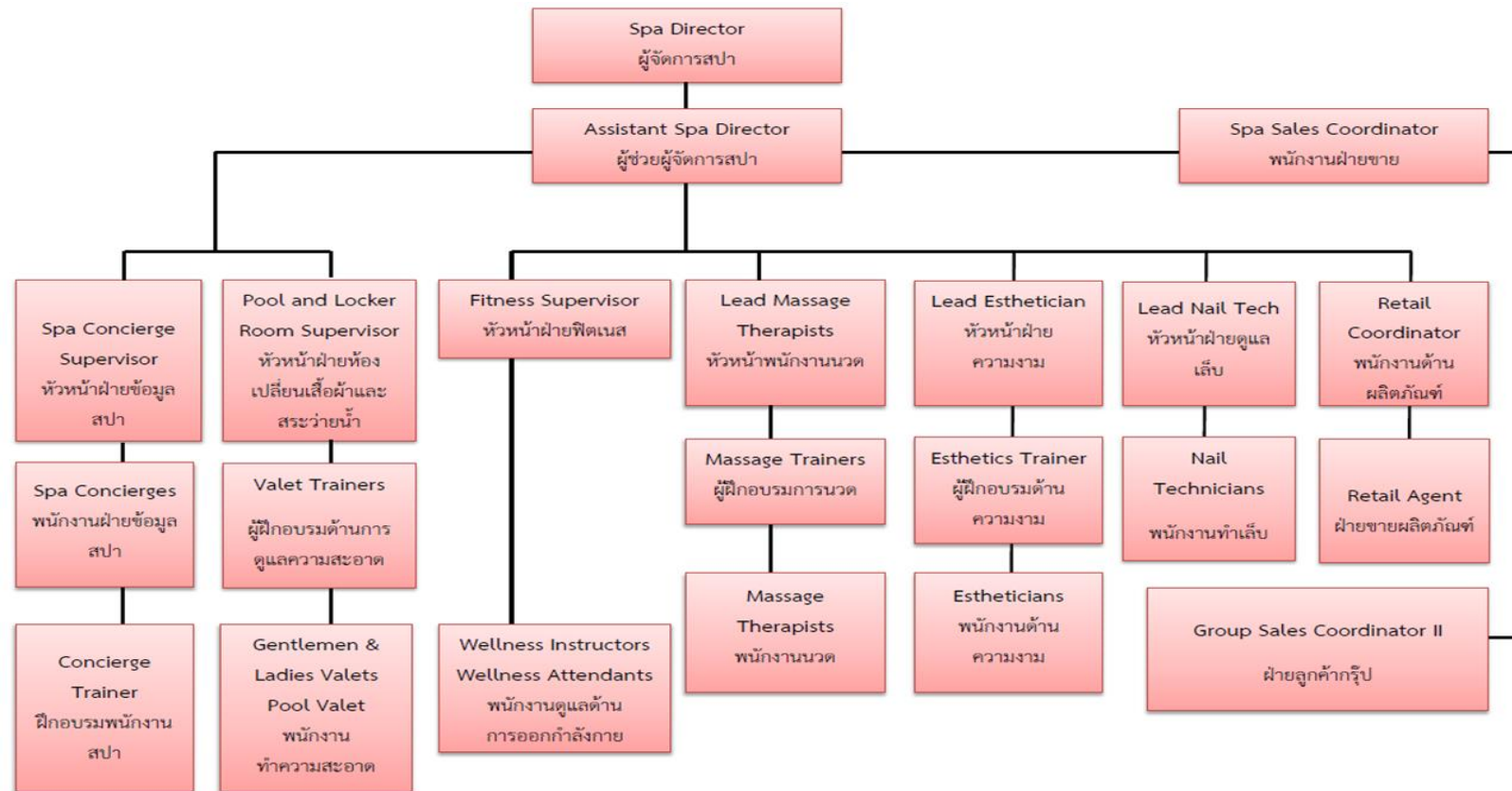
แผนผัง 7.2 โครงสร้างบุคลากรในธุรกิจสปาแบบที่ 2

ที่มา: สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547, น. 36)



แผนผัง 7.3 โครงสร้างบุคลากรธุรกิจสปา

ที่มา: Elizabeth and Bridgtte (2008, p. 224)



แผนผัง 7.4 โครงสร้างบุคลากรธุรกิจรีสอร์ทสปา

ที่มา: Elizabeth and Bridgtte (2008, p. 226)

จากตัวอย่างโครงสร้างในภาพที่ 7.1-7.4 แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการสปาแต่ละแห่งจะมีสายงานและโครงสร้างที่เหมือนหรือแตกต่างกันไปตามขนาด ประเภทและรูปแบบการดำเนินงาน ซึ่งทีมงานทั้งหมดในสปาจะมีประมาณ 10 คนขึ้นไปโดยผู้ที่มีตำแหน่งสูงสุดคือ Spa Manager หรือผู้จัดการสปา หรือ ผู้ดำเนินการสปา ซึ่งเป็นผู้ดูแลบริหารงานทั้งหมดภายในสปา และมีผู้ช่วยคือรองผู้จัดการหรือ Assistant Spa Manager สถานประกอบการบางแห่งอาจให้หัวหน้าฝ่ายควบคุมดูแลการบริการทำหน้าที่ผู้ช่วยผู้จัดการ อย่างไรก็ตามพนักงานทุกตำแหน่งถือว่ามี ความสำคัญและช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น

ตำแหน่งงานในสปา คุณสมบัติและหน้าที่รับผิดชอบ

ตำแหน่งงานในสปาเป็นตัวบ่งบอกภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงาน การกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจนจะสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานดังที่กล่าวในข้างต้น ตำแหน่ง และจำนวนของพนักงานของสถานประกอบการสปาแต่ละแห่งอาจมีความเหมือนหรือแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างเช่น ขนาดของสปา ประเภทของสปา รูปแบบการให้บริการ และนโยบายของผู้ประกอบการ เป็นต้น การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรย่อมทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพโดยทั่วไปจะมีพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2549, น. 65-67)

1. ผู้จัดการสปา/ผู้ดำเนินการสปา (Spa Manager) ทั้งนี้อาจเป็นคนเดียวกับเจ้าของกิจการ หรือเจ้าของกิจการเป็นผู้ว่าจ้างบุคคลให้ทำหน้าที่ดังกล่าว ตำแหน่งผู้จัดการเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญเพราะต้องทำหน้าที่ดูแลและบริหารจัดการงานทั้งหมด ผู้จัดการสปาควรมีความรู้เกี่ยวกับงานด้านโรงแรมซึ่งเกี่ยวข้องกับงานบริการโดยตรง และควรมีประสบการณ์และผ่านการสอบเพื่อขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุขก่อนจึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

คุณสมบัติผู้จัดการสปา/ผู้ดำเนินการสปา

- 1) มีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้าม ตามมาตรฐานผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ ตามที่พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ภาคผนวก ก)
- 2) มีใบอนุญาตผู้ดำเนินการสปา
- 3) บุคลิกภาพดี มีภาวะเป็นผู้นำ สามารถดูแล ให้คำแนะนำปรึกษาแก่พนักงาน
- 4) มีวิสัยทัศน์ มีความรู้เรื่องด้านการบริหารจัดการ และวางแผนกลยุทธ์การตลาด
- 5) มีไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- 6) บุคลิกภาพดี มนุษยสัมพันธ์ดี มีใจรักบริการ
- 7) สามารถติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับดี

ทั้งนี้บุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการสปาหรือผู้จัดการสปาจะต้องมีใบอนุญาตตามที่ พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพกำหนดไว้ โดยมีกระบวนการทดสอบความรู้ความสามารถเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ หรือสปาเพื่อสุขภาพตาม ขั้นตอนในภาพที่ 7.1

หน้าที่รับผิดชอบของผู้จัดการสปา/ผู้ดำเนินการสปา

- 1) ดำเนินงานตามนโยบายที่เจ้าของสถานประกอบการวางแผนไว้
- 2) วางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ ประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการขาย รักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร
- 3) คัดสรรและคัดเลือกพนักงาน แบ่งหน้าที่รับผิดชอบ
- 4) ควบคุม ติดตาม ดูแลการปฏิบัติงานและการดำเนินงานภายในสปาให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) ให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชา
- 6) จัดการกับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า
- 7) ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบตามที่มาตรฐานกระทรวงสาธารณสุขกำหนด

**กระบวนการทดสอบและประเมินความรู้ความสามารถ/ การขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการ
ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตาม พรบ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพพ.ศ 2559**

สาระสำคัญ

ผู้ใดจะปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ต้องผ่านการทดสอบและประเมินความรู้ความสามารถจาก
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพและได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการฯ หากฝ่าฝืนระวางโทษปรับไม่เกิน 20,000 บาท

การทดสอบและประเมินความรู้ความสามารถ



การขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ



ภาพที่ 7.1 ขั้นตอนการขอใบรับอนุญาตเพื่อเป็นผู้ดำเนินการสปา
ที่มา: กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2559)

2. ผู้ฝึกอบรม/ หัวหน้าควบคุมดูแลการบริการ (Trainer / Supervisor) ผู้ฝึกอบรมและหัวหน้าพนักงานอาจเป็นบุคคลเดียวกันหรือไม่ขึ้นอยู่กับโครงสร้างของแต่ละองค์กร ผู้ฝึกอบรมเปรียบเสมือนผู้ช่วยของผู้จัดการและทำหน้าที่แทนผู้จัดการ

คุณสมบัติของผู้ฝึกอบรม / หัวหน้าควบคุมดูแลการบริการ

- 1) ผ่านการอบรม มีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถที่จะอบรมพนักงาน
- 2) มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ และพัฒนาทักษะในการทำงาน
- 3) มีความรับผิดชอบ ชยัน อดทน
- 4) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย
- 5) มีใจรักบริการ

หน้าที่รับผิดชอบของผู้ฝึกอบรม / หัวหน้าควบคุมดูแลการบริการ

- 1) ปฏิบัติงานตามที่ผู้จัดการมอบหมาย
- 2) วางแผนจัดหาและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในสปา และดูแลความเรียบร้อยของเครื่องมืออุปกรณ์
- 3) ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานบริการ และทำการประเมินมาตรฐานการบริการของพนักงาน
- 4) ศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ที่ทันสมัย เช่น ผลิตภัณฑ์ที่นิยม รูปแบบการบริการที่นิยม เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ
- 5) อบรมพนักงานตามมาตรฐานการบริการตามกฎระเบียบของกระทรวงสาธารณสุข
- 6) ดูแลและจัดการการขึ้นทะเบียนของผู้จัดการและพนักงานบริการให้ถูกต้อง
- 7) ดูแลความเรียบร้อยของพนักงาน สวัสดิการ และตารางเวลา
- 8) รักษาและปรับปรุงมาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ
- 9) สรุปผลการดำเนินงานในแต่ละวันเพื่อรายงานต่อผู้จัดการ

3. พนักงานบริการ / นักบำบัด (Spa Therapist) เป็นพนักงานที่มีความสำคัญต่อธุรกิจและมีความใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด พนักงานบริการหรือนักบำบัดควรมีความรู้ด้านสุขภาพและความงาม เชี่ยวชาญในศาสตร์ที่ตนเองจะให้บริการ และผ่านการอบรมจากสถาบันที่ได้มาตรฐาน มีการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับพนักงานบริการมากที่สุด โดยลูกค้าให้ความสำคัญต่อความสุภาพ การเอาใจใส่ ความเชี่ยวชาญ และความรู้ของพนักงานตามลำดับ

คุณสมบัติของพนักงานบริการ หรือนักบำบัด

- 1) มีคุณสมบัติตามมาตรฐานผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ ตามที่พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพกำหนด (ภาคผนวก ก)

- 2) อบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่จะปฏิบัติ หลักสูตรไม่น้อยกว่า 150 ชั่วโมง จากหน่วยงานที่ได้รับการรับรองหลักสูตรจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- 3) บุคลิกภาพดี มนุษยสัมพันธ์ดี มีใจรักบริการ
- 4) สามารถติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษได้ระดับดี
- 5) มีศีลธรรม เช่น ไม่นำเอาความลับหรือเรื่องส่วนตัวของลูกค้าไปพูดต่อ
- 6) ซื่อสัตย์ สุจริต เช่น การให้บริการลูกค้าตามเวลาที่กำหนด ส่งคืนทรัพย์สินของลูกค้าในกรณีที่เก็บได้ หรือลูกค้าลืมไว้ เป็นต้น

ทั้งนี้บุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการตามที่พระราชบัญญัติสถานประกอบการสุขภาพกำหนดไว้ โดยสามารถยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการได้ตามขั้นตอนในภาพที่ 7.2



ภาพที่ 7.2 ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการ

ที่มา: กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2559)

หน้าที่รับผิดชอบของพนักงานบริการ หรือนักบำบัด

- 1) ดูแลความสะอาด จัดเตรียมห้องทั้งก่อนและหลังให้บริการ
- 2) ปฏิบัติงาน และให้บริการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- 3) ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติตนก่อนและหลังการรับบริการ
- 4) กระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- 5) เมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือพบความเสียหายในสถานประกอบการต้องรายงานให้หัวหน้าทราบ

- 6) ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบตามที่มาตรฐานกระทรวงสาธารณสุขกำหนด

4. พนักงานต้อนรับ (Spa Receptionist) เป็นพนักงานที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นบุคคลแรกและสุดท้ายที่จะพบปะสื่อสารกับลูกค้า ให้คำแนะนำและสร้างความประทับใจ หากมีลูกค้าที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นหน้าที่ของพนักงานต้อนรับที่จะกล่าวคำขอโทษ แสดงความเสียใจ และแก้ไขสถานการณ์เพื่อให้ลูกค้าอยากกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ

- 1) บุคลิกภาพดี มนุษยสัมพันธ์ดี ชอบพบปะพูดคุยกับผู้คน มีใจรักบริการ
- 2) มีความสามารถด้านงานประชาสัมพันธ์ และงานขาย เพื่อชักจูงลูกค้าให้ซื้อบริการหรือผลิตภัณฑ์

- 3) มีไหวพริบ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

- 4) มีความรู้พื้นฐานหรือเคยผ่านการอบรมด้านบริการและผลิตภัณฑ์ในสปา

- 5) สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ระดับดี

หน้าที่รับผิดชอบของพนักงานต้อนรับ

- 1) ต้อนรับ และดูแลลูกค้าก่อนและหลังบริการ
- 2) ให้คำแนะนำรูปแบบการบริการ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และสปาเมนูแก่ลูกค้า
- 3) สอบถามประวัติ และจัดเก็บประวัติของลูกค้าลงในระบบฐานข้อมูล
- 4) รับจองนัดหมายของลูกค้า จัดตารางของพนักงานและลูกค้า จากนั้นลงข้อมูลในระบบการจอง ชี้แจงเงื่อนไขการยกเลิกการจอง

- 5) ติดต่อประสานงานกับพนักงานบริการในกรณีที่มีลูกค้านัดหมายหรือลูกค้ายกเลิกการนัด จัดส่งลูกค้าให้แก่พนักงานบริการ

- 6) ดูแลเรื่องการรับชำระค่าใช้จ่ายของลูกค้า เงื่อนไขการชำระมัดจำ รูปแบบการชำระเงิน

- 7) ดูแลแบบสอบถามเพื่อประเมินความพอใจของลูกค้า

- 8) ดูแลเรื่องการสมัครสมาชิก

- 9) ดูแลการขายผลิตภัณฑ์และบริการ
- 10) รับชำระเงินและออกใบเสร็จแก่ลูกค้า
- 11) ปิดบัญชีรายวัน รายรับ รายจ่าย เพื่อส่งต่อให้แผนกบัญชี หรือผู้จัดการ

5. พนักงานบัญชี หรือแผนกการเงิน (Finance and Accounting) ในองค์กรธุรกิจสปาขนาดใหญ่อาจจัดให้มีพนักงานบัญชี หรือฝ่ายการเงินดูแลเรื่องการเงิน และบัญชี แยกเฉพาะจากงานอื่น ๆ แต่หากเป็นองค์กรสปาขนาดเล็กหรือขนาดกลาง ผู้จัดการจะเป็นผู้ดูแลหน้าที่ดังกล่าว

คุณสมบัติของพนักงานบัญชี

- 1) มีความรู้เรื่องบัญชี และการเงิน
- 2) ซื่อสัตย์ สุจริต
- 3) ขยัน อดทน

หน้าที่รับผิดชอบของพนักงานบัญชี

- 1) ดูแลตรวจสอบรายรับ รายจ่าย
- 2) ดูแลระบบเงินหมุนเวียน
- 3) ดูแลค่าใช้จ่ายพนักงาน
- 4) ดูแลงบการเงิน
- 5) ทำรายงานบัญชีเพื่อเสนอต่อผู้จัดการสปา

6. พนักงานการตลาดและประชาสัมพันธ์ (Marketing and Public Relations) ทำหน้าที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ วางแผนการส่งเสริมการขายและการตลาดต่าง ๆ

7. ผู้ควบคุมสินค้า (Purchasing and Product Storage) องค์กรสปาขนาดกลางและใหญ่จะมีพนักงานฝ่ายจัดซื้อและควบคุมสินค้า เพื่อดูแลและจัดหาผลิตภัณฑ์ วัสดุต่างๆในสปา ตลอดจนการดูแลรักษา การจัดเก็บผลิตภัณฑ์ และทำรายงานการเบิกจ่าย

8. พนักงานธุรการ (Admin) ธุรกิจสปาบางแห่งอาจจัดให้มีพนักงานธุรการเพื่อดูแลงานเอกสาร และงานธุรการในภาพรวม เช่น ดูแลและคัดเลือกพนักงาน ประเมินบุคลากร ดูแลค่าใช้จ่ายสวัสดิการพนักงาน ทำบัญชีและรายงาน ควบคุมสินค้าคงคลัง เป็นต้น

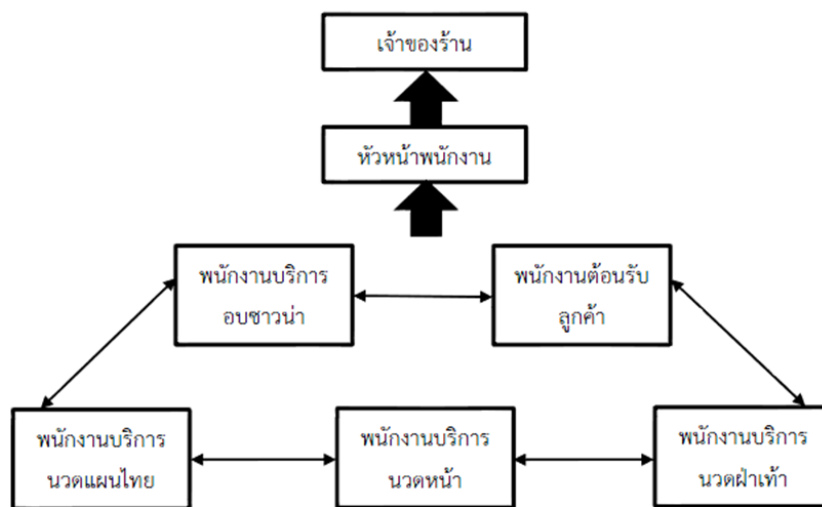
9. พนักงานทำความสะอาด (Spa Attendant) หรือแม่บ้าน มีหน้าที่ดูแลความสะอาดและสุขอนามัยทั้งบริเวณภายนอกและภายในของสถานประกอบการ ทำความสะอาดผ้าต่าง ๆ ที่ใช้ในสปา ซักรีดชุดสำหรับลูกค้าและพนักงาน เตรียมเครื่องคั่มสำหรับลูกค้าในแต่ละวัน รายงานความเสียหายแก่หัวหน้า เปิดและปิดสถานประกอบการตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย

10. ช่างซ่อมบำรุง (Maintenance) ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่ต้องใช้น้ำ และไฟฟ้าในการปฏิบัติงาน ดังนั้นสปาขนาดใหญ่ รวมทั้งสปาในโรงแรมและรีสอร์ททควรมีแผนกช่างซ่อมบำรุงเพื่อ

ดูแลปัญหาที่เกิดขึ้นและเพื่อแก้ปัญหาไม่ให้เกิดการบริการติดขัด เช่น ดูแลระบบไฟฟ้า เครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบน้ำ ท่อระบายน้ำ เป็นต้น

11. พนักงานรักษาความปลอดภัย (Security) สถานประกอบการสปาขนาดใหญ่บางแห่ง จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลความเรียบร้อย และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ และพนักงานในสปา ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจ และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า พนักงานรักษาความปลอดภัยจะเดินตรวจตราบริเวณรอบ ๆ รวมถึงลานจอดรถ

เนื่องจากธุรกิจสปาจัดเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พนักงานมีไม่มาก ดังนั้นการเลื่อนขั้นไปตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ โดยเฉพาะหากบุคลากรนั้นมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ก็จะสามารถเลื่อนตำแหน่งมาเป็นผู้จัดการร้าน หัวหน้าพนักงาน ผู้ฝึกอบรมได้ ทั้งนี้การปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้นพนักงานจำเป็นต้องมีความรู้ และทักษะหลายรูปแบบเพื่อที่จะปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาของตนได้ จากภาพที่ 7.3 แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับล่างทุกคนมีโอกาสที่จะก้าวไปตำแหน่งที่สูงขึ้น



ภาพที่ 7.3 แสดงโครงสร้างองค์กรแบบ Network Career Path
ที่มา: กรมเจรจาระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ (2557, น. 108)

การวางแผนกำลังคน

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ (2557, หน้า 108-109) วางกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลในธุรกิจสปา โดยมีปรัชญา “เน้นการสร้างบุคลากรให้เกิดความเชี่ยวชาญ ผูกพันกับองค์กร และรักในงานที่ทำ” ทั้งนี้การรับพนักงานเข้าทำงานนั้นควรรับเฉพาะเท่าที่มีตำแหน่งขาด

และพนักงานที่จะเข้ามาทำงานควรสามารถบริการได้หลายรูปแบบ และผลัดกันทำงานเป็นรอบ (กะ) ตามตารางที่ 7.1

ตารางที่ 7.1 สัดส่วนจำนวนพนักงานในแต่ละกะ

เวลา	จำนวนพนักงาน (หน่วย:คน)	
	วันจันทร์-วันศุกร์	วันเสาร์-วันอาทิตย์
08.30-16.30	6	9
11.30-19.30	4	9
12.30-20.30	8	9

ที่มา: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ (2557, น. 109)

การสรรหาบุคลากร

การสรรหาบุคลากรเพื่อเลือกเข้าร่วมทำงานนั้นเป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญที่จะได้มาซึ่งบุคลากรที่ตรงตามเป้าหมาย การประกาศสรรหาบุคลากรจะต้องระบุข้อมูลที่ชัดเจนว่าต้องการบุคลากรในตำแหน่งใด เพศ อายุ คุณสมบัติที่ต้องการ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ความสามารถและความสามารถพิเศษ รูปแบบการสรรหาบุคลากรเพื่อทำงานในสปาสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การติดป้ายประกาศหน้าสถานประกอบการ
2. ติดต่อผ่านบริษัทจัดหางาน
3. ติดต่อจากสถาบันสอนการนวดแผนไทย นวดบำบัด
4. การบอกปากต่อปากของพนักงาน
5. การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ Website สถานีวิทยุ เป็นต้น

การคัดเลือกบุคลากร

กระบวนการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเป็นพนักงานนับเป็นกระบวนการที่สำคัญที่จะทำให้สถานประกอบการได้บุคลากรตามคุณสมบัติที่วางเป้าหมายไว้ บุคลากรที่ผ่านการคัดเลือกมักมี

ความรู้ ความสามารถที่จะปรับตัว และเรียนรู้งานได้ในระยะเวลาอันสั้น กระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรมีดังนี้ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2549, น. 66-67)

1. กรอกใบสมัคร

ข้อมูลจากใบสมัครของผู้สนใจช่วยให้ผู้ประกอบการทราบถึงประวัติส่วนตัว ๆ ต่าง เช่น ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความสามารถพิเศษ ดังนั้นจึงถือเป็นการประหยัดเวลาในการคัดกรองบุคคลที่มีคุณลักษณะพึงประสงค์ หรือคนที่สถานประกอบการต้องการ

2. การทดสอบ

หลังการคัดเลือกบุคคลที่น่าสนใจจากข้อมูลในใบสมัครแล้ว สถานประกอบการจะทำการนัดหมายบุคคลเพื่อทำการทดสอบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เช่น ทดสอบความรู้เรื่องน้ำมันหอมระเหย ทดสอบการปฏิบัติเทคนิคนวดแบบสวีดิช หรืออาจทำการทดสอบข้อเขียน เช่น ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสถานประกอบการสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นต้น บางหน่วยงานอาจมีการทดสอบเรื่องของบุคลิกภาพ ความสามารถในการเข้ากับผู้อื่น รวมถึงทดสอบความเฉลียวฉลาด ความถนัดด้านต่าง ๆ

3. การสัมภาษณ์

บุคคลที่มีประวัติข้อมูลน่าสนใจและผ่านการทดสอบ จะถูกเชิญให้มาสัมภาษณ์กับผู้ประกอบการ ร่วมกับผู้จัดการ และ/หรือหัวหน้าพนักงานบริการ ในกรณีของสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท หัวหน้าแผนกทรัพยากรบุคคลจะเป็นผู้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์อาจเป็นการสอบถามข้อมูลโดยทั่ว ๆ ไป หรือเป็นการสัมภาษณ์เชิงจิตวิทยาเพื่อทดสอบด้านทัศนคติการให้บริการ ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะ เป็นต้น เมื่อสัมภาษณ์เสร็จผู้เกี่ยวข้องจะทำการประเมินข้อมูลจากใบสมัคร การทดสอบและการสัมภาษณ์เพื่อตัดสินใจว่าบุคคลดังกล่าวเหมาะสมกับตำแหน่งงานหรือไม่

4. การคัดเลือกเพื่อบรรจุ

ผู้ประกอบการ หรือผู้จัดการสปาจะเลือกบุคคลที่มีความรู้ด้านการจัดการ มีความสามารถ มีทักษะ และมีประสบการณ์ กรณีของสปาในโรงแรมและรีสอร์ท ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลจะทำการคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมมากที่สุดและผ่านการทดสอบเพื่อให้หน่วยงานสปาพิจารณาว่าต้องการบุคคลนั้นหรือไม่ ส่วนกรณีของสถานประกอบการสปาทั่วไป ผู้ประกอบการ หรือผู้จัดการสปาจะเป็นผู้คัดเลือกหรือตัดสินใจผู้ที่จะได้เข้าทำงานในสปา

การพัฒนาบุคลากร

การดำเนินธุรกิจสปาให้ประสบความสำเร็จนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการวางแผนของผู้ประกอบการเพียงผู้เดียวแต่หากยังขึ้นอยู่กับบุคลากรในสปาทุกคนที่จะต้องใฝ่หาความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยเฉพาะพนักงานให้บริการ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และสร้างความโดดเด่นที่แตกต่างจากธุรกิจสปาอื่น หรือผู้แข่งขันในตลาด ดังนั้นสถานประกอบการสปาคควรให้ความสนใจต่อการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ทั้งพนักงานเก่า และพนักงานใหม่

ธุรกิจไม่สามารถเจริญเติบโตได้โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นเพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้าใหม่ ผู้ดำเนินการสปาต้องติดตามตามทันกระแสการเปลี่ยนแปลง หรือกระแสนิยมเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่เป็นที่นิยม จากนั้นจึงจัดการอบรมให้แก่พนักงาน โดยในแต่ละปีพนักงานอย่างน้อย 2 คน ต้องได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากสถาบันที่ได้รับมาตรฐาน (กรมเจรจาธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ, 2557) หัวข้อหลักที่จัดให้มีการอบรมอยู่เสมอได้แก่ (ปวารณา อัจฉริยบุตร และคณะ, 2549, น. 114 และอำไพ ชีแฮน, 2547, น. 25)

1. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หากมีผลิตภัณฑ์ใหม่ที่น่าสนใจ ควรจัดให้มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ลักษณะการใช้ ผลกระทบจากการใช้ผลิตภัณฑ์ การใช้ผลิตภัณฑ์ให้เกิดประสิทธิภาพ การเก็บรักษา เป็นต้น

2. ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือ สถานประกอบการสปาคควรจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ โดยเฉพาะอุปกรณ์เครื่องมือไฟฟ้า เครื่องมือนำเข้าจากต่างประเทศ การใช้เครื่องมืออย่างถูกต้องจะทำให้เกิดประสิทธิผลในการใช้งาน และการเก็บรักษาเครื่องมือที่ถูกต้องจะช่วยยืดอายุการใช้งาน และประหยัดค่าใช้จ่ายของสถานประกอบการ

3. ความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษถือเป็นภาษากลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าชาวต่างชาติ การสื่อสารที่ล้มเหลวนอกจากจะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจยังก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อสถานประกอบการ ดังนั้นธุรกิจสปาคจึงจัดควรจัดให้มีการอบรมภาษาอังกฤษให้พนักงานในแผนกที่ต้องพบปะกับลูกค้าชาวต่างชาติเสมอ เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับ ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานบริการ เป็นต้น รวมถึงการอบรมความรู้เกี่ยวกับศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในสปา เพื่อสามารถสื่อสารและอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ

4. การพัฒนาบุคลิกภาพ บุคลิกภาพเป็นเรื่องเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล การเป็นคนที่มีบุคลิกภาพดีจะช่วยสร้างความประทับใจและน่าเชื่อถือให้แก่ผู้พบปะ ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับสุขภาพและความงาม ดังนั้นลักษณะรูปลักษณ์ภายนอก และบุคลิกภาพของพนักงานมีความสำคัญ

อย่างยิ่ง โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับและพนักงานบริการควรเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดีทั้งภายในและภายนอก เช่น แต่งกายสะอาด แต่งหน้าเหมาะสม กิริยามารยาทดี เป็นต้น

5. ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ประกอบการควรจัดให้มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของสถานประกอบการของตนอยู่เสมอ ตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาในร้าน การต้อนรับ การแนะนำบริการ การส่งต่อพนักงานบริการ การเตรียมความพร้อมก่อน ระหว่าง และหลังการบริการ การพูดคุยระหว่างการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้แบบแผนการปฏิบัติเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน และก่อให้เกิดมาตรฐานของสถานประกอบการตน การจัดอบรมขั้นตอนบริการนี้อาจเป็นการอบรมให้พนักงานใหม่ หรือเป็นการอบรมเมื่อทางร้านมีรูปแบบการบริการใหม่หรือใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ พนักงานบริการจะได้ทราบขั้นตอนการใช้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเหมือนกัน

6. ระบบการทำงาน สถานประกอบการสปามีการดำเนินงาน และนโยบายการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป เช่น การบริหารงานระหว่างเดย์สปา (Day Spa) และ สปาในโรงแรมและรีสอร์ท (Resort and Hotel Spa) ย่อมมีความแตกต่างกัน ดังนั้นควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับระบบการทำงานในองค์กรตนเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานใหม่ รวมถึงหากมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน หรือมีการนำระบบการทำงานแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีมาใช้ ควรจัดอบรมให้แก่พนักงานที่มีอยู่ทราบ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

นอกจากหัวข้อการอบรมข้างต้นแล้ว สถานประกอบการควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าร่วมอบรมตามหลักสูตรที่ตนเองสนใจและเกี่ยวข้องกับงาน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่างค์กรให้โอกาสได้พัฒนาตนเองตามด้านที่สนใจ การพัฒนามูลฐานเป็นเรื่องสำคัญที่สถานประกอบการไม่ควรละเลย เพราะนอกจากจะได้พนักงานที่มีคุณภาพแล้ว ยังถือเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายอีกด้วย ปัจจุบันมีสถาบันและองค์กรที่เปิดหลักสูตรอบรม เพื่อพัฒนากลุ่มบุคลากรหลักในสปา 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร (Spa Manager) และ กลุ่มบริการ (Therapist) ซึ่งมีการศึกษาและประเมินคุณภาพของทั้ง 2 กลุ่ม ว่าควรมีความรู้ และทักษะ ด้านใดมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ (ราณี อธิชัยสกุล และคณะ, 2556, น. 79-82)

1. กลุ่มผู้บริหารจัดการ (Spa Manager) ความรู้ที่ผู้บริหารหรือผู้จัดการสปาควรมีทั้งหมด 5 ด้าน เรียงจากความสำคัญมากไปน้อย ได้แก่ ความรู้ด้านธุรกิจสปา (Knowledge of Spa Business) ความรู้เกี่ยวกับทรีตเมนต์และเครื่องมืออุปกรณ์ (Knowledge of Treatment and Equipment) ความรู้ด้านการบริหารงานบุคลากร (Personnel Management) ความรู้ด้านการตลาด (Marketing) และความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ (Management)

ทักษะที่ผู้บริหารหรือผู้จัดการสปาควรมีทั้งหมด 6 ด้าน เรียงจากความสำคัญมากไปน้อย ได้แก่ ทักษะด้านการบริการ (Service Mind) ทักษะการให้คำแนะนำและการสอนงาน (Coaching

Skills) ทักษะการวางแผน (Planning Skills) ทักษะการจัดการ (Management Skills) และ ทักษะการติดต่อสื่อสาร (Communication Skills) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (English Skills)

2. กลุ่มพนักงานบริการ (Spa Therapist) พนักงานให้บริการในสปาควรมีความรู้ 4 ด้าน จากความสำคัญมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้ ความรู้ด้านศิลปะการนวด และการทำทรีตเมนต์แบบต่าง ๆ ความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์สำหรับทรีตเมนต์ต่าง ๆ

ทักษะที่พนักงานบริการ (Spa Therapist) ควรมี 4 ด้าน เรียงความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ ทักษะหัตถบำบัดต่าง ๆ ทักษะด้านการบริการ การเอาใจใส่ลูกค้า ทักษะการเรียนรู้ และทักษะการติดต่อสื่อสาร และการใช้ภาษาอังกฤษ

ปัญหาการขาดแคลนกำลังคนถือเป็นปัญหาสำคัญที่ธุรกิจสปากำลังเผชิญทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เนื่องจากการขยายตัวของธุรกิจและสถาบันที่จัดอบรมหลักสูตรที่มีมาตรฐานมีจำนวนจำกัด อย่างไรก็ตามมีผู้ประกอบการสปาบางแห่งแก้ปัญหาด้วยจัดหลักสูตรอบรมให้แก่บุคลากรตนเอง และมีสถานประกอบการบางแห่งจัดอบรมให้แก่บุคคลภายนอกด้วย เช่น ชีวาสมรสุโขสปา เป็นต้น ส่วนสถาบันที่เปิดหลักสูตรอบรมสำหรับพนักงานบริการ (Therapist) มีทั้งส่วนของเอกชนและหน่วยงานรัฐ เช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นต้น สถานประกอบการควรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของตนอยู่เสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานจะมีความชำนาญในวิชาชีพอย่างแท้จริง นอกจากนี้จะเกิดประสิทธิผลในการทำงานแล้ว พนักงานยังเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่อีกด้วย

รูปแบบการฝึกอบรมบุคลากร

รูปแบบการอบรมของสถานประกอบการแต่ละแห่งอาจไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละแห่ง ทั้งนี้สามารถแบ่งรูปแบบของการฝึกอบรมได้ดังนี้ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2547, น. 39)

1. การจัดการฝึกอบรมภายใน เป็นการอบรมความรู้ทั่วไปเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ และความสามารถให้แก่พนักงาน ตัวอย่างหลักสูตรที่ใช้อบรม ได้แก่ ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานบริการ ทักษะคติในการทำงาน โดยผู้อบรมคือพนักงานในองค์กร เช่น หัวหน้าแผนกฝ่ายฝึกอบรม หัวหน้าแผนกทรัพยากรบุคคล เป็นต้น

2. เชิญบุคคลภายนอกมาอบรม ซึ่งโดยมากจะเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์มาอบรมเฉพาะเรื่อง เช่น อาหารเพื่อสุขภาพ จิตวิทยาการให้บริการ เป็นต้น

3. การส่งพนักงานเข้าร่วมอบรมหลักสูตรที่หน่วยงานภายนอกเปิดอบรม โดยหลักสูตรที่อบรมเป็นหลักสูตรที่ผู้บริหารพิจารณาแล้วว่า จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กร ทั้งนี้ ช่วงเวลาในการฝึกอบรมไม่ควรอยู่ในฤดูกาลท่องเที่ยว เพราะอาจก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจได้

การจัดฝึกอบรมสามารถทำได้หลายวิธีการขึ้นอยู่กับความพร้อม ความเหมาะสม และนโยบายของผู้บริหาร การฝึกอบรมจะมีบ่อยแค่ไหนนั้นต้องดูเนื้อหา ความสำคัญของเรื่องที่จะอบรม และความพร้อมของสถานประกอบการ รูปแบบการฝึกอบรมควรจัดนอกเวลาการทำงาน (Off-the Job Training) จะได้ไม่กระทบกับคุณภาพของการให้บริการ สถานประกอบการสปาที่เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมและรีสอร์ท การฝึกอบรมอาจเข้าร่วมกับแผนกฝึกอบรมของโรงแรมหรือแผนกสปาอาจจัดการอบรมกันเองในแผนก



ภาพที่ 7.4 การฝึกอบรมการนวดน้ำมัน
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

โครงสร้างด้านค่าตอบแทนของพนักงานในสปาแต่ละประเภท หรือแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน การพิจารณาเงินเดือนหรือค่าตอบแทนนั้นขึ้นอยู่กับรายได้ของสถานประกอบการ สภาพการแข่งขัน สภาพแรงงาน ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ รวมถึงความสามารถและประสบการณ์ของแต่ละ

บุคคล รูปแบบค่าตอบแทนพนักงานขึ้นอยู่กับสถานประกอบการ เช่น กรณีของสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท พนักงานจะได้รับค่าตอบแทนรายเดือนตามอัตราที่กำหนดไว้ รวมทั้งค่าเซอร์วิสชาร์จ์ (Service Charge) ค่าทิป (Tip) รวมถึงสวัสดิการที่โรงแรมมีให้แก่พนักงาน เช่น ประกันสังคม ประกันสุขภาพ โบนัสประจำปี อาหาร 2 มื้อ เครื่องแบบ รถรับส่ง เป็นต้น ส่วนพนักงานสปาทั่วไปหรือเคย์สปาอาจรับค่าตอบแทนเป็นรายเดือนขั้นต่ำ และมีค่าคอมมิชชันเป็นเปอร์เซ็นต์จากรายได้ ดังนั้นหากสถานประกอบการมีรายได้ที่สูงขึ้นจะทำให้พนักงานได้รับรายได้เพิ่มขึ้นเช่นกัน ซึ่งวิธีนี้จะช่วยให้พนักงานกระตือรือร้น และมีสำนึกของการเป็นเจ้าของ

นอกจากนี้ยังมีค่าตอบแทนแบบค่าจ้างพิเศษที่ไม่ใช่เงินเดือนแต่เป็นการหักเปอร์เซ็นต์จากรายได้ค่าบริการแต่ละโปรแกรม โดยสถานประกอบการจะเป็นผู้หักเปอร์เซ็นต์ และส่วนที่เหลือให้พนักงาน บางแห่งพนักงานอาจได้ค่าตอบแทนเป็นรายเดือนที่ไม่สูงมาก แต่ได้รับ “ค่ามือ” ซึ่งหักจากค่าบริการของลูกค้าแต่ละคน เช่น พนักงานได้รับเงินเดือน 3,500 บาท และในแต่ละวัน หากพนักงานคนดังกล่าวให้บริการลูกค้า ก็จะได้ค่ามือจากลูกค้า หัวละ 200 บาท หากวันนั้นพนักงานให้บริการลูกค้าจำนวน 4 คน ก็จะได้ค่ามือจำนวน 800 บาท เป็นต้น นอกจากนี้บางแห่งอาจจ่ายค่าจ้างรายเดือนให้แก่พนักงาน และพนักงานยังได้ค่าชั่วโมง เช่น ชั่วโมงละ 50-80 บาท ขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรนั้น ๆ สวัสดิการที่พนักงานในสถานประกอบการสปาที่มีได้ตั้งอยู่ในโรงแรมหรือรีสอร์ท หรือเป็นสถานประกอบการที่เป็นสแตนอัลโลน (Stand Alone) นั้นอาจไม่ได้มาก และหลากหลายเหมือนสปาในโรงแรมและรีสอร์ท แต่โดยพื้นฐานควรมีสวัสดิการอาหาร เครื่องแบบ ให้แก่พนักงาน นอกจากนี้ควรมีการขึ้นค่าแรงให้กับพนักงานโดยอาจประเมินจากการทำงานและข้อเสนอแนะและคำติชมจากลูกค้า อย่างไรก็ตามสามารถสรุปค่าตอบแทนพนักงานได้ดังนี้คือ

1. รับเงินเดือนเพียงอย่างเดียว ประเภทนี้จะไม่นิยมเนื่องจากพนักงานไม่มีแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นในการทำงาน เนื่องจากทำมากหรือน้อยก็ได้เงินเดือนเท่ากัน
2. รับค่ามืออย่างเดียว ไม่รับเงินเดือน เหมาะสำหรับร้านที่มีลูกค้ามาก ๆ เพราะพนักงานจะได้ค่ามือจำนวนมาก โดยมากเป็นที่นิยมของพนักงานอิสระ
3. รับเงินเดือนประจำ และรับค่ามือ เป็นที่นิยมเนื่องจากเป็นวิธีที่ยุติธรรม เงินเดือนอาจไม่สูงมากแต่ยังมีค่ามือ นอกจากนี้อาจสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยการให้พนักงานรับเงินเดือนตามฐานเงินเดือน และ 5% ของรายได้ที่หักค่าใช้จ่าย (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2557)
4. แบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์กับทางร้าน ที่เรียกว่า Commission-Based (60/40 Split) พนักงานได้รับเงินเดือนประจำ 60% และรายได้ที่ขึ้นกับจำนวนชั่วโมงที่ทำงานจริงอีก 40% เป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับและนิยมกันมาก เพราะเงินเดือนเป็นไปตามจำนวนรายได้จริง (กรมสนับสนุนบริการ

สุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2556, น. 79) รวมถึงสถานประกอบการยังได้ลดค่าใช้จ่ายคงที่ (Fix Cost) ลงช่วยลดความเสี่ยงในการขาดทุน และเป็นระบบที่สร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีสำนึกแบบเจ้าของกิจการ พนักงานจะมีส่วนร่วมในส่วนได้ส่วนเสียของกิจการมากขึ้น (จรินพร ตันติกิจศิริ วงศ์, 2546, น.158)

ปกติแล้วเงินเดือนพนักงานถือเป็นรายจ่ายที่มากที่สุดในแต่ละธุรกิจที่ต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ในแรงขับเคลื่อน ธุรกิจสปาก็เช่นกัน ค่าจ้างพนักงานมีสัดส่วนครึ่งหนึ่งของรายจ่ายทั้งหมด ดังนั้นผู้ดำเนินการสปาจึงต้องวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการเงิน ด้านแรงงาน และการแข่งขัน เพื่อให้ธุรกิจสปาของตนสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากต้องการลดค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือนพนักงาน ควรจำกัดจำนวนพนักงานให้เหมาะสม ซึ่งเป็นวิธีที่ดีกว่าการลดเงินเดือนพนักงาน เพราะจะทำให้พนักงานเสียความรู้สึก วิธีจำกัดจำนวนพนักงานนอกจากช่วยให้พนักงานที่ดีและมีคุณภาพแล้วยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายได้จริง (จรินพร ตันติกิจศิริ วงศ์, 2546, น.159)

นอกเหนือจากเงินค่าตอบแทน หรือเงินพิเศษอื่นๆแล้ว พนักงานประจำของสปาจะได้รับสวัสดิการตามนโยบายของแต่ละองค์กร หากเป็นพนักงานธุรกิจสปาขนาดใหญ่ หรือในโรงแรมหรือรีสอร์ท มักจะได้สวัสดิการเช่นเดียวกับพนักงานโรงแรม ดังนี้

1. ที่พัก สปาหลายแห่งมีการจัดสรรที่พัก หรือห้องพักให้แก่พนักงานในร้าน โดยคิดราคาไม่แพง หรือหักจากรายได้ของพนักงาน หรือบางแห่งอาจเสนอค่าเช่าราคาถูก แต่พนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบในการเปิด ปิด และดูแลสถานที่ของร้านด้วย
2. อาหาร สปาประเภทที่ตั้งอยู่ในโรงแรมและรีสอร์ท รวมถึง รีสอร์ตชั้นสปา จะมีอาหาร 2-3 มื้อแก่พนักงาน ส่วนสปาประเภทอื่น ๆ ขึ้นอยู่กับนโยบาย
3. ชุดเครื่องแบบ พนักงานสปาส่วนใหญ่จำเป็นต้องแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบของทางร้าน เพื่อความเรียบร้อย และลูกค้าจะได้ทราบว่าพนักงานคือคนใด ชุดเครื่องแบบของร้านมักผลิตจากผ้าฝ้าย หรือผ้าที่ใส่สบาย ไม่อึดอัด ไม่หลวมหรือแน่นเกินไป และต้องไม่หวือหวา ควรปิดมิดชิด



ภาพที่ 7.5 เครื่องแบบพนักงานสปา

ที่มา: Maikhao Reort and Spa

4. ประกันสังคม ประโยชน์ของประกันสังคมต่อพนักงานคือเพื่อที่จะได้รับสิทธิในการรักษาพยาบาล

5. ค่าเดินทาง สำหรับสถานประกอบการสปาขนาดใหญ่ หรือที่มีชื่อเสียง อาจมีสวัสดิการค่าเดินทางให้แก่พนักงาน หรือบางครั้งอาจเป็นรถรับส่งให้แก่พนักงาน

6. โบนัสประจำปี เป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน

7. การศึกษาดูงาน สำหรับสปาที่เป็นเครือข่าย หรือมีชื่อเสียงจะมีการจัดอบรมและส่งพนักงานเพื่อเข้าอบรมตลอดจนศึกษาดูงานร่วมกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มวิสัยทัศน์ และประสบการณ์ของพนักงาน

8. โอกาสในการทำงานที่สาขาต่างประเทศ สปาที่มีเครือข่ายและเปิดบริการในหลายประเทศ สามารถแลกเปลี่ยนพนักงาน หรือพนักงานที่สามารถโยกย้ายทำงานที่สปาในเครือเดียวในต่างประเทศได้ง่าย

9. วันหยุด และวันลา พนักงานจะได้รับวันหยุดเต็มวันอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง วันหยุดตามประเพณี สามารถลาป่วยได้ตามความเป็นจริง และลาพักโดยแจ้งให้ผู้จัดการทราบล่วงหน้า 1 สัปดาห์

นอกจากสวัสดิการข้างต้น สถานประกอบการควรดูแลเอาใจใส่สุขอนามัยของพนักงานไม่ให้ทำงานหนักเกินไป เช่น หลังเสร็จสิ้นการให้บริการลูกค้า พนักงานควรมีเวลาพักอย่างน้อย 10 นาทีจึงจะให้บริการลูกค้าท่านต่อไป ช่วงที่ธุรกิจทำผลกำไรหรือมียอดขายที่ดี ควรมีรางวัลหรือ

โบนัสแก่พนักงานทุกคนเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจต่อการทำงานที่เป็นทีม และยังสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

การประเมินพนักงาน

การประเมินการปฏิบัติงาน เป็นระบบการตรวจสอบเพื่อให้ทราบว่าการปฏิบัติการของแต่ละบุคคลนั้นมีผลสูงกว่าหรือต่ำกว่าเงินค่าจ้างที่ได้รับ ผลจากการประเมินจะช่วยในการกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน รวมถึงการเลิกจ้างงานอีกด้วย (วิลาสินี สันทนา, 2548, น. 18)

สถานประกอบการสปาจะประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานตามระยะเวลาที่กำหนด โดยปกติจะมีการประเมินปีละ 1-2 ครั้ง หรืออย่างน้อยควรประเมินปีละ 1 ครั้ง เพื่อพิจารณาการปฏิบัติงานและให้คำแนะนำปรับปรุงเพื่อเพิ่มศักยภาพ และทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ขั้นตอนในการประเมินพนักงานมีดังนี้ (อำไพ ชีเฮสน, 2547, น. 26)

1. การทบทวน (Review) คือทบทวนผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ถูกประเมินว่าเป็นอย่างไร ลักษณะงาน ผลการทำงาน ความแตกต่างหรือพัฒนาจากผลประเมินก่อนหน้านี้และครั้งปัจจุบัน ปัญหาในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร

2. การลงมือทำ (Action) เมื่อทบทวนการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินควรพิจารณาว่าผู้ถูกประเมินควรได้รับการอบรมหรือพัฒนาการปฏิบัติงานด้านใดเพิ่มเติม หากผู้ถูกประเมินประสบปัญหาในการทำงาน ผู้ประเมินสามารถให้คำแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือได้อย่างไร

3. การติดตามผล (Monitoring) ผู้ประเมินต้องติดตามผลการดำเนินการว่าผู้ถูกประเมินได้ปฏิบัติตามคำแนะนำหรือไม่ หรือหลังจากการฝึกอบรม ผู้ถูกประเมินการมีผลการทำงานอย่างไร บรรลุเป้าหมายตามที่สถานประกอบการหรือผู้ประเมินต้องการหรือไม่

โดยทั่วไปแล้วผลการประเมินจะออกมาทางด้านบวกเพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมิน และยังเป็นการกระตุ้นให้ผู้ถูกประเมินอยากพัฒนาตนเองมากขึ้นไป นอกจากนี้สถานประกอบการสปายังอาจให้ลูกค้ายเป็นผู้ประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน ความพึงพอใจ และการติชม ทั้งนี้พนักงานที่มีผลประเมินที่ดีอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้เกิดมาตรฐานในการให้บริการ และผลการประเมินจะช่วยกำหนดรางวัลหรือสิ่งตอบแทนแก่พนักงานอีกด้วย

กระบวนการให้บริการของพนักงาน

ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ซึ่งสถานประกอบการส่วนใหญ่มักจะมีคู่มือเพื่อแนะนำพนักงานถึงขั้นตอน หรือกระบวนการให้บริการของสถานประกอบการนั้น ๆ ซึ่งทำให้พนักงานทุกคน รวมถึงพนักงานใหม่ได้ทราบ และมีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน เช่น พนักงานทุกตำแหน่งควรมาถึงร้านก่อนปฏิบัติงานจริง 15-30 นาทีเพื่อเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ เปลี่ยนเครื่องแบบ ตรวจสอบความพร้อมและความสะอาดของเครื่องมือ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ พนักงานต้อนรับควรตรวจสอบบันทึกประจำวัน สมุดลงคิวพนักงาน เป็นต้น โดยทั่วไปขั้นตอนการให้บริการในธุรกิจสปาจะมี 3 ขั้นตอน ดังนี้ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2549, น. 49-54)

1. ขั้นตอนแรก หรือขั้นตอนการต้อนรับ เป็นหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ (Spa Receptionist) ที่จะกล่าวต้อนรับลูกค้า พร้อมทั้งเชิญไปนั่งที่บริเวณต้อนรับ จากนั้นให้บริการเครื่องดื่ม เช่น น้ำสมุนไพรเย็น น้ำผลไม้ น้ำผลไม้แช่เย็น บางแห่งอาจมีบริการผ้าเย็น เป็นต้น ให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการ จัดคิวและจัดห้องให้เหมาะสมต่อความต้องการ อย่างไรก็ตามลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทได้แก่ ลูกค้าประจำ หรือลูกค้าที่เคยใช้บริการแล้ว และลูกค้าใหม่ ดังนั้นพนักงานต้อนรับจะมีขั้นตอนการซักถามที่แตกต่างกันไปดังนี้

1) ลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่เคยใช้บริการ ลูกค้าบางท่านอาจทำการนัดหมายไว้แล้ว พนักงานต้อนรับควรตรวจสอบยืนยันเวลานัดหมาย และรูปแบบการบริการที่จองไว้ พร้อมทั้งแจ้งให้พนักงานบริการทราบเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ หากเป็นลูกค้าประจำที่ไม่ได้นัดหมาย พนักงานต้อนรับควรสอบถามรูปแบบการบริการที่ลูกค้าต้องการ พร้อมให้คำแนะนำ หากมีพนักงานสามารถให้บริการในช่วงเวลานั้น ลูกค้าสามารถรับบริการได้ทันที แต่หากไม่มีพนักงานว่าง พนักงานต้อนรับสามารถทำการนัดหมายให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้พนักงานต้อนรับพึงระวังเรื่องการรับจองเวลา ซึ่งควรมีระยะห่างต่อการนัดหมายแต่ละครั้ง ประมาณ 15 นาที เพื่อให้พนักงานบริการสามารถจัดเก็บ และจัดห้องเตรียมพร้อมสำหรับลูกค้ารายต่อไป

2) ลูกค้าใหม่ หรือลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการ พนักงานต้อนรับควรสอบถามประวัติส่วนตัวด้านสุขภาพ โรคประจำตัว และการแพ้ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อจัดเป็นประวัติ และสามารถให้คำแนะนำด้านรูปแบบการบริการและผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมได้ พนักงานต้อนรับสามารถชักชวนลูกค้าให้สมัครสมาชิก หรือแนะนำรายการส่งเสริมการขาย จากนั้นควรพาลูกค้าเดินชม และแนะนำสถานที่ ทั้งนี้มีการศึกษาและพบว่าธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจำนวนมากไม่สามารถให้คำแนะนำด้านการบริการ (Consultation) ที่น่าพอใจ เพราะละเลยต่อความสำคัญของกระบวนการดังกล่าว ดังนั้น

พนักงานต้อนรับ หรือผู้จัดการควรใส่ใจในด้านการให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย
ต่อการใช้บริการ



ภาพที่ 7.6 การแนะนำบริการแก่ลูกค้า

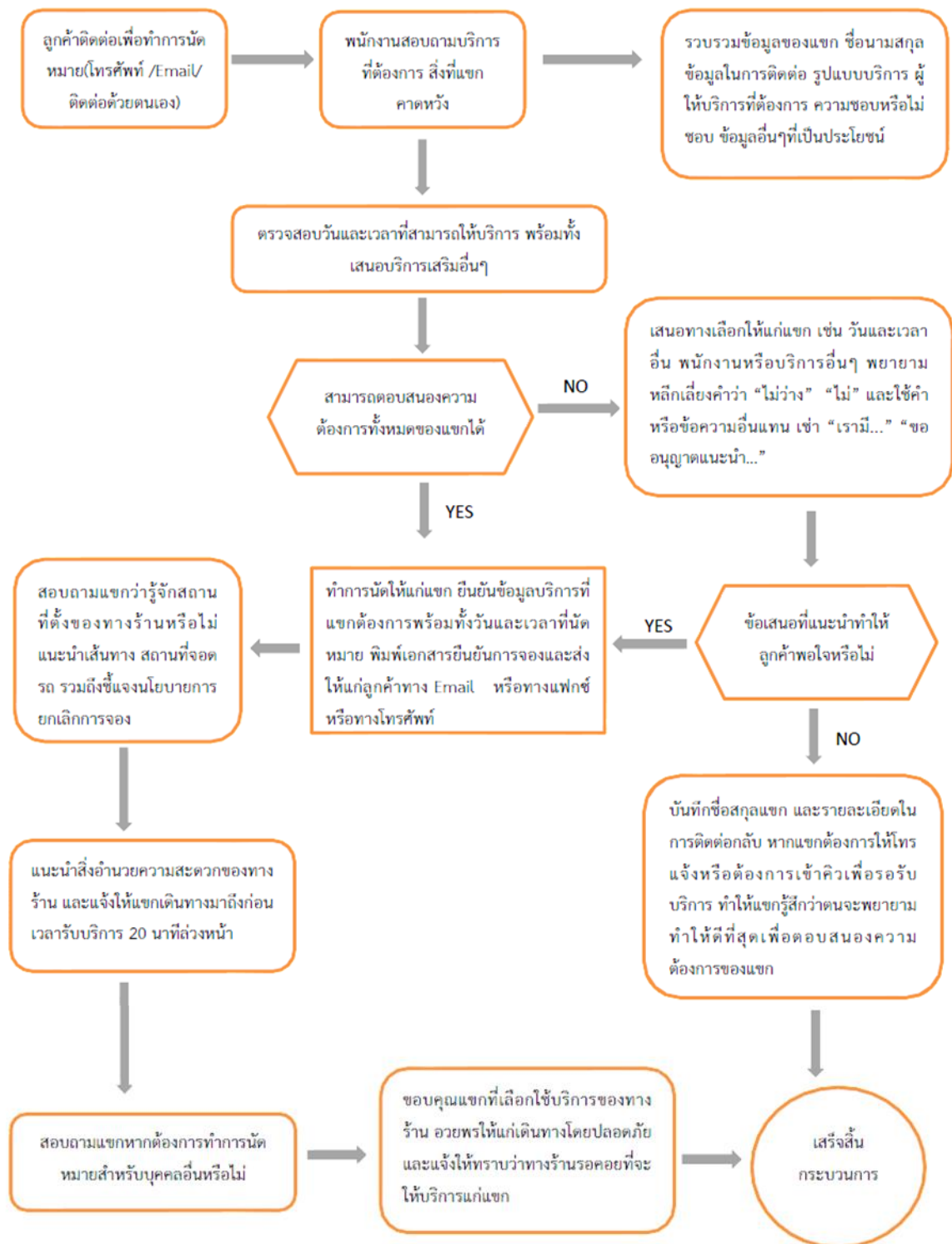
ที่มา: Maikhao Reort and Spa

Date...../...../.....Room No.....		• Have you had an operation or an accident within the last year or a past injury you still suffer from? If yes, please give details
Name.....		
Age.....Date of Departure:		
Email		
• Do you suffer from any of the following? Diabetes, Asthma, Low Blood Pressure, High Blood Pressure, Skin Diseases/Disorders, Muscles Aches, Digestion, Kidneys, Heart, Lungs, Skin. If yes, please give details 		
• Do you suffer from allergies of the following? Food, Essential Oils, Honey, Aloe Vera, etc. If yes, please give details 		• Which pressure do you prefer? Yes Deep: ☐ Medium: ☐ Light: ☐
• Women only Are you pregnant? ☐ Yes ☐ No Trying to become pregnant? ☐ ☐ Currently on your menstrual cycles ☐ ☐		I have read and understood the following. If not, please feel free to ask the spa supervisor. The hotel cannot be held responsible for the aggravation of any existing condition, as a result of the treatment. Signature Date

ภาพที่ 7.7 ตัวอย่างแบบกรอกประวัติสุขภาพลูกค้า

ที่มา: Kiriya Spa, Lit Hotel

อย่างไรก็ตามในขั้นแรกของกระบวนการให้บริการนั้นพบว่ามีลูกค้าบางประเภทที่ไม่นิยมเข้ามาสอบถามบริการหรือทำการจองด้วยตนเองกับทางร้าน แต่เลือกใช้วิธีการโทรศัพท์ ดังนั้นพนักงานต้อนรับหรือพนักงานรับจองควรมีวิธีการรับโทรศัพท์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ข้อแนะนำในกระบวนการรับโทรศัพท์เพื่อทำการรับจอง (แผนผังที่ 7.1)

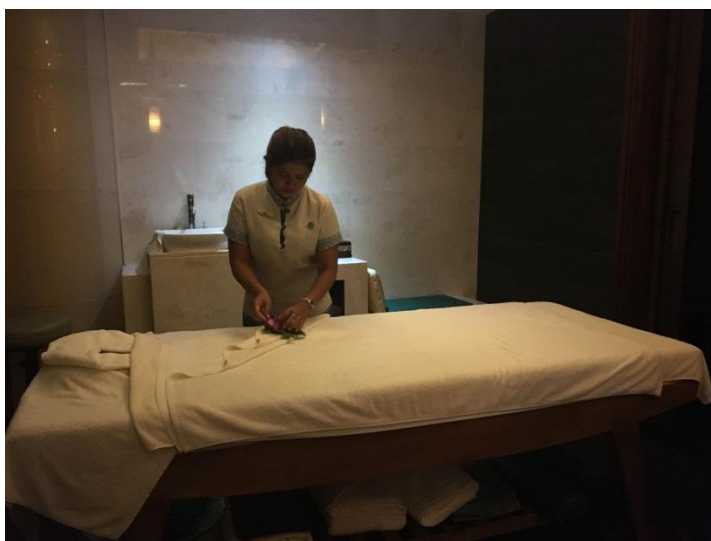


แผนผัง 7.5 กระบวนการรับจองทางโทรศัพท์

ที่มา : Mary and Lisa (2012, p. 127)

2. ขั้นตอนที่สอง หรือขั้นตอนก่อนให้บริการ และระหว่างการให้บริการ ขั้นตอนนี้เป็นหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ และพนักงานบริการ เมื่อทราบวันนัดหมายประจำวันของตนแล้ว ก่อนถึงเวลาที่ลูกค้าเข้ารับบริการ พนักงานบริการมีหน้าที่ดังนี้

1) ก่อนให้บริการ พนักงานควรดูแลความสะอาดของห้องที่จะให้บริการ ปรับอุณหภูมิ และแสงไฟในห้องให้เหมาะสม จุดตะเกียงน้ำมันหอมระเหยที่ลูกค้าเลือก เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่จะใช้ จากนั้นตรวจสอบความพร้อมของวัสดุ เช่น เติร์มชุดคลุม หมวกคลุมผม รองเท้าแตะ เป็นต้น และอุปกรณ์เครื่องใช้ว่าอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานหรือไม่ พนักงานต้อนรับจะเป็นผู้แนะนำชื่อลูกค้าแก่พนักงานที่จะให้บริการ พร้อมทั้งบอกรายละเอียดของทรีตเมนต์และความต้องการพิเศษที่ลูกค้าต้องการ จากนั้นเป็นหน้าที่ของพนักงานบริการที่นำลูกค้าไปยังห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า แต่หากต้องเปลี่ยนเสื้อผ้าในห้องทรีตเมนต์ ควรให้ความเป็นส่วนตัวแก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าทำธุระส่วนตัวเรียบร้อยแล้ว พนักงานจึงนำลูกค้าไปยังบริเวณให้บริการ



ภาพที่ 7.8 การจัดเตรียมห้อง

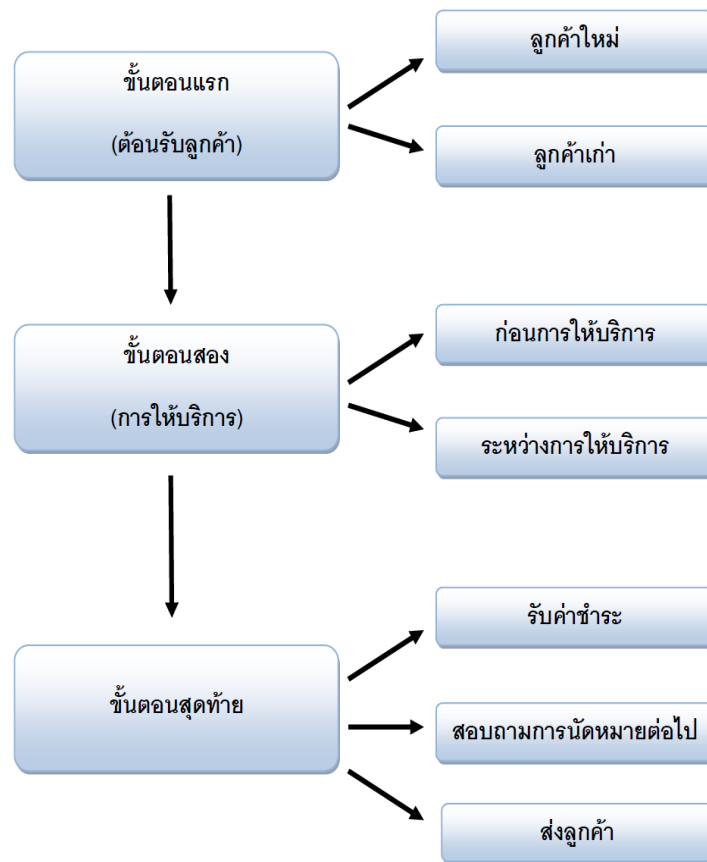
ที่มา: Maikhao Reort and Spa

2) ระหว่างการให้บริการ พนักงานบริการควรอธิบายถึงขั้นตอน ลักษณะ และระยะเวลาการให้บริการให้ลูกค้าทราบ ควรสอบถามความพึงพอใจของบรรยากาศภายในห้อง เช่น อุณหภูมิหนาวหรือร้อนเกินไปหรือไม่ แสงในห้องสว่างหรือมืดเกินไปหรือไม่ ตรวจสอบอุณหภูมิของผลิตภัณฑ์ก่อนทาบนหน้าหรือร่างกายของลูกค้า หากเป็นบริการนวดควรสอบถามน้ำหนักการนวดว่าเบาหรือหนักเกินไป หรือสร้างความเจ็บปวดให้แก่ผู้ให้บริการหรือไม่ ระหว่างการให้บริการควรสังเกตท่าทีของลูกค้าว่ารู้สึกสบายหรือไม่ หากต้องการให้ลูกค้าเปลี่ยนท่าทางหรืออิริยาบถ ควร

เรียกชื่อหรือสัมผัสเบา ๆ สำหรับบริการบางประเภทเช่น การพอกตัว การอบตัว ไม่ควรปล่อยให้ลูกค้าอยู่คนเดียว หรือหากต้องออกจากห้องไม่ควรออกนานเกินไป หลังการบริการควรแนะนำข้อควรปฏิบัติให้แก่ลูกค้าทราบ การปฏิบัติตนระหว่างให้บริการเป็นสิ่งที่พึงระมัดระวัง ไม่ว่าจะเป็นพูดคุยกันเองระหว่างพนักงานขณะให้บริการ การรับโทรศัพท์ส่วนตัว เหล่านี้เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นพนักงานควรมีจรรยาบรรณของผู้ให้บริการตามที่กำหนดไว้ (ภาคผนวก ข)

3. ขั้นตอนสุดท้าย คือขั้นตอนหลังรับบริการหลังจากที่ลูกค้าเปลี่ยนเสื้อผ้าเรียบร้อยแล้ว พนักงานจะนำลูกค้ากลับมานั่งพักที่บริเวณพักผ่อนอีกครั้ง และให้บริการน้ำอุ่น หรือน้ำสมุนไพรอุ่น เพื่อให้ร่างกายผ่อนคลายอย่างต่อเนื่อง จากนั้นพนักงานต้อนรับมีหน้าที่แจ้งค่าใช้จ่าย รับชำระค่าใช้จ่าย และสอบถามถึงการนัดหมายครั้งต่อไป หรืออาจแนะนำโปรโมชั่นพิเศษในช่วงนั้น ๆ ชักชวนการสมัครสมาชิก หรือการเสนอขายผลิตภัณฑ์เป็นต้น สถานประกอบการสปาบางแห่งอาจให้ลูกค้าทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาบริการของสถานประกอบการตน จากนั้นเดินไปส่งลูกค้าที่ประตูพร้อมกล่าวคำขอบคุณ

ในแต่ละวันพนักงานที่เกี่ยวข้องควรเก็บข้อมูลปริมาณวัตถุดิบที่ใช้และความต้องการของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการคำนวณจุดที่ต้นทุนต่ำสุดในการซื้อวัตถุดิบ และใช้ในการวางแผนจัดบุคลากร รวมถึงการเก็บข้อมูลวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าชอบหรือไม่ชอบ และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ต้อนรับลูกค้าในครั้งต่อไป เพื่อให้เกิดความประทับใจ และความรู้สึกลึกซึ้งของลูกค้า (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557, น. 104)



แผนผัง 7.6 กระบวนการการให้บริการลูกค้า

ที่มา: คัดแปลงจาก สถาบันวิชาชีพขนาดกลางและขนาดย่อม (2547, น. 26)

บทสรุป

บุคลากรในธุรกิจสปาซึ่งเป็นธุรกิจด้านการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการขับเคลื่อนธุรกิจ ปกติแล้วโครงสร้างของสปาแต่ละแห่งจะแตกต่างกันตามขนาด ประเภท และรูปแบบการให้บริการ สปาขนาดใหญ่ที่มีรูปแบบการให้บริการหลายประเภทและพนักงานจำนวนมากจะแบ่งหน้าที่และสายบังคับบัญชาอย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบของตน โดยทั่วไปผู้จัดการสปา หรือผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่ในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน โดยพิจารณาจากประสบการณ์ ผ่านการอบรมจากหน่วยงานที่มีมาตรฐานและที่สำคัญที่สุดคือทัศนคติด้านการบริการ อุปนิสัยใจคอ ความตั้งใจในการทำงาน ความซื่อสัตย์และผู้บริหารหรือผู้จัดการควรประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อมอบผลตอบแทน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ในขณะเดียวกันหากพนักงานคนใดที่มีผลการประเมินที่ต่ำกว่าเกณฑ์

ผู้บริหารสามารถจัดหลักสูตรอบรมเพื่อพัฒนาทักษะให้แก่พนักงานต่อไป สถานประกอบการสปาขนาดใหญ่ที่มีพนักงานจำนวนมากและมีเนื้อที่สปาขนาดใหญ่ ผู้จัดการต้องมีความรับผิดชอบสูงในการดูแลคุณภาพการให้บริการของพนักงานในสปา ปัจจุบันสถานประกอบการสปาหลายแห่งได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงานเพื่อให้งานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสะดวกต่อการติดต่อประสานงานระหว่างพนักงานมากขึ้น

การบริหารจัดการบุคลากรในสปาถือเป็นเรื่อง que ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในระดับต้น พนักงานที่มีคุณภาพ มีความรู้ด้านสปา ฝีมือดี ย่อมทำภาพลักษณ์ของสถานประกอบการดีตาม ขณะเดียวกันสถานประกอบการที่ขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ จะทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ดังนั้นเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารควรรักษาพนักงานที่มีคุณภาพของตนให้ทำงานกับองค์กรในระยะยาว ไม่ลาออก หรือเปลี่ยนงาน โดยการสร้างขวัญและกำลังใจหรือให้รางวัลประจำปี ตลอดจนดูแลเรื่องสวัสดิการในรูปแบบต่าง ๆ

คำถามทบทวน

1. อะไรคือปัจจัยที่ทำให้โครงสร้างบุคลากรของธุรกิจสปาแต่ละแห่งแตกต่างกัน
2. จงบอกคุณลักษณะสำคัญของผู้จัดการสปา
3. จงบอกหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในสปา
4. วิธีการสรรหบุคลากรสามารถทำได้กี่วิธี และนักศึกษาคิดว่าวิธีใดดีที่สุด เพราะอะไร
5. จงบอกกระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้าทำงาน
6. เพราะเหตุใดการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจสปา
7. ในการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร หัวข้อในการอบรมที่สำคัญมีอะไรบ้าง
8. จงอธิบายลักษณะค่าตอบแทนของพนักงานบริการในสปา
9. สวัสดิการสำหรับพนักงานสปาในโรงแรมมีอะไรบ้าง
10. จงอธิบายกระบวนการในการประเมินพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. (2557). **10 สุดยอดแผนธุรกิจ DTN Business Plan Award 2014 แผนธุรกิจ รุก-รับ ตลาด AEC**. กรุงเทพฯ: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2556). **เอกสารความรู้ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ**. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- จรินทร์ ตันติกิจศิริวงศ์. (2546). **Spa I Do คู่มือการทำธุรกิจสปา**. กรุงเทพฯ: Khum Thong Industry & Printing Co., Ltd.
- นิตยสารแพรว. (2547). **The Magic of Spa**. กรุงเทพฯ: บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งเอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.
- ปวธรรณ อัจฉริยบุตร, จิราพร ประสานการ และชนิษฐา. (2549). **โครงการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ราณี อธิชัยสกุล และคณะ. (2556). **การศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยเพื่อส่งเสริมให้เป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียน**. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- วิลาสินี สันทนา. (2548). **สภาพการดำเนินงานและปัญหาของธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสารคาม.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2547). **เคยสปา...ธุรกิจบริการด้านสุขภาพ**. ปทุมธานี: P2 Design & Print Co., Ltd.
- _____. (2549). **ธุรกิจสปา (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. ปทุมธานี: บริษัทเจเอสที พับลิชชิ่ง จำกัด.
- อำไพ ชีแสน. (2547). **Spa Management การบริหารธุรกิจสปา**. เชียงใหม่: สถาบันออกแบบพรมอำไพ แอนด์ บิวตี้สปา.
- Winnom M.S. & Capozio L.L. (2012). **Spa Management An Introduction**. New Jersey: Pearson.

บทที่ 8

การตลาดธุรกิจสปา

การตลาดถือว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจใดก็ตามรวมถึงธุรกิจสปา การตลาดช่วยให้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสารช่วยพัฒนารูปแบบการตลาดใหม่ๆขึ้นโดยเฉพาะกลยุทธ์การตลาดในธุรกิจสปา ในปัจจุบันการขยายตัวของธุรกิจสปามีจำนวนสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเป็นเรื่องสำคัญสำหรับผู้ประกอบการที่จะต้องเรียนรู้ถึงการตลาดในธุรกิจสปา ซึ่งเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ และการบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจในยุคปัจจุบัน ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเรา ผู้บริโภคส่วนใหญ่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว การบริการที่ดี เป็นเหตุให้ธุรกิจบริการต่างๆรวมถึงธุรกิจสปาต่างแข่งขันกันเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้บริโภค

การตลาดธุรกิจสปา

ปัจจุบันธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพในตลาด และมีแนวโน้มที่จะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผู้คนหันมาใส่ใจสุขภาพมากขึ้น และประเทศไทยเองต้องการฟื้นฟูเศรษฐกิจโดยอาศัยการท่องเที่ยวและใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการสนับสนุนให้ชาวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวประเทศไทย ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวอาศัยอยู่ในประเทศไทยนั้น มีการใช้จ่ายและใช้เงิน รวมถึงการใช้บริการสปาเพื่อผ่อนคลาย ทั้งนี้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถเลือกใช้บริการสปาได้ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับหรูหรารในโรงแรมห้าดาว หรือระดับกลางตามย่านธุรกิจ และระดับทั่วไปที่พบได้ตามย่านชุมชน และศูนย์การค้า ทำให้ธุรกิจสปาอยู่ในสภาพการแข่งขันที่รุนแรง ไม่เพียงแต่นักลงทุนชาวไทยเท่านั้นที่สนใจลงทุนในธุรกิจสปาแต่ยังมีนักลงทุนต่างชาติเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ผู้ประกอบการหลายรายพยายามสร้างเอกลักษณ์หรือจุดเด่นของตน หรือจัดโปรโมชั่นต่าง ๆ เพื่อดึงดูดลูกค้า ไม่เพียงแต่ลูกค้าชาวต่างชาติเท่านั้นที่นิยมใช้บริการสปา ปัจจุบันพบว่ามีลูกค้าชาวไทย ทั้งหญิงและชายหันมาใช้บริการสปามากกว่าเดิม เปิดโอกาสให้ธุรกิจสปาขยายตัวมากขึ้น ในขณะที่สปาในกรุงเทพอาจมีภาพลักษณ์ที่หรูหราและเสนอบริการที่หลากหลาย แต่ธุรกิจสปาในต่างจังหวัดจะไม่เน้นความหรูหรา และให้บริการที่จำกัดกว่า อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จในธุรกิจ จำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ มีการวางแผนบริหารจัดการที่รอบคอบ

โดยเฉพาะการทำการตลาดซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่เป็นเครื่องมือที่สร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นปัจจัยในการสร้างรายได้ และช่วยให้กิจการดำเนินไปอย่างยั่งยืน ดังนั้นเป็นหน้าที่ของผู้ดำเนินการ หรือผู้จัดการสปาที่จะวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดทั้งระยะสั้นและยาวโดยใช้กลยุทธ์การตลาดต่างๆ

ความสำคัญของกลยุทธ์ทางการตลาด

กลยุทธ์ทางการตลาดจัดเป็นส่วนที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการซึ่งปัจจุบันกลยุทธ์ทางการตลาดมีหลากหลายรูปแบบให้ผู้ประกอบการได้เลือกใช้ตามความเหมาะสมของธุรกิจของตน เช่น กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ เป็นต้น อย่างไรก็ตามกลยุทธ์ทางการตลาดจะต้องให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตลาดเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มตลาดเป้าหมายให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน

กลยุทธ์การตลาดที่นิยม

ปัจจุบันธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพในตลาด และมีแนวโน้มที่จะขยายตัวอย่างต่อเนื่องเนื่องจากผู้คนหันมาใส่ใจสุขภาพมากขึ้น และประเทศไทยเองต้องการฟื้นฟูเศรษฐกิจโดยอาศัยการท่องเที่ยวและใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการสนับสนุนให้ชาวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวประเทศไทย ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวอาศัยอยู่ในประเทศไทยนั้น มีการใช้จ่ายและใช้เงิน รวมถึงการใช้บริการสปาเพื่อผ่อนคลาย ทั้งนี้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถเลือกใช้บริการสปาได้ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับหรูหรารในโรงแรมห้าดาว หรือระดับกลางตามย่านธุรกิจ และระดับทั่วไปที่พบได้ตามย่านชุมชน และศูนย์การค้า ทำให้ธุรกิจสปาอยู่ในสภาพการแข่งขันที่รุนแรง ไม่เพียงแต่นักลงทุนชาวไทยเท่านั้นที่สนใจลงทุนในธุรกิจสปาแต่ยังมีนักลงทุนต่างชาติเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ผู้ประกอบการหลายรายพยายามสร้างเอกลักษณ์หรือจุดเด่นของตน หรือจัดโปรโมชั่นต่าง ๆ เพื่อดึงดูดลูกค้า ไม่เพียงแต่ลูกค้าชาวต่างชาติเท่านั้นที่นิยมใช้บริการสปา ปัจจุบันพบว่ามีลูกค้าชาวไทยทั้งหญิงและชายหันมาใช้บริการสปามากกว่าเดิม เปิดโอกาสให้ธุรกิจสปายาวตัวมากขึ้น ในขณะที่สปาในกรุงเทพอาจมีภาพลักษณ์ที่หรูหราและเสนอบริการที่หลากหลาย แต่ธุรกิจสปาในต่างจังหวัดจะไม่เน้นความหรูหรา และให้บริการที่จำกัดกว่า อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการที่จะ

ประสบความสำเร็จในธุรกิจ จำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ มีการวางแผนบริหารจัดการที่รอบคอบ โดยเฉพาะการทำการตลาดซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่เป็นเครื่องมือที่สร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นปัจจัยในการสร้างรายได้ และช่วยให้กิจการดำเนินไปอย่างยั่งยืน ดังนั้นเป็นหน้าที่ของผู้ดำเนินการ หรือผู้จัดการสปาที่จะวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดทั้งระยะสั้นและยาวโดยใช้กลยุทธ์การตลาดต่างๆ อย่างไรก็ดีตามวิธีทำการตลาดที่นิยมและพบเห็นบ่อยได้แก่

1. ส่วนผสมทางการตลาด หรือ Marketing Mix สำหรับธุรกิจทั่วไปประกอบด้วย 4 P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แต่หากเป็นธุรกิจบริการจะมีส่วนผสมทางการตลาดเพิ่มขึ้น ได้แก่ พนักงาน (People) และกระบวนการ (Process) และสิ่งต่างๆภายในสำนักงาน (Physical Evidence) ในการดำเนินการตลาด ทุกตัวมีความสำคัญเท่าๆ กัน หากแต่ขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจว่าจะให้น้ำหนักองค์ประกอบใดมากที่สุดเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ส่วนผสมทางการตลาดของธุรกิจสปาสามารถแบ่งได้ดังนี้ (จรินทร์ ดันติกิจศิริวงศ์, 2546, น.167-182, ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547, น.12, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554, น.1-43)

1.1 กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product) กลยุทธ์การจัดการด้านบริการของธุรกิจสปาคือการจัดการกับองค์ประกอบสปา 5 องค์ประกอบ ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส เพื่อดึงดูดลูกค้า ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดจะถูกบริหารจัดการเพื่อให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดีที่สุดตั้งแต่เดินเข้ามาใช้บริการ จนกระทั่งกลับออกจากสปา การจัดการองค์ประกอบด้านการบริการ 5 ด้านของสปาแต่ละแห่งอาจมีความเหมือนหรือแตกต่างกันไป แต่จะมีพื้นฐานคล้ายกันดังนี้

1.1.1 การจัดการด้านรูป รูปคือสิ่งที่มนุษย์สามารถมองเห็นได้ด้วยตา ในที่นี้รูปในสปาหมายถึงความตั้งแต่สถาปัตยกรรม การตกแต่งบรรยากาศ ความสะอาดเรียบร้อย โดยทั่วไปสถาปัตยกรรมหรือรูปแบบการตกแต่งของสถานประกอบการ สปาจะบ่งบอกถึงเอกลักษณ์ของสปานั้นๆ การใช้โทนสี และแสงที่เหมาะสม จะช่วยให้บรรยากาศในสปาผ่อนคลายมากขึ้น

1.1.2 การจัดการด้านรส รสคือรสชาติจากอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการในสปา ในอดีตสปาอาจให้บริการเพียงเครื่องดื่มสมุนไพรอุ่นๆ เช่น ชาเขียว น้ำมะตูม น้ำขิง ฯลฯ แก่ลูกค้าก่อนและหลังรับบริการ เนื่องจากน้ำสมุนไพรมักมีสรรพคุณช่วยขับสารพิษที่ตกค้างในร่างกาย แต่ปัจจุบันสถานประกอบการหลายแห่งมีบริการอาหารเพื่อสุขภาพโดยอาจคิดรวมเป็นแพคเกจ รวมกับทรีตเมนต์ในโปรแกรมต่าง ๆ อาหารที่ให้บริการในสปานั้นจะเน้นอาหารที่รักษาสุขภาพ ตามหลักโภชนาการ วัตถุดิบจากธรรมชาติ ไม่มีสารเคมีเจือปน ไม่หวานหรือเค็มจัด ไม่มีไขมัน เน้นผักและผลไม้ในปริมาณที่เหมาะสม วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ต้องสะอาดถูกสุขลักษณะ สปาบางแห่งอาจ

ให้บริการอาหารตามธาตุเจ้าเรือน กรู๊ปเลือด เป็นต้น โดยมากอาหารสปาจะเป็นอาหารที่ปรุงแบบเรียบง่าย ไม่ผ่านกระบวนการที่ทำให้อาหารสูญเสียคุณค่า เน้นผักผลไม้ตามฤดูกาล ดูแล้วน่ารับประทาน ตัวอย่างเช่น สลัดผัก สลัดผลไม้ น้ำสลัดที่ทำจากงา ซึ่งมีวิตามินอีหรือโยเกิร์ต ที่มีแคลอรีต่ำ ของทานเล่นที่ให้คุณค่าทางโปรตีน เช่น ถั่วต้มหรืออบกรอบ เป็นต้น

การรับประทานอาหารสปา หรือ Spa Cuisine จัดว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญ ไม่แพ้การทำทรีตเมนต์ โดยเฉพาะหลังการบริการ หรือหลังการนวด ซึ่งร่างกายจะเสียเหงื่อจากการขับสารพิษ ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย ขาดน้ำและเกลือแร่ ดังนั้นการรับประทานอาหารสปาหรือเครื่องดื่มสมุนไพรบางชนิดช่วยให้ร่างกายได้รับพลังงานและสดชื่น อีกทั้งยังช่วยให้ระบบการทำงานภายในของร่างกายดีขึ้น ดังนั้นการเข้าสปาเปรียบเสมือนเป็นการทำความสะอาดทั้งภายในและภายนอกร่างกาย

ปัจจุบันไม่เพียงแต่ผู้ที่เข้าสปาจะรับประทานอาหารแบบสปาเท่านั้น แต่ยังมีผู้คนจำนวนมากหันมารับประทาน “อาหารคลีน” (Clean Food) ซึ่งคล้ายกับอาหารสปา คือเป็นอาหารแบบธรรมชาติที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ เน้นวัตถุดิบจากธรรมชาติ ไม่ปนเปื้อนสารเคมี และผ่านกระบวนการปรุงแต่งน้อยที่สุด รสชาติปานกลาง การรับประทานอาหารคลีนควบคู่กับการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ทำจิตใจให้แจ่มใส ควบคุมอารมณ์ จะช่วยให้สุขภาพดีในระยะยาว

1.1.3 การจัดการด้านกลิ่น กลิ่นถือเป็นองค์สำคัญของสปาที่ส่งผลต่ออารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์ การสร้างกลิ่นในสปาสามารถใช้วิธีการจุดเทียนน้ำมันหอมระเหย และอุปกรณ์อื่น ๆ กลิ่นมีผลต่อระบบการหายใจ ระบบย่อยอาหาร ระบบความจำ การป้องกันเชื้อแบคทีเรีย รวมถึงสร้างความสมดุลของร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ สถานประกอบการสปาบางแห่งอาจคิดค้นหรือนำเข้าน้ำมันหอมระเหยเฉพาะที่บ่งบอกถึงเอกลักษณ์สปาตนได้ ที่สำคัญควรหลีกเลี่ยงการใช้กลิ่นสังเคราะห์ในสปาเนื่องจากจะทำให้เกิดผลข้างเคียงได้

1.1.4 การจัดการด้านเสียง คือการใช้เสียงในสปา อาจเป็นเสียงธรรมชาติหรือเสียงดนตรีที่ช่วยให้เกิดความผ่อนคลายอย่างลึกซึ้ง สำหรับสปาที่อยู่ในโรงแรม หรือรีสอร์ทต่างจังหวัด และมีพื้นที่สปาภายนอกจะได้เปรียบเรื่องเสียงธรรมชาติ จังหวะของเสียงมีผลต่อการเต้นของหัวใจ สถานประกอบการสปาสามารถเลือกใช้ดนตรีเฉพาะท้องถิ่นเพื่อสร้างความแตกต่างและเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน

1.1.5 การจัดการด้านสัมผัส สัมผัสถือเป็นหัวใจสำคัญด้านการให้บริการของสปา และเป็นบริการหลักในสปา นอกเหนือจากการใช้น้ำ สถานประกอบการสปาสามารถนำเสนอรูปแบบการนวดที่แตกต่างจากคู่แข่งรายอื่น เพื่อก่อให้เกิดความแตกต่างและดึงดูดลูกค้ามากขึ้น ที่

สำคัญพนักงานให้บริการควรมีความรู้ถึงศาสตร์ที่ตนจะให้บริการแก่ลูกค้า สามารถให้คำแนะนำความรู้ก่อนและหลังรับบริการ

1.2 การจัดการด้านราคา (Price) ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญต่อธุรกิจ และเป็นเครื่องมือการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการ เช่น การตั้งราคาที่ต่ำเกินไปอาจสร้างความรู้สึกไม่มั่นใจให้แก่ลูกค้า ราคาเป็นเรื่องจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับรายรับของธุรกิจ แตกต่างจากส่วนผสมทางการตลาดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายจ่าย ผู้ลงทุนควรมีความรู้พื้นฐานที่นำมาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์และธุรกิจของตน และต้องทราบว่าเรามีวัตถุประสงค์ใดในการตั้งราคา เพราะการตั้งราคาไม่ใช่เพื่อสร้างกำไรเพียงอย่างเดียว แต่ยังหมายถึงวัตถุประสงค์อื่น ๆ เช่น สร้างยอดขายหรือส่วนแบ่งการตลาด เพื่อการแข่งขัน เพื่อความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อเสริมภาพลักษณ์ของบริการและผลิตภัณฑ์ เป็นต้น นอกจากนี้ควรพิจารณาองค์ประกอบอื่น ๆ ร่วม เช่น ต้นทุนการดำเนินงาน อุปสงค์และอุปทานของตลาด ผู้แข่งขันในพื้นที่ สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

ก่อนตั้งราคาผู้ประกอบการต้องรู้วัตถุประสงค์ในการตั้งราคาว่ามีจุดมุ่งหมายอย่างไร เช่น เพื่อสร้างยอดขายหรือส่วนแบ่งตลาด เพื่อทำกำไร เพื่อการแข่งขัน เพื่อความพึงพอใจของลูกค้า หรือเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ จากนั้นจึงตัดสินใจว่าการตั้งราคาแบบใดเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของธุรกิจโดยพิจารณาองค์ประกอบที่มีผลต่อราคา ดังนี้

- อะไรคือวัตถุประสงค์ในการตั้งราคา หากต้องการส่วนแบ่งตลาดควรใช้นโยบายราคาเพื่อส่งเสริมยอดขาย ต้องการภาพลักษณ์ที่ดีควรตั้งราคาที่สูง ให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณค่าบริการที่แพงน่าจะเป็นการบริการที่ดีมีคุณภาพ ทั้งนี้ราคาควรสอดคล้องกับการให้บริการจริง

- พิจารณอุปสงค์อุปทานของตลาด เช่น ตลาดเป้าหมายมีการแข่งขันสูงหรือไม่ มีความต้องการในการใช้บริการในพื้นที่นั้นมากน้อยเพียงใด เช่น พื้นที่นั้นมีสถานประกอบการสปปาประเภทเดียวกันจำนวนมาก การแข่งขันสูง การตั้งราคาสูงมากอาจทำให้มีลูกค้าใช้บริการน้อยเป็นต้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรมีการปรับเปลี่ยนราคาหากสถานการณ์การแข่งขัน หรืออุปสงค์อุปทานเปลี่ยนไป โดยประมาณการต้นทุนให้ชัดเจน แล้วจึงตั้งราคาที่ไม่ต่ำกว่าต้นทุนการผลิต ทั้งต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปร วิธีการเบื้องต้นในการคำนวณราคาที่ยังไม่พิจารณาถึงองค์ประกอบอื่นๆ คือ ราคาขาย = ต้นทุน + (อัตราร้อยละกำไรที่ต้องการ X ต้นทุน) (จรินพร ตันติกิจศิริวงศ์, 2546, น.172)

อย่างไรก็ดีผู้ประกอบการสามารถกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านราคาดังนี้ (จรินพร ตันติกิจศิริวงศ์, 2546, น. 170-176)

1.2.1 การตั้งราคาให้แตกต่างกัน เช่น การตั้งราคาตามกลุ่มลูกค้า การตั้งราคาตามภาพลักษณ์ การตั้งราคาตามทำเล หรือที่ตั้ง หรือการตั้งเวลาในแต่ละฤดูกาล เช่น ช่วงฤดูท่องเที่ยว หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

1.2.2 การตั้งราคาตามจิตวิทยา เป็นการตั้งราคาตามความรู้สึกนึกคิดของลูกค้า เช่น การตั้งราคาตามเลขดี เช่น 699 บาท หรือเลขคู่ เช่น 2,200 บาท การตั้งราคาตามที่คนส่วนมากคาดหวัง การตั้งราคาสินค้าหรือบริการที่มีชื่อเสียง โดยตั้งราคาสูง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้สินค้าและบริการ

1.2.3 การตั้งราคาสำหรับสินค้าหรือบริการใหม่ หรือสินค้าหรือบริการที่ปรับปรุงใหม่ ซึ่งการตั้งราคานี้สามารถตั้งที่ราคาสูง หรือต่ำก็ได้ การตั้งราคาสูงใช้กับสินค้าหรือบริการที่ออกสู่ตลาดใหม่ ยังไม่มีคู่แข่ง เราเป็นผู้เปิดตลาดรายแรก หรือการตั้งราคาต่ำเพื่อเป็นการแนะนำสินค้าหรือบริการเพื่อให้เป็นที่รู้จักกว้างขวางในตลาด

1.2.4 การตั้งราคาสินค้าหรือบริการที่เสื่อมความนิยม สำหรับสินค้าหรือบริการที่ไม่เป็นที่นิยมแล้ว สถานประกอบการอาจคงไว้ซึ่งราคาเดิม แต่ใช้วิธีการดึงดูด เช่น เพิ่มระยะเวลาการให้บริการ แถมผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า หรือลดราคาบริการลง

1.2.5 การตั้งราคาเพื่อส่งเสริมการตลาด หรือการกระตุ้นยอดขาย เช่น การลดราคาในเทศกาลพิเศษต่าง ๆ การลดราคาสำหรับการต่ออายุสมาชิก การลดแถมบริการเมื่อชำระสินค้าหรือบริการด้วยบัตรเครดิต หรือการตั้งราคาที่ดึงดูด เช่น นวดน้ำมันหอมระเหยครั้งละ 2,500 บาท ซ็อกคอร์ส 10 ครั้งจ่ายเพียง 20,000 บาท เป็นต้น

1.3 กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกลยุทธ์ในการขายบริการ หรือผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า โดยทั่วไปสถานประกอบการถือเป็นจุดจำหน่ายสินค้าและบริการของสปา แต่ขณะเดียวกันสามารถจัดช่องทางขายวิธีอื่น เช่น การจัดบูทในย่านชุมชน หรือศูนย์การค้าเพื่อแนะนำร้าน และขายแพ็คเกจ การสำรวจลูกค้าในพื้นที่เพื่อรับสมัครสมาชิก หรือการให้บริการสปาถึงบ้าน (Home Delivery Spa) รับจองผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมสำหรับชาวต่างชาติ ทั้งนี้ผู้บริโภคจะทำการตัดสินใจโดยพิจารณาจากข้อมูลในเว็บไซต์

1.4 กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มตลาดเป้าหมาย เพื่อให้ทราบถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาดจะทำหน้าที่ชี้ชวนให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายสนใจและซื้อบริการหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆ เครื่องมือที่ใช้ในการส่งเสริมการตลาด คือ ส่วนประสมของการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย

- 1) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)
- 2) การโฆษณา (Advertising)

- 3) การขายโดยบุคคล (Personal Selling) หรือหน่วยงานขาย (Sell Force)
- 4) การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)
- 5) การตลาดทางตรง (Direct Marketing) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2554,

หน้า 1-42)

ทั้งนี้ในการโฆษณาและการขายโดยพนักงาน ต้องมีการวางแผนร่วมกันและส่งเสริมกันและกัน กลยุทธ์การตลาดที่ธุรกิจสปปานิยมใช้ ได้แก่ (จรินพร ดันติกิจศิริวงศ์, 2546, น. 179)

ลูกค้าสัมพันธ์ (CRM-Customer Relationship Management) ถือเป็นเครื่องมือสำรวจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า บุคคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของ CRM โดยทั่วไป CRM ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ ทำความเข้าใจเพื่อแบ่งกลุ่มลูกค้าเป็นวิธีที่แบ่งลูกค้าเป็นกลุ่มย่อยเพื่อหาความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม
 - 2) การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น บริการทรีตเมนต์สำหรับเจ้าสาว บริการนวดน้ำมันเพื่อความผ่อนคลายสำหรับพนักงานออฟฟิศ เป็นต้น
 - 3) การปฏิสัมพันธ์และมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้า เป็นขั้นตอนการส่งมอบบริการให้กับลูกค้าอย่างมีคุณภาพ เป็นขั้นตอนที่กำหนดความสำเร็จของธุรกิจ
 - 4) การรักษาลูกค้าเก่าและแสวงหาลูกค้าใหม่ (Loyalty Program) เป็นการวางแผนเพื่อสร้างและรักษาความภักดีของลูกค้าเก่าที่มีต่อธุรกิจ ขณะเดียวกันการแสวงหาลูกค้าใหม่
- ทั้งนี้วิธีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างฐานลูกค้าใหม่หรือกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ต้องการ และส่งเสริมการขายเพื่อรักษาลูกค้าเก่า สามารถทำได้หลายวิธีเช่น

- 1) การจัดทำสิ่งพิมพ์ประเภทแผ่นพับเพื่อแนะนำข้อมูลของทางร้าน การให้บริการราคา หรือส่วนลดพิเศษต่าง ๆ ให้ลูกค้าเป้าหมายทราบ โดยพื้นที่ที่จะวางสิ่งพิมพ์นั้นควรเป็นพื้นที่ที่มีกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก สถานที่ประกอบการอาจว่าจ้างคนแจกสิ่งพิมพ์ หรือติดต่อร้านอาหาร ร้านกาแฟเพื่อวางสิ่งพิมพ์ของตน การออกแบบสิ่งพิมพ์ประเภทแผ่นพับควรออกแบบให้ดึงดูดและน่าสนใจ พร้อมทั้งให้รายละเอียดเกี่ยวกับการบริการของทางร้าน สิ่งพิมพ์ที่ดึงดูดจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า
- 2) การจัดงานเปิดตัว เป็นการประชาสัมพันธ์ธุรกิจของตนให้คนรู้จักอย่างเป็นทางการ มีการเชิญสื่อ บุคคลที่มีชื่อเสียง รวมถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเข้าร่วมงาน กิจกรรมในงาน

อาจสาธิตการบริการในร้าน การให้แขกมีส่วนร่วมในกิจกรรมและได้ของรางวัลเป็นคู่มือส่วนลด การใช้บริการในร้าน เป็นต้น

3) การโฆษณาในสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ทั้งนี้ต้องเลือกสิ่งพิมพ์ที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

4) การจัดทำ Direct Mail หรือการจัดทำสารส่งลูกค้า เพื่อแนะนำสินค้าหรือบริการใหม่ ความเคลื่อนไหวของทางร้าน กิจกรรมพิเศษ เป็นต้น

5) การรับสมัครสมาชิก การเปิดรับสมาชิกโดยรับสิทธิพิเศษจะช่วยให้สถานประกอบการได้กลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้น และการลดราคาสำหรับการตอบรับสมาชิก เป็นการช่วยรักษากลุ่มลูกค้าเก่าเช่นกัน

6) การจัดงานแสดงสินค้า โดยเข้าร่วมกับการงานแสดงสินค้าที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความงาม ธุรกิจบริการ หรืองาน Wedding Fair เพื่อแนะนำสินค้าและบริการของทางร้าน รวมถึงการสาธิตรูปแบบการให้บริการ เพื่อเป็นการแนะนำให้คนรู้จักสถานประกอบการของตนมากยิ่งขึ้น

7) การส่งเสริมการขายในเทศกาลต่าง ๆ เช่น เทศกาลวันแม่ วันวาเลนไทน์ หรือการส่งบัตรกำนัลในวันคล้ายวันเกิดของลูกค้า หรือช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาประเทศไทยกันมาก เป็นต้น นอกจากนี้อาจมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขายเป็นระยะ เพื่อหาลูกค้าใหม่เพิ่มเติม และรักษาลูกค้าเก่า โดยอาจมีการจัดหน้าร้าน (Window Display) การจัดตู้โชว์สินค้า (Counter Display) เป็นต้น

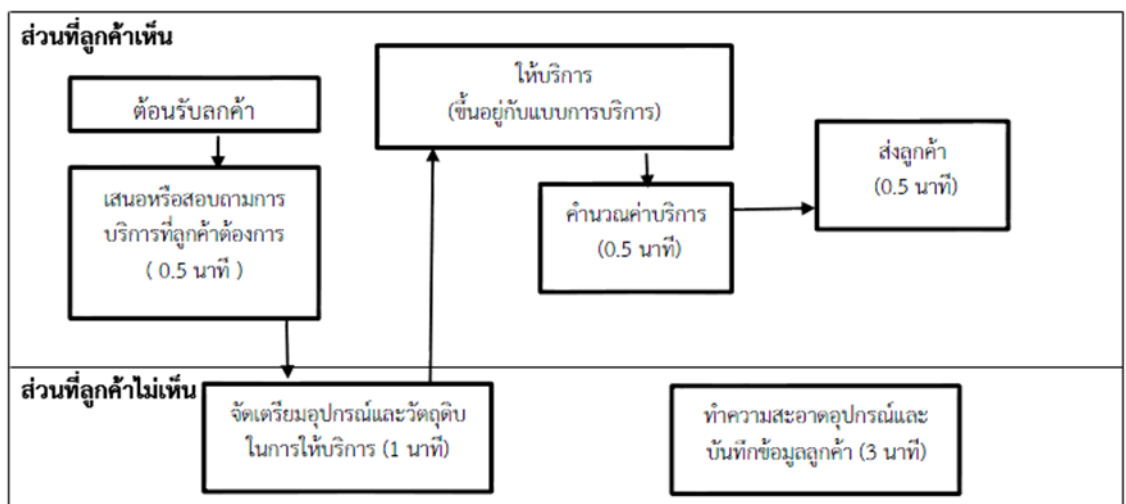
8) การจัดทำเว็บไซต์ เป็นวิธีการที่นิยมและสะดวกสำหรับลูกค้าในการติดต่อกับทางสถานประกอบการ ในเว็บไซต์ควรมีข้อมูลโดยละเอียดของทางร้าน ที่อยู่ การบริการ อัตราค่าบริการ ผลิตภัณฑ์ การนัดหมาย การติดต่อ บรรยายภาพภายในสปา เป็นต้น

1.5 กลยุทธ์ด้านพนักงาน (People) บุคลากรถือเป็นบุคคลสำคัญโดยเฉพาะธุรกิจสปาซึ่งเป็นบริการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์อย่างมากกับผู้รับบริการหรือลูกค้า พนักงานบริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพการบริการและเกิดทัศนคติทางบวกหรือทางลบได้ในทันที ดังนั้นสถานประกอบการควรให้ความสำคัญด้านบุคลากร โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อรักษามาตรฐานการบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าได้มากที่สุด และกระตุ้นให้พนักงานมีจิตสำนึกด้านการบริการและเตรียมความพร้อมต่อการให้บริการลูกค้า

1.6 กลยุทธ์ด้านกระบวนการ (Process) เป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ทั้งนี้ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากกระบวนการให้บริการในธุรกิจสปามีหลายขั้นตอน เช่น การ

ต้อนรับ การรับจอง การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการ เป็นต้น แต่ละขั้นตอนต้องมีการประสานเชื่อมโยงเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ธุรกิจควรวางระบบหรือขั้นตอนที่ราบรื่นและลดขั้นตอนที่ทำให้ลูกค้าต้องรอนาน จัดระบบการไหลของการบริการ (Service Flow) ให้มีอุปสรรคน้อยที่สุด การบวนการบริการที่ดีจะต้องมีความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการส่งมอบ ง่ายต่อการปฏิบัติการ เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความสับสนและสามารถให้บริการได้ถูกต้องเป็นแบบแผนเดียวกัน

กรมเจ้าการการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ได้เสนอการจัดการกระบวนการในการให้บริการลูกค้า ทั้งนี้ระยะเวลาก่อนและหลังให้บริการควรกระชับและมีประสิทธิภาพ ระยะเวลาที่ลูกค้ามาถึง จนกระทั่งเข้ารับบริการ ไม่ควรเกิน 3 นาที และเมื่อรับบริการเสร็จแล้วขั้นตอนการชำระค่าใช้จ่ายของลูกค้าไม่ควรเกิน 1 นาที (ภาพที่ 8.1)



แผนผัง 8.1 ระยะเวลาขั้นตอนบริการลูกค้า
ที่มา: กรมเจ้าการการค้าระหว่างประเทศ (2557, น. 104)

1.7 กลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก การออกแบบตกแต่ง การแสดงออกของพนักงาน อุปกรณ์ให้บริการ ความสวยงาม ความสะอาด การวางแผนผังส่วนใช้งานต่างๆของสถานที่ การเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องมืต่างๆที่เหมาะสมต่อการให้บริการ และภาพลักษณ์ของธุรกิจ เนื่องจากเมื่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการเข้ามาติดต่อหรือรับบริการจะมองรอบๆตัวและตัดสินใจว่าไว้วางใจหรือน่าเชื่อถือของธุรกิจจากสิ่งที่เห็น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการของลูกค้า (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, น. 20)

2. การตลาดแบบองค์รวม Holistic Marketing

การทำการตลาดในรูปแบบเดิม ๆ คือ การผลิตและการขายที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์เป็นศูนย์กลางไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริงจึงก่อให้เกิดรูปแบบการตลาดที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นศูนย์กลางทำให้เกิดแนวคิดที่เรียกว่า Total Market Orientation ที่มุ่งทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าที่แสดงออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนและความต้องการที่ซ่อนเร้นของลูกค้า ซึ่งแนวคิดนี้เน้นการตลาดมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างแท้จริงและเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันแต่แนวคิดดังกล่าวก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริงเนื่องจากเป็นการทำการตลาดตามแนวโน้มที่เกิดขึ้น (in trend marketing) รวมทั้งปัจจุบันสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัต โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงของด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลให้เกิดโอกาสทางการตลาดและแนวทางในการดำเนินธุรกิจในรูปแบบใหม่ที่จะทำให้ธุรกิจมีความสามารถและสามารถสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งแนวคิดการตลาดแบบเดิมๆ ไม่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจได้อีกต่อไป เนื่องจากธุรกิจควรใช้แนวคิดการตลาดแบบรอบด้านมากขึ้น ซึ่ง Kotler and Keller (2016 p. 44) ได้ นำเสนอการตลาดแบบองค์รวมจะต้องประกอบไปด้วยการตลาดสัมพันธ์ (relationship marketing) การตลาดแบบบูรณาการ (integrated marketing) การตลาดภายในองค์กร (internal marketing) และการตลาดเพื่อผลสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ (performance marketing)

หลักการการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดแบบองค์รวม

แนวคิดการตลาดแบบองค์รวมเป็นการนำเอาโปรแกรมและกิจกรรมต่าง ๆ ทางการตลาดไปใช้ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่ การตลาดสัมพันธ์ (relationship marketing) การตลาดแบบบูรณาการ (integrated marketing) การตลาดภายในองค์กร (internal marketing) และ การตลาดเพื่อผลสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ (performance marketing) ซึ่งการที่จะนำแนวคิดการตลาดแบบองค์รวมมาใช้ให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดและสพไทยจะต้องมีการประสานงานระหว่างภายในธุรกิจและภายนอกธุรกิจอย่างบูรณาการระหว่างกิจกรรม และการสร้างความร่วมมือกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจ และต้องมีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การสื่อสารแบบปากต่อปากเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ทางการตลาดเชิงสัมพันธ์ (Hennig, Gwinner & Gremler, 2002) ก่อให้เกิดความไว้วางใจ สร้างความผูกพันและความร่วมมือระหว่างกัน (Stock, 1997)

การตลาดสัมพันธ์ภาพ (Relationship Marketing) คือ ผู้ประกอบการธุรกิจนวดและสปา ต้องมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าโดยการสร้างบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคล ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจ เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ภายใต้พื้นฐานของความเคารพสิทธิ เชื่อถือ เอื้ออาทร และ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยกำหนดกลยุทธ์การตลาดสัมพันธ์ภาพ ดังนี้

- 1) การสร้างเครือข่ายกับผู้ประกอบการภาคธุรกิจนวดและสปาเพื่อการพัฒนาหลักสูตรด้านการนวดและสปา ตลอดจนหลักในการให้บริการสำหรับลูกค้าร่วมกัน
- 2) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการในธุรกิจ
- 3) สนับสนุนการนำวัตถุดิบในท้องถิ่นในการนำมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์สำหรับการนวดและสปา

การตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing) เป็นอีกหนึ่งวิธีการที่ทำให้ธุรกิจนวดและสปาไทยมีการเติบโตทางธุรกิจได้อย่างมีแบบแผนและมีประสิทธิภาพประกอบกับโปรแกรมทางการตลาดบูรณาการในการสร้างการสื่อสารส่งมอบคุณค่าสำหรับลูกค้า (Lovelock and Wirtz, 2007) โปรแกรมทางการตลาด ประกอบด้วย การตัดสินใจในการใช้กิจกรรมทางการตลาดเพื่อส่งเสริมคุณค่าจากกิจกรรมทางการตลาดที่หลากหลาย ประกอบด้วย 8 ตัวแปร คือ 1) ผลิตภัณฑ์ 2) ราคา 3) ช่องทางการจัดจำหน่าย 4) สื่อสารการตลาด 5) บุคลากร 6) กระบวนการบริการ 7) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ 8) ประสิทธิภาพและคุณภาพ ดังนี้

1. กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ควรเน้นการใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นนำมาแปรรูปในการสร้างผลิตภัณฑ์ในธุรกิจนวดและสปาไทย เนื่องจากสามารถหาได้ง่ายและเป็นการสนับสนุนท้องถิ่นให้เกิดรายได้ซึ่งสอดคล้องกับหลักการการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดแบบองค์รวมในองค์ประกอบด้านการตลาดสัมพันธ์ภาพ (relationship marketing) ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลได้ตลอดจนทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีในการเข้าใช้บริการในธุรกิจ ซึ่งหากธุรกิจสปาที่ตั้งอยู่ในแต่ละท้องถิ่นที่แตกต่างกัน สามารถค้นหาทรัพยากรที่มีความแตกต่างกันที่มีอยู่ในท้องถิ่นได้ก็จะส่งผลทำให้ธุรกิจสปาเมืองไทยมีความหลากหลายและสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าที่เข้าใช้บริการในธุรกิจ สปาได้

2. กลยุทธ์ด้านราคา เน้นการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพและต้นทุนในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการ เนื่องจากระดับการยอมรับคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจนวดและสปาสามารถนำกลยุทธ์ในการให้ส่วนลดเข้ามาเป็นกลยุทธ์เสริมในด้านราคา เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าตัดสินใจเข้าใช้บริการ

ได้ง่ายขึ้น เช่น การกำหนดราคาเพื่อให้ลูกค้าเปรียบเทียบ ได้แก่ นวดน้ำมันหอมระเหย 1 ชั่วโมง 150 บาท นวดน้ำมันหอมระเหยพร้อมขัดผิว 1 ชั่วโมง 180 บาท และนวดน้ำมันร้อนผ่อนคลาย 1 ชั่วโมง 250 บาท เป็นต้น และนอกจากนี้ผู้ประกอบการอาจนำกลยุทธ์การจ่ายเงินจูงใจล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการจะได้ส่วนลดพิเศษก็จะเป็นการเพิ่มการหมุนเวียนของกระแสเงินที่สามารถนำมาใช้หมุนเวียนในธุรกิจได้ และลูกค้าที่เข้าใช้บริการก็ได้รับประโยชน์ในเข้าใช้บริการในราคาที่ถูกลง

3. กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เน้นการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานในธุรกิจตั้งแต่ระบบการจองและการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ การชำระค่าบริการ เนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันมีพฤติกรรมนิยมชำระค่าผลิตภัณฑ์และบริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น ธุรกิจควรมีระบบการจองและซื้อผลิตภัณฑ์และบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหลากหลายช่องทาง เช่น เพจของร้านโดยตรง ตัวแทนจำหน่าย เป็นต้น ตลอดจนควรมีการ แนะนำวิธีการเดินทางไปที่ร้านด้วยภาษาตามลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่เข้าใจง่ายลงในเพจของธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อ อำนวยความสะดวกและป้องกันการเข้าใจผิดในการเดินทางมาใช้บริการของลูกค้า

4. กลยุทธ์ด้านการสื่อสารการตลาด

4.1 ด้านการโฆษณา เน้นการโฆษณาผลิตภัณฑ์และบริการสปาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทั้งการโฆษณาในเพจของธุรกิจเองหรืออาจใช้การโฆษณาผ่านตัวแทนบริษัทนำเที่ยวที่มีลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากเป็นช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็วและมีคุณภาพมากที่สุดในปัจจุบัน

4.2 ด้านการขายโดยพนักงานขาย เน้นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธุรกิจเป็นอย่างดี 4.3 ด้านการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ เน้นการสื่อสารภาพลักษณ์และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรผ่านการเข้าร่วมงานสัมมนาเกี่ยวกับธุรกิจสุขภาพหรือการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่จัดโดยรัฐบาลไทย และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์หลากหลายช่องทางให้ได้มากที่สุด โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ที่ผู้บริโภคในปัจจุบันนิยมใช้ในการหาข้อมูล

5. กลยุทธ์ด้านบุคลากร เน้นบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการให้บริการ เช่น บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการนวดผ่อนคลาย บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการนวดคลายเส้น บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการนวดไทย เป็นต้น และเน้นการให้บริการที่ได้มาตรฐานมีคู่มือสำหรับขั้นตอนการให้บริการสำหรับให้บุคลากรฝึกปฏิบัติ เน้นการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ สะท้อนความเป็นท้องถิ่น และบุคลากรต้องมีความสามารถในการสื่อสารในธุรกิจสปาได้

6. กลยุทธ์ด้านกระบวนการบริการ เน้นการทำงานที่สามารถตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจ เช่น มีระบบการรักษาความปลอดภัยในการจองหรือซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของธุรกิจ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่การให้คำแนะนำลูกค้า การต้อนรับระหว่างการให้บริการส่งลูกค้ากลับและการติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเพื่อนำไป

พัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

7) กลยุทธ์สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เน้นการตกแต่งสถานที่ให้มีความสวยงาม ความสะอาด ใช้แสง สี เสียง ที่ให้ความรู้สึกผ่อนคลายมาใช้ในการสร้างบรรยากาศเพื่อดึงดูดใจลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการภายใต้เอกลักษณ์ของท้องถิ่น

8) ประสิทธิภาพและคุณภาพ ผู้ประกอบการธุรกิจนวดและสปาจะต้องมีความสามารถในการผลิตบริการที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง มีการจัดตกแต่งร้านที่เอื้อต่อการให้บริการ (Mahoney & Weitzel, 1969)

การตลาดภายใน (Internal Marketing) คือ กระบวนการบริหารจัดการของทุกฝ่ายงานในธุรกิจนวดและ สปาไทยเพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจซึ่งจะต้องมีความเชื่อมโยงกันในทุกฝ่ายงานประกอบไปด้วยผู้จัดการสปา (Spa Manager) หัวหน้าควบคุมดูแล (supervisor) นักบำบัด (spa Therapist) ผู้ควบคุมและฝึกสอนพนักงาน (Controller & Trainer) ผู้ควบคุมสินค้า (Product Storage) พนักงานต้อนรับ (Guest Operation) การตลาดและประชาสัมพันธ์ (Marketing & Public Relation) บัญชีและการเงิน (Finance and Accounting) พนักงานการเงิน (Cahier) และฝ่ายแม่บ้าน (Attendance) เป็น ต้น โดยทุกฝ่ายต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับการตลาดขององค์กรและสร้างทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจขององค์กร

การตลาดเพื่อผลสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ (performance marketing) คือ กระบวนการการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนวดและสปาไทยสามารถนำมาใช้ในการวัดผลการดำเนินงานของตนว่าธุรกิจของตนประสบความสำเร็จหรือไม่โดยการตั้งเพื่อวัดประเมินผลการดำเนินการของธุรกิจประกอบไปด้วยตัวชี้วัด 5 ด้าน 1) ด้านการเงิน (financial perspective) 2) ด้านลูกค้า (customer perspective) 3) ด้าน กระบวนการภายใน (internal business process) 4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (learning and growth) 5) มุมมองทางด้านการเติบโตที่ยั่งยืน (sustainable growth) (Kaplan and Norton, 1992, Yazici, 2010) และ นอกจากนี้ยังต้องทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทั้งในแง่ของพฤติกรรมทางเลือกใช้ธุรกิจนวดและสปา พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ เพื่อจะนำไปสู่การเลือกแพลตฟอร์มที่เหมาะสม และเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากที่สุด โดยจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายในการโฆษณาว่าได้ตรงตามที่กำหนดหรือไม่ หากยังไม่บรรลุเป้าหมายผู้ประกอบการก็สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบโฆษณาใหม่ได้ เนื่องจากแพลตฟอร์มทางการตลาดสามารถวัดผลลัพธ์ได้ชัดเจน

คุณภาพการบริการของธุรกิจสปา

คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง “การให้บริการที่สามารถสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ” (สุพรรณินทร์แก้ว, 2550, น.28)

คุณภาพการบริการตามแนวคิดของ พาราสุรามัน และคณะ (Parasuraman et al., 1985, 1988) หมายถึง ช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง (อรจันทร์ ศิริโชติ, 2556 น.248)

เนื่องจากธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ลูกค้าจำเป็นต้องมีส่วนร่วมอยู่ในกระบวนการให้บริการนั้นๆ หากสถานประกอบการสามารถสร้างความพึงพอใจที่ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังให้แก่ลูกค้าของตน นอกจากจะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการและกลายเป็นลูกค้าที่จงรักภักดีต่อองค์กรแล้ว ยังช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานได้อีกด้วย องค์ประกอบสำคัญของธุรกิจสปานอกจากด้านบุคลากรแล้ว มาตรฐานและคุณภาพการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญมาก โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ มีการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพาราสุรามัน Parasuraman และคณะ พบว่าองค์ประกอบพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการ มี 10 ด้าน ดังนี้ (Parasuraman et al.1985,p. 47 อ้างใน ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล, 2551, 9-11)

- 1) ความไว้วางใจ (Reliability) คือ กระบวนการให้บริการที่ถูกต้อง พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้ตั้งแต่ก้าวแรกที่ลูกค้ามาถึงร้าน และสามารถให้บริการได้ครบถ้วนตามที่สัญญาไว้
- 2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ พนักงานต้องพร้อมและมีความตั้งใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ความรวดเร็วและความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ
- 3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ พนักงานต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีทักษะในการให้บริการ เช่น พนักงานมีความรู้ด้านการนวดสวดิซ สามารถให้บริการและคำแนะนำที่ถูกต้องแก่ลูกค้าได้
- 4) การเข้าถึงการบริการ (Access) คือ ความสะดวกในการติดต่อหรือเข้ารับบริการ เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้ตลอดเวลา หรือการติดต่อทาง Social Media ต่างๆ ทำเลที่ตั้งของร้านมีความสะดวกสบาย และสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย
- 5) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) คือ ธุรกิจสปาเป็นเรื่องของการบริการ ดังนั้นพนักงานควรเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีสุภาพ อ่อนน้อม เป็นมิตร และมีบุคลิกภาพที่ดีทั้งภายในและภายนอก

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถของพนักงานในการสื่อสารต่อแขก รวมถึงการอธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้แขกเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน เช่น รายละเอียดการบริการ รูปแบบการบริการ อัตราค่าบริการ เป็นต้น ทั้งนี้พนักงานสปาควรมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้

7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของสถานประกอบการ ความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้ในการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้รับบริการ

8) ความปลอดภัย (Security) คือการให้บริการที่ให้แก่ลูกค้านั้นต้องมีความปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน

9) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing the Customer) คือความใส่ใจในรายละเอียดของลูกค้า และความต้องการของลูกค้าจำเพาะบุคคล เรียนรู้ความต้องการส่วนตัว และสามารถจำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าได้

10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) คือลักษณะทางกายภาพที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ เช่น การแต่งกายของพนักงาน การจัดตกแต่งสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามสุพารามันและคณะได้สรุปองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการให้เหลือเพียง 5 องค์ประกอบเพื่อให้สะดวกต่อการประเมินคุณภาพการบริการ ได้แก่ (อรจันทร์ สิริโชติ, 2556, น.249-250 และสมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2547, น.20-23)

1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาอย่างถูกต้องเที่ยงตรง เช่น พนักงานให้บริการนวดน้ำมันแก่ลูกค้าตามระยะเวลาที่ระบุไว้ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการอย่างครบครันและเกิดประสิทธิผล เป็นต้น

2) ความมั่นใจ (Assurance) คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สุภาพอ่อนน้อม ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและมั่นใจ เช่น พนักงานนวดน้ำมันหอมระเหยสามารถผสมน้ำมันหอมระเหยและน้ำมันตัวพาในปริมาณที่เหมาะสมและตรงตามอาการที่ลูกค้าต้องการบำบัดได้อย่างคล่องแคล่วและแม่นยำ เป็นต้น

3) ความเป็นรูปธรรม (Tangible) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้หรืออำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ เช่น การออกแบบและตกแต่งภายนอกและภายในร้านสปา ห้องทำทรีตเมนต์ การแต่งกายของพนักงาน ความทันสมัยและปลอดภัยของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ให้บริการต่างๆ เป็นต้น

4) ความดูแลเอาใจใส่ (Empathy) คือ พนักงานบริการให้ความเอาใจใส่และดูแลลูกค้าโดยนึกถึงจิตใจและความต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคล เช่น ขณะให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานสอบถามถึงน้ำหนักมือ อุณหภูมิของห้องระหว่างลูกค้ารับบริการ เป็นต้น

5) การตอบสนอง (Responsiveness) คือ พนักงานมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว หรือในทันทีที่ลูกค้าร้องขอ เช่น พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าทันทีตามเวลาที่ลูกค้านัดหมายไว้ หรือหากไม่มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า พนักงานจะต้องแจ้งว่าลูกค้าต้องรอนานเท่าใด และเมื่อครบตามระยะเวลาที่แจ้ง พนักงานจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าทันที เป็นต้น

ในองค์ประกอบทั้ง 5 ข้างต้นนั้น ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการของลูกค้า บริการที่เชื่อถือไม่ได้ เปรียบเสมือนการทำลายความมั่นใจของลูกค้าในลักษณะต่างๆ ที่ลูกค้าใส่ใจ ถ้าหากพนักงานให้บริการที่ไม่น่าไว้วางใจ ลูกค้าจะตีความว่าสถานประกอบการสปานั้นไม่มีความสามารถและอาจเปลี่ยนไปหาผู้ให้บริการรายอื่น (อตุลย์ จาตุรงค์กุล, คลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล , 2546, น.238)

โดยปกติหลังจากการรับบริการ ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับสิ่งที่ตนคาดหวังหรือจินตนาการไว้ในตอนแรก หากบริการที่ได้รับออกมาดีมาก จะทำให้ลูกค้ามีความสุข ความพึงพอใจ แสดงว่าบริการนั้นมีคุณภาพเหนือกว่าที่คิดไว้ หากบริการที่ได้รับอยู่ในมาตรฐานที่ตั้งหรือหวังไว้ คุณภาพบริการที่ได้รับจะมีความเหมาะสม แต่หากบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ตั้งหรือคิดไว้ในใจนั้น หมายถึงคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่ามาตรฐานนั่นเอง อย่างไรก็ตามปัจจัยที่สร้างความคาดหวังของลูกค้ามีอยู่ 4 ปัจจัย ได้แก่ (สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2550, น.29)

1) Word of Mouth Communication (การสื่อสารแบบปากต่อปาก) คุณภาพการบริการเป็นนามธรรม จับต้องไม่ได้ ทดลองใช้ไม่ได้ ดังนั้นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงใช้วิธีการสอบถามข้อมูลจากผู้ที่ใช้บริการมาก่อน อาจเป็นคนที่ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หากเขาเหล่านั้นบอกว่าบริการของร้านนั้นดี บุคคลจะเกิดความคาดหวังว่าตนจะได้รับบริการและประสบการณ์ที่ดีเช่นเดียวกัน ดังนั้นเป็นเรื่องสำคัญที่ธุรกิจจะต้องให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าบอกต่อผู้อื่น

2) Personal Needs and Preferences (ความต้องการและรสนิยมส่วนตัว) พื้นฐานที่ทำให้แต่ละบุคคลมีรสนิยมและความต้องการแตกต่างกัน ได้แก่ สังคม การศึกษา ครอบครัว เป็นต้น ความต้องการและรสนิยมส่วนตัวเป็นเหตุให้ความคาดหวังในการใช้บริการของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป

3) Past Experience (ประสบการณ์ในอดีต) ประสบการณ์ในอดีตที่เคยได้รับหรือไม่ได้รับบริการสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เช่น ลูกค้าเคยใช้บริการนวดที่สปา แล้วพนักงานให้ความใส่ใจในเรื่องของน้ำหนักรมูม แสงไฟและอุณหภูมิในห้อง ลูกค้าจะเกิดความประทับใจและพึงพอใจ เมื่อลูกค้ากลับไปใช้บริการอีกครั้งก็จะคาดหวังว่าพนักงานจะปฏิบัติเช่นครั้งก่อน แต่หากไปแล้วไม่ใช่พนักงานคนเดิม หรือพนักงานคนเดิม แต่พนักงานไม่สนใจซักถามรายละเอียดดังกล่าว ลูกค้าจะเกิดความผิดหวัง เป็นต้น

4) External Communication (การสื่อสารข้อมูลของธุรกิจเพื่อสร้างภาพลักษณ์) คือข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม การสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังลูกค้า ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับสิ่งที่คาดหวังถือว่าคุณภาพบริการน่าพึงพอใจ

การบริหารด้านการเงิน

การวางแผนด้านการเงินเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับธุรกิจทุกประเภทรวมถึงธุรกิจสปา การวางแผนด้านการเงินจะส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจ ระหว่างการวางแผนด้านการเงินนั้น ผู้บริหารหรือผู้ดำเนินการสปาควรระมัดระวังค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือยที่อาจเกิดขึ้นสำหรับเปิดกิจการ หากผู้ดำเนินการหรือเจ้าของกิจการไม่มีความรู้ด้านการเงินหรือบัญชี ควรปรึกษานักบัญชีเพื่อให้คำแนะนำในเรื่องบัญชีพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น สินทรัพย์ หนี้สิน กระแสเงินสด กำไรและขาดทุน และการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน เป็นต้น นอกจากนี้นักบัญชียังสามารถช่วยวางแผนด้านเงินลงทุน และพัฒนาระบบการเงินของกิจการอีกด้วย (D' Angelo, 2006, p. 49)

การรวบรวมข้อมูลด้านการเงิน

เป็นหน้าที่ของเจ้าของกิจการหรือผู้ดำเนินการที่จะต้องรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทั้งหมดให้แก่กันนักบัญชี โดยเฉพาะข้อมูลด้านเงินลงทุนเริ่มต้นสำหรับการเปิดสปา หรือเงินที่ใช้ในการเตรียมการก่อนที่สปาจะเปิดให้บริการ ได้แก่

- สินทรัพย์ถาวร เช่น เฟอร์นิเจอร์ เครื่องมืออุปกรณ์ การติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

- ค่าก่อสร้าง ค่าออกแบบตกแต่ง
- ค่าสำหรับโฆษณาเพื่อเปิดตัวธุรกิจ
- ค่าจ้างและค่าฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร
- เงินเดือน
- ค่าใบอนุญาตต่างๆ
- ค่าบริการทางด้านกฎหมายต่างๆ การจัดการด้านบัญชี
- ค่าเช่าที่ และค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ เป็นต้น
- อุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน
- ค่าใช้จ่ายสำหรับการประชาสัมพันธ์และการทำการตลาด

- ค่าดำเนินการในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ
- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ

หลังประมาณการค่าใช้จ่ายในการลงทุน ผู้ดำเนินการธุรกิจจะต้องเตรียมเอกสารสำคัญอื่นๆ เช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด นอกจากนี้ยังมีข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ เช่น ราคา ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เงินกู้ยืมและดอกเบี้ย เพื่อช่วยในการพัฒนาข้อมูลที่เป็นสำหรับธุรกิจ (D' Angelo, 2006, p. 49-50)

ข้อมูลจำเป็นที่ต้องใช้ในการบริหารการเงินของธุรกิจสปา

การบริหารการเงินที่มีประสิทธิภาพต้องใช้ข้อมูลทั้งในอดีตและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อนำมากำหนดนโยบายการดำเนินงาน การวางแผนงาน และวางแผนทางการเงินการควบคุมการใช้จ่ายเงินของกิจการเพื่อให้เกิดประโยชน์ที่สุด ทั้งนี้ข้อมูลที่มี 2 ประเภทได้แก่ (สถาบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2552, น.34)

1) ข้อมูลทางการเงินบัญชี เช่น ข้อมูลจากงบการเงินที่สำคัญในอดีต เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ถึงสภาพความมั่นคงทางการเงินของธุรกิจในปัจจุบัน มีจุดใดบ้างที่ต้องแก้ไข เครื่องมือที่นิยมใช้เป็นดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานคือ การวิเคราะห์ทางการเงิน ซึ่งเกี่ยวข้องกับอัตราส่วนทางการเงิน (Financial Ratio Analysis) เช่น กำไรสุทธิต่อยอดขายบริการ ซึ่งทำให้ทราบถึงความสามารถในการทำกำไร หรืออัตราส่วนของเงินสดต่อสินทรัพย์รวม แสดงสภาพคล่องทางการเงินของธุรกิจว่าอยู่ในระดับใด การคำนวณอัตราส่วนทางการเงินแสดงให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของธุรกิจกับคู่แข่งอื่นในธุรกิจเดียวกัน

2) ข้อมูลด้านสถานะเศรษฐกิจและการเงิน เช่น บทวิเคราะห์เศรษฐกิจการเงินต่างๆที่จำเป็นต้องติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาใช้คาดการณ์และวางแผนการให้บริการในอนาคต โดยเฉพาะสปาระดับ 5 ดาวที่มีผู้ใช้บริการหลักเป็นชาวต่างชาติ

เครื่องมือทางการตลาด

จุดมุ่งหมายของเครื่องมือทางการตลาดคือเพื่อให้ลูกค้ารู้จักผลิตภัณฑ์หรือการบริการ รวมถึงการเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจ เครื่องมือทางการตลาดที่ธุรกิจสปาส่วนมากจะเลือกใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ โบรชัวร์ (Brochure) รายการราคา (Price List) นามบัตร และบัตรของขวัญ หรือบัตรกำนัล (D' Angelo, 2006, p. 238)

โบรชัวร์ (Brochure) หรือรายการบริการ(Menu of Service) หรือสปาเมนู (Spa Menu)

การทำการตลาดสำหรับธุรกิจสปาเริ่มจากโบรชัวร์ หรือสปาเมนู ที่นำเสนอรูปแบบการบริการที่ให้แกลูกค้า ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่นำเสนอรูปแบบของธุรกิจทั้งหมด ดังนั้นจึงต้องจัดทำโดยมีรายละเอียดทั้งหมดอย่างละเอียดรอบคอบ และที่สำคัญคือสามารถสื่อสารให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเข้าใจได้ง่าย ทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจ หลีกเลียงการอธิบายหรือพรรณนาที่มากเกินไป หรือคำอธิบายที่ทำให้ลูกค้าเกิดความสงสัย โบรชัวร์หรือสปาเมนูควรสื่อให้ลูกค้าทราบถึงรูปแบบการให้บริการที่ทางร้านนำเสนอ การนำเสนอรูปแบบการบริการที่มากเกินไปจะทำให้หน้าเบื่อ มีวิธีหลายวิธีในการสร้างสรรค์โบรชัวร์หรือสปาเมนู แต่ที่สำคัญที่สุดคือการให้รายละเอียดที่มากพอที่จะทำให้ลูกค้าตัดสินใจมาใช้บริการที่ตรงตามคาดหวัง เจ้าของธุรกิจสปาบางแห่งเลือกที่จะเน้นบริการภายใต้ผลิตภัณฑ์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง ซึ่งเป็นวิธีที่ไม่นิยมเนื่องจากหากมีคู่แข่งทางธุรกิจที่ใช้ผลิตภัณฑ์ยี่ห้อเดียวกัน จะทำให้ธุรกิจของตนขาดความเป็นเอกลักษณ์ทันที แต่หากตัดสินใจว่าจะสร้างความโดดเด่นด้วยผลิตภัณฑ์นั้นๆเนื่องจากการตกลงกับทางบริษัทที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ไว้แล้วในเรื่องผลกำไรซึ่งก็สามารถปฏิบัติได้



ภาพที่ 8.1 ชุดเครื่องมือทางการตลาดของธุรกิจสปา

ที่มา: <http://kimrobinsondesign.com/accentspage.html>

รูปแบบและการออกแบบ การออกแบบถือเป็นส่วนสำคัญเนื่องจากจะสะท้อนให้เห็นถึงบรรยากาศและปรัชญาของธุรกิจ การบำบัดรักษาไม่จำเป็นต้องมีหลายรูปแบบแต่สิ่งสำคัญคือข้อมูลที่นำเสนอต้องสามารถชักจูงหรือเชื้อเชิญให้รับรู้ได้ถึงลักษณะของสปานั้นๆ

เจ้าของกิจการหรือผู้ดำเนินธุรกิจควรปรึกษานักออกแบบและแจ้งให้ทราบถึงลักษณะของรูปแบบ แนวคิดของธุรกิจสปาของตนว่าเป็นรูปแบบใด เช่น เป็นสปาแบบไทย สปาแบบทันสมัย สปาแบบธรรมชาติ สปาแบบรักษา หรือสปาแบบหรูหรา โดยใช้รูปแบบตัวหนังสือ โทนสี รูปภาพ

เพื่อนำเสนอให้ตรงกับรูปแบบธุรกิจสปานั้นๆ โลกก็ถือเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะต้องอยู่ส่วนหน้าสุดของโบรชัวร์หรือสปาเมนูเพื่อสร้างการจดจำให้แก่ลูกค้า

ลักษณะโครงสร้างของโบรชัวร์ หรือสปาเมนูมีความสำคัญที่ทำให้ลูกค้าสนใจหรืออ่านได้ง่าย การใช้หัวข้อย่อยช่วยให้ไม่สับสนและน่าติดตาม หากมีการให้บริการจำนวนมาก อาจใช้การแบ่งประเภทการให้บริการเป็นหมวดหมู่ เช่น หน้า ร่างกาย การกำจัดขน การชะลอวัย การนวด บริการสำหรับสุขภาพบุรุษ สุภาพสตรี จะทำให้ลูกค้าเลือกบริการที่เหมาะสมสำหรับตน ได้ง่ายขึ้น สำหรับเมนูแบบง่ายที่มีบริการไม่มากสามารถจำแนกการบริการตามสภาพผิว เช่น สำหรับผิวมัน สำหรับผิวแพ้ง่าย สำหรับผิวแห้ง เป็นต้น

ขนาดและรูปร่างของเมนูมีหลายแบบและหลายขนาดตั้งแต่เรียบง่าย เป็นรูปเล่ม เป็นรูปร่างลักษณะต่างๆ หรือเป็นรูปเล่มที่สามารถแนบนามบัตร และใบราคา รูปร่างลักษณะของโบรชัวร์หรือสปาเมนูที่ยาวเกินไปจะทำให้ค่าใช้จ่ายสูงและยากต่อการส่งต่อลูกค้าหากต้องใส่ซอง อย่างไรก็ตามหากเลือกใช้โบรชัวร์แบบที่สามารถส่งได้โดยไม่ต้องใส่ซองจะเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย แต่ไม่เหมาะกับธุรกิจสปาระดับบน

แม้ว่าการจัดทำหรือการเปลี่ยนแปลงโบรชัวร์หรือสปาเมนูจะเป็นเรื่องของค่าใช้จ่าย แต่ถือว่าการลงทุนเพื่อให้ได้มาซึ่งเครื่องมือที่จะสร้างผลกำไรให้แก่ธุรกิจ แต่หากเป็นผู้ลงทุนในธุรกิจสปารายใหม่และไม่มั่นใจว่าจะมีรูปแบบบริการเฉพาะหรือจะเป็นรูปแบบการบริการที่นิยมทั่วไป การจัดทำโบรชัวร์หรือสปาเมนูควรเลือกรูปแบบที่ปรับเปลี่ยนได้ง่าย เช่น ใช้แฟ้มที่สามารถสอดใบรายการ นอกจากนี้การเลือกใช้สื่อเพิ่มเติม ควรคำนึงถึงการออกแบบที่ใกล้เคียงกับขนาดและรูปแบบของโบรชัวร์หรือสปาเมนูที่มีอยู่แล้ว

รายละเอียดในสปาเมนู หรือโบรชัวร์จะนำเสนอรายการทรีตเมนต์(Treatment) ต่างๆ โดยมีรายละเอียดพอสังเขปเพื่อให้ลูกค้าทราบถึงประโยชน์ของทรีตเมนต์แต่ละรายการ ส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ให้บริการ ระยะเวลาและอัตราค่าบริการ



ภาพที่ 8.2 สปาเมนู/โบรชัวร์สปาแบบแฟ้ม

ที่มา: <http://ifilldesign.com/san-diego-brochure-designer/>



ภาพที่ 8.3 สปาเมนูแบบ Booklet

ที่มา: <https://www.pinterest.com/pin/277956608222696858/>

องค์ประกอบสำคัญของโบรชัวร์/สปาเมนู

แม้ว่ารูปแบบและลักษณะของโบรชัวร์หรือสปาเมนูจะมีหลายแบบ หลายประเภท แต่สิ่งสำคัญคือจะอย่างไรให้ลูกค้าทราบลักษณะการบริการของธุรกิจ ซึ่งรวมถึง ปรัชญา พันธกิจ นโยบาย รายละเอียดการให้บริการแต่ละชนิด มารยาทในสปา เวลาทำการ ท่าเลที่ตั้ง และรายละเอียดราคา องค์ประกอบสำคัญของการจัดทำโบรชัวร์หรือสปาเมนูมีดังนี้ (D' Angelo, 2006, pp. 242-243)

1) **พันธกิจและปรัชญา** เป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับธุรกิจสปาซึ่งจะให้ลูกค้าทราบถึงอุดมการณ์ที่ยึดมั่น ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ และพื้นฐานการให้บริการของทางร้าน นอกจากนี้พนักงานทั้งหมดของร้านจะต้องเข้าใจพันธกิจและปรัชญาชัดเจนและตรงกัน

2) **คำอธิบายการให้บริการ** เป็นสิ่งที่ช่วยในการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รูปแบบเหมือนกันทั้งหมด เช่น การตั้งชื่อทรีตเมนต์แต่ละรายการให้ดึงดูดความสนใจของลูกค้า การบรรยายรายละเอียดทรีตเมนต์แต่ละรายการต้องมีความน่าเชื่อถือ ภาษาถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ตรวจสอบคำผิดและคำที่เลือกใช้ ตัวอักษรมีความชัดเจนและอ่านได้ง่าย

3) **นโยบายการดำเนินงาน** คือสิ่งที่บอกลูกค้าเกี่ยวกับมาตรฐานการดำเนินงานของธุรกิจ โดยระบุข้อมูลสำคัญๆ ที่ชัดเจนและรัดกุม เช่น วิธีการชำระค่าใช้จ่าย ธรรมเนียมค่าบริการ (Service Charge) หากมีการปรับค่าใช้จ่ายสำหรับมาสายหรือยกเลิกการจองต้องระบุให้ชัดเจน

4) **มารยาทในสปา** คือกฎระเบียบ หรือข้อปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานที่ลูกค้าพึงปฏิบัติ โดยระบุถึงความใส่ใจและห่วงใยด้านความปลอดภัยของลูกค้า เช่น การแต่งกายเพื่อรับบริการ ห้องเก็บสิ่งของส่วนตัว ข้อจำกัดความรับผิดชอบต่อสิ่งของมีค่า การใช้โทรศัพท์ เป็นต้น

5) **เวลาเปิดทำการ** เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจ แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงวันและเวลาที่เปิดทำการในแต่ละวัน รวมถึงวันปิดทำการ รวมถึงระบุช่วงเวลาสุดท้ายที่สามารถรับบริการได้

6) **สถานที่ตั้ง** อธิบายเส้นทางการเดินทางที่ง่ายและชัดเจนแก่ลูกค้า หากใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดทำแผนที่ควรมีการทดสอบการเดินทางก่อนที่จะนำแผนที่นั้นไว้ในโบรชัวร์ ใช้อักษรที่มีขนาดและรูปแบบที่มองเห็นได้ชัด หากสถานประกอบการอยู่ในพื้นที่ที่ห่างไกล ควรระบุจุดเด่นหรือจุดสำคัญที่ลูกค้าสามารถสังเกตได้ง่าย

7) **หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ และเว็บไซต์** ถือเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญที่ต้องระบุในเครื่องมือการตลาดทุกชนิด

8) **ราคา** กรณีที่สถานประกอบการเลือกใช้รูปแบบของโบรชัวร์ที่ง่ายต่อการพิมพ์ และไม่มี การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในโบรชัวร์หรือสปาเมนูบ่อยๆ ก็จะสามารถระบุราคาดลงได้ หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลบ่อยหรือทุกปี สามารถแยกใบราคาค่าบริการต่างหากเพื่อแนบกับโบรชัวร์หรือสปาเมนู

นอกจากนี้ Wisnom และ Capozio (2012) ได้เสนอข้อพิจารณาเพิ่มเติมในการจัดทำสปาเมนูหรือโบรชัวร์ ดังนี้

- การเลือกผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับวิสัยทัศน์และแนวคิด (Concept) ของธุรกิจ เช่น ถ้าเป็นสถานประกอบการสปาที่มีแนวคิดเป็นแบบไทยสัปปายะ การให้บริการควรเป็นการใช้ภูมิปัญญาเช่น การใช้ลูกประคบ การนวดไทย การอบตัวด้วยสมุนไพรไทย เป็นต้น

- ใครคือกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เช่น ลูกค้าใช้บริการเพื่อความผ่อนคลาย ฟินฟูร่างกายและจิตใจหรือเพื่อความงาม ลูกค้าต้องการบริการที่เป็นส่วนตัวหรือไม่

- ใครคือคู่แข่งทางธุรกิจที่สำคัญ และธุรกิจของเรานั้นมีความแตกต่างจากคู่แข่งอย่างไร

- วิธีการที่ทำให้สปาเมนูโดดเด่น และมีเอกลักษณ์ เช่น ออกแบบอย่างโดดเด่น นำเสนอ บริการที่ไม่เหมือนธุรกิจรายอื่น การมอบของอภินันทนาการเล็กน้อย เป้าหมายทางธุรกิจที่สำคัญที่สุดคือรายได้หรือผลกำไร ดังนั้นการเลือกรายการแต่ละรายการเพื่อให้บริการในสปาเมนูต้องคำนึงถึงโครงสร้างของค่าใช้จ่ายและราคาของการบริการเพื่อสร้างผลกำไรให้แก่ธุรกิจ

- ลักษณะของพื้นที่ใช้สอย และวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ สำหรับสปาที่ตั้งอยู่ในรีสอร์ทจะมีพื้นที่กว้างขวาง ดังนั้นจึงสามารถให้บริการบางชนิดที่สปาประเภทอื่นไม่สามารถทำได้ เช่น วารีบำบัด แบบวัดสุ การเดินแอโรบิกในน้ำ โยคะในน้ำ เป็นต้น

- พนักงานผู้ให้บริการ การจัดทำรายการบริการในสปาเมนูต้องคำนึงถึงความสามารถของพนักงานที่จ้าง เช่น พนักงานนวดจะมีความสามารถด้านหัตถบำบัด ขณะที่พนักงานด้านความงามอาจให้บริการได้หลายอย่างเช่น การดูแลผิวพรรณ การดูแลเส้นผม เป็นต้น (Wisnom และ Capozio, 2012, p.29)

ตารางที่ 8.1 ข้อเสนอแนะในการทำสปาเมนู

- เรียบง่ายแต่โดดเด่น : ตัวเลือกการให้บริการที่มากเกินไปจะทำให้ลูกค้าเกิดความสับสนได้
- เลือกหัตถเม้นท์ที่สอดคล้องกับแนวคิดของธุรกิจให้มากที่สุด
- เลือกเทคนิคที่จะสนับสนุนกันมากกว่าการแข่งขันกันเอง
- สร้างสรรค์บริการสัก 2-3 บริการที่เป็นอัตลักษณ์ (Signature) ของสปา
- มีบริการให้เลือกในราคาที่หลากหลาย
- จำทำให้ราคาแตกต่างหากจากสปาเมนูเนื่องจากสามารถปรับและเปลี่ยนแปลงได้ง่าย
- นำเสนอรายการในสปาเมนูอย่างเป็นระเบียบ สวยงาม และเน้นคุณภาพของวัตถุดิบใช้ในผลิตภัณฑ์
- ออกแบบสปาเมนูและบรรยายรายละเอียดการให้บริการที่ตรงตามแนวคิดของธุรกิจ
- พิจารณาการให้บริการโดยคำนึงถึงความสามารถของพนักงาน พื้นที่ และเป้าหมายทางการเงิน
- พิจารณาระยะเวลาในการให้บริการและตารางการให้บริการตามพื้นที่ที่มีอยู่อย่างเหมาะสม
- คำนึงถึงรูปแบบและการบริการที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากส่วนใหญ่ธุรกิจสปาจะมีการเปลี่ยนแปลงรายการในสปาเมนูทุกปี

ที่มา: Wisnom and Capozio (2012, p. 31)

รายการราคาสินค้าและอัตราค่าบริการ (Price List)

ลูกค้ามีสิทธิที่จะทราบอัตราค่าบริการก่อนตัดสินใจใช้บริการ ดังนั้นเป็นหน้าที่ของสถานประกอบการที่จะต้องแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบ อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการส่วนใหญ่กังวลเรื่องการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการในสปาเมนูหรือโบรชัวร์ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการจัดทำสปาเมนูหรือโบรชัวร์ใหม่ ดังนั้นวิธีที่ดีที่สุดคือการจัดทำรายการราคาค่าบริการต่างหากแล้วแนบกับสปาเมนูหรือโบรชัวร์ ซึ่งอาจเป็นลักษณะคล้ายแฟ้ม หรือเป็นรูปเล่มก็ได้



<i>Beauty Salon</i>	
1 Hour Body Massage	\$95
1 Hour Deep Tissue	\$70
1 Hour Foot Massage	\$40
1 Hour Reflexology	\$35
1 Hour Shiatsu	\$35
1 Hour Neck Massage	\$25
½ Hour Swedish	\$55
½ Hour Body Massage	\$55
½ Hour Deep Tissue	\$40
½ Hour Foot Massage	\$20
½ Hour Reflexology	\$20
½ Hour Shiatsu	\$20
½ Hour Neck Massage	\$15
Classic Pedicure	\$35
Manicure	\$35
Basic Skin Rescue	\$35
Teen Special	\$35

ภาพที่ 8.4 รายการอัตราค่าบริการ

ที่มา: <https://www.pinterest.com/pin/601300987719344663/>



ภาพที่ 8.5 การจัดทำโบรชัวร์แยกกับรายการอัตราค่าบริการ

ที่มา: <http://jayce-o.blogspot.com/2013/01/stylish-brochure-salon-brochure-designs.html>

นามบัตร (Business Card)

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีนามบัตรสำหรับแสดงข้อมูลในการติดต่อลูกค้า รวมถึงใช้สำหรับแนะนำตนเองและธุรกิจของตนในสถานการณ์ต่างๆ นามบัตรถือเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่มีความสำคัญไม่ต่างกับโบรชัวร์หรือสไปรแมนู การจัดทำนามบัตรนั้นตั้งแต่โลโก้ เนื้อกระดาษ โทนสี และการออกแบบจะต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกับเครื่องมือการตลาดอื่น ๆ การจัดทำนามบัตรที่ใช้

สีมากกว่า 2 สี หรือออกแบบให้มีลักษณะ รูปร่างแตกต่างจากนามบัตรทั่วไป จะทำให้นามบัตรดูดี มีมิติ น่าสนใจแต่ขณะเดียวกันก็เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่าย ดังนั้นควรเลือกนามบัตรที่มีขนาด และลักษณะธรรมดาทั่วไปจะสามารถใช้งานได้จริงและประหยัดค่าใช้จ่าย



ภาพที่ 8.6 ลักษณะนามบัตรที่สร้างความแตกต่าง

ที่มา: <http://coolestbusinesscard.com/inspiration/baby-home-spa-business-card.html>



ภาพที่ 8.7 ลักษณะนามบัตรทั่วไป

ที่มา: <http://www.girlybusinesscards.com/salon-and-spa.html>

รายละเอียดในนามบัตรประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานทั่วไป เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ เป็นต้น การใส่รายละเอียดที่มากเกินไปจะทำให้นามบัตรดูรกและอ่านยาก นอกจากนามบัตรแล้ว ธุรกิจ สปายังมีบัตรใบเล็ก ๆ สำหรับใช้งานอย่างอื่น เช่น บัตรนัด เป็นต้น

บัตรของขวัญ บัตรอภินันทนาการ (Gift Certificates)

ปัจจุบันบัตรของขวัญหรือบัตรอภินันทนาการต่าง ๆ เป็นที่นิยมมากในธุรกิจต่าง ๆ เช่น ร้านอาหาร ซูเปอร์มาร์เกต ร้านเสื้อผ้า โดยเฉพาะในกลุ่มวัยรุ่นหรือวัยทำงาน ซึ่งบางครั้งบัตรดังกล่าวสามารถใช้เป็นบัตรสำหรับสมาชิกด้วย มูลค่าของบัตรขึ้นอยู่กับจำนวนเงินที่อยู่นั้น เมื่อมี

การใช้บริการจึงหักค่าใช้จ่ายผ่านบัตร อย่างไรก็ตามบัตรของขวัญที่เป็นกระดาษส่วนใหญ่จะคมีมูลค่ามากกว่าพลาสติก โดยเฉพาะเมื่อมีการส่งมอบโดยใส่กล่องและผูกโบว์อย่างสวยงาม บัตรของขวัญถือเป็นวิธีการขายที่ง่ายที่สุดโดยเฉพาะในช่วงวันหยุด หรือเทศกาลพิเศษต่างๆ เช่น วันเกิด วันแม่ วันครบรอบแต่งงาน เป็นต้น ลักษณะของบัตรของขวัญหรือบัตรกำนัลควรมีโลโก้และรูปแบบที่เป็นแบบเดียวกับโบรชัวร์ สปามนุ การออกแบบบัตรของขวัญที่สวยงามสามารถใช้เป็นเครื่องมือโฆษณาที่เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจอีกด้วย

ในการจัดทำนามบัตรนั้น ควรมีพื้นที่สำหรับระบุชื่อผู้มอบ และผู้รับ วันเวลา จำนวนเงิน รูปแบบบริการ วันหมดอายุ เป็นต้น นอกจากนี้เพื่อความปลอดภัยควรมีรหัสสำหรับบัตรของขวัญแต่ละใบ รายได้จากการขายบัตรของขวัญต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเก็บรักษาข้อมูลได้ทันที



ภาพที่ 8.8 ตัวอย่างบัตรของขวัญ

ที่มา: <https://www.spafinder.com/assets/images/catalog/gift-certificates/buy-gift-background.png>



ภาพที่ 8.9 รายละเอียดในบัตรของขวัญ

ที่มา: <http://thefootspateabar.com/gift-certificates.html>

นอกจากเครื่องมือการตลาดที่นิยมใช้ในธุรกิจสปาที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น ธุรกิจสปาสามารถใช้เครื่องมืออื่น ๆ อาทิ การส่งโปสการ์ดเนื่องในวันสำคัญต่าง ๆ จดหมายข่าว ใบปลิว เป็นต้น

ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจสปาประสบความสำเร็จ

ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมจากผู้ลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ นอกจากองค์ประกอบในการดำเนินงานสปาที่ผู้ลงทุนต้องพิจารณาแล้วยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจดังนี้ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2549, น. 91-94)

1. มุ่งองค์ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจสปา

ธุรกิจสปาเป็นศาสตร์และศิลป์ที่ต้องอาศัยองค์ความรู้จากศาสตร์หลายแขนง และถ่ายทอดออกมาในรูปแบบการให้บริการที่เฉพาะตัว ดังนั้นผู้ประกอบการและพนักงานควรมีความรู้และมีการพัฒนาความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อดึงดูดลูกค้าและเป็นการรักษามาตรฐาน และภาพลักษณ์ของธุรกิจตน

2. การพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการบริการ หรือการใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อสร้างความพึงพอใจและดึงดูดให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และเกิดการบอกต่อลูกค้ารายใหม่ (Word of Mouth) การสร้างเอกลักษณ์ของธุรกิจและนำเสนออย่างโดดเด่นและแตกต่างเพื่อแสดงความเป็นตัวตนของธุรกิจตน การนำอัตลักษณ์ท้องถิ่นมาประยุกต์อย่างสร้างสรรค์เพื่อสร้างจุดขาย รวมถึงการให้บริการที่มีรูปแบบเฉพาะตน (Signature Treatment) เหล่านี้จะทำให้ธุรกิจสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นได้อีกด้วย (มิ่งสรรพ ขาวสอาด และนภัสสร สุวรรณประกร, 2548, น. 9-10)

3. ทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากร หัวใจสำคัญของธุรกิจสปา คือ พนักงานบริการ และพนักงานต้อนรับดังนั้นควรคัดเลือกบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ผู้ประกอบการและผู้ดำเนินกิจการควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นเดียวกับพนักงานบริการ เพราะกรณีที่พนักงานลาออกกระทันหัน จะได้สามารถปฏิบัติงานแทนได้ นอกจากนี้ควรรักษามาตรฐานกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีงานวิจัยพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับกระบวนการบริการค่อนข้างมาก ดังนั้นพนักงานบริการควรเตรียมความพร้อมในด้านกระบวนการต่าง ๆ (กัญญ์ชลา ธาตุโลหะ, 2550, น. 108) และแสดงความดูแลเอาใจใส่ โดยเฉพาะการให้คำแนะนำ และการให้บริการต่อลูกค้าโดยพนักงานที่มีทักษะและความสามารถ

4. การบริหารจัดการ ผู้จัดการสปาควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการภายในองค์กรของตนให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ พัฒนางค์กรให้เข้าสู่มาตรฐานสากลเพื่อเป็นที่ยอมรับ รวมถึงการวางแผนก่อนทำธุรกิจอย่างละเอียดรอบคอบ

5. การเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ จากรายงานการวิจัยพบว่า หากพนักงานในสปาเรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมข้ามชาติ หรือพฤติกรรมของลูกค้าถือเป็นกุญแจสำคัญในการให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า และนำมาซึ่งกำไรสูงสุดแก่สถานประกอบการ (ปวราณาและคณะ, 2549, น. 123)

7. ผู้ประกอบการต้องดำเนินธุรกิจอย่างซื่อสัตย์ และจริงใจ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด

8. ลูกค้าหรือผู้เข้ารับบริการควรได้รับความรู้สึกที่สบายและปลอดภัย ทั้งจากการให้บริการของพนักงาน ผลิตภัณฑ์ และความปลอดภัยจากการรับบริการ

บทสรุป

เนื่องจากปัจจุบันการบริการมีความสำคัญต่อการทำธุรกิจเป็นอย่างมาก จะเห็นได้ว่าธุรกิจหลายประเภทได้ยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความแตกต่าง ความพึงพอใจและทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ ธุรกิจสปาถือเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรงดังนั้นผู้ประกอบการหรือผู้ดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องศึกษาการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ซึ่งมีแตกต่างกับธุรกิจประเภทสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความคาดหวังของลูกค้า นอกจากนี้ส่วนผสมการตลาดของสำหรับธุรกิจบริการจะแตกต่างจากธุรกิจทั่วไป โดยมีส่วนประกอบการตลาดเพิ่มขึ้นอีก 3 ส่วนได้แก่ พนักงาน (People) กระบวนการ (Process) และ สิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence) ซึ่งถือเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการบริการให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้เครื่องมือทางการตลาดถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจเป็นที่รู้จักของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจมิได้ขึ้นอยู่กับ การทำการตลาดเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องอาศัยปัจจัยอื่น อาทิ การมีองค์ความรู้ของผู้ประกอบการ พัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงการวิเคราะห์ด้านการเงิน เป็นต้น

คำถามทบทวน

1. เพราะเหตุใดการทำการตลาดในธุรกิจสปาจึงแตกต่างจากธุรกิจทั่วไป
2. จงอธิบายลักษณะการจัดการกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ของธุรกิจสปา
3. จงอธิบายลักษณะที่ดีของการจัดกลยุทธ์ด้านกระบวนการให้บริการ
4. จงอธิบายลักษณะการทำการตลาดแบบสร้างสัมพันธ์แบบองค์รวม
5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของการใช้บริการของลูกค้ามีอะไรบ้าง
6. องค์ประกอบที่มีผลต่อการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการของธุรกิจบริการมีกี่องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญอย่างไร
7. เพราะเหตุใดข้อมูลทางการเงินในอดีตมีความสำคัญต่อการวิเคราะห์การเงินของธุรกิจอย่างไร
8. โบรชัวร์หรือสปาเมนูจำเป็นต้องมีรายละเอียดด้านใดบ้าง เพราะเหตุใด
9. จงบอกลักษณะการออกแบบเครื่องทางการตลาดที่เหมาะสม
10. ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อธุรกิจสปา มีอะไรบ้าง

เอกสารอ้างอิง

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. (2557). **10 สุดยอดแผนธุรกิจ DTN Business Plan Award 2014 แผนธุรกิจ รุก-รับ ตลาด AEC**. กรุงเทพฯ: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ.

ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล.(2551).การพัฒนามาตรวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่(บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ) . เชียงใหม่ :มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จรินทร์ ดันติกิจศิริวงศ์. (2546). **Spa I Do คู่มือการทำธุรกิจสปา**. กรุงเทพฯ: Khum Thong Industry & Printing Co., Ltd.

ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, นิทัศน์ คณะวรรณ และธีรพล แซ่ตั้ง. (2546). **IRM : CRM การตลาดมุ่งสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ.(2546). การตลาดบริการ.กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ปวาร์ณา อัจฉริยะบุตร และคณะ. (2549). **โครงการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่**. กรุงเทพฯ: สำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2556). **เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.

สถาบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2552). **สร้างกำไรให้ธุรกิจสปาต้องทราบวิธีใช้ข้อมูลการเงิน**. ปทุมธานี:บริษัท เจเอสทีพับลิชชิงจำกัด

สุพรรณิ อินทร์แก้ว.(2550). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: บริษัทธนาเพลส จำกัด.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). **Service Marketing**. กรุงเทพฯ: บริษัทแบรนด์เอง จำกัด

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล.(2546). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: บริษัทเพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด .

อรจันทร์ ศิริโชค.(2556). **การตลาดบริการ**.สงขลา: บริษัทนำศิลป์โฆษณา จำกัด.

D'Angelo J.M. (2006). **Spa Business Strategies: A Plan for Success**. New York: Thomson Delmar Learning.

Wilsom M.S. and Capozio L.L. (2012). **Spa Management An Introduction**. New Jersey: Pearson

บทที่ 9

ธุรกิจสปาไทย

ประเทศไทยถือเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวทั่วโลก ในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยรวมถึงรายได้จากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่มูลค่าจำนวนมหาศาล นอกเหนือจากแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม แหล่งช้อปปิ้ง แล้วประเทศไทยถือว่ามีความโดดเด่นและมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพซึ่งเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ภาวะความตึงเครียด กระแสความสนใจสุขภาพ อีกทั้งการเปิดการค้าเสรีของประชาคมอาเซียนถือเป็นโอกาสดีของธุรกิจสปาไทย ทั้งการลงทุนในประเทศและการส่งออกธุรกิจสปา ทั้งด้านบุคลากร และผลิตภัณฑ์ อย่างไรก็ตามท่ามกลางการก่อตัวขึ้นของธุรกิจสปาจำนวนมาก พบว่าสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ได้รับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขนั้นมีจำนวนไม่มากนัก ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเร่งแก้ไขปัญหาดังกล่าว มิฉะนั้นการผลักดันประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสปาของโลกจะเป็นไปได้ยาก

แนวโน้มธุรกิจสปาและธุรกิจสุขภาพในตลาดโลก

ในอนาคตโครงสร้างประชากรโลกจะเปลี่ยนไปสู่สังคมผู้สูงอายุ คาดการณ์ว่าในปีค.ศ. 2050 ร้อยละ 20 ของประชากรโลกจะมีอายุ 60 ปี หรือมากกว่า โดยเฉพาะในทวีปยุโรปตะวันตก และประเทศญี่ปุ่น ซึ่งประชากรสูงวัยจะมีมากถึงร้อยละ 40 หรือเกือบครึ่งหนึ่งของประชากรทั้งหมด อีกทั้งการแข่งขันของผู้คนในสังคมเมืองทำให้เกิดภาวะความเจ็บป่วย วิธีชีวิตเร่งรีบก่อให้เกิดโรคภัยต่าง ๆ เช่น โรคอ้วน ความดันโลหิตสูง ทำให้ผู้คนหันมาใส่ใจสุขภาพ โดยเฉพาะประชากรระดับกลางที่มีกำลังในการใช้จ่ายมากขึ้น และการค้นหาข้อมูลสามารถทำได้สะดวกรวดเร็วจากเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนา (ชีวาธรรม, 2557, น. 6)

ข้อมูลจาก SpaFinder® Wellness (บริษัทด้านการตลาดสปาที่ใหญ่ที่สุดในโลก) คาดการณ์ถึงธุรกิจบริการสุขภาพของโลกซึ่งมีแนวโน้มจะสูงขึ้น ทั้งตลาดบริการสุขภาพด้านสปา แพทย์ทางเลือก อาหารเพื่อสุขภาพ ท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ รวมถึงการสถาบันการฝึกอบรมบุคลากรสปา และธุรกิจสุขภาพซึ่งจะมีเพิ่มมากขึ้น แนวโน้มของบริการเพื่อสุขภาพจะขยายตัวขึ้นทำให้หลายประเทศได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน หน่วยงาน

ราชการ หน่วยงานด้านสุขภาพ ในขณะที่อัตราการว่างงานและตำแหน่งงานจะหายไปกว่า 30 ล้านตำแหน่ง เนื่องจากการนำเทคโนโลยีมาใช้แทนแรงงานมนุษย์ แต่งานบางอย่างไม่สามารถอาศัยเครื่องจักรหรือเทคโนโลยีได้เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่เน้นการให้บริการ (High Touch) เช่น ธุรกิจบริการทั้งหลาย รวมถึงธุรกิจสปา และสุขภาพ ทั้งนี้ SpaFinder® Wellness คาดการณ์ถึงตลาดสุขภาพและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่จะมีขึ้นในอนาคตดังนี้ (สถาบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ม.ป.ป., ออนไลน์ และณัฐริรา อัมพลพรรณ, 2556, น. 25)

1. ธุรกิจโรงแรมเพื่อสุขภาพ (Healthy Hotel) ปัจจุบันมีโรงแรมหลายแห่งได้เพิ่มโปรแกรมสุขภาพ เพื่อให้ผู้เข้าพักมีสุขภาพและประสบการณ์ที่ดี เนื่องจากมีผลจากการสำรวจพบว่าปัจจุบันมีผู้เป็นโรคอ้วนเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะนักเดินทางเพื่อธุรกิจและเพื่อพักผ่อน ซึ่งรับประทานอาหารและเครื่องดื่มแอกอสลด์มากเกินไป และนอนน้อยเกินไป ทำให้บริษัทจำเป็นต้องจ่ายค่าประกันสุขภาพให้แก่พนักงานที่ต้องเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ และต้องการ Wellness Program เพื่อสุขภาพที่ดีขึ้น ดังนั้นโรงแรมจึงมีการจัดโปรแกรมเพื่อให้บริการ เช่น

1) บริการนวดเพื่อฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ (Mindfulness Massage) เพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียดในระยะเวลาอันสั้น

2) การได้สัมผัสพื้นดิน (Earthing) การบำบัดที่เน้นการลดการใช้เทคโนโลยี (Less Technology) และให้สัมผัสธรรมชาติมากขึ้น เนื่องจากวิถีชีวิตคนในปัจจุบันบริโภคเทคโนโลยีมากเกินไป เช่น การบริการในสปาที่ให้ผู้ใช้บริการได้สัมผัสพื้นดินด้วยเท้าเปล่า เพื่อลดอาการเจ็บปวดบางอย่าง และช่วยให้กระแสโลหิตไหลเวียนดีขึ้น โดยจัดให้ลูกค้าเดินบริเวณรอบสระว่ายน้ำ บริเวณสวน หรือบนทราย เป็นต้น

3) Label-Conscious Fitness การจัดกิจกรรม และบริการการออกกำลังกายรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้เข้าพักที่มีน้ำหนักเกิน

4) บริการอื่น ๆ เช่น การจัดโปรแกรมการนอน (Sleeping Programs) เพื่อให้ผู้เข้าพักได้หลับพักผ่อนอย่างเพียงพอ การจัดโปรแกรมอาหารที่เป็นมังสวิรัต และ Gluten-Free สำหรับผู้รักสุขภาพ

คาดกันว่านอกจากสปาจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับธุรกิจโรงแรมแล้ว ในอนาคตจะมีโรงแรมเพื่อสุขภาพเกิดขึ้นอีกหลายแห่ง เช่น โรงแรมเครือ Inter-Continental ซึ่งจะเปิดโรงแรมในเครือชื่อว่า Even ในนิวยอร์ก และอีก 100 แห่งทั่วโลกภายใน 5 ปี โดยรูปแบบห้องพักจะถูกออกแบบและตกแต่งให้ผู้เข้าพักได้ออกกำลังกาย เช่น ราวในตู้เสื้อผ้าที่สามารถดึงออกมาเป็นบาร์โหนดได้ เครือโรงแรม Westin มีบริการที่ปรึกษาการวิ่งออกกำลังกาย (Running Concierges) พร้อมการจัดเมนูอาหารสุขภาพ โรงแรม MGM Grand ที่ลาสเวกัส มีบริการ

ห้องอาบน้ำวิตามินซี (Vitamin C-infused Showers) การบำบัดด้วยแสง (Wake-up Light Therapy) หรือการบริการแผนที่เส้นทางวิ่งสำหรับแขกของโรงแรมในเครือ Starwood เป็นต้น

สาเหตุสำคัญที่หลายโรงแรมสนใจบริการสุขภาพและความงาม เนื่องจากบริการดังกล่าวเป็นคู่แข่งสำคัญในการเพิ่มรายได้ให้แก่โรงแรม แขกที่ใช้บริการสปาในโรงแรมมีแนวโน้มจะพักโรงแรมยาวขึ้นอีก 1 วัน พร้อมจะจ่ายเงินเพื่ออัปเกรดห้องพักที่หรูหรา จ่ายค่าอาหาร และเครื่องดื่มมากกว่าแขกทั่วไปถึง 2 เท่า และพร้อมที่ทดลองบริการสุขภาพที่แปลกใหม่ เช่น การทำผิวสีแทน การทำฟันขาว เป็นต้น (และณัฐริกา อัมพลพรรณ, 2556, น. 25)

2. Genomics & Spa การนำยีน (gene) ของลูกค้ามาสร้างโปรแกรมเพื่อบำบัดเฉพาะบุคคล โดยเฉพาะในเมดิคอลสปา Medical Spa และ ฟิตเนส โดยจะจัดโปรแกรมเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งด้านการรับประทานอาหารและการออกกำลังกาย

3. Authentic Ayurveda/Other Ancient Revivals ศาสตร์อายุรเวทจะเติบโตมากกว่าร้อยละ 50 รวมถึงศาสตร์การบำบัดในสมัยโบราณจะกลับมานิยมอีกครั้ง

4. Inclusive Wellness for Disability การเตรียมพร้อมเพื่อกลุ่มนักท่องเที่ยวพิการ ซึ่งจะเดินทางมากขึ้น และกล้าทำกิจกรรมที่ไม่เคยทำมาก่อน เช่น การเข้าสปา ฟิตเนส ท่องเที่ยวแบบผจญภัย ดังนั้นจึงควรมีการจัดเตรียมด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

5. Men: From Barbers to “BOTOX” กลุ่มลูกค้าผู้ชาย เป็นกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจสปาหลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย โดยเฉพาะกลุ่ม Metrosexual (ผู้ชายที่มีชีวิตแบบสังคมเมือง ชอบเข้าสังคม) ที่สนใจภาพลักษณ์ และดูแลร่างกายและผิวพรรณมากขึ้น

6. Corporate Spa การแสดงความรับผิดชอบขององค์กรต่อการป้องกันอาการเจ็บป่วยของพนักงานในองค์กร โดยเฉพาะภาวะความเครียด ทั้งนี้อาจเป็นการทำความร่วมมือหรือโปรแกรมระหว่างบริษัทกับสปาเพื่อให้พนักงานได้ใช้บริการตามราคาหรือข้อตกลง หรืออาจจัดให้มีบริการสปาในบริษัท

7. Gym Spa การให้บริการสปาในสถานออกกำลังกาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นที่จับตามองในหลายประเทศเนื่องจากเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้จำนวนมาก โดยเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการรักษาพยาบาลและธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเช่น ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจส่งเสริมสุขภาพ ทั้งนี้ภูมิภาคเอเชียใต้และเอเชียตะวันออกเคยได้ครองส่วนแบ่งตลาดของมูลค่าตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโลกร้อยละ 15 ประเทศสำคัญที่มีส่วนแบ่งในตลาดมากที่สุด คือสิงคโปร์ (ร้อยละ 33) และรองลงมาคือประเทศไทย (ร้อยละ 26) นอกจากนี้ยังมีประเทศ

อินเดีย มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ ที่เป็นประเทศผู้ให้บริการทางการแพทย์ ส่วนกลุ่มลูกค้าสำคัญได้แก่ กลุ่มจากประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างประเทศในภูมิภาคตะวันออกกลาง (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ม.ป.ป., น. 43)

นอกจากแนวโน้มข้างต้นแล้วคาดว่ากลุ่มลูกค้าใหม่ที่ใช้บริการสปาซึ่งได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่อายุน้อยลงโดยเริ่มตั้งแต่อายุ 12 ปี ซึ่งมีสาเหตุจากมลภาวะและความเครียด กลุ่มลูกค้าผู้ชายซึ่งจะใช้บริการสปาเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่ม Baby Boomers ที่มีความต้องการจะดูอ่อนเยาว์ รวมถึงกลุ่มสาวจีนยุคใหม่ที่พร้อมจะลงทุนด้านความงามทั้งหน้าตาและรูปร่าง ซึ่งเป็นทัศนคติของสาวจีนยุคใหม่ที่ได้รับผลจากสื่อหลายรูปแบบว่าการมีรูปร่างหน้าตาผิวพรรณที่ดีบ่งบอกคุณภาพชีวิตที่ดี ดังนั้นจึงมีผู้กลุ่มผู้ลงทุนรายใหญ่จำนวนมากที่เข้าไปลงทุนธุรกิจความงามและสุขภาพในเมืองใหญ่ ๆ ของจีน เช่น กวางเจา เซี่ยงไฮ้ และปักกิ่ง เป็นต้น (ฉวีจิรา อำพลพรรณ, 2556, น.27)

ภาพรวมธุรกิจสปาและธุรกิจสุขภาพของประเทศไทย

ธุรกิจสปาจัดเป็นธุรกิจบริการด้านสุขภาพที่มีการแข่งขันสูงในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งมีผู้ประกอบการมากเป็นอันดับ 1 ใน 3 ของอุตสาหกรรมสุขภาพ บริษัท Intelligent Spas จำกัด รายงานผลการวิจัย 2554 พบว่าผู้ประกอบการสปาในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกมีจำนวนทั้งสิ้น 3,500 แห่ง ใน 42 ประเทศ มีการจ้างพนักงานประมาณ 5,000 คน หรือเกือบ 60% และสร้างรายได้กว่า 20,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี (ราณี อธิชัยสกุล และคณะ, 2556, น.51) อุตสาหกรรมสปาในทวีปเอเชียจะมีการเจริญเติบโตและขยายตัวมากกว่าในทวีปยุโรป แต่ถ้าเปรียบเทียบด้านรายได้ของธุรกิจสปา พบว่ารายได้จากธุรกิจสปาในทวีปยุโรปสูงกว่าทวีปเอเชีย ทั้งนี้เนื่องจากรายได้ของประชากรยุโรปที่สูงกว่า ธุรกิจสปาจัดเป็นธุรกิจบริการด้านสุขภาพที่มีศักยภาพที่จะเจริญเติบโต เนื่องจากการขยายตัวของนักท่องเที่ยว และกระตุ้นตัวของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นเหตุให้อุตสาหกรรมสปาในประเทศไทยมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และได้รับความนิยมสูงสุดเมื่อเทียบกับประเทศในแถบเอเชียแปซิฟิก (สิงคโปร์ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฮ่องกง ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์) นอกเหนือจากนักท่องเที่ยวหลักอย่างยุโรปและตะวันออกกลางแล้ว ยังมีกลุ่มตลาดที่มีศักยภาพอย่างอาเซียน + 6 เช่น เวียดนาม จีน อินเดีย ลาว กัมพูชา ซึ่งยอมรับและคุ้นเคยกับชื่อเสียงของสปาไทย อีกทั้งความพร้อมด้านบุคลากร สถานที่ ทรัพยากร เอกสิทธิ์การนวดไทย และสมุนไพรไทย (สถาบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ม.ป.ป., น.18)

ตั้งแต่ปี 2547 รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย “Medical Hub of Asia” และ “Capital Spa of Asia/Thailand as a world Class Spa Destination”

โดยกระทรวงสาธารณสุขได้รับมอบหมายในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางธุรกิจบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพระดับโลก มาตรฐานเอกลักษณ์ธุรกิจสปาไทย และมาตรฐานธุรกิจสปาไทยในต่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560 ว่าด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยว ด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีแนวทางการพัฒนามาตรฐานการบริการสปาเพื่อสุขภาพ เช่น การผลักดันให้เข้าสู่มาตรฐานสากล ตรวจสอบการขึ้นทะเบียน ปี พ.ศ. 2556 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ได้จัดทำยุทธศาสตร์เพื่อส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา ได้แก่ สาขาสปาและบริการสุขภาพ สาขาค้าปลีกและค้าส่ง และสาขาสารสนเทศ/Digital Contest โดยจะมุ่งเน้นที่กลุ่มบริการสปาเป็นหลัก รวมถึงบริการสุขภาพ 3 กลุ่ม คือ การบริการทางการแพทย์ (Medical Service) บริการสุขภาพ หรือบริการส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Service) และสันตนาการ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556, น.9-1)

นักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพและกำลังซื้อสูง (High-End Tourism) เป็นกลุ่มที่มีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นหากประเทศไทยสามารถบริหารจัดการและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ ประเทศไทยจะกลายเป็นจุดหมายปลายทางระดับยอดเยี่ยม (Premium Destination) หรือ ศูนย์กลางสุขภาพ (Wellness Hub) ในภูมิภาคของโลกได้เช่นกัน (ชีวาธรรม, 2557, น. 3) นักท่องเที่ยวที่ใส่ใจสุขภาพ หรือ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทำรายได้ให้ประเทศไทยไม่ต่ำกว่า 140,000 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2554 โดยรายได้หลักร้อยละ 50 จากโรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 36 จากการท่องเที่ยว และร้อยละ 14 จากการส่งเสริมสุขภาพ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2556 อ้างถึงใน สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556, น. 9-2) ทั้งนี้กลุ่มนักท่องเที่ยวหลักที่นิยมใช้บริการสปาในประเทศไทย ได้แก่ เกาหลี ญี่ปุ่น ฮองกง สิงคโปร์ ไต้หวัน ส่วนนักท่องเที่ยวอเมริกา และยุโรป เป็นกลุ่มรอง (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556, น. 9) ทั้งนี้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักใช้บริการสปาประเภท Destination Spa รองลงมาคือ Hotel and Resort Spa แต่จากการสำรวจพบว่าแต่ตั้งแต่ปี 2557 Destination Spa และ Hotel and Resort Spa กลับมีอัตราเติบโตลดลงเนื่องจากสภาพการเมืองในประเทศไทย (สำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2558, น.1) อย่างไรก็ตามแม้ว่าที่ผ่านมาผู้ให้บริการสปาจะเป็นชาวต่างชาติแต่ระยะหลังที่ผ่านมามีผู้ให้บริการสปาชาวไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และมีสัดส่วนไม่แตกต่างจากผู้ให้บริการชาวต่างชาติ ดังนั้นสถานประกอบการสปาจึงควรให้ความสำคัญกับลูกค้าชาวไทยมากขึ้น เพราะปัจจุบันคนไทยที่ใส่ใจสุขภาพมีอัตราเพิ่มขึ้นมาก ดังนั้นต่อไปอุตสาหกรรมสปาควรมีการวางแผนสำหรับตลาดคนไทย สปาไทยยังคงเป็นที่ต้องการของตลาดโลก เนื่องจากศาสตร์และเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่ไม่เหมือนใคร แต่ยังคงต้องพัฒนาในทุก

ด้านอย่างต่อเนื่องเพื่อตลาดที่จะโตขึ้น และการแข่งขันกับประเทศคู่แข่งในอาเซียน ทั้งนี้ภาครัฐมีการผลักดันการสร้างมาตรฐานและเอกลักษณ์ของธุรกิจสปาไทยสู่มาตรฐานสากลโดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์และการทำการตลาดเชิงรุกกับประเทศเป้าหมาย เนื่องจากธุรกิจสปามีบทบาทสำคัญต่อการเสริมสร้างเศรษฐกิจของประเทศ เพราะเป็นธุรกิจบริการที่ส่งต่อได้ ทั้งในรูปแบบการลงทุนในต่างประเทศ หรือการรองรับชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในประเทศไทย การส่งบุคลากรไปให้บริการในประเทศต่าง ๆ และยังช่วยให้ธุรกิจอื่นขยายตัว เช่น ธุรกิจท่องเที่ยว สินค้าเพื่อสุขภาพ เป็นต้น อย่างไรก็ตามจากข้อมูลสมาคมสปาไทยพบว่าการลงทุนธุรกิจสปาไทยในต่างประเทศไทยมีจำนวนน้อยเนื่องจากอุปสรรคด้านเงินทุน ข้อกีดกันการลงทุนของแต่ละประเทศ ปัญหาด้านวีซ่า และใบอนุญาตในการทำงานของบุคลากร เป็นต้น

ปัจจุบันธุรกิจสปาและบริการทางการแพทย์ในประเทศไทยมีความโดดเด่น และได้รับการยอมรับจากชาวต่างชาติมากขึ้นทั้งด้านศักยภาพการบริการ บุคลากรการแพทย์ เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย และค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศคู่แข่งอื่น ๆ นอกเหนือจาก Destination Spa ที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลกอย่างชีวาศรมแล้ว เมดิคอลสปา (Medical Spa) ยังเป็นธุรกิจสปาอีกรูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจ เพราะมีรูปแบบที่แตกต่างไปจากตลาดสปาเพื่อความงามแต่ให้ความสำคัญด้านการดูแลสุขภาพมากขึ้น ทั้งการป้องกันโรคภัย และฟื้นฟูสุขภาพหลังการบำบัดรักษา และยังเป็นการสนับสนุนโมเดลธุรกิจแนวใหม่อย่าง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical Tourism) ที่หน่วยงานภาครัฐทั้งในประเทศไทยและหลายประเทศให้การสนับสนุน (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ม.ป.ป., น.43) ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายคือชาวต่างชาติที่เข้าใช้บริการสุขภาพในอีกประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้สูงวัยและมีกำลังจ่าย นอกจากนี้ธุรกิจเมดิคอลสปายังสามารถเจาะกลุ่มตลาดคนไทยระดับกลาง วัยทำงาน วัยเกษียณอายุ ที่ต้องการรักษาโรคคู่กับการดูแลสุขภาพแบบครบวงจร อีกทั้งคู่แข่งในตลาดยังมีไม่มากเหมือนเดย์สปา ดังนั้นเมดิคอลสปาจึงเป็นธุรกิจสปาอีกประเภทที่ผู้ลงทุนสนใจมากขึ้น

ธุรกิจสปาไทยกับการเปิดอาเซียน

การเปิดเสรีการค้าและบริการในอาเซียนจะส่งผลทั้งด้านบวกและด้านลบต่อประเทศไทย โดยเฉพาะการเปิดเสรีด้านการบริการในสาขาเร่งรัด 4 สาขา ได้แก่ การท่องเที่ยว สุขภาพ การขนส่งทางอากาศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเทศไทยได้รับความเห็นชอบจากประเทศสมาชิกให้เป็น Project Leader สำหรับคณะกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) ด้าน Wellness Spa ร่วมกับกลุ่มสมาชิกอีก 6 ประเทศ ได้แก่ อิตาลี บัลแกเรีย ฝรั่งเศส สเปน เยอรมันนีและมาเลเซีย การ

ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการบูรณาการกิจกรรมด้านสุขภาพรูปแบบต่างๆ ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เช่น การตรวจสุขภาพในโรงพยาบาล การบำบัดรักษาด้วยแพทย์ทางเลือก การทำสปา เป็นต้น นอกจากนี้การเปิดประชาคมอาเซียนส่งผลกระทบต่อด้านบวกต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยเกิดรูปแบบท่องเที่ยวแบบใหม่เรียกว่า “Experiential Travel” (การท่องเที่ยวที่ให้ความสนใจกับพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง เป็นการสร้างประสบการณ์กับผู้คน วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ของพื้นที่นั้นๆ) ที่เป็นการเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวสามารถท่องเที่ยวแบบเชื่อมต่อประเทศในอาเซียนทั้งหมด 10 ประเทศ รวมถึงวีซ่าเดียวเข้าได้ทุกประเทศ (ASEAN Single Visa) การทำวีซ่าออนไลน์เหล่านี้ล้วนอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาประเทศไทยเพิ่มขึ้นอีก 25% ซึ่งเป็นผลดีต่อโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ซึ่งธุรกิจบริการของไทยที่มีศักยภาพและมีโอกาสขยายตัวจากการเปิดตลาดภาคบริการของอาเซียน ได้แก่ ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร โรงพยาบาล ตลอดจนธุรกิจบริการด้านสุขภาพต่าง ๆ เช่น การนวดแผนไทย และธุรกิจสปา เป็นต้น ในขณะที่การเปิดเสรีการค้าในประชาคมอาเซียนเป็นการเพิ่มโอกาสให้แก่ผู้ลงทุนในธุรกิจบริการด้านสุขภาพ เช่น โรงพยาบาล ศูนย์สุขภาพ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รวมถึงธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องประสบปัญหาการแข่งขันที่มากขึ้นเพราะมีการเปิดโอกาสให้ชาวต่างชาติเข้าถือหุ้นในกิจการได้สูงสุดถึงร้อยละ 70 ตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2553 ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ ประเทศไทยควรพิจารณาและแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ดังนี้ (ภาสกร จันทรพยอม และคณะ, 2556, น.4-10)

1. การเตรียมความพร้อมด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ลงทุน และผู้ประกอบการสปาไทย

ที่ผ่านมานักลงทุนและผู้ประกอบการสปาไทยจะให้ความสนใจและความสำคัญต่อตลาดที่มีศักยภาพสูง เช่น ญี่ปุ่น จีน สหรัฐอเมริกา และประเทศทางยุโรป เป็นต้น ทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตลาดอาเซียน เช่น โอกาสทางการค้า สิทธิพิเศษทางภาษี รูปแบบการลงทุน อีกทั้งไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ต่างจากประเทศมาเลเซีย และสิงคโปร์ ที่มีการเตรียมความพร้อมมาก่อนหน้านี้ ทำให้สามารถปรับตัวและผลักดันธุรกิจแบบภายในประเทศ ไปสู่ระดับภูมิภาคได้

2. ปัญหามาตรฐานของสถานประกอบการสปาของไทย

ถึงแม้จำนวนสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยจะมีจำนวนมากเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ แต่เมื่อพิจารณาแล้วกลับพบว่าจำนวนสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ได้รับการรับรองมาตรฐานยังมีไม่มาก จากการสำรวจอย่างไม่เป็นทางการของสำนักงานส่งเสริมบริการสุขภาพเมื่อปีพ.ศ. 2554 พบว่าสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ไม่เข้าสู่ระบบการรับรองมาตรฐานกว่าร้อยละ 80 และจากการสำรวจปี พ.ศ. 2558 พบว่ามี

สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขเพียง 521 (ตารางที่ 8.1) ทั่วทั้งประเทศไทย นับว่าเป็นตัวเลขที่ต่ำมากเมื่อเทียบกับจำนวนสถานประกอบการที่เพิ่มขึ้นจำนวนมากในปัจจุบัน นอกจากนี้ประเทศไทยยังขาดแคลนสถาบันสอนและฝึกอบรมสปาที่มีมาตรฐาน รวมถึงไม่ผ่านการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข ทำให้บุคลากรที่ทำการอบรมจากสถาบันเหล่านี้ฝีมือต่ำกว่ามาตรฐาน อย่างไรก็ตามได้มีการจัดทำมาตรฐานสปาระหว่างประเทศ สมาชิกอາเซียน (ASEAN Spa Standard) เพื่อสร้างมาตรฐานในเรื่องต่างๆ เช่น สถานที่ ความสะอาด ความสะดวกสบาย และความปลอดภัย ให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกันและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ซึ่งประเทศไทยเองก็ต้องปรับตัวและยกระดับธุรกิจสปาไทยให้เป็นไปตามมาตรฐานอย่างเข้มงวด (ภาคผนวก ค)

ตารางที่ 9.1 รายงานจำนวนสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ปี 2558

ภาค	รายงานจำนวนสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ปี 2558	
	รายใหม่	ต่ออายุ
เหนือ	7	54
กลาง	2	17
ตะวันออก	8	49
ตะวันตก	2	40
อีสาน	4	17
ใต้	15	169
กรุงเทพฯ	52	85
รวม	90	431

ที่มา: ดัดแปลง กรมสนับสนุนการบริการเพื่อสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2558)

3. ปัญหาขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพและมาตรฐานระดับนานาชาติ

ถึงแม้ประเทศไทยจะมีสถาบันที่มีมาตรฐานเพื่อฝึกอบรมหลักสูตรสปาและนวดแผนไทย แต่ไม่สามารถผลิตแรงงานให้เพียงพอต่อความต้องการของตลาด เนื่องจากกระแสการดูแลสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ทำให้นักท่องเที่ยวต้องการใช้บริการสปาแบบตะวันออก การอบ การนวด การใช้สมุนไพร รวมถึงการเปิดประชาคมอาเซียนยังให้เสรีภาพต่อแรงงานในการ

ประกอบอาชีพในประเทศสมาชิก ทำให้แรงงานไทยที่มีคุณภาพถูกชักจูงไปทำงานที่ประเทศสิงคโปร์ หรือมาเลเซีย ซึ่งให้ค่าแรงที่สูงกว่า เป็นเหตุให้เกิดปัญหาสมองไหล (Brain Drain) และขาดแคลนแรงงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ปัญหาของผู้ให้บริการสปาไทยที่สำคัญคือทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษทำให้ไม่สามารถอธิบายประโยชน์ของการให้บริการได้อย่างชัดเจน และไม่สามารถให้บริการได้ตรงความต้องการของลูกค้า

4. การเพิ่มขึ้นของสถานประกอบการสปาไทยโดยไม่มีความพร้อม

การขยายตัวของธุรกิจสปาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทำให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพและมาตรฐานของสถานประกอบการและพนักงานบำบัด ผู้ลงทุนดำเนินกิจการตามกระแส ไม่เข้าใจลักษณะเนื้อแท้ของธุรกิจ แนวทางการบริหารจัดการ ก่อให้เกิดปัญหาและขาดทุน

5. ปัญหาด้านคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรสปา

พนักงานให้บริการบางรายขาดศีลธรรมในการประกอบอาชีพ มีการนวดแอบแฝงและขายบริการทางเพศ ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่เสียหายต่ออาชีพสปา และชื่อเสียงของประเทศ นอกจากนี้บุคลากรบางรายได้รับการว่าจ้างจากสถานประกอบการต่างประเทศโดยออกใบอนุญาตทำงานให้ แต่บุคลากรดังกล่าวกลับหลบหนี ทำให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจ และทำให้ภาพพจน์ของประเทศเสียหาย พนักงานบริการหลายรายฝีมือดีแต่มารยาทไม่ดี เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาด้านคุณธรรมและจริยธรรมที่สร้างปัญหาในส่วนมาตรฐานของผู้ให้บริการสปาของประเทศไทย

6. ปัญหาความแตกต่างด้านวัฒนธรรม

ความต้องการในภูมิภาคอาเซียนด้านสถานประกอบการสปามีความเหมือนและแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับกับเชื้อชาติ ศาสนา ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรม ซึ่งมีผลต่อการคุณภาพการให้บริการผลิตภัณฑ์ ตลอดจนพนักงานให้บริการที่ประเทศไทยจะส่งต่อตลาดในอาเซียน

การเปิดประชาคมอาเซียนกระตุ้นให้ภาครัฐให้การสนับสนุนธุรกิจสปาไทยอย่างเต็มที่กระทรวงพาณิชย์โดยกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศได้ของธุรกิจบริการสุขภาพ และได้ผลักดันธุรกิจ สปาไทย และผลิตภัณฑ์ไทยสู่ตลาดต่างประเทศ โดยเน้นที่เอกลักษณ์ความเป็นไทย และภูมิปัญญาไทย โดยมีจุดมุ่งหมายดังนี้ (ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ปัญญาชน, 2556, น. 145-146)

1. สนับสนุนชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวทั้งในรูปแบบท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หรือท่องเที่ยวทั่วไปได้ใช้บริการสปาแบบไทยและการนวดไทย

2. สนับสนุนการดำเนินธุรกิจสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะในตะวันออกกลาง ยุโรป สหรัฐอเมริกา เอเชีย และแคนาดา

3. สนับสนุนหน่วยงานเอกชนในการเปิดธุรกิจสปาในรูปแบบแฟรนไชส์ในต่างประเทศ เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการในระดับสากล

4. ส่งเสริมการใช้ธุรกิจสปาเป็นช่องทางในการส่งออกสินค้าและผลิตภัณฑ์ เฟอร์นิเจอร์ไทยที่ใช้ในสปา

5. ส่งเสริมบริการสปา การนวดแผนไทย การใช้สมุนไพรไทย ซึ่งสามารถเพิ่มหรือผลิตได้ง่ายและรวดเร็ว เปรียบเทียบให้บุคลากรไทยสามารถประกอบอาชีพสปาในต่างประเทศได้สะดวกขึ้น

ถึงแม้ภาพลักษณ์ของสปาไทยจะอยู่ในระดับต้นของโลก อีกทั้งการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะก่อให้เกิดข้อดีในการเพิ่มตลาดสปา และ โอกาสในการลงทุนให้แก่ประเทศไทยมากขึ้น แต่ประเทศไทยยังคงต้องพัฒนาความพร้อมในทุกด้านเพื่อเตรียมความพร้อมในการแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านที่มีการพัฒนาธุรกิจสปาอย่างต่อเนื่อง เช่น บรูไน มาเลเซีย เวียดนาม ลาว เป็นต้น โดยเฉพาะการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษ การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อให้เกิดความแตกต่างและสร้างเอกลักษณ์ให้แก่สปาไทย การพัฒนาบุคลากรหรือพนักงานบริการคนไทย เนื่องจากตลาดสปามีความต้องการบุคลากรคนไทยเพราะให้ความรู้สึกในแง่ของสปาไทยอย่างแท้จริงกว่าบุคลากรชาติอื่น

ประเทศคู่แข่งที่สำคัญของประเทศไทยคือประเทศอินโดนีเซีย และสิงคโปร์ สำหรับประเทศอินโดนีเซียนั้นเป็นประเทศที่มีความพร้อมด้านสปาในเอเชียไม่แพ้ไทย ทั้งด้านวัฒนธรรม ธรรมชาติ ผลิตภัณฑ์สปา การนวดแบบบาหลิ รวมถึงการให้บริการสปาฮาลาล ทำให้นักท่องเที่ยวตะวันตก ชาวอาหรับ และนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่เคร่งครัดเดินทางไปใช้บริการ ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูง มีฐานะ เดินทางเป็นครอบครัว แต่เนื่องจากสถานการณ์ความไม่สงบในประเทศทำให้ธุรกิจสปาในบาหลิยังไม่มีชื่อเสียงเท่ากับประเทศไทย และ ประเทศไทยยังได้เปรียบเรื่องของการให้บริการ และความรู้ของศาสตร์สปา และวิธีการ ส่วนประเทศสิงคโปร์ถือว่าเป็นประเทศที่มีจุดแข็งเรื่องภาษาอังกฤษ และการบริหารจัดการที่มีมาตรฐาน ถึงกระนั้นบุคลากรสปาบางส่วนที่เป็นฐานสำคัญยังคงเป็นคนไทย (ภาสกร จันทน์พยอมและคณะ, 2556, น.31)

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศได้วิเคราะห์สถานการณ์ตลาดสปาในอาเซียน และกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เหมาะสมแก่การลงทุนธุรกิจสปาได้แก่ กลุ่มประเทศกัมพูชาและลาว ประเทศเวียดนาม และกลุ่มประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซียและบรูไน ดังนี้ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557, น. 86)

กลุ่มประเทศกัมพูชาและลาว เป็นกลุ่มประเทศที่น่าลงทุนถึงแม้ว่าจะมีความต้องการในการใช้บริการไม่มาก เนื่องจากประเทศในกลุ่มนี้มีกระแสความสนใจ และความนิยมใกล้เคียงกับประเทศไทย อีกทั้งยังมีคู่แข่งจากประเทศอื่นไปลงทุนค่อนข้างน้อย

กลุ่มประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซียและบรูไน เป็นกลุ่มประเทศมุสลิมที่สนใจเรื่องสุขภาพ และมีกำลังซื้อสูง แต่สปาที่ให้บริการเป็นสปาสำหรับนักท่องเที่ยวไม่ใช่สปาอาลาต จึงนำลงทุน แต่เป็นไปได้ว่าการแข่งขันจะสูง

ประเทศเวียดนาม ปัจจุบันประชากรเวียดนามหันมาสนใจกระแสสุขภาพค่อนข้างมาก อีกทั้งระดับรายได้สูงขึ้น ดังนั้นจึงเป็นประเทศที่น่าลงทุนอีกประเทศหนึ่ง

ส่วนประเทศที่ถึงแม้จะมีความสนใจในเรื่องของสุขภาพและมีโอกาสในการลงทุน แต่ไม่เหมาะสำหรับทำธุรกิจสปาได้แก่ ประเทศพม่า เพราะรัฐบาลพม่าเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ชาวต่างชาติลงทุนร่วมกับชาวพม่า ซึ่งทำให้ระเบียบขั้นตอนยุ่งยาก และต้องใช้งบประมาณมาก ส่วนประเทศสิงคโปร์ เป็นประเทศที่มีกำลังซื้อสูง ความต้องการสูง แต่มีคู่แข่งค่อนข้างมาก อีกทั้งการลงทุนในสิงคโปร์ต้องใช้งบประมาณสูงเช่นกัน สุดท้ายได้แก่ประเทศฟิลิปปินส์ ซึ่งความต้องการค่อนข้างต่ำ และมีคู่แข่งมาก

นอกจากธุรกิจสปายังมีธุรกิจสุขภาพอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดูแลสุขภาพ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ โรงพยาบาล ที่มีชื่อเสียงด้านการบริการและมาตรฐาน และเหมาะสมต่อการลงทุนในตลาดอาเซียน โดยเฉพาะลาว เวียดนาม พม่า กัมพูชา ส่วนฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย และบรูไน นั้น ตลาดบริการสุขภาพจากสิงคโปร์และมาเลเซียเป็นคู่แข่งที่สำคัญและครองตลาดจึงไม่เหมาะแก่การลงทุน (การดี เลียวไพวงศ์, 2556, น.82)

อย่างไรก็ตามสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) มีการวางแผนเพื่อสร้างเครือข่ายทางการค้ากับประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ มาเลเซีย สิงคโปร์ ใต้หวัน และอินโดนีเซีย เพื่อร่วมกันพัฒนาอุตสาหกรรมสปา 4 ด้าน คือ การร่วมลงทุน ช่องทางการตลาด การพัฒนาบุคลากร การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเพื่อประโยชน์ต่อธุรกิจสมุนไพรไทยและสร้างของธุรกิจสปาไทยให้เป็นที่ยอมรับ (ภาสกร จันทรพยอมและคณะ, 2556, น.28)

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาธุรกิจสปาไทยเพื่อแข่งขันกับธุรกิจสปาในอาเซียน

อุตสาหกรรมสปาไทยถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในตลาดอาเซียนและมีโอกาสที่จะเจริญเติบโตในอนาคต กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศได้วิเคราะห์จุดเด่น 3 ด้านที่ทำให้ธุรกิจสุขภาพ และธุรกิจสปาไทยเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ด้านวัตถุดิบ ซึ่งประเทศไทยได้เปรียบกว่าหลายประเทศในการเพาะปลูกสมุนไพรที่หลากหลาย และมีแหล่งผลิตที่มีศักยภาพ ด้านศักยภาพความมีชื่อเสียงด้านสมุนไพรทั้งสด และแปรรูปและได้รับการยอมรับ และการบริการที่เป็นที่

ยอมรับทั่วโลก (Service Intelligence) ประเทศไทย คิด 1 ใน 10 สุดยอดสปาในเอเชียด้านการบริการ ด้านภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม ทั้งภูมิปัญญาด้านการสมุนไพร และศาสตร์การนวดที่มีมาช้านานซึ่งเป็นที่รู้จักและยอมรับจากทั่วโลก (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557, น.78-79) อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจสปาไทยให้สามารถแข่งขันกับประเทศคู่แข่งในอาเซียนได้นั้น ประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพด้านมาตรฐาน 7 ด้าน ดังนี้ (ราณี อธิชัยสกุล และรชพร จันทร์สว่าง, 2559, น. 3)

1. ด้านการบริการ หน่วยงานรัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องควรมีการกำหนดมาตรฐานและบริการของสปาอย่างชัดเจน พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาฝีมือพนักงานบริการให้ถึงระดับสากล โดยประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการจากความพึงพอใจของลูกค้า มีการตรวจสอบสถานประกอบการที่ไม่ได้รับการรับรอง ตลอดจนพนักงานบริการที่ไม่มีประกาศนียบัตรจากกระทรวงสาธารณสุข พร้อมทั้งแก้ไขปัญหารุขกายแอบแฟง

2. ด้านบุคลากร สถานประกอบการควรวางแผนเพื่อรองรับปัญหาการขาดแคลนพนักงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เช่น การผลิตพนักงานบริการด้วยตนเอง และพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และสร้างพนักงานให้มีคุณสมบัติแตกต่างจากสถานประกอบการอื่น พัฒนาความรู้ และทักษะด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ เช่น ความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์ ความรู้และทักษะการนวดแบบใหม่ ความรู้ด้านภาษาทั้งภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม เช่น จีน เกาหลี รัสเซีย เป็นต้น ผู้ประกอบการหรือผู้ดำเนินการควรระมัดระวังบุคลากรที่แอบแฟงการขายบริการทางเพศ รวมถึงบุคลากรที่ซื้อใบรับรองหรือใบประกาศนียบัตร เพราะนอกจากจะทำให้สถานประกอบการเสียชื่อเสียงและภาพลักษณ์แล้ว บุคลากรที่ใช้ประกาศนียบัตรปลอมอาจก่อให้เกิดอันตราย และความเสียหายต่อลูกค้าได้

3. ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ กระทรวงสาธารณสุขควรมีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ในสปาอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะสถานประกอบการที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน สถานประกอบการเองควรเลือกใช้และหมั่นตรวจสอบเครื่องใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์เป็นระยะ รวมถึงเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองจาก อ.ย. เท่านั้น

ที่ผ่านมา มีการส่งออกผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทยซึ่งเป็นแบรนด์ระดับสูง และมีราคาสูงไปจำหน่ายยังสปาและโรงแรมในหลายประเทศทางยุโรป การขยายตลาดมายังประเทศอาเซียนจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาเพื่อสร้างความเป็นเอกลักษณ์ และมีความหลากหลายกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ปรับปรุงด้านมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับ และจัดหาช่องทางจำหน่าย โดยใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น (การดี เลียวไพโรจน์, 2556, น.82)

4. ด้านการบริหารจัดการองค์กร สถานประกอบการควรมีระบบการบริหารจัดการองค์กรในเรื่องต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การบริหารงานบุคลากร การประสานงานภายในองค์กร การใช้เทคโนโลยี การวางแผนการตลาด การจัดเก็บข้อมูลลูกค้า ระบบการประเมินการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเข้าใจง่าย สะดวกต่อการปฏิบัติงาน

5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม การแข่งขันกับประเทศอื่นในอาเซียน สปาแต่ละภาคแต่ละจังหวัดในประเทศไทยควรมีอัตลักษณ์ท้องถิ่นของตนเพื่อแสดงความแตกต่างแบบไทยโดยใช้กับศาสตร์สัมผัสทั้ง 5 ในสปา อันได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส นอกจากนี้สิ่งสำคัญอีกประการคือการดูแลความสะอาดของสถานที่และสิ่งแวดล้อม การใส่ใจในเรื่องการลดการสร้างมลภาวะ

6. ด้านหลักสูตรและผู้สอน หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องควรมีการตรวจสอบและประเมินสถาบัน โรงเรียน หรือองค์กรที่เปิดอบรมเพื่อให้ความรู้ เช่น ตรวจสอบหลักสูตรว่ามีคุณภาพ และเนื้อหาที่ทันสมัยหรือไม่ เนื้อหาหลักสูตรครอบคลุมด้านคุณธรรมจริยธรรม สรีระวิทยา ผลิตภัณฑ์และบริการหลักในสปาเพื่อสุขภาพ การใช้ภาษาอังกฤษ ตรวจสอบครูผู้สอนที่มีคุณภาพ และประกาศนียบัตรที่ได้รับการรับรอง

7. ด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม สถาบัน องค์กร หรือโรงเรียนที่จะเปิดสอนหลักสูตรเกี่ยวกับสปา ควรมีความเหมาะสมและเหมือนสถานประกอบการจริง ตั้งแต่สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสื่อที่ใช้ในการสอน เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานโรงเรียนการสอนไปสู่ระดับสากล

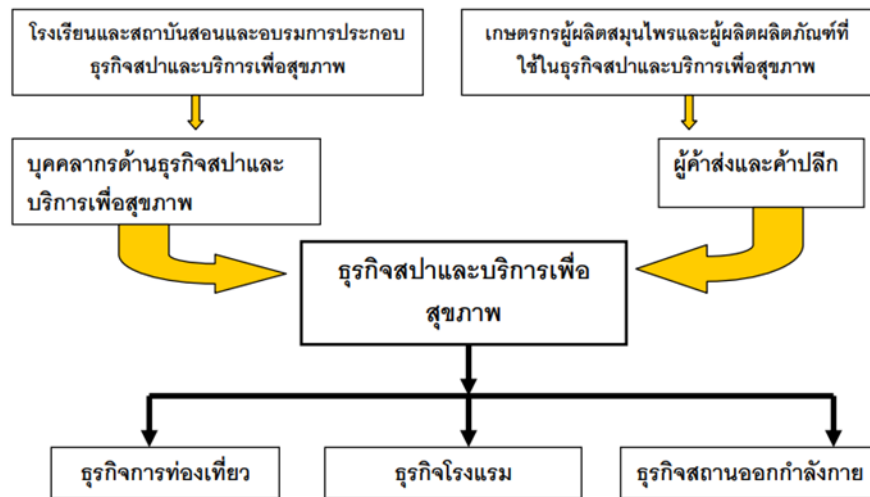
นอกจากนี้กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศได้เสนอปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Key Success Factor) ในการลงทุนทำธุรกิจในประเทศกลุ่มเป้าหมายดังนี้ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557, น.88)

1. การบริหารและควบคุมคุณภาพการบริการ (Service Management & Standardization) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด เพราะสปาเป็นเรื่องของการบริการ การสร้างความพึงพอใจด้านการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็น

2. การบริหารห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานเป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจสปา จึงต้องบริหารจัดการให้ดี มิฉะนั้นอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธุรกิจได้ (แผนภาพที่ 9.1)

3. การควบคุมต้นทุน (Cost Controlling) ค่าบริการสปาไทยราคาต่ำกว่าหลายประเทศ ดังนั้นจึงควรระวังด้านการควบคุมต้นทุน โดยเฉพาะการขนย้ายวัตถุดิบและอุปกรณ์ไปยังต่างประเทศ เพราะอาจทำให้ไม่คุ้มทุน หรือขาดทุนได้

4. การสื่อสารทางการตลาด (Marketing Communication) การตลาดเป็นสิ่งจำเป็นของทั้งในตลาดที่ไม่รู้จักธุรกิจสปาไทยดี และประเทศที่ธุรกิจสปาไทยเป็นที่ยอมรับและมีการแข่งขันสูง
5. การวิจัยและการพัฒนา (Research & Development) ควรมีการศึกษาพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคที่หลากหลาย



ภาพที่ 9.1 ห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจสปาและบริการเพื่อสุขภาพ

ที่มา: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2552, น.17)

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากรสปาไทยเพื่อธุรกิจสปาอาเซียน

บุคลากรสปาไทยหรือแรงงานไทยยังเป็นที่ต้องการต่อตลาดสปาโลก โดยเฉพาะเมื่อมีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแล้ว ความต้องการแรงงานฝีมือไทยจะเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อผลักดันให้บุคลากรสปาไทยได้ไปทำงานในตลาดสปาต่างประเทศมากขึ้น จึงควรมีการพัฒนาฝีมือแรงงานด้านต่าง ๆ ดังนี้ (ราณี อธิชัยกุล และรชพร จันทรสว่าง, 2559, น. 27)

1. ทักษะ นอกเหนือจากการพัฒนาทักษะฝีมือการนวด และการทำทรีทเมนต์แบบต่าง ๆ แล้ว ควรมีการฝึกทักษะด้านภาษาอังกฤษ และภาษาประเทศในอาเซียนที่เป็นกลุ่มตลาดเป้าหมาย การเรียนรู้ศัพท์เทคนิค

2. ความรู้ นอกจากความรู้ด้านการบริหารจัดการแล้ว ผู้ดำเนินการสปา หรือผู้จัดการสปา ควรมีความรู้รอบด้านเกี่ยวกับการให้บริการในสปา การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ การใช้เทคโนโลยี การท่องเที่ยว เป็นต้น สำหรับพนักงานบริการนอกจากความรู้ด้านทรีทเมนต์ต่าง ๆ แล้ว ควรพัฒนาตนเองให้มีความรู้ที่เป็นที่ต้องการของตลาดอาเซียน

3. ความสามารถ ผู้ดำเนินการสปาหรือผู้จัดการสปาควรมีความสามารถรอบด้าน และผ่านการทดสอบจากกระทรวงสาธารณสุขเพื่อบริหารจัดการธุรกิจให้เป็นไปตามเป้าหมาย ส่วนพนักงานบริการต้องพัฒนาความสามารถด้านการให้คำแนะนำ ความรู้ ข้อมูลแก่ลูกค้าได้

4. ทักษะ ทักษะสปาเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานให้บริการ ดังนั้นทักษะที่เป็นเรื่องสำคัญสถานประกอบการควรจัดให้มีการอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ให้บริการ และผู้ดำเนินการสปา หรือผู้จัดการสปา เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์กร การมองโลกในแง่ดี การควบคุมอารมณ์ คุณธรรมและจริยธรรม เป็นต้น

5. บุคลิกภาพ สถานประกอบการควรอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพทั้งผู้ดำเนินการสปา หรือผู้จัดการสปา และพนักงานบริการ ให้มีบุคลิกที่พึงประสงค์และเหมาะสมกับงานให้บริการในสปา ทั้งบุคลิกภายนอก ได้แก่ การแต่งกาย กิริยามารยาท และบุคลิกภายใน เช่น การควบคุมอารมณ์ ความมีไหวพริบ เป็นต้น

การวิเคราะห์ SWOT Analysis สำหรับธุรกิจสปาไทย

ธุรกิจสปาไทยได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในสปาที่ดีที่สุดในโลก และหากกล่าวถึงในเอเชีย ประเทศไทยได้รับการยกย่องให้เป็น “เมืองหลวงแห่งสปาเอเชีย” ซึ่งปี 2006 จากการสำรวจของบริษัท Intelligent Spa Pte จำกัด ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินงานวิจัยเกี่ยวกับอุตสาหกรรมสปารายงานว่าสปาไทยได้รับความนิยมสูงสุดเมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านในทวีปแถบเอเชีย และแปซิฟิก 7 ประเทศ ได้แก่ สิงคโปร์ มาเลเซีย ฮองกง อินโดนีเซีย นิวซีแลนด์และออสเตรเลีย และมีการยอมรับกันว่าสำหรับภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาในทวีปเอเชียแล้ว ประเทศไทยได้รับการยกย่องให้เป็นอันดับหนึ่ง (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม) ส่วนประเทศคู่แข่งที่สำคัญ ได้แก่ สิงคโปร์ (กลุ่ม Banyan Tree, Apsara) มาเลเซีย และอินโดนีเซีย (Mandara) หากค้นข้อมูลของสปาที่ดีที่สุดในโลกในทวีปเอเชียจะพบว่านอกจากประเทศไทยแล้วยังมี 3 ประเทศดังกล่าวยังมีธุรกิจสปาติดอันดับต้น ๆ (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) และสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ม.ป.ป., น.10)

ลูกค้าหลักที่ประเทศไทยให้ความสำคัญเนื่องจากเป็นตลาดเป้าหมายที่มีกำลังซื้อสูง ได้แก่ ชาวยุโรป ที่หันมาดูแลสุขภาพ และบำบัดสุขภาพแบบตะวันออก และชาวตะวันออกกลาง ซึ่งในประเทศยังมีข้อจำกัดเรื่องแรงงาน และผลิตภัณฑ์สปาไม่หลากหลาย นอกจากนี้ยังมีตลาดที่มีศักยภาพอย่างประเทศในกลุ่มอาเซียน +6 เช่น จีน เวียดนาม อินเดีย กัมพูชา และลาว ซึ่งประเทศเพื่อนบ้านเหล่านี้มีความคุ้นเคยกับรูปแบบการบำบัดแบบตะวันออก และสามารถเดินทางมา

ประเทศไทยได้ง่าย ปัจจุบันมิได้มีเพียงแต่ผู้ลงทุนชาวไทยเท่านั้นที่สนใจในธุรกิจสปา แต่ยังมีนักธุรกิจและนักลงทุนจากต่างประเทศที่สนใจเดินทางเข้ามาทำธุรกิจนี้

การวิเคราะห์ธุรกิจสปาโดยใช้ SWOT Analysis สามารถสรุปเป็นประเด็นดังนี้ (สถาบันส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2552, น.10-12)

จุดแข็งของธุรกิจสปาในประเทศไทย

1. ความมีอรรถาธิบายไม่ตรีและลักษณะความสุภาพอ่อนน้อมของคนไทย ซึ่งเป็นจุดแข็งที่สำคัญที่สร้างความประทับใจและอบอุ่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ทำให้อยากกลับมาใช้บริการซ้ำ ที่สำคัญลักษณะดังกล่าวยังยากต่อการลอกเลียนแบบ

2. เอกลักษณ์ความเป็นไทย ได้แก่ สถาปัตยกรรมไทย การตกแต่งสถานที่ที่เป็นเอกลักษณ์ การแต่งกายแบบไทย ภูมิปัญญาไทย ศาสตร์การนวดไทย

3. ผลผลิตจากสมุนไพรไทย มีความเป็นเอกลักษณ์และเป็นการนำภูมิปัญญาไทยมาใช้ในการดูแลสุขภาพและความงาม ซึ่งปัจจุบันสมุนไพรไทยได้รับการยอมรับมากขึ้น โดยกระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำยุทธศาสตร์ส่งเสริมสมุนไพรในการผลิตเป็นยา และผลิตภัณฑ์เสริมความงาม เป็นการยกระดับเศรษฐกิจของชาติ

4. ราคาค่าบริการ ค่าบริการของสปาในประเทศไทยมีตั้งแต่ระดับต่ำ ไปจนถึงระดับสูง โดยเฉพาะสปาในโรงแรม และสปาระดับห้าดาว แต่เมื่อเทียบกับต่างประเทศโดยเฉพาะสปาทางแถบยุโรปหรืออเมริกาแล้ว ถือว่าค่าบริการของไทยยังต่ำกว่า แต่คุ้มค่าในด้านมาตรฐานและคุณภาพเทียบเท่าระดับสากล โดยเฉพาะอัตราค่าบริการสุขภาพของไทย (Medical Service)

5. การนวดแบบไทย เป็นศาสตร์การนวดที่มีชื่อเสียงและยอมรับแพร่หลายทั่วโลก สปาเกือบทุกประเภทก็มีบริการนวดแผนไทยเสมอ

6. ความได้เปรียบทางการท่องเที่ยว เนื่องจากการท่องเที่ยวและธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่สัมพันธ์กัน ประเทศไทยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยการประชาสัมพันธ์และสนับสนุนการท่องเที่ยว ทำให้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวและใช้บริการสปาของไทยซึ่งได้รับความนิยมเป็นอันดับหนึ่งของเอเชีย และยังเป็นศูนย์กลางการเดินทางของเอเชียและบริการสุขภาพระดับโลก

7. ประเทศไทยมีแหล่งน้ำพุร้อน และน้ำแร่ตามธรรมชาติจำนวน 129 แห่ง (ตารางที่ 9.2) เช่น บ่อน้ำพุร้อนสันกำแพง เชียงใหม่ บ่อน้ำร้อนพรรั้ง ระนอง น้ำตกร้อนคลองท่อม กระบี่ เป็นต้น ซึ่งสามารถลงทุนเป็น Mineral Spring Spa หรือ Resort Spa เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการฟื้นฟูสุขภาพหรือพักผ่อนเป็นระยะเวลายาว (Long Stay) อย่างไรก็ตามหากประเทศไทยสามารถบริหาร

จัดการบ่อน้ำพุร้อนคลองท่อมที่จังหวัดกระบี่ ให้เป็นมาตรฐานสากลและไม่มีสารปนเปื้อน บ่อน้ำพุร้อนคลองท่อมสามารถพัฒนาเป็นเมืองสปาต้นแบบของประเทศได้ (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, 2558, ออนไลน์)

ตารางที่ 9.2 แหล่งน้ำพุร้อนที่สามารถพัฒนาเป็นสวนสุขภาพหรือรีสอร์ทสปา

ภาคเหนือ	ภาคกลาง	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	ภาคใต้
เชียงใหม่ 21	กำแพงเพชร 3	กาญจนบุรี 7	ชลบุรี 1	สุราษฎร์ธานี 10
แม่ฮ่องสอน 12	อุทัยธานี 1	ราชบุรี 2	จันทบุรี 1	กระบี่ 7
เชียงราย 12	สุพรรณบุรี 1	เพชรบุรี 1		ระนอง 7
ลำปาง 6	ลพบุรี 1			พัทลุง 4
แพร่ 4				ตรัง 2
เพชรบูรณ์ 6				สตูล 1
				พังงา 3
				นครศรีธรรมราช 7
				ยะลา 1
				ชุมพร 1
รวม 68 แห่ง	รวม 6 แห่ง	รวม 10 แห่ง	รวม 2 แห่ง	รวม 43 แห่ง
รวม				129 แห่ง

ที่มา: สโมสรน้ำพุร้อนไทย (ม.ป.ป.)

8. ความร่วมมือทั้งจากภาครัฐและเอกชน ในการสนับสนุน และยกระดับสปาไทยเพื่อเข้าสู่สากล และสามารถแข่งขันกับสปาระดับสากลได้ ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้ได้ร่วมมือและพัฒนาและพร้อมที่จะสนับสนุนธุรกิจสปาไทย เช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงอุตสาหกรรมและแรงงาน กระทรวงพาณิชย์ สถาบันวิทยาศาสตร์และการวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสมาพันธ์สปาไทย

9. สปาคือศาสตร์การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมและเน้นวิถีธรรมชาติบำบัด เน้นการบำบัดแบบเรียบง่าย สงบสุขทั้งกายและใจ ประเทศไทยจึงได้เปรียบในข้อนี้มากกว่าประเทศทางตะวันตก

10. ภาพรวมของธุรกิจสปาในประเทศไทยมีความพร้อมในทุกด้าน เช่น สถานที่ บุคลากร บริการนวดแบบไทย ผลิตภัณฑ์ไทย เป็นต้น

11. ความหลากหลายของสปาในประเทศ ลูกค้าทั้งชาวไทยและต่างประเทศสามารถเลือกใช้บริการสปาตามความต้องการ เช่น สปาในโรงแรมและรีสอร์ท เมดิคอลสปา หรือสปาที่มีน้ำพุร้อนหรือน้ำแร่ให้บริการเช่น มินิเอร์อลสปริงสปา (Mineral Spring Spa) (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ม.ป.ป., น. 45)
12. การมีกฎหมายสำคัญด้านการดำเนินงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ (ประกาศกระทรวงสาธารณสุข)
13. มีสถาบันที่มีหลักสูตรการอบรมพนักงานบริการที่ได้รับการยอมรับของต่างประเทศ เช่น Chiva-Som International Academy
14. ประชากรวัยแรงงานมีจำนวนมากพอที่ฝึกทักษะวิชาการนวดไทย การผลิตสมุนไพร และการอบรมเป็นผู้จัดการสปา
15. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพสามารถลดหย่อนภาษีได้ กรณีส่งบุคลากรฝึกอบรมหรือการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศเพื่อให้ความรู้หรือฝึกอบรม ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545

จุดอ่อนของธุรกิจสปาไทย

1. สถานการณ์การเมืองที่ไม่แน่นอน ปัญหาความไม่สงบทาง 3 จังหวัดภาคใต้ เป็นเรื่องละเอียดอ่อนซึ่งส่งผลด้านจิตใจต่อนักท่องเที่ยว และกระทบต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาประเทศไทย
2. ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ถึงแม้จะมีลูกค้าที่เป็นคนไทยเพิ่มมากขึ้น แต่ลูกค้าหลักของสปายังคงเป็นชาวต่างชาติ โดยเฉพาะสปาในโรงแรม ดังนั้นพนักงานควรมีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ และการใช้คำศัพท์เทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับสปาและสุขภาพ เพื่ออธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการลูกค้า
3. ขาดแคลนบุคลากรทั้งระดับบริหารและปฏิบัติการ บุคลากรในระดับบริหาร ได้แก่ ผู้จัดการสปาซึ่งต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการและทักษะทางด้านสปา และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม รวมถึงแพทย์ทางเลือก บุคลากรปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานบริการหรือพนักงานนวดที่มีใบรับรองคุณวุฒิ และมีความสามารถในการให้บริการ หรือทำทรีตเมนต์บางประเภทได้ นอกจากนี้ประเทศไทยกำลังเผชิญปัญหาอัตราส่วนประชากรวัยแรงงานลดลง ทำให้ปัญหาขาดแคลนแรงงานจึงเป็นปัญหาสำคัญที่ควรทำการแก้ไข
4. มาตรฐานของธุรกิจ เนื่องจากความนิยมของธุรกิจสปาทำให้มีธุรกิจสปาเกิดขึ้นจำนวนมาก สปาหลายแห่งประกอบการโดยขาดใบอนุญาต ตลอดจนด้านมาตรฐานด้านสถานที่ การบริการ

ผู้ให้บริการ ตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด อีกทั้งสถานอาบ อบ นวด บางแห่งยังใช้ชื่อสปาบังหน้าเพื่อประกอบธุรกิจ ทำให้ภาพพจน์ของสปาถูกเข้าใจในทางที่ผิด

5. ขาดการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพในระดับสากล หรือระดับโลก โดยเฉพาะการทำการตลาดและประชาสัมพันธ์ทาง E-Marketing ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ประสิทธิภาพเหมาะกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายชาวต่างชาติ ทั้งนี้เป็นเพราะการขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ และเงินลงทุน

6. ประเทศไทยยังขาดการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการ หรือจัดระบบให้กับธุรกิจ และขาดฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

7. การนำสมุนไพรไทย หรือภูมิปัญญาไทยมาประยุกต์ใช้ยังไม่เป็นที่แพร่หลาย อีกทั้งชาวต่างชาติยังไม่มั่นใจต่อความปลอดภัย ดังนั้นควรมีการวิจัยและพัฒนาด้านสมุนไพร ตลอดจนปัญหาเรื่องการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงองค์ความรู้ที่ผ่านการวิจัยที่ได้รับการยอมรับมีไม่เพียงพอ

8. ขาดการสร้าง ความเข้าใจต่อทัศนคติด้านลบต่อธุรกิจสปาของคนไทยเอง คนส่วนใหญ่มีความเข้าใจผิดต่องานสปา และไม่ให้ความสำคัญ

9. การลงทุนในต่างประเทศมีน้อยเนื่องจากผู้ประกอบการมีข้อจำกัดด้านเงินลงทุน

10. จริยธรรมของผู้ประกอบการบางแห่งซึ่งแอบให้บริการทางเพศในสปาของตน เป็นสาเหตุให้ภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาในประเทศไทยติดลบ

11. ช่องทางการให้บริการและช่วยเหลือผู้บริโภค ทั้งการร้องเรียน และการชดเชยค่าเสียหายยังไม่ชัดเจน

12. บทลงโทษตามประกาศกระทรวงฯ ไม่เข้มงวด อีกทั้งไม่มีการประเมินคุณลักษณะของผู้ตรวจประเมินทำให้ผู้ประกอบการไม่ให้ความสำคัญต่อการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข

13. การกำกับมาตรฐานด้านหลักสูตร และการประเมินที่ไม่ชัดเจนของภาครัฐ ทำให้ผู้ประกอบการไม่ให้ความสำคัญกับรับรองหลักสูตรของกระทรวงสาธารณสุข

โอกาสในการดำเนินธุรกิจสปาไทย

1. ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว ในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทยจำนวนมาก ปีพ.ศ. 2558 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาในประเทศไทยจำนวน 29.88 ล้านคน และคาดการณ์ว่าจะเพิ่มเป็น 45 ล้านคนในปี พ.ศ. 2563 (กรมการท่องเที่ยว, 2559, ออนไลน์)

2. การขยายตัวอย่างต่อเนื่องของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และกระแสการดูแลสุขภาพ (Lifestyles of Health and Sustainability: LOHAS) ซึ่งเป็นกระแสโลก (Global Trend) ประชากรโลกทุกกลุ่ม ทุกวัย ไม่เฉพาะผู้ป่วย หรือคนสูงวัย แม้แต่วัยรุ่น วัยทำงานต่างหันมาดูแลสุขภาพมากขึ้น ส่งผลดีต่อธุรกิจสปาและบริการสุขภาพ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ม.ป.ป., น.47)

3. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรสูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประชากรกลุ่มดังกล่าวเป็นกลุ่มที่จำเป็นต้องดูแลสุขภาพและรักษาสภาพ และมีกำลังซื้อ จึงเป็นโอกาสของประเทศไทย ซึ่งเป็นประเทศที่มีภูมิอากาศอบอุ่นที่ได้รับความนิยมในการเดินทางมาพักรักษาตัวของประชากรกลุ่มดังกล่าว

4. ภาครัฐและเอกชน หน่วยงานต่าง ๆ ให้การสนับสนุน และส่งเสริมธุรกิจสปาอย่างจริงจัง การจัดตั้งสถาบันและศูนย์อบรมและพัฒนาความรู้ ความสามารถแก่บุคลากรสปา โดยเฉพาะนโยบายการเป็นศูนย์กลางการแพทย์ (Medical Hub of Asia)

5. การเปิดการค้าเสรีภาคบริการระหว่างประเทศสมาชิกทำให้ธุรกิจสปาสามารถขยายตลาดไปยังต่างประเทศมากขึ้น ธุรกิจสปาถือเป็นธุรกิจบริการที่มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของประเทศ

6. การแปรรูปและพัฒนาสมุนไพรไทยที่มีอยู่เป็นผลิตภัณฑ์สปาที่ใช้ในธุรกิจสปาในประเทศ และส่งออกต่างประเทศ

7. โอกาสขยายตัวของธุรกิจที่เกี่ยวข้องเช่น Spa Consultant สถาบันสอนนวดไทย เพื่อรองรับลูกค้าต่างชาติ ทั้งนี้เป็น นอกจากเป็นการนำรายได้เข้าสู่ประเทศแล้ว ยังเป็นการประชาสัมพันธ์การนวดและธุรกิจสปาไทยด้วย

8. การยอมรับการใช้แพทย์ทางเลือกมีแนวโน้มจะสูงขึ้น ผู้คนเริ่มตระหนักถึงการป้องกันไม่ให้เกิดโรครุนแรงกว่ารักษา โดยเลือกวิถีการธรรมชาติบำบัดต่างๆแทนการเข้าโรงพยาบาล เช่น การนวดบำบัด วารีบำบัด เหล่านี้ทำให้ธุรกิจแพทย์ทางเลือกรวมถึงการบำบัดในสปาจะขยายตัวมากขึ้น

9. ภาวะโรคเรื้อรังของผู้คนมีมากขึ้น เนื่องจากวิถีชีวิต โครงสร้างสังคม และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลง ส่งผลให้ผู้คนเกิดความเครียดและก่อให้เกิดโรคอื่นๆตามมา ดังนั้นการผ่อนคลายความเครียดเพื่อบำบัดอาการของโรคต่าง ๆ ในสปา หรือการแพทย์ทางเลือกจึงเป็นทางออกที่ดีของโรคประเภทดังกล่าว

10. การเติบโตของนักท่องเที่ยวชาวจีนและสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) นักท่องเที่ยวชาวจีนถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของธุรกิจสปาและบริการสุขภาพของประเทศไทย เนื่องจากชอบเดินทางเป็นกลุ่ม และชอบใช้บริการสปา นอกจากนี้ปัจจุบันมีสายการบินต้นทุน

ท่าหลายบริษัทที่จำหน่ายตั๋วราคาถูกในประเทศใกล้เคียง ทำให้นักท่องเที่ยวเพื่อนบ้านเดินทางมาประเทศไทยมากขึ้น

11. การเข้าถึงเทคโนโลยีและรับข้อมูลได้ทั่วโลก ทำให้นักท่องเที่ยวรู้ว่าประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ

อุปสรรคในการดำเนินธุรกิจสปาในประเทศไทย

1. ประเทศคู่แข่งทั้งอินโดนีเซีย อินเดีย และสิงคโปร์มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง และมีเป้าหมายในการผลักดันประเทศตนให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพเช่นประเทศไทย พร้อมทั้งยังได้รับการผลักดันจากภาครัฐอย่างเต็มที่ในทุกๆด้าน

2. การแข่งขันในตลาดทำให้เกิดการแย่งลูกค้า และตัดราคา การเพิ่มขึ้นของธุรกิจสปา ส่งผลให้ลูกค้ามีเสรีภาพในการเลือกใช้บริการ ทำให้เจ้าของธุรกิจเกิดการแข่งขันโดยใช้วิธีการลดราคา ซึ่งบางครั้งอาจมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้วย

3. ระบบการจัดการยังไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้ประกอบการขาดความรู้ความเข้าใจ ลงทุนทำธุรกิจเพียงเพราะกระแสนิยม

4. ขาดการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพในธุรกิจสปา ซึ่งการทำการตลาดธุรกิจสปาของไทยมักกระจายเน้นไปที่การแสดงสินค้า มากกว่าการทำการตลาดแบบองค์รวม และการสร้างภาพลักษณ์และการเจาะกลุ่มตลาด

5. ภัยธรรมชาติ และความไม่สงบของสถานการณ์การเมือง หลายปีที่ผ่านมาสภาพการเมืองในประเทศส่งผลต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปประเทศเพื่อนบ้านอย่าง มาเลเซีย สิงคโปร์ แทน

6. การสนับสนุนของรัฐด้านการจัดให้มี One Stop Service ทำให้เสียเปรียบประเทศอื่น ๆ เนื่องจากไม่มีศูนย์กลางที่ให้บริการข่าวสารและข้อมูลที่แน่นอน

7. การพัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์แผนปัจจุบันที่สามารถรักษาแทนการแพทย์ทางเลือก ในอดีตการรักษาอาการบางอย่างอาจต้องรักษาด้วยวิธีการแพทย์ทางเลือก แต่ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสามารถทดแทนการรักษาอาการเจ็บป่วย หรือบาดเจ็บได้เช่นกัน

8. การลอกเลียนแบบสปาไทยซึ่งเป็นเอกลักษณ์ แต่กลับถูกประเทศอื่นลอกเลียนแบบได้อย่างเสรีและถูกกฎหมาย

9. การลงทุนของชาวต่างชาติในประเทศไทย ทำให้ผู้ลงทุนชาวไทยไม่สามารถแข่งขันได้

10. การหลั่งไหลของแรงงานที่มีคุณภาพ ไปทำงานต่างประเทศ

11. การขยายตัวอย่างต่อเนื่องทำให้ไม่สามารถควบคุมมาตรฐาน และขาดหน่วยงานหลักที่ดูแลภาพรวมของทุกวิชาชีพ

แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคธุรกิจสปาไทย

ผู้ประกอบการธุรกิจสปาควรหาข้อมูล ศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจสปา โดยอาจศึกษาจากผู้ประกอบการรายอื่น ปรีกษาผู้มีประสบการณ์ หรือวิเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัดจาก SWOT Analysis ทั้งนี้เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับสถานประกอบการของตน ปัญหาและอุปสรรคโดยทั่วไปที่พบในการดำเนินธุรกิจสปาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาด้านบุคลากร เป็นปัญหาสำคัญที่สุดเนื่องจากบุคลากรถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจสปา เพราะการดำเนินธุรกิจสปาต้องอาศัยพนักงานผู้ให้บริการ เนื่องจากการขยายตัวของธุรกิจสปาอย่างรวดเร็วทำให้เกิดภาวะขาดแคลนพนักงานให้บริการ ที่มีใบรับรองตามกฎหมาย โดยเฉพาะพนักงานบริการที่มีคุณภาพซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของธุรกิจสปา ปัญหาความไม่ภักดีต่อองค์กร อีกสาเหตุสำคัญก็จากความเข้าใจผิดต่ออาชีพ คิดว่าเป็นพนักงานบริการจะมีรายได้ต่ำ ไม่มีเกียรติ และอาจโดนแกล้งกลั่นแกล้ง ทำให้ผู้สนใจในอาชีพพนักงานบริการมีจำนวนน้อย อย่างไรก็ตามในปัจจุบันอาชีพพนักงานบริการในสปาเป็นที่ยอมรับมากขึ้น เนื่องจากกลุ่มคนที่ใช้บริการในสปามีมากขึ้น และเข้าใจในลักษณะของธุรกิจอย่างแท้จริง ทำให้อาชีพพนักงานบริการสปาได้รับความสนใจมากกว่าที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามการขยายตัวของผู้ลงทุนทำให้จำนวนของพนักงานสปาไม่เพียงพอต่อธุรกิจ สถานประกอบการหลายแห่งประสบปัญหาขาดแคลนพนักงาน โดยเฉพาะการแย่งตัวพนักงานโดยเสนอเงินรายได้ที่สูงกว่า และสวัสดิการที่ดีกว่า

การป้องกันและแก้ไขปัญหา สร้างพนักงานด้วยตนเองโดยส่งบุคคลที่สนใจและมีคุณลักษณะเหมาะสมเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับบริการในสปา โดยสถานประกอบการเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมทั้งหมด เมื่อบุคคลดังกล่าวผ่านการฝึกอบรมแล้วจึงกลับมาทำงานให้แก่สถานประกอบการ โดยทำสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษรคล้ายลักษณะการใช้ทุนว่าจะต้องทำงานชดใช้เป็นเวลานานเท่าไร หากผู้ประกอบการอยากให้พนักงานที่มีคุณภาพอยู่กับองค์กรของตน และไม่ยากเผชิญปัญหาพนักงานเข้าออกตลอดเวลา ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่บุคลากรของตน เปิดใจและพร้อมรับฟังปัญหา ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าและที่ปรึกษาที่ดี มีความยุติธรรมต่อค่าจ้างและสวัสดิการ (ค่าตอบแทนที่พอเพียงและยุติธรรมเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (ชูติมา ไชยรัตน์, 2548, น.

81) การให้รางวัลเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ใช้แรงจูงใจด้านสวัสดิการต่าง ๆ เช่น การให้ทุนการศึกษา การช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร เปิดโอกาสในการเติบโตของพนักงาน และสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและอบอุ่น เพื่อให้เกิดความผูกพันและภักดีต่อองค์กร สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและศึกษาพฤติกรรมของพนักงานแต่ละคนเพื่อให้เข้าใจพนักงานได้บังคับบัญชายิ่งขึ้น นอกจากนี้สามารถใช้วิธีการสร้างเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนหรือยืมตัวพนักงานบริการระหว่างสถานประกอบการที่ทำความร่วมมือกัน ในกรณีที่ขาดพนักงาน

2. ปัญหาด้านการแข่งขันในตลาด การเพิ่มขึ้นของธุรกิจสปาไม่เพียงแต่ทำให้บุคลากรขาดแคลน แต่ยังทำให้เกิดการแข่งขันในตลาดอีกด้วย บางครั้งสถานประกอบการที่อยู่ในทำเลใกล้เคียงกัน อาจทำการตัดราคาเพื่อเรียกลูกค้า การแย่งลูกค้า บางแห่งทำโปรโมชั่นลด แลก แจก แถม ซึ่งทำให้รายได้หรือกำไรที่ควรจะได้รับไม่ตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ ปัญหาสปาในพื้นที่เดียวกันมีการลอกเลียนแบบสินค้าและบริการ

นอกจากผู้ประกอบการไทยที่สนใจลงทุนในธุรกิจสปาแล้ว ยังมีชาวต่างชาติ และสปาต่างชาติที่เปิดให้บริการในประเทศไทยโดยมุ่งกลุ่มเป้าหมายคือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งเมื่อเทียบกับสปาไทยแล้วพบว่าสปาต่างชาติ หรือสปาที่บริหารโดยชาวต่างชาติจะได้เปรียบกว่า เนื่องจากสปาในต่างประเทศมีมานานและเป็นสากลมากกว่า จึงมีการจัดระบบการจัดการบริหารทั้งด้านบุคลากร อุปกรณ์ การให้บริการที่ดีกว่า

การป้องกันและการแก้ไขปัญหา ก่อนลงทุนในธุรกิจสปา ผู้ลงทุนควรศึกษาทำเลพื้นที่ ถ้าหากทำเลดีแต่มีผู้ทำธุรกิจลักษณะเดียวกันอยู่แล้วหลายร้าน ผู้ลงทุนควรหลีกเลี่ยง แต่หากเป็นผู้ลงทุนหลายราย และภายหลังมีร้านอื่นมาดำเนินกิจการ ควรมีการวางแผนรับมือกับสภาวะดังกล่าว กลยุทธ์ด้านราคาเป็นวิธีที่นิยมนำมาใช้ เช่น การส่งเสริมการขาย การแจกคูปองส่วนลด เป็นต้น ซึ่งความจริงแล้วลูกค้าไม่จำเป็นต้องชอบของที่มีราคาต่ำเสมอไป ผู้ประกอบการควรตระหนักเสมอถึงวัตถุประสงค์สำคัญของการใช้บริการใน สปา คือ การผ่อนคลายความตึงเครียดจากภายนอก ดังนั้นสิ่งที่ลูกค้าต้องการคือความพึงพอใจจากบริการที่ตนคาดหวัง ผู้ประกอบการไม่จำเป็นต้องลดราคาค่าบริการให้เท่ากับคู่แข่ง แต่ควรรักษาหรือยกระดับการให้บริการให้ดีกว่าเดิม เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ควรวางแผนการให้บริการรูปแบบใหม่ หรือการนำผลิตภัณฑ์ใหม่ที่แตกต่างจากคู่แข่งในพื้นที่เดียวกันมาให้บริการเพื่อสร้างความโดดเด่นและดึงดูดลูกค้า

ในกรณีการแข่งขันกับสปาที่ลงทุนโดยชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการชาวไทยอาจใช้วิธีการลงทุน หรือซื้อแบรนด์ของสปาต่างชาติเข้ามายังประเทศไทย เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริหารจัดการที่เป็นระบบมาตรฐาน ภาพลักษณ์ที่ดี ขณะเดียวกันหากเป็นสปาไทยที่ลงทุนโดยคนไทย ควร

มีผู้บริหารที่มีความสามารถด้านการบริหารจัดการ วิทยาศาสตร์และมีแผนการตลาดทั้งระยะสั้นและยาว เพื่อรองรับการแข่งขันกับสปาต่างชาติ ทั้งนี้อาจสร้างความโดดเด่นของสปาไทยโดยดึงเอกลักษณ์ และภูมิปัญญาไทย หรือการแพทย์แผนไทยเพื่อเป็นจุดเด่นและดึงดูดชาวต่างชาติได้

3. ปัญหาด้านการให้บริการ คุณภาพการบริการไม่สม่ำเสมอขึ้นอยู่กับพนักงานบริการซึ่งเป็นเรื่องยากในการควบคุม เช่น พนักงานบำบัดมีเทคนิคการนวดแตกต่างกันไป พนักงานบำบัดไม่มีความพร้อมแล้วต้องมาปฏิบัติงาน อาจส่งผลต่อการให้บริการ ปัญหาแขกลวนลามลูกค้าเนื่องจากคิดว่ามีบริการทางเพศ เป็นต้น คุณภาพด้านการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจและดึงดูดลูกค้า ผลการศึกษาจากงานวิจัยพบว่าผู้ให้บริการควรมีการประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้านอย่างเสมอ ได้แก่ (เพ็ญศรี วรรณสุข, 2013, น.27-28)

(1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) กล่าวคือพนักงานบริการควรมีประสบการณ์และผ่านการอบรมจากสถาบันที่น่าเชื่อถือ ให้บริการถูกต้องแม่นยำ สร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

(2) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึงการให้บริการได้ถูกต้องตามเวลานัดหมาย มีความรวดเร็วในการบริการแต่ละครั้ง

(3) ความแน่นอน (Assurance) พนักงานบริการที่มีความสามารถและได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง สามารถให้บริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานอยู่เสมอ ทำให้กลุ่มลูกค้า นักธุรกิจ หรือกลุ่มที่มีปัญหาสุขภาพ เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

(4) ความเอาใจใส่ (Empathy) กล่าวคือพนักงานบริการควรให้ความสนใจ และใส่ใจลูกค้าขณะที่ให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจ อบอุ่นใจให้แก่ลูกค้า

(5) ความสามารถจับต้องได้ (Physical Evidence/ Tangible) หมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย การตกแต่งสถาปัตยกรรมภายในและภายนอก ตลอดจนบุคลิกภาพของพนักงาน

การป้องกันและการแก้ไขปัญหา สถานประกอบการควรจัดอบรมมาตรฐานการให้บริการแก่พนักงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และควรมีการทดสอบฝีมือการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่เสมอ การวางระบบการนวดและรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยให้ลูกค้า และหัวหน้างานบริการเป็นผู้ประเมิน จัดให้มีการอบรมหรือข้อปฏิบัติกับลูกค้า เช่น Service Mind เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องาน สำหรับปัญหาที่ลูกค้าเข้าใจว่ามีบริการทางเพศและต้องการซื้อขายบริการทางเพศแฝง หรือลวนลามพนักงานนั้น เป็นปัญหาที่พบบ่อย ทั้งนี้พนักงานควรสวมเครื่องแบบที่ทางร้านกำหนด และตรวจดูความเรียบร้อยแต่งกายให้มิดชิด หากลูกค้าต้องการบริการทางเพศ พนักงานต้องปฏิเสธและยืนยันว่าทางสถานประกอบการไม่มีบริการดังกล่าว โดยพนักงานอาจแจ้งให้ผู้จัดการทราบด้วย กรณีที่ลูกค้าลวนลามพนักงานสามารถหยุดให้บริการและเดินออกจากห้อง จากนั้นจึงแจ้งให้ผู้จัดการทราบ

4. ปัญหาด้านสถานประกอบการที่ไม่ได้มาตรฐาน และขาดคุณภาพ การขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจ สปาส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากผู้ลงทุนที่ขาดความรู้ และความเข้าใจของศาสตร์ สปาอย่างแท้จริง ทำให้ภาพพจน์ของธุรกิจติดลบ

การป้องกันและแนวทางการแก้ไข ปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำมาตรฐาน สปาไทยเพื่อความมั่นใจของลูกค้าในความปลอดภัยด้านสุขภาพโดยมีมาตรฐานดูแลคุ้มครองความปลอดภัย 5 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานสถานที่ประกอบการ กิจการสปาเพื่อสุขภาพ มาตรฐานผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ มาตรฐานผู้ให้บริการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ มาตรฐานการบริการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ และมาตรฐานความปลอดภัยกิจการสปาเพื่อสุขภาพ นอกจากนี้ เกณฑ์รับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขได้ กำหนดเกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ยังมีการกำหนดมาตรฐานอีก 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร และด้านสถานที่ (ภาคผนวก ง) สถานประกอบการที่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานการรับรองจะได้ใบรับรองคุณภาพ (เพ็ญศรี วรรณสุข, 2013, น.27-28) ซึ่งมีตราสัญลักษณ์เครื่องหมาย ไทยสปาระดับโลกจากกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งแบ่งได้ 3 ระดับตามรูปภาพที่ 9.2



ภาพที่ 9.2 ตราสัญลักษณ์ที่สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจะได้รับเมื่อผ่านเกณฑ์คุณภาพ
ที่มา: สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

ตราสัญลักษณ์ Platinum หมายถึง สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ผ่านเกณฑ์ มาตรฐานระดับห้าดาว รองลงมาคือระดับ Gold และ Silver ตามลำดับ ดังนั้นหากภาครัฐให้การ ประชาสัมพันธ์และชี้แจงถึงเกณฑ์ รวมถึงการเอาจริงเอาจังกับการจดทะเบียน การออกไปรับรอง พนักงาน การยื่นขอรับรองมาตรฐาน ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจะตระหนักถึงความสำคัญของ

เกณฑ์มาตรฐานทั้ง 5 ด้าน ข้อกำหนดต่าง ๆ และพัฒนาองค์กรของตนไปสู่ระดับมาตรฐานสากลได้ ในส่วนของสมาคมสปาไทยขณะนี้ได้มีการจัดทำกฎหมาย พ.ร.บ. สถานประกอบการสุขภาพ ผ่านไปที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) กระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้ंनाกฎหมายเข้าสู่สภาปฏิรูปแห่งชาติ (สปช.) กฎหมายที่ผ่านการพิจารณาจะใช้เป็นตัวควบคุมและจัดระเบียบ และมาตรฐานด้านต่าง ๆ ของธุรกิจสปาไทยทั้งหมด ซึ่งหากมีการออกกฎหมายดังกล่าวและบังคับใน เรื่องของเกณฑ์มาตรฐานอย่างจริงจัง จะเป็นแรงผลักดันที่ช่วยให้ธุรกิจสปาไทยก้าวสู่ระดับสากล หรือเป็นศูนย์กลางของสปาโลกได้อีก

นอกจากนี้กลุ่มสปาในโรงแรมหรือโรงพยาบาลที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นชาวต่างชาติ สามารถร่วมลงทุนกิจการกับสปาต่างชาติ เพื่อสร้างความมั่นใจ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธุรกิจ ตน และยังเป็นข้อดีที่ได้เรียนรู้การบริหารจัดการที่เป็นระบบมาตรฐานสากล อีกทั้งเป็นการสร้าง เครือข่ายตลาดลูกค้าระหว่างประเทศอีกด้วย

5. ปัญหาการลอกเลียนแบบภูมิปัญญาไทย โดยผู้ประกอบการชาวตะวันตกที่นำรูปแบบ สปาไทยไปใช้ใน สปาตะวันตกโดยไม่เคารพถึงภูมิปัญญาที่นำไปใช้ เช่น ลูกประคบไทย น้ำมัน ไทย และเลียงการบอที่มา หรือเปลี่ยนชื่อใหม่แล้วจดลิขสิทธิ์เพื่อเป็นเจ้าของ

การป้องกันและการแก้ไขปัญหานี้ คนไทยเองควรภูมิใจกับภูมิปัญญาและรูปแบบวิธีการ แบบไทยในการบำบัดรักษา ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์ควรมีการใช้ชื่อที่แสดงออกถึงความเป็นไทย และ อนุรักษ์ไว้ซึ่งผลิตภัณฑ์แบบไทย เช่น แป้งร่ำ ดินสอพอง ภาครัฐอาจจัดงานแสดงผลภัณฑ์โดย ภูมิปัญญาแบบไทยเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และเพื่อให้ชาวโลกรู้จักผลิตภัณฑ์ไทย

นอกจากการอบรมและตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อ สุขภาพอย่างต่อเนื่อง ภาครัฐและเอกชนควรมีการสนับสนุนให้มีโรงเรียนหรือสถาบันอบรมและ พัฒนาธุรกิจสปาหรือการนวดไทยที่มีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งพัฒนา หลักสูตรที่มีระบบอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ผลการวิจัยของราณี อธิชัยสกุลและรชพร จันทรสว่างมีข้อเสนอแนะกลยุทธ์ 5 ด้านต่อการสร้างศักยภาพสถานประกอบการสปาไทย ได้แก่ (ราณี อธิชัยสกุลและรชพร จันทรสว่าง, 2559, น. 29)

1) กลยุทธ์การควบคุมสถานประกอบการสปาไทยให้ถูกต้องตามกฎหมาย โดยปรับปรุง กฎหมายเพื่อให้สามารถควบคุมธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพให้ถูกต้อง และควบคุมไม่ให้สถาน ประกอบการที่ไม่ได้รับอนุญาตให้เป็นสถานประกอบการเพื่อสุขภาพใช้ชื่อสปา

2) กลยุทธ์บูรณาการประสานภารกิจการพัฒนาและส่งเสริมสปาไทย กำหนดบทบาท หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน เพื่อบูรณาการภารกิจการพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจส

สปาไทยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากปัจจุบันมีหน่วยงานรัฐหลายกระทรวงที่ดูแลธุรกิจสปา ทำให้การประสานงานสับสนและบทบาทซ้ำซ้อน

3) กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์อาชีพสปาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่ หน่วยงานภาครัฐควรส่งเสริมภาพลักษณ์ของอาชีพผู้ให้บริการสปา ตลอดจนส่งเสริมค่านิยมให้เห็นว่าสปาเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและภูมิปัญญาไทยไม่ให้สับสนกับสถานบริการอาบ อบ นวดหรือสถานที่ที่มีบริการแฝง อีกทั้งร่วมมือกับกระทรวงศึกษาแนะแนวส่งเสริมการประกอบอาชีพสปา และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีควรผลักดันการนวดไทยและสปาไทยให้เป็นมาตรฐานอาชีพ

4) กลยุทธ์การเร่งผลิตกำลังคนในธุรกิจสปาให้เพียงพอต่อความต้องการของตลาด กระทรวงศึกษาธิการถือเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบด้านการผลิตแรงงานที่ตรงกับความต้องการ เช่น ผู้ดำเนินการสปาร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญ และการผลิตกำลังคนในระดับปริญญาตรี หรือในระดับประกาศนียบัตร เป็นต้น

5) กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์และตราผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์สปาไทยส่วนใหญ่ทำมาจากสมุนไพรสด จึงควรมีกระบวนการผลิตอย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน มีแบรนด์ (Brand) หรือตราสินค้า ที่แสดงความมีมาตรฐาน กระทรวงอุตสาหกรรมควรช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ทำจากสมุนไพรไทยให้เป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์ที่ได้รับการรับรองในประเทศไทย และได้รับการยอมรับในระดับสากล

แนวโน้มของธุรกิจสปาไทย

กระแสความนิยมในการเข้าใช้บริการในสปาได้แพร่กระจายไปทั่วโลก สาเหตุเพราะวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไป ห่างไกลธรรมชาติ การแข่งขัน ความเครียด เป็นเหตุให้ผู้คนโดยเฉพาะในเมืองใหญ่เห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพในรูปแบบของธรรมชาติบำบัด ที่ผ่านมาผู้ให้บริการสปาเป็นเพียงผู้มีกำลังซื้อสูงเท่านั้น แต่ปัจจุบันผู้ให้บริการสปา มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น มีทุกเพศ ทุกวัย และมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันไปดังนี้

1. กลุ่มชนชั้นกลาง

ปัจจุบันธุรกิจสปา มีการขยายตัวเพื่อรองรับความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่หันมาใส่ใจ และดูแลสุขภาพ ในประเทศไทยกลุ่มลูกค้าของสปา มีความหลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มชนชั้นกลางซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ หรือประมาณ 70 ของประชากรในประเทศ จึงเป็นโอกาสที่

ธุรกิจสปาจะขยายไปสู่ตลาดระดับกลาง แตกต่างจากอดีตที่สปามักตั้งอยู่ในโรงแรมระดับห้าดาว และให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติหรือคนที่มีรายได้สูง

2. กลุ่มลูกค้าผู้ชาย

ภาพลักษณ์ของสปาที่ผ่านมามีจำกัดอยู่เฉพาะลูกค้าที่เป็นผู้หญิงเพราะหลายคนเข้าใจว่าสปาเป็นสถานที่เสริมความงาม แต่ปัจจุบันสปาเปิดกว้างมากขึ้นสำหรับลูกค้าผู้ชาย สถานประกอบการสปาหลายแห่งโดยเฉพาะในโรงแรมรองรับเฉพาะกลุ่มลูกค้าผู้ชาย หรือกลุ่มเมโทรเซ็กชวล (Metrosexual) ซึ่งโดยมากจะเป็นผู้บริหาร นักธุรกิจ เชื่อกันว่าลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่กระตุ้นการขยายตัวของธุรกิจสปาเช่นเดียวกัน ในอนาคตนอกเหนือจากลูกค้าผู้หญิงแล้วคาดว่าผู้ชายจะกลายเป็นส่วนสำคัญของธุรกิจสปา เนื่องจากผู้ชายใส่ใจตัวเองมากขึ้น และใช้บริการของสปามากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มนักธุรกิจที่ต้องเดินทางและพักอาศัยในโรงแรมในเมือง มักใช้บริการของสปาเป็นอัตราส่วน 50-50 หรือบางครั้งอาจมากกว่า ดังนั้นธุรกิจสปาต้องเข้าใจถึงลักษณะของกลุ่มลูกค้าผู้ชาย และนำเสนอรูปแบบการบริการที่เหมาะสม ซึ่งกลุ่มลูกค้าผู้ชายเห็นว่าการเข้าสปาคือการลงทุนเพื่อการฟื้นฟูสุขภาพ และการมีสุขภาพที่ดี โดยต้องการบริการที่เรียบง่าย และต้องการทราบว่าทรีตเมนต์ที่ตนเลือกมีผลลัพธ์อย่างไร พร้อมทั้งจะลองว่าผลิตภัณฑ์นั้นเหมาะสมกับตนหรือไม่ เป็นต้น สถานประกอบการจำเป็นต้องทำการตลาดเฉพาะหากต้องการลูกค้ากลุ่มผู้ชาย เช่น การเสนอบริการและผลิตภัณฑ์สำหรับผู้ชายโดยเฉพาะที่เน้นการฟื้นฟูร่างกายให้แข็งแรง อ่อนเยาว์สำหรับภาษาที่ใช้ในเมนูสปาควรชัดเจน กระชับและเจาะจงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ผู้ชายจะไม่ชอบการสาธยายที่มากเกินไป แต่มีรายละเอียดที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลและเป็นความจริง หากสถานประกอบการใดสามารถให้บริการที่ให้ผลลัพธ์แก่ลูกค้ากลุ่มนี้ คาดว่าลูกค้าจะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป (Hilton Hotels and Resort, 2012, ออนไลน์)

3. กลุ่มผู้สูงอายุ

ในอนาคตคาดการณ์ว่าประชากรผู้สูงอายุจะมีจำนวนเพิ่มขึ้น เนื่องจากอัตราการเกิดน้อยลง ดังนั้นเป็นไปได้ว่ากระแสด้านความต้องการด้านการดูแลสุขภาพจะสูงขึ้น ผู้คนพร้อมใช้จ่ายกับสินค้าและบริการด้านสุขภาพมากขึ้น พร้อมทั้งธุรกิจการดูแลสุขภาพระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มีแนวโน้มจะขยายตัวมากขึ้น ซึ่งเป็นโอกาสดีของธุรกิจสปาของธุรกิจสุขภาพ และธุรกิจสปา รวมถึงธุรกิจที่พักระยะยาวสำหรับผู้ฟื้นฟูสุขภาพอีกด้วย อุตสาหกรรมสุขภาพและสปาควรมีการวางแผนในการดำเนินงานเพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าดังกล่าว

4. การใช้เทคโนโลยี

อุตสาหกรรมสปาและความงามจำเป็นต้องเข้าใจถึงสภาพของคนในปัจจุบัน โดยเฉพาะผู้คนในเมืองที่มักจะค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้นการให้ข้อมูลข่าวสาร และรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้ลูกค้าทำการตัดสินใจได้ง่ายขึ้น

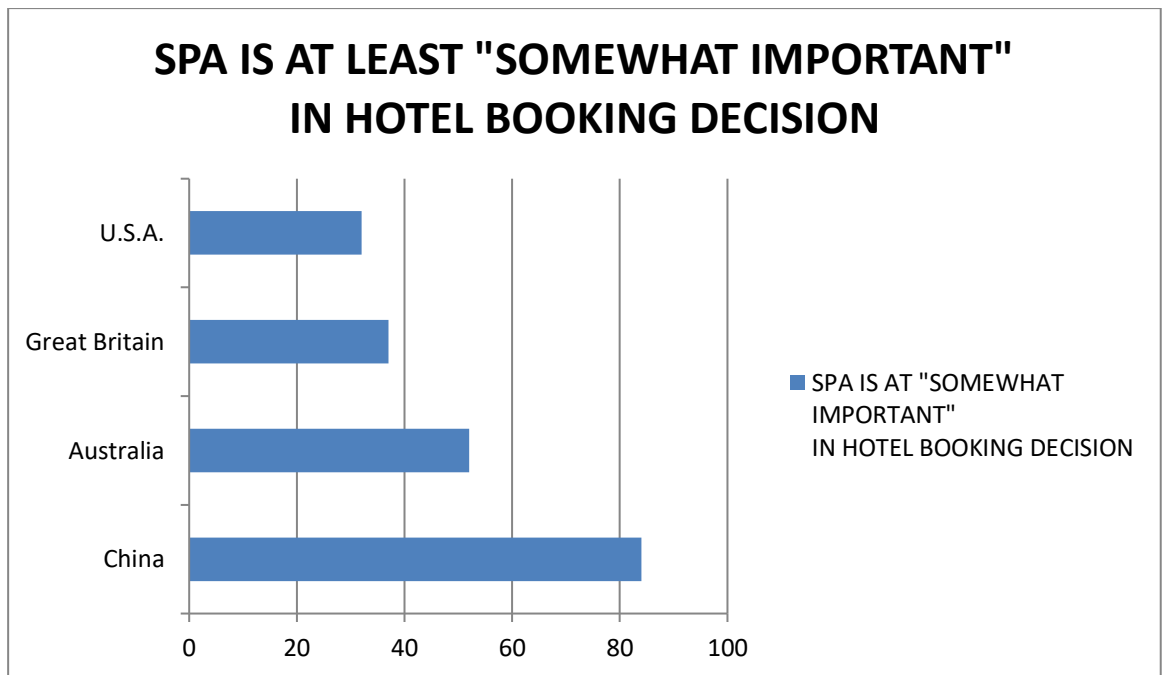
5. ลักษณะความต้องการของลูกค้า

ที่ผ่านมามีลูกค้าสปาอาจต้องการการดูแลเอาใจใส่ขณะรับบริการในสปา แต่ต่อไปความต้องการของลูกค้าคือความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะได้ ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีข้อมูล หรือหลักฐานที่สามารถแสดงให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ในการทำทรีตเมนต์แต่ละชนิด บางครั้งลูกค้าต้องการทราบถึงส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ว่าได้จากธรรมชาติหรือไม่ มีผลอย่างไรกับผิวหนัง มีผลกระทบอย่างไรกับสิ่งแวดล้อม มีการใช้สัตว์เป็นเครื่องทดลองหรือไม่ บรรจุภัณฑ์มีลักษณะอย่างไร และที่สำคัญมีผลกระทบต่อพื้นที่ หรือสร้างประโยชน์ให้กับพื้นที่อย่างยั่งยืนหรือไม่

6. ความสำคัญของธุรกิจสปาต่อโรงแรม

ปัจจุบันสถานประกอบการ โรงแรมตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการสปา เนื่องจากการเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ที่นอกเหนือไปจากการขายห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉพาะในฤดูกาลที่นักท่องเที่ยวน้อย และรายได้จากการขายห้องพักต่ำ แต่ลูกค้าในพื้นที่ที่สามารถใช้บริการได้ตลอดทั้งปี รายได้จากสปาถือเป็นรายได้หลักที่สำคัญของหลายโรงแรม นอกจากนี้จากการสำรวจบริษัททัวร์ต่าง ๆ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการจองที่พักหรือโรงแรมที่มีบริการสปา แม้ว่าตนเองจะไม่ใช้บริการสปาก็ตาม

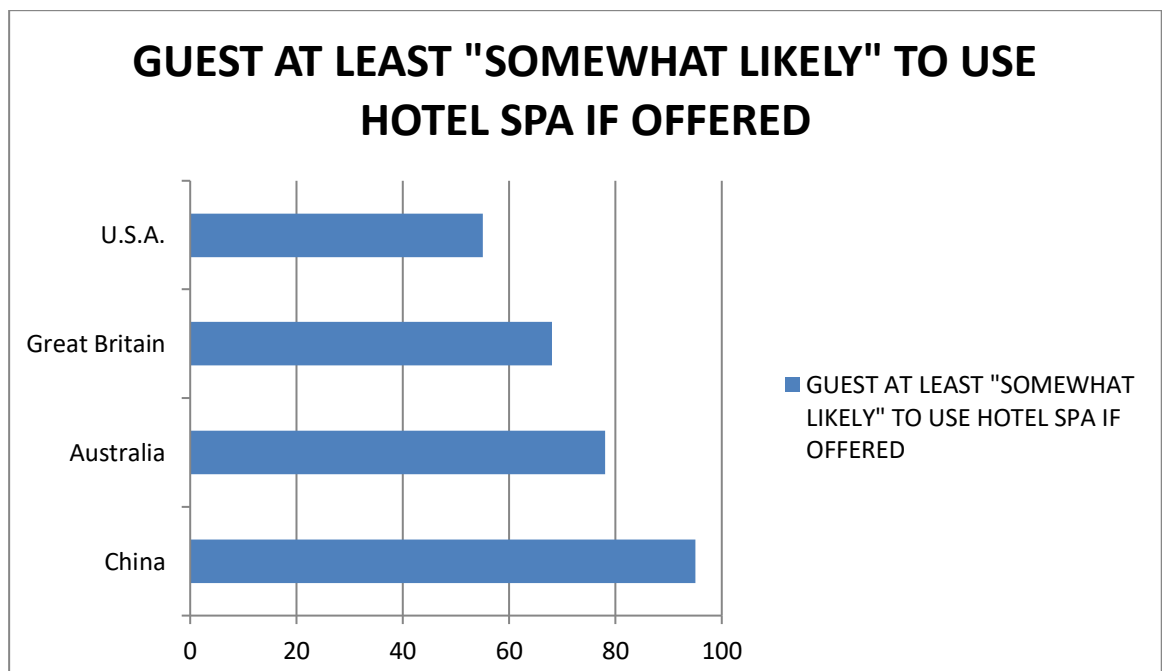
ในปี 2012 ได้มีการทำการสำรวจโดยกลุ่มโรงแรมเครือฮิลตัน (Hilton Hotels & Resorts) พบว่า 45% จากผู้ทำแบบสำรวจทั่วโลก กล่าวว่าปัจจัยสำคัญในการจองที่พักคือบริการสปา ในขณะที่อีก 69% ดูเหมือนว่าจะใช้บริการสปาของโรงแรมระหว่างที่ตนเข้าพัก ทั้งนี้จากการสำรวจพบว่าบริการสปาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจองห้องพักของนักท่องเที่ยวชาวจีนมากที่สุด ตามด้วยออสเตรเลีย บริเตน และอเมริกา ตามลำดับ และการสำรวจยังพบว่าลูกค้าสปาส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะใช้บริการสปาในโรงแรมที่อยู่ในพื้นที่ของตน (Hilton Hotels and Resort, 2012, ออนไลน์)



แผนภูมิ 9.1 อิทธิพลของสปาที่มีผลต่อการสำรองห้องพักของนักท่องเที่ยว

ที่มา: <http://www.hiltonglobalmediacenter.com/assets/HILT/docs/bluepapers/Spa/SpaBlue>

PaperEnglish.pdf



แผนภูมิ 9.2 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสปาในโรงแรม

ที่มา: <http://www.hiltonglobalmediacenter.com/assets/HILT/docs/bluepapers/Spa/>

SpaBluePaperEnglish.pdf

7. กระแสโลกาภิวัตน์และกระแสท้องถิ่นนิยม มีงานวิจัยรายงานว่าธุรกิจสปาในอนาคตจะเปลี่ยนไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ และความเชื่อมต่อ หรือสอดคล้องกับภูมิปัญญาท้องถิ่น ความเป็นเอกลักษณ์และตัวตนของพื้นที่ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา

8. การเปลี่ยนแปลงสปาเมนู (Spa Menu) ลูกค้ามีแนวโน้มที่ต้องการความสะดวก และต้องการเมนูสปาที่สามารถเลือกบริการที่ง่ายและตรงกับความต้องการ ปกติสปาเมนูจะมีรายละเอียดสำคัญที่บอกให้ลูกค้าทราบถึงประโยชน์การทำทรีทเม้นท์แต่ละรายการ รายละเอียด ระยะเวลา ผลิตภัณฑ์ที่ใช้และส่วนผสม รวมถึงราคา

9. กระแสภูมิภาค แนวคิดการใช้บริการสปาของประชากรแต่ละภูมิภาคแตกต่างกัน ภูมิภาคอเมริกายังเป็นภูมิภาคหลักที่มีแนวคิดด้านการดูแลสุขภาพ ทำให้สปามีความสำคัญมากขึ้น ส่วนภูมิภาคตะวันออกกลางและแอฟริกา ให้ความสำคัญต่อสปาเมนูที่มีรากฐานด้านวัฒนธรรมแต่ประยุกต์ใช้ในรูปแบบใหม่ ภูมิภาคยุโรป เน้นการมีสุขภาพดีแบบองค์รวม และรูปแบบการใช้น้ำเพื่อบำบัดยังคงอยู่ในกระแสนิยม ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ให้ความสำคัญต่อการผ่อนคลายความเครียด และการพักผ่อน รวมถึงการใช้บริการรูปแบบเฉพาะและการบริการสุขภาพ (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) และสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ม.ป.ป., น. 5)

ที่ผ่านมาแม้จะมีสปาเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากแต่โอกาสการขยายตัวของธุรกิจนี้ยังมีต่อเนื่อง ธุรกิจ สปาในประเทศไทยยังมีแนวโน้มที่น่าสนใจ ซึ่งผู้ประกอบการต้องพัฒนาธุรกิจของตน และสร้างความแตกต่างด้านบริการ และเอกลักษณ์ที่ชัดเจนเพื่อนำมาเป็นจุดขาย และอาจเกิดสปารูปแบบต่าง ๆ หรือสามารถขยายฐานไปที่กลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ เช่น การให้บริการสปาสำหรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน การให้บริการสปาสำหรับเด็กในขณะที่คุณแม่ใช้บริการ การใช้ผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก (Organic) เป็นต้น สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) คาดการณ์ว่าทิศทาง สปาไทยจะมีรูปแบบสปาที่สหรัฐอเมริกา ที่เน้นกลุ่มเป้าหมายใหม่ ๆ เช่น ที่ผู้สูงอายุ แม่บ้าน รวมถึงการฟื้นตัวของ Day Spa ที่ปรับธุรกิจเป็น Medical Spa เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รักสุขภาพ นอกจากนี้ยังมีรายงานจาก The Global Spa Summit (GSS) ซึ่งให้ความเห็นว่าธุรกิจสปายังเป็นธุรกิจที่มีโอกาสเติบโตเป็นอย่างมากในระดับสากลหากมีการปรับปรุงการบริการและผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งการให้คำแนะนำด้านสุขภาพแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และเสนอว่า สปาเป็นบริการด้านสุขภาพที่จำเป็นต่อทุกคน (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) และสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ม.ป.ป., หน้า 6)

บทสรุป

ระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมาแนวโน้มและกระแสการดูแลสุขภาพของผู้คนทั่วโลกได้ขยายตัวขึ้น เป็นเหตุให้อุตสาหกรรมบริการด้านสุขภาพเจริญเติบโตตาม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมสปาซึ่งทำรายได้จำนวนมากให้แก่หลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมาธุรกิจสุขภาพ และธุรกิจสปาได้รับการส่งเสริมและผลักดันจากหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย และยกระดับสู่ระดับโลก นอกจากนี้การเปิดเสรีทางการค้าอาเซียนยังช่วยให้ธุรกิจไทยเจริญเติบโตในภูมิภาคมากขึ้น ธุรกิจสปาไทยอยู่ในระดับแนวหน้าของเอเชีย และเป็นจุดหมายปลายทางสำหรับผู้ต้องการดูแลสุขภาพ ขณะเดียวกันประเทศคู่แข่ง เช่น อินโดนีเซีย อินเดีย สิงคโปร์ต่างมีการพัฒนาและยกระดับธุรกิจสุขภาพและสปาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ธุรกิจสปาไทยถึงแม้จะมีข้อได้เปรียบและจุดแข็ง ขณะเดียวกันก็มีอุปสรรคและปัญหาอีกหลายประการที่ต้องดำเนินการแก้ไข ทั้งด้านคุณภาพการบริการ บุคลากร คุณธรรมและจริยธรรม ดังนั้นเป็นหน้าที่ของภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องที่จะบริหารจัดการและผลักดันให้ธุรกิจสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศมีมาตรฐานระดับสากลและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ผู้ดำเนินการธุรกิจสปาควรศึกษาแนวโน้ม และเตรียมความพร้อมเพื่อให้บริการที่ตรงตามกลุ่มเป้าหมายที่อาจเป็นกลุ่มที่แตกต่างจากในอดีต และมีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

คำถามทบทวน

1. ธุรกิจสปามีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างไร
2. ห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจสปาและบริการสุขภาพได้แก่ธุรกิจใดบ้าง
3. จงยกตัวอย่างการจัดการกิจกรรมสำหรับโรงแรมเพื่อสุขภาพ
4. การเปิดการค้าเสรีอาเซียนก่อให้เกิดข้อดี และข้อเสียต่อธุรกิจสปาไทยอย่างไร
5. ประเทศคู่แข่งที่สำคัญสำหรับธุรกิจสปาไทยคือประเทศใด เพราะสาเหตุใด
6. จุดแข็งที่สุดสำหรับธุรกิจสปาไทยคืออะไร เพราะสาเหตุใด
7. การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างของประชากรในอนาคต ก่อให้เกิดผลกระทบใดต่อธุรกิจสปาได้บ้าง
8. จงยกตัวอย่างการวางแผนเพื่อรับมือกับกลุ่มค้าของสปาในอนาคตโดยสังเขป
9. การประเมินคุณภาพด้านการบริการ 4 ด้าน มีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจสปาอย่างไร
10. จงอธิบายความสำคัญของธุรกิจสปาต่อธุรกิจโรงแรม

เอกสารอ้างอิง

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. (2557). **10 สุดยอดแผนธุรกิจ DTN Business Plan Award 2014 แผนธุรกิจ รุก-รับ ตลาด AEC**. กรุงเทพฯ: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ.

การดี เลียวไรโรจน์. (2556). **อาเซียนประเพณี**. นนทบุรี: บริษัทอมรินทร์.

ชุติมา ไชยรัตน์. (2548). **การศึกษาเปรียบเทียบสภาพการจ้างงานพนักงานสปาในระบบและนอกระบบจังหวัดสุราษฎร์ธานี**. หลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปวธนา อัจฉริยะบุตร, จิราพร ประสารการ, ขนิษฐา ธนาวิรัตนานิจ. (2549). **โครงการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่**. กรุงเทพฯ: สำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ฝ่ายวิชาการสำนักพิมพ์ปัญญาชน. (2556). **ทำไมหากินอย่างไร เมื่อไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียน AEC 2558**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.

เพ็ญศรี วรรณสุข. (2526). **คุณภาพบริการและกลยุทธ์การตลาดบริการสุขภาพที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการของลูกค้าธุรกิจสปาในประเทศไทย**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

ภาสกร จันทร์พยอม และคณะ. (2556). **การศึกษาอุปสงค์ของสถานประกอบการและแรงงานอาชีพสถานประกอบการสปาในประเทศไทย**. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

ราณี อิศัยสกุล และ รชพร จันทร์สว่าง. (2559). **การศึกษาสถานภาพสถานประกอบการสปาไทย**. วารสารการจัดการสมัยใหม่. 14 (1 มกราคม-มิถุนายน).

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2558). **ธุรกิจสปาไทย**. สืบค้นเมื่อ มกราคม 22, 2558, จาก

http://www.ditp.go.th/contents_attach/143532/143532.pdf.

กรมการท่องเที่ยว. (2559). **สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยว กุมภาพันธ์ 2559**. สืบค้นเมื่อ มีนาคม 24, 2559, จาก <http://www.tourism.go.th/home/details/11/222/25765>.

- ชีวาธรรม. (2557). **Global Wellness Tourism และ Wellness ในประเทศไทย**. สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 28, 2559, จาก http://www.thaispaassociation.com/uploads/file/Dr.Thanistr_Wellness_Tourism_11SEP14.pdf.
- ณัฐจิรา อ่ำพลพรรณ. (2556). **แนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและความงาม**. สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 1, 2559, จาก <http://www.etajournal.com/web/menu-read-web-etajournal/menu-2013/menu-2013-oct-dec/546-42556-spa-wellness>.
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (ม.ป.ป.). **มาตรฐานอาชีพสาขาสปาและความงาม**. สืบค้นเมื่อ มกราคม 24, 2558, จาก http://tpqi-net.tpqi.go.th/tpqi_sa/tpqi-admin/file/SPA_info.pdf.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (ม.ป.ป.). **รายงานการศึกษาขั้นสุดท้าย (Final Report) การจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา**. สืบค้นเมื่อ มกราคม 12, 2559, จาก http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments/สปาและบริการสุขภาพ%20_final.pdf.
- _____. (2552). **รายงานสถานะเศรษฐกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สาขาสปาและบริการสุขภาพ**. สืบค้นเมื่อ มกราคม 20, 2559, จาก http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments/ดัชนีความเชื่อมั่น%20SMEs/รศ.สสว/019_spa-health.pdf.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2552). **รายงานภาวะเศรษฐกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สาขาสปาและบริการสุขภาพ**. สืบค้นเมื่อ กันยายน 19, 2559 จาก http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments/ดัชนีความเชื่อมั่น%20SMEs/รศ.สสว/019_spa-health.pdf.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2556). **ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 14, 2559, จาก <http://www.sme.go.th/th/images/data/SR/download/2014/07july/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%209%20ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริม%20SMEs%20รายสาขา%20ปี%2056.pdf>.
- สโมสรน้ำพุร้อนไทย.(ม.ป.ป.).**แหล่งน้ำพุร้อนในประเทศไทย**. สืบค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2565 จาก http://www.thaispaassociation.com/uploads/file/K.Preecha_11_Sep.pdf

Global Wellness Institute. (ม.ป.ป.). **Global Spa and Wellness Economy Monitor**. สืบค้นเมื่อ

มกราคม 17, 2559, จาก

http://mrot.pl/images/pliki/GWI_Global_Spa_and_Wellness_Economy_Monitor_Full_Report.pdf.

Hilton Hotels and Resort. (2012). **Blue Paper: Emerging Global Spa Trend July 2012**.

สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 24, 2558, จาก

<http://www.hiltonglobalmediacenter.com/assets/HILT/docs/bluepapers/Spa/SpaBluePaperEnglish.pdf>).

Thai Spa Centre. (2013). **ส่งเสริมอัตลักษณ์ สร้างมูลค่าและมาตรฐานธุรกิจสปาไทยสู่สากลกับกรม**

สนับสนุนบริการสุขภาพ. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 7, 2559, จาก

<http://www.thaispacenter.com/ส่งเสริมอัตลักษณ์-สร้าง.html>.

บทที่ 10

จรรยาบรรณและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการสปาเพื่อสุขภาพ

ปัจจุบันนอกจากกระแสการดูแลสุขภาพที่เป็นเหตุให้ธุรกิจสปาขายตัวอย่างต่อเนื่องแล้ว ยังพบว่าแนวโน้มของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะเป็นที่นิยมมากขึ้นโดยเฉพาะในช่วงหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด 19 ซึ่งการเดินทางของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะมีผู้ร่วมเดินทางซึ่งมักเมื่อใช้บริการสุขภาพแล้วจะอยู่เที่ยวในประเทศไทยต่อและบริการที่นักท่องเที่ยวนิยมคือการใช้บริการในสปานั้นเอง เนื่องจากธุรกิจสปาไทยมีชื่อเสียงด้านการให้บริการและผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ ทั้งนี้ผู้ประกอบการบางรายขาดความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจเป็นเหตุให้ผู้รับบริการได้รับความเสียหาย ดังนั้นรัฐจึงควรมีกฎหมายเพื่อรองรับและกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบการด้านสุขภาพ รวมถึงสมาคมสปาไทยจึงควรมีกำหนดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่จะประกอบอาชีพสปาเพื่อสุขภาพ

จรรยาบรรณในธุรกิจสปา

ความหมายของจรรยาบรรณ

คำว่า “จรรยา” แปลว่า ความประพฤติ กิริยาที่ควรประพฤติในหมู่คณะ “บรรณ” แปลว่า “ข้อความ หนังสือ สิ่งที่ประมวลเข้าไว้ด้วยกันเป็นหมวดหมู่” ดังนั้น “จรรยาบรรณ” แปลว่า ข้อกำหนดที่ควรประพฤติ (พิภพ วังเงิน, 2545 น.13)

จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบการงานแต่ละอย่าง กำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2563)

จรรยาบรรณ ไว้ว่าคือ มาตรฐานของความประพฤติและการใช้ดุลยพินิจทางศีลธรรมที่ว่า การกระทำของบุคคล / องค์กรถูกหรือผิด สมควรหรือไม่สมควร (ติน ประยูรพุทธธิ์, 2542 น.28)

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2545, น. 3) ให้ความหมายของจรรยาบรรณว่าประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบการวิชาชีพแต่ละวิชาชีพกำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก และวงการวิชาชีพนั้น ซึ่งอาจเขียนขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ บางครั้งเรียกว่า จรรยาบรรณหรือจรรยาวิชาชีพ

Forster (2012) ให้ความหมายว่าจรรยาบรรณ หมายถึง หลักปฏิบัติหรือแนวทางในการประพฤติตน การดำเนินชีวิต ตลอดจนการทำงานที่มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น เคารพกฎกติกาที่ตนเองเห็นว่าดีหรือเป็นข้อตกลงของประชาชนส่วนใหญ่

สมคิด บางโม (2558, น. 35) กล่าวว่า จรรยาบรรณ หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรขององค์กรวิชาชีพที่กำหนดให้สมาชิกของวิชาชีพนั้น ๆ ประพฤติปฏิบัติเพื่อรักษาและส่งเสริมชื่อเสียง เกียรติคุณและฐานะของสมาชิกและของวิชาชีพนั้น ๆ

ดังนั้นพอสรุปได้ว่าจรรยาบรรณหมายถึงประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบการอาชีพในแต่ละวิชาชีพกำหนดเป็นระเบียบ ข้อบังคับเพื่อให้สมาชิกปฏิบัติตามเพื่อเป็นการส่งเสริมเกียรติ ฐานะและชื่อเสียงของสมาชิกและวงการวิชาชีพนั้น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

จรรยาบรรณวิชาชีพแตกต่างกับศีลธรรมและจริยธรรม เนื่องจากจรรยาบรรณวิชาชีพใช้สำหรับเป็นแนวปฏิบัติและควบคุมความประพฤติของกลุ่มคนในวิชาชีพใดวิชาหนึ่งเท่านั้น ส่วนศีลธรรมมีรากฐานมาจากศาสนาใช้เป็นข้อบังคับและควบคุมความประพฤติสมาชิกในศาสนานั้น ๆ เท่านั้น ส่วนจริยธรรมมีรากฐานมาจากประเพณีและวัฒนธรรม ใช้เป็นข้อบังคับและควบคุมความประพฤติของคนในแต่ละสังคมนั้น ๆ (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2545, น. 204)

ความสำคัญของจรรยาบรรณ

การประกอบวิชาชีพใดก็ตาม หากมีแบบแผนด้านความประพฤติเพื่อช่วยกำหนดเป็นแนวทางให้สมาชิกในกลุ่มอาชีพนั้นปฏิบัติตาม และเป็นที่รับรู้และยอมรับของสังคมก็จะช่วยให้อาชีพดังกล่าวได้รับการยกย่องและเป็นเกียรติ ความสำคัญของจรรยาบรรณมีดังนี้ (สมคิด บางโม, 2558, น.35)

1. จรรยาบรรณเป็นเครื่องมือที่ใช้ควบคุมมาตรฐานการประกอบอาชีพให้อยู่ในระดับคุณธรรมที่ถูกต้องและเหมาะสม
2. จรรยาบรรณเป็นเครื่องมือควบคุมและส่งเสริมจริยธรรมของผู้ประกอบอาชีพได้ดี
3. จรรยาบรรณช่วยส่งเสริมภาพพจน์ที่ดี เป็นเกียรติและศักดิ์ศรีของผู้ประกอบวิชาชีพ
4. จรรยาบรรณช่วยลดปัญหาการฉ้อราษฎร์บังหลวง การคดโกง เอารัดเอาเปรียบผู้ที่อ่อนแอกว่า
5. จรรยาบรรณช่วยปกป้องสิทธิตามกฎหมายของผู้บริโภคที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ

จรรยาบรรณสมาชิกสมาคมสปาไทย

สมาคมสปาไทยได้มีข้อกำหนดเกี่ยวกับจรรยาบรรณให้แก่สมาชิกได้ดำเนินการตามดังนี้ (สมาคมสปาไทย, 2564)

1. พึงปฏิบัติตนเป็นสมาชิกที่ดีของสมาคมสปาไทย และดำรงไว้ซึ่งหลักจริยธรรมขององค์กร
 - พึงยึดมั่น สนับสนุนและปฏิบัติตนอยู่ภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา
 - หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆที่จะสร้างความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค และเป็นการทำลายเกียรติยศและคุณธรรมอันดีงามของทางอุตสาหกรรมสปาโดยรวม
 - หลีกเลี่ยงกลยุทธ์ทางการตลาด และการโฆษณาอันเป็นการหลอกลวงผู้บริโภคหรือแสวงหาผลประโยชน์โดยไม่เหมาะสม
 - ไม่กระทำการใดๆอันเป็นการใส่ร้าย หรือหมิ่นประมาทผู้ประกอบการธุรกิจสปารายอื่นๆ

2. ให้การบริการที่เหมาะสม และปลอดภัยต่อลูกค้า

- การให้การบริการคำนึงถึงสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของพนักงาน และลูกค้า ก่อนอื่น
- สมาชิกพึงให้การบริการเฉพาะรายการที่ได้รับใบอนุญาตให้กระทำการนั้นๆได้ และอยู่ในขอบเขตความสามารถที่มีอยู่ของพนักงาน
- ผลิตภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการให้บริการต้องอยู่ในสภาพที่เหมาะสมที่จะใช้งาน และต้องใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผลิตภัณฑ์ และอุปกรณ์นั้นๆ
- หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ อันส่อไปในพฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสมหรือนำไปสู่การทำอนาจาร

3. ให้การปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างยุติธรรมและเสมอภาค

- พึงให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายด้วยความเต็มใจ โดยไม่แบ่งแยกเผ่าพันธุ์ เชื้อชาติ ศาสนา เพศ วัฒนธรรม หรือสภาพปัญหาทางด้านสุขภาพอนามัยของผู้ป่วย
- พึงแนะนำบริการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้า
- จัดการกับข้อโต้แย้งของลูกค้าอย่างสุภาพ และทันเหตุการณ์
- พึงให้บริการกับลูกค้าทุกรายในราคายุติธรรมและเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกเผ่าพันธุ์ เชื้อชาติ หรือวัฒนธรรม

4. พึงปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม และสม่ำเสมอ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถยิ่งขึ้นไป

- มาตรการจัดการบุคคลากรให้เป็นไปตามมาตรฐานของสมาคมสปาไทย
- การอบรมพนักงานพึงกระทำอย่างมืออาชีพ และเป็นไปตามมาตรฐานสมาคมสปาไทย

- พนักงานพึงได้รับคู่มือการปฏิบัติงานและคู่มือการใช้ผลิตภัณฑ์ฉบับปรับปรุงทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ความหมาย “สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ”

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ได้ให้ความหมายของ “สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ” หมายความว่า สถานที่ที่สร้างขึ้นเพื่อดำเนินกิจการ ดังต่อไปนี้

- (1) กิจการสปา อันได้แก่ บริการที่เกี่ยวกับการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยวิธีการบำบัดด้วยน้ำ และการนวดร่างกายเป็นหลัก ประกอบกับบริการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอีกอย่างน้อยสามอย่าง เว้นแต่เป็นการดำเนินการในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล หรือการอาบน้ำ นวด หรืออบตัวที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ
- (2) กิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม เว้นแต่การนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม ในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลหรือในหน่วยบริการสาธารณสุขของหน่วยงานของรัฐ หรือการนวดที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

การขอใบอนุญาตสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

กฎหมายกำหนดให้ผู้ที่ต้องการประกอบธุรกิจเพื่อสุขภาพจำเป็นต้องมีใบอนุญาตในการดำเนินธุรกิจ

คุณสมบัติของผู้ขออนุญาต

ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต้องมีอายุ ไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ และไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (1) เป็นบุคคลล้มละลาย

- (2) เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (3) เป็นผู้เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่า เป็นผู้กระทำความผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการค้ามนุษย์ หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี
- (4) เป็นผู้เจ็บป่วยด้วยโรคติดต่ออันเป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติดให้โทษ
- (5) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- (6) เป็นผู้เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และยังไม่พ้นกำหนดสองปีนับถึงวันขึ้นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

หากตรวจสอบพบว่าผู้รับอนุญาตขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามดังที่กล่าวมา ผู้รับอนุญาตจะถูกอธิบดีเพิกถอนใบอนุญาตได้

ใบอนุญาตจะมีอายุห้าปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต การต่อใบอนุญาตให้ยื่นคำขอก่อนวันที่ใบอนุญาตหมดอายุ เมื่อยื่นคำขอแล้วสามารถดำเนินการต่อไปได้ จนกว่าจะได้รับแจ้งคำสั่งไม่ต่อไม่อนุญาต

ให้ผู้รับอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพรายปีตามอัตรา หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และภายในระยะเวลาที่กำหนดในกฎกระทรวง ผู้รับอนุญาตผู้ใดไม่ชำระค่าธรรมเนียมตามวรรคหนึ่งภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้อนุญาต สั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจนกว่าจะชำระค่าธรรมเนียม ในกรณีที่ผู้รับอนุญาตซึ่งถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตตามวรรคสองไม่ชำระค่าธรรมเนียมภายในหกเดือน นับแต่วันสั่งพักใช้ใบอนุญาต ให้ผู้อนุญาตสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

กรณีที่ผู้อนุญาตไม่ออกใบอนุญาต ไม่ให้ต่ออายุใบอนุญาต ไม่ให้โอนใบอนุญาต หรือไม่รับ
ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการ มีสิทธิอุทธรณ์เป็นหนังสือต่อปลัดกระทรวง ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่
ได้รับแจ้ง

ผู้ดำเนินการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ในการดำเนินธุรกิจผู้รับอนุญาตประกอบธุรกิจเพื่อสุขภาพอาจทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการ หรือ
จัดให้มีผู้ดำเนินการ (ผู้จัดการ) ไม่ว่าในกรณีใดๆ ผู้ดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องมีใบอนุญาต

คุณสมบัติ

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
- 2) ได้รับวุฒิบัตรหรือประกาศนียบัตรด้านการบริการเพื่อสุขภาพที่ได้รับการรับรอง จากกรม
สนับสนุนบริการสุขภาพ
- 3) ผ่านการทดสอบและประเมินความรู้ความสามารถจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ลักษณะต้องห้าม

- 1) เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- 2) เป็นผู้เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่า เป็นผู้กระทำความผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศหรือความผิด
เกี่ยวกับทรัพย์ตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิด
ตามกฎหมาย ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วย
การป้องกันและปราบปราม การค้าประเวณี
- 3) เป็นผู้เจ็บป่วยด้วยโรคติดต่ออันเป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติด ให้
โทษ
- 4) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการ
- 5) เป็นผู้เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการและยังไม่พ้นกำหนดหนึ่งปีนับถึงวันยื่นคำ
ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการ

ผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ผู้ให้บริการหรือพนักงานให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำเป็นต้องยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการที่ถูกต้องตามกฎหมาย

คุณสมบัติ

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์
- 2) ได้รับวุฒิบัตรหรือประกาศนียบัตรด้านการบริการเพื่อสุขภาพที่ได้รับการรับรองจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ลักษณะต้องห้าม

- 1) เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- 2) เป็นผู้เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่า เป็นผู้กระทำความผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศ หรือความผิด เกี่ยวกับทรัพย์สินตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด หรือความผิด ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งปี ก่อนวันยื่นคำขอขึ้นทะเบียน
- 3) เป็นผู้เจ็บป่วยด้วยโรคติดต่ออันเป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคพิษสุราเรื้อรัง หรือจิตยาเสพติด ให้โทษ

หากมีการตรวจสอบพบว่าผู้ให้บริการใดขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้าม ให้ผู้อนุญาตลบชื่อผู้ให้บริการนั้นออกจากทะเบียน

หน้าที่ของผู้รับอนุญาตและผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ แยกได้สองกรณี ดังนี้

ตารางที่ 10. 1 หน้าที่และระวางโทษของผู้รับอนุญาตสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

หน้าที่ของผู้รับอนุญาต	ระวางโทษ
1) แสดงใบอนุญาตในที่เปิดเผย เห็นง่าย ณ สถานประกอบการที่ได้รับอนุญาต 2) จัดให้มีผู้ดำเนินการอยู่ในสถานประกอบการตลอดเวลา แสดงชื่อของผู้ดำเนินการในที่เปิดเผยและเห็นได้ง่าย 3) จัดทำทะเบียนประวัติผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ 4) รักษามาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการให้เป็นไปตามที่ได้รับอนุญาต 5) รับผู้ให้บริการที่ได้ขึ้นทะเบียนเท่านั้น 6) ไม่โฆษณาเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพในลักษณะ ดังต่อไปนี้ - ใช้ข้อความโฆษณาอันเป็นเท็จหรือโอ้อวดเกินความเป็นจริง - โอ้อวดสรรพคุณของการบริการเพื่อสุขภาพ หรืออุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ อันเป็นส่วนประกอบในการให้บริการว่าสามารถบำบัด รักษาหรือ	หากไม่ปฏิบัติตามพนักงานเจ้าหน้าที่ ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด หากผู้รับอนุญาตไม่ดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนดตามวรรคหนึ่ง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รายงานต่อผู้อนุญาตเพื่อพิจารณา ในการนี้ให้ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาต ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ได้จนกว่าจะได้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง เมื่อผู้รับอนุญาต ได้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องแล้ว ให้ผู้อนุญาตสั่งเพิกถอนคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตนั้น ทั้งนี้ ผู้ฝ่าฝืน การ พัก ใช้ ใบอนุญาตที่ยังดำเนินการ อาจถูกเพิกถอนใบอนุญาตได้

ป้องกันโรคได้ หรือ ใช้ถ้อยคำอื่นใดที่มีความหมายในทำนองเดียวกัน - โฆษณาในประการที่น่าจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อสุขภาพ - โฆษณาที่มีลักษณะส่อไปในทางลามกอนาจาร 7) ควบคุมดูแลมิให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อาศัย ในบริเวณใกล้เคียง 8) ห้ามมิให้มีการจัดสถานที่หรือสิ่งอื่นใดสำหรับผู้ให้บริการแสดงตนเพื่อให้สามารถเลือก ผู้ให้บริการได้ 9) ควบคุมดูแลมิให้มีการลักลอบหรือมีการค้าประเวณี หรือมีการกระทำหรือบริการที่ขัด ต่อกฎหมาย ความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 10) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการจำหน่ายหรือเสพเครื่องคัมแอลกอฮอล์ หรือผลิตภัณฑ์ยาสูบในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 11) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	

12) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้ผู้มี อาการมีนเมาจนประพฤตินวุ่นวาย หรือครองสติ ไม่ได้เข้าไปในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ระหว่างเวลาทำการ 13) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการ นำอาวุธเข้าไปในสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ	

ที่มา เรียบเรียงจากพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

ตารางที่ 10. 2 หน้าที่และระวางโทษของผู้ดำเนินการสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

หน้าที่ของผู้ดำเนินการ	ระวางโทษ
1) จัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับบริการหรือคู่มือการใช้ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ และ พัฒนาผู้ให้บริการให้สามารถให้บริการได้ตามคู่มือที่ จัดทำขึ้น 2) ควบคุมดูแลการบริการ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ได้มาตรฐาน ถูกสุขลักษณะ และใช้ได้ อย่างปลอดภัย 3) สอบถามและบันทึกข้อมูลสุขภาพพื้นฐาน และคัดกรอง ผู้รับบริการเพื่อจัดบริการที่เหมาะสม แก่สุขภาพของ ผู้รับบริการ 4) ควบคุมดูแลผู้ให้บริการให้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน อย่างเคร่งครัด และควบคุมดูแล มิให้ผู้ให้บริการออกไป	ปรับไม่เกินสามหมื่นบาท หากไม่ปฏิบัติตามพนักงาน เจ้าหน้าที่ ดำเนินการแก้ไขให้ ถูกต้องภายในระยะเวลาที่ กำหนด หากผู้รับอนุญาตไม่ ดำเนินการแก้ไขภายใน ระยะเวลาที่พนักงานเจ้าหน้าที่ก กำหนดตามวรรคหนึ่ง ให้ พนักงานเจ้าหน้าที่รายงานต่อผู้ อนุญาตเพื่อพิจารณา ในการนี้ ให้ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งพักใช้ ใบอนุญาต ประกอบกิจการ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ได้จนกว่าจะได้ดำเนินการแก้ไข ให้ถูกต้อง เมื่อผู้รับอนุญาต ได้ ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องแล้ว

ให้บริการนอกสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเวลาทำงาน	ให้ผู้อนุญาตตั้งเพิกถอนคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตนั้น
5) จัดให้มีมาตรการดูแลความปลอดภัยในการทำงานและป้องกันมิให้ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และบุคคลซึ่งทำงานในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพถูกล่วงละเมิดทางเพศ และหน้าที่เช่นเดียวกับผู้รับอนุญาต (9) (10) (11) (12) (13) ด้วย	ทั้งนี้ผู้ฝ่าฝืนการพักใช้ใบอนุญาตที่ยังดำเนินกิจการอาจถูกเพิกถอนใบอนุญาตได้
ผู้ดำเนินการที่มีคุณสมบัติไม่ตรงหรือมีลักษณะต้องห้าม	ถูกเพิกถอนใบอนุญาต

ที่มา เรียบเรียงจากพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

ผู้รับอนุญาต ผู้ดำเนินการ หรือผู้ให้บริการ ซึ่งถูกพักใช้ใบอนุญาต ถูกเพิกถอน ใบอนุญาต หรือ ถูกลบชื่อออกจากทะเบียน มีสิทธิอุทธรณ์เป็นหนังสือต่อปลัดกระทรวง ภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งคำสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาต หรือคำสั่งลบชื่อออกจากทะเบียน แล้วแต่กรณี

ตารางที่ 10.3 บทลงโทษในพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

การกระทำ	ระวางโทษ
ผู้ใดใช้ชื่อหรือคำแสดงชื่อในธุรกิจว่า “สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ” “กิจการสปาแนวเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม” ในประการที่อาจทำให้ประชาชนเข้าใจว่าเป็นสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยมิได้เป็นผู้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัตินี้	ปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท
การประกอบธุรกิจโดยไม่ได้รับใบอนุญาต	จำคุกไม่เกินหกเดือน ปรับไม่เกินห้าหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ
ผู้ดำเนินธุรกิจต้องมีใบอนุญาต	ปรับไม่เกินสองหมื่นบาท

ผู้รับอนุญาตต้องประกอบกิจการให้ตรงตามประเภทของสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	ปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท

ที่มา เรียบเรียงจากพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

กฎกระทรวง

กำหนดมาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการ ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปา และกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม พ.ศ. 2560

มาตรฐานด้านสถานที่

1.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปา และกิจการนวดเพื่อสุขภาพ หรือเพื่อเสริมความงาม ต้องมีลักษณะโดยทั่วไปด้านสถานที่ ดังต่อไปนี้

1) กรณีที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพอยู่ในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่น ต้องมีการแบ่งเขตพื้นที่บริเวณที่ให้บริการอย่างชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นนั้นต้องไม่ใช่กิจการ สถานบริการที่เป็นสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวซึ่งมีผู้บริการให้แก่ลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ รวมทั้งจะต้องไม่รบกวนต่อการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพด้วย

2) พื้นที่ภายในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจะต้องไม่มีช่องทางที่ผู้ให้บริการหรือ ผู้รับบริการไปมาหาสู่กันกับสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

3) กรณีสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีการให้บริการหลายประเภทรวมอยู่ในอาคารเดียวกันหรือสถานที่เดียวกัน จะต้องมีการแบ่งสัดส่วนการให้บริการให้ชัดเจนและแต่ละสัดส่วนจะต้อง มีพื้นที่และลักษณะตามมาตรฐานของการให้บริการแต่ละประเภท

4) พื้นที่บริเวณที่มีการใช้น้ำในการให้บริการ พื้นผิวต้องทำด้วยวัสดุกันลื่น

5) พื้นที่บริเวณที่ให้บริการต้องมีแสงสว่างและการระบายอากาศที่เพียงพอและไม่มียุงกัดหรือแมลง

6) มีการจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสียที่เหมาะสม

7) มีระบบการควบคุมพาหะนำโรคตามหลักสุขาภิบาล

8) มีการจัดบริเวณสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม โดยในกรณีที่เป็นสถานที่ให้บริการ เฉพาะบุคคล ต้องไม่มีลักษณะมิดชิดหรือลับตาจนเกินไป

9) มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสม และต้องไม่มีลักษณะที่ทำให้เสื่อมเสียศีลธรรม หรือ ขัดต่อวัฒนธรรมและประเพณีอันดี

2. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปาต้องจัดให้มีห้องอาบน้ำ ห้องส้วม อ่างล้างมือ ห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้า และตู้เก็บเสื้อผ้าที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัยและเพียงพอ และต้องแยกส่วนสำหรับชายและหญิง

3. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม ต้องจัดให้มีห้องส้วม อ่างล้างมือ ห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้า และตู้เก็บเสื้อผ้าที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัยและเพียงพอ และต้องแยกส่วนสำหรับชายและหญิง รวมทั้งอาจจัดให้มีห้องอาบน้ำด้วยก็ได้

มาตรฐานด้านความปลอดภัย

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปาและกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือ เพื่อเสริมความงาม ต้องมีลักษณะโดยทั่วไปด้านความปลอดภัย ดังต่อไปนี้

1) มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นไว้ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและพร้อมใช้งานได้ ตลอดเวลาที่มีการให้บริการ

2) มีป้ายหรือข้อความเพื่อแสดงหรือเตือนให้ผู้รับบริการระมัดระวังอันตรายหรือบริเวณ ที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภัยอันตราย

3) มีการทำความสะอาดอุปกรณ์และเครื่องมือทุกชนิดอย่างถูกสุขลักษณะหลังจากการใช้งาน และให้บริการก่อนมีการนำกลับมาใช้ให้บริการครั้งต่อไป ทั้งนี้ กรณีที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อโรค ต้องนำอุปกรณ์และเครื่องมือไปผ่านกรรมวิธีการฆ่าเชื้อที่สามารถฆ่าและควบคุมเชื้อได้ทุกครั้งหลังจากการใช้งานและให้บริการ

4) จัดให้ผู้ให้บริการต้องใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อจากระบบทางเดินหายใจไปสู่ผู้รับบริการในกรณีที่มีการให้บริการที่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการ

5) มีระบบการเก็บและป้องกันการติดเชื้อจากมูลฝอยที่เหมาะสม ถูกสุขลักษณะและมีวิธีการควบคุมการติดเชื้อหรือการแพร่กระจายของเชื้อโรค

6) มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ และติดตั้งเครื่องดับเพลิงไว้ในตำแหน่งที่เห็นชัดเจน อย่างน้อยหนึ่งเครื่อง ณ บริเวณทางเข้าออกหลักของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่มีการให้บริการเกี่ยวกับการอบไอน้ำ การอบซาวน่า หรือมีการใช้อ่างน้ำวน บ่อน้ำร้อนหรือน้ำเย็น ตลอดจนอุปกรณ์หรือบริการอื่นใดที่มีการใช้ความร้อน หรือความเย็นแล้วแต่กรณี อันอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ ต้องจัดให้มีบุคลากรและอุปกรณ์ที่จำเป็นดังต่อไปนี้

1) มีผู้ให้บริการหรือพนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการให้บริการ และการใช้อุปกรณ์นั้นเป็นอย่างดี เป็นผู้รับผิดชอบและมีหน้าที่คอยตรวจตราดูแลการให้บริการและ การใช้อุปกรณ์ดังกล่าวทั้งในขณะใช้งานและหลังจากการใช้งาน

2) มีนาฬิกาที่สามารถมองเห็นและอ่านเวลาได้โดยง่ายและชัดเจนจากบริเวณที่ผู้รับบริการ กำลังใช้บริการอยู่

3) มีระบบฉุกเฉินซึ่งสามารถหยุดการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้โดยอัตโนมัติในทันที ที่เกิดภาวะซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้รับบริการ และการเข้าถึงเพื่อใช้ระบบฉุกเฉินนั้นต้องสามารถกระทำได้โดยง่ายและสะดวกในเวลาที่เกิดเหตุฉุกเฉิน

4) มีเครื่องวัดอุณหภูมิ เครื่องควบคุมอุณหภูมิอัตโนมัติหรือเครื่องตั้งเวลา แล้วแต่กรณี เพื่อให้พนักงานผู้รับผิดชอบอุปกรณ์สามารถปรับและควบคุมอุณหภูมิให้อยู่ในสภาวะที่ปลอดภัยสำหรับผู้รับบริการได้ตลอดเวลา

นอกจากนี้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปาต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 1) มีระบบคัดกรองผู้รับบริการที่อาจมีความเสี่ยงต่อการเข้าใช้บริการในบางกรณี โดยห้ามสตรีมีครรภ์ ผู้ใช้ยาบางประเภทที่อาจเกิดปัญหาได้เมื่อเข้าไปใช้อุปกรณ์บางชนิด ผู้ซึ่งดื่มสุราหรือ เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์มาก่อนเข้าใช้บริการ ผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ผู้ป่วยเบาหวานหรือผู้ป่วยโรคหัวใจ เข้าใช้อุปกรณ์หรือบริการที่เสี่ยงต่อภาวะนั้น
- 2) ต้องดูแลและควบคุมคุณภาพน้ำที่ใช้สำหรับการให้บริการให้มีคุณสมบัติทางเคมี ที่มีความปลอดภัย และไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อโรค

สำหรับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือกิจการนวด เพื่อเสริมความงามต้องระมัดระวังมิให้ผู้รับบริการที่มีความเสี่ยงจากอายุหรือภาวะโรคประจำตัวมาใช้บริการ อันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

มาตรฐานด้านการให้บริการ

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปา และกิจการนวดเพื่อสุขภาพ หรือเพื่อเสริมความงาม ต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- 1) การให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต้องไม่ฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ กฎหมายเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุข กฎหมายว่าด้วย สถานบริการหรือกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล
- 2) ต้องแสดงรายการการให้บริการและอัตราค่าบริการไว้ในที่เปิดเผยและมองเห็นได้ง่าย หรือสามารถตรวจสอบได้ ณ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- 3) ต้องไม่จัดให้มีบริการอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการในสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ
- 4) ต้องกำหนดให้มีเครื่องแบบสำหรับผู้ให้บริการ โดยเป็นเครื่องแบบที่รัดกุม สุภาพ สะอาดเรียบร้อย และสะดวกต่อการปฏิบัติงาน และต้องมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดไว้ที่บริเวณหน้าอก

5) มีการกำหนดเวลาเปิดและปิดของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ชัดเจนและแน่นอน โดยสามารถกำหนดเวลาเริ่มให้บริการ ได้ตั้งแต่เวลา 06.00 นาฬิกา และให้บริการได้ไม่เกิน 24.00 น.

6) สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปาต้องมีการจัดทำทะเบียนประวัติ ผู้รับบริการไว้เป็นหลักฐานตามแบบที่อธิบดีประกาศกำหนด

บทสรุป

ในการประกอบอาชีพใดก็ตาม ผู้ประกอบอาชีพควรปฏิบัติตามหน้าที่ของตนให้เต็มความสามารถรวมถึงประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อองค์กร ตนเอง ลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน หรือมีจรรยาวิชาชีพที่ตนประกอบอยู่ นอกจากนี้การดำเนินการเพื่อสุขภาพควรเป็นไปตามข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติ หากผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจโดยขัดต่อกฎหมายแล้วนอกจากจะต้องระวางโทษตามกฎหมายแล้ว การกระทำบางอย่างอาจก่อให้เกิดผลกระทบที่เสียหายและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจสุขภาพของประเทศไทยในวงกว้างอีกด้วย ทั้งนี้ทั้งผู้ประกอบการ ผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการควรสำนึกในหน้าที่ของตนและมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพเพื่อให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจสุขภาพของไทย

คำถามทบทวน

1. จงอธิบายความหมายของจรรยาบรรณ
2. จงอธิบายความสำคัญของจรรยาบรรณ
3. จงอธิบายความหมายของ “สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ” ตามพระราชบัญญัติ
4. ผู้ขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจสปาต้องมีคุณลักษณะ และลักษณะต้องห้ามอย่างไร
5. ใบอนุญาตประกอบธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีอายุกี่ปี
6. จงอธิบายคุณลักษณะของผู้ดำเนินการสปา และผู้ให้บริการในสปา
7. จงอธิบายลักษณะการโฆษณาเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพ
8. จงบอกโทษของผู้ดำเนินการที่ไม่สอบถามและบันทึกข้อมูลสุขภาพพื้นฐาน และคัดกรองผู้รับบริการเพื่อจัดบริการที่เหมาะสม แก่สุขภาพของผู้รับบริการ
9. จงบอกโทษของการประกอบธุรกิจโดยไม่ได้รับใบอนุญาต

เอกสารอ้างอิง

คณาธิป ทองรวีวงศ์ (2558). กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ. นิติธรรม

ดิน ปรัชญพฤทธิ. (ม.ป.ป.) ข้อมูลเกี่ยวกับพันธะทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม วิชาชีพนิยม และ จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

พิภพ วังเงิน. (2545). จริยธรรมวิชาชีพ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อมรรการพิมพ์.

พรนพ พุกกะพันธุ์. (2545). จรรยาบรรณทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จากริโปรดักท์

สมคิด บางโม. (2558). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: บริษัท วิทย์พัฒน์ จำกัด.

Daniella J. Forster. (2012). "Codes of Ethics in Australian Education: Towards a National Perspective". Australian Journal of Teacher Education 37 (2012).

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กระทรวงสาธารณสุข. (ม.ป.ป.) พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2564 จาก <https://lannahealthhub.org/files/2015/02/001-พรบ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ-2559.pdf>

ราชบัณฑิตยสถาน. (2563). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. สืบค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2563 จาก <https://dictionary.orst.go.th/index.php>.

สมาคมสปปาไทย.(2564). จรรยาบรรณสมาคมสปปาไทย. สืบค้นเมื่อ 19 มีนาคม 2564 จาก <http://www.thaispaassociation.com/code-of-ethics.php>

บทที่ 10

จรรยาบรรณและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการสปาเพื่อสุขภาพ

ปัจจุบันนอกจากกระแสการดูแลสุขภาพที่เป็นเหตุให้ธุรกิจสปาขายตัวอย่างต่อเนื่องแล้ว ยังพบว่าแนวโน้มของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะเป็นที่นิยมมากขึ้นโดยเฉพาะในช่วงหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด 19 ซึ่งการเดินทางของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะมีผู้ร่วมเดินทางซึ่งมักเมื่อใช้บริการสุขภาพแล้วจะอยู่เที่ยวในประเทศไทยต่อและบริการที่นักท่องเที่ยวนิยมคือการใช้บริการในสปานั้นเอง เนื่องจากธุรกิจสปาไทยมีชื่อเสียงด้านการให้บริการและผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ ทั้งนี้ผู้ประกอบการบางรายขาดความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจเป็นเหตุให้ผู้รับบริการได้รับความเสียหาย ดังนั้นรัฐจึงควรมีกฎหมายเพื่อรองรับและกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบการด้านสุขภาพ รวมถึงสมาคมสปาไทยจึงควรมีกำหนดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่จะประกอบอาชีพสปาเพื่อสุขภาพ

จรรยาบรรณในธุรกิจสปา

ความหมายของจรรยาบรรณ

คำว่า “จรรยา” แปลว่า ความประพฤติ กิริยาที่ควรประพฤติในหมู่คณะ “บรรณ” แปลว่า “ข้อความ หนังสือ สิ่งที่ประมวลเข้าไว้ด้วยกันเป็นหมวดหมู่” ดังนั้น “จรรยาบรรณ” แปลว่า ข้อกำหนดที่ควรประพฤติ (พิภพ วังเงิน, 2545 น.13)

จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบการงานแต่ละอย่าง กำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2563)

จรรยาบรรณ ไว้ว่าคือ มาตรฐานของความประพฤติและการใช้ดุลยพินิจทางศีลธรรมที่ว่า การกระทำของบุคคล / องค์กรถูกหรือผิด สมควรหรือไม่สมควร (ติน ประยูรพุทธย์, 2542 น.28)

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2545, น. 3) ให้ความหมายของจรรยาบรรณว่าประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบการวิชาชีพแต่ละวิชาชีพกำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก และวงการวิชาชีพนั้น ซึ่งอาจเขียนขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ บางครั้งเรียกว่า จรรยาบรรณหรือจรรยาวิชาชีพ

Forster (2012) ให้ความหมายว่าจรรยาบรรณ หมายถึง หลักปฏิบัติหรือแนวทางในการประพฤติตน การดำเนินชีวิต ตลอดจนการทำงานที่มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น เคารพกฎกติกาที่ตนเองเห็นว่าดีหรือเป็นข้อตกลงของประชาชนส่วนใหญ่

สมคิด บางโม (2558, น. 35) กล่าวว่า จรรยาบรรณ หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรขององค์กรวิชาชีพที่กำหนดให้สมาชิกของวิชาชีพนั้น ๆ ประพฤติปฏิบัติเพื่อรักษาและส่งเสริมชื่อเสียง เกียรติคุณและฐานะของสมาชิกและของวิชาชีพนั้น ๆ

ดังนั้นพอสรุปได้ว่าจรรยาบรรณหมายถึงประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบการอาชีพในแต่ละวิชาชีพกำหนดเป็นระเบียบ ข้อบังคับเพื่อให้สมาชิกปฏิบัติตามเพื่อเป็นการส่งเสริมเกียรติ ฐานะและชื่อเสียงของสมาชิกและวงการวิชาชีพนั้น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

จรรยาบรรณวิชาชีพแตกต่างกับศีลธรรมและจริยธรรม เนื่องจากจรรยาบรรณวิชาชีพใช้สำหรับเป็นแนวปฏิบัติและควบคุมความประพฤติของกลุ่มคนในวิชาชีพใดวิชาหนึ่งเท่านั้น ส่วนศีลธรรมมีรากฐานมาจากศาสนาใช้เป็นข้อบังคับและควบคุมความประพฤติสมาชิกในศาสนานั้น ๆ เท่านั้น ส่วนจริยธรรมมีรากฐานมาจากประเพณีและวัฒนธรรม ใช้เป็นข้อบังคับและควบคุมความประพฤติของคนในแต่ละสังคมนั้น ๆ (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2545, น. 204)

ความสำคัญของจรรยาบรรณ

การประกอบวิชาชีพใดก็ตาม หากมีแบบแผนด้านความประพฤติเพื่อช่วยกำหนดเป็นแนวทางให้สมาชิกในกลุ่มอาชีพนั้นปฏิบัติตาม และเป็นที่รับรู้และยอมรับของสังคมก็จะช่วยให้อาชีพดังกล่าวได้รับการยกย่องและเป็นเกียรติ ความสำคัญของจรรยาบรรณมีดังนี้ (สมคิด บางโม, 2558, น.35)

1. จรรยาบรรณเป็นเครื่องมือที่ใช้ควบคุมมาตรฐานการประกอบอาชีพให้อยู่ในระดับคุณธรรมที่ถูกต้องและเหมาะสม
2. จรรยาบรรณเป็นเครื่องมือควบคุมและส่งเสริมจริยธรรมของผู้ประกอบอาชีพได้ดี
3. จรรยาบรรณช่วยส่งเสริมภาพพจน์ที่ดี เป็นเกียรติและศักดิ์ศรีของผู้ประกอบวิชาชีพ
4. จรรยาบรรณช่วยลดปัญหาการฉ้อราษฎร์บังหลวง การคดโกง เอารัดเอาเปรียบผู้ที่อ่อนแอกว่า
5. จรรยาบรรณช่วยปกป้องสิทธิตามกฎหมายของผู้บริโภคที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ

จรรยาบรรณสมาชิกสมาคมสปาไทย

สมาคมสปาไทยได้มีข้อกำหนดเกี่ยวกับจรรยาบรรณให้แก่สมาชิกได้ดำเนินการตามดังนี้ (สมาคมสปาไทย, 2564)

1. พึงปฏิบัติตนเป็นสมาชิกที่ดีของสมาคมสปาไทย และดำรงไว้ซึ่งหลักจริยธรรมขององค์กร
 - พึงยึดมั่น สนับสนุนและปฏิบัติตนอยู่ภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา
 - หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆที่จะสร้างความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค และเป็นการทำลายเกียรติยศและคุณธรรมอันดีงามของทางอุตสาหกรรมสปาโดยรวม
 - หลีกเลี่ยงกลยุทธ์ทางการตลาด และการโฆษณาอันเป็นการหลอกลวงผู้บริโภคหรือแสวงหาผลประโยชน์โดยไม่เหมาะสม
 - ไม่กระทำการใดๆอันเป็นการใส่ร้าย หรือหมิ่นประมาทผู้ประกอบการธุรกิจสปารายอื่นๆ

2. ให้การบริการที่เหมาะสม และปลอดภัยต่อลูกค้า

- การให้การบริการคำนึงถึงสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของพนักงาน และลูกค้า ก่อนอื่น
- สมาชิกพึงให้การบริการเฉพาะรายการที่ได้รับใบอนุญาตให้กระทำการนั้นๆได้ และอยู่ในขอบเขตความสามารถที่มีอยู่ของพนักงาน
- ผลิตภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการให้บริการต้องอยู่ในสภาพที่เหมาะสมที่จะใช้งาน และต้องใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผลิตภัณฑ์ และอุปกรณ์นั้นๆ
- หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ อันส่อไปในพฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสมหรือนำไปสู่การทำอนาจาร

3. ให้การปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างยุติธรรมและเสมอภาค

- พึงให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายด้วยความเต็มใจ โดยไม่แบ่งแยกเผ่าพันธุ์ เชื้อชาติ ศาสนา เพศ วัฒนธรรม หรือสภาพปัญหาทางด้านสุขภาพอนามัยของผู้ป่วย
- พึงแนะนำบริการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้า
- จัดการกับข้อโต้แย้งของลูกค้าอย่างสุภาพ และทันเหตุการณ์
- พึงให้บริการกับลูกค้าทุกรายในราคายุติธรรมและเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกเผ่าพันธุ์ เชื้อชาติ หรือวัฒนธรรม

4. พึงปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม และสม่ำเสมอ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถยิ่งขึ้นไป

- มาตรการจัดการบุคคลากรให้เป็นไปตามมาตรฐานของสมาคมสปาไทย
- การอบรมพนักงานพึงกระทำอย่างมืออาชีพ และเป็นไปตามมาตรฐานสมาคมสปาไทย

- พนักงานพึงได้รับคู่มือการปฏิบัติงานและคู่มือการใช้ผลิตภัณฑ์ฉบับปรับปรุงทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ความหมาย “สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ”

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ได้ให้ความหมายของ “สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ” หมายความว่า สถานที่ที่สร้างขึ้นเพื่อดำเนินกิจการ ดังต่อไปนี้

- (1) กิจการสปา อันได้แก่ บริการที่เกี่ยวกับการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยวิธีการบำบัดด้วยน้ำ และการนวดร่างกายเป็นหลัก ประกอบกับบริการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอีกอย่างน้อยสามอย่าง เว้นแต่เป็นการดำเนินการในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล หรือการอาบน้ำ นวด หรืออบตัวที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ
- (2) กิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม เว้นแต่การนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม ในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลหรือในหน่วยบริการสาธารณสุขของหน่วยงานของรัฐ หรือการนวดที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

การขอใบอนุญาตสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

กฎหมายกำหนดให้ผู้ที่ต้องการประกอบธุรกิจเพื่อสุขภาพจำเป็นต้องมีใบอนุญาตในการดำเนินธุรกิจ

คุณสมบัติของผู้ขออนุญาต

ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต้องมีอายุ ไม่ต่ำกว่าสิบปีบริบูรณ์ และไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- (1) เป็นบุคคลล้มละลาย

- (2) เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (3) เป็นผู้เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่า เป็นผู้กระทำความผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการค้ามนุษย์ หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี
- (4) เป็นผู้เจ็บป่วยด้วยโรคติดต่ออันเป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติดให้โทษ
- (5) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- (6) เป็นผู้เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และยังไม่พ้นกำหนดสองปีนับถึงวันขึ้นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

หากตรวจสอบพบว่าผู้รับอนุญาตขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามดังที่กล่าวมา ผู้รับอนุญาตจะถูกอธิบดีเพิกถอนใบอนุญาตได้

ใบอนุญาตจะมีอายุห้าปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต การต่อใบอนุญาตให้ยื่นคำขอก่อนวันที่ใบอนุญาตหมดอายุ เมื่อยื่นคำขอแล้วสามารถดำเนินการต่อไปได้ จนกว่าจะได้รับแจ้งคำสั่งไม่ต่อไม่อนุญาต

ให้ผู้รับอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพรายปีตามอัตรา หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และภายในระยะเวลาที่กำหนดในกฎกระทรวง ผู้รับอนุญาตผู้ใดไม่ชำระค่าธรรมเนียมตามวรรคหนึ่งภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้อนุญาต สั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจนกว่าจะชำระค่าธรรมเนียม ในกรณีที่ผู้รับอนุญาตซึ่งถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตตามวรรคสองไม่ชำระค่าธรรมเนียมภายในหกเดือน นับแต่วันสั่งพักใช้ใบอนุญาต ให้ผู้อนุญาตสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

กรณีที่ผู้อนุญาตไม่ออกใบอนุญาต ไม่ให้ต่ออายุใบอนุญาต ไม่ให้โอนใบอนุญาต หรือไม่รับ
ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการ มีสิทธิอุทธรณ์เป็นหนังสือต่อปลัดกระทรวง ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่
ได้รับแจ้ง

ผู้ดำเนินการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ในการดำเนินธุรกิจผู้รับอนุญาตประกอบธุรกิจเพื่อสุขภาพอาจทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการ หรือ
จัดให้มีผู้ดำเนินการ (ผู้จัดการ) ไม่ว่าในกรณีใดๆ ผู้ดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องมีใบอนุญาต

คุณสมบัติ

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
- 2) ได้รับวุฒิบัตรหรือประกาศนียบัตรด้านการบริการเพื่อสุขภาพที่ได้รับการรับรอง จากกรม
สนับสนุนบริการสุขภาพ
- 3) ผ่านการทดสอบและประเมินความรู้ความสามารถจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ลักษณะต้องห้าม

- 1) เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- 2) เป็นผู้เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่า เป็นผู้กระทำความผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศหรือความผิด
เกี่ยวกับทรัพย์ตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิด
ตามกฎหมาย ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วย
การป้องกันและปราบปราม การค้าประเวณี
- 3) เป็นผู้เจ็บป่วยด้วยโรคติดต่ออันเป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติด ให้
โทษ
- 4) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการ
- 5) เป็นผู้เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการและยังไม่พ้นกำหนดหนึ่งปีนับถึงวันยื่นคำ
ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการ

ผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ผู้ให้บริการหรือพนักงานให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำเป็นต้องยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการที่ถูกต้องตามกฎหมาย

คุณสมบัติ

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์
- 2) ได้รับวุฒิบัตรหรือประกาศนียบัตรด้านการบริการเพื่อสุขภาพที่ได้รับการรับรองจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ลักษณะต้องห้าม

- 1) เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- 2) เป็นผู้เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่า เป็นผู้กระทำความผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศ หรือความผิด เกี่ยวกับทรัพย์สินตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด หรือความผิด ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งปี ก่อนวันยื่นคำขอขึ้นทะเบียน
- 3) เป็นผู้เจ็บป่วยด้วยโรคติดต่ออันเป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติด ให้โทษ

หากมีการตรวจสอบพบว่าผู้ให้บริการใดขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้าม ให้ผู้อนุญาตลบชื่อผู้ให้บริการนั้นออกจากทะเบียน

หน้าที่ของผู้รับอนุญาตและผู้ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ แยกได้สองกรณี ดังนี้

ตารางที่ 10. 1 หน้าที่และระวางโทษของผู้รับอนุญาตสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

หน้าที่ของผู้รับอนุญาต	ระวางโทษ
1) แสดงใบอนุญาตในที่เปิดเผย เห็นง่าย ณ สถานประกอบการที่ได้รับอนุญาต 2) จัดให้มีผู้ดำเนินการอยู่ในสถานประกอบการตลอดเวลา แสดงชื่อของผู้ดำเนินการในที่เปิดเผยและเห็นได้ง่าย 3) จัดทำทะเบียนประวัติผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ 4) รักษามาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการให้เป็นไปตามที่ได้รับอนุญาต 5) รับผู้ให้บริการที่ได้ขึ้นทะเบียนเท่านั้น 6) ไม่โฆษณาเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพในลักษณะ ดังต่อไปนี้ - ใช้ข้อความโฆษณาอันเป็นเท็จหรือโอ้อวดเกินความเป็นจริง - โอ้อวดสรรพคุณของการบริการเพื่อสุขภาพ หรืออุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ อันเป็นส่วนประกอบในการให้บริการว่าสามารถบำบัด รักษาหรือ	หากไม่ปฏิบัติตามพนักงานเจ้าหน้าที่ ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด หากผู้รับอนุญาตไม่ดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนดตามวรรคหนึ่ง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รายงานต่อผู้อนุญาตเพื่อพิจารณา ในการนี้ให้ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาต ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ได้จนกว่าจะได้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง เมื่อผู้รับอนุญาต ได้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องแล้ว ให้ผู้อนุญาตสั่งเพิกถอนคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตนั้น ทั้งนี้ ผู้ฝ่าฝืน การ พัก ใช้ ใบอนุญาตที่ยังดำเนินการ อาจถูกเพิกถอนใบอนุญาตได้

ป้องกันโรคได้ หรือ ใช้ถ้อยคำอื่นใดที่มีความหมายในทำนองเดียวกัน - โฆษณาในประการที่น่าจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อสุขภาพ - โฆษณาที่มีลักษณะส่อไปในทางลามกอนาจาร 7) ควบคุมดูแลมิให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อาศัย ในบริเวณใกล้เคียง 8) ห้ามมิให้มีการจัดสถานที่หรือสิ่งอื่นใดสำหรับผู้ให้บริการแสดงตนเพื่อให้สามารถเลือก ผู้ให้บริการได้ 9) ควบคุมดูแลมิให้มีการลักลอบหรือมีการค้าประเวณี หรือมีการกระทำหรือบริการที่ขัด ต่อกฎหมาย ความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 10) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการจำหน่ายหรือเสพเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือผลิตภัณฑ์ยาสูบในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 11) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	

12) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้ผู้มี อาการมีนเมาจนประพฤตินวุ่นวาย หรือครองสติ ไม่ได้เข้าไปในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ระหว่างเวลาทำการ 13) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการ นำอาวุธเข้าไปในสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ	

ที่มา เรียบเรียงจากพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

ตารางที่ 10. 2 หน้าที่และระวางโทษของผู้ดำเนินการสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

หน้าที่ของผู้ดำเนินการ	ระวางโทษ
1) จัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับบริการหรือคู่มือการใช้ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ และ พัฒนาผู้ให้บริการให้สามารถให้บริการได้ตามคู่มือที่ จัดทำขึ้น 2) ควบคุมดูแลการบริการ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ได้มาตรฐาน ถูกสุขลักษณะ และใช้ได้ อย่างปลอดภัย 3) สอบถามและบันทึกข้อมูลสุขภาพพื้นฐาน และคัดกรอง ผู้รับบริการเพื่อจัดบริการที่เหมาะสม แก่สุขภาพของ ผู้รับบริการ 4) ควบคุมดูแลผู้ให้บริการให้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน อย่างเคร่งครัด และควบคุมดูแล มิให้ผู้ให้บริการออกไป	ปรับไม่เกินสามหมื่นบาท หากไม่ปฏิบัติตามพนักงาน เจ้าหน้าที่ ดำเนินการแก้ไขให้ ถูกต้องภายในระยะเวลาที่ กำหนด หากผู้รับอนุญาตไม่ ดำเนินการแก้ไขภายใน ระยะเวลาที่พนักงานเจ้าหน้าที่ก กำหนดตามวรรคหนึ่ง ให้ พนักงานเจ้าหน้าที่รายงานต่อผู้ อนุญาตเพื่อพิจารณา ในการนี้ ให้ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งพักใช้ ใบอนุญาต ประกอบกิจการ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ได้จนกว่าจะได้ดำเนินการแก้ไข ให้ถูกต้อง เมื่อผู้รับอนุญาต ได้ ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องแล้ว

ให้บริการนอกสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเวลาทำงาน	ให้ผู้อนุญาตตั้งเพิกถอนคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตนั้น
5) จัดให้มีมาตรการดูแลความปลอดภัยในการทำงานและป้องกันมิให้ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และบุคคลซึ่งทำงานในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพถูกล่วงละเมิดทางเพศ และหน้าที่เช่นเดียวกับผู้รับอนุญาต (9) (10) (11) (12) (13) ด้วย	ทั้งนี้ผู้ฝ่าฝืนการพักใช้ใบอนุญาตที่ยังดำเนินกิจการอาจถูกเพิกถอนใบอนุญาตได้
ผู้ดำเนินการที่มีคุณสมบัติไม่ตรงหรือมีลักษณะต้องห้าม	ถูกเพิกถอนใบอนุญาต

ที่มา เรียบเรียงจากพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

ผู้รับอนุญาต ผู้ดำเนินการ หรือผู้ให้บริการ ซึ่งถูกพักใช้ใบอนุญาต ถูกเพิกถอน ใบอนุญาต หรือ ถูกลบชื่อออกจากทะเบียน มีสิทธิอุทธรณ์เป็นหนังสือต่อปลัดกระทรวง ภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งคำสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาต หรือคำสั่งลบชื่อออกจากทะเบียน แล้วแต่กรณี

ตารางที่ 10.3 บทลงโทษในพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

การกระทำ	ระวางโทษ
ผู้ใดใช้ชื่อหรือคำแสดงชื่อในธุรกิจว่า “สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ” “กิจการสปาแนวเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม” ในประการที่อาจทำให้ประชาชนเข้าใจว่าเป็นสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยมิได้เป็นผู้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัตินี้	ปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท
การประกอบธุรกิจโดยไม่ได้รับใบอนุญาต	จำคุกไม่เกินหกเดือน ปรับไม่เกินห้าหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ
ผู้ดำเนินธุรกิจต้องมีใบอนุญาต	ปรับไม่เกินสองหมื่นบาท

ผู้รับอนุญาตต้องประกอบกิจการให้ตรงตามประเภทของสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	ปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท

ที่มา เรียบเรียงจากพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

กฎกระทรวง

กำหนดมาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการ ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปา และกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม พ.ศ. 2560

มาตรฐานด้านสถานที่

1.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปา และกิจการนวดเพื่อสุขภาพ หรือเพื่อเสริมความงาม ต้องมีลักษณะโดยทั่วไปด้านสถานที่ ดังต่อไปนี้

1) กรณีที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพอยู่ในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่น ต้องมีการแบ่งเขตพื้นที่บริเวณที่ให้บริการอย่างชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นนั้นต้องไม่ใช่กิจการ สถานบริการที่เป็นสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวซึ่งมีผู้บริการให้แก่ลูกค้าตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ รวมทั้งจะต้องไม่รบกวนต่อการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพด้วย

2) พื้นที่ภายในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจะต้องไม่มีช่องทางที่ผู้ให้บริการหรือ ผู้รับบริการไปมาหาสู่กันกับสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

3) กรณีสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีการให้บริการหลายประเภทรวมอยู่ในอาคารเดียวกันหรือสถานที่เดียวกัน จะต้องมีการแบ่งสัดส่วนการให้บริการให้ชัดเจนและแต่ละสัดส่วนจะต้อง มีพื้นที่และลักษณะตามมาตรฐานของการให้บริการแต่ละประเภท

4) พื้นที่บริเวณที่มีการใช้น้ำในการให้บริการ พื้นผิวต้องทำด้วยวัสดุกันลื่น

5) พื้นที่บริเวณที่ให้บริการต้องมีแสงสว่างและการระบายอากาศที่เพียงพอและไม่มียุงกัดหรือแมลง

6) มีการจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสียที่เหมาะสม

7) มีระบบการควบคุมพาหะนำโรคตามหลักสุขาภิบาล

8) มีการจัดบริเวณสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม โดยในกรณีที่เป็นสถานที่ให้บริการ เฉพาะบุคคล ต้องไม่มีลักษณะมิดชิดหรือลับตาจนเกินไป

9) มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสม และต้องไม่มีลักษณะที่ทำให้เสื่อมเสียศีลธรรม หรือ ขัดต่อวัฒนธรรมและประเพณีอันดี

2. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปาต้องจัดให้มีห้องอาบน้ำ ห้องส้วม อ่างล้างมือ ห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้า และตู้เก็บเสื้อผ้าที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัยและเพียงพอ และต้องแยกส่วนสำหรับชายและหญิง

3. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม ต้องจัดให้มีห้องส้วม อ่างล้างมือ ห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้า และตู้เก็บเสื้อผ้าที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัยและเพียงพอ และต้องแยกส่วนสำหรับชายและหญิง รวมทั้งอาจจัดให้มีห้องอาบน้ำด้วยก็ได้

มาตรฐานด้านความปลอดภัย

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปาและกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือ เพื่อเสริมความงาม ต้องมีลักษณะโดยทั่วไปด้านความปลอดภัย ดังต่อไปนี้

1) มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นไว้ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและพร้อมใช้งานได้ ตลอดเวลาที่มีการให้บริการ

2) มีป้ายหรือข้อความเพื่อแสดงหรือเตือนให้ผู้รับบริการระมัดระวังอันตรายหรือบริเวณ ที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภัยอันตราย

3) มีการทำความสะอาดอุปกรณ์และเครื่องมือทุกชนิดอย่างถูกสุขลักษณะหลังจากการใช้งาน และให้บริการก่อนมีการนำกลับมาใช้ให้บริการครั้งต่อไป ทั้งนี้ กรณีที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อโรค ต้องนำอุปกรณ์และเครื่องมือไปผ่านกรรมวิธีการฆ่าเชื้อที่สามารถฆ่าและควบคุมเชื้อได้ทุกครั้งหลังจากการใช้งานและให้บริการ

4) จัดให้ผู้ให้บริการต้องใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อจากระบบทางเดินหายใจไปสู่ผู้รับบริการในกรณีที่มีการให้บริการที่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการ

5) มีระบบการเก็บและป้องกันการติดเชื้อจากมูลฝอยที่เหมาะสม ถูกสุขลักษณะและ มีวิธีการควบคุมการติดเชื้อหรือการแพร่กระจายของเชื้อโรค

6) มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ และติดตั้งเครื่องดับเพลิงไว้ในตำแหน่งที่เห็นชัดเจน อย่างน้อยหนึ่งเครื่อง ณ บริเวณทางเข้าออกหลักของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่มีการให้บริการเกี่ยวกับการอบไอน้ำ การอบซาวน่า หรือมีการใช้อ่างน้ำวน บ่อน้ำร้อนหรือน้ำเย็น ตลอดจนอุปกรณ์หรือบริการอื่นใดที่มีการใช้ความร้อน หรือความเย็นแล้วแต่กรณี อันอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ ต้องจัดให้มีบุคลากรและอุปกรณ์ที่จำเป็นดังต่อไปนี้

1) มีผู้ให้บริการหรือพนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการให้บริการ และการใช้อุปกรณ์นั้นเป็นอย่างดี เป็นผู้รับผิดชอบและมีหน้าที่คอยตรวจตราดูแลการให้บริการและ การใช้อุปกรณ์ดังกล่าวทั้งในขณะใช้งานและหลังจากการใช้งาน

2) มีนาฬิกาที่สามารถมองเห็นและอ่านเวลาได้โดยง่ายและชัดเจนจากบริเวณที่ผู้รับบริการ กำลังใช้บริการอยู่

3) มีระบบฉุกเฉินซึ่งสามารถหยุดการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้โดยอัตโนมัติในทันที ที่เกิดภาวะซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้รับบริการ และการเข้าถึงเพื่อใช้ระบบฉุกเฉินนั้นต้องสามารถกระทำได้โดยง่ายและสะดวกในเวลาที่เกิดเหตุฉุกเฉิน

4) มีเครื่องวัดอุณหภูมิ เครื่องควบคุมอุณหภูมิอัตโนมัติหรือเครื่องตั้งเวลา แล้วแต่กรณี เพื่อให้พนักงานผู้รับผิดชอบอุปกรณ์สามารถปรับและควบคุมอุณหภูมิให้อยู่ในสภาวะที่ปลอดภัยสำหรับผู้รับบริการได้ตลอดเวลา

นอกจากนี้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปาต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 1) มีระบบคัดกรองผู้รับบริการที่อาจมีความเสี่ยงต่อการเข้าใช้บริการในบางกรณี โดยห้ามสตรีมีครรภ์ ผู้ใช้ยาบางประเภทที่อาจเกิดปัญหาได้เมื่อเข้าไปใช้อุปกรณ์บางชนิด ผู้ซึ่งดื่มสุราหรือ เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์มาก่อนเข้าใช้บริการ ผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ผู้ป่วยเบาหวานหรือผู้ป่วยโรคหัวใจ เข้าใช้อุปกรณ์หรือบริการที่เสี่ยงต่อภาวะนั้น
- 2) ต้องดูแลและควบคุมคุณภาพน้ำที่ใช้สำหรับการให้บริการให้มีคุณสมบัติทางเคมี ที่มีความปลอดภัย และไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อโรค

สำหรับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือกิจการนวด เพื่อเสริมความงามต้องระมัดระวังมิให้ผู้รับบริการที่มีความเสี่ยงจากอายุหรือภาวะโรคประจำตัวมาใช้บริการ อันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

มาตรฐานด้านการให้บริการ

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปา และกิจการนวดเพื่อสุขภาพ หรือเพื่อเสริมความงาม ต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- 1) การให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต้องไม่ฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ กฎหมายเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุข กฎหมายว่าด้วย สถานบริการหรือกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล
- 2) ต้องแสดงรายการการให้บริการและอัตราค่าบริการไว้ในที่เปิดเผยและมองเห็นได้ง่าย หรือสามารถตรวจสอบได้ ณ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- 3) ต้องไม่จัดให้มีบริการอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการในสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ
- 4) ต้องกำหนดให้มีเครื่องแบบสำหรับผู้ให้บริการ โดยเป็นเครื่องแบบที่รัดกุม สุภาพ สะอาดเรียบร้อย และสะดวกต่อการปฏิบัติงาน และต้องมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดไว้ที่บริเวณหน้าอก

5) มีการกำหนดเวลาเปิดและปิดของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ชัดเจนและแน่นอน โดยสามารถกำหนดเวลาเริ่มให้บริการ ได้ตั้งแต่เวลา 06.00 นาฬิกา และให้บริการได้ไม่เกิน 24.00 น.

6) สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปาต้องมีการจัดทำทะเบียนประวัติ ผู้รับบริการไว้เป็นหลักฐานตามแบบที่อธิบดีประกาศกำหนด

บทสรุป

ในการประกอบอาชีพใดก็ตาม ผู้ประกอบอาชีพควรปฏิบัติตามหน้าที่ของตนให้เต็มความสามารถรวมถึงประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อองค์กร ตนเอง ลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน หรือมีจรรยาวิชาชีพที่ตนประกอบอยู่ นอกจากนี้การดำเนินกิจการเพื่อสุขภาพควรเป็นไปตามข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติ หากผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจโดยขัดต่อกฎหมายแล้วนอกจากจะต้องระวางโทษตามกฎหมายแล้ว การกระทำบางอย่างอาจก่อให้เกิดผลกระทบที่เสียหายและส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจสุขภาพของประเทศไทยในวงกว้างอีกด้วย ทั้งนี้ทั้งผู้ประกอบการ ผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการควรสำนึกในหน้าที่ของตนและมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพเพื่อให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจสุขภาพของไทย

คำถามทบทวน

1. จงอธิบายความหมายของจรรยาบรรณ
2. จงอธิบายความสำคัญของจรรยาบรรณ
3. จงอธิบายความหมายของ “สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ” ตามพระราชบัญญัติ
4. ผู้ขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจสปาต้องมีคุณลักษณะ และลักษณะต้องห้ามอย่างไร
5. ใบอนุญาตประกอบธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีอายุกี่ปี
6. จงอธิบายคุณลักษณะของผู้ดำเนินการสปา และผู้ให้บริการในสปา
7. จงอธิบายลักษณะการโฆษณาเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพ
8. จงบอกโทษของผู้ดำเนินการที่ไม่สอบถามและบันทึกข้อมูลสุขภาพพื้นฐาน และคัดกรองผู้รับบริการเพื่อจัดบริการที่เหมาะสม แก่สุขภาพของผู้รับบริการ
9. จงบอกโทษของการประกอบธุรกิจโดยไม่ได้รับใบอนุญาต

เอกสารอ้างอิง

คณาธิป ทองรวีวงศ์ (2558). กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ. นิติธรรม

ดิน ปรัชญพฤทธิ. (ม.ป.ป.) ข้อมูลเกี่ยวกับพันธะทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม วิชาชีพนิยม และ จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

พิภพ วังเงิน. (2545). จริยธรรมวิชาชีพ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อมรรการพิมพ์.

พรนพ พุกกะพันธุ์. (2545). จรรยาบรรณทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จากริโปรดักท์

สมคิด บางโม. (2558). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: บริษัท วิทย์พัฒน์ จำกัด.

Daniella J. Forster. (2012). "Codes of Ethics in Australian Education: Towards a National Perspective". Australian Journal of Teacher Education 37 (2012).

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กระทรวงสาธารณสุข. (ม.ป.ป.) พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2564 จาก <https://lannahealthhub.org/files/2015/02/001-พรบ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ-2559.pdf>

ราชบัณฑิตยสถาน. (2563). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. สืบค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2563 จาก <https://dictionary.orst.go.th/index.php>.

สมาคมสปปาไทย.(2564). จรรยาบรรณสมาคมสปปาไทย. สืบค้นเมื่อ 19 มีนาคม 2564 จาก <http://www.thaispaassociation.com/code-of-ethics.php>

ภาคผนวก ก

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 2559



พระราชบัญญัติ

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

พ.ศ. ๒๕๕๙

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

เป็นปีที่ ๗๑ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศ ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ” หมายความว่า สถานที่ที่สร้างขึ้นเพื่อดำเนินกิจการ ดังต่อไปนี้

(๑) กิจการสปา อันได้แก่ บริการที่เกี่ยวกับการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยวิธีการบำบัดด้วยน้ำ และการนวดร่างกายเป็นหลัก ประกอบกับบริการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอีกอย่างน้อยสามอย่าง เว้นแต่เป็นการดำเนินการในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล หรือการอาบน้ำ นวด หรืออบตัวที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

เล่ม ๑๓๓ ตอนที่ ๓๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙

(๒) กิจกรรมวัดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม เว้นแต่การวัดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม ในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลหรือในหน่วยบริการสาธารณสุขของหน่วยงานของรัฐ หรือการวัดที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

(๓) กิจกรรมอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“ผู้อนุญาต” หมายความว่า อธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมาย

“ผู้รับอนุญาต” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

“ผู้ดำเนินการ” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ดำเนินการบริหารจัดการสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ได้รับการขึ้นทะเบียนให้ทำหน้าที่บริการเพื่อสุขภาพในสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งดำรงตำแหน่ง ไม่ต่ำกว่าข้าราชการพลเรือนสามัญระดับปฏิบัติการหรือเทียบเท่าซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการ ตามพระราชบัญญัตินี้

“อธิบดี” หมายความว่า อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๔ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มี อำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ออกกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมไม่เกินอัตราท้ายพระราชบัญญัตินี้ ลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และกำหนดกิจการอื่นเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

การกำหนดค่าธรรมเนียมตามวรรคหนึ่ง อาจกำหนดให้แตกต่างกัน โดยคำนึงถึงประเภทและ ขนาดของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตด้วยก็ได้

กฎกระทรวงนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

หมวด ๑

คณะกรรมการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

มาตรา ๕ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ” ประกอบด้วย

(๑) ปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นประธานกรรมการ

(๒) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ อธิบดีกรมการท่องเที่ยว อธิบดีกรมการปกครอง อธิบดีกรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา และผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

(๓) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสี่คน ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ความสามารถด้านบริการเพื่อสุขภาพ

ให้อธิบดีแต่งตั้งข้าราชการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพคนหนึ่งเป็นเลขานุการและอีกไม่เกินสองคนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

มาตรา ๖ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสามปี

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมิได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้นอยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้

มาตรา ๗ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) เป็นบุคคลล้มละลาย
- (๔) เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
- (๖) รัฐมนตรีให้ออกเพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือหย่อนความสามารถ

มาตรา ๘ ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้รัฐมนตรีแต่งตั้งผู้อื่นดำรงตำแหน่งแทน เว้นแต่วาระของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเหลือไม่ถึงเก้าสิบวันจะไม่แต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแทนก็ได้ และให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างนั้นอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่จนกว่าจะมีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามความในวาระหนึ่ง

มาตรา ๙ คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบาย แผน และยุทธศาสตร์เกี่ยวกับการประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อรัฐมนตรี

เล่ม ๑๓๓ ตอนที่ ๓๐ ก ราชกิจจานุเบกษา หน้า ๑๓ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙

(๒) กำหนดมาตรการในการส่งเสริมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้ได้มาตรฐาน ตลอดจนการส่งเสริมบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มให้เข้าถึงและได้รับประโยชน์

(๓) กำหนดหลักเกณฑ์การรับรองวุฒิบัตรหรือประกาศนียบัตรที่ผู้ดำเนินการหรือผู้ให้บริการได้รับจากสถาบันการศึกษา หน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ๆ

(๔) กำหนดหลักเกณฑ์การทดสอบและประเมินความรู้ความสามารถของผู้ดำเนินการ

(๕) ให้คำแนะนำแก่รัฐมนตรีในการออกกฎกระทรวงตามพระราชบัญญัตินี้

(๖) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการหรือตามที่รัฐมนตรีมอบหมาย

มาตรา ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

ในการประชุมคณะกรรมการ ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ที่ประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

มาตรา ๑๑ คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดแทนคณะกรรมการหรือตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้

การประชุมคณะอนุกรรมการ ให้นำบทบัญญัติมาตรา ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวด ๒

ใบอนุญาตและการขึ้นทะเบียน

มาตรา ๑๒ ผู้ใดประสงค์จะประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจากผู้อนุญาต

การขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต แบบใบอนุญาต การออกใบแทนใบอนุญาต และการชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ให้เป็นไปตามแบบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

กฎกระทรวงตามวรรคสอง รัฐมนตรีจะกำหนดโดยแยกใบอนุญาตตามประเภท หรือขนาดของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพก็ได้

มาตรา ๑๓ ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต้องมีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์และไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นบุคคลล้มละลาย

(๒) เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๓) เป็นผู้เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่า เป็นผู้กระทำความผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี

(๔) เป็นผู้เจ็บป่วยด้วยโรคติดต่ออันเป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติดให้โทษ

(๕) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

(๖) เป็นผู้เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และยังไม่พ้นกำหนดสองปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ในกรณีที่นิติบุคคลเป็นผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลนั้นต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามความในวรรคหนึ่ง

มาตรา ๑๔ ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้มีอายุห้าปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต

การขอต่ออายุใบอนุญาต ให้ผู้รับอนุญาตยื่นคำขอก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ และเมื่อได้ยื่นคำขอดังกล่าวแล้ว ให้ผู้ยื่นคำขอประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพนั้นต่อไปได้จนกว่าจะได้รับแจ้งคำสั่งไม่ต่ออายุใบอนุญาตจากผู้อนุญาต

การขอต่ออายุใบอนุญาตและการให้ต่ออายุใบอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ตลอดจนค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๑๕ ให้ผู้รับอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพรายปีตามอัตรา หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และภายในระยะเวลาที่กำหนดในกฎกระทรวง

ผู้รับอนุญาตผู้ใดไม่ชำระค่าธรรมเนียมตามวรรคหนึ่งภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้อนุญาตสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจนกว่าจะชำระค่าธรรมเนียม

ในกรณีที่ผู้รับอนุญาตซึ่งถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตตามวรรคสองไม่ชำระค่าธรรมเนียมภายในหกเดือน นับแต่วันสั่งพักใช้ใบอนุญาต ให้ผู้อนุญาตสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

มาตรา ๑๖ ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพสิ้นสุดลง เมื่อผู้รับอนุญาต

(๑) ตาย เว้นแต่ได้ดำเนินการตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๑๘ หรือสิ้นสุดความเป็นนิติบุคคล

(๒) เลิกประกอบกิจการตามมาตรา ๑๙

หน้า ๑๕
เล่ม ๑๓๓ ตอนที่ ๓๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙

(๓) ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามมาตรา ๑๕ วรรคสาม หรือมาตรา ๓๒ (๑) (๒) หรือ (๓) หรือวรรคสาม

มาตรา ๑๗ การโอนใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้แก่บุคคล ซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๓ ให้กระทำได้ เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้อนุญาต

การขอโอนใบอนุญาตและการอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนด ในกฎกระทรวง

มาตรา ๑๘ ในกรณีผู้รับอนุญาตถึงแก่ความตายและทายาทมีความประสงค์จะประกอบกิจการ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพต่อไป ให้ผู้จัดการมรดกหรือทายาทซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ตามมาตรา ๑๓ หรือในกรณีที่มิทายาทหลายคนให้ทายาทด้วยกันนั้นตกลงตั้งทายาทคนหนึ่งซึ่งมีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๓ ยื่นคำขอต่อผู้อนุญาตเพื่อขอรับโอนใบอนุญาตภายในเก้าสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับอนุญาตตาย ถ้ามิได้ยื่นคำขอยภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าใบอนุญาตประกอบกิจการ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพนั้นสิ้นสุดลง

ในระหว่างระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้จัดการมรดกหรือทายาทซึ่งเป็นผู้ยื่นคำขอรับโอนใบอนุญาต เข้าประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพโดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบเสมือนผู้รับอนุญาต ทั้งนี้ จนกว่าผู้อนุญาตจะมีคำสั่งไม่อนุญาต

ถ้าผลการตรวจสอบปรากฏว่าผู้ยื่นคำขอมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๓ ให้ผู้อนุญาตมีคำสั่งอนุญาตแก่ผู้ยื่นคำขอ

การขอรับโอนและการอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๑๙ ผู้รับอนุญาตซึ่งประสงค์จะเลิกประกอบกิจการ ให้แจ้งให้ผู้อนุญาตทราบ พร้อมทั้ง ส่งคืนใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพแก่ผู้อนุญาตภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ เลิกประกอบกิจการ

การเลิกประกอบกิจการไม่เป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตพ้นจากความรับผิดชอบที่มีตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๐ ผู้ใดประสงค์จะปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ต้องได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการจากผู้อนุญาต

การขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต แบบใบอนุญาต การออกใบแทนใบอนุญาต และการชำระ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ให้เป็นไปตามแบบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๒๑ ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ต้องมีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

ก. คุณสมบัติ

(๑) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์

(๒) ได้รับวุฒิบัตรหรือประกาศนียบัตรด้านการบริการเพื่อสุขภาพที่ได้รับการรับรองจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

(๓) ผ่านการทดสอบและประเมินความรู้ความสามารถจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ข. ลักษณะต้องห้าม

(๑) เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๒) เป็นผู้เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่า เป็นผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับเพศหรือความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี

(๓) เป็นผู้เจ็บป่วยด้วยโรคติดต่ออันเป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติดให้โทษ

(๔) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการ

(๕) เป็นผู้เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการและยังไม่พ้นกำหนดหนึ่งปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการ

มาตรา ๒๒ ผู้ใดประสงค์จะปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ให้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการต่อผู้อนุญาต

การขึ้นทะเบียนตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๒๓ ผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

ก. คุณสมบัติ

(๑) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์

(๒) ได้รับวุฒิบัตรหรือประกาศนียบัตรด้านการบริการเพื่อสุขภาพที่ได้รับการรับรองจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ข. ลักษณะต้องห้าม

(๑) เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

เล่ม ๑๓๓ ตอนที่ ๓๐ ก หน้า ๑๗
ราชกิจจานุเบกษา ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙

(๒) เป็นผู้เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่าเป็นผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับเพศ หรือความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งปีก่อนวันยื่นคำขอขึ้นทะเบียน

(๓) เป็นผู้เจ็บป่วยด้วยโรคติดต่ออันเป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติดให้โทษ

หมวด ๓
หน้าที่ของผู้รับอนุญาตและผู้ดำเนินการ

มาตรา ๒๔ ผู้รับอนุญาตต้องประกอบกิจการให้ตรงตามประเภทของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

มาตรา ๒๕ การใช้ชื่อสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่อธิบดีประกาศกำหนด

มาตรา ๒๖ มาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพแต่ละประเภท ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๒๗ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทใดต้องมีผู้ดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่อธิบดีประกาศกำหนด

มาตรา ๒๘ ผู้รับอนุญาตมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) แสดงใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพไว้ในที่เปิดเผย และเห็นได้ง่าย ณ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ระบุไว้ในใบอนุญาต

(๒) จัดให้มีผู้ดำเนินการอยู่ประจำสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตลอดเวลาทำการ พร้อมทั้งแสดงชื่อผู้ดำเนินการไว้ในที่เปิดเผยและเห็นได้ง่าย

(๓) จัดทำทะเบียนประวัติผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ

(๔) รักษามาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการให้เป็นไปตามที่ได้รับอนุญาต

(๕) รับผู้ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการตามมาตรา ๒๒ เท่านั้นเข้าทำงานในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

(๖) ไม่โฆษณาเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพในลักษณะ ดังต่อไปนี้

(ก) ใช้ข้อความโฆษณาอันเป็นเท็จหรือโอ้อวดเกินความเป็นจริง

(ข) ใช้อวดสรรพคุณของการบริการเพื่อสุขภาพ หรืออุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ อันเป็นส่วนประกอบในการให้บริการว่าสามารถบำบัด รักษาหรือป้องกันโรคได้ หรือ ใช้ถ้อยคำอื่นใดที่มีความหมายในทำนองเดียวกัน

(ค) โฆษณาในประการที่น่าจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อสุขภาพ

(ง) โฆษณาที่มีลักษณะส่อไปในทางลามกอนาจาร

(๗) ควบคุมดูแลมิให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อาศัย ในบริเวณใกล้เคียง

(๘) ห้ามมิให้มีการจัดสถานที่หรือสิ่งอื่นใดสำหรับให้ผู้ให้บริการแสดงตนเพื่อให้สามารถเลือก ผู้ให้บริการได้

(๙) ควบคุมดูแลมิให้มีการลักลอบหรือมีการค้าประเวณี หรือมีการกระทำความผิดหรือบริการที่ขัด ต่อกฎหมาย ความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

(๑๐) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการจำหน่ายหรือเสพเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือผลิตภัณฑ์ยาสูบในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

(๑๑) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

(๑๒) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้ผู้มีอาการมีนเมาจนประพฤติน่าเวรวาย หรือครองสติไม่ได้เข้าไปในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพระหว่างเวลาทำการ

(๑๓) ห้ามมิให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการนำอาวุธเข้าไปในสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ

มาตรา ๒๙ ผู้ดำเนินการมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับบริการหรือคู่มือการใช้อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ และพัฒนาผู้ให้บริการให้สามารถให้บริการได้ตามคู่มือที่จัดทำขึ้น

(๒) ควบคุมดูแลการบริการ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐาน ถูกสุขลักษณะ และใช้ได้อย่างปลอดภัย

(๓) สอบถามและบันทึกข้อมูลสุขภาพพื้นฐาน และคัดกรองผู้รับบริการเพื่อจัดบริการที่เหมาะสม แก่สุขภาพของผู้รับบริการ

(๔) ควบคุมดูแลผู้ให้บริการให้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และควบคุมดูแล มิให้ผู้ให้บริการออกไปให้บริการนอกสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในเวลาทำงาน

เล่ม ๑๓๓ ตอนที่ ๓๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙

(๕) จัดให้มีมาตรการดูแลความปลอดภัยในการทำงานและป้องกันมิให้ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และบุคคลซึ่งทำงานในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพถูกล่วงละเมิดทางเพศ
นอกจากหน้าที่ที่กำหนดไว้ในวรรคหนึ่ง ให้ผู้ดำเนินการมีหน้าที่ตามมาตรา ๒๘ (๙) (๑๐) (๑๑) (๑๒) และ (๑๓) ด้วย

หมวด ๔
การพักใช้ใบอนุญาต การเพิกถอนใบอนุญาต
และการลบชื่อออกจากทะเบียน

มาตรา ๓๐ เมื่อปรากฏแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ว่า ผู้รับอนุญาตฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๘ (๑) (๒) (๓) (๔) (๕) (๖) (๗) หรือ (๘) กฎกระทรวง หรือประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจสั่งให้ผู้รับอนุญาตดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด

หากผู้รับอนุญาตไม่ดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนดตามวรรคหนึ่ง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รายงานต่อผู้อนุญาตเพื่อพิจารณา ในการนี้ ให้ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพได้จนกว่าจะได้นำดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง เมื่อผู้รับอนุญาตได้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องแล้ว ให้ผู้อนุญาตสั่งเพิกถอนคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตนั้น

ผู้รับอนุญาตซึ่งถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตต้องหยุดประกอบกิจการตามที่ถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต

มาตรา ๓๑ เมื่อปรากฏแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ว่า ผู้ดำเนินการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๙ วรรคหนึ่ง กฎกระทรวง หรือประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจสั่งให้ผู้ดำเนินการปฏิบัติตามหน้าที่ของตนให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด

หากผู้ดำเนินการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนดตามวรรคหนึ่ง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รายงานต่อผู้อนุญาตเพื่อพิจารณา ในการนี้ ให้ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพได้จนกว่าจะได้นำปฏิบัติให้ถูกต้อง เมื่อผู้ดำเนินการได้ปฏิบัติให้ถูกต้องแล้ว ให้ผู้อนุญาตสั่งเพิกถอนคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตนั้น

ผู้ดำเนินการซึ่งถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตต้องหยุดปฏิบัติหน้าที่ตามที่ถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต

มาตรา ๓๒ อธิบดีมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาต เมื่อปรากฏว่า

(๑) ผู้รับอนุญาตขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๓ (๑) (๒) (๓) (๔) หรือ (๖)

(๒) ผู้รับอนุญาตฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๘ (๙) (๑๐) (๑๑) (๑๒) หรือ (๑๓)

(๓) ผู้รับอนุญาตฝ่าฝืนคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตตามมาตรา ๓๐

(๔) ผู้ดำเนินการขาดคุณสมบัติตามมาตรา ๒๑ ก. (๑) (๒) หรือ (๓) หรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๒๑ ข. (๑) (๒) (๓) หรือ (๕)

(๕) ผู้ดำเนินการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๙ วรรคสอง

(๖) ผู้ดำเนินการฝ่าฝืนคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตตามมาตรา ๓๑

ในกรณีที่ผู้รับอนุญาตเป็นบุคคลธรรมดา หากอธิบดีมีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตตาม (๑) ให้สามารถประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพได้ต่อไปอีกหกสิบวันนับแต่วันที่อธิบดีมีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

ในกรณีที่ผู้รับอนุญาตเป็นนิติบุคคล และปรากฏต่อผู้อนุญาตว่าผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๑๓ (๑) (๒) (๓) (๔) หรือ (๖) ให้ผู้อนุญาตแจ้งให้ผู้รับอนุญาตแต่งตั้งบุคคลอื่นเข้าดำรงตำแหน่งแทนภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากผู้รับอนุญาตไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้อธิบดีมีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

มาตรา ๓๓ ในกรณีที่ปรากฏว่าผู้ให้บริการผู้ใดขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดในมาตรา ๒๓ ให้ผู้อนุญาตลบชื่อผู้ให้บริการนั้นออกจากทะเบียน

มาตรา ๓๔ คำสั่งพักใช้ใบอนุญาต คำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต และคำสั่งลบชื่อออกจากทะเบียนให้ทำเป็นหนังสือแจ้งผู้รับอนุญาต ผู้ดำเนินการ หรือผู้ให้บริการทราบ แล้วแต่กรณี

การแจ้งคำสั่งตามวรรคหนึ่งให้นำหมวดว่าด้วยการแจ้งตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวด ๕

พนักงานเจ้าหน้าที่

มาตรา ๓๕ ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) เข้าไปในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในระหว่างเวลาทำการของสถานที่นั้นเพื่อตรวจสอบหรือควบคุมให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(๒) เก็บอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการเพื่อสุขภาพในปริมาณพอสมควรเพื่อเป็นตัวอย่างในการตรวจสอบหรือวิเคราะห์

(๓) ยึดหรืออายัดอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ตลอดจนภาชนะบรรจุหีบห่อ ฉลาก และเอกสารกำกับ และเอกสารหรือวัตถุอื่นใดที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าจะเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด

(๔) มีหนังสือเรียกให้บุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสารหรือหลักฐานที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่

เล่ม ๑๓๓ ตอนที่ ๓๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙

หน้า ๒๑

ให้ผู้รับอนุญาต ผู้ดำเนินการ ผู้ให้บริการ หรือบุคคลซึ่งเป็นพนักงานหรือลูกจ้างของสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพนั้นอำนวยความสะดวกตามสมควร

มาตรา ๓๖ ในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ ต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง

บัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามแบบที่อธิบดีประกาศกำหนด

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวล กฎหมายอาญา

หมวด ๖

การอุทธรณ์

มาตรา ๓๘ ในกรณีผู้อนุญาตไม่ออกใบอนุญาต ไม่ให้ต่ออายุใบอนุญาต ไม่ให้โอนใบอนุญาต หรือไม่รับขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการ ให้ผู้ขออนุญาต ผู้ขอต่ออายุใบอนุญาต ผู้ขอรับโอนใบอนุญาต หรือผู้ขอขึ้นทะเบียนมีสิทธิอุทธรณ์เป็นหนังสือต่อปลัดกระทรวง ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับการไม่ออกใบอนุญาต การไม่ให้ต่ออายุใบอนุญาต การไม่ให้โอนใบอนุญาต หรือการไม่รับขึ้นทะเบียน แล้วแต่กรณี

มาตรา ๓๙ ผู้รับอนุญาต ผู้ดำเนินการ หรือผู้ให้บริการ ซึ่งถูกพักใช้ใบอนุญาต ถูกเพิกถอน ใบอนุญาต หรือถูกลบชื่อออกจากทะเบียน มีสิทธิอุทธรณ์เป็นหนังสือต่อปลัดกระทรวง ภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับการสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาต หรือคำสั่งลบชื่อออกจากทะเบียน แล้วแต่กรณี

การอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่งไม่เป็นเหตุให้ทุเลาการบังคับตามคำสั่งพักใช้ใบอนุญาต คำสั่งเพิกถอน ใบอนุญาต หรือคำสั่งลบชื่อออกจากทะเบียน

มาตรา ๔๐ การพิจารณาอุทธรณ์ตามมาตรา ๓๘ หรือมาตรา ๓๙ ให้ปลัดกระทรวง พิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับคำอุทธรณ์ ถ้ามีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณา ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้มีหนังสือแจ้งให้ผู้อุทธรณ์ทราบก่อนครบกำหนดเวลาดังกล่าว ในการนี้ ให้ขยายระยะเวลาพิจารณาอุทธรณ์ออกไปได้ไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลา ดังกล่าว

คำวินิจฉัยของปลัดกระทรวงให้เป็นที่สุด

หมวด ๗

บทกำหนดโทษ

มาตรา ๔๑ ผู้ใดใช้ชื่อหรือคำแสดงชื่อในธุรกิจว่า “สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ” “กิจการสภา” “นวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม” หรือกิจการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ที่ออกตามความใน (๓) ของบทนิยามคำว่า “สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ” ในมาตรา ๓ หรือคำอื่นใดที่มีความหมายเช่นเดียวกัน ในประการที่อาจทำให้ประชาชนเข้าใจว่าเป็นสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยมีได้เป็นผู้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท

มาตรา ๔๒ ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๑๒ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๓ ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๒๐ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองหมื่นบาท

มาตรา ๔๔ ผู้รับอนุญาตผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๒๔ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท

มาตรา ๔๕ ผู้รับอนุญาตผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๘ (๙) (๑๐) (๑๑) (๑๒) หรือ (๑๓) หรือผู้ดำเนินการผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๙ วรรคสอง ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสามหมื่นบาท

มาตรา ๔๖ ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๕ วรรคสอง ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มาตรา ๔๗ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดเป็นนิติบุคคล ถ้าการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้น เกิดจากการสั่งการ หรือการกระทำของบุคคลใด หรือไม่สั่งการ หรือไม่กระทำการอันเป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำ ของกรรมการผู้จัดการ หรือบุคคลใด ซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้น ผู้นั้นต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย

มาตรา ๔๘ บรรดาความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ผู้อนุญาตมีอำนาจเปรียบเทียบได้ตามหลักเกณฑ์ที่อธิบดีประกาศกำหนด

เมื่อผู้ต้องหาชำระเงินค่าปรับตามจำนวนที่เปรียบเทียบภายในระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ให้ถือว่าคดีเลิกกันตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

บทเฉพาะกาล

มาตรา ๔๙ ผู้ประกอบกิจการ ผู้ดำเนินการ และผู้ให้บริการในสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยที่ได้รับการรับรองตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรอง ให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ

เล่ม ๑๓๓ ตอนที่ ๓๐ ก หน้า ๒๓
ราชกิจจานุเบกษา ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙

พ.ศ. ๒๕๐๙ พ.ศ. ๒๕๕๑ อยู่ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ คำขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการ หรือคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการต่อผู้อนุญาตภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ และเมื่อยื่นคำขอรับใบอนุญาตหรือคำขอขึ้นทะเบียนแล้ว ให้ประกอบกิจการ ดำเนินการ หรือให้บริการต่อไปได้จนกว่าจะได้รับแจ้งคำสั่งไม่ออกใบอนุญาตหรือไม่รับขึ้นทะเบียนจากผู้อนุญาต แล้วแต่กรณี

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ
พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา
นายกรัฐมนตรี

อัตราค่าธรรมเนียม

(๑) ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	ฉบับละ	๑๐,๐๐๐	บาท
(๒) ใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการ	ฉบับละ	๑,๕๐๐	บาท
(๓) การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ครั้งละเท่ากับค่าธรรมเนียม ใบอนุญาตประเภทและขนาดนั้น ๆ แต่ละฉบับ			
(๔) ใบแทนใบอนุญาต	ฉบับละ	๕๐๐	บาท
(๕) การเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายการในใบอนุญาต	ครั้งละ	๕๐๐	บาท
(๖) ค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ รายปี	ปีละ	๑,๐๐๐	บาท

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่กิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ เป็นกิจการด้านบริการที่สร้างงานและรายได้แก่ประเทศเป็นจำนวนมาก และเป็นกิจการที่ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมาช้านาน จึงมีผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี แต่ปัจจุบันยังไม่มีความรู้และทักษะในการประกอบกิจการ และการให้บริการของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ไม่ได้มาตรฐานและส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจของผู้รับบริการ ประกอบกับมีผู้ใช้คำว่าสถานประกอบการเพื่อสุขภาพเพื่อประกอบกิจการแฝงอย่างอื่นอันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพสมควรมีกฎหมายที่กำกับดูแลการประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพขึ้นเป็นการเฉพาะ เพื่อให้การดำเนินกิจการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีมาตรฐานอันเป็นการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนและคุ้มครองผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ภาคผนวก ข

จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพสปา

จรรยาบรรณสมาชิกสมาคมสปาไทย

1. พึงปฏิบัติตนเป็นสมาชิกที่ดีของสมาคมสปาไทย และดำรงไว้ซึ่งหลักจริยธรรมขององค์กร

- พึงยึดมั่น สนับสนุนและปฏิบัติตนอยู่ภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา
- หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆที่จะสร้างความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค และเป็นการทำลายเกียรติยศ และคุณธรรมอันดีงามของทางอุตสาหกรรมสปาโดยรวม
- หลีกเลี่ยงกลยุทธ์ทางการตลาด และการโฆษณาอันเป็นการหลอกลวงผู้บริโภคหรือแสวงหาผลประโยชน์โดยไม่เหมาะสม
- ไม่กระทำการใดๆอันเป็นการใส่ร้าย หรือหมิ่นประมาทผู้ประกอบการธุรกิจสปารายอื่นๆ

2. ให้การบริการที่เหมาะสม และปลอดภัยต่อลูกค้า

- การให้การบริการคำนึงถึงสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของพนักงาน และลูกค้าก่อนอื่น
- สมาชิกพึงให้การบริการเฉพาะรายการที่ได้รับใบอนุญาตให้กระทำการนั้นๆได้ และอยู่ในขอบเขตความสามารถที่มีอยู่ของพนักงาน
- ผลิตภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการให้บริการต้องอยู่ในสภาพที่เหมาะสมที่จะใช้งาน และต้องใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผลิตภัณฑ์ และอุปกรณ์นั้นๆ
- หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ อันต่อไปในพฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสมหรือนำไปสู่การทำอนาจาร

3. ให้การปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างยุติธรรมและเสมอภาค

- พึงให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายด้วยความเต็มใจ โดยไม่แบ่งแยกเผ่าพันธุ์ เชื้อชาติ ศาสนา เพศ วัฒนธรรม หรือสภาพปัญหาทางด้านสุขภาพอนามัยของผู้ป่วย
- พึงแนะนำบริการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้า
- จัดการกับข้อโต้แย้งของลูกค้าอย่างสุภาพ และทันเหตุการณ์
- พึงให้บริการกับลูกค้าทุกรายในราคายุติธรรมและเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกเผ่าพันธุ์ เชื้อชาติ หรือวัฒนธรรม

4. พึงปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม และสม่ำเสมอ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถยิ่งขึ้นไป

- มาตรการจัดการบุคคลากรให้เป็นไปตามมาตรฐานของสมาคมสปาไทย
- การอบรมพนักงานพึงกระทำอย่างมืออาชีพ และเป็นไปตามมาตรฐานสมาคมสปาไทย
- พนักงานพึงได้รับคู่มือการปฏิบัติงานและคู่มือการใช้ผลิตภัณฑ์ฉบับปรับปรุงทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง

Code of Ethics

1. Be a good member of the Thai Spa Industry and protect its integrity

- Members shall abide by all applicable laws, licensing, and regulations pertaining to the spa industry and support the enforcement of same.
- Avoid practices that could be damaging to consumers or the dignity and integrity of the broader spa industry.
- Avoid false, misleading or deceptive advertising and marketing practices.
- Members shall not misrepresent or slander other service providers.

2. Provide safe and appropriate services to customers

- Services will be conducted with the utmost regard to the health, safety and welfare of staff and customers.
- Members shall provide services which are consistent with their operating license and consistent with the skills of their staff.
- Products and equipment used in services shall be in proper condition and utilized in a manner appropriate for their intended use.
- Avoid all activities that could be deemed sexually inappropriate or relating to sexual misconduct.

3. Treat all customers fairly and equally

- Members shall not discriminate against customers on the grounds of race, nationality, culture, sexual preferences or disability issues.
- Recommend services which are appropriate for the needs of customers.
- Deal with customer disputes in a prompt and courteous manner.
- Provide fair and consistent pricing to all customers, regardless of race, nationality or culture.

4. Treat staff fairly and consistently with a goal to develop staff to their optimal level of knowledge and ability

- Staff management practices shall be consistent with the Association's standards.
- Staff training shall be conducted in a professional manner and consistent with the standards of the Association.

- Provide staff with constantly updated treatment procedures and product manuals for all treatment modalities.

ภาคผนวก ค

มาตรฐานสปาของอาเซียน

มาตรฐานสปาของอาเซียน

1. ข้อกำหนดและเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาอาเซียน: สถานที่

1.1 ที่ตั้ง

- 1.1.1 สปาต้องตั้งอยู่ในสถานที่เข้าถึงได้สะดวก ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 1.1.2 ในกรณีที่สปาทั้งอยู่ในตัวอาคารเดียวกันกับธุรกิจประเภทอื่น ๆ สถานที่ตั้งสปาดังมีขอบเขตที่ชัดเจนและกิจกรรมของธุรกิจอื่นต้องไม่เข้ามายุ่งเกี่ยวกับการให้บริการสปา
- 1.1.3 พื้นที่บริการ ในกรณีที่สปาให้บริการที่หลากหลายในสถานที่แห่งเดียวกัน ต้องแยกพื้นที่ บริการแต่ละประเภทออกจากกันอย่างชัดเจน และต้องมีพื้นที่บริการที่เหมาะสมกับ ประเภทของบริการนั้น ๆ
- 1.1.4 สถานบริการสปาต้องมีรูปแบบสอดคล้องกับอาคารท้องถิ่นและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมสปา

1.2 การรับรองลูกค้า

- 1.2.1 พื้นที่รับรองลูกค้าต้องอยู่แยกออกจากพื้นที่บริการอย่างชัดเจน
- 1.2.2 พื้นที่รับรองลูกค้าต้องมีจำนวนเก้าอี้ที่นั่งเพียงพอให้กับลูกค้าในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด

1.3 พื้นที่ให้บริการ ต้องเป็นพื้นที่ที่ ให้ความเป็นส่วนตัวแก่ลูกค้าในระดับที่เหมาะสม แต่ต้องตั้งไม่อยู่ในที่ลับตาคนหรือมีประตูที่มีล็อกปิดตายได้

1.4 ความสะอาด พื้นที่ทั้งหมดของสถานบริการสปาต้องได้รับการดูแลให้สะอาดถูกสุขลักษณะ และเป็น ระเบียบเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลาทั้งภายในภายนอก ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่สำหรับพนักงานหรือลูกค้า

1.5 การก่อสร้าง อาคารที่สปาทั้งอยู่ต้องก่อสร้างด้วยวัสดุที่แข็งแรง ทนทานและต้องไม่อยู่ในสภาพที่ไม่ถูกสุขลักษณะหรือเสื่อมโทรม

1.6 พื้นที่ส่วนเปียก พื้นในบริเวณที่มีการใช้น้ำสำหรับให้บริการควรทำจากวัสดุที่ป้องกันการลื่นล้มและทำความสะอาดได้ง่าย

1.7 ความปลอดภัย สถานบริการสปาต้องมีป้ายบอกอย่างชัดเจน มีผังอาคาร ทางออกฉุกเฉิน ไฟสำรองฉุกเฉิน อุปกรณ์ตรวจจับควัน อุปกรณ์ดับเพลิงและสัญญาณเตือนอัคคีภัย

1.8 แสงสว่าง พื้นที่ทุกแห่งของสถานบริการสปาต้องมีแสงสว่างที่เหมาะสม

1.9 การระบายอากาศ พื้นที่ให้บริการสปาต้องมีการระบายอากาศที่ดี

1.10 การจัดการของเสีย สถานบริการสปาต้องติดตั้งระบบจัดการของเสีย มีการจัดการของเสีย และนำใช้แล้วอย่างถูกสุขอนามัยและมีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม

1.11 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้า ต้องมีห้องอาบน้ำ ห้องสุขา อ่างล้างมือที่สะอาดมีจำนวนเพียงพอ หากมีห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าให้ต้องแยกห้องสำหรับชายและหญิง

1.12 การตกแต่ง ตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสม ไม่ใช้รูปแบบที่สร้างความขุ่นเคืองหรือฝ่าฝืนขนบธรรมเนียมทางสังคม วัฒนธรรมและศีลธรรมอันดีของพื้นที่นั้น ๆ

1.13 คนตรี หากมีการเล่นดนตรีเสียงของคนตรีต้องอยู่ในระดับที่ไม่ดังมากจนรบกวนผู้อื่น ควรดูให้เหมาะสมกับการใช้สอยของพื้นที่บริการนั้น ๆ

1.14 เฟอร์นิเจอร์ เฟอร์นิเจอร์ที่นำมาให้ลูกค้าใช้ต้องสร้างขึ้นอย่างมืออาชีพ ให้ความสบายแก่ผู้ใช้ ใช้งานได้เหมาะสมและอยู่ในสภาพที่ดี

1.15 การเข้าถึง ผู้สูงอายุและผู้พิการทางกายต้องสามารถเข้าถึงสถานบริการสปาได้โดยสะดวก

1.16 พื้นที่สำนักงานด้านหลัง สถานบริการสปาต้องมีพื้นที่สำนักงานด้านหลังที่เหมาะสมสำหรับให้พนักงานสามารถให้บริการสปาได้อย่างมีคุณภาพ พื้นที่นี้หมายรวมถึงแต่ไม่จำกัดอยู่เฉพาะบริเวณที่จัดไว้ให้พนักงาน พื้นที่จัดเก็บอาหารเล็ก ๆ และพื้นที่สำหรับฝ่ายบริหารจัดการ

2. ข้อกำหนดและเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาอาเซียน : บริการ

2.1 เวลาทำการ ให้บริการสปาเฉพาะในเวลาทำการและในสถานบริการสปาเท่านั้น โดยต้องเป็นไปตาม ระเบียบในการดำเนินธุรกิจของท้องถิ่น

2.2 การให้คำปรึกษา ก่อนเข้ารับบริการสปาลูกค้าต้องพบผู้บริหารสปาหรือผู้จัดการสปาหรือผู้มีความสามารถ เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมสปาที่ผ่านการฝึกอบรมแล้วเพื่อรับคำปรึกษาเกี่ยวกับบริการ อาจยกเว้นได้ในกรณีของลูกค้าที่เคยเข้ารับบริการอย่างเดียวกันมาก่อนแล้ว ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงการบำบัดดูแลที่ต้องการใช้บริการ เทคนิคที่ใช้และต้องให้ลูกค้าตกลงว่า จะใช้เทคนิคใด ขอแนะนำให้อัดให้มีการให้คำปรึกษาหลังจากรับบริการแล้วด้วย

2.3 รายการอาหาร สถานบริการสปาต้องแสดงรายการบริการสปาที่มีอย่างชัดเจน มีรายละเอียดเกี่ยวกับราคาและค่าบริการอื่น ๆ ที่อาจเรียกเก็บเพิ่มเติมจากลูกค้าได้ รวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการบำบัดดูแลและนโยบายของสปาในเรื่องการยกเลิกนัด

2.4 ระเบียบการให้บริการ การบำบัดดูแลและให้บริการทุกอย่างจะต้องเป็นไปตามระเบียบการให้บริการมาตรฐานที่ ทั้งสองฝ่ายยอมรับ

2.5 ระเบียบสำหรับบริการใหม่ ระเบียบสำหรับบริการใหม่ที่เสนอให้สถานบริการสปาพิจารณา ต้องได้รับการออกแบบและ ให้บริการอย่างมีคุณภาพเป็นมืออาชีพในระดับที่กำหนด และต้องสอดคล้องกับเอกสาร ระเบียบที่บริษัททำไว้ ผู้บริหารสูงสุดต้องให้ความเห็นชอบก่อนจะนำการบำบัดหรือบริการใหม่ไปใช้กับลูกค้า

2.6 บริการสปา

2.6.1 การนวด มีบริการนวดเพื่อให้ร่างกายผ่อนคลาย อาจมีบริการนวดเพิ่มเติมสำหรับร่างกาย ใบหน้าหรือฝ่าเท้าเพื่อประโยชน์ต่อสุขภาพ

2.6.2 การใช้น้ำเพื่อการบำบัด การทำสปาต้องมีการบำบัดด้วยน้ำเพื่อประโยชน์ด้านสุขภาพอย่างน้อยสองรอบ

2.7 บริการแบบดั้งเดิมและแบบที่มีอยู่ในวัฒนธรรม การบำบัดแบบดั้งเดิมที่ระบุไว้ด้านล่างเป็นเพียงบางตัวอย่างที่กล่าวถึงเท่านั้น และเป็นการบำบัดดูแลที่ชุมชนสปาในประเทศสมาชิกอาเซียนที่เกี่ยวข้อง

เป็นผู้ระบุเองว่าเป็นการบำบัดแบบดั้งเดิม การบำบัดแบบดั้งเดิมและแบบที่มีอยู่ในวัฒนธรรมทุกประเภท จะต้องได้รับความเคารพอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะระบุชื่อไว้ในที่นี้หรือไม่ก็ตาม หากนำไปแนะนำหรือใช้ใน สถานบริการสปาจะต้องไม่มีการแก้ไขหรือดัดแปลงที่สำคัญโดยไม่ได้รับการปรึกษากับคนในท้องถิ่นหรือคนพื้นเมือง ในแหล่งกำเนิดของวิธีการบำบัดนั้นเสียก่อนเว้นแต่จำเป็นต้องแก้ไขหรือดัดแปลงเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ด้านสุขภาพหรือความปลอดภัยหรือตามกฎหมาย

3. จำนวนพนักงาน

มีพนักงานในจำนวนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวปฏิบัติทางธุรกิจที่ยอมรับกันทั่วไป

4. ข้อกำหนดและเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาของอาเซียน: บุคลากร

4.1 อายุ ไม่จ้างผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปีหรือผู้ที่มีอายุตามที่กฎหมายท้องถิ่นกำหนด (ใช้อายุสูงสุด ที่กำหนดไว้เป็นเกณฑ์) เข้าทำงานในสถานบริการสปา

4.2 สุขภาพ พนักงานที่ทำงานในสถานบริการสปาต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพโดยรวมดี ไม่เป็น โรคติดต่อ

4.3 ภาษา พนักงานทั้งหมดต้องสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้เป็นอย่างดี

4.4 การแต่งตัว พนักงานทั้งหมดต้องแต่งตัวให้เหมาะสม สวมใส่เสื้อผ้าที่ถูกสุขลักษณะและ สอดคล้องกับระดับการยอมรับและมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัท

4.5 มรรยาทและการวางตัวระหว่างให้บริการ พนักงานและฝ่ายบริหารต้องวางตัวและรักษามรรยาทในการให้บริการที่ยุติธรรมตลอดเวลา

4.6 คุณสมบัติและการฝึกฝน

4.6.1 พนักงานที่ทำงานในสปาต้องผ่านและจบการฝึกฝนคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับบริการ สปา มีหนังสือรับรองคุณสมบัติที่ยังไม่หมดอายุ

4.6.2 พนักงานทุกคนต้องผ่านโครงการปฐมนิเทศเกี่ยวกับบริษัทและสถานบริการเมื่อเริ่มทำงาน

4.6.3 พนักงานทุกคนต้องเข้าร่วมและสำเร็จการฝึกอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานของตนก่อนจะเริ่มทำงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้า

4.6.4 พนักงานทุกคนต้องเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราวในสถานบริการ ซึ่ง สามารถประเมินผลการอบรมได้ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานจะรักษา/พัฒนาความรู้ และมาตรฐานของตนเอง อย่างสม่ำเสมอ

4.6.5 ผู้บริหารสูงสุดต้องให้พนักงานมีโอกาสได้พัฒนาตนเองในเชิงวิชาชีพ

4.6.6 ผู้บริหารสูงสุดต้องดำเนินการให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบการ จัดการกับลูกค้าที่มีความประพฤติไม่เหมาะสม

4.7 แนวปฏิบัติในการทำงาน

4.7.1 พนักงานต้องปฏิบัติงานในสภาพที่สะอาดและปลอดภัยตลอดเวลา

4.7.2 พนักงานต้องทำงานอย่างมีอาชีพและมีจริยธรรมตลอดเวลา

5. ข้อกำหนดและเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาของอาเซียน: ผลิตภัณฑ์

5.1 ผลิตภัณฑ์

5.1.1 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เพื่อให้บริการสปาจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากสิ่งมีชีวิตและ/หรือ สิ่งที่มีอยู่ในธรรมชาติ

5.1.2 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เพื่อให้บริการสปาจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ ด้วยวิธีการทางชีวภาพ (biodegradable)

5.1.3 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ต้องมีแหล่งที่มาที่ถูกต้องตามจริยธรรมและผลิตขึ้นโดยไม่มีการนำเอา ผู้คนหรือสิ่งแวดล้อมมาหาประโยชน์อย่างไม่ถูกต้อง

5.2 ประโยชน์ที่ได้รับ ต้องไม่มีการกล่าวอ้างที่เกินจริงถึงประโยชน์หรือประสิทธิผลของ ผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้หรือนำมาขาย

5.3 การรับรอง ผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอต้องเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายอาเซียนบรรสาน (ASEAN Harmonization Act) ฉบับปัจจุบันหรือที่มีการแก้ไขในภายหลัง ต้องมีหนังสือรับรองสถานที่ผลิต หนังสือรับรองการจำหน่ายหรือหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (Certificate of Free Sale or Good Manufacturing Practices – GMP) แล้วแต่กรณี การใช้ผลิตภัณฑ์ที่กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้ว่าต้องมีหนังสือ รับรองดังกล่าวต้องเป็นไปตามระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (FDA) ในท้องถิ่นหรือตาม กฎระเบียบที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน รวมทั้งต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีผลเสียต่อชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของลูกค้า

5.4 การควบคุมคุณภาพ ต้องมีกระบวนการควบคุมคุณภาพสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สถานบริการส ปาผลิตขึ้นเอง

5.5 การควบคุมสินค้าคงคลัง ต้องมีระบบควบคุมสินค้าคงคลังของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาตาม แนวทางการดำเนินธุรกิจที่ดี ผลิตภัณฑ์ต้องระบุวันหมดอายุไว้ด้วย

5.6 วิธีใช้ ต้องใช้ผลิตภัณฑ์ตามแนวปฏิบัติในเรื่องมาตรฐานสุขลักษณะ ไม่เก็บผลิตภัณฑ์ที่ยัง ไม่ได้ใช้กลับคืนไว้ในภาชนะที่ใช้บรรจุผลิตภัณฑ์ทั้งหมด

5.7 การจัดเก็บ ต้องจัดเก็บผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในสภาพและอุณหภูมิที่เหมาะสมตามที่ผู้ผลิตรบุ ไว้

5.8 สุขลักษณะ

5.8.1 ต้องรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ทั้งหมดที่ใช้กับผลิตภัณฑ์สำหรับให้บริการ สปาให้อยู่ในสภาพที่สะอาดและถูกสุขลักษณะตลอดเวลา

5.8.2 ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่ใช้ในสปาทั้งหมดต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัยและไม่เป็น อันตรายต่อพนักงานหรือลูกค้า

ภาคผนวก ง

เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ



สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
กระทรวงสาธารณสุข

กานา

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ ได้จัดทำหนังสือเกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนา และประเมินรับรองคุณภาพของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ที่ต้องการยกระดับมาตรฐานสถานประกอบการ ให้มีคุณภาพที่สูงขึ้นจากมาตรฐานตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่บริการผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 พ.ศ. 2551 เพื่อให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

เป้าหมายของการพัฒนาตามเกณฑ์การรับรองฉบับนี้มุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ สามารถเข้าสู่การแข่งขันในระดับสากล

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ขอขอบพระคุณคณะกรรมการพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพผู้สาคล ที่ได้จัดทำหนังสือเกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจนเสร็จสมบูรณ์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสถานประกอบการสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสถานประกอบการได้

สารบัญ	หน้า
คำนำ	
ตราสัญลักษณ์	1
ความเป็นมาของการพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	2-3
การบริหารการพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	4-5
เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	6
มาตรฐานที่ 1 ด้านการบริการ (Service Quality)	6
มาตรฐานที่ 2 ด้านบุคลากรในสปาเพื่อสุขภาพ (Skill Staff)	7
มาตรฐานที่ 3 ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ (Tool and Equipment)	8
มาตรฐานที่ 4 ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร (Organization & Management Quality)	9
มาตรฐานที่ 5 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม(Ambient)	9
การประเมินและการให้คะแนน	11
การขอรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	12-14
คุณสมบัติเบื้องต้น	
ประเภทของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	
ระดับคุณภาพของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	
วิธีการสมัคร	
วิธีการกรอกใบสมัคร	
การเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน	
การเตรียมตัวเพื่อการตรวจประเมิน	
ระยะเวลาของการรับรองคุณภาพ	
การเก็บรักษาความลับ	
ภาคผนวก	
คำสั่งกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ 46/2551	
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพสู่สากล	

-1-

ตราสัญลักษณ์

ตราสัญลักษณ์ที่สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจะได้รับเมื่อผ่านเกณฑ์คุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ โดยจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ



ตราสัญลักษณ์ **Platinum** ที่สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับ **Platinum**



ตราสัญลักษณ์ **Gold** ที่สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับ **Gold**



ตราสัญลักษณ์ระดับ **Silver** ที่สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับ **Silver**

ความเป็นมาของการพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจการบริการสปาเพื่อสุขภาพ เป็นธุรกิจที่สามารถทำรายได้ให้กับประเทศ และมีแนวโน้มที่สามารถจะพัฒนาธุรกิจนี้ให้พัฒนายิ่งขึ้นได้ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน อันได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สถาบันการศึกษา สมาพันธ์สปาไทย สมาคมสปาไทยต่างๆ ที่อยู่ในประเทศไทย ได้ตระหนักถึงความสำคัญที่จะมีการพัฒนาคุณภาพของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในประเทศไทยให้สู่ระดับสากลเพื่อนำไปเผยแพร่ สนับสนุนให้นานาประเทศทราบถึงคุณภาพที่ได้มาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มอบหมายให้กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นผู้รับผิดชอบโดยเป็นการพัฒนาคุณภาพ ต่อยอดจากมาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่มีอยู่เดิม ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ให้บริการผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 และประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 2)

การพัฒนาคุณภาพของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ แบ่งการพัฒนากออกเป็นระดับของการพัฒนาได้แก่ ระดับ Platinum ระดับ Gold และระดับ Silver โดยใช้กลวิธีและกระบวนการในการพัฒนาให้เข้าสู่มาตรฐานของระบบคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลต่อไป

วิสัยทัศน์

คุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ จะต้องเป็นที่ยอมรับในด้านบริการและบริหารที่ทัดเทียมระดับมาตรฐานสากล

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

1. เพื่อให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ มีการพัฒนาคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล
2. เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพที่สามารถนำมาใช้ในการบริการ และการบริหารของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

-3-

3. สนับสนุนและกระตุ้นให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อมูลวิธีการปฏิบัติที่มีคุณภาพ ระหว่างสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแต่ละแห่ง

หลักการพัฒนาคุณภาพ

เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ เป็นบรรทัดฐานสำคัญของการประเมินตนเอง การคัดเลือกผู้ผ่านการประเมินคุณภาพ และการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ที่สมัครเข้ากระบวนการพัฒนาคุณภาพ ยิ่งกว่านั้นยังมีบทบาทสำคัญสามประการในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันดังต่อไปนี้

1. ช่วยในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการความสามารถ และผลการดำเนินการของสถานประกอบการ สปาเพื่อสุขภาพ
2. กระตุ้นให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูล วิธีปฏิบัติที่มีคุณภาพระหว่างสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพต่างๆ
3. เป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการการดำเนินการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้

การพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ จะช่วยให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ใช้แนวทางบูรณาการในการจัดการผลการดำเนินการ ซึ่งจะให้ผลดังนี้

1. การส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นเสมอให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ
2. การปรับปรุงประสิทธิภาพและความสามารถของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ
3. การเรียนรู้ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ และของบุคลากร

ประโยชน์ต่อองค์กร

1. สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยการประเมินตนเองของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ (Self - Assessment) ทำให้มีการประมวลผลข้อมูลว่าสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพของตนเองมีจุดอ่อนในเรื่องใด ซึ่งสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการแก้ไขเพื่อพัฒนาต่อไป
2. เป็นการยกระดับการบริหารจัดการและการบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันจะทำให้เป็นที่นิยมชมชอบของผู้มารับบริการและผู้เกี่ยวข้องทั่วไปสามารถสร้างชื่อเสียงและเพิ่มรายได้

-4-

3. สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นเสมอให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ
4. สามารถเรียนรู้และเกิดการพัฒนาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ สู่มาตรฐานสากล

การบริหารการพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

การดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ จะมีการประเมินรับรองคุณภาพโดยคณะกรรมการ ที่ได้มีการแต่งตั้งจากหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน มีหน้าที่กำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงานและประเมินรับรองสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ที่ผ่านการประเมินแล้วว่า มีระบบการบริการและระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพระดับมาตรฐานสากล

คณะกรรมการรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ประกอบด้วย

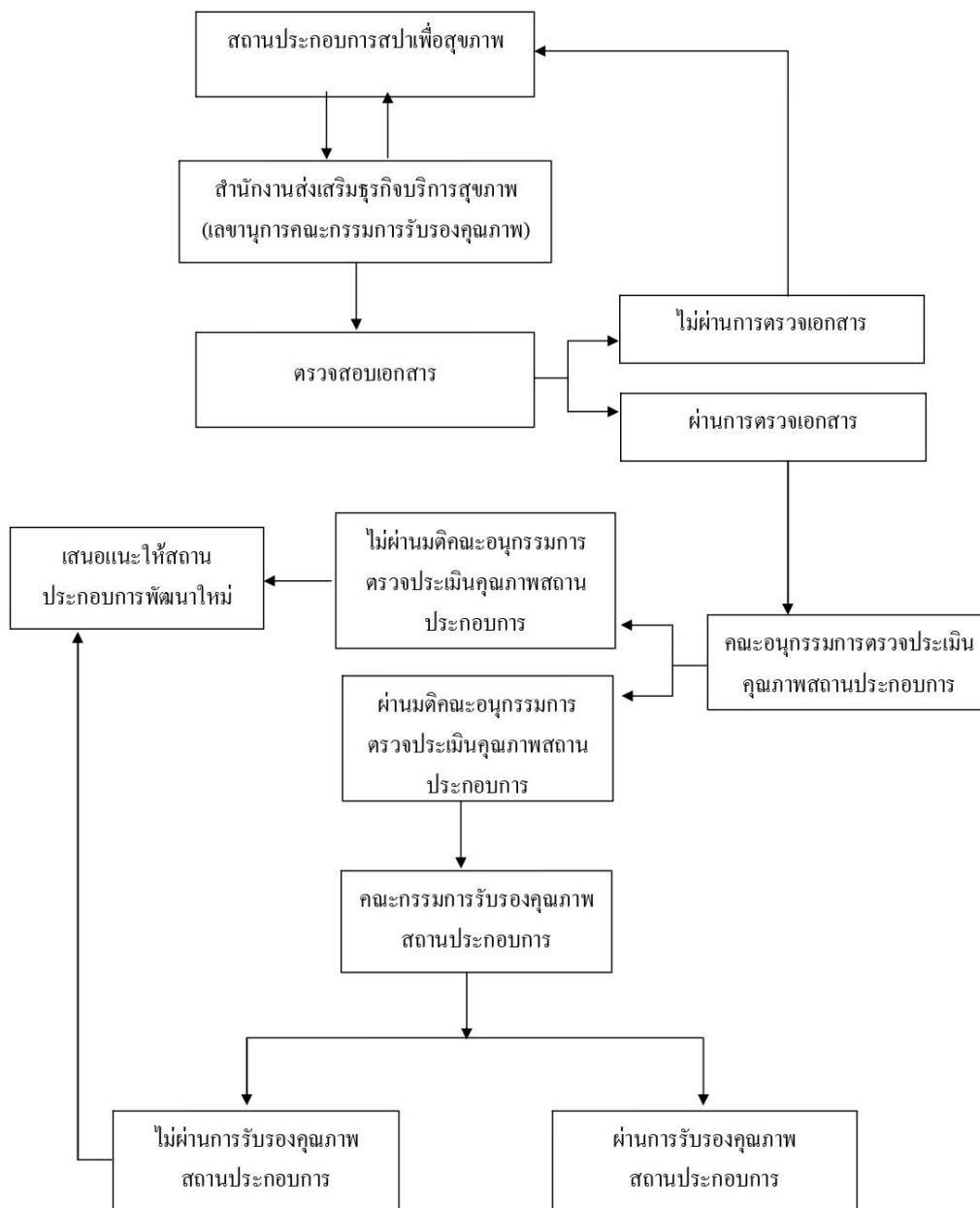
1. อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
2. ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยหรือผู้แทน
3. ผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวหรือผู้แทน
4. เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมหรือผู้แทน
5. ประธานสมาคมสปาไทย
6. ผู้แทนจากสถาบันการศึกษา
7. ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชน
8. ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ - เลขานุการ

โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. กำหนดนโยบายแนวทางการดำเนินงาน
2. พิจารณาสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ที่ขอตรวจรับรอง
3. รับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ
4. แต่งตั้งคณะกรรมการต่างๆ ตามความจำเป็น

-5-

ผังการรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ



เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ จะประกอบด้วยมาตรฐาน จำนวน 5 ด้านดังนี้

1. มาตรฐานด้านบริการ (Service Quality)
2. มาตรฐานด้านบุคลากร (Skill Staff)
3. มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ (Tool & Equipment)
4. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการองค์กร (Organization & Management Quality)
5. มาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Ambient)

มาตรฐานที่ 1 ด้านการบริการ (Service Quality)

วัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบการบริการว่ากิจกรรมบริการนั้นมีการบริการครบถ้วนถูกต้อง มีคุณภาพตามหลักวิชาการตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้า

1.1 การให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ

1.1.1 การให้บริการการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ การอบไอน้ำ (Steam) การอบเขาวาน้ำ (Sauna) การอบสมุนไพร การประคบร้อน ประคบเย็น การประคบด้วยสมุนไพร การแช่ตัวในอ่างน้ำ (Bath) อุ่น, ร้อน, เย็น, การบริการ Vichy Shower, การบริการ Jet Shower หรือ Scotch Hose, การบริการ Swiss Shower, การบริการแช่เท้า (Foot Bath) อุ่น, ร้อน, เย็น, เทคนิคการลอยตัว Isolation Tank หรือ Flotation, บริการวัดสี (Watsu), การนวดตัวในน้ำ (Underwater Pressure Massage), การบำบัดด้วยน้ำทะเล (Thalassotherapy), การออกกำลังกายในน้ำ (Water Exercise)

1.1.2 การให้บริการนวดเพื่อสุขภาพ

1.1.2.1 การนวดไทย การนวดชีวิตชี การนวดเพื่ออายุรเวช การนวดกดจุด

1.1.2.2 การนวดตะวันตก และนวดอื่น ๆ เช่น การนวดพฤษยา การนวดอโรมาเธอราพี การนวดสรีดรีช การนวดช่วยการไหลเวียนของน้ำเหลือง การนวดแบบตุรกี การนวดนักร้อง การนวดผ่อนคลาย กล้ามเนื้อ

1.1.2.3 Body Treatment การทำความสะอาดผิว, การสมานผิว, การขัดผิว (Exfoliation), การพอกผิว (Body Mask), การพันตัว (Body Wrap)

1.1.2.4 Facial Treatment การล้างหน้า (Cleansing) การปรับสภาพผิว (Toning) การบำรุงผิว (Moisturizing) การขัดผิว (Exfoliation), การพอกหน้า (Mask), การนวดหน้า (Massage)

1.1.2.5 การบริการด้วยอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพและให้คำแนะนำเกี่ยวกับสรรพคุณ

1.1.2.6 การบริการการออกกำลังกาย เช่น โยคะ, จี้กง ฯลฯ

-7-

- 1.1.2.7 การบริการการทำสมาธิหลากหลาย
- 1.1.2.8 การขจัดสารพิษ (Detoxification) ยกเว้นการสวนลำไส้ใหญ่
- 1.1.2.9 การบริการอื่นๆ ที่เป็นบริการสุขภาพ
- 1.2 การจัดทำเมนูในการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ต้องมีการกำหนดรายละเอียดที่ชัดเจนทั้งรูปแบบของการบริการ เวลาที่บริการ และราคาที่ใช้บริการของแต่ละเมนู
- 1.3 มีระบบบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละบริการ
- 1.4 มีขั้นตอนของการบริการในเมนูชัดเจน
- 1.5 มีระบบการดูแลความปลอดภัยให้กับลูกค้าระหว่างการรับบริการ
- 1.6 มีการประเมินความพอใจของลูกค้า และมีการนำผลประเมินมาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ
- 1.7 จัดระบบการนัดหมายลูกค้า
- 1.8 จัดบริการสินค้าที่ลูกค้าต้องการ
- 1.9 การจัดให้บริการด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูล

มาตรฐานที่ 2 ด้านบุคลากร (Skill Staff)

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความรู้ความสามารถของบุคลากรในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพว่ามีคุณสมบัติที่จะบริการลูกค้าได้อย่างปลอดภัย และประทับใจ

- 2.1 ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ โดยผู้ดำเนินการสปาต้องมีคุณสมบัติเพิ่มเติมจากเกณฑ์มาตรฐานตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ดังนี้
 - 2.1.1 สามารถสื่อสารภาษาไทยได้อย่างดีและพูดภาษาต่างประเทศได้อย่างดี
 - 2.1.2 เป็นผู้นำและสร้างแรงจูงใจและรับผิดชอบยุติธรรมต่อพนักงานในการทำให้การบริการมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า
 - 2.1.3 มีการปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับลูกค้ารับข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกในสปา
 - 2.1.4 มีความสามารถในการทำการตลาดบริการสปาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ
 - 2.1.5 มีจัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างดีที่สุด
 - 2.1.6 มีความสามารถวางแผนการดำเนินงานในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพทุกๆ เรื่องอย่างมีคุณภาพ
 - 2.1.7 สามารถจัดสภาพและดูแลสิ่งแวดล้อมให้ลูกค้าทุกคนเกิดความประทับใจ
 - 2.1.8 สามารถทำงานร่วมกับแผนกอื่นๆ ในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพได้ดี
- 2.2 ผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ต้องมีคุณสมบัติดังนี้
 - 2.2.1 ผู้ให้บริการต้องผ่านการอบรมความรู้เฉพาะด้านของการบริการในแต่ละประเภทให้บริการมากกว่าเกณฑ์มาตรฐานผู้ให้บริการของกระทรวงสาธารณสุข
 - 2.2.2 สามารถสื่อสารภาษาไทยได้อย่างดี สื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา

-8-

- 2.2.3 เป็นผู้รับผิดชอบการบริการลูกค้าในการทำทรีทเมนต์และให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ
- 2.2.4 เป็นผู้มีการให้บริการลูกค้าที่สุภาพอ่อนน้อม สนใจและเอาใจใส่
- 2.2.5 มีความสามารถในการดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอุปกรณ์
ผลิตภัณฑ์ ในห้องทรีทเมนต์ให้ครบ พร้อมให้บริการตลอดเวลา
- 2.2.6 สนับสนุนการทำงานของหน่วยอื่นๆ
- 2.2.7 ผ่านการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกของสถานประกอบการ สม่ำเสมอ
- 2.3. พนักงานต้อนรับ (Spa Receptionist / Guest Relations Officer) ต้องมีคุณสมบัติดังนี้**
 - 2.3.1 ต้องเป็นผู้ที่มีจบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
 - 2.3.2 สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดีและพูดภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา
 - 2.3.3 สามารถให้การต้อนรับและบริการลูกค้าทุกเรื่องทุกคนด้วยกิริยาที่สุภาพอ่อนน้อม และประทับใจ
 - 2.3.4 สนับสนุนการทำงานของหน่วยอื่นๆ
 - 2.3.5 มีความสามารถในการให้ข้อมูลทุกเรื่อง
 - 2.3.6 มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหรือฉุกเฉินได้

มาตรฐานที่ 3 ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ (Tool and Equipment)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ จัดหาผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ที่มีคุณภาพไว้สำหรับบริการผู้มารับบริการ

- 3.1 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายต้องไม่มีการโฆษณาคุณภาพเป็นเท็จ หรือเกินความเป็นจริงอันอาจทำให้หลงเชื่อหรือสำคัญผิดในคุณภาพผลิตภัณฑ์ดังกล่าว
- 3.2 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายต้องได้มาตรฐานตามเกณฑ์การรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือกฎหมายกำหนด หรือระบุแหล่งผลิตที่ชัดเจน สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ผลิตและนำเข้าจากต่างประเทศจะต้องมีหนังสือรับรองผู้ผลิต (Certificate of Manufacturer) หรือหนังสือรับรองการขาย (Certificate of Free Sale)
- 3.3 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายโดยสถานประกอบการสปาเป็นผู้ผลิตต้องมีกระบวนการควบคุมคุณภาพและการผลิตและสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าได้ หากนำเข้าจากต่างประเทศมีการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และมีเอกสารที่รับรองจากต่างประเทศ
- 3.4 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายต้องมีคุณภาพปลอดภัย และมีหลักประกันแก่ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ (Product Liability) กรณีเกิดปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์
- 3.5 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายต้องมีฉลากที่มีรายละเอียดถูกต้อง ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งระบบการควบคุมกำกับในเรื่องวันหมดอายุผลิตภัณฑ์ โดยอาจเป็นในรูปแบบ Computerized หรือ Manual

-9-

3.6 มีระบบการควบคุมปริมาณสารของผลิตภัณฑ์ที่เป็นปัจจุบัน โดยอาจเป็นในรูปแบบ Computerized หรือ Manual

3.7 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายต้องได้รับการบรรจุอยู่ในภาชนะที่ถูกต้องเหมาะสม รวมถึงมีการจัดเก็บและการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์

3.8 มีการดูแลรักษาความสะอาดในส่วน of เครื่องมือ อุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ อย่างถูกต้องสม่ำเสมอตามมาตรฐาน และให้อยู่ในสภาพปลอดภัยพร้อมใช้งาน มีผู้มีความรู้ดูแลและให้ข้อมูลทีมงานในการเก็บและนำไปใช้

3.9 มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์พิเศษ เช่น ชามน้ำ สระว่ายนํ้า เครื่องออกกำลังกาย เป็นต้น

3.10 มีการสอบเทียบเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้อย่างสม่ำเสมอ

มาตรฐานที่ 4 ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร (Organization & Management Quality)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพตระหนักถึงความสำคัญ และมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง

4.1 การจัดแบ่งภาระหน้าที่พนักงานที่ชัดเจนตามตำแหน่ง

4.2 มีสายงานการบังคับบัญชาชัดเจน

4.3 จัดระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนชัดเจน

4.4 มีระบบการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐาน

4.5 มีการวัดประเมินผลการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ

4.6 มีระบบการพัฒนาบุคลากร

4.7 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (Manual Operation)

4.8 การกำหนดเป้าหมายการตลาดชัดเจน

4.9 การกำหนดมาตรฐานของวัสดุสิ้นเปลืองอย่างชัดเจน

4.10 มีจริยธรรม จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

มาตรฐานที่ 5 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม(Ambient)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประทับใจในสภาพแวดล้อม เนื่องจากสปาเพื่อสุขภาพผู้รับบริการจะต้องได้รับการครบทั้ง 5 มิติ คือ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส

5.1. สถานที่และสภาพแวดล้อม

5.1.1 การตกแต่งสถานที่ต้องมีเอกลักษณ์ของความป็นไทย และความจำเป็นธรรมชาติ

5.1.2 บริเวณต้อนรับ แยกออกจากส่วนที่ให้บริการอย่างชัดเจน ไม่รบกวนผู้รับบริการ

5.1.3 สภาพแวดล้อมที่ดี ไม่แออัด และปราศจากมลภาวะต่างๆ

5.1.4 สามารถเข้าถึงจุดต่างๆของการให้บริการอย่างสะดวก

5.1.5 มีแผนผังแสดงจุดต่างๆ ของสถานประกอบการ แสดงไว้อย่างชัดเจน ครอบคลุมทุกพื้นที่

5.1.6 สถานที่มีความสะอาด และมีระบบดูแลรักษาที่ได้อย่างสม่ำเสมอ

-10-

5.1.7 มีการจัดแสงสว่างอย่างเหมาะสม เพียงพอตามบริเวณจุดที่ให้บริการ

5.1.8 คนตรีหรือเพลงที่ใช้เหมาะสม ฟังแล้วรู้สึกผ่อนคลาย ตามลักษณะของจุดที่ให้บริการ

5.1.9 มีความปลอดภัยและมีระบบแจ้งเตือน

5.2 เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2.1 มีตู้ล็อกเกอร์หรือตู้เซฟให้ลูกค้าจัดเก็บทรัพย์สินมีค่า

5.2.2 อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการสปา มีมาตรฐานรับรอง และมีคู่มือการใช้งานทุกรายการ

5.2.3 มีมุมพักผ่อน(Relaxation Area)

5.2.4 มีห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และมีการบริการเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ (Healthy Restaurant)

5.2.5 มีมุมให้อ่านหนังสือ (Reading Area)

5.2.6 มีบริเวณให้คำปรึกษา(Consultation Area)

5.2.7 มีสถานที่ทำสมาธิ (Meditation Area)

-11-

แบบการประเมินและการให้คะแนน

ข้อความ/กิจกรรม/ตัวชี้วัด	รายละเอียดการให้คะแนน	คะแนน
	- มีกิจกรรมนี้ ไม่มีหลักฐานให้เห็นว่ามีกิจกรรมนี้	1 คะแนน
	- มีกิจกรรมนี้ - มีหลักฐาน / เอกสาร แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่ดำเนินการกิจกรรมนี้	2 คะแนน
	- มีกิจกรรมนี้ - มีหลักฐาน / เอกสาร แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่ดำเนินการกิจกรรมนี้ - มีหลักฐาน / เอกสาร ขั้นตอนในการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ - มีการดำเนินงานตามขั้นตอน	3 คะแนน
	- มีกิจกรรมนี้ - มีหลักฐาน / เอกสาร แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่ดำเนินการกิจกรรมนี้ - มีหลักฐาน / เอกสาร ขั้นตอนในการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ - มีการดำเนินงานตามขั้นตอน - มีการประเมินผลในกิจกรรมนั้น - มีการแก้ไขปัญหาในการทำงาน	4 คะแนน
	- มีกิจกรรมนี้ - มีหลักฐาน / เอกสาร แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่ดำเนินการกิจกรรมนี้ - มีหลักฐาน / เอกสาร ขั้นตอนในการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ - มีการดำเนินงานตามขั้นตอน - มีการประเมินผลในกิจกรรมนั้น - มีการแก้ไขปัญหาในการทำงาน - มีการกำหนดแผนการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	5 คะแนน

-12-

ระดับคุณภาพของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแบ่งออกเป็น 3 ระดับ

1. ระดับ Platinum จะต้องผ่านเกณฑ์ 90 %
 2. ระดับ Gold จะต้องผ่านเกณฑ์ 80 %
 3. ระดับ Silver จะต้องผ่านเกณฑ์ 70 %
- และมาตรฐานทั้ง 5 ด้าน จะต้องผ่านเกณฑ์ 50 %

คุณสมบัติเบื้องต้นของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ที่ต้องการรับรองคุณภาพ

1. สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพต้องได้ใบรับรองมาตรฐานตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่บริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพ หรือเพื่อเสริมสวยตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509
2. ดำเนินกิจการหรือก่อตั้งโดยถูกต้องตามกฎหมายทุกประเภท

ประเภทของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. ประเภทแบบมีที่พัก
2. ประเภทแบบไม่มีที่พัก

วิธีการรับสมัคร

ขั้นตอนที่ 1 สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ส่งใบขอรับรองคุณสมบัติเบื้องต้น และเอกสารการประกอบ รายงานวิธีการและพร้อมทั้งผลงาน และแบบประเมินตนเองไปยังสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ได้รับการพิจารณาเอกสารและข้อมูลที่น่าเสนอจาก คณะกรรมการรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ จะต้องเตรียมความพร้อมทางด้านข้อมูล เอกสาร บุคลากร สถานที่ ตามที่เสนอไป เพื่อให้คณะกรรมการ ตรวจสอบ ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ณ สถานที่จริง

วิธีการกรอกใบสมัคร

1. ผู้กรอกใบสมัครต้องเป็นเจ้าของผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ หรือผู้ได้รับมอบอำนาจ
2. เอกสารที่กรอกต้องมีรายละเอียดครบถ้วนถูกต้องตามใบสมัคร

-13-

3. เอกสารการเขียนรายงานต้องครบทุกขั้นตอนและดำเนินการจัดส่ง จำนวน 1 ชุด เพื่อเข้าคณะกรรมการพิจารณา

การเขียนรายงานวิธีการและผลการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์เพื่อผู้ตรวจประเมินจะได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจัดการ และผลลัพธ์ จากกระบวนการทำงานต่างๆ ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ อย่างถูกต้องครบถ้วน

การเตรียมตัวเพื่อการตรวจประเมิน (Site visit Review)

1. สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพต้องจัดเตรียมบุคลากร, เตรียมสถานที่ที่ปลอดจากผู้รับบริการ ในเวลาของการตรวจประเมินคุณภาพ (ประมาณ 2-3 ชั่วโมง)
2. ตรวจสอบเอกสาร ข้อมูลหลักฐานในการปฏิบัติงานและบุคลากร ซึ่งทุกอย่างต้องมีการเตรียมพร้อม อย่างถูกต้องและชัดเจน สำหรับการตรวจประเมินคุณภาพ
3. ในระหว่างทำการตรวจประเมินคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพต้อง อำนวยความสะดวกและตอบข้อซักถาม ให้กับผู้ตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมินต้องทำความเข้าใจเกณฑ์ในการประเมิน และตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐาน / เอกสาร ข้อมูลที่ระบุไว้ในรายงานการประเมินตนเอง โดยวิธีการตรวจสอบความเป็นจริง การสังเกต การสัมภาษณ์ผู้บริหาร และบุคลากรในสถานประกอบการ

ระยะเวลาของการรับรองคุณภาพ

การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจะมีอายุของการรับรองเป็นเวลา 3 ปี ที่สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ สามารถใช้ตราสัญลักษณ์ที่มอบให้

การเก็บรักษาความลับ

ผู้รับผิดชอบและเกี่ยวข้องในเรื่องของการรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ทุกคนจะจัดระบบเก็บข้อมูลและรักษาความลับเอกสารที่ได้จากสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพและที่สัมภาษณ์ อย่างเข้มงวดที่สุด การเผยแพร่ข้อมูลหรือแจกจ่ายเอกสารต้องได้รับความยินยอมจากสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพนั้นก่อน

ภาคผนวก ข

ประกาศหลักเกณฑ์ และวิธีการในการเปรียบเทียบ ตามกฎหมายว่าด้วยสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

หน้า ๒๒
เล่ม ๑๓๙ ตอนพิเศษ ๕๒ ง ราชกิจจานุเบกษา ๓ มีนาคม ๒๕๖๕

ประกาศกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการในการเปรียบเทียบตามกฎหมายว่าด้วยสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการในการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อให้สอดคล้องกับการมอบหมายให้ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ ๑ - ๑๒ เป็นผู้อนุญาตแทนอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

อาศัยอำนาจตามความในบทนิยามคำว่า “ผู้อนุญาต” ในมาตรา ๓ และมาตรา ๔๘ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการในการเปรียบเทียบตามกฎหมายว่าด้วยสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๕”

ข้อ ๒ ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการในการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“ความผิด” หมายความว่า บรรดาความผิดที่มีโทษตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

“ผู้ต้องหา” หมายความว่า บุคคลผู้ถูกกล่าวหาว่าได้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม แต่ยังมีได้ถูกฟ้องต่อศาล

“ผู้อนุญาต” หมายความว่า อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพหรือผู้ซึ่งอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพมอบหมาย

“คณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบ” หมายความว่า คณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นประธานกรรมการ ผู้อำนวยการกองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ เป็นกรรมการ และผู้อำนวยการกองกฎหมาย เป็นกรรมการและเลขานุการ และให้ผู้อำนวยการกองกฎหมายแต่งตั้งข้าราชการกองกฎหมายไม่เกินสองคน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบในเขตจังหวัด ประกอบด้วย นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เป็นประธานกรรมการ หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ เป็นกรรมการ และหัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค และเภสัชสาธารณสุขหรือหัวหน้ากลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกตามที่นายแพทย์

สาธารณสุขจังหวัดมอหมาย เป็นกรรมการและเลขานุการ และให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดแต่งตั้งข้าราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดไม่เกินสองคน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบในเขตศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ เป็นประธานกรรมการ นิติกรศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพหรือนิติกรที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการกองกฎหมาย เป็นกรรมการ และหัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ เป็นกรรมการและเลขานุการ และให้ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพไม่เกินสองคน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๕ คณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบ ให้มีอำนาจดังนี้

(๑) คณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบในเขตกรุงเทพมหานคร มีอำนาจพิจารณาเสนอเปรียบเทียบความผิดซึ่งได้เกิด อ้างหรือเชื่อว่าได้เกิดในเขตกรุงเทพมหานคร

(๒) คณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบในเขตจังหวัด มีอำนาจพิจารณาเสนอเปรียบเทียบความผิดเกี่ยวกับกิจการสปปา กิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม หรือกิจการอื่นตามที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดได้รับมอบหมายให้เป็นผู้อนุญาต ซึ่งได้เกิด อ้างหรือเชื่อว่าได้เกิดในเขตท้องที่จังหวัดที่รับผิดชอบ

(๓) คณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบในเขตศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ มีอำนาจพิจารณาเสนอเปรียบเทียบความผิดเกี่ยวกับกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงหรือกิจการอื่นตามที่ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้อนุญาต ซึ่งได้เกิด อ้างหรือเชื่อว่าได้เกิดในเขตพื้นที่ที่มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลและรับผิดชอบ

ข้อ ๖ เมื่อปรากฏหลักฐานจากพนักงานเจ้าหน้าที่ว่ามีการกระทำความผิดเกิดขึ้น และผู้อนุญาตเห็นว่าผู้ต้องหาไม่ควรถูกฟ้องดำเนินคดีหรือได้รับโทษถึงจำคุก หรือในกรณีพนักงานสอบสวนส่งเรื่องให้ผู้อนุญาตทำการเปรียบเทียบ ให้ผู้อนุญาตส่งเรื่องให้คณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบพิจารณาให้ความเห็น โดยทำหนังสือแจ้งผู้ต้องหาทำการเปรียบเทียบปรับ ตามแบบ สป ๑ ท้ายประกาศนี้ เมื่อผู้ต้องหามาแสดงตัวต่อคณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบ ก่อนถามคำให้การให้คณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบแจ้งให้ทราบถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำที่กล่าวหาว่าผู้ต้องหาได้กระทำความผิดแล้วจึงแจ้งข้อกล่าวหาและแจ้งให้ทราบว่าความผิดที่เกิดขึ้นเป็นความผิดที่สามารถเปรียบเทียบได้ ถ้าผู้ต้องหาให้การรับสารภาพและยินยอมให้เปรียบเทียบให้บันทึกคำให้การของผู้ต้องหาและบันทึกการเปรียบเทียบไว้ตามแบบ สป ๒ และ สป ๔ ท้ายประกาศนี้

เมื่อคณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบพิจารณาเสร็จสิ้นแล้ว ให้ผู้อนุญาตพิจารณาเปรียบเทียบโดยไม่ชักช้า

ถ้าผู้ต้องหาให้การปฏิเสธหรือไม่ยินยอมให้เปรียบเทียบ ให้บันทึกคำให้การไว้ตามแบบ สป ๓ ท้ายประกาศนี้

หน้า ๒๔

เล่ม ๑๓๙ ตอนพิเศษ ๕๒ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๓ มีนาคม ๒๕๖๕

ข้อ ๗ ในการเปรียบเทียบปรับให้ผู้อนุญาตทำการเปรียบเทียบปรับผู้กระทำความผิดตามอัตราในบัญชีท้ายประกาศนี้ หรือในอัตราตามที่เห็นสมควรตามที่กฎหมายกำหนด โดยให้คำนึงถึงจำนวนครั้งของการกระทำความผิด ความหนักเบาแห่งข้อหาและพฤติการณ์แห่งการกระทำความผิด ทั้งนี้ อาจไม่เป็นไปตามอัตราในบัญชีท้ายประกาศนี้ได้

ข้อ ๘ ในกรณีที่ผู้อนุญาตเห็นว่าควรดำเนินคดีกับผู้ต้องหา หรือผู้ต้องหาให้การปฏิเสธหรือไม่ให้ความยินยอมให้เปรียบเทียบ หรือไม่ชำระค่าปรับภายในเวลาที่กำหนด หรือผู้ต้องหากระทำความผิดเดิมซ้ำสำหรับความผิดที่มีโทษจำคุก ให้ผู้อนุญาตส่งเรื่องให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีต่อไป

ข้อ ๙ การรับเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินค่าปรับที่ทำการเปรียบเทียบปรับส่งคลัง

(๑) ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ออกใบนำส่งชำระเงินให้ผู้ต้องหาไปชำระเงินค่าปรับที่กลุ่มคลัง กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และให้เจ้าหน้าที่กลุ่มคลังออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ต้องหา โดยระบุรายละเอียดในใบเสร็จให้มีข้อความแสดงว่าเป็นใบเสร็จรับเงินค่าเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙

(๒) ในเขตจังหวัด ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ออกใบนำส่งชำระเงินให้ผู้ต้องหาไปชำระเงินค่าปรับที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนั้น ๆ และให้ออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ต้องหา โดยระบุรายละเอียดในใบเสร็จให้มีข้อความแสดงว่าเป็นใบเสร็จรับเงินค่าเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙

(๓) ในเขตศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ออกใบนำส่งชำระเงินให้ผู้ต้องหาไปชำระเงินค่าปรับที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพนั้น ๆ และให้ออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ต้องหา โดยระบุรายละเอียดในใบเสร็จให้มีข้อความแสดงว่าเป็นใบเสร็จรับเงินค่าเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดการชำระเงินในบันทึกการชำระเงินท้ายบันทึกการเปรียบเทียบตามแบบ สป ๔ ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๑๐ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่บันทึกประวัติผู้ต้องหาตามแบบ สป ๕ ท้ายประกาศนี้ ปะหน้าสำนวนคดี และให้เก็บสำนวนคดีที่ได้ทำการเปรียบเทียบแล้วไว้เป็นระยะเวลาสองปีนับแต่วันที่มีการเปรียบเทียบ เมื่อครบกำหนดให้ดำเนินการทำลายตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติตามประกาศนี้ให้อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด คำวินิจฉัยของอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ธเรศ กรัษนัยรวิวงศ์

อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



(แบบ สป ๑)

ที่

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ขอเชิญพบเรื่องการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือมอบอำนาจ จำนวน ฉบับ

ตามที่ ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้ทำการตรวจสอบ.....

และตรวจสอบหลักฐานทางทะเบียนแล้วปรากฏว่าสถานที่ดังกล่าวได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยมี.....เป็นผู้รับอนุญาตและ.....เป็นผู้ดำเนินการ

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยพบว่ากระทำความผิดตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ มาตรา ฐานความผิด

ซึ่งความผิดดังกล่าวเป็นความผิดที่สามารถเปรียบเทียบได้

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จึงขอให้.....ไปพบคณะกรรมการกึ่งกลางเปรียบเทียบ ณ.....

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป จนถึงวันที่ เดือน พ.ศ. ในวันเวลาราชการ เพื่อดำเนินการเปรียบเทียบให้เป็นไปตามกฎหมาย หากไม่ไปพบภายในวันและเวลาที่กำหนดไว้ข้างต้นทางราชการจะส่งเรื่องให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ ต่อไป

อนึ่ง เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเปรียบเทียบของท่านขอได้โปรดไปพบคณะกรรมการกึ่งกลางเปรียบเทียบในวันที่..... เดือน พ.ศ. เวลา..... น. ถึง น. ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดไปพบคณะกรรมการกึ่งกลางเปรียบเทียบตามวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าวข้างต้น ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

ขอแสดงความนับถือ

หมายเหตุ ความผิดกรณีเป็นความผิดครั้งที่..... จะทำการเปรียบเทียบปรับเป็นจำนวนเงิน.....บาท และเมื่อได้เสียค่าปรับแล้วให้ถือว่าคดีเล็กน้อยตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

(แบบ สป ๒)

**บันทึกคำให้การผู้ต้องหา
(กรณียินยอมให้เปรียบเทียบ)**

คดีที่/..... เขียนที่.....
วันที่ เดือน พ.ศ.
ข้าพเจ้า อายุ ปี สัญชาติ
อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ซอย/ตรอก ถนน
ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด
รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางการติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น.....
(โดยมี เป็นผู้ได้รับมอบอำนาจจาก
ตามหนังสือมอบอำนาจที่ ลงวันที่ เดือน พ.ศ.)ขอให้การดังนี้
ข้าพเจ้าได้รับแจ้งจากคณะกรรมการกึ่งกรองเปรียบเทียบ ว่า
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
เป็นผู้ต้องหาว่ากระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙
มาตรา ข้อหากระทำผิดฐาน
.....
.....
.....
มีบทลงโทษตามมาตรา..... ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน หรือปรับไม่เกิน บาท
ซึ่งผู้มีอำนาจเปรียบเทียบได้พิจารณาและมีคำสั่งให้ทำการเปรียบเทียบปรับได้ ข้าพเจ้าได้รับทราบ
ข้อกล่าวหาแล้วขอให้การรับสารภาพว่ากระทำความผิดดังกล่าวจริงและผู้มีอำนาจเปรียบเทียบพิจารณาแล้ว
กำหนดเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน จำนวน บาท (.....)นั้น
ข้าพเจ้าขอรับรองว่า
๑. ข้าพเจ้ายินยอมให้ ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบทำการเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน
จำนวน บาท (.....) โดยจะนำเงินค่าปรับตามจำนวน
ดังกล่าวมาชำระภายในวันที่ เดือน พ.ศ.
๒. ข้าพเจ้ายินดีที่จะปรับปรุงแก้ไขการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมายให้ถูกต้อง
แล้วเสร็จโดยเร็วภายในกำหนด วัน เมื่อได้แก้ไขถูกต้องแล้วเสร็จจะได้แจ้งให้ทราบต่อไป

-๒-

๓. หากข้าพเจ้าไม่นำเงินตามจำนวนดังกล่าวในข้อ ๑ มาชำระภายในเวลาที่กำหนดหรือไม่ปฏิบัติตามข้อ ๒ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

บันทึกนี้ คณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบได้อ่านให้ผู้ต้องหาฟังแล้ว รับรองว่าถูกต้องตามความเป็นจริง ทุกประการ โดยมีได้ถูกบังคับ ชูเชิญแต่ประการใด จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้า คณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบ

ลงชื่อ ผู้ต้องหา
(.....)

ลงชื่อ ประธานกรรมการ
(.....)

ลงชื่อ กรรมการ
(.....)

ลงชื่อ กรรมการและเลขานุการ
(.....)

ลงชื่อ ผู้บันทึกถ้อยคำ
(.....)

คำสั่ง ☐ ให้เปรียบเทียบปรับเป็นเงิน บาท (.....)

.....
(.....)

ผู้อนุญาต

บัญชีของกลาง

(แบบแนบท้าย สป ๒)

คดีเปรียบเทียบที่/.....

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

ผู้ต้องหา อยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่ ซอย ถนน ตำบล/แขวง

อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ช่องทางการติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น.....

[illegible]

ลงชื่อ ผู้ต้องหา
(.....)

ลงชื่อ พนักงานเจ้าหน้าที่
(.....)

ลงชื่อ พนักงานเจ้าหน้าที่
(.....)

(แบบ สป ๓)

**บันทึกคำให้การผู้ต้องหา
(กรณีไม่ยินยอมให้เปรียบเทียบ)**

คดีที่/..... เขียนที่.....
วันที่ เดือน พ.ศ.
ข้าพเจ้า อายุ ปี สัญชาติ
อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ซอย/ตรอก ถนน
ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด
รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางการติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น
(โดยมี เป็นผู้ได้รับมอบอำนาจจาก
ตามหนังสือมอบอำนาจที่ ลงวันที่ เดือน พ.ศ.) ขอให้การดังนี้
ข้าพเจ้าได้รับแจ้งจากคณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบว่า.....
เป็นผู้ต้องหาว่ากระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙
มาตรา ข้อหากระทำความผิดฐาน
มีบทลงโทษตามมาตรา..... ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน หรือปรับไม่เกิน บาท
ซึ่งผู้มีอำนาจเปรียบเทียบได้พิจารณาและมีคำสั่งให้ทำการเปรียบเทียบปรับได้ และให้ทำการเปรียบเทียบ
ปรับเป็นเงิน จำนวน บาท (.....) นั้น
ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบข้อกล่าวหาข้างต้น
แล้วแต่ไม่ยินยอมให้ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบทำการเปรียบเทียบ เพราะ
☐ ข้าพเจ้าไม่ได้กระทำความผิด
☐ จำนวนค่าปรับสูง
☐ เหตุอื่น ๆ (โปรดระบุ)

คณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบได้อ่านให้ผู้ต้องหาฟังแล้ว รับรองว่าถูกต้องและเป็นไป
ตามวัตถุประสงค์ของผู้ต้องหา จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าคณะกรรมการกลั่นกรองเปรียบเทียบ

คำสั่ง ☐ ทราบ

(.....)

ผู้อนุญาต

ลงชื่อ ผู้ต้องหา
(.....)

ลงชื่อ ประธานกรรมการ
(.....)

ลงชื่อ กรรมการ
(.....)

ลงชื่อ กรรมการและเลขานุการ
(.....)

ลงชื่อ ผู้บันทึกถ้อยคำ
(.....)

บันทึกการเปรียบเทียบ

(แบบ สป ๔)

คดีเปรียบเทียบที่ /

ที่ทำการเปรียบเทียบ

วันที่ เดือน พ.ศ.

ระหว่าง ผู้กล่าวหา

..... ผู้ต้องหา

ข้อกล่าวหา

พฤติการณ์แห่งคดี

เหตุเกิดเมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. ณ สถานที่

..... เลขที่ ถนน ตำบล/แขวง

อำเภอ/เขต จังหวัด

คดีนี้ผู้ต้องหาได้รับสารภาพตลอดข้อกล่าวหาได้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติ
สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ มาตรา มีบทลงโทษตามมาตรา ต้องระวางโทษ
จำคุกไม่เกิน หรือปรับไม่เกิน บาท ซึ่งเป็นความผิดที่เปรียบเทียบได้
และผู้ต้องหายินยอมให้เปรียบเทียบปรับเป็นเงิน จำนวน บาท (.....)
โดยผู้ต้องหาได้ชำระค่าปรับตามจำนวนดังกล่าว เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. แล้ว

คณะกรรมการกึ่งการเปรียบเทียบได้อ่านให้ผู้ต้องหาฟังแล้ว รับรองว่าถูกต้อง
จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าคณะกรรมการกึ่งการเปรียบเทียบ

ลงชื่อ.....ผู้ต้องหา
(.....)

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้บันทึกถ้อยคำ
(.....)

คำสั่ง ☐ ทราบ

.....
(.....)

ผู้อนุญาต

(แบบแนบท้าย สป ๔)

บันทึกการชำระเงิน	
ใบเสร็จรับเงินเล่มที่	เลขที่
วันที่.....เดือน	พ.ศ.
จำนวนเงินค่าปรับ.....	บาท
ลงชื่อ	พนักงานเจ้าหน้าที่

(แบบ สป ๕)

บันทึกประวัติผู้ต้องหา

๑. ผู้ต้องหา	ชื่อ..... ชื่อสกุล..... อายุ ปี เชื้อชาติ สัญชาติ อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตรอก/ซอย..... ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด เป็นผู้ประกอบกิจการ/ดำเนินการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพชื่อ ใบอนุญาตเลขที่
๒. วัน เวลา และ สถานที่เกิดเหตุ	เหตุเกิดเมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. สถานที่เกิดเหตุ
๓. ข้อกล่าวหา	ฐาน ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙
๔. จำนวนของกลาง	๑. ยึดและเก็บมา ๒. आयึด
๕. ผลคดี	กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ มาตรา ฐาน ผู้ต้องหายินยอมให้เปรียบเทียบและชำระเงินค่าปรับจำนวน..... บาท (.....) วันที่ชำระค่าปรับ วันที่ เดือน พ.ศ. หลักฐานการสั่งเปรียบเทียบตามหนังสือหรือบันทึกที่ วันที่ เดือน พ.ศ.
๖. งานคลังรับเงิน	วันที่..... เดือน..... พ.ศ. จำนวนเงิน บาท ตามใบเสร็จรับเงิน เล่มที่ เลขที่

ลงชื่อ ผู้บันทึกประวัติ
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑-๑๒ โทร.

ที่ สธ..... / วันที่

เรื่อง ขอส่งตัวผู้กระทำความผิดมาชำระค่าปรับ.....

เรียน

เนื่องด้วย คณะกรรมการกักกันกรองเปรียบเทียบ ได้พิจารณาแล้วมีมติ/คำสั่ง
ว่าสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ได้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ มาตรา

ฐาน

และได้รับคำสั่งให้ทำการเปรียบเทียบปรับผู้กระทำความผิด ตามมาตรา

เป็นเงิน บาท(.....) นั้น

จึงขอส่งตัวผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙
ดังกล่าว เพื่อชำระค่าปรับตามฐานความผิดและจำนวนเงินดังกล่าวข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

ลงชื่อ

พนักงานเจ้าหน้าที่

บัญชีอัตราค่าปรับตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙
กรณีที่มีโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท

ลำดับที่	ข้อหาความผิด		ระหว่างโทษ		อัตราค่าปรับกำหนดให้เปรียบเทียบ (บาท)			
	มาตรา	ฐานความผิด	มาตรา	อัตราโทษ	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	ครั้งที่ ๓ (อัตราสูงสุดที่ กฎหมายกำหนดไว้)	ครั้งที่ ๔ และครั้งต่อไป
๑.	๑๒	ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพโดยไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจากผู้อนุญาต	๔๒	จำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ	๒๕,๐๐๐	๓๗,๕๐๐	๕๐,๐๐๐	ส่งพนักงานสอบสวนดำเนินคดี

บัญชีอัตราค่าปรับตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙
กรณีที่มีโทษปรับสถานเดียว

ลำดับที่	ข้อหาความผิด		ระวางโทษ		อัตราค่าปรับกำหนดให้เปรียบเทียบ (บาท)		
	มาตรา	ฐานความผิด	มาตรา	อัตราโทษ	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	ครั้งที่ ๓ และครั้งต่อไป (อัตราสูงสุดที่ กฎหมายกำหนดไว้)
๑.	๓ นิยามคำว่า “สถาน ประกอบการ เพื่อสุขภาพ”	ใช้ชื่อหรือคำแสดงชื่อในธุรกิจว่า “สถาน ประกอบการเพื่อสุขภาพ “กิจการสปา” “กิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม” “กิจการการดูแลสุขภาพหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง” หรือกิจการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออก ตามความใน (๓) ของบทนิยามคำว่า “สถาน ประกอบการเพื่อสุขภาพ” ในมาตรา ๓ หรือ คำอื่นใดที่มีความหมายเช่นเดียวกันในประการ ที่อาจทำให้ประชาชนเข้าใจว่าเป็นสถาน ประกอบการเพื่อสุขภาพโดยมิได้เป็นผู้รับอนุญาต	๔๑	ปรับไม่เกิน ๔๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๐	๓๐,๐๐๐	๔๐,๐๐๐
๒.	๒๐	ดำเนินการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพโดย ไม่ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการจากผู้อนุญาต	๔๓	ปรับไม่เกิน ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๐	๑๕,๐๐๐	๒๐,๐๐๐

ลำดับที่	ข้อหาความผิด		ระวางโทษ		อัตราค่าปรับกำหนดให้เปรียบเทียบ (บาท)		
	มาตรา	ฐานความผิด	มาตรา	อัตราโทษ	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	ครั้งที่ ๓ และครั้งต่อไป (อัตราสูงสุดที่กฎหมายกำหนดไว้)
๓.	๒๔	ประกอบกิจการไม่ตรงตามประเภทของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	๔๔	ปรับไม่เกิน ๔๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๐	๓๐,๐๐๐	๔๐,๐๐๐
๔.	๒๘ (๙) (๑๐) (๑๑)(๑๒) หรือ (๑๓)	กรณีผู้รับอนุญาตไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ - ไม่ควบคุมดูแลให้มีการลักลอบหรือมีการค้าประเวณีหรือมีการกระทำความผิดที่ขัดต่อกฎหมายความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ - ไม่ควบคุมดูแลให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการจำหน่ายหรือเสพเครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือผลิตภัณฑ์ ยาสูบในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ - ไม่ควบคุมดูแลให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	๔๕	ปรับไม่เกิน ๓๐,๐๐๐ บาท	๓๕,๐๐๐	๒๒,๕๐๐	๓๐,๐๐๐

ลำดับที่	ข้อหาความผิด		ระวางโทษ		อัตราค่าปรับกำหนดให้เปรียบเทียบ (บาท)		
	มาตรา	ฐานความผิด	มาตรา	อัตราโทษ	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	ครั้งที่ ๓ และครั้งต่อไป (อัตราสูงสุดที่กฎหมายกำหนดไว้)
		- ไม่ควบคุมดูแลให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้ผู้มีอำนาจมีแผนงานประเพณีดินนันทนาการหรือครองสติไม่ได้เข้าไปในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพระหว่างเวลาทำการ - ไม่ควบคุมดูแลให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการนำอาวุธเข้าไปในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ					
๕.	๒๙ วรรคสอง	กรณีผู้ดำเนินการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ - ไม่ควบคุมดูแลให้มีการลักลอบหรือมีการค้าประเพณีหรือมีการกระทำความผิดที่ขัดต่อกฎหมายความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ - ไม่ควบคุมดูแลให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละให้มีการจำหน่ายหรือเสพเครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือผลิตภัณฑ์ยาสูบในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	๔๕	ปรับไม่เกิน ๓๐,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๐	๒๒,๕๐๐	๓๐,๐๐๐

ลำดับที่	ข้อหาความผิด		ระวางโทษ		อัตราค่าปรับกำหนดให้เปรียบเทียบ (บาท)		
	มาตรา	ฐานความผิด	มาตรา	อัตราโทษ	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	ครั้งที่ ๓ และครั้งต่อไป (อัตราสูงสุดที่กฎหมายกำหนดไว้)
		- ไม่ควบคุมดูแลให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ - ไม่ควบคุมดูแลให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้ผู้มีอาการมีเมานจนประทุติตนุนวายหรือครองสติไม่ได้เข้าไปในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพระหว่างเวลาทำการ - ไม่ควบคุมดูแลให้หรือยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการนำอาวุธเข้าไปในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ					
๕.	๓๕ วรรคสอง	ไม่อำนวยความสะดวกแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๔	๔๖	ปรับไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๐	๗,๕๐๐	๑๐,๐๐๐