

## การพัฒนาช่องทางทางการตลาดของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อชีส นันทอมรพงศ์ และดร.กาญจนา เหล่าเส้น

วิทยาลัยการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

### บทคัดย่อ

สปาเพื่อสุขภาพนับเป็นช่องทางสำคัญที่ช่วยเพิ่มพูนรายได้และยังสามารถสร้างงานและกระจายรายได้จำนวนมากเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะพื้นที่ในภาคใต้ที่มีทั้งจำนวนผู้ประกอบการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพดำเนินธุรกิจอยู่อย่างโดดเด่นและชัดเจน ได้แก่ พื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี แม้ว่าธุรกิจทางด้านสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพ แต่ปัจจัยในเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน รวมทั้งการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสมเป็นเรื่องที่สำคัญที่ควรคำนึงถึง เพื่อให้การแข่งขันทางด้านธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยได้รับการวางแผนและพัฒนาอย่างเหมาะสม ผู้วิจัยจึงได้มีการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจสปาและเก็บรวบรวมข้อมูลผลิตภัณฑ์และธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมถึงข้อมูลทัศนคติของกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งในด้านแรงจูงใจ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์และสรุปผลสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถวิเคราะห์และวางแผนการพัฒนาธุรกิจทางด้านสปาเพื่อสุขภาพได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รวมถึงยังเื้ออำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการทางด้านสปาเพื่อสุขภาพมีข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการแข่งขันทางด้านธุรกิจได้อย่างเพียงพอ

ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในตลาดธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้โดยการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้นโครงการวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ คือ 1) พัฒนาค้นข้อมูลและระบบบริหารสารสนเทศของผลิตภัณฑ์และบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ และ 2) พัฒนาช่องทางทางการตลาดของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ ภายใต้ระบบที่ชื่อ Spa Business Information Management System (Spa-BIM) ซึ่งระบบดังกล่าวนี้จะช่วยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ผลิตภัณฑ์ และบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมถึงการพยากรณ์แนวโน้มทางการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ระบบที่พัฒนาขึ้นมานี้จะช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสามารถวางแผนทางการตลาดได้แม่นยำอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะส่งผลให้เพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันทางธุรกิจ

ระบบสารสนเทศ Spa-BIM เป็นผลลัพธ์ของงานวิจัยที่จะช่วยในการสนับสนุนงานบริการให้ลูกค้าและการสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้นแก่ธุรกิจ ด้วยข้อมูลจากการวิเคราะห์พฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าที่จะช่วยวางแผนและสนับสนุนการตัดสินใจทางการตลาด การทำสื่อโฆษณาและโปรโมชันตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

## Marketing channel development for wellness spa in Southern Thailand

Asst.Prof.Dr. Aziz Nanthaamornphong and Dr.Kanjana Laosen

College of Computing, Prince of Songkla University Phuket Campus

### ABSTRACT

In Thailand, the wellness spa is an important business, which can increase revenue, create jobs, and distribute much income into the national economy. Besides, Thailand has outstanding and well-known health-promoting tourism businesses in the world distributed in different regions throughout the country, especially in the south of Thailand, in particular, Phuket and Koh Samui. Even though the health spa business in Thailand has potential, the standard and business strategies of spa products and services are the critical success factors, which are needed to be considered. To increase the competitiveness of spa businesses, it needs to have information of spa products and services along with the information of customers' attitudes, including motivation, expectation, and satisfaction. This information would assist spa-relevance organizations to analyze and create business plans properly. Moreover, the decision based on precise information would increase more competitiveness.

Therefore, the researchers developed the information system called Spa Business Information Management System (Spa-BIM), which can analyze information related spa customers' behavior towards spa services and products, especially the spa businesses located in Phuket and Ko Samui areas. Furthermore, the system can forecast trends in the number of spa customers, which eventually enables the spa entrepreneurs to plan business marketing precisely and systematically.

A result of research, Spa-BIM System can help to support customer services and increase revenue in spa businesses. The system can visualize and identify the customer segments and service categories for delivering the right campaigns to the right customers.