

โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

ตอนที่ 2 : การจัดการด้านการตลาด

1. ประเภทของบริการสปาที่ให้บริการ

- ☐ 1) การนวดตัวด้วยน้ำมัน (Aroma Massage)
- ☐ 2) การนวดไทย (Thai Massage)
- ☐ 3) การนวดประคบสมุนไพร (Thai Herbal Massage)
- ☐ 4) การทำทรีทเมนต์หน้า (Facial Treatment)
- ☐ 5) การนวดเท้า (Foot Reflexology)
- ☐ 6) การนวดหลัง ไหล่ และศีรษะ (Back, Shoulder and Head Massage)
- ☐ 7) การขัดผิวด้วยสมุนไพร การขัดผิวด้วยการห่อ (Body Scrub, Body Wrap /Mask)
- ☐ 8) การทำเล็บมือเล็บเท้า (Manicure / Pedicure)
- ☐ 9) การนวดแบบสวีดิช (Swedish Massage)
- ☐ 10) การบำบัดด้วยน้ำและความร้อน (Hydro and Thermal Therapy)
- ☐ 11) บริการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ (Healthy Food and Beverage)
- ☐ 12) การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (Exercise for Health)
- ☐ 13) การฝึกสมาธิ (Meditation)
- ☐ 14) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

2. จุดแข็ง-จุดอ่อนของสถานประกอบการสปาของท่าน

ด้าน	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weakness)
1) สถานที่		
2) บรรยากาศ		
3) พนักงานให้บริการ (Therapists)		
4) การบริการ		
5) ผลิตภัณฑ์		
6) วัสดุ อุปกรณ์ในการ ให้บริการ		
7) ด้านอื่น ๆ		

โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

3. โอกาสที่ท่านมองเห็นในการทำธุรกิจสปา

☐ 1) นโยบายของรัฐ / จังหวัด

.....
.....
.....

☐ 2) ภาวะเศรษฐกิจ

.....
.....
.....

☐ 3) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย / ความนิยมด้านการดูแลรักษาสุขภาพ

.....
.....
.....

☐ 4) นโยบายทางด้านการท่องเที่ยว

.....
.....
.....

☐ 5) โอกาสด้านอื่น ๆ

.....
.....
.....

4. กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการสปาของท่าน

☐ 1) ไทย

☐ 2) เอเชียตะวันออก

☐ 3) เอเชียใต้

☐ 4) ตะวันออกกลาง

☐ 5) อเมริกา

☐ 6) โอเชียเนีย

☐ 7) แอฟริกา

☐ 8) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. พฤติกรรมในการใช้บริการสปาของลูกค้าส่วนใหญ่

.....
.....
.....

6. จุดขายในการให้บริการสปาของท่าน

.....
.....
.....

โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

7. ปัจจัยในการกำหนดอัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ต้นทุน ☐ 2) สภาพการแข่งขัน
- ☐ 3) ค่าคอมมิชชั่นของมัคคุเทศก์ ☐ 4) การทำสัญญากับบริษัทนำเที่ยว
- ☐ 5) การกำหนดราคากลางจากสมาคม หรือชมรมที่เกี่ยวข้องกับสปา
- ☐ 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

8. อัตราค่าบริการสปาในสถานประกอบการสปาของท่าน

- ☐ 1) สมัครงบเป็นสมาชิกรายปี บาท/ปี
- ☐ 2) แยกประเภทของการให้บริการ
- ☐ 2.1 นวดน้ำมันบาท ต่อ.....ชั่วโมง.....นาที
- ☐ 2.2 นวดไทยบาท ต่อ.....ชั่วโมง.....นาที
- ☐ 2.3 นวดฝ่าเท้า / กดจุด บาท ต่อ.....ชั่วโมง.....นาที
- ☐ 2.4 การห่อตัว / ซัดตัวบาท ต่อ.....ชั่วโมง.....นาที
- ☐ 2.5 ทำหน้า / ซัดหน้า บาท ต่อ.....ชั่วโมง.....นาที
- ☐ 2.6 สตรีม / ชาวน่า บาท ต่อ.....ชั่วโมง.....นาที
- ☐ 2.7 การแช่ตัวในน้ำดอกไม้อ / สมุนไพร / น้ำมันหอมระเหย / อ่างจากหิน
ค่าบริการ..... บาท ต่อ.....ชั่วโมง.....นาที
- ☐ 2.8 การถอนขน (Waxing) บาท ต่อ.....ชั่วโมง.....นาที
- ☐ 2.9 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

☐ 3) จัดทำเป็นแพคเกจ

☐ 3.1 Full Day..... บาท ประกอบด้วย

.....

.....

.....

☐ 3.2 Half Dayบาท ประกอบด้วย

.....

.....

.....

9. กรุณาระบุ 3 ปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้ท่านเลือกสถานที่แห่งนี้เป็นที่ตั้งของสถานประกอบการสปา

.....

.....

.....

โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

10. ขนาดพื้นที่ในการทำธุรกิจสปา
11. ลักษณะการได้มาของพื้นที่
- ☐ 1) ชื้อ ☐ 2) เช่า ☐ 3) มีอยู่เดิม
12. ระยะเวลาในการจัดเตรียมสถานที่ก่อนเปิดให้บริการสปา
- ☐ 1) 6 เดือน ☐ 2) 1 ปี ☐ 3) มากกว่า 1 แต่ไม่เกิน 2 ปี
- ☐ 4) 2 ปีขึ้นไป ☐ 5) ไม่ทราบ
13. องค์กรที่ท่านจะต้องประสานงานด้วยในการจัดตั้งสถานประกอบการสปา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1) องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ☐ 2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- ☐ 3) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ☐ 4) สำนักงานสรรพสามิตจังหวัด
- ☐ 5) สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด ☐ 6) สมาคมธุรกิจสปาแห่งประเทศไทย
- ☐ 7) ชมรมธุรกิจสปาของจังหวัด ☐ 8) กลุ่มแม่บ้าน (โปรดระบุ)...
- ☐ 9) โรงพยาบาล (โปรดระบุ)..... ☐ 10) สำนักงานพาณิชย์จังหวัด
- ☐ 11) บริษัทน้ำเขียว / มัคคุเทศก์ ☐ 12) อื่น ๆ (โปรดระบุ)
14. สปาของท่านเน้นการออกแบบสไตล์ใด
-
-
15. ลักษณะการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สปาของท่านที่เคยทำมา
- ☐ 1) ลักษณะการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สปาภายในประเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1.1 การจัดทำโปสเตอร์ ☐ 1.2 การจัดทำใบปลิว ☐ 1.3 การใช้แผ่นพับ
- ☐ 1.4 การจัดทำเว็บไซต์ ☐ 1.5 การซื้อพื้นที่ในนิตยสารภายในประเทศ
- ☐ 1.6 การซื้อพื้นที่ในหนังสือพิมพ์ภายในประเทศ
- ☐ 1.7 การออกบูธร่วมกับภาคเอกชนและภาครัฐ
- ☐ 1.8 การซื้อสปอตโฆษณาวิทยุกระจายเสียงในท้องถิ่น
- ☐ 1.9 การซื้อสปอตโฆษณาทางโทรทัศน์
- ☐ 1.10 การใช้ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ตามท้องถนน
- ☐ 1.11 การจัดงานเปิดร้าน
- ☐ 1.12 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบริษัทน้ำเขียว และมัคคุเทศก์
- ☐ 1.13 การบอกเล่าแบบปากต่อปากของลูกค้า
- ☐ 1.14 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
- ☐ 2) ลักษณะการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สปาในต่างประเทศ
- ☐ 2.1 การจัดทำโปสเตอร์ ☐ 2.2 การจัดทำใบปลิว ☐ 2.3 การใช้แผ่นพับ
- ☐ 2.4 การจัดทำเว็บไซต์ ☐ 2.5 การซื้อพื้นที่ในนิตยสารของต่างประเทศ

โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

- ☐ 2.6 การซื้อพื้นที่ในหน้าหนังสือพิมพ์ของต่างประเทศ
- ☐ 2.7 การออกทุนร่วมกับภาคเอกชนและภาครัฐในต่างประเทศ
- ☐ 2.8 การซื้อสปอตโฆษณาทางโทรทัศน์ของต่างประเทศ
- ☐ 2.9 การใช้ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ตามท้องถนน
- ☐ 2.10 การเชิญสื่อมวลชนต่างประเทศมาใช้บริการสปา เพื่อให้เขาเผยแพร่ต่อ
- ☐ 2.11 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบริษัทนำเที่ยว และมัคคุเทศก์
- ☐ 2.12 การบอกเล่าแบบปากต่อปากของลูกค้า
- ☐ 2.13 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

16. จากประสบการณ์ในการจัดการสปาที่ผ่านมา สื่อใดที่ใช้ได้ผลดีที่สุด

- ☐ 1) การโฆษณาและประชาสัมพันธ์สปาภายในประเทศ
สื่อ
.....
- ☐ 2) การโฆษณาและประชาสัมพันธ์สปาในต่างประเทศ
สื่อ
.....

17. ระยะเวลาที่ท่านตั้งเป้าว่าจะคุ้มทุนปี

18. ในการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมา

- ☐ ท่านคุ้มทุนในระยะเวลาปี ☐ ยังไม่คุ้มทุน

ตอนที่ 3 : การจัดการด้านการบริหารจัดการองค์กร

1. จำนวนบุคลากรทั้งหมด คน
2. ในสถานประกอบการสปาของท่านประกอบด้วยฝ่ายใดบ้าง

ฝ่าย	จำนวนคน
1) ฝ่ายต้อนรับ	
2) ฝ่ายการตลาด	
3) ฝ่ายแม่บ้าน	
4) พนักงานธุรการ	
5) พนักงานสุขภาพบำบัด (Therapists)	
6) ผู้ฝึกอบรม	

ฝ่าย	จำนวนคน
7) ผู้จัดการสปา	
8) ฝ่ายยานพาหนะ	
9) ฝ่ายจัดการสวน	
10).....	
11).....	
12).....	

โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

3. วิธีการสรรหาพนักงาน

- ☐ 1) ประกาศในสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ
- ☐ 2) นำมาจากบริษัทจัดหางาน
- ☐ 3) ติดต่อผ่านสำนักจัดหางานจังหวัด
- ☐ 4) รับเป็นนักศึกษาฝึกอบรมก่อนแล้วค่อยเป็นพนักงาน
- ☐ 5) ติดต่อผ่านทางมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาโดยตรง
- ☐ 6) ค้นหาบุคลากรในหมู่บ้านจากต่างจังหวัด
- ☐ 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. ท่านต้องการคุณสมบัติของพนักงานในแต่ละตำแหน่งอย่างไร

- 1) ฝ่ายต้อนรับ ☐ มีตำแหน่งนี้ ☐ ไม่มีตำแหน่งนี้

คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ	ความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ต้องการ
1) ต้องจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป					
2) สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดี					
3) สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้					
4) มีความรู้ภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น หรือ ภาษาเกาหลี					
5) มีบุคลิกภาพดี					
6) มีมารยาทความเป็นไทย มีความอ่อนน้อม					
7) มีจิตใจบริการ					
8) มีทักษะทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์					
9) มีความรู้ด้านการบริการสปาขั้นพื้นฐาน					
10) มีความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการสปา					
11) อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

- 2) ฝ่ายการตลาด ☐ มีตำแหน่งนี้ ☐ ไม่มีตำแหน่งนี้

คุณสมบัติของพนักงานฝ่ายการตลาด	ความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ต้องการ
1) ต้องจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป					
2) ต้องจบการศึกษาด้านการตลาดโดยตรง					
3) ต้องมีประสบการณ์ทำงานด้านการตลาด					
4) สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดี					
5) สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้					
6) มีความรู้ภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น หรือ ภาษาเกาหลี					

โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

คุณสมบัติของพนักงานฝ่ายการตลาด	ความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ต้องการ
7) มีบุคลิกภาพดี					
8) มีมารยาทความเป็นไทย มีความอ่อนน้อม					
9) มีจิตใจบริการ					
10) มีทักษะทางการใช้คอมพิวเตอร์					
11) มีความรู้ด้านการบริการสปาขั้นพื้นฐาน					
12) มีความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการสปา					
13) มีความสามารถในการจัดกิจกรรมทางด้านการตลาด ภายนอกสถานที่					
14) อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

3) พนักงานสุขภาพบำบัด (Therapists) ☐ มีตำแหน่งนี้ ☐ ไม่มีตำแหน่งนี้

คุณสมบัติของพนักงานสุขภาพบำบัด (Therapists)	ความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ต้องการ
1) ต้องจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป					
2) ต้องจบการศึกษาด้านการนวด หรือผ่านการอบรมด้านการ นวดที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้					
3) ต้องมีประสบการณ์ทางการนวดมาก่อน					
4) สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดี					
5) สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้					
6) มีความรู้ภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น หรือ ภาษาเกาหลี					
7) มีบุคลิกภาพดี					
8) มีมารยาทความเป็นไทย มีความอ่อนน้อม					
9) มีจิตใจบริการ					
10) มีทักษะทางการใช้คอมพิวเตอร์					
11) มีความรู้ด้านการบริการสปาขั้นพื้นฐาน					
12) มีความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการสปา เช่น สมุนไพร น้ำมันหอมระเหย					
13) มีความรู้ในเรื่องการใช้อุปกรณ์ประกอบการบริการสปา เช่น อ่างนํ้าวน ห้องสตีม ชามนํ้า					
14) อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

4) ผู้จัดการสปา ☐ มีตำแหน่งนี้ ☐ ไม่มีตำแหน่งนี้

คุณสมบัติของผู้จัดการสปา	ความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ต้องการ
1) ต้องจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป					
2) มีความรู้ และทักษะทางด้านการบริหาร					
3) ต้องจบการศึกษาด้านการนวด หรือผ่านการอบรมด้านการนวดที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้					
4) ต้องมีประสบการณ์การทำงานในสถานประกอบการสปามาก่อน					
5) ต้องมีประสบการณ์ในการจัดการสปามาก่อน					
6) ต้องมีประสบการณ์การอบรม หรือการทำงานจากต่างประเทศ					
7) สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดี					
8) สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้					
9) มีความรู้ภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น หรือภาษาเกาหลี					
10) มีบุคลิกภาพดี					
11) มีมารยาทความเป็นไทย มีความอ่อนน้อม					
12) มีจิตใจบริการ					
13) มีทักษะทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์					
14) มีความรู้ด้านการบริการสปาเป็นอย่างดี					
15) มีความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการสปา เช่น สมุนไพร น้ำมันหอมระเหย เป็นอย่างดี					
16) มีความรู้ในเรื่องการใช้อุปกรณ์ประกอบการบริการสปา เช่น อ่างน้ำวน ห้องสตรีม ชาวน่า เป็นอย่างดี					
17) มีความคิดสร้างสรรค์ทางด้านการจัดตกแต่งสถานที่					
18) มีความสามารถในการผสมผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการสปา					
19) อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

☐ 5) ฝ่ายแม่บ้าน

.....

.....

.....

☐ 6) ผู้ฝึกอบรม

.....

.....

.....

โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

☐ 7) พนักงานธุรการ

.....

.....

.....

☐ 8) ฝ่ายยานพาหนะ

.....

.....

.....

☐ 9) ฝ่ายจัดการสวน

.....

.....

.....

☐ 10) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

5. แนวทางในการฝึกพนักงานก่อนเข้าทำงาน

☐ 1) จัดตั้งเป็นโรงเรียน

☐ 2) เชิญผู้ฝึกงานให้ความรู้

☐ 3) ส่งไปอบรมตามหน่วยงานที่จัดให้ความรู้

☐ 4) เรียนรู้จากหัวหน้างาน

☐ 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการฝึกพนักงานใหม่เดือน

7. เงินเดือนเริ่มต้นของพนักงาน (บาท / เดือน)

ฝ่าย	เงินเดือนเริ่มต้น
1) ฝ่ายต้อนรับ	
2) ฝ่ายการตลาด	
3) ฝ่ายแม่บ้าน	
4) พนักงานธุรการ	
5) พนักงานสุขภาพบำบัด (Therapists)	
6) ผู้ฝึกอบรม	

ฝ่าย	เงินเดือนเริ่มต้น
7) ผู้จัดการสปา	
8) ฝ่ายยานพาหนะ	
9) ฝ่ายจัดการสวน	
10).....	
11).....	
12).....	

โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

8. แนวทางการเพิ่มเงินเดือนของพนักงานบริการสปา

.....

.....

.....

9. สวัสดิการของพนักงาน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) มีที่พักให้ | <input type="checkbox"/> 2) ให้ค่าทิปเป็นรายคน |
| <input type="checkbox"/> 3) ให้ค่าทิปรวม | <input type="checkbox"/> 4) มีค่าเชอร์วิส ชาร์จ |
| <input type="checkbox"/> 5) สามารถลาไปฝึกอบรมหาความรู้เพิ่มเติมได้ | <input type="checkbox"/> 6) ส่งไปทำงานต่างประเทศ |
| <input type="checkbox"/> 7) เชิญวิทยากรจากภายนอกมาให้ความรู้ | <input type="checkbox"/> 8) มีการแบ่งเปอร์เซ็นต์จากการให้บริการตามรายหัว |
| <input type="checkbox"/> 9) มีค่าคอมมิชชั่นจากการให้ลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์ | <input type="checkbox"/> 10) จัดบริเวณพักผ่อนให้กับพนักงาน |
| <input type="checkbox"/> 11) มีช่องเก็บของให้กับพนักงานเป็นส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 12) มีชุดยูนิฟอร์ม |
| <input type="checkbox"/> 13) อื่น ๆ | |

10. ท่านมีแนวทางการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานท่านอย่างไรบ้าง

ประเด็นในการอบรม	รูปแบบการอบรม	ระยะเวลา
1) การอบรมด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย		
1.1		
1.2		
1.3		
1.4		
1.5		
2) การอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของพนักงาน		
2.1		
2.2		
2.3		
2.4		
3) การอบรมด้านอื่นๆ (โปรดระบุ)		
.....		
3.1		
3.2		
3.3		
3.4		

โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

11. การจัดอบรมที่ท่านต้องการเพิ่มเติมให้กับพนักงาน

.....

.....

.....

12. ท่านคิดว่าพนักงานจะต้องมีความรู้เรื่องใดเป็นพิเศษหรือเฉพาะ

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 : การจัดการด้านผลิตภัณฑ์

1. การจัดการด้านรูป

.....

.....

.....

2. การจัดการด้านรส

.....

.....

.....

3. การจัดการด้านกลิ่น

.....

.....

.....

4. การจัดการด้านเสียง

.....

.....

.....

5. การจัดการด้านสัมผัส

.....

.....

.....

6. วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ

.....

.....

.....

โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

7. แหล่งในการหาวัตถุดิบ

.....

.....

.....

8. ปัจจัยในการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ หรือวัตถุดิบขององค์กรอื่น

ปัจจัยในการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ หรือวัตถุดิบขององค์กรอื่น	ความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ต้องการ
1) ต้องเป็นบริษัทที่ผลิต ผลิตภัณฑ์สปาที่มีชื่อเสียงระดับโลก					
2) ต้องเป็นบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือสูง					
3) เป็นบริษัทที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ เช่น ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกา					
4) เป็นหน่วยงานที่เป็นของคนไทย					
5) เป็นผลิตภัณฑ์สปาที่มาจากแหล่งน้ำแร่ที่ธรรมชาติอื่น ๆ ที่มีชื่อเสียงระดับโลก					
6) เป็นผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองว่า ใช้กระบวนการผลิตโดยธรรมชาติ หรือมาจากออร์แกนิก ฟาร์ม (Organic Farm)					
7) ให้ส่วนแบ่งเปอร์เซ็นต์ของการใช้ผลิตภัณฑ์ของลูกค้า					
8) มีแพคเกจที่น่าดึงดูดใจ					
9) มีการบริการหลังขายที่ดี					
10) ส่งของหรือผลิตภัณฑ์ได้ตรงเวลา และครบถ้วน					
11) เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ไปดูงาน หรือกระบวนการผลิตในโรงงาน					
12) หลังการขายมีการจัดอบรมการใช้ผลิตภัณฑ์ และให้ความรู้ในส่วนผสมของผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ					
13) สินค้ามีการประกันคุณภาพ					
14) ราคาผลิตภัณฑ์ที่ต้องใช้เป็นราคาส่ง					
15) มีการส่งข้อมูลความก้าวหน้า ที่นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างสม่ำเสมอ					
16) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
17)					
18)					

9. แนวทางการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในธุรกิจสปา

.....

.....

.....

.....

.....

โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

10. ขั้นตอนในการบริการสปา

ก่อนทำทรีทเมนต์

.....

.....

.....

.....

ระหว่างทำทรีทเมนต์

.....

.....

.....

.....

หลังทำทรีทเมนต์

.....

.....

.....

.....

11. ท่านได้ใช้วัฒนธรรมไทย หรือภูมิปัญญาไทยมาใช้ในการบริการสปาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

12. ท่านได้ใช้วัฒนธรรมอันดามัน หรือภูมิปัญญาอันดามันมาใช้ในการบริการสปาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก 2

ประมวลภาพจากการศึกษา



ภาพที่ 1 รูปลักษณะของผลิตภัณฑ์ในสถานบริการ



ภาพที่ 2 การจัดการด้านผลิตภัณฑ์ที่เน้นกลิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละสถานบริการและนำมาประยุกต์รวมเป็นแพคเกจในการให้บริการ



ภาพที่ 3 การจัดการด้านรสนำน้ำสมุนไพรมาบริการโดยใช้ความรู้ในเรื่องธาตุเจ้าเรือนมาประยุกต์ใช้



ภาพที่ 4 การจัดการด้านสถานที่ที่เน้นความเป็นธรรมชาติและสอดแทรกเสียงธรรมชาติเข้าไป เช่นเสียงคลื่น เสียงฝน



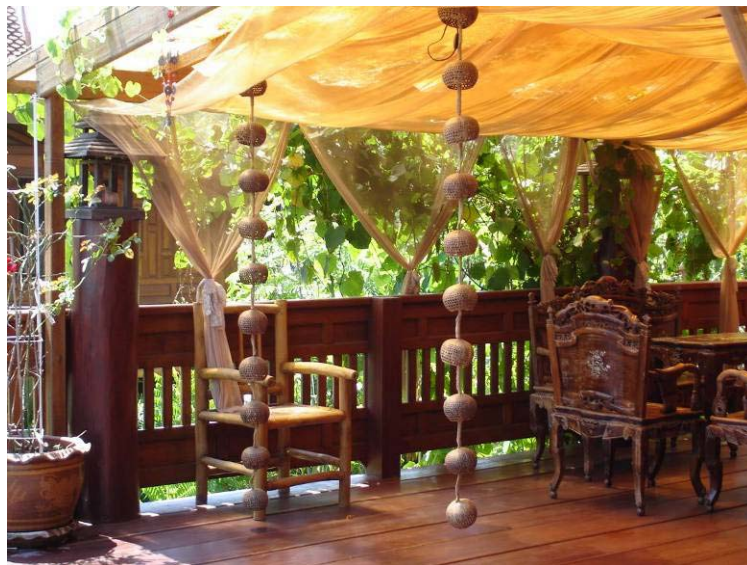
ภาพที่ 5 การออกแบบสถานที่ของผู้ประกอบการที่ออกแบบเป็นแบบโล่ง (Outdoor Spa) เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสบรรยากาศในขณะที่รับบริการ



ภาพที่ 6 การจัดการด้านบุคลากรมีการนำวัฒนธรรมสุโขทัยมาประยุกต์เป็นเครื่องแต่งกาย และแบ่งเป็นแต่ละแผนก เช่น แผนกต้อนรับ



ภาพที่ 7 เจ้าของ/ผู้ประกอบการสปามีส่วนสำคัญในการวางแผนในธุรกิจเช่น ด้านสถานที่ รูปแบบการให้บริการที่เป็นการนวดที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของไทย เช่น การนวดราชสำนัก เป็นต้น



ภาพที่ 8 การตกแต่งสถานที่ใช้วัสดุที่บอกความเป็นไทย ตลอดจนศิลปะความเป็นไทยมาประยุกต์ในสถานที่ให้บริการ



ภาพที่ 9 การจัดสถานที่ที่ใช้น้ำในการบำบัด เน้นบรรยากาศที่ประดับด้วยไม้ไทยๆ ไม้ที่มีกลิ่นหอม และใช้วัสดุธรรมชาติในท้องถิ่นมาประกอบ



ภาพที่ 10 สปาบางแห่งมองว่าการใช้ดอกไม้ที่เป็นดอกไม้ประจำถิ่น หรือดอกไม้ที่ปลูกในสถานบริการสปาเองถือเป็นเสน่ห์ ที่บ่งบอกความเป็นไทย ตลอดจนเป็นการลดค่าใช้จ่ายในเรื่องการซื้อดอกไม้ของสปาได้



ภาพที่ 11 ดอกไม้พื้นเมือง(เหลืองกระปี่) ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของจังหวัด ถูกนำมาประกอบสถานที่ของสถานบริการสปา เพื่อเป็นการสื่อถึงการเป็นสปาอันดามัน



ภาพที่ 12 ผู้จัดการสปาต้องพยายามหาความรู้เพิ่มเติมจากสปาต่างๆ หรือจากต่างประเทศ คุณสมบัติที่สำคัญของผู้จัดการสปาคือ มีบุคลิกภาพที่ดี น่าเชื่อถือ และมีความรู้ด้านการบริหารที่เป็นศาสตร์และศิลป์



ภาพที่ 13 พนักงานสุขภาพบำบัด ที่ทางสถานประกอบการสปาทุกแห่งอยากได้ ประการสำคัญคือ ต้องมีเจตคติในการทำงานบริการที่ดี มีใจรักในการบริการ มากกว่าที่จะมีประสบการณ์มาก เพราะทักษะการนวดเป็นสิ่งที่ฝึกสอนกันได้



ภาพที่ 14 วัสดุที่ใช้ในการให้บริการ ผ้าปูเตียง ปลอกหมอน ผ้าเช็ดตัว วัสดุที่ใช้ต่างๆ ต้องเปิดให้ลูกค้าดูว่าเป็นของใหม่ ตะกร้าขยะภายในห้องต้องไม่มีขยะเก่าอยู่



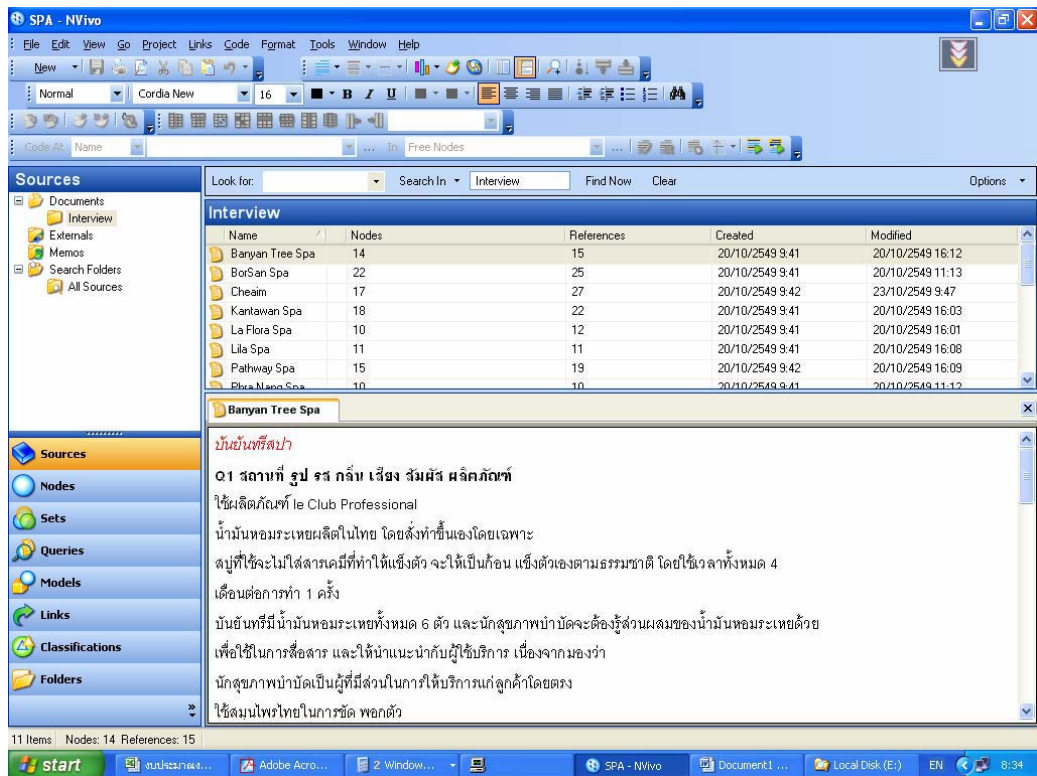
ภาพที่ 15 การจัดการด้านการให้บริการสปาในช่วงการทำทรีทเมนต์ภายในห้องที่ให้บริการมีการประดับดอกไม้ ใบไม้สดเพื่อให้ลูกค้าได้รับการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ



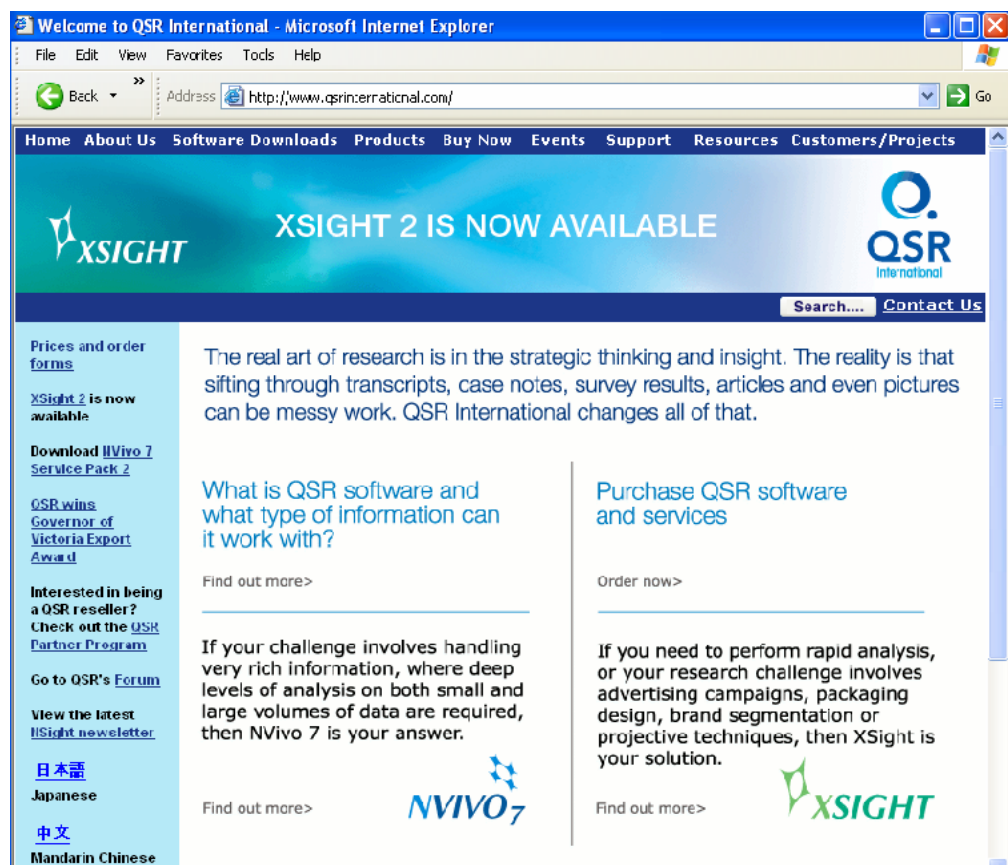
ภาพที่ 16 จุดพักผ่อนหลังจากลูกค้ารับบริการสปาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และมีการเสิร์ฟน้ำสมุนไพรร้อนหรือน้ำเปล่า บางสถานบริการจะนำของที่ระลึกที่มีความเป็นไทยมามอบเป็นของที่ระลึก เช่น พวงมาลัย

โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ NVIVO 7

โปรแกรม NVIVO 7 สามารถใช้งานกับโปรแกรม Microsoft Word ได้เป็นอย่างดี สามารถวิเคราะห์ผลภาษาไทยได้ หน้าจอจะคล้ายกับโปรแกรม Microsoft Office ทำให้สะดวกต่อการใช้งาน ประกอบกับมีระบบ Tutorial แบบภาพเคลื่อนไหว สามารถเรียนรู้การใช้งานได้ด้วยตนเอง

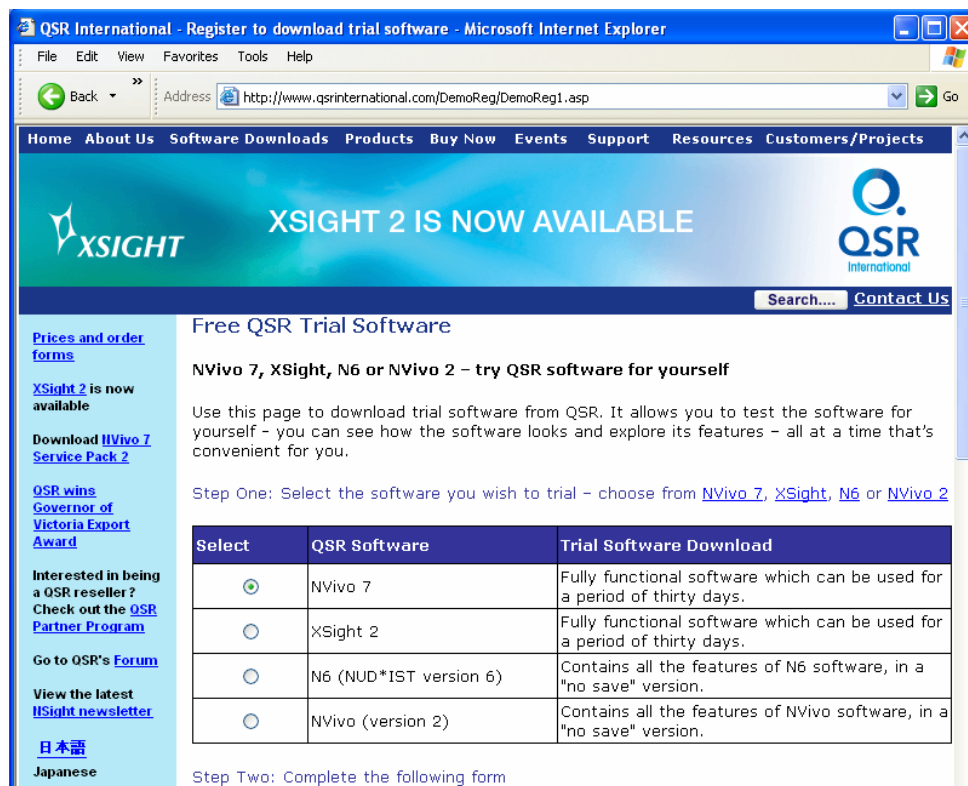


ภาพที่ 3-2 การใช้งานโปรแกรม NVIVO 7



ภาพที่ 3-3 หน้าจอเว็บไซต์ของบริษัท QSR International (www.qsrinternational.com)

ผู้สนใจสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมทดลองใช้ (Trial Version) ได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและสามารถใช้ได้ 30 วัน (<http://www.qsrinternational.com/DemoReg/DemoReg1.asp>) ดังภาพที่ 3-4



ภาพที่ 3-4 การดาวน์โหลดโปรแกรม NVIVO 7 โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

หากต้องการใช้งานนานกว่า 30 วัน สามารถซื้อผ่านเว็บไซต์โดยคลิกเมนูทางขวามือ **Price and Order Forms** โดยเลือกแบบ **Educational Institution/Student** ราคา 200 เหรียญสหรัฐอเมริกา และสามารถดาวน์โหลดจากหน้าเว็บเพจได้ทันทีหลังจากชำระเงินด้วยบัตรเครดิตเรียบร้อยแล้ว

ประเด็นที่จะดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการธุรกิจสปา ใน 2 ประเด็นหลัก
ชื่อสถานประกอบการ.....
วันที่สัมภาษณ์.....เวลา.....

1. ที่เป็นอยู่

● การวางแผนธุรกิจสปา

- การจัดการด้านบรรยากาศของสปา ความเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอก
ความสวยงาม (ด้านรูป)
- การจัดการด้านรส อาหารเครื่องดื่ม เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในการ
ประกอบการให้บริการ ความสะอาดของอุปกรณ์
- การจัดการด้านกลิ่น กลิ่นที่นำมาใช้ในธุรกิจการบำบัดด้วยน้ำมันหอมระเหย
- การจัดการด้านเสียง เพลงที่ใช้ในการบำบัดเพื่อผ่อนคลาย เสียงธรรมชาติ
- การจัดการด้านการสัมผัส ประโยชน์ที่ได้จากการนวด ข้อพึงระวัง ข้อห้าม
ความรู้เรื่องน้ำมันหอมระเหยที่ใช้ในการผสมกับน้ำมันนวด

ปัญหาอุปสรรค.....

ข้อเสนอแนะ.....

● รูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กร

- การกำหนดภาระหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร
 - เจ้าของกิจการ วางนโยบาย กำกับดูแล จัดหาแหล่งทุน กำหนด
หน้าที่ของแต่ละแผนก
 - ผู้ดำเนินกิจการ(Spa Manager) ดำเนินตามนโยบาย วางกล
ยุทธ์ในการบริหารจัดการ ควบคุมติดตามการปฏิบัติงาน จัดการ
เรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ตั้งงบประมาณการบริหาร
 - ผู้ฝึกอบรม(Trainer) อบรมบุคลากรให้เกิดความชำนาญ นำความรู้
ใหม่ๆมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร และดูแลพนักงานภายใต้กรอบที่
กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ดูแลความเรียบร้อยของสปา
 - พนักงานสุขภาพบำบัด(Therapist) ให้บริการตามหน้าที่ ดูแล
รับผิดชอบความสะอาด แนะนำเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการเรื่องการ
ปฏิบัติตน ก่อน ระหว่าง หลัง เข้ารับบริการ พัฒนาทักษะในงานที่
ตนเองรับผิดชอบ

- เจ้าหน้าที่การตลาด(Marketing and Public Relation) วางแผนกลยุทธ์และเป้าหมายการตลาด และปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ ดูแลเว็บไซต์ ให้ข้อมูลทางเมลล์
- พนักงานต้อนรับ(Reception) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เมนูผลิตภัณฑ์ ทำประวัติลูกค้า นัดหมายการใช้บริการ ให้คำปรึกษาด้านการดูแลสุขภาพ เก็บเงิน ออกใบเสร็จ
- แม่บ้าน ดูแลความสะอาดเรียบร้อย สุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม ดูแลความสะอาดของเครื่องมืออุปกรณ์ ชักกรีต บริการเครื่องดื่ม จัดดอกไม้ ดูแลเปิดเปิดสปา
- พนักงานธุรการ จัดสรร คัดเลือกพนักงานใหม่ ทดสอบความรู้เบื้องต้น พัฒนาและประเมินผลงานบุคลากร จ่ายเงินเดือน จัดซื้อจัดหา คຸ່ມสินค้าคงคลัง ทำบัญชีมาตรฐาน การประกันสังคม ดูแลระบบสารสนเทศ ทำบัญชี ตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยให้เป็นไปตามกำหนดของข้อกำหนด

ปัญหาอุปสรรค.....

ข้อเสนอแนะ.....

● **แนวทางการจัดสรรและพัฒนาบุคลากร**

- การฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการนวดที่ดีเพื่อให้เกิดมาตรฐานที่ดี
- ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ในสปา ทักษะการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

ปัญหาอุปสรรค.....

ข้อเสนอแนะ.....

● **รูปแบบการจัดการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ**

- การจัดแพคเกจของผลิตภัณฑ์
- รักษาความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณขายสินค้า เปลี่ยนรูปแบบการจัดวางเพื่อดึงดูดความสนใจ การแจ้งลูกค้าถึงกิจกรรมการส่งเสริมการขาย ความสม่ำเสมอในการตรวจนับสินค้า(อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง) ตรวจสอบราคา

ขายปลีกสินค้าที่เหมือนกันไม่ให้เกิดความแตกต่าง ระบบการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง การจัดวางสินค้าให้ดึงดูดใจ ตรวจสอบเช็คสินค้าคงคลังเพื่อความต้องการและทำบันทึกไว้ เก็บรักษาสินค้าคงคลังไว้ในที่มือและเย็น การเก็บไม่ควรวางซ้อนกันสูงเกินไป ใช้ทฤษฎีควบคุมสินค้าคงคลัง FIFO(First In First Out)

ปัญหาอุปสรรค.....

ข้อเสนอแนะ.....

2. ที่เหมาะสมกับพื้นที่ในแถบอันดามันควรเป็นอย่างไร

- การวางแผนธุรกิจสปา
- รูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กร
- แนวทางการจัดสรรและพัฒนาบุคลากร
- รูปแบบการจัดการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ



ภาคผนวก 5

รายชื่อสถานบริการที่เข้าร่วมการสัมภาษณ์เชิงลึก และการการสนทนากลุ่มย่อย

ลำดับที่	ชื่อสถานประกอบการสปา	จังหวัด
1	กันตวันสปา	กระบี่
2	จันดาราสปา	ภูเก็ต
3	เฉมอเมสปา	ภูเก็ต
4	ทรอปิคอล เฮอร์เบิลสปา	กระบี่
5	ทิวสนสปา	ภูเก็ต
6	ธาราสปา	ภูเก็ต
7	บ่อแสนวิลล่าแอนด์สปา	พังงา
8	บันยันทรี	ภูเก็ต
9	บ้านธรรมชาติ	ภูเก็ต
10	พระนางอินน์	กระบี่
11	พੰณาราสปา	ภูเก็ต
12	ภูเก็ตเฮลสปา	ภูเก็ต
13	มโนราห์สปา	ภูเก็ต
14	มรดกสปา	ภูเก็ต
15	มะเดหวีสปา	กระบี่
16	มุกดาราสปา	พังงา
17	มุกดาสปา	พังงา
18	เรนทรีสปา	ภูเก็ต
19	เรือนรมย์สปา	ภูเก็ต
20	ลาฟอรั่วสปา	พังงา
21	เลอสปา	พังงา
22	ไฉล่าสปา	กระบี่
23	ศิวิลาสปา	ภูเก็ต
24	สบันงาสปา	ภูเก็ต
25	สโรจินสปา	พังงา
26	สวัสดีสปา	กระบี่
27	สุขโขสปา	ภูเก็ต
28	สุรินทร์ไทยสปา	ภูเก็ต

ภาคผนวก 6
ประวัติคณะผู้วิจัย

ประวัติหัวหน้าทีมวิจัย

ชื่อ-สกุล	นางปวารณา อัจฉริยบุตร Mrs. Pavarana Achariyabout
คุณวุฒิ	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการระบาด
ตำแหน่ง	อาจารย์ 2 ระดับ 7
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โปรแกรมวิชาสุขศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ที่อยู่	21 ม. 6 ต. รัชฎา ถ.เทพกระษัตรี อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000
โทรศัพท์	076-240474-7 ต่อ 415
โทรสาร	076-211778
E-mail	pa_achariya@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

- วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วิทยาการระบาด) มหาวิทยาลัยมหิดล
- วิทยาศาสตรบัณฑิต (ชีววิทยา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลงานวิจัย

- หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง มาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ปี 2547
- ทีมวิจัยเรื่อง การวิจัยการเรียนรู้การสอนพระพุทธศาสนาตามหลักสูตรขั้นพื้นฐาน ปี 2546
- ทีมวิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบการปกครองแบบบูรณาการของจังหวัดภูเก็ต (ผู้ว่า CEO) ปี 2544 -2545
- หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง แนวคิดและมุมมองเกี่ยวกับปัญหาโรคเอดส์ของประชาชน จังหวัดภูเก็ต ปี 2542

ประวัตินักวิจัย 1

ชื่อ-สกุล	นางจิราพร ประสารการ Mrs. Jiraporn Prasarnkarn
คุณวุฒิ	นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ตำแหน่ง	อาจารย์ 1 ระดับ 5
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โปรแกรมวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ
ที่อยู่	21 ม. 6 ต. รัชฎา ถ.เทพกระษัตรี อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000
โทรศัพท์	076-240474 - 7 ต่อ 510
โทรสาร	076-240223
E-mail	Hiranpra@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

- นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ) คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกภาษาและวรรณคดีอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผลงานวิจัย

- ทีมวิจัยเรื่อง มาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ทูลสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ปี 2547
- ทีมวิจัยเรื่อง ศักยภาพและความต้องการแบบมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อกำหนดแผนการจัดการแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านเกาะพระทอง อำเภอคุระบุรี จังหวัดพังงา ทูลสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ปี 2546

ประวัตินักวิจัย 2

ชื่อ-สกุล	นางสาวชนิษฐา ธนาวิรัตนานิจ Miss Khanitta Tanawirattananit
คุณวุฒิ	Master of Science (Industrial Engineering)
ตำแหน่ง	อาจารย์ 2 ระดับ 6
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ที่อยู่	21 ม. 6 ต. รัชฎา ถ.เทพกระษัตรี อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000
โทรศัพท์	076-240474 -7 ต่อ 762
โทรสาร	076-217677
E-mail	khanitta@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

- Master of Science (Industrial Engineering) University of Wisconsin – Madison, USA
- วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหกรรม) คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลงานวิจัย

- ทีมวิจัยเรื่อง มาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ทูลสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ปี 2547