

โครงการการศึกษาฐานแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

ตอนที่ 2 : การจัดการด้านการตลาด

1. ประเภทของบริการสปาที่ให้บริการ

- 1) การนวดด้วยน้ำมัน (Aroma Massage)
- 2) การนวดไทย (Thai Massage)
- 3) การนวดประคบสมุนไพร (Thai Herbal Massage)
- 4) การทำทรีทเม้นต์หน้า (Facial Treatment)
- 5) การนวดเท้า (Foot Reflexology)
- 6) การนวดหลัง ให้ล' 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) บรรยายกาศ		
3) พนักงานให้บริการ (Therapists)		
4) การบริการ		
5) ผลิตภัณฑ์		
6) วัสดุ อุปกรณ์ในการ ให้บริการ		
7) ด้านอื่น ๆ		

โครงการการศึกษาฐานแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต 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

.....

.....

โครงการการศึกษาฐานแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

7. ปัจจัยในการกำหนดอัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) ต้นทุน 2) สภาพการแข่งขัน
- 3) ค่าคอมมิชชั่นของมัคคุเทศก์ 4) การทำสัญญากับบริษัทนำเที่ยว
- 5) การกำหนดราคาของลูกค้าที่ต้องการสปา 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ)
8. อัตราค่าบริการสปาในสถานประกอบการสปาของท่าน
- 1) สมัครเป็นสมาชิกรายปี บาท/ปี
- 2) แยกประเภทของการให้บริการ
- 2.1 นวดน้ำมัน บาท ต่อ ชั่วโมง นาที
- 2.2 นวดไทย บาท ต่อ ชั่วโมง นาที
- 2.3 นวดฝ่าเท้า / กดจุด บาท ต่อ ชั่วโมง นาที
- 2.4 การห่อตัว / ขัดตัว บาท ต่อ ชั่วโมง นาที
- 2.5 ทำหน้า / ขัดหน้า บาท ต่อ ชั่วโมง นาที
- 2.6 สตีม / ชาร์น่า บาท ต่อ ชั่วโมง นาที
- 2.7 การแซ่ตัวในน้ำดอกไม้ / สมุนไพร / น้ำมันหอมระ夷 / อ่างจากuzzi
ค่าบริการ บาท ต่อ ชั่วโมง นาที
- 2.8 การถอนขน (Waxing) บาท ต่อ ชั่วโมง นาที
- 2.9 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
- 3) จัดทำเป็นแพจเกจ
- 3.1 Full Day บาท ประกอบด้วย
-
-
-
- 3.2 Half Day บาท ประกอบด้วย
-
-
-
9. ภาระเบอร์ 3 ปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้ท่านเลือกสถานที่แห่งนี้เป็นตั้งของสถานประกอบการสปา
-
-
-

โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

10. ขนาดพื้นที่ในการทำธุรกิจสปา

11. ลักษณะการได้มาของพื้นที่

- 1) ซื้อ 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) สำนักงานสุรพรสามิติจังหวัด
- 5) สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด 6) สมาคมธุรกิจสปาแห่งประเทศไทย
- 7) ชุมชนธุรกิจสปาของจังหวัด 8) กลุ่มแม่บ้าน (โปรดระบุ)...
- 9) โรงพยาบาล (โปรดระบุ)..... 10) สำนักงานพานิชย์จังหวัด
- 11) บริษัทนำเที่ยว / มัคคุเทศก์ 12) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

14. สปาของท่านเน้นการออกแบบสไตล์ใด

.....

.....

15. ลักษณะการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สปาของท่านที่เคยทำมา

- 1) ลักษณะการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สปาภายในประเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1.1 การจัดทำไปสต็อป 1.2 การจัดทำใบปลิว 1.3 การใช้แผ่นพับ
- 1.4 การจัดทำเว็บไซต์ 1.5 การซื้อพื้นที่ในหน้านิตยสารภายในประเทศ
- 1.6 การซื้อพื้นที่ในหน้าหนังสือพิมพ์ภายในประเทศ
- 1.7 การออกบูธร่วมกับภาคเอกชนและภาครัฐ
- 1.8 การซื้อสปอตโฆษณาในทีวีรายสัปดาห์
- 1.9 การซื้อสปอตโฆษณาทางโทรทัศน์
- 1.10 การใช้ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ตามท้องถนน
- 1.11 การจัดงานเปิดร้าน
- 1.12 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบริษัทนำเที่ยว และมัคคุเทศก์
- 1.13 การออกเล่าแบบปากต่อปากของลูกค้า
- 1.14 อื่น ๆ (โปรดระบุ)
- 2) ลักษณะการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สปาในต่างประเทศ
- 2.1 การจัดทำไปสต็อป 2.2 การจัดทำใบปลิว 2.3 การใช้แผ่นพับ
- 2.4 การจัดทำเว็บไซต์ 2.5 การซื้อพื้นที่ในหน้านิตยสารของต่างประเทศ

โครงการการศึกษาฐานแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

- 2.6 การซื้อพื้นที่ในหน้าหนังสือพิมพ์ของต่างประเทศ
- 2.7 การอุปนิสัยร่วมกับภาคเอกชนและภาครัฐในต่างประเทศ
- 2.8 การซื้อสปอตโฆษณาทางโทรทัศน์ของต่างประเทศ
- 2.9 การใช้ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ตามท้องถนน
- 2.10 การเชิญลือมวลชนต่างประเทศมาใช้บริการสปา เพื่อให้เข้าเผยแพร่ต่อ
- 2.11 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบริษัทนำเที่ยว และมัคคุเทศก์
- 2.12 การบอกรเล่าแบบปากต่อปากของลูกค้า
- 2.13 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

16. จากประสบการณ์ในการจัดการสปาที่ผ่านมา สืบได้ที่ใช้ได้ผลดีที่สุด

- 1) การโฆษณาและประชาสัมพันธ์สปากายในประเทศ

สืบ

.....

- 2) การโฆษณาและประชาสัมพันธ์สปานิต่างประเทศ

สืบ

.....

17. ระยะเวลาที่ท่านตั้งเป้าว่าจะคุ้มทุน

ปี

18. ในการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมา

- ท่านคุ้มทุนในระยะเวลา

- 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) ฝ่ายจัดการส่วน	
10).....	
11).....	
12).....	

โครงการการศึกษาฐานแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

3. วิธีการสร้างนักงาน

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

4. ท่านต้องการคุณสมบัติของพนักงานในแต่ละตำแหน่งอย่างไร

- 1) ฝ่ายต้อนรับ มีตำแหน่งนี้ ไม่มีตำแหน่งนี้

คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ	ความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ต้องการ
1) ต้องจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป					
2) สามารถพูดภาษาอังกฤษได้					
3) สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้					
4) มีความรู้ภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น หรือ ภาษาเกาหลี					
5) มีบุคลิกภาพดี					
6) มีมารยาทด้วยความเป็นไทย 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) ต้องมีประสบการณ์ทำงานทางด้านการตลาด					
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) มีทักษะทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์					
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 หรือผ่านการอบรมด้านการนวดที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้					
3) ต้องมีประสบการณ์ทางการนวดมาก่อน					
4) สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดี					
5) สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้					
6) มีความรู้ภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น หรือภาษาเกาหลี					
7) มีบุคลิกภาพดี					
8) มีมารยาทความเป็นไทย มีความอ่อนน้อม					
9) มีจิตใจบริการ					
10) มีทักษะทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์					
11) มีความรู้ด้านการบริการสปาขั้นพื้นฐาน					
12) มีความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการสปา เช่น สมุนไพร น้ำมันหอมระ夷					
13) มีความรู้ในเรื่องการใช้อุปกรณ์ประกอบการบริการสปา เช่น อางน้ำ ห้องสตีม ชوانฯ					
14) อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

โครงการการศึกษาฐานแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต 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 หรือการทำงานต่างประเทศ					
7) สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดี					
8) สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้					
9) มีความรู้ภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น หรือภาษาเกาหลี					
10) มีบุคลิกภาพดี					
11) มีมารยาทด้วยความเป็นไทย มีความอ่อนน้อม					
12) มีจิตใจบริการ					
13) มีทักษะทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์					
14) มีความรู้ด้านการบริการสปาเป็นอย่างดี					
15) มีความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการสปา เช่น สมุนไพร น้ำมันหอมระเหย เป็นอย่างดี					
16) มีความรู้ในเรื่องการใช้อุปกรณ์ประกอบการบริการสปา เช่น อ่างน้ำวน ห้องสตีม ชาน่า เป็นอย่างดี					
17) มีความคิดสร้างสรรค์ทางด้านการจัดตกแต่งสถานที่					
18) มีความสามารถในการทดสอบผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการสปา					
19) อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

5) ฝ่ายแม่บ้าน

.....

.....

.....

6) ผู้ฝึกอบรม

.....

.....

.....

โครงการการศึกษาฐานแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

7) พนักงานธุรการ

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

8) ฝ่ายยานพาหนะ

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

9) ฝ่ายจัดการสวน

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

10) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

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

5. แนวทางในการฝึกพนักงานก่อนเข้าทำงาน

1) จัดตั้งเป็นโรงเรียน

2) เซิญผู้ฝึกงานให้ความรู้

3) 送ไปอบรมตามหน่วยงานที่จัดให้ความรู้

4) เรียนรู้จากหัวหน้างาน

5) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการฝึกพนักงานใหม่เดือน

7. เงินเดือนเริ่มต้นของพนักงาน (บาท / เดือน)

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

ฝ่าย	เงินเดือน เริ่มต้น
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) มีค่าเชื้อริส ชาร์จ |
| <input type="checkbox"/> 5) สามารถนำไปฝึกอบรมหลากหลายความรู้เพิ่มเติมได้ | <input type="checkbox"/> 6) สำหรับทำงานต่างประเทศ |
| <input type="checkbox"/> 7) เชิญวิทยากรจากภายนอกมาให้ความรู้ | <input type="checkbox"/> 8) มีการแบ่งปันรื้อเรียนจากการให้บริการตามรายหัว |
| <input type="checkbox"/> 9) มีค่าคอมมิชชั่นจากการให้ลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์ | <input type="checkbox"/> 10) จัดบริเวณพักผ่อนให้กับพนักงาน |
| <input type="checkbox"/> 11) มีช่องเก็บของให้กับพนักงานเป็นส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 12) มีสุขดูแลฟอร์ม |
| <input type="checkbox"/> 13) อื่น ๆ | |

10. ท่านมีแนวทางการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานท่านอย่างไรบ้าง

ประเด็นในการอบรม	รูปแบบการอบรม	ระยะเวลา
1) การอบรมด้านบุคลิกภาพ ประ公示ด้วย		
1.1		
1.2		
1.3		
1.4		
1.5		
2) การอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของพนักงาน		
2.1		
2.2		
2.3		
2.4		
3) การอบรมด้านอื่น ๆ (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

.....

.....

.....

โครงการการศึกษาฐานแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

7. แหล่งในการหาวัสดุดิบ

.....

.....

.....

8. ปัจจัยในการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ หรือวัสดุดิบขององค์กรอื่น

ปัจจัยในการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ หรือวัสดุดิบขององค์กรอื่น	ความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ต้องการ
1) ต้องเป็นบริษัทที่ผลิต ผลิตภัณฑ์สปาที่มีชื่อเสียงระดับโลก					
2) ต้องเป็นบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือสูง					
3) เป็นบริษัทที่ดังอยู่ในต่างประเทศ เช่น ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น อเมริกา					
4) เป็นหน่วยงานที่เป็นของคนไทย					
5) เป็นผลิตภัณฑ์สปาที่มาจากแหล่งน้ำแร่ที่ธรรมชาติดื่น 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) ราคาผลิตภัณฑ์ที่ต้องใช้เป็นราคางสั่ง					
15) มีการส่งข้อมูลความก้าวหน้า ที่นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างสม่ำเสมอ					
16) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
17)					
18)					

9. แนวทางการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในธุรกิจสปา

.....

.....

.....

.....

โครงการการศึกษาฐานแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

10. ขั้นตอนในการบริการสปา

ก่อนทำทรีทเม้นต์

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

ระหว่างทำทรีทเม้นต์

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

หลังทำทรีทเม้นต์

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

11. ท่านได้ใช้วัฒนธรรมไทย หรือภูมิปัญญาไทยมาใช้ในการบริการสปาอย่างไร

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

12. ท่านได้ใช้วัฒนธรรมอันดามัน หรือภูมิปัญญาอันดามันมาใช้ในการบริการสปาอย่างไร

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

ขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก 2

ประมวลภาพจากการศึกษา



ภาพที่ 1 รูปหลักชนิดของผลิตภัณฑ์ในสถานบริการ



ภาพที่ 2 การจัดการด้านผลิตภัณฑ์ที่เน้นกลิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละสถานบริการและนำมาประยุกต์รวมเป็นแพคเกจในการให้บริการ



ภาพที่ 3 การจัดการด้านรสน้ำสำหรับบริการโดยใช้ความรู้ในเรื่องธาตุเจ้าเรือนมาประยุกต์ใช้



ภาพที่ 4 การจัดการด้านสถานที่ที่เน้นความเป็นธรรมชาติและสอดแทรกเสียงธรรมชาติเข้าไป เช่นเสียงคลื่น เสียงฝน



ภาพที่ 5 การออกแบบสถานที่ของผู้ประกอบการที่ออกแบบเป็นแบบโล่ง (Outdoor Spa) เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสร่วมชาติขณะที่รับบริการ



ภาพที่ 6 การจัดการด้านบุคลกรมีการนำวัฒนธรรมสู่ให้มากประยุกต์เป็นเครื่องแต่งกาย และแบ่งเป็นแต่ละแผนก เช่น แผนกต้อนรับ



ภาพที่ 7 เจ้าของ/ผู้ประกอบการสปา มีส่วนสำคัญในการวางแผนในธุรกิจ เช่น ด้านสถานที่ รูปแบบการให้บริการที่เป็นการนวดที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของไทย เช่น การนวดราชาสันัก เป็นต้น



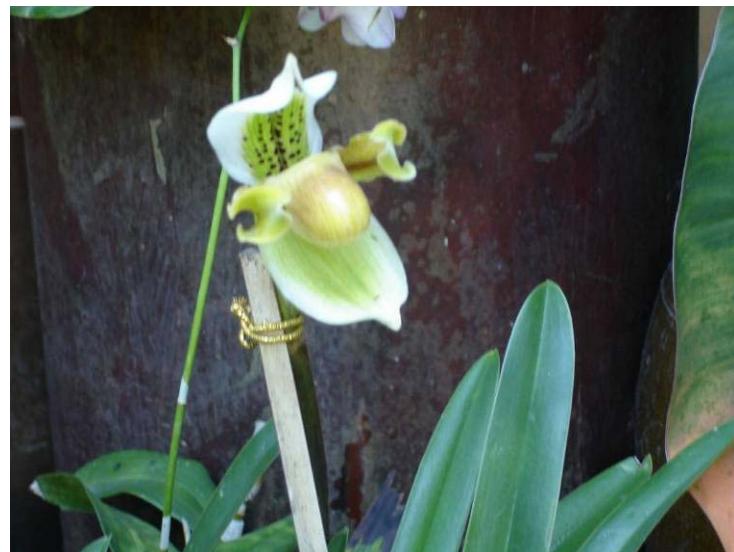
ภาพที่ 8 การตกแต่งสถานที่ให้สอดคล้องกับความเป็นไทย ตลอดจนศิลปะความเป็นไทยมาประยุกต์ในสถานที่ที่ให้บริการ



ภาพที่ 9 การจัดสถานที่ที่ใช้น้ำในการบำบัด เน้นบรรยากาศที่ประดับด้วยไม้ไทยฯ ไม้ที่มีกลิ่นหอม และใช้วัสดุธรรมชาติในท้องถิ่นมาประกอบ



ภาพที่ 10 สปาบางแห่งมองว่าการใช้ดอกไม้ที่เป็นดอกไม้ประจำถิ่น หรือดอกไม้ที่ปลูกในสถานบริการ สปาเองถือเป็นเสน่ห์ที่บ่งบอกความเป็นไทย ตลอดจนเป็นการลดค่าใช้จ่ายในเรื่องการซื้อดอกไม้ของสปาได้



ภาพที่ 11 ดอกไม้พื้นเมือง(เหลืองกระปี) ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของจังหวัด ถูกนำมาประกอบสถานที่ของ
สถานบริการสปา เพื่อเป็นการสื่อถึงการเป็นสpaอันดามัน



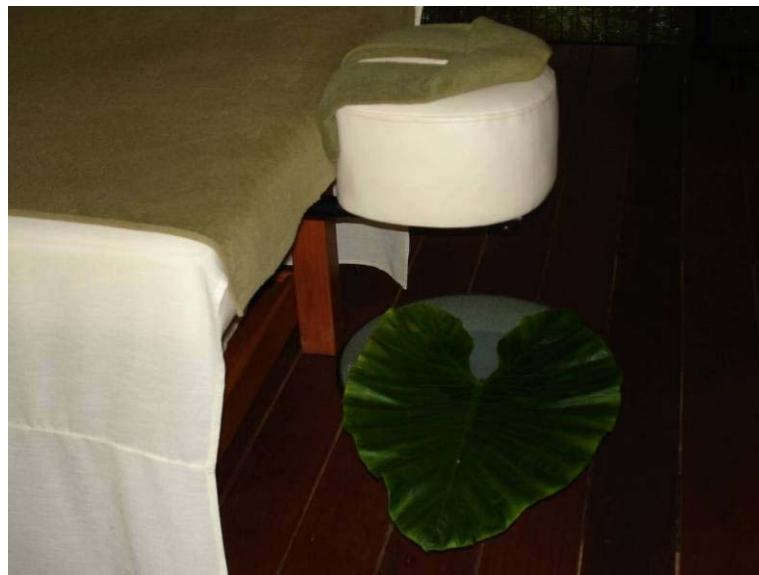
ภาพที่ 12 ผู้จัดการสปาต้องพยายามหาความรู้เพิ่มเติมจากสปาดังๆ หรือจากต่างประเทศ คุณสมบัติที่
สำคัญของผู้จัดการสปาคือ มีบุคลิกภาพที่ดี น่าเชื่อถือ และมีความรู้ด้านการบริหารที่เป็น
ศาสตร์และศิลป์



ภาพที่ 13 พนักงานสุขภาพบำบัด ที่ทางสถานประกอบการสปาทุกแห่งอย่างได้ ประการสำคัญคือ ต้องมี เจตคติในการทำงานบริการที่ดี มีใจรักในการบริการ มากกว่าที่จะมีประสบการณ์มาก เพราะ ทักษะการนวดเป็นสิ่งที่ฝึกสอนกันได้



ภาพที่ 14 วัสดุที่ใช้ในการให้บริการ ผ้าปูเตียง ปลอกหมอน ผ้าเช็ดตัว วัสดุที่ใช้ต่างๆ ต้องเปิดให้ลูกค้าดู ว่าเป็นของใหม่ ตะกร้าขยะภายในห้องต้องไม่มีขยะเก่าอยู่



ภาพที่ 15 การจัดการด้านการให้บริการสปาในช่วงการทำทรีทเม้นต์ภายนอกห้องที่ให้บริการมีการประดับ
ดอกไม้ใบไม้สดเพื่อให้ลูกค้าได้รับการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ

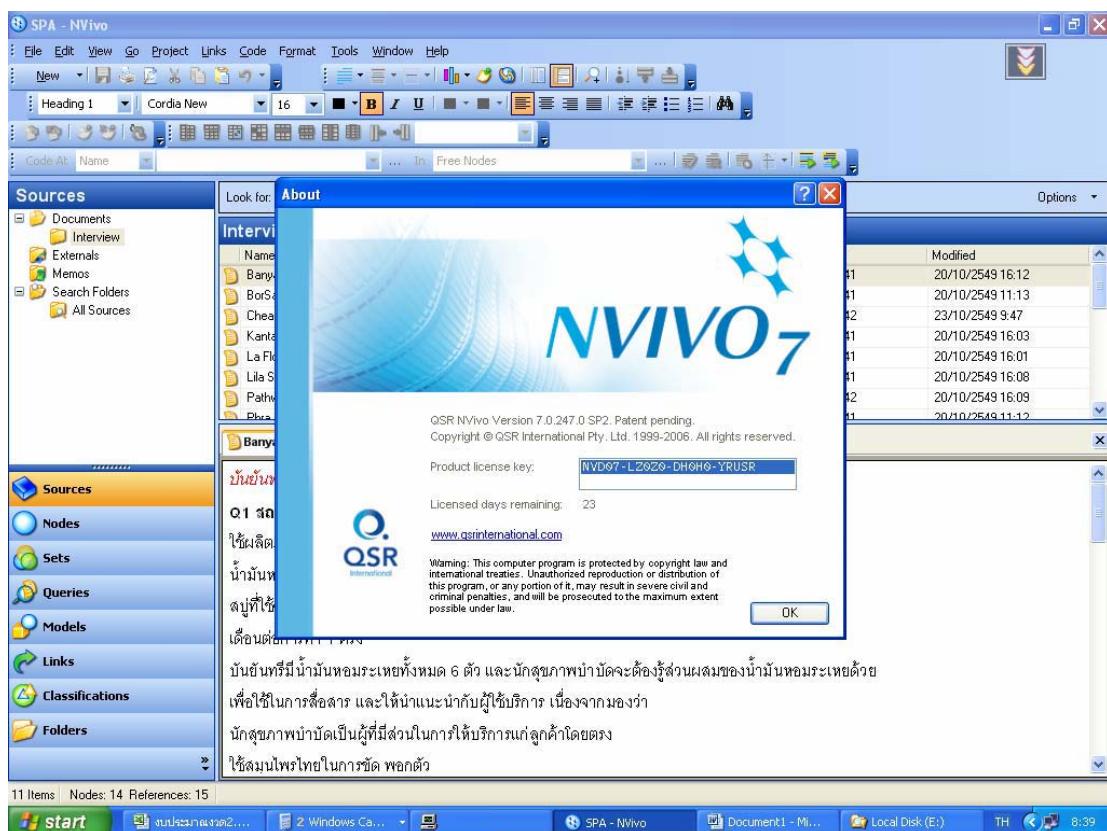


ภาพที่ 16 จุดพักผ่อนหลังจากลูกค้ารับบริการสปาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และมีการเลิร์ฟฟอน้ำสมุนไพรร้อน
หรือน้ำเปล่า บางสถานบริการจะนำของที่ระลึกที่มีความเป็นไทยมา kob เป็นของที่ระลึก เช่น
พวงมาลัย

ภาคผนวก 3

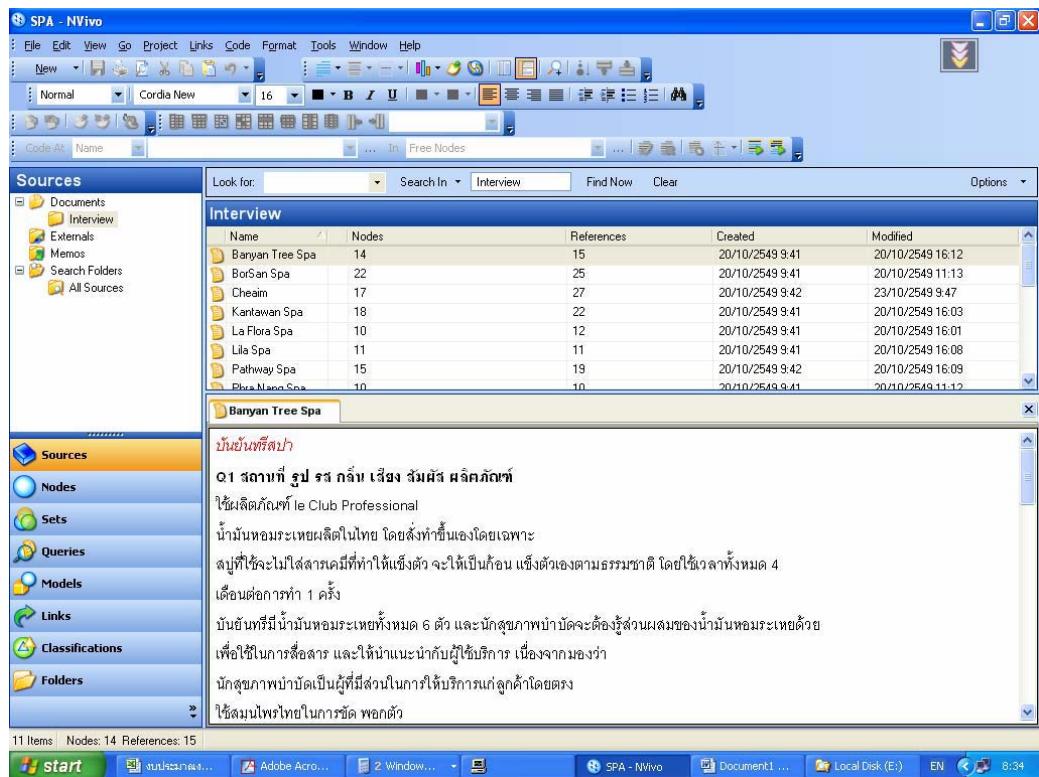
โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ NVIVO 7

โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ใช้ในงานวิจัยนี้ได้แก่ NVIVO 7 ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ผลิตโดยบริษัท QSR International (www.qsrinternational.com) สามารถใช้ทำงานวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพภาษาไทยได้บนระบบปฏิบัติการ Windows



ภาพที่ 3-1 โปรแกรม NVIVO 7

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



ภาพที่ 3-2 การใช้งานโปรแกรม NVIVO 7

Welcome to QSR International - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back > Address: http://www.qsrinternational.com/ Go

Home About Us Software Downloads Products Buy Now Events Support Resources Customers/Projects

XSIGHT 2 IS NOW AVAILABLE

Q. QSR International

Search.... Contact Us

Prices and order forms

XSight 2 is now available

Download NVivo 7 Service Pack 2

QSR wins Governor of Victoria Export Award

Interested in being a QSR reseller? Check out the QSR Partner Program

Go to QSR's Forum

View the latest XSight newsletter

日本語

Japanese

中文

Mandarin Chinese

The real art of research is in the strategic thinking and insight. The reality is that sifting through transcripts, case notes, survey results, articles and even pictures can be messy work. QSR International changes all of that.

What is QSR software and what type of information can it work with?

Find out more>

If your challenge involves handling very rich information, where deep levels of analysis on both small and large volumes of data are required, then NVivo 7 is your answer.

Find out more>

NVIVO 7

Purchase QSR software and services

Order now>

If you need to perform rapid analysis, or your research challenge involves advertising campaigns, packaging design, brand segmentation or projective techniques, then XSight is your solution.

Find out more>

XSIGHT

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

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

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window displaying the QSR International website. The main content area features a banner with the text 'XSIGHT 2 IS NOW AVAILABLE'. Below the banner, there is a section titled 'Free QSR Trial Software' with the sub-section 'NVivo 7, XSight, N6 or NVivo 2 – try QSR software for yourself'. A table titled 'Select' lists four software options: NVivo 7, XSight 2, N6 (NUD*IST version 6), and NVivo (version 2). Each row in the table contains a radio button for selection and a description of the software. The left sidebar contains links for 'Prices and order forms', 'XSight 2 is now available', 'Download NVivo 7 Service Pack 2', 'QSR wins Governor of Victoria Export Award', 'Interested in being a QSR reseller? Check out the QSR Partner Program', 'Go to QSR's Forum', 'View the latest XSight newsletter', '日本語', and 'Japanese'.

Select	QSR Software	Trial Software Download
<input checked="" type="radio"/>	NVivo 7	Fully functional software which can be used for a period of thirty days.
<input type="radio"/>	XSight 2	Fully functional software which can be used for a period of thirty days.
<input type="radio"/>	N6 (NUD*IST version 6)	Contains all the features of N6 software, in a "no save" version.
<input type="radio"/>	NVivo (version 2)	Contains all the features of NVivo software, in a "no save" version.

ภาพที่ 3-4 การดาวน์โหลดโปรแกรม NVIVO 7 โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

หากต้องการใช้งานนานกว่า 30 วัน สามารถซื้อผ่านเว็บไซต์โดยคลิกเมนูทางขวา มีอ 价 and Order Forms โดยเลือกแบบ Educational Institution/Student ราคา 200 เหรียญสหรัฐอเมริกา และสามารถดาวน์โหลดจากหน้าเว็บเพจได้ทันทีหลังจากชำระเงินด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตแล้ว

ประเด็นที่จะดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบธุรกิจสปา ใน 2 ประเด็นหลัก
ชื่อสถานประกอบการ.....
วันที่สัมภาษณ์.....เวลา.....

1. ที่เป็นอยู่

● การวางแผนธุรกิจสปา

- การจัดการด้านบรรยากาศของสปา ความเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอก
- ความสวยงาม (ด้านรูป)
- การจัดการด้านรส อาหารเครื่องดื่ม เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในการประกอบการให้บริการ ความสะอาดของอุปกรณ์
- การจัดการด้านกลิ่น กลิ่นที่นำมาใช้ในธุรกิจการบำบัดด้วยน้ำมันหอมระเหย
- การจัดการด้านเสียง เพลงที่ใช้ในการบำบัดเพื่อผ่อนคลาย เสียงธรรมชาติ
- การจัดการด้านการสัมผัส ประโยชน์ที่ได้จากการนวด ข้อพึงระวัง ข้อห้าม
ความรู้เรื่องน้ำมันหอมระเหยที่ใช้ในการผสมกับน้ำมันนวด
น้ำมันหอมระเหย.....
น้ำมันนวด.....

● รูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กร

- การกำหนดภาระหน้าที่ของบุคลากรในองค์
 - เจ้าของกิจการ วางแผนนโยบาย กำหนดบดูแล จัดหาแหล่งทุน กำหนดหน้าที่ของแต่ละแผนก
 - ผู้ดำเนินกิจการ (Spa Manager) ดำเนินตามนโยบาย วางแผนธุรกิจ การบริหารจัดการ ควบคุมติดตามการปฏิบัติงาน จัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ตั้งงบประมาณการบริหาร
 - ผู้ฝึกอบรม (Trainer) อบรมบุคลากรให้เกิดความชำนาญ นำความรู้ใหม่ๆมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร และดูแลพนักงานภายใต้กรอบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ดูแลความเรียบร้อยของสปา
 - พนักงานสุขภาพบำบัด (Therapist) ให้บริการตามหน้าที่ ดูแลรับผิดชอบความสะอาด แนะนำเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการเรื่องการปฏิบัติงาน ก่อน ระหว่าง หลัง เข้ารับบริการ พัฒนาทักษะในงานที่ตนเองรับผิดชอบ

- เจ้าหน้าที่การตลาด (Marketing and Public Relation) วางแผนกลยุทธ์และเป้าหมายการตลาด และปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ ดูแลเว็บไซต์ ให้ข้อมูลทางเมล์
- พนักงานต้อนรับ (Reception) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เมนู ผลิตภัณฑ์ ทำประวัติลูกค้า นัดหมายการใช้บริการ ให้คำปรึกษาด้านการดูแลสุขภาพ เก็บเงิน ออกใบเสร็จ
- แม่บ้าน ดูแลความสะอาดเรียบร้อย สุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม ดูแลความสะอาดของเครื่องมืออุปกรณ์ ซักรีด บริการรีซึ่งดีมี จัดเอกสารไม้ดูแลบีดเปิดสปา
- พนักงานธุรการ จัดสรรงบดีเลือกพนักงานใหม่ ทดสอบความรู้ เป็นต้น พัฒนาและประเมินผลงานบุคคลากร จ่ายเงินเดือน จัดซื้อจัดหา คุ้มสินค้าคงคลัง ทำบัญชีมาตรฐาน การประกันสังคม ดูแลระบบสารสนเทศ ทำบัญชี ตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยให้เป็นไปตามกำหนดของข้อกฎหมาย

ปัญหาอุปสรรค.....

ข้อเสนอแนะ.....

● แนวทางการจัดสรรและพัฒนาบุคคลากร

- การฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการนวดที่ดีเพื่อให้เกิดมาตรฐานที่ดี ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ในสปา ทักษะการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

ปัญหาอุปสรรค.....

ข้อเสนอแนะ.....

● รูปแบบการจัดการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

- การจัดแพคเกตของผลิตภัณฑ์
- รักษาระดับความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณขายสินค้า เปลี่ยนรูปแบบการจัดวาง เพื่อดึงดูดความสนใจ การแจ้งลูกค้าถึงกิจกรรมการส่งเสริมการขาย ความสมำเสมอในการตรวจนับสินค้า(อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง) ตรวจสอบราคากลางๆ

ขายปลีกสินค้าที่เหมือนกันไม่ให้เกิดความแตกต่าง ระบบการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง การจัดวางสินค้าให้ดีงดูดใจ ตรวจเช็คสินค้าคงคลังเพื่อความถูกต้อง และทำบันทึกไว้ เก็บรักษาสินค้าคงคลังไว้ในที่มือและยืน การเก็บไม่ควรวางซ้อนกันสูงเกินไป ใช้ทฤษฎีควบคุมสินค้าคงคลัง FIFO(First In First Out)
ปั้นหาอุปสรรค.....
ข้อเสนอแนะ.....

2. ที่เหมาะสมกับพื้นที่ในแบบอันดามันควรเป็นอย่างไร

- การวางแผนธุรกิจสปา
- รูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กร
- แนวทางการจัดสรรและพัฒนาบุคลากร
- รูปแบบการจัดการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ



ภาคผนวก 5

รายชื่อสถานบริการที่เข้าร่วมการสัมภาษณ์เชิงลึก และการการสนทนากลุ่มย่อย

ลำดับที่	ชื่อสถานประกอบการสปา	จังหวัด
1	กันดวนสปา	กระปี
2	จันดาวาราสปา	ภูเก็ต
3	เมฆอเอมสปา	ภูเก็ต
4	ทรูบิคอล เฮอร์เบิลสปา	กระปี
5	ทิวสนสปา	ภูเก็ต
6	ราชาสปา	ภูเก็ต
7	บ่อแสนวิลล่าแอนด์สปา	พังงา
8	บันยันทรี	ภูเก็ต
9	บ้านธรรมชาติ	ภูเก็ต
10	พระนางอินน์	กระปี
11	พันนาราสปา	ภูเก็ต
12	ภูเก็ตเอลสปา	ภูเก็ต
13	มโนราห์สปา	ภูเก็ต
14	มรดกสปา	ภูเก็ต
15	มะเด�วีสปา	กระปี
16	มุกดาวาราสปา	พังงา
17	มุกดาสปา	พังงา
18	เรนทรีสปา	ภูเก็ต
19	เรือนร่มย์สปา	ภูเก็ต
20	ลาฟอร์ร่าสปา	พังงา
21	เลอสปา	พังงา
22	ไลล่าสปา	กระปี
23	ศิริราสปา	ภูเก็ต
24	สบันนาสปา	ภูเก็ต
25	สโตร์จินสปา	พังงา
26	สวัสดีสปา	กระปี
27	สุขโขสปา	ภูเก็ต
28	สุรินทรีไทยสปา	ภูเก็ต

ภาคผนวก 6

ประวัติคณะผู้วิจัย

ประวัติหัวหน้าทีมวิจัย

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

ประวัติการศึกษา

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

ผลงานวิจัย

- หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง มาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกะบี ทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ปี 2547
- ทีมวิจัยเรื่อง การวิจัยการเรียนการสอนพะพุทธศาสนาตามหลักสูตรขั้นพื้นฐาน ปี 2546
- ทีมวิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบการปักร่องแบบบูรณาการของจังหวัดภูเก็ต (ผู้ว่า CEO) ปี 2544 -2545
- หัวหน้าโครงการวิจัยเรื่อง แนวคิดและมุมมองเกี่ยวกับปัญหาโรคเอดส์ของประชาชน จังหวัดภูเก็ต ปี 2542

ประวัตินักวิจัย 1

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

ประวัติการศึกษา

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

ผลงานวิจัย

- ที่มีวิจัยเรื่อง มาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และภูรี ทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ปี 2547
- ที่มีวิจัยเรื่อง ศักยภาพและความต้องการแบบมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อกำหนดแผนการจัดการแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านเกาะพระทอง อำเภอคุระบุรี จังหวัดพังงา ทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ปี 2546

ประวัตินักวิจัย 2

ชื่อ-สกุล	นางสาวขนิษฐา ธนาวิรัตนานิจ
	Miss Khanitta Tanawirattananit
คุณวุฒิ	Master of Science (Industrial Engineering)
ตำแหน่ง	อาจารย์ 2 ระดับ 6
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี
ที่อยู่	21 ม. 6 ต. วังภู ถ. เพชรบุรี ต. 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 (วิศวกรรมอุตสาหการ) คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลงานวิจัย

- ที่มีวิจัยเรื่อง มาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และระปี ทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ปี 2547