



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ ในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล (ปีที่ 1)

(Guidelines for the Development of Innovative Wellness Spa Services
in the Southern Region of Thailand towards International Standards Level)

โดย ดร.พุทธร อักษรไพโรจน์ และคณะ

พฤษภาคม 2563

เลขที่สัญญา SIP62T0003

รายงานฉบับสมบูรณ์

แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ
ในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล (ปีที่ 1)

(Guidelines for the Development of Innovative Wellness Spa Services
in the Southern Region of Thailand towards International Standards Level)

คณะผู้วิจัย	สังกัด
1.ดร.พุทธพร อักษรไพโรจน์	คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยนันต์ ไชยเสน	คณะการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต
3.นางสาวสุทธินิ พรพันธุ์ไพบูลย์	คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
4.นางอุไรวรรณ ไกรนรา มุรานิช	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
5.ดร.นิศากร ตันติวิบูลชัย	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

สนับสนุนการวิจัยโดย สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)
และ สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิจัย และนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.)
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกสว. และ สอวช. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล (ปีที่ 1)” ดำเนินการศึกษาสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ การสนับสนุน การช่วยเหลือจากหลายภาคส่วน คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.) หน่วยงานสนับสนุนทุนการวิจัย ทุนวิจัยเรื่อง Spearhead ด้านเศรษฐกิจ กลุ่มบริการมูลค่าสูง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ปีงบประมาณ 2562 ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ ประธานคณะผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ และทีมที่ปรึกษา ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะ ในการดำเนินโครงการวิจัย อีกทั้ง หน่วยงานต้นสังกัดของนักวิจัยทุกท่านที่อนุเคราะห์การดำเนินการวิจัย ในครั้งนี้

ขอขอบคุณตัวแทนจากธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ ตัวแทนธุรกิจที่มีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ในประเทศไทย และตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ที่อนุเคราะห์การดำเนินการวิจัย ทั้งการสัมภาษณ์ การสังเกต การประชุมกลุ่มย่อย การประเมิน และการสัมมนา ตลอดการดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาที่สะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานที่เกี่ยวข้องในการดำเนิน ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ตัวชี้วัดและมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออก ถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น และแนวทางเพื่อการพัฒนา นวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ตามบริบทของธุรกิจสปา เพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ จะเกิดประโยชน์แก่การวางแผนทั้งในเชิงนโยบาย การดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้าง นวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากลต่อไป

ดร.พุทธพร อักษรไพโรจน์

หัวหน้าโครงการวิจัย และคณะวิจัย

โครงการย่อยที่ 2 แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้
สู่ระดับสากล (ปีที่ 1)

Guidelines for the Development of Innovative Wellness Spa Services
in the Southern Region of Thailand towards International Standards Level

ดร.พุทธพร อักษรไพโรจน์

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชัยนันต์ ไชยเสน

คณะการบริการและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

อาจารย์สุทธิณี พรพันธุ์ไพบูลย์

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

อาจารย์อุไรวรรณ ไกรนรา มุรานิช

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ดร.นิศากร ตันติวิบูลชัย

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

บทสรุปผู้บริหาร

1. บทนำ

ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเป็นสินค้าและบริการหลักของบริการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพที่มีศักยภาพสูงในการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทย เพื่อให้ธุรกิจเพื่อสุขภาพมีคุณภาพมาตรฐานสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เผยกฎหมายลูก 6 ฉบับภายใต้ พ.ร.บ. ดังกล่าว ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2560 เพื่อช่วยยกระดับคุณภาพ มาตรฐานธุรกิจเพื่อสุขภาพให้เป็นที่ยอมรับจากทั้งชาวไทยและต่างประเทศ นับเป็นการปรับเปลี่ยนเพื่อการยกระดับคุณภาพเพื่อการเป็นสปาเพื่อสุขภาพแบบองค์รวม

การแข่งขันของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอทั้งจากความต้องการของนักท่องเที่ยว การพัฒนาของคู่แข่ง และความจำเป็นของธุรกิจเองเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพหรือยกระดับมาตรฐานคุณภาพของงาน และความอยู่รอด อย่างไรก็ตามการพัฒนาวัตกรรมการบริการตามนักท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะที่ใช้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นการเพิ่มมูลค่า และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันอันมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เพราะนอกจากนวัตกรรมจะเป็นสิ่งที่แสดงถึงศักยภาพในการแข่งขันแล้วยังเป็นภาพลักษณ์หรืออัตลักษณ์ที่แสดงถึงตัวตนของแต่ละองค์กร (ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2560) ทั้งนี้การให้บริการสปาเพื่อสุขภาพมีการใช้น้ำเป็นส่วนประกอบสำคัญ ซึ่งตามบริบทพื้นที่ภูเขาและอำเภอเกาะสมุยมีสภาพเป็นเกาะ มีปัญหาการขาดแคลนน้ำในการอุปโภคบริโภคและทรัพยากรทางธรรมชาติจำกัด หากมีการนำแนวคิดนวัตกรรมสีเขียวที่คำนึงถึงการผลิตที่มีการย่อยสลายและการแสวงหาผลประโยชน์ผลิตภัณฑ์จากขั้นตอนการผลิตและการจัดการหรือวิธีการทางธุรกิจรูปแบบใหม่ นำมาปรับใช้ก็จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับในให้บริการได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญว่า มีความจำเป็นเร่งด่วนในการดำเนินการศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบริการสปาเพื่อสุขภาพตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 เพื่อออกแบบประเมินระดับบริการของสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต ตามกฎหมายพื้นฐานและมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล นำเสนอแนวทางพัฒนาตัวชี้วัด และนวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ให้ธุรกิจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปวางแผนการดำเนินธุรกิจทั้งด้านการบริการและนโยบายการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ธุรกิจสามารถนำแนวคิดของการสร้างความยั่งยืนด้วยการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาใช้ร่วมกับแนวคิดการสร้างสรรค่นวัตกรรมผ่านตัวแบบนวัตกรรมสีเขียว คือ การสร้างสรรคผลิตภัณฑ์ใหม่หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์เดิมให้ดีขึ้น รวมถึงกระบวนการผลิต วิธีการทำการตลาด การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรหรือวิธีการที่จะนำไปสู่การพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น (OECD, 2013) เป็นผู้ดำเนินการสร้างสรรค่นวัตกรรมสีเขียวที่สามารถได้รับประโยชน์จากการแข่งขันและช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรในการสร้างสรรคผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Y.-S. Chen, Lai, & Wen, 2006) มีความต่อเนื่องในการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือการบริการ กระบวนการ และระบบ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการจัดการองค์กรจะนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพ

ของงานในระดับที่สูงขึ้นได้ (ขยันทน์ จงเจริญชัยสกุล, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, และ จันทนา แสนสุข, 2561) มุ่งสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการและเป็นผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพสู่ระดับสากลต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์ของโครงการย่อย

- (1) ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้
- (2) เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล
- (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

1.2 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

มาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง บริการที่เกี่ยวกับการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยวิธีการบำบัดด้วยน้ำและการนวดร่างกายเป็นหลัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบกับบริการอื่นที่ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอีกอย่างน้อยสามอย่าง เว้นแต่เป็นการดำเนินการในสถานพยาบาลตามกฎหมายด้วยสถานพยาบาลหรือการอาบน้ำ นวด หรืออบตัว ที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัว ตามข้อบังคับ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ทั้งนี้ ขึ้นต่ำนี้อาจมีบริการอื่นที่ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอีกอย่างน้อย 3 บริการ จาก 29 ประเภท (1) การขัดผิวกาย (2) การขัดผิวหน้า (3) การใช้ผ้าห่มร้อน (4) การทำความสะอาดผิวกาย (5) การทำความสะอาดผิวหน้า (6) การทำสมาธิ (7) การนวดหน้า (8) การบริการอาหาร หรือเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ (9) การบำรุงผิวกาย (10) การบำรุงผิวหน้า (11) การประคบด้วยความเย็น (12) การประคบด้วยหินร้อน (13) การปรับสภาพผิวหน้า (14) การแปรงผิว (15) การพอกผิวกาย (16) การพอกผิวหน้า (17) การพันตัว (18) การพันร้อน (19) การอบชาวน้ำ (20) การอบไอน้ำ (21) การอาบด้วยทรายร้อน (22) ชีบอล (23) ไทเก็ก (24) ไทชิ (25) พิลาทิส (26) ฟิตบอล (27) โยคะ (28) ฤๅษีดัดตน (29) แอโรบิก ซึ่งดำเนินการใน 5 ประเด็นหลัก คือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

นวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง การพัฒนาการบริการใหม่หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างมูลค่าเพิ่ม พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความทันสมัยในด้านรูปลักษณ์และหน้าที่การใช้งานที่หลากหลายโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในขั้นตอนการผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการทางการตลาดของนักท่องเที่ยวผ่านการสร้างสรรค์ การพัฒนาต่อยอด การจัดการ การผลิต กระบวนการ ระบบ โครงสร้างองค์กร รูปแบบธุรกิจ เพื่อที่จะสร้างมูลค่าใหม่สำหรับนักท่องเที่ยวและผลตอบแทนทางการเงินให้กับธุรกิจ โดยเป็นที่ยอมรับต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปพัฒนาและสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หมายถึง การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท พื้นที่ภาคใต้ ตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ด้านการบริหารและจัดการองค์กร ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ที่คำนึงถึงการลดหรือ ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงความสอดคล้องกับวัฒนธรรม ประเพณี หรือวิถีชีวิตท้องถิ่น

การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นด้านการ บริการและจัดการองค์กร หมายถึง การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท พื้นที่ภาคใต้ ตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ที่คำนึงถึงการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการ ดูแล รักษาสิ่งแวดล้อม ภายใต้ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น การจัดการขยะและของเสีย การบำบัดน้ำเสีย การติดตามการใช้น้ำและไฟฟ้า การลดใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น รวมถึงการจัดให้มีพื้นที่สำหรับการเพาะปลูก และการติดตามประเมินผลการดำเนินการ

การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นด้าน บุคลากร หมายถึง การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท พื้นที่ภาคใต้ ตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากร ทั้งด้านการดูแล รักษาสิ่งแวดล้อม และประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต และประวัติความเป็นมาของท้องถิ่น รวมไปถึงการเลือกใช้วัตถุดิบในการออกแบบ ตกแต่งเครื่องแต่งกายของบุคลากร เพื่อการลดผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อม และบอกเล่าเรื่องราวของท้องถิ่น

การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นด้านการ บริการ หมายถึง การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท พื้นที่ภาคใต้ ตาม พ.ร.บ. สถาน ประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ที่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารแนวคิดหรือวิธีการดำเนินธุรกิจของสปา เพื่อสุขภาพ รายการบริการ และการให้บริการต่าง ๆ ที่ดูแล รักษาสิ่งแวดล้อม รวมทั้งประเพณี และวัฒนธรรม ของท้องถิ่น โดยหมายรวมถึงรายการอาหารว่างและเครื่องมือ เช่น การเลือกใช้วัตถุดิบอินทรีย์ วัตถุดิบ ธรรมชาติ หรือวัตถุดิบที่มีอยู่ในท้องถิ่น

การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นด้าน ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ หมายถึง การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท พื้นที่ ภาคใต้ ตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ที่ให้ความสำคัญกับการเลือกใช้สินค้าหรือ ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น ผลิตภัณฑ์สปา ผลิตภัณฑ์จำหน่าย ผ้าในส่วนให้บริการ บรรจุภัณฑ์ สุขภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ ทำความสะอาด เครื่องมือ อุปกรณ์ และสินค้าอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น หลอดไฟ เป็นต้น ที่ให้ความสำคัญ กับการลดใช้พลังงาน และน้ำ และลด หรือไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศ ทรัพยากรธรรมชาติ รวมไปถึง วิถีชีวิต ประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น

การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท พื้นที่ภาคใต้ ตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 โดยให้ความสำคัญกับการออกแบบอาคาร และ สถาปัตยกรรม และการออกแบบตกแต่งภูมิทัศน์ทั้งในพื้นที่ให้บริการและโดยรอบ ที่กลมกลืนกับวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรม สภาพแวดล้อม และลดหรือป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อทรัพยากรในพื้นที่ การระบายอากาศ การมีพื้นที่สีเขียว และการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ

การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน หมายถึง การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท พื้นที่ภาคใต้ ตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ที่มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการนำวัตถุดิบและ ผลิตภัณฑ์ ธรรมชาติของท้องถิ่นมาใช้ในการให้บริการ หรือจัดจำหน่าย และการมีแผนการดำเนินธุรกิจ อย่างมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น เพื่อการกระจายผลประโยชน์ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาทั้งสิ้น 1 ปี 3 เดือน ตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2561–29 กุมภาพันธ์ 2563

ขอบเขตด้านพื้นที่ ดำเนินการศึกษารัฐกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในพื้นที่ตัวแทนจำนวน 2 แห่ง คือ จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก คณะผู้วิจัยได้เลือกทำการศึกษาตัวแทนผู้ให้ข้อมูล 4 กลุ่ม คือ (1) ตัวแทน ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพแบบมีที่พักที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 14 แห่ง ที่ได้รับการรับรองตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลามากกว่า 5 ปี ขึ้นไป (2) ตัวแทนภาควิชาการจำนวน 2 คน (3) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 2 คน และ (4) ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศในประเทศไทย โดยการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) จนกระทั่งข้อมูลเกิดการอิ่มตัว

ขอบเขตด้านเนื้อหา มี 4 หัวข้อหลัก คือ (1) ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 (2) กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ (3) การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ (4) ประเด็นด้านตัวชี้วัดการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ ใน 5 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

จากผลการศึกษาประเด็นด้านตัวชี้วัดการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ใน 5 ด้าน ผู้วิจัยนำผลมาสังเคราะห์ภายใต้กรอบการพัฒนานวัตกรรม 10 รูปแบบ คือ การสร้างนวัตกรรมด้านรูปแบบ ผลกำไรมุ่งเน้นที่ราคาขาย การสร้างนวัตกรรมด้านเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ นวัตกรรมด้านโครงสร้าง นวัตกรรมด้านกระบวนการ นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมด้านระบบ นวัตกรรมด้านการบริการ นวัตกรรมด้านช่องทางการส่งมอบ นวัตกรรมการสร้างตราสินค้า และนวัตกรรมการสร้างความผูกพันกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวและรับบริการสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อให้ได้เป็นแนวทางการพัฒนานวัตกรรม การบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

คณะผู้วิจัยดำเนินการผ่านกิจกรรม จำนวน 4 กิจกรรม คือ การสัมมนา การประชุมกลุ่มย่อย การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์

(1) การสัมมนารับฟังการดำเนินการบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทั้งสิ้น (ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพภาคใต้ ตัวแทนสมาคมภาคธุรกิจ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ฯลฯ) คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) จำนวนทั้งสิ้น 40 คน

(2) การประชุมกลุ่มย่อยวิเคราะห์บริบทของการดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ ดำเนินการผ่านการประชุมกลุ่มย่อย จำนวน 4 ครั้ง จากตัวแทนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งสิ้น 40 คน ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) ตัวแทนจังหวัดภูเก็ต จำนวน 20 คน คือ ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต ตัวแทนสมาคมสปาเพื่อสุขภาพภูเก็ต ตัวแทนสมาคมสปาเพื่อสุขภาพในระดับประเทศ ตัวแทนนักวิชาการ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ตัวแทนสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ตัวแทนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และตัวแทนอำเภอเกาะสมุย จำนวน 20 คน คือ ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสมุย ตัวแทนสมาคมสปาเพื่อสุขภาพสมุย ตัวแทนสมาคมสปาเพื่อสุขภาพในระดับประเทศ ตัวแทนนักวิชาการ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ตัวแทนสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวสมุย ตัวแทนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ในรายการการให้บริการในพื้นที่ภาคใต้ โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) จำนวน 20 รายการ

(4) การสัมภาษณ์ คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 18 คน คือ 1. ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ จำนวนทั้งสิ้น 14 คน เป็นตัวแทนจากจังหวัดภูเก็ต จำนวน 7 คน และตัวแทนจากอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 7 คน มีเกณฑ์การคัดเลือก คือ 1.เป็นตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานกระทรวงสาธารณสุขตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี 2.ตัวแทนนักวิชาการจำนวน 2 คน 3.ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 คน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

คณะผู้วิจัยดำเนินการผ่านกิจกรรม จำนวน 4 กิจกรรม คือ การสัมภาษณ์ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การประเมิน และการประชุมกลุ่มย่อย ดังนี้

(1) การสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศในประเทศไทย (Best Practice) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก คือ เป็นธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลต่าง ๆ มีกระบวนการคัดเลือกจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับสากล โดยการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) จำนวนทั้งสิ้น 9 ราย

(2) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศในประเทศไทย (Best Practice) คัดเลือกการรางวัลที่ได้รับผ่านกระบวนการคัดเลือกจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล และชื่อเสียงความโดดเด่นในสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น 21 ราย

(3) การประชุมกลุ่มย่อย เพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล ผ่านตัวแทนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 2 ครั้ง คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) จำนวนทั้งสิ้น 36 คน โดยเป็นตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต ตัวแทนสมาคมสปาเพื่อสุขภาพภูเก็ต ตัวแทนสมาคมสปาเพื่อสุขภาพในระดับประเทศ ตัวแทนนักวิชาการ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ตัวแทนสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เป็นต้น

(4) การประเมินมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในระดับสากล คัดเลือกผู้ประเมินแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) โดยเป็นตัวแทนจากธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ผ่านมาตรฐานตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ในพื้นที่ภาคใต้แบบมีที่พัก รวมทั้งสิ้น 14 คน ดังนี้ ตัวแทนสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามัน จำนวน 7 คน ตัวแทนสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอไทย จำนวน 7 คน

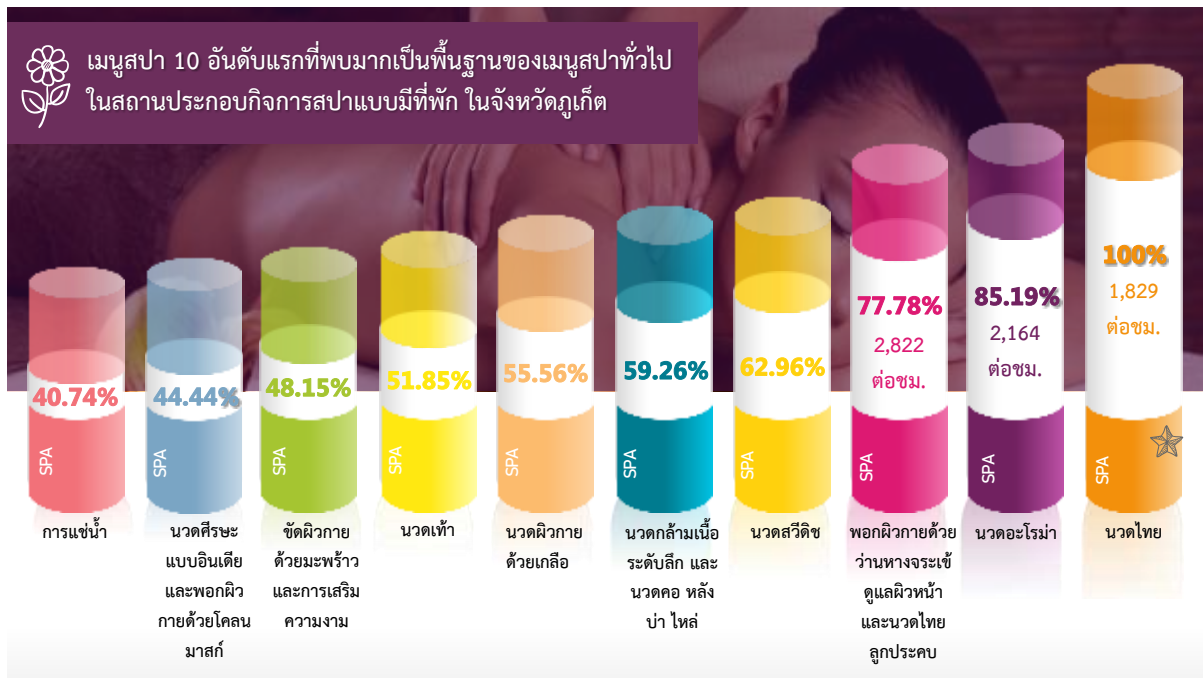
วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางพัฒนานวัตกรรมบริการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

คณะผู้วิจัยดำเนินการผ่านกิจกรรม คือ การสัมภาษณ์เพื่อเสนอร่างแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล โดยผู้เข้าร่วมเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทั้งสิ้น ได้แก่ ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพภาคใต้ ตัวแทนสมาคมภาคธุรกิจ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ฯลฯ คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) จำนวนทั้งสิ้น 37 คน

2. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ บริบทของสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

ผลจากการสำรวจธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ทในพื้นที่ภูเก็ต พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในโรงแรมและรีสอร์ท (In-House Guest) และการสังเคราะห์เมนูสปาเพื่อสุขภาพของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 36 แห่ง สามารถเข้าถึงข้อมูลเมนูสปาเพื่อสุขภาพได้จากการสืบค้นผ่านเว็บไซต์ของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจำนวน 27 แห่ง ข้อมูลสรุปเมนูสปาเพื่อสุขภาพ 10 อันดับแรกได้ ดังภาพ



ภาพแสดงการสรุปรายการที่มีให้บริการ 10 อันดับ ของสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

นอกจากนี้ สปาเพื่อสุขภาพจำนวนมากหลายแห่งมีรายการบริการรูปแบบแพ็คเกจส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Package) ที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งมีรูปแบบทั้งการจัดชุดแพ็คเกจสปาที่มีการเพิ่มรายการบริการส่งเสริมสุขภาพด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น โยคะ การเรียนทำอาหาร การยืดหยุ่นร่างกาย การแพทย์อายุรเวทอินเดีย พิ트니스 เป็นแพ็คเกจ 4-6 ชั่วโมง การจัดชุดแพ็คเกจระยะสั้นเวลา 2-7 วัน เช่น แพ็คเกจ 3 วัน สำหรับผ่อนคลาย ล้างพิษ และการทำให้สดชื่นขึ้น การจัดชุดแพ็คเกจระยะยาว 1 เดือน เช่น โปรแกรมลดน้ำหนักและโปรแกรมดีท็อกซ์ เป็นต้น และเป็นที่น่าสนใจว่าศาสตร์อายุรเวทอินเดียเป็นองค์ประกอบหลักของชุดแพ็คเกจ อีกทั้งยังพบว่า มีรายการบริการนวดหญิงตั้งครรภ์ซึ่งระบุอายุครรภ์ 4 เดือนขึ้นไปสามารถนวดได้ นอกจากนี้รายการสปาเพื่อสุขภาพของแต่ละธุรกิจมีเมนูโดดเด่นแตกต่างกัน และมีแนวโน้มให้ความสำคัญในประเด็นของการนวดได้ในทุกช่วงวัยและการนวดครอบครัวเพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่บริการสปาเพื่อสุขภาพ

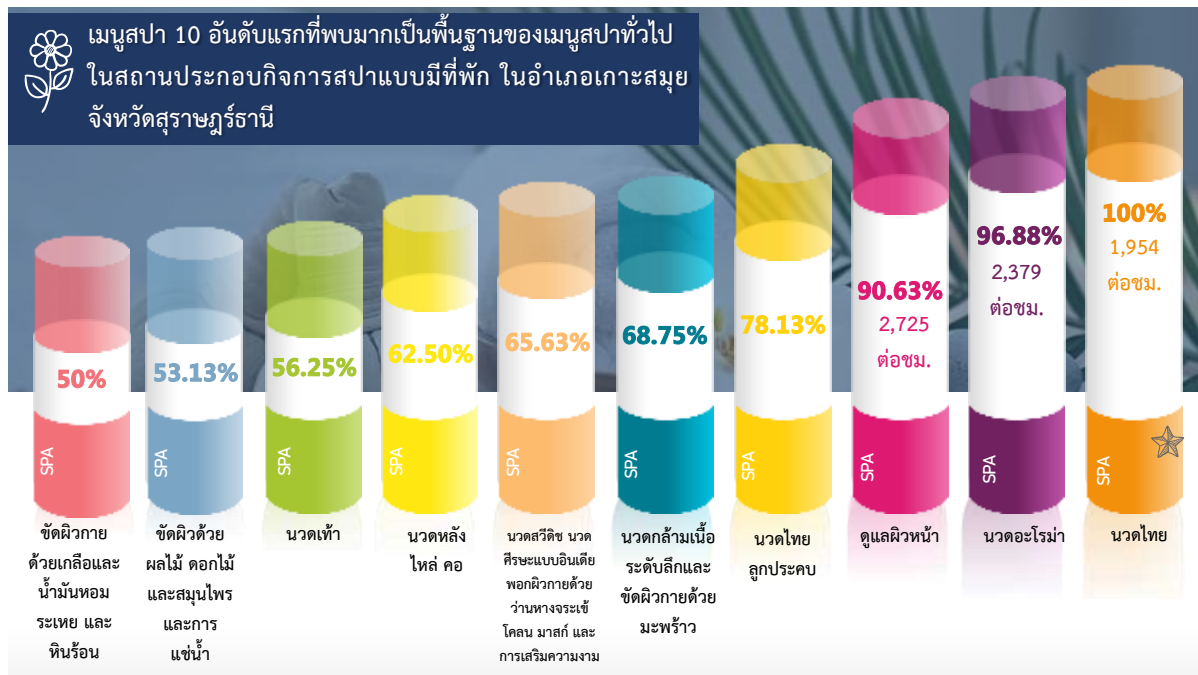
การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและเอกลักษณ์บริการ

การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและเอกลักษณ์บริการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพของจังหวัดภูเก็ต มีการรวมกลุ่มของสมาชิกผู้ประกอบการ ร้านค้า จัดตั้งกลุ่มภูเก็ตโกกรีน (Phuket Go Green) เพื่อการรณรงค์ส่งเสริม ลดปริมาณขยะ ลดการใช้พลาสติก มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการอยู่ร่วมกันกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นการสร้างการรับรู้ให้ภาคธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่เริ่มตระหนักในการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสีเขียวเพิ่มมากขึ้น

ความโดดเด่นของเอกลักษณ์ของสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตนั้นทางภาคธุรกิจมีทั้งแนวทางการสร้างความหลากหลายของบริการและผลิตภัณฑ์ และการสร้างความโดดเด่นของผลิตภัณฑ์และบริการ ผลการประชุมสรุปการสร้างแนวทางเอกลักษณ์ผลิตภัณฑ์ของสปาเพื่อสุขภาพกับตัวแทนสมาคมสปาเพื่อสุขภาพ คือ การนำทรัพยากรท้องถิ่นคือ สับปะรด หอยเป่าฮื้อ และไข่มุก มาเพิ่มมูลค่าเป็นผลิตภัณฑ์สปา

บริบทของสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลจากการสำรวจธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ทในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีการบริการในระดับสากล คงเอกลักษณ์ความเป็นไทย ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ที่แตกต่าง ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินการของสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่เกาะสมุยยังขาดการจัดเก็บฐานข้อมูล และจากจำนวนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพทั้งหมด 48 แห่ง ซึ่งสามารถสืบค้นผ่านเว็บไซต์ของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ได้แสดงไว้จำนวน 32 แห่ง สามารถสรุปเมนูสปาเพื่อสุขภาพ 10 อันดับแรกได้ ดังภาพ



ภาพแสดงการสรุปรายการที่มีให้บริการ 10 อันดับ ของสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า รายการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพนำมาให้บริการในสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความหลากหลายของบริการและมีแนวโน้มให้บริการรูปแบบแพ็คเกจส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Package) มากขึ้น เช่นเดียวกัน และพบว่าบริการทั้งสองแห่งเหมือนกันในลำดับที่ 1-4 คือ นวดไทย นวดอะโรมา การดูแลผิวหน้า และนวดไทยลูกประคบ

การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและเอกลักษณ์บริการ

ผลจากการลงพื้นที่ศึกษาธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้ประกอบการมีแนวคิดการพัฒนาธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แต่ยังมีข้อจำกัดในการดำเนินการดังกล่าว เช่น แนวคิดหรือนโยบายของผู้บริหารโรงแรม ไม่สนับสนุนต่อการดำเนินการในรูปแบบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการสปาเพื่อสุขภาพขาดการจัดเก็บฐานข้อมูลการใช้น้ำ ไฟฟ้า การคัดแยกขยะ และการลดการใช้พลาสติก ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานโรงแรมสีเขียว อีกทั้งการใช้ผ้า น้ำมัน และ

น้ำ จำนวนมาก การใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีสารเคมีในการทำความสะอาด นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมชาติ หรืออินทรีย์ในประเทศไทยมีอยู่อย่างจำกัด ปัญหาด้านการขนส่ง ค่าใช้จ่าย การเก็บรักษาและอายุการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ รวมทั้งบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

สำหรับเอกลักษณ์บริการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่ามีเอกลักษณ์บริการที่โดดเด่น 3 ด้าน คือ (1) วัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ คือ มะพร้าว มีการนำทุกส่วนของมะพร้าวมาแปรรูปและใช้เป็นส่วนประกอบในผลิตภัณฑ์สปา (2) บริการ ส่วนใหญ่จะเป็นไปตามมาตรฐานของพระราชบัญญัติธุรกิจเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 (3) สถานที่ มีการนำผ้าปาเต๊ะซึ่งเป็นอัตลักษณ์หนึ่งของภาคใต้มาประดับตกแต่งสถานที่ ผ้าปูเบาะนวด เครื่องแต่งกายของผู้รับบริการหญิงและผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ เสียงดนตรีที่ใช้ในธุรกิจหรือห้องบริการสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่เป็นเสียงเปียโนผสมผสานเสียงธรรมชาติ และกลิ่นที่ใช้ในการบริการสปาเพื่อสุขภาพเป็นกลิ่นน้ำมันหอมระเหยที่แสดงความเป็นไทย เช่น ตะไคร้บ้าน การบูร และกลิ่นสมุนไพร เป็นต้น

สรุปผลการสังเคราะห์เปรียบเทียบราคารายการให้บริการในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากการสังเคราะห์ข้อมูลราคาสารบริการจากเมนูสปาเพื่อสุขภาพที่แสดงในเว็บไซต์ พบว่า จำนวนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่แสดงราคาสารบริการในเมนูสปาเพื่อสุขภาพผ่านเว็บไซต์เป็นธุรกิจในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 48.15 จากทั้งหมด 27 แห่ง และในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นจำนวน 19 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 59.38 จากทั้งหมด 32 แห่ง พบว่า ราคาสารบริการสปา 3 อันดับแรกในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นดังนี้ บริการสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต อันดับแรก คือ นวดไทย ราคานวดไทย 1 ชั่วโมงอยู่ในระหว่าง 1,000-2,600 บาท ราคาเฉลี่ย 1,829 บาท อันดับที่ 2 คือ นวดอะโรมา ราคานวดอะโรมา 1 ชั่วโมงอยู่ในระหว่าง 1,200-2,900 บาท ราคาเฉลี่ย 2,164 บาท อันดับที่ 3 คือ การดูแลผิวหน้า ราคาสารดูแลผิวหน้า 1 ชั่วโมงอยู่ในระหว่าง 1,200-4,500 บาท ราคาเฉลี่ย 2,822 บาท สำหรับบริการสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเกาะสมุย อันดับแรก คือ นวดไทย ราคานวดไทย 1 ชั่วโมงอยู่ในระหว่าง 700-4,500 บาท ราคาเฉลี่ย 1,954 บาท อันดับที่ 2 คือ นวดอะโรมา ราคานวดอะโรมา 1 ชั่วโมงอยู่ในระหว่าง 800-5,000 บาท ราคาเฉลี่ย 2,379 บาท อันดับที่ 3 คือ การดูแลผิวหน้า ราคาสารดูแลผิวหน้า 1 ชั่วโมงอยู่ในระหว่าง 1,200-5,700 บาท ราคาเฉลี่ย 2,725 บาท ราคาเฉลี่ยบริการนวดไทยและนวดอะโรมาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีราคาสูงกว่าในจังหวัดภูเก็ต แต่ราคาเฉลี่ยของการดูแลผิวหน้าในจังหวัดภูเก็ตมีราคาสูงกว่าในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากข้อมูลในเมนูสปาเพื่อสุขภาพ และการสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตนิยมใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับผิวหน้าที่ผลิตจากต่างประเทศต้นทุนการบริการจึงสูงขึ้น ในขณะที่บริการของอำเภอเกาะสมุยนิยมใช้พืช ผัก ผลไม้ สมุนไพรมากกว่า

มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ การแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น และการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทย ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการเพื่อสุขภาพตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 สำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ต้องการยกระดับมาตรฐานเข้าสู่มาตรฐานระดับสากลนั้น ธุรกิจสามารถใช้เกณฑ์มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน และมาตรฐาน ISO 17679:2016 นอกจากนี้ยังมีมาตรฐานด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับฝีมือแรงงาน คือมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ และมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งในการวิจัยนี้มีการศึกษาเปรียบเทียบใน 56 ประเด็น 6 ตัวชี้วัด คือ ด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร และแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านบุคลากร เป็นด้านที่ทุกมาตรฐานให้ความสำคัญ ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนของประเทศไทยได้มีการสร้างมาตรฐานการทดสอบพนักงานผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งในแต่ละมาตรฐานนั้นมีการดำเนินการที่คล้ายคลึงกัน เช่น มีการจัดอบรมให้มีทักษะการสื่อสาร มีความรู้ในด้านความปลอดภัย เรียนรู้รูปแบบการบริการ การใช้อุปกรณ์ และเครื่องมือสำหรับการให้บริการ และฝึกทักษะการให้บริการ ฯลฯ และมีขั้นตอนการทดสอบความรู้ความสามารถเพื่อให้มีสมรรถนะในการบริการที่เป็นมาตรฐานสามารถให้บริการในธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นแล้ว มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติได้มีการกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำสำหรับผู้ผ่านการทดสอบเพื่อคุ้มครองลูกจ้างที่ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานให้ได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรม อย่างไรก็ตาม จากการข้อมูลในพื้นที่พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ได้ดำเนินการฝึกอบรมให้แก่พนักงานของตนเองภายใต้หลักสูตรที่ผ่านการรับรองของธุรกิจ เพื่อให้พนักงานมีทักษะตามรูปแบบบริการที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีบริการให้กับนักท่องเที่ยว และการปรับอัตราค่าจ้างส่วนใหญ่เป็นไปตามความสามารถ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของธุรกิจ การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานจึงเพียงส่วนหนึ่งในการพัฒนาพนักงาน โดยการเข้าร่วมกระบวนการทดสอบเป็นไปตามความสมัครใจของพนักงาน หรือนโยบายของธุรกิจ

การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ได้มีการศึกษาทบทวนมาตรฐานและโครงการ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น มาตรฐานการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism) แนวคิด 7s Green มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล (Spa Grading) มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน (ASEAN Green Hotel Standard) มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพของอาเซียน ISO/DIS 17679:2016 (Tourism and Related Services - Wellness Spa - Service Requirements) มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน (ASEAN Spa Services) มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) มาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียว มาตรฐานสำนักงานสีเขียว โดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม มาตรฐานอาคารเขียว โดยภาครัฐ กรมควบคุมมลพิษ มาตรฐานกลไกการพัฒนาที่สะอาด (Clean Development Mechanism - CDM) โครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reduction Program: T-VER) และโครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก (Low

Emission Support Scheme : LESS) เป็นต้น สามารถสรุปแนวทางการดำเนินการภายใต้มาตรฐานและโครงการที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามข้อกำหนดใน พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ที่กำหนดมาตรฐานไว้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านการบริหารและจัดการองค์กร

ผลการสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จังหวัดภูเก็ต

ด้านการบริการ ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต พบว่าส่วนใหญ่มีจำนวนห้องให้บริการสปาเพื่อสุขภาพประมาณ 4-5 ห้อง ประมาณ 7 เตียง รับลูกค้าได้สูงสุดตั้งแต่ 6-40 คน ต่อวัน เปิดให้บริการตั้งแต่ 08.00 ถึง 20.00 น. และอาจขยายช่วงเวลาเปิดให้บริการช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวถึงเวลา 22.00 น. นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในธุรกิจร้อยละ 6-10 ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวผู้หญิงวัยทำงาน มาเป็นครอบครัว อายุประมาณ 28 ปีขึ้นไป นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการจะมีมาจากประเทศ ญี่ปุ่น จีน เกาหลี ออสเตรเลีย รัสเซีย เยอรมัน อังกฤษ อเมริกา ตะวันออกกลาง (คูเวต ซาอุดีอาระเบีย อาบูดาบี) คนไทยมีสัดส่วนน้อย และมีนักท่องเที่ยวภายนอกธุรกิจไม่เกินร้อยละ 10 ต่อเดือน นักท่องเที่ยวใช้เวลาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพประมาณ 60-120 นาที ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเมนูรับบริการ นวดไทย นวดน้ำมัน นวดอโรมา ราคาเฉลี่ย 900-2,900 บาทต่อชั่วโมง เครื่องดื่มก่อนและหลังบริการสปาเพื่อสุขภาพ น้ำกาหยิ (น้ำเม็ดมะม่วงหิมพานต์) น้ำใบบัวบก น้ำส้มคั้น น้ำขิงสด (ร้อน เย็น) เอกลักษณ์ของสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต มีการผสมผสานความเป็นไทยและความเชี่ยวชาญในแต่ละเทคนิค เช่น นวดตามธาตุ ไข่มุก การแช่น้ำนม การฝังทราย ลูกประคบทราย มีการนำพืชสมุนไพรไทยสด เช่น โพล ขมิ้น น้ำมะขาม น้ำสับปะรด มาผสมในสูตรผลิตภัณฑ์ และมีการประยุกต์ขนมพื้นเมือง อังคุ มาทำเป็นขนมพายไส้สับปะรดให้บริการ เสื้อผ้าพนักงานและนักท่องเที่ยวเน้นใช้ผ้าฝ้ายเพราะช่วยระบายอากาศได้ดี ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเริ่มพัฒนาโปรแกรมเมนูสุขภาพแบบองค์รวมให้บริการ เช่น ดิท็อกซ์กับโอเลเวร่า พิตเนส โยคะ อาหารสุขภาพ มีการออกกำลังกายในน้ำ มีนักร้องกายภาพบำบัด นักโภชนาการ แพทย์อายุรเวชอินเดีย หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ให้คำปรึกษา มีการคัดเลือกบุคลากรจากผู้มีประสบการณ์ ผ่านการขึ้นทะเบียนและมีใบรับรองมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ พิจารณาเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นและจังหวัดใกล้เคียงก่อน เป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์ (Organic) ไม่มีสารเคมี เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และผ่านมาตรฐาน GMP อย่างไรก็ตามความนิยมใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวหน้าจากต่างประเทศยังคงมีอยู่ นอกจากนี้ส่วนใหญ่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีนโยบายที่ส่งเสริมการสร้างเอกลักษณ์ท้องถิ่นผ่านผลิตภัณฑ์ เช่น สับปะรด กะทิ ปาเต๊ะ และเน้นความเป็นธรรมชาติของพื้นที่จัดสวนโดยไม่มีการตัดต้นไม้ดั้งเดิมแต่มีการปลูกเพิ่มเติมเพื่อขยายพื้นที่สีเขียวภายในธุรกิจหรือบริเวณสปาเพื่อสุขภาพ ให้ความสำคัญกับการออกแบบตัวอาคารและการตกแต่งภายในที่แสดงออกถึงสัญลักษณ์ของจังหวัดภูเก็ต มีฟาร์มที่เป็นอินทรีย์ (Organic) มีแผนและนโยบายเกี่ยวกับมาตรฐานโรงแรมสีเขียว

ผลการสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้านการบริการ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ เป็นนักท่องเที่ยวจากยุโรปและเอเชีย ขึ้นอยู่กับช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ตลาดนักท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ จีน เกาหลี เยอรมัน ออสเตรเลีย อเมริกา อังกฤษ อินเดีย รัสเซีย ยูเครน และมีกลุ่มนักท่องเที่ยวจากประเทศอิสราเอลเพิ่มมากขึ้น กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ครอบครัว คู่รัก พักอยู่ภายในธุรกิจประมาณร้อยละ 20-50 นอกนั้นเป็นนักท่องเที่ยวจากตัวแทน (Agency) และนักท่องเที่ยวประเภทจองเอง มีจำนวนห้องพักให้บริการตั้งแต่ 4-7 ห้อง มีเตียงสูงสุดประมาณ 4-12 เตียง ราคาบริการสปาเพื่อสุขภาพเฉลี่ยเริ่มต้นที่ 1,500-6,000 บาท ต่อชั่วโมง หรือต่อหนึ่งชุดบริการ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่สนใจบริการนวดน้ำมัน นวดไทย ขัดผิว แต่ละธุรกิจพยายามจะสร้างเอกลักษณ์การบริการของตัวเองโดยใช้ผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น เช่น น้ำมันมะพร้าว กะลา วานหางจรเข้ ไม้ไผ่ ธุรกิจเริ่มปรับตัวเองไปสู่โปรแกรมเวลเนสเพื่อสุขภาพ เพื่อเพิ่มระยะเวลาการให้บริการและมูลค่าบริการ มีการพัฒนาแพ็คเกจเป็นชุดเหมารวม 1 วัน สำหรับสปาเพื่อสุขภาพราคาค่าบริการสูงถึง 13,500 บาท ต่อคน ด้วยความร่วมมือกับแผนกอื่น ๆ ภายในองค์กร เช่น แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในการพัฒนาเมนูรายการอาหารเพื่อสุขภาพ และเครื่องดื่มสมุนไพร เช่น น้ำขิง น้ำดอกอัญชัน น้ำตะไคร้ หรือทำลูกประคบสมุนไพร โปรแกรมการออกกำลังกาย นั่งสมาธิ โยคะ ดีท็อกซ์ ด้านบุคลากร ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่มีพนักงานให้บริการ (Therapist) ประมาณ 5-10 คน ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเน้นที่มีความปลอดภัย ใช้สะดวก มีความเป็นอินทรีย์ (Organic) เป็นที่ยอมรับ มี GMP และมีการรับรองมาตรฐานอาหารและยา (อย.) ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีการนำผัก ผลไม้ สมุนไพรสดมาใช้ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ มีการพิจารณาเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ในชุมชนอำเภอเกาะสมุย ที่แสดงออกถึงความเป็นท้องถิ่น ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพสามารถบริหารจัดการภายในได้ด้วยตัวเอง ด้านการตลาดผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ และช่องทางแบบออฟไลน์ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพโดยส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในรีสอร์ทที่มีมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว ส่งผลให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องดำเนินการบนพื้นฐานของมาตรฐานดังกล่าว โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการในรูปของคณะกรรมการฝ่ายสิ่งแวดล้อม (กรีน โฮเทล คอมมิตี) จัดประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1-2 ครั้ง และมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรภายใน มีแนวคิด “ใช้และทำให้ทุกอย่างเป็นขยะน้อยที่สุด และต้องมากำกับความเป็นท้องถิ่นเสมอ”

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

สรุปผลการสังเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศในประเทศไทย

ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร การมีแนวคิดการบริหารงานอย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีบุคลากรคุณภาพและประสบการณ์จะนำมาสู่การสร้างภาพประทับใจและทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำได้ การปรับปรุงการบริหารจัดการโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ทั้งในด้านการจัดการ และการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้สามารถจัดการกับต้นทุนค่าใช้จ่าย และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อสร้างการบริการ และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมบริการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งการ

ดำเนินการดังกล่าวอยู่ภายใต้หลักของ 3R (Reduce Reuse Recycle) ด้านบุคลากร มีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความเป็นมืออาชีพ โดยการจัดอบรมฟื้นฟูความรู้ทั้งจากวิทยากรภายใน และภายนอกองค์กร รวมทั้งการเปิดสถาบันการสอนเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนเองให้ได้คุณภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน นอกจากนี้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างไทย ผ่านบุคลิกภาพที่มีความอบอุ่นและมารยาทอย่างไทย เช่น การไหว้ การพูด การสัมผัส การสร้างทัศนคติในเรื่องสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักและสามารถปฏิบัติได้จนเป็นกิจวัตร และเลือกชุดแต่งกายของพนักงานที่มีความเรียบง่ายกลมกลืนกับธรรมชาติทั้งโทนสี และเนื้อผ้า หรือชุดที่แสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น เช่น ผ้าปาเต๊ะ ผ้าขาวม้า ด้านบริการ ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีแนวคิดการพัฒนารูปแบบการบริการจากการนำภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาให้บริการ การใช้ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่จ้างผลิตจากบริษัทในท้องถิ่นที่ได้มาตรฐาน การนำวัตถุดิบท้องถิ่นมาใช้ เช่น ขมิ้นชัน น้ำมันมะพร้าว โดยวัตถุดิบดังกล่าวมาจากการปลูกของสถานประกอบการเอง หรือเกษตรกรในพื้นที่ที่มีรูปแบบการทำเกษตรแบบอินทรีย์ การเลือกใช้วัตถุดิบดังกล่าวจะปลอดภัยกับผู้ให้บริการและผู้รับบริการ นอกจากนี้แล้วการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดต้องคำนึงถึงความปลอดภัย โดยเลือกใช้ผลิตภัณฑ์อินทรีย์ (Organic) ในส่วนของการเลือกใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ เลือกใช้บรรจุภัณฑ์แบบเติมได้ การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การปรับปรุงสถานที่โดยการปรับปรุงระบบไฟ มีการเปลี่ยนชนิดหลอดไฟ หรือระบบเซลล์แสงอาทิตย์ การปรับปรุงทัศนียภาพโดยคำนึงถึงการส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม การดำเนินการที่มีการสนับสนุนชุมชนให้มีรายได้ ทั้งในรูปแบบของการใช้ผลิตภัณฑ์ของชุมชน การจ้างผลิตโดยชุมชน และการนำผลิตภัณฑ์ของชุมชนมาวางจำหน่ายในสถานประกอบการ รวมทั้งการดำเนินการที่เป็นภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ในรูปแบบของสมาคมเพื่อเป็นการสร้างมาตรฐาน สร้างความโดดเด่น และการยกระดับการบริการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

เกณฑ์มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ประกอบด้วย 6 ด้าน 37 ตัวชี้วัด ได้แก่

มาตรฐานด้านการบริหารและจัดการองค์กร ประกอบด้วย 9 ตัวชี้วัด

มาตรฐานด้านบุคลากร ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด

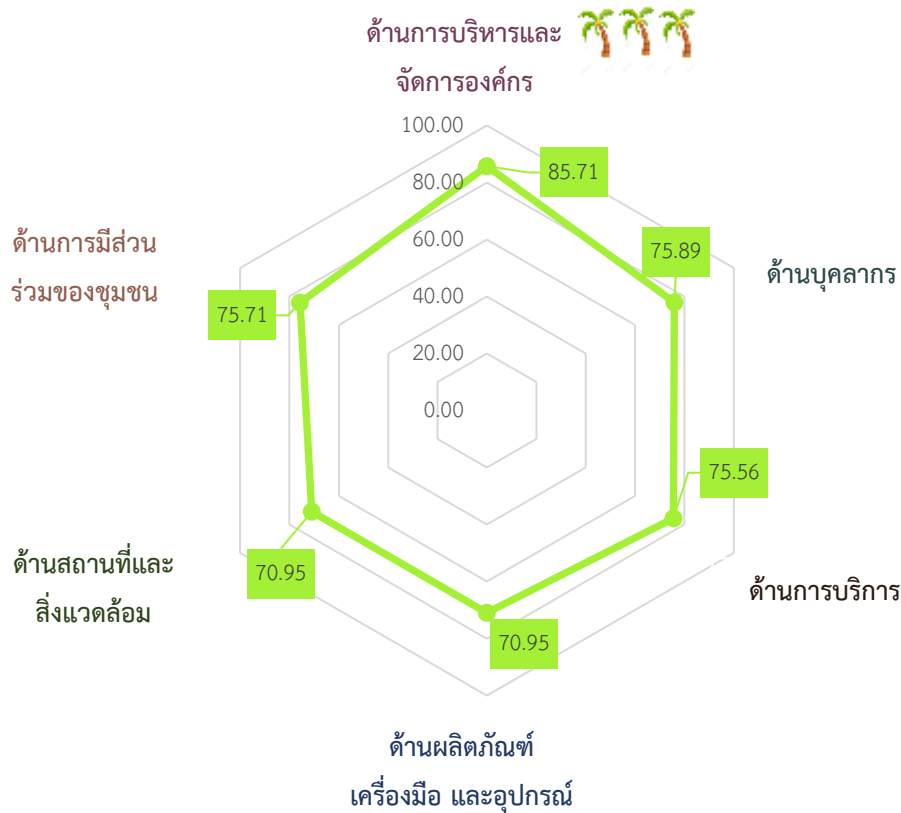
มาตรฐานด้านการบริการ 6 ตัวชี้วัด

มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ 10 ตัวชี้วัด

มาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม 7 ตัวชี้วัด

มาตรฐานด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน 2 ตัวชี้วัด

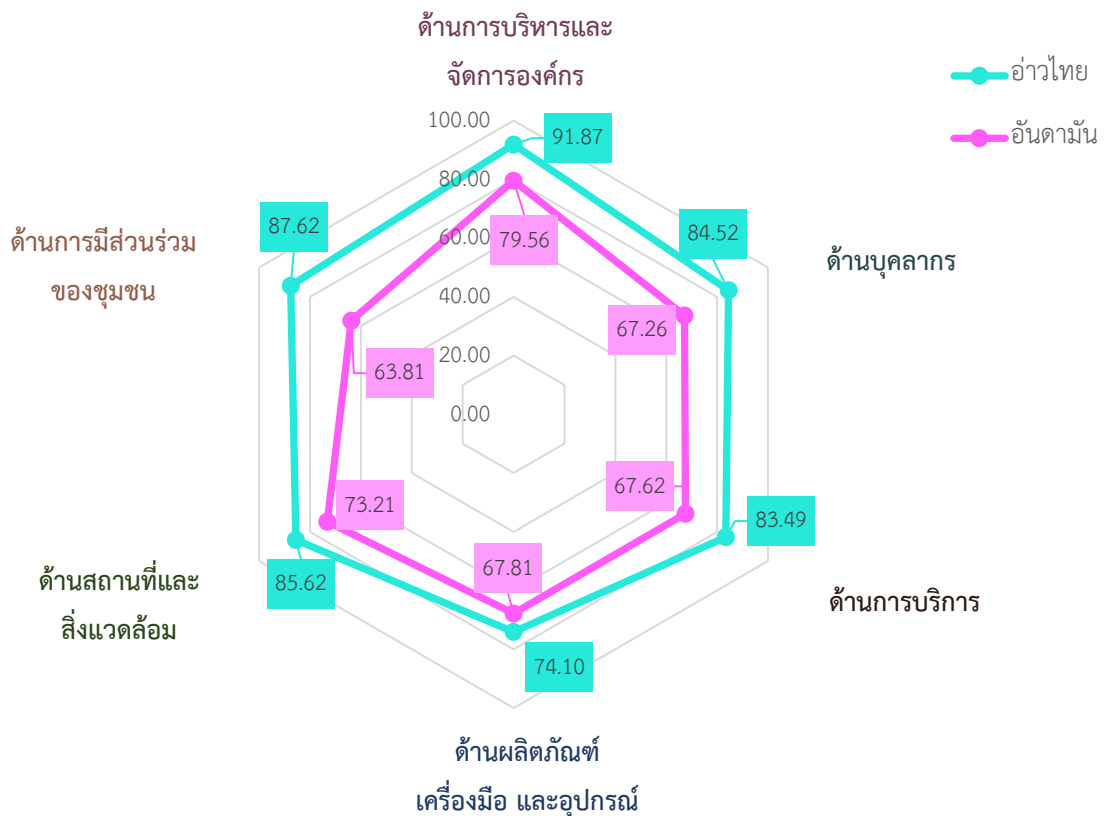
ผลการศึกษา คณะผู้วิจัยนำเกณฑ์มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ประกอบด้วยมาตรฐาน 6 ด้าน 37 ตัวชี้วัด ผ่านการลงพื้นที่ให้ความรู้ ทดสอบและนำมาให้ตัวแทนธุรกิจประเมินมาตรฐานด้วยตนเองเพื่อนำมาพัฒนานวัตกรรมบริการในขั้นตอนต่อไป โดยผลการประเมินตนเองของตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย รวมทั้งสิ้นจำนวน 14 แห่ง แบ่งเป็นตัวแทนจากธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามัน จำนวน 7 แห่ง และพื้นที่อ่าวไทย จำนวน 7 แห่ง สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้



ภาพแสดงภาพรวมผลการประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA) ในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย

ผลการประเมินภาพรวมทั้งพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย ผลการประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการบริหารและจัดการองค์กร มีระดับค่าประเมินตนเองร้อยละ 85.71 มาตรฐานอยู่ที่ระดับมาก ด้านบุคลากร มีระดับค่าประเมินตนเองร้อยละ 75.89 มาตรฐานอยู่ที่ระดับปานกลาง ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน มีระดับค่าประเมินตนเองร้อยละ 75.71 มาตรฐานอยู่ที่ระดับปานกลาง ด้านการบริการ มีระดับค่าประเมินตนเองร้อยละ 75.56 มาตรฐานอยู่ที่ระดับปานกลาง ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีระดับค่าประเมินตนเองร้อยละ 70.95 เท่ากันทั้งสองด้าน มาตรฐานอยู่ที่ระดับปานกลาง ตามลำดับ

จากผลประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น สรุปได้ว่า ด้านที่มีระดับมาตรฐานค่าประเมินตนเองสูงที่สุดในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย คือ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร มีระดับค่าประเมินมาตรฐาน ร้อยละ 85.71 และด้านที่มีระดับค่าประเมินน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีระดับค่าประเมินตนเองร้อยละ 70.95 เท่ากันทั้งสองด้าน



ภาพแสดงการเปรียบเทียบผลการประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA) ระหว่างธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย

ผลการประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้านระหว่างพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย พบว่าผลการประเมินมาตรฐานเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย สรุปได้ดังนี้

ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน (แตกต่างกัน ร้อยละ 23.81) ด้านบุคลากร (แตกต่างกัน ร้อยละ 17.26) ด้านการบริการ (แตกต่างกัน ร้อยละ 15.87) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (แตกต่างกัน ร้อยละ 12.40) ด้านการบริหารและจัดการองค์กร (แตกต่างกัน ร้อยละ 12.30) และด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ (แตกต่างกัน ร้อยละ 6.29) ตามลำดับ

ดังนั้น สรุปผลการประเมินตนเองของตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจากมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น เมื่อเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย พบว่า ด้านที่มีระดับค่าประเมินต่างกันมากที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ค่าคะแนนต่างกันร้อยละ 23.81 และด้านที่มีระดับค่าประเมินต่างก็น้อยที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ค่าคะแนนต่างกันร้อยละ 6.29

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางพัฒนานวัตกรรมการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล



นวัตกรรมการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)

นวัตกรรมการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หรือ “ECO SPA” คือ

E: Environment	ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
C: Community	ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน
O: Organizing	ด้านการบริหารจัดการองค์กร
S: Service	ด้านการบริการ
P: Product	ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์
A: Associate	ด้านบุคลากร

จากผลการศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หรือ “ECO SPA” มีแนวทางการพัฒนาที่ควรให้ความสำคัญจากมากที่สุด คือ ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ ซึ่งมีความสำคัญเท่ากัน ต่อด้วยด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ตามลำดับ

การสังเคราะห์ผลการศึกษาเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หรือ “ECO SPA” ทั้ง 6 ด้าน เรียงตามลำดับการให้ความสำคัญมากที่สุดไปยังน้อยที่สุด มีรายละเอียด ดังนี้

(1) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร (O: Organizing) ประกอบด้วย 9 ประเด็นคือ 1) นโยบายด้านการส่งเสริมความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น 2) นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม 3) การจัดการขยะ 4) การบำบัดน้ำเสีย 5) การติดตามการใช้น้ำ 6) การติดตามการใช้ไฟฟ้า 7) การลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ 8) การจัดให้มีพื้นที่สำหรับการเพาะปลูก และ 9) การติดตามและประเมินผล

(2) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านบุคลากร (A: Associate) ประกอบด้วย 3 ประเด็นคือ 1) ความรู้ความเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อมของบุคลากร 2) ความรู้ความเข้าใจด้านประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาในท้องถิ่นของบุคลากร และ 3) เครื่องแต่งกายของพนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(3) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการบริการ (S: Service) ประกอบด้วย 6 ประเด็นคือ 1) การสื่อความหมาย (การสื่อสาร) 2) รายการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 3) รายการบริการที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น 4) การให้บริการที่แสดงเอกลักษณ์ท้องถิ่น 5) รายการบริการอื่น ๆ และ 6) อาหารว่างและเครื่องดื่มท้องถิ่น

(4) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ (P: Product) ประกอบด้วย 10 ประเด็นคือ 1) ผลิตภัณฑ์สปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 2) ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น 3) ผลิตภัณฑ์จำหน่าย (Retail) 4) ผ้าที่ใช้ในส่วนบริการ 5) บรรจุภัณฑ์ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ 6) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทำจากวัสดุท้องถิ่น 7) สุขภัณฑ์ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ 8) ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด 9) ระบบส่องสว่าง และ 10) การเลือกใช้สินค้าอื่น ๆ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

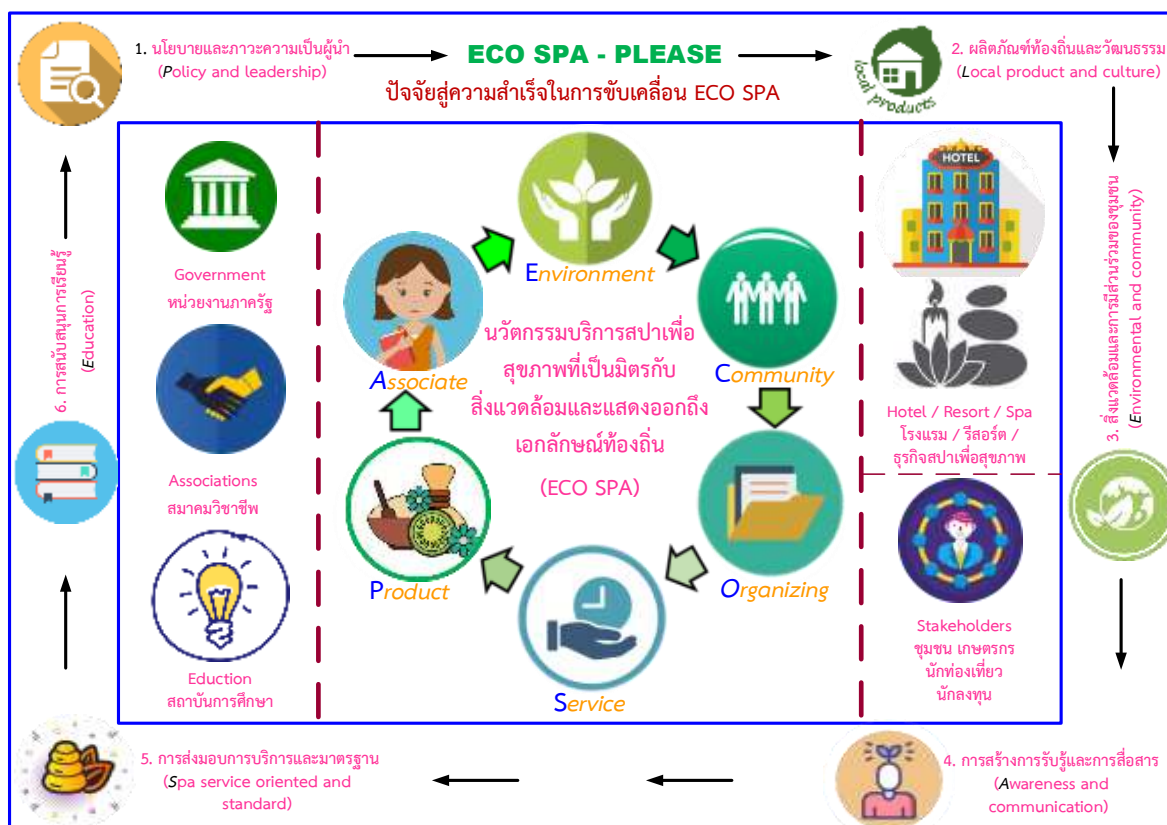
(5) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (E: Environment) ประกอบด้วย 7 ประเด็นคือ 1) อาคารและสถาปัตยกรรมในส่วนให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ 2) การระบายอากาศ มลภาวะ 3) การออกแบบและตกแต่งภูมิทัศน์ที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น 4) การตกแต่งพื้นที่ให้บริการ 5) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง 6) การมีพื้นที่สีเขียว และ 7) การป้องกันผลกระทบต่อทรัพยากรในพื้นที่

(6) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน (C: Community) ประกอบด้วย 2 ประเด็นคือ 1) นโยบายการนำวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์มาใช้หรือจำหน่าย และ 2) แผนและการมีส่วนร่วมกับชุมชน

ข้อเสนอแนะ

การดำเนินงานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพให้เป็นไปตาม “คู่มือมาตรฐานเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO-SPA)” นั้น ผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องสำรวจธุรกิจของตนเองในเบื้องต้นผ่านองค์ประกอบ 6 ด้าน 37 ตัวชี้วัด เพื่อค้นหาตนเองถึงจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนาเพื่อให้ผ่านตามเกณฑ์มาตรฐาน อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานดังกล่าวจะประสบความสำเร็จได้ นั้น คณะผู้วิจัยค้นพบว่าต้องมีองค์ประกอบ 6 ด้านสำคัญ ซึ่งคณะผู้วิจัยขอเสนอด้วยคำว่า ECO-SPA

“PLEASE” ซึ่งประกอบด้วย 1.นโยบายและภาวะความเป็นผู้นำ (Policy and Leadership) 2.ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นและวัฒนธรรม (Local Product and Culture) 3.สิ่งแวดล้อมและการมีส่วนร่วมของชุมชน (Environmental and Community) 4.การสร้างการรับรู้และการสื่อสาร (Awareness and Communication) 5.การส่งมอบการบริการและมาตรฐาน (Spa Service Oriented and Standard) และ 6.การสนับสนุนการเรียนรู้ (Education) ซึ่งการดำเนินการให้ครอบคลุมทั้ง 6 ประเด็นดังกล่าวได้นั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่ม โดยมีรายละเอียดสรุปตามภาพ ดังนี้



ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการขับเคลื่อน ECO SPA “PLEASE”

1. สถานประกอบการที่ดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท

นโยบายและภาวะความเป็นผู้นำ (Policy and Leadership) การขับเคลื่อนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพไปสู่มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นนั้น การกำหนดนโยบายและตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนจากผู้บริหารระดับสูงหรือเจ้าของกิจการถือเป็นปัจจัยสำคัญลำดับแรกก่อนนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบและรูปธรรม เจ้าของและผู้บริหารโรงแรมและรีสอร์ทควรมีความรู้ความเข้าใจ ตระหนักและสร้างความรู้ ความเข้าใจในการนำทรัพยากรท้องถิ่นมาสร้างเอกลักษณ์ อีกทั้ง ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งต่อนโยบาย แนวคิด การปฏิบัติให้บุคลากร และสร้างการรับรู้ที่ดีแก่ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ โรงแรมและรีสอร์ทควรมีส่วนงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนเพื่อการควบคุม ติดตาม และประเมินผลให้เกิดประสิทธิภาพอย่างชัดเจน

สำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ตั้งอยู่ในโรงแรมและรีสอร์ท ควรมีบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน สร้างการสื่อสารและการส่งต่อความรู้ สิ่งสำคัญ คือ การสร้างจิตสำนึก การสร้างความรู้ความเข้าใจ นำโดยผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่ควรมีความเข้าใจ ใส่ใจในกระบวนการ การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการผสมผสานเอกลักษณ์ ภูมิปัญญาไทยท้องถิ่น เพื่อนำมาสร้างสรรค์บริการ และพัฒนาตัวผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ให้มีความเหมาะสมและตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ในปัจจุบันการติดตามแนวโน้มของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ พฤติกรรมของผู้รับบริการ ที่เปลี่ยนไป การสร้างระบบฐานข้อมูลเชิงการบริหารและฐานข้อมูลลูกค้าผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพเพราะข้อมูลที่ถูกต้องช่วยให้การตัดสินใจ วางแผนการทำงานได้อย่างมั่นใจถูกต้อง

การส่งมอบการบริการและมาตรฐาน (Spa Service Oriented and Standard) การขับเคลื่อน ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพไปสู่มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ ท้องถิ่น นั้น ผู้ดำเนินงานสปาต้องมุ่งเน้นการส่งมอบการบริการด้วยความเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนางาน อย่างต่อเนื่อง และควรมีการทบทวนมาตรฐานในประเด็นที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพยังไม่สามารถดำเนินการ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการดำเนินงาน หรือการพัฒนายกระดับในบางมาตรฐาน ที่สามารถทำได้และมีศักยภาพที่จะพัฒนาได้สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อสร้างให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เกิดจุดเด่นในและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเหนือคู่แข่งต่อไป

2. หน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา ภาคเอกชน สมาคม หรือสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวง เช่น กระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทในการควบคุมกำกับ ตรวจสอบประเมิน ควรมีการจัดตั้งส่วนงานที่มีความชัดเจนในการดำเนินการดูแลธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ หรือบูรณาการ การทำงานเพื่อเพิ่มกำลังบุคลากรให้สนับสนุนการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพด้วยความคล่องตัวและรวดเร็ว มากยิ่งขึ้นเป็นการเร่งด่วน ทั้งนี้ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพาณิชย์ ควรมีการสร้างความร่วมมือร่วมกัน การวางแผนการดำเนินงานมีสอดประสาน บูรณาการการดำเนินงานขับเคลื่อน แบบเกื้อหนุนส่งเสริมกันไปอย่างมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ร่วมกัน อีกทั้ง ภาคเอกชน สมาคม หรือสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เป็นส่วนสนับสนุนขับเคลื่อนที่สำคัญในการเป็นส่วนกระตุ้น การดำเนินงานเพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มจากการดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ ท้องถิ่น

การสร้างการรับรู้และการสื่อสาร (Awareness and Communication) การขับเคลื่อนธุรกิจสปาเพื่อ สุขภาพไปสู่มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นนั้น ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพต้องสร้างการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและ แสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ให้บุคลากรในแผนกรับรู้อย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Morning Brief กับบุคลากรทุกเช้าก่อนเริ่มปฏิบัติงาน การประชุมประจำเดือน (Monthly Meeting) เพื่อนำเสนอผลการประหยัด พลังงานน้ำ ไฟ การจัดกิจกรรมภายในแผนกเพื่อสร้างจิตสำนึกรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การณรงค์ใช้ถุงผ้าหรือ

กระเป๋ากิจสานจากวัสดุธรรมชาติแทนถุงพลาสติก การใช้แก้วนํ้าสแตนเลสให้พนักงาน การคัดแยกขยะ เป็นต้น นอกจากนี้ธุรกิจสปาที่ผ่านมาตรฐานดังกล่าวแล้วควรมีการสื่อสารทางการตลาดไปยังผู้รับบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของธุรกิจสปาเอง เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมล หรือผ่านบริษัทตัวแทน หรือการทำการตลาดร่วมกับห้องพักของโรงแรมและรีสอร์ท หรือหน่วยงานภาครัฐ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สร้างสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสปาสีเขียว (ECO SPA) ผ่านสำนักงาน ททท. ที่มีสำนักงานสาขาทั้งในและต่างประเทศ หรือการเข้าร่วมงานส่งเสริมการท่องเที่ยวระดับนานาชาติ เช่น งานส่งเสริมการขาย China International Travel Mart (CITM) งาน "World Travel Market" (WTM) ในสหราชอาณาจักร งาน International Tourismus Borse (ITB) ณ กรุงเบอร์ลิน สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี งาน ITB Asia ณ ประเทศสิงคโปร์ เป็นต้น อีกทั้งการสร้างร่วมมือกับสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในการนำเสนอและประชาสัมพันธ์ ECO SPA ในงาน THAILAND TRAVEL MART PLUS "TTM 2020" ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 1-3 มิถุนายน 2563 ณ จังหวัดภูเก็ต

การสนับสนุนการเรียนรู้ (Education) การขับเคลื่อนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพไปสู่มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นนั้น การฝึกอบรม การจัดบันทึก การสังเกต การพูดคุย การรับฟังผลสะท้อนกลับจากผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการ ล้วนแล้วแต่เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม เอกลักษณ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น อย่างถูกต้อง เป็นกระบวนการสนับสนุนให้บุคลากรมีความเข้าใจและนำความรู้ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งเป็นการสร้างหรือปลูกฝังการรักสิ่งแวดล้อมลงไปใน DNA ของพนักงานจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง เป็นการพัฒนาบุคลากรที่มีความยั่งยืนและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และองค์ความรู้ที่ได้รับช่วยให้ผู้บริหาร เจ้าของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพนำไปสู่กระบวนการปรับปรุง ทบทวนนโยบายและกำหนดทิศทางองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ผู้มีส่วนกระทบจากงานวิจัย เช่น ชุมชน เกษตรกร นักท่องเที่ยว นักลงทุน

การสร้างร่วมมือกับชุมชนในพื้นที่ที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพตั้งอยู่หรือพื้นที่ใกล้เคียง เป็นหัวใจหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายธุรกิจเพื่อลดต้นทุน ดึงภูมิปัญญา สร้างอาชีพ สร้างองค์ความรู้ ในการนำผลิตภัณฑ์ในพื้นที่มาให้บริการนักท่องเที่ยวเที่ยว ช่วยสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมในการเลือกใช้บริการและผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัย ปลอดภัยเคมี และมีประโยชน์ต่อสุขภาพได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นการนำผลิตภัณฑ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น (Local Product and Culture) ที่ปลอดภัยพิชหรือผลิตภัณฑ์อินทรีย์ (Organic) เช่น ผลไม้ (มะพร้าว สับปะรด มะม่วงหิมพานต์) พืชผักสมุนไพร (ขิง ข่า ตะไคร้ มะนาว มะกรูด มะขาม ว่านหางจระเข้) นำมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เช่น การทำลูกประคบสมุนไพร การทำสครับขัดผิว ครีมโอเลเวร่า การทำอาหารเมนูสุขภาพ เมนูอาหารว่าง (พายสับปะรด) การทำเครื่องดื่มร้อน เย็น (น้ำขิง น้ำมะพร้าว) ให้บริการก่อนหลังให้บริการ ซึ่งสิ่งที่กล่าวมาเกษตรกรต้องปรับรูปแบบการผลิตตามความต้องการของผู้ใช้ อาจจะกลับมาทำเกษตรอินทรีย์ซึ่งจะส่งผลดีด้านสุขภาพของเกษตรกรเองด้วย สำหรับวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การใช้ภาชนะที่ทำจากกะลามะพร้าว การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้ ผ้าปูเตียง โดยใช้ผ้าพื้นเมือง เช่น ผ้าบาติก ผ้าปาเต๊ะ ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวสะท้อน

ถึงเอกลักษณ์วัฒนธรรมภายในท้องถิ่น ลดการขนส่ง อย่างไรก็ตามผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการต้องผ่านมาตรฐานรับรองจากหน่วยงานที่ได้รับมาตรฐานเพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการและลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

สำหรับด้านสิ่งแวดล้อมและการมีส่วนร่วมของชุมชน (Environmental and Community) การขับเคลื่อนธุรกิจ สป่าเพื่อสุขภาพไปสู่มาตรฐานสป่าเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น นั้น ธุรกิจสป่าเพื่อสุขภาพต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยยึดหลักขององค์การสหประชาชาติที่มีการจัดทำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals–SDGs) ไว้ 17 ด้าน และมี 5 เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม คือ เป้าหมายที่ 6: การจัดการน้ำและสุขาภิบาล เป้าหมายที่ 7: พลังงานสะอาดที่ทุกคนเข้าถึงได้ เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป้าหมายที่ 14: การใช้ประโยชน์จากมหาสมุทรและทรัพยากรทางทะเล และเป้าหมายที่ 15: การใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศทางบก อีกทั้งประเทศไทยได้มีการประกาศแนวทางปรับเปลี่ยนรูปแบบการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยไปสู่รูปแบบใหม่ ที่เรียกว่า BCG Economy Model-เศรษฐกิจชีวภาพ (Bioeconomy) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมการเติบโตโดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง และการพัฒนาที่ยั่งยืน ภายใน 20 ปี ดังนั้นผู้ดำเนินการสป่าเพื่อสุขภาพต้องตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเพราะนักท่องเที่ยวในปัจจุบันได้นำมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมจะประสบความสำเร็จได้ควรเน้นการใช้ประโยชน์จากวัตถุดิบต่างๆ และการนำวัสดุเหลือทิ้งเดิมมาสร้างเป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ เช่น พืชผักสมุนไพรที่เหลือทิ้งจากการให้บริการนำมาหมักเป็นน้ำ EM ใช้ในการรดน้ำต้นไม้ การผลิตน้ำยาทำความสะอาดจากพืชผักสมุนไพรที่ปลอดภัย เคมี การบำบัดน้ำเสียและนำมาหมุนเวียนใช้ภายในพื้นที่สีเขียว นอกจากความร่วมมือภายในองค์กรแล้ว การมีส่วนร่วมกับชุมชนเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักและให้ความสำคัญ เช่น การนำผลิตภัณฑ์ชุมชนมาใช้หรือจัดจำหน่ายในธุรกิจสป่าเพื่อสุขภาพ สร้างอาชีพ ลดการต้นทุนการขนส่ง

สิ่งที่กล่าวมาแล้วแต่ต้องอาศัยความร่วมมือของ ชุมชน เกษตรกร และนักลงทุนที่ต้องปรับมุมมองการทำธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง มองการทำธุรกิจเป็นเรื่องของการลงทุนระยะยาวที่ไม่มุ่งเน้นแสวงหาผลประโยชน์จากการทำธุรกิจเพียงอย่างเดียวแต่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม สุขภาพของผู้รับบริการด้วยเช่นเดียวกัน เพราะท้ายที่สุดแล้วในระยะยาวการนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับสุขภาพและสิ่งแวดล้อมมีมากขึ้นย่อมเป็นประโยชน์ที่ดีหากนักลงทุนมีการเตรียมตัวตั้งแต่นั้น เพราะภาพลักษณ์ของธุรกิจจะได้รับการสื่อสารในเชิงการตลาดจากผู้รับบริการและถ่ายทอดไปยังนักท่องเที่ยวที่มีหัวใจหรือความสนใจเดียวกันในวงกว้างเป็นการสร้างตราสินค้าที่ได้เช่นเดียวกัน

แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล (ปีที่ 1)

ดร.พุทธพร อักษรไพโรจน์*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยนันต์ ไชยเสน**

อาจารย์สุทธิดี พรพันธุ์ไพบูลย์***

อาจารย์อุไรวรรณ ไกรนรา มุรานิชี****

ดร.นิศากร ตันติวิบูลชัย*****

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ (2) เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล ดำเนินการศึกษามุ่งเน้นด้านอุปทาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสังเกต การประชุม การประชุมกลุ่มย่อย และการสัมมนา ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นตัวแทนธุรกิจสปาภาคใต้และธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในประเทศไทย และตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาแยกตามวัตถุประสงค์ พบว่า (1) การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทย ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการเพื่อสุขภาพตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และมีมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น เช่น มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน ISO 17679:2016 และมาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน (2) ตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล 6 ด้าน 37 ตัวชี้วัด ผลการประเมินตนเองจากตัวแทนธุรกิจในพื้นที่ภาคใต้ พบว่าผลการประเมินค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร และระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ และ (3) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น “ECO SPA” นำเสนอแนวเพื่อมุ่งเน้นการปฏิบัติตามลำดับ ดังนี้ ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร (O: Organizing) ด้านบุคลากร (A: Associate) ด้านการบริการ (S: Service) ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ (P: Product) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (E: Environment) ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน (C: Community)

Guidelines for the Development of Innovative Wellness Spa Services in the Southern Region of Thailand towards International Standards Level (1st Year)

Dr.Puttaporn Aksornpairoj*

Asst.Prof. Chainun Chaiyasain **

Miss Suttinee Pornpunpaiboo ***

Mrs.Uraiwan Krainara Muranishi ****

Dr.Nisakorn Tantiwiboonchai *****

Abstract

This study has three aims. First, to investigate relevant contexts for standardizing wellness spas in the southern area. Second, to develop criteria for ‘green’ spas to enhance wellness spas in the southern area to reach an international level. Third, to suggest guidelines for developing innovative eco spa services in the southern area to reach an international level. The study gave importance to demand. Data was collected using mixed methods: interview, observation, evaluation, meetings and seminars. The participants of this study consisted of representatives from spas in the southern area, representatives from wellness spas with excellent operations in Thailand, and representatives from relevant government and private organizations.

There are three main findings according to the objectives. First, all spa businesses in Thailand must operate under the spa establishment act of 2016. The operation must follow international standards with regard to environmentally friendly products and processes and with a local identity, for example, the standard of ASEAN’s health spa ISO 17679:2016 and the standard of ASEAN’s green hotels. Second, self-evaluation according to the six aspects and 37 criteria on wellness spas with environmentally friendly products and processes, and with a local identity showed that representatives from spas in the southern area rated themselves a high score for organizing and medium scores on Associate, Community, Service, Product and Environment respectively. Lastly, with regard to the development of innovative wellness spa services with environmentally friendly products and processes and with a local identity “ECO SPA”, results guide that importance should be given to O: Organizing, A: Associate, S: Service, P: Product, E: Environment, and C: Community.

สารบัญ

กิตติกรรมประกาศ	๒
บทสรุปผู้บริหาร	๒
บทคัดย่อ ภาษาไทย	๒๓
บทคัดย่อ ภาษาอังกฤษ	๒๔
สารบัญ	๒๕
สารบัญตาราง	๒๗
สารบัญภาพ	๒๘
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการย่อย	5
1.3 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย	7
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	8
บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร และวรรณกรรม	9
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)	90
บทที่ 3 การดำเนินการวิจัย	91
3.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพ ในพื้นที่ภาคใต้	91
3.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพ ในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล	93
3.3 วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางพัฒนานวัตกรรมบริการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้ สู่ระดับสากล	96
3.4 กรอบขั้นตอนการวิจัย (Research Framework)	98
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย	101
4.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพ ในพื้นที่ภาคใต้	102
4.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการ สปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล	141
4.3 วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้ สู่ระดับสากล	191

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	207
5.1 สรุปผลการวิจัย	208
5.2 อภิปรายผล	221
5.3 ข้อเสนอแนะ	227
บรรณานุกรม	232
ภาคผนวก	238
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและผลการทดสอบเครื่องมือ	239
ภาคผนวก ข ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้ และกิจกรรมที่ดำเนินการมา และผลที่ได้รับตลอดโครงการ	248
ภาคผนวก ค ตารางรายชื่อสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ผ่านมาตรฐาน ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2562	251
ภาคผนวก ง ตัวอย่างแบบฟอร์มและการประเมินมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น	258

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	ตัวชี้วัดในการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล	30
ตารางที่ 2	สรุปอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ (ค่าชี้แจงประกาศคณะกรรมการค่าจ้าง เรื่อง อัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555 และฉบับที่ 4 พ.ศ. 2557)	62
ตารางที่ 3	รายชื่อผลิตภัณฑ์หรือหน่วยงานที่ได้รับรางวัลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในงาน Thailand Spa & Well-Being Summit ปี 2555-2562	78
ตารางที่ 4	แสดงการดำเนินการวิจัยของแผนงาน	97
ตารางที่ 5	รายการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต	104
ตารางที่ 6	รายการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	108
ตารางที่ 7	การเปรียบเทียบการดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพตาม พ.ร.บ. และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง	121
ตารางที่ 8	ประเด็นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	130
ตารางที่ 9	ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น	149
ตารางที่ 10	มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น	167
ตารางที่ 11	ค่าถ่วงน้ำหนักรายตัวชี้วัด และค่าถ่วงน้ำหนักรายด้าน	216

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 ภาพรวมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลก 2556 โดย The Global Wellness Tourism Economy 2013	11
ภาพที่ 2 Global Spa and Wellness Economy Monitor 2014	12
ภาพที่ 3 กรอบการวิจัยแบบ IPOO Model	90
ภาพที่ 4 สรุปรายการที่มีให้บริการ 10 อันดับ ของสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต	107
ภาพที่ 5 สรุปรายการที่มีให้บริการ 10 อันดับ ของสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	112
ภาพที่ 6 สรุปประเด็นการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสปาเพื่อสุขภาพ	117
ภาพที่ 7 สรุปตัวชี้วัดจำนวน 6 ด้าน เพื่อการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นของสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้	147
ภาพที่ 8 ภาพรวมผลการประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA) ในพื้นที่อันดามันและอำเภอไทย	183
ภาพที่ 9 เปรียบเทียบผลการประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA) ระหว่างธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในพื้นที่อันดามันและอำเภอไทย	184
ภาพที่ 10 ด้านการบริหารและจัดการองค์กร: เปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดของการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)	185
ภาพที่ 11 ด้านบุคลากร: เปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดของการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)	186
ภาพที่ 12 ด้านการบริการ: เปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดของการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)	187
ภาพที่ 13 ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์: เปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดของการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)	188
ภาพที่ 14 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม: เปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดของการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)	189

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่ 15 ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน: เปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดของการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)	190
ภาพที่ 16 นวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)	191
ภาพที่ 17 ภาพรวมผลการประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA) ในพื้นที่อันดามันและอำเภอไทย	217
ภาพที่ 18 เปรียบเทียบผลการประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA) ระหว่างธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามันและอำเภอไทย	218
ภาพที่ 19 นวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)	219
ภาพที่ 20 ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการขับเคลื่อน ECO SPA “PLEASE”	227

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ประเทศไทยเริ่มมีนโยบาย และมาตรการเกี่ยวกับการให้บริการเชิงสุขภาพมานานกว่า 10 ปี และปรับปรุงตลอดมาทั้งในระดับประเทศและระดับภาค โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะมุ่งเน้นการพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน ส่งเสริมธุรกิจไทยให้มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวและบริการมากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะด้าน โดยมุ่งสู่การเป็นหนึ่งใน “ผู้นำการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับภูมิภาค”

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564) มีวิสัยทัศน์ของการพัฒนาให้มีความสำคัญกับการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่มุ่งสู่การเปลี่ยนผ่านประเทศไทย จากประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง มีความมั่นคงและยั่งยืน โดยกำหนดยุทธศาสตร์ของประเทศเพื่อให้ประเทศไทยเป็นประเทศรายได้สูงที่มีการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม เป็นศูนย์กลางด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ของภูมิภาคสู่ความเป็นชาติการค้าและบริการ (Trading and Service Nation) มีแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจ พัฒนาต่อยอดอุตสาหกรรมและบริการซึ่งธุรกิจเพื่อสุขภาพเป็นธุรกิจบริการสาขาที่มีมูลค่าการตลาดเพิ่มขึ้นทุกปี ในปี 2558 มีมูลค่าการตลาดถึง 4.75 หมื่นล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2557 ที่มีมูลค่าทางการตลาด 3.24 ล้านบาท อัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 15 ต่อปี (กองธุรกิจเพื่อสุขภาพ, 2560)

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ผู้เดินทางสนใจในการดูแลสุขภาพควบคู่กันไปด้วย สามารถแบ่งเป็นมิติในด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) ที่เป็นการบริการมุ่งเน้นเรื่องบำบัด รักษา และการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness) ที่มุ่งเน้นส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ปัจจุบันกระแสนิยมเกี่ยวกับศาสตร์การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมจึงได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายไปทั่วโลก เนื่องจากการส่งเสริมสุขภาพเป็นมิติในด้านกายและใจอย่างมีสมดุลจากสภาพการณ์ในปัจจุบัน ที่กระแสนิยมดูแลสุขภาพเริ่มให้ความสำคัญของการมีสุขภาพดีร่างกายแข็งแรงจิตใจที่เป็นสุขสงบ แนวการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม คือ ดูแลกาย ใจ จิตวิญญาณ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินชีวิตให้มีความสุขสมบูรณ์การดูแลสุขภาพจึงเป็นการมุ่งเน้นการให้ความสำคัญในการส่งเสริม ฟันฟูป้องกันโรคมามากกว่าการรักษา ปัจจุบันนักท่องเที่ยวไม่เพียงแต่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนแต่ยังเดินทางท่องเที่ยวเพราะสุขภาพไม่ว่าจะเป็นเพื่อรักษาทางการแพทย์หรือส่งเสริมสุขภาพ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและกิจกรรมรักษาฟื้นฟูสุขภาพในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนั้น ไม่ว่ากิจกรรมนั้นจะอยู่ในบริเวณที่พักแรมหรือนอกที่พักแรม ก็ควรมีผู้ดูแล แนะนำ เพื่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพมาตรฐานถูกต้องตามหลักวิชาการ ปัจจุบันมีโปรแกรมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่หลากหลายบรรจุไว้ในโปรแกรมการท่องเที่ยวด้วย ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเลือกพักแรมในสถานที่พักตากอากาศประเภทโรงแรมหรือรีสอร์ทที่มีศูนย์สุขภาพหรือศูนย์กีฬาให้บริการส่งเสริมสุขภาพที่มีมาตรฐานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจึงเป็น

รูปแบบการท่องเที่ยวที่มีประโยชน์ในการสร้างจิตสำนึกต่อการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยว

รายงานภาพรวมเศรษฐกิจเชิงสุขภาพของโลก Wellness Economy ในช่วงปี (2556-2558) พบว่าในช่วง 2 ปีที่ผ่านมามีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.6 จากมูลค่า 3.36 ดอลลาร์สหรัฐฯ เป็น 3.72 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ในปี 2558 ครอบคลุมทั้งสปาเพื่อสุขภาพ น้ำพุร้อน การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพและบริการเชิงสุขภาพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสุขภาพให้แข็งแรง เช่น ความงามและการชะลอวัย (Beauty & Anti-Aging) การออกกำลังกาย (Fitness & Mind-Body) เจริญเติบโตมากที่สุดแบบสองเท่า (ดับเบิล) ซึ่งสวนกระแสกับภาพรวมของเศรษฐกิจโลกที่ติดลบอยู่ที่ร้อยละ 3.6 และตลาดการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่ร้อยละ 5.1 ของเศรษฐกิจโลกโดยรวม ซึ่งหากมองในมิติด้านรายได้ในช่วงปี 2556-2558 พบว่าทุกตลาดส่งเสริมสุขภาพมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยตลาดอุตสาหกรรมสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Industry) มีมูลค่า 94-98.6 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐฯ (Global Wellness Institute, 2016)

ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเป็นสินค้าและบริการที่สำคัญหลักของบริการการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพที่มีศักยภาพสูงในการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทย ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีศักยภาพสูงในการสร้างรายได้ให้กับประเทศ มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยประมาณร้อยละ 5-6 ต่อปี และสร้างรายได้สูงถึง 1.4 หมื่นล้านบาท ในปี 2554 ส่วนใหญ่เป็นรายได้ที่เกิดจากธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ทถึงร้อยละ 64.47 และร้อยละ 21.25 เป็นรายได้จากเดย์สปา (Day Spa) และจากสปาเพื่อสุขภาพประเภทอื่น (Euromonitor International, 2012) ในปี พ.ศ. 2556 สปาเพื่อสุขภาพและนวดแผนไทย มีมูลค่าตลาดเท่ากับ 3,469 ล้านบาท เทียบกับปี พ.ศ. 2555 ซึ่งมีมูลค่าตลาดเท่ากับ 3,117 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.27 แต่เมื่อพิจารณาภาพรวมตลาดท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพทั่วโลกจะมีมูลค่าสูงถึง 1.7 ล้านล้านบาท โดยภูมิภาคเอเชียครองสัดส่วนสูงสุดร้อยละ 26 ซึ่งไทยมีส่วนแบ่งตลาดอยู่ที่ร้อยละ 13 เป็นอันดับ 2 ของตลาดอาเซียน รองจากสิงคโปร์ที่มีส่วนแบ่งร้อยละ 26 เนื่องจากมีความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีสูงกว่า (Thai Spa Association, 2556) จังหวัดภูเก็ต ได้ชื่อว่าเป็นเมืองจุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก มีสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ทเป็นที่รู้จักทั้งในระดับอาเซียนและระดับนานาชาติตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 20-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์สปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยแล้ว โดยเป็นการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท (Resort and Hotel Spa) และเดย์สปา (Day Spa) แรงจูงใจในการใช้บริการ ได้แก่ การผ่อนคลาย และรูปแบบสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นนิยม คือ การนวดตัวและการใช้รายการให้บริการเพื่อความงาม (สิปปศิณี บาเรย์, 2555) ผลจากการศึกษาประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการสปาไทย จากกลุ่มตัวอย่างที่สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินภูเก็ต และจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวประเทศไทยและใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพมาจากทั้งภูมิภาคเอเชีย (เอเชียตะวันออก และประเทศอาเซียน) โอเชียเนีย ยุโรป และสหรัฐอเมริกา โดยนักท่องเที่ยว

กลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ และคุณค่าที่ได้รับจากประสบการณ์สปาเพื่อสุขภาพ (อัครพงศ์ อ้นทอง, 2557-2558)

ทั้งนี้ เพื่อให้ธุรกิจเพื่อสุขภาพมีคุณภาพมาตรฐานที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และผ่านมติสภานิติบัญญัติแห่งชาติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2559 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2559 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม สนับสนุน ควบคุม กำกับ ธุรกิจเพื่อสุขภาพให้มีคุณภาพ มาตรฐาน และบัดนี้ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เผยกฎหมายลูก 6 ฉบับ ภายใต้ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 มีผลบังคับใช้แล้ว เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2560 เพื่อช่วยยกระดับคุณภาพ มาตรฐาน ธุรกิจเพื่อสุขภาพให้เป็นที่ยอมรับจากทั้งชาวไทยและต่างประเทศ และขจัดปัญหาสปาเพื่อสุขภาพนวดไร้มาตรฐาน หรือดำเนินการในรูปแบบธุรกิจสีเทา แอบแฝงบริการทางเพศ กฎหมายลูกทั้ง 6 ฉบับ ประกอบด้วยกฎกระทรวงกำหนดบริการอื่นในกิจการสปาเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2560 ว่าด้วยบริการ 29 ประเภท ที่สามารถให้บริการร่วมในกิจการสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งตามกฎหมายกำหนดให้ กิจการสปาเพื่อสุขภาพที่มีการเสริมสร้างสุขภาพด้วยน้ำ และนวดร่างกายเป็นหลัก มีบริการอื่นเสริมอีก อย่างน้อย 3 อย่างนั้น (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2560) นับเป็นการปรับเปลี่ยนเพื่อการยกระดับคุณภาพ เพื่อการเป็นสปาเพื่อสุขภาพแบบองค์รวม อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกฎหมายดังกล่าวเพิ่งมีการประกาศบังคับใช้ ปัจจุบันผู้ดำเนินการและธุรกิจส่วนใหญ่ยังคงขาดความรู้ความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติหรือแนวทางการพัฒนา โดยในเบื้องต้นยังไม่สามารถประเมินระดับบริการของตนตามมาตรฐานดังกล่าวได้ อันจะเป็นปัญหาทำให้ธุรกิจ ไม่สามารถวางแผนพัฒนาหรือส่งเสริมบริการให้เป็นไปตามแนวทางมาตรฐานใหม่ตามพระราชบัญญัติ ได้อย่างถูกต้อง

ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพยังเผชิญกับการแข่งขันของธุรกิจที่เปลี่ยนอยู่เสมออย่างรวดเร็วทั้งความต้องการ ของนักท่องเที่ยว การพัฒนาของคู่แข่งทำให้ต้องพัฒนาตาม และความจำเป็นของธุรกิจเอง เพื่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือยกระดับมาตรฐานคุณภาพของงาน เพื่อรักษาส่วนแบ่ง และความอยู่รอด ย่อมส่งผลให้ต้องมีการพัฒนารูปแบบของการสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างการแข่งขันในระดับสากล มาตรฐานที่บังคับ ใช้ใหม่ในปัจจุบัน เป็นการจัดการการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจให้มีความชัดเจน มีแนวปฏิบัติที่แน่นอน อย่างไรก็ตาม ก็ยังขาดเนื้อหาการพัฒนาวัตกรรมการพัฒนานักท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะที่ใช้บริการ ซึ่งสามารถเพิ่มมูลค่าและ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันอันมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เพราะนอกจากนวัตกรรม จะเป็นสิ่งที่แสดงถึงศักยภาพในการแข่งขันแล้ว ยังเป็นภาพลักษณ์หรืออัตลักษณ์ที่แสดงถึงตัวตน ของแต่ละองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือองค์กรภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งรวมถึงองค์กรในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ที่มุ่งสร้างการบริการที่เป็นเลิศ การเพิ่มมูลค่าให้กับบริการ การตอบสนองความต้องการ ของนักท่องเที่ยว หรือแม้แต่การใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความแปลกใหม่ เป็นต้น (ฉัฐชธรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2560) ซึ่งหากนำนวัตกรรมสีเขียวเป็นการผลิตที่มีการย่อยสลายและการแสวงหาผลประโยชน์ผลิตภัณฑ์ จากขั้นตอนการผลิตและการจัดการหรือวิธีการทางธุรกิจรูปแบบใหม่ ซึ่งสามารถระบุขอบเขตหรือ องค์ประกอบของนวัตกรรมสีเขียวออกเป็น 1) การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์สีเขียว (Creative Green Products)

2) การพัฒนากระบวนการเพื่อสิ่งแวดล้อม (Development to Environment Process) และ 3) รูปแบบการจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Management Model) นำมาปรับใช้ตามบริบทพื้นที่ภูเก็ทและสมุย ซึ่งมีปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรในการอุปโภคบริโภค เช่น การขาดแคลนน้ำ โดยเฉพาะการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพซึ่งมีการใช้น้ำเป็นส่วนประกอบสำคัญ มีการให้บริการตามรายการบริการต่าง ๆ ทั้งเป็นการใช้น้ำเพื่อแช่ อาบ ล้าง โดยตรงกับผู้ใช้บริการ หรือการซักผ้าจำนวนมากในรายการให้บริการ

สภาวะปัจจุบัน การบริหารองค์กรสมัยใหม่ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐได้มีการนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่จะต้องมีตัวชี้วัดประกอบการดำเนินงาน เช่น การใช้กระบวนการเทียบสมรรถนะ (Benchmarking) โดยการเปรียบเทียบวิธีการดำเนินงานที่องค์กรของเราปฏิบัติอยู่กับวิธีการที่ได้ชื่อว่าเป็นวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องนั้นได้ดีที่สุด (Best Practice) จากหน่วยงานอื่น โดยใช้ตัวชี้วัดต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาวิธีการปฏิบัติของเราให้ดีกว่า หรือดีกว่าองค์กรที่เราใช้เปรียบเทียบ การขาดตัวชี้วัดหรือมีตัวชี้วัดที่ไม่เหมาะสมจะทำให้ผู้บริหารไม่ทราบข้อเท็จจริงหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจหรือหน่วยงานเกิดความล้มเหลวของการดำเนินงานได้ ดังนั้น ความชัดเจนของตัวชี้วัดช่วยติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาได้ทันเหตุการณ์ หรือใช้ผลประเมินมาเป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันในตลาดได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญว่า มีความจำเป็นเร่งด่วนในการดำเนินการศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบริการสปาเพื่อสุขภาพตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 เพื่อออกแบบประเมินระดับบริการของสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต ตามกฎหมายพื้นฐานและมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพพระดบสากล ในการนำผลการศึกษาเพื่อนำเสนอแนวทางพัฒนาตัวชี้วัด และนวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ให้ธุรกิจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปวางแผนการดำเนินธุรกิจทั้งด้านการบริการและนโยบายการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ธุรกิจสามารถนำแนวคิดของการสร้างความยั่งยืนด้วยการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาใช้ร่วมกับแนวคิดการสร้างสร้งสรรค์นวัตกรรมผ่านตัวแบบนวัตกรรมสีเขียว คือการสร้างสร้งสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์เดิมให้ดีขึ้น รวมถึงกระบวนการผลิต วิธีการทำการตลาด การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรหรือวิธีการที่จะนำไปสู่การพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น (OECD, 2013) เป็นผู้นำในการสร้งสร้งสรรค์นวัตกรรมสีเขียวที่สามารถได้รับประโยชน์จากการแข่งขันและช่วยเสริมสร้งภาพลักษณ์องค์กรในการสร้งสร้งสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Y.-S. Chen, Lai, & Wen, 2006) มีความต่อเนื่องในการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือการบริการ กระบวนการ และระบบ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการจัดการองค์กรจะนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพของงานในระดับที่สูงขึ้นได้ (ชยนันท์ จงเจริญชัยสกุล, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, และ จันทนา แสนสุข, 2561) มุ่งสู่การเพิ่มขีดความสามารถให้บริการและเป็นผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพสู่ระดับสากลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการย่อย

- 1.ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้
- 2.เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล
- 3.เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

1.3 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

มาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง บริการที่เกี่ยวกับการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยวิธีการบำบัดด้วยน้ำและการนวดร่างกายเป็นหลัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบกับบริการอื่นที่ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอีกอย่างน้อยสามอย่าง เว้นแต่เป็นการดำเนินการในสถานพยาบาลตามกฎหมายด้วยสถานพยาบาลหรือการอาบน้ำ นวด หรืออบตัว ที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัว ตามข้อบังคับ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ทั้งนี้ ขั้นต่ำมีบริการอื่นที่ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอีกอย่างน้อย 3 บริการ จาก 29 ประเภท (1) การขัดผิวกาย (2) การขัดผิวหน้า (3) การใช้ผ้าห่มร้อน (4) การทำความสะอาดผิวกาย (5) การทำความสะอาดผิวหน้า (6) การทำสมาธิ (7) การนวดหน้า (8) การบริการอาหาร หรือเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ (9) การบำรุงผิวกาย (10) การบำรุงผิวหน้า (11) การประคบด้วยความเย็น (12) การประคบด้วยหินร้อน (13) การปรับสภาพผิวหน้า (14) การแปรงผิว (15) การพอกผิวกาย (16) การพอกผิวหน้า (17) การพันตัว (18) การพันร้อน (19) การอบชาวน้ำ (20) การอบไอน้ำ (21) การอาบด้วยทรายร้อน (22) ซิบอล (23) ไทเก็ก (24) ไทชิ (25) ฟิลาทิส (26) ฟิตบอล (27) โยคะ (28) ฤๅษีดัดตน (29) แอโรบิก ซึ่งดำเนินการใน 5 ประเด็นหลัก คือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

นวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง การพัฒนาการบริการใหม่หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างมูลค่าเพิ่ม พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความทันสมัยในด้านรูปลักษณ์และหน้าที่การใช้งานที่หลากหลายโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในขั้นตอนการผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการทางการตลาดของนักท่องเที่ยว ผ่านการสร้างสรรค์ การพัฒนาต่อยอด การจัดการ การผลิต กระบวนการ ระบบ โครงสร้างองค์กร รูปแบบธุรกิจ เพื่อที่จะสร้างมูลค่าใหม่สำหรับนักท่องเที่ยวและผลตอบแทนทางการเงินให้กับธุรกิจ โดยเป็นที่ยอมรับต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปพัฒนาและสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น
หมายถึง การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท พื้นที่ภาคใต้ ตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ด้านการบริหารและจัดการองค์กร ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ที่คำนึงถึงการลดหรือ ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงความสอดคล้องกับวัฒนธรรม ประเพณี หรือวิถีชีวิตท้องถิ่น

การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น
ด้านการบริหารและจัดการองค์กร หมายถึง การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท พื้นที่ภาคใต้ ตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ที่คำนึงถึงการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการดูแล รักษาสิ่งแวดล้อม ภายใต้อาคาร วัฒนธรรมของท้องถิ่น การจัดการขยะและของเสีย การบำบัดน้ำเสีย การติดตามการใช้น้ำและไฟฟ้า การลดใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น รวมถึงการจัดให้มีพื้นที่สำหรับการเพาะปลูก และการติดตามประเมินผลการดำเนินการ

การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น
ด้านบุคลากร หมายถึง การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท พื้นที่ภาคใต้ ตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากร ทั้งด้านการดูแล รักษาสิ่งแวดล้อม และประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต และประวัติความเป็นมาของท้องถิ่น รวมไปถึงการเลือกใช้วัตถุดิบในการออกแบบ ตกแต่งเครื่องแต่งกายของบุคลากร เพื่อการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และบอกเล่าเรื่องราวของท้องถิ่น

การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น
ด้านการบริการ หมายถึง การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท พื้นที่ภาคใต้ ตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ที่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารแนวคิดหรือวิธีการดำเนินธุรกิจของสปาเพื่อสุขภาพ รายการบริการ และการให้บริการต่าง ๆ ที่ดูแล รักษาสิ่งแวดล้อม รวมทั้งประเพณี และวัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยหมายรวมถึงรายการอาหารว่างและเครื่องมือ เช่น การเลือกใช้วัตถุดิบอินทรีย์ วัตถุดิบธรรมชาติ หรือวัตถุดิบที่มีอยู่ในท้องถิ่น

การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น
ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ หมายถึง การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท พื้นที่ภาคใต้ ตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ที่ให้ความสำคัญกับการเลือกใช้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น ผลิตภัณฑ์สปา ผลิตภัณฑ์จำหน่าย ผ้าในส่วนให้บริการ บรรจุภัณฑ์ สุขภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด เครื่องมือ อุปกรณ์ และสินค้าอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น หลอดไฟ เป็นต้น ที่ให้ความสำคัญกับการลดใช้พลังงาน และน้ำ และลด หรือไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศ ทรัพยากรธรรมชาติ รวมไปถึงวิถีชีวิต ประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น

การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท พื้นที่ภาคใต้ ตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 โดยให้ความสำคัญกับการออกแบบอาคาร และ สถาปัตยกรรม และการออกแบบตกแต่งภูมิทัศน์ทั้งในพื้นที่ให้บริการและโดยรอบ ที่กลมกลืนกับวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรม สภาพแวดล้อม และลดหรือป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อทรัพยากรในพื้นที่ การระบายอากาศ การมีพื้นที่สีเขียว และการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ

การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น
ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน หมายถึง การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท พื้นที่ภาคใต้ ตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ที่มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการนำวัตถุดิบและ ผลิตภัณฑ์ ธรรมชาติของท้องถิ่นมาใช้ในการให้บริการ หรือจัดจำหน่าย และการมีแผนการดำเนินธุรกิจอย่างมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น เพื่อการกระจายผลประโยชน์ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มีขอบเขตด้านเนื้อหาใน 4 หัวข้อหลัก คือ (1) ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 (2) กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ (3) การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ (4) ประเด็นด้านตัวชี้วัดการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในพื้นที่ภาคใต้ใน 5 ด้าน คือ

- (1) ด้านการบริการ
- (2) ด้านบุคลากร
- (3) ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์
- (4) ด้านการบริหารและจัดการองค์กร
- (5) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

จากผลการศึกษาประเด็นด้านตัวชี้วัดการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ใน 5 ด้าน ผู้วิจัยนำผลมาสังเคราะห์ภายใต้กรอบการพัฒนานวัตกรรม 10 รูปแบบ คือ การสร้างนวัตกรรมด้านรูปแบบ ผลกำไรมุ่งเน้นที่ราคาขาย การสร้างนวัตกรรมด้านเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ นวัตกรรมด้านโครงสร้าง นวัตกรรมด้านกระบวนการ นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมด้านระบบ นวัตกรรมด้านการบริการ นวัตกรรมด้านช่องทางการส่งมอบ นวัตกรรมการสร้างตราสินค้า และนวัตกรรมการสร้างความผูกพัน กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวและรับบริการสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อให้ได้เป็นแนวทางการพัฒนานวัตกรรม การบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการศึกษาสภาวะเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งมีพื้นที่ตัวแทนจำนวน 2 แห่ง คือ จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก

วิธีวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เลือกทำการศึกษาตัวแทนผู้ให้ข้อมูล 4 กลุ่ม คือ (1) ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพแบบมีที่พักที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 14 แห่ง ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลามากกว่า 5 ปี ขึ้นไป (2) ตัวแทนภาควิชาการจำนวน 2 คน (3) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 2 คน และ (4) ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศในประเทศไทย โดยการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) จนกระทั่งข้อมูลเกิดการอิ่มตัว

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2561–29 กุมภาพันธ์ 2563 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 1 ปี 3 เดือน

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

(1) ภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นต้น สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางการวางแผนทั้งด้านนโยบาย ด้านการตลาด หรือการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ ทั้งมิติด้านอุปสงค์ อุปทาน และวางแผนทางปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมได้อย่างชัดเจน

(2) ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสามารถนำกลยุทธ์ไปเป็นแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถที่นำเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาดำเนินธุรกิจให้เกิดความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สร้างแนวทางปฏิบัติ บูรณาการตามบริบทของธุรกิจของตนให้สามารถตอบสนองกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดที่มีคุณภาพ เพื่อส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ให้เป็นผู้นำในระดับสากลต่อไป

(3) ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสามารถนำตัวชี้วัดไปเป็นแนวทางปฏิบัติ หรือแนวทางการวางแผนดำเนินงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันที่จะสามารถลดต้นทุนและเพิ่มกำไรทางธุรกิจแบบยั่งยืน ทั้งผลกำไรที่เป็นทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้ที่จะเป็นผู้นำและเป็นต้นแบบในระดับสากลต่อไป

บทที่ 2

การทบทวนเอกสาร และวรรณกรรม

โครงการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล”
คณะผู้วิจัยดำเนินการแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการศึกษารूपได้ ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism)

2. ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

3. กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

- (3.1) พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559
- (3.2) มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล
- (3.3) มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพของอาเซียน
- (3.4) ISO/DIS 17679:2016 (Tourism and Related Services - Wellness Spa –Service Requirements)
- (3.5) มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ กลุ่มสาขาอาชีพภาคบริการ (พนักงานนวดไทย และนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม)
- (3.6) มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาสปาและความงาม

4. การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

- (4.1) แนวคิดสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- (4.2) แนวคิด 7 Greens
- (4.3) มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

5. นวัตกรรมบริการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

2.1 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism)

แนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและความงาม (Spa and Wellness) จากการประชุม Professional Spa and Wellness Convention 2013 ณ กรุงลอนดอน ประเทศสหราชอาณาจักร ได้เสนอรูปแบบใหม่ของสินค้าและบริการด้านสุขภาพและความงามหลายรูปแบบ เช่น Earthing หรือ วิธีการบำบัดโดยให้ผู้บริโภคใกล้ชิดกับพื้นดินให้มากที่สุด และซึมซับตามจังหวะของสิ่งแวดล้อมรอบตัวตามธรรมชาติ โดยลดการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการด้านสุขภาพความงาม (Less Technology) หรือ (Spa-Genomics) เป็นการใช้องค์ความรู้จากดีเอ็นเอของผู้บริโภคมาสร้างโปรแกรมการบำบัดเฉพาะตัวบุคคล ภายในการประชุมได้กล่าวถึงความพยายามในการปรับตัวของโรงแรมที่พักขนาดใหญ่ในการเป็นโรงแรมเพื่อสุขภาพ (Healthy Hotel) โดยเหตุผลสำคัญที่ทำให้โรงแรมต่าง ๆ หันมาให้ความสนใจกับบริการด้านสุขภาพความงาม ได้แก่ (1) การบริการสุขภาพและความงาม (Spa and Wellness) นั้น เพื่อเพิ่มรายได้ที่มากกว่าการใช้บริการที่พักและอาหารมากกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป (2) แนวโน้มที่นักท่องเที่ยวจะพัก 1 และ 2 วัน ร้อยละ 33 ของนักท่องเที่ยวยาวนานขึ้น กลุ่มดังกล่าว ต้องการจ่ายเงินเพื่อเพิ่มบริการห้องพักที่หรูหรากว่าเดิม อีกทั้งความต้องการบริการส่งเสริมสุขภาพที่แปลกใหม่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ เช่น การทำผิวสีแทน การทำฟันขาว นอกเหนือจากการเล่นโยคะ โยคี พิลาทิส การนั่งสมาธิ และการออกกำลังกายด้วยการเต้นแบบซุมบา (Zumba) ด้านจุดขายของสถานบริการสุขภาพและความงาม ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่เห็นว่า ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเข้ารับบริการ และเป็นปัจจัยสำคัญในการเข้ารับบริการตั้งแต่ครั้งแรก อีกทั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาดด้วยการใช้การบอกต่อ (Word of Mouth) ยังคงได้ผลมากที่สุดในธุรกิจ (ณัฏฐิรา อำพลพรณ์, 2556)



GLOBAL WELLNESS
INSTITUTE™

Global Tourism Industry \$3.2 trillion



© Global Wellness Institute. Originally published in "The Global Wellness Tourism Economy," 2013.

ภาพที่ 1 ภาพรวมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลก 2556 โดย The Global Wellness Tourism Economy 2013

เศรษฐกิจเชิงสุขภาพ (Wellness Economy) มีขนาดประมาณ 3.4 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ประกอบด้วย สปาเพื่อสุขภาพ น้ำพุร้อน การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ และบริการเชิงสุขภาพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสุขภาพให้แข็งแรง เช่น ความงามและการชะลอวัย (Beauty & Anti-Aging) การออกกำลังกาย (Fitness & Mind-Body) มีมูลค่าสูงถึง 2.8 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐฯ อุตสาหกรรมเชิงสุขภาพอื่น ๆ เป็นต้น (Global Wellness Institute, 2013)



ภาพที่ 2 Global Spa and Wellness Economy Monitor 2014

ที่มา: Global Spa & Wellness Economy Monitor (2014)

รายงานภาพรวมเศรษฐกิจเชิงสุขภาพของโลก (Wellness Economy) ในช่วงปี (2556-2558) พบว่าในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.6 จากมูลค่า 3.36 ดอลลาร์สหรัฐฯ เป็น 3.72 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ในปี 2558 ครอบคลุมทั้งสปาเพื่อสุขภาพ น้ำพุร้อน การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพและบริการเชิงสุขภาพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการรักษาสุขภาพให้แข็งแรง เช่น ความงามและการชะลอวัย (Beauty & Anti-Aging) การออกกำลังกาย (Fitness & Mind-Body) เป็นต้น และเศรษฐกิจสุขภาพเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีการเจริญเติบโตมากที่สุดซึ่งสวนกระแสกับภาพรวมของเศรษฐกิจโลกที่ติดลบอยู่ที่ร้อยละ 3.6 และตลาดการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่ร้อยละ 5.1 ของเศรษฐกิจโลกโดยรวม ซึ่งหากมองในมิติด้านรายได้ในช่วงปี 2556-2558 พบว่าทุกตลาดส่งเสริมสุขภาพมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยตลาดอุตสาหกรรมสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Industry) มีมูลค่า (94-98.6 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐฯ) (Global Wellness Institute, 2016) (ภาพที่ 2)

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การส่งเสริมสุขภาพ คือ การส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม หรือการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม คือ มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการบำบัดเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบำบัดรักษา หรือปฏิบัติตนเพื่อให้หายจากโรคร้ายไข้เจ็บด้วยตนเอง ซึ่งการแพทย์แผนองค์รวม เป็นวิธีการสร้างสุขภาพที่แตกต่างไปจากการแพทย์ในระบบ หรือการแพทย์ทั่วไปตรงที่มีใช้รักษาอาการของโรคอย่างเดียว โดยรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและบริการเชิงสุขภาพของโลกนั้นมีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงอาหาร การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงกีฬา เป็นต้น ทำให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจสูง ซึ่งอาจเพราะประชากรผู้สูงอายุทั่วโลกมีจำนวนเพิ่มขึ้น กอปรกับฐานะทางการเงินของคนเพิ่มขึ้น จึงทำให้เกิดความต้องการในการดูแลสุขภาพเชิงป้องกันด้วย

2. ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

“สปาเพื่อสุขภาพ” เริ่มเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในทิศทางใหม่อีกครั้งหนึ่ง โดยส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่องการบำบัดทางกายภาพ (Treatments) หรือวิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน เช่น การนวด วารีบำบัด สุคนธบำบัด รวมทั้งการบำรุงรักษาความงาม ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตาม ยังคงบกพร่องในเรื่องของแก่นเกี่ยวกับสุขภาพในเชิงองค์รวมของทั้งร่างกาย จิตใจ และปัญญา ประวัติศาสตร์ของการบำบัดรักษาโรคด้วยสายน้ำสามารถย้อนกลับไปได้นับพัน ๆ ปี ในช่วง 2,400 ปีก่อนคริสตกาล วัฒนธรรมของชาวอินเดียโบราณได้สร้างระบบการบำบัดร่างกายและจิตใจ ด้วยการชำระล้างในสายน้ำศักดิ์สิทธิ์ ตามหลักอานัมย ตามอารยธรรมโบราณมีการบูชาน้ำเสมือนหนึ่งพลังวิญญาณธรรมชาติที่ยิ่งใหญ่ ชาวอียิปต์ ชาวอัสซีเรีย และชาวเมโสโปเตเมีย ใช้น้ำแร่ในการรักษา บำบัดโรค สำหรับชาวญี่ปุ่น จีน กรีก และโรมัน ใช้การอาบน้ำอุ่นลดอาการเหน็ดเหนื่อย เมื่อยล้าของร่างกายช่วยส่งเสริมการรักษาบาดแผล รวมทั้งบำบัดอาการซึมเศร้า ไร้อิทธิพล ส่วนชนชาติกรีกเป็นชนกลุ่มแรกที่ค้นพบและเชื่อมั่นศรัทธาในความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ไ้ระหว่างสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง และจิตใจที่สุขสงบและมั่นคง ดังนั้นพวกเขาจึงสร้างศูนย์กลางใกล้แหล่งน้ำพุร้อน หรือน้ำแร่ ขึ้นมาเป็นที่สำหรับใช้อาบน้ำ และคลายอาการปวดตามข้อและกล้ามเนื้อ ฯลฯ

สปาเพื่อสุขภาพ มาจากภาษาละตินว่า “Sanus per aquam” หรือ Sanitas per aquas หมายถึง การบำบัดด้วยน้ำ หรือดูแลสุขภาพโดยใช้น้ำ สปา เป็นเมืองเล็กทางตะวันออกเฉียงใต้ของเบลเยียมเป็นแหล่งของน้ำพุที่สามารถรักษาอาการป่วยไข้เป็นสถานที่ตากอากาศเพื่อสุขภาพ (Health Resort) ที่โด่งดังและเป็นที่ยอมรับในเรื่องของการรักษาสุขภาพและการเจ็บป่วยต่าง ๆ

สปาเพื่อสุขภาพ โดยทั่วไป หมายถึง การบำบัดดูแลสุขภาพแบบองค์รวมด้วยวิธีทางธรรมชาติที่ใช้น้ำเป็นองค์ประกอบในการบำบัดควบคู่ไปกับการบำบัดด้วยวิธีทางการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ โดยใช้ศาสตร์สัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส เป็นปัจจัยที่สร้างภาวะสมดุลระหว่างร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ อารมณ์ สปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง การบำบัดแบบองค์รวมที่เน้นการป้องกันการเจ็บป่วยมากกว่าการรักษา

ตามคำนิยามของ The International Spa Association (ISPA) สปาเพื่อสุขภาพควรประกอบไปด้วย ปัจจัยสำคัญ 10 ประการ ได้แก่

1. น้ำ (Water) สามารถนำไปใช้ได้หลายรูปแบบทั้งภายใน และภายนอกสปาเพื่อสุขภาพ โดยนำมาเป็นส่วนประกอบในการบริการ และการตกแต่งสถานที่
2. การบำรุง (Nourishment) เช่น อาหารสุขภาพ เครื่องดื่มสมุนไพร
3. การเคลื่อนไหวและการออกกำลังกาย (Movement, Exercise & Fitness) การเคลื่อนไหวในท่าทาง ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ กัน สร้างความกระปรี้กระเปร่าเพิ่มพลังงาน เช่น การออกกำลังกายแบบต่าง ๆ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ
4. การนวด (Touch and Massage) ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ การนวดและการสัมผัสที่สื่อสารความรู้สึกต่าง ๆ ให้ความรู้สึกที่อบอุ่น ผ่อนคลาย และบำบัดอาการปวดเมื่อย
5. การบำบัดร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ (Body, Mind & Spirit) กิจกรรมสุขภาพที่บูรณาการระหว่างความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันระหว่างกาย ความคิด จิตใจและจิตวิญญาณกับสภาพแวดล้อม
6. ศาสตร์ด้านความงาม (Aesthetics) การบำรุงรักษาความงามกับกระบวนการที่ใช้ผลิตภัณฑ์ พืชพรรณธรรมชาติ สมุนไพรต่าง ๆ ที่มีผลกับร่างกายมนุษย์
7. สถานที่ตั้ง (Environment) ประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมที่ดี สภาพภูมิอากาศ ที่เหมาะสม การออกแบบตกแต่ง รูปแบบบรรยากาศดี ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย
8. การแสดงออกถึงศิลปวัฒนธรรม (Art, Culture & Social) เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ที่สร้างความสุนทรีย์และประทับใจ ในเวลาที่ได้พักผ่อนและมีสังคมที่ดีกับมิตรสหาย
9. เวลาและจังหวะของชีวิต (Time, Space, Rhythms) ตระหนักถึงการใช้เวลาและจังหวะชีวิตที่ได้ดูแลสุขภาพให้แก่ตนเอง มีเวลาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ดีต่อสุขภาพโดยสอดคล้องกับวงจรธรรมชาติ
10. ระบบการบริหารจัดการที่ดี (Management and Operation System) มีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ

ตามคำนิยามของ The International Spa Association (ISPA) แบ่งชนิดของสปาเพื่อสุขภาพออกเป็น 7 ประเภท (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2556) ดังนี้

1. คลับสปาเพื่อสุขภาพ (Club Spa) คือ สปาเพื่อสุขภาพที่สร้างขึ้นเพื่อให้บริการเฉพาะสมาชิก (Member) โดยเน้นการให้ความสะดวกสบายและครบครัน เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการออกกำลังกายและดูแลสุขภาพร่างกาย พร้อมกับบริการสปาเพื่อสุขภาพอื่น ๆ
2. เดย์สปา (Day Spa) คือ สปาเพื่อสุขภาพที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยวมาใช้บริการ เช่น ที่พักอาศัย อาคารพาณิชย์ ห้างสรรพสินค้า หรือตามสนามบิน โปรแกรมการบริการค่อนข้างหลากหลาย ลักษณะผู้มาใช้บริการจะเป็นระยะเวลาสั้น ๆ จากการสำรวจพบว่า เป็นสปาเพื่อสุขภาพที่เปิดให้บริการมากที่สุด

3. สปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท (Hotel & Resort Spa) คือ สปาเพื่อสุขภาพที่ตั้งอยู่ใน ภายใน หรือในบริเวณเดียวกันกับโรงแรมหรือรีสอร์ทที่มีสถานที่ออกกำลังกาย อาหาร โปรแกรมบริการ มักประกอบด้วย การนวดแบบต่าง ๆ เพื่อผ่อนคลายสำหรับผู้คนที่ต้องการเปลี่ยนบรรยากาศ และหลีกเลี่ยงความ จ้าเจในชีวิตรประจำวัน มักจะมีขนาดเล็กกว่าเมื่อเทียบกับเดย์สปา (Day Spa) ทั่วไป

4. ครุยส์ชิปสปา (Cruise Ship Spa) คือ สปาเพื่อสุขภาพที่ตั้งอยู่ในเรือ มีโปรแกรมการบริการ ประกอบด้วย การนวดแบบต่าง ๆ การออกกำลังกาย กิจกรรมเพื่อสุขภาพ อาหารเพื่อสุขภาพ

5. มินอโรลสปริงสปา (Mineral Spring Spa) คือ สปาเพื่อสุขภาพที่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เป็นแหล่ง น้ำพุร้อน หรือน้ำแร่ธรรมชาติ โปรแกรมการบริการจะเน้นการบำบัดโดยใช้ความร้อนของน้ำ หรือแร่ธาตุ ต่าง ๆ เช่น ใช้เกลือมาเป็นส่วนหนึ่งในการบำบัดรักษา ตัวอย่างเช่น สปาเพื่อสุขภาพที่ตั้งอยู่ตามแหล่งบ่อน้ำ ร้อนในประเทศญี่ปุ่น และรัสเซีย เป็นต้น ประเทศไทยมีโอกาสที่จะพัฒนาแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติ หลายแห่งให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีในอนาคต

6. เดสทินชันสปา (Destination Spa) คือ สปาเพื่อสุขภาพที่ตั้งขึ้นเพื่อให้การดูแลสุขภาพเป็นหลัก โดยมีที่พักอยู่ภายในนั้น มีกิจกรรมเพื่อสุขภาพครบวงจร อาหารสุขภาพ การออกกำลังกาย การให้ความรู้ ในด้านต่าง ๆ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มักจะมีความต้องการการพำนักระยะเวลานาน เพื่อผ่อนคลาย และปรับปรุงวิถีชีวิตให้ดีขึ้น ปรับความสมดุลของร่างกายและจิตใจ ลดน้ำหนัก ออกกำลังกายที่ถูกต้อง เป็นต้น โดยทีมงานที่เชี่ยวชาญจะเป็นผู้พิจารณาจัดโปรแกรมให้เหมาะสมกับลักษณะสุขภาพบุคคลแต่ละคน มักตั้งอยู่ ใกล้แหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติโดยส่วนใหญ่จะใช้ประโยชน์จากแหล่งธรรมชาตินั้นเข้ามาเป็นตัวช่วยในการ จัดกิจกรรม เช่น ภูเขา ทะเล น้ำพุร้อน โคลน ฯลฯ

7. เมดิคอลสปา (Medical Spa) คือ สปาเพื่อสุขภาพที่ตั้งโดยพระราชบัญญัติสถานพยาบาล โดยมี แพทย์และพยาบาลดูแลกำกับ มีวัตถุประสงค์เพื่อบำบัดรักษาสุขภาพและความสวยงาม โปรแกรมการบริการ ประกอบด้วย โภชนาการบำบัดและอาหารสุขภาพ การออกกำลังกาย กิจกรรมเพื่อสุขภาพ การนวดแบบต่าง ๆ การบำบัดและดูแลนักท่องเที่ยวโดยใช้ความรู้ด้านสุขภาพ มีบริการทางการแพทย์ให้เลือก ทั้งแพทย์แผนปัจจุบัน การแพทย์แผนไทย และแผนจีน ฯลฯ มีโปรแกรมการนวดที่รักษาอาการเจ็บป่วย เช่น การนวดกดจุด การบำบัดด้วยสมุนไพร การปรับโครงสร้างร่างกาย การสะกดจิต การฝังเข็ม ศัลยกรรมผิวหนัง การต่อต้านริ้ว รอย ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มักจะมีความต้องการการพำนักระยะยาว และการบำบัดที่ชี้เฉพาะ เช่น การลดน้ำหนัก การออกกำลังกายที่ถูกต้อง การเลิกบุหรี่ เป็นต้น โดยทีมงานที่เชี่ยวชาญจะเป็นผู้พิจารณา จัดโปรแกรมให้เหมาะสมกับลักษณะสุขภาพบุคคลแต่ละคน

คณะกรรมการมาตรฐานฝีมือแรงงาน สาขาสถานบริการส่งเสริมสุขภาพ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานได้จำแนกสปาเพื่อสุขภาพตามองค์ความรู้ที่มาประยุกต์เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (1) สปาเพื่อสุขภาพแบบตะวันตก (Western Spa) เป็นสถานที่ที่ให้บริการสุขภาพด้วยน้ำเป็นหลัก โดยมี มาตรฐานการให้บริการแนวเดียวกับประเทศตะวันตก (2) ไทยสบาย หรือไทยสปา (Thai Spaya) เป็นสถานที่ที่ให้บริการสุขภาพองค์รวมแบบไทย เน้นการอบสมุนไพร การใช้ลูกประคบ และการนวดไทย คำว่า “สบาย” มาจากคำภาษาบาลีว่า สบายะ ซึ่งแปลว่า สถานที่หรือบุคคลซึ่งเป็นที่สหายเหมือนกัน เกื้อกูลหรือ

เอื้ออำนวยโดยเฉพาะที่ช่วยเกื้อกูลแก่การบำเพ็ญและประคับประคองรักษาสมาธิ และ (3) ไทยสปา (Thai Spa) เป็นสถานที่ที่ให้บริการสุขภาพที่ใช้น้ำเป็นหลัก มีมาตรฐานการให้บริการแนวเดียวกับประเทศตะวันตก แต่มีการประยุกต์ภูมิปัญญาทางตะวันออก และภูมิปัญญาไทยเข้าสู่การบริการในสถานที่เดียวกัน

The Global Spa & Wellness Economy Monitor (2014) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มอุตสาหกรรมสปาเพื่อสุขภาพประกอบด้วย อุตสาหกรรมหลักสปาเพื่อสุขภาพ (Core Industries) อุตสาหกรรมที่เกิดจากสปาเพื่อสุขภาพ (Enabled Industries) และอุตสาหกรรมที่สัมพันธ์กับสปาเพื่อสุขภาพ (Associated Industries)

1. อุตสาหกรรมหลักสปาเพื่อสุขภาพ (Core Industries) ประกอบด้วย หน่วยธุรกิจ (Business Unit) 5 หน่วยธุรกิจ คือ ธุรกิจบริการสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Facility Operations) การลงทุนในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Capital Investment) ธุรกิจการศึกษาสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Education) สื่อสารสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Communication) สมาคม และการจัดงาน (Spa Media, Associations, and Events) ธุรกิจการให้คำปรึกษาสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Consulting)

2. อุตสาหกรรมที่เกิดจากสปาเพื่อสุขภาพ (Enabled Industries) แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ สปาเพื่อสุขภาพที่สัมพันธ์กับการบริการและการท่องเที่ยว (Spa-Related Hospitality and Tourism) และ สปาเพื่อสุขภาพที่สัมพันธ์กับอสังหาริมทรัพย์ (Spa-Related Real Estate)

3. อุตสาหกรรมที่สัมพันธ์กับสปาเพื่อสุขภาพ (Associated Industries) หรืออุตสาหกรรมที่สัมพันธ์กับแบบแผนการดำเนินชีวิตสปาเพื่อสุขภาพ (Associated Spa Lifestyle Industries) เป็นอีกกลุ่มอุตสาหกรรมที่อยู่ในกลุ่ม (Cluster) ของสปาเพื่อสุขภาพ แนวคิดของแบบแผนการดำเนินชีวิตสปาเพื่อสุขภาพสอดคล้องกับแนวคิดของการส่งเสริมสุขภาพ (Wellness) โดยมีการกล่าวถึงมิติของการส่งเสริมสุขภาพ 6 ประการ (The Six Dimensions of Wellness) คือ

(1) สังคม (Social) การมีส่วนร่วมในการสร้างสิ่งแวดล้อมและชุมชน การสร้างเครือข่ายทางสังคม และพื้นที่อยู่อาศัยที่ดีกว่า

(2) การทำงานในวิชาชีพ (Occupational) ที่สร้างคุณค่าชีวิตและความพึงพอใจจากการทำงานที่มีความเชื่อมโยงงานกับกิจกรรมสันทนาการและการใช้ชีวิต

(3) จิตวิญญาณ (Spiritual) โดยเน้นการพัฒนากระบวนการเชื่อและค่านิยม

(4) กายภาพ (Physical) เช่น กิจกรรมการออกกำลังกาย พฤติกรรมการกินที่มีสุขภาพ ความแข็งแรงของร่างกาย เป็นต้น

(5) อารมณ์ (Emotional) พัฒนาการตระหนักและการยอมรับความรู้สึกของคนอื่น ความไฝฝันของตนเอง การควบคุมตน และการกำหนดทิศทางของตนเอง

(6) สติปัญญา (Intellectual) การริเริ่มและการกระตุ้นกิจกรรมทางสมอง การให้สติปัญญาของตนกับคนอื่น ๆ

สปาเพื่อสุขภาพ เป็นบริการที่เน้นถึง รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส ที่จะเป็นการส่งเสริมสุขภาพในองค์รวม ซึ่งทุกบริการในด้านดังกล่าวนี้ ล้วนมีความสำคัญที่สร้างเป็นองค์ประกอบก่อเกิดบริการที่จะสร้างคุณค่า เพื่อเป้าประสงค์การผ่อนคลายอย่างแท้จริง รูปแบบสปาเพื่อสุขภาพมีความแตกต่างจากการแบ่งตามเกณฑ์ ในแต่ละมิติของการบริการที่แตกต่างกัน ในปัจจุบันประเทศไทยมีชื่อเสียงสปาเพื่อสุขภาพในระดับโลก

3. กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

การดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทย มีกฎหมาย พระราชบัญญัติ และมาตรฐาน ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(3.1) พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

กระทรวงสาธารณสุขจึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติธุรกิจเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และผ่านมติสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2559 ซึ่งมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2559 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม สนับสนุน ควบคุม กำกับธุรกิจเพื่อสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐาน และบังคับให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เผยกฎหมายลูก 6 ฉบับ ภายใต้ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 มีผลบังคับใช้แล้วเมื่อวันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2560 เพื่อช่วยยกระดับคุณภาพมาตรฐานธุรกิจเพื่อสุขภาพให้เป็นที่ยอมรับจากทั้งชาวไทยและต่างประเทศ และขจัดปัญหาสปาเพื่อสุขภาพ นวดไร้มาตรฐาน หรือดำเนินการในรูปแบบธุรกิจสีเทา แอบแฝงบริการทางเพศ กฎหมายลูกทั้ง 6 ฉบับ ประกอบด้วยกฎกระทรวงกำหนดบริการอื่นในกิจการสปาเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2560 ว่าด้วยบริการ 29 ประเภท ที่สามารถให้บริการร่วมในกิจการสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งตามกฎหมายกำหนดให้กิจการสปาเพื่อสุขภาพที่มีการเสริมสร้างสุขภาพด้วยน้ำและนวดร่างกายเป็นหลัก มีบริการอื่นเสริมอีกอย่างน้อย 3 อย่างนั้น มีรายละเอียด ดังนี้

ความหมายของธุรกิจเพื่อสุขภาพ ธุรกิจเพื่อสุขภาพ หมายถึง สถานที่ที่สร้างขึ้นเพื่อดำเนินกิจการดังต่อไปนี้

(1) สปาเพื่อสุขภาพ

สปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง บริการที่เกี่ยวกับการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยวิธีการบำบัดด้วยน้ำ และการนวดร่างกายเป็นหลัก ประกอบกับบริการอื่นที่ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอีกอย่างน้อยสามอย่างไว้ แต่เป็นการดำเนินการในสถานพยาบาลตามกฎหมายด้วยสถานพยาบาลหรือการอาบน้ำ นวด หรือ อบตัว ที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัว ตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

สำหรับบริการอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยการกำหนดบริการอื่นในกิจการสปาเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2560 ลงวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2560 มีดังนี้

- (1) การขัดผิวกาย
- (2) การขัดผิวหน้า
- (3) การใช้ผ้าห่มร้อน

- (4) การทำความสะอาดผิวกาย
- (5) การทำความสะอาดผิวหนัง
- (6) การทำสมาธิ
- (7) การนวดหน้า
- (8) การบริการอาหาร หรือเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ
- (9) การบำรุงผิวกาย
- (10) การบำรุงผิวหนัง
- (11) การประคบด้วยความเย็น
- (12) การประคบด้วยความร้อน
- (13) การปรับสภาพผิวหนัง
- (14) การแปรงผิว
- (15) การพอกผิวกาย
- (16) การพอกผิวหนัง
- (17) การพันตัว
- (18) การพันร้อน
- (19) การอบซาวน่า
- (20) การอบไอน้ำ
- (21) การอาบด้วยทรายร้อน
- (22) ซิบอล
- (23) ไทเก็ก
- (24) ไทชิ
- (25) ฟิลาทิส
- (26) ฟิตบอล
- (27) โยคะ
- (28) ฤๅษีดัดตน
- (29) แอโรบิก

(2) นวดเพื่อสุขภาพ

นวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง การประกอบกิจการนวด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้าความเครียด ด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การจับ การตัด การดึง การประคบการอบ การนวดแผนไทย (ที่ไม่ใช่การรักษาโรค) หรือโดยวิธีการอื่นใดตามศาสตร์และศิลป์ของการนวดเพื่อสุขภาพ และการนวดฝ่าเท้า เป็นต้น ทั้งนี้ ต้องไม่มีสถานที่อาบน้ำให้บริการ เว้นแต่ เป็นการนวดเพื่อสุขภาพ

ในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลหรือในหน่วยบริการสาธารณสุขของหน่วยงานของรัฐ หรือ การนวดที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัว ตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

(3) นวดเพื่อเสริมความงาม

นวดเพื่อเสริมความงาม หมายถึง การประกอบกิจการนวดในสถานที่เฉพาะ เช่น ร้านเสริมสวยหรือ แต่งผม มีวัตถุประสงค์เพื่อสวยงามด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การจับการประคบ การอบหรือด้วยวิธีการ อื่นใดตามศิลปะการนวดเพื่อเสริมความงาม ทั้งนี้ ต้องไม่มีสถานที่อาบน้ำให้บริการ เว้นแต่ เป็นการนวด เพื่อสุขภาพในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลหรือในหน่วยบริการสาธารณสุขของหน่วยงาน ของรัฐ หรือการนวดที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัว ตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

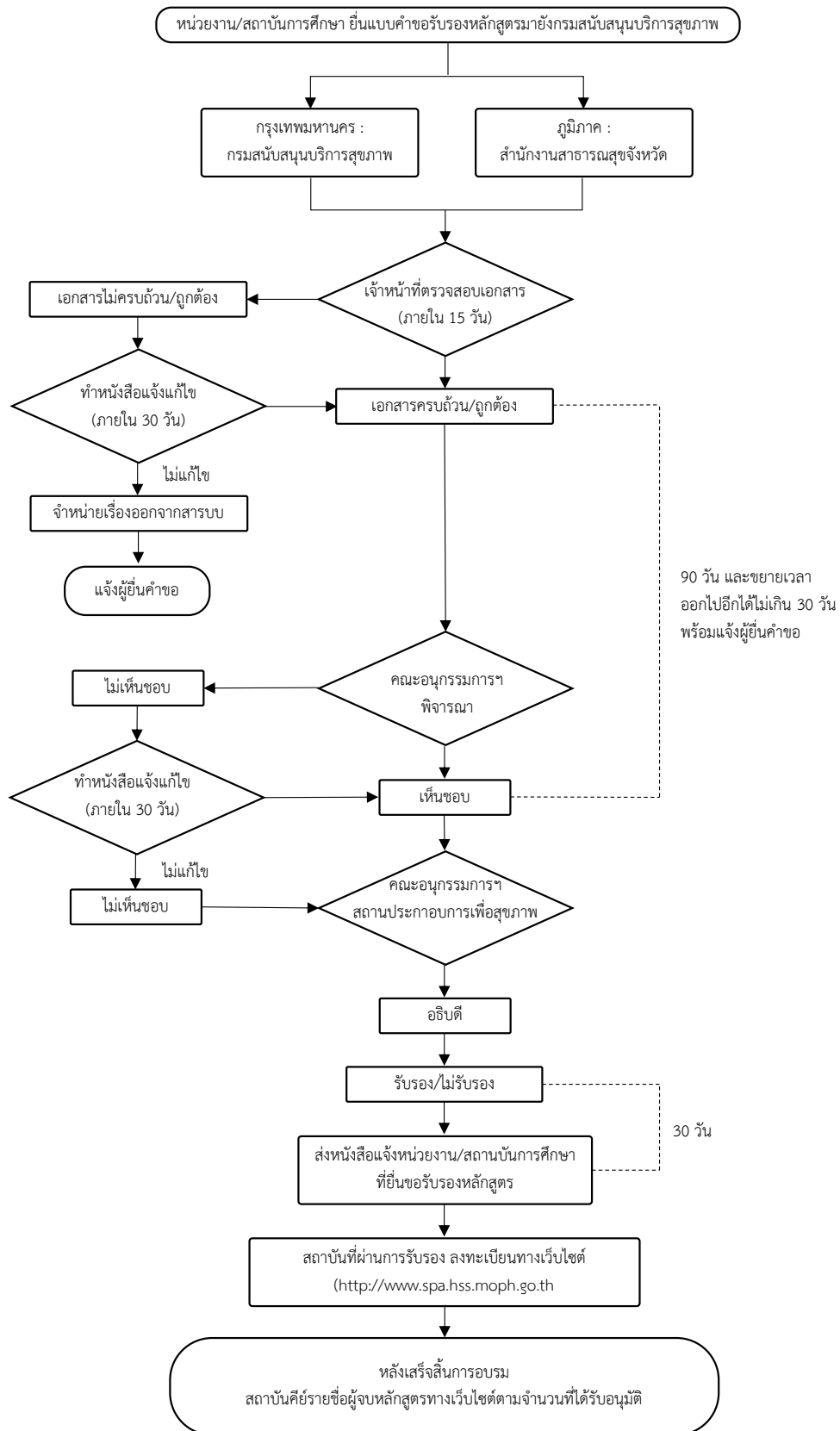
แนวทางการดำเนินงานรับรองหลักสูตร

หลักสูตรที่ขอรับรองหลักสูตรได้ มีจำนวน 11 หลักสูตร ดังนี้

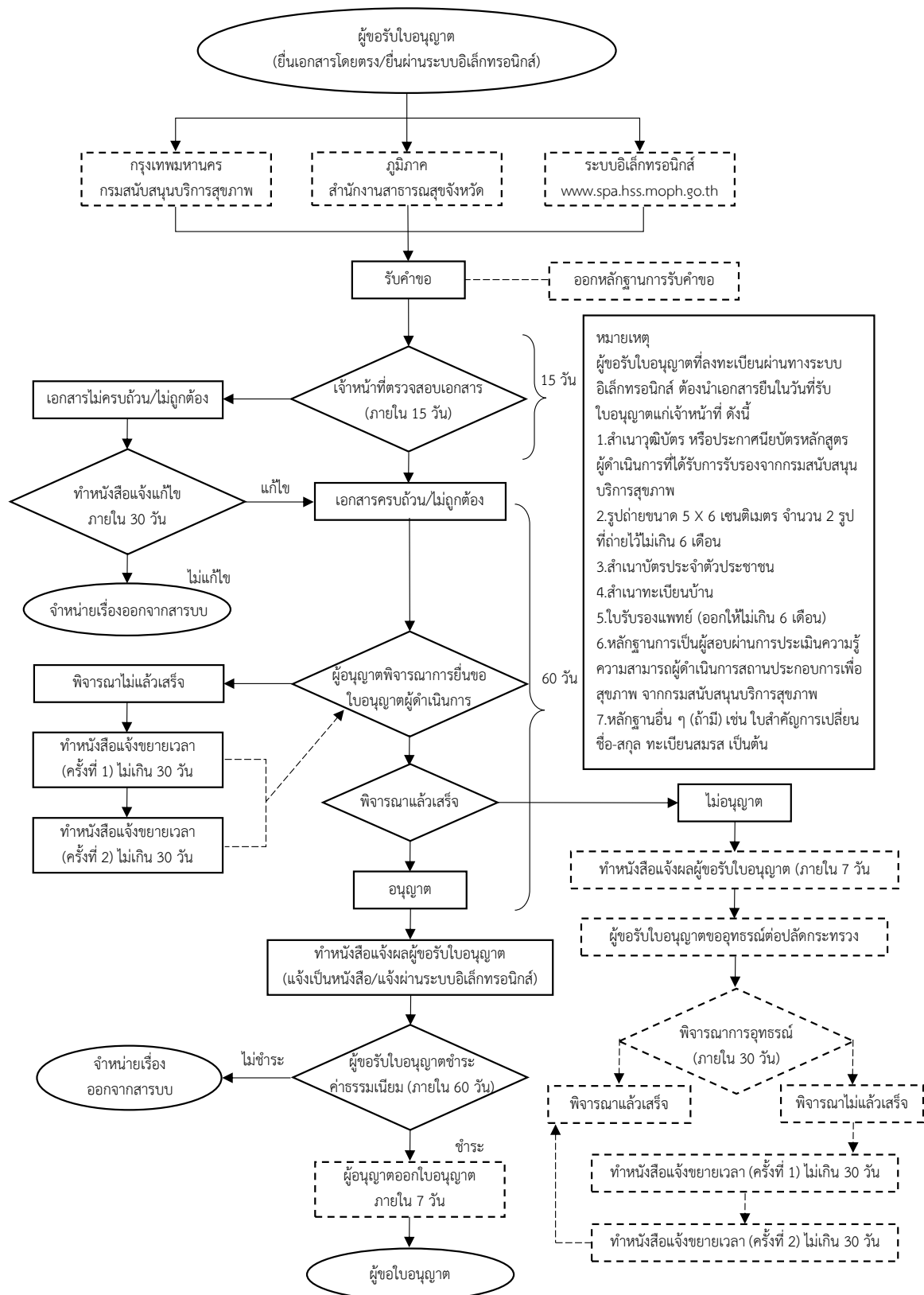
- (1) หลักสูตรนวดฝ่าเท้าเพื่อสุขภาพ 60 ชั่วโมง
- (2) หลักสูตรนวดไทยเพื่อสุขภาพ 150 ชั่วโมง
- (3) หลักสูตรผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ 100 ชั่วโมง
- (4) หลักสูตรผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ 500 ชั่วโมง
- (5) หลักสูตรการดูแลสุขภาพและความงามสตรีหลังเรือนไฟ 150 ชั่วโมง
- (6) หลักสูตรนวดไทยเพื่อสุขภาพสำหรับผู้พิการทางสายตา 255 ชั่วโมง
- (7) หลักสูตรการนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย 150 ชั่วโมง
- (8) หลักสูตรการนวดสวีดิช 150 ชั่วโมง
- (9) หลักสูตรการบริการเพื่อความงาม 150 ชั่วโมง
- (10) หลักสูตรนวดไทยเพื่อสุขภาพ 150 ชั่วโมง ต่อยอด 60/80 ชั่วโมง (เทียบเท่า นวดไทยเพื่อสุขภาพ 150 ชั่วโมง)
- (11) หลักสูตรนวดเพื่อสุขภาพขั้นสูง 600 ชั่วโมง

*** หลักสูตรนวดเพื่อสุขภาพขั้นสูง 600 ชั่วโมง และหลักสูตรผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพต้องเป็น สถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาหรือระดับอุดมศึกษา (มากกว่ามหาวิทยาลัยเท่านั้น ที่สามารถจัดการเรียน การสอนได้)

ขั้นตอนการยื่นขอหลักสูตร



ขั้นตอนการขอยื่นใบอนุญาตผู้ดำเนินการ



อัตราค่าธรรมเนียม

- (1) ใบอนุญาตประกอบกิจการธุรกิจเพื่อสุขภาพ ฉบับละ 10,000 บาท
- (2) ใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการ ฉบับละ 1,500 บาท
- (3) การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการธุรกิจเพื่อสุขภาพ ครั้งละเท่ากับค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประเภท และขนาดนั้น ๆ แต่ละฉบับ
- (4) ใบแทนใบอนุญาต ฉบับละ 500 บาท
- (5) การเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายการในใบอนุญาต ครั้งละ 500 บาท
- (6) ค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการธุรกิจเพื่อสุขภาพรายปี ปีละ 1,000 บาท

(3.2) มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการทบทวนและพัฒนาจากเกณฑ์ประเมินมาตรฐานคุณภาพสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Grading) โดยมีเจตนารมณ์ในการยกระดับมาตรฐานสปาไทย ให้มีมาตรฐานที่แข่งขันได้ในระดับนานาชาติ จึงได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่าง ๆ ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงพาณิชย์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สถาบันการศึกษา สมาพันธ์สปาไทย และสมาคมสปาเพื่อสุขภาพต่าง ๆ เพื่อพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในระดับสากลขึ้น ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านการบริหารและจัดการองค์กร ซึ่งมี 3 ระดับรางวัล ดังนี้ รางวัลธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับเงิน (Silver Awards) รางวัลธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับทอง (Gold Awards) และรางวัลธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับแพลตินัม (Platinum Awards) สำหรับธุรกิจที่สนใจขอประเมินมาตรฐานนี้ จะต้องผ่านการรับรองมาตรฐานธุรกิจเพื่อสุขภาพตามกฎหมายก่อน

กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการกำกับและดูแลธุรกิจเพื่อสุขภาพให้เป็นไปตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ให้บริการผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยตามพระราชบัญญัติธุรกิจ พ.ศ. 2559 และ พ.ศ.2551 และพระราชบัญญัติธุรกิจเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 27 กันยายน พ.ศ.2559 เป็นต้นไป จึงเห็นความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์และตัวชี้วัดที่สูงขึ้น อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการสปาไทยสู่ระดับสากล กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “คุณภาพธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องเป็นที่ยอมรับในด้านบริการและการบริหารจัดการมาตรฐานสู่ระดับสากล” การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับแพลตินัม (Platinum) ระดับทอง (Gold) และระดับเงิน (Silver) โดยใช้กลวิธีและกระบวนการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานให้เข้าสู่ระบบ เกิดความรู้ความเข้าใจ และถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน ให้เป็นที่ยอมรับในการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพของไทยต่อไป

ขอบข่าย

ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือกฎหมายที่ควบคุมเกี่ยวกับธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพ โดยธุรกิจต้องมีคุณสมบัติเบื้องต้นเพื่อขอรับรองคุณภาพ ดังนี้

(1) เรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐาน สำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพ หรือเพื่อเสริมสวยตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2559 และ พ.ศ.2551 หรือได้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติ ธุรกิจเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องได้ใบรับรองมาตรฐานตามประกาศกระทรวง สาธารณสุข

(2) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทแบบมีที่พัก และประเภทแบบไม่มีที่พัก ดำเนินกิจการ หรือก่อตั้งโดยถูกต้องตามกฎหมายทุกประเภท

กรอบมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล

มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สปาเพื่อสุขภาพแบบมีที่พัก และสปาเพื่อสุขภาพแบบไม่มีที่พัก ซึ่งมีกรอบของมาตรฐาน จำนวน 5 มาตรฐาน ดังต่อไปนี้

มาตรฐานที่ 1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

มาตรฐานที่ 2 ด้านบุคลากร

มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการ

มาตรฐานที่ 4 ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์

มาตรฐานที่ 5 ด้านการบริหารและจัดการองค์กร

76 ตัวชี้วัด ซึ่งในแต่ละหมวดมีเกณฑ์และตัวชี้วัด คำอธิบายและรายละเอียดของเกณฑ์และตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

มาตรฐานที่ 1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์เพื่อให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ มีการจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการครบทั้ง 5 มิติ คือ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ ได้แก่ (1) สถานที่และสภาพแวดล้อม (2) สิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่บริการเสริม (3) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีตัวชี้วัดและแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. สถานที่และสภาพแวดล้อม

พิจารณาลักษณะ สภาพ และการจัดพื้นที่ภายในธุรกิจที่เอื้อต่อการให้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1.1 การตกแต่งสถานที่ต้องมีเอกลักษณ์ของความเป็นไทย หรือความเป็นธรรมชาติ
- 1.2 โถงต้อนรับ (บริเวณต้อนรับ) และ/หรือบริเวณให้ข้อมูลบริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ อากาศถ่ายเทได้ดี มีบรรยากาศผ่อนคลาย มีความเป็นเอกลักษณ์ความเป็นไทย
- 1.3 การจัดแบ่งพื้นที่ในการใช้งานเป็นส่วน ส่วน และปลอดภัยในการใช้บริการ
- 1.4 ทางสัญจรและการเข้าถึงจุดบริการต่าง ๆ ของการบริการอย่างสะดวก และปลอดภัย
- 1.5 แผนผังแสดงจุดต่าง ๆ ของธุรกิจที่สำคัญแสดงไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย
- 1.6 ป้ายชื่อธุรกิจมีขนาดของป้ายและตัวอักษรไปตามกฎหมายกำหนด มีภาษาไทย มีภาษาต่างประเทศ กำกับตรงตามที่ได้ยื่นคำขอ ลักษณะป้ายชื่ออยู่ในสภาพดี
- 1.7 ห้องเก็บอุปกรณ์/เครื่องมือ/เครื่องใช้ แยกเป็นส่วน ส่วน สะอาด สะดวก และปลอดภัยในการใช้งาน
- 1.8 พื้นที่เตรียมการบริการ/พื้นที่เตรียมผลิตภัณฑ์แยกเป็นส่วน ส่วน สะอาด สะดวก และปลอดภัยในการใช้งาน
- 1.9 ห้องพักผ่อนแยกเป็นส่วน ส่วน สะอาด สะดวก และปลอดภัยในการใช้งาน
- 1.10 การใช้เสียงดนตรี เสียงเพลง หรือเสียงธรรมชาติที่ใช้เหมาะสม ฟังแล้วรู้สึกผ่อนคลาย ตามลักษณะของจุดที่ให้บริการ
- 1.11 การจัดบรรยากาศพื้นที่ให้บริการด้วยกลิ่นที่เหมาะสม และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- 1.12 ความปลอดภัยและระบบแจ้งเตือน

2. สิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่บริการเสริม

พิจารณาลักษณะ สภาพ และการจัดพื้นที่ภายในธุรกิจที่เอื้อต่อการให้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 อุปกรณ์สำหรับคนพิการ ได้แก่ ทางลาด ราวจับ มีสภาพดี พร้อมใช้งาน และติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสม
- 2.2 บริเวณพักผ่อนที่เป็นส่วน ส่วน สะอาด สะดวก ปลอดภัย และเหมาะสมกับการใช้งาน

2.3 บริเวณบริการอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นสัดส่วน สะอาด สะดวก ปลอดภัย และเหมาะสมกับการใช้งาน

2.4 บริเวณให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน สะอาด สะดวก ปลอดภัย

2.5 บริเวณทำสมาธิที่เป็นสัดส่วน สะอาด สะดวก ปลอดภัย และเหมาะสมกับการใช้งาน

3. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

พิจารณาการระบุนโยบาย การปฏิบัติตามนโยบาย การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

3.1 การรักษาสิ่งแวดล้อมและลดภาวะโลกร้อน

มาตรฐานที่ 2 ด้านบุคลากร

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมในการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน ปลอดภัย และประทับใจ แบ่งออกเป็น 3 เกณฑ์

(1) ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Manager) (2) ผู้ให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Therapist) (3) พนักงานต้อนรับ (Spa Receptionist/Guest Relations Officers) ซึ่งมีตัวชี้วัด และแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Manager)

พิจารณาการมีคุณสมบัติตรงตามลักษณะการให้บริการ และความสามารถในการให้บริการ ดังนี้

1.1 สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้ และเพียงพอต่อการให้บริการ

1.2 มีภาวะเป็นผู้นำในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

1.3 มีความสามารถในการวางแผนการดำเนินงานในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอย่างมีคุณภาพ

1.4 มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หรือฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี

1.5 มีปฏิสัมพันธ์สม่ำเสมอกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

1.6 มีส่วนร่วมในการทำการตลาดทั้งในและต่างประเทศ

1.7 มีการจัดการฝึกอบรมพนักงาน

1.8 มีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อสาธารณะ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2. ผู้ให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Therapist)

พิจารณาการมีคุณสมบัติตรงตามลักษณะการให้บริการ และความสามารถในการให้บริการ ดังนี้

2.1 ผ่านการอบรมความรู้เฉพาะด้านของการบริการในแต่ละประเภทให้บริการ นอกเหนือเกณฑ์มาตรฐานผู้ให้บริการของกระทรวงสาธารณสุข

2.2 มีความสามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้

- 2.3 มีความสามารถในการให้บริการต่าง ๆ (Treatment) และให้บริการที่ประทับใจ
- 2.4 มีการให้บริการตามขั้นตอน ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม สนใจ และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ
- 2.5 มีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อสาธารณะ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 2.6 ผ่านการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกของธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ
- 2.7 มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หรือฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี

3. พนักงานต้อนรับ (Spa Receptionist/Guest Relations Officers)

พิจารณาการมีคุณสมบัติตรงตามลักษณะการให้บริการและความสามารถ ดังนี้

- 3.1 มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำอนุปริญญาหรือเทียบเท่า หรือมีประสบการณ์อย่างน้อย 1 ปี ในการต้อนรับ
- 3.2 สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี และพูดภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา และเพียงพอต่อการให้บริการ
- 3.3 สามารถให้การต้อนรับและบริการนักท่องเที่ยวทุกเรื่อง ทุกคนด้วยกิริยาที่สุภาพ อ่อนน้อม และประทับใจ
- 3.4 มีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อสาธารณะ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 3.5 มีความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ
- 3.6 มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี

มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การบริการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีมาตรฐานแบบไทยและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ประกอบด้วย 4 เกณฑ์ ได้แก่ (1) การให้บริการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ (2) การให้บริการด้วยความร้อน และการนวดร้อน-เย็นเพื่อสุขภาพและผ่อนคลาย (3) การให้บริการเสริมอื่น ๆ (4) แนวคิดและกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีตัวชี้วัดและแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. การให้บริการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ

พิจารณาจำนวนชนิดของรายการที่จัดเตรียมไว้สำหรับบริการ และคุณภาพของบริการ ใช้น้ำเพื่อสุขภาพ (Hydrotherapy/Water Treatment) ซึ่งหมายถึง การให้บริการสปาเพื่อสุขภาพที่ใช้น้ำเป็นองค์ประกอบสำคัญ เช่น การแช่ตัวในอ่างน้ำ (Bath) การบริการแช่เท้า (Foot Bath) การแช่น้ำโอโซน (Ozone Bath) การบริการฝักบัวแรงดันน้ำ (Vichy Shower) การบริการการฉีดดันน้ำ (Jet Shower หรือ Scotch Hose) การบริการการฉีดพ่นแบบสวิส (Swiss Shower) การบริการจากูซซี่ (Jacuzzi) เทคนิคการลอยตัว (Isolation Tank/Flotation) บริการวัตสึ (Watsu) การนวดตัวในน้ำ (Underwater Pressure Massage) อ่างความดันสูง (Hydrotherapy Bath Tub) การบำบัดด้วยน้ำทะเล (Thalassotherapy) การแช่น้ำเกลือแร่ และผลิตภัณฑ์จากน้ำพุร้อนและทะเล (Balneotherapy) การออกกำลังกายในน้ำ (Water Exercise) เป็นต้น

1.1 รายการบริการใช้น้ำเพื่อสุขภาพที่หลากหลาย เหมาะสมเพียงพอในการให้บริการ จำนวนอย่างน้อย 4 รายการ

2. การให้บริการโดยการนวด (Massage) และให้บริการด้วยความร้อน-เย็นเพื่อสุขภาพ และผ่อนคลาย
พิจารณาจำนวนชนิดของรายการที่จัดเตรียมไว้สำหรับบริการและคุณภาพของการให้บริการ โดยการนวด ซึ่งประกอบด้วย

2.1 รายการนวดแบบไทย ได้แก่ นวดไทย นวดไทยพื้นบ้าน นวดประคบ และนวดเท้า มีอย่างน้อย 2 รายการ และการบริการการนวดแบบไทยเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

2.2 รายการนวดเพื่อสุขภาพแบบตะวันออก เช่น การนวดแบบอินเดีย การนวดแบบจีน การนวดแบบญี่ปุ่น การนวดแบบบาหลี เป็นต้น อย่างน้อย 1 รายการ และการบริการนวดเพื่อสุขภาพแบบตะวันออกเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

2.3 รายการนวดแบบตะวันตก เช่น การนวดสுகอนบำบัด (Aromatherapy Massage) การนวดแบบสวีดิช (Swedish Massage) การนวดนักรักกีฬา (Sport Massage) การนวดเนื้อเยื่อส่วนลึก หรือการนวดดีฟทิซซู (Deep Tissue) การนวดหินร้อน (Hot Stone Massage) เป็นต้น อย่างน้อย 1 รายการ และการบริการนวดแบบตะวันตกเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

2.4 รายการบริการที่ใช้ความร้อน เช่น การอบไอน้ำ (Steam) การอบซาวน่า (Sauna) การอบสมุนไพร (Aromatic Herbal Steam) อย่างน้อย 1 รายการ และการบริการที่ใช้ความร้อนเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

2.5 รายการบริการที่ใช้ความเย็น (Cold) เช่น การประคบ/จี้ ด้วยความเย็นจัด (Cryotherapy) Ice Fountain แขน้ำเย็น และ Ice Room การประคบเย็น เป็นต้น อย่างน้อย 1 รายการและบริการที่ใช้ความเย็นเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

3. บริการเสริมอื่น ๆ

พิจารณาจำนวนชนิดของรายการที่จัดเตรียมไว้สำหรับบริการ และคุณภาพของการให้บริการโดยการนวด ซึ่งประกอบด้วย

3.1 รายการบริการอื่น ๆ เช่น การบริการผิวกาย (Body Treatment) การบริการผิวหน้า (Facial Treatment) และการใช้ศาสตร์ อย่างน้อย 2 รายการ และบริการอื่น ๆ เป็นไปอย่างเหมาะสม และมีคุณภาพ

3.2 รายการบริการที่ใช้ศาสตร์และเทคนิคต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการผ่อนคลาย เช่น การบำบัดด้วยเสียง (Sound Therapy) การบำบัดด้วยสี (Color Therapy) การบำบัดด้วยสมาธิ (Meditation) การบำบัดด้วยออกซิเจน (Oxygen Therapy) อย่างน้อย 1 รายการ และบริการที่ใช้ศาสตร์และเทคนิคต่าง ๆ เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

3.3 รายการบริการด้วยอาหารและ/หรือเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับคุณประโยชน์ อย่างน้อย 2 รายการ และบริการด้วยอาหารและ/หรือเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

3.4 รายการบริการขจัดสารพิษ (Detoxification) ยกเว้นการสวนล้างลำไส้ใหญ่ อย่างน้อย

1 รายการ และบริการขจัดสารพิษเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

3.5 รายการบริการเพื่อสุขภาพอื่น ๆ เช่น การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ออกกำลังกายแบบไทย ชี่กง ไทเก็ก เป็นต้น อย่างน้อย 1 รายการ

4. แนวคิดและกระบวนการให้บริการ

พิจารณาลักษณะการให้บริการ จำนวนรายการที่จัดเตรียมไว้สำหรับบริการ ความพร้อมในการให้บริการ ความปลอดภัย และระบบการตรวจสอบคุณภาพการบริการ

4.1 รายการบริการ (Menu) ในการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพที่มีรายละเอียด เวลาที่ใช้ และราคาที่ให้บริการที่ชัดเจนของแต่ละรายการบริการ

4.2 ระบบบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละรายการบริการ

4.3 ระบบการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวระหว่างการรับบริการ

4.4 การประเมินความพอใจของผู้รับบริการ และมีการนำผลประเมินมาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

4.5 ระบบการนัดหมายผู้รับบริการ การยกเลิกการนัดหมาย และการชำระค่าบริการที่ชัดเจน

4.6 การบริการสินค้าทั้งที่เป็นผลิตภัณฑ์สปา ของใช้ และของที่ระลึกไว้บริการจำหน่ายให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

4.7 การบริการด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูล

4.8 มีการประเมินมาตรฐานผู้ให้บริการหลังการบริการ

มาตรฐานที่ 4 ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจัดหาผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ดี มีคุณภาพและมาตรฐาน และสนับสนุนผลิตภัณฑ์ไทยไว้สำหรับผู้รับบริการประกอบด้วย 2 เกณฑ์ ได้แก่ (1) คุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ (2) ระบบดูแลรักษา และการตรวจสอบความปลอดภัย ซึ่งมีตัวชี้วัดและแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. คุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์

พิจารณาสภาพ เอกสารที่เกี่ยวข้อง และความรู้ความเข้าใจของผู้ให้บริการ

1.1 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายต้องมีคุณภาพมาตรฐาน

1.2 ผลิตภัณฑ์ที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเป็นผู้ผลิตหรือแบ่งบรรจุ ต้องมีกระบวนการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ

1.3 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายต้องมีความปลอดภัย

2. ระบบดูแลรักษา และการตรวจสอบความปลอดภัย

พิจารณาจากแนวปฏิบัติ แผนการ เอกสารที่เกี่ยวข้อง และความรู้ความเข้าใจของผู้ให้บริการ

- 2.1 ระบบเฝ้าระวังกำกับเรื่องอายุของผลิตภัณฑ์
- 2.2 ระบบการควบคุมปริมาณสำรองของผลิตภัณฑ์ที่เป็นปัจจุบัน
- 2.3 ระบบบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์อย่างถูกต้อง สม่ำเสมอตามมาตรฐาน
- 2.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการสปาเพื่อสุขภาพมีมาตรฐานความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือได้ และมีคู่มือการใช้งานครบถ้วน
- 2.5 ระบบการดูแลความสะดวกสบายเครื่องมือ อุปกรณ์และเครื่องใช้ ที่จำเป็นในการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ เช่น อ่างล้างมือ ห้องอาบน้ำ ตู้เก็บเสื้อผ้าของผู้รับบริการ เติยงนวดสปาเพื่อสุขภาพ เก้าอี้ผ้าคลุมเตียง ปลอกหมอน เป็นต้น ให้มีปริมาณเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและมีผู้รับผิดชอบดูแลประจำ

มาตรฐานที่ 5 ด้านการบริหารและจัดการองค์กร

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพได้ตระหนักถึงความสำคัญและมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตลอดจนเป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในธุรกิจอย่างต่อเนื่องประกอบด้วย 2 เกณฑ์ ได้แก่ (1) ระบบบริหารงาน (2) ระบบพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีตัวชี้วัดและแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. ระบบบริหารงาน

พิจารณาจากนโยบาย แผนการ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 สายงานการบังคับบัญชาชัดเจน เพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
- 1.2 การจัดแบ่งภาระหน้าที่พนักงาน (Job Descriptions) ที่ชัดเจนตามตำแหน่งงาน
- 1.3 ระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนชัดเจน
- 1.4 ระบบควบคุมการปฏิบัติงานในธุรกิจอย่างชัดเจนและครอบคลุม
- 1.5 ระบบการจัดทำแผนธุรกิจ และมาตรการประเมินผลการประกอบการที่ได้มาตรฐานสากล
- 1.6 มีที่เก็บทรัพย์สินของมีค่าของผู้รับบริการที่ปลอดภัย เช่น มีช่องเก็บของมีกุญแจ (Locker) บริเวณห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า หรือตู้นิรภัย (Safe) ในห้องรับบริการ
- 1.7 ระบบควบคุมวัสดุใช้งาน ทรัพย์สิน สินค้าขององค์กร (Inventory Control System) และมีการกำหนดมาตรฐานของวัสดุสิ้นเปลืองที่ชัดเจน (Perishable Goods) เพื่อควบคุมการจัดซื้อทดแทนและประเมินค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.8 การดำเนินธุรกิจของธุรกิจโปร่งใส มีจริยธรรม จรรยาบรรณ ธรรมภิบาล

2. ระบบพัฒนาบุคลากร

พิจารณาจากนโยบาย แผนการ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาพธุรกิจ
- 2.2 ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ ครอบคลุมทุกตำแหน่งด้วยความโปร่งใส และมีคุณภาพ สรุปตัวชี้วัดที่ใช้ตรวจทั้งสิ้น 76 ตัวชี้วัดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัดในการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล

หมวดที่	ลำดับ ตัวชี้วัด	รายละเอียด
มาตรฐานที่ 1 ด้านสถานที่ และ สิ่งแวดล้อม	1	การตกแต่งสถานที่ต้องมีเอกลักษณ์ของความเป็นไทย หรือความเป็น ธรรมชาติ
	2	โถงต้อนรับ (บริเวณต้อนรับ) และ/หรือบริเวณให้ข้อมูลบริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ อากาศถ่ายเทได้ดี มีบรรยากาศผ่อนคลาย มีความเป็น เอกลักษณ์ความเป็นไทย
	3	การจัดแบ่งพื้นที่ในการใช้งานเป็นสัดส่วน สะดวก และปลอดภัยในการใช้ บริการ
	4	ทางสัญจรและการเข้าถึงจุดบริการต่าง ๆ ของการบริการอย่างสะดวก และ ปลอดภัย
	5	แผนผังแสดงจุดต่าง ๆ ของธุรกิจที่สำคัญแสดงไว้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย
	6	ป้ายชื่อธุรกิจมีขนาดของป้าย และตัวอักษรไปตามกฎหมายกำหนด มีภาษาไทย มีภาษาต่างประเทศกำกับตรงตามที่ได้ยื่นคำขอ ลักษณะป้ายชื่อ อยู่ในสภาพดี
	7	ห้องเก็บอุปกรณ์/เครื่องมือ/เครื่องใช้แยกเป็นสัดส่วน สะอาด สะดวก และ ปลอดภัยในการใช้งาน
	8	พื้นที่เตรียมการบริการ/พื้นที่เตรียมผลิตภัณฑ์แยกเป็นสัดส่วน สะอาด สะดวก และปลอดภัยในการใช้งาน
	9	ห้องพักผ่อนแยกเป็นสัดส่วน สะอาด สะดวก และปลอดภัยในการใช้งาน
	10	การใช้เสียงดนตรี เสียงเพลง หรือเสียงธรรมชาติที่ใช้เหมาะสม ฟังแล้วรู้สึก ผ่อนคลาย ตามลักษณะของจุดที่ให้บริการ
	11	การจัดบรรยากาศพื้นที่ให้บริการด้วยกลิ่นที่เหมาะสม และเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม
	12	ความปลอดภัยและระบบแจ้งเตือน
	13	อุปกรณ์สำหรับคนพิการ ได้แก่ ทางลาด ราวจับ มีสภาพดี พร้อมใช้งานและ ติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสม
	14	บริเวณพักผ่อนที่เป็นสัดส่วน สะอาด สะดวก ปลอดภัยและเหมาะสมใน การใช้งาน

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัดในการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล (ต่อ)

หมวดที่	ลำดับ ตัวชี้วัด	รายละเอียด
	15	บริเวณบริการอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นสัดส่วน สะอาด สะดวก ปลอดภัย และเหมาะสมในการใช้งาน
	16	บริเวณให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน สะอาด สะดวก ปลอดภัย
	17	บริเวณทำสมาธิที่เป็นสัดส่วน สะอาด สะดวก ปลอดภัย และเหมาะสมกับการใช้งาน
	19	สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้ และเพียงพอต่อการให้บริการ
มาตรฐานที่ 2 ด้านบุคลากร	20	มีภาวะเป็นผู้นำในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
	21	มีความสามารถในการวางแผนการดำเนินงานในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อสุขภาพอย่างมีคุณภาพ
	22	มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี
	23	มีปฏิสัมพันธ์สม่ำเสมอกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ
	24	มีส่วนร่วมในการทำการตลาดทั้งในและต่างประเทศ
	25	มีการจัดการอบรมพนักงาน
	26	มีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อสาธารณะทั้งภายในและภายนอกองค์กร
	27	ผ่านการอบรมความรู้เฉพาะด้านของการบริการในแต่ละประเภทให้บริการ นอกเหนือเกณฑ์มาตรฐานผู้ให้บริการของกระทรวงสาธารณสุข
	28	มีความสามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้
	29	มีความสามารถในการให้บริการต่าง ๆ (Treatment) และให้บริการที่ประทับใจ
	30	มีการให้บริการตามขั้นตอน ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม สนใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ
	31	มีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อสาธารณะทั้งภายในและภายนอกองค์กร
	32	ผ่านการอบรมทั้งภายในและภายนอกของธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ
	33	มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี
	34	มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำอนุปริญญาหรือเทียบเท่า หรือมีประสบการณ์อย่างน้อย 1 ปี ในการต้อนรับ
	35	สามารถสื่อสารภาษาไทยได้อย่างดีและพูดภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา และเพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัดในการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล (ต่อ)

หมวดที่	ลำดับ ตัวชี้วัด	รายละเอียด
	36	สามารถให้การต้อนรับและบริการนักท่องเที่ยวทุกเรื่อง ทุกคนด้วยกิริยาที่สุภาพอ่อนน้อม และประทับใจ
	37	มีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อสาธารณะทั้งภายในและภายนอกองค์กร
	38	มีความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ
	39	มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี
มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการ	40	รายการบริการใช้น้ำเพื่อสุขภาพที่หลากหลาย เหมาะสม เพียงพอในการให้บริการ จำนวนอย่างน้อย 4 รายการ
	41	รายการนวดแบบไทย ได้แก่ นวดไทย นวดไทยพื้นบ้าน นวดประคบ และนวดเท้า มีอย่างน้อย 2 รายการ และการบริการการนวดแบบไทยเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ
	42	รายการนวดเพื่อสุขภาพแบบตะวันออก เช่น การนวดแบบอินเดีย การนวดแบบจีน การนวดแบบญี่ปุ่น การนวดแบบบาหลี เป็นต้น อย่างน้อย 1 รายการ และการบริการนวดเพื่อสุขภาพแบบตะวันออกเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ
	43	รายการนวดแบบตะวันตก เช่น การนวดสูกอนธบำบัด (Aromatherapy Massage) การนวดแบบสวีดิช (Swedish Massage) การนวดนักรักกีฬา (Sport Massage) การนวดเนื้อเยื่อส่วนลึก หรือ การนวดดีฟทิซซู (Deep Tissue) การนวดหินร้อน (Hot stone Massage) เป็นต้น อย่างน้อย 1 รายการ และการบริการนวดแบบตะวันตกเป็นไปอย่างเหมาะสม และมีคุณภาพ
	44	รายการบริการที่ใช้ความร้อน เช่น การอบไอน้ำ (Steam) การอบซาวน่า (Sauna) การอบสมุนไพร (Aromatic Herbal steam) อย่างน้อย 1 รายการ และการบริการ ที่ใช้ความร้อนเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ
	45	รายการบริการที่ใช้ความเย็น (Cold) เช่น การประคบ/จัดด้วยความเย็นจัด (Cryotherapy) Ice Fountain แช่น้ำเย็น และ Ice Room การประคบเย็น เป็นต้น อย่างน้อย 1 รายการ และบริการที่ใช้ความเย็นเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัดในการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล (ต่อ)

หมวดที่	ลำดับ ตัวชี้วัด	รายละเอียด
	46	รายการบริการอื่นๆ เช่น การบริการผิวกาย (Body Treatment) การบริการ ผิวหน้า (Facial Treatment) และการใช้ศาสตร์ อย่างน้อย 2 รายการ และ บริการอื่น ๆ เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ
	47	รายการบริการที่ใช้ศาสตร์และเทคนิคต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการผ่อนคลาย เช่น การบำบัดด้วยเสียง (Sound Therapy) การบำบัดด้วยสี (Color Therapy) การบำบัดด้วยสมาธิ (Meditation) การบำบัดด้วยออกซิเจน (Oxygen Therapy) อย่างน้อย 1 รายการ และบริการที่ใช้ศาสตร์และเทคนิคต่าง ๆ เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ
	48	รายการบริการด้วยอาหารและ/หรือเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ และให้คำแนะนำ เกี่ยวกับคุณประโยชน์ อย่างน้อย 2 รายการ และบริการด้วยอาหารและ/ หรือเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ
	49	รายการบริการขจัดสารพิษ (Detoxification) ยกเว้น การสวนลำไส้ใหญ่ อย่างน้อย 1 รายการ และบริการขจัดสารพิษเป็นไปอย่างเหมาะสมและมี คุณภาพ
	50	รายการบริการเพื่อสุขภาพอื่น ๆ เช่น การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ออกกำลังกายแบบไทย ชี่กง ไทเก็ก เป็นต้น อย่างน้อย 1 รายการ
	51	รายการบริการ (Menu) ในการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพที่มีรายละเอียด เวลาที่ใช้ และราคาที่ให้บริการที่ชัดเจนของแต่ละรายการบริการ
	52	ระบบบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละรายการบริการ
	53	ระบบการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวระหว่างการรับบริการ
	54	การประเมินความพอใจของผู้รับบริการและมีการนำผลประเมินมาปรับปรุง อย่างสม่ำเสมอ
	55	ระบบการนัดหมายผู้รับบริการ การยกเลิกการนัดหมาย และการชำระ ค่าบริการที่ชัดเจน
	56	การบริการสินค้า ทั้งที่เป็นผลิตภัณฑ์สปา ของใช้ และของที่ระลึกไว้บริการ จำหน่ายให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ
	57	การบริการด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูล
	58	มีการประเมินมาตรฐานผู้ให้บริการหลังการบริการ

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัดในการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล (ต่อ)

หมวดที่	ลำดับ ตัวชี้วัด	รายละเอียด
มาตรฐานที่ 4 ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและ อุปกรณ์	59	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายต้องมีคุณภาพมาตรฐาน
	60	ผลิตภัณฑ์ที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเป็นผู้ผลิตหรือแบ่งบรรจุ ต้องมี กระบวนการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ
	61	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายต้องมีความปลอดภัย
	62	ระบบเฝ้าระวังกำกับเรื่องอายุของผลิตภัณฑ์
	63	ระบบการควบคุมปริมาณสำรองของผลิตภัณฑ์ที่เป็นปัจจุบัน
	64	ระบบบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์อย่างถูกต้อง สม่ำเสมอตามมาตรฐาน
	65	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการสปาเพื่อสุขภาพมีมาตรฐาน ความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือได้ และมีคู่มือการใช้งานครบถ้วน
มาตรฐานที่ 5 ด้านการบริหาร และจัดการ องค์กร	66	ระบบการดูแลความสะอาดเครื่องมือ อุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นในการ ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ เช่น อ่างล้างมือ ห้องอาบน้ำ ตู้เก็บเสื้อผ้าของ ผู้รับบริการ เติียงนวดสปาเพื่อสุขภาพ แก้วน้ำ ผ้าคลุมเตียง ปลอกหมอน เป็นต้น ให้มีปริมาณเพียงพอ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และมี ผู้รับผิดชอบดูแลประจำ
	67	สายงานการบังคับบัญชาชัดเจนเพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน
	68	การจัดแบ่งภาระหน้าที่พนักงาน (Job Descriptions) ที่ชัดเจนตามตำแหน่ง งาน
	69	ระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนชัดเจน
	70	ระบบควบคุมการปฏิบัติงานในธุรกิจอย่างชัดเจนและครอบคลุม
	71	ระบบการจัดทำแผนธุรกิจ และมาตรการประเมินผลการประกอบการที่ได้ มาตรฐานสากล
	72	มีที่เก็บทรัพย์สินของมีค่าของผู้รับบริการที่ปลอดภัย เช่น มีช่องเก็บของ มีกุญแจ (Locker) บริเวณห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า หรือตู้เงินรภัย (Safe) ในห้องรับ บริการ
มาตรฐานที่ 6 ด้านการบริการ	73	ระบบควบคุมวัสดุใช้งาน ทรัพย์สิน สินค้าขององค์กร (Inventory Control System) และมีการกำหนดมาตรฐานของวัสดุสิ้นเปลืองที่ชัดเจน (Perishable Goods) เพื่อควบคุมการจัดซื้อทดแทน และประเมินค่าใช้จ่าย อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัดในการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล (ต่อ)

หมวดที่	ลำดับ ตัวชี้วัด	รายละเอียด
	74	การดำเนินธุรกิจของธุรกิจโปร่งใส มีจริยธรรม จรรยาบรรณ ธรรมภิบาล
	75	ระบบการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาพธุรกิจ
	76	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ ครอบคลุมทุกตำแหน่งด้วยความโปร่งใสและมีคุณภาพ

การประเมินมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ ดังนี้

- (1) ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ประเภทแบบมีที่พัก
- (2) ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ประเภทแบบไม่มีที่พัก

การระบุความสามารถในการจัดเตรียมของแต่ละตัวชี้วัดแบ่งเป็น 6 ระดับ ได้แก่

0 คะแนน 1 คะแนน 2 คะแนน 3 คะแนน 4 คะแนน และ 5 คะแนน

ระดับแพลตินัม (Platinum) จะต้องผ่านเกณฑ์ร้อยละ 90 ขึ้นไป ค่าคะแนนเท่ากับ 342 ขึ้นไป

ระดับทอง (Gold) จะต้องผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80-89 ค่าคะแนนเท่ากับ 304-341

ระดับเงิน (Silver) จะต้องผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70-79 ค่าคะแนนเท่ากับ 299-303

เครื่องหมายการรับรองมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจะได้รับเมื่อผ่านเกณฑ์มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล (Thai World Class Spa) โดยแบ่งเป็น 3 ระดับดังนี้

- เครื่องหมายรับรองมาตรฐานระดับแพลตินัม (Platinum) ที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับแพลตินัม (Platinum)
- เครื่องหมายรับรองมาตรฐานระดับทอง (Gold) ที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับทอง (Gold)
- เครื่องหมายรับรองมาตรฐานระดับเงิน (Silver) ที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับเงิน (Silver)

(3.3) มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพของอาเซียน

มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพของอาเซียน (ASEAN Spa Service Standard) ได้เกิดขึ้นจากมติที่ประชุมเจ้าหน้าที่อาวุโสด้านการท่องเที่ยวอาเซียน เมื่อวันที่ 8-9 มกราคม 2555 ณ เมืองมานาโด สาธารณรัฐอินโดนีเซีย ได้รับรองแผนยุทธศาสตร์อาเซียน พ.ศ. 2555-2558 ในการพัฒนามาตรฐานอาเซียนกรีนโฮเทล (ASEAN Green Hotel Standard) และมาตรฐานอาเซียนสปาเพื่อสุขภาพ (ASEAN Spa Service Standard) โดยกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้ดำเนินการพัฒนาคู่มือตรวจประเมินมาตรฐานอาเซียนกรีนโฮเทล และมาตรฐานอาเซียนสปา

เพื่อสุขภาพ เพื่อใช้ในการตรวจประเมินในกลุ่มประเทศอาเซียน รวมทั้ง จัดประชุมคณะทำงานอาเซียน เพื่อพิจารณา และให้ความเห็นต่อการจัดทำคู่มือดังกล่าว โดยสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว ได้จัดประชุม คณะทำงานอาเซียน ระหว่างวันที่ 24-27 กรกฎาคม 2555 ณ โรงแรมแคนทารี ฮิลล์ (Kantary Hills) จังหวัด เชียงใหม่ โดยในวันที่ 26-27 กรกฎาคม 2555 เป็นการประชุมคณะทำงานพิจารณามาตรฐานอาเซียนสปา เพื่อสุขภาพ ผู้เข้าร่วมสัมมนาประกอบด้วย ผู้แทน NTO (National Tourism Organization) ประเทศละ 1 คน และผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องประเทศละ 2 คน

1.กรอบมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพของอาเซียน

1.1) ข้อกำหนดและเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน: สถานที่

1.1.1) ที่ตั้ง

-สปาเพื่อสุขภาพต้องตั้งอยู่ในสถานที่เข้าถึงได้สะดวกปลอดภัย และไม่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ

-ในกรณีที่สปาเพื่อสุขภาพตั้งอยู่ในตัวอาคารเดียวกันกับธุรกิจประเภทอื่น ๆ สถานที่ตั้งสปาเพื่อสุขภาพต้องมีขอบเขตที่ชัดเจน และกิจกรรมของธุรกิจอื่นต้องไม่เข้ามายุ่งเกี่ยวกับการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ

-พื้นที่บริการในกรณีที่สปาเพื่อสุขภาพให้บริการที่หลากหลายในสถานที่แห่งเดียวกัน ต้องแยกพื้นที่บริการแต่ละประเภทออกจากกันอย่างชัดเจน และต้องมีพื้นที่บริการที่เหมาะสมกับประเภท ของบริการนั้น ๆ

-สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพต้องมีรูปแบบสอดคล้องกับอาคารท้องถิ่นและ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมสปาเพื่อสุขภาพ

1.1.2) การรับรองนักท่องเที่ยว

-พื้นที่รับรองนักท่องเที่ยวต้องอยู่แยกออกจากพื้นที่บริการอย่างชัดเจน

-พื้นที่รับรองนักท่องเที่ยวต้องมีจำนวนเก้าอี้ที่นั่งที่เพียงพอให้กับนักท่องเที่ยว ในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด

1.1.3) พื้นที่ให้บริการ

-ต้องเป็นพื้นที่ที่ให้ความเป็นส่วนตัวแก่นักท่องเที่ยวในระดับที่เหมาะสม แต่ต้องไม่ตั้งอยู่ในที่ลับตาคน หรือมีประตูที่ใส่กุญแจปิดตายได้

1.1.4) ความสะอาด

-พื้นที่ทั้งหมดของสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพต้องได้รับการดูแลให้สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา ทั้งภายในภายนอกไม่ว่าจะเป็นพื้นที่สำหรับพนักงาน หรือนักท่องเที่ยว

1.1.5) การก่อสร้าง

-อาคารที่สปาเพื่อสุขภาพตั้งอยู่ต้องก่อสร้างด้วยวัสดุที่แข็งแรงทนทาน และต้องไม่อยู่ในสภาพที่ไม่ถูกสุขลักษณะหรือเสื่อมโทรม

1.1.6) พื้นที่ส่วนเปียก

-พื้นที่ในบริเวณที่มีการใช้น้ำสำหรับให้บริการควรทำจากวัสดุที่ป้องกันการลื่นล้ม และทำความสะอาดได้ง่าย

1.1.7) ความปลอดภัย

-สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพต้องมีป้ายบอกอย่างชัดเจน มีผังอาคาร ทางออกฉุกเฉิน ไฟสำรองฉุกเฉิน อุปกรณ์ตรวจจับควัน อุปกรณ์ดับเพลิงและสัญญาณเตือนอัคคีภัย

1.1.8) แสงสว่าง

-พื้นที่ทุกแห่งของสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพต้องมีแสงสว่างที่เหมาะสม

1.1.9) การระบายอากาศ

-พื้นที่ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพต้องมีการระบายอากาศที่ดี

1.1.10) การจัดการของเสีย

-สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพต้องติดตั้งระบบจัดการของเสีย มีการจัดการของเสียและน้ำใช้แล้วอย่างถูกสุขอนามัย และมีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม

1.1.11) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว

-ต้องมีห้องอาบน้ำ ห้องสุขา อ่างล้างมือที่สะอาดมีจำนวนเพียงพอ หากมีห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าให้ ต้องแยกห้องสำหรับชายและหญิง/

1.1.12) การตกแต่ง

-ตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสม ไม่ใช้รูปแบบที่สร้างความขุ่นเคืองหรือฝ่าฝืนขนบธรรมเนียมทางสังคม วัฒนธรรม และศีลธรรมอันดีของพื้นที่นั้น ๆ

1.1.13) ดนตรี

-หากมีการเล่นดนตรี เสียงของดนตรีต้องอยู่ในระดับที่ไม่ดังมากจนรบกวนผู้อื่น ควรดูให้เหมาะสมกับการใช้สอยของพื้นที่บริการนั้น ๆ

1.1.14) เฟอร์นิเจอร์

-เฟอร์นิเจอร์ที่นำมาให้นักท่องเที่ยวใช้ต้องสร้างขึ้นอย่างมีอาชีพ ให้ความสบายแก่ผู้ใช้ ใช้งานได้เหมาะสมและอยู่ในสภาพที่ดี

1.1.15) การเข้าถึง

-ผู้สูงอายุและผู้พิการทางกายต้องสามารถเข้าถึงสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพได้โดยสะดวก

1.1.16) พื้นที่สำนักงานด้านหลัง

-สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพต้องมีพื้นที่สำนักงานด้านหลังที่เหมาะสมสำหรับให้พนักงาน สามารถให้บริการสปาเพื่อสุขภาพได้อย่างมีคุณภาพ พื้นที่นี้หมายรวมถึงแต่ไม่จำกัดอยู่เฉพาะบริเวณที่จัดไว้ให้พนักงาน พื้นที่จัดเก็บอาหารเล็ก ๆ และพื้นที่สำหรับฝ่ายบริหารจัดการ

1.2) ข้อกำหนด และเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน: บริการ

1.2.1) เวลาทำการ

-ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพเฉพาะในเวลาทำการและในสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพเท่านั้น โดยต้องเป็นไปตามระเบียบในการดำเนินธุรกิจของท้องถิ่น

1.2.2) การให้คำปรึกษา

-ก่อนเข้ารับบริการสปาเพื่อสุขภาพ นักท่องเที่ยวต้องพบผู้บริหารสปาเพื่อสุขภาพ หรือผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพ หรือผู้มีความสามารถเชิงวิชาชีพในอุตสาหกรรมสปาเพื่อสุขภาพที่ผ่านการฝึกอบรมแล้วเพื่อรับคำปรึกษา อาจยกเว้นได้ ในกรณีของนักท่องเที่ยวที่เคยเข้ารับบริการอย่างเดียวกันมาก่อนแล้ว ต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงการบำบัดดูแลที่ต้องการใช้บริการ เทคนิคที่ใช้ และต้องให้นักท่องเที่ยวตกลงว่าจะใช้เทคนิคใด ขอแนะนำให้อัดให้มีการให้คำปรึกษาหลังจากรับบริการแล้วด้วย

1.2.3) รายการอาหาร

-สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพต้องแสดงรายการบริการสปาเพื่อสุขภาพที่มีอย่างชัดเจน มีรายละเอียดเกี่ยวกับราคา และค่าบริการอื่น ๆ ที่อาจเรียกเก็บเพิ่มเติมจากนักท่องเที่ยวได้ รวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการบำบัดดูแล และนโยบายของสปาเพื่อสุขภาพในเรื่องการยกเลิกนัด

1.2.4) ระเบียบการให้บริการ

-การบำบัดดูแลและให้บริการทุกอย่างจะต้องเป็นไปตามระเบียบการให้บริการมาตรฐานที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับ

1.2.5) ระเบียบสำหรับบริการใหม่

-ระเบียบสำหรับบริการใหม่ที่เสนอให้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพพิจารณา ต้องได้รับการออกแบบและให้บริการอย่างมีคุณภาพเป็นมืออาชีพในระดับที่กำหนด และต้องสอดคล้องกับเอกสารระเบียบที่บริษัททำไว้ ผู้บริหารสูงสุดต้องให้ความเห็นชอบก่อนจะทำการบำบัดหรือบริการใหม่ไปใช้กับนักท่องเที่ยว

1.2.6) บริการสปาเพื่อสุขภาพ

-การนวด มีบริการนวดเพื่อให้ร่างกายผ่อนคลายอาจมีบริการนวดเพิ่มเติม สำหรับร่างกาย ใบหน้า หรือฝ่าเท้าเพื่อประโยชน์ต่อสุขภาพ

-การใช้น้ำเพื่อการบำบัด การทำสปาเพื่อสุขภาพต้องมีการบำบัดด้วยน้ำเพื่อประโยชน์ด้านสุขภาพอย่างน้อยสองรอบ

1.2.7) บริการแบบดั้งเดิมและแบบที่มีอยู่ในวัฒนธรรม

-การบำบัดแบบดั้งเดิมที่ระบุไว้ด้านล่างเป็นเพียงบางตัวอย่างที่กล่าวถึงเท่านั้น และเป็นการบำบัดดูแลที่ชุมชนสปาเพื่อสุขภาพในประเทศสมาชิกอาเซียนที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ระบุเอง ว่าเป็นการบำบัดแบบดั้งเดิม การบำบัดแบบดั้งเดิม และแบบที่มีอยู่ในวัฒนธรรมทุกประเภทจะต้องได้รับความเคารพอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะระบุชื่อไว้ในที่นี้หรือไม่ก็ตาม หากนำไปแนะนำหรือใช้ในสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพ จะต้องไม่มีการแก้ไขหรือดัดแปลงที่สำคัญโดยไม่ได้ปรึกษากับคนในท้องถิ่นหรือคนพื้นเมือง

ในแหล่งกำเนิดของวิธีการบำบัดนั้นเสียก่อน เว้นแต่จำเป็นต้องแก้ไขหรือดัดแปลงเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดด้านสุขภาพหรือความปลอดภัยหรือตามกฎหมาย

1.3) จำนวนพนักงาน

มีพนักงานในจำนวนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวปฏิบัติทางธุรกิจที่ยอมรับกันทั่วไป

1.4) ข้อกำหนดและเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพของอาเซียน: บุคลากร

1.4.1) อายุ

-ไม่จ้างผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี หรือผู้ที่มีอายุตามที่กฎหมายท้องถิ่นกำหนด (ใช้อายุสูงสุดที่กำหนดไว้เป็นเกณฑ์) เข้าทำงานในสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพ

1.4.2) สุขภาพ

-พนักงานที่ทำงานในสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพโดยรวมดีไม่เป็นโรคติดต่อ

1.4.3) ภาษา

-พนักงานทั้งหมดต้องสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

1.4.4) การแต่งตัว

-พนักงานทั้งหมดต้องแต่งตัวให้เหมาะสม สวมใส่เสื้อผ้าที่ถูกสุขลักษณะและสอดคล้องกับระดับการยอมรับ และมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัท

1.4.5) มารยาทและการวางตัวระหว่างให้บริการ

-พนักงานและฝ่ายบริหารต้องวางตัวและรักษามารยาทในการให้บริการที่ดีอยู่ตลอดเวลา

1.4.6) คุณสมบัติและการฝึกฝน

-พนักงานที่ทำงานในสปาเพื่อสุขภาพต้องผ่านและจบการฝึกฝนคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับบริการสปาเพื่อสุขภาพ มีหนังสือรับรองคุณสมบัติที่ยังไม่หมดอายุ

-พนักงานทุกคนต้องผ่านโครงการปฐมนิเทศเกี่ยวกับบริษัท และสถานบริการเมื่อเริ่มทำงาน

-พนักงานทุกคนต้องเข้าร่วมและสำเร็จการฝึกอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานของตนก่อนจะเริ่มทำงานที่ต้องติดต่อกับนักท่องเที่ยว

-พนักงานทุกคนต้องเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราวในสถานบริการซึ่งสามารถประเมินผลการอบรมได้ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานจะรักษา พัฒนาความรู้ และมาตรฐานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

-ผู้บริหารสูงสุดต้องให้พนักงานมีโอกาสดำเนินงานในเชิงวิชาชีพ

-ผู้บริหารสูงสุดต้องดำเนินการให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนมีความรู้เกี่ยวกับ ระเบียบการจัดการกับนักท่องเที่ยวที่มีความประพฤติไม่เหมาะสม

1.4.7) แนวปฏิบัติในการทำงาน

- พนักงานต้องปฏิบัติงานในสภาพที่สะอาดและปลอดภัยตลอดเวลา
- พนักงานต้องทำงานอย่างมีอาชีพและมีจริยธรรมตลอดเวลา

1.5) ข้อกำหนดและเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพของอาเซียน: ผลិតภัณฑ์

1.5.1) ผลิตภัณฑ์

- ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เพื่อให้บริการสปาเพื่อสุขภาพจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากสิ่งมีชีวิต และ/หรือสิ่งที่มีอยู่ในธรรมชาติ
- ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เพื่อให้บริการสปาเพื่อสุขภาพจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายได้ตามธรรมชาติด้วยวิธีการทางชีวภาพ (Biodegradable)
- ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ต้องมีแหล่งที่มาที่ถูกต้องตามจริยธรรม และผลิตขึ้นโดยไม่มีการนำเอาผู้คนหรือสิ่งแวดล้อมมาหาประโยชน์อย่างไม่ถูกต้อง

1.5.2) ประโยชน์ที่ได้รับ

- ต้องไม่มีการกล่าวอ้างที่เกินจริงถึงประโยชน์หรือประสิทธิผลของผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้หรือนำมาขาย

1.5.3) การรับรอง

- ผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอต้องเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายอาเซียนบรรสาน (ASEAN Harmonization Act) ฉบับปัจจุบัน หรือที่มีการแก้ไขในภายหลัง ต้องมีหนังสือรับรองสถานที่ผลิต หนังสือรับรองการจำหน่ายหรือหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (Certificate of Free Sale or Good Manufacturing Practices - GMP) แล้วแต่กรณี การใช้ผลิตภัณฑ์ที่กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้ว่า ต้องมีหนังสือรับรองดังกล่าวต้องเป็นไปตามระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (FDA) ในท้องถิ่นหรือตามกฎหมายระเบียบที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน รวมทั้งต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีผลเสียต่อชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของนักท่องเที่ยว

1.5.4) การควบคุมคุณภาพ

- ต้องมีกระบวนการควบคุมคุณภาพสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพผลิตขึ้นเอง

1.5.5) การควบคุมสินค้าคงคลัง

- ต้องมีระบบควบคุมสินค้าคงคลังของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาเพื่อสุขภาพตามแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ดี ผลิตภัณฑ์ต้องระบุวันหมดอายุไว้ด้วย

1.5.6) วิธีใช้

- ต้องใช้ผลิตภัณฑ์ตามแนวปฏิบัติในเรื่องมาตรฐานสุขลักษณะ ไม่เก็บผลิตภัณฑ์ที่ยังไม่ได้ใช้กลับคืนไว้ในภาชนะที่ใช้บรรจุผลิตภัณฑ์ทั้งหมด

1.5.7) การจัดเก็บ

- ต้องจัดเก็บผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในสภาพและอุณหภูมิที่เหมาะสมตามที่ผู้ผลิตระบุไว้

1.5.8) สุขลักษณะ

-ต้องรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ทั้งหมดที่ใช้กับผลิตภัณฑ์สำหรับให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ให้อยู่ในสภาพที่สะอาดและถูกสุขลักษณะตลอดเวลา

-ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่ใช้ในสปาเพื่อสุขภาพทั้งหมดต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัย และไม่เป็นอันตรายต่อพนักงานหรือนักท่องเที่ยว

1.6) ข้อกำหนดและเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพของอาเซียน: อุปกรณ์

1.6.1) ความเหมาะสม

-ทุกพื้นที่ในสปาเพื่อสุขภาพต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสม ใช้การได้ดี เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพดีแบบมืออาชีพ

1.6.2) การบำรุงรักษา

-ต้องดูแลรักษาอุปกรณ์เฉพาะอย่างทั้งหมดตามแนวทางที่ระบุไว้ในคู่มือของผู้จัดหา และซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้ได้ตลอดเวลา

1.6.3) ความปลอดภัย

-ต้องใช้อุปกรณ์เฉพาะอย่างทั้งหมดตามแนวทางที่ระบุไว้ในคู่มือของผู้จัดหา
-อุปกรณ์เฉพาะอย่างทั้งหมดที่นักท่องเที่ยวใช้จะต้องมีคำแนะนำการใช้งานอย่างปลอดภัยแสดงไว้ในที่ที่เห็นได้ชัดเจน

1.6.4) การปฏิบัติตามกฎหมาย

-ผู้เชี่ยวชาญ หรืออุปกรณ์เฉพาะอย่างทั้งหมดต้องมีหนังสือรับรองที่ถูกต้องตามกฎหมายว่าสามารถใช้ในสปาเพื่อสุขภาพได้ หากกฎหมายท้องถิ่นกำหนดให้ต้องมี

1.6.5) ความสะอาด

-ต้องเก็บรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในสปาเพื่อสุขภาพทั้งหมด ในพื้นที่สำหรับพนักงานและพื้นที่สำหรับนักท่องเที่ยวให้สะอาดถูกสุขลักษณะและเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา

1.7) ข้อกำหนดและเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพของอาเซียน: การจัดการ

1.7.1) การจัดการ

-ผู้บริหารสูงสุดต้องแต่งตั้งผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถบริหารงานสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพให้คุณภาพดีในระดับเดียวกันกับที่ระบุไว้ในมาตรฐานนี้ได้

-ผู้บริหารสูงสุดต้องมีจรรยาบรรณวิชาชีพ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณนั้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ได้มาตรฐาน

1.7.2) เอกสารระบบคุณภาพ

-เอกสารระบบคุณภาพต้องมีรายละเอียดตามมาตรฐานการให้บริการต่าง ๆ และต้องนำเอกสารนี้ไปใช้ในการฝึกอบรมพนักงานโดยเอกสารจะต้องระบุ แต่ไม่จำกัดอยู่เฉพาะเรื่อง ต่อไปนี้:

-ระเบียบการต้อนรับเมื่อนักท่องเที่ยวมาถึงสถานบริการ

-ระเบียบการจองบริการล่วงหน้า

- ระเบียบการดูแลแขก
- ระเบียบการจัดทำใบเสร็จและการจ่ายเงิน
- ระเบียบและขั้นตอนการขายปลีกและการจัดการผลิตภัณฑ์
- ตัวอย่างแบบฟอร์มสำหรับการดำเนินกิจการสปาเพื่อสุขภาพทั้งหมด
- ระเบียบการสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว
- จัดเก็บเอกสารระบบคุณภาพไว้ในสถานที่ที่พนักงานทั้งหมดสามารถเข้าถึง

ข้อมูลได้ตลอดเวลา

1.7.3) คู่มือระเบียบการให้บริการ

-คู่มือระเบียบการให้บริการต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการ เทคนิค ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ และต้องนำคู่มือนี้ไปใช้ในการฝึกอบรม พนักงานสปาเพื่อสุขภาพ ในกรณีที่เกี่ยวข้องอาจให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อกำหนดและข้อห้ามในการใช้อุปกรณ์เหล่านั้นไว้ด้วย ต้องจัดเก็บคู่มือนี้ไว้ที่สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพในที่ที่พนักงานทั้งหมดสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา

1.7.4) การจัดการทรัพยากรมนุษย์

-คู่มือลูกจ้าง ผู้บริหารสูงสุดต้องจัดทำ และมีคู่มือลูกจ้างที่ให้รายละเอียด เกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ลูกจ้างจะได้รับ ความคาดหวังที่มีต่อการปฏิบัติงานของลูกจ้าง หรือผลกระทบที่ลูกจ้างจะได้รับ หากไม่ปฏิบัติตามคู่มือนี้

-การสรรหา/จ้างบุคลากร ผู้บริหารสูงสุดต้องจัดทำเอกสารอธิบายลักษณะงานของพนักงานแต่ละตำแหน่ง แนวปฏิบัติทางธุรกิจและกฎหมายแรงงานของท้องถิ่น

-ค่าตอบแทน ผู้บริหารสูงสุดต้องจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเท่าเทียมกันตามกฎหมายแรงงานที่บังคับใช้ในท้องถิ่นหรือที่ยอมรับกันทั่วไป

1.7.5) การจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัย

-ผู้บริหารสูงสุดต้องนำมาตรการที่สอดคล้องเหตุผลทุกอย่างมาใช้เพื่อรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวระหว่างที่นักท่องเที่ยวมาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ

-ผู้บริหารสูงสุดต้องนำมาตรการที่สอดคล้องเหตุผลทุกอย่างมาใช้เพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวของนักท่องเที่ยวทั้งก่อน ระหว่าง และหลังเวลาที่นักท่องเที่ยวมาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ

-สถานบริการต้องมีเอกสารแผนรับมือเหตุฉุกเฉินที่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย และแสดงเอกสารนั้นไว้ในพื้นที่ส่วนของพนักงานให้เห็นได้อย่างชัดเจน

-ทางออกฉุกเฉินต้องมีป้ายที่เห็นได้ชัดเจน และดูแลไม่ให้มีสิ่งกีดขวางทางออกนั้น

-พนักงานทุกคนต้องติดป้ายชื่อหรือเครื่องหมายแสดงอัตลักษณ์อย่างอื่น

-ผู้บริหารสูงสุดต้องนำมาตรการที่สอดคล้องเหตุผลทุกอย่างเพื่อป้องกันไม่ให้ พนักงานถูกคุกคามทางเพศไม่ว่าจะในรูปแบบใด

1.7.6) การสื่อสาร

-ผู้บริหารสูงสุดต้องจัดให้มีระบบสื่อสารที่ใช้การได้ผลดีภายในหน่วยงาน เพื่อเอาไว้แจ้งให้พนักงานทราบถึงผลการให้บริการ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ

-มีระบบที่สร้างความมั่นใจให้ได้ว่าผู้บริหารสูงสุดจะนำข้อเสนอแนะและคำวิจารณ์ทั้งหมดที่ได้จากพนักงานมาวิเคราะห์และดำเนินการต่อไป

1.7.7) แผนการตลาด

-สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพต้องมีเอกสารแผนการตลาดที่มีรายละเอียดกิจกรรมการตลาดที่วางแผนไว้ รวมทั้งระบุงบประมาณที่จะใช้และผลที่คาดว่าจะได้รับการจัดกิจกรรมดังกล่าว

-ต้องทบทวนแผนการตลาดและปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อรับมือกับสถานการณ์แวดล้อม พนักงานและผลการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนไป

1.7.8) แผนฉุกเฉิน

-พนักงานทั้งหมดต้องรับรู้ถึงแผนปฏิบัติการเมื่อมีเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ ต้องทราบและเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้โดยง่าย เช่น หมายเลขโทรศัพท์สำหรับเรียกบริการรถพยาบาล ศูนย์สวัสดิการสังคมและโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด

1.7.9) การปฐมพยาบาล

-ชุดปฐมพยาบาลที่มีเครื่องใช้ที่เหมาะสมหนึ่งชุดเก็บไว้ที่พื้นที่ต้อนรับและส่วนพักรอ นักท่องเที่ยวของพนักงาน สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพขนาดใหญ่อาจมีชุดปฐมพยาบาลเพิ่มเติมได้อีกหลายชุด

1.7.10) การประกันภัยความรับผิด

-สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพต้องทำประกันภัยในจำนวนที่เหมาะสมกับขนาดธุรกิจ ซึ่งรวมถึงการประกันภัยความรับผิดต่อสาธารณชน การประกันภัยความรับผิดต่อบุคคลภายนอกหรือการประกันภัยอื่น ๆ ที่อาจจะต้องมีตามที่กฎหมายกำหนด แนะนำให้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพทำประกันภัยความรับผิดทางวิชาชีพให้กับพนักงานที่ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพทั้งหมดด้วยถึงแม้จะไม่มีข้อบังคับให้ต้องทำก็ตาม

1.7.11) การตรวจสอบระบบ

-ผู้บริหารสูงสุดต้องจัดให้มีการตรวจสอบระบบการบริหารจัดการรวมถึงตรวจสอบบัญชี ประเมิน และตรวจสอบกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ และแนวปฏิบัติทางธุรกิจเท่าที่เห็นว่าเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าจะมีการบริหารจัดการธุรกิจอย่างมืออาชีพ และมีประสิทธิภาพ

1.8) ข้อกำหนดและเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพของอาเซียน: แนวปฏิบัติ
ด้านสิ่งแวดล้อม

1.8.1) นโยบายสิ่งแวดล้อม

-สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพต้องมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความรับผิดชอบและสามารถนำไปใช้ได้จริง พนักงานทุกคนต้องรับรู้และเข้าใจนโยบายนี้เป็นอย่างดี

1.8.2) ผลกระทบ

-สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพต้องไม่นำผลกระทบ สารมลพิษหรือสารใด ๆ ที่จัดว่าเป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อมมาเติมลงในน้ำ ดินหรืออากาศของสปาเพื่อสุขภาพ

1.8.3) การทำความสะอาด

-แนะนำให้ใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มาจากธรรมชาติ ทำจากสิ่งมีชีวิตย่อยสลายได้ด้วยวิธีการทางชีวภาพทั้งหมด

1.8.4) เครื่องนอน

-แนะนำให้ใช้ผ้าเช็ดตัวและผ้าปูที่นอนใหม่ทั้งหมดที่ทำมาจากสิ่งมีชีวิตใช้วัสดุที่ยั่งยืนหรือนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และผลิตโดยใช้วิธีการที่ไม่มีสารพิษ

1.8.5) คู่มือและแผ่นพับโฆษณา

-คู่มือและแผ่นพับโฆษณา (Brochure) ทั้งหมดต้องพิมพ์ลงบนกระดาษที่ทำจากต้นไม้ซึ่งมาจากป่าปลูกหรือกระดาษรีไซเคิล

1.8.6) บรรจุภัณฑ์

-ต้องใช้วัสดุบรรจุภัณฑ์ให้น้อยขึ้นที่สุด และต้องเป็นวัสดุที่ย่อยสลายได้ด้วยวิธีการทางชีวภาพ หรือสามารถนำมาใช้ซ้ำหรือใช้ใหม่ได้อีก

1.8.7) สวน

-หากมีสวนต้องออกแบบโดยใช้พืชหรือวัสดุตามธรรมชาติที่มีในท้องถิ่นเท่านั้น

-ต้องใช้ปุ๋ยธรรมชาติ ปุ๋ยอินทรีย์ หรือปุ๋ยที่ไม่มีส่วนผสมของสารพิษเท่านั้น

1.8.8) ระบบไฟฟ้า

-ต้องคำนึงถึงการนำพลังงานทางเลือกเพื่อประหยัดไฟฟ้ามาใช้

-แนะนำให้ใช้หลอดไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงานทั้งหมด

-สวิตช์ไฟต้องเป็นสวิตช์แบบหรี่ไฟได้ (Dimmer) บริเวณที่ไม่จำเป็นต้องใช้ด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย หรือต้องทำตามแนวทางการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย

-ใช้สวิตช์ไฟแบบตั้งเวลาได้ ต่อการเคลื่อนไหวหรือต่อแสงแดด ระหว่างปิดให้บริการต้องไม่เปิดระบบแสงสว่างภายนอกทิ้งไว้ ยกเว้นกรณีที่ต้องทำด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย

1.8.9) ระบบน้ำ

-หากมีอุปกรณ์ที่ต้องใช้น้ำต้องจัดวางไว้ในตำแหน่งที่น้ำจะระเหยได้น้อยที่สุด และ/หรือตำแหน่งที่จะช่วยให้สถานบริการเย็นลงตามธรรมชาติ

-ผู้จัดการและพนักงานของสปาเพื่อสุขภาพต้องมีความรู้เกี่ยวกับปริมาณน้ำที่ใช้สำหรับบริการสปาเพื่อสุขภาพแต่ละประเภท

-แนะนำให้ติดตั้งก๊อกน้ำและฝักบัวประหยัดน้ำที่มีอุปกรณ์เพิ่มแรงดันอากาศ (Aerator) หรืออุปกรณ์ควบคุมเวลาไหลของน้ำ

-แนะนำให้ใช้โถสุขภัณฑ์แบบกดน้ำได้สองระบบ (Dual Flush Toilet) หรือใช้เทคโนโลยีประหยัดน้ำแบบอื่น

-ต้องคำนึงถึงการนำน้ำที่ใช้ในสปาเพื่อสุขภาพหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสถานที่ตั้งของสปาเพื่อสุขภาพ ระเบียบด้านสุขภาพของรัฐบาลท้องถิ่น และความเป็นไปได้ในการนำมาตรการดังกล่าวมาใช้

1.8.10) ชยะ

-สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพต้องแยกชยะทุกชนิดเพื่อนำไปกำจัดทิ้ง หรือนำกลับมาหมุนเวียนใช้ใหม่ในรูปแบบที่เหมาะสม

1.8.11) ชุมชน

-สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น และหาทางเพิ่มคุณค่าให้กับวิถีชีวิตของคนในชุมชนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องหากเป็นไปได้

1.8.12) สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพที่อยู่ห่างไกล โดดเดี่ยวหรืออยู่ในป่า

-สปาเพื่อสุขภาพที่สร้างขึ้นหลังจากมีการบังคับใช้มาตรฐานฉบับนี้และที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ห่างไกลโดดเดี่ยวหรืออยู่ในป่า ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานเพิ่มเติม คือ ส่งเสริม พัฒนา และ/หรือเป็นผู้นำในการใช้มาตรการทางนิเวศวิทยาที่เป็นนวัตกรรมหรือมาตรการใหม่สำหรับปกป้องและสร้างความยั่งยืนให้แก่สภาพแวดล้อมในพื้นที่ที่สปาเพื่อสุขภาพตั้งอยู่

(3.4) ISO/DIS 17679:2016 (Tourism and Related Services-Wellness Spa-Service Requirements)

มาตรฐานการท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้อง-สปาเพื่อสุขภาพ (Wellness Spa) –บริการที่ต้องการแปลมาจากมาตรฐานสากล ISO/DIS 17679 : 2016 รายละเอียดประเด็นในการพิจารณาโดยสังเขป ดังนี้

1.ขอบเขต (Scope)

มาตรฐานสากลฉบับนี้ครอบคลุมบริการที่เกี่ยวข้องกับสปาเพื่อสุขภาพ (Wellness Spa) และกระบวนการส่งเสริมสุขภาพ และคุณภาพการบริการที่ส่งมอบให้นักท่องเที่ยว มาตรฐานฉบับนี้ไม่รวมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับที่พัก หรืออาหารและเครื่องดื่ม (จัดเลี้ยง) และไม่รวมในส่วนของการบำบัดสุขภาพด้านการแพทย์ที่ใช้ทรัพยากรธรรมชาติหรือการบำบัดรักษาโดยใช้คุณประโยชน์จากทะเล (Thalasso Therapy) นอกจากนี้ มาตรฐานสากลดังกล่าว จะไม่รวมถึงการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการรักษาทางการแพทย์ การฝึกอบรมทางการแพทย์ หรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับศาสนา

2.ข้อกำหนดและคำจำกัดความ (Terms and Definitions)

สำหรับวัตถุประสงค์ของเอกสารมาตรฐานฉบับนี้ มีข้อกำหนดและคำจำกัดความ ดังนี้

- 2.1) ซาวน่า (Sauna) ตู้ไม้ที่เป่าด้วยลมร้อน
- 2.2) ห้องอบไอน้ำ (Steam Bath) ห้องหรือตู้ที่อบด้วยไอน้ำร้อน
- 2.3) ความผ่องใส (Well-Being) ความรู้สึกสะดวกสบาย สุขภาพ และความสุข
- 2.4) สุขภาพ (Wellness) สุขภาพและความผ่องใสที่กล่าวไว้ในข้อ 2.3 เป็นลักษณะของความกลมกลืนของร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ อารมณ์ และการติดต่อทางสังคม ด้วยความรับผิดชอบและการดูแลอย่างดี (การกล่าวถึงสุขภาพ ไม่ได้หมายถึง การรักษาโรคแต่เป็นการปรับปรุงเกี่ยวกับสุขภาพ คนที่แตกต่างกันที่ไม่ได้รับผลกระทบจากโรคที่เฉพาะเจาะจงสามารถมีระดับที่แตกต่างกันของสุขภาพ คนที่มีความเจ็บป่วยสามารถที่จะประสบผลสำเร็จของการมีสุขภาพที่ดีในระดับสูง)
- 2.5) การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ (Wellness Consultation) กระบวนการให้คำแนะนำจากผู้มีความเชี่ยวชาญด้านสุขภาพ
- 2.6) ผู้มีความเชี่ยวชาญด้านสุขภาพ-พนักงานสปาเพื่อสุขภาพ (Wellness Practitioner-Therapist) บุคลากรที่ทำสัญญามีข้อมูลหลักฐานแสดงได้ว่าเป็นบุคคลที่มีความรู้และความสามารถในการประยุกต์เกี่ยวกับด้านสุขภาพและการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพที่พนักงานสามารถปฏิบัติได้
- 2.7) สปาเพื่อสุขภาพ (Wellness Spa) ธุรกิจที่มุ่งมั่นในการจัดหาพื้นที่ที่มีความเงียบสงบ ผ่อนคลาย และมีการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ หรือโปรแกรมสปาเพื่อสุขภาพสำหรับการส่งเสริมการขายเกี่ยวกับสุขภาพและความผ่องใส
- 2.8) โปรแกรมสปาเพื่อสุขภาพ (Wellness Spa Rituals) การคิดค้นหรือออกแบบเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี
- 2.9) น้ำวน (Whirlpool) อ่างอาบน้ำที่มีระบบกลไกหมุนเวียนน้ำร้อน

3.ข้อกำหนดสำหรับบริการสปาเพื่อสุขภาพ (Wellness Spa Service Requirements)

3.1) ผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพ (Wellness Spa Manager) ตำแหน่งบริหารสูงสุดในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ คือ ผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการการดำเนินงานรายวันและการวางแผนเชิงกลยุทธ์สำหรับธุรกิจ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับ

-ธุรกิจ กำหนดหรือจัดทำคู่มือแนวทางการดำเนินงานและทบทวนให้ข้อมูลมีความทันสมัยอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความมั่นใจถึงโปรแกรมที่นำเสนอสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

-สร้างความมั่นใจได้ว่า สปาเพื่อสุขภาพสามารถให้บริการที่ตรงกับความต้องการที่ระบุไว้ในมาตรฐานฉบับนี้

-สร้างความมั่นใจเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจและการตลาดของสปาเพื่อสุขภาพ

-ความมั่นใจในการดูแลรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์

-สร้างความมั่นใจเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎระเบียบต่าง ๆ

- สร้างความมั่นใจในการคัดเลือกและฝึกอบรมบุคลากร
- สร้างความมั่นใจเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร และนักท่องเที่ยวด้วยสิ่งเหล่านี้ผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพต้อง

- ประเมินความเสี่ยงของการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยในธุรกิจ และกำหนดขั้นตอนแนวปฏิบัติที่จำเป็นในการลดความเสี่ยง บทสรุปของการประเมินความเสี่ยงต้องมีการบันทึกและจัดทำเป็นเอกสาร การประเมินความเสี่ยงเป็นการให้คำแนะนำที่ต้องปฏิบัติตามด้วยความรอบคอบให้ครอบคลุมทุกด้านของธุรกิจที่อาจจะเกิดอันตรายต่อบุคลากรและนักท่องเที่ยวเพื่อตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าธุรกิจมีมาตรการป้องกันที่เพียงพอหรือไม่ เพื่อลดความเสี่ยงหรือต้องจัดให้มีมาตรการต่าง ๆ เพิ่มขึ้นในธุรกิจ

- การให้ข้อมูลและการฝึกอบรมอย่างละเอียดครบถ้วนแก่พนักงานทั้งหมด
- ธุรกิจต้องสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับมาตรการและการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเหมาะสมและเพียงพอโดยเฉพาะพนักงานที่กำลังปฏิบัติงานในทุก ๆ ช่วงเวลาต้องสามารถรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสมและพร้อมตลอดเวลาในช่วงที่ธุรกิจเปิดให้บริการอยู่

3.2) พนักงานให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ (Wellness Spa Therapist)

พนักงานสปาเพื่อสุขภาพ เมื่อมีการว่าจ้างพนักงานแล้ว ธุรกิจต้องมีการปฐมนิเทศและมอบสำเนาเกี่ยวกับนโยบายและคู่มือปฏิบัติงาน พนักงานให้บริการสปาเพื่อสุขภาพจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดดังต่อไปนี้

- พนักงานสปาเพื่อสุขภาพผู้ที่ให้บริการในโปรแกรมต่าง ๆ จะต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม และปฏิบัติตามขั้นตอนหรือคู่มือที่ธุรกิจกำหนด และปฏิบัติตามคำแนะนำการใช้ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ

- คุณสมบัติของพนักงานบริการจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานและกฎระเบียบในระดับนานาชาติ ระดับชาติ หรือท้องถิ่น ซึ่งอาจจะต้องมีใบอนุญาต ใบจดทะเบียนธุรกิจ และใบประกาศต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

- พนักงานบริการสปาเพื่อสุขภาพจะรักษาความเป็นส่วนตัวโดยไม่เปิดเผยข้อมูล หรือสิ่งที่เห็นหรือสิ่งที่ได้ยินจากนักท่องเที่ยว

3.3) พื้นที่เงียบสงบพร้อมบรรยากาศที่ผ่อนคลาย (Secluded Space with Relaxing Ambience)

พื้นที่จะต้องมีความเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวในการบริการในช่วงเวลาหนาแน่น และมีพื้นที่ความเป็นส่วนตัวสำหรับนักท่องเที่ยวทุกคน บรรยากาศต้องมีความสงบและผ่อนคลายสำหรับความรู้สึก สัมผัสทั้ง 5 คือ เสียง สายตา กลิ่น รสชาติ และการสัมผัส

3.4) การต้อนรับ (Reception)

พื้นที่จุดต้อนรับจะต้องอยู่ในสภาพที่ดีเกี่ยวกับความสะอาด แสงสว่าง และไม่มีสิ่งกีดขวางปิดกั้น ถ้าพื้นที่สำหรับให้บริการนักท่องเที่ยว (พื้นที่ต้อนรับ พื้นที่สำหรับชนสัมผัส พื้นที่คิดค่าใช้จ่าย เป็นต้น) มีความแตกต่างกันออกไป พื้นที่ต่าง ๆ จะต้องสามารถเห็นได้สะดวกและมีป้ายบอกตำแหน่ง

-พนักงานต้อนรับทุกคน จะต้องอธิบายสอบถามข้อมูลจากนักท่องเที่ยวรายใหม่เกี่ยวกับ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับสุขภาพในโปรแกรมต่าง ๆ ที่นำเสนอ เพราะถือเป็นความรับผิดชอบของธุรกิจ ที่จะสอบถามนักท่องเที่ยวเพื่อให้พนักงานท่องเที่ยวลงชื่อในเอกสารสอบถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า นักท่องเที่ยวได้มีการระมัดระวังถึงความเสี่ยงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้กับสุขภาพ

-พนักงานต้อนรับ จะต้องให้ข้อมูลรายการสปาเพื่อสุขภาพให้มีความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขต และองค์ประกอบแก่นักท่องเที่ยวที่มารับบริการ ขั้นตอน โปรแกรม ราคา และชั่วโมงการให้บริการ

-กรณีมีขั้นตอนการสำรอง จะต้องมีการระบุข้อมูลเบื้องต้น เช่น ชื่อของนักท่องเที่ยว บุคคล หรือหน่วยงาน ที่ได้ทำการจอง หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล บริการที่สนใจ ราคา จำนวนนักท่องเที่ยว รวมทั้งระยะเวลาที่จอง และนโยบายการรับรอง (การันตี) การจอง และข้อมูลเพิ่มเติมต่าง ๆ ที่มีการสอบถาม จะต้องลงบันทึก และพนักงานให้บริการจะต้องบริการอย่างดีที่สุดตามความต้องการ ภายใต้แนวคิดและความสามารถของธุรกิจ

-พนักงานต้อนรับ จะต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ไม่ปกติต่าง ๆ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวโดยตรงและเกิดข้อจำกัดในการให้บริการตามที่แจ้งไว้ เช่น มีการก่อสร้าง การลดจำนวนชั่วโมงหรือช่วงเวลาให้บริการ หรือการจำกัดการให้บริการ และสิ่งอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

-การยืนยัน จะต้องมีการปฏิบัติอย่างเป็นทางการและสื่อสารให้นักท่องเที่ยวทราบ รวมทั้ง การยืนยันสถานะการจอง (การชำระล่วงหน้า บัตรเครดิต การมัดจำ เป็นต้น)

-คำร้องขอการสำรองการบริการทั้งหมดจากนักท่องเที่ยวจะต้องมีการบันทึกทันทีหลังจาก ได้รับคำขอ และจะต้องตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมงทำการ

-กรณีมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการจอง พนักงานต้อนรับจะต้องแจ้งไปยังนักท่องเที่ยวและ พิจารณาเหตุผลในการขอเปลี่ยนแปลง เหตุผลการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ผิดไปจากปกติจะต้องมีการแจ้ง กลับไปยังนักท่องเที่ยวผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล หรืออื่น ๆ)

-มีการลงทะเบียนระบบไฟล์ฐานข้อมูลของนักท่องเที่ยวในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการ จัดการลงข้อมูลในรูปแบบเอกสาร และจำกัดเฉพาะพนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการเข้าถึงข้อมูล ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวทั้งหมดจะต้องมีการจัดการให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์การป้องกัน

-เอกสารที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวจะต้องมีการจัดเตรียมก่อนนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง ถ้านักท่องเที่ยวมีการจองและประเภทของการจองจะช่วยให้

-การบริการแจ้งเข้า (Check In) เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

-การระบุตารางเวลา และรูปแบบการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เสื้อผ้า เป็นต้น จะต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบ (หรือให้บริการโดยมีแบบฟอร์มอย่างเป็นทางการ) ถ้ามีความต้องการ

-ถ้าต้องการแนวทางคำชี้แจงเฉพาะ จะต้องมีการอธิบายขั้นตอนให้นักท่องเที่ยว ปฏิบัติตามแต่ละโปรแกรมที่มีให้บริการ

-ธุรกิจจะต้องมีขั้นตอนในการจัดการการแจ้งเข้า (Check In) เป็นกลุ่ม

-ธุรกิจจะต้องระบุขั้นตอนในการรับโทรศัพท์

- ขั้นตอนในการแจ้งค่าใช้จ่ายและการกล่าวลาจะต้องปฏิบัติ ดังนี้
 - การออกไปแจ้งค่าใช้จ่ายและการเก็บเงิน จะต้องทำอย่างมีประสิทธิภาพเรียบร้อย และรอบคอบ
 - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย จะต้องมียาละเอียดตามที่นักท่องเที่ยวร้องขอ ใบเสร็จที่ลงนาม โดยนักท่องเที่ยวต้องสอดคล้องกับสิ่งที่รับบริการ

3.5) Wellness Spa Ritual

สปาเพื่อสุขภาพ (Wellness Spa) จะต้องจัดให้มีคู่มือการให้บริการและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับน้ำ นอกจากนี้สปาเพื่อสุขภาพ (Wellness Spa) สามารถที่จะนำเสนอกิจกรรมแบบองค์รวม เช่น ไชโย โยคะ สมาธิ การเดินป่า การเดินตามขอบริมน้ำ หรือทะเล เป็นต้น รายการให้บริการจะต้องถูกออกแบบเพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดสุขภาพที่ดีแบบองค์รวม ที่ปรึกษาด้านการส่งเสริมสุขภาพ (Wellness) จะต้องนำเสนอนักท่องเที่ยวเพื่อรับการประเมินและคำแนะนำ พนักงานสปาเพื่อสุขภาพจะต้องได้รับคู่มือการฝึกอบรมเฉพาะกิจกรรมที่มีให้บริการในรายการ และรับผิดชอบโดยผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพ คู่มือจะต้องประกอบไปด้วยข้อมูล ขั้นตอน และเทคนิคที่สอดคล้องกัน และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ (สปาเพื่อสุขภาพ หรือเทคนิคเสริม) ตัวอย่างคู่มืออย่างน้อยจะต้องประกอบไปด้วย

- การจ้างพนักงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ
- การประเมินเทคนิคต่าง ๆ เช่น เวลา จำนวนผลิตภัณฑ์ที่ใช้ เป็นต้น
- อุปกรณ์ที่ใช้เป็นหลักประกันในการตรวจประเมิน
- การอธิบายเกี่ยวกับเทคนิคในรูปแบบต่าง ๆ การระบุจำนวนเวลารวมในแต่ละขั้นตอน และเจาะจงเวลาในแต่ละขั้นตอน ก่อน (ก่อนนักท่องเที่ยวจะมา) ระหว่าง (การใช้เทคนิคต่าง ๆ) และหลัง (การทำ ความสะอาดอุปกรณ์) ตามความเหมาะสม

- ข้อบ่งชี้ สิ่งต้องห้ามต่าง ๆ และข้อจำกัดของสิ่งที่น่าสนใจ

บริเวณพื้นที่ให้บริการต้องมีอ่างน้ำ ยกเว้นการติดตั้งแบบชั่วคราว เช่น ในพื้นที่ธรรมชาติ ขนาดพื้นที่ขั้นต่ำควรมีการกำหนดสำหรับกิจกรรมแต่ละประเภท และเป็นไปตามกฎหมายหรือข้อบังคับ ห้องทำกิจกรรมจะต้องมีระดับแสงสว่างที่เพียงพอ (แสงสว่างที่เพียงพอต่อการทำความสะอาดและปลอดภัย) และระบบการปรับเพิ่มแสงสว่าง สำหรับประตูที่ใช้สำหรับห้องทำกิจกรรม เครื่องปรับอากาศ (ระบบเย็นและ ร้อน) ในห้องทำกิจกรรม จะต้องมียาระบบควบคุมที่แยกเป็นอิสระ และมีการบริการและบำรุงรักษาที่ดี ถ้าห้อง ที่มีการใช้การอบสมุนไพรหรือการหมักโคลนจะต้องมีฝักบัวไว้บริการในพื้นที่ด้วย ถ้ามีพื้นที่เปียกไว้ให้บริการ จะต้องมียาระบายน้ำรองรับผลิตภัณฑ์ที่ใช้สำหรับกิจกรรมจำเป็นต้องได้มาตรฐานระดับสากล และมาตรฐาน ระดับท้องถิ่น

3.6) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาพ (Wellness Facilities)

สิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น ชาน้ำ ตู้ปอน้ำ หรืออ่างนํ้าวน) ที่จัดให้มีนั้นต้องเป็นไปตาม กฎหรือระเบียบข้อบังคับของประเทศนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม การจัดวางต้องมีพื้นที่เพียงพอเพื่อให้เกิดความ สะดวกสบาย ความเป็นส่วนตัว ความสุข และปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

-ธุรกิจต้องรับผิดชอบในการจัดให้มีระบบในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับสุขภาพ
ควรมีช่างเทคนิคคอยประจำและดูแลนักท่องเที่ยวเพื่อรองรับสถานการณ์ความไม่ปลอดภัยที่จะเกิดขึ้น

-สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาพที่ไม่เจาะจงเฉพาะพนักงานนวด และบุคคลทั่วไปสามารถใช้ได้ควรมีการติดตั้งไว้ในจุดที่เห็นได้ง่าย และมีข้อแนะนำการใช้งานกำกับไว้ด้วย

-ธุรกิจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการดูแลสุขภาพ ควรมีขั้นตอนปฏิบัติเพื่อให้สามารถให้
การปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยวได้

-อุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นควรอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ง่าย และพนักงานสามารถหยิบ
ใช้ได้สะดวก

-ธุรกิจควรมีพนักงานที่รับผิดชอบในการดูแลบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก

-ธุรกิจต้องสร้างมาตรการและมีพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ในการดูแลสิ่งอำนวยความสะดวก
คอยให้คำแนะนำและดูแลรักษาความสะอาดอยู่ตลอดเวลา

-ธุรกิจควรจัดให้มีเครื่องมือตรวจวัด เช่น นาฬิกา นาฬิกาทราย เทอโมมิเตอร์ และ
ไฮโดรมิเตอร์ เป็นต้น ที่สามารถมองสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาพเพื่อความสะดวกต่อการตรวจสอบ
ด้วยตนเองจากภายนอก

-ธุรกิจต้องจัดให้มีเทอโมมิเตอร์ไว้บริเวณที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยให้ตรวจสอบ และ
ดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับระดับอุณหภูมิที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยว (เป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบ
ที่บังคับใช้)

-ธุรกิจควรมีแนวหรือมาตรการป้องกันเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับน้ำ เช่น
อ่างน้ำวน สระที่บำบัดด้วยน้ำ (Hydrotherapy) และอื่น ๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องใช้สิ่งอำนวยความสะดวก
ที่เกี่ยวกับน้ำร่วมกัน ธุรกิจจะต้องดูแลระดับสารเคมีในน้ำให้มีความเหมาะสม และเป็นไปตามกฎหมายและ
มาตรฐานของประเทศนั้น

-ระดับสารเคมีในน้ำสำหรับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาพต้องมีการกำกับ
ดูแลตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ (เช่น จำนวนกี่ครั้งต่อวัน เป็นต้น)

-พื้นผิวทุกประเภทจะต้องมีการออกแบบและก่อสร้างเพื่อรองรับกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละ
พื้นที่ เช่น พื้นเปียก เป็นต้น

-การติดตั้งอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีการออกแบบ ก่อสร้าง และดูแล
บำรุงรักษาอย่างถูกต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์การใช้งานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ งานระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด การติดตั้ง การต่อเติม และการบำรุงรักษา จะต้องอยู่ภายใต้การดูแลของผู้เชี่ยวชาญ
หรือคำแนะนำของผู้มีความรู้เฉพาะทาง การตรวจเช็คอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อตรวจเกี่ยวกับ
ฉนวนกันความร้อน สายดิน และการปนเปื้อนของฝุ่นหรือน้ำ การบันทึกการตรวจสอบการทำงานและ
การบำรุงรักษาอุปกรณ์ต้องทำอย่างเป็นระบบ และมีเอกสารจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน

3.7) บริการอื่น ๆ (Other Services)

สำหรับการบริการที่ไม่ได้รวมไว้ในมาตรฐานสากลและมีการจัดให้บริการโดยธุรกิจ (ร้านค้าหรือบริการอื่น ๆ) ผู้บริหารสูงสุดต้องอธิบายและระบุถึงความแตกต่าง ตลอดจนการจัดหาด้วยการจ้างอัตราค่าบริการอย่างมีประสิทธิภาพ บริการอื่น ๆ ที่กำหนดต้องจัดให้มีแนวปฏิบัติเบื้องต้น เช่น

- การกำหนดการฝึกอบรมพนักงาน
- ผลิตภัณฑ์ที่จัดให้มีใช้หรือจำหน่ายจะต้องมีความสะอาดตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด
- บริการเสริมอื่น ๆ จะต้องถูกสุ่มลักษณะและเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน
- บริการเสริมอื่น ๆ จะต้องปฏิบัติตามแนวทางการดูแลบำรุงรักษาของมาตรฐานสากล

(ตามข้อ 4.1)

4.กระบวนการสนับสนุน (Support Processes)

4.1) การดูแลบำรุงรักษา (Maintenance)

4.1.1) การจัดเก็บสินค้า (Stock)

ควรมีระบบการควบคุมสินค้าคงคลังเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการจัดเก็บและดูแลสินค้า และมีขั้นตอนปฏิบัติในการจัดการควบคุมสินค้าและวัสดุสิ้นเปลือง ข้อกำหนดที่ควรมีการจัดทำควรประกอบไปด้วย การจัดเก็บและควบคุม การสั่งซื้อ ความสะอาด และการเบิกจ่าย

4.1.2) การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

4.1.2.1) การวางแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance Plan)

ธุรกิจต้องมีการรับรองแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกันซึ่งจะช่วยให้กิจกรรมการตรวจสอบต่าง ๆ สอดคล้องกับลักษณะการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดหาทดแทนสิ่งต่าง ๆ หรือการจัดการสิ่งทดแทนที่เกิดจากการชำรุดเสียหายตามปกติเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายหรือความไม่สะดวกต่อการใช้งานของนักท่องเที่ยว ผู้บริหารสูงสุดต้องมีการนัดหมายผู้ที่ดูแลรับผิดชอบในการวางแผนดูแลรักษาป้องกัน ซึ่งมีความรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับแผนการตรวจเช็คและตรวจสอบ ซึ่งรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เข้าตรวจสอบตามกฎหมาย ตรวจสอบการทำงานเกี่ยวกับการบำรุงรักษาให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด การตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด (อย่างน้อยเป็นประจำทุกปี) การตรวจสอบควรครอบคลุมสภาพการใช้งานและการดำเนินงานของอุปกรณ์ด้วยความถูกต้องและเหมาะสม อุปกรณ์ทุกชนิดและประเภทที่ใช้โดยนักท่องเที่ยว ต้องมีคำแนะนำการใช้งานเบื้องต้นและแสดงไว้อย่างชัดเจน เช่น คำแนะนำต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย แสดงไว้ด้วยภาษาที่เข้าใจโดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่และทำได้โดยง่าย เป็นต้น

4.1.2.2) ระบบป้องกันเหตุฉุกเฉินและการป้องกันไฟไหม้ (Emergency and Fire-Prevention Systems)

ระบบป้องกันเหตุฉุกเฉินและการป้องกันไฟไหม้ ต้องมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอปฏิบัติตามข้อแนะนำของผู้ผลิตหรือผู้ติดตั้ง และสอดคล้องกับกฎหมายที่มีการบังคับใช้ การดูแลระบบป้องกันเหตุฉุกเฉินและการป้องกันไฟไหม้จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเบื้องต้น ดังต่อไปนี้

- มีการตรวจเช็คระบบที่เป็นไปตามกรอบแนวทางข้อตกลงที่กำหนดไว้
- ระบบต่าง ๆ จะต้องได้รับการตรวจสอบให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด และมีการบังคับใช้
- ระบบกลไกอัตโนมัติและการแจ้งเตือนภัยควรอยู่ในสภาพที่พร้อมทำงานได้ดี
- ข้อปฏิบัติหรือคำแนะนำกรณีเหตุฉุกเฉินหรือสุวัณภัยต่าง ๆ ได้มีการแสดงไว้ในที่สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างชัดเจน

-องค์ประกอบที่มองเห็นได้ทั้งหมด (หลอดไฟ เครื่องตรวจจับ การแจ้งเตือน เครื่องดับเพลิง ท่อ เป็นต้น) ต้องไม่แสดงข้อผิดพลาดหรือผิดปกติต่อการใช้งาน

4.1.2.3) ระบบเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำความร้อน และเครื่องลดความชื้น (Air Conditioning, Heating and Dehumidification Systems)

ระบบจ่ายความร้อนต่าง ๆ เช่น หม้อต้ม เครื่องทำความร้อน แก๊ส หรือระบบปั๊มน้ำ เป็นต้น ต้องมีการตรวจสอบตามข้อตกลงอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความแน่ใจ น้ำมีการไหลหมุนเวียนและมีอุณหภูมิที่เหมาะสม นอกจากนี้ระบบการจ่ายน้ำในช่วงที่มีการใช้งานสูงสุดต้องมีการตรวจสอบเป็นระยะ ๆ เพื่อให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสมที่ระดับ 50 องศาเซลเซียส สัปดาห์ละครั้ง อุณหภูมิต้องอยู่ที่ระดับ 70 องศาเซลเซียส (เพื่อยับยั้งโรคที่อาจจะมากับน้ำที่เกิดจากเชื้อแบคทีเรียชื่อ Legionella) ระบบเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำความร้อน และเครื่องลดความชื้น ทั้งหมดต้องมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และอยู่ภายใต้ข้อแนะนำโดยผู้ผลิตหรือผู้ติดตั้งระบบ

การดูแลบำรุงรักษาระบบเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำความร้อน และเครื่องลดความชื้น ควรมีการพิจารณาความเหมาะสม

-ระบบเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำความร้อน และเครื่องลดความชื้น มีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเป็นไปตามกรอบหรือข้อตกลงที่กำหนดไว้

-ระบบเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำความร้อน และเครื่องลดความชื้น มีการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

-ระบบเครื่องปรับอากาศมีอุณหภูมิต่ำกว่า 28 องศาเซลเซียส ระบบเครื่องทำความร้อนอุณหภูมิมากกว่า 21 องศาเซลเซียส และระบบลดความชื้นต่ำกว่าร้อยละ 80

-องค์ประกอบที่มองเห็นได้ทั้งหมด (อุปกรณ์ เครื่องควบคุมความร้อน เป็นต้น) ไม่ควรชำรุดเสียหายหรือมีข้อผิดพลาด

-ต้องมีข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการทั้งหมด

4.1.2.4) ลิฟต์และการดูแลเกี่ยวกับลิฟต์ (Lifts and Service Lifts)

ลิฟต์ทั้งหมด การดูแลเกี่ยวกับลิฟต์ และระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลิฟต์ ต้องได้รับการดูแลและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและไปตามแนวทางของผู้ผลิตหรือผู้ติดตั้ง การตรวจสอบติดตามทั้งหมดต้องมีการดำเนินการที่สอดคล้องเป็นไปตามระเบียบ และกฎหมายธุรกิจจะต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำหรือว่าจ้างทีมงานผู้เชี่ยวชาญระบบลิฟต์เพื่อมาดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ระบบการบริการดูแลบำรุงรักษาเกี่ยวกับลิฟต์ทั้งหมด จะต้องมีการปฏิบัติตามเงื่อนไข ต่อไปนี้

-ลิฟต์และการดูแลเกี่ยวกับลิฟต์ มีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเป็นไปตามกรอบหรือข้อตกลงที่กำหนดไว้

-การตรวจสอบหรือตรวจเช็คเป็นไปตามข้อตกลงอย่างเรียบร้อย

-ระบบลิฟต์มีการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

-องค์ประกอบที่มองเห็นได้ทั้งหมด (ประตู แผงควบคุม ปุ่มกด เป็นต้น) ไม่มีความชำรุด เสียหาย และสะอาด

-สิ่งที่เกี่ยวข้องกับลิฟต์ทั้งหมด มีระบบหรืออุปกรณ์เกี่ยวกับการสื่อสารภายใน หรือโทรศัพท์กรณีฉุกเฉิน หรือระบบส่งสัญญาณเตือนภายในตัวลิฟต์

4.1.2.5) พื้นที่ทั่วไปภายในอาคาร (Common Indoor Areas)

ระบบบำรุงรักษา จะต้องมีการตรวจเช็คอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารทั่วไป ตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานและการบำรุงรักษาที่สอดคล้องกับแผนป้องกันและบำรุงรักษา (ตามที่ระบุไว้ใน 4.1.2.1) หรือดำเนินการดูแลบำรุงรักษาตามความเหมาะสมและจำเป็น ห้องน้ำต้องอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน และส่วนประกอบอื่น ๆ ต้องมีตรวจสอบ เช่น ระบบกลไกของการกักน้ำของชักโครก เครื่องกดสบู่ เครื่องเป่าลมมือ เครื่องฟอกอากาศอัตโนมัติ และถังขยะ เป็นต้น

ระบบการบริการดูแลบำรุงรักษาเกี่ยวกับพื้นที่ทั่วไปภายในอาคารจะต้องมีการปฏิบัติตามเงื่อนไข ต่อไปนี้

-ผนัง ฝ้า พื้น เพอร์นิเจอร์ และของตกแต่งต่าง ๆ ต้องไม่ชำรุดเสียหายหรือมีสภาพไม่สมบูรณ์

-หลอดไฟ ปลั๊กไฟ รวมทั้งอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเช่นกัน

-ห้องน้ำต้องอยู่ในสภาพที่ดีและไม่มีการรั่วซึม

-แผ่นกระเบื้องทุกประเภทรวมทั้งเซรามิกต้องไม่มีรอยแตกร้าวหรือชำรุดให้เห็นปรากฏอยู่

4.1.2.6) พื้นที่ทั่วไปภายนอกอาคาร (Common Outdoor Facilities)

การบำรุงรักษาจะต้องมีการตรวจสอบตามระยะเวลาที่กำหนด สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นที่ทั่วไปภายนอกอาคารให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน และมีการดูแลรักษาที่ดีสอดคล้องกับแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (ตามข้อ 4.1.2.1) หรือดำเนินการตรวจสอบไปตามความเหมาะสมและจำเป็น

ระบบการบริการดูแลบำรุงรักษาเกี่ยวกับพื้นที่ทั่วไปภายนอกอาคารจะต้องมีการปฏิบัติตามเงื่อนไข ต่อไปนี้

- หลอดไฟและปลั๊กต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

- เฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งต่าง ๆ ต้องไม่อยู่ในสภาพที่ชำรุดเสียหายหรือไม่พร้อมใช้งาน

- ระบบและอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งหมดต้องอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน

4.1.3) การบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี (Corrective Maintenance)

การดูแลบำรุงรักษาเกี่ยวกับสปาเพื่อสุขภาพ (Wellness Spa) ทั้งการดูแลด้วยตนเอง หรือการว่าจ้างหน่วยงานภายนอก จะต้องมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงกระบวนการและแผนการบำรุงรักษาสำหรับสิ่งที่ชำรุดเสียหาย หรืออย่างน้อยลดข้อผิดพลาดหรือปัญหาต่าง ๆ จนกระทั่งมีการแก้ไข ความรับผิดชอบในการดูแลบำรุงรักษา จะต้องจัดเก็บเอกสารและตรวจสอบให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะต้องมีเอกสารในการดูแลบำรุงรักษาที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทั้งภายในและหน่วยงานภายนอก และจะต้องมีการจัดทำระบบลงทะเบียนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับอุปกรณ์ทั้งหมด

สถานประกอบจะต้องเตรียมวางระบบหรือกระบวนการในการให้พนักงานและนักท่องเที่ยวรายงานเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ และเหตุการณ์ต่าง ๆ จะต้องมีการบันทึก

ระบบการบริการดูแลบำรุงรักษาจะต้องสังเกตการณ์นักท่องเที่ยว และมีการปฏิบัติตามเงื่อนไข ต่อไปนี้

- ในช่วงเวลาการเปิดให้บริการ พนักงานต้องดูแลความต้องการของนักท่องเที่ยว และให้การเคารพในความเป็นส่วนตัวในทุก ๆ กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวเข้าไปใช้บริการ

- โปรแกรมการดูแลรักษาที่ให้บริการนักท่องเที่ยวต้องให้ความเคารพ และดูแลอย่างเป็นทางการสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมและมารยาท

- พนักงานต้องมีความสามารถในการดูแลรับผิดชอบความต้องการ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดได้ การบริการต่าง ๆ ที่ได้เตรียมไว้ต้องมีความพร้อมและประสิทธิภาพ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในพื้นที่ให้บริการต้องอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมให้บริการ และจะต้องมีการซ่อมบำรุงหรือจัดหาทดแทนถ้ามีของชำรุดเสียหาย ในกรณีความผิดปกติของลิฟต์ หรือลิฟต์ขนส่ง รวมทั้งสิ่งของชำรุดต่าง ๆ เช่น หลอดไฟ สัญญาณเตือนภัย โทรศัพท์ เป็นต้น หรือสิ่งของป้องกันและตกแต่ง การซ่อมแซมแก้ไขจะต้องหยุดการใช้งานและแสดงความรับผิดชอบด้วยการติดสัญลักษณ์บ่งบอกให้ทราบจนกว่าจะมีการแก้ไขแล้วเสร็จ

พนักงานทำความสะอาดต้องรับผิดชอบสำหรับพื้นที่ทั่วไปของสปาเพื่อสุขภาพ (Wellness Spa) และต้องรายงานการดูแลการบำรุงรักษาเกี่ยวกับสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นของอุปกรณ์ นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกจะต้องอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานและมีการบำรุงรักษา และการซ่อมแซมจะต้องดำเนินการอย่างทันท่วงทีกรณีเกิดสิ่งผิดปกติ

4.2) การป้องกันและควบคุมเกี่ยวกับจุลชีววิทยา (Prevention and Microbiological)

4.2.1) มาตรการขั้นต่ำสำหรับการฆ่าเชื้อโรคและแผนการทำความสะอาด

การป้องกันและควบคุมเกี่ยวกับจุลชีววิทยา ต้องลดค่าจุลินทรีย์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการปนเปื้อนจะต้องได้รับการดูแลด้านความสะอาดอย่างเหมาะสม การป้องกันการปนเปื้อนจะต้องดำเนินการตั้งแต่การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและขั้นตอนการกำหนดแผนการบำรุงรักษา เมื่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีการปนเปื้อนต้องได้รับการดูแล (ฆ่าเชื้อโรคอย่างละเอียดถี่ถ้วน) และตรวจสอบตามมาในภายหลัง มาตรการป้องกันจะช่วยลดความสกปรกของพื้นที่และมีการดูแลบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกของสปาเพื่อสุขภาพ (Wellness Spa) อย่างเพียงพอเหมาะสม การบำรุงรักษา การทำความสะอาด และการฆ่าเชื้อโรค จะต้องดำเนินการกับทุกอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมการจดบันทึกแผนทำความสะอาดสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ จะต้องมีการพิจารณาและกำหนดไว้อย่างชัดเจน อุปกรณ์ที่ใช้การโดยทั่วไปทั้งธุรกิจ เช่น ที่จับประตู โทรศัพท์ และอุปกรณ์ที่ใช้ร่วมกัน เช่น เครื่องเป่ามือ เป็นต้น ต้องมีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคอยู่ประจำ ภาชนะพวกช้อน หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน จะต้องผ่านการทำความสะอาดอย่างถูกสุขอนามัย (ทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ) หลังจากนักท่องเที่ยวใช้บริการผ้าต่าง ๆ ผ้าขนหนู และผ้าปูเตียงต้องเปลี่ยนและซักทำความสะอาดหลังจากให้บริการนักท่องเที่ยวแต่ละราย บรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์ที่ใช้สำหรับนักท่องเที่ยวต้องจัดเก็บให้ถูกสุขอนามัย

4.2.2) การปฏิบัติกรณีเกิดการปนเปื้อนของจุลชีววิทยา (Actions to be Taken in the Case of Microbiological Contamination)

ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อป้องกันการปนเปื้อนของจุลชีววิทยา และลำดับขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมตามกฎระเบียบ โดยมีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

- การกระทำที่ต้องปฏิบัติ
- ผลิตภัณฑ์ที่ต้องใช้และเอาใจใส่
- สภาพหรือเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการใช้
- เวลา

4.2.3) การเข้าถึงด้านสุขอนามัยในพื้นที่ทั่ว ๆ ไป (Providing Readily Accessible Sanitizers in All Common Areas)

น้ำยาล้างทำความสะอาดมือควรมีการจัดไว้ในพื้นที่ทั่ว ๆ ไป เช่น บริเวณที่ต้อนรับ ห้องน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าหรือห้องล็อกเกอร์ หรือห้องที่ให้บริการโปรแกรมต่าง ๆ เป็นต้น น้ำยาล้างทำความสะอาดมือ ควรจะกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานทุกคนใช้ตลอดเวลา รวมทั้งกรณีที่พนักงานหยุดงาน

4.3) ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources)

ทีมบริหารสูงสุดของธุรกิจจะต้องมีการกำหนดคุณลักษณะหรือคุณสมบัติที่เหมาะสมในการคัดเลือกพนักงานให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานหรือหน้าที่ที่ต้องให้บริการ ลักษณะงานเฉพาะต้องได้รับการพัฒนาโดยพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมหรือพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ โดยพิจารณาจากประเภทของนักท่องเที่ยว ผู้บริการระดับสูงของธุรกิจจะต้องกำหนดคุณลักษณะของพนักงานที่มีการติดต่อกับนักท่องเที่ยวและสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ การคัดเลือกพนักงานใหม่จะต้องมีการวางแผนระยะเวลาการฝึกอบรมตลอดเวลาที่อยู่ในตำแหน่งให้บริการ และการอธิบายกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ปรับตัวเข้ากับการทำงานได้เหมาะสม การจะทำการต่าง ๆ เหล่านี้ให้สะดวกหรือง่ายขึ้น ธุรกิจจะต้องมีร่างเอกสารอธิบายของธุรกิจเพื่อให้พนักงานใหม่เกิดการตระหนักและระมัดระวัง กรณีพนักงานชั่วคราวจำเป็นต้องมีความพร้อมและเข้ารับการฝึกอบรมตามกระบวนการ เพื่อไม่ให้เกิดการส่งมอบบริการของพนักงานชั่วคราวเกิดข้อผิดพลาดหรือปฏิบัติคนละแนวทางกับพนักงานประจำ ผู้บริการระดับสูงจะต้องอนุมัติแผนการฝึกอบรมในทุกส่วนงานหรือหัวข้ออบรมพิเศษที่อาจจะส่งผลกระทบต่อให้บริการหรือส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว สำหรับแผนการอบรมจะต้องประกอบไปด้วยกิจกรรมที่สอนโดยผู้ฝึกสอนทั้งภายในและภายนอกธุรกิจ ในการกำหนดหรือเตรียมแผนการอบรม ธุรกิจจะต้องกำหนดตัวชี้วัดเพื่อระบุหัวข้อการฝึกอบรมที่ต้องการโดยอาจจะกำหนดเป็นหน่วยบทเรียนหรือตามลักษณะกิจกรรมหรืออื่น ๆ การฝึกอบรมดังกล่าวจะต้องเป็นพื้นฐานสำหรับการจัดทำแผนการฝึกอบรม ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดความถี่ในการเตรียมและตรวจสอบหลังการอบรม ผู้บริการระดับสูงจะต้องกำหนดให้มีการฝึกอบรมที่จำเป็นเพื่อให้พนักงานสามารถรักษามาตรฐานการส่งมอบการให้บริการตามที่กำหนดไว้

ผู้บริการระดับสูงจะต้องสร้างให้มีระบบการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานทุกคนทุกระดับในองค์กรสามารถทราบผลการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และระดับความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวมี ระบบการสื่อสารดังกล่าวจะช่วยให้ข้อเสนอแนะและเสนอแนะจากพนักงานถูกนำมาวิเคราะห์และผู้บริหารระดับสูงจะได้นำไปพิจารณา เมื่อมีการกำหนดภาระงานของพนักงานจะต้องมีการพิจารณาถึงความคล่องตัวหรือความสามารถขึ้นอยู่กับระดับของอาชีพและลักษณะของธุรกิจ

4.4) การดำเนินธุรกิจ (Commercialization)

ผู้บริการระดับสูงมีความรับผิดชอบในการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับกระบวนการเชิงธุรกิจ ซึ่งหมายถึง การสื่อสาร การบริการที่มีอยู่ (เว็บไซต์ แผ่นพับ เป็นต้น) และการทำสัญญากับตัวแทนผู้ให้บริการ (บริษัทนำเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยว บริษัทรับจอง หรือบริษัท เป็นต้น) อุปกรณ์ที่ใช้ในเชิงธุรกิจ (เว็บไซต์ การโฆษณา ใบปลิว) ที่ใช้ประชาสัมพันธ์การบริการ องค์กรจะต้องรับผิดชอบต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่ทำให้เข้าใจผิดพลาดหรือทำลายภาพลักษณ์ จากกรณีต่าง ๆ ธุรกิจมีเครื่องมือในการสื่อสารไปยังนักท่องเที่ยว (เว็บไซต์) ผู้บริการระดับสูงจะต้องแน่ใจว่าข้อมูลที่จะสื่อสารออกไปนั้นมีการตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งที่ให้บริการทุกครั้ง นอกจากนี้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ส่งมอบหรือสื่อสารไปยังนักท่องเที่ยวต้องถูกต้องรวดเร็วในทุก ๆ ครั้ง ที่มีการร้องขอและมีการจัดการที่ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ให้มีความเหมาะสมและข้อมูลความน่าเชื่อถือที่เหมือนกันในทุก ๆ ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร

4.5) ความปลอดภัย (Safety)

ผู้บริหารระดับสูงของธุรกิจจะต้องระบุหรือกำหนดสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้เกิดความมั่นใจหรือเป็นหลักประกันในเรื่องความปลอดภัยที่เพียงพอเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวและพนักงาน ธุรกิจจะต้องมีเอกสารเกี่ยวกับแผนป้องกันภัยฉุกเฉินซึ่งต้องเป็นไปตามกฎหมายที่มีการบังคับใช้ มาตรการป้องกันจะต้องครอบคลุมสิ่งต่าง ๆ เบื้องต้นต่อไปนี้

- ระบบควบคุมการผ่านหรือเข้าออกธุรกิจหรือสิ่งอำนวยความสะดวก
- การจำกัดการเข้าถึงของบุคคลที่สามที่ไม่ใช่พนักงานหรืออาสาสมัครของธุรกิจ โดยเฉพาะนอกเวลาให้บริการ
- การระบุพนักงานทุกคนขององค์กรด้วย ป้ายชื่อ ชุดพนักงาน หรือระบบระบุตัวตนอื่น ๆ ตามแต่ละธุรกิจกำหนด
- อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกต้องมีระบบกลไกที่มีจำนวนเพียงพอเพื่อสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับความปลอดภัยภายในองค์กร
- แจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยพื้นฐาน เช่น แผนฉุกเฉิน ระบบการอพยพ และระบบสัญญาณเตือนภัย
- การฝึกอบรมพนักงานที่มีส่วนรับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องด้านความปลอดภัยโดยตรงเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น แผนฉุกเฉิน การอพยพภายในอาคาร เป็นต้น และเพื่อให้เกิดความมั่นใจควรมีผู้รับผิดชอบอย่างน้อย 1 คนที่มีความรู้และเข้าใจในการปฏิบัติงานแต่ละรอบ
- การออกไปยังช่องทางฉุกเฉินสามารถทำได้สะดวกและต้องไม่มีสิ่งขัดขวางใด ๆ วางกองเป็นอุปสรรค หรือเกิดความยุ่งยากในการผ่านออกมา
- อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น ระบบหรือกลไกในการดับเพลิง เส้นทางอพยพจะต้องมองเห็นได้ง่ายจากตำแหน่งหรือจุดต่าง ๆ ภายในธุรกิจ และสัญลักษณ์ต้องอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์
- การฝึกอบรมให้กับพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องความสะอาด สุขอนามัยในการสัมผัสผลิตภัณฑ์ทั่ว ๆ ไปที่ใช้ในสปาเพื่อสุขภาพ (Wellness Spa)

4.6) การออกแบบและพัฒนา (Design and Development)

การออกแบบผลิตภัณฑ์หรือโปรแกรมให้บริการใหม่ ๆ ต้องมีเอกสารในเมนูรายการให้นักท่องเที่ยวทราบและคู่มือฝึกอบรมสำหรับพนักงาน

4.7) นโยบายสิ่งแวดล้อม (Environmental Policy)

4.7.1) ข้อกำหนดทั่วไป

นโยบายสิ่งแวดล้อมของธุรกิจจะต้องประกอบไปด้วย 2 ส่วน พื้นฐานสำคัญ คือ

- การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและการลดการใช้พลังงาน

-ลดการปนเปื้อน ผู้บริหารระดับสูงของธุรกิจจะต้องร่วมมือและปฏิบัติตามคำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และฝึกอบรมให้พนักงานเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการประหยัดพลังงาน ธุรกิจจะต้องแจ้งนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับแผนหรือแนวทางการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ และมีแนวทางในการขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม มาตรการดังกล่าวจะต้องไม่ทำให้เกิดมาตรฐานการให้บริการที่ลดต่ำลงไป แม้ว่านักท่องเที่ยวมีความประสงค์ที่จะไม่ให้ความร่วมมือ

นโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมจะต้องได้รับการพิจารณาทบทวนโดยผู้บริหารระดับสูง เกี่ยวกับมาตรการหรือแนวทางต่าง ๆ ที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามที่วางไว้ เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุง ด้านนโยบายด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้ได้

4.7.2) การใช้พลังงาน (Energy Consumption)

ธุรกิจจะต้องพัฒนา ปรับปรุงแนวทางการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยร่วมมือกับกลไกต่าง ๆ เช่น พลังงานทดแทน การใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าที่ประหยัดพลังงาน การตรวจสอบการใช้พลังงาน พลังงานสะอาด (พลังงานลม พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานชีวมวล) หรือการร่วมมือกันด้านพลังงานและการใช้ อุปกรณ์และฉนวนไฟฟ้าที่ถูกต้อง

4.7.3) การใช้ทรัพยากร (Resources Consumption)

ขึ้นอยู่กับโครงสร้างและขั้นตอนการดำเนินงานของธุรกิจ เกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม จะต้องร่วมมือกับส่วนงานการให้บริการ เช่น ชุดเหมารวม (แพ็คเกจ) การลดหรือการประชาสัมพันธ์การนำ สิ่งของกลับมาใช้ใหม่ การใช้ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายได้ และการนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีก (การรีไซเคิล) ธุรกิจ จะต้องพัฒนากิจกรรมที่มีเป้าหมายในการลดการใช้น้ำ เช่น การใช้ก๊อกน้ำแบบไหล มีเตอร์ควบคุมการไหล ถังน้ำที่มีขนาดความจุจำกัด ระบบควบคุมด้วยเซลล์ การควบคุมด้วยระบบการตั้งเวลา การใช้ระบบน้ำหยด การปลูกพืชที่ใช้น้ำน้อย ระบบควบคุมเป็นชั่วโมง ระบบชลประทานแบบท้องถิ่น และการปรับการออกแบบ ของสวน

4.7.4) การลดมลพิษและการจัดการ (Pollution Reduction and Management)

ประสิทธิภาพของการจัดการของเสียจะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับแผน ในระดับชาติและท้องถิ่น การพิจารณาเกี่ยวกับทรัพยากรที่จัดให้บริการของฝ่ายบริหาร เช่น การหลีกเลี่ยง มลพิษในการกำจัดของเหลว และการปล่อยมลพิษสู่อากาศ ธุรกิจจะต้องสนับสนุนการจัดการหรือแบ่งประเภท ของเสีย สิ่งอำนวยความสะดวกในการรีไซเคิล หรือการนำของเสียกลับมาใช้ซ้ำ

ธุรกิจจะต้องไม่สร้างมลพิษทางเสียงเกี่ยวกับกิจกรรมทั้งภายในและภายนอก เพื่อหลีกเลี่ยงการรบกวนนักท่องเที่ยว ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีหลักประกันหรือสร้างความตระหนักให้ พนักงานในการปฏิบัติ

(3.5) มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ กลุ่มสาขาอาชีพภาคบริการ (พนักงานนวดไทย และ นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม)

มาตรฐานฝีมือแรงงานเป็นข้อกำหนดทางวิชาการที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดระดับฝีมือ ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพในสาขาต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งหมด 6 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มสาขาอาชีพช่างเครื่องกล 2) กลุ่มสาขาอาชีพภาคบริการ 3) กลุ่มสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์ 4) กลุ่มสาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรม 5) กลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้าง และ 6) กลุ่มสาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรมศิลป์ ซึ่งกลุ่มวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับสปาเพื่อสุขภาพ คือ กลุ่มสาขาอาชีพภาคบริการ มีสาขาอาชีพ ดังนี้

- 1.ผู้ประกอบอาหารไทย
- 2.พนักงานนวดไทย
- 3.การเลี้ยงดูเด็กปฐมวัย
- 4.การดูแลผู้สูงอายุ
- 5.นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปา (หัตถบำบัด)
- 6.นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปา (โภชนบำบัด)
- 7.นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปา (วาริบำบัด)
- 8.นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปา (สุนทรบำบัด)
- 9.นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปา (หัตถบำบัด)
- 10.นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปา (โภชนบำบัด)
- 11.นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปา (วาริบำบัด)
- 12.นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปา (สุนทรบำบัด)
- 13.นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม สปาตะวันตก (หัตถบำบัด)
- 14.นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม สปาตะวันตก (โภชนบำบัด)
- 15.นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม สปาตะวันตก (วาริบำบัด)
- 16.นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม สปาตะวันตก (สุนทรบำบัด)
- 17.พนักงานผสมเครื่องดื่ม
- 18.ผู้ช่วยงานแม่บ้าน
- 19.พนักงานต้อนรับส่วนหน้า
- 20.ผู้ประกอบขนมอบ
- 21.ผู้ประกอบขนมปัง

คุณสมบัติผู้เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ รายละเอียดเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานในแต่ละสาขาอาชีพ โดยพอจะสรุปในภาพรวมได้ ดังนี้

(1) มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ 1 ผู้เข้ารับการทดสอบต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ นับถึงวันสมัครเข้ารับการทดสอบ และมีประสบการณ์การทำงานหรือประกอบอาชีพเกี่ยวกับสาขาอาชีพ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของแต่ละสาขาอาชีพ หรือผ่านการฝึกฝีมือแรงงานหรือ ฝึกอาชีพในสาขาอาชีพตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของแต่ละสาขาอาชีพและมีประสบการณ์จากการฝึกหรือปฏิบัติงานในกิจการในสาขาที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของแต่ละสาขาอาชีพ หรือเป็นผู้ที่จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพในสาขาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งระดับที่ 1 คือ ผู้ที่มีฝีมือและความรู้พื้นฐานในการทำงาน ปฏิบัติงานภายใต้คำแนะนำของหัวหน้างาน

(2) มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ 2 ผู้เข้ารับการทดสอบจะต้องมีประสบการณ์การทำงานหรือประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือ 2 ปี ในบางสาขาอาชีพนับตั้งแต่ได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ 1 หรือได้คะแนนรวมในการทดสอบระดับ 1 ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 สามารถเข้ารับการทดสอบได้ทันที โดยไม่ต้องรอรระยะเวลา 1 ปี ซึ่งระดับที่ 2 คือ ผู้ที่มีฝีมือระดับกลาง มีความรู้ความสามารถ มีทักษะการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ได้ดี และมีประสบการณ์ในการทำงาน สามารถให้คำแนะนำผู้ได้บังคับบัญชาได้

(3) มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ 3 ผู้เข้ารับการทดสอบจะต้องมีประสบการณ์การทำงานหรือประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือ 2 ปี ในบางสาขาอาชีพนับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ 2 หรือได้คะแนนรวมในการทดสอบระดับ 2 ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 สามารถเข้ารับการทดสอบได้ทันที โดยไม่ต้องรอรระยะเวลา 1 ปี ซึ่งระดับที่ 3 คือ ผู้ที่มีฝีมือระดับสูง สามารถวิเคราะห์ ตัดสินใจแก้ปัญหา นำความรู้และทักษะ มาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีใหม่ได้

การทดสอบเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานในแต่ละสาขาอาชีพ โดยสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับสปาเพื่อสุขภาพ ที่มีระดับมาตรฐานฝีมือแรงงาน 3 ระดับคือ สาขาอาชีพ พนักงานนวดไทย ส่วนสาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปาไทย ไทยสปา และสปาตะวันตก มีระดับมาตรฐานฝีมือแรงงาน 2 ระดับ ซึ่งมีรายละเอียดคุณสมบัติโดยย่อ ดังนี้

1.สาขาอาชีพพนักงานนวดไทย Nuad Thai Practitioner (Traditional Thai Massager) หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทย ประเภทยาสมุนไพรตามความรู้หรือ ตำราแบบไทย ที่ถ่ายทอดและพัฒนาสืบต่อกันมา หรือศึกษาจากสถานศึกษาที่หน่วยงานของรัฐให้การรับรอง

มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพพนักงานนวดไทย แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการนวดไทย เพื่อผ่อนคลาย และรู้ข้อห้าม และข้อควรระวังในการนวด พร้อมทั้งมีสุขภาพร่างกายและจิตใจไม่ขัดต่อจรรยาบรรณ จริยธรรมในการประกอบอาชีพการนวดไทย

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการนวดไทย เพื่อผ่อนคลายบรรเทาอาการปวดเมื่อยทั่วไปได้อย่างน้อย 10 อาการ และรู้ข้อห้าม และข้อควรระวังในการนวด พร้อมทั้งมีสุขภาพร่างกายและจิตใจไม่ขัดต่อจรรยาบรรณ จริยธรรมในการประกอบอาชีพการนวดไทย

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการนวดไทย เพื่อผ่อนคลายบรรเทาอาการปวดเมื่อยทั่วไป สามารถวินิจฉัย บำบัดรักษาโรค ตามทฤษฎีการแพทย์แผนไทย และรู้ข้อห้าม และข้อควรระวังในการนวด พร้อมทั้งมีสุขภาพร่างกายและจิตใจไม่ขัดต่อจรรยาบรรณ จริยธรรมในการประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทย และมีใบประกอบโรคศิลปะสาขาการแพทย์แผนไทยประเภทการนวดไทย หรือสาขาการแพทย์แผนไทย ประเภทเวชกรรมไทย หรือสาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ตามพระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542

2.สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปปายะ (หัตถบำบัด) (Holistic Health Promotion Therapist: Thai Sappaya Massage) หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการนวดแบบไทย ในการส่งเสริมสุขภาพ

3.สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปปายะ (โภชนบำบัด) (Holistic Health Promotion Therapist: Thai Sappaya Nutrition) หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยใช้โภชนาการตามหลักการแพทย์แผนไทยในการส่งเสริมสุขภาพ

4.สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปปายะ (วาริบำบัด) (Holistic Health Promotion Therapist: Thai Sappaya Hydrotherapy) หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยใช้น้ำและกรรมวิธีแบบไทยในการส่งเสริมสุขภาพ

5.สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปปายะ (สุคนธบำบัด) (Holistic Health Promotion Therapist: Thai Sappaya Aromatherapy) หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องหอมแบบไทยในการส่งเสริมสุขภาพ

6.สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปา (หัตถบำบัด) (Holistic Health Promotion Therapist: Thai Spa Massage) หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการนวดแบบไทย นวดแบบตะวันตก นวดแบบอื่น ๆ และการนวดแบบไทยผสมผสานในการส่งเสริมสุขภาพ

7.สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปา (โภชนบำบัด) (Holistic Health Promotion Therapist: Thai Spa Nutrition) หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยใช้โภชนาการตามหลักการแพทย์แผนไทยและแผนตะวันตกในการส่งเสริมสุขภาพ

8.สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปา (วาริบำบัด) (Holistic Health Promotion Therapist: Thai Spa Hydrotherapy) หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยใช้น้ำและกรรมวิธีแบบไทยแบบตะวันตก และแบบไทยผสมผสานกับแบบอื่น ๆ ในการส่งเสริมสุขภาพ

9.สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปา (สุคนธบำบัด) (Holistic Health Promotion Therapist: Thai Spa Aromatherapy) หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องหอมและกรรมวิธีแบบไทย แบบตะวันตก และแบบไทยผสมผสานกับแบบอื่น ๆ ในการส่งเสริมสุขภาพ

10.สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม สปาตะวันตก (หัตถบำบัด) (Holistic Health Promotion Therapist : Western Spa Massage) หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการนวดแบบตะวันตก ในการส่งเสริมสุขภาพ

11.สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม สปาตะวันตก (โภชนบำบัด) (Holistic Health Promotion Therapist: Western Spa Nutrition) หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยใช้โภชนาการตามหลักการแพทย์แผนตะวันตกในการส่งเสริมสุขภาพ

12.สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม สปาตะวันตก (วาริบำบัด) (Holistic Health Promotion Therapist: Western Spa Hydrotherapy) หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยใช้น้ำและกรรมวิธีแบบตะวันตกในการส่งเสริมสุขภาพ

13.สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม สปาตะวันตก (สุนทรบำบัด) (Holistic Health Promotion Therapist: Western Spa Aromatherapy) หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องหอมและกรรมวิธีแบบตะวันตกในการส่งเสริมสุขภาพ

มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้
ระดับ 1 หมายถึง การส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม แบบพื้นฐานที่บุคคลทั่วไปสามารถดูแลตนเองและผู้อื่นได้ภายใต้คำแนะนำ และการสนับสนุนของผู้ที่มีความรู้ความสามารถ

ระดับ 2 หมายถึง การดูแลส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ที่ต้องมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในระดับที่สามารถบรรเทาอาการ และให้คำแนะนำเบื้องต้นได้ ทั้งนี้ มิใช่เป็นการประกอบโรคศิลปะ

ตารางที่ 2 สรุปอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ (ค่าชี้แจงประกาศคณะกรรมการค่าจ้าง เรื่อง อัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555 และฉบับที่ 4 พ.ศ. 2557)

สาขาอาชีพ	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3
พนักงานนวดไทย	440	580	720
นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม สปาตะวันตก (หัตถบำบัด)	490	650	-
นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม สปาตะวันตก (โภชนบำบัด)	615	815	-
นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม สปาตะวันตก (วาริบำบัด)	565	750	-
นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม สปาตะวันตก (สุนทรบำบัด)	540	715	-

(3.6) มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาสปาและความงาม

มาตรฐานวิชาชีพกลุ่มอุตสาหกรรมสปาเพื่อสุขภาพ ได้จัดตั้งขึ้นภายใต้การทำงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี และได้มอบหมายให้รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายสันติ พร้อมพัฒน์ เป็นผู้ดูแล ก่อตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ พ.ศ. 2554 เพื่อเป็นการส่งเสริมหน่วยงานของรัฐในการพัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน อันนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเริ่มมีบุคลากรดำเนินงานเมื่อเดือนกรกฎาคม 2555 โดยมีวิสัยทัศน์ขององค์กร ดังนี้ เป็นสถาบันที่ให้การรับรองความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะทางด้านวิชาชีพ โดยกำหนดระดับสมรรถนะของบุคคลให้เป็นมาตรฐานสากล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยโครงการนำร่องหน่วยรับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพกลุ่มอุตสาหกรรมสปาเพื่อสุขภาพได้เตรียมการร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อเป็นหน่วยรับรองฯ กลุ่มอุตสาหกรรมสปาเพื่อสุขภาพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ในปัจจุบันกลุ่มอุตสาหกรรมสปาเพื่อสุขภาพได้ถูกจัดมาตรฐานวิชาชีพอยู่ในหมวดสาขาวิชาชีพกิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) โดยมีจำนวน 12 คุณวุฒิวิชาชีพ มีรายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยสมรรถนะหลัก (Core Competence) และหลักเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. ปฏิบัติงานให้บริการสปาเพื่อสุขภาพตามคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของสาขาอาชีพสปาเพื่อสุขภาพ

- ปฏิบัติตนตามคุณสมบัติที่พึงประสงค์ทางการให้บริการ
- ปฏิบัติตนตามคุณสมบัติที่พึงประสงค์ทางการเคารพตนเอง
- ปฏิบัติตนตามคุณสมบัติที่พึงประสงค์ทางการเคารพต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ
- ปฏิบัติตนตามคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในการให้บริการด้วยความเป็นไทย
- ปฏิบัติตนตามคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในการยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้ที่เกี่ยวข้อง

2. ปฏิบัติงานให้บริการสปาเพื่อสุขภาพตามหลักความปลอดภัย สุขอนามัย และคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

- ปฏิบัติงานบริการด้วยความปลอดภัย
- ปฏิบัติงานบริการโดยคำนึงถึงสุขอนามัย
- ปฏิบัติงานบริการโดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงาน

3. ปฏิบัติงานบริการโดยใช้ทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์

- ติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

สำหรับหน่วยสมรรถนะเฉพาะ (Unit of Competence) ขึ้นอยู่กับแต่ละอาชีพและชั้น ดังนี้

1. อาชีพนักบริหารจัดการสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Manager)

1.1) สาขาวิชาชีพกิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ อาชีพนักบริหารจัดการสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Manager) ชั้น 4 มีหน่วยสมรรถนะเฉพาะ (Unit of Competence) ดังนี้

- จัดการงานบริการสปาไทย

- จัดการด้านการตลาดของงานบริการสปาไทย

1.2) สาขาวิชาชีพกิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ อาชีพนักบริหารจัดการสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Manager) ชั้น 5 มีหน่วยสมรรถนะเฉพาะ (Unit of Competence) ดังนี้

- จัดการด้านการเงินของธุรกิจ

- จัดการด้านบุคลากรของธุรกิจ

- จัดการการดำเนินงานบริการสปาไทย

2. อาชีพสปารีเซพชันนิส (Spa Receptionist)

2.1) สาขาวิชาชีพกิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ อาชีพสปารีเซพชันนิส (Spa Receptionist) ชั้น 2 มีหน่วยสมรรถนะเฉพาะ (Unit of Competence) ดังนี้

- สอบถามและบันทึกข้อมูลผู้รับบริการสปาไทย

2.2) สาขาวิชาชีพกิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ อาชีพสปารีเซพชันนิส (Spa Receptionist) ชั้น 3 มีหน่วยสมรรถนะเฉพาะ (Unit of Competence) ดังนี้

- ต้อนรับและส่งเสริมการขายงานบริการสปาไทย

- จัดเก็บรายรับจากการให้บริการสปาไทย

2.3) สาขาวิชาชีพกิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ อาชีพสปารีเซพชันนิส (Spa Receptionist) ชั้น 4 มีหน่วยสมรรถนะเฉพาะ (Unit of Competence) ดังนี้

- จัดตารางปฏิบัติงานด้านบริการสปาไทย และประสานงานส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

3. อาชีพสปาเทรนเนอร์ (Spa Trainer)

3.1) สาขาวิชาชีพกิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ อาชีพสปาเทรนเนอร์ (Spa Trainer) ชั้น 4 มีหน่วยสมรรถนะเฉพาะ (Unit of Competence) ดังนี้

- อบรมงานสนับสนุนการบริการสปาเพื่อสุขภาพรายการบริการแก่สปาแอตเทนเดนต์
- อบรมการให้บริการรายการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพภายใต้เอกลักษณ์ไทย
- วัดระดับความรู้ และทักษะความชำนาญ ของสปาเทอราปิสต์ และสปาแอตเทนเดนต์

รายบุคคลในสปาเพื่อสุขภาพ

3.2) สาขาวิชาชีพกิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ อาชีพสปาเทรนเนอร์ (Spa Trainer) ชั้น 5 มีหน่วยสมรรถนะเฉพาะ (Unit of Competence) ดังนี้

-ทดสอบ กำกับ และติดตามความสามารถของผู้รับการอบรมบริการรายการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ

- อบรมงานบริการรายการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพแก่ สปาเทอราปิสต์

4.อาชีพสปาเทอราปิสต์ (Spa Therapist)

4.1) สาขาวิชาชีพกิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ อาชีพสปาเทอราปิสต์ (Spa Therapist) ชั้น 2 มีหน่วยสมรรถนะเฉพาะ (Unit of Competence) ดังนี้

- ให้บริการอบไอน้ำ (Steam) แก่ผู้รับบริการ
- ให้บริการฝักบัวแรงดันน้ำ (Vichy Shower) แก่ผู้รับบริการ

4.2) สาขาวิชาชีพกิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ อาชีพสปาเทอราปิสต์ (Spa Therapist) ชั้น 3 มีหน่วยสมรรถนะเฉพาะ (Unit of Competence) ดังนี้

- ให้บริการวิเคราะห์ผิวหนัง (Facial Skin Analysis) แก่ผู้รับบริการ
- ให้บริการทำความสะอาดผิวและปรับสภาพผิวหนัง (Cleansing and Toning)

แก่ผู้รับบริการ

- ให้บริการขัดผิวหนัง (Facial Scrub) แก่ผู้รับบริการ
- ให้บริการนวดบำรุงผิวหนังหน้า (Facial Massage and Moisturizing) แก่ผู้รับบริการ
- ให้บริการขัดผิวกาย (Body Scrub) แก่ผู้รับบริการ
- ให้บริการพอกผิวกาย (Body Mask / Wrap) แก่ผู้รับบริการ
- ให้บริการพอกผิวกายเพื่อกระชับสัดส่วน (Body Contouring Mask) แก่ผู้รับบริการ
- ให้บริการนวดไทย (Traditional Thai Massage) แก่ผู้รับบริการ
- ให้บริการนวดด้วยน้ำมันสมุนไพรไทย (Traditional Thai Oil Massage) Treatment

แก่ผู้รับบริการ

- ให้บริการนวดอะโรมาเทอราปี (Aromatherapy Massage) แก่ผู้รับบริการ
- ให้บริการนวดสวีดิช (Swedish Massage) แก่ผู้รับบริการ

-ให้บริการนวดเท้า (Foot Massage) แก่ผู้รับบริการ

-ให้บริการอบสมุนไพรไทย (Thai Herbal Steam Therapy) แก่ผู้รับบริการ

-ให้บริการ Therapy Bath แก่ผู้รับบริการ

4.3) สาขาวิชาชีพอัฒนวิเทศนการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ อาชีพสปาเทอราปิสต์ (Spa Therapist) ชั้น 4 มีหน่วยสมรรถนะเฉพาะ (Unit of Competence) ดังนี้

-ให้บริการพอกผิวหน้าด้วย Algae (Facial Mask : Algae) แก่ผู้รับบริการ

-ให้บริการพอกผิวหน้าด้วยสมุนไพร (Facial Mask : Herbal Blend) แก่ผู้รับบริการ

-ให้บริการนวดหน้าระบายต่อมน้ำเหลือง (Facial Lymphatic Draining Massage)

แก่ผู้รับบริการ

-ให้บริการนวดระบายต่อมน้ำเหลือง (Manual Lymphatic Drainage) แก่ผู้รับบริการ

-ให้บริการ Aromatherapy Treatment แก่ผู้รับบริการ

-ให้บริการ Thai Herbal Compress Treatment แก่ผู้รับบริการ

-ให้บริการอาบน้ำสมุนไพร (Thai Traditional Herbal Bath) แก่ผู้รับบริการ

5.อาชีพสปาแอดเทนเดน (Spa Attendant)

5.1) สาขาวิชาชีพอัฒนวิเทศนการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ อาชีพสปาแอดเทนเดน (Spa Attendant) ชั้น 2 มีหน่วยสมรรถนะเฉพาะ (Unit of Competence) ดังนี้

-ช่วยเตรียมความพร้อมของห้องให้บริการก่อนและหลังให้บริการ

5.2) สาขาวิชาชีพอัฒนวิเทศนการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ อาชีพสปาแอดเทนเดน (Spa Attendant) ชั้น 3 มีหน่วยสมรรถนะเฉพาะ (Unit of Competence) ดังนี้

-ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานสปาเทอราปิสต์

-ช่วยเตรียมผลิตภัณฑ์ วัสดุ และอุปกรณ์ ให้สปาเทอราปิสต์ตามเมนูที่ผู้รับบริการต้องการ โดยการประเมินจะแบ่งออกเป็นการประเมินด้านความรู้ โดยใช้ข้อเขียนและแบบประเมินความรู้ ด้านทักษะโดยใช้ข้อสอบสัมภาษณ์และบันทึกการสัมภาษณ์ และด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์โดยใช้บันทึกการสัมภาษณ์และแบบประเมิน 360 องศา นอกจากนี้ จะต้องแสดงหลักฐานด้านความรู้เป็นเอกสารรับรองความรู้ และแฟ้มสะสมงาน และด้านทักษะเป็นเอกสารงานที่ปฏิบัติ เอกสารรับรองการทำงาน และแฟ้มสะสมงานตามลำดับ

ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยมีการดำเนินการภายใต้ พระราชบัญญัติธุรกิจเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ซึ่งเป็นข้อกำหนดตามกฎหมาย นอกจากนั้นแล้ว มีการดำเนินการภายใต้มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพของอาเซียน และ ISO/DIS 17679:2016 (Tourism and Related Services-Wellness Spa-Service Requirements) เพื่อเป็นการยกระดับธุรกิจตามความสนใจ

อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพพนักงานผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ทางภาครัฐภายใต้การดำเนินการของกระทรวงแรงงานได้กำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพพนักงานนวดไทย และนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม เพื่อให้ผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพได้ทดสอบ และยกระดับมาตรฐานของตนเอง รวมทั้งหน่วยงานภาคเอกชนได้มีการดำเนินการสร้างมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาสปาและความงาม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพตอบสนองภาคธุรกิจ และอุตสาหกรรมได้

4. การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

แนวคิดในการดำเนินการที่คำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีความเกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ มีดังนี้

(4.1) แนวคิดสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1.แนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หมายถึง การท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้เป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว โดยเน้นการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อการรักษาความมั่นคงของระบบนิเวศ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของชุมชนเพื่อประโยชน์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต (World Tourism Organization, 1997) โดยการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นการท่องเที่ยวที่มีความสมดุลกับสิ่งแวดล้อม รักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ด้านวัฒนธรรม สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ทั้งหน้าใหม่และหน้าเก่า รวมทั้งสามารถแข่งขันกับแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ได้

หลักการสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ World Tourism Organization (1997) กำหนดไว้ 7 ประการประกอบด้วย

1) การพัฒนาและบริหารจัดการต้องอยู่ภายใต้ขีดความสามารถในการรองรับได้ทั้งทางกายภาพ ชีวภาพ และสังคม/วัฒนธรรม ซึ่งเป็นฐานทรัพยากร โดยอาจมีการฟื้นฟู ทดแทน หรือควบคุมธรรมชาติเพื่อให้สามารถผลิต และให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2) เปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการพัฒนา และมีการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม

3) กิจกรรมต่าง ๆ หรือนันทนาการต้องก่อให้เกิดประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อผู้มาเยือน

4) ผู้มาเยือนได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ ทรัพยากร และวิถีวัฒนธรรมของคนท้องถิ่น

5) การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกสะท้อน หรือกลมกลืนกับธรรมชาติ หรือสถาปัตยกรรมท้องถิ่น และพยายามใช้วัสดุที่หาได้ในท้องถิ่น

6) มีการนำแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนไปสู่แผนการพัฒนาในระดับต่าง ๆ ทั้งระดับภูมิภาค และระดับประเทศ

7) มีการพัฒนาฐานข้อมูล สำหรับเป็นเครื่องมือการติดตาม ตรวจสอบ และตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มีเป้าหมายพื้นฐาน 3 ประการ ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่มีคุณค่า และด้านคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนท้องถิ่นทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ดรชนี เอมพันธ์, 2549)

1) ด้านสิ่งแวดล้อม กำหนดให้การท่องเที่ยวช่วยเสริมสร้างสุขภาพของมนุษย์ โดยมีชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี นำไปสู่การคุ้มครอง รักษา และฟื้นฟูระบบนิเวศ ให้การผลิต การบริโภค และการบริหารด้านการท่องเที่ยวอยู่บนพื้นฐานความยั่งยืน ในกระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวต้องคำนึงถึงการคุ้มครองและรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม และดำเนินการภายใต้ความร่วมมือของประชาชนที่เกี่ยวข้อง โดยให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการวางแผน และตัดสินใจ และยึดถือกฎหมายว่าด้วยการปกป้องคุ้มครองสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศ

2) ด้านประสบการณ์นักท่องเที่ยวที่มีคุณค่า การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ตั้งแต่ก่อนการเดินทางท่องเที่ยว ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว และหลังการเดินทางท่องเที่ยวหรือการระลึกถึงประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการเดินทาง โดยการที่นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่าจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ และกลับไปกล่าวถึงความประทับใจที่ได้รับ ทั้งจากกิจกรรม การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งถือเป็นการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี และยังสามารถส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลับมาเยือนซ้ำได้ในอนาคต

3) ด้านคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนท้องถิ่น อันประกอบด้วยสังคมที่ดี และเศรษฐกิจที่ดี คือ ชุมชนมีความเข้มแข็ง มีความสุข มีความสามารถในการดูแลจัดการทรัพยากร มีรายได้ มีความเป็นอยู่แบบพอเพียง และช่วยเหลือสังคมได้ตามสมควร โดยการพัฒนาการท่องเที่ยวควรได้รับการยอมรับและสนับสนุนเอกลักษณ์ วัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น ดำเนินการภายใต้ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมวางแผนและตัดสินใจ มีการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม สร้างความตระหนักเกี่ยวกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวให้แก่ชุมชนท้องถิ่น และมีการติดตามประเมินผลกระทบด้านสังคมและเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

(4.2) แนวคิด 7 Greens

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้เสนอแนวคิด 7 Greens เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้โครงการปฏิญญารักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยว โดยมีจุดประสงค์หลัก คือ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สำคัญ 2 ประการ ประกอบด้วย การลดผลกระทบจากภาวะโลกร้อน และสร้างรูปแบบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงในระดับทัศนคติ เสริมสร้างจิตสำนึก รวมถึงการปฏิบัติในการลดปัญหาต่อสิ่งแวดล้อมให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านกระบวนการดำเนินกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวควบคู่กับการปกป้องสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดเป็นระบบของการท่องเที่ยวที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวคุณภาพ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551) ซึ่งแนวคิด 7 ประการ มีองค์ประกอบดังนี้

1) Green Hearts หรือ หัวใจสีเขียว คือ การที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีทัศนคติ ความรู้สึกรักใคร่ การรับรู้และตระหนักถึงคุณค่าของสิ่งแวดล้อม และภัยคุกคามจากภาวะโลกร้อนที่มีต่อการท่องเที่ยว พร้อมมีการปฏิบัติเพื่อป้องกันรักษาและฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ด้วยความรู้ ความเข้าใจ และวิธีการที่ถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจบริการสปาเพื่อสุขภาพ สามารถแสดงออกให้เห็นถึงแนวคิดหัวใจสีเขียวผ่านกระบวนการปฏิบัติ คือ การเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยว ทั้งธรรมชาติ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น รวมทั้งการปรับตัวเพื่อรับมือกับภาวะโลกร้อน เช่น ปรับปรุงหรือพัฒนานโยบาย และปณิธานขององค์กรที่สะท้อนถึงการรักษาสิ่งแวดล้อม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ปรับปรุงหรือพัฒนาแผนการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปตามนโยบายและปณิธาน และสุดท้าย คือ การปรับปรุงหรือพัฒนากรอบจรรยาบรรณให้บุคลากรในธุรกิจได้ยึดถือและนำไปปฏิบัติเพื่อการรักษาสิ่งแวดล้อม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในสถานที่ประกอบการ (Muangasame & McKercher, 2015)

2) Green Logistics หรือ รูปแบบการเดินทางสีเขียว คือ วิธีการเดินทางและรูปแบบการให้บริการในระบบการคมนาคมหรือการขนส่งจากแหล่งพำนัก/อาศัย ไปยังแหล่งท่องเที่ยว ที่เน้นการประหยัดพลังงาน การใช้พลังงานทดแทน การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551)

3) Green Attraction หรือ แหล่งท่องเที่ยวสีเขียว คือ แหล่งท่องเที่ยวที่มีการบริหารจัดการตามกรอบนโยบายและการดำเนินงานในทิศทางของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้ความสำคัญตระหนักหรือ มีปณิธาน (Commitment) อย่างชัดเจนในการปกป้องรักษาสิ่งแวดล้อม และช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างถูกวิธี โดยนำหลักการต่าง ๆ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การอยู่ร่วมกับธรรมชาติอย่างยั่งยืน เพื่อดึงดูดจำนวนนักท่องเที่ยวและการเพิ่มการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น สำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสปาเพื่อสุขภาพก็สามารถมีปฏิบัติที่มุ่งเน้นการรักษาสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตรวจวัดการใช้พลังงาน มีการบำบัดน้ำเสียและน้ำทิ้ง (Waste Water) การจัดการของเสียและขยะ (Solid Waste) และผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น (สิริภัทร โชติช่วง, นนทิภัค เพียรโรจน์, ญัฐมน ราชรักษ์ และ วีระศักดิ์ คงฤทธิ์, 2018)

4) Green Activity หรือ กิจกรรมสีเขียว คือ กิจกรรมท่องเที่ยวที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับคุณค่าของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมที่ให้ความเพลิดเพลิน หรือสนุกสนานให้โอกาสในการเรียนรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยว โดยส่งผลกระทบต่อทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551)

5) Green Community หรือ ชุมชนสีเขียว คือ แหล่งท่องเที่ยวชุมชนทั้งในเมืองและชนบทที่มีการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในทิศทางที่ยั่งยืน พร้อมมีการดำเนินงานที่เน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและวิถีชีวิตอันเป็นอัตลักษณ์ของชุมชน

6) Green Service หรือ การบริการสีเขียว คือ รูปแบบการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยว
แขนงต่าง ๆ ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวด้วยมาตรฐานคุณภาพที่ดีควบคู่ไปกับการมีปณิธานและ
การดำเนินการรักษาสีสิ่งแวดล้อม พร้อมช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้บริการต่าง ๆ

7) Green Plus หรือ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม คือ การแสดงออกของบุคคล
กลุ่มบุคคลและองค์กรในการสนับสนุนร่างกาย หรือสติปัญญา หรือบริจาคทุนทรัพย์ เพื่อร่วมมือดำเนินการ
ในการปกป้องรักษาและฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว หรือกิจกรรมที่ช่วยลดภัยคุกคามอันเกิดจาก
ภาวะโลกร้อน ซึ่งการสร้างควมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในฐานะธุรกิจด้านสปาเพื่อสุขภาพ
สามารถทำได้คือ การมีส่วนร่วมหรือสนับสนุนการรักษาหรือฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรม
ที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น (Muangasame & McKercher, 2015; สิริวัชร โชติช่วง และ
คณะ 2018)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการ
การท่องเที่ยว จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องคำนึงถึงการดำเนินการที่รับผิดชอบต่อระบบนิเวศ ทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม รวมไปถึงสังคม วัฒนธรรมและชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้การท่องเที่ยวถูกพัฒนาไปในแนวทาง
ที่เหมาะสมและก่อให้เกิดความยั่งยืนได้อย่างแท้จริง เช่นเดียวกับการประกอบธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ที่ควรให้
ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวเพื่อความยั่งยืนเช่นเดียวกัน

(4.3) มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจที่เป็น
มิตรกับสิ่งแวดล้อม จึงเกิดมาตรฐานการดำเนินการต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้ธุรกิจและธุรกิจต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการ
ดูแล อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีความเกี่ยวข้องต่อธุรกิจนั้น ๆ โดยมาตรฐานที่มี
เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

1) มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน (ASEAN Green Hotel Standard) (ASEAN Tourism
Forum, 2018) โรงแรมสีเขียวอาเซียน หมายถึง โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีมาตรการในการ
อนุรักษ์พลังงาน (ASEAN TOURISM STANDARDS, 2008) โดยประกอบด้วย ดัชนีชี้วัด 11 หมวด ได้แก่
นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและการดำเนินงานสำหรับการบริหารงานโรงแรม การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตร
ต่อสิ่งแวดล้อม ความร่วมมือกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจัดการขยะ
ประสิทธิภาพพลังงาน ประสิทธิภาพน้ำและคุณภาพน้ำ การจัดการคุณภาพอากาศ (ภายในและภายนอก
อาคาร) การจัดการเสียง การจัดการน้ำเสียและการบำบัด และการจัดการขยะมีพิษและขยะอันตราย ในปี
2018-2020 มีโรงแรมในประเทศไทยที่ได้รับมาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน จำนวน 5 โรงแรม ได้แก่
บ้านทะเลน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คาเลียม รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดภูเก็ต โรงแรมรามารการ์เด้น กรุงเทพ
สยามเบย์ชอร์ พัทยา จังหวัดชลบุรี และเรติลันนา ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

2) Green Hotel (โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม) โดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งเล็งเห็นว่า โรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการใช้ทรัพยากร และพลังงาน ที่ก่อให้เกิดมลภาวะทางอากาศ และน้ำเสีย ส่งผลให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศ อันเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมจึงได้จัดทำโครงการ โรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมขึ้น เพื่อส่งเสริมศักยภาพของโรงแรมในการใช้ทรัพยากร และพลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ มีการจัดการ และยกระดับมาตรฐานการบริการเข้าสู่การเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในระดับสากล โดยเกณฑ์ในการพิจารณาโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 6 ด้าน (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, ม.ป.ป.) ดังนี้

2.1) ด้านนโยบายการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการบริการของผู้บริหาร และพนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.2) ด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรของโรงแรมเกิดความรู้ ความสามารถ ทักษะในด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

2.3) ด้านการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความร่วมมือจากบุคลากรขององค์กร และนักท่องเที่ยว

2.4) ด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไป โดยคำนึงถึงความเหมาะสมด้านคุณภาพ ราคา ระยะเวลา การส่งมอบ และการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากกระบวนการผลิต

2.5) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์พลังงาน เพื่อให้การดำเนินงานมีการใช้ ทรัพยากรอย่างยั่งยืน มีการจัดการของเสีย มลพิษ ให้หมดไป เสริมสภาพ หรือไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมโดยรวม

2.6) ด้านการมีส่วนร่วมกับท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นที่ธุรกิจตั้งอยู่มีส่วนร่วมในการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมร่วมกัน

3) มาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียว เน้นการดำเนินธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวที่มีการ จัดการด้านสิ่งแวดล้อมโดยมีการตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ของทุกแผนกในการดำเนินธุรกิจว่า ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือไม่ โดยประกอบไปด้วย 11 หมวดในการตรวจสอบ ได้แก่ นโยบายและ การสื่อสาร การพัฒนาบุคลากร คณะกรรมการ เป้าหมายและแผนปฏิบัติการ การจัดการของเสีย ประสิทธิภาพและการใช้พลังงาน ประสิทธิภาพการใช้น้ำ ครุฑ และห้องอาหาร ห้องซักรีด การจัดซื้อ คุณภาพ อากาศภายในอาคาร มลพิษทางอากาศและเสียง น้ำและคุณภาพน้ำ สบู่เพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพ สถานที่ออกกำลังกาย สระว่ายน้ำและกิจกรรมกลางแจ้ง ความปลอดภัยในโรงแรม ผลกระทบต่อระบบนิเวศ การมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่นและการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม (มูลนิธิใบไม้สีเขียว, ม.ป.ป.) โดยใน ส่วนกรีนสปาหรือสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หมายถึง สปาเพื่อสุขภาพที่ดำเนินกิจการภายใต้ ความตระหนัก และให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการส่งเสริม ประเพณี หรือวัฒนธรรมท้องถิ่นในการให้บริการ ยกตัวอย่างเช่น การลดใช้พลังงาน การจัดการน้ำเสีย การจัดการขยะ และ/หรือการดำเนินการอันก่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

รวมถึงการใช้วัสดุ อุปกรณ์ จากวัตถุดิบที่มีอยู่ในท้องถิ่น นอกจากนี้ การให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ยังหมายความว่ารวมถึง การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งผู้ให้บริการควรที่จะคำนึงถึงแหล่งที่มาของวัตถุดิบ ที่มาจากชุมชนท้องถิ่นและกระบวนการผลิตที่มีคุณภาพเพื่อคงความสดใหม่และคุณค่าทางอาหารที่มีประโยชน์ (มูลนิธิไปไม้สีเขียว, 2552)

4) อาคารสีเขียวภาครัฐ โดยกรมควบคุมมลพิษ ซึ่งเป็นแนวทางในการจัดการสิ่งแวดล้อม กรณีอาคารใหม่ เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกการอนุรักษ์ใช้พลังงาน การประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการบำรุงรักษาอาหารด้วย ซึ่งแบ่งเกณฑ์การพิจารณาออกเป็น 8 หมวด ได้แก่ หมวดการบริหารจัดการให้เป็นอาคารสำนักงานเขียว ซึ่งกล่าวถึงความมุ่งมั่นในการเป็นอาคารสำนักงาน เขียว เช่น การประชาสัมพันธ์ การจัดให้มีอบรมเจ้าหน้าที่ การสื่อสาร การติดตามประเมินผล และการมีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการเป็นอาคารสีเขียว หมวดสถานที่ตั้ง ผังบริเวณ และงานภูมิสถาปัตยกรรม ได้แก่ การเลือกที่ตั้งโครงการที่มีคุณค่าทางระบบนิเวศต่ำ เป็นพื้นที่หรืออาคารที่เคยใช้งานมาแล้ว มีระยะห่าง ระหว่างขนส่งมวลชนตามที่กำหนด มีการจัดวางผังบริเวณ มีสัดส่วนของพื้นที่เปิดโล่ง มีพื้นที่ปลูกต้นไม้ยืนต้น มีการใช้พรรณไม้ที่เหมาะสม พื้นที่สำหรับน้ำซึมผ่านได้ เป็นต้น หมวดการใช้น้ำ คือ มีการรณรงค์และ การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ หรือวิธีการประหยัดน้ำ การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ การติดตามการใช้น้ำ และการกักเก็บ น้ำฝน หมวดพลังงาน เช่น มีการรณรงค์และสร้างจิตสำนึกการอนุรักษ์พลังงาน การมีบุคลากรที่ทำหน้าที่ รับผิดชอบ การบันทึกการใช้พลังงาน การปรับอากาศ การควบคุมอุณหภูมิ การจัดการแสงสว่าง การถ่ายเท ความร้อน ปริมาณการใช้พลังงาน และการใช้พลังงานหมุนเวียน หมวดสภาวะแวดล้อมภายในอาคาร พิจารณา เกี่ยวกับค่าความสว่างของแสง คุณภาพอากาศ การป้องกันควันทะไธ การควบคุมระดับเสียงภายในอาคาร ความปลอดภัยของอาคาร และการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับฉลากเขียว หมวดการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคาร ได้แก่ การป้องกันมลพิษจากการก่อสร้าง เช่น มลพิษทางอากาศ เสียง น้ำ ขยะ จากการก่อสร้าง อุบัติเหตุ และปัญหาจราจร หมวดวัสดุและการก่อสร้าง การเลือกใช้วัสดุนำกลับมาใช้ใหม่ และเทคนิคการก่อสร้างแบบหล่อสำเร็จ หมวดนวัตกรรม ได้แก่ การพัฒนานวัตกรรมด้านการอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกอาคาร

5) สำนักงานสีเขียว โดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ม.ป.ป.) แบ่งเกณฑ์การพิจารณา ออกเป็น 7 หมวด ได้แก่ หมวดการบริหารจัดการองค์กร กล่าวถึงนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม การวางแผนการ ดำเนินงาน การทบทวน SWOT โดยฝ่ายบริหาร หมวดการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว (Green Office) กล่าวถึง การสื่อสารและการฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม การประชุมและการจัดนิทรรศการ ความสะอาดและ ความเป็นระเบียบในสำนักงาน การขนส่งและการเดินทาง และการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน หมวดการใช้พลังงาน ได้แก่ การกำหนดมาตรการในการใช้พลังงาน น้ำ และทรัพยากรอื่น ๆ หมวดการจัดการ ของเสีย ได้แก่ การจัดการขยะและการจัดการน้ำเสีย หมวดสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสำนักงาน ได้แก่ อากาศ แสง เสียง และความน่าอยู่ของสำนักงาน หมวดการจัดซื้อจัดจ้าง ได้แก่ การเลือกใช้สินค้าและ ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และหมวดการประเมินประสิทธิภาพการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

การมีโครงการและกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ เป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดการก๊าซเรือนกระจก เช่น การเก็บข้อมูล การลดปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น

6) ฉลากเขียว มีการพิจารณาเพื่อให้การรับรองสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย เมื่อเทียบกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ทำหน้าที่อย่างเดียวกันตลอดทั้งวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์ ยกเว้นสินค้าประเภทอาหาร เครื่องดื่ม และยา (สำนักงานเลขานุการโครงการฉลากเขียว, 2562)

7) มาตรฐาน COSMOS ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ถูกพัฒนาขึ้นในระดับสากล ด้วยการรวมตัวกันเพื่อกำหนดข้อกำหนดสำหรับการผลิตผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางอินทรีย์ และธรรมชาติ โดยผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน COSMOS ต้องดำเนินการในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ส่งเสริมการใช้สินค้าที่ทำมาจากแปลงเกษตรอินทรีย์ ให้ความสำคัญกับระบบนิเวศ รับผิดชอบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ใช้กระบวนการผลิตที่สะอาด คำนึงถึงสุขภาพของมนุษย์และสิ่งแวดล้อม และนำแนวคิดเคมีสีเขียว (Green Chemistry) มาใช้ในการดำเนินการ โดยมาตรฐาน COSMOS จะครอบคลุมตั้งแต่วัตถุดิบ กระบวนการผลิต การตลาด และการควบคุมสินค้า ซึ่งมีการแบ่งประเภทเครื่องสำอางออกเป็น 5 ประเภทตามวัตถุดิบ หรือส่วนผสม ดังนี้

7.1) น้ำ ต้องถูกต้องตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

7.2) แร่ธาตุ ต้องมาจากธรรมชาติ และอาจดัดแปลงด้วยกระบวนการทางเคมีอย่างง่าย

7.3) วัตถุดิบทางการเกษตรที่ผ่านกระบวนการทางกายภาพ เช่น พืช สัตว์ หรือ จุลินทรีย์ ต้องไม่มีการตัดต่อทางพันธุกรรม ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และได้รับการรับรองเกษตรอินทรีย์

7.4) วัตถุดิบทางการเกษตรที่ผ่านกระบวนการทางเคมี วัตถุดิบทางการเกษตรนั้นต้องได้รับการรับรองเกษตรอินทรีย์ และได้รับอนุญาตด้านเคมีสีเขียว (Green Chemistry)

7.5) วัตถุดิบอื่น ๆ สำหรับวัตถุดิบที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ปัจจุบัน

เป้าหมายของการให้การรับรองมาตรฐาน COSMOS คือ การจัดการกับประเด็นทางสิ่งแวดล้อมและสวัสดิภาพของมนุษย์ โดยให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในการผลิตเครื่องสำอางธรรมชาติและอินทรีย์

8) ฉลาก NATRUE ให้การรับรองโดย NATRUE ซึ่งเป็นสมาคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร ที่มุ่งมั่นในการส่งเสริมการผลิตเครื่องสำอางธรรมชาติและอินทรีย์ เพื่อให้ผู้บริโภคมั่นใจว่าเครื่องสำอางที่ผ่านการรับรองจาก NATRUE เป็นเครื่องสำอางที่มีความเป็นธรรมชาติ

9) เครื่องหมาย Natural Products Association s Seal ซึ่งเป็นเครื่องหมายให้การรับรองว่าสินค้า หรือผลิตภัณฑ์มีส่วนประกอบที่เป็นธรรมชาติอย่างน้อยร้อยละ 95 และอย่างน้อยร้อยละ 5 เป็นส่วนประกอบที่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยมีวิธีการผลิตที่ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติขึ้น ๆ ซึ่งครอบคลุมสินค้าและผลิตภัณฑ์ประเภท อาหาร อาหารเสริมเพื่อสุขภาพและความงาม (Natural Products Association, n.d.)

10) เครื่องหมาย Oasis (Organic and Sustainable Industry Standards) ซึ่งให้การรับรองกับสินค้า และผลิตภัณฑ์กลุ่มส่งเสริมความงามและสุขภาพ โดยให้การรับรองกับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนประกอบที่เป็นอินทรีย์อย่างน้อยร้อยละ 85 (sustainable is good, n.d.)

11) สินค้าที่ไม่ทำการทดลองในสัตว์ทดลองจะได้รับการรับรองภายใต้เครื่องหมายที่ได้รับการยอมรับ เช่น เครื่องหมาย Leaping Bunny เครื่องหมาย Caring Consumer และเครื่องหมาย CCF Rabbit

12) มาตรฐานสินค้าเกษตรอินทรีย์ภายในประเทศไทย เป็นมาตรฐานที่ให้การรับรองสินค้าเกษตรภายในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย มาตรฐานระดับประเทศ และระดับท้องถิ่น ดังนี้

12.1) เครื่องหมายมาตรฐานเกษตรอินทรีย์แห่งประเทศไทย (มกท.) เป็นเครื่องหมายที่ได้รับการรับรองระบบงานและการยอมรับมาตรฐานและการตรวจรับรองจากทั้งองค์กรภายในและนอกประเทศ เช่น ระบบเกษตรอินทรีย์ IFOAM (IFOAM Accreditation Program) ระบบเกษตรอินทรีย์ไทยจากสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.) ข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยรับรองระบบสินค้า (ISO Guide 65) ระบบอินทรีย์ แคนาดา (Canadian Organic Regime-COR) และ การขึ้นทะเบียนหน่วยตรวจรับรองเกษตรอินทรีย์โดย สหภาพยุโรป

12.2) เครื่องหมาย มาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.) ภายใต้สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการกำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตรสินค้าเกษตรแปรรูป และอาหารของประเทศ และออกใบอนุญาตและรับรองผู้รับรองและธุรกิจเกี่ยวกับมาตรฐาน และฉลากคุณภาพสินค้าเกษตรและสินค้าเกษตรแปรรูป (สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ, 2562)

12.3) เครื่องหมายมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ภาคเหนือ (มอน.) ภายใต้องค์กรมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ภาคเหนือที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้การรับรองผลผลิตของเกษตรกรที่ทำการเกษตรอินทรีย์ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคต่อสินค้า และผลิตภัณฑ์ว่าปลอดภัยต่อสุขภาพ และสิ่งแวดล้อม (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุรินทร์, 2562)

12.4) เครื่องหมายมาตรฐานเกษตรอินทรีย์สุรินทร์ (มก.สร.) เป็นมาตรฐานที่พัฒนาขึ้นโดยคณะกรรมการมาตรฐานเกษตรอินทรีย์จังหวัดสุรินทร์ โดยจะตรวจสอบและรับรองผลิตภัณฑ์อินทรีย์ในทุกขั้นตอนการผลิตจนถึงการแปรรูปและการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของจังหวัดสุรินทร์ (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุรินทร์, 2562)

13) มาตรฐานสินค้าเกษตรอินทรีย์ภายนอกประเทศ (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุรินทร์, 2562) มาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับประเทศ ได้แก่

13.1) เครื่องหมาย IFOAM (International Federation of Organic Agriculture Movements) ซึ่งหลายประเทศให้การยอมรับเป็นมาตรฐานเพื่อการนำเข้าสินค้าอินทรีย์ และเป็นมาตรฐานที่ มกท. ให้เป็นกรอบในการดำเนินการด้วย

13.2) เครื่องหมายมาตรฐานระบบเกษตรอินทรีย์สหภาพยุโรป (EU Regulation 834/2007) ซึ่งกำหนดการตรวจรับรองเกษตรอินทรีย์เพื่อการนำเข้าจะมี 3 แนวทาง คือ การขึ้นทะเบียนหน่วยตรวจรับรองที่ทำการตรวจรับรอง (Compliant) ตามข้อกำหนดมาตรฐานของสหภาพยุโรป การขึ้นทะเบียนประเทศผู้ผลิต ที่มีการจัดทำระบบการตรวจรับรองที่เทียบ (Equivalent) กับข้อกำหนดมาตรฐานของสหภาพยุโรป (แนวทางนี้เหมือนกันกับแนวทางการขึ้นทะเบียนประเทศผู้ผลิต ตามระเบียบเก่า) และ

การขึ้นทะเบียนหน่วยตรวจรับรองที่ทำการดำเนินการตัดเทียบ (Equivalent) กับข้อกำหนดมาตรฐานของสหภาพยุโรป (Codex, 2019)

13.3) เครื่องหมายมาตรฐานระบบเกษตรอินทรีย์สหรัฐอเมริกา (USDA Organic) ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเกษตรสหรัฐอเมริกา ซึ่งให้การรับรองเกษตรอินทรีย์ตั้งแต่ปี 2545

13.4) มาตรฐาน Canada Organic Regime (COR) โดยมี Canadian Food Inspection Agency (CFIA) เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ

13.5) เครื่องหมายมาตรฐาน Japanese Agricultural Standard Organic (JAS) กำกับดูแลโดยกระทรวงเกษตร ป่าไม้ และประมง (Ministry of Agriculture, Forestry and Fisheries: MAFF)

13.6) เครื่องหมายมาตรฐาน Bioagricert ประเทศอิตาลี ซึ่งในประเทศไทยมีบริษัท ไบโอะอะกรีเสิร์ช (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นบริษัทย่อยที่ทำการตรวจรับรอง

13.7) มาตรฐานอื่น ๆ เช่น เครื่องหมายมาตรฐานบีเอสซี (BSC) ประเทศเยอรมนี เครื่องหมายมาตรฐานอีโคเสิร์ต (Ecocert) ประเทศฝรั่งเศส และเครื่องหมายมาตรฐานไอเอ็มโอ คอนโทรล (IMO Control) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เป็นต้น

ซึ่งมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ทั้งในและต่างประเทศส่วนใหญ่จะมีกรอบการดำเนินการภายใต้ Codex Guidelines on the Production, Processing, Labelling and Marketing of Organically Produced Foods (Codex) ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยด้านอาหารให้กับประเทศสมาชิกที่กำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการร่วมระหว่างองค์การอาหารและการเกษตรแห่งสหประชาชาติ (United Nations Food and Agriculture Organization–FAO) และองค์การอนามัยโลก (World Health Organization–WHO) โดยเป็นเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้รัฐบาลในประเทศต่าง ๆ ที่ต้องการจัดทำข้อกำหนดและระเบียบเกี่ยวกับเกษตรอินทรีย์ ใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ภายในประเทศของตนเอง ดังนั้นในแต่ละประเทศจึงมีรายละเอียดภายในมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ที่แตกต่างกันออกไป แต่อยู่ภายใต้กรอบที่ Codex ได้กำหนดไว้ (Codex, 2019)

14) กลไกการพัฒนาที่สะอาด (Clean Development Mechanism : CDM) เป็นกลไกที่เกิดขึ้นภายใต้พิธีสารเกียวโตเพื่อช่วยกระตุ้นให้ประเทศอุตสาหกรรมสามารถบรรลุพันธกิจในการลดก๊าซเรือนกระจกโดยซื้อคาร์บอนเครดิตที่ได้จากการทำโครงการ CDM ที่เรียกว่า Certified Emission Reduction หรือ CERs เพื่อนำไปหักลบการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศ ในการพิจารณาโครงการตามกลไกการพัฒนาที่สะอาดใช้หลักเกณฑ์การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Criteria) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ โครงการ CDM ทัวไป โครงการ CDM ภาคขนส่ง และโครงการ CDM ภาคป่าไม้ สำหรับโครงการ CDM ทัวไปมีเกณฑ์พิจารณาจากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเทียบเท่า (CO₂ Equivalent) ปริมาณการปล่อยสารมลพิษทางอากาศ มลพิษทางเสียง ทางกลิ่น การจัดการน้ำทิ้ง การจัดการของเสีย มลพิษทางดิน การปนเปื้อนของน้ำใต้ดิน การจัดการของเสียอันตราย ความต้องการการใช้น้ำและประสิทธิภาพการใช้น้ำ การพังทลายของดินและการกัดเซาะชายฝั่ง การเพิ่มพื้นที่สีเขียว การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาสังคม วัฒนธรรม และแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สุขภาพอนามัยของลูกจ้างและชุมชนใกล้เคียง การพัฒนา

เทคโนโลยี แผนการดำเนินงาน แผนการฝึกอบรมบุคลากร การจ้างงาน รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การใช้พลังงานทดแทน ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การใช้วัสดุอุปกรณ์ในประเทศ (องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก,ม.ป.ป.)

15) โครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reduction Program: T-VER) คือโครงการลดก๊าซเรือนกระจกที่พัฒนาขึ้นโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมในการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศด้วยความสมัครใจ และสามารถนำปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้หรือที่เรียกว่าคาร์บอนเครดิตภายใต้โครงการ T-VER ไปขายในตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจในประเทศไทย โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และขั้นตอนที่กำหนดไว้ โครงการ T-VER แบ่งออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน พลังงานทดแทน การจัดการของเสีย การจัดการในการขนส่ง ป่าไม้และพื้นที่สีเขียว การเกษตร และด้านอื่น ๆ (องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก,ม.ป.ป.)

16) โครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS) เป็นโครงการที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความตระหนักให้เกิดการดำเนินการเพื่อการลดก๊าซเรือนกระจก และยกย่องผู้ทำความดีด้านการลดก๊าซเรือนกระจก โดยมอบใบประกาศเกียรติคุณให้กับทั้งผู้ดำเนินการลดก๊าซเรือนกระจก และผู้ให้การสนับสนุนการดำเนินโครงการลดก๊าซเรือนกระจกด้วย อีกทั้ง เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ต้องการพัฒนาโครงการลดก๊าซเรือนกระจกสู่การซื้อขายคาร์บอนเครดิตต่อไป โดยแบ่งประเภทโครงการออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ โครงการด้านป่าไม้และการเกษตร โครงการด้านการจัดการของเสีย โครงการด้านพลังงาน และโครงการประเภทอื่น ๆ (องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก, ม.ป.ป.)

ในรอบหลายปีที่ผ่านมา ประเทศไทยได้มีการประกาศรายชื่อธุรกิจท่องเที่ยว และโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมออกมาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพด้วย เนื่องจากภาคธุรกิจบริการเริ่มตระหนักถึงความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม และภาพลักษณ์ของสถานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุผลที่ว่า ภาพลักษณ์ส่งผลกระทบต่อความต้องการเดินทางและการเลือกสถานที่สำหรับการมาท่องเที่ยวและบริการ รวมทั้งความต้องการในการกลับมา (Hallmann & Breuer, 2010) ซึ่งมีความสำคัญต่อความยั่งยืนรวมทั้งการเติบโตในอนาคตของแหล่งท่องเที่ยวภาคธุรกิจท่องเที่ยวและภาคธุรกิจโรงแรมและบริการที่เกี่ยวข้อง (C.-F. Chen & Tsai, 2007; สิริภัทร์ โชติช่วง และคณะ., 2018) โดยในการประกาศรางวัล Thailand Green Excellence Awards 2017 ซึ่งเป็นการประกาศรางวัลสำหรับหน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยครอบคลุมกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในทุกแขนง ประกอบด้วย สาขา Marine สาขา Animal Welfare สาขา Community Based สาขา Eco Lodge สำหรับปีนี้ สาขา Hotel ได้แก่ The Six Sense Hotels (Samui and Yao Noi) และสาขา Green Steps ได้แก่ Layana Resort & Spa, Ko Lanta (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561) โดยทั้งสองโรงแรมที่ได้รับรางวัล Thailand Green Excellence Awards 2017 ดำเนินธุรกิจโรงแรมและสปาเพื่อสุขภาพ ภายใต้นโยบายเพื่อการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม สำหรับ Six Sense Hotels (Samui and Yao Noi) การจะสั่งซื้อสินค้าจากผู้ผลิตรายใดก็ตาม จะคำนึงถึงความตระหนักต่อสิ่งแวดล้อมของผู้ผลิตนั้น ๆ ก่อนที่จะตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าอยู่เสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้รับนั้น จะไม่มีส่วนในการทำลายสิ่งแวดล้อม รวมทั้งยังสนับสนุนให้ผู้ผลิตลดการใช้บรรจุภัณฑ์ และส่งมอบสินค้า

เป็นกลุ่มเพื่อลดของเสีย และการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชนในท้องถิ่นเพื่อการกระจายรายได้ งดเว้นการซื้อชิ้นส่วนเปลือกหอยหรือสิ่งที่เก็บจากธรรมชาติ รวมไปถึงการนำเสนอประสบการณ์การทำฟาร์มแบบไทยแท้ ๆ ผ่านทางโครงการ Farm on the Hill ซึ่งเป็นแหล่งผลิตอาหารที่ยั่งยืนผ่านสวนอินทรีย์ ระบบเก็บกักน้ำเกรวี และเตาอบถ่านชีวภาพ หลอดพลาสติกยังถูกห้ามใช้แทนที่ด้วยหลอดตะไคร้ และนำเสนอการบริการต่าง ๆ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

นอกจากนี้ สปาเพื่อสุขภาพได้ให้ความสำคัญกับการเลือกใช้วัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์ และการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยสมาคมสปาไทยได้มอบรางวัลให้กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสปาเพื่อสุขภาพภายในงาน Thailand Spa & Well-Being Summit ซึ่งมีการกำหนดรางวัลและมีผลิตภัณฑ์หรือหน่วยงานที่ได้รับรางวัลประเภทต่าง ๆ ในแต่ละปี ตั้งแต่ปี 2555 ดังตารางที่ 3 (สมาคมสปาไทย, 2562)

ตารางที่ 3 รายชื่อผลิตภัณฑ์หรือหน่วยงานที่ได้รับรางวัลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในงาน Thailand Spa & Well-Being Summit ปี 2555-2562

รางวัล	ปี						
	2555	2556	2557	2558	2559	2561	2562
NATURAL PRODUCT	IplusQ & Parutee Oriental Charm Co., Ltd (tied vote)	I plus Q	I plus Q	Panpuri Organic Collection	Secret Elements by IplusQ (Iplus Q also won in 2012,2013, 2014)	AKA Organics	AKA Flower Power Age Rewind Facial Cream, Serum, Oil
ORGANIC PRODUCT	SpaRitual	Panpuri Organic Spa	Secret Elements (IplusQ)	Panpuri Organic Collection	Secret Elements by IplusQ	AKA Organics	AKA Organic Massage Oil
GREEN SPA			Paradee Spa, Koh Samed				
ENVIRONMENTAL CONSCIENCE	Chiva-Som International Health Resort, Hua Hin						

จากแนวคิดและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หมายถึง ระบบ ระเบียบ ขั้นตอน วิธีการต่าง ๆ ในการทำธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ให้ความสำคัญกับนโยบายการประหยัด น้ำ พลังงาน และทรัพยากร การจัดการขยะ น้ำเสีย และมลพิษ การสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจตั้งแต่ระดับ ผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติการ การเลือกใช้สินค้าผลิตภัณฑ์ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศ หรือส่งผลในระดับ ที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายเกินกว่าที่ฟื้นคืน รวมถึงการดำเนินการเพื่อการลดก๊าซเรือนกระจก ซึ่งสามารถ จำแนกตามการดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้ตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ซึ่งมีการแบ่งมาตรฐานออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งหากธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากจะสร้างระบบในการทำงานที่ชัดเจน เป็นขั้นเป็นตอน และเป็นส่วนหนึ่งในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมภาพลักษณ์ของธุรกิจให้มีความโดดเด่นในด้านการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ยังสามารถช่วยส่งเสริมด้านการตลาด และอาจเกิดประโยชน์ ด้านรายได้จากการซื้อขายคาร์บอนเครดิตจากโครงการลดก๊าซเรือนกระจกอีกด้วย

กฎหมาย นโยบาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ในการจัดทำมาตรฐานการดำเนินการธุรกิจสปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จำเป็นต้อง ดำเนินการภายใต้กฎหมาย นโยบาย และระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างถูกต้อง และไม่ขัดต่อการบริหารจัดการภายในประเทศ

การบริหารจัดการธุรกิจสปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้อง กับการบริหารจัดการด้านกฎหมาย ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ให้แก่หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้บัญญัติมาตราที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินการธุรกิจสปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ดังนี้

มาตรา 43 บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ ในอนุรักษ์ ฟื้นฟู หรือส่งเสริมภูมิปัญญา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม และจารีตประเพณีดั้งเดิมของท้องถิ่นและของชาติ และจัดการ บำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลาย ทางชีวภาพอย่างสมดุลและยั่งยืน ตามวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 50 บุคคลมีหน้าที่ ร่วมมือและสนับสนุนการอนุรักษ์และคุ้มครองสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ ความหลากหลาย ทางชีวภาพ รวมทั้งมรดกทางวัฒนธรรม

มาตรา 55 รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง เสริมสร้างให้ประชาชนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการส่วนเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค และส่งเสริมสนับสนุนให้มีการพัฒนาภูมิปัญญาด้านแพทย์แผนไทยให้เกิดประโยชน์สูงสุด

มาตรา 57 รัฐต้องอนุรักษ์ พื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ และจัดให้มีพื้นที่สาธารณะสำหรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องรวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ใช้สิทธิและมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย และรัฐต้องอนุรักษ์ คุ้มครอง บำรุงรักษา พื้นฟู บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ประโยชน์ จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เกิดประโยชน์อย่างสมดุล และยั่งยืน โดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการ และได้รับประโยชน์ จากการดำเนินการดังกล่าวด้วยตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 58 การดำเนินการใดของรัฐหรือที่รัฐจะอนุญาตให้ผู้ใดดำเนินการ ถ้าการนั้นอาจมีผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติ คุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพ อนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดของประชาชนหรือชุมชนหรือสิ่งแวดล้อมอย่างรุนแรง รัฐต้องดำเนินการให้มีการศึกษา และประเมินผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนหรือชุมชน และจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนและชุมชนที่เกี่ยวข้องก่อน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาดำเนินการหรืออนุญาตตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยบุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยงานของรัฐก่อนการดำเนินการหรืออนุญาตตามวรรคหนึ่ง และในการดำเนินการหรือตามที่รัฐอนุญาตต้องระมัดระวังให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนชุมชน สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพน้อยที่สุด และต้องดำเนินการให้มีการเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายให้แก่ประชาชนหรือชุมชนที่ได้รับผลกระทบอย่างเป็นธรรมและโดยไม่ชักช้า

มาตรา 72 รัฐพึงดำเนินการเกี่ยวกับที่ดิน ทรัพยากรน้ำ และพลังงาน โดยวางแผนการใช้ที่ดินของประเทศให้เหมาะสมกับสภาพของพื้นที่และศักยภาพของที่ดินตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน จัดให้มีการวางผังเมืองทุกระดับและบังคับการให้เป็นไปตามผังเมืองอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมตลอดทั้งพัฒนาเมืองให้มีความเจริญโดยสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ จัดให้มีมาตรการกระจายการถือครองที่ดินเพื่อให้ประชาชนสามารถมีที่ทำกินได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม จัดให้มีทรัพยากรน้ำที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคของประชาชน รวมทั้งการประกอบเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และการอื่น ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า รวมทั้งพัฒนาและสนับสนุนให้มีการผลิตและการใช้พลังงานทางเลือกเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงด้านพลังงานอย่างยั่งยืน

มาตรา 257 การปฏิรูปประเทศตามหมวดนี้ต้องดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายด้านอื่นๆ คือ ให้มีการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรมและยั่งยืน โดยคำนึง

2) พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัตินี้กำหนดให้ สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่มีลักษณะทางกายภาพ และชีวภาพที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ซึ่งเกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น คุณภาพสิ่งแวดล้อม หมายถึง คุณภาพของธรรมชาติ อันได้แก่ สัตว์ พืช และทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ และสิ่งที่มีมนุษย์ได้ทำขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพของประชาชน และความสมบูรณ์สืบไปของมนุษยชาติ และมาตรฐานคุณภาพสิ่งแวดล้อม หมายถึง ค่ามาตรฐานคุณภาพน้ำ อากาศ เสียง และสภาวะอื่น ๆ ของสิ่งแวดล้อม ซึ่งกำหนดเป็นเกณฑ์ทั่วไปสำหรับการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์ในการร่วมกันส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของชาติ บุคคลอาจมีสิทธิและหน้าที่ ในการได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการ ในเรื่องเกี่ยวกับการส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ได้รับการชดเชยค่าเสียหาย หรือค่าทดแทนจากรัฐ สนับสนุนให้องค์กรเอกชนซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายไทย หรือต่างประเทศที่มีกิจกรรมเกี่ยวข้อง โดยตรงกับการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม หรืออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและมิได้มีวัตถุประสงค์ในทางพาณิชย์ หรือมุ่งค้ากำไรจากการประกอบกิจกรรมดังกล่าว โดยได้รับสนับสนุนจากการราชการ เช่น การจัดให้มีอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างจิตสำนึกของสาธารณชนที่ถูกต้องเกี่ยวกับการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น

หมวด 1 คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม

กำหนดให้มีคณะกรรมการสิ่งแวดล้อม โดยมีผู้แทนภาคเอกชนร่วมอยู่ด้วยไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่ในการเสนอนโยบายและแผนการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ กำหนดมาตรฐานคุณภาพสิ่งแวดล้อม พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติการเพื่อการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด เสนอแนะมาตรการด้านการเงิน การคลัง การภาษีอากร และการส่งเสริมการลงทุน เพื่อการปฏิบัติตามนโยบายและแผนฯ เสนอแนะให้มีการแก้ไข ปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พิจารณาให้ความเห็นชอบในแผนปฏิบัติการเพื่อป้องกันหรือแก้ไขอันตรายอันเกิดจากการแพร่กระจายของมลพิษหรือภาวะมลพิษ ให้ความเห็นชอบในการกำหนดมาตรฐานควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิด กำกับดูแลเร่งรัดให้มีการตราพระราชกฤษฎีกา ออกกฎกระทรวง ข้อบังคับ ข้อบัญญัติท้องถิ่น ประกาศ ระเบียบ และคำสั่งที่จำเป็น เสนอความเห็นต่อนายกรัฐมนตรี กำหนดมาตรการเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือและประสานงานระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ กำหนดการจัดการและบริหารเงินกองทุน เสนอรายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อมของประเทศ และปฏิบัติการอื่น ๆ

หมวด 2 กองทุนสิ่งแวดล้อม

เงินกองทุนให้ใช้จ่ายเพื่อกิจกรรมดังนี้ ลงทุนและดำเนินงานระบบบำบัดน้ำเสียรวม หรือระบบกำจัดของเสียรวม ให้ราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ และเอกชนกู้ยืม (กรณีทีบุคคลมีหน้าที่ตามกฎหมาย) เพื่อจัดให้มีระบบบำบัดอากาศเสียหรือน้ำเสีย ระบบกำจัดของเสีย หรืออุปกรณ์อื่นใดเป็นเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนกิจการใด ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม และเป็นค่าใช้จ่ายในการบริการกองทุน

หมวด 3 การคุ้มครองสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 มาตรฐานคุณภาพสิ่งแวดล้อม ให้คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติมีอำนาจกำหนดมาตรฐานคุณภาพสิ่งแวดล้อม ส่วนที่ 2 การวางแผนจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยแผนงานและแนวทางการดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การจัดการคุณภาพอากาศ น้ำ และคุณภาพสิ่งแวดล้อมในเรื่องอื่น ๆ การควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ ทรัพยากรธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อม ส่วนที่ 3 เขตอนุรักษ์และพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม ในกรณีที่น่าเชื่อว่าพื้นที่ใดที่มีลักษณะเป็นพื้นที่ต้นน้ำ ลำธาร หรือมีระบบนิเวศตามธรรมชาติที่แตกต่างจากพื้นที่อื่นโดยทั่วไป หรืออาจถูกทำลาย หรือได้รับผลกระทบจากกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ได้โดยง่าย หรือเป็นพื้นที่ที่มีคุณค่าทางธรรมชาติหรือศิลปกรรมอันควรแก่การอนุรักษ์ให้รัฐมนตรีมีอำนาจออกกฎกระทรวงเพื่อคุ้มครองพื้นที่โดย และส่วนที่ 4 การจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม

หมวด 4 การควบคุมมลพิษ ประกอบด้วย 8 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คณะกรรมการควบคุมมลพิษ ส่วนที่ 2 มาตรฐานควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิด ส่วนที่ 3 เขตควบคุมมลพิษ ส่วนที่ 4 มลพิษทางอากาศและเสียง ส่วนที่ 5 มลพิษทางน้ำ ส่วนที่ 6 มลพิษอื่น ๆ และของเสีย ส่วนที่ 7 การตรวจสอบและควบคุม และส่วนที่ 8 ค่าบริการและค่าปรับ

หมวด 5 มาตรการส่งเสริม เจ้าของหรือผู้ครอบครองแหล่งกำเนิดมลพิษผู้ใดซึ่งมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้หรือตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดให้มีระบบบำบัดอากาศเสีย ระบบบำบัดน้ำเสียหรือระบบกำจัดของเสียอย่างอื่น รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุที่จำเป็นสำหรับแหล่งกำเนิดมลพิษนั้น

3) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

4) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้าน เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66) มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (มาตรา 67)

5) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขจนถึงฉบับที่ 14

ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (มาตรา 50)

6) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564
ยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 มีทั้งหมด 10 ยุทธศาสตร์ โดยมียุทธศาสตร์
ที่กล่าวถึงด้านสิ่งแวดล้อม คือ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
มีรายละเอียด ดังนี้

วัตถุประสงค์

- 1.รักษา พื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ และมีการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืนและเป็นธรรม
- 2.สร้างความมั่นคงด้านน้ำของประเทศ และบริหารจัดการทรัพยากรน้ำทั้งระบบ
ให้มีประสิทธิภาพ
- 3.บริหารจัดการสิ่งแวดล้อม และลดมลพิษให้มีคุณภาพดีขึ้น
- 4.พัฒนาขีดความสามารถในการลดก๊าซเรือนกระจกและการปรับตัวเพื่อลด
ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการรับมือกับภัยพิบัติ

เป้าหมาย

เป้าหมายที่ 1 รักษา และฟื้นฟูฐานทรัพยากรธรรมชาติ เพิ่มพื้นที่ป่าไม้เพื่อการ
อนุรักษ์ ป่าเศรษฐกิจ และป่าชายเลน ลดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ แก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดิน
ของรัฐ และจัดที่ดินทำกินให้ผู้อยากไร้โดยให้สิทธิร่วม

เป้าหมายที่ 2 สร้างความมั่นคงด้านน้ำ และบริหารจัดการทรัพยากรน้ำทั้งน้ำผิวดิน
และน้ำใต้ดิน ให้มีประสิทธิภาพ บริหารจัดการน้ำในระดับลุ่มน้ำให้มีความสมดุลระหว่างความต้องการใช้น้ำทุก
กิจกรรมกับปริมาณน้ำต้นทุน เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำ และลดจำนวนประชาชนที่ประสบปัญหา
จากการขาดแคลนน้ำ ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำทั้งภาคการผลิตและการบริโภค ป้องกันและ
ลดความเสียหายจากอุทกภัยและภัยแล้ง

เป้าหมายที่ 3 สร้างคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดีลดมลพิษ และลดผลกระทบต่อสุขภาพ
ของประชาชนและระบบนิเวศ โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกกับการจัดการขยะมูลฝอยและของเสีย
อันตรายฟื้นฟูคุณภาพแหล่งน้ำสำคัญของประเทศ และแก้ไขปัญหาวิกฤตหมอกควัน

เป้าหมายที่ 4 เพิ่มประสิทธิภาพการลดก๊าซเรือนกระจกและขีดความสามารถในการ
ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มีกลไกจัดการเพื่อลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพ
ภูมิอากาศในด้านต่าง ๆ หรือในพื้นที่หรือสาขาที่มีความเสี่ยงจะได้รับผลกระทบสูง

เป้าหมายที่ 5 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ
ความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินที่เกิดจากสาธารณภัยลดลง

7) ยุทธศาสตร์กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2560-2579
ยุทธศาสตร์กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ทส.) ระยะ 20 ปี
(พ.ศ. 2560-2579) มี 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 อนุรักษ์ คุ่มครอง พื้นฟู ส่งเสริม และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและ
ความหลากหลายทางชีวภาพอย่างยั่งยืน

เป้าหมายที่ 1 ป้องกัน ดูแลรักษาพื้นที่ให้คงสภาพ ไม่ให้มีการบุกรุกทำลาย
รวมทั้งเฝ้าระวังป้องกันการเกิดไฟป่า

เป้าหมายที่ 2 การเพิ่มพื้นที่ป่าจากพื้นที่เสื่อมโทรมสร้างป่าเศรษฐกิจ

เป้าหมายที่ 3 เพิ่มความสมบูรณ์ของแนวปะการัง แหล่งหญ้าทะเล และ
ระบบนิเวศทางทะเล

เป้าหมายที่ 4 แก้ปัญหาราษฎรในพื้นที่ป่าไม้อย่างเป็นระบบและเป็นธรรม

เป้าหมายที่ 5 ลดอัตราการสูญเสียทรัพยากรธรรมชาติและความหลากหลาย
ทางชีวภาพของประเทศอย่างมีนัยสำคัญ

เป้าหมายที่ 6 ทรัพยากรธรรมชาติได้รับการบริการจัดการอย่างสมดุลและยั่งยืน
โดยการมีส่วนร่วม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ทั้งน้ำผิวดิน และน้ำใต้ดินแบบมีส่วนร่วม
เป็นธรรมและเพียงพอ

เป้าหมายที่ 1 จัดการและอนุรักษ์พื้นฟูทรัพยากรน้ำให้สามารถใช้ประโยชน์
ได้อย่างพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ป้องกัน รักษา และพื้นฟู คุณภาพสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายที่ 1 สิ่งแวดล้อมได้รับการจัดการให้มีคุณภาพดีตามเกณฑ์
มาตรฐานระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ขับเคลื่อนการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในการ
พัฒนาและจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ

เป้าหมายที่ 1 แนวทางการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน (SDGs) เป็นกลไก
หลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ลดก๊าซเรือนกระจกและลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพ
ภูมิอากาศและภัยพิบัติทางธรรมชาติ

เป้าหมายที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพ พัฒนากลไก ชีตความสามารถในการลด
ก๊าซเรือนกระจก และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศ

เป้าหมายที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยงจากภัย
พิบัติความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินที่เกิดจากสาธารณภัยลดลง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนากลไก ระบบบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดการองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาลและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

เป้าหมายที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการองค์กร และพัฒนาการบริหาร
จัดการของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8) เทศบัญญัติเทศบาลนครเกาะสมุย

(ร่าง) เทศบัญญัติ เรื่องการกำจัดสิ่งปฏิกูล พ.ศ. 2543 ของเทศบาลตำบลเกาะสมุย
มีรายละเอียด ดังนี้

หมวดที่ 1 บทเปิดเสร็จทั่วไป

ห้ามมิให้ผู้ใดถ่าย เท ทิ้ง หรือทำให้มีขึ้นในที่หรือทางสาธารณะ ซึ่งสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย นอกจากในพื้นที่ที่เทศบาลจัดไว้ให้ เจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือสถานที่ใด ๆ ต้องจัดให้มีที่สำหรับรองรับมูลฝอยจากอาคารหรือสถานที่ที่ครอบครองของตน โดยที่รองรับมูลฝอยต้องไม่รั่ว มีฝาปิดมิดชิด กันแมลงและสัตว์ ห้ามมิให้ผู้ใดถ่าย เท ทิ้ง สิ่งปฏิกูลลงในที่รองรับมูลฝอย เจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือสถานที่ใด ๆ ต้องเก็บรวบรวมมูลฝอยซึ่งเกิดจากอาคารหรือสถานที่ในครอบครองของตนไว้ในที่รองรับมูลฝอย ส่วนสิ่งปฏิกูลจะต้องถ่าย เท ทิ้ง ลงไว้ในถังหรือบ่อเก็บสิ่งปฏิกูล อันถูกสุขลักษณะ แล้วมอบให้เทศบาลเป็นผู้รวบรวม เก็บ ขน และกำจัด โดยเสียค่าธรรมเนียม และเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือสถานที่ใด ๆ ต้องรักษาบริเวณอาคารหรือสถานที่ในครอบครองไม่ให้มีสิ่งปฏิกูลมูลฝอย เท ทิ้ง สิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยในประการที่ขัดต่อสุขลักษณะ

หมวดที่ 2 อำนาจหน้าที่และเจ้าพนักงาน

เพื่อใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นการส่งเสริมสนับสนุนการรักษาสภาพแวดล้อม และเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บมูลฝอย ให้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด เจ้าพนักงานท้องถิ่นอาจประกาศกำหนดให้มีการแยกมูลฝอยให้ออกเป็นประเภทๆ ในกรณีเช่นนี้ เจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือสถานที่ใด ๆ จะต้องจัดให้มีที่รองรับมูลฝอยแยกประเภทตามที่กำหนด และต้องแยกเก็บ รวบรวมมูลฝอยแต่ละประเภทไว้ในที่รองรับมูลฝอยแต่ละที่ แล้วมอบให้เทศบาลดำเนินการต่อไป

เทศบัญญัติ เรื่องการติดตั้งบ่อดักไขมันบำบัดน้ำเสียในอาคาร พ.ศ. 2549

เทศบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับแก่อาคารที่มีการระบายน้ำทิ้งลงหรือไหลไปสู่แหล่งระบายน้ำ และยังไม่มียกกฎหมายใดกำหนดมาตรการเกี่ยวกับการกำจัดน้ำมันและไขมันสำหรับอาคารประเภทนั้น โดยให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารติดตั้งบ่อดักไขมันตามมาตรฐานที่กำหนดหรือให้ดำเนินการติดตั้งบ่อดักไขมันสำหรับอาคารนั้นให้แล้วเสร็จก่อนเข้าอยู่อาศัยหรือใช้สอย ให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองดูแลรักษาเก็บขนน้ำมัน หรือไขมันในบ่อดักไขมันไปกำจัดและซ่อมแซมบำรุงรักษาบ่อดักไขมันให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ตามปกติ

(ร่าง) เทศบัญญัติ เรื่องควบคุมกิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ. 253

หมวดที่ 2 ข้อ 6 ให้กิจกรรมที่เกี่ยวกับบริการ เช่น การประกอบการอาบน้ำ อบ นวด การประกอบกิจการสถานที่อาบน้ำ อบไอน้ำ อบสมุนไพร โรงเรือนหรือกิจการอื่นในทำนองเดียวกัน สระว่ายน้ำ หรือกิจการอื่นในทำนองเดียวกัน เสริมสวยหรือแต่งผมไว้ในบังคับตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบวิชาชีพเวชกรรม ให้บริการควบคุมน้ำหนักกิโลกรัมแต่การให้บริการในสถานพยาบาลตามกฎหมาย เป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ซึ่งต้องมีการควบคุมในเขตเทศบาลตำบลเกาะสมุย ข้อ 8 ระบุให้ผู้ประกอบการ

ต้องปฏิบัติตามดังนี้ ต้องตั้งอยู่ในทำเลที่จะทำรางระบายน้ำโสโครก ไปสู่ทางระบายน้ำสาธารณะหรือระบบบำบัดน้ำเสียได้โดยสะดวก และไม่ทำให้เป็นที่เดือดร้อนแก่ผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง ต้องจัดให้มีที่รองรับขยะมูลฝอย และสิ่งเปื้อนที่ถูกลักษณะ ต้องจัดให้มีแสงสว่างและการระบายอากาศที่เพียงพอ สะอาด ต้องจัดให้มีน้ำใช้ที่สะอาด

กฎกระทรวง ฉบับที่ 59 (พ.ศ. 2548) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

ภายในบริเวณตำบลแม่น้ำ ตำบลบ่อผุด ตำบลมะเร็ด ตำบลหน้าเมือง ตำบลลี้แง ตำบลลิปะน้อย และตำบลอ่างทอง ห้ามมิให้ก่อสร้างอาคารที่มีลักษณะของหลังคาเป็นรูปทรงอื่นที่มีใ้อาคารที่มีหลังจาลาดชันตามแบบสถาปัตยกรรมไทย สถาปัตยกรรมเมืองร้อนชื้นและสถาปัตยกรรมพื้นถิ่นของเกาะสมุย และมีสีกลมกลืนกันธรรมชาติ

9) เทศบัญญัติเทศบาลนครภูเก็ต

เทศบัญญัติ เรื่องควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ. 2541

กำหนดให้ควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยรวมถึงกิจการที่เกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ กิจการอาบน้ำ อบ นวด สถานที่อาบน้ำ อบไอน้ำ อบสมุนไพร โรงแรม สระว่ายน้ำ หรือกิจการในทำนองเดียวกัน และกิจการให้บริการควบคุมน้ำหนัก ให้เป็นไปตามเงื่อนไขอันเกี่ยวกับสุขลักษณะ ดังนี้ สถานที่ที่ต้องตั้งในทำเลซึ่งมีรางระบายน้ำสาธารณะ ต้องทำรางระบายน้ำไปสู่รางระบายน้ำสาธารณะหรือบ่อซึ่งรับน้ำโสโครกด้วยตัวถูลาว มีลักษณะเรียบ ไม่ร่วน ไม่ซึม น้ำไหลสะดวก การระบายน้ำและรางระบายน้ำต้องไม่มีลักษณะเป็นที่เดือดร้อนแก่ผู้น้ำในทางน้ำสาธารณะ หรือแก่ผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง การกำจัดกากตะกอนจากระบบกำจัดน้ำ มีแสงสว่างเพียงพอ ทางระบายลมเพียงพอ จัดให้มีน้ำสะอาด มีที่รองรับมูลฝอยมีส่วนที่ถูกลักษณะ และเพียงพอ

5. นวัตกรรมบริการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธุรกิจจะดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนจำเป็นต้องมีการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยสิ่งที่ทำให้การพัฒนานวัตกรรมบริการเกิดขึ้นได้มาจากความต้องการของนักท่องเที่ยว การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ของคู่แข่ง และความจำเป็นของตัวธุรกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ชีตความสามารถในการแข่งขัน และรักษาหรือเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด ดังนั้น จากการศึกษาแนวคิดนวัตกรรมของ Schumpeter (1934) พบว่า นวัตกรรมในภาคอุตสาหกรรมการผลิตมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความทันสมัยในด้านรูปลักษณ์และหน้าที่การใช้งานที่หลากหลายโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในขั้นตอนการผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการทางการตลาดของนักท่องเที่ยว แต่นวัตกรรมทางธุรกิจ คือ การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีใหม่ ๆ การสร้างสรรค์ การพัฒนาต่อยอด การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การจัดการ การผลิต กระบวนการ ระบบ โครงสร้างองค์กร รูปแบบธุรกิจ เพื่อที่จะสร้างมูลค่าใหม่ ๆ สำหรับนักท่องเที่ยว และผลตอบแทนทางการเงินให้กับธุรกิจ โดยเป็นที่ยอมรับต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไม่ขัดต่อหลักศีลธรรม จรรยาบรรณ ขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ซึ่งกรอบแนวคิดดังกล่าวสามารถบูรณาการกับ

นวัตกรรมบริการ เพราะเป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ขององค์กรที่นำมาเป็นเครื่องมือสำคัญทางธุรกิจสำหรับธุรกิจ เพื่อนำไปพัฒนาและสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน คือ การมีนวัตกรรม ตำแหน่งทางการตลาด การมีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และยากที่จะลอกเลียนแบบในตัวสินค้าหรือบริการ (Terry Anthony Byrd & Douglas E. Turner, 2001; Weng, Ha, Wang, & Tsai, 2012) การเพิ่มขึ้นของยอดขายหรือรายได้ (Taccsir, 2011) การขยายหรือเติบโตของธุรกิจในองค์กร (Mica Ariana Mansury & James H. Love, 2008) และการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพที่สูงขึ้น (ศศิประภา ชัยประสิทธิ์, 2553)

นอกจากนี้ นวัตกรรมบริการ เป็นเครื่องมือที่สะท้อนให้ธุรกิจเห็นว่า ควรมีการปรับปรุงกระบวนการบริการและผลิตภัณฑ์บริการด้านใดบ้าง โดยนำความคิด ทักษะ แนวโน้มหรือทิศทางของธุรกิจ พฤติกรรมของผู้รับบริการมาประกอบการตัดสินใจ และกำหนดเป็นนโยบายหรือยุทธศาสตร์ขององค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด (วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์, ณัฐธิดา สุวรรณโณ และ ชีรศักดิ์ จินดาบถ, 2557) แต่ธุรกิจที่จะสามารถสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันได้ ควรมีความสามารถในเชิงนวัตกรรม (Richard C. Dorf & Thomas H. Byers, 2008) และการพัฒนานวัตกรรมส่วนใหญ่จะถูกสร้างในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีโครงสร้าง นโยบายที่ชัดเจน มากกว่าองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดย่อม (Anne-Mette Hjalager, 2002; Sundbo, Orfila-Sintes, & Sørensen, 2007)

ดังนั้น การพัฒนานวัตกรรมบริการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพนั้น ธุรกิจจำเป็นที่จะต้องศึกษาทำความเข้าใจในบริบท หรือคุณลักษณะที่เกี่ยวกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่สำคัญ 2 ส่วน กล่าวคือ 1.ด้านการจัดการองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ 5 ด้าน คือ 1) ด้านการบริการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ 4) ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร และ 5) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และ 2.ชุมชนหรือพื้นที่ที่ตั้งของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งประกอบด้วย 1) เอกลักษณ์ 2) อัตลักษณ์ 3) วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาสปาไทยเพื่อส่งเสริมให้เป็นสถาบันฝึกอบรมสปาเพื่อสุขภาพในภูมิภาคอาเซียน” พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่อยู่ในความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของธุรกิจสปาไทย ธุรกิจสปาไทยมีความต้องการในอุปสงค์ด้านศักยภาพของบุคลากรมากที่สุด เช่นเดียวกับประเทศสิงคโปร์ ในขณะที่บาทหามีความต้องการในอุปสงค์ด้านศักยภาพของการบริการมากที่สุด และผลการวิเคราะห์สมรรถนะของผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพของไทยตามสภาพความเป็นจริงพบว่า สมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ในกรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ เกาะสมุย และภูเก็ต และสมรรถนะหลักที่มีอันดับสูงที่สุดในภาพรวมของประเทศไทย คือ ในด้านจิตสำนึกในการบริการ ด้านปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ และสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานด้านการนวด และบริการรายการให้บริการแบบต่าง ๆ (ราณี อธิชัยกุล และ ภาสกร จันทน์พยอม, 2556)

การศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การแข่งขันและความสามารถทางการแข่งขันที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” พบว่า ระดับกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลต่อธุรกิจธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การสร้างความแตกต่าง การตอบสนองที่รวดเร็ว การลดต้นทุน และการจำกัดขอบเขต ตามลำดับ (เวรกา มณีเนตร, 2556)

งานวิจัยเรื่อง “การวางแผนเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ” ใช้ข้อมูลทุติยภูมิรายปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545-2549 รวบรวมเอกสารงานวิจัย และวารสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานประจำปี จากภาครัฐ และเอกชน และ SWOT Analysis พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพ แต่ยังมีปัญหาบุคลากร นักบำบัด และบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญต่อการบริหารจัดการ และอุปกรณ์เครื่องมือที่เกี่ยวข้อง การสนับสนุนของภาครัฐที่จริงจังกับความร่วมมือของภาคเอกชนจะสามารถช่วยแก้ปัญหาที่มีอยู่ได้ (จิรศักดิ์ หมุนขำ, 2551)

งานวิจัยเรื่อง “ศักยภาพและความพร้อมของการท่องเที่ยวเชิงสปาเพื่อสุขภาพ จังหวัดเชียงราย” พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่เป็นสปาเพื่อสุขภาพเพื่อเพิ่มคุณค่าของโรงแรม และรีสอร์ทนั้นมีการลงทุนสูง นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญด้านมาตรฐานผลิตภัณฑ์และด้านความปลอดภัย ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจึงควรสร้างรูปแบบการบริการสปาเพื่อสุขภาพควบคู่กับการใช้ผลิตภัณฑ์สปาไทย (สุพรรณิการ์ ขวัญเมือง และ เบญจวรรณ โมกมล, 2550)

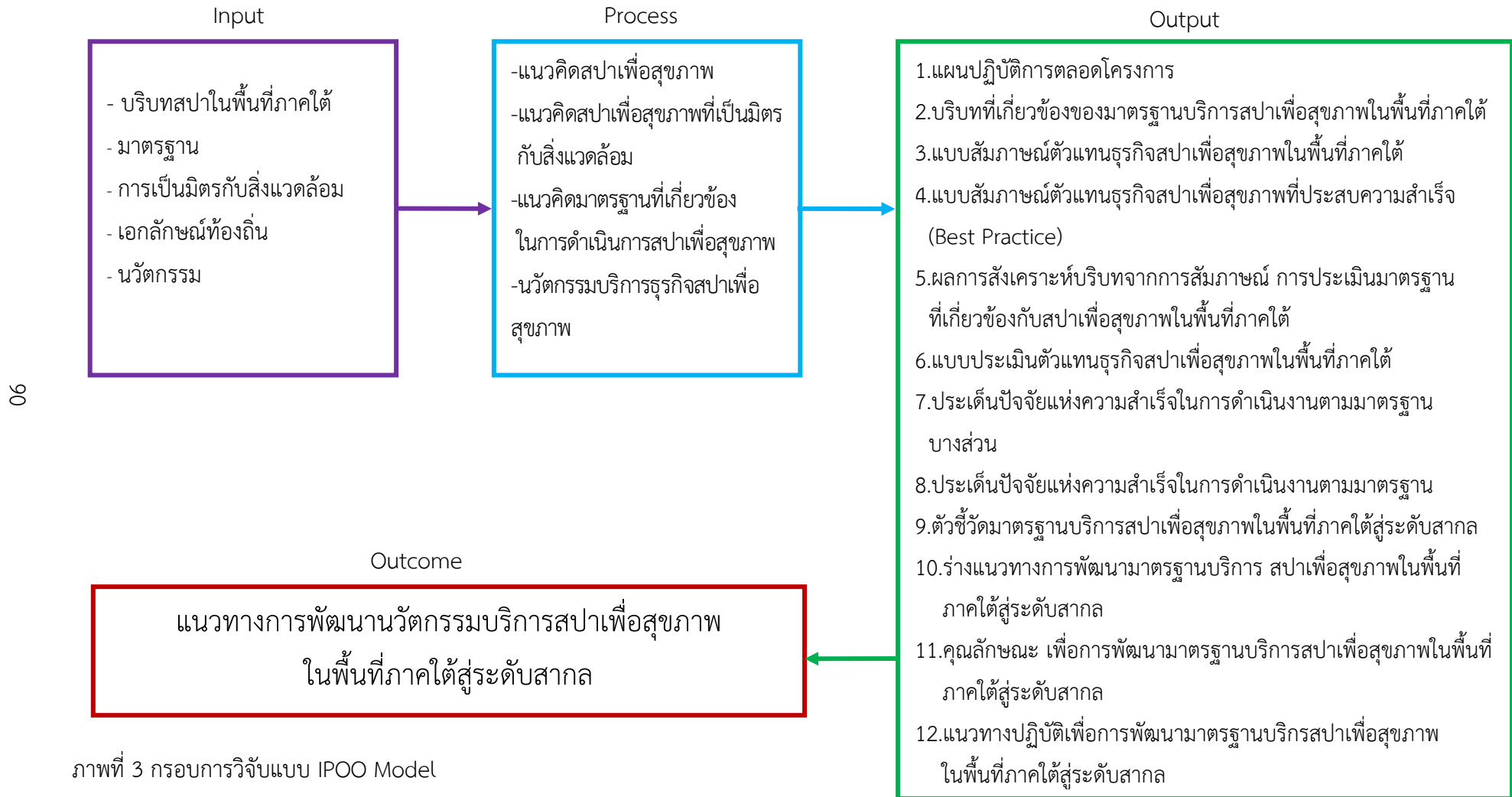
งานวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ผลการวิจัย พบว่า (1) จากแรงผลักดันในการทำธุรกิจ (Five Forces Model) ส่งผลให้ภาพรวมขีดความสามารถในการแข่งขันทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง (2) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับสูง เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ประเทศต้นทางที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการ ส่งผลต่อความคิดเห็นของคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช้บริการเพราะคิดเห็นว่า มีราคาแพงกว่าเดย์สปาหรือร้านนวดไทย อีกทั้งไม่ได้รับรู้ข้อมูลของคุณค่าบริการที่สูงกว่า และรายการท่องเที่ยวที่ซื้อมาก็ถูกรวมบริการเดย์สปาแล้ว (3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ พบว่า ภาพรวมขีดความสามารถในการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง อิทธิพลทำนายสูงสุดที่ส่งผลให้เกิดแรงผลักดันต่อขีดความสามารถในภาพรวมคือ แรงผลักดันจากการเข้ามาของคู่แข่งรายใหม่ของด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ อิทธิพลในการทำนายสูงสุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ที่เกิดอิทธิพลในการทำนายร้อยละ 82 ($R^2 = 0.82$) และด้านบุคลากรร้อยละ 77 ($R^2 = 0.77$) โดยมีค่าการเปลี่ยนแปลงสูงสุดจากแรงผลักดันจากคู่แข่งรายใหม่ที่จะส่งผลเพิ่มแรงผลักดันในภาพรวม 0.19 ($\beta = 0.19$) และ 0.42 ($\beta = 0.42$) ตามลำดับ ปัจจุบันคู่แข่งรายใหม่สามารถเข้าสู่ธุรกิจได้ง่าย เนื่องจากผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่าง รวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์เองที่มีข้อจำกัดเรื่องค่าใช้จ่ายของภาษีการนำเข้าที่สูงมาก (4) กลยุทธ์ที่ใช้เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในทุกด้าน คือ กลยุทธ์การเน้นเฉพาะ

(Focus) ที่ระดับกลาง มีกำลังซื้อต่อชั่วโมงบริการ ระหว่าง 1,200-3,000 บาท เป็นเดินทางมาเพื่อพักผ่อนและดูแลสุขภาพ (Leisure and Wellness Tourist) และกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiation) ที่มุ่งเน้นการสร้างความแตกต่างที่บริการ ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการ ผลิตภัณฑ์ และช่องทางบริการ (พุทธพร อักษรไพโรจน์, 2559)

ด้านนวัตกรรมบริการมีงานวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์ที่สร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การธุรกิจบริการ” พบว่า ธุรกิจแต่ละรายสามารถใช้ความรู้ที่มีให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจได้มากหรือน้อยแตกต่างกันไป ผู้ที่ขาดความรู้ในการประกอบการย่อมจะเสียเปรียบคู่แข่งธุรกิจ จึงควรมีเครื่องมือในการจัดการธุรกิจของตน (ชัยพล ทรงสุนทรวงศ์, 2559) ส่วนการศึกษาวิจัยในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พบว่า แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต เสนอรูปแบบนวัตกรรมบริการการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต “PHUKET Service Innovation” ด้วยนวัตกรรมบริการ 6 นวัตกรรม คือ นวัตกรรมด้านกระบวนการและระบบการทำงาน นวัตกรรมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ นวัตกรรมด้านเอกลักษณ์การบริการและการสร้างตราสินค้า นวัตกรรมด้านการจัดการองค์ความรู้ นวัตกรรมด้านการสร้างความผูกพันและการสร้างเครือข่าย นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำเสนอเป็นแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และร่วมกันพัฒนาระหว่างธุรกิจ และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องสู่การก้าวเป็นผู้นำนวัตกรรมบริการการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในระดับนานาชาติต่อไป (พุทธพร อักษรไพโรจน์ และคณะ, 2560)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ผลการศึกษาที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ ส่งเสริม สนับสนุนการสร้างความแตกต่างในบริการอย่างไทย ธุรกิจควรสร้างเอกลักษณ์ที่เด่นชัดของตนเอง ควบคู่กับการพัฒนา ควบคุมคุณภาพบริการไปพร้อมกัน ส่วนสนับสนุนที่สำคัญ อีกประการ คือ การดำเนินการทางการตลาดที่มุ่งเน้นชัดเจนเฉพาะตรงตามกลุ่มเป้าหมายเพื่อการดำเนินแผนนโยบายที่ชัดเจน

2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนามาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล ตามวัตถุประสงค์ มีรายละเอียด ดังนี้

ปีที่ 1 การพัฒนามาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

3.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

การดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้เป็นการดำเนินการศึกษาทั้งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ มีรายละเอียด ดังนี้

การดำเนินการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 1 คณะผู้วิจัยดำเนินการผ่านกิจกรรม จำนวน 4 กิจกรรม คือ การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์

(1) การสัมภาษณ์รับฟังการดำเนินการบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

-ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทั้งสิ้น (ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพภาคใต้ ตัวแทนสมาคมภาคธุรกิจ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ฯลฯ) คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) จำนวนทั้งสิ้น 40 คน

(2) การประชุมกลุ่มย่อยวิเคราะห์บริบทของการดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

การประชุมกลุ่มย่อยวิเคราะห์บริบทของการดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ ดำเนินการผ่านการประชุมกลุ่มย่อย จำนวน 4 ครั้ง จากตัวแทนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งสิ้น 40 คน ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

-ภูเก็ต คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) จำนวนทั้งสิ้น 20 คน คือ ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต ตัวแทนสมาคมสปาเพื่อสุขภาพภูเก็ต ตัวแทนสมาคมสปาเพื่อสุขภาพในระดับประเทศ ตัวแทนนักวิชาการ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ตัวแทนสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ตัวแทนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

-สมุย คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) จำนวนทั้งสิ้น 20 คน คือ ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสมุย ตัวแทนสมาคมสปาเพื่อสุขภาพสมุย ตัวแทนสมาคมสปาเพื่อสุขภาพในระดับประเทศ ตัวแทนนักวิชาการ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ตัวแทนสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวสมุย ตัวแทนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในรายการการให้บริการในพื้นที่ภาคใต้จำนวน 20 รายการ โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) ในพื้นที่ภาคใต้

(4) การสัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 18 คน คือ

-ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ จำนวนทั้งสิ้น 14 คน เป็นตัวแทนสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต จำนวน 7 คน และตัวแทนสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 7 คน มีเกณฑ์การคัดเลือก คือ เป็นตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานกระทรวงสาธารณสุขตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี

-ตัวแทนนักวิชาการ 2 คน

-ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบบันทึก และแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง

การทดสอบแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง

ความเที่ยงตรง (Internal Validity) โดยทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนทั้งสิ้น 3 คน คือ เป็นตัวแทนจากนักวิชาการ จำนวน 1 คน ตัวแทนจากสำนักงานสาธารณสุข จำนวน 1 คน และตัวแทนจากภาคธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งผลจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruency : IOC) ของข้อประเมินที่นำมาใช้มากกว่า 0.60 ขึ้นไป

ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของข้อคำถามว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจ มีความหมายชัดเจนของข้อคำถามเป็นภาษาที่ผู้ตอบหรือผู้ให้ข้อมูลเข้าใจได้ตรงกันทุกคน เหมาะกับระดับความรู้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในระดับที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ปฏิบัติได้จริง (Practical) จากตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 3 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากการบันทึกและการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) แบบบรรยาย

3.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

การดำเนินการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 2 คณะผู้วิจัยดำเนินการผ่านกิจกรรม จำนวน 4 กิจกรรม คือ การสัมภาษณ์ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การประเมิน และการประชุมกลุ่มย่อย ดังนี้

(1) การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศในประเทศไทย (Best Practice) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก คือ เป็นธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลต่าง ๆ มีกระบวนการคัดเลือกจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับสากล โดยการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) จำนวนทั้งสิ้น 9 ราย

(2) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศในประเทศไทย (Best Practice) คัดเลือกการรางวัลที่ได้รับผ่านกระบวนการคัดเลือกจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล และชื่อเสียงความโดดเด่นในสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น 21 ราย

(3) การประชุมกลุ่มย่อย

การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล ผ่านตัวแทนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 2 ครั้ง คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) จำนวนทั้งสิ้น 36 คน โดยเป็นตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต ตัวแทนสมาคมสปาเพื่อสุขภาพภูเก็ต ตัวแทนสมาคมสปาเพื่อสุขภาพในระดับประเทศ ตัวแทนนักวิชาการ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ตัวแทนสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เป็นต้น

(4) การประเมิน

การประเมินมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในระดับสากล คัดเลือกผู้ประเมินแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) โดยเป็นธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ผ่านมาตรฐานตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ในพื้นที่ภาคใต้แบบมีที่พัก รวมทั้งสิ้น 14 คน ดังนี้

-ตัวแทนสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามัน รวมทั้งสิ้น จำนวน 7 คน

-ตัวแทนสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอไทย รวมทั้งสิ้น จำนวน 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบบันทึกและแบบประเมินมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพ

วิธีการประเมิน ผู้ประเมินพิจารณาให้คะแนน (r) แต่ละตัวชี้วัดตามคุณสมบัติ โดยคะแนนจะแบ่งเป็น 4 ระดับ คือค่าคะแนน 0, 1, 2 และ 3 โดยการคิดคะแนนการประเมินมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ใช้แนวคิดสมการถ่วงน้ำหนักเป็นหลัก มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นนี้ มีการถ่วงน้ำหนัก 2 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 เป็นการถ่วงน้ำหนักรายข้อ โดยมีคะแนนถ่วงน้ำหนัก (w) 3 ระดับ ได้แก่

- 1 หมายถึง มีความสำคัญน้อย
- 2 หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง
- 3 หมายถึง มีความสำคัญมาก

มีสูตรการคำนวณค่าคะแนนมาตรฐานแต่ละด้าน ดังนี้

สูตรที่ 1

$$R_j = \frac{\sum (w_{ji} \times r_{ji})}{\sum_{i=1}^n w_{ji}} = \frac{[(w_{11} \times r_{11}) + (w_{12} \times r_{12}) + (w_{13} \times r_{13}) + \dots + (w_{ji} \times r_{ji})]}{(w_{11} + w_{12} + w_{13} + \dots + w_{ji})}$$

โดย R_j หมายถึง คะแนนมาตรฐานในด้านที่ j
 w_{ji} หมายถึง ค่าถ่วงน้ำหนักด้านที่ j ตัวชี้วัดที่ i
 r_{ji} หมายถึง คะแนนด้านที่ j ตัวชี้วัดที่ i
 n หมายถึง จำนวนตัวชี้วัดในแต่ละด้าน

ครั้งที่ 2 เป็นการถ่วงน้ำหนัก (W) มาตรฐานแต่ละด้าน โดยมีรายละเอียดค่าถ่วงน้ำหนักแต่ละด้าน ดังนี้

มาตรฐาน	ค่าถ่วงน้ำหนักรายด้าน (W_j)
ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร	0.30
ด้านบุคลากร	0.20
ด้านการบริการ	0.20
ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์	0.15
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	0.10
ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน	0.05
รวม	1

มีสูตรในการคำนวณค่าคะแนนมาตรฐานรวม ดังนี้

สูตรที่ 2

$$T_j = W_j \times R_j$$

โดย T_j หมายถึง คะแนนมาตรฐานในด้านที่ j หลังการถ่วงน้ำหนักรายด้าน
 W_j หมายถึง ค่าถ่วงน้ำหนักด้านที่ j
 R_j หมายถึง คะแนนมาตรฐานในด้านที่ j

คะแนนมาตรฐานสปลาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นสามารถคำนวณได้ ดังนี้

สูตรที่ 3

$$T_t = \sum_{j=1}^6 T_j = (T_1 + T_2 + T_3 + T_4 + T_5 + T_6)$$

โดย

T_t หมายถึง คะแนนมาตรฐานรวมในแต่ละด้าน

T_j หมายถึง คะแนนมาตรฐานในด้านที่ j หลังการถ่วงน้ำหนักรายด้าน

เมื่อทราบคะแนนมาตรฐานรวม (T_t) และคะแนนมาตรฐานในแต่ละด้าน (T_j) แล้วสามารถแปลงคะแนนเป็นร้อยละ เพื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานได้ ดังนี้

สูตรที่ 4

$$T_p = T_{t/j} \times \frac{100}{W_j \times R}$$

โดย

T_p หมายถึง ร้อยละของคะแนนมาตรฐาน

$T_{t/j}$ หมายถึง คะแนนมาตรฐานรวม หรือ คะแนนมาตรฐานในแต่ละด้าน

W_j หมายถึง ค่าถ่วงน้ำหนักด้านที่ j

R หมายถึง คะแนนที่มาก (สำหรับมาตรฐานนี้เท่ากับ 3)

การจัดระดับมาตรฐาน เกณฑ์มาตรฐานสามารถแปลความหมายได้จากค่าร้อยละของคะแนนมาตรฐาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนน (%)	ระดับมาตรฐาน	สัญลักษณ์
80 - 100	การดำเนินการในระดับมาก	
50 - 79	การดำเนินการในระดับปานกลาง	
0 - 49	การดำเนินการในระดับน้อย	

การทดสอบเครื่องมือ

ความเที่ยงตรง (Internal Validity) โดยทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนทั้งสิ้น 3 คน คือ เป็นตัวแทนจากนักวิชาการ จำนวน 1 คน คือ ดร.ณัฐมน ราชรักษ์ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องด้านสปาเพื่อสุขภาพจำนวน 1 คน คือ คุณเอกรินทร์ วริทธิกร (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต) และตัวจากธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 1 คน คือ คุณปานดวงใจ วิศัลยกุล (Spa Manager) ซึ่งผลจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruency: IOC) ของข้อประเมินที่นำมาใช้มากกว่า 0.60 ขึ้นไป

ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือจากตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามัน และอ่าวไทย จำนวน 3 คน คือ คุณรังสิมันต์ กิ่งแก้ว (อุปนายกฝ่ายแผน สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต) คุณรุ่งทิพา สมวงศ์ (Spa Manager) และคุณมณฑา จงสถิตไพบูลย์ (Spa Manager)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกต การประเมิน และการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) แบบบรรยาย

3.3 วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางพัฒนานวัตกรรมบริการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

การดำเนินการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 3 คณะผู้วิจัยดำเนินการผ่านกิจกรรม คือ การสัมมนาเพื่อเสนอร่างแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล โดยผู้เข้าร่วมเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทั้งสิ้น (ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพภาคใต้ ตัวแทนสมาคม ภาคธุรกิจ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ฯลฯ) คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) จำนวนทั้งสิ้น 37 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบบันทึก

เก็บรวบรวมข้อมูลจากการบันทึก

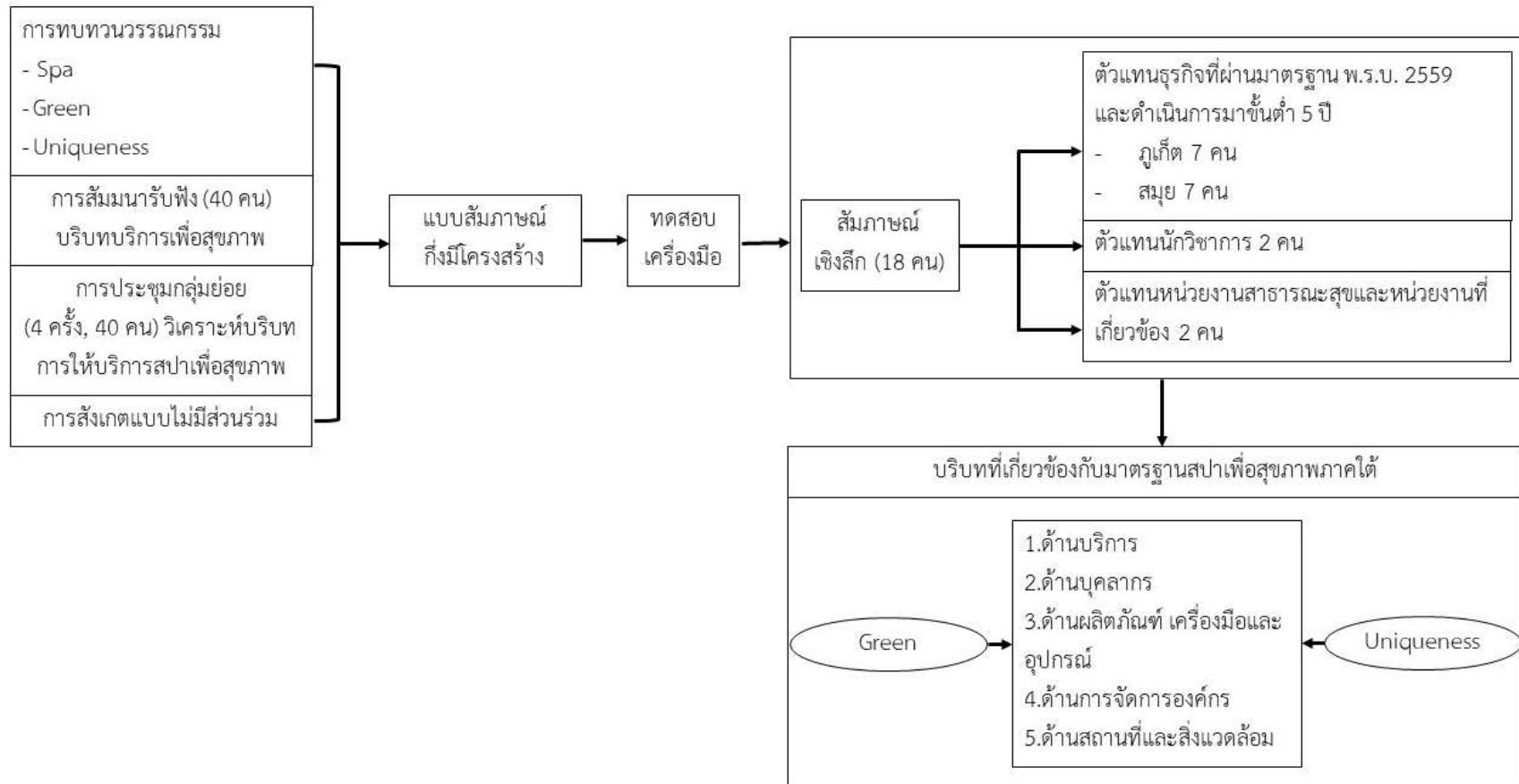
วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) แบบบรรยาย

ตารางที่ 4 แสดงการดำเนินการวิจัยของแผนงาน

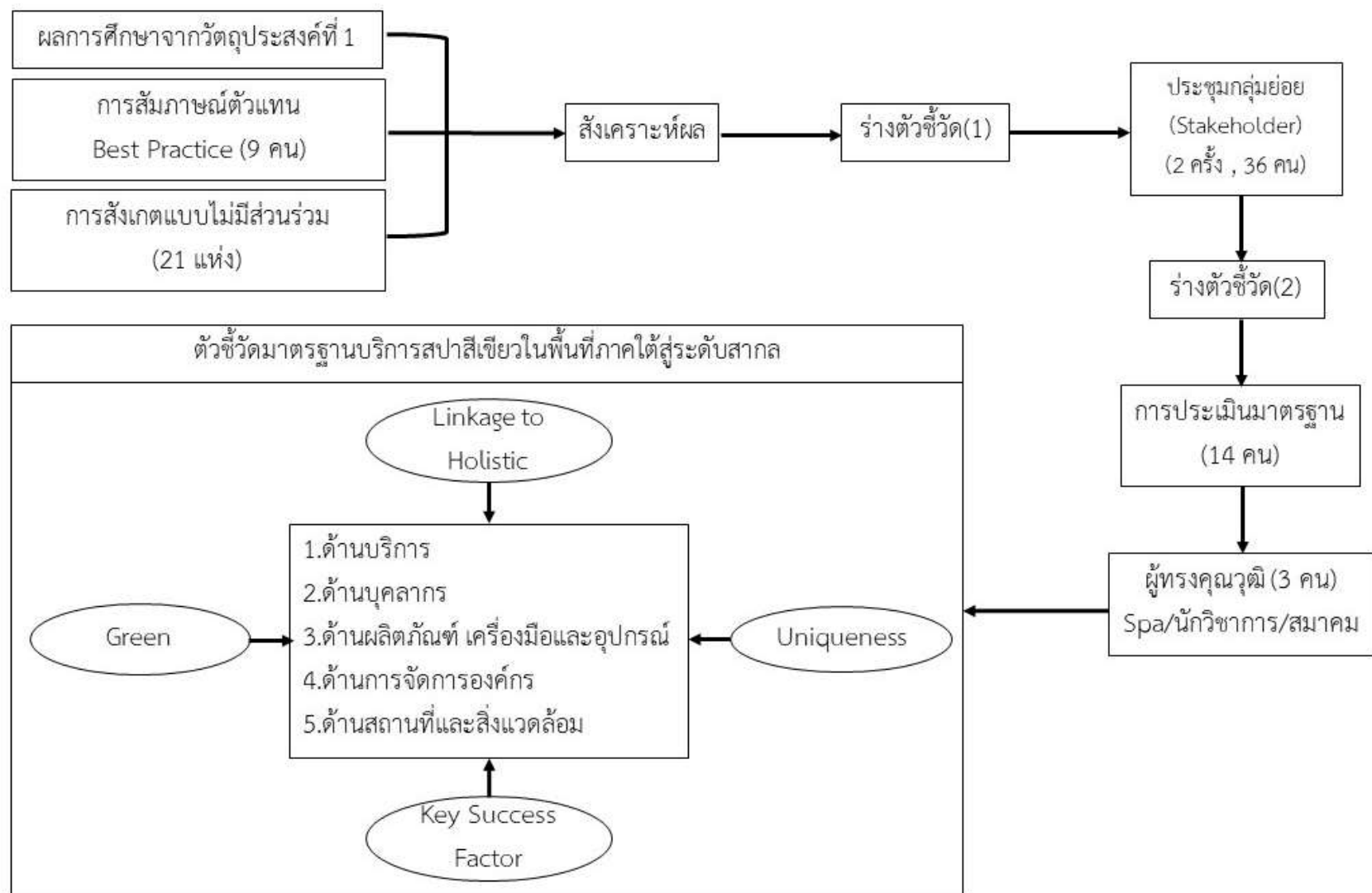
วัตถุประสงค์	ผู้ให้ข้อมูล	การคัดเลือก	เครื่องมือ	การเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล
1.ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้	ตัวแทนภาคเอกชน และภาครัฐที่เกี่ยวข้อง	Purposive Sampling	แบบบันทึก	การสัมภาษณ์ (40 คน)	วิเคราะห์ข้อมูลโดยการบรรยาย และการพรรณนา (Content Analysis)
	ตัวแทนภาคเอกชน และภาครัฐที่เกี่ยวข้อง		แบบบันทึก	การประชุมกลุ่มย่อย (4 ครั้ง/40 คน)	
	ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ (ภูเก็ต, สมุย)		แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง	การสัมภาษณ์ (14 คน)	
			แบบบันทึก	การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (21 รายการ)	
2.เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล	ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ประสบความสำเร็จและมีผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศ (Best Practice)	Snowball Sampling	แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง	การสัมภาษณ์ (9 คน)	
	ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้	Purposive Sampling	แบบประเมินมาตรฐาน	การประเมิน (14 คน)	
	ตัวแทนภาคเอกชน และภาครัฐที่เกี่ยวข้อง	Purposive Sampling	แบบบันทึก	การประชุมกลุ่มย่อย (2 ครั้ง/36 คน)	
3.เพื่อเสนอแนวทางพัฒนานวัตกรรมบริการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล	ตัวแทนภาคเอกชน และภาครัฐที่เกี่ยวข้อง	Purposive Sampling	แบบบันทึก	การสัมภาษณ์ (37 คน)	

3.4 กรอบขั้นตอนการวิจัย (Research Framework)

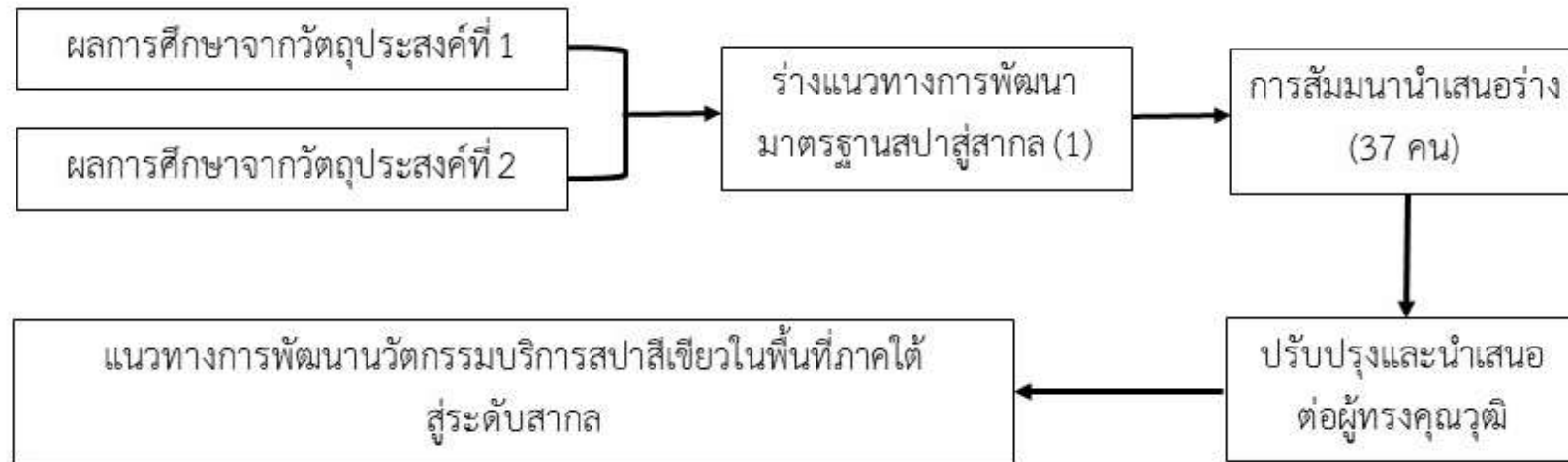
กรอบกระบวนการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1



กรอบกระบวนการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2



กรอบกระบวนการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัยของงานวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล” ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามวัตถุประสงค์ คือ

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

ข้อค้นพบของงานวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล” มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

(1) บริบทสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

(1.1) ข้อมูลทั่วไปของสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

(1.2) การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

(1.3) เอกลักษณ์บริการ

(2) มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

(2.1) มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ และการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(2.2) มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

(3) ผลการสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

(3.1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

(1) ผลสังเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของสปาเพื่อสุขภาพมีผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศในประเทศไทย

(2) ตัวชี้วัดและมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(2.1) การสังเคราะห์ตัวชี้วัดและมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(2.2) ตัวชี้วัดและมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(2.3) ผลการประเมินตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้จากตัวชี้วัดและมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

4.3 วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

(1) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร (O: Organizing)

(2) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านบุคลากร (A: Associate)

(3) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการบริการ (S: Service)

(4) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ (P: Product)

(5) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (E: Environment)

(6) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน (C: Community)

4.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

(1) บริบทสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

ผลการลงพื้นที่เก็บข้อมูลปฐมภูมิสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผ่านการสัมภาษณ์ พูดคุย การระดมความคิดเห็น การทดสอบรายการให้บริการและข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นข้อค้นพบเบื้องต้น 3 ประเด็น คือ บริบทและสถานการณ์สปาเพื่อสุขภาพสีเขียวและเอกลักษณ์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1.1) ข้อมูลทั่วไปของสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจุบันสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตเริ่มดำเนินธุรกิจมากกว่า 10 ปี ดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในลักษณะเดย์สปาและสปาในโรงแรมและรีสอร์ทเป็นส่วนใหญ่ กลุ่มเป้าหมายของธุรกิจเดย์สปาส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวแบบกลุ่มจากตัวแทนธุรกิจ (Agent) ส่วนกลุ่มเป้าหมายของสปาในโรงแรมและรีสอร์ทเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในโรงแรมและรีสอร์ทของตน (In-House Guest) ในขณะที่สปาเพื่อสุขภาพอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจเดย์สปา และธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและ รีสอร์ท และมีการรวมกลุ่มธุรกิจในรูปแบบสมาคมสปาสมุย โดยผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเกาะสมุย เป็นสปาเพื่อสุขภาพที่มีการบริการในระดับสากล มีการให้บริการอย่างเชี่ยวชาญ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยว ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในขณะเดียวกันก็ยังคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการ เนื่องจากต้องการได้รับประสบการณ์ที่แตกต่าง ด้วยปัจจุบันพระราชบัญญัติธุรกิจเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ได้มีการประกาศใช้ทำให้การดำเนินการ

สปาเพื่อสุขภาพทั้ง 2 พื้นที่มีมาตรฐานและได้รับการยอมรับในระดับสากลมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินการของสปาเพื่อสุขภาพยังขาดการจัดเก็บฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบทำให้การพัฒนา ปรับปรุง ยังมีข้อจำกัดแม้จะได้รับการยอมรับจากนานาชาติแต่ยังไม่สามารถดำเนินการสู่การมีมาตรฐานในระดับสากลได้

จากการสังเคราะห์ข้อมูลรายการให้บริการสปาของสถานประกอบการกิจการสปาเพื่อสุขภาพแบบมีที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตผ่านการสืบค้นผ่านเว็บไซต์ของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จำนวน 36 แห่ง โดยกำหนดด้วยรหัส (SP1-SP36) ตามลำดับ พบว่ามีจำนวนสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จำนวน 27 แห่งได้แสดงข้อมูลเกี่ยวกับรายการให้บริการที่มีความหลากหลายมากถึง 50 บริการ (ตารางที่ 5 รายการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต)

ตารางที่ 5 รายการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

รายการให้บริการ

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	
ข้อมูลเพื่อสุขภาพ	SP2	✓	✓				✓		✓	✓		✓									✓	✓		✓					✓			✓			✓				✓												
	SP4	✓						✓				✓								✓								✓	✓				✓					✓		✓	✓	✓									
	SP5	✓	✓				✓	✓			✓	✓		✓	✓					✓		✓	✓			✓			✓			✓	✓		✓	✓										✓	✓	✓			
	SP6	✓	✓		✓		✓	✓	✓			✓									✓				✓	✓					✓		✓				✓														
	SP7	✓	✓					✓				✓	✓	✓		✓				✓			✓							✓		✓	✓		✓				✓		✓		✓		✓	✓	✓				
	SP8	✓	✓				✓	✓	✓	✓										✓			✓	✓					✓			✓							✓		✓		✓								
	SP9	✓	✓				✓	✓	✓							✓					✓																✓				✓		✓								
	SP10	✓	✓				✓		✓	✓		✓			✓	✓			✓			✓															✓	✓						✓							
	SP11	✓	✓				✓	✓	✓						✓					✓	✓		✓							✓			✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓		✓				✓	✓	✓		
	SP12	✓	✓					✓	✓			✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓		✓						✓				✓		✓		✓	✓		✓	✓	✓									
SP13	✓	✓					✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓					✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓						✓			
SP15	✓	✓	✓				✓	✓		✓	✓			✓					✓		✓			✓				✓	✓		✓		✓			✓			✓												
SP17	✓						✓						✓	✓								✓						✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓				✓									

มอบข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

ตารางที่ 5 รายการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต (ต่อ)

รายการให้บริการ

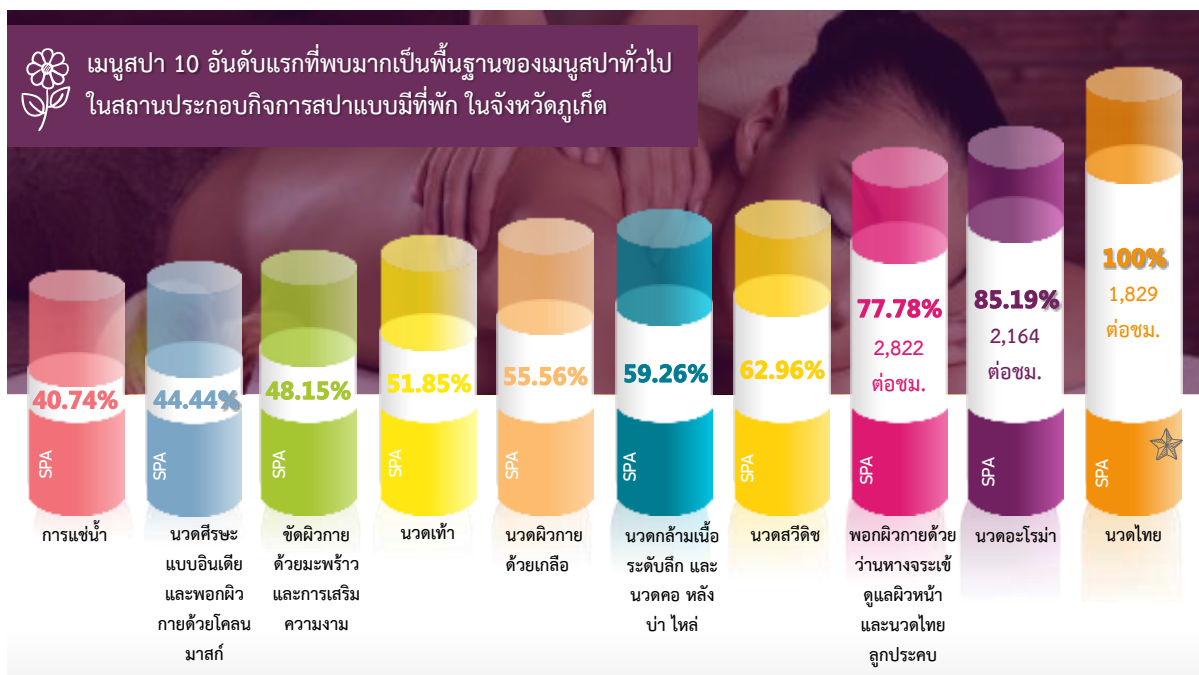
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50			
SP18	✓	✓				✓	✓							✓				✓		✓				✓			✓					✓	✓						✓														
SP20	✓	✓				✓	✓			✓									✓	✓		✓									✓	✓	✓					✓															
SP21	✓	✓					✓	✓		✓				✓	✓					✓		✓		✓	✓							✓						✓	✓														
SP22	✓	✓			✓	✓	✓	✓						✓	✓	✓				✓			✓			✓						✓			✓			✓		✓			✓										
SP23	✓					✓	✓	✓						✓						✓		✓			✓		✓	✓				✓	✓					✓				✓											
SP24	✓	✓	✓			✓		✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓		✓		✓																																
SP27	✓						✓																																														
SP28	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓		✓		✓									✓				✓	✓	✓			✓				✓	✓			✓				✓					✓		
SP29	✓					✓	✓	✓			✓				✓			✓		✓		✓						✓			✓	✓	✓					✓	✓														
SP30	✓					✓	✓					✓		✓					✓	✓			✓	✓				✓				✓	✓				✓	✓	✓			✓			✓				✓	✓			
SP31	✓	✓			✓	✓	✓	✓				✓		✓					✓	✓							✓					✓	✓				✓		✓				✓			✓							
SP32	✓	✓							✓	✓	✓			✓							✓				✓		✓	✓						✓		✓					✓												
SP34	✓	✓				✓	✓			✓										✓	✓		✓	✓		✓			✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓									
SP35	✓	✓		✓			✓		✓	✓										✓									✓				✓	✓					✓	✓	✓		✓										

มาตรฐานสปาเอกชน

Code รายการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพแบบมีที่พักในจังหวัดภูเก็ต จากตารางที่ 5

- | | |
|--|--|
| 1 หมายถึง นวดไทย | 26 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยตะไคร้บ้าน |
| 2 หมายถึง นวดลูกประคบ | 27 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยสมุนไพรไทย |
| 3 หมายถึง ประคบหม้อเกลือ | 28 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยเกลือและน้ำมันหอมระเหย |
| 4 หมายถึง นวดน้ำมันไทย | 29 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยยาง |
| 5 หมายถึง นวดไทยแขนและมือ | 30 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยเปลือกมังคุด |
| 6 หมายถึง นวด คอ หลัง บ่า ไหล่ | 31 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยดอกไม้ ผลไม้ สมุนไพร |
| 7 หมายถึง นวดอะโรมา | 32 หมายถึง พอกผิวกายด้วยว่านหางจระเข้ |
| 8 หมายถึง นวดกล้ามเนื้อระดับลึก | 33 หมายถึง พอกผิวกายด้วยโคลน มาสก์ |
| 9 หมายถึง นวดระบายต่อมน้ำเหลือง | 34 หมายถึง พอกผิวกายด้วยสมุนไพรไทย |
| 10 หมายถึง นวดกระชับสัดส่วน | 35 หมายถึง พอกผิวกายด้วยสาหร่ายทะเล |
| 11 หมายถึง นวดหินร้อน | 36 หมายถึง พอกผิวกายด้วยชาเขียว |
| 12 หมายถึง นวดบาหลี่ | 37 หมายถึง พอกผิวกายด้วยผลไม้ ดอกไม้ |
| 13 หมายถึง นวดโลมิโลมิ | 38 หมายถึง การดูแลผิวหนัง |
| 14 หมายถึง นวดสวีดิช | 39 หมายถึง การเสริมความงาม |
| 15 หมายถึง นวดหญิงตั้งครรภ์ | 40 หมายถึง ขาวนํ้า |
| 16 หมายถึง นวดสืมือ | 41 หมายถึง การอบไอน้ำแบบไทย |
| 17 หมายถึง นวดหมมือ | 42 หมายถึง การอบไอน้ำ |
| 18 หมายถึง นวดหญิงตั้งครรภ์ | 43 หมายถึง การแช่น้ำ |
| 19 หมายถึง นวดศีรษะแบบอินเดีย | 44 หมายถึง การแช่อ่างจากขี้ |
| 20 หมายถึง นวดเท้า | 45 หมายถึง สระว่ายนํ้า |
| 21 หมายถึง นวดกดจุดสะท้อนเท้า | 46 หมายถึง เรนชาวเวอร์ |
| 22 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยมะพร้าว | 47 หมายถึง ฝึกบัวแรงดันน้ำ (วิกซีชาวเวอร์) |
| 23 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยมะลิและข้างเ้า | 48 หมายถึง เมนูสำหรับผู้ชาย |
| 24 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยกาแฟ | 49 หมายถึง เมนูสำหรับเด็ก |
| 25 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยมะขาม | 50 หมายถึง เมนูคู่ |

รายการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต ที่พบมากจำนวน 10 อันดับแรก คือ นวดไทย คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมานวดอะโรมา คิดเป็นร้อยละ 85.19 การพอกผิวกายด้วยว่านหางจระเข้ นวดไทย ลูกประคบ และการดูแลผิวหนัง คิดเป็นร้อยละ 77.78 นวดสวีดิช คิดเป็นร้อยละ 62.96 นวดกล้ามเนื้อระดับลึก (Deep-Tissue Massage) และการนวดคอ บ่า ไหล่ หลัง คิดเป็นร้อยละ 59.26 ขัดผิวกายด้วยเกลือและ น้ำมันหอมระเหยคิดเป็นร้อยละ 55.56 การนวดเท้า คิดเป็นร้อยละ 51.85 การขัดผิวกายด้วยมะพร้าวและการเสริมความงาม คิดเป็นร้อยละ 48.15 การนวดศีรษะแบบอินเดีย (Indian Head Massage) และการพอกผิวด้วยโคลนหรือมาสก์ คิดเป็นร้อยละ 44.44 และลำดับสุดท้ายคือ การแช่อ่างอาบน้ำ คิดเป็นร้อยละ 40.74 ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 สรุปรายการที่มีให้บริการ 10 อันดับ ของสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

นอกจากนี้นักวิจัยยังพบว่า บริการอื่น ๆ เช่น การขัดผิวกายนั้น มีเมนูที่มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบที่ใช้มาก แต่ที่พบส่วนใหญ่เป็นสครับมะพร้าว ซึ่งในรายละเอียดของเมนูแต่ละธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจะมีความแตกต่างกัน คือ มีการใช้น้ำมันมะพร้าว เนื้อมะพร้าว และกะทิเป็นส่วนประกอบในสครับ Coffee Scrub ส่วนการพอกผิวกายที่พบเหมือนกันส่วนใหญ่ คือ การพอกผิวกายด้วยว่านหางจระเข้ และการใช้สาหร่ายทะเลพอกผิวกาย และการบำรุงผิวหนัง

สำหรับการสังเคราะห์ข้อมูลรายการให้บริการสปาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแบบมีที่พักในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผ่านการสืบค้นผ่านเว็บไซต์ของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จำนวน 48 แห่ง โดยกำหนดด้วยรหัส (SS1-SP48) ตามลำดับ พบว่ามีจำนวนสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จำนวน 32 แห่งได้แสดงข้อมูลเกี่ยวกับรายการให้บริการที่มีความหลากหลายมากถึง 50 บริการ (ตารางที่ 6 รายการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี)

ตารางที่ 6 รายการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

รายการให้บริการ

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
ชื่อสถาปัตยกรรม	SS1	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓							✓	✓				✓		✓		✓			✓	✓	✓	✓				✓		✓					✓		✓		
	SS2	✓	✓		✓		✓	✓	✓			✓				✓				✓		✓	✓		✓						✓	✓	✓						✓	✓						✓				
	SS3	✓	✓		✓		✓	✓														✓	✓	✓								✓																		
	SS4	✓	✓				✓	✓						✓						✓	✓		✓								✓				✓	✓	✓	✓		✓		✓								
	SS5	✓	✓				✓		✓		✓				✓	✓	✓			✓		✓	✓					✓					✓	✓	✓					✓						✓				
	SS6	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓			✓			✓					✓					✓	✓	✓		✓		✓							✓	✓			
	SS7	✓	✓				✓	✓	✓		✓	✓			✓					✓	✓		✓					✓	✓				✓				✓	✓						✓						
	SS8	✓	✓		✓		✓	✓	✓											✓	✓		✓		✓							✓		✓			✓			✓										
	SS9	✓	✓		✓		✓	✓	✓			✓			✓	✓				✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓				✓	✓						✓		✓		
	SS11	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓		✓		✓								✓				✓	✓	✓			✓				✓	✓			✓				✓		✓		
	SS12	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓		✓		✓									✓			✓	✓	✓			✓				✓	✓			✓				✓		✓		
	SS14	✓	✓					✓	✓		✓	✓			✓	✓				✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓			✓	✓	✓			✓	✓	✓				✓				✓			
	SS15	✓	✓				✓	✓	✓			✓										✓	✓		✓			✓		✓		✓	✓			✓	✓	✓		✓			✓							

มาตรฐานเพื่อสุขภาพ

ตารางที่ 6 รายการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี (ต่อ)

รายการให้บริการ

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
ข้อสปรเพื่อสุขภาพ	SS16	✓	✓			✓	✓	✓	✓			✓		✓						✓	✓		✓					✓				✓	✓					✓					✓		✓		✓			
	SS17	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓					✓	✓	✓	✓					✓			✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓		
	SS19	✓	✓				✓	✓												✓	✓		✓								✓				✓	✓	✓	✓		✓			✓							
	SS20	✓	✓				✓					✓	✓	✓		✓				✓			✓						✓			✓	✓	✓			✓	✓							✓					
	SS21	✓	✓				✓	✓	✓					✓		✓				✓	✓										✓			✓			✓			✓	✓									
	SS23	✓					✓	✓				✓			✓	✓	✓				✓							✓	✓	✓			✓	✓	✓			✓	✓											
	SS26	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓				✓				✓		✓	✓		✓			✓	✓				✓	✓	✓			✓	✓	✓		✓	✓	✓						
	SS29	✓			✓		✓														✓		✓									✓	✓																	
	SS32	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓		✓								✓	✓		✓	✓								✓	✓					✓	✓											
	SS33	✓			✓		✓	✓			✓				✓				✓		✓				✓				✓			✓	✓	✓	✓				✓	✓						✓				
	SS36	✓	✓		✓		✓	✓	✓			✓	✓		✓				✓			✓	✓		✓	✓			✓	✓		✓		✓			✓	✓	✓		✓		✓	✓			✓			
	SS37	✓	✓				✓	✓	✓	✓			✓		✓					✓		✓	✓			✓			✓			✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓										
	SS38	✓	✓		✓		✓	✓	✓						✓					✓	✓		✓		✓		✓	✓				✓	✓	✓		✓			✓	✓		✓								

มบขส.ปอ.ส.พ.

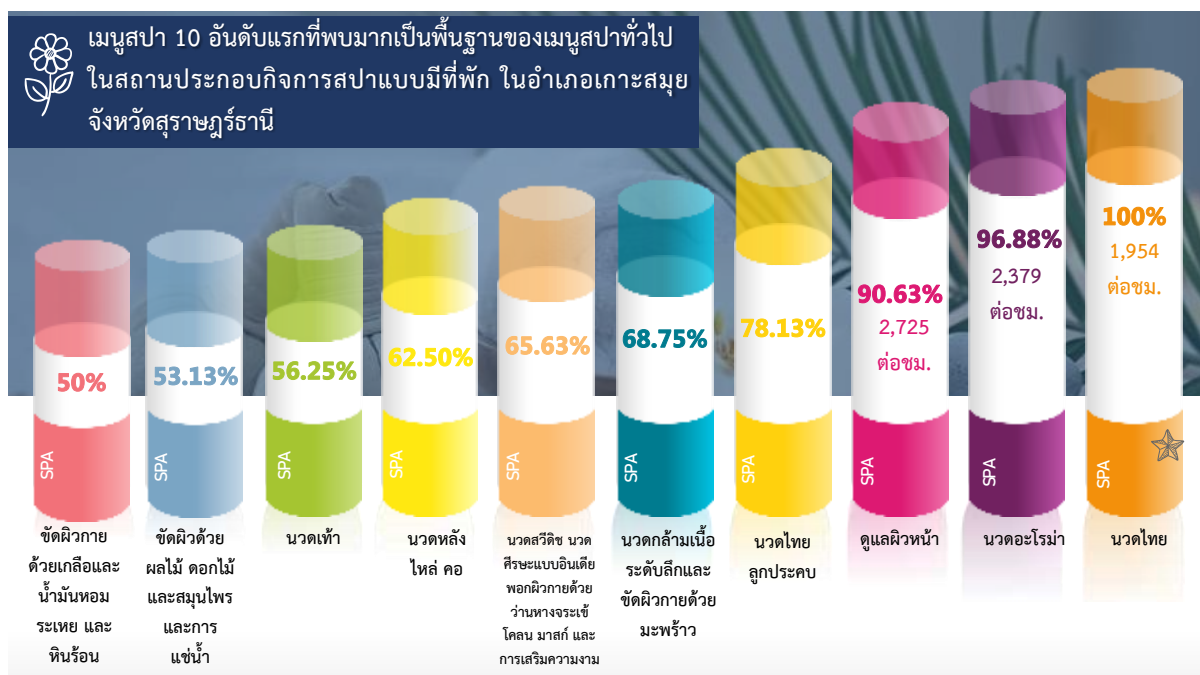
ตารางที่ 6 รายการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี (ต่อ)

		รายการให้บริการ																																																	
ชื่อสภาเพื่อสุขภาพ		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
	SS39	√	√				√	√		√		√			√					√									√	√			√		√	√			√	√	√										
	SS42	√						√								√										√									√				√	√	√										
	SS43	√						√								√					√	√							√					√						√											
	SS44	√	√		√	√		√	√		√	√				√	√	√		√	√	√	√	√									√						√	√				√				√			
	SS47	√	√					√														√								√	√									√								√			
	SS48	√					√	√	√	√			√			√	√	√			√	√	√	√		√									√					√	√						√	√	√		

Code รายการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพแบบมีที่พักในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
จากตารางที่ 6

- | | |
|--|--|
| 1 หมายถึง นวดไทย | 26 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยตะไคร้บ้าน |
| 2 หมายถึง นวดลูกประคบ | 27 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยสมุนไพรไทย |
| 3 หมายถึง ประคบหม้อเกลือ | 28 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยเกลือและน้ำมันหอมระเหย |
| 4 หมายถึง นวดน้ำมันไทย | 29 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยงา |
| 5 หมายถึง นวดไทยแขนและมือ | 30 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยเปลือกมังคุด |
| 6 หมายถึง นวด คอ หลัง บ่า ไหล่ | 31 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยดอกไม้ ผลไม้ สมุนไพร |
| 7 หมายถึง นวดอะโรมา | 32 หมายถึง พอกผิวกายด้วยว่านหางจระเข้ |
| 8 หมายถึง นวดกล้ามเนื้อระดับลึก | 33 หมายถึง พอกผิวกายด้วยโคลน มาสก์ |
| 9 หมายถึง นวดระบายต่อน้ำเหลือง | 34 หมายถึง พอกผิวกายด้วยสมุนไพรไทย |
| 10 หมายถึง นวดกระชับสัดส่วน | 35 หมายถึง พอกผิวกายด้วยสาหร่ายทะเล |
| 11 หมายถึง นวดหินร้อน | 36 หมายถึง พอกผิวกายด้วยชาเขียว |
| 12 หมายถึง นวดบาหลี่ | 37 หมายถึง พอกผิวกายด้วยผลไม้ ดอกไม้ |
| 13 หมายถึง นวดโลมิโลมิ | 38 หมายถึง การดูแลผิวหนัง |
| 14 หมายถึง นวดสวีดิช | 39 หมายถึง การเสริมความงาม |
| 15 หมายถึง นวดหญิงตั้งครรภ์ | 40 หมายถึง ชาวน่า |
| 16 หมายถึง นวดสีมื่อ | 41 หมายถึง การอบไอน้ำแบบไทย |
| 17 หมายถึง นวดหม้อมือ | 42 หมายถึง การอบไอน้ำ |
| 18 หมายถึง นวดหญิงตั้งครรภ์ | 43 หมายถึง การแช่น้ำ |
| 19 หมายถึง นวดศีรษะแบบอินเดีย | 44 หมายถึง การแช่่างจากุซซี่ |
| 20 หมายถึง นวดเท้า | 45 หมายถึง สระว่ายนํ้า |
| 21 หมายถึง นวดกดจุดสะท้อนเท้า | 46 หมายถึง เรนชาวเวอร์ |
| 22 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยมะพร้าว | 47 หมายถึง ฝึกบัวแรงดันน้ำ (วิกชีชาวเวอร์) |
| 23 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยมะลิและช้างไธ้ | 48 หมายถึง เมนูสำหรับผู้ชาย |
| 24 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยกาแฟ | 49 หมายถึง เมนูสำหรับเด็ก |
| 25 หมายถึง ขัดผิวกายด้วยมะขาม | 50 หมายถึง เมนูคู่ |

รายการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่พบมากจำนวน 10 อันดับแรก คือ นวดไทย คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือนวดอะโรมา คิดเป็นร้อยละ 96.88 การดูแลผิวหนัง คิดเป็นร้อยละ 90.63 นวดไทยลูกประคบ คิดเป็นร้อยละ 78.13 การขัดผิวด้วยมะพร้าวและนวดกล้ามเนื้อระดับลึก (Deep-tissue Massage) คิดเป็นร้อยละ 68.75 การนวดสวีดิช การนวดศีรษะแบบอินเดีย (Indian Head Massage) การพอกผิวด้วยวุ้นหางจระเข้ การพอกผิวด้วยโคลนหรือมาสก์ และการเสริมความงาม คิดเป็นร้อยละ 65.63 และการนวดหลัง ไหล่ คอ คิดเป็นร้อยละ 62.50 การนวดเท้า คิดเป็นร้อยละ 56.25 การขัดผิวด้วยผลไม้ ดอกไม้ สมุนไพร และการแช่อ่างอาบน้ำ คิดเป็นร้อยละ 53.13 และลำดับสุดท้าย คือการนวดหินร้อน (Hot Stone Massage) และการขัดผิวด้วยเกลือและน้ำมันหอมระเหย คิดเป็นร้อยละ 50 ดังภาพที่ 5 หากเปรียบเทียบรายการให้บริการของทั้งสองพื้นที่แล้ว พบว่า รายการให้บริการเพื่อสุขภาพของอำเภอเกาะสมุยในลำดับที่ 1-4 คือ นวดไทย นวดอะโรมา การดูแลผิวหนัง และนวดไทยลูกประคบมีความสอดคล้องหรือได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเหมือนกับสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต



ภาพที่ 5 สรุปรายการที่มีให้บริการ 10 อันดับ ของสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากการศึกษาข้อมูลรายการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพทั้ง 2 พื้นที่ยังพบว่าปัจจุบันมีการพัฒนารายการส่งเสริมสุขภาพ (Wellness) ด้านอื่น ๆ มาให้บริการในรายการสปาเพื่อสุขภาพที่เน้นการสร้างแตกต่างและเพิ่มโอกาสในการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตสถานประกอบการจะมีการออกแบบรายการให้บริการอื่น ๆ ที่มีความโดดเด่น 3 กลุ่ม คือ

1. การพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม (แพ็คเกจ) มีการจัดชุดบริการแบบเหมารวมระยะเวลา 2-5 วัน โดยในชุดบริการดังกล่าวจะมีศาสตร์อายุรเวทอินเดีย เป็นการนวดอินเดียเป็นองค์ประกอบหลัก เช่น บาลานซ์เวลเนส ซึ่งใช้เวลา 3 วัน และ 5 วัน มีบริการดีท็อกซ์ร่างกายอยู่ในชุดเหมารวม (แพ็คเกจ) ของสถานประกอบการ SP11 หรือชุดเหมารวม ลดเครียดและดีท็อกซ์ ระยะเวลา 2 วัน หรือชุดเหมารวมอายุยืนและกระปรี้กระเปร่าระยะเวลา 3 วัน จากสถานประกอบการ SP28 ชุดเหมารวม อายุ สุข สันติ ของสถานประกอบการ SP33 ที่เน้นให้บริการการนวดผ่อนคลาย ล้างพิษ และการทำให้สดชื่นเป็นระยะเวลา 3 วัน ในขณะที่สถานประกอบการ SP32 เน้นให้บริการแบบระยะยาวแบบเป็นสัปดาห์และเดือน เช่น โปรแกรมลดน้ำหนักและโปรแกรมดีท็อกซ์

2. โปรแกรมขัดผิวกาย การนวดหน้า การพอกผิวกาย ด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีคุณลักษณะเฉพาะ เช่น สถานประกอบการ SP2 มีรายการให้บริการ คาเคา กร๊อบ (Cacao Grub) เป็นรายการให้บริการขัดผิวกาย ซึ่งประกอบด้วย เกลือทะเล น้ำตาลทรายแดง โกโก้ดิบ และน้ำมันมะพร้าว หรือเมนูเพิร์ลเชลล์ (Pearly Shell) เป็นเมนูซึ่งใช้เปลือกหอยเสื่อจากบาห์มาอุ่นให้ร้อนเพื่อใช้นวดผ่อนคลายความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ สำหรับสถานประกอบการ SP7 นำเสนอรายการให้บริการบำรุงผิวหน้าด้วยสมุนไพรไทย (Thai Herbal Facial) เป็นเมนูที่ใช้ผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ เช่น ขมิ้น และน้ำผึ้ง ในขณะที่สถานประกอบการ SP10 นำเสนอการนวดหน้าทุยหนา (Tuina Massage) การใช้ซิงกิงโบว์ล (Singing Bowl) ซึ่งเป็นการบำบัดจากทิเบตเป็นการทำให้เซลล์ในร่างกายผ่อนคลาย การใช้วัตถุดิบที่ดี เช่น น้ำมันมะพร้าวจากอินเดีย น้ำมันรำข้าวจากข้าวญี่ปุ่น การอบไอน้ำด้วยชาเขียวเพื่อเพิ่มคอลโลเจินให้แก่เซลล์ในร่างกาย และสถานประกอบการ SP11 SP13 มีการนำเสนอการขัดผิวกายและการพอกผิวกายด้วยดอกกลีลาวดีสีม่วง และสถานประกอบการ SP13 มีการให้บริการขัดและพอกผิวกายด้วยสมุนไพรไทย หรือถ่านไม้ไผ่ ไข่มุก

3. โปรแกรมการนวดเฉพาะ สถานประกอบการต่างๆ มีการนำเสนอโปรแกรมนวดที่มีลักษณะเฉพาะโดดเด่นเฉพาะตัว เช่น การนวดม้นดาราของสถานประกอบการ SP12 นำเสนอการนวดที่เป็นเอกลักษณ์ (ซิกเนเจอร์มาสสาจ) ประกอบด้วยการผสมผสานการนวด 5 แบบ คือ การนวดไทย นวดสวีดิช นวดชี่อิตซี นวดบาห์ลี และนวดโลมิโลมิ เข้าด้วยกันโดยใช้ผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ 2 คน ในขณะที่สถานประกอบการ SP16 นำเสนอการนวดด้วยไม้ไผ่ซึ่งเป็นศาสตร์นวดของมาเลเซีย หรือสถานประกอบการ SP24 นำเสนอรายการนวดอายุโลมิมาสสาจ (Ayulomi Massage) ซึ่งเป็นการนวดผสมระหว่างนวดโลมิโลมิของฮาวาย และการนวดศีรษะแบบอินเดีย เมนูการนวดด้วยส้อมและหม้อ เป็นนวดสวีดิชโดยใช้ผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ 2 และ 3 คน ตามลำดับ นอกจากนี้สถานประกอบการ SP31 นำเสนอโปรแกรมนวดที่ผสมผสานท่าของ 4 ประเทศในเอเชียร่วมกันด้วยโปรแกรม ไทมฮอนเนอร์เทรดิชั่น ประกอบไปด้วย เมนูนวดจีน เมนูนวดไทย เมนูนวดอินเดีย และเมนูนวดบาห์ลี และสถานประกอบการ SP35 นำเสนอโปรแกรม การนวดกระชับหน้าอก และการใช้เครื่องเทอร่าปีแคปซูล เป็นเครื่องช่วยกระชับสัดส่วน

ในขณะที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า มีการพัฒนาโปรแกรมรายการส่งเสริมสุขภาพ (Wellness) ด้านอื่นๆ โดยเฉพาะการเลือกใช้ศาสตร์การแพทย์ทางเลือกหลายกลุ่มในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเพื่อนำมาให้บริการในรายการสปาเพื่อสุขภาพที่เน้นการสร้างความแตกต่างและเพิ่มโอกาสในการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้นเช่นเดียวกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตสรุปโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพที่มีความโดดเด่นได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. การใช้ศาสตร์แพทย์ทางเลือก SS5 มีรายการให้บริการที่นำศาสตร์การแพทย์ทางเลือก (Alternative Medicine) ในกลุ่มของ Energy Therapies ซึ่งเป็นวิธีการบำบัดรักษา (Healing) ที่ใช้พลังงาน ได้แก่ พลังจักรวาล พลังเรกิ ซึ่งปกติจะพบในสปาของต่างประเทศ ในขณะที่สถานประกอบการ SS6 นำเสนอการนวดทอ้งบริเวณทอ้งแบบจีน ชิเนนซัง (Chi Nei Tsang Massage) หรือศาสตร์การแพทย์ทางเลือกในกลุ่ม Mind-Body Interventions คือ วิธีการบำบัดรักษาแบบใช้กายและใจ เช่น เมนูโยคะ ไทชี ของสถานประกอบการ SS12 การใช้ศาสตร์การแพทย์ของอินเดียผ่านโปรแกรม Alternative Medical Systems ได้แก่ การนวดอายุรเวชแบบอินเดีย (Ayurvedic massage) ในสถานประกอบการ SS19 นอกจากนี้สถานประกอบการ SS29 มีการใช้ศาสตร์การแพทย์ทางเลือกในกลุ่มของ Manipulative and Body-Based Methods เป็นวิธีการบำบัดรักษาโดยใช้หัตถการ ได้แก่ การจัดกระดูก (Chiropractic)

2. การใช้ผลิตภัณฑ์และภูมิปัญญาท้องถิ่น มาผสมผสานในโปรแกรมการให้บริการ เช่น สถานประกอบการ SS6 มีรายการให้บริการโคโคนัทซิกเนเจอร์ (Coconut Signature) และกะลาโคโคนัทมาซาส (Kala Coconut Massage) ซึ่งสอดคล้องกับสถานประกอบการ SS38 ที่นำเสนอรายการให้บริการ Coconut Shell Press Point Massage เป็นการใช้น้ำมันมะพร้าวที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาวดกดจุดบริเวณที่นวดหรือโปรแกรม Thai Wisdom Crinum Lily Compress Massage เป็นการนวดประคบด้วยใบพลับพลึงของสถานประกอบการ SS17 และ Breast Filming Treatment เป็นการนวดและประคบหน้าอกแบบไทยของสถานประกอบการ SS21 นอกจากนี้ยังพบว่า มีการนำเสนอรายการให้บริการขัดผิวด้วยมะละกอและสับปะรด ของสถานประกอบการ SS7 และมีการนำศาสตร์ของจีนที่มีความเชื่อว่าหยกมีพลังในการนวดบำบัดผ่อนคลายได้จึงมีการนำมาพัฒนาเป็นโปรแกรมให้บริการที่เรียกว่า Jade Body Massage ซึ่งเป็นการนวดด้วยหินหยกในสถานประกอบการ SS32 และ SS36

3. การพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม (แพ็กเกจ) สถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอำเภอเกาะสมุย มีการพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม (แพ็กเกจ) เช่นเดียวกับจังหวัดภูเก็ต เช่น สถานประกอบการ SS15 การกดจุดสะท้อนบนฝ่ามือ (Hand Reflexology), โปรแกรมดีท็อกซ์, มวยไทย, การบำบัดด้วยทราย (Sand Therapy), โยคะ และในกลุ่มของ Biologically Based Therapies เป็นวิธีการบำบัดรักษาโดยใช้ สารชีวภาพ สารเคมี ได้แก่ โภชนบำบัด (Nutrition) เช่นเดียวกับสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ SS29, SS39, SS42, SS43 และ SS47 มีการพัฒนาเป็นเวลเนสเซ็นเตอร์ (Wellness center) ที่ต้องการเน้นการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมมีการนำเสนอรายการให้บริการที่น่าสนใจดังนี้ การผ่อนคลายความเครียด (Destress) , การล้างพิษ (Detox) , โปรแกรมการนอน

(Sleep Well), การนวดลดอาการเมาเครื่องบิน (Jet Lag Massage), Spa Rejuvenating Program, วารีบำบัด (Hydrotherapy), พลังเรกิ, โปรแกรมตรวจสุขภาพ (Medical Checkup Program), โปรแกรมลดน้ำหนัก (Weight Loss), โยคะ, พิตเนส, การฝังเข็ม (Acupuncture), การครอบแก้ว (Cupping), การบำบัดกระดูกสันหลัง (Spine Healing), การทำสมาธิ (Meditation), วัตสึ (Watsu), พาเลท (Palate) , การบำบัดอาการปวด (Myotherapy) และการให้คำปรึกษาจากแพทย์ด้านการดูแลสุขภาพ (Wellness Doctor Consult)

(1.2) การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ปัจจุบันธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เริ่มปรับตัวในการบริหารจัดการและการดำเนินงานสปาเพื่อสุขภาพที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในทุกมิติ เช่น ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการดำเนินงาน ด้านการบริหารและจัดการองค์กร และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม จังหวัดภูเก็ตเพิ่งจะเริ่มต้นและให้ความสำคัญโดยมีการรวมกลุ่มของสมาชิกภูเก็ตโกกรีน (Phuket Go Green) เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการอยู่ร่วมกันกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นการสร้างการรับรู้ทำให้ภาคธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพหันมาตระหนักในการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสีเขียวเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสีเขียว หรือสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Spa) ในพื้นที่เกาะสมุยมีตัวแทนจากธุรกิจเข้าร่วมจำนวน 10 คน พบว่ามีข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสรุปได้ 5 ประเด็น คือ (1) แนวความคิดของโรงแรมที่พัก ที่ดูแลรับผิดชอบสปาเพื่อสุขภาพไม่สนับสนุนต่อการดำเนินการในรูปแบบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (2) ผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมชาติ หรืออินทรีย์ในประเทศไทยมีอยู่อย่างจำกัด และในทางปฏิบัติยังคงมีปัญหาเรื่องการขนส่ง ค่าใช้จ่าย การเก็บรักษาและอายุการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่อย่างจำกัด (3) การบริหารและการจัดการสปาเพื่อสุขภาพ โดยเฉพาะเรื่องการจัดเก็บฐานข้อมูล เช่น การใช้น้ำ การใช้ไฟ การคัดแยกขยะ และการลดการใช้พลาสติก เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการต้องสอดคล้องกับการพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานโรงแรมสีเขียว (4) การใช้ผ้า น้ำมัน และน้ำ จำนวนมากในการทำ สปาเพื่อสุขภาพ มีข้อจำกัดในการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของสารเคมีในการทำมาสะอาด และ (5) บุคลากรที่เกี่ยวข้องยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ว่ามีแนวทางหรือขอบเขตในการดำเนินการอย่างไรควรเริ่มต้นจากการสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคคลและผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงการได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นฐานในการพิจารณาดำเนินการไปสู่การเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและไม่ขัดกับนโยบายของโรงแรม

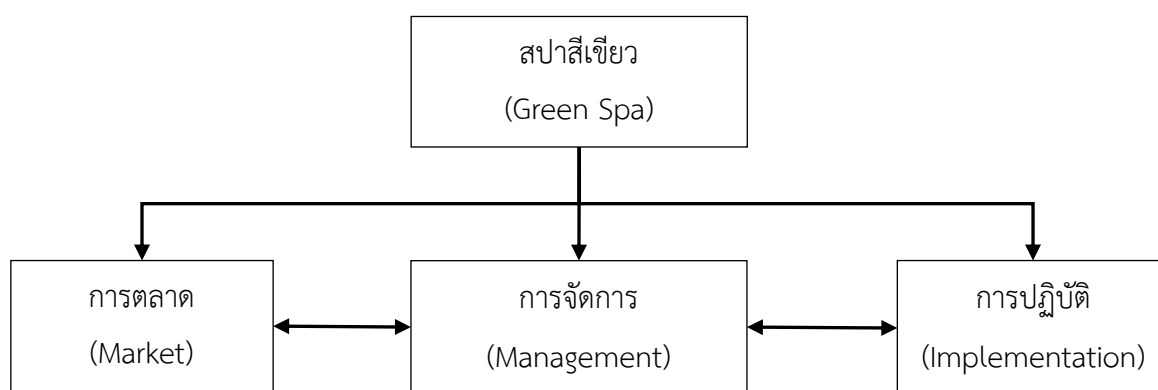
อย่างไรก็ตาม การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมต้องมีการกำหนดขอบเขตและวิธีการที่ชัดเจน เนื่องจากคำว่าสิ่งแวดล้อมมีความหมายที่รวมถึงทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ซึ่งในการดำเนินการเข้าสู่สปาเพื่อสุขภาพสีเขียว (Green Spa) ไม่สามารถดำเนินการได้ครอบคลุมในทุกประเด็น นอกจากนี้ยังได้ให้ความเห็นในส่วนของการดำเนินการที่สปาเพื่อสุขภาพสามารถดำเนินการได้ในปัจจุบัน เช่น การแยกขยะ การลดการใช้พลาสติกและพลาสติกแบบ การแยกมิเตอร์น้ำ-ไฟ การรณรงค์เรื่องการประหยัดน้ำและพลังงาน เป็นต้น โดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ว่าควรเริ่มต้นจากการสร้างความเข้าใจกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องว่าการดำเนินสปาเพื่อสุขภาพสามารถส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้ในระยะยาว ซึ่งจะทำให้บุคลากรเห็นความสำคัญและตระหนักถึงการเป็นส่วนหนึ่งในการดูแลสิ่งแวดล้อม สำหรับคำกล่าวที่ว่า การทำสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดต้นทุนที่สูงขึ้น เนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่เป็นธรรมชาติ หรืออินทรีย์ที่สามารถย่อยสลายได้มักมีราคาสูง แต่หากบุคลากรทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญของการดำเนินการที่จะนำไปสู่ความยั่งยืนจะทำให้องค์กร บุคลากรมีความพร้อมและยอมรับในต้นทุนที่สูงขึ้นได้

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความเห็นว่าการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีความสำคัญทั้งในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การตลาด การจัดการ และการปฏิบัติ ดังนี้ (ภาพที่ 6)

(1) การจัดการ (Management) การจัดการในระดับนโยบายมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ทั้งของหน่วยงานภาคเอกชนเอง และภาครัฐ ที่จะมีส่วนขับเคลื่อนการดำเนินการให้สามารถเกิดขึ้นได้จริง ซึ่งจะส่งผลถึงการมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ ทั้งในส่วนของคุณภาพ ปริมาณ คุณค่า และคุณภาพ อันจะก่อให้เกิดคุณค่าและส่งผลไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายได้ นอกจากนี้ ยังควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์โดยจัดอบรมเพิ่ม สร้างองค์ความรู้ที่มีความเกี่ยวข้อง ซึ่งจะสามารถเพิ่มคุณค่าให้กับบริการได้อีกทางหนึ่ง

(2) ตลาด (Market) มาตรฐานต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมควรมีการสร้างคุณค่าทางการตลาด และเชื่อมโยงกับนโยบาย ซึ่งจะช่วยสร้างแรงจูงใจให้กับธุรกิจในการตัดสินใจต่อไป จากข้อจำกัดที่กล่าวมาข้างต้น เกี่ยวกับต้นทุนที่สูงในการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ประกอบกับการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ก็ไม่ได้ส่งผลต่อตลาดของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งอาจทำให้ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว หากมาตรฐานด้านสปาเพื่อสุขภาพสีเขียว (Green Spa) เป็นมาตรฐานที่สามารถส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรและส่งเสริมการตลาดได้จะทำให้ได้รับความร่วมมือในการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสีเขียว (Green Spa) เพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันภาครัฐรณรงค์ให้มีการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แต่ไม่ได้สร้างมาตรฐานให้มีผลทางด้านการค้า จึงอาจมีการลงนามบันทึกความเข้าใจร่วมกันเพื่อสนับสนุนธุรกิจที่มีการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น

(3) การปฏิบัติ (Implementation) สำหรับการปฏิบัติที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หากมีนโยบายที่มีความชัดเจนจะส่งผลต่อการปฏิบัติที่ชัดเจนด้วย เช่น นโยบายการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม 3R (Reduce, Reuse and Recycle) หรือ 5R ซึ่งจะช่วยให้หน่วยปฏิบัติงานมีความชัดเจนในการดำเนินการ และเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ในส่วนของ 5R มีส่วนที่เพิ่มเติมจาก 3R ได้แก่ Reject หรือ การปฏิเสธ การใช้ถุงพลาสติก หรือโฟม และ Refresh ซึ่งหมายถึง การสร้างจิตสำนึกทั้งคนในพื้นที่ และนักท่องเที่ยว หรือ ผู้มาเยือน ซึ่งในการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมไม่เพียงจะก่อให้เกิดคุณค่าด้านการตลาดเท่านั้น หน่วยงานภาครัฐสามารถเพิ่มคุณค่าการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของธุรกิจได้ โดยให้สิทธิประโยชน์อันจะช่วยสร้างแรงจูงใจในการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจอีกด้วย เช่น ธุรกิจที่สามารถลดปริมาณขยะลงได้ อาจได้รับการลดภาษีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บขยะ เป็นต้น



ภาพที่ 6 สรุปประเด็นการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสปาเพื่อสุขภาพ

การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจำเป็นที่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ควรให้ความสำคัญ ปัจจุบันอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น มีเที่ยวบินลงเกาะสมุย วันละกว่า 40 เที่ยวบิน โดยนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในพื้นที่อำเภอเกาะสมุยจะได้พบเห็นขยะเป็นจำนวนมาก กระดาษอยู่ทั่วทั้งเกาะ การ Refresh สมุย หรือการสร้างภาพลักษณ์ให้กับทุกคนที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นสิ่งแรก ที่ควรจะต้องดำเนินการ จากนั้นจึงนำไปสู่การดำเนินการด้านนโยบายที่ทางภาครัฐสามารถเข้ามามีส่วนช่วยให้ มาตรฐานต่าง ๆ ที่มีการกำหนด หรือสนับสนุนให้ธุรกิจดำเนินการเป็นตราสินค้า (Brand) ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยว เชื่อถือหรือให้ความสนใจ ส่งผลต่อการตลาดของธุรกิจ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจตัดสินใจเข้าร่วมเป็น Green Spa มากขึ้น โดยนักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งให้ความสำคัญกับการได้รับรางวัลหรือมาตรฐานรับรอง (การันตี) สังเกตได้ จากการให้ความสนใจ ชักถามหรือถ่ายภาพร่วมกับโล่รางวัลหรือใบประกาศที่ธุรกิจได้รับซึ่งส่งผลต่อความ มั่นใจในการเข้ารับบริการของนักท่องเที่ยว โดยการดำเนินการ Green Spa การจัดเก็บฐานข้อมูลเป็นอีกหนึ่ง สิ่งที่มีความสำคัญสำหรับการดำเนินการ เช่น การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการขยะ ทางด้านการตลาด ซึ่งจะ ทำให้สามารถวัดและทราบการเติบโตของการตลาดได้อย่างชัดเจน และจะทำให้ภาครัฐได้รับทราบข้อมูลและ เห็นความสำคัญของธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

(1.3) เอกลักษณ์บริการ

ความโดดเด่นของเอกลักษณ์ของสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต ในอดีตนั้นทางภาคธุรกิจมีทั้งแนวทางการสร้างความหลากหลายของบริการและผลิตภัณฑ์ และการสร้างความโดดเด่นของผลิตภัณฑ์และบริการ ผลการพูดคุยสรุปการสร้างแนวทางเอกลักษณ์ผลิตภัณฑ์ของสปาเพื่อสุขภาพกับตัวแทนสมาคมสปาเพื่อสุขภาพ จังหวัดภูเก็ตสรุปได้ว่าควรมีการนำทรัพยากรท้องถิ่นมาเป็นจุดขาย คือ สับปะรด หอยเป่าฮื้อ และไข่มุก สำหรับอัตลักษณ์ของการดำเนินงานของสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพผ่านผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานภาครัฐและตัวแทนธุรกิจ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แสดงความคิดเห็นโดยสามารถแบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ วัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ บริการ และสถานที่ มีรายละเอียดโดยสรุป ดังนี้

(1) **วัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์** วัตถุดิบในพื้นที่ที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพได้นำมาพัฒนาและเป็นส่วนประกอบสำคัญในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวในสปาเพื่อสุขภาพ คือ **มะพร้าว** ซึ่งมะพร้าวในอำเภอเกาะสมุยได้ถูกขึ้นทะเบียนเป็นสินค้าสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (Geographical Indication: GI) ซึ่งสินค้านี้เปรียบเสมือนเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นที่บ่งบอกคุณภาพและที่มาของสินค้าว่ามีเพียงหนึ่งเดียวเท่านั้น โดยนำทุกส่วนของมะพร้าวมาแปรรูปและใช้เป็นวัตถุดิบหรือส่วนประกอบสำคัญในการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เช่น **น้ำมันมะพร้าว** เป็นส่วนผสมในบริการนวดน้ำมัน โดยใช้เป็นน้ำมันตัวหลัก (Base Oil) ที่ผสมกับน้ำมันหอมระเหย (Essential Oil) ซึ่งทางธุรกิจได้ใช้น้ำมันมะพร้าวที่ผลิตจากในพื้นที่และจากนอกพื้นที่ **เนื้อมะพร้าวสด** เป็นส่วนประกอบสำหรับบริการขัดผิว ซึ่งเป็นรูปแบบการบริการที่เฉพาะในบางธุรกิจเท่านั้น โดยมีการนำสมุนไพรชนิดอื่น ๆ เป็นส่วนประกอบร่วมด้วย **น้ำกะทิ** เป็นส่วนประกอบสำหรับบริการพอกผิว ทั้งนี้ก่อนใช้งานทางธุรกิจได้ให้ข้อมูลว่ามีกระบวนการอบควันเทียนเพื่อให้เกิดกลิ่นหอม นอกจากนั้นแล้ว น้ำกะทิก็คือเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ใช้ปรุงอาหารเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว **ยอดมะพร้าว** เป็นส่วนประกอบในเมนูอาหารท้องถิ่น ซึ่งได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยว **น้ำมะพร้าว** เป็นส่วนประกอบในการทำเครื่องดื่ม ซึ่งทุกธุรกิจจะมีเมนูที่มีน้ำมะพร้าวเป็นส่วนประกอบให้เลือก และปรุงรสชาติให้เป็นเอกลักษณ์ในแต่ละธุรกิจ **กาบและใยมะพร้าว** จากข้อมูลการระดมความคิดเห็น ทางธุรกิจไม่ได้นำกาบและใยมะพร้าวมาใช้เป็นส่วนประกอบของการบริการ แต่ใช้เป็นส่วนประกอบของการทำเฟอร์นิเจอร์ เช่น โซฟา เบาะ ที่ใช้ในการรับรองนักท่องเที่ยว เป็นต้น และนำมาตกแต่งสถานที่ **ต้นมะพร้าว** จากข้อมูลการระดมความคิดเห็นพบว่า ธุรกิจมีการปลูกต้นมะพร้าวเพื่อใช้ในการตกแต่งสถานที่ และนำลำต้นมาแปรรูปเพื่อทำเฟอร์นิเจอร์ หรือ ใช้เป็นโครงสร้างในอาคาร **ลูกมะพร้าว** นำมาทำเป็นอุปกรณ์ตกแต่งสถานที่ และบางธุรกิจได้นำมาแกะสลักเป็นรูปสิ่ง **กะลา** นำมาทำเป็นอุปกรณ์ เช่น น้ำกะลามารประกอบในการนวด ทำเป็นภาชนะใส่ผลิตภัณฑ์ที่จะให้บริการกับนักท่องเที่ยว ทำเป็นอุปกรณ์ตกแต่ง เช่น โคมไฟ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามภาครัฐควรมีการสนับสนุนการประชาสัมพันธ์สัญลักษณ์ทางการค้า (Logo) ของพื้นที่เกาะสมุยในระดับนานาชาติให้มากขึ้น โดยใช้มะพร้าวและลิงพัฒนาเป็นสัญลักษณ์ทางการค้า รวมทั้งความต้องการวิจัยในผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับมะพร้าวเพื่อเป็นการยกระดับคุณค่าของผลิตภัณฑ์ นอกจากวัตถุดิบจากมะพร้าวแล้วมีการใช้วัตถุดิบอื่นๆ เช่น เครื่องดื่มสำหรับบริการต้อนรับหรือหลังเสร็จสิ้นบริการส่วน

ใหญ่ธุรกิจใช้สมุนไพร เช่น มะขาม ขิง ตะไคร้ และวัตถุดิบในท้องถิ่น เช่น ตะลิงปริง เป็นส่วนประกอบในการทำเครื่องดื่มในเมนูแนะนำและใช้ในการตกแต่งเครื่องดื่ม เป็นต้น

(2) **บริการ** สำหรับบริการภายในสปาของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเกาะสมุย ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานภาครัฐและตัวแทนธุรกิจได้แสดงความคิดเห็นว่า บริการต่าง ๆ ในสปาเพื่อสุขภาพพื้นฐานส่วนใหญ่จะเป็นไปตามมาตรฐานของ พ.ร.บ. เช่น นวดไทย นวดน้ำมัน เป็นต้น นอกจากนี้จะมีรายการให้บริการที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพได้พัฒนาคิดค้นขึ้นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ เช่น บริการชันบารคลอโรฟิลล์ (Sun Bath Chlorophyll Treatment) ซึ่งประกอบด้วยการอาบแดด มีการพอกตัวด้วยเนื้อมะพร้าวสดและห่อตัวด้วยใบตอง ด้วยประโยชน์ของมะพร้าวจะทำให้ผิวหนังที่แห้งคล้ำขึ้นแต่คลอโรฟิลล์ในใบตองจะช่วยให้ผิวของนักท่องเที่ยวไม่เกิดอาการไหม้แดดและระคายเคือง โดยบริการรูปแบบนี้ได้รับความนิยมจากผู้รับบริการชาวต่างชาติ นอกจากนี้ ยังมีบริการนวดเส้นประสาทสืบ ส่วนบริการเสริมอื่นๆ ที่มีในธุรกิจ เช่น โยคะ และวารีบำบัด (Hydrotherapy) เป็นต้น และการบริการต้อนรับ ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีการสื่อสารโดยใช้ภาษาไทย สำเนียงภาคกลาง ภาษาอังกฤษ หรือภาษาจีน สื่อสารกับนักท่องเที่ยว ซึ่งไม่ได้ใช้สำเนียงภาคใต้โดยให้เหตุผลว่าถ้ามีการใช้สำเนียงภาคใต้ผู้รับบริการอาจไม่คุ้นชิน และอาจมีปัญหาให้การแปลความหมาย

(3) **สถานที่** อัตลักษณ์ของสถานที่ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเกาะสมุย ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานภาครัฐและตัวแทนธุรกิจได้แสดงความคิดเห็นว่า การตกแต่งสถานที่ด้วย *ผ้าปาเต๊ะ* เป็นอัตลักษณ์หนึ่งของภาคใต้ที่นำมาใช้ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเพื่อประดับตกแต่งสถานที่ ผ้าปูเบาะนวด เครื่องแต่งกายของผู้รับบริการหญิง และเครื่องแต่งกายของผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ นอกจากนี้ *เสียงดนตรี* หรือ *เสียงเพลง* ที่ใช้ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพหรือห้องบริการ ส่วนใหญ่เป็นเสียงเปียโน ที่มีเสียงธรรมชาติผสมผสานอยู่ สำหรับดนตรีพื้นบ้านทางภาคใต้ไม่มีการนำมาใช้ เนื่องจากมีจังหวะที่เร็วและสนุกสนาน ไม่ช่วยให้เกิดบรรยากาศความผ่อนคลาย และไม่สอดคล้องกับจังหวะการบริการนวด ส่วน *กลิ่น* ที่ใช้ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพหรือห้องบริการ ส่วนใหญ่เลือกใช้กลิ่นน้ำมันหอมระเหยที่แสดงความเป็นไทย เช่น ตะไคร้บ้าน การบูร และกลิ่นสมุนไพรอื่น ๆ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปเกี่ยวกับสถานการณ์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจเดี่ยวสปาและธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท ผลจากการบังคับใช้ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 เป็นส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดการรวมตัวของภาคธุรกิจที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม และการขับเคลื่อนการทำงานในปัจจุบันของทั้งสองพื้นที่อาศัยสมาคมสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต และสมาคมสปาสมุย เป็นสื่อกลางสำคัญในการประสานความร่วมมือและมีแนวคิดหรือเป้าหมายที่สอดคล้องกันในการพัฒนาให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยใช้การเชื่อมโยงด้านการตลาด การจัดการ และการปฏิบัติ นอกจากนี้ในส่วนของเอกลักษณ์ของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพภูเก็ตพบว่าทรัพยากรท้องถิ่นที่สามารถนำมาสร้างจุดขายให้กับผลิตภัณฑ์สปาภูเก็ต คือ สับปะรด หอยเป่าฮื้อ และไข่มุก ในขณะที่สปาเพื่อสุขภาพสมุยสามารถนำมะพร้าวมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์และสร้างจุดขายที่โดดเด่นให้กับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพได้

(2) มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

ประเด็นมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพนั้น ได้มีการทบทวนเอกสารเนื้อหาเพิ่มเติมในส่วนของมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพพระระดับสากล ซึ่งมาจากการทบทวนและพัฒนาจากเกณฑ์ประเมินมาตรฐานคุณภาพสปาเพื่อสุขภาพ (Spa Grading) โดยมุ่งเน้นในการยกระดับมาตรฐานสปาไทยให้มีมาตรฐานที่แข่งขันได้ในระดับนานาชาติในปี พ.ศ. 2559 และพบประเด็นการพัฒนามาตรฐานเพิ่มเติมในเรื่องมาตรฐาน ISO Spa & Wellness ISO/DIS 17679:2016 (E) ในปี พ.ศ. 2557 ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรมของประเทศไทย ได้จัดทำข้อเสนอเพื่อเป็นผู้นำในการจัดทำ ISO ในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) ภายใต้หัวข้อ Wellness Spa โดยมุ่งเน้นไปที่การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวในด้านคุณภาพและการได้รับความไว้วางใจ และในเรื่องของมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน ซึ่งเกิดจากมติที่ประชุมเจ้าหน้าที่อาวุโสด้านการท่องเที่ยวอาเซียน เมื่อวันที่ 8-9 มกราคม พ.ศ. 2555 ซึ่งกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาของประเทศไทย ได้รับเป็นเจ้าภาพในการจัดทำมาตรฐานดังกล่าว โดยรายละเอียดมาตรฐานทั้งหมดอยู่ในหัวข้อแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพภายใต้ พระราชบัญญัติธุรกิจเพื่อสุขภาพ และมาตรฐานของประเทศไทย จากอดีตจนถึงปัจจุบัน ประเทศไทยได้มีการพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานสปาเพื่อสุขภาพ โดยที่ผ่านมา กระทรวงสาธารณสุขได้กำกับดูแลธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพภายใต้ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพ หรือเพื่อเสริมสวยมาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสถานที่เพื่อสุขภาพ ตาม พ.ร.บ.สถานบริการ พ.ศ. 2509 (แก้ไขทั้งฉบับปี พ.ศ. 2551) และข้อกำหนด เรื่อง กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข 2523 ต่อมาได้มีการพัฒนามาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียนตามนโยบายแผนยุทธศาสตร์ของอาเซียน พ.ศ. 2555-2558 และในปี พ.ศ. 2559 ได้มีการประกาศบังคับใช้ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้กำกับติดตามการดำเนินการให้สถานที่ที่มีความปลอดภัย สะอาด บุคลากรและการบริการมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ควบคู่กับการดำเนินการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการทบทวนและพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานธุรกิจเพื่อสุขภาพพระระดับสากล และประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2559 นอกจากการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพภายใต้ พ.ร.บ. และมาตรฐานในประเทศไทยแล้วนั้น ยังมีมาตรฐานการดำเนินการในระดับสากล อาทิเช่น ISO 17679:2016 Tourism and Related Services-Wellness Spa-Service Requirements (มาตรฐานการท่องเที่ยวและการบริการที่เกี่ยวข้อง-สปาเพื่อสุขภาพ – บริการที่ต้องการ) ซึ่งการประเมินมาตรฐานดังกล่าวขึ้นอยู่กับความสมัครใจของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

(2.1) มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ และการแสดงออกถึงเอกลักษณ์

ท้องถิ่น

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่า การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทย ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการเพื่อสุขภาพตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ส่วนธุรกิจที่ต้องการยกระดับมาตรฐานธุรกิจสามารถดำเนินการขอประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน และ ISO 17679:2016 ตามความสนใจ นอกจากนั้นแล้ว ในด้านบุคลากรยังมีมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ และมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับการทดสอบความสามารถของพนักงาน เพื่อยกระดับความสามารถของพนักงาน ทั้งนี้ จากการศึกษา พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน ISO 17679:2016 มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ และมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ มีประเด็นที่ดำเนินการประเมินสอดคล้องกัน และแตกต่างกัน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบการดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพตาม พ.ร.บ. และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

ประเด็น	มาตรฐาน	ประเมินธุรกิจ				ประเมินผู้ปฏิบัติงาน	
		พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559	มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล	มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน	ISO 17679: 2016	มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ	มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
	ด้านสถานที่						
1	- ชื่อธุรกิจและป้ายชื่อธุรกิจ	✓	✓				
2	- ลักษณะทั่วไป เช่น ตัวอาคารมีความมั่นคง ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม มีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่ชัดเจน สะอาด แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท มีบริการรายบุคคลที่ไม่ลับตา ปลอดภัย แยกพื้นที่ส่วนเปียก ฯลฯ	✓	✓	✓	✓		
3	- การตกแต่งสถานที่ไม่ฝ่าฝืนขนบธรรมเนียมทางสังคมและศีลธรรม	✓	✓	✓			
4	- การจัดการน้ำเสีย ของเสียและขยะ ถูกสุขลักษณะ	✓		✓	✓		
5	- สถานที่เป็นเอกลักษณ์		✓	✓			
6	- มีบริเวณโถงต้อนรับ		✓	✓			

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบการดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพตาม พ.ร.บ. และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

ประเด็น	มาตรฐาน	ประเมินธุรกิจ				ประเมินผู้ปฏิบัติงาน	
		พ.ร.บ.สถานประกอบ การเพื่อ สุขภาพ พ.ศ. 2559	มาตรฐาน ธุรกิจสปา เพื่อสุขภาพ ระดับสากล	มาตรฐาน สปาเพื่อ สุขภาพ อาเซียน	ISO 17679: 2016	มาตรฐาน ฝีมือ แรงงาน แห่งชาติ	มาตรฐาน อาชีพและ คุณวุฒิ วิชาชีพ
7	- มีมาตรการรองรับผู้บริการที่เป็นผู้สูงอายุและผู้พิการ		✓	✓			
8	- มีแผนผังของธุรกิจ		✓	✓	✓		
9	- การใช้เสียงและการจัดบรรยากาศ กลิ่นเหมาะสม		✓	✓	✓		
10	- สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเสริม เช่น อุปกรณ์สำหรับผู้พิการ บริเวณพักผ่อน บริเวณบริการอาหาร บริเวณให้คำปรึกษา และบริเวณทำสมาธิ		✓	✓	✓		
11	- เฟอร์นิเจอร์			✓	✓		
	ด้านความปลอดภัย						
12	- อุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น	✓	✓	✓	✓		
13	- ป้ายหรือข้อความเตือนระวังบริเวณที่มีความเสี่ยง	✓	✓	✓	✓		
14	- การทำความสะอาดอุปกรณ์และเครื่องมือ	✓	✓	✓	✓	✓	
15	- การสวมใส่หน้ากากอนามัยขณะใกล้ชิดผู้รับบริการ	✓					✓
17	- ระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้และอุปกรณ์ดับเพลิง	✓	✓	✓	✓		
18	- บริการเกี่ยวกับน้ำ ความร้อนและความเย็น มีผู้ควบคุม อุปกรณ์ควบคุมความปลอดภัย	✓	✓		✓		
19	- มีการคัดกรองความเสี่ยงผู้รับบริการ	✓			✓	✓	✓
20	- มีการควบคุมคุณภาพน้ำทั้งทางเคมีและชีวภาพ	✓			✓		
	ด้านการบริการ						
21	- การมีรายละเอียดผู้ดำเนินสปาเพื่อสุขภาพและใบอนุญาต	✓	✓		✓		

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบการดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพตาม พ.ร.บ. และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

ประเด็น	มาตรฐาน	ประเมินธุรกิจ				ประเมินผู้ปฏิบัติงาน	
		พ.ร.บ.สถานประกอบ การเพื่อ สุขภาพ พ.ศ. 2559	มาตรฐาน ธุรกิจสปา เพื่อสุขภาพ ระดับสากล	มาตรฐาน สปาเพื่อ สุขภาพ อาเซียน	ISO 17679: 2016	มาตรฐาน ฝีมือ แรงงาน แห่งชาติ	มาตรฐาน อาชีพและ คุณวุฒิ วิชาชีพ
22	- พนักงานให้บริการอย่างมีจริยธรรม จรรยาบรรณไม่ฝ่าฝืนกฎหมายวิชาชีพอื่น	✓		✓		✓	✓
23	- มีรายการแสดงอัตราค่าบริการ	✓	✓	✓	✓		
24	- มีเครื่องแบบผู้ให้บริการที่สุภาพ สะอาด และมีป้ายชื่อ ตามมาตรฐานของธุรกิจ	✓		✓	✓		
25	- เวลาเปิดปิดตามกฎหมายกำหนด	✓		✓			
26	- มีการบันทึกทะเบียนประวัติผู้รับบริการ	✓			✓	✓	
27	- การให้บริการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ เช่น การ แช่ตัวในอ่างน้ำ การบริการ อ่างจากุซซี่ ฝักบัวแรงดันน้ำ (Vichy Shower) การอบ ไอน้ำ ฯลฯ	✓	✓	✓	✓		
28	- การให้บริการโดยการนวด เช่น นวดไทย นวดน้ำมัน ฯลฯ	✓	✓	✓	✓		
29	- การบริการเสริม เช่น การบริการผิวกาย การออกกำลังกาย ฯลฯ	✓	✓		✓		
30	- บริการแบบดั้งเดิมและแบบที่มีอยู่ใน วัฒนธรรม			✓			
31	- แนวคิดและกระบวนการให้บริการ เช่น การประเมินความพึงพอใจ ระบบความ ปลอดภัยของผู้รับบริการ ระบบนัดหมาย บริการจำหน่ายสินค้า การให้คำปรึกษา		✓	✓	✓	✓	
32	- ระเบียบสำหรับบริการใหม่			✓	✓		
33	- การบริการสินค้าทั้งที่เป็นผลิตภัณฑ์ สปา ของใช้ และของที่ระลึกไว้บริการ จำหน่าย		✓		✓		
34	- ขั้นตอนในการสำรองบริการ และการแจ้ง เข้า (เช็กอิน)				✓		

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบการดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพตาม พ.ร.บ. และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

ประเด็น	มาตรฐาน	ประเมินธุรกิจ				ประเมินผู้ปฏิบัติงาน	
		พ.ร.บ.สถานประกอบ การเพื่อ สุขภาพ พ.ศ. 2559	มาตรฐาน ธุรกิจสปา เพื่อสุขภาพ ระดับสากล	มาตรฐาน สปาเพื่อ สุขภาพ อาเซียน	ISO 17679: 2016	มาตรฐาน ฝีมือ แรงงาน แห่งชาติ	มาตรฐาน อาชีพและ คุณวุฒิ วิชาชีพ
	ด้านบุคลากร						
35	- การพิจารณาเกี่ยวกับผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ		✓	✓	✓		✓
36	- การพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เช่น การผ่านการอบรมด้านการบริการ มีมารยาทและการใช้ภาษาในการสื่อสารได้ดี เป็นต้น		✓	✓	✓	✓	✓
37	- การพิจารณาเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับ เช่น วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ มารยาท ภาษาในการสื่อสาร เป็นต้น		✓	✓	✓		✓
38	- จำนวนพนักงาน อายุ สุขภาพ			✓		✓	✓
39	- ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือภาวะฉุกเฉินได้ (การปฐมพยาบาล)		✓	✓	✓	✓	✓
40	อัตราค่าจ้าง					✓	
	ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์						
41	- คุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้มาตรฐาน เป็นต้น	✓	✓	✓	✓		
42	- ผลิตภัณฑ์มีความปลอดภัยต้องไม่มีสารต้องห้าม		✓		✓		
43	- ผลิตภัณฑ์ที่ธุรกิจผลิตเองต้องมีกระบวนการควบคุมคุณภาพ		✓	✓			
44	- ระบบดูแลรักษาและการตรวจสอบความปลอดภัย เช่น ระบบเฝ้าระวังอายุผลิตภัณฑ์ ระบบควบคุมปริมาณสารอง ระบบบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้มีมาตรฐานความปลอดภัย		✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบการดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพตาม พ.ร.บ. และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

ประเด็น	มาตรฐาน	ประเมินธุรกิจ				ประเมินผู้ปฏิบัติงาน	
		พ.ร.บ.สถานประกอบ การเพื่อ สุขภาพ พ.ศ. 2559	มาตรฐาน ธุรกิจสปา เพื่อสุขภาพ ระดับสากล	มาตรฐาน สปาเพื่อ สุขภาพ อาเซียน	ISO 17679: 2016	มาตรฐาน ฝีมือ แรงงาน แห่งชาติ	มาตรฐาน อาชีพและ คุณวุฒิ วิชาชีพ
	ที่นำเชือกถ้อยและมีคู่มือครบถ้วน ระบบการดูแลความสะอาดของเครื่องมือให้มีปริมาณเพียงพอและพร้อมใช้งาน เป็นต้น						
45	- ผลิตภัณฑ์ทำมาจากส่วนผสมที่มีอยู่ในธรรมชาติ สามารถย่อยสลายได้เองตามธรรมชาติและมีแหล่งที่มาถูกต้องตามจริยธรรม			✓			
46	- ผลิตภัณฑ์มีรายละเอียดระบุสรรพคุณของผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจน ไม่โฆษณาเกินความเป็นจริง		✓	✓			
	ด้านการบริหารและจัดการองค์กร						
47	- ระบบบริหารงาน เช่น สายบังคับบัญชา ภาระหน้าที่พนักงาน ระบบว่าจ้างและผลตอบแทน ระบบควบคุมการปฏิบัติงาน ระบบการจัดทำแผนธุรกิจ ระบบควบคุมวัสดุ ทรัพย์สินขององค์กร มีการจัดเก็บทรัพย์สินของมีค่าของผู้รับบริการที่ปลอดภัย การดำเนินธุรกิจมีธรรมาภิบาลและจริยธรรมจรรยาบรรณ		✓	✓	✓		
48	- ระบบพัฒนาบุคลากร เช่น ระบบพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัยและเหมาะสมกับธุรกิจ ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานโปร่งใส เป็นต้น		✓	✓	✓		
49	- การประกันภัยความรับผิดชอบ			✓	✓		
50	- การดำเนินธุรกิจ/แผนการตลาด เช่น การประชาสัมพันธ์ การทำสัญญากับตัวแทน			✓	✓		

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบการดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพตาม พ.ร.บ. และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

ประเด็น	มาตรฐาน	ประเมินธุรกิจ				ประเมินผู้ปฏิบัติงาน	
		พ.ร.บ.สถานประกอบ การเพื่อ สุขภาพ พ.ศ. 2559	มาตรฐาน ธุรกิจสปา เพื่อสุขภาพ ระดับสากล	มาตรฐาน สปาเพื่อ สุขภาพ อาเซียน	ISO 17679: 2016	มาตรฐาน ฝีมือ แรงงาน แห่งชาติ	มาตรฐาน อาชีพและ คุณวุฒิ วิชาชีพ
	ธุรกิจ การสื่อสารภายในหน่วยงาน และ นักท่องเที่ยวฯ						
	แนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม						
51	- นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม		✓	✓	✓		✓
52	- ผลิตภัณฑ์ คู่มือและแผ่นพับ บรรจุภัณฑ์ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม			✓	✓		
53	- การจัดการสวน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำ การจัดการขยะต้องเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม			✓	✓		✓
54	- ชุมชนกับวัฒนธรรมท้องถิ่น			✓			
55	- สปาเพื่อสุขภาพที่อยู่ในพื้นที่ป่า ต้องมี มาตรการทางนิเวศวิทยาเพื่อปกป้อง สภาพแวดล้อมในพื้นที่			✓			
56	- การใช้พลังงาน				✓		

จากข้อมูลในตารางที่ 7 การประเมินมาตรฐานธุรกิจด้านสถานที่ของ พ.ร.บ.สถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน และ ISO 17679:2016 ในด้านสถานที่ มีประเด็นที่สอดคล้องกันทั้ง 4 มาตรฐาน คือ ประเด็นลักษณะทั่วไป เช่น ตัวอาคารมีความมั่นคง ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม มีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่ชัดเจน สะอาด แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท มีบริการรายบุคคลที่ไม่ล้นตา ปลอดภัย ไม่แออัดเกินไป ฯลฯ ส่วนประเด็นชื่อธุรกิจมีเพียง พ.ร.บ.สถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล ที่กล่าวถึง ในส่วนของประเด็นการตกแต่งสถานที่ไม่ฝ่าฝืนขนบธรรมเนียมทางสังคมและศีลธรรม ทั้ง 3 มาตรฐานได้กล่าวถึง ยกเว้น ISO 17679:2016 ส่วนประเด็นการจัดการน้ำเสีย ของเสียและขยะ ถูกสุขลักษณะ ทั้ง 3 มาตรฐานกล่าวถึง ยกเว้นมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล และประเด็นสถานที่เป็นเอกลักษณ์ ประเด็นมีบริเวณโถงต้อนรับ ประเด็นมีมาตรการรองรับผู้บริการที่เป็นผู้สูงอายุและผู้พิการ มีเพียงมาตรฐานธุรกิจ สปาเพื่อสุขภาพระดับสากล และมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียนที่กล่าวถึง และมีประเด็นที่ทั้ง 3 มาตรฐานได้กล่าวถึงยกเว้น พ.ร.บ.สถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 คือ ประเด็นมีแผนผังของธุรกิจ ประเด็นการใช้เสียงและการจัดบรรยากาศกลิ่นเหมาะสม ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกและบริการเสริม เช่น อุปกรณ์สำหรับผู้พิการ บริเวณพักผ่อน บริเวณบริการอาหาร บริเวณให้คำปรึกษา และบริเวณทำสมาธิ ส่วนประเด็นสุดท้ายในด้านสถานที่ คือ ประเด็นเฟอร์นิเจอร์ มีเพียงมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน และ ISO 17679:2016 ที่กล่าวถึง คือ ต้องมีความเหมาะสมในการใช้งาน

การประเมินมาตรฐานด้านความปลอดภัย มีประเด็นที่สอดคล้องกันของทั้ง 4 มาตรฐาน ได้แก่ ประเด็นอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น ประเด็นป้ายหรือข้อความเตือนระวังบริเวณที่มีความเสี่ยง ประเด็นการทำความสะอาดอุปกรณ์และเครื่องมือ และประเด็นระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้และอุปกรณ์ดับเพลิง ส่วนประเด็นที่มีความสอดคล้องกันของ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล และ ISO 17679:2016 ได้แก่ ประเด็นการบริการเกี่ยวกับน้ำ ความร้อนและความเย็นมีผู้ควบคุม อุปกรณ์ควบคุมความปลอดภัย มีประเด็นที่ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 พิจารณาสอดคล้องกับ ISO 17679:2016 คือ ประเด็นการควบคุมป้องกันการติดเชื้อจากขยะ ประเด็นมีการคัดกรองความเสี่ยงผู้รับบริการ และประเด็นมีการควบคุมคุณภาพน้ำทั้งทางเคมีและชีวภาพ ทั้งนี้มีบางประเด็นที่ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ให้ความสนใจและระบุในการประเมินเพิ่มเติม ได้แก่ ประเด็นการสวมใส่หน้ากากอนามัยขณะใกล้ชิดผู้รับบริการ

การประเมินมาตรฐานด้านการบริการ มีประเด็นที่สอดคล้องกันของทั้ง 4 มาตรฐาน ได้แก่ ประเด็นการมีรายการแสดงอัตราค่าบริการ แสดงให้เห็นว่าทั้ง 4 มาตรฐานให้ความสำคัญกับความเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ ประเด็นการให้บริการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ เช่น การแช่ตัวในอ่างน้ำ การบริการอ่างจากุซซี่ (Jacuzzi) ฝักบัวแรงดันน้ำ (Vichy Shower) การอบไอน้ำ ฯลฯ ประเด็นการให้บริการโดยการนวด เช่น นวดไทย นวดน้ำมัน ฯลฯ ส่วนประเด็นที่มีความสอดคล้องกัน 3 มาตรฐาน ยกเว้นมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน ได้แก่ ประเด็นการมีรายละเอียดผู้ดำเนินสปาเพื่อสุขภาพและใบอนุญาต และประเด็นการบริการเสริม เช่น การบริการผิวกาย การออกกำลังกาย ฯลฯ และประเด็นที่ทั้ง 3 มาตรฐานสอดคล้องกันแต่ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ไม่ได้กล่าวถึง คือ ประเด็นแนวคิดและกระบวนการให้บริการ เช่น การประเมินความพึงพอใจ ระบบความปลอดภัยของผู้รับบริการ ระบบนัดหมาย บริการจำหน่ายสินค้า การให้คำปรึกษา ส่วนประเด็นที่ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน ได้แก่ ประเด็นพนักงานให้บริการอย่างมีจริยธรรม จรรยาบรรณไม่ฝ่าฝืนกฎหมายวิชาชีพอื่น และประเด็นเวลาเปิดปิดตามกฎหมายกำหนด ทั้งนี้มีประเด็นที่ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และ ISO 17679:2016 มีความสอดคล้องกัน คือ ประเด็นมีการบันทึกทะเบียนประวัติผู้รับบริการ ส่วนประเด็นระเบียบสำหรับบริการใหม่ มีเพียงมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน และ ISO 17679:2016 ที่มีความสอดคล้องกัน และประเด็นการบริการสินค้าทั้งที่เป็นผลิตภัณฑ์สปา ของใช้ และของที่ระลึกไว้บริการจำหน่าย เป็นประเด็นที่มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล และ ISO 17679:2016 ที่พิจารณาสอดคล้องกัน นอกจากนี้มีประเด็นที่มีเพียงมาตรฐานเดียวที่พิจารณา เช่น ประเด็นบริการแบบดั้งเดิมและแบบที่มีอยู่ในวัฒนธรรมมีมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียนที่กล่าวถึง ส่วนประเด็นขั้นตอนในการสำรองบริการ และการแจ้งเข้า (เช็กอิน) มีเพียง ISO 17679:2016 ที่กล่าวถึง

การประเมินมาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีประเด็นที่สอดคล้องกันของทั้ง 4 มาตรฐาน ได้แก่ ประเด็นคุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้มาตรฐาน ส่วนประเด็นที่มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน และ ISO 17679:2016 ได้กล่าวถึงและสอดคล้องกัน คือ ประเด็นระบบดูแลรักษาและการตรวจสอบความปลอดภัย ส่วนประเด็นผลิตภัณฑ์มีความปลอดภัยต้องไม่มีสารต้องห้าม มีเพียงมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล และ ISO 17679:2016 ที่กล่าวถึงสอดคล้องกัน ส่วนประเด็นผลิตภัณฑ์ที่ธุรกิจผลิตเองต้องมีกระบวนการควบคุมคุณภาพ และประเด็นผลิตภัณฑ์มีรายละเอียดระบุสรรพคุณของผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจน ไม่โฆษณาเกินความเป็นจริง มีเพียง 2 มาตรฐานที่กล่าวถึง คือ มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล และมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน นอกจากนั้นแล้วมีเพียงมาตรฐานเดียวที่กล่าวถึง ประเด็นผลิตภัณฑ์ทำมาจากส่วนประกอบที่มีอยู่ในธรรมชาติ สามารถย่อยสลายได้เองตามธรรมชาติ และมีแหล่งที่มาถูกต้องตามจริยธรรม คือ มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน

การประเมินมาตรฐานด้านการบริหารจัดการองค์กร เป็นประเด็นที่ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ไม่มีรายละเอียดในการประเมิน แต่อย่างไรก็ตาม มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน และ ISO 17679:2016 มีประเด็นในการประเมินที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ประเด็นระบบบริหารงาน เช่น สายบังคับบัญชา ภาระหน้าที่พนักงาน ระบบว่าจ้างและผลตอบแทน ระบบควบคุมการปฏิบัติงาน ระบบการจัดทำแผนธุรกิจ ระบบควบคุมวัสดุ ทรัพย์สินขององค์กร มีการจัดเก็บทรัพย์สินของมีค่าของผู้รับบริการที่ปลอดภัย การดำเนินธุรกิจมีธรรมาภิบาลและจริยธรรม จรรยาบรรณ และประเด็นระบบพัฒนาบุคลากร เช่น ระบบพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัยและเหมาะสมกับธุรกิจ ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานโปร่งใส และมีประเด็นที่มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียนได้กล่าวถึงสอดคล้องกับ ISO 17679:2016 คือ ประเด็นการประกันภัยความรับผิดชอบ และประเด็นการดำเนินธุรกิจ/แผนการตลาด เช่น การประชาสัมพันธ์ การทำสัญญากับตัวแทนธุรกิจ การสื่อสารภายในหน่วยงาน และนักท่องเที่ยว ฯลฯ

การประเมินมาตรฐานแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมเป็นด้านที่ พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ไม่มีรายละเอียดในการประเมิน และประเด็นที่ทั้ง 3 มาตรฐานกล่าวถึงสอดคล้องกัน คือ ประเด็นนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนประเด็นที่มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน และ ISO 17679:2016 พิจารณาสอดคล้องกัน คือ ประเด็นผลิตภัณฑ์ ภูมิมือและแผ่นพับ บรรจุภัณฑ์เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และประเด็นการจัดการสวน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำ การจัดการขยะต้องเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ส่วนประเด็นชุมชนกับวัฒนธรรมท้องถิ่น และประเด็นสปาเพื่อสุขภาพที่อยู่ในพื้นที่ป่า ต้องมีมาตรการทางนิเวศวิทยาเพื่อปกป้องสภาพแวดล้อมในพื้นที่ เป็นประเด็นที่มีเพียงมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียนกล่าวถึง และประเด็นการใช้พลังงาน มีเพียง ISO 17679 : 2016 กล่าวถึงเพียงมาตรฐานเดียว

โดยสรุปจะเห็นว่า เกณฑ์การประเมินธุรกิจตามมาตรฐาน พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ให้ความสนใจเกณฑ์ด้านบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านสถานที่ และด้านความปลอดภัยตามลำดับ ซึ่งบ่งชี้ว่า พ.ร.บ. ให้ความสนใจในแง่การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยคำนึงถึงสถานที่ และความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการเป็นหลักโดยไม่ได้ให้ความสำคัญในแง่ของการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็น ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร และด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านแนวปฏิบัติ ด้านสิ่งแวดล้อมมากนัก ส่วนมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน และ ISO 17679:2016 ให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีหลักการดำเนินการที่สัมพันธ์กับศาสตร์ทางด้านสปาเพื่อสุขภาพ คือ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส เช่น ด้านรูป โดยให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศ การตกแต่งสถานที่รับรองผู้มารับบริการให้โอเอียง และแสดงถึงเอกลักษณ์ ด้านกลิ่นต้องไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และแสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น และด้านสัมผัสที่กล่าวถึงการมีบริการที่แสดงถึงเอกลักษณ์ และเป็นที่น่าสนใจว่ามาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน และ ISO 17679:2016 ให้ความสำคัญกับแนวปฏิบัติ ด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากที่สุด

การดำเนินการในแต่ละด้านของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพตาม พ.ร.บ. หรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้องนั้น จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบด้านบุคลากรเป็นด้านที่ทุกมาตรฐานให้ความสำคัญ ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนของประเทศไทยได้มีการสร้างมาตรฐานการทดสอบพนักงานผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ โดยสำนักพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ได้กำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานตามกลุ่มอุตสาหกรรม สาขาอาชีพภาคบริการ อาชีพเช่น นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ไทยสปาไทย สปาเพื่อสุขภาพ สปาตะวันตก (หัตถบำบัด โภชนบำบัด วารีบำบัด และสუნด์บำบัด) และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ร่วมกับสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) ได้กำหนดมาตรฐานอาชีพ สาขาสปาและความงาม สายงานสนับสนุน (Spa Attendant) อาชีพสปาแอดเทนเดนต ซึ่งในแต่ละมาตรฐานนั้นมีการดำเนินการที่คล้ายคลึงกัน เช่น มีการจัดอบรมให้มีทักษะการสื่อสาร มีความรู้ในด้านความปลอดภัย เรียนรู้รูปแบบการบริการ การใช้อุปกรณ์ และเครื่องมือสำหรับการให้บริการ และฝึกทักษะการให้บริการ ฯลฯ และมีขั้นตอนการทดสอบความรู้ความสามารถเพื่อให้มีสมรรถนะในการบริการที่เป็นมาตรฐานสามารถให้บริการในธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นแล้ว มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติได้มีการกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำสำหรับผู้ผ่านการทดสอบเพื่อคุ้มครองลูกจ้างที่ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานให้ได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรม อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลในพื้นที่พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ได้ดำเนินการฝึกอบรมให้แก่พนักงานของตนเองภายใต้หลักสูตรที่ผ่านการรับรองของธุรกิจ เพื่อให้พนักงานมีทักษะตามรูปแบบบริการที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีบริการให้กับนักท่องเที่ยว และการปรับอัตราค่าจ้างส่วนใหญ่เป็นไปตามความสามารถ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของธุรกิจนั้น ๆ การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานจึงเพียงส่วนหนึ่งในการพัฒนาพนักงาน โดยการเข้าร่วมกระบวนการทดสอบเป็นไปตามความสมัครใจของพนักงาน หรือนโยบายของธุรกิจ

(2.2) มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 มาตรฐานและโครงการต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพทั้งทางตรงและทางอ้อม สามารถสรุปแนวทางการดำเนินการภายใต้มาตรฐานและโครงการที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ประเด็นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	Sustainability Tourism	7s Green	Spa Grading	ASEAN Spa Services	ISO/DIS 17679:2016	ASEAN Green Hotel	Green Hotel	โรงแรมใบไม้สีเขียว	สำนักงานสีเขียว	อาคารเขียว	CDM	T-VER	LESS
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม													
- อากาศ			✓	✓		✓		✓	✓	✓			
- แสง					✓				✓	✓			
- เสียง				✓	✓	✓		✓	✓	✓			
- กลิ่น			✓										
- ความกลมกลืน	✓												
- ความเป็นธรรมชาติ และพื้นที่สีเขียว			✓						✓				
ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์													
- ผลิตภัณฑ์				✓		✓	✓	✓	✓	✓			
- เครื่องมือและอุปกรณ์				✓			✓						
ด้านการบริหารและจัดการองค์กร													
- นโยบาย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					
- การสื่อสาร							✓		✓				

ตารางที่ 8 ประเด็นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ประเด็น	Sustainability Tourism	7s Green	Spa Grading	ASEAN Spa Services	ISO/DIS 17679:2016	ASEAN Green Hotel	Green Hotel	โรงแรมใบไม้สีเขียว	สำนักงานสีเขียว	อาคารเขียว	CDM	T-VER	LESS
- การติดตามและประเมินผล			✓										
- การลดการใช้น้ำ				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
- พลังงาน				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
- การจัดการขยะของเสีย				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
- การจัดการผลกระทบนิเวศ								✓		✓			
- การลดก๊าซเรือนกระจก									✓		✓	✓	✓
การมีส่วนร่วมของชุมชน													
- การมีส่วนร่วมของชุมชน	✓					✓	✓	✓					

จากตารางที่ 8 สามารถสรุปรายละเอียดแนวคิด มาตรฐาน และโครงการด้านการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้ ดังนี้

1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ในประเด็นด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีข้อกำหนดภายใต้มาตรฐานที่เกี่ยวข้องดังนี้ ตามแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (ดรชนี เอมพันธ์, 2549) ให้ความสำคัญกับการออกแบบที่สอดคล้องกลมกลืนกับธรรมชาติและท้องถิ่น มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล (Spa Grading) ที่มีการกำหนดมาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพมีการตกแต่งสถานที่ที่เป็นธรรมชาติ มีอากาศถ่ายเท มีการใช้เสียงธรรมชาติ มีการให้บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดให้มีการรักษาสิ่งแวดล้อมและลดภาวะโลกร้อน (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559) มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการระบายอากาศที่ดี การเล่นเสียงดนตรี

ที่ไม่รบกวนผู้อื่น มาตรฐานโรงแรมสีเขียวของอาเซียน (ASEAN TOURISM STANDARDS, 2008) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพอากาศ (ภายในและภายนอกอาคาร) และการจัดการเสียง มาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียว มีข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพอากาศภายในอาคาร มลพิษทางอากาศและเสียง (มูลนิธิใบไม้สีเขียว, ม.ป.ป.) มาตรฐานสำนักงานสีเขียว (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2562) ได้กำหนดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสำนักงาน หรือหน่วยงานได้ว่า มีการกำหนดจุดสูบบุหรี่ที่ชัดเจน มีการดูแลความสะอาด เครื่องปรับอากาศ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่องกรองอากาศ พื้นห้อง เพดาน พรม และอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอ มีการตรวจวัดความเข้มแสง และมีการเลือกใช้อุปกรณ์ให้แสงสว่างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการจัดแบ่งพื้นที่เพื่อการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เช่น การจัดเก็บวัสดุ การรับประทานอาหาร เป็นต้น การควบคุมสัตว์พาหนะนำเชื้อโรค การจัดการเสียงโดยมีการกำหนดควบคุมมลพิษทางเสียง การจัดการเสียงดังจากภายนอก เป็นต้น ISO/DIS 17679:2016 มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการไม่สร้างมลพิษทางเสียง เพื่อหลีกเลี่ยงการรบกวนนักท่องเที่ยวและมาตรฐานอาคารสีเขียว (สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2557) ได้มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการมีส่วนของพื้นที่ว่าง หรือพื้นที่เปิดโล่งนอกอาคาร มีพื้นที่ปลูกต้นไม้ยืนต้น มีต้นไม้ให้ร่มเงาแก่อาคาร มีการใช้พรรณไม้ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม มีพื้นที่ดินซึมผ่านได้ เป็นต้น จากมาตรฐานที่เกี่ยวข้องด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จะเห็นว่าการให้ความสำคัญกับรูปแบบสถาปัตยกรรม และภูมิสถาปัตยกรรม

2. ด้านบุคลากร

ในประเด็นด้านบุคลากรกล่าวถึงการดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคลากร ตั้งแต่ภายนอกจนถึงภายใน เช่น การแต่งกาย จนถึงความรู้ความเข้าใจ ดังนั้นหากกล่าวถึงบุคลากรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจึงหมายถึง ชุดเครื่องแต่งกายของบุคลากรที่คำนึงการลดใช้พลังงาน เช่น ทำขึ้นจากเส้นใยธรรมชาติ ระบายอากาศได้ดี ลดการใช้เตารีดในการรีดผ้า เป็นต้น ความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักของบุคลากรเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ โดย ISO/DIS 17679:2016 กำหนดให้มีการอบรมให้พนักงานเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการประหยัดพลังงาน มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) กำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้ ความสามารถ ทักษะด้านการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มาตรฐานโรงแรมสีเขียวของอาเซียน ภายใต้มาตรฐานการท่องเที่ยวของอาเซียน (ASEAN Tourism Forum, 2018) และมาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียว (มูลนิธิใบไม้สีเขียว, ม.ป.ป.) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

3. ด้านการบริการ

การบริการสามารถดำเนินการเพื่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้ตั้งแต่เริ่มต้นการเข้ารับบริการ เช่น การให้บริการโดยลดใช้กระดาษให้น้อยลง เป็นต้น โดยจากแนวคิด 7s Green (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551) ได้กล่าวถึง การบริการสีเขียว คือ รูปแบบการให้บริการของธุรกิจ ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวด้วยมาตรฐานคุณภาพที่ดี ควบคู่ไปกับการมีปณิธานและการดำเนินการรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้บริการต่าง ๆ และมาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) กำหนดให้มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความร่วมมือจากบุคลากรขององค์กร และนักท่องเที่ยว

4. ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์

ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ถือเป็นส่วนที่มีความสำคัญในการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมด้วย โดยมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียนกำหนดให้มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากสิ่งมีชีวิตหรือสิ่งที่มีอยู่ในธรรมชาติ รวมทั้งเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถย่อยสลายได้ด้วยวิธีการทางชีวภาพ (Bureau of Tourism Services Development, 2015) มาตรฐานโรงแรมสีเขียวของอาเซียน (ASEAN TOURISM STANDARDS, 2008) กำหนดให้มีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) โดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ม.ป.ป.) กำหนดให้มีการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยให้การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปโดยคำนึงถึงความเหมาะสมด้านคุณภาพ ราคา ระยะเวลา การส่งมอบ และการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากกระบวนการผลิต ซึ่งในปัจจุบันมีมาตรฐานเกี่ยวกับการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่ให้การรับรองสินค้าหลากหลายประเภท อาทิ ฉลากเขียว ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อให้การรับรองสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย เมื่อเทียบกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ทำหน้าที่อย่างเดียวกันตลอดทั้งวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์ ยกเว้นสินค้าประเภทอาหาร เครื่องดื่ม และยา (สำนักงานเลขาธิการโครงการฉลากเขียว, 2562) และสำหรับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง ซึ่งมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับสำหรับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ประเภทเครื่องสำอาง ได้แก่ มาตรฐาน COSMOS ที่ให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในการผลิตเครื่องสำอางธรรมชาติและอินทรีย์ ฉลาก NATRUE ที่มุ่งมั่นในการส่งเสริมการผลิตเครื่องสำอางธรรมชาติและอินทรีย์ เพื่อให้ผู้บริโภคมั่นใจว่าเครื่องสำอางที่ผ่านการรับรองจาก NATURE เป็นเครื่องสำอางที่มีความเป็นธรรมชาติ เครื่องหมาย Natural Products Association s Seal ซึ่งเป็นเครื่องหมายให้การรับรองว่าสินค้า และผลิตภัณฑ์ประเภทอาหาร อาหารเสริมเพื่อสุขภาพและความงาม (Natural Products Association, n.d.) เครื่องหมาย Oasis (Organic and Sustainable Industry Standards) ซึ่งให้การรับรองกับสินค้า และผลิตภัณฑ์กลุ่มส่งเสริมความงามและสุขภาพ โดยให้การรับรองกับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ ที่มีส่วนประกอบที่เป็นอินทรีย์ (sustainable

is good, n.d.) ในสหรัฐอเมริกา รวมถึงผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ไม่ทำการทดลองในสัตว์ทดลองจะได้รับการรับรองภายใต้เครื่องหมายที่ได้รับการยอมรับ เช่น เครื่องหมาย Leaping Bunny เครื่องหมาย Caring Consumer และเครื่องหมาย CCF Rabbit

การรับรองสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมมักจะให้ความสำคัญถึงที่มาที่ไป ส่วนประกอบต่าง ๆ ในการผลิตสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วเป็นสินค้าเกษตร สำหรับในประเทศไทยมีให้เครื่องหมายรับรองสินค้าเกษตรอินทรีย์ในหลายหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น เครื่องหมายมาตรฐานเกษตรอินทรีย์แห่งประเทศไทย (มกท.) เครื่องหมายมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.) เครื่องหมายมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ภาคเหนือ (มอน.) เครื่องหมายมาตรฐานเกษตรอินทรีย์สุรินทร์ (มก.สร.) เครื่องหมายมาตรฐานเกษตรอินทรีย์เพชรบูรณ์ (มก.พร.) และเครื่องหมายมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ชมรมเกษตรอินทรีย์เกาะพะงัน และมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ในต่างประเทศที่เป็นที่รู้จักและยอมรับ เช่น เครื่องหมาย IFOAM (International Federation of Organic Agriculture Movements) ซึ่งหลายประเทศให้การยอมรับเป็นมาตรฐานเพื่อการนำเข้าสินค้าอินทรีย์ และเป็นมาตรฐานที่ มกท. ให้เป็นกรอบในการดำเนินการด้วย เครื่องหมายมาตรฐานระบบเกษตรอินทรีย์สหภาพยุโรป (EU Regulation 834/2007) เครื่องหมายมาตรฐานระบบเกษตรอินทรีย์สหรัฐอเมริกา (USDA Organic) มาตรฐาน Canada Organic Regime (COR) เครื่องหมายมาตรฐาน Japanese Agricultural Standard Organic (JAS) เครื่องหมายมาตรฐาน Bioagricert ประเทศอิตาลี เครื่องหมายมาตรฐานบีเอสซี (BSC) ประเทศเยอรมนี เครื่องหมายมาตรฐานอีโคเสิร์ต (Ecocert) ประเทศฝรั่งเศส และเครื่องหมายมาตรฐานไอเอ็มโอ คอนโทรล (IMO Contral) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เป็นต้น (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุรินทร์, 2562) ซึ่งมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ทั้งในและต่างประเทศส่วนใหญ่จะมีกรอบการดำเนินการภายใต้ Codex Guidelines on the Production, Processing, Labelling and Marketing of Organically Produced Foods (Codex) ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยด้านอาหารให้กับประเทศสมาชิก ที่กำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการระหว่างองค์การอาหารและการเกษตรแห่งสหประชาชาติ (United Nation Food and Agriculture Organization-FAO) และองค์การอนามัยโลก (World Health Organization-WHO) โดยเป็นเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้รัฐบาลในประเทศต่าง ๆ ที่ต้องการจัดทำข้อกำหนดและระเบียบเกี่ยวกับเกษตรอินทรีย์ ใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ภายในประเทศของตนเอง ดังนั้น ในแต่ละประเทศจึงมีรายละเอียดภายในมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ที่แตกต่างกันออกไป แต่อยู่ภายใต้กรอบที่ Codex ได้กำหนดไว้ (Codex, 2019)

นอกจากนี้ ปัจจุบันมีเครื่องหมายที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการปล่อยคาร์บอนให้กับผู้บริโภค เพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีการปล่อยคาร์บอนที่น้อยกว่า เป็นต้น โดยเรียกเครื่องหมายดังกล่าวว่า ฉลากคาร์บอน นอกจากนี้มาตรฐานการรับรองและเครื่องหมายต่าง ๆ ที่องค์กรหรือหน่วยงานได้รับในการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และไม่ส่งผลเสียต่อความปลอดภัยในสุขภาพของผู้ใช้บริการแล้ว ยังมีการขึ้นทะเบียนให้กับหน่วยงานหรือองค์กรว่าในการดำเนินการของหน่วยงานหรือองค์กร มีการปล่อยคาร์บอนในปริมาณเท่าไร อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการและการดำเนินการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในภาคธุรกิจสามารถประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมาจากกิจกรรมขององค์กร จำแนกสาเหตุของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีนัยสำคัญ เพื่อหาแนวทางเพื่อลดปริมาณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ หรือปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งสามารถนำไปขายเป็นคาร์บอนเครดิต หรือทำการชดเชยคาร์บอนกับองค์กรอื่น ๆ ได้

5. ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร

การบริหารและการจัดการองค์กรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กล่าวถึง การมีกลุ่มงานเฉพาะสำหรับการดูแลการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม การกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนมีแผนการดำเนินการ มีการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมที่ไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การกำหนดให้มีการคัดแยกขยะ มาตรการด้านการประหยัดน้ำและพลังงาน การลดใช้พลาสติกประเภทใช้ได้ครั้งเดียว เป็นต้น โดยตามแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและ 7s Green ให้แหล่งท่องเที่ยวที่มีการบริหารจัดการตามกรอบนโยบายและการดำเนินงานในทิศทางของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยมีการนำแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ไปสู่แผนการพัฒนาในระดับต่าง ๆ ทั้งระดับภูมิภาค และระดับประเทศ (World Tourism Organization, 1997) ISO/DIS 17679 : 2014 มีข้อกำหนดในเรื่องนโยบายสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้พลังงานและน้ำ การจัดการของเสียและขยะ มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน มีข้อกำหนดเฉพาะเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม และมีการกำหนดเกี่ยวกับการติดตั้งระบบการจัดการของเสียและน้ำใช้แล้ว และให้มีการดำเนินการที่รับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม (Bureau of Tourism Services Development, 2015) โดยในส่วนของมาตรฐานโรงแรมสีเขียวของอาเซียน (ASEAN Green Hotel Standard) (ASEAN TOURISM STANDARDS, 2008) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและการดำเนินงานสำหรับการบริหารงานโรงแรม การจัดการขยะ ประสิทธิภาพพลังงาน ประสิทธิภาพน้ำและคุณภาพน้ำ การจัดการน้ำเสียและการบำบัด และการจัดการขยะมีพิษและขยะอันตราย มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) โดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ม.ป.ป.) กำหนดให้มีการดำเนินการด้านนโยบายการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการบริการของผู้บริหาร และพนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงการจัดการสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์พลังงาน เพื่อให้การดำเนินงานมีการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน มีการจัดการของเสีย มลพิษให้หมดไป เสริมสภาพ หรือไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมโดยรวม มาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียว มีข้อกำหนดเกี่ยวกับนโยบายและการสื่อสาร

การจัดการของเสีย ประสิทธิภาพและการใช้พลังงาน ประสิทธิภาพการใช้น้ำ (มูลนิธิไบโอมัสเซียว, ม.ป.ป.) มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล (Spa Grading) มีข้อกำหนดเฉพาะเกี่ยวกับแนวปฏิบัติ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ให้ความสำคัญตั้งแต่ระดับนโยบายลงมาจนถึงระดับปฏิบัติการ (Bureau of Tourism Services Development, 2015) และมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียนมีข้อกำหนดให้สถานบริการสปา เพื่อสุขภาพต้องมียุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อม

มาตรฐานสำนักงานสีเขียว โดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (2562) มีข้อกำหนด ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร ทั้งสิ้น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร ได้แก่ การกำหนด นโยบายสิ่งแวดล้อม การวางแผนและการดำเนินงาน โดยมีการระบุประเด็นและประเมินปัญหาสิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรและพลังงาน มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ด้านการดำเนินงาน ได้แก่ การสื่อสารและการฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม และการสื่อสารและความเข้าใจของพนักงาน เกี่ยวกับ นโยบาย ปัญหาสิ่งแวดล้อม กฎหมาย ประกาศต่าง ๆ ขององค์กร และการประชาสัมพันธ์และการรณรงค์ เพื่อกระตุ้นพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้านการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก การควบคุมการใช้พลังงาน การใช้น้ำ และทรัพยากรต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อเรียกร้องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย การจัดการของเสีย มีการกำหนดจุดทิ้งขยะ จุดพักขยะ และการส่งกำจัดขยะขององค์กรที่มีความชัดเจน ซึ่งใน ส่วนนี้อาจหมายรวมถึง การมีกระบวนการกำจัดขยะเปียกภายในสปาเพื่อสุขภาพ เช่น การนำขยะเปียกมาทำ ปุ๋ย หรือน้ำหมัก เพื่อใช้ในการดูแลรักษาต้นไม้ภายในพื้นที่ เป็นต้น และการจัดการก๊าซเรือนกระจก เช่น การเก็บข้อมูลก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมในสำนักงาน ปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจกเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยมีผู้ทราบข้อมูลและวิธีการคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมในสำนักงาน ปัจจุบันภาคธุรกิจ สามารถประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมาจากกิจกรรมขององค์กรได้ซึ่งได้รับการรับรอง จากองค์กรบริการจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งจำแนกสาเหตุของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ที่มีนัยสำคัญ เพื่อหาแนวทางเพื่อลดปริมาณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ หรือปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งสามารถนำไปขายเป็นคาร์บอนเครดิต หรือทำการชดเชยคาร์บอนกับองค์กรอื่น ๆ ได้ ภายใต้การดำเนินการ โครงการกลไกการพัฒนาที่สะอาด (Clean Development Mechanism: CDM) โครงการลดก๊าซเรือนกระจก ภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reduction Program: T-VER) และโครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS) เป็นต้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดเกี่ยวกับแนวคิด มาตรฐาน และโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จะเห็นว่ามีประเด็นที่สอดคล้องกันในการดำเนินการ เช่น การให้ความสำคัญกับเรื่องการสื่อสารเพื่อสร้างการ รับรู้ ความเข้าใจ ความตระหนัก และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อม การให้ความสำคัญกับการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อม และจากหน่วยงานที่มีการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดการเกี่ยวกับการใช้ พลังงาน น้ำ เสียง อากาศ และการจัดการขยะ

นอกจากจะพบว่า การดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมครอบคลุมการดำเนินการตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 แล้ว ยังพบว่า มีหลายมาตรฐานที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของชุมชน อาทิ มาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียว มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น และการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม (มูลนิธิใบไม้สีเขียว, ม.ป.ป.) มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) โดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ม.ป.ป.) มีการกำหนดเกณฑ์ด้านการมีส่วนร่วมกับท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นที่ธุรกิจตั้งอยู่มีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมร่วมกัน และมาตรฐานโรงแรมสีเขียวของอาเซียน ภายใต้มาตรฐานการท่องเที่ยวของอาเซียน (ASEAN Tourism Forum, 2018) กำหนดให้การดำเนินการมีความร่วมมือกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่มีเป้าหมายในการพัฒนาการท่องเที่ยว คือ การที่ประชาชนท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย (ดรชนันท์ เอ็มพันธ์, 2549)

(3) ผลการสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

(3.1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพแบบมีที่พักที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 14 แห่ง ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานตาม พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลามากกว่า 5 ปี ขึ้นไป โดยกำหนดรหัสของตัวแทนผู้ให้ข้อมูลไว้ กล่าวคือ ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี กำหนดด้วยรหัส (P1-P7) และ (S1-S7) ตามลำดับ การสรุปประเด็นเนื้อหาอยู่บนพื้นฐานมาตรฐาน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และการดำเนินการอื่น ๆ เช่น การมีส่วนร่วมกับชุมชน สรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านการบริการ

การบริการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ กรณีศึกษา จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการสร้างแนวคิดในการให้บริการที่ชัดเจนและคล้ายคลึงกัน โดยส่วนใหญ่สอดคล้องกับบริการที่เป็นไทย เช่น การประยุกต์ใช้ธาตุเจ้าเรือน และการนวดด้วยลูกประคบ โดยมีบริการนวดไทยเป็นหลักในการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีบริการเฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์พิเศษของแต่ละที่ เช่น บริการนวดสมีมือ บริการนวดหมมือ ทั้งนี้ บริการที่เป็นที่ได้รับความนิยมของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คือบริการนวดน้ำมันและบริการนวดไทย ในส่วนของเครื่องดื่มต้อนรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ใช้สมุนไพรไทยทั่วไป คือ น้ำขิงและน้ำอัญชัน

สำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพนอกจากมีบริการเฉพาะของแต่ละที่ที่มีความพิเศษ โดดเด่นแล้ว ยังพบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพหลายแห่งมีการบริการโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ (เวลเนส) เพื่อสร้างความแตกต่างและหลากหลาย เช่น โปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ (เวลเนส) ประกอบด้วย กิจกรรมออกกำลังกายในน้ำ (Aqua Exercise) อโรมาเธอราปี การนวดแบบอายุรเวท ผังทรายและประคบทราย การแช่น้ำบำบัดด้วยสี ฟิตเนส

เรกิ โยคะ ดีท็อกซ์ โภชนาการอาหาร การบำบัดด้วยพลังงาน (Energy Healing) ดูดวงตามโหราศาสตร์ มีบริการแพทย์แผนไทย การฝังเข็ม การลดความอ้วน ดังกล่าวพบได้ในตัวแทนสถานประกอบการ P1, P2, P5, S1, S3, และ S7

นอกจากนี้การให้บริการนวดที่ใช้อุปกรณ์ที่เป็นวัสดุจากธรรมชาติหลากหลายรูปแบบ เช่น การนวดด้วยหินคริสตัล หินหิมาลายัน และหยก การนําน้ำมันมะพร้าวมาทำเป็นรูปแบบร้อนและเย็นโดยนำมาใช้ในบริการนวด นวดตอกเส้นของทางภาคเหนือ การนวดด้วยกะลา ไม้ไผ่ มาประยุกต์ในบริการนวด นวดหินร้อนประยุกต์กับการบำบัดด้วยพลังงาน การนวดน้ำมันตามราศีซึ่งประยุกต์จากแนวคิดธาตุเจ้าเรือน กิจกรรมดังกล่าวพบได้ในตัวแทนสถานประกอบการ P7, S5, และ S6 อีกทั้งยังพบว่าในตัวแทนสถานประกอบการ P3, P6, และ P7 มีการนำสับปะรดและมะพร้าว ซึ่งเป็นผลผลิตภายในท้องถิ่นมาให้บริการ สครับขัดผิวด้วยเช่นกัน

สำหรับการบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม แม้ว่าเครื่องดื่มก่อนและหลังบริการส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องดื่มสมุนไพรไทยทั่วไป แต่เมื่อพิจารณาข้อมูลจะพบความหลากหลายของการใช้สมุนไพร เช่น เครื่องดื่มเป็นแบบรายวันซึ่งไม่จำกัดว่าต้องเป็นสมุนไพรไทย น้ำสับปะรด น้ำกระเจียวแดง น้ำมะพร้าว น้ำมะม่วงหิมพานต์ น้ำหญ้าหวานและน้ำมะตูม ซึ่งพบได้ในตัวแทนสถานประกอบการ P1, P7, S2, S4, S5 สำหรับอาหารว่างตัวแทนสถานประกอบการในจังหวัดภูเก็ต มีการให้บริการอาหารว่างแบบฮาลาล การนำสับปะรดมาทำเป็นไส้ขนมอังกูซึ่งเป็นขนมพื้นเมือง และกล้วยเล็บมือนางอบ ซึ่งพบได้ในตัวแทนสถานประกอบการ P2, P3 และ P7

2. ด้านบุคลากร

การบริการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ กรณีศึกษา จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการสร้างแนวคิดในการพัฒนาด้านบุคลากรที่ชัดเจนและคล้ายคลึงกัน เช่น ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่คัดเลือกบุคลากรที่ผ่านมาตรฐานและขึ้นทะเบียนตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด มีการประชุม ทบทวนและทดสอบรูปแบบการบริการระหว่างพนักงานโดยกำหนดเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังมีการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อใช้สำหรับการสื่อสารและการให้บริการกับนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพได้จัดอบรม หรือสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรมความรู้และทักษะอื่น ๆ เช่น การอบรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย และบริการสุขภาพอื่น ๆ สำหรับธุรกิจสปาเพิ่มเติม

อย่างไรก็ตาม กิจกรรมที่มีการดำเนินการที่แตกต่างกัน เช่น ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งมีการอบรมด้านภาษาที่ใช้สื่อสารกับนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม เช่น การจัดอบรมภาษารัสเซีย ภาษาจีน และภาษาเกาหลี ซึ่งพบได้ในตัวแทนสถานประกอบการ P5, S6 นอกจากนี้ตัวแทนสถานประกอบการ P5 มีการจัดอบรมทักษะอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ทักษะการใช้เครื่องมือในการจับนวด และให้ความรู้เกี่ยวกับทิศทางการละหมาดเพื่อสามารถแนะนำนักท่องเที่ยวกลุ่มอิสลามได้อย่างถูกต้อง และตัวแทนสถานประกอบการ P7 มีการจัดอบรมการปฐมพยาบาล ในขณะที่ตัวแทนสถานประกอบการ S6 มีรูปแบบการฝึกพนักงานใหม่เป็นลักษณะพี่เลี้ยงเด็กและการทดสอบฝีมือผู้ให้บริการเป็นระยะ

3. ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์

การบริการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ กรณีศึกษา จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการสร้างแนวคิดในด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ชัดเจนและคล้ายคลึงกัน เช่น ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ใช้ผลิตภัณฑ์น้ำมันเบสเป็นน้ำมันมะพร้าวและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปจากบริษัทต่างประเทศและบริษัทในประเทศไทยที่มีความปลอดภัยผ่านมาตรฐานได้รับการรับรองจากมาตรฐานอาหารและยา และผ่านมาตรฐาน GMP แต่มีบางส่วนตัวแทนสถานประกอบการที่มีการว่าจ้างผลิตผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะเพื่อใช้ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ โดยผู้ที่รับผลิตต้องมีคุณภาพผ่านมาตรฐานความปลอดภัยในระดับสากล

อย่างไรก็ตาม กิจกรรมที่มีการดำเนินการที่แตกต่างกัน เช่น ตัวแทนผู้ประกอบการ S2 เลือกใช้วัตถุดิบและผลิตภัณฑ์อินทรีย์ (Organic) ทั้งหมด ในขณะที่ตัวแทนผู้ประกอบการ S1 ไม่นิยมใช้ของสดสำหรับการเลือกใช้หรือจ้างผู้ประกอบการในท้องถิ่นผลิตผลิตภัณฑ์ นั้น พบว่าในจังหวัดภูเก็ตมีเพียงตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ P2 และ P6 เพียง 2 รายเท่านั้น สำหรับตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอำเภอเกาะสมุย S3 มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือมีการจ้างผลิตน้ำมันมะพร้าวและจัดซื้อจากบริษัทตัวแทนที่ผลิตในเกาะสมุย แต่ตัวแทนผู้ประกอบการ S6 เลือกที่จะใช้ผลิตภัณฑ์จากต่างประเทศแถบยุโรป โดยให้เหตุผลว่าไม่มั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตในท้องถิ่นและผู้ผลิต

ในส่วนของการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือการใช้อุปกรณ์ที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น พบว่าตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต P1, P3 และ P6 มีการใช้อุปกรณ์กะละมังที่ทำมาจากเปลือกหอยใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของไผ่ การใช้ผ้าปาเต๊ะเป็นส่วนประกอบผ้าปูเตียงและปลอกหมอน การใช้สเปรย์ปรับอากาศกลิ่นดอกไม้ในโซนร้อน เช่น กลิ่นดอกมะลิ ดอกลิลาวดี ดอกแก้ว ดอกจำปี ดอกปีป ในการสร้างบรรยากาศในแต่ละห้องบริการ

4. ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร

การบริการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ กรณีศึกษา จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการสร้างแนวคิดในด้านการบริหารจัดการองค์กรที่ชัดเจนและคล้ายคลึงกัน เช่น ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ดำเนินการเป็นไปตามนโยบายของโรงแรมและรีสอร์ท มีขั้นตอนการรับสมัครและการฝึกพนักงานใหม่คล้ายคลึงกัน การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งการเสริมสร้างความสัมพันธ์ขององค์กรเช่นกัน ทั้งนี้ ในส่วนของสวัสดิการและรายได้มีการจัดสรรให้กับพนักงานได้อย่างเหมาะสมโดยในส่วนนี้ตัวแทนธุรกิจสปาที่ให้สัมภาษณ์อ้างอิงจากอายุงานของพนักงานที่ทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลานานซึ่งแสดงถึงความภักดี และพึงพอใจในการทำงาน

แต่ด้านการบริหารและการจัดการองค์กรของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีเจ้าของธุรกิจเป็นคนในพื้นที่บางส่วนจะมีการบริหารจัดการองค์กรในรูปแบบครอบครัวดังเช่นตัวแทนของสถานประกอบการ P3 มีเอกลักษณ์ในการบริหารจัดการแบบครอบครัวตามรูปแบบของชาวจีน โดยพนักงานจะเรียกผู้บริหารสูงสุดหรือเจ้าของกิจการว่าป้า หมายถึงพ่อ ซึ่งเป็นการแสดงความเคารพ และการเป็นผู้นำของครอบครัวองค์กร นอกจากนี้ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ P3, P5, และ S3 มีการจัดการในส่วนของแปลงเกษตรของตนเองเพื่อ

ใช้ในการปลูกวัตถุดิบด้วยตนเอง เช่น สับปะรด สมุนไพร อัญชัน ผัก ผลไม้อื่น ๆ โดยวัตถุดิบที่ได้จะนำมาใช้ทั้งในส่วนของโรงแรม และส่วนของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ และตัวแทนสถานประกอบการ P3 เมื่อมีผลผลิตจำนวนมากจะนำผลผลิตดังกล่าวมาบริการให้กับพนักงานเช่นกัน สำหรับการสร้างขวัญกำลังใจในการดำเนินงานตัวแทนสถานประกอบการ P5 มีการจัดกิจกรรมให้รางวัลกับ The Best Therapist

5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

การบริการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ กรณีศึกษา จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการสร้างแนวคิดในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนและคล้ายคลึงกัน เช่น การตกแต่งและจัดสถานที่ของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ดำเนินการตามรูปแบบแนวคิดของทางโรงแรมและรีสอร์ท โดยสร้างให้มีความกลมกลืนกับสภาพภูมิประเทศตามตำแหน่งที่ตั้ง มีการจัดสรรพื้นที่การให้บริการสปาเพื่อสุขภาพอย่างชัดเจน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนสถานที่ให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น จัดสถานที่นวดบริเวณหน้าหาด หรือการบริการนวดในห้องพัก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของรูปแบบบริการที่นักท่องเที่ยวต้องการใช้บริการ นอกจากนี้ ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีนโยบายและการดำเนินการในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การมีแหล่งวัตถุดิบ ผักผลไม้ ไม้ดอกไม้ประดับที่ปลูกเองด้วยรูปแบบปลอดสารพิษ การประหยัดพลังงาน ทั้งนี้มีธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพบางส่วนที่ผ่านมาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียว บางส่วนอยู่ในกระบวนการดำเนินการเพื่อประเมิน และบางส่วนดำเนินการด้านนโยบายสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานอื่น ซึ่งธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพดังกล่าวมองว่าไม่จำเป็นต้องเข้าร่วมประเมินกับมาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียวก็ได้

อย่างไรก็ตาม ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่มีการดำเนินการแตกต่างกัน เช่น ตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ P3 มีการสร้างอาคารและการตกแต่งโดยใช้แนวคิด ตามรูปแบบของชิโนโปรตุกีส และบาหลียาวา ผ่านลวดลายและโทนสีของดอกพุดภูเก็ตซึ่งเป็นพันธุ์ไม้ท้องถิ่น ในขณะที่ตัวแทนสถานประกอบการ P6 มีการใช้อุปกรณ์เหมือนโรงแรมตกแต่งสถานที่ การสร้างอาคารและห้องให้บริการโดยใช้แนวคิดดั้งเดิมสีเสื่อมาสร้างเป็นอัตลักษณ์ของตนเองที่ต้องการสร้างเอกลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น ส่งผลทำให้ในส่วนที่ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพมีเอกลักษณ์ด้วย หรือการสร้างอาคารเป็นรูปแบบถ้ำโบราณ นำมะพร้าว และส่วนประกอบมาใช้ในการตกแต่งสถานที่ ซึ่งพบในตัวแทนสถานประกอบการ S3

สำหรับตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ P2 มีการจัดการที่น่าสนใจ คือ การปรับปรุงห้องพักที่ให้เอื้อต่อการประหยัดพลังงาน เช่น การติดตั้งเซนเซอร์ที่ประตูเพื่อใช้ในการควบคุมการเปิดปิดเครื่องปรับอากาศ ในขณะที่ตัวแทนสถานประกอบการ P3 มีการตกแต่งสถานที่อย่างน่าสนใจ คือ ใช้ดอกไม้ทั้งต้นมาตกแต่ง และเมื่อผลัดดอกก็นำกลับไปพื้นพูดุแลที่แปลงเกษตรของตนเอง การใช้ดอกพุดภูเก็ตที่ดอกร่วงจากต้น ส่วนเหลือใช้จากสับปะรดมาตกแต่งสถานที่แทนการซื้อดอกไม้สดเพื่อมาตกแต่ง สำหรับตัวแทนสถานประกอบการ P7 ได้มีแนวคิดโครงการ Save 4 Project ซึ่งเป็นนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของทางองค์กร โดยพนักงานทุกคนมีส่วนร่วม และมีกระบวนการติดตามภายในโรงแรม และธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

นอกจากนี้ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ S1, S3 และ S5 ที่ตั้งอยู่ในโรงแรมและรีสอร์ทที่ผ่านการรับรองโรงแรมใบไม้สีเขียวส่งผลให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องได้รับมาตรฐานตามเกณฑ์และมีตัวแทนสถานประกอบการ S1 มีการจัดตั้งทีมเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร

6. การดำเนินการอื่น ๆ เช่น การมีส่วนร่วมกับชุมชน

การบริการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ กรณีศึกษา จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย มีการดำเนินการอื่น ๆ เช่น การมีส่วนร่วมกับชุมชนที่ชัดเจนและคล้ายคลึงกัน เช่น ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูลทุกแห่งอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของโรงแรม ซึ่งมีพันธกิจการมีส่วนร่วมกับชุมชน เช่น การสนับสนุนเงินทุน อุปกรณ์ สถานที่ หรือจิตอาสาสำหรับการทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน ทั้งโรงเรียน ส่วนราชการ และชุมชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่ รวมทั้งการทํานุบำรุงกิจกรรมทางศาสนาในท้องถิ่น

แต่กิจกรรมการมีส่วนร่วมกับชุมชนที่มีการดำเนินการแตกต่างกัน เช่น ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีการนำผลิตภัณฑ์ในชุมชนมาวางจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยว เช่น ของที่ระลึกรูปเต่า รูปรถโฟล์กswagen ผลิตภัณฑ์จากผ้าปาเต๊ะ กล้วยอบ สครับมะพร้าว ยาหม่องมะพร้าว และลิปมะพร้าว มาวางจำหน่าย ซึ่งพบในตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ P3, P7, และ S5 นอกจากนี้ตัวแทนสถานประกอบการ S6 ได้ร่วมมือกับเรือนจำส่งเสริมการปลูกสมุนไพรในเรือนจำ จัดอบรมการนวด และให้ความรู้การทำลูกประคบ เพื่อเป็นการพัฒนาวิชาชีพให้กับผู้ต้องขัง

4.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

การดำเนินการศึกษาเพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล นำเสนอสรุปรายละเอียด ดังนี้

(1) ผลสังเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของสปาเพื่อสุขภาพมีผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศในประเทศไทย

(2) ตัวชี้วัดและมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(2.1) การสังเคราะห์ตัวชี้วัดและมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(2.2) ตัวชี้วัดและมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(2.3) ผลการประเมินตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้จากตัวชี้วัดและมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(1) ผลสังเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของสปาเพื่อสุขภาพมีผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศในประเทศไทย

ผลสังเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศในประเทศไทย จำนวน 9 ราย (B1-B9) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ พื้นฐานมาตรฐาน 5 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อมและชุมชน สรุปผลได้ดังนี้

ด้านการบริการ

ผลจากการสังเคราะห์ข้อมูลธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จในด้านการบริการ คือ การพัฒนาโปรแกรมการให้บริการที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่โดดเด่นและแตกต่างจากคู่แข่ง อีกทั้งมีการนำอัตลักษณ์และภูมิปัญญาของภาคใต้หรือท้องถิ่นมาใช้ เช่น “...การนวดด้วยหลักของเส้นประธานสิบ การเปิดจุดจักระ ด้วยการนำเอาธาตุไฟ ธาตุลมผสมผสาน เช่น ห้องที่ฝาผนังเป็นสีแดง คือ ธาตุไฟ เพื่อส่งเสริมธาตุลม เพราะฉะนั้นการเปิดประตูลม เปิดจุดจักระ ต้องใช้ธาตุไฟเป็นตัวตั้ง การเปิดจุดจักระเป็นเรื่องของการนวดไทย...” หรือ “...ประคบด้วยหม้อดิน การอาบน้ำท่ามกลางแสงจันทร์ ในส่วนของจังหวัดภูเก็ตธุรกิจเองได้ลงไปเป็นที่ปรึกษา ภูเก็ตเป็นแหล่งดีบุกต้องทำอะไรที่เกี่ยวกับดีบุก มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาช่วยได้ออกมาเป็นรายการบริการ เช่น นวดด้วยดีบุก การนวดหินร้อน (Hot Stone Massage) นวดมโนราห์ เป็นต้น...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B5” นอกจากนี้การให้บริการด้วยการนำพืชสมุนไพรและผลไม้ในท้องถิ่น เช่น สับปะรด มะพร้าว มาออกแบบเป็นผลิตภัณฑ์ให้บริการหรือเครื่องดื่มต่าง ๆ เช่น

“...มีเครื่องดื่มต้อนรับเรียกว่าน้ำ 3 มะ คือ มะขิง มะขาม และมะเฟือง ...” หรือ “...ใช้น้ำมันมะพร้าวอุ่น ซึ่งผสมกับไพลและเถาวัลย์เปรียง ซึ่งทำให้เกิดการคลายกล้ามเนื้อ และสร้างความแข็งแรงให้ผิว ซึ่งเป็นสมุนไพรที่มีในภาคใต้...” “...มีการต้อนรับด้วยผ้าเย็นซึ่งมีกลิ่นตะไคร้สดชื่น กระตุ้นอารมณ์ จิตใจให้เบิกบานลืมความเหนื่อยล้าได้ รวมทั้งเครื่องดื่มต้อนรับมีความเฉพาะตัวของน้ำผักบั้งผสมน้ำผลไม้อย่างสับปะรดได้อย่างลงตัว...” “...เครื่องดื่มสำหรับต้อนรับเป็นน้ำเก็กฮวย...หลังจากนวดเสร็จมีบริการผลไม้ คือ แก้วมังกร และมะละกอ โยเกิร์ต และชามะตูม...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B5, B7 และ B8

ด้านบุคลากร

ผลจากการสังเคราะห์ข้อมูลธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ พบว่า ตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีแนวคิดเหมือนกันทั้ง 9 ราย ว่า บุคลากร คือ หัวใจหลักแห่งความสำเร็จที่แท้จริงของธุรกิจ หากองค์กรต้องการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนการลงทุนด้านบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในธุรกิจด้านบริการ ดังนั้น องค์กรต้องให้ความสำคัญในการดูแลทั้งเรื่องการพัฒนาฝึกอบรม บุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน โปรแกรมบริการที่น่าเสนอ ผลิตภัณฑ์เครื่องมือ และอุปกรณ์ ทักษะด้านการสื่อสาร และความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการบริหาร หรือนโยบายการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น

“...องค์กรต้องหาวิธีบริหารจัดการให้บุคลากรมีสุขภาพจิตที่ดี เพื่อให้พร้อมในการบริการ ต้องมีการพัฒนาความรู้ ทักษะต่าง ๆ ให้บุคลากรตลอดเวลาเพื่อให้สามารถเติบโตไปพร้อม ๆ กับการเติบโตขององค์กรได้...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B1

“...การจัดการกับคนหรือบุคลากรขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องจัดการ ธุรกิจสปลาเพื่อสุขภาพต้องลงทุนกับคนเยอะมาก และต้องพร้อมที่จะยอมสูญเสียไปทุกวินาที เนื่องจากในธุรกิจมีความต้องการบุคลากรค่อนข้างสูง ต้องหาวิธีในการจัดการ ทำอย่างไรให้คนอยู่กับองค์กรมากที่สุด นานมากที่สุด ต้องมีวิธีการจัดการคนที่ดี เพราะคนอยู่กับองค์กร ถ้าคนมีประสิทธิภาพจะทำให้ธุรกิจโตไปได้อย่างรวดเร็ว...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B2

“...สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ให้ความสำคัญ ในการบริหารจัดการสปลาเพื่อสุขภาพให้เกิดความยั่งยืน คือ (1) คน...” “...องค์กรมีการให้ความสำคัญกับบุคลากร สร้างโรงเรียนในการที่จะฝึกอบรมบุคลากรเพื่อการตอบโจทยอุตสาหกรรม...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B3

“...การบริหารจัดการขององค์กรเพื่อให้เกิดความยั่งยืน คือ เน้นเรื่องของคนหรือบุคลากร...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B4

“...มีการฝึกอบรมพนักงานอยู่ตลอด โดยเจ้าของลงมาฝึกอบรมให้ด้วยตัวเอง เช่น พนักงานเข้าใหม่ต้องอธิบายให้เขาเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Product) ที่เขาจะต้องนำเสนอ ทุกอย่างต้องมาจากใจ ใช้ฤดูกาลที่นักท่องเที่ยวน้อย (Low Season) ในการฝึกฝน ฝึกอบรมพนักงาน ให้เก็บเกี่ยวประสบการณ์ การอบรมให้พนักงานนวด สอนโดยใช้ภาษาละติน มองว่าเรื่องทรัพยากรมนุษย์มีความท้าทาย ต้องทำความเข้าใจสร้างความเข้าใจให้กับตัวพนักงาน ตั้งแต่รับสมัคร พนักงานต้องเอาใจมาก่อน ต้องไม่ท่วงสวย ต้องพร้อมที่จะลุย ในส่วนของพนักงานให้บริการ (Therapist) ต้องการเรื่องของบุคลิกลักษณะมากกว่าความสามารถ มองว่าความสามารถ ความรู้สามารถเติมได้...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B5

“...พนักงานมีความเป็นมืออาชีพ นอบน้อม แสดงออกถึงความเป็นไทย มีมิตรไมตรี ยิ้มทักทาย มีความนิ่มนวล สุภาพ นิ่งสงบ ทำให้รู้สึกถึงการผ่อนคลายได้ดีเยี่ยม...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B7

ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์

ผลจากการสังเคราะห์ข้อมูลธุรกิจสปลาเพื่อสุขภาพที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ พบว่า ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศให้ความสำคัญในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์เพราะมองว่าผลิตภัณฑ์เป็นหัวใจขององค์กรที่ทำให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง หรือการพิจารณาเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น เช่น น้ำมันพรวัว เพื่อสนับสนุนให้ชุมชนรอบข้างมีรายได้ และต้องได้รับการรับรองมาตรฐาน อีกทั้งมีการจัดวางจำหน่ายในพื้นที่ให้บริการธุรกิจสปลาเพื่อสุขภาพ นอกจากนี้ ธุรกิจสปลาเพื่อสุขภาพที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศให้ความสำคัญในการพิจารณาเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพราะนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศยุโรปให้ความสำคัญเรื่องสิ่งแวดล้อมและเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาเลือกใช้บริการ ทำให้สถานประกอบการบางแห่งมีการปลูกพืชอินทรีย์ (Organic) ในพื้นที่เกษตรของตัวเองหรือกรณีที่มีต้นทุนในการผลิตสูงการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากจากบริษัทที่มีแนวความคิดการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น

“...ผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นหัวใจขององค์กร ทำให้เกิดความแตกต่างและเป็นเอกลักษณ์ที่ไม่เหมือนใคร...”
ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B3

“...การเลือกผลิตภัณฑ์ เลือกจากที่ที่ได้รับการรับรองเนื่องจากกฎของสาธารณะสุข และเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ในประเทศเป็นหลัก...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B5

“...แต่หลังจากนักท่องเที่ยวลองใช้และชอบ จึงได้วางจำหน่ายด้วย ผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ในการบริการ เช่น สบู่สครับ หรือ สมุนไพรอบ ใช้ของที่ปลูกเอง...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B6

“...ในส่วนของผลิตภัณฑ์ เช่น แชมพู สบู่ เนื่องจากปริมาณที่ใช้ไม่มากพอ ถ้าผลิตเองจะทำลายสิ่งแวดล้อมมากกว่าการเป็นมิตรและกังวลเรื่องคุณภาพ จึงมีแนวคิดเลือกซื้อจากธุรกิจที่ผลิตโดยมีแนวคิดการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B6

“...ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ ครีมกันแดดที่ปราศจากสารเคมีที่ส่งผลต่อระบบสืบพันธุ์ และการเจริญเติบโตของปะการัง...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B7

“...การเลือกผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อมและเน้นเรื่องบรรจุภัณฑ์ เช่น ใช้แบบเติมได้...”
“...ใช้อ้อยที่ปลูกมาทำน้ำชาอ้อยหรือน้ำตะไคร้ ที่ปลูกเองการตกแต่งก็ไปกับธรรมชาติอยู่แล้ว ปลูกพืชสวนสมุนไพรแสดงให้เห็น ลูกค้าเห็น ผลิตภัณฑ์ต้นทุนอาจจะแพงกว่าปกติแต่ลดความเสี่ยงเรื่องการแพ้ของนักท่องเที่ยว...” “...นักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมเป็นชาวยุโรปร้อยละ 80 การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ สามารถช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและนำมาทำการตลาดได้เป็นอย่างดีในกลุ่มนักท่องเที่ยวยุโรปที่มีคุณภาพ...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B9

ด้านการบริหารจัดการองค์กร

ผลจากการสังเคราะห์ข้อมูลธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ พบว่า ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศให้ความสำคัญด้านการบริหารจัดการองค์กร เพราะการบริหารเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการดำเนินงานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ และเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการกำหนดเป้าหมายและทิศทางขับเคลื่อนองค์กร ผู้บริหารต้องมองแนวโน้มในอนาคตของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอย่างเข้าใจ เข้าถึง และนำมาพัฒนาทิศทางของธุรกิจ นอกจากนี้การบริหารงานในปัจจุบันองค์กรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยี การนำเสียงสะท้อนกลับจากผู้ใช้บริการมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการและออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น

“...ปัจจุบันเป็นโลกของดิจิทัล เรื่องของข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญ ทั้งระบบการบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า (Customer Relationship Management-CRM) และ Big Data ทั้งหลาย และในส่วนของสปาเพื่อสุขภาพแอปพลิเคชันที่จะเข้ามา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว หากไม่มีข้อมูลต่าง ๆ ในการสนับสนุน จะทำให้การเติบโตเป็นไปได้ล่าช้า ทำให้อาจสู้คู่แข่งไม่ได้...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B1

“...การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย จะทำอย่างไรในการที่จะทำให้บุคลากรขององค์กร รวมทั้งนักท่องเที่ยวมีความสุข มีอะไรที่สามารถจัดการความสุขได้ ต้องจัดการอย่างไรให้อยู่ในระดับที่ผู้บริหารพึงพอใจและต้องชีวิตได้ ตรวจสอบได้ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จะสามารถรู้ได้อย่างไรว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจหรือไม่ ปัจจุบันใช้อารมณ์ (Emotional) ในการตัดสินใจไม่ได้อีกต่อไป ต้องใช้สถิติ (Statistic) ในการตัดสินใจ ซึ่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งสถิติ (Statistic) ทั้งนี้ข้อมูลได้มาจากเทคโนโลยีและระบบที่ป้อนเข้า (Input) ไปในการจัดการ...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B2

“...จะวิเคราะห์ทุก ๆ 5 ถึง 10 ปี โดยมีองค์ประกอบ 3 ส่วนสำคัญ คือ (1) พยากรณ์แนวโน้มที่เกิดขึ้นทุก ๆ 5-10 ปี มีอะไรบ้าง ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยี วิถีชีวิตของคน (Life Style) สามารถพยากรณ์แนวโน้มที่จะเกิดได้ว่าเป็นอะไร (2) เรื่องของกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยว จากแนวโน้มที่เกิดหรือเหตุการณ์ที่เกิด และ (3) Innovative Solution ถ้าสามารถรู้ในเรื่องวิถีชีวิตของคน (Life Style) ...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B3

“...ระบบปฏิบัติการ (Operate System) เข้ามาช่วยจัดการข้อมูล วัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้ทิศทางในการดำเนินงาน ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B4

“...ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success) ของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จได้ 1.ต้องรู้จักตัวเอง 2.รู้จักนักท่องเที่ยวของตัวเอง 3.ทำอย่างไรให้สามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้ 4.เมื่อรับรู้ข้อ 1-3 แล้ว ต้องติดตามผล และนำมาพัฒนาอย่าหยุดนิ่ง เพื่อให้ก้าวไปสู่ขั้นตอนถัดไปได้อีก และ 5.ข้อมูลที่มีอยู่อย่าปล่อยให้หายไปเป็นข้อมูลเพื่อส่วนรวม...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B6

ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อมและชุมชน

ผลจากการสังเคราะห์ข้อมูลธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ พบว่า ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศให้ความสำคัญด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม หลาย ๆ สถานประกอบการได้รับมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มาตรฐานไบโอสีเขียว เพราะในปัจจุบันนักท่องเที่ยวกลุ่มยุโรปให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม การใช้ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมีส่วนช่วยลดต้นทุนการผลิต สร้างภาพลักษณ์หรือจุดขายที่ดี สร้างความยั่งยืน และสุขภาพที่ดีให้ผู้รับและให้บริการ

ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องให้ความสำคัญด้านสถานที่ตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบอาคาร การเลือกใช้อุปกรณ์ที่ประหยัดทรัพยากรน้ำ ไฟฟ้า การจัดการขยะ การปลูกพืชสมุนไพรไว้ใช้ในสถานประกอบการ หรือการใช้พลังงานทดแทนด้วยการติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์ แต่การดำเนินการให้ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ ตระหนักและเห็นประโยชน์ของการจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จัดซื้อสิ่งของภายในชุมชนเพื่อลดปัญหาต้นทุนการขนส่ง การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ หรือผลิตภัณฑ์ที่ปราศจากสารเคมี และก่อให้เกิดขยะน้อยที่สุดหรือซีโร่เวส

“...ตัวอาคารส่วนประกอบเป็นไม้ หลังคาภายนอกมุงด้วยหญ้า สถานประกอบการมีนโยบายในด้าน การรักษาสีสิ่งแวดล้อมชัดเจน การก่อสร้างอาคารยึดหลักการสร้างให้เข้ากับธรรมชาติ มีนโยบายไม่ตัดต้นไม้ ใหญ่ หรือหากจำเป็นต้องตัดจะมีการปลูกต้นไม้ทดแทน...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติ เป็นเลิศ B7

“...การจัดการขยะทางธุรกิจมีการแยกขยะ มีป้ายแยกขยะ มีการรณรงค์เรื่องการลดใช้กระดาษ การจัดการขยะ เช่น เศษอาหาร ใช้ทำปุ๋ย เพราะมีการปลูกพืชผักสวนครัว หรือใส่ EM ย่อยสลาย ส่วนขยะ รีไซเคิล ให้เทศบาลจัดการ...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B5

“...กระตุ้นพนักงานในเรื่องของสิ่งแวดล้อม โดยมีการวางกฎสำหรับบ้านพักพนักงานว่า ต้องใช้ ผลิตภัณฑ์น้ำยาต่าง ๆ ในครัวเรือน เช่น น้ำยาล้างจาน ล้างห้องน้ำแบบออแกนิก ซึ่งสามารถสั่งซื้อพร้อมธุรกิจ ได้เลย เนื่องจากใช้ผลิตภัณฑ์เดียวกัน เพราะมองถึงความปลอดภัยของตัวพนักงานเองด้วย...” ตัวแทน สถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B5

“...ธุรกิจจะมีพนักงานสำหรับดูแลเรื่องสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะ สร้างการรับรู้และการดำเนินการเรื่อง กรีน โดยการทำให้กรีนเป็นเรื่องใกล้ตัว ไม่ไปรบกวนสิ่งแวดล้อม พยายามซื้อสิ่งที่เป็นขยะให้น้อยที่สุด เลือกลงตั้งแต่ต้นทาง บรรจุภัณฑ์ต้องเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมหรือไม่มีบรรจุภัณฑ์ให้มากที่สุด...” ตัวแทน สถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B6

“...มีพนักงานดำรงตำแหน่ง Sustainable ซึ่งจะรับผิดชอบในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ด้านสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะ อาทิ การบำบัดน้ำ...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B7

“...เรื่องประหยัดพลังงาน และรักษาสีสิ่งแวดล้อม สัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายของโรงแรม” หากใส่ใจสุขภาพ ต้นทุนที่เกิดขึ้นถือว่าคุ้ม และการดำเนินการเพื่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสามารถลดต้นทุนได้ เช่น เราสามารถเอาเศษผัก ผลไม้ ไปทำปุ๋ย สามารถลดค่าปุ๋ยได้เยอะ น้ำใช้แล้วก็สามารถนำไปรดน้ำต้นไม้ ลดค่าใช้จ่ายในส่วนค่าไฟฟ้าในการใช้เครื่องสูบน้ำ ขยะเปียกพยายามลดให้น้อยสุดเอาไปทำปุ๋ยเพราะมีส่วน ออแกนิกที่ปลูกผักหรือผลไม้...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B9

“...ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ ครีมกันแดดที่ปราศจากสารเคมีที่ส่งผลต่อระบบสืบพันธุ์ และการเจริญเติบโตของปะการัง...” ตัวแทนสถานประกอบการที่มีผลการปฏิบัติเป็นเลิศ B7

(2) ตัวชี้วัดและมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ ท้องถิ่น

(2.1) การสังเคราะห์ตัวชี้วัดและมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและ แสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(2.2) ตัวชี้วัดและมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึง เอกลักษณ์ท้องถิ่น

(2.3) ผลการประเมินตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้จากตัวชี้วัดและมาตรฐาน สปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(2.1) การสังเคราะห์ตัวชี้วัดและมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

การสังเคราะห์ตัวชี้วัดจากผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 ผ่านผลการสังเคราะห์ข้อมูลธุรกิจที่มีผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม สรุปตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพได้ 6 ด้าน 37 ตัวชี้วัด ดังนี้



ภาพที่ 7 สรุปตัวชี้วัดจำนวน 6 ด้าน เพื่อดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นของสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปปเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

จากการทบทวนเอกสารมาตรฐานการรับรอง และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและควมมีเอกลักษณ์ในสถานประกอบการสปปเพื่อสุขภาพ และการลงพื้นที่ สามารถกำหนดตัวชี้วัดที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร ด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน รวมทั้งสิ้น 37 ตัวชี้วัด โดยผู้วิจัยกำหนดรหัสย่อเพื่อนำไปสังเคราะห์ตัวชี้วัดในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

GN-n หรือ UN-n หรือ IN-n

โดย	G	หมายถึง ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
	U	หมายถึง ด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น
	I	หมายถึง ด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ระดับสากล
	N	หมายถึง ลำดับตัวชี้วัดแต่ละด้านดังนี้
		1 หมายถึง ด้านการบริหารและจัดการองค์กร
		2 หมายถึง ด้านการบริการ
		3 หมายถึง ด้านบุคลากร
		4 หมายถึง ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์
		5 หมายถึง ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
		6 หมายถึง ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน
	n	หมายถึง ลำดับข้อของตัวชี้วัด

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปที่มาในแต่ละตัวชี้วัด ซึ่งนำข้อมูลหตุยภูมิและปฐมภูมิจากผลการศึกษามาสังเคราะห์นำเสนอดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร	
1 นโยบายด้านการส่งเสริมความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (U1-1))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน และมาตรฐานสปาอาเซียน มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการส่งเสริมวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น รวมถึงส่งเสริมอาชีพให้กับท้องถิ่น และหาทางเพิ่มคุณค่าให้กับวิถีชีวิตของคนในชุมชนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง และจากการสัมภาษณ์ พบว่า นโยบายของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจมีรูปแบบและทิศทางการพัฒนาไปในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เช่น ด้านสถาปัตยกรรมแบบชิโนยูโรเปียน การใช้ผ้าลูกไม้รูปแบบชุดบ่าบ่าและผ้าปาเต๊ะ เป็นต้น ดังนั้น ตัวชี้วัด นโยบายด้านการส่งเสริมความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น จึงเน้นการกำหนดนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง การดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม และการติดตามประเมินผล ซึ่งเป็นไปตามผลการประชุมกลุ่มย่อยกับตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ
2 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G1-2))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานสำนักงานสีเขียว มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน และ ISO/DIS 17679 : 2016 มีข้อกำหนดให้สถานประกอบการมีนโยบายสิ่งแวดล้อม ซึ่งกำหนดจากผู้บริหารระดับสูง โดยคำนึงถึงผลกระทบทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีการส่งเสริมกิจกรรมสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน ผู้รับบริการและผู้ประกอบการร้านค้าที่มีส่วนร่วมทั้งหมด โดยมีการประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และจากการลงพื้นที่สัมภาษณ์ พบว่า นโยบายของผู้บริหารมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจให้สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น ตัวชี้วัด นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม จึงเน้นการกำหนดนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง การดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม และการติดตามประเมินผล โดยเป็นไปตามผลการประชุมกลุ่มย่อยกับตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
3 การจัดการขยะ (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G1-3))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานสำนักงานสีเขียว มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน มาตรฐานอาคารเขียว และมาตรฐานสปาอาเซียน กำหนดให้มีการจัดการขยะของเสีย โดยการใช้เทคโนโลยี มีการส่งเสริมการนำกลับมาใช้ใหม่ รวมถึงมีการจัดสถานที่คัดแยกขยะตั้งแต่แหล่งกำเนิด การดำเนินการตามหลัก 4R มีจุดรวบรวมขยะรอการกำจัด มีสถานที่สำหรับเก็บวัสดุมีพิษให้ปลอดภัยและชัดเจน และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า มีธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งทั้งในจังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุยมีการดำเนินการจัดการขยะเบื้องต้น โดยการคัดแยกขยะ โดยบางแห่งคัดแยกเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาดำเนินการต่อไป บางแห่งมีการดำเนินการภายในสถานประกอบการ เช่น การจำหน่ายขยะที่สามารถรีไซเคิลได้ การนำขยะบางส่วนกลับมาใช้ใหม่ รวมถึงบางแห่งสามารถกำจัดขยะที่สามารถย่อยสลายได้ด้วยตนเอง เป็นต้น ดังนั้น ตัวชี้วัด การจัดการขยะ จึงเน้นการดำเนินการจัดการขยะตามหลัก 3R (Reuse, Reduce and Recycle) โดยเป็นไปตามผลการประชุมกลุ่มย่อยกับตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
4 การบำบัดน้ำเสีย (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G1-4))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานสำนักงานสีเขียว มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน มาตรฐานอาคารเขียว มาตรฐานสปาอาเซียน และ ISO/DIS 17679 : 2016 มีข้อกำหนดให้มีการติดตั้งอุปกรณ์สำหรับบำบัดน้ำเสีย มีการจัดการเศษขยะและสิ่งสกปรกอย่างเหมาะสมแล้ว รวมถึงการจัดทำแผนประเมินผลการป้องกันน้ำเสีย การนำน้ำทิ้งหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ มีระบบกักเก็บน้ำฝนสำหรับการใช้งาน มีระบบบำบัดน้ำที่มีประสิทธิภาพ และไม่นำผลิตภัณฑ์ ที่จัดว่าเป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อมมาเติมลงในน้ำ และจากการลงพื้นที่สัมภาษณ์พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งในจังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย มีการจัดการระบบบำบัดน้ำโดยใช้พืชและการเติมจุลินทรีย์เพื่อช่วยในการบำบัดน้ำในบ่อพักน้ำ เป็นต้น ดังนั้น ตัวชี้วัด การบำบัดน้ำเสีย จึงเน้นการตรวจสอบคุณภาพน้ำจากค่า BOD หรือ COD หรือ DO รวมถึงการบำบัดน้ำเพื่อการหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ โดยจากการประชุมกลุ่มย่อยกับตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ พบว่า การตรวจสอบค่ามาตรฐานดังกล่าวเป็นไปตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559
5 การติดตามการใช้น้ำ (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G1-5))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานอาคารเขียว มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน และ ISO/DIS 17679:2016 กำหนดให้มีการติดตามการใช้น้ำในส่วนต่าง ๆ เพื่อซ่อมบำรุง และส่งเสริมการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ และจากการลงพื้นที่สัมภาษณ์พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งในจังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุยมีการติดตั้งมิเตอร์น้ำแยกเป็นส่วนๆ เพื่อติดตามการใช้น้ำในส่วนต่างๆ และกำหนดมาตรการในการจัดการกรณีที่พบว่ามีปริมาณการใช้น้ำที่ผิดปกติ ดังนั้น ตัวชี้วัด การติดตามการใช้น้ำ จึงเน้นการติดตามการใช้น้ำในส่วนของสปาอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และมีการรายงานผลเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการ และจากผลการประชุมกลุ่มย่อยกับตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ พบว่า หลายสถานประกอบการมีการติดตามการใช้น้ำอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
6 การติดตามการใช้ไฟฟ้า (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G1-6))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียว อาเซียน มาตรฐานอาคารเขียว และ ISO/DIS 17679:2016 กำหนดให้มีการติดตั้งมิเตอร์แยกเพื่อตรวจวัดพลังงาน มีการบันทึกการใช้พลังงาน จำแนกเป็นส่วน ๆ และมีการตรวจสอบการใช้พลังงาน ดังนั้น จึงมีการกำหนดตัวชี้วัด การติดตามการใช้ไฟฟ้า โดยเน้นการตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าที่ครอบคลุมและมีการรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และจากผลการประชุมกลุ่มย่อยกับตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ สนับสนุนการติดตามการใช้ไฟฟ้านำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการลดต้นทุนจากค่าไฟฟ้า
7 ลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G1-7))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า สำนักงานสีเขียวกำหนดให้มีการจัดการในการกำหนดการลดใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์เครื่องเขียนต่าง ๆ และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า มีสถานประกอบการหลายแห่งเลือกใช้ผ้าเช็ดมือ แทนกระดาษทิชชูในห้องน้ำ การซ่อมแซมหรือการนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น การทำเฟอร์นิเจอร์จากยางรถ การหลอมเทียนที่ใช้แล้วเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ เป็นต้น ดังนั้น ตัวชี้วัด ลดการใช้ทรัพยากรอื่นๆ จึงเน้นการมีมาตรการในการลดการใช้หรือการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด
8 การจัดให้มีพื้นที่สำหรับการเพาะปลูก (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G1-8))	จากการสัมภาษณ์พบว่า สถานประกอบการบางแห่ง มีพื้นที่สำหรับกิจกรรมทางการเกษตร เพื่อนำผลผลิตเข้าสู่การให้บริการสปา โดยมีทั้งพื้นที่ที่บริหารจัดการภายในและภายนอกสถานประกอบการ ดังนั้น ตัวชี้วัด การจัดให้มีพื้นที่สำหรับการเพาะปลูก จึงพิจารณาการจัดให้มีพื้นที่สำหรับการเพาะปลูกทั้งภายในและนอกสถานประกอบการ ซึ่งอาจบริหารจัดการเองหรือจ้างหน่วยงานภายนอกบริหารจัดการ และมีการนำผลผลิตมาใช้ในการให้บริการสปา

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปปเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
9 การติดตามและประเมินผล (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G1-9))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน และมาตรฐานอาคารเขียว กำหนดให้มโนนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมโดยมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง และจากการสัมภาษณ์พบว่า สถานประกอบการมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้เกิดการพิจารณาารวมกัน ในคณะทำงานเพื่อการพัฒนา ปรับปรุง รวมถึงหาแนวทางป้องกันปัญหา ร่วมกันได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ดังนั้น ตัวชี้วัด การติดตามและประเมินผล จึงเน้นการติดตาม และประเมินผลการดำเนินการอย่างครอบคลุม และมีการนำผลการดำเนินการไปปรับปรุง
ด้านบุคลากร	
10 ความรู้ความเข้าใจด้าน สิ่งแวดล้อมของบุคลากร (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G2-10))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานสำนักงานสีเขียว มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน มาตรฐานสปปอาเซียน และ ISO/DIS 17679:2016 กำหนดให้การดำเนินการมีการสื่อสารและการฝึกอบรมด้าน สิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความเข้าใจของพนักงาน ทั้งด้านนโยบาย มาตรการต่างๆ ปัญหาสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากร และพลังงาน รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ ธรรมชาติ หรือกระตุ้นให้เกิดความเข้าใจของพนักงาน โดยมีแผนการอบรมและจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรทุกคนต้องรับรู้และ เข้าใจ และจากการสัมภาษณ์ พบว่า สถานประกอบการทุกแห่งมีการจัด อบรมให้ความรู้แก่พนักงาน แต่มีเพียงบางแห่งที่มีการอบรมด้าน สิ่งแวดล้อม เช่น การคัดแยกขยะ การอนุรักษ์น้ำและพลังงาน เป็นต้น โดยเมื่อพนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจ ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นไปอย่างราบรื่น และได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย ดังนั้น ตัวชี้วัด ความรู้ความเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อมของบุคลากร จึงเน้นการสื่อสารภายในองค์กร การให้ความรู้แก่พนักงานในประเด็นด้าน สิ่งแวดล้อม รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น และ จากผลการประชุมกลุ่มย่อยกับตัวแทนธุรกิจสปปเพื่อสุขภาพ ให้ความเห็น ว่า การสื่อสารภายในองค์กรให้รวมถึง การติดป้าย การเสวนายามเช้า (Morning Brief) และการอบรม เพื่อสร้างความรู้และความตระหนัก และการแสดงออกถึงพฤติกรรมด้านสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปปเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
11 ความรู้ความเข้าใจด้านประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาท้องถิ่นของบุคลากร (ด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (U2-11))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน และมาตรฐานสปปอาเซียน กำหนดให้สถานประกอบการมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น รวมถึงส่งเสริมอาชีพให้กับท้องถิ่น โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น และหาทางเพิ่มคุณค่าให้กับวิถีชีวิตของคนในชุมชนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง และจากการสัมภาษณ์ พบว่า บุคลากรของสถานประกอบการสปปเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิตของท้องถิ่นและสามารถสื่อสารให้กับผู้รับบริการได้ ดังนั้น ตัวชี้วัด ความรู้ความเข้าใจด้านประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาท้องถิ่นของบุคลากร จึงเน้นการสื่อสารภายในองค์กร การให้ความรู้แก่พนักงานในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น
12 เครื่องแต่งกายพนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G2-12) และด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (U2-12))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน และมาตรฐานสปปอาเซียน กำหนดให้สถานประกอบการส่งเสริมวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น และสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งพบว่าธุรกิจสปปเพื่อสุขภาพบางแห่งในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุยได้นำเอาผ้าลูกไม้ร่วมกับผ้าปาเต๊ะมาประยุกต์ใช้เป็นชุดพนักงาน จากข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า ชุดพนักงานในสถานประกอบการส่วนใหญ่ทำด้วยผ้าที่มีส่วนผสมของเส้นใยสังเคราะห์เนื่องจากสะดวกในการซักและรีดมากกว่าผ้าเส้นใยธรรมชาติ 100% ดังนั้น ตัวชี้วัด เครื่องแต่งกายพนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น จึงเน้นส่วนประกอบของวัตถุดิบของเครื่องประดับ เครื่องแต่งกายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและมีส่วนประกอบที่แสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปลาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
ด้านการบริการ	
13 การสื่อความหมาย (การสื่อสาร) (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G3-13))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน มาตรฐานอาคารเขียวและ ISO/DIS 17679:2016 กำหนดให้มีการส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีส่วนในการจัดการสิ่งแวดล้อม เชิญชวนให้ผู้ให้บริการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาสัมพันธ์การดำเนินการให้สังคมรับทราบ รวมถึงแจ้งผู้รับบริการเกี่ยวกับแผนหรือแนวทางการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ และมีแนวทางในการขอความร่วมมือจากผู้รับบริการ และจากข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า สถานประกอบการหลายแห่งมีการสื่อสารให้ข้อมูลกับผู้รับบริการที่มารับบริการเกี่ยวกับแนวคิดด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งรูปแบบป้ายให้ข้อมูล หรือการอธิบาย เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น ตัวชี้วัด การสื่อความหมาย จึงพิจารณาจากการสื่อสารกับผู้รับบริการ พฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีส่วนร่วมในการดูแลหรือตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม และมีการสื่อสารเป็นภาษาสากลร่วมด้วย
14 รายการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G3-14))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานสำนักงานสีเขียว มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน กำหนดให้มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสปลาอาเซียน กำหนดให้ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เพื่อให้บริการต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากสิ่งมีชีวิตและ/หรือสิ่งที่มีอยู่ในธรรมชาติ โดยต้องย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ ด้วยวิธีการทางชีวภาพ และมีแหล่งที่มาที่ถูกต้องตามจริยธรรม และจากการสัมภาษณ์ พบว่า สถานประกอบการหลายแห่งมีรายการบริการที่ใช้วัตถุดิบธรรมชาติ เช่น มะพร้าว ขมิ้น ซึ่งมีทั้งที่ทราบและไม่ทราบแหล่งที่มาว่าได้รับการรับรองด้านความเป็นธรรมชาติ ดังนั้น ตัวชี้วัด รายการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จึงเน้นของสดที่ใช้ในรายการบริการที่ได้จากท้องถิ่นหรือบริเวณใกล้เคียง ที่เป็นวัตถุดิบที่เป็นธรรมชาติ

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
15 รายการบริการที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (U3-15))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน กำหนดให้สถานประกอบการมีการส่งเสริมวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสปาอาเซียนที่กำหนดให้สถานประกอบการต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งในจังหวัดภูเก็ตมีการนำวัตถุดิบที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาใช้ในการให้บริการ เช่น การขัดผิวด้วยเนื้อสับปะรด การพอกหน้าด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมไข่มุก การบำรุงผิวหน้าด้วยสารสกัดจากไข่มุก การพอกตัวด้วยวานหางจระเข้สด หรือเจลวานหางจระเข้ นอกจากนี้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุยได้มีการนำมะพร้าวและทรายมาใช้ในการให้บริการ เช่น การขัดผิวด้วยเนื้อมะพร้าว การพอกตัวด้วยเนื้อมะพร้าวและน้ำกะทิ การนวดตัวด้วยน้ำมันมะพร้าว การฝังตัวในทราย และการนวดประคบด้วยทราย เป็นต้น ดังนั้น ตัวชี้วัด รายการบริการที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น จึงพิจารณาจากวัตถุดิบที่นำมาใช้ในรายการบริการแต่ละประเภท ได้แก่ แซ่/อาบ ขัด พอก นวด และบำรุง
16 การให้บริการที่แสดงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (U3-16))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน กำหนดให้สถานประกอบการมีการส่งเสริมวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสปาอาเซียนที่กำหนดให้สถานประกอบการต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น และจากการสัมภาษณ์ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งในจังหวัดภูเก็ตมีทำนวดที่แสดงเอกลักษณ์ท้องถิ่นที่มีความโดดเด่น เช่น การนวดด้วยท่ามโนราห์ ส่วนในอำเภอเกาะสมุย พบว่า มีการนวดด้วยกะลามะพร้าว เป็นต้น ดังนั้น ตัวชี้วัด การให้บริการที่แสดงเอกลักษณ์ท้องถิ่น จึงเน้นการมีแนวคิดการนำเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้รับการให้บริการ เพื่อการสร้างหรือเพิ่มมูลค่า

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปปเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
17 รายการบริการอื่น ๆ (ด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (U3-17))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน และมาตรฐานสปปอาเซียน กำหนดให้สถานประกอบการมีการส่งเสริมวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น และจากการสัมภาษณ์ พบว่า ธุรกิจสปปเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุยมีการนำวัตถุดิบท้องถิ่นมาให้บริการ เช่น การประคบหม้อเกลือ การฝังตัวในทราย และการประคบด้วยทราย เป็นต้น ดังนั้น ตัวชี้วัด รายการบริการอื่น ๆ จึงพิจารณาจากการนำสมุนไพร หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้กับการบริการ
18 อาหารว่างและเครื่องดื่มท้องถิ่น (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G3-18) และด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (U3-18))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน และมาตรฐานสปปอาเซียน กำหนดให้สถานประกอบการมีการส่งเสริมวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น จากการสัมภาษณ์ พบว่า มีการนำผลไม้ในท้องถิ่นมาแปรรูปเป็นเครื่องดื่มและอาหารว่างหลังการบริการ เช่น น้ำตะลิงปลิง น้ำมะม่วงหิมพานต์ น้ำสับปะรด ลูกก๊วยสับปะรด ขนมพายที่ได้พัฒนามาจากขนมอังกู และขนมท้องถิ่นเมืองภูเก็ต เช่น ขนมบี้ฝรั่ง เป็นต้น และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ธุรกิจสปปเพื่อสุขภาพทุกแห่งมีการให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่มก่อนและหลังการให้บริการ และส่วนใหญ่มีการทำการเกษตรแบบไร้สารเคมีและนำเอาผลผลิตมาใช้ในการให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม ดังนั้น ตัวชี้วัด อาหารว่างและเครื่องดื่มท้องถิ่น จึงพิจารณาจากที่มาของวัตถุดิบที่ผลิตภายในท้องถิ่นและจังหวัดใกล้เคียง และเป็นวัตถุดิบอินทรีย์ (Organic)

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์	
19 ผลิตภัณฑ์สปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G4-19))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานสำนักงานสีเขียว มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน กำหนดให้มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยต้องย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ ด้วยวิธีการทางชีวภาพ และมีแหล่งที่มาที่ถูกต้องตามจริยธรรม และจากการสัมภาษณ์ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีกระบวนการและวัตถุดิบที่เป็นธรรมชาติ โดยขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ เช่น นักท่องเที่ยวยุโรป จะให้ความสำคัญกับเรื่องสิ่งแวดล้อม ดังนั้นธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจะเน้นการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และได้รับการยอมรับด้านความปลอดภัย ดังนั้น ตัวชี้วัด ผลิตภัณฑ์สปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จึงพิจารณาจากผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองเกี่ยวกับการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทั้งในส่วนของวัตถุดิบ โรงงานผลิต และผลิตภัณฑ์
20 ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น (ด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (U4-20))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน กำหนดให้มีการส่งเสริมการใช้สินค้าท้องถิ่นในการดำเนินการต่าง ๆ และจากการสัมภาษณ์ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุยบางแห่งมีการใช้ผลิตภัณฑ์ชุมชนในการให้บริการ เช่น ผงขมิ้น ลูกประคบ และกระเป๋ายาสมุนไพร เป็นต้น โดยบางผลิตภัณฑ์ได้รับการรับรองจากมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน ดังนั้น ตัวชี้วัด ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น จึงพิจารณาการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นที่นำมาใช้ในการให้บริการ

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปปเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
21 ผลิตภัณฑ์จำหน่าย (Retail) (ด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (U4-21))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน และมาตรฐานสปปอาเซียน กำหนดให้สถานประกอบการมีการส่งเสริมวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ธุรกิจสปปเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่มีการนำวัตถุดิบท้องถิ่นมาใช้เป็นส่วนประกอบ เช่น การใช้น้ำมันมะพร้าวในผลิตภัณฑ์สบู่ แชมพู และโลชั่น เป็นต้น ดังนั้น ตัวชี้วัด ผลิตภัณฑ์จำหน่าย จึงพิจารณาจากสัดส่วนของวัตถุดิบที่เลือกใช้เป็นส่วนประกอบในผลิตภัณฑ์ที่แสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น
22 ผ้าที่ใช้ในส่วนบริการ (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G4-22) และ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (U4-22))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน กำหนดให้สถานประกอบการมีการส่งเสริมวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสปปอาเซียนที่กำหนดให้สถานประกอบการต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น จากการสัมภาษณ์ พบว่า ธุรกิจสปปเพื่อสุขภาพบางแห่งในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุยมีการนำผ้าปาเต๊ะมาใช้คลุมเบาะนวดไทย ปลอกหมอน และหมอนรองขา และใช้ผ้าปาเต๊ะและผ้าขาวม้ามาใช้เป็นชุดผู้รับบริการ และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ธุรกิจสปปเพื่อสุขภาพบางแห่งมีการเลือกใช้ผ้าในส่วนให้บริการที่คำนึงถึงการประหยัดน้ำและพลังงานในการทำความสะดวก เช่น การเลือกใช้ผ้าที่บางแทนการใช้ผ้าขนหนู ดังนั้น ตัวชี้วัด ผ้าที่ใช้ในส่วนบริการ จึงพิจารณาถึงผ้าที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นและคำนึงถึงการประหยัดน้ำและพลังงาน

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
23 บรรจุภัณฑ์ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G4-23) และ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (U4-23))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานสปาอาเซียน กำหนดให้ใช้วัสดุให้น้อยขึ้น และต้องเป็นวัสดุย่อยสลายได้ด้วยวิธีการทางชีวภาพ หรือสามารถนำกลับมาใช้ได้ใหม่ และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีการใช้บรรจุภัณฑ์ที่ผลิตจากวัสดุธรรมชาติ เช่น เซรามิก และวัสดุสังเคราะห์ เช่น พลาสติก นอกจากนี้ บางแห่งใช้บรรจุภัณฑ์แบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง เป็นต้น นอกจากนี้ยัง พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีการใช้บรรจุภัณฑ์ชนิดเติม ซึ่งการใช้วัสดุท้องถิ่นมาใช้ เช่น กะลามะพร้าว และเปลือกหอย เป็นต้น ดังนั้น ตัวชี้วัด บรรจุภัณฑ์ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จึงเน้นการเลือกใช้บรรจุภัณฑ์แบบเติม (Refill) หรือบรรจุภัณฑ์จากวัสดุธรรมชาติที่ใช้ในส่วนให้บริการ
24 เครื่องมือและอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ทำจากวัสดุท้องถิ่น (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G4-24))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน และมาตรฐานสปาอาเซียน กำหนดให้สถานประกอบการมีการส่งเสริมวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น อีกทั้งจากการสัมภาษณ์ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุยได้นำเอาวัสดุท้องถิ่นมาใช้เป็นเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น กล้องกระดาษชำระและตะกร้าสานสำหรับใส่อุปกรณ์ในห้องน้ำจากกระจูด ทีวีจอแก้วและโคมไฟจากกะลามะพร้าว มีการนำส่วนประกอบของเปลือกหอย หรือมะพร้าวมาให้เป็นภาชนะบรรจุ เช่น ถ้วยใส่ทรีตเมนต์จากกะลามะพร้าว อ่างล้างเท้าจากต้นมะพร้าว อ่างล้างเท้าจากเปลือกหอย ขวดสบู่น้ำและขวดแชมพูจากกะลามะพร้าว เป็นต้น ดังนั้น ตัวชี้วัด เครื่องมือและอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ทำจากวัสดุท้องถิ่น จึงเน้นเครื่องมือและอุปกรณ์ที่สนับสนุนในการให้บริการ ภาชนะสำหรับใส่ผลิตภัณฑ์เพื่อการให้บริการที่ทำจากวัสดุท้องถิ่น

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปปเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
25 สุขภัณฑ์ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G4-25))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียว อาเซียน มาตรฐานอาคารเขียว และ ISO/DIS 17679:2016 กำหนดให้มีการติดตั้งอุปกรณ์ในการลดการใช้น้ำ ให้ใช้โถสุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ ก๊อกประหยัดน้ำหรือมีอุปกรณ์ควบคุมการเปิดปิด โดยอัตโนมัติ ก๊อกน้ำแบบไหล มีเตอร์ควบคุมการไหล การควบคุมด้วยระบบการตั้งเวลา และระบบหยดน้ำ ส่วนมาตรฐานสปปอาเซียน แนะนำให้มีการติดตั้งก๊อกน้ำและฝักบัวแบบประหยัดน้ำที่มีอุปกรณ์เพิ่มแรงดันอากาศ ใช้โถสุขภัณฑ์แบบกดน้ำได้สองระบบ และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ใช้สุขภัณฑ์แบบกดน้ำได้สองระบบ และก๊อกน้ำแบบเปิดปิดอัตโนมัติ ดังนั้น ตัวชี้วัด สุขภัณฑ์ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จึงเน้นการเลือกใช้สุขภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือภายในห้องสพาทที่ประหยัดน้ำและพลังงาน รวมถึงมีการตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ
26 ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G4-26))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานสปปอาเซียน แนะนำให้ใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มาจากธรรมชาติ สิ่งมีชีวิต ย่อยสลายได้ด้วยวิธีการทางชีวภาพ และจากการสัมภาษณ์ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพหลายแห่งเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่ใช้สารสังเคราะห์ เนื่องจากสามารถทำความสะอาดและขจัดคราบไขมันจากการให้บริการได้ง่าย มีเพียงบางแห่งที่มีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งใช้กระบวนการทางชีวภาพในการทำความสะอาด ดังนั้น ตัวชี้วัด ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด จึงพิจารณาจากการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของสารสกัดจากธรรมชาติที่ได้รับการรับรองและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปปเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
27 ระบบส่องสว่าง (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G4-27))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานสำนักงานสีเขียว มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน และ ISO/DIS 17679:2016 กำหนดให้ใช้อุปกรณ์แสงสว่างที่มีประสิทธิภาพสูงและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน และมาตรฐานสปปอาเซียน กำหนดให้คำนึงถึงการนำพลังงานทางเลือกเพื่อประหยัดไฟฟ้า มีการใช้สวิตช์ไฟแบบหรี่ไฟได้ แบบตั้งเวลา เป็นต้น และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ธุรกิจสปปเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่มีความจำเป็นต้องใช้ระบบไฟแบบหรี่ไฟในส่วนห้องบริการ ดังนั้น ตัวชี้วัด ระบบส่องสว่าง จึงพิจารณาจากการเลือกใช้หลอดไฟ และการติดตั้งระบบส่องสว่างที่ประหยัดพลังงาน
28 การเลือกใช้สินค้าอื่น ๆ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G4-28))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานสำนักงานสีเขียว กำหนดให้มีการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีการจัดทำบัญชีสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมาตรฐานอาคารเขียว กำหนดให้มีการใช้รายการวัสดุที่ได้รับการรับรองฉลากเขียวสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ตัวชี้วัด การเลือกใช้สินค้าอื่น ๆ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จึงพิจารณาจากสินค้าที่ใช้ในธุรกิจสปปเพื่อสุขภาพ เช่น ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ ที่ได้รับการรับรองด้านสิ่งแวดล้อม
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	
29 อาคารและสถาปัตยกรรมในส่วนให้บริการสปป (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G5-29))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานสำนักงานสีเขียว กำหนดให้มีการตรวจวัดความเข้มแสง มาตรฐานอาคารเขียว กำหนดให้มีการแยกเปิดปิดไฟส่องสว่างเป็นโซน โดยมาตรฐานสปปอาเซียนกำหนดให้พื้นที่ทุกแห่งของสถานบริการต้องมีแสงสว่างที่เหมาะสม และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ธุรกิจสปปเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่มีการออกแบบบริเวณพื้นที่ต้อนรับให้สวยงาม มีสถาปัตยกรรมที่แสดงถึงเรื่องราวที่ต้องการนำเสนอมากกว่าส่วนอื่น ๆ และส่วนใหญ่เป็นอาคารหรือห้องที่เปิดโล่งแสงสว่างส่องถึงได้โดยไม่ต้องใช้ไฟฟ้า ดังนั้น ตัวชี้วัด อาคารและสถาปัตยกรรมในส่วนให้บริการสปป จึงพิจารณาจากแนวคิดการออกแบบและการดำเนินการเพื่อการลดใช้พลังงานภายในอาคาร

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
30 การระบายอากาศ มลภาวะ (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G5-30))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานสำนักงานสีเขียว มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน และมาตรฐานสปาอาเซียน กำหนดให้มีการกำหนดพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ มีการจัดการมลพิษจากทั้งภายในและภายนอก และมีการระบายอากาศที่ดี และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่มีอาคารที่มีลักษณะเปิดโล่งสามารถระบายอากาศได้ดีโดยเฉพาะในบริเวณพื้นที่ต้อนรับ และสำหรับห้องให้บริการส่วนใหญ่มีการใช้เครื่องปรับอากาศ แต่พบว่ามีบางแห่งมีลักษณะเปิดโล่งและไม่ใช้เครื่องปรับอากาศ บางแห่งมีการออกแบบให้สามารถใช้หรือไม่ใช้ระบบเครื่องปรับอากาศได้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น ตัวชี้วัด การระบายอากาศ มลภาวะ จึงพิจารณาจากการจัดการเรื่องการถ่ายเทอากาศ และกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์
31 การออกแบบและตกแต่ง ภูมิทัศน์ที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G5-31) และ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (U5-31))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานอาคารเขียว กำหนดให้มีการใช้พืชพรรณไม้ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางภูมิอากาศและปริมาณน้ำฝน และมาตรฐานสปาอาเซียน กำหนดว่าหากมีส่วนสวนต้องออกแบบโดยใช้พืชหรือวัสดุธรรมชาติที่มีในท้องถิ่น มีการบำรุงรักษาโดยใช้ปุ๋ยธรรมชาติ ปุ๋ยอินทรีย์ หรือปุ๋ยที่ไม่มีส่วนผสมของสารพิษ นอกจากนี้ มาตรฐานสปาอาเซียน กำหนดให้สถานบริการต้องมีการออกแบบและตกแต่งภูมิทัศน์อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับอาคารท้องถิ่น ไม่ฝ่าฝืนขนบธรรมเนียมทางสังคม วัฒนธรรมและศีลธรรมอันดีของพื้นที่นั้นๆ และจากการสัมภาษณ์ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่มีพื้นที่สวนบริเวณโดยรอบ เพื่อแสดงถึงความเป็นธรรมชาติและ การผ่อนคลาย และมีการรักษาพรรณไม้เดิมในพื้นที่ รวมถึงเลือกใช้พรรณไม้ท้องถิ่นในการตกแต่ง ดังนั้น ตัวชี้วัด การออกแบบและตกแต่งภูมิทัศน์ที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น จึงพิจารณาจากการให้ความสำคัญกับการรักษาพรรณไม้เดิมในพื้นที่ และเลือกใช้พรรณไม้ในท้องถิ่นให้กลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่น

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
32 การตกแต่งพื้นที่ให้บริการ (ด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (U5-32))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน และมาตรฐานสปาอาเซียนกำหนดให้สถานประกอบการมีการส่งเสริมวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น และมีการตกแต่งสถานที่ที่มีรูปแบบสอดคล้องกับอาคารท้องถิ่น ไม่ฝ่าฝืนขนบธรรมเนียมทางสังคม วัฒนธรรมและศีลธรรมอันดีของพื้นที่นั้น ๆ และจากการสัมภาษณ์ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุยมีการตกแต่งด้วยลวดลายผ้าพื้นเมือง เช่น ผ้าลูกไม้รูปแบบชุดบาบา ผ้าปาเต๊ะ การตกแต่งด้วยกระเบื้อง และวอลเปเปอร์ที่มีลวดลายรูปแบบชิโนยูโรเปียน และการตกแต่งด้วยไม้ท่อนใหญ่ เครื่องจักรที่ใช้ในการทำเหมืองแร่ วัสดุจากสังกะสี และตึก ที่แสดงถึงการทำเหมืองแร่ในจังหวัดภูเก็ต หรือมีการใช้เฟอร์นิเจอร์แบบจีนที่บ่งบอกความเป็นเชื้อสายลูกผสมจีนและคนท้องถิ่น ดังนั้น ตัวชี้วัด การตกแต่งพื้นที่ให้บริการ จึงพิจารณาจากส่วนให้บริการต่างๆภายในสปา ได้แก่ บริเวณพื้นที่ต้อนรับ และพื้นที่ให้บริการที่แสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น
33 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (ด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ระดับสากล (I5-33))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานสปาอาเซียนกำหนดให้มีการจัดการให้ผู้สูงอายุ และผู้พิการทางร่างกายต้องสามารถเข้าถึงสถานบริการสปาได้โดยสะดวก และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งในจังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุยเริ่มให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ ห้องน้ำผู้พิการ บริการข้อมูล เป็นต้น ดังนั้น ตัวชี้วัด สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง จึงพิจารณาจากสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานจากผู้พิการและผู้สูงอายุ

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปปเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
34 การมีพื้นที่สีเขียว (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G5-34))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานอาคารเขียว กำหนดให้มีต้นไม้หรือพืชพรรณให้ร่มเงาแก่อาคาร มีการปลูกไม้ยืนต้น และมีพื้นที่ให้น้ำสามารถซึมผ่านได้ และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ธุรกิจสปปเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่มีพื้นที่สวนบริเวณโดยรอบ เพื่อแสดงถึงความเป็นธรรมชาติและการผ่อนคลาย ดังนั้น ตัวชี้วัด การมีพื้นที่สีเขียว จึงพิจารณาจาก พื้นที่สีเขียวที่มีความเป็นธรรมชาติในบริเวณโดยรอบส่วนให้บริการ
35 การป้องกันผลกระทบต่อทรัพยากรในพื้นที่ (ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (G5-35))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานสปปอาเซียน กำหนดให้สถานประกอบการที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ต้องมีมาตรการทางนิเวศวิทยาหรือนวัตกรรมในการปกป้อง และสร้างความยั่งยืนให้กับสภาพแวดล้อมที่ตั้งอยู่โดยรอบ และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ธุรกิจสปปเพื่อสุขภาพบางแห่งตั้งอยู่ใกล้บริเวณที่มีระบบนิเวศธรรมชาติ และได้มีการดำเนินการเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบนิเวศนั้นเกินกว่าที่จะสามารถฟื้นฟูได้ เช่น การสร้างทางเดินยกระดับ เพื่อป้องกันการเหยียบย่ำพืชพรรณ และป้องกันอันตรายที่อาจขึ้นกับผู้ใช้งานและผู้ให้บริการ ดังนั้น ตัวชี้วัด การป้องกันผลกระทบต่อทรัพยากรในพื้นที่ จึงพิจารณาจาก การดำเนินการเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ประโยชน์ในพื้นที่

ตารางที่ 9 ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดมาตรฐานสปปเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายที่มาเพื่อการสังเคราะห์ตัวชี้วัด
ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน	
36 นโยบายการนำวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์มาใช้หรือจำหน่าย (ด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (U6-36))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน และมาตรฐานสปปอาเซียน มีการกำหนดให้สถานประกอบการมีการดำเนินการความร่วมมือกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมอาชีพและเพิ่มคุณค่าให้กับวิถีชีวิตของคนในชุมชนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง และจากการสัมภาษณ์ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุยมีนโยบายการนำผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นมาใช้ ตกแต่งและจัดจำหน่ายเป็นของที่ระลึก เช่น ตุ๊กตาลิง ตุ๊กตาเต่า ตุ๊กตาผลไม้ม่วงหิมพานต์จากผ้าบาติกและผ้าปาเต๊ะ แบบจำลองรถโฟล์คswagen ผ้าปาเต๊ะ และกระเป๋าจักสาน ดังนั้น ตัวชี้วัด นโยบายการนำวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์มาใช้หรือจำหน่าย จึงพิจารณาจากการมีเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือรูปถ่ายที่แสดงการนำผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นมาใช้ หรือจัดจำหน่าย
37 แผนและการมีส่วนร่วมกับชุมชน (ด้านความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (U6-37))	จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน และมาตรฐานสปปอาเซียน กำหนดให้สถานประกอบการมีการดำเนินการความร่วมมือกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น รวมถึงส่งเสริมอาชีพ มีการกำหนดให้จัดทำแผนการดำเนินการหรือแผนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตท้องถิ่น รวมถึงแผนส่งเสริมกิจกรรมการป้องกัน และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยการสร้างจิตสำนึก โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น รวมถึงการเพิ่มคุณค่าให้กับวิถีชีวิตของคนในชุมชนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง และจากการสัมภาษณ์ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่มีการดำเนินกิจกรรมร่วมกับคนในชุมชน แต่มักจะมีรูปแบบการเข้าไปมีส่วนร่วมกิจกรรมที่ชุมชนจัดขึ้น เช่น วันสำคัญทางศาสนา วันเด็ก วันพ่อ และวันแม่ ดังนั้น ตัวชี้วัด แผนและการมีส่วนร่วมกับชุมชน จึงพิจารณาจากแผนการพัฒนาชุมชน เอกสารการมีส่วนร่วมหรือภาพถ่ายในการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน

(2.2) ตัวชี้วัดและมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

ผลการศึกษา ผู้วิจัยพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น จากนั้นดำเนินการประชุมกลุ่มย่อย จำนวน 2 ครั้งในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

เกณฑ์มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ประกอบด้วย 6 ด้าน 37 ตัวชี้วัด แบ่งเป็น ด้านการบริหารและจัดการองค์กร 9 ตัวชี้วัด ด้านบุคลากร 3 ตัวชี้วัด ด้านการบริการ 6 ตัวชี้วัด ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ 10 ตัวชี้วัด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม 7 ตัวชี้วัด และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน 2 ตัวชี้วัด โดยแต่ละตัวชี้วัดจะประกอบด้วยเกณฑ์การให้คะแนน 4 ระดับ ได้แก่ ระดับ 0 ถึง 3 และค่าถ่วงน้ำหนัก (w) ตัวชี้วัดละค่า โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(1) เกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารและจัดการองค์กร		
คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
ด้านการบริหารและจัดการองค์กร		
1. นโยบายด้านการส่งเสริมความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น		
คำชี้แจง พิจารณาจากกรณีนโยบายด้านการส่งเสริม และสนับสนุนการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ซึ่งถูกกำหนดขึ้นจากผู้บริหารระดับสูง โดยมีการดำเนินการตามนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยแผนงาน กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ และการติดตามประเมินผลการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงต่อไป		
คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
0	ไม่มี หรือ มีนโยบายที่สนับสนุนและส่งเสริมการนำภูมิปัญญาหรือความเป็นท้องถิ่นเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ผู้บริหารระดับสูงไม่รับรู้	3
1	มีนโยบาย สนับสนุนและส่งเสริมการนำภูมิปัญญาหรือความเป็นท้องถิ่นเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้บริหารรับรู้แต่พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย	
2	มีนโยบาย สนับสนุนและส่งเสริมการนำภูมิปัญญาหรือความเป็นท้องถิ่นเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้บริหารรับรู้ และพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย	

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
3	มีนโยบาย สนับสนุนและส่งเสริมการนำภูมิปัญญาหรือความเป็นท้องถิ่นเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้บริหารรับรู้ และพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และเกิดผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม	
2. นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม		
คำชี้แจง พิจารณาจากการมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งถูกกำหนดขึ้นจากผู้บริหารระดับสูง โดยมีการดำเนินการตามนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยแผนงาน กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ และการติดตามประเมินผลการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงต่อไป		
0	ไม่มี หรือ มีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ผู้บริหารระดับสูงไม่รับรู้	3
1	มีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้บริหารรับรู้ แต่พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย	
2	มีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้บริหารรับรู้ และพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย	
3	มีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้บริหารรับรู้ และพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และเกิดผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม	
3. การจัดการขยะ		
คำชี้แจง พิจารณาจากการดำเนินการจัดการขยะ เช่น การคัดแยกขยะ การจัดการขยะตามหลัก 3R ได้แก่ การลดใช้ การใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่		
0	ไม่มีการคัดแยกขยะภายในส่วนให้บริการสปา	3
1	มีการคัดแยกขยะ โดยมีสถานที่พักขยะสำหรับส่งต่อให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการ หรือมีการขนขยะออกนอกพื้นที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม	
2	มีการคัดแยกขยะ โดยมีสถานที่พักขยะ และมีการดำเนินการจัดการขยะภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เช่น การทำปุ๋ยหมักหรือก๊าซชีวภาพจากขยะเปียก การทำถ่านจากเศษไม้ การประดิษฐ์หรือจัดทำเครื่องใช้หรือของใช้จากวัสดุเหลือใช้ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ	

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
3	มีการคัดแยกขยะ โดยมีสถานที่พักขยะ และมีการดำเนินการจัดการขยะภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เช่น การทำปุ๋ยหมักหรือก๊าซชีวภาพจากขยะเปียก การทำถ่านจากเศษไม้ การประดิษฐ์หรือจัดทำเครื่องใช้หรือของใช้จากวัสดุเหลือใช้ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ มีการจัดเก็บขยะมีพิษในพื้นที่ที่เหมาะสมและมีการวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน	
4. การบำบัดน้ำเสีย		
คำชี้แจง พิจารณาจากการมีระบบบำบัดน้ำเสียในส่วนสปาเพื่อสุขภาพ คุณภาพน้ำที่ปล่อยสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ การหมุนเวียนน้ำเพื่อนำกลับมาใช้ โดยพิจารณาจากค่าการตรวจวัด BOD หรือ COD หรือ DO		
0	ไม่มีระบบบำบัดน้ำเสีย	3
1	มีระบบบำบัดน้ำเสีย แต่น้ำที่ปล่อยสู่ธรรมชาติยังไม่ได้มาตรฐาน	
2	มีระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐาน สามารถปล่อยน้ำสู่แหล่งน้ำธรรมชาติได้	
3	มีระบบบำบัดน้ำที่ได้มาตรฐาน สามารถปล่อยน้ำสู่แหล่งน้ำธรรมชาติได้ และมีการนำมาหมุนเวียนใช้ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เช่น การรดน้ำต้นไม้	
5. การติดตามการใช้น้ำ		
คำชี้แจง พิจารณาการติดตามการใช้น้ำที่ครอบคลุมการตรวจสอบการใช้น้ำของสปาเพื่อสุขภาพ และมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยมีการรายงานผลเพื่อนำสู่การพิจารณาบริหารจัดการ		
0	ไม่มีการติดตามและตรวจสอบการใช้น้ำในส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ	2
1	มีการติดตามและตรวจสอบการใช้น้ำที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ	
2	มีการติดตาม และตรวจสอบการใช้น้ำที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ แต่ไม่มีแผนการติดตามและตรวจสอบที่ชัดเจน	
3	มีการติดตามและตรวจสอบการใช้น้ำที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ มีการติดตามตรวจสอบและมีการจัดทำรายงานผลการใช้น้ำทุกเดือน	
6. การติดตามการใช้ไฟฟ้า		
คำชี้แจง พิจารณาการติดตามและตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยมีการรายงานผลเพื่อนำสู่การพิจารณาบริหารจัดการ		
0	ไม่มีการติดตามและตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าในส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ	2

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
1	มีการติดตามและตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ	
2	มีการติดตามและตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ แต่ไม่มีแผนการติดตามและตรวจสอบที่ชัดเจน	
3	มีการติดตามและตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ มีการติดตาม ตรวจสอบ และมีการจัดทำรายงานผลการใช้ไฟฟ้าทุกเดือน	
7. ลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ		
คำชี้แจง พิจารณาจากการมีมาตรการในการลดใช้ทรัพยากร หรือการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด		
0	ไม่มีมาตรการ แผนงาน หรือการดำเนินการเพื่อลดใช้ทรัพยากร	3
1	มีมาตรการ แผนงาน หรือการดำเนินการเพื่อรณรงค์ลดการใช้ทรัพยากร	
2	มีมาตรการ แผนงาน หรือการดำเนินการเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า หรือเกิดประโยชน์ หรือ การเลือกใช้วัสดุทดแทน	
3	มีมาตรการ แผนงาน หรือการดำเนินการเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า หรือเกิดประโยชน์สูงสุด และ มีการเลือกใช้วัสดุทดแทน	
8. การจัดให้มีพื้นที่สำหรับการเพาะปลูก		
คำชี้แจง พิจารณาจากการจัดให้มีพื้นที่สำหรับการเพาะปลูกโดยอาจอยู่ในบริเวณเดียวกับสปาเพื่อสุขภาพ หรืออยู่ภายนอก ซึ่งตรวจสอบจากเอกสาร เช่น สัญญา ข้อตกลง เป็นต้น และอาจบริหารจัดการเองทั้งหมด หรือจ้างหน่วยงานภายนอกบริหารจัดการ เพื่อนำผลผลิตมาใช้ในการให้บริการส่วนใดส่วนหนึ่ง		
0	ไม่มีพื้นที่สำหรับการเกษตร	2
1	มีพื้นที่สำหรับการเกษตร อย่างน้อย 1 กิจกรรม เพื่อนำผลผลิตมาใช้ในการให้บริการสปา	
2	มีพื้นที่สำหรับการเกษตร มากกว่า 1 กิจกรรม เพื่อนำผลผลิตมาใช้ในการให้บริการสปา แต่มีการใช้สารเคมีในพื้นที่	
3	มีพื้นที่สำหรับการเกษตร มากกว่า 1 กิจกรรม เพื่อนำผลผลิตมาใช้ในการให้บริการสปา โดยเป็นการทำเกษตรแบบปลอดสารเคมี	
9. การติดตามและประเมินผล		
คำชี้แจง พิจารณาจากการดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินการในด้านต่าง ๆ อย่างครอบคลุม และมีการนำผลการดำเนินการไปปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนา		

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
0	ไม่มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	3
1	มีการรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม แต่ยังไม่มีการนำไปปรับปรุงแผนการดำเนินงาน	
2	มีการรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม และนำไปปรับปรุงแผนการดำเนินงาน	
3	มีการรายงานผลการติดตามและประเมินผลดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมนำไปปรับปรุงแผนการดำเนินงาน และดำเนินงานให้เกิดผลเป็นรูปธรรม	

(2) เกณฑ์มาตรฐานด้านบุคลากร

10. ความรู้ความเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อมของบุคลากร

คำชี้แจง พิจารณาจากการสื่อสารภายในองค์กร เช่น การติดป้าย การเสวนายามเช้า การอบรม เป็นต้น เพื่อให้ความรู้แก่พนักงานในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม ความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาสิ่งแวดล้อม
2. การคัดแยกขยะที่ถูกวิธี
3. การจัดการขยะมีพิษ
4. ปัญหาภาวะโลกร้อน
5. การลดใช้พลังงาน
6. การลดใช้ทรัพยากร หรือการใช้ทรัพยากรทดแทน
7. นโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม

0	ไม่มีการสื่อสารภายในองค์กรในการสร้างความเข้าใจ และความรู้ให้แก่บุคลากรด้านสิ่งแวดล้อม	3
1	มีการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจและให้ความรู้แก่บุคลากรด้านสิ่งแวดล้อมทุกไตรมาส	
2	มีการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจและให้ความรู้แก่บุคลากรด้านสิ่งแวดล้อมทุกไตรมาส (ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม) และมีการแสดงออกเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน	

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
3	มีการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจและให้ความรู้แก่บุคลากรด้านสิ่งแวดล้อมอย่างทุกไตรมาส (ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม) และมีการแสดงออกเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่นได้	
11. ความรู้ความเข้าใจด้านประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาท้องถิ่นของบุคลากร		
คำชี้แจง พิจารณาจากการสื่อสารภายในองค์กร เช่น การติดป้าย การเสวนายามเช้า การอบรม เป็นต้น ในประเด็นด้านประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาท้องถิ่นของบุคลากร ความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ประวัติความเป็นมาของพื้นที่ ประเพณี วัฒนธรรม ที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น		
0	ไม่มีการสื่อสารภายในองค์กรในการสร้างความเข้าใจ และให้ความรู้แก่บุคลากรด้านประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาของท้องถิ่น	3
1	มีการสื่อสารภายในองค์กรในการสร้างความเข้าใจ และให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาของท้องถิ่นทุกไตรมาส	
2	มีการสื่อสารภายในองค์กรในการสร้างความเข้าใจ และให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาของท้องถิ่นทุกไตรมาส ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและมีการแสดงออกเกี่ยวกับการอนุรักษ์วัฒนธรรมอย่างชัดเจน	
3	มีการสื่อสารภายในองค์กรในการสร้างความเข้าใจ และให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาของท้องถิ่นทุกไตรมาส ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ มีการแสดงออกเกี่ยวกับการอนุรักษ์วัฒนธรรมอย่างชัดเจน และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่นได้	
12. เครื่องแต่งกายพนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น		
คำชี้แจง พิจารณาจากวัสดุของเครื่องประดับ หรือเครื่องแต่งกายของชุดพนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และส่วนประกอบที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นบนเครื่องแต่งกาย เช่น เสื้อผ้า เครื่องประดับ ป้ายชื่อ ลายผ้า เป็นต้น		
0	เครื่องแต่งกายของพนักงานผลิตจากใยสังเคราะห์ และไม่แสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น	2
1	เครื่องประดับ หรือเครื่องแต่งกายของพนักงานผลิตจากวัสดุธรรมชาติ หรือแสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น	

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
2	เครื่องประดับ หรือเครื่องแต่งกายของพนักงานผลิตจากวัสดุธรรมชาติ และแสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น	
3	เครื่องประดับ และเครื่องแต่งกายของพนักงานผลิตจากเส้นใยธรรมชาติ และแสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น	
(3) เกณฑ์มาตรฐานด้านการบริการ		
13. การสื่อความหมาย (การสื่อสาร)		
คำชี้แจง พิจารณาจากการแสดงให้เห็นถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการ และพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีส่วนร่วมในการดูแลรักษา หรือแสดงออกถึงความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ รวมถึงส่วนของที่พักและโรงแรม		
0	ไม่มีการสื่อสาร หรือการสื่อความหมายให้กับผู้รับบริการ เกี่ยวกับการตระหนักเรื่องสิ่งแวดล้อม	3
1	มีป้ายสื่อความหมาย ให้ข้อมูลผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม หรือการขอความร่วมมือ หรือข้อควรปฏิบัติสำหรับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น ป้ายเตือนการปิดน้ำ ปิดไฟ การลดใช้กระดาษชำระ เป็นต้น (ทำให้เกิดความรู้)	
2	มีป้ายสื่อความหมาย ให้ข้อมูลผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม หรือการขอความร่วมมือ หรือข้อควรปฏิบัติสำหรับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และพนักงานมีการเน้นย้ำ หรือให้ข้อมูลในการปฏิบัติที่เหมาะสม หรือการดำเนินการของสถานประกอบการเกี่ยวกับดูแลสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ เช่น การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ การใช้พลังงานทางเลือก (ถ้ามี) (ทำให้เกิดการตระหนัก)	
3	ป้ายสื่อความหมาย ให้ข้อมูลผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม หรือการขอความร่วมมือ หรือข้อควรปฏิบัติสำหรับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และพนักงานมีการเน้นย้ำ หรือให้ข้อมูลในการปฏิบัติที่เหมาะสม หรือการดำเนินการของสถานประกอบการเกี่ยวกับดูแลสิ่งแวดล้อมที่สำคัญทำให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การคัดแยกขยะ การประหยัดน้ำ ไฟฟ้า เป็นต้น (เกิดพฤติกรรม)	

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
14. รายการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
คำชี้แจง พิจารณาจากรายการบริการประเภทของสตู อย่างน้อย 1 รายการ ที่มีการใช้วัตถุดิบที่เป็นธรรมชาติที่ได้จากในพื้นที่ เช่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดภูเก็ต เป็นต้น		
0	มีรายการบริการที่มีส่วนประกอบจากวัตถุดิบธรรมชาติ ร้อยละ 0-49	3
1	มีรายการบริการที่มีส่วนประกอบจากวัตถุดิบธรรมชาติ อย่างน้อยร้อยละ 50-69	
2	มีรายการบริการที่มีส่วนประกอบจากวัตถุดิบธรรมชาติ อย่างน้อยร้อยละ 70-100 แต่เป็นวัตถุดิบจากภายนอกพื้นที่	
3	มีรายการบริการที่มีส่วนประกอบจากวัตถุดิบธรรมชาติ ร้อยละ 70-100 และเป็นวัตถุดิบภายในพื้นที่	
15. รายการบริการที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น		
คำชี้แจง พิจารณาจากวัตถุดิบที่นำมาใช้ในรายการบริการแต่ละประเภท เช่น แขนง/อาบ ชัด พอก นวด บำรุง		
0	ไม่มีการนำวัตถุดิบท้องถิ่นมาเป็นส่วนประกอบในการให้บริการ	3
1	มีการใช้วัตถุดิบท้องถิ่นเป็นส่วนประกอบในการให้บริการ อย่างน้อย 1 ประเภทบริการ	
2	มีการใช้วัตถุดิบท้องถิ่นเป็นส่วนประกอบในการให้บริการ อย่างน้อย 3 ประเภทบริการ	
3	มีการใช้วัตถุดิบท้องถิ่นเป็นส่วนประกอบในการให้บริการครบทุกด้าน (แขนง/อาบ ชัด พอก นวด บำรุง)	
16. การให้บริการที่แสดงเอกลักษณ์ท้องถิ่น		
คำชี้แจง พิจารณาจากการนำเสนอแนวคิดที่แสดงเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาประยุกต์กับการให้บริการเพื่อสร้างหรือเพิ่มมูลค่า		
0	ไม่มีการนำเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาใช้ประกอบการให้บริการ	2
1	มีแนวคิดในการนำเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาใช้ประกอบการให้บริการ	
2	มีการออกแบบการให้บริการโดยการนำเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาใช้ประกอบการให้บริการ	
3	มีการให้บริการที่นำเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาใช้ประกอบการให้บริการ	

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
17. รายการบริการอื่น ๆ		
คำชี้แจง พิจารณาจากการนำสมุนไพรหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการให้บริการ เช่น ผังทราย ลูกประคบทราย ลูกประคบสมุนไพร อบสมุนไพร และประคบหม้อเกลือ เป็นต้น		
0	ไม่มีการนำพืชสมุนไพรท้องถิ่นและภูมิปัญญาท้องถิ่น มาใช้ในรายการบริการอื่น ๆ	2
1	มีการนำพืชสมุนไพรท้องถิ่นหรือภูมิปัญญาท้องถิ่น มาใช้ในรายการบริการอื่น ๆ อย่างน้อย 1 รายการ	
2	มีการนำพืชสมุนไพรท้องถิ่นหรือภูมิปัญญาท้องถิ่น มาใช้ในรายการบริการอื่น ๆ อย่างน้อย 3 รายการ	
3	มีการนำพืชสมุนไพรท้องถิ่นหรือภูมิปัญญาท้องถิ่น มาใช้ในรายการบริการอื่น ๆ อย่างน้อย 5 รายการ	
18. อาหารว่างและเครื่องดื่มท้องถิ่น		
คำชี้แจง พิจารณาจากที่มาของวัตถุดิบที่นำมาใช้ในการประกอบอาหารว่างและเครื่องดื่มก่อน และหลังบริการ เช่น มีการผลิตภายในท้องถิ่น หมายถึง ผลิตภายในพื้นที่และจังหวัดใกล้เคียง (ชายฝั่งอันดามัน และอำเภอไทย) ที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น และเป็นวัตถุดิบออแกนิก		
0	ไม่มีการนำเอาวัตถุดิบในท้องถิ่นที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาใช้ในการบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม	2
1	มีการนำเอาวัตถุดิบในท้องถิ่นมาใช้ในการให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม	
2	มีการนำเอาวัตถุดิบในท้องถิ่น และแสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาเป็นส่วนประกอบในการให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม	
3	มีการนำเอาวัตถุดิบในท้องถิ่นที่เป็นออแกนิก และแสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาเป็นส่วนผสมในการให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม	
(4) เกณฑ์มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์		
19. ผลิตภัณฑ์สปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
คำชี้แจง พิจารณาจากผลิตภัณฑ์สปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อย่างน้อย 1 ผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองในส่วนของ วัตถุดิบ โรงงานผลิต และผลิตภัณฑ์		
0	ผลิตภัณฑ์สปาที่เลือกใช้ได้มาตรฐานตามกฎหมาย แต่ไม่มีการรับรองที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม	2

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
1	ผลิตภัณฑ์สปาที่เลือกใช้ 1 รายการ ผ่านการรับรองในระดับแหล่งที่มาของวัตถุดิบ โรงงานผลิต และผลิตภัณฑ์	
2	ผลิตภัณฑ์สปาที่เลือกใช้ 2 รายการ ผ่านการรับรองในระดับแหล่งที่มาของวัตถุดิบ โรงงานผลิต และผลิตภัณฑ์	
3	ผลิตภัณฑ์สปาที่เลือกใช้ 3 รายการหรือมากกว่า ผ่านการรับรองในระดับแหล่งที่มาของวัตถุดิบ โรงงานผลิต และผลิตภัณฑ์	
20. ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น		
คำชี้แจง พิจารณาจากการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาใช้ในการให้บริการ ได้แก่ น้ำมันนวด ผงขัด ผลิตภัณฑ์สำหรับพอก สบู่ ยาสระผม ครีมบำรุง		
0	ไม่มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์จากท้องถิ่น	2
1	มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นในท้องถิ่น อย่างน้อย 3 รายการ	
2	มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นในท้องถิ่น อย่างน้อย 4-5 รายการ	
3	มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นในท้องถิ่น 6 รายการขึ้นไป และได้รับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน หรือมาตรฐานอื่น ๆ ที่ได้รับการยอมรับ	
21. ผลิตภัณฑ์จำหน่าย (Retail)		
คำชี้แจง พิจารณาจากร้อยละของวัตถุดิบที่เลือกใช้เป็นส่วนประกอบในผลิตภัณฑ์ที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น		
0	ไม่มีการนำเอาวัตถุดิบท้องถิ่นมาเป็นส่วนประกอบในผลิตภัณฑ์	2
1	มีการนำวัตถุดิบท้องถิ่นมาเป็นส่วนประกอบในผลิตภัณฑ์ มากกว่าร้อยละ 10	
2	มีการนำวัตถุดิบท้องถิ่นมาเป็นส่วนประกอบในผลิตภัณฑ์ มากกว่าร้อยละ 30	
3	มีการนำวัตถุดิบท้องถิ่นมาเป็นส่วนประกอบในผลิตภัณฑ์ มากกว่าร้อยละ 50	
22. ผ้าที่ใช้ในส่วนบริการ		
คำชี้แจง พิจารณาจากผ้าที่ใช้ในส่วนบริการทั้งหมดที่แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นและผ้าที่เลือกใช้คำนึงถึงการประหยัดน้ำและพลังงาน เช่น ผ้าเช็ดตัว ผ้าคลุมเตียง ชุดผู้รับบริการ ปลอกหมอน ผ้าที่ใช้ภายในห้องบริการ เป็นต้น		
0	ไม่มีการใช้ผ้าที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น	2
1	มีการใช้ผ้าที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นและ/หรือ ผ้าที่เลือกใช้คำนึงถึงการประหยัดน้ำและพลังงาน อย่างน้อย 1 อย่าง	

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
2	มีการใช้ผ้าที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น และผ้าที่เลือกใช้คำนึงถึงการประหยัดน้ำและพลังงาน อย่างน้อย 2-3 อย่าง	
3	มีการใช้ผ้าที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นและผ้าที่เลือกใช้คำนึงถึงการประหยัดน้ำและพลังงาน อย่างน้อย 4-5 อย่าง	
23. บรรจุภัณฑ์ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ		
คำชี้แจง พิจารณาจากการใช้บรรจุภัณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น สบู่ แชมพู ที่เป็นธรรมชาติ		
0	บรรจุภัณฑ์ที่ใช้เป็นแบบใช้ได้ครั้งเดียว หรือใช้แล้วทิ้ง	3
1	บรรจุภัณฑ์บางส่วนเป็นแบบใช้ได้ครั้งเดียว บางส่วนเป็นแบบเติม (Refill)	
2	บรรจุภัณฑ์ที่ใช้เป็นแบบเติม (Refill) โดยผลิตจากวัสดุสังเคราะห์ เช่น พลาสติก	
3	บรรจุภัณฑ์ที่ใช้เป็นแบบเติม (Refill) โดยผลิตจากวัสดุธรรมชาติ เช่น เซรามิค กระดาษชำระ	
24. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทำจากวัสดุท้องถิ่น		
คำชี้แจง พิจารณาจากเครื่องมือและอุปกรณ์ที่สนับสนุนในการให้บริการ ภาชนะสำหรับใส่ผลิตภัณฑ์เพื่อให้บริการ เช่น ถ้วยทรีตเมนต์ แก้วน้ำ อ่างล้างเท้า ข้อนตักผลิตภัณฑ์ ถาดรองภาชนะ เตาน้ำมันหอมระเหย กล่องใส่กระดาษชำระ เป็นต้น		
0	ไม่มีการนำวัสดุภายในท้องถิ่นมาใช้	2
1	มีการนำวัสดุภายในท้องถิ่นมาใช้ อย่างน้อย 1 รายการ	
2	มีการนำวัสดุภายในท้องถิ่นมาใช้ อย่างน้อย 2 รายการ	
3	มีการนำวัสดุภายในท้องถิ่นมาใช้ อย่างน้อย 3 รายการ	
25. สุขภัณฑ์ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ		
คำชี้แจง พิจารณาจากการเลือกใช้สุขภัณฑ์ และอุปกรณ์เครื่องมือภายในห้องสุขา เช่น ก๊อกน้ำ โถสุขภัณฑ์ เป็นต้น ที่ลดปริมาณการใช้น้ำ และมีการตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ		
0	สุขภัณฑ์ที่ใช้เป็นแบบทั่วไปไม่ช่วยในการประหยัดน้ำ	3
1	ก๊อกน้ำที่ใช้เป็นสุขภัณฑ์ที่ลดการใช้น้ำ	
2	ก๊อกน้ำ โถสุขภัณฑ์ ที่ใช้เป็นสุขภัณฑ์ที่ลดการใช้น้ำ	

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
3	ก๊อกน้ำ โถสุขภัณฑ์ ที่ใช้เป็นสุขภัณฑ์ที่ลดการใช้น้ำ และมีแผนการตรวจสอบสุขภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น การตรวจสอบการรั่วไหลของน้ำ	
26. ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด		
คำชี้แจง พิจารณาจากการใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีส่วนผสมของสารสกัดจากธรรมชาติที่ได้รับรองจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ หรือได้มาตรฐาน		
0	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการทำความสะอาดมีส่วนผสมของสารเคมีสังเคราะห์ ร้อยละ 100	3
1	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการทำความสะอาดมีส่วนผสมของสารสกัดจากธรรมชาติ แต่ไม่มีการรับรองจากหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับ	
2	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการทำความสะอาดมีส่วนผสมของสารสกัดจากธรรมชาติ และได้รับการรับรองว่าปลอดภัย หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จากหน่วยงานที่ได้มาตรฐานในระดับประเทศ	
3	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการทำความสะอาดมีส่วนผสมของสารสกัดจากธรรมชาติ และได้รับการรับรองว่าปลอดภัย หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จากหน่วยงานที่ได้มาตรฐานในระดับสากล	
27. ระบบส่องสว่าง		
คำชี้แจง พิจารณาจากการใช้หลอดไฟประหยัดพลังงาน แสงสว่างจากธรรมชาติ และระบบส่องสว่างทางเลือก เช่น การใช้อุปกรณ์ตรวจจับ (Sensor) และการติดตั้งระบบเซลล์แสงอาทิตย์ (Solar Cell) ในบริเวณต่าง ๆ ของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ		
0	มีการใช้หลอดไฟที่ไม่ประหยัดพลังงาน	3
1	มีการใช้หลอดไฟประหยัดพลังงานทุกส่วน	
2	มีการใช้หลอดไฟประหยัดพลังงานทุกส่วน และแสงสว่างทางเลือก หรือระบบส่องสว่างทางเลือก	
3	มีการใช้หลอดไฟประหยัดพลังงานทุกส่วน และแสงสว่างทางเลือก และระบบส่องสว่างทางเลือก	
28. การเลือกใช้สินค้าอื่น ๆ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม		
คำชี้แจง พิจารณาจากสินค้าที่ใช้ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอื่น ๆ ได้แก่ ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ พัดลมดูดอากาศ พัดลม ที่มีการรับรองด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ฉลากเขียว ฉลากประหยัดไฟฟ้า เป็นต้น		

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
0	ไม่มีการใช้สินค้าที่มีการรับรอง มอก. และการรับรองด้านสิ่งแวดล้อม	3
1	มีการเลือกใช้สินค้าที่มีการรับรอง มอก. ทุกประเภท	
2	มีการเลือกใช้สินค้าที่มีการรับรอง มอก. ทุกประเภท และมีการรับรองเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม 1-2 ประเภท	
3	มีการเลือกใช้สินค้าที่มีการรับรอง มอก. ทุกประเภท และมีการรับรองเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม 3-4 ประเภท	
(5) เกณฑ์มาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม		
29. อาคารและสถาปัตยกรรมในส่วนให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ		
คำชี้แจง พิจารณาจากการมีแนวคิด การออกแบบ และการดำเนินการเพื่อการลดใช้พลังงานภายในอาคารที่เปิดให้บริการสปา บริเวณต้อนรับ เช่น การใช้หลังคาแบบโปร่งแสงเพื่อลดการใช้ปริมาณไฟฟ้า การออกแบบให้อากาศเกิดการถ่ายเท ลดการใช้เครื่องปรับอากาศ การใช้วัสดุผิวอาคารภายนอกที่สะท้อนแสงได้ เป็นต้น		
0	กรณีอาคารใหม่ : ไม่มีการออกแบบหรือวางแผนเกี่ยวกับการลดใช้พลังงาน กรณีอาคารเดิม : ไม่มีการดำเนินการใด ๆ เพื่อลดใช้พลังงานภายในอาคาร	3
1	มีแนวคิด หรือกำลังดำเนินการเกี่ยวกับลดใช้พลังงานภายในอาคาร	
2	บริเวณต้อนรับมีการออกแบบเพื่อลดการใช้พลังงาน เช่น มีแสงสว่างส่องผ่านได้สะดวก หรือ มีฟังก์ชันการใช้อาคารทั้งแบบเครื่องปรับอากาศ และแบบอากาศธรรมชาติ	
3	บริเวณต้อนรับมีการออกแบบเพื่อลดการใช้พลังงาน เช่น มีแสงสว่างส่องผ่านได้สะดวก และ มีฟังก์ชันการใช้อาคารทั้งแบบเครื่องปรับอากาศ และแบบอากาศธรรมชาติ	
30. การระบายอากาศ มลภาวะ		
คำชี้แจง พิจารณาจากการจัดการเรื่องการถ่ายเทอากาศ และกลิ่นไม่พึงประสงค์ เช่น การติดตั้งพัดลมระบายอากาศ หรือการออกแบบ เพื่อป้องกันการรบกวนของกลิ่น		
0	ไม่มีการออกแบบเพื่อการจัดการกลิ่นไม่พึงประสงค์	3
1	มีการออกแบบหรือติดตั้งระบบระบายอากาศ แต่ยังคงมีกลิ่นไม่พึงประสงค์	
2	มีการติดตั้งระบบระบายอากาศ และไม่มีกลิ่นไม่พึงประสงค์	

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
3	มีการออกแบบอาคารให้มีการถ่ายเทอากาศโดยไม่จำเป็นต้องมีการติดตั้งระบบระบายอากาศ และไม่มีกลิ่นไม่พึงประสงค์	
31. การออกแบบและตกแต่งภูมิทัศน์ที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น		
คำชี้แจง พิจารณาจากการให้ความสำคัญกับการรักษาพรรณไม้เดิมในพื้นที่ และการเลือกใช้พรรณไม้ในท้องถิ่นที่มีความกลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่น		
0	ไม่มีการออกแบบและตกแต่งภูมิทัศน์	3
1	มีการออกแบบและตกแต่งภูมิทัศน์ แต่ไม่มีการรักษาพรรณไม้เดิมในพื้นที่ ใช้พรรณไม้ต่างถิ่น และไม่กลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่น หรือสถาปัตยกรรมโดยรอบ	
2	การออกแบบตกแต่งภูมิทัศน์ มีการใช้พรรณไม้เดิมในพื้นที่ และใช้พรรณไม้ท้องถิ่นในการประดับตกแต่ง หรือ มีการออกแบบที่กลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่น หรือสถาปัตยกรรมโดยรอบ	
3	การออกแบบตกแต่งภูมิทัศน์ มีการใช้พรรณไม้เดิมในพื้นที่ และใช้พรรณไม้ท้องถิ่นในการประดับตกแต่ง และ มีการออกแบบที่กลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่น หรือสถาปัตยกรรมโดยรอบ	
32. การตกแต่งพื้นที่ให้บริการ		
คำชี้แจง พิจารณาจากส่วนให้บริการต่าง ๆ ภายในสปาเพื่อสุขภาพ ได้แก่ ส่วนต้อนรับ และส่วนอื่น ๆ ได้แก่ห้องให้บริการ ห้องน้ำ ที่แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น		
0	ไม่มีการตกแต่งพื้นที่ให้บริการที่แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น	2
1	มีการตกแต่งพื้นที่ให้บริการบริเวณส่วนต้อนรับที่แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หรือ มีความกลมกลืนกับแนวคิดของโรงแรม	
2	มีการตกแต่งพื้นที่ให้บริการบริเวณส่วนต้อนรับ และ ส่วนอื่น ๆ บางส่วนที่แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หรือ มีความกลมกลืนกับแนวคิดของโรงแรม	
3	มีการตกแต่งพื้นที่ให้บริการบริเวณส่วนต้อนรับ และ ส่วนอื่น ๆ ทุกส่วนที่แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น และ มีความกลมกลืนกับแนวคิดของโรงแรม	

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
33. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง		
คำชี้แจง พิจารณาจากสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับผู้พิการ ได้แก่ ทางลาด ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ ห้องน้ำผู้พิการ บริการข้อมูล		
0	ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง	1
1	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง อย่างน้อย 1 รายการ	
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง อย่างน้อย 3 รายการ	
3	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง อย่างน้อย 5 รายการ	
34. การมีพื้นที่สีเขียว		
คำชี้แจง พิจารณาจากการมีพื้นที่สีเขียวที่มีความเป็นธรรมชาติ บริเวณโดยรอบส่วนให้บริการสปา เพื่อสุขภาพ		
0	มีพื้นที่สีเขียวโดยรอบส่วนให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 0-29	2
1	มีพื้นที่สีเขียวโดยรอบส่วนให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 30-49	
2	มีพื้นที่สีเขียวโดยรอบส่วนให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 50-69	
3	มีพื้นที่สีเขียวโดยรอบส่วนให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 70-100	
35. การป้องกันผลกระทบต่อทรัพยากรในพื้นที่ *		
คำชี้แจง พิจารณาจากการดำเนินการเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ประโยชน์พื้นที่		
0	การออกแบบสถานที่ที่ไม่มีการคำนึงถึงการป้องกันผลกระทบต่อทรัพยากรในพื้นที่	2
1	มีแนวคิดหรือการดำเนินการเพื่อป้องกันผลกระทบเป็นการชั่วคราว (ไม่ถาวร)	
2	มีการออกแบบอาคารหรือการดำเนินการเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับทรัพยากรในพื้นที่บางส่วน เช่น การทำพื้นที่ชุ่มน้ำ การยกพื้นทางเดิน เป็นต้น	
3	มีการออกแบบอาคารหรือการดำเนินการเพื่อป้องกันการเกิดผลกระทบกับทรัพยากรในพื้นที่อย่างครบถ้วน เช่น การทำพื้นที่ชุ่มน้ำ การยกพื้นทางเดิน เป็นต้น	
หมายเหตุ: * หมายถึง ตัวชี้วัดนี้อาจไม่ประเมิน กรณีสภาพพื้นที่ไม่มีการรบกวนต่อทรัพยากรธรรมชาติ		

ตารางที่ 10 มาตรฐานสปลาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ต่อ)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)
(6) เกณฑ์มาตรฐานด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน		
36. นโยบายการนำวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์มาใช้หรือจำหน่าย		
คำชี้แจง พิจารณาจากการมีเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือรูปถ่ายที่แสดงถึงกลยุทธ์/แนวทางในการนำผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นมาใช้หรือจัดจำหน่าย		
0	ไม่มีนโยบาย และการดำเนินการนำวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นมาใช้หรือจำหน่าย	2
1	มีนโยบายการนำวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นมาใช้หรือจำหน่าย	
2	มีนโยบาย และการดำเนินการนำวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นมาใช้หรือจำหน่าย อย่างใดอย่างหนึ่ง	
3	มีนโยบาย และการดำเนินการนำวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นมาใช้ และจำหน่าย	
37. แผนและการมีส่วนร่วมกับชุมชน		
คำชี้แจง พิจารณาจากแผนการพัฒนาชุมชน การมีส่วนร่วมจากเอกสาร ภาพถ่าย วิดีทัศน์ การดำเนินกิจกรรมร่วมกัน		
0	ไม่มีการจัดทำแผนการพัฒนาชุมชน	3
1	มีแผนการพัฒนาชุมชน แต่ชุมชนไม่มีส่วนร่วมในการวางแผน	
2	มีแผนการพัฒนาชุมชน โดยชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการร่วมกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เช่น การจ้างงาน การใช้ผลิตภัณฑ์ชุมชน ทำให้เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชน	
3	มีแผนการพัฒนาชุมชน โดยชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการร่วมกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ อย่างต่อเนื่องและเห็นผลเป็นรูปธรรม เช่น การให้ความรู้เพื่อการประกอบอาชีพ การให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการดูแลสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน	

(2.3) ผลการประเมินตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้จากตัวชี้วัดและมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

เกณฑ์มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ประกอบด้วย 6 ด้าน 37 ตัวชี้วัด ได้แก่

มาตรฐานด้านการบริหารจัดการองค์กร ประกอบด้วย 9 ตัวชี้วัด

มาตรฐานด้านบุคลากร ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด

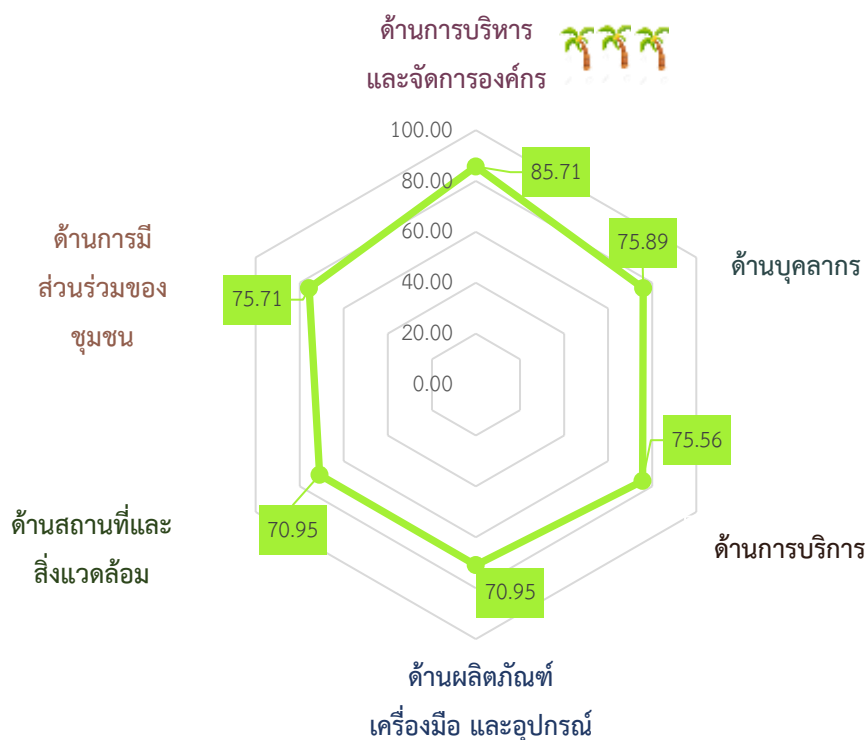
มาตรฐานด้านการบริการ 6 ตัวชี้วัด

มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ 10 ตัวชี้วัด

มาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม 7 ตัวชี้วัด

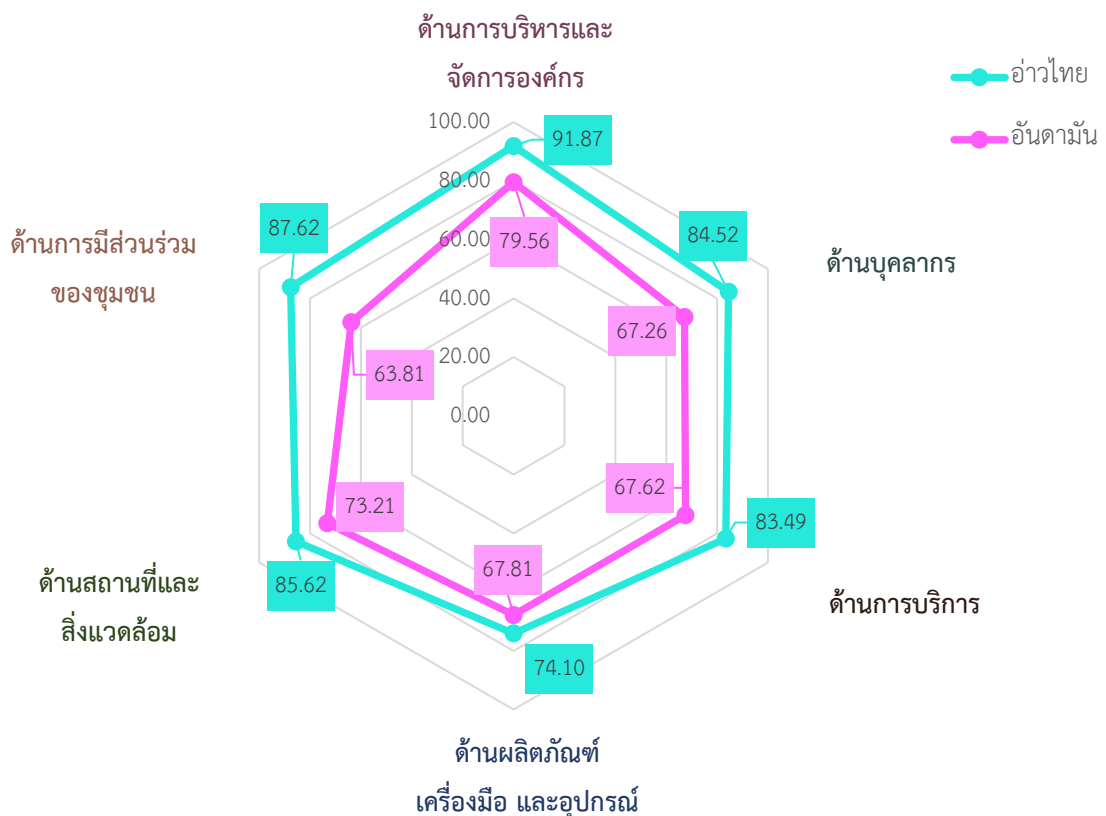
มาตรฐานด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน 2 ตัวชี้วัด

ผลการศึกษา คณะผู้วิจัยนำเกณฑ์มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ประกอบด้วยมาตรฐาน 6 ด้าน 37 ตัวชี้วัด ผ่านการลงพื้นที่ให้ความรู้ ทดสอบ และนำมาให้ตัวแทนธุรกิจประเมินมาตรฐานด้วยตนเองเพื่อนำมาพัฒนานวัตกรรมบริการในขั้นตอนต่อไป โดยผลการประเมินตนเองของตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย รวมทั้งสิ้น จำนวน 14 แห่ง แบ่งเป็นตัวแทนจากธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามัน จำนวน 7 แห่ง และพื้นที่อ่าวไทย จำนวน 7 แห่ง สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้



ภาพที่ 8 ภาพรวมผลการประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA) ในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย

ผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นทั้งพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย พบว่า ทั้ง 2 พื้นที่มีการดำเนินการด้านการบริหารและจัดการองค์กรสูงที่สุด โดยมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.71 ส่วนด้านอื่น ๆ มีผลการประเมินในระดับปานกลาง ดังนี้ ด้านบุคลากร ร้อยละ 75.89 ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ร้อยละ 75.71 ด้านการบริการ ร้อยละ 75.56 และด้านที่มีผลการประเมินน้อยที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 70.95 เท่ากัน ตามลำดับ

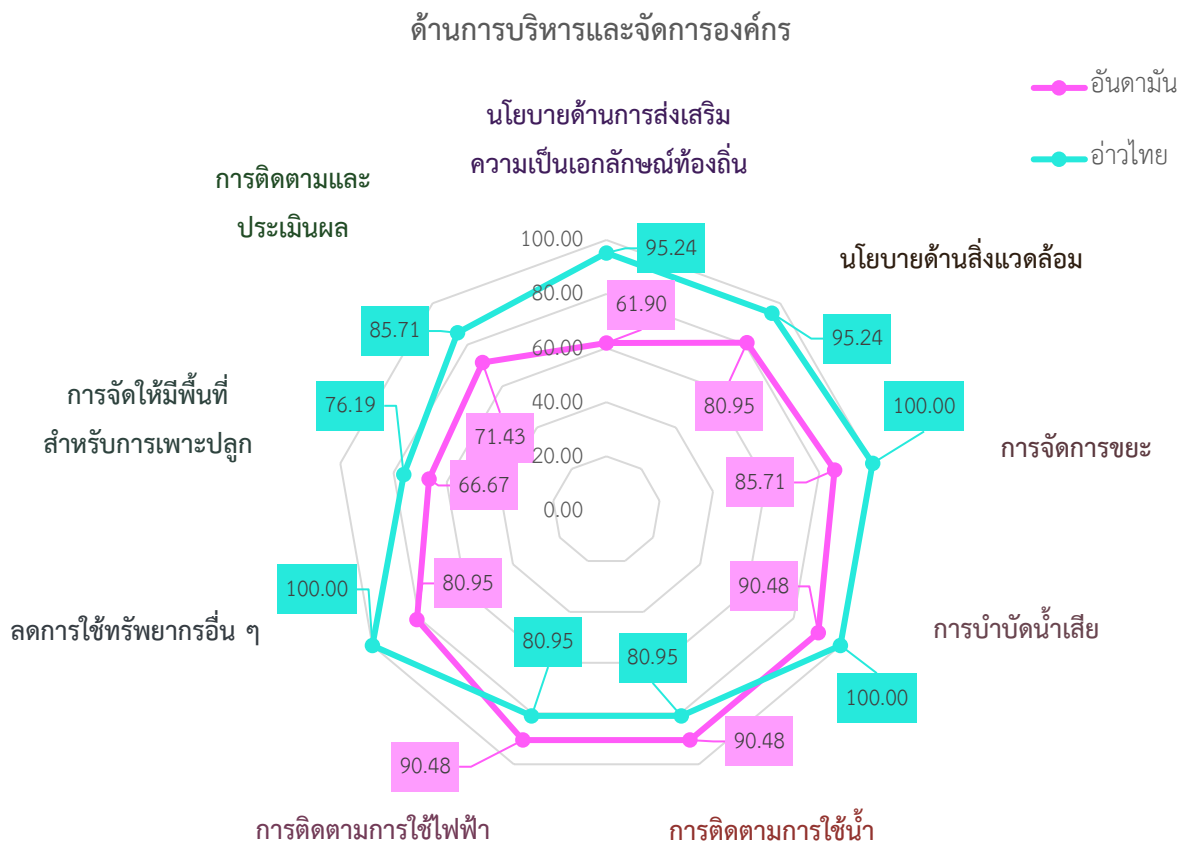


ภาพที่ 9 เปรียบเทียบผลการประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA) ระหว่างธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นระหว่างพื้นที่อันดามันและอ่าวไทยเป็นรายด้าน พบว่า สปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อ่าวไทย มีผลการดำเนินการสูงกว่าพื้นที่อันดามันในทุกด้าน โดยด้านที่มีผลประเมินแตกต่างกันมากที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน (แตกต่างกัน ร้อยละ 23.81) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร (แตกต่างกัน ร้อยละ 17.26) ด้านการบริการ (แตกต่างกัน ร้อยละ 15.87) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (แตกต่างกัน ร้อยละ 12.40) ด้านการบริหารและจัดการองค์กร (แตกต่างกัน ร้อยละ 12.30) และด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ (แตกต่างกัน ร้อยละ 6.29) ตามลำดับ

การประเมินมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น เปรียบเทียบรายด้านในแต่ละตัวชี้วัด

การประเมินมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ผู้ประเมินพิจารณาให้คะแนน (r) แต่ละตัวชี้วัดตามคุณสมบัติ โดยคะแนนจะแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ค่าคะแนน 0, 1, 2 และ 3 เมื่อนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบรายด้านในแต่ละตัวชี้วัดตามที่ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามันและอำเภอไทยทำการประเมินตนเอง ได้ดังนี้

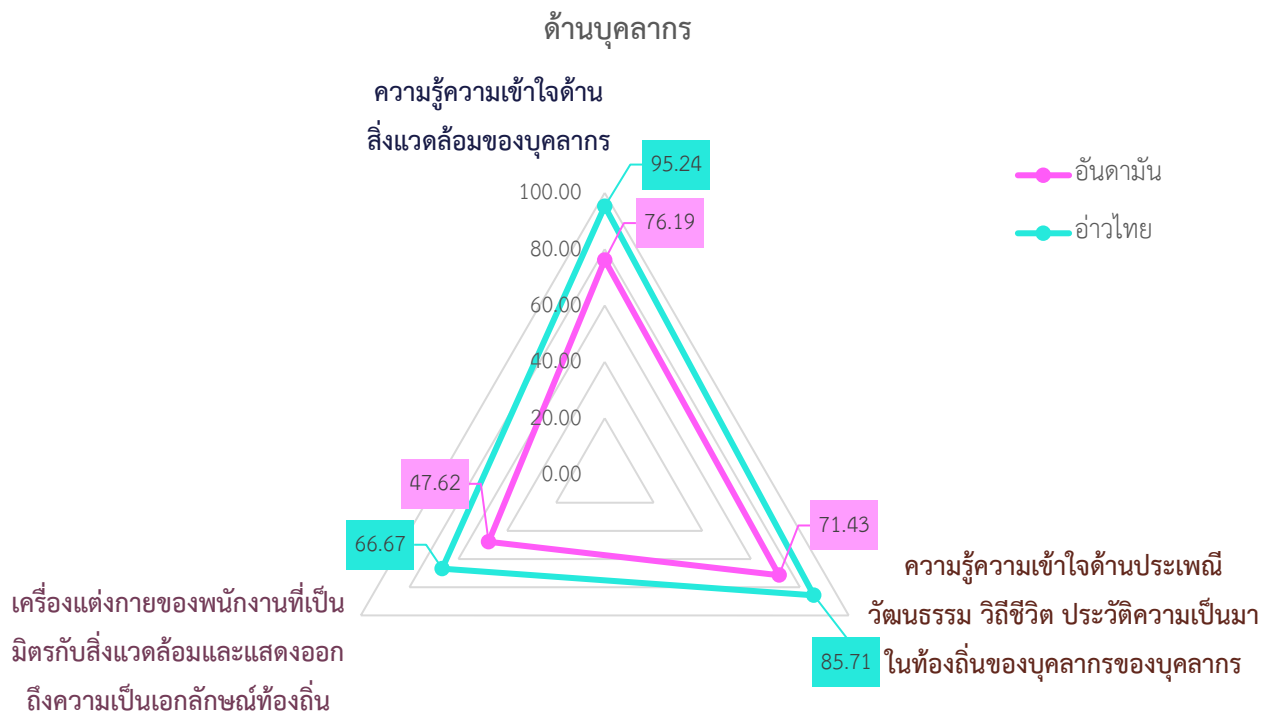


ภาพที่ 10 ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร: เปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดของการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)

ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร

ผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นด้านการบริหารและการจัดการองค์กรในพื้นที่อันดามันและอำเภอไทย พบว่า สปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอไทย มีผลการประเมินสูงกว่าพื้นที่อันดามันเกือบทุกเรื่อง ยกเว้น เรื่องการติดตามการใช้ไฟฟ้า และการติดตามการใช้น้ำ โดยมีผลการประเมินแตกต่างกันมากที่สุด เรื่องนโยบายด้านการส่งเสริมความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (แตกต่างกัน ร้อยละ 33.33) รองลงมา คือ เรื่องการลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ (แตกต่างกัน

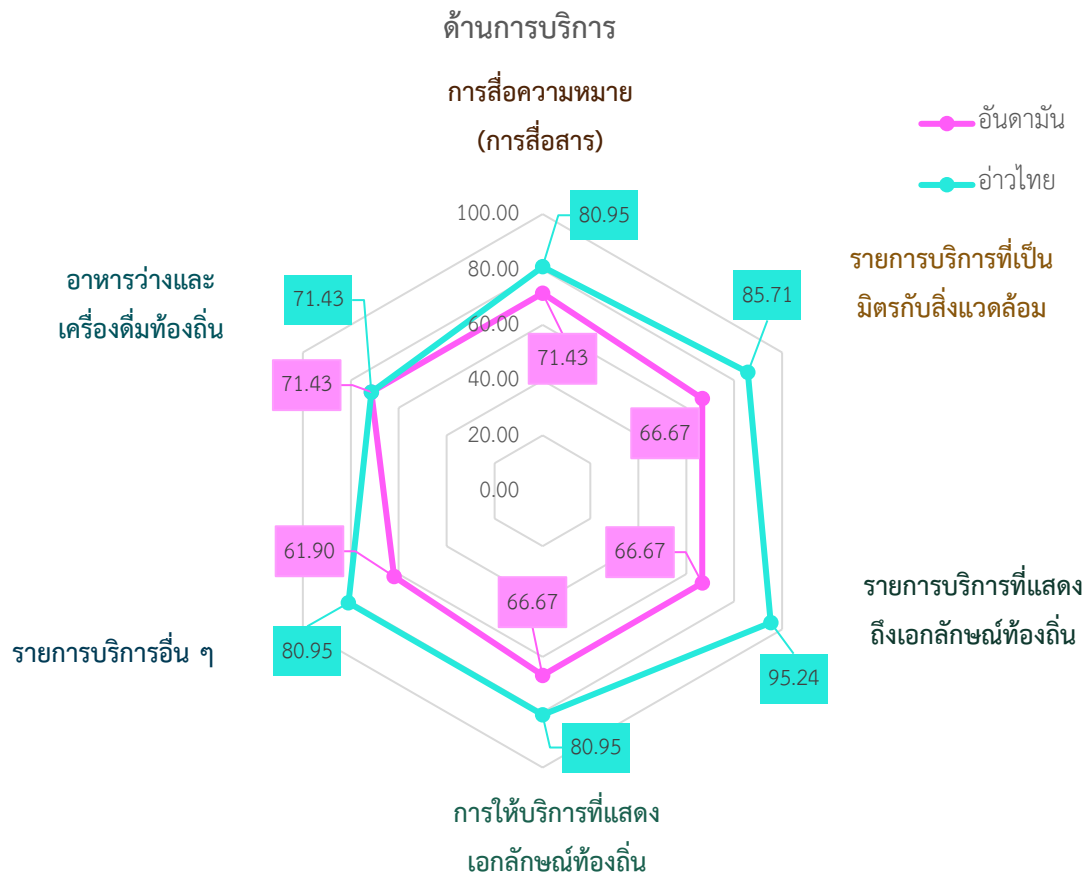
ร้อยละ 19.05) นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม (แตกต่างกัน ร้อยละ 14.29) การจัดการขยะ (แตกต่างกัน ร้อยละ 14.29) การติดตามและประเมินผล (แตกต่างกัน ร้อยละ 14.29) การบำบัดน้ำเสีย (แตกต่างกัน ร้อยละ 9.52) การติดตามการใช้น้ำ (แตกต่างกัน ร้อยละ 9.52) การติดตามการใช้ไฟฟ้า (แตกต่างกัน ร้อยละ 9.52) การจัดหาพื้นที่สำหรับการเพาะปลูก (แตกต่างกัน ร้อยละ 9.52) ตามลำดับ



ภาพที่ 11 ด้านบุคลากร: เปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดของการดำเนินการตามมาตรฐานสปา เพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)

ด้านบุคลากร

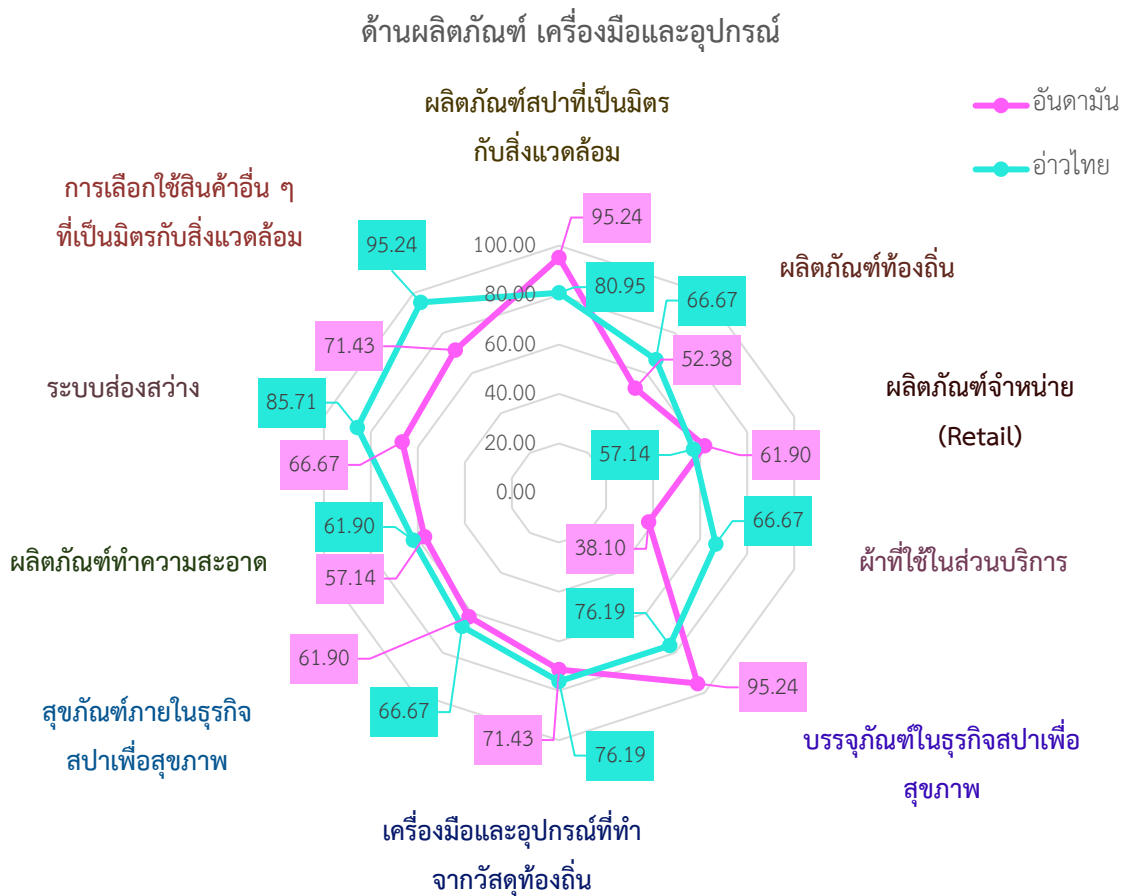
ผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นด้านบุคลากรในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย พบว่า สปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อ่าวไทย มีผลการประเมินสูงกว่าพื้นที่อันดามันทุกเรื่อง โดยมีผลการประเมินแตกต่างกันมากที่สุด เรื่องความรู้ความเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อมของบุคลากร (แตกต่างกัน ร้อยละ 19.05) รองลงมา คือ เครื่องแต่งกายของพนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (แตกต่างกัน ร้อยละ 19.05) และความรู้ความเข้าใจด้านประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาในท้องถิ่นของบุคลากร (แตกต่างกัน ร้อยละ 14.29) ตามลำดับ



ภาพที่ 12 ด้านการบริการ: เปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดของการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)

ด้านการบริการ

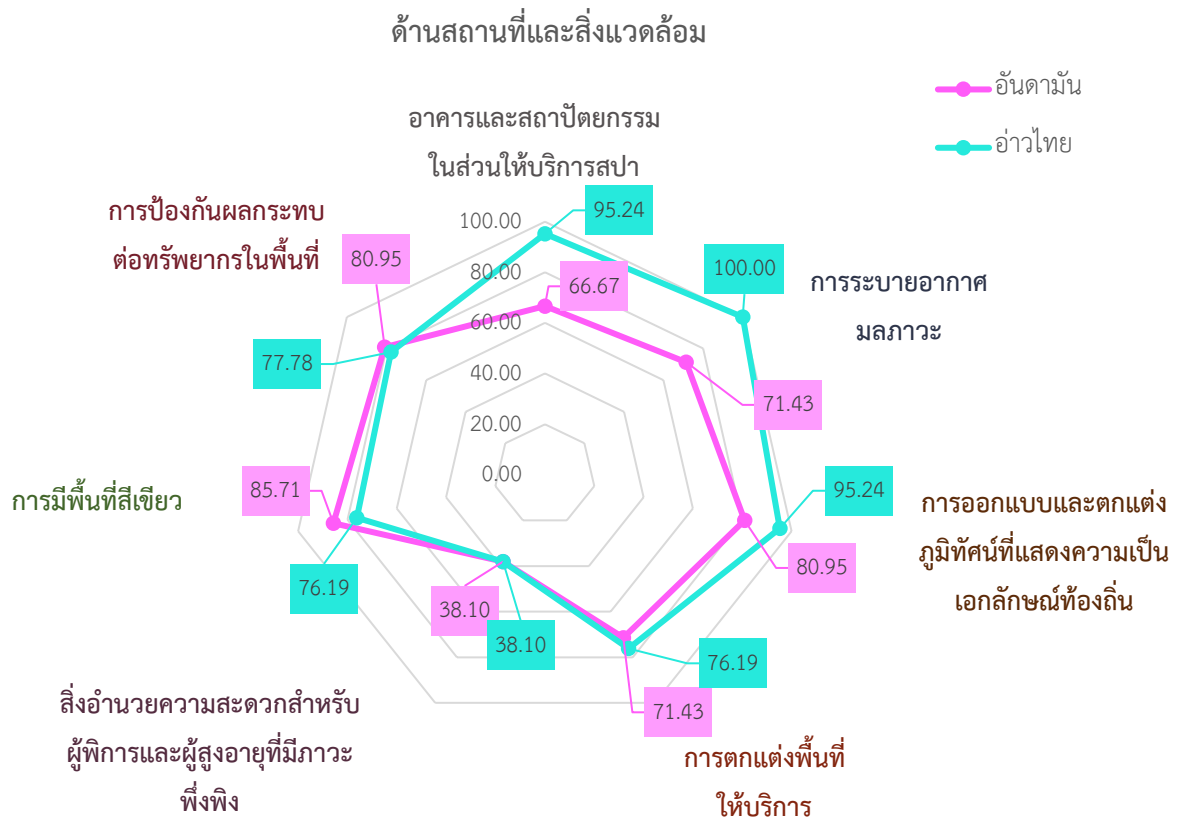
ผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นด้านการบริการในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย พบว่า สปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อ่าวไทย มีผลการประเมินสูงกว่าพื้นที่อันดามันเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่อง อาหารว่างและเครื่องดื่มท้องถิ่น ที่มีผลการประเมินเท่ากัน ร้อยละ 71.43 โดยมีผลการประเมินแตกต่างกันมากที่สุด เรื่อง รายการบริการที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (แตกต่างกัน ร้อยละ 28.57) รองลงมาคือ รายการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (แตกต่างกัน ร้อยละ 19.05) รายการบริการอื่นๆ (แตกต่างกัน ร้อยละ 19.05) การให้บริการที่แสดงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (แตกต่างกัน ร้อยละ 14.29) การสื่อความหมาย (การสื่อสาร) (แตกต่างกัน ร้อยละ 9.52) ตามลำดับ



ภาพที่ 13 ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์: เปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดของการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)

ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์

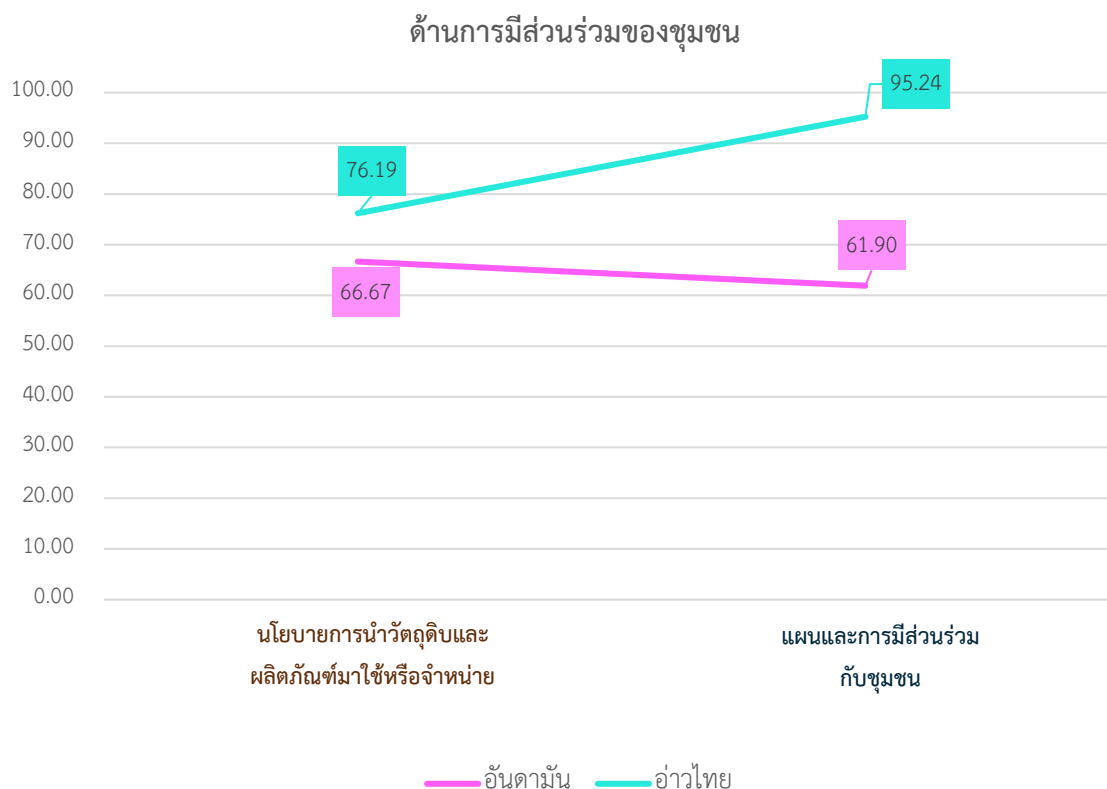
ผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย พบว่า สปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อ่าวไทย มีผลการประเมินสูงกว่าพื้นที่อันดามันเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่อง ผลิตภัณฑ์สปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผลิตภัณฑ์จำหน่าย และบรรจุภัณฑ์ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามันมีผลการประเมินสูงกว่าอ่าวไทย โดยมีผลการประเมินแตกต่างกันมากที่สุด เรื่องผ้าที่ใช้ในส่วนบริการ (แตกต่างกัน ร้อยละ 28.57) การเลือกใช้สินค้าอื่น ๆ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (แตกต่างกัน ร้อยละ 23.81) บรรจุภัณฑ์ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ (แตกต่างกัน ร้อยละ 19.05) ระบบส่องสว่าง (แตกต่างกัน ร้อยละ 19.05) ผลิตภัณฑ์สปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (แตกต่างกัน ร้อยละ 14.29) ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น (แตกต่างกัน ร้อยละ 14.29) ผลิตภัณฑ์จำหน่าย (Retail) (แตกต่างกัน ร้อยละ 4.76) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทำจากวัสดุท้องถิ่น (แตกต่างกัน ร้อยละ 4.76) สุขภัณฑ์ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ (แตกต่างกัน ร้อยละ 4.76) และผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด (แตกต่างกัน ร้อยละ 4.76) ตามลำดับ



ภาพที่ 14 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม: เปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดของการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย พบว่า สปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อ่าวไทย มีผลการประเมินสูงกว่าพื้นที่อันดามันเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่อง การมีพื้นที่สีเขียว และการป้องกันผลกระทบต่อทรัพยากรในพื้นที่ ซึ่งสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามันมีผลการประเมินสูงกว่าอ่าวไทย และเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงที่มีผลการประเมินเท่ากันทั้ง 2 พื้นที่ (ร้อยละ 38.10) โดยมีผลการประเมินแตกต่างกันมากที่สุดเรื่องอาคารและสถาปัตยกรรมในส่วนการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ (แตกต่างกัน ร้อยละ 28.57) การระบายอากาศ มลภาวะ (แตกต่างกัน ร้อยละ 28.57) การออกแบบและตกแต่งภูมิทัศน์ที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น (แตกต่างกัน ร้อยละ 14.29) การมีพื้นที่สีเขียว (แตกต่างกัน ร้อยละ 9.52) การตกแต่งพื้นที่ให้บริการ (แตกต่างกัน ร้อยละ 4.76) การป้องกันผลกระทบต่อทรัพยากรในพื้นที่ (แตกต่างกัน ร้อยละ 3.17) ตามลำดับ



ภาพที่ 15 ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน: เปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดของการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)

ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

ผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย พบว่า สปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อ่าวไทย มีผลการประเมินสูงกว่าพื้นที่อันดามันทุกเรื่อง โดยมีผลการประเมินแตกต่างกันมากที่สุดเรื่องแผนและการมีส่วนร่วมกับชุมชน (แตกต่างกัน ร้อยละ 33.33) และนโยบายการนำวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์มาใช้หรือจำหน่าย (แตกต่างกัน ร้อยละ 9.52) ตามลำดับ

ดังนั้น เมื่อนำผลการศึกษาริบทที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพ (วัตถุประสงค์ที่ 1) และตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล (วัตถุประสงค์ที่ 2) ประกอบกับผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทยมาสังเคราะห์ร่วมกันผ่านกระบวนการวิจัยตามที่แสดงในวัตถุประสงค์ที่ 3 จึงได้นำเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หรือ “ECO SPA” ผ่านการสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็น ตามแสดงในรายละเอียดของผลการศึกษาของวัตถุประสงค์ที่ 3

4.3 วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

ผลการศึกษาเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล คณะผู้วิจัย พบว่า การพัฒนานวัตกรรมการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หรือ “ECO SPA” เป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถและสร้างนวัตกรรมให้กับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล



ภาพที่ 16 นวัตกรรมการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)

นวัตกรรมการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หรือ “ECO SPA” คือ

E: Environment	ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
C: Community	ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน
O: Organizing	ด้านการบริหารจัดการองค์กร
S: Service	ด้านการบริการ
P: Product	ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์
A: Associate	ด้านบุคลากร

จากผลการศึกษา จากการประชุมกลุ่มย่อยจำนวน 2 ครั้ง ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หรือ “ECO SPA” มีแนวทางการพัฒนาที่ควรให้ความสำคัญจากมากที่สุด คือ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ ซึ่งมีความสำคัญเท่ากันต่อด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนตามลำดับ

การสังเคราะห์ผลการศึกษาเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หรือ “ECO SPA” ทั้ง 6 ด้าน เรียงตามลำดับการให้ความสำคัญมากที่สุดไปยังน้อยที่สุด มีรายละเอียด ดังนี้

(1) ด้านการบริหารและจัดการองค์กร (O: Organizing)

(2) ด้านบุคลากร (A: Associate)

(3) ด้านการบริการ (S: Service)

(4) ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ (P: Product)

(5) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (E: Environment)

(6) ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน (C: Community)

(1) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร (O: Organizing)

ผลการศึกษาพบว่า ด้านการบริหารและจัดการองค์กรเป็นส่วนแรกที่สำคัญในการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพ เนื่องจากหากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ หรือมีความรู้ ความเข้าใจเชิงลึก ก็จะไม่สามารถเกิดนโยบายและแผนการดำเนินงานที่มุ่งสู่การพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นให้เกิดขึ้นได้ ธุรกิจสามารถนำแนวคิดหัวใจสีเขียวผ่านกระบวนการปฏิบัติ คือ การเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยว ทั้งธรรมชาติ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น ให้มีความเกี่ยวข้องหลักกับนโยบายต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นด้านสิ่งแวดล้อม การสร้างความรู้ความเข้าใจและจิตสำนึก เพื่อถ่ายทอดสู่การปฏิบัติงานจริงในลำดับต่อไปได้ และผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกจะต้องเป็นแบบอย่างแก่บุคลากรมีวิสัยทัศน์และการปฏิบัติที่สอดคล้องสนับสนุนนโยบายขององค์กร จึงจะก่อให้เกิดผลสำเร็จในการสร้างนวัตกรรมการได้อย่างยั่งยืน

ด้านการบริหารและจัดการองค์กรเป็นส่วนสำคัญเพื่อการพัฒนานวัตกรรมการ ผลการศึกษานำเสนอ 9 แนวทางปฏิบัติสู่การดำเนินงาน คือ

(1.1) นโยบายด้านการส่งเสริมความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(1.2) นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

(1.3) การจัดการขยะ

(1.4) การบำบัดน้ำเสีย

- (1.5) การติดตามการใช้น้ำ
- (1.6) การติดตามการใช้ไฟฟ้า
- (1.7) การลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ
- (1.8) การจัดให้มีพื้นที่สำหรับการเพาะปลูก
- (1.9) การติดตามและประเมินผล

(1.1) นโยบายด้านการส่งเสริมความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น

การมีนโยบายด้านการส่งเสริม และสนับสนุนการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ซึ่งถูกกำหนดขึ้นจากผู้บริหารระดับสูง โดยมีการดำเนินการตามนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยแผนงาน กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ และการติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำมาสู่การปรับปรุงต่อไป การมีนโยบายสนับสนุน และส่งเสริมการนำภูมิปัญญาหรือความเป็นท้องถิ่นเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้บริหารรับรู้ และพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและเกิดผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม เช่น มีนโยบายการนำความโดดเด่นในการออกแบบและตกแต่งภายในสปาเพื่อสุขภาพให้เป็นสไตล์สถาปัตยกรรมพื้นถิ่นภูเก็ต

(1.2) นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

การมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งถูกกำหนดขึ้นจากผู้บริหารระดับสูง โดยมีการดำเนินการตามนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยแผนงาน กิจกรรม มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร และการติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำมาสู่การปรับปรุงต่อไป การมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้บริหารรับรู้ และพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและเกิดผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการบริการของผู้บริหารและพนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงการจัดการสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์พลังงาน การดำเนินงานมีการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน การจัดการธุรกิจโดยใช้ความเป็นธรรมชาติ เริ่มต้นตั้งแต่แนวคิด โครงสร้าง สร้างสรรค์ ออกแบบอย่างไรให้เข้ากับพื้นที่โดยไม่ทำลายธรรมชาติที่มีอยู่เดิม ควรมีข้อกำหนดเกี่ยวกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและการดำเนินงานสำหรับการบริหารงาน พิจารณาการระบุนโยบาย การปฏิบัติตามนโยบาย การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน การรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน และที่สำคัญสามารถนำไปใช้ได้จริง พนักงานทุกคนต้องรับรู้และเข้าใจนโยบายนี้เป็นอย่างดี

ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารหลายแห่งมีนโยบายแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีแหล่งวัตถุดิบ ผักที่ปลูกเอง ซึ่งปลูกด้วยรูปแบบปลอดสารพิษ และนำมาปรุง หรือให้บริการแก่นักท่องเที่ยว มีการปลูกไม้ดอกหรือไม้ประดับ เช่น กล้วยไม้ มาตกแต่งภายในอาคารและเมื่อถึงรอบในการดูแลก็จะนำกลับมาบำรุงรักษา นำน้ำล้างเท้าและน้ำใช้กลับมารดน้ำต้นไม้

(1.3) การจัดการขยะ

การดำเนินการจัดการขยะ เช่น การคัดแยกขยะ การจัดการขยะตามหลัก 3R ได้แก่ การลดใช้การใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่ การคัดแยกขยะโดยมีสถานที่พักขยะและมีการดำเนินการจัดการขยะภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เช่น การทำปุ๋ยหมักหรือก๊าซชีวภาพจากขยะเปียก การทำถ่านจากเศษไม้ การประดิษฐ์หรือจัดทำเครื่องใช้หรือของใช้จากวัสดุเหลือใช้ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีการจัดเก็บขยะมีพิษในพื้นที่ที่เหมาะสมและมีการวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน การดำเนินการควรมีสิ่งจูงใจ เช่น การทำป้ายประกาศ ให้เกียรติบัตร ให้คำชมเชยในการคัดแยกขยะหรือการจัดการของเสีย การจัดการขยะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกแผนกและพนักงานควรต้องให้ความสำคัญและปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปตามนโยบายและการดำเนินงานเพื่อการสร้างอย่างยั่งยืน

ตัวอย่างจากผลการศึกษพบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพพื้นที่เกาะสมุยนำเปลือกมะพร้าว ลูกมะพร้าวที่ทางโรงแรมเสิร์ฟเป็นเครื่องต้มน้ำร้อนรับมาย่อยสลายมะพร้าว ขูดด้านในออก แล้วเอาไปป็นนุ้ย ตากแห้งเอามาทำปุ๋ย สามารถลดค่าใช้จ่ายเรื่องขยะและลดปัญหาขยะได้ มีการเลี้ยงหนอนแมลงวันลาย เพื่อช่วยย่อยเศษอาหารภายในโรงแรม และนำมาทำเป็นปุ๋ยสำหรับต้นไม้ภายในพื้นที่ และหลายแห่งมีการคัดแยกขยะคัดแยกแก้ว เซรามิก ถ้วย เศษอาหาร ส่วนขยะเปียกให้เทศบาลเป็นผู้จัดการ การลดใช้พลาสติก การนำขยะเปียกมาทำปุ๋ย หรือน้ำหมัก เพื่อใช้ในการดูแลรักษาต้นไม้ภายในพื้นที่ การคัดแยกขยะ หรือการนำสมุนไพรรสชาติใช้แล้วในห้องสตรัมไปทำน้ำอีเอ็ม (EM)

(1.4) การบำบัดน้ำเสีย

การมีระบบบำบัดน้ำเสียในส่วนสปาเพื่อสุขภาพ คุณภาพน้ำที่ปล่อยสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ การหมุนเวียนน้ำเพื่อนำกลับมาใช้ โดยพิจารณาจากค่าการตรวจวัด BOD หรือ COD หรือ DO การมีระบบบำบัดน้ำที่ได้มาตรฐาน สามารถปล่อยน้ำสู่แหล่งน้ำธรรมชาติได้ และมีการนำมาหมุนเวียนใช้ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เช่น การรดน้ำต้นไม้ หรือผลจากการศึกษาที่พบว่า มีธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพหลายแห่งที่มีทีมงานสำหรับจัดการทำเรื่องน้ำอีเอ็ม (EM) ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งมีระบบกำจัดของเสีย นำน้ำกลับมาใช้ใหม่เพื่อใช้รดน้ำต้นไม้ บางรายการมีการบำบัดน้ำและการตรวจสอบตามกรอบตามมาตรฐาน HACCP หรือมีการส่งน้ำจากบริเวณสปาและพื้นที่อื่น ๆ ภายในโรงแรมที่เป็นส่วนของน้ำทิ้งที่ไม่ใช่ น้ำเสียเพื่อเข้าสู่การบำบัดด้วยการกรองตามธรรมชาติ โดยหลังจากการบำบัดจะนำน้ำมาใช้ประโยชน์ทางการเกษตรต่อไป

(1.5) การติดตามการใช้น้ำ

การติดตามการใช้น้ำที่ครอบคลุมการตรวจสอบการใช้น้ำของสปาเพื่อสุขภาพ และมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ระบบการจ่ายน้ำในช่วงที่มีการใช้งานสูงสุดต้องมีการตรวจสอบเป็นระยะ โดยมีการรายงานผลเพื่อนำสู่การพิจารณาบริหารจัดการ การติดตามและตรวจสอบการใช้น้ำที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ มีการติดตามตรวจสอบและมีการจัดทำรายงานผลการใช้น้ำทุกเดือน ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจะต้องพัฒนากิจกรรมที่มีเป้าหมายในการลดการใช้น้ำ หากพบปัญหาต้องมีแนวทางการแก้ไขชัดเจน เช่น ต้องประสานกับแผนกช่าง ตัวอย่างของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพรายหนึ่งที่มีการส่งเสริมเรื่องการลดการใช้น้ำ ทางโรงแรมมีการ

มอบรางวัลเรื่องการลดใช้น้ำและการบำบัดน้ำเสียและมีการคัดแยกขยะที่ดี ซึ่งแผนกสปาได้รับรางวัลชนะเลิศภายในองค์กร มีสติ๊กเกอร์มาติดบนรถจักรยานใช้

(1.6) การติดตามการใช้ไฟฟ้า

การติดตามและตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยมีการรายงานผลเพื่อนำสู่การพิจารณาบริหารจัดการ การติดตามและตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ มีการติดตาม ตรวจสอบ และมีการจัดทำรายงานผลการใช้ไฟฟ้าทุกเดือน ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่มีบุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ การบันทึกการใช้พลังงาน เครื่องปรับอากาศ การควบคุมอุณหภูมิ การจัดการแสงสว่าง การถ่ายเทความร้อน ปริมาณการใช้พลังงาน และการใช้พลังงานหมุนเวียน และมีธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งซื้อเครื่องวัดการใช้ไฟฟ้ามาใช้ในโรงแรมเพื่อดูช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้าที่จะนำมาวางแผนการจัดการการใช้พลังงาน

(1.7) การลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ

การมีมาตรการในการลดใช้ทรัพยากร หรือการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การมีมาตรการ แผนงาน หรือการดำเนินการเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า หรือเกิดประโยชน์สูงสุด และ มีการเลือกใช้วัสดุทดแทน การใช้วัสดุที่ยั่งยืนหรือนำกลับมาใช้ใหม่ได้ ผลผลิตโดยใช้วิธีการที่ไม่มีสารพิษ ตัวอย่างของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีการลดการใช้ทรัพยากร เช่น ลดการใช้กระดาษ ใช้ผ้าแทนกระดาษชำระที่ไว้เช็ดมือ ทั้งขยะใส่ถังขยะโดยตรงไม่รองถุงขยะ ใช้หลอดกระดาษ ใช้ขวดแก้ว และธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพรายหนึ่งกล่าวว่า นอกจากขวดน้ำจะใช้เป็นขวดแก้วแล้ว โรงแรมยังมีการผลิตน้ำเองในธุรกิจเพื่อเป็นการลดใช้พลาสติกและให้พนักงานช่วยกันบรรจุน้ำลงขวดแก้วร่วมกัน

(1.8) การจัดให้มีพื้นที่สำหรับการเพาะปลูก

การจัดให้มีพื้นที่สำหรับการเพาะปลูกโดยอาจอยู่ในบริเวณเดียวกับสปาเพื่อสุขภาพ หรืออยู่ภายนอกซึ่งตรวจสอบจากเอกสาร เช่น สัญญา ข้อตกลง เป็นต้น และอาจบริหารจัดการเองทั้งหมด หรือจ้างหน่วยงานภายนอกบริหารจัดการ เพื่อนำผลผลิตมาใช้ในการให้บริการส่วนใดส่วนหนึ่ง มีพื้นที่สำหรับทำการเกษตรมากกว่า 1 ไร่ เพื่อนำผลผลิตมาใช้ในการให้บริการสปา โดยเป็นการทำเกษตรแบบปลอดสารเคมี สร้างแหล่งวัตถุดิบ ด้วยรูปแบบปลอดสารพิษและสามารถนำมาแปรรูปหรือหรือให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ทั้งทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้อีกด้วย ตัวอย่างเช่น ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ มีการปลูกพืชสมุนไพรที่หลากหลายและนำนักท่องเที่ยวเรียนรู้คุณประโยชน์ของสมุนไพรแต่ละชนิด การปลูกสวนสมุนไพรเพื่อนำมาใส่หม้อต้มสมุนไพรที่ให้บริการ บางแห่งมีฟาร์มอินทรีย์ (Organic) ปลูกพืชสมุนไพร มีเรือนเพาะชำ มีฟาร์มเลี้ยงวัว ไก่ และไข่ โดยจะนำผลผลิตที่ได้มาใช้ในสปาเพื่อสุขภาพและห้องอาหารของโรงแรมและรีสอร์ท สปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภูเก็ตรายหนึ่งมีการปลูกสับปะรดปลอดสารพิษ และนำสับปะรดมาทอเพื่อใช้เป็นสไล้น้ำมันสำหรับให้บริการหลังจากนักท่องเที่ยวเสร็จสิ้นการรับบริการ และ

(1.9) การติดตามและประเมินผล

การดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินการในด้านต่าง ๆ อย่างครอบคลุม และมีการนำผลการดำเนินการไปปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนา การรายงานผลการติดตามและประเมินผลดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมนำไปปรับปรุงแผนการดำเนินงาน และดำเนินงานให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

(2) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านบุคลากร (A: Associate)

ผลการศึกษาพบว่า ด้านการบริการและด้านบุคลากร เป็นแนวทางพัฒนานวัตกรรมบริการในลำดับต่อมาหลังจากเจ้าของ ผู้บริหาร นโยบายให้ความสำคัญและมีแนวทางการบริหารจัดการองค์กรไปในทิศทางที่ชัดเจน สปาเพื่อสุขภาพเป็นบริการที่มีหัวใจหลักในการส่งถ่ายบริการผ่านรูป รส กลิ่น เสียง สัมผัสที่มีบุคลากรร่วมเป็นหัวใจหลักในการให้บริการ จึงเป็นการพัฒนาในลำดับต่อมาที่จะต้องให้ความสำคัญสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพจริงตามนโยบายที่องค์กรได้วางไว้ในลำดับแรก ด้านบุคลากรเป็นส่วนสำคัญเพื่อการพัฒนาวัตกรรม ผลการศึกษานำเสนอ 3 แนวทางปฏิบัติสู่การดำเนินงาน คือ

(2.1) ความรู้ความเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อมของบุคลากร

(2.2) ความรู้ความเข้าใจด้านประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาในท้องถิ่นของบุคลากร

(2.3) เครื่องแต่งกายของพนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(2.1) ความรู้ความเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อมของบุคลากร

ความรู้ความเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อมของบุคลากรเป็นการสื่อสารภายในองค์กร เช่น การติดป้าย การเสวนายามเช้า การอบรม เป็นต้น เพื่อให้ความรู้แก่พนักงานในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม ความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น ตามประเด็น คือ ปัญหาสิ่งแวดล้อม การคัดแยกขยะที่ถูกต้อง วิธีการจัดการขยะมีพิษ ปัญหาภาวะโลกร้อน การลดใช้พลังงาน การลดใช้ทรัพยากร หรือการใช้ทรัพยากรทดแทน และนโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม โดยการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจและให้ความรู้แก่บุคลากรด้านสิ่งแวดล้อมอย่างทุกไตรมาส เพื่อจะทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมีการแสดงออกเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่นได้ ตัวอย่างเช่น การฝึกอบรมให้พนักงานเพื่อให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึกด้านการประหยัดพลังงาน ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องสร้างให้บุคลากรตระหนักและสามารถให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวที่เข้ารับบริการ เพื่อการเพิ่มคุณค่าและการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้ พบว่าธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม เดือนละ 1-2 ครั้ง เพื่อสร้างการรับรู้ให้พนักงาน สิ่งสำคัญคือ การสร้างทัศนคติ จิตสำนึกจากภายใน ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ผู้บริหารและหัวหน้าแผนกต้องเป็นแบบอย่างแก่บุคลากรภายใน จึงจะสามารถดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จ

(2.2) ความรู้ความเข้าใจด้านประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาในท้องถิ่นของบุคลากร
ความรู้ความเข้าใจด้านประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาในท้องถิ่นของบุคลากร
เป็นการสื่อสารภายในองค์กร เช่น การติดยึด การเสวนายามเช้า การอบรม เป็นต้น ในประเด็นด้านประเพณี
วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาท้องถิ่นของบุคลากร ความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการ
ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น ตามประเด็น คือ ประวัติความเป็นมาของพื้นที่ ประเพณี วัฒนธรรม ที่เป็น
เอกลักษณ์ของท้องถิ่น โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรในการสร้างความเข้าใจ และความรู้ให้แก่บุคลากร
เกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาของท้องถิ่นทุกไตรมาส ทำให้บุคลากรมีความรู้
ความเข้าใจ มีการแสดงออกเกี่ยวกับการอนุรักษ์วัฒนธรรมอย่างชัดเจน และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับ
ผู้อื่นได้

(2.3) เครื่องแต่งกายของพนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์
ท้องถิ่น

เครื่องแต่งกายของพนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น
ที่แสดงการใช้วัสดุของเครื่องประดับ หรือเครื่องแต่งกายของชุดพนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พบว่า
ส่วนใหญ่เครื่องแบบของผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพเลือกใช้ผ้าฝ้ายเน้นโปร่งสบาย ส่วนเสื้อผ้าที่ให้บริการ
นักท่องเที่ยวเลือกใช้ผ้าคอตตอนที่ผลิตในประเทศไทย สำหรับส่วนประกอบที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์
ท้องถิ่นบนเครื่องแต่งกาย เช่น เสื้อผ้า เครื่องประดับ ป้ายชื่อ ลายผ้า เป็นต้น โดยเครื่องประดับ และเครื่องแต่ง
กายของพนักงานผลิตจากเส้นใยธรรมชาติ และแสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น ผลการศึกษา
จากตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ สรุปตรงกันว่า ผ้าปาเต๊ะเป็นเอกลักษณ์ของเครื่องแต่งกาย
ของพนักงานที่สามารถนำไปใช้และตกแต่งเพื่อสร้างเอกลักษณ์ของเครื่องแต่งกายของผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ
ในพื้นที่ภาคใต้

(3) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการบริการ (S: Service)

ผลการศึกษาพบว่า ด้านการบริการและด้านบุคลากร เป็นแนวทางพัฒนานวัตกรรมบริการในลำดับ
ต่อมาหลังจากเจ้าของ ผู้บริหาร นโยบายให้ความสำคัญและมีแนวทางการบริหารจัดการองค์กรไปในทิศทาง
ที่ชัดเจน คำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่นและการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพิ่มคุณค่าให้กับวิถีชีวิตของคนในชุมชน
ท้องถิ่นสู่การบริการได้จริง ผลการศึกษานำเสนอ 6 แนวทางปฏิบัติสู่การดำเนินงาน คือ

- (3.1) การสื่อความหมาย (การสื่อสาร)
- (3.2) รายการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- (3.3) รายการบริการที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น
- (3.4) การให้บริการที่แสดงเอกลักษณ์ท้องถิ่น
- (3.5) รายการบริการอื่น ๆ
- (3.6) อาหารว่างและเครื่องดื่มท้องถิ่น

- (3.1) การสื่อความหมาย (การสื่อสาร)

การแสดงให้เห็นถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการ และพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีส่วนร่วมในการดูแลรักษา หรือแสดงออกถึงความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ รวมถึงส่วนของที่พักและโรงแรม การแสดงป้ายสื่อความหมาย การให้ข้อมูลลูกค้าเกี่ยวกับการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม การขอความร่วมมือ หรือขอความร่วมมือสำหรับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และพนักงานมีพฤติกรรมการเน้นย้ำ หรือให้ข้อมูลในการปฏิบัติที่เหมาะสม การดำเนินการเกี่ยวกับดูแลสิ่งแวดล้อมที่สำคัญทำให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การคัดแยกขยะ การประหยัดน้ำ การประหยัดไฟ

(3.2) รายการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

รายการบริการประเภทของสดอย่างน้อย 1 รายการที่มีการใช้วัตถุดิบที่เป็นธรรมชาติที่ได้จากในพื้นที่ เช่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดภูเก็ต เป็นต้น โดยควรมีรายการบริการที่มีส่วนประกอบจากวัตถุดิบธรรมชาติ ร้อยละ 70-100 และเป็นวัตถุดิบภายในพื้นที่ ผลการศึกษาพบรายการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากมาย อาทิเช่น การใช้เมล็ดธัญพืชอินทรีย์ 7 ชนิดสำหรับการขัดผิวกาย เมนูพอกตัวด้วยผลไม้ การขัดผิวกาย ด้วยน้ำตาล การพอกผิวกายด้วยบัวสาย ชาเขียวและคาโมมายด์

(3.3) รายการบริการที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

รายการบริการที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น แสดงด้วยวัตถุดิบที่นำมาใช้ในรายการบริการแต่ละประเภท เช่น แห่หรืออาบ ขัด ปอก นวด บำรุง โดยควรมีการใช้วัตถุดิบท้องถิ่นเป็นส่วนประกอบในการให้บริการครบทุกด้าน การนำวิถีชีวิตท้องถิ่น (Local Life) มาประยุกต์กับรายการให้บริการจะช่วยสร้างนวัตกรรมที่จะนำไปเป็นจุดขายต่อไปในการทำตลาด ผลการศึกษาพบรายการบริการที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น เช่น เมนูชีวิตไทย (Thai Life) เป็นเมนูสปาไทยเริ่มต้นด้วยการแช่น้ำสมุนไพรไทย ตามด้วยการขัดผิวกายและการพอกผิวกายด้วยสมุนไพรไทยตามด้วยการนวดไทย หรือวัตถุดิบในพื้นที่สมัยที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ส่วนใหญ่ได้นำมาพัฒนาและเป็นส่วนประกอบสำคัญในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวในสปาเพื่อสุขภาพ คือ มะพร้าว ซึ่งสินค้านี้เปรียบเสมือนเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นที่บ่งบอกคุณภาพและที่มาของสินค้าว่ามีเพียงหนึ่งเดียวเท่านั้น โดยวัตถุดิบดังกล่าวได้นำมาแปรรูปและใช้เป็นส่วนผสมในบริการนวดน้ำมัน โดยใช้เป็นน้ำมันตัวหลัก (Base Oil) ที่ผสมกับน้ำมันหอมระเหย (Essential Oil) ซึ่งทางธุรกิจได้ใช้น้ำมันมะพร้าวที่ผลิตจากในพื้นที่และจากนอกพื้นที่ เนื้อมะพร้าวสด เป็นส่วนประกอบสำหรับบริการขัดผิว ซึ่งเป็นรูปแบบการบริการที่เฉพาะในบางธุรกิจเท่านั้น โดยมีการนำสมุนไพรชนิดอื่น ๆ เป็นส่วนประกอบร่วมด้วย และการใช้สมุนไพรพื้นถิ่น คือ ผงขัดผิว ขมิ้นผสมน้ำมันมะขาม และสับปะรด อีกทั้ง รายการบริการ Siam 10 Senses ที่นำนวดไทยผสมผสานกับนวดอโรมา ใช้น้ำมันมะพร้าวอ่อนผสมกับไพรและเกวาล์ยเปรียง ซึ่งเป็นสมุนไพรที่พบในพื้นที่ภาคใต้เพื่อช่วยให้เกิดการผ่อนคลายของกล้ามเนื้อและสร้างความแข็งแรงให้แก่ผิว

(3.4) การให้บริการที่แสดงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

การให้บริการที่แสดงเอกลักษณ์ท้องถิ่น เป็นการนำแนวคิดที่แสดงเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาประยุกต์กับการให้บริการเพื่อสร้างหรือเพิ่มมูลค่า จากการให้บริการที่นำเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาใช้ประกอบการให้บริการ การให้บริการที่แสดงวิถีชีวิตท้องถิ่นเพื่อที่จะรักษาค่านิยมหลัก (Core Value) ของพื้นที่ สำคัญมากที่จะทำให้เกิดค่านิยมหลัก (Core Value) จากการให้บริการ ทั้งนี้ สป่าเพื่อสุขภาพควรดำเนินกิจการภายใต้

ความตระหนักในการส่งเสริมประเพณีหรือวัฒนธรรมท้องถิ่นในการให้บริการ ยกตัวอย่างเช่น การใช้วัสดุอุปกรณ์ จากวัตถุดิบที่มีอยู่ในท้องถิ่น การนำศาสตร์ท้องถิ่นการนวดด้วยกะลาเพื่อมาสร้างนวัตกรรมบริการ เพื่อแสดงเอกลักษณ์ท้องถิ่นในพื้นที่ภาคใต้

(3.5) รายการบริการอื่น ๆ

การนำสมุนไพรหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการให้บริการ เช่น ผิงทราย ลูกประคบทราย ลูกประคบสมุนไพร อบสมุนไพร และประคบหม้อเกลือ เป็นต้น ควรมีการนำพืชสมุนไพรท้องถิ่นหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการบริการอื่น ๆ อย่างน้อย 5 รายการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวที่มารับบริการ และด้วยสภาพอากาศภาคใต้ที่ร้อนชื้นทำให้อาจทำให้เกิดโรคผิวหนังได้ การนำขมิ้นชันซึ่งปลูกและมีคุณภาพดีในพื้นที่ภาคใต้มาใช้ประกอบมีสรรพคุณป้องกันโรคผิวหนัง ทั้งภูมิปัญญาและความเป็นเอกลักษณ์เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องนำมาใช้เพื่อการพัฒนาบริการ หรือการใช้ผ้าเย้นซึ่งมีกลิ่นตะไคร้ เพื่อช่วยเพิ่มความสดชื่น กระตุ้นจิตใจให้เบิกบาน ลดความเหนื่อยล้า

(3.6) อาหารว่างและเครื่องดื่มท้องถิ่น

อาหารว่างและเครื่องดื่มท้องถิ่นที่มีที่มาของวัตถุดิบที่นำมาใช้ในการประกอบอาหารว่างและเครื่องดื่ม ก่อน และหลังบริการ เช่น มีการผลิตภายในท้องถิ่น หมายถึง ผลิตภายในพื้นที่และจังหวัดใกล้เคียง ทั้งพื้นที่บริเวณชายฝั่งอันดามันและอำเภอไทย ที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นและเป็นวัตถุดิบอินทรีย์ (Organic) โดยควรมีการนำเอาวัตถุดิบในท้องถิ่นที่เป็นอินทรีย์ (Organic) และแสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาเป็นส่วนผสมในการให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่มเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวที่มารับบริการ

ปัจจุบันสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้มีอาหารว่างและเครื่องดื่มท้องถิ่นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นหลายรายการ อาทิ น้ำมะพร้าว น้ำสับปะรดคั้นสด น้ำตะลิงปริง น้ำเม็ดมะม่วงหิมพานต์ ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพรายหนึ่งในภูเก็ตมีการนำขนมอังกูซึ่งเป็นขนมพื้นเมืองภูเก็ตมาประยุกต์เปลี่ยนจากไส้ถั่วเป็นไส้สับปะรด และบริการน้ำเม็ดมะม่วงหิมพานต์เข้มข้นผสมกับโซดา

(4) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ (P: Product)

ผลการศึกษาพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เป็นแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการในลำดับต่อมาที่จะส่งเสริมกระบวนการการให้บริการให้สร้างนวัตกรรมในกระบวนการบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานบริการได้จริง ผลการศึกษานำเสนอ 10 แนวทางปฏิบัติสู่การดำเนินงาน คือ

(4.1) ผลิตภัณฑ์สปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

(4.2) ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น

(4.3) ผลิตภัณฑ์จำหน่าย (Retail)

(4.4) ผ้าที่ใช้ในส่วนบริการ

(4.5) บรรจุภัณฑ์ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

- (4.6) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทำจากวัสดุท้องถิ่น
- (4.7) สุขภัณฑ์ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ
- (4.8) ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด
- (4.9) ระบบส่องสว่าง
- (4.10) การเลือกใช้สินค้าอื่น ๆ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

(4.1) ผลิตภัณฑ์สปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจสปาต้องมีผลิตภัณฑ์สปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างน้อย 1-3 ผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองในส่วน ของ วัตถุดิบ โรงงานผลิต และผลิตภัณฑ์ ความรู้ความเข้าใจของผู้ให้บริการ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายต้องมีคุณภาพมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เพื่อให้บริการสปาเพื่อสุขภาพจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากสิ่งมีชีวิต และ/หรือสิ่งที่มีอยู่ในธรรมชาติ หรือย่อยสลายได้ตามธรรมชาติด้วยวิธีการทางชีวภาพ (Biodegradable) แหล่งที่มาที่ถูกต้องตามจริยธรรม การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ สามารถช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและนำมาทำการตลาดได้เป็นอย่างดีในกลุ่มนักท่องเที่ยวยุโรปที่มีคุณภาพ

สินค้าหรือผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง ซึ่งมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับสำหรับสินค้า ผลิตภัณฑ์ประเภทเครื่องสำอาง ได้แก่ มาตรฐาน COSMOS ที่ให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในการผลิตเครื่องสำอางธรรมชาติและอินทรีย์ ฉลาก NATRUE ที่มุ่งมั่นในการส่งเสริมการผลิตเครื่องสำอางธรรมชาติ และอินทรีย์ เพื่อให้ผู้บริโภคมั่นใจว่าเครื่องสำอางที่ผ่านการรับรองจาก NATURE เป็นเครื่องสำอางที่มีความเป็นธรรมชาติ เครื่องหมาย Natural Products Association s Seal ซึ่งเป็นเครื่องหมายให้การรับรองว่าสินค้าและผลิตภัณฑ์ประเภท อาหาร อาหารเสริมเพื่อสุขภาพและความงาม เครื่องหมาย Oasis (Organic and Sustainable Industry Standards) ซึ่งให้การรับรองกับสินค้า และผลิตภัณฑ์กลุ่มส่งเสริมความงามและสุขภาพ โดยให้การรับรองกับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ ที่มีส่วนประกอบที่เป็นอินทรีย์ในสหรัฐอเมริกา รวมถึงผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ไม่ทำการทดลองในสัตว์ทดลองจะได้รับการรับรองภายใต้เครื่องหมายที่ได้รับการยอมรับ เช่น เครื่องหมาย Leaping Bunny เครื่องหมาย Caring Consumer และเครื่องหมาย CCF Rabbit

การรับรองสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมมักจะให้ความสำคัญถึงที่มา ส่วนประกอบต่าง ๆ ในการผลิตสินค้าและบริการซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วเป็นสินค้าเกษตร โดยมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ทั้งในและต่างประเทศส่วนใหญ่ จะมีกรอบการดำเนินการภายใต้ Codex Guidelines on the Production, Processing, Labelling and Marketing of Organically Produced Foods (Codex) คือ เกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยด้านอาหารให้กับประเทศสมาชิก กำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการร่วมระหว่างองค์การอาหารและการเกษตรแห่งสหประชาชาติ (United Nation Food and Agriculture Organization – FAO) และองค์การอนามัยโลก (World Health Organization – WHO) เพื่อให้รัฐบาลในประเทศที่ต้องการจัดทำข้อกำหนดและระเบียบเกี่ยวกับเกษตรอินทรีย์ ใช้เป็นกรอบแนวทางการจัดทำมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ภายในประเทศ ดังนั้น

ในแต่ละประเทศจึงมีรายละเอียดภายในมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ที่แตกต่างกันออกไป แต่อย่างไรก็ตาม จะมีรายละเอียดที่อยู่ภายใต้กรอบที่ Codex กำหนดไว้

ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพหลายแห่งให้บริการโดยใช้ผลิตภัณฑ์อินทรีย์ (Organic) ทั้งหมด มีการปลูกสมุนไพรไทย นำมาใช้เป็นส่วนผสมในสปาเพื่อสุขภาพ เช่น การใช้สมุนไพรในการอบตัว เน้นการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและธรรมชาติ ตัวอย่างที่พบ เช่น น้ำมันหอมระเหยอินทรีย์ น้ำมันลาเวนเดอร์ ครีมกันแดดที่ปราศจากสารเคมีที่ส่งผลต่อระบบสืบพันธุ์และการเจริญเติบโตของปะการัง และสารสกัดชาเขียวอินทรีย์ และส่วนใหญ่มีการคัดเลือกผู้ผลิต (Supplier) ที่เชื่อถือได้และเป็นที่ยอมรับ มี GMP มีการรับรองจากมาตรฐานอาหารและยา (อย.)

(4.2) ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น

ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพควรเลือกใช้เป็นผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาใช้ในการให้บริการจำนวน 3-5 รายการ ได้แก่ น้ำมันนวด ผงขัด ผลิตภัณฑ์สำหรับพอก สบู่ ยาสระผม ครีมบำรุง และควรได้รับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน หรือมาตรฐานอื่น ๆ ที่ได้รับการยอมรับ ผลการศึกษา พบว่า ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นที่ได้รับความนิยม คือ ผลิตภัณฑ์จากมะพร้าว เช่น น้ำมันมะพร้าว สครับน้ำมันมะพร้าว มีรายการให้บริการที่เป็นท้องถิ่นโดยมีน้ำมันมะพร้าวนวดตัว สครับมะพร้าว หรือผลิตภัณฑ์โลเวอร์่าจากหวานหางจระเข้ เป็นส่วนประกอบ ในพื้นที่เกาะสมุย ผลิตภัณฑ์น้ำมันมะพร้าวส่วนใหญ่ที่ใช้ในสปาเพื่อสุขภาพมาจากบริษัทผู้ผลิตภายในเกาะสมุยที่มีผู้ผลิตหลายรายโดยใช้มะพร้าวจากบนเกาะและนอกพื้นที่เพื่อการผลิต

(4.3) ผลิตภัณฑ์จำหน่าย (Retail)

ผลิตภัณฑ์จำหน่าย (Retail) ควรมีการนำวัตถุดิบท้องถิ่นมาเป็นส่วนประกอบในผลิตภัณฑ์มากกว่าร้อยละ 30 ขึ้นไป เพื่อแสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น ผลการศึกษาพบตัวอย่าง เช่น สปาเพื่อสุขภาพมีการวางจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาเพื่อสุขภาพและผลิตภัณฑ์ที่ชุมชนนำมาฝากขาย โดยสินค้าที่ชุมชนฝากขายจะเป็นผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับชุมชน โดยพื้นที่สมุยพบผลิตภัณฑ์จากมะพร้าว คือ น้ำมันมะพร้าว สครับมะพร้าว ยาหม่องมะพร้าว และลิปสติกมะพร้าวที่ได้รับการตอบรับดีจากนักท่องเที่ยว

(4.4) ผ้าที่ใช้ในส่วนบริการ

ผ้าที่ใช้ในส่วนบริการทั้งหมดที่แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นและผ้าที่เลือกใช้คำนึงถึงการประหยัดน้ำและพลังงาน เช่น ผ้าเช็ดตัว ผ้าคลุมเตียง ชุดผู้รับบริการ ปลอกหมอน ผ้าที่ใช้ภายในห้องบริการ เป็นต้น และควรมีการใช้ผ้าที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นและผ้าที่เลือกใช้คำนึงถึงการประหยัดน้ำและพลังงาน อย่างน้อย 4-5 รายการ โดยสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สรุปตรงกันว่า ผ้าปาเต๊ะเป็นเอกลักษณ์หนึ่งของภาคใต้ที่สามารถนำมาใช้เพื่อการสร้างนวัตกรรม เช่น ผ้าปูเบาะนวด เครื่องแต่งกายของผู้รับบริการ หมอน ตกแต่ง ปูเตียงนวด นุ่นอบสมุนไพรหรืออาบน้ำ หรือตัวอย่างจากตัวแทนธุรกิจรายหนึ่งที่ว่า มีการปรับเปลี่ยนผ้าที่ใช้ในสปาเพื่อสุขภาพมาใช้ผ้าสีน้ำตาลเข้ม เนื่องจากไม่ใช้สารเคมีในการซัก แต่จะใช้สบู่ แชมพูที่ค้างในขวดหลังนักท่องเที่ยวใช้บริการ มาใช้ในการซักผ้าซึ่งสามารถลดการใช้ผ้าได้อีกด้วย หรือการนำผ้าเช็ดตัวหลังอาบน้ำมาเป็นผ้าสำหรับใช้ในรายการขัดตัวต่อมา เนื่องจากโดยสรุปหากรายการบริการประมาณ

3 ชั่วโมง ประมาณการใช้ผ้าทั้งหมดได้ถึงประมาณ 25 ชิ้นต่อนักท่องเที่ยวหนึ่งคนที่รับบริการ และสามารถลดการใช้ผ้าจากการซักผ้าหากเปลี่ยนมาใช้ผ้าที่ไม่อมน้ำมันมากนักจากรายการบริการนวดน้ำมันหรือนวดอะโรมา

(4.5) บรรจุภัณฑ์ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

การใช้บรรจุภัณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น สบู่ แชมพู ที่เป็นธรรมชาติ ควรเป็นบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เป็นแบบเติม (Refill) โดยผลิตจากวัสดุธรรมชาติ เช่น เซรามิก กะลามะพร้าว ใช้วัสดุบรรจุภัณฑ์ให้น้อยชิ้นที่สุดและเป็นวัสดุที่ย่อยสลายได้ด้วยวิธีการทางชีวภาพ หรือสามารถนำมาใช้ซ้ำหรือใช้ใหม่ได้ พบตัวอย่างที่น่าสนใจของตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพหลายแห่งนำลูกมะพร้าวมาตกแต่งสถานที่ และบางแห่งนำกะลามะพร้าวแกะสลักเป็นรูปสิ่ง นำลูกมะพร้าวทำเป็นอุปกรณ์ เช่น ถ้วย ภาชนะที่ใช้ใส่ผลิตภัณฑ์ ที่จะให้บริการกับนักท่องเที่ยว หรืออุปกรณ์ตกแต่ง เช่น โคมไฟในห้องให้บริการ

(4.6) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทำจากวัสดุท้องถิ่น

เครื่องมือและอุปกรณ์ที่สนับสนุนในการให้บริการทำจากวัสดุท้องถิ่น ภาชนะสำหรับใส่ผลิตภัณฑ์ เพื่อการให้บริการทำจากวัสดุท้องถิ่น เช่น ถ้วยทรีตเมนต์ แก้วน้ำ อ่างล้างเท้า ช้อนตักผลิตภัณฑ์ ถาดรอง ภาชนะ เตาน้ำมันหอมระเหย กล่องใส่กระดาษชำระ ใบมะพร้าวมาสานเป็นถาดรองแก้ว เป็นต้น และควรมีการนำวัสดุภายในท้องถิ่นมาใช้อย่างน้อย 3 รายการ

(4.7) สุขภัณฑ์ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

การเลือกใช้สุขภัณฑ์ และอุปกรณ์เครื่องมือภายในห้องสุขา เช่น ก๊อกน้ำ โถสุขภัณฑ์ เป็นต้น ที่ลดปริมาณการใช้น้ำ และมีการตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ และควรใช้ก๊อกน้ำ โถสุขภัณฑ์ ที่เป็นสุขภัณฑ์ ที่ลดการใช้น้ำ และมีแผนการตรวจสอบสุขภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น การตรวจสอบ การรั่วไหลของน้ำ ตัวอย่างเช่น โถสุขภัณฑ์แบบกดน้ำได้สองระบบ (Dual Flush Toilet)

(4.8) ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด

การใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีส่วนผสมของสารสกัดจากธรรมชาติที่ได้รับรองจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ หรือได้มาตรฐาน ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการทำทำความสะอาดควรมีส่วนผสมของสารสกัดจากธรรมชาติและได้รับการรับรองว่าปลอดภัย หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานที่ได้มาตรฐาน ในระดับสากล ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดควรทำจากสิ่งมีชีวิตย่อยสลายได้ด้วยวิธีการทางชีวภาพ พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้หลายแห่งมีการทำ EM เพื่อใช้เอง เช่น น้ำยาเช็ดกระจก น้ำยาล้างจาน การทำ น้ำยาล้างจาน หรือมีการนำสมุนไพรสดที่ใช้แล้วจากห้องสตรีมมาทำน้ำอีเอ็ม (EM) เพื่อใช้ในการทำความสะอาด ห้องน้ำที่ให้ประโยชน์ทั้งกลิ่นที่ไม่แรงและดีต่อสุขภาพ

(4.9) ระบบส่องสว่าง

ระบบส่องสว่าง การใช้หลอดไฟประหยัดพลังงาน แสงสว่างจากธรรมชาติ และระบบส่องสว่างทางเลือก เช่น สวิตช์ไฟต้องเป็นสวิตช์แบบหรี่ไฟได้ (Dimmer) หลอดไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน การใช้ อุปกรณ์ตรวจจับ (Sensor) และการติดตั้งระบบเซลล์แสงอาทิตย์ (Solar Cell) ในบริเวณต่าง ๆ ของธุรกิจสปา เพื่อสุขภาพ ควรมีการใช้หลอดไฟประหยัดพลังงานทุกส่วน และแสงสว่างทางเลือก และ ระบบส่องสว่างทางเลือก พบว่าสปาเพื่อสุขภาพหลายแห่งในพื้นที่ภาคใต้ส่วนใหญ่ดำเนินการด้านการลดใช้พลังงานใช้หลอด

ไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงานแบบ LED การลดใช้พลังงานส่วนพื้นที่กลางแจ้งใช้การตั้งเซ็นเซอร์ตามแสงอาทิตย์ และบางรายมีการใช้โซล่าเซลล์เป็นพลังงานทางเลือก

(4.10) การเลือกใช้สินค้าอื่น ๆ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

การเลือกใช้สินค้าอื่น ๆ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเป็นสินค้าที่ใช้ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอื่น ๆ ได้แก่ ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ พัดลมดูดอากาศ พัดลม ที่มีการรับรองด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ฉลากเขียว ฉลากประหยัดไฟฟ้า เป็นต้น การเลือกใช้สินค้าควรมีการรับรอง มอก. ทุกประเภท และมีการรับรองเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมอย่างน้อย 3-4 ประเภท ผลการศึกษาพบตัวอย่างการเลือกใช้สินค้าอื่น ๆ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น แอร์ในห้องพักรับรองระบบเซ็นเซอร์ ซึ่งหากเปิดประตูค้างไว้เกิน 5 วินาที ระบบแอร์จะปิดโดยอัตโนมัติ

(5) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (E: Environment)

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนสำคัญเพื่อการพัฒนาบริการจากการสร้างความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ผลการศึกษานำเสนอ 7 แนวปฏิบัติสู่การดำเนินงาน คือ

(5.1) อาคารและสถาปัตยกรรมในส่วนให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ

(5.2) การระบายอากาศ มลภาวะ

(5.3) การออกแบบและตกแต่งภูมิทัศน์ที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(5.4) การตกแต่งพื้นที่ให้บริการ

(5.5) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง

(5.6) การมีพื้นที่สีเขียว

(5.7) การป้องกันผลกระทบต่อทรัพยากรในพื้นที่

(5.1) อาคารและสถาปัตยกรรมในส่วนการให้บริการสปา

การมีแนวคิด การออกแบบ และการดำเนินการเพื่อการลดใช้พลังงานภายในอาคารที่เปิดให้บริการสปา บริเวณต้อนรับ เช่น การใช้หลังคาแบบโปร่งแสงเพื่อลดการใช้ปริมาณไฟฟ้า การออกแบบให้อากาศเกิดการถ่ายเท ลดการใช้เครื่องปรับอากาศ การใช้วัสดุผิวอาคารภายนอกที่สะท้อนแสงได้ เป็นต้น บริเวณต้อนรับมีการออกแบบเพื่อลดการใช้พลังงาน เช่น มีแสงสว่างส่องผ่านได้สะดวก และมีฟังก์ชันการใช้อาคารทั้งแบบเครื่องปรับอากาศ และแบบอากาศธรรมชาติ

ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพควรพัฒนาสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้วยการตกแต่งสถานที่ให้มีเอกลักษณ์ของความเป็นไทยและท้องถิ่น บรรยากาศเป็นธรรมชาติสร้างความผ่อนคลาย เช่น สปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตสามารถใช้แนวคิดการนำรูปแบบสถาปัตยกรรมชิโครีเป็นมาปรับแต่งสถานที่ การเลือกใช้สีส้มเหลืองและนากลิ่นของดอกพุทธรักษาเพื่อสร้างบรรยากาศและเรื่องราวของสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต บริเวณต้อนรับมีความโล่ง โปร่ง สะอาด สบาย อาคารถ่ายเทสามารถสัมผัสมองเห็นทิวทัศน์โดยรอบ มีความกลมกลืนกับธรรมชาติ มีแสงสว่างส่องผ่าน และมีความปลอดภัย อีกทั้ง การออกแบบให้มีความกลมกลืนกับธรรมชาติ และใช้วัสดุที่หาได้ในท้องถิ่นหรือความเป็นธรรมชาติ ตัวอย่างเช่น การมีต้นมะพร้าวอยู่ในสถานที่ทั้งเพื่อการ

ตกแต่งหรือมีอยู่ก่อนหน้า สามารถใช้ประโยชน์จากผลมะพร้าวทั้งในเรื่องประโยชน์จากน้ำมะพร้าวหรือการนำผลหรือกะลามาปรับใช้เป็นภาชนะและตกแต่ง หรือลำต้นเมื่อล้มนำมาใช้ทำเฟอร์นิเจอร์หรือเป็นส่วนประกอบของโครงสร้างอาคาร และการปลูกฝังจิตสำนึกการอนุรักษ์ใช้พลังงาน การประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ใช้ไม้เป็นส่วนประกอบของโครงสร้างทำให้ไม่ดูดความร้อน สถานที่ที่มีแสงสว่างที่เหมาะสมเป็นไปตามกฎหมายหรือข้อบังคับ มีระบบควบคุมที่แยกเป็นอิสระ และมีการบริการและบำรุงรักษาที่ดี

(5.2) การระบายอากาศ มลภาวะ

การจัดการเรื่องการถ่ายเทอากาศ และกลิ่นไม่พึงประสงค์ เช่น การติดตั้งพัดลมระบายอากาศ หรือการออกแบบ เพื่อป้องกันการรบกวนของกลิ่น ควรมีการออกแบบอาคารให้มีการถ่ายเทอากาศโดยไม่จำเป็นต้องมีการติดตั้งระบบระบายอากาศ และไม่มีกลิ่นไม่พึงประสงค์ โดยพื้นที่ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ต้องมีการระบายอากาศที่ดี อากาศถ่ายเท สร้างคุณภาพอากาศที่ดีปลอดบุหรี่ มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพอากาศทั้งภายในและภายนอกอาคาร

(5.3) การออกแบบและตกแต่งภูมิทัศน์ที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น

การให้ความสำคัญกับการรักษาพรรณไม้เดิมในพื้นที่ และการเลือกใช้พรรณไม้ในท้องถิ่นที่มีความกลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่น ควรมีการออกแบบตกแต่งภูมิทัศน์ มีการใช้พรรณไม้เดิมในพื้นที่ และใช้พรรณไม้ท้องถิ่นในการประดับตกแต่ง และ มีการออกแบบที่กลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่น หรือสถาปัตยกรรมโดยรอบ ทั้งนี้ สปาเพื่อสุขภาพต้องมีรูปแบบสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ควรมีการออกแบบและตกแต่งภูมิทัศน์โดยใช้พืชหรือวัสดุตามธรรมชาติที่มีในท้องถิ่นกลมกลืนกับธรรมชาติและสถาปัตยกรรมท้องถิ่นมีการจัดวางผังบริเวณ มีสัดส่วนของพื้นที่เปิดโล่ง มีพื้นที่ปลูกต้นไม้ยืนต้น มีการใช้พรรณไม้ที่เหมาะสม พื้นที่สำหรับน้ำซึมผ่านได้ เป็นไปตามแนวความคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ให้ความสำคัญกับการออกแบบที่สอดคล้องกลมกลืนกับธรรมชาติและท้องถิ่น

(5.4) การตกแต่งพื้นที่ให้บริการ

การตกแต่งพื้นที่ให้บริการในส่วนให้บริการภายในสปาเพื่อสุขภาพ ได้แก่ ส่วนต้อนรับ และส่วนอื่น ๆ ได้แก่ ห้องให้บริการ ห้องน้ำ ที่แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น มีการตกแต่งพื้นที่ให้บริการบริเวณส่วนต้อนรับ และ ส่วนอื่น ๆ ทุกส่วน ที่แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น และ มีความกลมกลืนกับแนวคิดของโรงแรม และการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสมคำนึงถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น ไม่ใช้รูปแบบที่สร้างความขุ่นเคืองหรือฝ่าฝืน ขนบธรรมเนียมทางสังคม วัฒนธรรม หรือศีลธรรมอันดีของพื้นที่การตกแต่งสถานที่ อาทิ การนำผ้าบาติกหรือปาเต๊ะอันเป็นเอกลักษณ์ของภาคใต้มาตกแต่งสถานที่ เช่น ผ้าปูเบาะนวด เครื่องแต่งกายของพนักงานหรือผ้าถุงอาบนำของนักท่องเที่ยวในระหว่างรับบริการ อีกทั้ง สามารถปลูกไม้ดอกไม้ประดับ เช่น กล้วยไม้ดอกพุดภูเก็ต มาตกแต่งสถานที่เพื่อความสวยงามและนำดอกมาใช้ในการประดับตกแต่ง

(5.5) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง

สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับผู้พิการ ได้แก่ ทางลาด ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ ห้องน้ำผู้พิการ บริการข้อมูล ซึ่งควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง

ถึงแม้ว่า ผลการศึกษาจะพบว่านักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแทบจะไม่มีที่เป็นผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงการบริการเพื่อการบริการในระดับสากล ธุรกิจ สปาเพื่อสุขภาพหรือโรงแรมและรีสอร์ทจำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง เช่น ทางลาด ราวจับ มีสภาพดี พร้อมใช้งาน และติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการสปาเพื่อสุขภาพได้

(5.6) การมีพื้นที่สีเขียว

การมีพื้นที่สีเขียวที่มีความเป็นธรรมชาติ บริเวณโดยรอบส่วนให้บริการสปาเป็นการมีพื้นที่ของทั้งไม้ยืนต้นหรือไม้ประดับ ทั้งความสวยงามและการให้ร่มเงาแก่อาคาร การสร้างบรรยากาศโดยรอบของสปาเพื่อสุขภาพให้เป็นธรรมชาติ เกิดความร่มรื่นเพื่อสร้างการพักผ่อน พบว่า หลายแห่งมีนโยบายไม่ตัดต้นไม้ใหญ่ หรือหากจำเป็นก็จะมีการปลูกต้นไม้ทดแทน

(5.7) การป้องกันผลกระทบต่อทรัพยากรในพื้นที่

การป้องกันผลกระทบต่อทรัพยากรในพื้นที่กรณีสภาพพื้นที่ที่มีการรบกวนต่อทรัพยากรธรรมชาติ การดำเนินการเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ประโยชน์พื้นที่ ควรมีการออกแบบอาคารหรือการดำเนินการเพื่อป้องกันการเกิดผลกระทบกับทรัพยากรในพื้นที่อย่างครบถ้วนเพื่อปกป้องและสร้างความยั่งยืนให้แก่สภาพแวดล้อมในพื้นที่ที่สปาเพื่อสุขภาพตั้งอยู่ เช่น การทำพื้นแข็ง การยกพื้นทางเดิน เป็นต้น

(6) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน (C: Community)

ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นส่วนสำคัญเพื่อการพัฒนาวัฒนธรรมจากการสร้างความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ประกอบด้วย 2 แนวปฏิบัติ คือ

(6.1) นโยบายการนำวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์มาใช้หรือจำหน่าย

(6.2) แผนและการมีส่วนร่วมกับชุมชน

(6.1) นโยบายการนำวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์มาใช้หรือจำหน่าย

นโยบายการนำวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์มาใช้หรือจำหน่ายการที่มีเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือรูปถ่ายที่แสดงถึงกลยุทธ์หรือแนวทางในการนำผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นมาใช้หรือจัดจำหน่าย ควรมีนโยบายและการดำเนินการนำวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นมาใช้และจำหน่าย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนท้องถิ่น สร้างโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการพัฒนา กระจายผลประโยชน์อย่างต่อเนื่อง ลดต้นทุนจากค่าขนส่ง ลดการใช้พลังงาน สนับสนุนเอกลักษณ์ วัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น

ผลการศึกษาในพื้นที่เกาะสมุย ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีการนำวัตถุดิบส่วนใหญ่มาจากชุมชน พิจารณาเลือกใช้จากวัตถุดิบธรรมชาติที่ได้มาตรฐาน เช่น มะพร้าวและขมิ้นชัน มีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนโดยสินค้าที่ชุมชน เช่น สครับมะพร้าว ยาหม่องมะพร้าว และลิปมะพร้าวซึ่งสามารถสร้างรายได้ได้เป็นอย่างดี การดำเนินธุรกิจควรมีลักษณะของการกระจายรายได้ (Sharing) สนับสนุนชุมชน ใช้ผลิตภัณฑ์ วัตถุดิบจากท้องถิ่น

(6.2) แผนและการมีส่วนร่วมกับชุมชน

แผนการพัฒนาชุมชน การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน โดยมีแผนการพัฒนาชุมชนซึ่งชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการร่วมกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอย่างต่อเนื่องและเห็นผลเป็นรูปธรรม เช่น การให้ความรู้เพื่อการประกอบอาชีพ การให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการดูแลสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนร่วมกัน การมีส่วนร่วมหรือสนับสนุนการรักษาหรือฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อให้ท้องถิ่นที่ธุรกิจตั้งอยู่มีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่มีเป้าหมายในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ต้องการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดี

สำหรับตัวอย่างการมีแผนและส่วนร่วมกับชุมชนในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เช่น ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจะมีจุดจำหน่ายของที่ระลึกที่เป็นผลิตภัณฑ์จากชุมชน เช่น พวงกุญแจผ้าปาเต๊ะ ที่ตัดเย็บเป็นรูปเต่า และรถโฟล์คจำลอง และมีแผนการทำงานร่วมกับชุมชน ได้แก่ การสนับสนุนอาหารหรืออุปกรณ์เมื่อมีกิจกรรมในชุมชน กิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และกิจกรรมการทำนุบำรุงศาสนา และธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพหลายรายในพื้นที่ภาคใต้สรุปตรงกันว่า ควรดำเนินธุรกิจในลักษณะการกระจายรายได้ ไม่สร้างหรือผลิตเองเพื่อช่วยสนับสนุนให้ชุมชนเกิดรายได้ด้วยการสนับสนุนการใช้ผลิตภัณฑ์จากท้องถิ่นหรือชุมชน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล” เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเชิงคุณภาพภายใต้แผนวิจัย “การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่การเป็นผู้นำการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในระดับสากล” เพื่อสร้างและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดการท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล (ของจังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวแทน 4 กลุ่ม คือ (1) ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพแบบมีที่พักที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 14 แห่ง ที่ได้รับการรับรองตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลามากกว่า 5 ปี ขึ้นไป (2) ตัวแทนภาควิชาการจำนวน 2 คน (3) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 2 คน และ (4) ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศในประเทศไทย โดยการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) จนกระทั่งข้อมูลเกิดการอิ่มตัว เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์ นอกจากนี้ยังมีการประเมินมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในระดับสากล คัดเลือกผู้ประเมินแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) โดยเป็นตัวแทนจากธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ผ่านมาตรฐานตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ในพื้นที่ภาคใต้แบบมีที่พัก รวมทั้งสิ้น 14 คน ดังนี้ ตัวแทนสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามัน จำนวน 7 คน ตัวแทนสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอไทย จำนวน 7 คน และในขั้นตอนสุดท้าย คณะผู้วิจัยได้จัดให้มีการสัมมนาเพื่อเสนอร่างแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล โดยผู้เข้าร่วมเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทั้งสิ้น ได้แก่ ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพภาคใต้ ตัวแทนสมาคมภาคธุรกิจ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ฯลฯ คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) จำนวนทั้งสิ้น 37 คน โดยสามารถสรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล จำแนกตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ ดังนี้

1. ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้
2. เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

5.1 สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

บริบทของสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ การแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น และการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ผลการลงพื้นที่สปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจเดี่ยวสปา และธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท กลุ่มเป้าหมายของธุรกิจเดี่ยวสปาส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวแบบกลุ่มจากตัวแทนธุรกิจ (Agent) ส่วนกลุ่มเป้าหมายของสปาในโรงแรมและรีสอร์ทเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในโรงแรมและรีสอร์ทของตน (In-House Guest) ในขณะที่สปาเพื่อสุขภาพ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการให้บริการในระดับสากล บริการอย่างมืออาชีพ และสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและคงรูปแบบเอกลักษณ์ความเป็นไทย สร้างความแตกต่างให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ด้วยการประกาศบังคับใช้ พ.ร.บ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ทำให้การดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพมีมาตรฐานและได้รับการยอมรับในระดับสากลเพิ่มมากขึ้น จากการสังเคราะห์รายการบริการสปาเพื่อสุขภาพของสถานประกอบการกิจการสปาเพื่อสุขภาพแบบมีที่พักในจังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 36 และ 48 แห่ง ตามลำดับ แต่สามารถเข้าถึงข้อมูลรายการบริการสปาเพื่อสุขภาพได้จากการสืบค้นผ่านเว็บไซต์ของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพของจังหวัดภูเก็ตได้เพียง 27 แห่ง และผ่านเว็บไซต์ของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้เพียง 32 แห่ง อย่างไรก็ตามคณะผู้วิจัย พบว่า ทั้ง 2 พื้นที่ดังกล่าวมีรายการบริการสปาที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพนำมาเปิดให้บริการและมีความเหมือนกันในลำดับที่ 1-4 คือ นวดไทย นวดอะโรมา การดูแลผิวหน้า และนวดไทยลูกประคบ นอกจากนี้ ราคาบริการสปา 3 อันดับแรก ที่เหมือนกันทั้งในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ราคาเฉลี่ยบริการด้านนวดทั้งนวดไทยและนวดอะโรมาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีราคาที่สูงกว่าในจังหวัดภูเก็ต โดยมีราคาเฉลี่ย 1 ชั่วโมงที่ 1,954 และ 2,379 ตามลำดับ แต่ราคาเฉลี่ยของบริการดูแลผิวหน้าในจังหวัดภูเก็ตมีราคาเฉลี่ย 2,822 ต่อ 1 ชั่วโมง สูงกว่าในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพราะจังหวัดภูเก็ตธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพนิยมใช้ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับผิวหน้าที่ผลิตจากต่างประเทศ ซึ่งต้นทุนการบริการจะสูงขึ้น

สำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจำนวน 16 แห่งในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดภูเก็ต มีโปรแกรมให้บริการในรูปแบบชุดเหมารวมส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Package) ที่มีความแตกต่างกัน เช่น การเพิ่มรายการบริการ โยคะ การเรียนทำอาหารสุขภาพ การยืดหยุ่นร่างกาย การแพทย์อายุรเวทอินเดีย ฟิสเนส โดยมีการออกแบบโปรแกรม 4-6 ชั่วโมง หรือการจัดโปรแกรมเหมารวมเป็นในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 2-7 วัน หรือประมาณ 1 เดือน เช่น โปรแกรมลดน้ำหนักและโปรแกรมดีท็อกซ์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการบรรจุการนวดกลุ่มหญิงตั้งครรภ์จะต้องมีอายุครรภ์ 4 เดือนขึ้นไป และธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในภูเก็ตมีแนวโน้มให้ความสำคัญในประเด็นของการนวดให้ได้ในทุกช่วงวัยเพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่บริการสปาเพื่อสุขภาพ

สำหรับการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและเอกลักษณ์บริการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จังหวัดภูเก็ตได้มีการรวมกลุ่มของสมาชิกผู้ประกอบการ ร้านค้า จัดตั้งกลุ่มภูเก็ตโกกรีน (Phuket Go Green) เพื่อช่วยในการรณรงค์ส่งเสริม ลดปริมาณขยะ ลดการใช้พลาสติก เป็นต้น กลุ่มดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการอยู่ร่วมกันกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นการสร้างการรับรู้ให้ภาคธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่หันมาตระหนักในการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสีเขียวเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้ประกอบการมีแนวคิดการพัฒนาสู่ธุรกิจสปาสีเขียว หรือสปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แต่มีข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสีเขียว เช่น แนวคิดหรือนโยบายของผู้บริหารโรงแรมที่ดูแลสปาเพื่อสุขภาพนั้น ๆ ไม่สนับสนุนต่อการดำเนินการในรูปแบบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการสปาเพื่อสุขภาพ ขาดการจัดเก็บฐานข้อมูลการใช้ น้ำ ไฟฟ้า การคัดแยกขยะ และการลดการใช้พลาสติก ที่ต้องเป็นไปตามมาตรฐานโรงแรมสีเขียว ตลอดจนการใช้ผ้า น้ำมัน และน้ำ จำนวนมากในการทำสปาเพื่อสุขภาพ ทำให้สปาเพื่อสุขภาพมีข้อจำกัดในการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและมีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของสารเคมีในการทำความสะดวก อีกทั้งผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมชาติ หรืออินทรีย์ในประเทศไทยมีจำกัด และมีปัญหาเรื่องการขนส่ง ค่าใช้จ่าย การเก็บรักษาและอายุการจัดเก็บ อย่างไรก็ตามสิ่งที่ทั้งสองพื้นที่มองเห็นเหมือนกันคือ ปัจจัยหลักในการสนับสนุนให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสีเขียวสำเร็จได้ คือ บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

สำหรับความโดดเด่นด้านเอกลักษณ์ของสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต คือ การนำทรัพยากรท้องถิ่นมาเป็นจุดขาย คือ สับปะรด หอยเป่าฮื้อ และไข่มุก ในขณะที่พื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่ามีเอกลักษณ์บริการที่โดดเด่น ใน 3 ด้าน คือ (1) วัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ คือ มะพร้าว ได้มีการนำทุกส่วนของมะพร้าวมาแปรรูปและใช้เป็นส่วนประกอบในผลิตภัณฑ์สปา (2) การบริการ ที่ธุรกิจคิดค้นหรือพัฒนาขึ้นเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละสปาเอง เช่น บริการซันบาสคลอโรฟิลล์ (Sun Bath Chlorophyll Treatment) ซึ่งประกอบด้วย การอาบแดด มีการพอกตัวด้วยเนื้อมะพร้าวสดและห่อตัวด้วยใบตอง และการใช้ภาษาไทย สำเนียงภาคกลาง ภาษาอังกฤษ หรือภาษาจีนในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว (3) สถานที่ มีการนำผ้าปาเต๊ะ ซึ่งเป็นอัตลักษณ์หนึ่งของภาคใต้มาประดับตกแต่งสถานที่ ผ้าปูเบาะนวด และเครื่องแต่งกาย สำหรับกลืนที่ใช้เป็นกลิ่นน้ำมันหอมระเหยที่แสดงความเป็นไทย

มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ การแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น และการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และใช้ในการประเมินการดำเนินการของธุรกิจจะประกอบด้วย พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน และมาตรฐาน ISO 17679:2016 สำหรับในส่วนของการประเมินผู้ปฏิบัติงานจะใช้เกณฑ์มาตรฐานของ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ และมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งมีการศึกษาเปรียบเทียบใน 56 ประเด็น 6 ตัวชี้วัด คือ ด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการบริหารและการองค์กร และแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

การดำเนินการในแต่ละด้านของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และมาตรฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง องค์ประกอบด้านบุคลากร เป็นด้านที่ทุกมาตรฐานให้ความสำคัญ ได้มีการสร้างมาตรฐานการทดสอบพนักงานผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งในแต่ละมาตรฐานนั้นมีการดำเนินการที่คล้ายคลึงกัน เช่น การจัดอบรมให้มีทักษะการสื่อสาร ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการ การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือ ฯลฯ และผู้ที่ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานจะได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรม แต่ธุรกิจ สปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ได้ดำเนินการฝึกอบรมให้แก่พนักงานของตนเองภายใต้หลักสูตรที่ผ่านการรับรองของธุรกิจ เพื่อให้พนักงานมีทักษะตามรูปแบบบริการที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีบริการให้กับนักท่องเที่ยว และการปรับอัตราค่าจ้างส่วนใหญ่เป็นไปตามความสามารถ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของธุรกิจ การเข้าร่วมกระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานเป็นไปตามความสมัครใจของพนักงาน หรือนโยบายของธุรกิจ

การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ได้มีการศึกษาทบทวนมาตรฐานและโครงการ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น มาตรฐานการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism) แนวคิด 7s Green มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล (Spa Grading) มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน (ASEAN Green Hotel Standard) มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพของอาเซียน ISO/DIS 17679:2016 (Tourism and Related Services - Wellness Spa - Service Requirements) มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน (ASEAN Spa Services) มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) มาตรฐานโรงแรมใบไม้สีเขียว มาตรฐานสำนักงานสีเขียว โดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม มาตรฐานอาคารเขียว โดยภาครัฐ กรมควบคุมมลพิษ มาตรฐานกลไกการพัฒนาที่สะอาด (Clean Development Mechanism-CDM) โครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reduction Program: T-VER) และโครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS) เป็นต้น สามารถสรุปแนวทางการดำเนินการภายใต้มาตรฐานและโครงการที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามข้อกำหนดใน พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ที่กำหนดมาตรฐานไว้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการองค์กร เมื่อพิจารณาเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ การแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นและการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตามข้อกำหนดใน พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ที่กำหนดมาตรฐานไว้ 5 ด้าน พบว่า ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จังหวัดภูเก็ตและ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีลักษณะต่าง ๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการบริการ ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนห้องให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ประมาณ 4-7 ห้อง ประมาณ 4-12 เตียง รับลูกค้าได้สูงสุดตั้งแต่ 6-40 คน ต่อวัน เปิดให้บริการตั้งแต่ 08.00-20.00 น. และอาจจะขยายช่วงเวลาเปิดให้บริการช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวถึงเวลา 22.00 น. นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในธุรกิจร้อยละ 6-10 และร้อยละ 20-50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวผู้หญิงวัยทำงาน อายุ

ประมาณ 28 ปีขึ้นไป มาเป็นครอบครัว กลุ่มผู้สูงอายุ คู่รัก นักท่องเที่ยวจากตัวแทน (Agency) และนักท่องเที่ยวประเภทจองเอง นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการมาจากประเทศ ญี่ปุ่น จีน เกาหลี ออสเตรเลีย รัสเซีย เยอรมัน อังกฤษ อเมริกา ตะวันออกกลาง (คูเวต ซาอุดีอาระเบีย อาบูดาบี) และธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เกาะสมุย มีนักท่องเที่ยวจากประเทศอิสราเอลเพิ่มมากขึ้น คนไทยมีสัดส่วนน้อย และมีนักท่องเที่ยวภายนอก ธุรกิจประมาณไม่เกินร้อยละ 10 ต่อเดือน ไม่มีให้บริการรถรับส่งสำหรับนักท่องเที่ยวจากภายนอก นักท่องเที่ยวใช้เวลาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ประมาณ 60-120 นาที โปรแกรมที่นักท่องเที่ยวสนใจใช้บริการส่วนใหญ่เป็นโปรแกรมบริการนวดน้ำมัน นวดไทย ชัดผิว นวดอะโรมา ราคาเฉลี่ยสำหรับจังหวัดภูเก็ต 900-2,900 บาทต่อชั่วโมง ในขณะที่พื้นที่เกาะสมุยราคาเฉลี่ย 1,500-6,000 บาท ต่อชั่วโมง หรือต่อหนึ่งชุด บริการ เครื่องดื่มก่อนและหลังบริการสปาเพื่อสุขภาพ น้ำกาหยิ (น้ำเม็ดมะม่วงหิมพานต์) น้ำใบบัวบก น้ำส้มคั้น น้ำขิงสด (ร้อน เย็น) น้ำดอกอัญชัน น้ำตะไคร้ เป็นต้น มีการนำพืชสมุนไพรไทยสด เช่น โพล ขมิ้น น้ำมะขาม น้ำสับปะรด มาผสมในสูตรผลิตภัณฑ์ หรือทำลูกประคบ เอกลักษณ์ของสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต มีการผสมผสานความเป็นไทยและความเชี่ยวชาญในแต่ละเทคนิค เช่น นวดตามธาตุ ไข่มุก การแช่น้ำนม การฝังทราย ลูกประคบทราย และมีการประยุกต์ขนมพื้นเมือง อังकु มาทำเป็นขนมพายไส้สับปะรดไว้คอยให้บริการ ในส่วนของเสื้อผ้าพนักงานให้บริการเน้นผ้าฝ้ายเพราะช่วยระบายอาหารได้ดี ส่วนเสื้อผ้าของนักท่องเที่ยวเป็นผ้าคอตตอน ในขณะที่พื้นที่เกาะสมุยมีการใช้ผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น เช่น น้ำมันมะพร้าว กะลา ว่านหางจระเข้ ไม้ไผ่ นอกจากนี้ทั้งสองพื้นที่ได้มีการพัฒนาโปรแกรมรายการชุดสุขภาพแบบองค์รวม เช่น ผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ต มีโปรแกรม ดีท็อกกับโอเลเวร่า ฟิตเนส โยคะ อาหารสุขภาพ มีนักโภชนาการ มีห้องซาวน่า อบไอน้ำ การออกกำลังกายในน้ำ มีนักกายภาพ 3-7 วัน โปรแกรมควบคุมน้ำหนัก โปรแกรมล้างพิษ โปรแกรมบำบัดความเครียด โปรแกรมส่งเสริมสุขภาพเน้นการกินอาหาร โปรแกรม Well-Being มีการเชื่อมโยงการบริการภายใน เช่น แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แพ็กเกจผูกมัดกับห้องพักอย่างน้อย 2 คืน มีการตรวจสุขภาพเบื้องต้น วัดความดัน ชั่งน้ำหนัก วัดรอบเอว การให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (แพทย์อายุรเวช อินเดียน เทนเนอร์ด้านการออกกำลังกาย) โปรแกรมส่งเสริมสุขภาพราคาบริการประมาณ 4,500 บาท ต่อโปรแกรม และมีบางตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเริ่มมีการวางแผนออกแบบโปรแกรมสำหรับผู้สูงอายุ ในขณะที่พื้นที่เกาะสมุย ธุรกิจเริ่มปรับตัวเองไปสู่โปรแกรมเวลเนสเพื่อสุขภาพเพิ่มระยะเวลาการใช้บริการและมูลค่ามีการสร้างความร่วมมือกับแผนกอื่น ๆ ภายในองค์กร เช่น แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในการพัฒนาเมนูรายการอาหารเพื่อสุขภาพ โปรแกรมการออกกำลังกาย นั่งสมาธิ โยคะ ดีท็อก เป็นต้น ราคาค่าบริการสูงถึง 13,500 บาท ต่อคน

ด้านบุคลากร ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าส่วนใหญ่คัดเลือกบุคลากรจากผู้มีประสบการณ์ ผ่านการขึ้นทะเบียนและมีใบรับรองมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด บุคลากรส่วนใหญ่มาจากภาคอีสานมีความอดทนในการทำงานสูง ทำงานอยู่กับธุรกิจมาเป็นเวลานาน ในขณะที่บุคลากรในพื้นที่เกาะสมุยเป็นบุคลากรในท้องถิ่นเน้นด้านบุคลิกภาพ ทักษะฝีมือ และทัศนคติ บรรยายการทำงานเน้นการดูแลเอาใจใส่แบบคนในครอบครัวเดียวกัน บุคลากรมีคู่มือการปฏิบัติงาน ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตมีพนักงานให้บริการ (Therapist) ตั้งแต่ 3-17 คน ในขณะที่

เกาะสมุยมีประมาณ 5-10 คน ไม่รวมพนักงานต้อนรับ และผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ นอกจากนี้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพทั้ง 2 พื้นที่ให้ความสำคัญกับการอบรมพนักงานบริการ โดยมีการจัดโปรแกรมอบรมภายในกันเอง ร้อยละ 70 และให้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาอบรม ร้อยละ 20 เช่น การจัดอบรมภาษาภาษาต่างประเทศ (อังกฤษ จีน) อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับรายการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ความปลอดภัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น (CPR) และมีการส่งบุคลากรเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีรายการบริการสปาเพื่อสุขภาพที่สามารถถ่ายภาพได้และแปลได้ 5 ภาษา อังกฤษ ญี่ปุ่น จีน เกาหลี รัสเซีย พนักงานให้บริการยังได้รับสวัสดิการทั้งที่เป็นเงินพิเศษนอกเหนือเงินเดือนและสวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น หอพัก อาหาร ชุดบริการ รถรับส่ง ซักรีด เป็นต้น อีกทั้งมีการสร้างขวัญกำลังใจหรือแรงจูงใจโดยมอบรางวัล The Best Therapist สำหรับพื้นที่เกาะสมุยมีการจัดให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและการจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น

ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ส่วนใหญ่พิจารณาเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นและจังหวัดใกล้เคียงก่อน เช่น ผลิตภัณฑ์ในชุมชนอำเภอเกาะสมุย น้ำมันมะพร้าว สครับมะพร้าว ยาหม่องมะพร้าว ลิปมะพร้าว เป็นต้น แสดงออกถึงความเป็นท้องถิ่น ใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นอินทรีย์ (Organic) ไม่มีสารเคมี เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผ่านมาตรฐาน GMP และมีการรับรองมาตรฐานอาหารและยา (อย.) เช่น กากกาแฟ ผงขมิ้น ดินสอพอง เปลือกส้ม ใยสับปะรด น้ำมันมะพร้าว ไข่मुก เกลือขัดผิว ว่านหางจระเข้ เป็นต้น สำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่เกาะสมุย มีการนำของสดมาใช้ เศษของสดที่เหลือนำไปทำปุ๋ยหมัก ในขณะที่ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต มีการสั่งซื้อน้ำมันนวดจากกรุงเทพฯ ผ่านบริษัทบ้านตะไคร้ IplusQ และปัญญาปุริ บริษัทเอิร์ธแพคทอรี และมีการวางจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาเพื่อสุขภาพและนำผลิตภัณฑ์ชุมชนมาฝากจำหน่าย แต่ทั้งสองพื้นที่ให้ข้อมูลที่สอดคล้องกันว่า สำหรับผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับใบหน้าใช้แบรนด์จากประเทศฝรั่งเศส อังกฤษ เนื่องจากนักท่องเที่ยวบางส่วนยังยึดติดตราสินค้า และเกิดการแพ้ได้ง่าย นอกจากนี้ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ตมีแนวคิดที่จะนำเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบก่อนและหลังรับบริการเข้ามาใช้ในสปาเพื่อสุขภาพ

ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารโดยสามารถแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ได้ ทำร่วมกันแบบครอบครัว มีสวัสดิการให้กับบุคลากร ประกันกลุ่ม รถรับส่ง ค่าที่พัก เครื่องแบบพนักงาน อาหาร 2-3 มื้อ และสหกรณ์สำหรับพนักงาน เป็นต้น ได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าเงินเดือนขั้นต่ำ มีเงินพิเศษค่าบริการ (Service Charge) เงินค่าทิป (Tip) สำหรับการจัดการภายในด้านการตลาด ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสามารถบริหารได้ด้วยตัวเองผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ผ่านบริษัทตัวแทนเอเจนซี่ โบรชัวร์ และออนไลน์ เน้นการทำการตลาดผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ อีเมล โทรเข้ามาจอง โปรแกรมวีแชทสำหรับนักท่องเที่ยวจีน นอกจากนี้ยังมีการใช้ช่องทางแบบออฟไลน์ เช่น การนำโบรชัวร์สปาเพื่อสุขภาพไปวางไว้ในวิลล่าหรือโรงแรม และมีการจัดรถรับส่งบริการนักท่องเที่ยวจากภายนอกที่มาใช้บริการ สำหรับตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเกาะสมุย มีการทำแพ็คเกจโปรแกรมเชื่อมโยง เช่น Tea Time ให้นักท่องเที่ยวเข้ามาชม

ในบริเวณรีสอร์ทและมีการบริการชาวพร้อมใช้สิ่งอำนวยความสะดวกหรือทำแพ็คเกจสปาเพื่อสุขภาพ การเชื่อมโยงสปาเพื่อสุขภาพกับกิจกรรมด้านกีฬา เช่น กอล์ฟ หรือกิจกรรมกีฬาอื่น ๆ ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ บางแห่งมีการทำแอปพลิเคชันให้นักท่องเที่ยวสามารถสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อดูรายละเอียดกิจกรรมในแต่ละวันที่ มีการจัดเตรียมไว้ และมีธุรกิจตัวแทนสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตมีการใช้โปรแกรมสปาเพื่อสุขภาพ ของตนเอง คือ Spa One เก็บข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวสามารถแสดงความคิดเห็น ผ่านแอปพลิเคชัน “รีไวย์เวอร์” แต่ส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมเอ็กเซลเป็นหลักในการบันทึกข้อมูลของสปาเพื่อสุขภาพ และวิเคราะห์ข้อมูลนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

นอกจากนี้ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ตมีนโยบายที่ส่งเสริมการสร้างเอกลักษณ์ท้องถิ่น ผ่านผลิตภัณฑ์ เช่น สับปะรด กะทิ บาเต๊ะ และเน้นความเป็นธรรมชาติของพื้นที่จัดสวน มีตัวแทนธุรกิจสปา เพื่อสุขภาพที่ได้รับรางวัล ชิกแกน มาสชาจ จากแม็กกาซีน Harper’s BAZAAR ของประเทศมาเลเซีย และมีการวางแผนงานในอนาคตเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวมุสลิม ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพยังให้ความสำคัญและมีส่วนร่วม กับชุมชน เช่น เก็บขยะริมชายหาด เปิดโอกาสให้นักเรียน นักศึกษาเข้ามาฝึกงาน ปล่อยเต่า ให้อาหารนก ร่วมกิจกรรมบ้านพักคนชรา บ้านเด็กกำพร้า ปลูกต้นไม้บริเวณชายหาด บริจาคสิ่งของให้ชุมชน มอบทุนการศึกษาให้โรงเรียน สนับสนุนทีมฟุตบอล สนับสนุนอาหารหรืออุปกรณ์ในการทำกิจกรรมอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม การทำนุบำรุงศาสนา และมีจุดจำหน่ายของที่ระลึกที่เป็นผลิตภัณฑ์จากชุมชน นอกจากนี้ ธุรกิจ ตัวแทนสปาเพื่อสุขภาพหลายแห่งมีแผนพัฒนาระดับมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสู่ระดับสากล และ มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน อีกด้วย

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต ให้ความสำคัญกับการ ออกแบบตัวอาคารและการตกแต่งภายในที่แสดงออกถึงสัญลักษณ์ของจังหวัดภูเก็ต ในขณะที่ตัวแทนธุรกิจ สปาเพื่อสุขภาพเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในรีสอร์ทที่มีมาตรฐานโรงแรมใบไม้เขียว ส่งผล ให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องดำเนินการบนพื้นฐานของมาตรฐานดังกล่าว โดยมีการจัดตั้งคณะทำงานในรูปของ คณะกรรมการฝ่ายสิ่งแวดล้อม (กรีน โฮเทล คอมมิตี) จัดประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1-2 ครั้ง และมีการจัด อบรมให้ความรู้แก่บุคลากรภายใน มีแนวคิด “ใช้และทำให้ทุกอย่างเป็นขยะน้อยที่สุด และต้องมาคู่กับความ เป็นท้องถิ่นเสมอ” สำหรับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม มีแผนและนโยบายเกี่ยวกับมาตรฐานโรงแรมสีเขียว หลีกเลี่ยงการใช้พลาสติก ขวดน้ำใช้เป็นขวดแก้ว ใช้หลอดกระดาษ ใช้โทรศัพท์ในการแจ้งเข้า แจ้งออก (เช็คอิน เช็คเอาท์) ใช้หลอดประหยัดพลังงานแบบ LED เครื่องปรับอากาศมีการติดตั้งตัวเซ็นเซอร์ ลดการใช้ พลังงานช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (หน้าโลว์) เช่น ลดค่าไฟฟ้า แอร์ มีการตรวจวัดผลิตภัณฑ์ให้มีความพอดี ไม่ใช้การตกแต่งสถานที่ด้วยดอกไม้สด ถึงขยะสแตนเลส มีการคัดแยกขยะแห้ง ทำรีไซเคิล และการบำบัดน้ำ เสีย ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพไม่ค่อยมีป้ายแสดงการณรงค์ให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเกี่ยวกับการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่แสดงป้ายบอกทาง ป้ายทางหนีไฟ อุปกรณ์ดับเพลิง มีการทำน้ำ EM ใช้เอง และสนับสนุน ให้ใช้ผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นเพื่อลดการขนส่ง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลจากตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีผลการดำเนินงานอย่างเป็นเลิศในประเทศไทย จำนวน 9 แห่ง ทำให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับ พบว่ารูปแบบการดำเนินการส่วนใหญ่คำนึงถึงความเป็นธรรมชาติ และเอกลักษณ์ท้องถิ่น โดยเมื่อพิจารณาภายใต้กรอบการพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวเพื่อสุขภาพทั้ง 6 ด้าน ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเกิดจากองค์กรมีการบริหารและการจัดการองค์กรที่ดีโดยให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล ปรับปรุงการบริหารจัดการโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ทั้งในด้านการจัดการ และการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้สามารถจัดการกับต้นทุนค่าใช้จ่าย การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมบริการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ โดยคำนึงถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว ความเป็นเอกลักษณ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดความแตกต่าง ความโดดเด่น นำมาสู่การใช้บริการซ้ำ และการบอกต่อกับกลุ่มนักท่องเที่ยวด้วยกัน นอกจากนี้ องค์กรมีนโยบายการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมช่วยการควบคุมค่าใช้จ่าย และลดต้นทุนการดำเนินการได้ รวมทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์และความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น กิจกรรมการทำอาหารสุขภาพโดยเริ่มตั้งแต่การให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการเลือกวัตถุดิบในแปลงเกษตร หรือกิจกรรมการเข้าชมสวนสมุนไพรในพื้นที่เพาะปลูกของสถานประกอบการ นอกจากนี้การพัฒนามุขานุกรมด้านความรู้ ทักษะ และความเป็นมืออาชีพ สอดแทรกการให้บริการอย่างไทย ผ่านบุคลิกภาพที่มีความนอบน้อมและมารยาทอย่างไทย ตลอดจนการสร้างทัศนคติในเรื่องสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักและนำไปปฏิบัติได้ ส่งผลให้การส่งมอบบริการมีการนำภูมิปัญญาในท้องถิ่น เช่น ศิลปะการแสดงมโนราห์ พิธี ผัก ผลไม้ สมุนไพร แพทย์แผนไทย มาให้บริการ และเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่จ้างผลิตจากบริษัทในท้องถิ่นที่ได้มาตรฐาน และบริษัทนอกพื้นที่ รวมทั้งมีการนำผลิตภัณฑ์มาจัดจำหน่าย โดยคำนึงถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยเลือกใช้ผลิตภัณฑ์อินทรีย์ (Organic) ใช้บรรจุภัณฑ์แบบเดิมได้ หรือการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ในท้องถิ่นมาให้บริการหรือการตกแต่งสถานที่ เช่น ผ้าปาเต๊ะ การใช้ลูกมะพร้าวมาประดิษฐ์เป็นของตกแต่งรูปสิ่งมีชีวิต อีกทั้งการให้ความสำคัญเกี่ยวกับสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยการปรับปรุงระบบไฟ การปรับปรุงระบบการบำบัดน้ำ การปรับปรุงทัศนียภาพที่คำนึงถึงการส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม เช่น การคงพรรณไม้ดั้งเดิม การนำเอาเอกลักษณ์และภูมิปัญญาของท้องถิ่น ทั้งรูปแบบตัวอาคารที่เป็นไม้ โครงสร้างอาคารแบบสูงเพื่อให้เกิดความโล่งสบาย อากาศสามารถถ่ายเทได้สะดวก การนำลายไทยมาตกแต่งทั้งในรูปแบบของลายฉลุ และภาพเขียน การนำพรรณไม้ท้องถิ่น เช่น มะพร้าว มาตกแต่งในบริเวณสวน เป็นต้น และปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญและองค์กรให้ความสนใจเพิ่มขึ้น คือ การสนับสนุนชุมชนให้มีรายได้ ทั้งในรูปแบบของการใช้ผลิตภัณฑ์ของชุมชน การจ้างผลิตโดยชุมชน และการนำผลิตภัณฑ์ของชุมชนมาวางจำหน่ายในสถานประกอบการ รวมทั้งการดำเนินการที่เป็นภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนในรูปแบบของสมาคมเพื่อเป็นการสร้างมาตรฐาน สร้างความโดดเด่น และการยกระดับการบริการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

นอกจากนี้ การศึกษาเพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล โดยสังเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของสปาเพื่อสุขภาพที่มีผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศในประเทศไทย จำนวน 9 แห่ง รวมกับตัวชี้วัดและมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งภาคเอกชน ภาครัฐ สามารถกำหนดตัวชี้วัดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น 6 ด้าน รวม 37 ตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดในแต่ละด้านประกอบด้วย การมีนโยบายส่งเสริมความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ การบำบัดน้ำเสีย การติดตามการใช้น้ำและไฟฟ้า การลดใช้ทรัพยากร การจัดให้มีพื้นที่สำหรับเพาะปลูก และการติดตามประเมินผล การสื่อสารภายในองค์กรที่ทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อม ประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาของท้องถิ่น และเครื่องแต่งกายที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น การสื่อสารกับผู้รับบริการด้านสิ่งแวดล้อม รายการบริการและการให้บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น รวมถึงอาหารว่างและเครื่องดื่มก่อนและหลังให้บริการ การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นทั้งในส่วนให้บริการ และส่วนจัดจำหน่าย การเลือกใช้ผ้าในส่วนให้บริการ บรรจุภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ การเลือกใช้สุขภัณฑ์ที่ประหยัดน้ำและพลังงาน ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การใช้ระบบส่องสว่างทางเลือก และการเลือกใช้สินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การออกแบบอาคารที่ประหยัดพลังงาน ระบายอากาศ แสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น การมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงและผู้พิการ การมีพื้นที่สีเขียว การป้องกันผลกระทบต่อทรัพยากรในพื้นที่ และการมีนโยบายสนับสนุนการนำวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นมาใช้หรือจัดจำหน่าย และการมีส่วนร่วมกับชุมชน

โดยตัวชี้วัดแต่ละตัวจะมีเกณฑ์การให้คะแนน 4 ระดับ (0-3 คะแนน) และกำหนดค่าถ่วงน้ำหนักในการประเมิน 2 ครั้ง คือ ค่าถ่วงน้ำหนักรายตัวชี้วัด ซึ่งมีค่าน้ำหนัก 3 ระดับ ได้แก่ 1 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด และ 3 หมายถึง สำคัญมากที่สุด ตามลำดับ และค่าถ่วงน้ำหนักรายด้าน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11. ค่าถ่วงน้ำหนักรายตัวชี้วัด และค่าถ่วงน้ำหนักรายด้าน

ตัวชี้วัด	ค่าถ่วง น้ำหนัก รายด้าน	จำนวนข้อตามค่าถ่วงน้ำหนักรายตัวชี้วัด			จำนวน ตัวชี้วัด รวม
		ความสำคัญ น้อย (1)	ความสำคัญ ปานกลาง (2)	ความสำคัญ มาก (3)	
ด้านการบริหารและจัดการ องค์กร	0.30	-	2	7	9
ด้านบุคลากร	0.20	-	1	2	3
ด้านการบริการ	0.20	-	3	4	6
ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และ อุปกรณ์	0.15	-	5	5	10
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	0.10	1	3	3	7
ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน	0.05	-	1	1	2
รวม	1				37

เกณฑ์มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ประกอบด้วย 6 ด้าน 37 ตัวชี้วัด ได้แก่

มาตรฐานด้านการบริหารและจัดการองค์กร ประกอบด้วย 9 ตัวชี้วัด

มาตรฐานด้านบุคลากร ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด

มาตรฐานด้านการบริการ 6 ตัวชี้วัด

มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ 10 ตัวชี้วัด

มาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม 7 ตัวชี้วัด

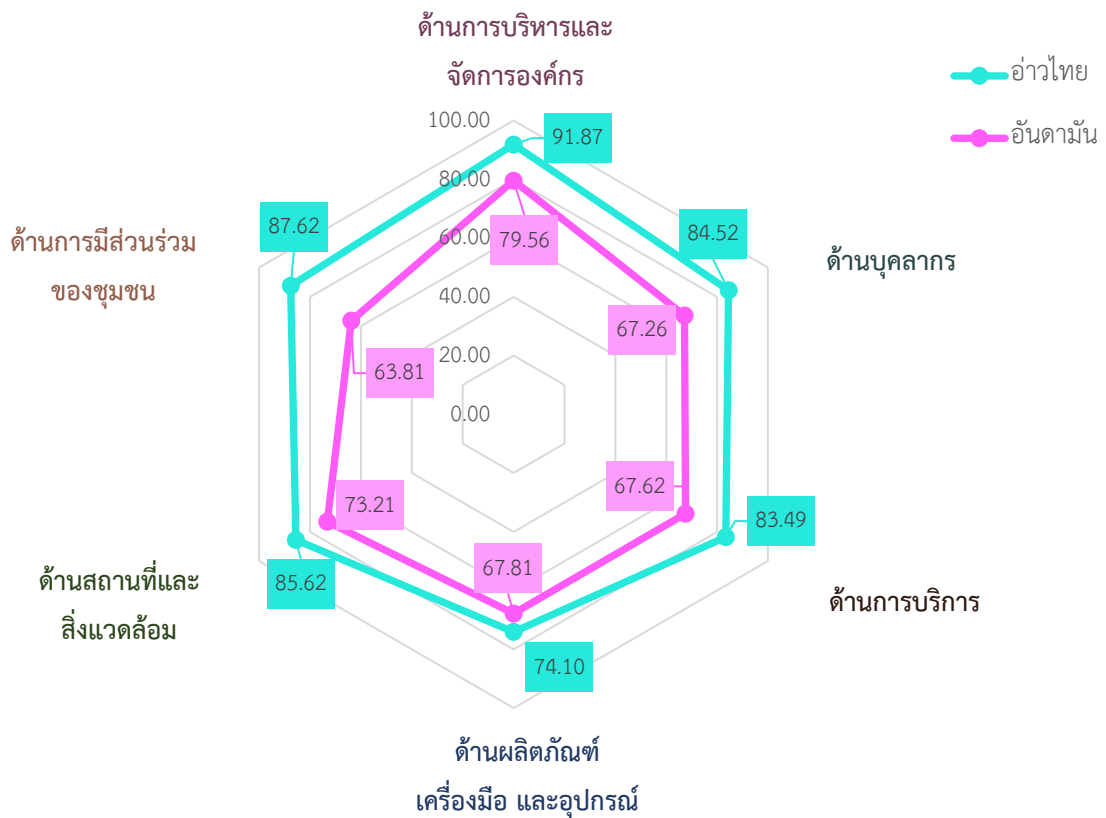
มาตรฐานด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน 2 ตัวชี้วัด

ผลการศึกษา คณะผู้วิจัยนำเกณฑ์มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ประกอบด้วยมาตรฐาน 6 ด้าน 37 ตัวชี้วัด ผ่านการลงพื้นที่ให้ความรู้ ทดสอบและนำมาให้ตัวแทนธุรกิจประเมินมาตรฐานด้วยตนเองเพื่อนำมาพัฒนานวัตกรรมบริการในขั้นตอนต่อไป โดยผลการประเมินตนเองของตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามันและอำเภอไทย รวมทั้งสิ้น จำนวน 14 แห่ง แบ่งเป็นตัวแทนจากธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามัน จำนวน 7 แห่ง และพื้นที่อำเภอไทย จำนวน 7 แห่ง สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้



ภาพที่ 17 ภาพรวมผลการประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA) ในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย

จากภาพที่ 17 ผลการประเมินภาพรวมทั้งพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย ผลการประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ว่า ด้านที่มีระดับมาตรฐานค่าประเมินตนเองสูงที่สุดทั้งในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย คือ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร มีระดับค่าประเมินมาตรฐาน ร้อยละ 85.71 และด้านที่มีระดับค่าประเมินน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีระดับค่าประเมินตนเองร้อยละ 70.95 เท่ากันทั้งสองด้าน



ภาพที่ 18 เปรียบเทียบผลการประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA) ระหว่างธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย

จากภาพที่ 18 ผลการประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้านระหว่างพื้นที่อันดามันและอ่าวไทย พบว่า ด้านที่มีระดับค่าประเมินต่างกันมากที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ค่าคะแนนต่างกันร้อยละ 23.81 และด้านที่มีระดับค่าประเมินต่างก็น้อยที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ค่าคะแนนต่างกันร้อยละ 6.29

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางพัฒนานวัตกรรมบริการสปาสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล

ผลการศึกษาเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล คณะผู้วิจัย พบว่า การพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หรือ “ECO SPA” เป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถและสร้างนวัตกรรมให้กับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล



ภาพที่ 19 นวัตกรรมการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA)

นวัตกรรมการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หรือ “ECO SPA” คือ

E: Environment	ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
C: Community	ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน
O: Organizing	ด้านการบริหารจัดการองค์กร
S: Service	ด้านการบริการ
P: Product	ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์
A: Associate	ด้านบุคลากร

จากผลการศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หรือ “ECO SPA” มีแนวทางการพัฒนาที่ควรให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านการบริหารและการจัดการ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ ซึ่งมีความสำคัญเท่ากัน ต่อด้วยด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดสรุป ดังนี้

(1) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการบริหารและจัดการองค์กร (O: Organizing)

ผลการศึกษาพบว่า ด้านการบริหารและจัดการองค์กร เป็นส่วนแรกที่สำคัญในการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ เนื่องจากหากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ หรือมีความรู้ ความเข้าใจเชิงลึก ก็จะไม่สามารถเกิดนโยบายและแผนการดำเนินงานที่มุ่งสู่การพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นให้เกิดขึ้นได้ ธุรกิจสามารถนำแนวคิดหัวใจสีเขียวผ่านกระบวนการปฏิบัติ คือ การเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยว ทั้งธรรมชาติ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น ให้มีความเกี่ยวข้องหลักกับนโยบายต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น ด้านสิ่งแวดล้อม การสร้างความรู้ความเข้าใจและจิตสำนึก เพื่อถ่ายทอดสู่การปฏิบัติงานจริงในลำดับต่อไปได้ และผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนกจะต้องเป็นแบบอย่างแก่บุคลากรมีวิสัยทัศน์และการปฏิบัติที่สอดคล้อง สนับสนุนนโยบายขององค์กร จึงจะก่อให้เกิดผลสำเร็จในการสร้างนวัตกรรมบริการได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น 9 แนวทางปฏิบัติสู่การดำเนินงานด้านการบริหารและจัดการองค์กรเพื่อการพัฒนาวัตกรรม ประกอบด้วย นโยบายด้านการส่งเสริมความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ การบำบัดน้ำเสีย การติดตามการใช้น้ำ การติดตามการใช้ไฟฟ้า การลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ การจัดให้มีพื้นที่สำหรับการเพาะปลูก และการติดตามและประเมินผล

(2) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านบุคลากร (A: Associate)

ผลการศึกษาพบว่า ด้านการบริการและด้านบุคลากร เป็นแนวทางพัฒนานวัตกรรมบริการในลำดับต่อมาหลังจากเจ้าของธุรกิจ ผู้บริหาร นโยบายให้ความสำคัญและมีแนวทางการบริหารจัดการองค์กรไปในทิศทางที่ชัดเจน ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเป็นบริการที่มีหัวใจหลักในการส่งถ่ายบริการผ่านรูป รส กลิ่น เสียงสัมผัสที่มีบุคลากรร่วมเป็นหัวใจหลักในการให้บริการ จึงเป็นการพัฒนาในลำดับต่อมาที่จะต้องให้ความสำคัญสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพจริงตามนโยบายที่องค์กรได้วางไว้ในลำดับแรก ด้านบุคลากรเป็นส่วนสำคัญเพื่อการพัฒนาวัตกรรม ดังนั้น 3 แนวทางปฏิบัติสู่การดำเนินงานด้านบุคลากร คือ ความรู้ความเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อมของบุคลากร ความรู้ความเข้าใจด้านประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาในท้องถิ่นของบุคลากร และเครื่องแต่งกายของพนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(3) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการบริการ (S: Service)

ผลการศึกษาพบว่า ด้านการบริการและด้านบุคลากร เป็นแนวทางพัฒนานวัตกรรมบริการในลำดับต่อมาหลังจากเจ้าของ ผู้บริหาร นโยบายให้ความสำคัญและมีแนวทางการบริหารจัดการองค์กรไปในทิศทางที่ชัดเจน คำนี้ถึงวัฒนธรรมท้องถิ่นและการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพิ่มคุณค่าให้กับวิถีชีวิตของคนในชุมชนท้องถิ่นสู่การบริการได้จริง 6 แนวทางปฏิบัติสู่การดำเนินงาน คือ การสื่อความหมาย (การสื่อสาร) รายการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รายการบริการที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น การให้บริการที่แสดงเอกลักษณ์ท้องถิ่นรายการบริการอื่น ๆ และอาหารว่างและเครื่องดื่มท้องถิ่น

(4) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์

(P: Product)

ผลการศึกษาพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เป็นแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการในลำดับต่อมาที่จะส่งเสริมกระบวนการให้บริการให้สร้างนวัตกรรมในกระบวนการบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานบริการได้จริง 10 แนวทางปฏิบัติ สู่การดำเนินงาน คือ ผลิตภัณฑ์สปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ผลิตภัณฑ์จำหน่าย (Retail) ผ้าที่ใช้ในส่วนบริการบรรจภัณฑ์ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทำจากวัสดุท้องถิ่น สุขภัณฑ์ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด ระบบส่องสว่าง และการเลือกใช้สินค้าอื่น ๆ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

(5) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

(E: Environment)

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนสำคัญเพื่อการพัฒนาวัตกรรมการสร้างความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น 7 แนวปฏิบัติสู่การดำเนินงาน คือ อาคารและสถาปัตยกรรมในส่วนให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ การระบายอากาศ มลภาวะ การออกแบบและตกแต่งภูมิทัศน์ที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น การตกแต่งพื้นที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง การมีพื้นที่สีเขียว และการป้องกันผลกระทบต่อทรัพยากรในพื้นที่

(6) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน

(C: Community)

ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นส่วนสำคัญเพื่อการพัฒนาวัตกรรมการสร้างความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ประกอบด้วย 2 แนวปฏิบัติ คือ นโยบายการนำวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์มาใช้หรือจำหน่าย และแผนและการมีส่วนร่วมกับชุมชน

5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากลมีรายละเอียด ดังนี้

จากข้อมูลผลการประเมินตนเองของตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้เห็นได้ว่า แนวโน้มในการดำเนินการทั้งด้านการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาตามบริบทพื้นที่ พบว่าพื้นที่ฝั่งอ่าวไทยมีผลการประเมินตนเองมากกว่าพื้นที่ฝั่งอันดามัน ซึ่งพื้นที่หลักในการศึกษาของฝั่งอ่าวไทย คือ อำเภอกะสมุย และฝั่งอันดามัน คือ จังหวัดภูเก็ต ทั้งนี้จากข้อมูลการศึกษาวิจัย พบว่า บริบทพื้นที่เกาะสมุยมีการดำเนินการเรื่องการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี โดยผ่านแนวคิด Green Island ในส่วนของพื้นที่จังหวัดภูเก็ตเพิ่งริเริ่มการผลักดันเรื่องการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ผ่านแนวคิด Phuket Go Green (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559) นอกจากนั้นปัจจัยสำคัญที่สร้างความเข้มแข็งของการดำเนินงานด้านความเป็น

เอกลักษณ์ และการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมนั้นต้องอาศัยความเข้มแข็งของเครือข่ายในการดำเนินงาน ทั้งภาคเอกชน และภาครัฐ (จิรศักดิ์ หมุนขำ, 2551) ทั้งนี้ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุยผู้นำเครือข่ายธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ (คุณวัลลวี ตันติกาญจน์) มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและการดำเนินงาน Green Island จึงทำให้เกิดการดำเนินงานด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเช่นกัน ซึ่งการดำเนินงานที่จะให้เกิดความยั่งยืนด้านการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมต้องมีกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน เช่น การใช้วัตถุดิบ เอกลักษณ์ วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในชุมชนมาบูรณาการในธุรกิจ (Bureau of Tourism Services Development, 2015; World Tourism Organization, 1997) ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมจากชุมชนจะสะท้อนให้เห็นถึงเอกลักษณ์ของธุรกิจได้ดี

การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพของพื้นที่อำเภอเกาะสมุย พบว่าบริการสปามีความหลากหลาย มีรูปแบบการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม โดยการนำการแพทย์ทางเลือกมาประยุกต์ใช้ให้บริการ เช่น พลังจักรวาล และพลังเรกิ ซึ่งเป็นศาสตร์การบำบัดรักษาที่ใช้พลังงาน สื่อถึงการดูแลสุขภาพในส่วนองจิตวิญญาณรวมถึงการมีโปรแกรมการดูแลสุขภาพหลากหลายด้าน เช่น อาหารสุขภาพ การออกกำลังกาย การทำสมาธิ การนอน การคลายเครียด ฯลฯ ทำให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีภาพลักษณ์เป็น Wellness และดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มรักสุขภาพซึ่งกลุ่มดังกล่าวใช้ระยะเวลาในการพักอยู่นานเพื่อการฟื้นฟูร่างกาย และกลุ่มดังกล่าวมีอำนาจในการใช้จ่ายสูงเพื่อการดูแลสุขภาพของตนเอง (ณัฐริธา อำพลพรรณ, 2556) รวมทั้งนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวมีแนวโน้มเป็นผู้ที่ใส่ใจในสิ่งแวดล้อม จึงทำให้ผู้ประกอบการในพื้นที่อำเภอเกาะสมุยต้องมีการพัฒนาตนเองในด้านการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตามในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตเองก็มีกลุ่มนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย รวมถึงกลุ่มที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมเช่นกัน ทำให้ผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ตมีการริเริ่มร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในช่วงปีที่ผ่านมา แต่ผลการดำเนินงานยังไม่ปรากฏภาพลักษณ์ที่ชัดเจน

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดมาตรฐานสปาสีเขียวสู่การยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล และเสนอแนวทางพัฒนานวัตกรรมบริการสปาเพื่อสุขภาพสีเขียวในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล ผู้วิจัยได้พัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO SPA) ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน 37 ตัวชี้วัด โดยผลการประเมินตนเองของตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อำเภอไทยมีขีดความสามารถในการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นด้านการบริการและการจัดการองค์กรสูงกว่าพื้นที่อันดามันในทุกด้าน โดยทั้ง 2 พื้นที่มีการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นในระดับปานกลางถึงระดับสูง เมื่อพิจารณาแยกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการดำเนินการที่แสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น พบว่า

ด้านการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยให้ข้อมูลว่านโยบายของผู้บริหารจะช่วยให้ส่วนบริการสปาสามารถดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้ (ASEAN Tourism Forum, 2018; กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, ม.ป.ป.) โดยกรณีที่ผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน ส่วนใหญ่เนื่องจากเห็นว่าการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีต้นทุนในการดำเนินการสูง ซึ่งข้อมูลจากตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีผลปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ เลิศ พบว่าการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสามารถเริ่มต้นได้ด้วยตัวเอง เช่น การคัดแยกขยะ แม้จะมีการกล่าวถึงถึงปัญหาจากการจัดเก็บขยะปลายทางที่ไม่มีการคัดแยก แต่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสามารถคัดแยกขยะและจัดเก็บเพื่อรอการจำหน่ายให้เกิดมูลค่าต่อไปได้ โดยธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งมีคัดแยกขยะและจำหน่ายโดยนำรายได้กลับมาใช้ในการบริหารจัดการ หรือใช้เป็นสวัสดิการเพิ่มเติมให้แก่พนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดแรงจูงใจในการคัดแยกขยะอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอของบุคลากร และในส่วนของดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในรูปแบบอื่น ๆ ที่มีค่าใช้จ่าย เช่น การเปลี่ยนวัสดุ สินค้า หรืออุปกรณ์ จะส่งผลให้เกิดการลงทุนบางอย่างที่เกี่ยวข้องได้ในระยะยาว เช่น การเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน จะช่วยลดค่าไฟให้กับหน่วยงานได้ และจากการศึกษาพบว่า แม้ว่า นโยบายของผู้บริหารไม่มีข้อกำหนดถึงการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แต่การดำเนินการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่มีการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เนื่องจากการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพมีแนวคิดและการดำเนินการพื้นฐานที่เน้นเรื่องความเป็นธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทำให้รูปแบบการดำเนินการต่าง ๆ เป็นการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ผ้าเช็ดมือแทนการใช้กระดาษชำระ การให้บรรจุภัณฑ์ชนิดเติมแทนการใช้บรรจุภัณฑ์แบบใช้ครั้งเดียว

เนื่องจากสปาเพื่อสุขภาพ เป็นบริการที่เกี่ยวกับการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยวิธีการบำบัดด้วยน้ำและนวดเป็นหลัก (พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ, 2559) ทำให้การให้บริการสปาเพื่อสุขภาพจำเป็นต้องมีการใช้น้ำและผ้าเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการดำเนินการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจึงเน้นที่การใช้ทรัพยากรน้ำให้เกิดคุณค่าสูงสุดได้ โดยการติดตั้งระบบบำบัดน้ำ และหมุนเวียนน้ำสำหรับใช้ใหม่ เช่น การรดน้ำต้นไม้ เป็นต้น รวมถึงการเลือกใช้ผ้าที่มีน้ำหนักเบา ไม่อมน้ำ และไม่ซับน้ำมันมาใช้ในส่วนให้บริการได้ ซึ่งช่วยในการประหยัดน้ำ ประหยัดพลังงาน และลดต้นทุนในการทำความสะดวกผ้าได้ (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, ม.ป.ป.) นอกจากนี้ ตามในการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมควรให้ความสำคัญกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และแนวทางการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดแนวทางการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นประเด็นที่ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ให้ความสำคัญและสอดคล้องกับการดำเนินการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีผลปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ เลิศ ที่กำหนดให้มีการอบรม การพูดคุยตอนเช้า เกี่ยวกับประเด็นด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจเกิดความตระหนัก และเกิดพฤติกรรมในการอนุรักษ์และดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, ม.ป.ป.)

ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร เนื่องจากธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมมีระบบการจัดทำแผนธุรกิจและมาตรการประเมินผลการประกอบการที่ได้มาตรฐานสากล และผ่านการรับรองจาก พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ซึ่งมีข้อกำหนดในด้านแผนและนโยบาย และจากผลการศึกษาพบว่า การดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นให้ประสบความสำเร็จ ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศให้ข้อมูลว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น คือ การกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ด้านบุคลากร การพัฒนาธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพไปสู่มาตรฐานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น บุคลากรต้องมีความรู้ความเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อม ประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต และประวัติความเป็นมาของท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแผนและนโยบายขององค์กรที่ว่าด้วยเรื่องสิ่งแวดล้อมและเอกลักษณ์ท้องถิ่น โดยข้อมูลจากตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นเลิศทั้งในพื้นที่อำเภอไทยและอันดามัน พบว่า บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น โดยมีการอบรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม และเอกลักษณ์ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง และการแสดงออกผ่านทางเครื่องแต่งกาย เช่น การเลือกใช้ผ้าปาเต๊ะ ผ้าบาติก

ปัจจุบันหากต้องการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจะต้องดำเนินการยื่นขอการรับรองผ่านหน่วยงานสาธารณสุขที่ดูแลกำกับในพื้นที่ ซึ่งเป็นไปตามข้อบังคับตามเกณฑ์การประเมินธุรกิจตามมาตรฐาน พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ให้ความสนใจเกณฑ์ด้านบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่า แนวทางการดำเนินงานตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ให้ความสนใจในแง่การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยคำนึงถึงสถานที่และความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยไม่ได้ให้ความสำคัญในแง่ของการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารและจัดการองค์กรและบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมมากนัก ส่วนมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน และ ISO 17679:2016 ให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีหลักการดำเนินการที่สัมพันธ์กับศาสตร์ทางด้านสปาเพื่อสุขภาพ คือ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส เช่น ด้านรูป โดยให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศ การตกแต่งสถานที่รับรองผู้มารับบริการให้โอเอซิส และแสดงถึงเอกลักษณ์ ด้านกลิ่น ต้องไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และแสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น และด้านสัมผัส ที่กล่าวถึงการมีบริการที่แสดงถึงเอกลักษณ์ และเป็นที่น่าสังเกตว่า มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน และ ISO 17679:2016 ให้ความสำคัญกับแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากที่สุด

ถึงแม้สปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท (Hotel & Resort Spa) ที่ดำเนินธุรกิจการนวดแบบต่าง ๆ เพื่อผ่อนคลาย ซึ่งตั้งอยู่ภายในหรือในบริเวณเดียวกันกับโรงแรมหรือรีสอร์ท ประกอบด้วยสถานที่ออกกำลังกาย อาหาร โปรแกรมบริการส่งเสริมสุขภาพอื่น ๆ สำหรับผู้คนที่ต้องการเปลี่ยนบรรยากาศและหลีกหนีความจำเจในชีวิตประจำวัน ถึงแม้ว่าจะมีขนาดเล็กกว่าเมื่อเทียบกับเคย์สปาทั่วไป (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ,

2559) แต่กลับเป็นจุดแข็งในการใส่ใจคุณภาพบริการและสร้างรายได้และผลกำไรในแต่ละรายการต่อชั่วโมงต่อคนได้มากกว่าหลายเท่า ด้วยเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ ปัจจุบันโรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่เร่งการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่การเป็นโรงแรมเพื่อสุขภาพ (Healthy Hotel) ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจการส่งเสริมสุขภาพต่าง ๆ ในระดับโลกที่น่าเสนอจากการประชุม Professional Spa and Wellness Convention 2013 ณ กรุงลอนดอน ประเทศสหราชอาณาจักร โดยเหตุผลสำคัญที่ทำให้โรงแรมต่าง ๆ หันมาให้ความสนใจกับบริการด้านสุขภาพความงาม ได้แก่ (1) การบริการสปาเพื่อสุขภาพและสุขภาพ (Wellness) นั้นเพื่อเพิ่มรายได้ที่มากกว่าการใช้บริการที่พักและอาหารมากกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป (2) แนวโน้มที่นักท่องเที่ยวจะพัก 1 และ 2 วัน ร้อยละ 33 ของนักท่องเที่ยวยาวนานขึ้น กลุ่มดังกล่าว ต้องการจ่ายเงินเพื่อเพิ่มบริการห้องพักที่หรูหรากว่าเดิม อีกทั้งความต้องการบริการเสริมสุขภาพที่แปลกใหม่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้

แต่อย่างไรก็ตาม การสร้างบริการที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการเป็นผู้นำในระดับสากลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเชื่อมโยงสู่กระบวนการส่งเสริมสุขภาพที่ถูกต้อง แม่นยำ และมีความเฉพาะ (Tailor-Made Wellness Services) แต่ปัจจุบัน สปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท ยังคงขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการเชื่อมโยงบริการสู่การส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญ ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่อยู่ในความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของธุรกิจสปาไทย ธุรกิจสปาไทยมีความต้องการในอุปสงค์ด้านศักยภาพของบุคลากรมากที่สุด (ราณี อธิชัยกุล และ ภาสกร จันทน์พยอม, 2556) และการสร้างความแตกต่าง เพิ่มมูลค่า และสร้างภาพลักษณ์ที่ชัดเจนในการเป็นผู้นำสปาเพื่อสุขภาพ

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการประกาศรายชื่อธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมออกมาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพด้วย เนื่องจากภาคธุรกิจบริการเริ่มตระหนักถึงความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมและภาพลักษณ์ของสถานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุผลที่ว่า ภาพลักษณ์ส่งผลกระทบต่อความต้องการเดินทางและการเลือกสถานที่สำหรับการมาท่องเที่ยวและบริการ รวมทั้งความต้องการในการกลับมา (Hallmann & Breuer, 2010) ซึ่งมีความสำคัญต่อความยั่งยืนรวมทั้งการเติบโตในอนาคตของแหล่งท่องเที่ยวภาคธุรกิจท่องเที่ยวและภาคธุรกิจโรงแรมและบริการที่เกี่ยวข้อง (C.-F. Chen & Tsai, 2007; สิริภัทร์ โชติช่วง และคณะ, 2018) นอกจากนี้ สปาเพื่อสุขภาพได้ให้ความสำคัญกับการเลือกใช้วัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์ และการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยสมาคมสปาไทยได้มอบรางวัลให้กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสปาเพื่อสุขภาพภายในงาน Thailand Spa & Well-being Summit ซึ่งมีการกำหนดรางวัลและมีผลิตภัณฑ์หรือหน่วยงานที่ได้รับรางวัลประเภทต่าง ๆ ในแต่ละปี ตั้งแต่ปี 2555 (สมาคมสปาไทย, 2562)

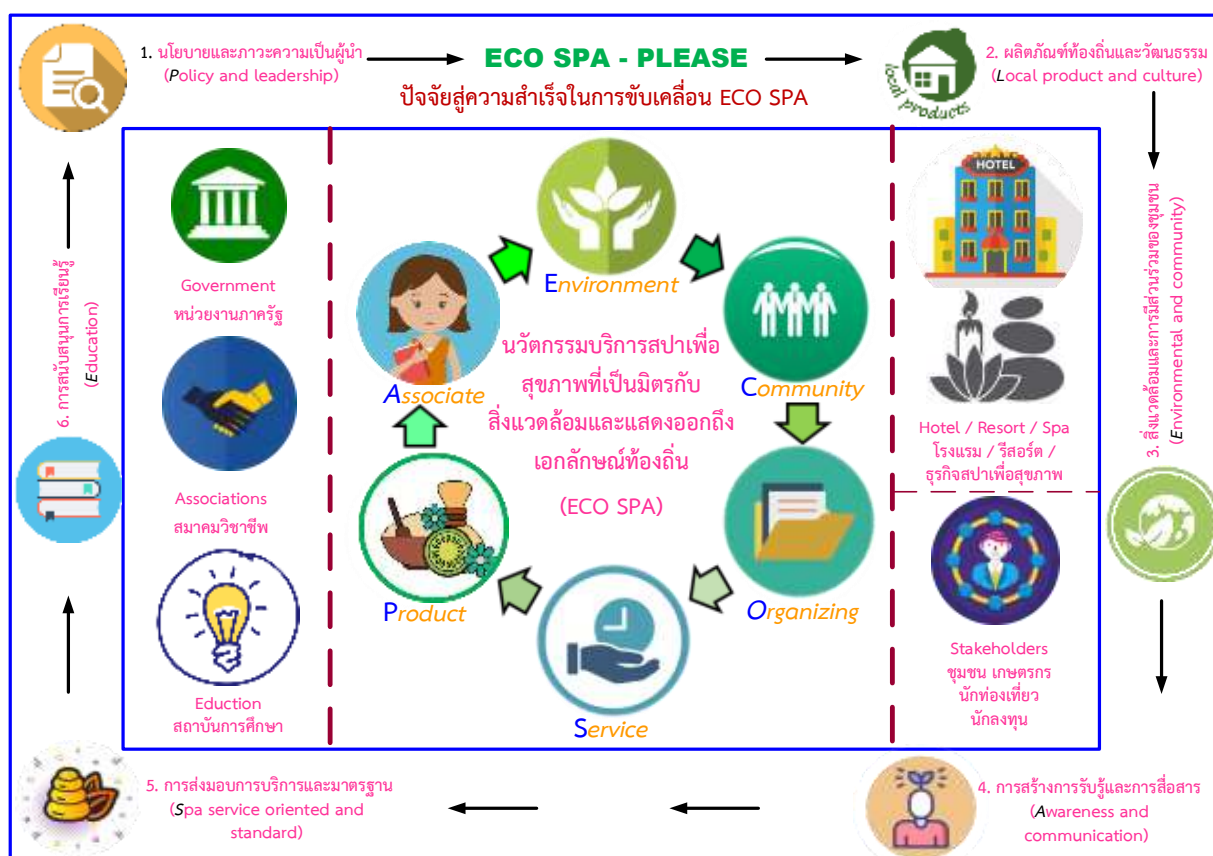
จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย เป็นจุดหมายทางการท่องเที่ยวระดับโลก จึงไม่น่าแปลกใจที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง สิ่งหลายธุรกิจเกิดการเรียนรู้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา คือ ธรรมชาติและทรัพยากรต่าง ๆ เริ่มเสื่อมโทรม กระแสการกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือของการดำเนินธุรกิจการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเริ่มชัดเจนเป็นรูปธรรม กระแสการดูแลในรอบหลายปีที่ผ่านมา ทั้งภูเก็ตโกกรีน (Phuket Go Green) ที่เริ่มชัดเจนในการลดใช้พลาสติกในพื้นที่ภูเก็ตอย่างเห็นได้ชัด สมุยกรีนไอส์แลนด์

(Green Island) ที่มีการรวมตัว สื่อสารและขับเคลื่อนกันก่อนหน้านี้ ดังนั้น สปาสีเขียวจึงเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การธุรกิจบริการและเป็นเครื่องมือในการจัดการธุรกิจของตน (ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2559) ทั้งการสร้างแตกต่างจากเอกลักษณ์จากการใช้ทรัพยากรเฉพาะท้องถิ่น การลดต้นทุนและการเพิ่มกำไรแบบยั่งยืน และการเจาะกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษาอัตลักษณ์ของท้องถิ่นบริการสปาเพื่อสุขภาพ ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ให้ความสำคัญกับอัตลักษณ์ของท้องถิ่น นำมาสื่อสารนำเสนอในแง่คุณค่าทางจิตใจเป็นการตลาดในรูปแบบเน้นการส่งเสริม ความรู้สึก ประสบการณ์ที่มีคุณค่าทางจิตใจแก่นักท่องเที่ยว สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้โดยการใช้ปัจจัยการพัฒนาตนเองในแง่ของความต้องการเรียนรู้ในวัฒนธรรมที่แตกต่างซึ่งเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากรองลงมาจากการเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและทำกิจกรรมการผ่อนคลายและพักผ่อนเป็นแรงจูงใจแก่นักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (พิชญานรณ์ ภูมิภินันท์ และ ณริญา วีระกิจ, 2561) ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่มีการใช้พืชพรรณที่บ่งบอกถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่น เช่น สับปะรดภูเก็ต และ มะพร้าวเกาะสมุย นำมาต่อยอดในผลิตภัณฑ์สปา บริการสปา เครื่องดื่มและของว่างสำหรับต้อนรับ รวมไปถึงการตกแต่งสถานที่ ผ้าปาเต๊ะ ผ้าบาติกถูกนำมาต่อยอดเป็นชุดบริการนักท่องเที่ยว ชุดพนักงาน ใช้ในบริการสปาเพื่อสุขภาพและใช้ตกแต่งสถานที่ การใช้สมุนไพรหลากหลายชนิดจากธรรมชาติมาให้บริการ การประยุกต์ใช้ตำราโหราศาสตร์ กะลามะพร้าว เปลือกหอย ในทำนวด ผสมผสานกับบรรยากาศชายทะเลที่ช่วยให้ผ่อนคลาย บ่งชี้ว่าภูมิปัญญาท้องถิ่นในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทยเป็นจุดแข็งที่สร้างความแตกต่างให้แก่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทย (จุฑาธิปต์ จันทรเฑียร และคณะ, 2561) ศักยภาพอัตลักษณ์ท้องถิ่นความเป็นไทยของแต่ละภูมิภาคในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสามารถผลักดันและยกระดับบริการสปาเพื่อสุขภาพสู่สากลได้อย่างเป็นรูปธรรมตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ให้ความสำคัญต่ออัตลักษณ์ของท้องถิ่น ดังยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยสู่การเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติและขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญถึงการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากธรรมชาติว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ (Sommanas, 2006) นอกเหนือจากการส่งเสริมทักษะการนวดของพนักงานนวด การประยุกต์อัตลักษณ์ของท้องถิ่นมาต่อยอดเป็นนวัตกรรมบริการที่มีคุณภาพมากกว่าการแข่งขันกันด้วยราคาสำหรับธุรกิจสปาไทยมีความสำคัญตรงกับความต้องการนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเป็นการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันให้แก่ธุรกิจสปาไทยในระดับสากลได้ (Untong Akarapong, 2560)

5.3 ข้อเสนอแนะ

การดำเนินงานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพให้เป็นไปตาม “คู่มือมาตรฐานเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น (ECO-SPA)” นั้น ผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องสำรวจธุรกิจของตนเองในเบื้องต้นผ่านองค์ประกอบ 6 ด้าน 37 ตัวชี้วัด เพื่อค้นหาตนเองถึงจุดเด่นจุดที่ควรพัฒนาเพื่อให้ผ่านตามเกณฑ์มาตรฐาน อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานดังกล่าวจะประสบความสำเร็จได้นั้น คณะผู้วิจัยค้นพบว่าต้องมีองค์ประกอบ 6 ด้านสำคัญ ซึ่งคณะผู้วิจัยขอแนะนำเสนอด้วยคำว่า ECO-SPA “PLEASE” ซึ่งประกอบด้วย 1.นโยบายและภาวะความเป็นผู้นำ (Policy and Leadership) 2.ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นและวัฒนธรรม (Local Product and Culture) 3.สิ่งแวดล้อมและการมีส่วนร่วมของชุมชน (Environmental and Community) 4.การสร้างการรับรู้และการสื่อสาร (Awareness and Communication) 5.การส่งเสริมการบริการและมาตรฐาน (Spa Service Oriented and Standard) และ 6.การสนับสนุนการเรียนรู้ (Education) ซึ่งการดำเนินการให้ครอบคลุมทั้ง 6 ประเด็นดังกล่าวได้นั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่ม โดยมีรายละเอียดสรุปตามภาพที่ 20 ดังนี้



ภาพที่ 20 ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการขับเคลื่อน ECO SPA “PLEASE”

1. สถานประกอบการที่ดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ท

นโยบายและภาวะความเป็นผู้นำ (Policy and Leadership) การขับเคลื่อนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพไปสู่มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นนั้น การกำหนดนโยบายและตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนจากผู้บริหารระดับสูงหรือเจ้าของกิจการถือเป็นปัจจัยสำคัญลำดับแรกก่อนนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบและรูปธรรม เจ้าของและผู้บริหารโรงแรมและรีสอร์ทควรมีความรู้ความเข้าใจตระหนักและสร้างความรู้ ความเข้าใจในการนำทรัพยากรท้องถิ่นมาสร้างเอกลักษณ์ อีกทั้งให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งต่อนโยบาย แนวคิด การปฏิบัติให้บุคลากร และสร้างการรับรู้ที่ดีแก่ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ โรงแรมและรีสอร์ทควรมีส่วนงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนเพื่อการควบคุม ติดตาม และประเมินผลให้เกิดประสิทธิภาพอย่างชัดเจน

สำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ตั้งอยู่ในโรงแรมและรีสอร์ท ควรมีบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน สร้างการสื่อสารและการส่งต่อความรู้ สิ่งสำคัญ คือ การสร้างจิตสำนึก การสร้างความรู้ความเข้าใจ นำโดยผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่ควรมีความเข้าใจ ใส่ใจในกระบวนการดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการผสมผสานเอกลักษณ์ ภูมิปัญญาไทยท้องถิ่นเพื่อนำมาสร้างบริการ และพัฒนาตัวผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ให้มีความเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ในปัจจุบันการติดตามแนวโน้มของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ พฤติกรรมของผู้รับบริการที่เปลี่ยนไป การสร้างระบบฐานข้อมูลเชิงการบริหารและฐานข้อมูลลูกค้าผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพเพราะข้อมูลที่ถูกต้องช่วยให้การตัดสินใจวางแผนการทำงานได้อย่างมั่นใจถูกต้อง

การส่งมอบการบริการและมาตรฐาน (Spa Service Oriented and Standard) การขับเคลื่อนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพไปสู่มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นนั้น ผู้ดำเนินงานสปาเพื่อสุขภาพต้องมุ่งเน้นการส่งมอบการบริการด้วยความเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง และควรมีการทบทวนมาตรฐานในประเด็นที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการดำเนินงาน หรือการพัฒนายกระดับในบางมาตรฐานที่สามารถทำได้ดีและมีศักยภาพที่จะพัฒนาได้สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อสร้างให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเกิดจุดเด่นในและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเหนือคู่แข่งต่อไป

2. หน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา ภาคเอกชน สมาคม หรือสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวง เช่น กระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทในการควบคุมกำกับตรวจประเมิน ควรมีการจัดตั้งส่วนงานที่มีความชัดเจนในการดำเนินการดูแลธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ หรือบูรณาการการทำงานเพื่อเพิ่มกำลังบุคลากรให้สนับสนุนการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพด้วยความคล่องตัวและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเป็นการเร่งด่วน ทั้งนี้ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพาณิชย์ ควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกัน การวางแผนการดำเนินงานมีสอดคล้องประสาน บูรณาการการดำเนินงานขับเคลื่อน

แบบเกื้อหนุนส่งเสริมกันไปอย่างมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ร่วมกัน อีกทั้งภาคเอกชน สมาคม หรือสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เป็นส่วนสนับสนุนขับเคลื่อนที่สำคัญในการเป็นส่วนกระตุ้นการดำเนินงานเพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มจากการดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

การสร้างการรับรู้และการสื่อสาร (Awareness and Communication) การขับเคลื่อนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพไปสู่มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นนั้น ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพต้องสร้างการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น ให้บุคลากรในแผนกรับรู้อย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Morning Brief กับบุคลากรทุกเช้าก่อนเริ่มปฏิบัติงาน การประชุมประจำเดือน (Monthly Meeting) เพื่อนำเสนอผลการประหยัดพลังงานน้ำ ไฟ การจัดกิจกรรมภายในแผนกเพื่อสร้างจิตสำนึกรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การณรงค์ใช้ถุงผ้าหรือกระเป๋าจักสานจากวัสดุธรรมชาติแทนถุงพลาสติก การใช้แก้วน้ำสแตนเลสให้พนักงาน การคัดแยกขยะ เป็นต้น นอกจากนี้ธุรกิจสปาที่ผ่านมาตรฐานดังกล่าวแล้วควรมีการสื่อสารทางการตลาดไปยังผู้รับบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของธุรกิจสปาเอง เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมล หรือผ่านบริษัทตัวแทน หรือการทำการตลาดร่วมกับห้องพักของโรงแรมและรีสอร์ท หรือหน่วยงานภาครัฐ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สร้างสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสปาสีเขียว (ECO SPA) ผ่านสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ที่มีสำนักงานสาขาทั้งในและต่างประเทศ หรือการเข้าร่วมงานส่งเสริมการท่องเที่ยวระดับนานาชาติ เช่น งานส่งเสริมการขาย China International Travel Mart (CITM) งาน "World Travel Market" (WTM) ในสหราชอาณาจักร งาน International Tourismus Borse (ITB) ณ กรุงเบอร์ลิน สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี งาน ITB Asia ณ ประเทศสิงคโปร์ เป็นต้น อีกทั้งการสร้างร่วมมือกับสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในการนำเสนอและประชาสัมพันธ์ ECO SPA ในงาน THAILAND TRAVEL MART PLUS "TTM 2020" ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 1-3 มิถุนายน 2563 ณ จังหวัดภูเก็ต

การสนับสนุนการเรียนรู้ (Education) การขับเคลื่อนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพไปสู่มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นนั้น การฝึกอบรม การจดบันทึก การสังเกต การพูดคุย การรับฟังผลสะท้อนกลับจากผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการ ล้วนแล้วแต่เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม เอกลักษณ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น อย่างถูกต้อง เป็นกระบวนการสนับสนุนให้บุคลากรมีความเข้าใจและนำความรู้ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งเป็นการสร้างหรือปลูกฝังการรักสิ่งแวดล้อมลงไปใน DNA ของพนักงานจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง เป็นการพัฒนาศักยภาพที่มีความยั่งยืนและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และองค์ความรู้ที่ได้รับช่วยให้ผู้บริหาร เจ้าของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพนำไปสู่กระบวนการปรับปรุง ทบทวนนโยบายและกำหนดทิศทางองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ผู้มีส่วนกระทบจากงานวิจัย เช่น ชุมชน เกษตรกร นักท่องเที่ยว นักลงทุน

การสร้างความร่วมมือกับชุมชนในพื้นที่ที่ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพตั้งอยู่หรือพื้นที่ใกล้เคียง ถือเป็นหัวใจหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายธุรกิจเพื่อลดต้นทุน ดึงภูมิปัญญา สร้างอาชีพ สร้างองค์ความรู้ ในการนำผลิตภัณฑ์ในพื้นที่มาให้บริการนักท่องเที่ยวเที่ยว ช่วยสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมในการเลือกใช้บริการและผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัย ปลอดภัยเคมี และมีประโยชน์ต่อสุขภาพได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นการนำผลิตภัณฑ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น (Local Product and Culture) ที่ปลอดภัยพิชหรือผลิตภัณฑ์อินทรีย์ (Organic) เช่น ผลไม้ (มะพร้าว สับปะรด มะม่วงหิมพานต์) พืชผักสมุนไพร (ขิง ข่า ตะไคร้ มะนาว มะกรูด มะขาม ว่านหางจระเข้) นำมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เช่น การทำลูกประคบสมุนไพร การทำสครับขัดผิว ครีมโอเลเวร่า การทำอาหารเมนูสุขภาพ เมนูอาหารว่าง (พายสับปะรด) การทำเครื่องต้มร้อน เย็น (น้ำขิง น้ำมะพร้าว) ให้บริการก่อนหลังให้บริการ ซึ่งสิ่งที่กล่าวมาเกษตรกรต้องปรับรูปแบบการผลิตตามความต้องการของผู้ใช้ อาจจะกลับมาทำเกษตรอินทรีย์ซึ่งจะส่งผลดีด้านสุขภาพของเกษตรกรเองด้วย สำหรับวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การใช้ภาชนะที่ทำจากกะลามะพร้าว การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้า ผ้าปูเตียง โดยใช้ผ้าพื้นเมือง เช่น ผ้าบาติก ผ้าปาเต๊ะ ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวสะท้อนถึงเอกลักษณ์วัฒนธรรมภายในท้องถิ่น ลดการขนส่ง อย่างไรก็ตามก็ผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการต้องผ่านมาตรฐานรับรองจากหน่วยงานที่ได้รับมาตรฐานเพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการและลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

สำหรับด้านสิ่งแวดล้อมและการมีส่วนร่วมของชุมชน (Environmental and Community) การขับเคลื่อนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพไปสู่มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น นั้น ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยยึดหลักขององค์การสหประชาชาติที่มีการจัดทำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals–SDGs) ไว้ 17 ด้าน และมี 5 เป้าหมาย ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม คือ เป้าหมายที่ 6: การจัดการน้ำและสุขาภิบาล เป้าหมายที่ 7: พลังงานสะอาดที่ทุกคนเข้าถึงได้ เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป้าหมายที่ 14: การใช้ประโยชน์จากมหาสมุทรและทรัพยากรทางทะเล และเป้าหมายที่ 15: การใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศทางบก อีกทั้งประเทศไทยได้มีการประกาศแนวทางปรับเปลี่ยนรูปแบบการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยไปสู่รูปแบบใหม่ ที่เรียกว่า BCG Economy Model-เศรษฐกิจชีวภาพ (Bioeconomy) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมการเติบโตโดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง และการพัฒนาที่ยั่งยืน ภายใน 20 ปี ดังนั้นผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพต้องตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเพราะนักท่องเที่ยวในปัจจุบันได้นำมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมจะประสบความสำเร็จได้ควรเน้นการใช้ประโยชน์จากวัตถุดิบต่าง ๆ และการนำวัสดุเหลือทิ้งเดิมมาสร้างเป็นผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น พืชผักสมุนไพรที่เหลือทิ้งจากการให้บริการนำมาหมักเป็นน้ำ EM ใช้ในการรดน้ำต้นไม้ การผลิตน้ำยาทำความสะอาดจากพืชผักสมุนไพรที่ปลอดภัยเคมี การบำบัดน้ำเสียและนำมาหมุนเวียนใช้ภายในพื้นที่สีเขียว นอกจากความร่วมมือภายในองค์กรแล้ว การมีส่วนร่วมกับชุมชนเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักและ

ให้ความสำคัญ เช่น การนำผลิตภัณฑ์ชุมชนมาใช้หรือจัดจำหน่ายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ สร้างอาชีพ ลดการ
ต้นทุนการขนส่ง

สิ่งที่กล่าวมาแล้วล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยความร่วมมือของ ชุมชน เกษตรกร และนักลงทุนที่ต้องปรับมุมมอง
การทำธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง มองการทำธุรกิจเป็นเรื่องของการลงทุนระยะยาวที่ไม่
มุ่งเน้นแสวงหาผลประโยชน์จากการทำธุรกิจเพียงอย่างเดียวแต่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม สุขภาพ
ของผู้รับบริการด้วยเช่นเดียวกัน เพราะท้ายที่สุดแล้วในระยะยาวการนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มที่ให้ความสำคัญ
เกี่ยวกับสุขภาพและสิ่งแวดล้อมมีมากขึ้นย่อมเป็นประโยชน์ที่ดีหากนักลงทุนมีการเตรียมตัวตั้งแต่นั้น เพราะ
ภาพลักษณ์ของธุรกิจจะได้รับการสื่อสารในเชิงการตลาดจากผู้รับบริการและถ่ายทอดไปยังนักท่องเที่ยวที่มี
หัวใจหรือความสนใจเดียวกันในวงกว้างเป็นการสร้างตราสินค้าที่ได้เช่นเดียวกัน

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (ม.ป.ป.). *การบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมประเภทโรงแรม*. กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม.
- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2562). *Green Office*. สืบค้นจาก <https://www.deqp.go.th/service-portal/g-green/greenoffice/downloadgreenoffice2019/>
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2556). *เอกสารความรู้ผู้ดำเนินการ: สปาเพื่อสุขภาพ*. ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย. สืบค้นจาก http://www.thaispaassociation.com/article_inside.php?article_id=2
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2559). *คู่มือเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล*. เจเนซิส มีเดียคอม.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2560). *สพส. เผยกฎหมายลูกสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 6 ฉบับมีผลบังคับใช้แล้ว บอกลาปัญหาสปาเถื่อน นวดเถื่อน และการทำธุรกิจสปา แอบแฝงบริการทางเพศ*. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2562, จาก http://pr.moph.go.th/iprg/include/admin_hotnew/show_hotnew.php?idHot_new=95373
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). *แนวคิดสีเขียว 7 ประการ*. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://7greens.tourismthailand.org/howtobe7green/>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2561). *แผนปฏิบัติการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://www.tourismthailand.org/fileadmin/downloads/pdf/>
- จิรศักดิ์ หมุนฆ่า. (2551). *การวางแผนเชิงกลยุทธ์การของธุรกิจสปา*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุฑาธิปต์ จันทร์เอียด, อังสุมาลิน จ่านงชอบ, อรัญ วานิชกร, & ณิชฐพัชร มณีโรจน์. (2561). ศักยภาพอัตลักษณ์ความเป็นไทยของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพและการนวดแผนไทยเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสู่สากล. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 10(2), 1–16.
- ณัฐชธรณ์ กาญจนศิลาณนท์. (2560). โมเดลนวัตกรรมบริการตามแนวคิดทฤษฎีมาสโลว์ในธุรกิจโรงแรม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 3(3), 14-24.
- ชนันท์ จงเจริญชัยสกุล, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, & จันทนา แสนสุข. (2561). ความสามารถทางนวัตกรรมบริการ: ข้อพิสูจน์เชิงประจักษ์ของธุรกิจโรงแรมบูติค ในประเทศไทย. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(1), 69–87.
- ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมบริการ: กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจบริการ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(2), 13–24.
- ณัฐริรา อำพลพรรณ. (2556). *แนวโน้มน การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และความงาม (Spa and Wellness)*. สืบค้นจาก <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-web-etatjournal?catid=0&id=546>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ดร.ชนันท์ เอ็มพันธ์. (2549). หลักนันทนาการและการท่องเที่ยว. *เอกสารประกอบการสอน 308511 หลักนันทนาการและการท่องเที่ยว*.
- พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559. สืบค้น 11 พฤษภาคม 2563, จาก https://library2.parliament.go.th/giventake/content_nla2557/law30-310359-10.pdf
- พิชญานันท์ ภูมิอินันท์, & ณารัตนา วีระกิจ. (2561). พฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพชาวจีนในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ*, 10(2), 89–109.
- พุทธพร อักษรไพโรจน์. (2559). กลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปาในโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน [ดุชนันท์ ปร.ต.สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว]. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- พุทธพร อักษรไพโรจน์ และคณะ. (2560). กลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถการบริการการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยแห่งชาติ.
- มูลนิธิใบไม้สีเขียว. (ม.ป.ป.). *มาตรฐานใบไม้สีเขียว*. มูลนิธิใบไม้สีเขียว. สืบค้น 7 กุมภาพันธ์ 2562 , จาก http://www.greenleafthai.org/th/green_standard/
- มูลนิธิใบไม้สีเขียว. (2552). *สปาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม: Green Spa* [โปสเตอร์โรงแรมสร้างเสริมสุขภาพ]. สืบค้น 7 กุมภาพันธ์ 2562 , จาก http://www.greenleafthai.org/th/green_news/greenleaf_let/detail.php?ID=957
- ราณี อธิชัยกุล, & ภาสกร จันทน์พยอม. (2556). ยุทธศาสตร์การพัฒนาสปาไทยเพื่อส่งเสริมให้เป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียน. สำนักงาน คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์, ณัฐธิดา สุวรรณโณ, & อิศร์ศักดิ์ จินดาบถ. (2557). การวัดนวัตกรรมการบริการของธุรกิจท่องเที่ยวไทย: วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 31(1 มกราคม-มิถุนายน 2557), 119–146.
- เวธกา มณีเนตร. (2556). กลยุทธ์การแข่งขันและความสามารถทางการแข่งขันที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ [วิทยานิพนธ์ บธ.ม.]. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศศิประภา ชัยประสิทธิ์. (2553). “องค์กรแห่งนวัตกรรม” ทางเลือกของผู้ประกอบการยุคใหม่ *Innovative Organization: An Alternative for Modern Entrepreneur*. สืบค้นจาก https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/30_2/pdf/aw8.pdf
- สมาคมสปาไทย. (2562). *Thailand Spa & Well-being Awards*. สืบค้น 7 กุมภาพันธ์ 2562 , จาก <http://www.thailandspaawards.com/en/winners/>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2557). *การออกแบบและก่อสร้างอาคารเขียว ตามเกณฑ์มาตรฐาน LEED*.
<http://www.onep.go.th/eiaold/images/7handbook/LEED.pdf>
- สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุรินทร์. (2562). *การรับรองผลิตภัณฑ์ เข้าถึงได้จาก สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย*.
<http://www.tei.or.th/greenlabel/name-list.html>
- สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ. (2562). *สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ*. <http://www.acfs.go.th/foodsafety/acfs.php>
- สำนักงานเลขาธิการโครงการฉลากเขียว. (2562). *การรับรองผลิตภัณฑ์*.
<http://www.tei.or.th/greenlabel/name-list.html>
- สิปปศิณี บาเรย์. (2555). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต* [ภาคินพนธ์ บธ.ม.]. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- สิริภัทร โชติช่วง, นนทิภัก เพียรโรจน์, ณัฐมน ราชรักษ์, & วีระศักดิ์ คงฤทธิ. (2018). *ทัศนคติด้าน 7 Greens ที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในเกาะสมุย [Tourists' Attitudes Toward 7 Greens Affecting Tourism Image Perception on Samui Island]. Journal of Business, Economics and Communications, 13(1), 124–136.*
- สุพรรณิการ์ ขวัญเมือง, & เบญจวรรณ โมกมล. (2550). *ศักยภาพและความพร้อมของการท่องเที่ยวเชิงสปา จังหวัดเชียงราย*. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก. (ม.ป.ป.). *โครงการลดก๊าซเรือนกระจก*. สืบค้น 8 กุมภาพันธ์ 2562 ,
จาก <http://www.tgo.or.th/2015/thai/index.php>
- อัศวพงศ์ อ้นทอง. (2557, 2558). *ภาพลักษณ์ แรงจูงใจ และประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการสปาไทย*. *วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา*, 12(2), 13–22.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Anne-Mette Hjalager. (2002). Repairing Innovation Defectiveness in Tourism. *Tourism Management*, 23, 465–474.
- ASEAN Tourism Forum. (2018). *ASEAN tourism Standard*. Available on May 4, 2019, http://www.aseantourism.travel/media/files/20130111081324_asean_tourism_standards_book.pdf
- ASEAN TOURISM STANDARDS. (2008). Available on May 4, 2019, http://www.aseantourism.travel/media/files/20130111081324_asean_tourism_standards_book.pdf
- Bureau of Tourism Services Development. (2015). *ASEAN Spa Standard Action Statement*. Chulalongkorn University Printing House.
- Chen, C.-F., & Tsai, D. (2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions? *Tourism Management*, 28(4), 1115–1122.
- Chen, Y.-S., Lai, S.-B., & Wen, C.-T. (2006). The Influence of Green Innovation Performance on Corporate Advantage in Taiwan. *Journal of Business Ethics*, 67(4), 331–339.
- Codex. (2019). *เกณฑ์มาตรฐานเกษตรอินทรีย์ Codex*. <http://www.greennet.or.th/article/1224>
- Euromonitor International. (2012). *Health and wellness tourism in Thailand*. <http://www.euromonitor.com/health-and-wellness-tourism-in-Thailand/report>
- Global Wellness Institute. (2013). *Wellness tourism has synergy with many highgrowth niche segments. The Global Wellness Tourism Economy Executive Summary*. https://www.globalwellnesssummit.com/images/stories/pdf/wellness_tourism_economy_exec_sum_final_10022013.pdf
- Global Wellness Institute. (2016). *Global Wellness Economy Monitor: Executive Summary 2016*. Available on April 4, 2019, from https://static1.squarespace.com/static/54306a8ee4b07ea66ea32cc0/t/58862a472994ca37b8416c61/1485187660666/GWI_WellnessEconomyMonitor2017_FINALweb.pdf.
- Hallmann, K., & Breuer, C. (2010). The Impact of Image Congruence between Sport Event and Destination on Behavioral Intention. *Tourism Review*, 65(1), 66–74.
- Mica Ariana Mansury, & James H. Love. (2008). Innovation, productivity and growth in US business service: A firm-level analysis. *Technovation*, 28, 52–62.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Muangasame, K., & McKercher, B. (2015). The challenge of implementing sustainable tourism policy: A 360-degree assessment of Thailand's "7 Greens sustainable tourism policy". *Journal of Sustainable Tourism*, 23(4), 497–516.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2014.978789>
- Natural Products Association. (n.d.). *Natural Products Association*. Available on April 28, 2019, from www.npanational.org
- OECD. (2013). *OECD work on environment*. Available on April 28, 2019, from <http://www.oecd.org/environment/2013-2014Brochure.pdf>
- Richard C. Dorf, & Thomas H. Byers. (2008). *Technology Ventures: From Idea to Enterprise*. McGraw-Hill Companies, Inc.
- Schumpeter, J. A. (1934). *The Theory of Economic Development: An Inquiry into Profit, Capital, Credit, Interest and the Business Cycle*. MA.
- Sommanas, S. (2006). *The Behavior of tourists in selecting Thai massage service in Mueang District Chiang Mai Province* [Master's thesis]. Chiang Mai University.
- Sundbo, J., Orfila-Sintes, F., & Sørensen, F. (2007). The innovative behaviour of tourism firms—Comparative studies of Denmark and Spain. *Research Policy*, 36, 86–106.
- sustainable is good. (n.d.). *Sustainable is good*. Available on April 28, 2019, from <http://www.sustainableisgood.com/>
- Tacsir, E. (2011). *Innovation in service: The hard case for Latin America and the Caribbean. Compete Caribbean*. Washington D.C.20577.
- Terry Anthony Byrd, & Douglas E. Turner. (2001). An exploratory examination of the relationship between flexible IT infrastructure and competitive advantage. *Journal of Information and Management*, 39, 41–52.
- Thai Spa Association. (2556). "The Popular of Thai Spa, Build up before Being Surpassed". *Bangkok Biz Newspaper*, Year 11(Vol. 38), 15.
- The Global Spa & Wellness Economy Monitor 2014. (2014). *The Global Spa & Wellness Economy Monitor 2014*. Global Wellness Institute.
<https://globalwellnessinstitute.org/industry-research/global-spa-wellness-economy-monitor-2014/>
- Untong Akarapong. (2560). The Factor Structure of International Tourist Satisfaction to the Spa Service Quality in Thailand. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 12(2), 3–16.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Weng, M.-H., Ha, J.-L., Wang, Y.-C., & Tsai, C.-L. (2012). A study of the relationship among service innovation customer value and customer satisfaction: An industry in TAIWAN. *International Journal of Organizational Innovation*, 4(3), 98–112.
- World Tourism Organization. (1997). *International Tourism: A global perspective* (2nd edition). WTO.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและผลการทดสอบเครื่องมือ

ตารางแสดงค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิ (IOC)

แบบสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เนื้อหา	ความคิดเห็น			ค่าดัชนี ความ สอดคล้อง	ข้อเสนอแนะ
	ผู้ทรง คนที่ 1	ผู้ทรง คนที่ 2	ผู้ทรง คนที่ 3		
1) ด้านผู้ให้สัมภาษณ์					-ผู้ให้สัมภาษณ์ควรเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจในการกำหนดทิศทางของธุรกิจและการพัฒนามาตรฐานของสปาเพื่อสุขภาพ
1.1 ชื่อ-สกุล ผู้ประเมิน	+1	+1	+1	1	
1.2 ตำแหน่ง	+1	+1	+1	1	
1.3 ชื่อธุรกิจ	+1	+1	+1	1	
1.4 ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ	+1	+1	+1	1	-กำหนดนิยามของธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ ถ้ามีบริการทางการแพทย์ ด้วยอาจทำให้ธุรกิจไม่กล้าให้ข้อมูลเพราะอาจขัดกฎหมาย
2) ด้านธุรกิจ					
2.1 ระยะเวลาในการเปิดดำเนินธุรกิจ	0	+1	+1	0.67	-อาจจะเพิ่งเปิดในจังหวัดที่ทำวิจัยแต่เปิดมานานแล้วที่อื่น
2.2 จำนวนบุคลากรทั้งหมด	+1	+1	+1	1	-ระบุประเภทของบุคลากรในสปาเพื่อสุขภาพ -น่าจะดู organization chart
2.3 จำนวนผู้รับบริการสูงสุดที่สปาเพื่อสุขภาพสามารถรับได้	+1	+1	+1	1	-ควรมีหน่วยเป็นช่วงเวลาหรือไม่
2.4 จำนวนห้องพักสูงสุด	0	+1	+1	0.67	

เนื้อหา	ความคิดเห็น			ค่าดัชนี ความ สอดคล้อง	ข้อเสนอแนะ
	ผู้ทรง คนที่ 1	ผู้ทรง คนที่ 2	ผู้ทรง คนที่ 3		
2.5 กลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการ (นักท่องเที่ยว)	+1	+1	+1	1	-แยกตามอะไรบ้าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการธุรกิจ

เนื้อหา	ความคิดเห็น			ค่าดัชนี ความ สอดคล้อง	ข้อเสนอแนะ
	ผู้ทรง คนที่ 1	ผู้ทรง คนที่ 2	ผู้ทรงคนที่ 3		
1) ด้านการดำเนินการตามมาตรฐานที่ใช้ดำเนินงานในปัจจุบันคำชี้แจง: ระบุลำดับความสำคัญของมาตรฐานในการดำเนินงานของหน่วยงาน () มาตรฐาน พรบ. ธุรกิจเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 () มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล () มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน () ISO/DIS 17679 : 2014 (E) spa & wellness () มาตรฐานใบไม้สีเขียว () มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน () Green hotel กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม () สำนักงานสีเขียว () อื่น ๆ.....	+1	+1	+1	1	-ข้อ 1 เห็นด้วยที่จะมีคำถามนี้ แต่ไม่แน่ใจว่าต้องมีการระบุลำดับความสำคัญอาจจะมีคำถาม เกี่ยวกับมาตรฐานแต่ละอย่าง มีส่วนสนับสนุนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอย่างไรบ้าง -มาตรฐานน่าจะแบ่งเป็น 2 ส่วน 1. ภาคบังคับ ต้องทำตามกฎหมาย 2. ภาคสมัครใจ เพื่อรางวัลต่างๆ ถ้าจะให้เรียงลำดับความสำคัญ จึงควรเรียงลำดับเฉพาะมาตรฐานภาคสมัครใจมากกว่า

เนื้อหา	ความคิดเห็น			ค่าดัชนี ความ สอดคล้อง	ข้อเสนอแนะ
	ผู้ทรง คนที่ 1	ผู้ทรง คนที่ 2	ผู้ทรงคนที่ 3		
2) การดำเนินการตามมาตรฐาน พรบ. ธุรกิจเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 คำชี้แจง: วิเคราะห์ สถานการณ์การ ดำเนินงานของธุรกิจ (SWOT)					
2.1) สถานที่และสิ่งแวดล้อม	+1	+1	+1	1	
2.2) บุคลากร	+1	+1	+1	1	-ระบุประเภทของบุคลากรให้ ชัดเจน เช่น พนักงานนวด/ พนักงานต้อนรับทั่วไป - พนักงานนวดมี ความสามารถ มีสมรรถนะใน การนวดหรือไม่ ผ่านการ อบรมโดยภาครัฐหรือไม่ มี ใบรับรองหรือไม่
2.3) บริการ	+1	+1	+1	1	
2.4) ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์	+1	+1	+1	1	
2.5) การบริหารและการจัดการองค์กร	+1	+1	+1	1	-มาตรฐานตาม พรบ. ไม่ได้ กล่าวถึงการบริหารจัดการ โดยตรงแต่จะมีในมาตรฐาน อื่นๆ ที่สูงขึ้นของกระทรวง เช่น มาตรฐาน Thai Spa World Class
3) ปัจจัยของการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อม คำชี้แจง: วิเคราะห์ สถานการณ์การ ดำเนินงานของธุรกิจ (SWOT)	+1	+1	+1	1	
4) ความเป็นเอกลักษณ์ของธุรกิจ					

เนื้อหา	ความคิดเห็น			ค่าดัชนี ความ สอดคล้อง	ข้อเสนอแนะ
	ผู้ทรง คนที่ 1	ผู้ทรง คนที่ 2	ผู้ทรงคนที่ 3		
4.1 เอกลักษณ์ของรัฐกิจ -สถานที่และสิ่งแวดล้อม -บุคลากร -บริการ -ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ -การบริหารและการจัดการองค์กร	+1	+1	+1	1	
4.2 การดำเนินธุรกิจที่แสดงความเป็น เอกลักษณ์ท้องถิ่น	+1	+1	+1	1	
4.3 รูปแบบ/กิจกรรม/วัตถุที่แสดง ความเป็นท้องถิ่น	+1	+1	+1	1	
5) การจัดการด้านความปลอดภัย คำชี้แจง: ความปลอดภัยของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และสถานที่	+1	+1	+1	1	
6) การมีส่วนร่วมของชุมชน	-1	+1	+1	0.33	
คะแนนรวม	17	21	21	19.67	
ผลรวมทั้งฉบับของค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)				0.94	

หมายเหตุ: ผลของค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ยอมรับที่ระดับ 0.60 ขึ้นไป ส่วนในบางรายการที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ต่ำกว่า 0.60 ทางผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขและปรับปรุงให้เหมาะสม ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

ตารางแสดงค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิ (IOC)

แบบสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจบริการสปาเพื่อสุขภาพที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เนื้อหา	ความคิดเห็น			ค่าดัชนี ความ สอดคล้อง	ข้อเสนอแนะ
	ผู้ทรง คนที่ 1	ผู้ทรง คนที่ 2	ผู้ทรง คนที่ 3		
1) ด้านผู้ให้สัมภาษณ์					-ผู้ให้สัมภาษณ์ควรเป็นผู้มี อำนาจตัดสินใจในการ กำหนดทิศทางของธุรกิจและ การพัฒนามาตรฐานของสปา เพื่อสุขภาพ
1.1 ชื่อ-สกุล ผู้ประเมิน	+1	+1	+1	1	
1.2 ตำแหน่ง	+1	+1	+1	1	
1.3 ชื่อธุรกิจ	+1	+1	+1	1	
1.4 ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจการ ท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ	+1	+1	+1	1	-กำหนดนิยามของธุรกิจการ ท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ ถ้ามีบริการทางการแพทย์ ด้วยอาจทำให้ธุรกิจไม่กล้าให้ ข้อมูลเพราะอาจขัดกฎหมาย
2) ด้านธุรกิจ					
2.1 ระยะเวลาในการเปิดดำเนินธุรกิจ	0	+1	+1	0.67	-อาจจะเพิ่งเปิดในจังหวัดที่ทำ วิจัยแต่เปิดมานานแล้วที่อื่น
2.2 จำนวนบุคลากรทั้งหมด	+1	+1	+1	1	-อาจแบ่งเป็นด้านพนักงาน บริการทั่วไปและ therapist -น่าจะดู organization chart
2.3 จำนวนผู้รับบริการสูงสุดที่สปาเพื่อ สุขภาพสามารถรับได้	+1	+1	+1	1	-ควรมีหน่วยเป็นช่วงเวลา หรือไม่
2.4 จำนวนห้องพักสูงสุด	0	+1	+1	0.67	

เนื้อหา	ความคิดเห็น			ค่าดัชนี ความ สอดคล้อง	ข้อเสนอแนะ
	ผู้ทรง คนที่ 1	ผู้ทรง คนที่ 2	ผู้ทรง คนที่ 3		
2.5 กลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการ (นักท่องเที่ยว)	+1	+1	+1	1	-แยกตามอะไรบ้าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการธุรกิจ

เนื้อหา	ความคิดเห็น			ค่าดัชนี ความ สอดคล้อง	ข้อเสนอแนะ
	ผู้ทรง คนที่ 1	ผู้ทรง คนที่ 2	ผู้ทรง คนที่ 3		
1) ด้านการดำเนินการตามมาตรฐานที่ใช้ ดำเนินงานในปัจจุบัน คำชี้แจง: ระบุลำดับความสำคัญของ มาตรฐานในการดำเนินงานของหน่วยงาน () มาตรฐาน พรบ. ธุรกิจเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 () มาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพระดับ สากล () มาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพอาเซียน () ISO/DIS 17679 : 2014 (E) spa & wellness () มาตรฐานใบไม้สีเขียว () มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน () Green hotel กรมส่งเสริมคุณภาพ สิ่งแวดล้อม () สำนักงานสีเขียว () อื่น ๆ.....	+1	+1	+1	1	-ข้อ 1 เห็นด้วยที่จะมีคำถาม นี้ แต่ไม่แน่ใจว่าต้องมีการ ระบุลำดับความสำคัญอาจจะ ถ้าม เกี่ยวกับมาตรฐานแต่ละ อย่าง มีส่วนสนับสนุนธุรกิจ สปาเพื่อสุขภาพอย่างไรบ้าง -มาตรฐานน่าจะแบ่งเป็น 2 ส่วน 1. ภาคบังคับ ต้องทำ ตามกฎหมาย 2. ภาคสมัคร ใจ เพื่อรางวัลต่างๆ ถ้าจะให้ เรียงลำดับความสำคัญ จึง ควรเรียงลำดับเฉพาะ มาตรฐานภาคสมัครใจ มากกว่า

เนื้อหา	ความคิดเห็น			ค่าดัชนี ความ สอดคล้อง	ข้อเสนอแนะ
	ผู้ทรง คนที่ 1	ผู้ทรง คนที่ 2	ผู้ทรง คนที่ 3		
2)) ปัจจัยของการดำเนินการที่ส่งผลต่อความสำเร็จ คำชี้แจง: วิเคราะห์ สถานการณ์การดำเนินงานของธุรกิจ (SWOT)					
2.1) สถานที่และสิ่งแวดล้อม	+1	+1	+1	1	
2.2) บุคลากร	+1	+1	+1	1	-ระบุประเภทของบุคลากรให้ชัดเจนเช่น พนักงานนวด/พนักงานต้อนรับทั่วไป - พนักงานนวดมีความสามารถ มีสมรรถนะในการนวดหรือไม่ ผ่านการอบรมโดยภาครัฐหรือไม่ มีใบรับรองหรือไม่
2.3) บริการ	+1	+1	+1	1	
2.4) ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์	+1	+1	+1	1	
2.5) การบริหารและการจัดการองค์กร	+1	+1	+1	1	-มาตรฐานตาม พรบ. ไม่ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการโดยตรงแต่จะมีในมาตรฐานอื่นๆ ที่สูงขึ้นของกระทรวง เช่น มาตรฐาน Thai Spa World Class
3) ปัจจัยของการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คำชี้แจง: วิเคราะห์ สถานการณ์การดำเนินงานของธุรกิจ (SWOT)	+1	+1	+1	1	

เนื้อหา	ความคิดเห็น			ค่าดัชนี ความ สอดคล้อง	ข้อเสนอแนะ
	ผู้ทรง คนที่ 1	ผู้ทรง คนที่ 2	ผู้ทรง คนที่ 3		
4) ความเป็นเอกลักษณ์ของธุรกิจ					
4.1 เอกลักษณ์ของธุรกิจ -สถานที่และสิ่งแวดล้อม -บุคลากร -บริการ -ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ -การบริหารและการจัดการองค์กร	+1	+1	+1	1	
4.2 การดำเนินธุรกิจที่แสดงความเป็น เอกลักษณ์ท้องถิ่น	+1	+1	+1	1	
4.3 รูปแบบ/กิจกรรม/วัตถุดิบ ที่แสดงความเป็น ท้องถิ่น	+1	+1	+1	1	
5) การจัดการด้านความปลอดภัย คำชี้แจง: ความปลอดภัยของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และสถานที่	+1	+1	+1	1	
6) การมีส่วนร่วมของชุมชน	-1	+1	+1	0.33	
7) นวัตกรรมบริการ	+1	+1	+1	1	-ควรระบุตัวอย่างของค่านิยมของคำว่านวัตกรรม บริการให้ผู้ตอบทราบ ความหมายพอสังเขป
คะแนนรวม	18	22	22	20.67	
ผลรวมทั้งฉบับของค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)				0.94	

หมายเหตุ: ผลของค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ยอมรับที่ระดับ 0.60 ขึ้นไป ส่วนในบางรายการที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ต่ำกว่า 0.60 ทางผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขและปรับปรุงให้เหมาะสม ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

ภาคผนวก ข

ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้ และกิจกรรมที่ดำเนินการมา
และผลที่ได้รับตลอดโครงการ

สรุปรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 4

สัญญาเลขที่ SIP62T0003

โครงการ “แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้

สู่ระดับสากล”

ระยะเวลา	กิจกรรม	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ความก้าวหน้า(%)
เดือน 1-3	1.ประชุมเพื่อการวางแผนการดำเนินกิจกรรมตลอดโครงการ	1.แผนปฏิบัติการตลอดโครงการ	100%
	2.ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานบริการ นวัตกรรมบริการ เป็นต้น	2.บริบทที่เกี่ยวข้องของมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้	100%
	3.ลงพื้นที่เก็บข้อมูลปฐมภูมิในประเด็นมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้	3.แบบสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้	100%
	4.สร้างและทดสอบแบบสัมภาษณ์	4.แบบสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice)	100%
เดือน 4-6	1.การสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาควิชาการที่เกี่ยวข้อง 2.สร้างและทดสอบแบบประเมิน 3.การประเมินมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพสืบเนื่องจากการสังเคราะห์ผลจากวัตถุประสงค์ที่ 1 4.การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมโดยการทดสอบรายการบริการสปาเพื่อสุขภาพ 5.การสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice)	1.ผลการสังเคราะห์บริบทจากการสัมภาษณ์ การประเมินมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ 2.แบบประเมินตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้ 3.ประเด็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐานบางส่วน	100%

ระยะเวลา	กิจกรรม	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ความก้าวหน้า(%)
เดือน 7-9	1.การสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเพื่อสุขภาพที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice) (ต่อ) 2.การประชุมกลุ่มย่อยตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง	1.ประเด็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานตามมาตรฐาน 2.ตัวชี้วัดมาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล 3.ร่างแนวทางการพัฒนามาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล	100%
เดือน 10-12	1.การประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากตัวแทนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง 2.การสัมมนาเพื่อนำเสนอร่างแนวทางการพัฒนา การถ่ายทอดความรู้ และรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากตัวแทนธุรกิจ ตัวแทนนักวิชาการ ตัวแทนภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในภาคใต้ 3.ปรับปรุงร่างแนวทางการพัฒนามาตรฐานบริการ สปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล	1.คุณลักษณะ เพื่อการพัฒนามาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล 2.แนวทางปฏิบัติเพื่อการพัฒนามาตรฐานบริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคใต้สู่ระดับสากล	100%

ลงนาม.....(หัวหน้าโครงการวิจัยผู้รับทุน)

วันที่.....18 พฤษภาคม 2563.....

ภาคผนวก ค

ตารางรายชื่อสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ที่ผ่านมาตรฐาน ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2562

ตารางรายชื่อธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต ที่ผ่านมาตรฐาน ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2562

ที่	ชื่อเจ้าของกิจการ	ชื่อกิจการ TH	ชื่อกิจการ EN	เลขที่	หมู่	ซอย	ถนน	ตำบล	อำเภอ
1	บริษัท กมลา ดีเวลลอปเม้นต์ จำกัด	รัตนาสปา	Ratana Spa	22/10	6	-	ลาอี-นาคาเล	กมลา	กะทู้
2	บริษัท วิคทอรี (ประเทศไทย) จำกัด	เดอะ สปา แอต์ เดอะ ไน ฮาร์ม	The Spa At The Nai Harm	23/3	1	-	วิเศษ	ราไวย์	เมือง
3	บริษัท ป่าตอง หยี้เต็ง จำกัด	เลอ สปา	Le Spa	282	-	-	พระบารมี	ป่าตอง	กะทู้
4	บริษัท โอयरาราปรี จำกัด	สปา เซเรนิตี	Spa Sereniti	125	3	-	ศรีสุนทร	เชิงทะเล	กลาง
5	บริษัท พี.พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด	เอโฟเรีย สปา	Eforea Spa	333			ปฎัก	กะรน	เมือง
6	บริษัท เทวา เอสเตท จำกัด	เซนศาลา สปา	Zensala Spa	6/181	6			กมลา	กะทู้
7	บริษัท พาราไดซ์ บีช กมลา จำกัด	บาลานซ์ สปา	Balance Spa	18/40	6			กมลา	กะทู้
8	บริษัท เจริญชนะ(1986) จำกัด	ฉานสปา	Chann Spa	6-ก.พ.	6			กมลา	กะทู้
9	บริษัท ไดมอนด์คลับ จำกัด	ไดมอนด์สปา	Diamond Spa	284			พระบารมี	ป่าตอง	กะทู้
10	บริษัท พานาสี จำกัด	สปา บุราสารี	Spa Burasari	18/110			ร่วมใจ	ป่าตอง	กะทู้
11	บริษัท เอ็มเอชจี จำกัด	อนันตรา สปา ลายัน	Anantara Spa Layan	168	6	ลายัน 4		เชิงทะเล	กลาง
12	บริษัท เอ็มโอ สแควร์ จำกัด	มันดาราวา สปา	Mandara Spa	230-232	3		เร่งรัดพัฒนาชนบท	ไม้ขาว	กลาง
13	บริษัท เพิร์ลวิลเลจ จำกัด	โคคูน สปา	Coqoon Spa	116	6			สาธุ	กลาง
14	บริษัท เอส.ที.พี.กรุ๊ป แมนเนจเม้นท์ จำกัด	เดอะ นปา สปา	The Napa Spa	1/18,1/20	6			กมลา	กะทู้
15	บริษัท สยาม เอสเตท จำกัด	ชาโยน์ สปา	Shine Spa	95 96 98	8			วิชิต	เมือง
16	บริษัท เอ็มโอ สแควร์ จำกัด	อนันตรา สปา ไม้ขาว	Anantara Spa Maikhao	888	3			ไม้ขาว	กลาง
17	บริษัท สุวัฒน์นภา จำกัด	ยอนย่า สปา	Nyonya spa	135	1			สาธุ	กลาง
18	บริษัท เอส เอส อี แมนเนจเม้นท์ จำกัด	ซัน สปา	Sun spa	106/46	3			เชิงทะเล	กลาง
19	บริษัท กะรน โนวেলท์ จำกัด	ชีวา สปา	Cheeva spa	24/2		ปฎัก 24		กะรน	เมือง

ตารางรายชื่อธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต ที่ผ่านมาตรฐาน ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2562 (ต่อ)

ที่	ชื่อเจ้าของกิจการ	ชื่อกิจการ TH	ชื่อกิจการ EN	เลขที่	หมู่	ซอย	ถนน	ตำบล	อำเภอ
20	บริษัท กมลา เบย์ เวนเจอร์ส จำกัด	น้ำสปา	Nahm spa	16/12	6			กมลา	กะทู้
21	บริษัท เดอะ รอยัล สปา แอนด์ เฮลท์ คลับ จำกัด	เดอะ รอยัล สปา	The ropal spa	367/63-64			เขาวราช	ตลาดใหญ่	เมือง
22	บริษัท พีซีซี ลักซ์ซูรี โฮเทลส์และรีสอร์ท จำกัด	ควอนสปา ไนยาง บีช	Quan spa nai yang beach	92,92/1	3			สาธุ	กลาง
23	บริษัท แพร์ แอนด์ เฟิร์ม จำกัด	ดาตริ สปา	Dhatri spa	22-เม.ย.	4			สาธุ	กลาง
24	บริษัท แอบโซลูทเวิร์ลด์ แอลแอล ซี จำกัด	180 เวลเนส สปา	180 Wellness Spa	97			หมื่นเงิน	ป่าตอง	กะทู้
25	บริษัท ทรีดอลฟินซ์ รีสอร์ท จำกัด	จาราสปา	Jara Spa	60/1	6		ศรีสุนทร	เชิงทะเล	กลาง
26	บริษัท จันทรราร จำกัด	จันทรรารสปา	Chandara Spa	99/1	6			ป่าตอง	กลาง
27	บริษัท เอร่าวัน ภูเก็ต จำกัด	สปา นาคา	Spa Naka	32	5			ป่าตอง	กลาง
28	บริษัท เอส.ที.พี.กรุ๊ป แมนเนจเม้นท์ จำกัด	เดอะ ฟลอรา สปา	The Flora Spa	39			ทิวังค์	ป่าตอง	กะทู้
29	บริษัท ภูเก็ตไพล จำกัด	โอเรียนทาลา เวลเนส สปา ภูเก็ต	Oriental Spa Wellness Spa	60/79	2			วิชิต	เมือง
30	บริษัท เดอะธารา จำกัด	ธารธารา สปา	Tarn Tara Spa	58/11	6		เจ้าฟ้า	ฉลอง	เมือง
31	นายธนายศ ศิริพงษ์	ยาเล่ สปา	Yarey Spa	96/1	7		วิชิตสงคราม	กะทู้	กะทู้
32	บริษัท เซ็นทรัลสมุย บีช รีสอร์ท จำกัด	สปาเซ็นวารี เซ็นทาราแกรนด์บีช	Spa Cenvaree Centara Grand	683			ปฎัก	กะรน	เมือง
33	บริษัท สยามเวลเนสกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	เล็ทส์ รีแลกซ์ สปา ภูเก็ต ป่าตอง	Let's relax spa phuket patong	209/22-24			ราษฎร์อุทิศ 200 ปี	ป่าตอง	กะทู้
34	บริษัท สยามเวลเนสกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	เล็ทส์ รีแลกซ์ สปา ภูเก็ต ป่าตอง	Let's relax spa phuket patong	184/14			ผังเมืองสาย ก	ป่าตอง	กะทู้
35	บริษัท สุรินทร์ เบย์ จำกัด	เดอะสุรินทร์สปา	The surin spa	118	3			เชิงทะเล	กลาง
36	บริษัท บ้านอัน ทรี รีสอร์ท แอนด์ สปา (ไทยแลนด์)	อังซานา สปา	Angsana spa	10	4		ศรีสุนทร	เชิงทะเล	กลาง
37	บริษัท บ้านอัน ทรี รีสอร์ท แอนด์ สปา (ไทยแลนด์)	บ้านอันทรี สปา	Banyan tree spa	33	4		ศรีสุนทร	เชิงทะเล	กลาง
38	บริษัท ภูเก็ตไพล จำกัด	โอเรียนทาลา สปา สาขา ภูเก็ต ปิ	Oriental spa phuket patong	49/145			ราษฎร์อุทิศ 200 ปี	ป่าตอง	กะทู้

ตารางรายชื่อธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดภูเก็ต ที่ผ่านมาตรฐาน ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2562 (ต่อ)

ที่	ชื่อเจ้าของกิจการ	ชื่อกิจการ TH	ชื่อกิจการ EN	เลขที่	หมู่	ซอย	ถนน	ตำบล	อำเภอ
39	บริษัท ภูเก็ตโพล จำกัด	โอเรียนทาลา สปา สาขา รามาด้า	Oriental spa ramada phuket	45/1			ราษฎร์อุทิศ 200 ปี	ป่าตอง	กะทู้
40	บริษัท ภูเก็ตโพล จำกัด	โอเรียนทาลา สปา สาขา ดีวาน่า	Oriental spa deevana paton	43/2			ราษฎร์อุทิศ 200 ปี	ป่าตอง	กะทู้
41	บริษัท ภูเก็ตโพล จำกัด	โอเรียนทาลา สปา สาขา ดีวาน่า	Oriental spa deevana plaza	239/14			ราษฎร์อุทิศ 200 ปี	ป่าตอง	กะทู้
42	บริษัท ไม้ขาว ดรีม จำกัด	ไม้ขาวดรีม สปา		151/34	4	ไม้ขาว 8	เลียบหาดไม้ขาว	ไม้ขาว	กลาง
43	บริษัท ก้องเทพ จำกัด	แมงโก้สทิน สปา		99/4	7			ราไวย์	เมือง
44	บริษัท เกษมกิจ จำกัด	เคปสปา		29/7			ศักดิ์เดช	วิชิต	เมือง
45	บริษัท ซี แอนด์ เอ็น บังกาโล ป่าตอง จำกัด	เดอะ โลฟี่ สปา		3	1		สิริราชย์	ป่าตอง	กะทู้
46	บริษัท สุโขะ สปา จำกัด	สุโขะ สปา		6/5	3			วิชิต	เมือง
47	บริษัท เดสทินี่ เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด	ดี โอเอซิส สปา ซีเครท การ์เด็นท์		47			ลาภูน	เชิงทะเล	กลาง

ตารางรายชื่อธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ผ่านมาตรฐาน ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2562

ที่	ชื่อผู้ประกอบการ	ชื่อสถานประกอบการ (ไทย)	ชื่อสถานประกอบการ ภาษาอังกฤษ	บ้านเลขที่	หมู่ที่	ซอย	ถนน	ตำบล	อำเภอ	จังหวัด	รหัสไปรษณีย์
1	บริษัท เซาท์อีสท์ จำกัด	สวาซานา สปา	SWASANA SPA	91/2-3	3	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
2	บริษัท สรวิรายา จำกัด	รายา สปา	RAYA SPA	90/30	2	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
3	บริษัท บ้านแหลมทรายบีชรีสอร์ท จำกัด	แพนดามัส สปา	PANDAMUS SPA	39	1	-	-	แม่ป๋า	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84330
4	บริษัท ลาวานา พิช หรือเพอร์ดี จำกัด	อนันตรา สปา (อนันตรา ลาวานา)	ANANTARA SPA (ANANTARA LAWANA)	92/1	2	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
5	บริษัท สมุยแพทรมสํารอง จำกัด	ซิกซ์เซนส์ สปา	SIX SENSES SPA	9/10	5	ปลายแหลม 7	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
6	บริษัท เอ็มเอชจี ภูเก็ต จำกัด	เดอะ ซีเครท การ์เดน สปา	THE SECRET GARDEN SPA	219	5	-	-	อ่างทอง	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84140
7	บริษัท ทีซีที โฮเทล แอสเสท แมนเนจเม้นท์	โกลว์ สปา	GLOW SPA	86	3	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
8	บริษัท ไนรา กรุ๊ป แมนเนจเม้นท์ จำกัด	อนโดส สปา	ANODAS SPA	111	5	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
9	บริษัท แอวารีเซ็นท์ จำกัด	เอสเคป สปา	ESCAPE SPA	155/4	2	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
10	บริษัท ประสานอรพิน จำกัด	บุณฑริก สปา	BHUNDHARI SPA	111/1-2	5	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
11	บริษัท เซ็นทรัลสมุยวิลเลจ จำกัด	สปา เซ็นวารี	SPA CENWAREE	111	2	-	-	มะเร็ต	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84310
12	บริษัท เซ็นทรัลสมุยไฮเคิลแมนเนจเม้นท์ จำกัด	สปา เซ็นวารี (เซ็นทารา แกรนด์ บีช รีสอร์ท)	SPA CENWAREE (CENTARA GRAND BEACH RESORT)	38/2	3	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
13	บริษัท สยาม เอสเตท จำกัด	ชาวัน สปา	SHINE SPA	178/2	1	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
14	บริษัท สมุยไอนแลนด์ รีสอร์ท จำกัด	นภาไล สปา	NAPASAI SPA	65/10	5	-	-	แม่ป๋า	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84330
15	บริษัท เนเชอรัล วิง จำกัด	เนเชอรัล วิง เฮลท์ สปา แอนด์ รีสอร์ท	NATURAL WING HEALTH SPA AND RESORT	11/5	6	-	-	แม่ป๋า	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84330
16	บริษัท อีรันด้า เฮอร์เบิ้ล สปา ซินซ์๒๐๐๒	อีรันด้า เฮอร์เบิ้ล สปา ซินซ์๒๐๐๒	ERANDA HERBAL SPA SINCE 2002	9/37	2	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
17	บริษัท ทีซีที โฮเทล แอสเสท แมนเนจเม้นท์	บันยันทรี สปา	BANYAN TREE SPA	99/9	4	-	-	มะเร็ต	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84310
18	บริษัท พัฒนธน์ แอสเสท แมนเนจเม้นท์ จำกัด	เมลาลี สปา	MELATI SPA	9/99	5	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
19	บริษัท คามาลายา จำกัด	คามาลายา สปา	KAMALAYA SPA	102/9	3	-	-	หน้า	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84140
20	บริษัท สมุย รีสอร์ท แอนด์ สปา จำกัด	อนันตรา สปา	ANANTARA SPA	99/9	๑	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
21	บริษัท ทีซีที โฮเทล แอสเสท แมนเนจเม้นท์	วานา สปา	VANA SPA	9/99	3	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
22	บริษัท เบ็ดมณี เวลเนส (ไทยแลนด์) จำกัด	เบ็ดมณี สปา	KETMANEE SPA	2/17	1	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
23	บริษัท ทีซีที โฮเทล แอสเสท แมนเนจเม้นท์	อิมพีเรียล สปา	IMPERIAL SPA	83	5	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
24	บริษัท เลิฟ จำกัด	เลอ สปา	LE SPA	146/24	4	-	-	มะเร็ต	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84310
25	บริษัท โยคะ ริทริคส์ (ไทยแลนด์) จำกัด	สมาพิทา สปา	SAMAHITA SPA	55/20-24	4	-	-	หน้า	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84140
26	บริษัท ศาลาสมุย จำกัด	ศาลา สปา	SALA SPA	10/9	5	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320

ตารางรายชื่อธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ผ่านมาตรฐาน ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2562 (ต่อ)

ที่	ชื่อผู้ประกอบการ	ชื่อสถานประกอบการ (ไทย)	ชื่อสถานประกอบการ ภาษาอังกฤษ	บ้านเลขที่	หมู่ที่	ซอย	ถนน	ตำบล	อำเภอ	จังหวัด	รหัสไปรษณีย์
27	ห้าง พีช ทropicall สป้า	พีช ทropicall สป้า	PEACE TROPICAL SPA	17	1	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
28	บริษัท รอยัลเมืองสมุยวิลล่า จำกัด	เคฟไวรานิซ สป้า	CAVE RAI RA BEACH SPA	89	5	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
29	บริษัท ศรีอภัย สมุย จำกัด	โรรา สป้า	RAI RA SPA	13/1	2	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
30	บริษัท หรรษา สมุย จำกัด	ลักษา สป้า	LUXSA SPA	101/27-28	1	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
31	บริษัท สป้าราไคซ์ จำกัด	แอมะรินทร์ สปริงส์ สป้า	TAMARIND SPRINGS SPA	205/7	4	-	-	มะเร็ต	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84310
32	บริษัท ห้องทรายเบย์คอร์ทเจส แอนด์ โฮเทล	ปราณา สป้า	PRANA SPA	84	5	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
33	บริษัท เดอะสป้า - ริชมอนด์ จำกัด	เดอะ สป้า รีสอร์ท (สป้า สมุย วิลเลจ)	THE SPA RESORT (SPA SAMUI VILLAGE)	71/7	3	-	-	มะเร็ต	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84310
34	ห้าง สมุยนิวสตรารีสอร์ท	อศิรา สป้า	AKIRA SPA	83	3	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
35	บริษัท เดอะสป้า - ริชมอนด์ จำกัด	เดอะ สป้า รีสอร์ท	THE SPA RESORT	171/2	4	-	-	มะเร็ต	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84310
36	บริษัท อัมบุรายา พร็อพเพอร์ตี้ (เกาะสมุย) จำกัด	อเวย์ สป้า	AWAY SPA	4/1	1	-	-	แม่น้ำ	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84330
37	บริษัท ดีไซน์ จำกัด	บายเดอะทรี สป้า	BY THE TREE SPA	69/34	5	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
38	บริษัท สยามลวดลายสักญี่ปุ่น จำกัด (มหาชน)	เล็ทส์ รีแลกซ์ สป้า	LET'S RELAX SPA	108/42	1	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
39	บริษัท ยืนท้าว ออลอินวัน พาร์ค จำกัด	บรีซ สป้า	BREEZE SPA	14/3	2	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
40	บริษัท ศรีญา จำกัด	ซิลารมย์ สป้า	SILAROM SPA	5/5	3	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
41	นางสาว ปิรียา วิริยานนท์	ปารีญา สป้า	PARIYA SPA	4/15	3	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
42	ห้าง ซิววป่าดอร์โฮเทล	มาย สมุยไพร สป้า	MAI SAMUINPRAI SPA	2/6	5	-	-	อ่างทอง	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84140
43	บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน)	สันติบุรี สป้า	SANTIBURI SPA	12/12	1	-	-	แม่น้ำ	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84330
44	บริษัท เอร่าวัน สมุย จำกัด	ควอน สป้า	QUAN SPA	208/1	4	-	-	มะเร็ต	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84310
45	บริษัท บ่อผุดเรือแพคเกจ แอนด์ รีสอร์ท จำกัด	บ่อผุด สป้า	BOPHUT SPA	12/12	1	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
46	บริษัท ณ. นิรมาน จำกัด	นาวาสนะ สป้า	NAVASANA SPA	63/182	5	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
47	บริษัท เซเรนิตี้ แอสเซ็ท จำกัด	บ้านไทยสป้า โดยทนาย	BAAN THAI SPA BY HARNN	295	3	-	-	คลองฉาม	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84140
48	นางสาว ฐิติมา ท้าทวีพร	เลอ สป้า เซ็น	LE SPA ZEN	177	1	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
49	บริษัท เดอะซันเซ็ทบียรีสอร์ทแอนด์สป้า คลังฉาม จำกัด	เดอะ ซันเซ็ท สป้า	THE SUNSET SPA	126/9	3	-	-	คลังฉาม	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84140

ตารางรายชื่อธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ผ่านมาตรฐาน ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2562 (ต่อ)

ที่	ชื่อผู้ประกอบการ	ชื่อสถานประกอบการ (ไทย)	ชื่อสถานประกอบการ ภาษาอังกฤษ	บ้านเลขที่	หมู่ที่	ซอย	ถนน	ตำบล	อำเภอ	จังหวัด	รหัสไปรษณีย์
50	บริษัท เซ็นส์ สปา กรุ๊ป จำกัด	แกรนด์เซ็นส์สปา	GRAND ZENSE SPA	157/9,157	2	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
51	บริษัท คิว โสไฟต์ตี้ (ไทยแลนด์) จำกัด	อเมซคิว สปา	AMEZCUA SPA	14/3	4	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
52	บริษัท แอ็บเซอลูท แซงซัวร์ แอนด์ โยคะ เซ็น	แอ็บเซอลูทสปา	ABSOLUTE SPA	88	5	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
53	บริษัท บานบุรี รีสอร์ท แอนด์ สปา จำกัด	บานบุรีสปา	BANBUREE SPA	102/59	3	-	-	หน้า	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84140
54	บริษัท ซานา แสปิติดอต จำกัด	เทียนสปา	TIEN SPA	19/9	3	-	-	เกาะ	เกาะพะ	สุราษฎร์ธานี	๘๔๓๒๐
55	บริษัท เซ็นส์ สปา กรุ๊ป จำกัด	เซ็นส์บูติกส์สปา	ZENSE BOUTIQUE SPA	44/134	1	-	-	แม่น้ำ	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84300
56	บริษัท เซ็นส์ สปา กรุ๊ป จำกัด	เซ็นส์สปา	ZENSE SPA	14/47-49	2	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
57	นางสาว รุ่งรินทร์ ธนบพิตรวาทิต	มาเจสติกสปา	MAJESTIC SPA	14/41	1	-	-	เกาะ	เกาะพะ	สุราษฎร์ธานี	84360
58	บริษัท ฟีวกี เบย์ จำกัด	ฟาโรห์สปา	PHARAOH SPA	145/40	1	-	-	บ้านใต้	เกาะพะ	สุราษฎร์ธานี	84280
59	บริษัท เวฬุวรรณ จำกัด	มายิ่ง สำหรับ สปา	MAYANG SARI SPA	166/98	2	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
60	บริษัท อีสเทิร์น (สมุย) จำกัด	ครอสทูสปา	X2 SPA	442	1	-	-	มะเร็ต	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84310
61	บริษัท มั่นตรา พร็อพเพอร์ตี้ กรุ๊ป จำกัด	ใจสปา	JAI SPA	9/123-124	1	-	-	แม่น้ำ	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84330
62	บริษัท มิโมเรเบ็ต เอเชีย จำกัด	แซงสุรีย์ บีชสปา	SANGSURI BEACH SPA	33/57	4	-	-	บ่อผุด	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84320
63	บริษัท ฮิลล์เครส รีสอร์ท (สมุย) จำกัด	คอนราดสปา	CONRAD SPA	49/8-9	4	-	-	คลองาม	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	84140

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างแบบฟอร์มและการประเมินมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
และแสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร (9 ตัวชี้วัด)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
1. นโยบายด้านการส่งเสริมความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น			
0	ไม่มี หรือ มีนโยบายที่สนับสนุนและส่งเสริมการนำภูมิปัญญาหรือความเป็นท้องถิ่นเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ผู้บริหารระดับสูงไม่รับรู้	3	9
1	มีนโยบาย สนับสนุนและส่งเสริมการนำภูมิปัญญาหรือความเป็นท้องถิ่นเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้บริหารรับรู้ แต่พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย		
2	มีนโยบาย สนับสนุนและส่งเสริมการนำภูมิปัญญาหรือความเป็นท้องถิ่นเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้บริหารรับรู้ และพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย		
3	มีนโยบาย สนับสนุนและส่งเสริมการนำภูมิปัญญาหรือความเป็นท้องถิ่นเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้บริหารรับรู้ และพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และเกิดผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม		
2. นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม			
0	ไม่มี หรือ มีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ผู้บริหารระดับสูงไม่รับรู้	3	6
1	มีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้บริหารรับรู้ แต่พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย		
2	มีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้บริหารรับรู้ และพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย		
3	มีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้บริหารรับรู้ และพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และเกิดผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม		
3. การจัดการขยะ			
0	ไม่มีการคัดแยกขยะภายในส่วนให้บริการสปา	3	6

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
1	มีการคัดแยกขยะ โดยมีสถานที่พักขยะสำหรับส่งต่อให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการ หรือมีการขนขยะออกนอกพื้นที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม		
2	มีการคัดแยกขยะ โดยมีสถานที่พักขยะ และมีการดำเนินการจัดการขยะภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เช่น การทำปุ๋ยหมักหรือก๊าซชีวภาพจากขยะเปียก การทำถ่านจากเศษไม้ การประดิษฐ์หรือจัดทำเครื่องใช้หรือของใช้จากวัสดุเหลือใช้ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ		
3	มีการคัดแยกขยะ โดยมีสถานที่พักขยะ และมีการดำเนินการจัดการขยะภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เช่น การทำปุ๋ยหมักหรือก๊าซชีวภาพจากขยะเปียก การทำถ่านจากเศษไม้ การประดิษฐ์หรือจัดทำเครื่องใช้หรือของใช้จากวัสดุเหลือใช้ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ มีการจัดเก็บขยะมีพิษในพื้นที่ที่เหมาะสมและมีการวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน		
4. การบำบัดน้ำเสีย			
0	ไม่มีระบบบำบัดน้ำเสีย	3	6
1	มีระบบบำบัดน้ำเสียแต่น้ำที่ปล่อยสู่ธรรมชาติยังไม่ได้มาตรฐาน		
2	มีระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐาน สามารถปล่อยน้ำสู่แหล่งน้ำธรรมชาติได้		
3	มีระบบบำบัดน้ำที่ได้มาตรฐาน สามารถปล่อยน้ำสู่แหล่งน้ำธรรมชาติได้ และมีการนำมาหมุนเวียนใช้ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เช่น การรดน้ำต้นไม้		
5. การติดตามการใช้น้ำ			
0	ไม่มีการติดตามและตรวจสอบการใช้น้ำในส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ	2	6
1	มีการติดตามและตรวจสอบการใช้น้ำที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ		

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
2	มีการติดตาม และตรวจสอบการใช้น้ำที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ แต่ไม่มีแผนการติดตามและตรวจสอบที่ชัดเจน		
3	มีการติดตามและตรวจสอบการใช้น้ำที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ มีการติดตามตรวจสอบและมีการจัดทำรายงานผลการใช้น้ำทุกเดือน		
6. การติดตามการใช้ไฟฟ้า			
0	ไม่มีการติดตามและตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าในส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ	3	9
1	มีการติดตามและตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ		
2	มีการติดตาม และตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ แต่ไม่มีแผนการติดตามและตรวจสอบที่ชัดเจน		
3	มีการติดตามและตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าที่ครอบคลุมส่วนของสปาเพื่อสุขภาพ มีการติดตาม ตรวจสอบ และมีการจัดทำรายงานผลการใช้ไฟฟ้าทุกเดือน		
7. ลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ			
0	ไม่มีมาตรการ แผนงาน หรือการดำเนินการเพื่อลดใช้ทรัพยากร	3	6
1	มีมาตรการ แผนงาน หรือการดำเนินการเพื่ออนุรักษ์การใช้ทรัพยากร		
2	มีมาตรการ แผนงาน หรือการดำเนินการเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า หรือเกิดประโยชน์ หรือการเลือกใช้วัสดุทดแทน		
3	มีมาตรการ แผนงาน หรือการดำเนินการเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า หรือเกิดประโยชน์สูงสุด และมีการเลือกใช้วัสดุทดแทน		
8. การจัดให้มีพื้นที่สำหรับการเพาะปลูก			
0	ไม่มีพื้นที่สำหรับการเกษตร	2	0

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
1	มีพื้นที่สำหรับการทำการเกษตร อย่างน้อย 1 กิจกรรม เพื่อนำผลผลิตมาใช้ในการให้บริการสปา		
2	มีพื้นที่สำหรับการทำการเกษตร มากกว่า 1 กิจกรรม เพื่อนำผลผลิตมาใช้ในการให้บริการสปา แต่มีการใช้สารเคมีในพื้นที่		
3	มีพื้นที่สำหรับการทำการเกษตร มากกว่า 1 กิจกรรม เพื่อนำผลผลิตมาใช้ในการให้บริการสปา โดยเป็นการทำเกษตรแบบปลอดสารเคมี		
9. การติดตามและประเมินผล			
0	ไม่มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	3	6
1	มีการรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม แต่ยังไม่มีการนำไปปรับปรุงแผนการดำเนินงาน		
2	มีการรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม และนำไปปรับปรุงแผนการดำเนินงาน		
3	มีการรายงานผลการติดตามและประเมินผลดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมนำไปปรับปรุงแผนการดำเนินงาน และดำเนินงานให้เกิดผลเป็นรูปธรรม		
รวม Σ		24	51
คะแนนมาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการองค์กร		$\frac{\Sigma(w \times r)}{\Sigma w}$	=51/24 = 2.13

ด้านบุคลากร (3 ตัวชี้วัด)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
10. ความรู้ความเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อมของบุคลากร			
0	ไม่มีการสื่อสารภายในองค์กรในการสร้างความเข้าใจและความรู้ให้แก่บุคลากรด้านสิ่งแวดล้อม	3	6
1	มีการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจและให้ความรู้แก่บุคลากรด้านสิ่งแวดล้อมทุกไตรมาส		
2	มีการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจและให้ความรู้แก่บุคลากรด้านสิ่งแวดล้อมทุกไตรมาส (ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม) และมีการแสดงออกเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน		
3	มีการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจและให้ความรู้แก่บุคลากรด้านสิ่งแวดล้อมอย่างทุกไตรมาส (ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม) และมีการแสดงออกเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่นได้		
11. ความรู้ความเข้าใจด้านประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาท้องถิ่นของบุคลากร			
0	ไม่มีการสื่อสารภายในองค์กรในการสร้างความเข้าใจและให้ความรู้แก่บุคลากรด้านประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาของท้องถิ่น	3	3
1	มีการสื่อสารภายในองค์กรในการสร้างความเข้าใจ และให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาของท้องถิ่นทุกไตรมาส		
2	มีการสื่อสารภายในองค์กรในการสร้างความเข้าใจ และให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาของท้องถิ่นทุกไตรมาส ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและมีการแสดงออกเกี่ยวกับการอนุรักษ์วัฒนธรรมอย่างชัดเจน		

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
3	มีการสื่อสารภายในองค์กรในการสร้างความเข้าใจ และให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต ประวัติความเป็นมาของท้องถิ่นทุกไตรมาส ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ มีการแสดงออกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ วัฒนธรรมอย่างชัดเจน และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่นได้		
12. เครื่องแต่งกายพนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น			
0	เครื่องแต่งกายของพนักงานผลิตจากใยสังเคราะห์ และ ไม่แสดงออกถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น	2	2
1	เครื่องประดับ หรือเครื่องแต่งกายของพนักงานผลิตจากวัสดุธรรมชาติ หรือ แสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น		
2	เครื่องประดับ หรือเครื่องแต่งกายของพนักงานผลิตจากวัสดุธรรมชาติ และ แสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น		
3	เครื่องประดับ และเครื่องแต่งกายของพนักงานผลิตจากเส้นใยธรรมชาติ และ แสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น		
รวม Σ		8	11
คะแนนมาตรฐานด้านบุคลากร $\frac{\Sigma(w \times r)}{\Sigma w}$			$= 11/8 = 1.38$

ด้านการบริการ (10 ตัวชี้วัด)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
13. การสื่อความหมาย (การสื่อสาร)			
0	ไม่มีการสื่อสาร หรือการสื่อความหมายให้กับผู้รับบริการ เกี่ยวกับการตระหนักเรื่องสิ่งแวดล้อม	3	6
1	มีป้ายสื่อความหมาย ให้ข้อมูลผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม หรือการขอความร่วมมือ		

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
	หรือข้อควรปฏิบัติสำหรับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น ป้ายเตือนการปิดน้ำ ปิดไฟ การลดใช้กระดาษชำระ เป็นต้น (ทำให้เกิดความรู้)		
2	มีป้ายสื่อความหมาย ให้ข้อมูลผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม หรือการขอความร่วมมือ หรือข้อควรปฏิบัติสำหรับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และพนักงานมีการเน้นย้ำ หรือให้ข้อมูลในการปฏิบัติที่เหมาะสม หรือการดำเนินการของสถานประกอบการเกี่ยวกับดูแลสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ เช่น การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ การใช้พลังงานทางเลือก (ถ้ามี) (ทำให้เกิดการตระหนัก)		
3	ป้ายสื่อความหมาย ให้ข้อมูลผู้รับบริการเกี่ยวกับการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม หรือการขอความร่วมมือ หรือข้อควรปฏิบัติสำหรับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และพนักงานมีการเน้นย้ำ หรือให้ข้อมูลในการปฏิบัติที่เหมาะสม หรือการดำเนินการของสถานประกอบการเกี่ยวกับดูแลสิ่งแวดล้อมที่สำคัญทำให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การคัดแยกขยะ การประหยัดน้ำ ไฟฟ้า เป็นต้น (เกิดพฤติกรรม)		
14. รายการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม			
0	มีรายการบริการที่มีส่วนประกอบจากวัตถุดิบธรรมชาติ ร้อยละ 0-49	3	6
1	มีรายการบริการที่มีส่วนประกอบจากวัตถุดิบธรรมชาติ อย่างน้อยร้อยละ 50-69		
2	มีรายการบริการที่มีส่วนประกอบจากวัตถุดิบธรรมชาติ อย่างน้อยร้อยละ 70-100 แต่เป็นวัตถุดิบจากภายนอกพื้นที่		
3	มีรายการบริการที่มีส่วนประกอบจากวัตถุดิบธรรมชาติ ร้อยละ 70-100 และเป็นวัตถุดิบภายในพื้นที่		

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
15. รายการบริการที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น			
0	ไม่มีการนำวัตถุดิบท้องถิ่นมาเป็นส่วนประกอบในการให้บริการ	3	6
1	มีการใช้วัตถุดิบท้องถิ่นเป็นส่วนประกอบในการให้บริการอย่างน้อย 1 ประเภทบริการ		
2	มีการใช้วัตถุดิบท้องถิ่นเป็นส่วนประกอบในการให้บริการอย่างน้อย 3 ประเภทบริการ		
3	มีการใช้วัตถุดิบท้องถิ่นเป็นส่วนประกอบในการให้บริการครบทุกด้าน (แช่/อาบ ชัด พอก นวด บำรุง)		
16. การให้บริการที่แสดงเอกลักษณ์ท้องถิ่น			
0	ไม่มีการนำเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาใช้ประกอบการให้บริการ	2	2
1	มีแนวคิดในการนำเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาใช้ประกอบการให้บริการ		
2	มีการออกแบบการให้บริการโดยการนำเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาใช้ประกอบการให้บริการ		
3	มีการให้บริการที่นำเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาใช้ประกอบการให้บริการ		
17. รายการบริการอื่น ๆ			
0	ไม่มีการนำพืชสมุนไพรท้องถิ่นและภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในรายการบริการอื่น ๆ	2	2
1	มีการนำพืชสมุนไพรท้องถิ่นหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในรายการบริการอื่น ๆ อย่างน้อย 1 รายการ		
2	มีการนำพืชสมุนไพรท้องถิ่นหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในรายการบริการอื่น ๆ อย่างน้อย 3 รายการ		
3	มีการนำพืชสมุนไพรท้องถิ่นหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในรายการบริการอื่น ๆ อย่างน้อย 5 รายการ		

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
18. อาหารว่างและเครื่องดื่มท้องถิ่น			
0	ไม่มีการนำเอาวัตถุดิบในท้องถิ่นที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาใช้ในการบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม	2	4
1	มีการนำเอาวัตถุดิบในท้องถิ่นมาใช้ในการให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม		
2	มีการนำเอาวัตถุดิบในท้องถิ่น และแสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาเป็นส่วนประกอบในการให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม		
3	มีการนำเอาวัตถุดิบในท้องถิ่นที่เป็นออแกนิก และแสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นมาเป็นส่วนผสมในการให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม		
รวม Σ		15	26
คะแนนมาตรฐานด้านการบริการ		$\frac{\Sigma(w \times r)}{\Sigma w}$	$= 26/15 = 1.73$

ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ (10 ตัวชี้วัด)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
19. ผลิตภัณฑ์สปาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม			
0	ผลิตภัณฑ์สปาที่เลือกใช้ได้ตามมาตรฐานตามกฎหมาย แต่ไม่มีการรับรองที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม	2	4
1	ผลิตภัณฑ์สปาที่เลือกใช้ 1 รายการ ผ่านการรับรองในระดับแหล่งที่มาของวัตถุดิบ โรงงานผลิต และผลิตภัณฑ์		
2	ผลิตภัณฑ์สปาที่เลือกใช้ 2 รายการ ผ่านการรับรองในระดับแหล่งที่มาของวัตถุดิบ โรงงานผลิต และผลิตภัณฑ์		

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
3	ผลิตภัณฑ์สปาที่เลือกใช้ 3 รายการหรือมากกว่า ผ่านการรับรองในระดับแหล่งที่มาของวัตถุดิบ โรงงานผลิต และผลิตภัณฑ์		
20. ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น			
0	ไม่มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์จากท้องถิ่น	2	4
1	มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นในท้องถิ่น อย่างน้อย 3 รายการ		
2	มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นในท้องถิ่น อย่างน้อย 4-5 รายการ		
3	มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นในท้องถิ่น 6 รายการ ขึ้นไป และได้รับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน หรือมาตรฐานอื่น ๆ ที่ได้รับการยอมรับ		
21. ผลิตภัณฑ์จำหน่าย (Retail)			
0	ไม่มีการนำเอาวัตถุดิบท้องถิ่นมาเป็นส่วนประกอบใน ผลิตภัณฑ์	2	4
1	มีการนำวัตถุดิบท้องถิ่นมาเป็นส่วนประกอบใน ผลิตภัณฑ์ มากกว่าร้อยละ 10		
2	มีการนำวัตถุดิบท้องถิ่นมาเป็นส่วนประกอบใน ผลิตภัณฑ์ มากกว่าร้อยละ 30		
3	มีการนำวัตถุดิบท้องถิ่นมาเป็นส่วนประกอบใน ผลิตภัณฑ์ มากกว่าร้อยละ 50		
22. ผ้าที่ใช้ในสวนบริการ			
0	ไม่มีการใช้ผ้าที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์ ท้องถิ่น	2	4
1	มีการใช้ผ้าที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์ ท้องถิ่นและ/หรือ ผ้าที่เลือกใช้คำนึงถึงการประหยัดน้ำ และพลังงาน อย่างน้อย 1 อย่าง		
2	มีการใช้ผ้าที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์ ท้องถิ่น และผ้าที่เลือกใช้คำนึงถึงการประหยัดน้ำและ พลังงาน อย่างน้อย 2-3 อย่าง		

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
3	มีการใช้ผ้าที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นและผ้าที่เลือกใช้คำนึงถึงการประหยัดน้ำและพลังงาน อย่างน้อย 4-5 อย่าง		
23. บรรจุภัณฑ์ในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ			
0	บรรจุภัณฑ์ที่ใช้เป็นแบบใช้ได้ครั้งเดียว หรือใช้แล้วทิ้ง	3	6
1	บรรจุภัณฑ์บางส่วนเป็นแบบใช้ได้ครั้งเดียว บางส่วนเป็นแบบเติม		
2	บรรจุภัณฑ์ที่ใช้เป็นแบบเติม (Refill) โดยผลิตจากวัสดุสังเคราะห์ เช่น พลาสติก		
3	บรรจุภัณฑ์ที่ใช้เป็นแบบเติม (Refill) โดยผลิตจากวัสดุธรรมชาติ เช่น เซรามิค กะลามะพร้าว		
24. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทำจากวัสดุท้องถิ่น			
0	ไม่มีการนำวัสดุภายในท้องถิ่นมาใช้	2	2
1	มีการนำวัสดุภายในท้องถิ่นมาใช้ อย่างน้อย 1 รายการ		
2	มีการนำวัสดุภายในท้องถิ่นมาใช้ อย่างน้อย 2 รายการ		
3	มีการนำวัสดุภายในท้องถิ่นมาใช้ อย่างน้อย 3 รายการ		
25. สุขภัณฑ์ภายในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ			
0	สุขภัณฑ์ที่ใช้เป็นแบบทั่วไปไม่ช่วยในการประหยัดน้ำ	3	9
1	ก๊อกน้ำที่ใช้เป็นสุขภัณฑ์ที่ลดการใช้น้ำ		
2	ก๊อกน้ำ โถสุขภัณฑ์ ที่ใช้เป็นสุขภัณฑ์ที่ลดการใช้น้ำ		
3	ก๊อกน้ำ โถสุขภัณฑ์ ที่ใช้เป็นสุขภัณฑ์ที่ลดการใช้น้ำ และมีแผนการตรวจสอบสุขภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น การตรวจสอบการรั่วไหลของน้ำ		
26. ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด			
0	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการทำความสะอาดมีส่วนผสมของสารเคมีสังเคราะห์ ร้อยละ 100	3	3

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
1	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการทำความสะอาดมีส่วนผสมของสารสกัดจากธรรมชาติ แต่ไม่มีการรับรองจากหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับ		
2	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการทำความสะอาดมีส่วนผสมของสารสกัดจากธรรมชาติ และได้รับการรับรองว่าปลอดภัย หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จากหน่วยงานที่ได้มาตรฐานในระดับประเทศ		
3	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการทำความสะอาดมีส่วนผสมของสารสกัดจากธรรมชาติ และได้รับการรับรองว่าปลอดภัย หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จากหน่วยงานที่ได้มาตรฐานในระดับสากล		
27. ระบบส่องสว่าง			
0	มีการใช้หลอดไฟที่ไม่ประหยัดพลังงาน	3	3
1	มีการใช้หลอดไฟประหยัดพลังงานทุกส่วน		
2	มีการใช้หลอดไฟประหยัดพลังงานทุกส่วน และแสงสว่างทางเลือก หรือ ระบบส่องสว่างทางเลือก		
3	มีการใช้หลอดไฟประหยัดพลังงานทุกส่วน และแสงสว่างทางเลือก และ ระบบส่องสว่างทางเลือก		
28. การเลือกใช้สินค้าอื่น ๆ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม			
0	ไม่มีการใช้สินค้าที่มีการรับรอง มอก. และการรับรองด้านสิ่งแวดล้อม	3	6
1	มีการเลือกใช้สินค้าที่มีการรับรอง มอก. ทุกประเภท		
2	มีการเลือกใช้สินค้าที่มีการรับรอง มอก. ทุกประเภท และมีการรับรองเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม 1-2 ประเภท		
3	มีการเลือกใช้สินค้าที่มีการรับรอง มอก. ทุกประเภท และมีการรับรองเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม 3-4 ประเภท		
รวม Σ		25	45
คะแนนมาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์		$\frac{\Sigma(w \times r)}{\Sigma w}$	= 45/25 = 1.80

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (7 ตัวชี้วัด)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
29. อาคารและสถาปัตยกรรมในส่วนให้บริการสปา			
0	กรณีอาคารใหม่ : ไม่มีการออกแบบหรือวางแผนเกี่ยวกับการลดใช้พลังงาน กรณีอาคารเดิม : ไม่มีการดำเนินการใด ๆ เพื่อลดใช้พลังงานภายในอาคาร	3	3
1	มีแนวคิด หรือกำลังดำเนินการเกี่ยวกับการลดใช้พลังงานภายในอาคาร		
2	บริเวณต้อนรับมีการออกแบบเพื่อลดการใช้พลังงาน เช่น มีแสงสว่างส่องผ่านได้สะดวก หรือ มีฟังก์ชันการใช้อาคารทั้งแบบเครื่องปรับอากาศ และแบบอากาศธรรมชาติ		
3	บริเวณต้อนรับมีการออกแบบเพื่อลดการใช้พลังงาน เช่น มีแสงสว่างส่องผ่านได้สะดวก และ มีฟังก์ชันการใช้อาคารทั้งแบบเครื่องปรับอากาศ และแบบอากาศธรรมชาติ		
30. การระบายอากาศ มลภาวะ			
0	ไม่มีการออกแบบเพื่อการจัดการกลิ่นไม่พึงประสงค์	3	6
1	มีการออกแบบหรือติดตั้งระบบระบายอากาศ แต่ยังคงมีกลิ่นไม่พึงประสงค์		
2	มีการติดตั้งระบบระบายอากาศ และไม่มีกลิ่นไม่พึงประสงค์		
3	มีการออกแบบอาคารให้มีการถ่ายเทอากาศโดยไม่จำเป็นต้องมีการติดตั้งระบบระบายอากาศ และไม่มีกลิ่นไม่พึงประสงค์		
31. การออกแบบและตกแต่งภูมิทัศน์ที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น			
0	ไม่มีการออกแบบและตกแต่งภูมิทัศน์	3	6
1	มีการออกแบบและตกแต่งภูมิทัศน์ แต่ไม่มีการรักษาพรรณไม้เดิมในพื้นที่ ใช้พรรณไม้ต่างถิ่น และไม่กลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่น หรือสถาปัตยกรรมโดยรอบ		

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
2	การออกแบบตกแต่งภูมิทัศน์ มีการใช้พรรณไม้เดิมในพื้นที่ และใช้พรรณไม้ท้องถิ่นในการประดับตกแต่ง หรือ มีการออกแบบที่กลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่น หรือสถาปัตยกรรมโดยรอบ		
3	การออกแบบตกแต่งภูมิทัศน์ มีการใช้พรรณไม้เดิมในพื้นที่ และใช้พรรณไม้ท้องถิ่นในการประดับตกแต่ง และ มีการออกแบบที่กลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่น หรือสถาปัตยกรรมโดยรอบ		
32. การตกแต่งพื้นที่ให้บริการ			
0	ไม่มีการตกแต่งพื้นที่ให้บริการที่แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น		
1	มีการตกแต่งพื้นที่ให้บริการบริเวณส่วนต้อนรับที่แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หรือ มีความกลมกลืนกับแนวคิดของโรงแรม		
2	มีการตกแต่งพื้นที่ให้บริการบริเวณส่วนต้อนรับ และส่วนอื่น ๆ บางส่วน ที่แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น หรือ มีความกลมกลืนกับแนวคิดของโรงแรม	2	2
3	มีการตกแต่งพื้นที่ให้บริการบริเวณส่วนต้อนรับ และส่วนอื่น ๆ ทุกส่วน ที่แสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น และมีความกลมกลืนกับแนวคิดของโรงแรม		
33. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง			
0	ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง		
1	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง อย่างน้อย 1 รายการ		
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง อย่างน้อย 3 รายการ	1	0
3	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง อย่างน้อย 5 รายการ		

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
34. การมีพื้นที่สีเขียว			
0	มีพื้นที่สีเขียวโดยรอบส่วนให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 0-29	2	2
1	มีพื้นที่สีเขียวโดยรอบส่วนให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 30-49		
2	มีพื้นที่สีเขียวโดยรอบส่วนให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 50-69		
3	มีพื้นที่สีเขียวโดยรอบส่วนให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 70-100		
35. การป้องกันผลกระทบต่อทรัพยากรในพื้นที่ *			
X	การออกแบบสถานที่ ไม่มีการ คำนึงถึงการป้องกันผลกระทบต่อทรัพยากรในพื้นที่	2	N/A
1	มีแนวคิดหรือการดำเนินการเพื่อป้องกันผลกระทบเป็น การชั่วคราว (ไม่ถาวร)		
2	มีการออกแบบอาคารหรือการดำเนินการเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับทรัพยากรในพื้นที่ บางส่วน เช่น การทำพื้นแข็ง การยกพื้นทางเดิน เป็นต้น		
3	มีการออกแบบอาคารหรือการดำเนินการเพื่อป้องกันการเกิดผลกระทบกับทรัพยากรในพื้นที่อย่าง ครบถ้วน เช่น การทำพื้นแข็ง การยกพื้นทางเดิน เป็นต้น		
รวม Σ		14	19
คะแนนมาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม $\frac{\Sigma(w \times r)}{\Sigma w}$			= 19/14 = 1.36

หมายเหตุ: * หมายถึง ตัวชี้วัดนี้ไม่ประเมิน เนื่องจากสภาพพื้นที่ไม่มีการบวกรับต่อทรัพยากรธรรมชาติ ในกรณีที่ไม่ประเมิน ค่าถ่วงน้ำหนักจะไม่ถูกนำมาใช้คำนวณ

ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน (2 ตัวชี้วัด)

คะแนน (r)	เกณฑ์	ค่าถ่วงน้ำหนัก (w)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (w X r)
36. นโยบายการนำวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์มาใช้หรือจำหน่าย			
0	ไม่มีนโยบาย และการดำเนินการนำวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นมาใช้หรือจำหน่าย	2	6
1	มีนโยบายการนำวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นมาใช้หรือจำหน่าย		
2	มีนโยบาย และการดำเนินการนำวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นมาใช้หรือจำหน่าย อย่างใดอย่างหนึ่ง		
3	มีนโยบาย และการดำเนินการนำวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นมาใช้ และ จำหน่าย		
37. แผนและการมีส่วนร่วมกับชุมชน			
0	ไม่มีการจัดทำแผนการพัฒนาชุมชน	3	6
1	มีแผนการพัฒนาชุมชน แต่ชุมชนไม่มีส่วนร่วมในการวางแผน		
2	มีแผนการพัฒนาชุมชน โดยชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการร่วมกับธุรกิจสภาเพื่อสุขภาพ เช่น การจ้างงาน การใช้ผลิตภัณฑ์ชุมชน ทำให้เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชน		
3	มีแผนการพัฒนาชุมชน โดยชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการร่วมกับธุรกิจสภาเพื่อสุขภาพ อย่างต่อเนื่องและเห็นผลเป็นรูปธรรม เช่น การให้ความรู้เพื่อการประกอบอาชีพ การให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการดูแลสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน		
รวม Σ		5	12
คะแนนมาตรฐานด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน $\frac{\Sigma(w \times r)}{\Sigma w}$		= 12/5 = 2.40	

จากคะแนนมาตรฐานในแต่ละด้าน จะได้คะแนนถ่วงน้ำหนักรายด้าน ร้อยละ และระดับตามสูตรที่ 2 สูตรที่ 3 และสูตรที่ 4 (อ้างอิงในบทที่ 3) ดังนี้

ที่	ตัวชี้วัด	ค่าถ่วงน้ำหนัก รายด้าน (w_j)	คะแนน (r_j)	คะแนนถ่วง น้ำหนักรายด้าน ($w_j \times r_j$)	ร้อยละ	ระดับ
1	ด้านการบริหารและจัดการ องค์กร	0.30	2.13	0.64	70.83	ปานกลาง
2	ด้านบุคลากร	0.20	1.38	0.28	45.83	น้อย
3	ด้านการบริการ	0.20	1.73	0.35	57.78	ปานกลาง
4	ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และ อุปกรณ์	0.15	1.80	0.27	60.00	ปานกลาง
5	ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	0.10	1.36	0.14	45.24	น้อย
6	ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน	0.05	2.40	0.12	80.00	มาก
		รวมคะแนน		1.78	59.50	ปานกลาง

สรุปได้ว่า สป่าเพื่อสุขภาพมีการดำเนินการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและแสดงออกถึงเอกลักษณ์
ท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ใน**ระดับปานกลาง** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการดำเนินการด้านบุคลากร
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมใน**ระดับน้อย** มีการดำเนินการด้านการบริหารและจัดการองค์กร ด้านการบริการ
และด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์อยู่ใน**ระดับปานกลาง** และมีการดำเนินการด้านการมีส่วนร่วม
ของชุมชนใน**ระดับมาก**