

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ในลักษณะการวิเคราะห์กรณีศึกษา ประกอบกับการสังเกตพฤติกรรมผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยได้แบ่งรายงานออกเป็น 4 ตอนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเป็นรายกรณี
3. สรุป วิเคราะห์ข้อมูลจากกรณีศึกษา
4. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจสปา

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่

สถานประกอบการสปาที่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตของการศึกษา ซึ่งได้แก่สปาในจังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นสมาชิกชมรมสปาจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 21 แห่ง แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ Day Spa จำนวน 17 แห่ง Hotel & Resort Spa จำนวน 3 แห่ง และ Medical Spa จำนวน 1 แห่ง สปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการประเภทสปาเพื่อสุขภาพประจำจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 11 แห่ง

ลักษณะการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่มีการดำเนินธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว มีจำนวน 6 แห่ง ที่มีการทำกิจการอื่นหรือทำร่วมกับธุรกิจอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ ร้านเสริมสวย คอฟฟี่ชอป (Coffee Shop) โครงการหมู่บ้านจัดสรร บริษัทผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง ส่วนใหญ่ตั้งอยู่หนาแน่นในย่านที่พักนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในเขตเมือง ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่มักจะเปิดมาเป็นเวลากว่า 5 ปี และมีพนักงานประจำจำนวน 1-5 คน โดยช่วงเวลาที่เปิดให้บริการส่วนใหญ่จะเปิดให้บริการเวลา 10.00 น. และปิดให้บริการเวลา 20.00 ถึง 22.00 น. จำนวนลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการสปาเฉลี่ย/วัน มีจำนวนประมาณ 6-10 คน/วัน

## 2. ข้อมูลการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเป็นรายกรณี

การศึกษาการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในครั้งนี้ มีข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ไม่สามารถสอบถามหรือสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าของหรือผู้ดำเนินการธุรกิจสปาโดยตรงทั้งหมด คือ การรวบรวมข้อมูลมีเพียง 6 แห่ง ที่สามารถสัมภาษณ์เชิงลึกได้จากเจ้าของกิจการ ส่วนที่เหลือคือ 4 แห่ง ได้จากผู้จัดการ 3 แห่ง จากผู้ช่วยผู้จัดการ และอีก 8 แห่ง ได้จากพนักงาน ประกอบด้วย ฝ่ายบุคคล พนักงานต้อนรับ ฝ่ายบัญชี นักบำบัด (Therapists) และพนักงานเสริมความงาม ส่วนวุฒิการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลจบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 12 คน รองลงมา คือ 5 คน จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และอีก 4 คน จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 19 คน และเป็นเพศชายเพียง 2 คน

### กรณีศึกษาที่ 1

#### ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	พนักงานบัญชี	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปวส.	ลักษณะของธุรกิจ	บริษัท
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	8 ปี
จำนวนพนักงาน	7 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	10 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	10.00 – 20.00 น.		

#### ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

##### ด้านการจัดการ

##### การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการจัดการ การตลาด การผลิตและการดำเนินงาน และด้านการเงิน เป็นการวางแผนในระยะยาว

##### การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรอย่างเป็นทางการ โดยแบ่งงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

จัดแบ่งแผนกงานเป็นแผนกต่างๆ ดังนี้ คือ การตลาด บริการ บัญชี และการจัดการ

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

##### การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องผ่านการอบรมและทดสอบความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือสถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง เพื่อเป็นหลักประกันว่าลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางร้านจะได้รับการบริการอย่างถูกต้องตามหลัก

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ มีความรู้ และต้องมีความรู้ในเรื่องสปาและสมุนไพรอยู่บ้าง เพราะแต่ละแผนกต้องติดต่อสื่อสารกัน เพื่อลดปัญหาหรือช่องว่างในการทำงานลง

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจาก ระดับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความขยัน

สวัสดิการที่ให้แก่พนักงาน ได้แก่ ประกันสังคม เงินเดือนประจำ ค่าคอมมิชชั่น พัฒนาคำสั่งความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยการแจกเอกสารความรู้เพิ่มเติม ให้มีการอบรมเป็นช่วงๆ ในที่ทำงาน ให้พนักงานออกไปอบรมภายนอก และสอบถามหรืออธิบายให้แก่พนักงานในส่วนที่ยังไม่เข้าใจ

#### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงานโดยให้อิสระในการทำงานไม่ก้าวก่ายในการทำงานของพนักงาน แต่จะมีการตรวจความเรียบร้อยตลอด ทางถ้าหากพนักงานสามารถบริการจนทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการต่อเนื่อง ทางร้านก็มีค่าคอมมิชชั่นให้พนักงานด้วย

วิธีการสั่งการ ได้แก่ มีใบสั่งงานของแต่ละแผนก

ระบบสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้โทรศัพท์ และเอกสารจ่ายงานล่วงหน้า

#### การควบคุม

การรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา ทางกิจการให้อิสระในการทำงาน เป็นงานบริการไม่เน้นระบบงานมาก เอาความประทับใจของลูกค้าเป็นหลัก

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทางกิจการให้อิสระในการทำงาน เป็นงานบริการไม่เน้นระบบงานมาก เอาความประทับใจของลูกค้าเป็นหลัก

การนำผลการประเมินไปใช้ ทางกิจการให้อิสระในการทำงาน เป็นงานบริการไม่เน้นระบบงานมาก เอาความประทับใจของลูกค้าเป็นหลัก

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ เวลา และคุณภาพงาน

#### ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ ทางด้านผลิตภัณฑ์สปา โดยมีการใช้สมุนไพรไทยสูตรตำรับชาววัง ซึ่งมีสมุนไพรหลายตัวที่มีประโยชน์ในการบำรุงผิวและแก้แพ้

กลุ่มเป้าหมายคือกลุ่มของนักศึกษา ประชาชนทั่วไป และเจ้าของกิจการ

แนวทางการตลาด ติดต่อกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

### บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy) เช่น การนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย วารีบำบัด (Hydro Therapy) บอดี้ ทรีทเมนต์ (Body Treatment) เช่น การขัดตัวสมุนไพร เฟเชียล ทรีทเมนต์ (Facial Treatment)

อัตราค่าบริการ 500 – 4,000 บาท

ราคา ตั้งราคาตามต้นทุน

การจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ ผ่านบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และคนขับรถรับจ้าง

รูปแบบของการให้บริการ การให้บริการที่ร้าน

การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้ คือ ใช้การส่งเสริมการขายด้วยการให้สมัครเป็นสมาชิก การขายบัตรให้บริการล่วงหน้า และการให้ส่วนลดพิเศษ

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ทุกเดือน

พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการสร้างกระบวนการทำงานที่สั้น กระชับ และมีประสิทธิภาพ เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นທີ່ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วยเครื่องแบบมาตรฐาน ความสะอาดของร่างกาย หากพนักงานมีบาดแผลที่มีมือให้รักษาให้หาย หรือปิดพลาสติกเอาไว้เรียบร้อย

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การแนะนำและถามลูกค้าก่อนให้บริการในเรื่องของการใช้สมุนไพร หรือเคยแพ้สมุนไพรมาก่อนหรือไม่ จากนั้นก็แนะนำการบริการแล้วแต่สภาพผิวของลูกค้า พนักงานจะนำลูกค้าไปรับบริการตามโปรแกรมที่ลูกค้าเลือกไว้ เมื่อลูกค้าได้รับบริการเรียบร้อยแล้ว จะเป็นขั้นตอนการรับชำระเงิน และส่งลูกค้ากลับ

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วมากและมีความต่อเนื่องเพื่อสร้างความประทับใจ

### สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด สภาพแวดล้อมร่มรื่น มีบรรยากาศเงียบสงบ

การแต่งกายของพนักงาน ได้แก่ มีเครื่องแบบพนักงาน สะอาด รัดกุมสะดวกในการทำงาน

### ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อยู่อย่างเพียงพอ

มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ การคมนาคมสะดวก สถานที่ร่มรื่น สงบ มีที่จอดรถ

การจัดสรรพื้นที่ภายใน เน้นสภาพแวดล้อมภายในให้เหมาะสม

มีระบบป้องกันภัย คือ ถังดับเพลิง ระบบตัดไฟ และชุดปฐมพยาบาล

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ ต้องเน้นที่มีความน่าเชื่อถือและมีคุณภาพ โดยเลือกสมุนไพรที่มีประโยชน์ตามการบริการแต่ละโปรแกรมหรือแต่ละสภาพผิว

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ จะเก็บตามลักษณะของแต่ละผลิตภัณฑ์เพื่อคงคุณภาพของสินค้า

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุด คือ การขัดผิวด้วยสมุนไพร (ครบ โปรแกรม)

ราคาประมาณ 800 บาท

### ด้านการเงิน

รายได้เฉลี่ยในการให้บริการลูกค้าประมาณ 2,500 บาทต่อคน

จัดหาเงินลงทุนจากเงินของเจ้าของร้อยละ 50 จากหุ้นส่วนร้อยละ 30 และเงินกู้จากสถาบันการเงินอีกร้อยละ 20

ไม่ได้มีการวางแผนการเงินและจัดสรรเงินลงทุนในกิจการอย่างเป็นทางการ

### ปัญหาและอุปสรรค

ด้านบุคลากร คือ การบริการ ต้องการให้พนักงานมีความรู้เพื่อที่จะแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และเรื่องของภาษาที่จะสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ

ด้านการตลาด คือ ขาดการประชาสัมพันธ์

ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาธุรกิจสปา

อยากให้สปาแต่ละแห่งเน้นคุณภาพ เช่นในเรื่องของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ให้คำแนะนำที่ดีแก่ลูกค้า ให้ลูกค้าพึงพอใจกับบริการและคุณภาพที่เขาได้รับ ต้องมีความซื่อสัตย์กับลูกค้า

## กรณีศึกษาที่ 2

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	เจ้าของกิจการ	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	บริษัท
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	8 ปี
จำนวนพนักงาน	3 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	9-10 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	08.30 – 19.30 น.		

### ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

#### ด้านการจัดการ

##### การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการด้านการเงิน เป็นการวางแผนในระยะยาว

##### การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรอย่างเป็นทางการ โดยแบ่งงานตามหน้าที่

จัดแบ่งแผนกเป็นแผนกการจัดการ

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

##### การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และต้องผ่านการอบรม และทดสอบความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือ สถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจาก ระดับความรู้ ความสามารถ

ประสบการณ์ และความขยัน

สวัสดิการที่ให้แก่พนักงาน ได้แก่ ประกันสังคม เงินเดือนประจำ ค่าคอมมิชชั่น

พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยการแจกเอกสารความรู้เพิ่มเติมให้ มีการอบรมเป็นช่วงๆ ในที่ทำงาน ให้พนักงานออกไปอบรมภายนอก และให้พนักงานสอบถามหรือ อธิบายให้แก่พนักงานในส่วนที่ยังไม่เข้าใจ



### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงานโดยให้อิสระในการทำงานไม่ก้ำก๋าย และดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

วิธีการสั่งการ ได้แก่สั่งงานให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบ

ระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้โทรศัพท์

### การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของ จำนวนลูกค้า

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับ ขึ้นเงินเดือน และปรับปรุงด้านการบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ คุณภาพงาน

### ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และสถานที่ให้บริการ

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของนักศึกษา ประชาชนทั่วไป และเจ้าของกิจการ

แนวทางการตลาด คือ ติดต่อกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

### บริการหลัก

วารีบำบัด (Hydro Therapy) การนวดบำบัด (Massage Therapy) บอดี้ ทรีทเม้นต์ (Body Treatment) เฟเชียล ทรีทเม้นต์ (Facial Treatment)

### ราคา

อัตราค่าบริการ 50-2,500 บาท

ตั้งราคาตามการรับรู้คุณค่า

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 500 – 1,000 บาท

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ ลูกค้าติดต่อโดยตรงที่ร้าน

รูปแบบของการให้บริการ การให้บริการที่ร้าน

### การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้ คือ ใช้การส่งเสริมการขายด้วยการให้ส่วนลดพิเศษ โดยเน้นการบอกต่อๆ กันของลูกค้ามากกว่าการโฆษณาผ่านสื่อ

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ประมาณ 6 เดือนครั้ง

## พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการสร้างกระบวนการทำงานที่สั้น กระชับ และมีประสิทธิภาพ  
วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วย  
เครื่องแบบมาตรฐาน และความสะอาดของร่างกาย

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

## กระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย

1. มีการแนะนำและสอบถามข้อมูลจากลูกค้าก่อนลูกค้าเข้ารับบริการ
2. นักบำบัดจะจัดอุปกรณ์ และวัสดุที่ต้องใช้บริการให้พร้อม
3. นำลูกค้าเข้ารับบริการ
4. ลูกค้าชำระค่าบริการ

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วปานกลาง

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ เป็นอาคารตึกแถว ตกแต่งแบบล้านนาประยุกต์บวก  
กับความทันสมัยของอาคาร

การแต่งกายของพนักงาน ได้แก่ เป็นชุดเรียบร้อย ดูดี มีความสง่างาม

ด้านการผลิตและการดำเนินงาน พบว่า

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อยู่อย่างเพียงพอ

มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ ต้องมีที่จอดรถ สถานที่ที่มีคนพลุกพล่าน

การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ การจัดตามขนาดของสถานที่ ถ้าสถานที่แคบจะต้องจัดให้ดู  
กว้างขวางขึ้น โดยใช้กระจกเข้าช่วย

ระบบป้องกันภัย มีถึงดับเพลิง

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ ต้องเลือกที่แข็งแรงทนทาน มีวันเดือนปีที่ผลิตและ  
หมดอายุ

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ เก็บไว้ในที่ไม่อับชื้น และมีอากาศถ่ายเทสะดวก

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุด คือ การลงวารีบำบัด ชัดตัว ราคา 250-500 บาท

ด้านการเงิน

รายได้เฉลี่ยในการให้บริการลูกค้าประมาณ 150-250 บาทต่อคน



ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาธุรกิจสปา  
ต้องมีการจัดระเบียบสปาให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน

### กรณีศึกษาที่ 3

#### ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	นักบำบัด	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	เจ้าของคนเดียว
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	3.5 ปี
จำนวนพนักงาน	3 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	4-8 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	11.00 – 22.00 น.		

#### ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

##### ด้านการจัดการ

###### การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการจัดการ ด้านการตลาด ด้านการผลิตและการดำเนินงาน และด้านการเงิน โดยเป็นการวางแผนในระยะยาว

###### การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรแบบง่ายไม่เป็นทางการ คือ มีเจ้าของกิจการเป็นผู้ดูแลบริหารในทุกๆ ด้าน กิจกรรมต่างๆ ขึ้นตรงกับผู้บริหาร

จัดแบ่งแผนกงานในด้านของ แผนกบริการ แผนกทำความสะอาด และการจัดการ

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

###### การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ  
คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และต้องผ่านการอบรม และทดสอบความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือ สถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจาก ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์

สวัสดิการที่ให้แกพนักงาน ได้แก่ ประกันสังคม เงินเดือนประจำ ค่าคอมมิชชั่น

พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ได้แก่ การให้พนักงานออกไปอบรมภายนอก

## การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงานโดยให้อิสระในการทำงาน ไม่ก้าวก่าย ให้คอมมิชชั่น และดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

วิธีการสั่งการ ได้แก่การสั่งงานโดยตรงก่อนเริ่มทำงาน

ระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้โทรศัพท์

## การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ และความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ มีลูกค้าประจำ ความขยัน และความสะอาดเรียบร้อย

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับ ปรับปรุงด้านการบริการ และปรับปรุงบุคลากร

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ คุณภาพงาน

## ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่นคือ คุณภาพของบุคลากร

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของชาวต่างชาติ ข้าราชการ และเจ้าของกิจการ

แนวทางการตลาด คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ และการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

## บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy) เช่นการนวดน้ำมัน (Oil Massage) นวดแผนไทย (Royal Thai Traditional Massage) วารีบำบัด (Hydro Therapy) บอดี้ ทรีทเม้นต์ (Body Treatment) เฟเชียล ทรีทเม้นต์ (Facial Treatment)

## ราคา

ตั้งราคาตามการรับรู้คุณค่า

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 150 -2,500 บาท

## ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ ผ่านนายหน้า เช่น มัลกุเทศก์ ถนนจักรวรรดิ เชียงใหม่ รถมอเตอร์ไซด์ หรือรถสองแถว บางครั้งลูกค้าก็ติดต่อผ่านบริษัทนายหน้า และลูกค้าบอกต่อๆ กัน

รูปแบบของการให้บริการ การให้บริการที่ร้าน

### การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การประชาสัมพันธ์ โดยการแนะนำสถานบริการในแผ่นพับใบปลิว
  - การส่งเสริมการขาย โดยให้ส่วนลดพิเศษเมื่อซื้อบริการเป็นโปรแกรมเหมาจ่าย
- ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด เดือนละครั้ง

### พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน, มีการสร้างกระบวนการทำงานที่สั้น กระชับ และมีประสิทธิภาพ เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกัน และการ สับเปลี่ยนกันทำงาน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วย เครื่องแบบมาตรฐาน ไม่ทำผมตามแฟชั่น, การแต่งหน้าใช้สีโทนอ่อน ความสะอาดของร่างกาย ไม่ ใช้เครื่องประดับที่มีสีฉูดฉาด และไม่สวมเครื่องประดับมากเกินไป และหากพนักงานมีบาดแผล ที่มือให้รักษาให้หาย หรือปิดพลาสติกให้เรียบร้อย

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

### กระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยเครื่องดื่มสมุนไพร
2. สอบถามความต้องการรับบริการของลูกค้า
3. จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ที่ต้องใช้
4. นำลูกค้าเข้ารับบริการ
5. รับชำระค่าบริการจากลูกค้า พร้อมบริการด้วยเครื่องดื่มสมุนไพร
6. ส่งลูกค้า

### มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วมาก

### สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ ตั้งอยู่ในหมู่บ้านจัดสรร การคมนาคมสะดวก มีบรรยากาศเงียบสงบ พื้นที่จัดให้มีสวนธรรมชาติ

การแต่งกายของพนักงาน เป็นชุดเครื่องแบบผ้าพื้นเมือง สะอาด เรียบร้อย

ด้านการผลิตและการดำเนินงาน พบว่า

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อยู่อย่างเพียงพอ

มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี  
ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ การคมนาคมสะดวก อยู่ใกล้แหล่งชุมชน แต่มีบรรยากาศสงบ  
เงียบ

การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ แยกส่วนต่างๆ ออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนต้อนรับลูกค้า ส่วน  
ให้บริการ และส่วนของพนักงาน

ระบบป้องกันภัยมีถึงดับเพลิงตามชั้นต่างๆ

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ คู่ที่คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และตราสินค้า

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ เก็บรักษาตามประเภท และชนิดของผลิตภัณฑ์  
สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ นวดน้ำมัน ราคาประมาณ 750 บาท

#### ด้านการเงิน

รายได้เฉลี่ยในการให้บริการลูกค้าประมาณ 1,200 บาทต่อคน

จัดหาเงินลงทุนจากเงินตนเองร้อยละ 100

ไม่ได้มีการวางแผนการเงินและจัดสรรเงินลงทุนในกิจการอย่างเป็นทางการ

#### ปัญหาและอุปสรรค

ด้านบุคลากร ปัญหาคือ การบริการที่ยังไม่ได้คุณภาพ และการขาดแคลนของนักบำบัด

ด้านการตลาด ปัญหาคือ การจัดหาลูกค้า

ด้านการบริหารจัดการ ปัญหาคือ การจัดหาเงิน

#### ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาธุรกิจสปา

- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์สปาเชียงใหม่มากกว่านี้
- สปาเชียงใหม่ควรมีส่วนร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- ควรหันมานิยมใช้สมุนไพรไทย

#### กรณีศึกษาที่ 4

##### ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	ผู้ช่วยผู้จัดการ	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	ลักษณะของธุรกิจ	เจ้าของคนเดียว
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	9 ปี
จำนวนพนักงาน	4 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	5 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	10.00 – 20.00 น.		

## ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

### ด้านการจัดการ

#### การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการจัดการ เป็นการวางแผนในระยะยาว

#### การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรแบบง่ายไม่เป็นทางการ คือ มีเจ้าของกิจการเป็นผู้ดูแลบริหารในทุกๆ ด้าน กิจกรรมต่างๆ ขึ้นตรงกับผู้บริหาร

จัดแบ่งแผนกงานในด้านของการบริการ การทำความสะอาด และการตลาด

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

#### การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ประสิทธิภาพ และต้องผ่านการอบรม และทดสอบความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือสถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ และความสามารถ

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจาก ความสามารถ และ ความขยัน สวัสดิการที่ให้แก่นักงาน ได้แก่ ประกันสังคม เงินเดือนประจำ และค่าคอมมิชชั่น พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยให้พนักงานออกไปอบรมภายนอก

#### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงานโดยให้อิสระในการทำงานไม่ก้าวก่าย

วิธีสั่งการกระทำโดยสั่งงานโดยตรงก่อนเริ่มทำงาน

ระบบสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้โทรศัพท์

#### การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของความก้าวหน้าของงานที่ได้รับ

### มอหมาย

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ความขยัน

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับขึ้นเงินเดือน และปรับปรุงด้านการบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ ปริมาณงาน และคุณภาพงาน

### ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่นคือ คุณภาพของบุคลากร และสถานที่ให้บริการ

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของชาวต่างชาติที่เป็นทั้งนักท่องเที่ยว และที่อยู่อาศัยในเชียงใหม่  
แนวทางการตลาด โดยการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ

#### บริการหลัก

การนวดเพื่อบำบัด และผ่อนคลาย (Massage Therapy), วารีบำบัด (Hydro Therapy), บอดี้  
ทรีทเม้นต์ (Body Treatment), เฟเชียล ทรีทเม้นต์ (Facial Treatment)

#### ราคา

ตั้งราคาตามการรับรู้คุณค่า

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 180-1,850 บาท

#### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ ผ่านนายหน้า เช่น มัคคุเทศก์ ผ่านบริษัทนำเที่ยว และการแนะนำ  
สถานบริการสปาทางเว็บไซต์ (Website)

รูปแบบของการให้บริการ การให้บริการที่ร้าน

#### การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การโฆษณา โดยลงโฆษณตามหน้าหนังสือที่นักท่องเที่ยวสามารถอ่านหรือพบเห็นได้ง่าย
- การประชาสัมพันธ์ จัดพิมพ์แผ่นพับ และจัดทำเว็บไซต์เพื่อแนะนำสถานบริการ
- การส่งเสริมการขาย โดยให้ส่วนลดพิเศษเมื่อซื้อบริการเป็น โปรแกรมเหมาจ่าย (Package)

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด คือ ทุกเดือน

#### พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน, ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกัน และการ  
สับเปลี่ยนกันทำงาน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วย  
เครื่องแบบมาตรฐาน, ไม่ทำผมตามแฟชั่น, การแต่งหน้าใช้สีโทนอ่อน, ความสะอาดของร่างกาย,  
ไม่ใช่เครื่องประดับที่มีสีฉูดฉาด และไม่สวมเครื่องประดับมากเกินไป และหากพนักงานมี  
บาดแผลที่มือให้รักษาให้หายหรือปิดพลาสติกให้เรียบร้อย

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

#### กระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย



1. การต้อนรับลูกค้า
2. สอบถามความต้องการของลูกค้าว่าจะรับบริการอะไร
3. จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จะต้องให้บริการลูกค้าให้เรียบร้อย
4. นำลูกค้าเข้ารับบริการ
5. รับชำระค่าบริการจากลูกค้า
6. ส่งลูกค้า

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วมาก

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ เป็นตึกแถว อยู่ใกล้แหล่งชุมชน พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย การตกแต่งมีเอกลักษณ์ดี

การแต่งกายของพนักงาน สุภาพเรียบร้อย สะอาด

ด้านการผลิตและการดำเนินงาน พบว่า

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อยู่อย่างเพียงพอ มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ ต้องอยู่ใกล้แหล่งชุมชน และการคมนาคมสะดวก

การจัดสรรพื้นที่ภายใน คำนึงถึงความสะดวก และเหมาะสมในการให้บริการเป็นหลัก

ระบบป้องกันภัย มีระบบป้องกันอัคคีภัย และมีชุดปฐมพยาบาลไว้พร้อม

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ วัตถุดิบที่ใช้ในกิจการส่วนใหญ่มาจากสมุนไพรไทย

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ สมุนไพรสดจะเก็บไว้ในตู้เย็นเพื่อคงคุณภาพนานขึ้น

ส่วนสมุนไพรแห้งจะเก็บไว้ในตู้ที่ปิดมิดชิด ไม่อับชื้น

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ Body Scrub ราคาประมาณ 600 บาท

ด้านการเงิน

รายได้เฉลี่ยในการให้บริการลูกค้าประมาณ 1,200 บาทต่อคน

จัดหาเงินลงทุนจากการกู้เงินจากสถาบันการเงินร้อยละ 100

ไม่ได้มีการวางแผนการเงินและจัดสรรเงินลงทุนในกิจการอย่างเป็นทางการ

ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาธุรกิจสปา

- ผู้ที่สนใจประกอบธุรกิจสปา ควรมีเงินทุนสำรองเพื่อใช้จ่าย
- เรื่องการตลาดควรมีการวางแผนงานให้ดี

### กรณีศึกษาที่ 5

#### ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	พนักงานบุคคล	เพศ	ชาย
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	หุ้นส่วน
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	6 ปี
จำนวนพนักงาน	10 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	2 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	09.00 – 21.00 น.		

#### ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

##### ด้านการจัดการ

##### การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการผลิตและการดำเนินงาน เป็นการวางแผนในระยะ  
กลาง 2-3 ปี

##### การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรแบบเป็นทางการ คือ มีการแบ่งงานตามหน้าที่ที่มีผู้รับผิดชอบชัดเจน  
จัดแบ่งแผนกงานในด้านของ การบริการ บุคคล ทำความสะอาด บัญชี และการจัดการ  
ไม่มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

##### การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนหลังเปิดกิจการแล้ว

คุณสมบัติของพนักงานสปา ต้องมีบุคลิกภาพ ประสพการณ์ และต้องผ่านการอบรมและ  
ทดสอบความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือสถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจ  
และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ต้องมีบุคลิกภาพ ความสามารถ

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจากระดับความรู้, ความสามารถ

สวัสดิการที่ให้แก่พนักงานได้แก่ ประกันสังคม เงินเดือนประจำ ค่าคอมมิชชั่น มีโบนัส

สิ้นปี

พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยให้สอบถามและอธิบายให้แก่พนักงานใน  
ส่วนที่ยังไม่เข้าใจ โดยจัดให้มีการประชุมทุกเดือน

### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงานโดยให้อิสระในการทำงานไม่ก้ำก๋าย, ให้คอมมิชชั่น และดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

วิธีสั่งการกระทำโดยสั่งงานให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบ

ระบบสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้โทรศัพท์ และวิทยุสื่อสาร

### การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ความสะอาดเรียบร้อย

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับขึ้นเงินเดือน ปรับปรุงการบริการ และปรับปรุงบุคลากร เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ ปริมาณงาน และคุณภาพงาน

### ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ สถานที่ให้บริการ

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และประชาชนทั่วไป

แนวทางการตลาด โดยการติดต่อกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง, การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และออกแสดงผลิตภัณฑ์นอกสถานที่

### บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy) เช่นการนวดแผนไทย นวดน้ำมัน นวดน้ำทอง นวดเท้า, บอดี้ ทรีทเม้นต์ (Body Treatment) เช่น การประคบร่างกายด้วยลูกประคบที่อุ่น อบสมุนไพร ชัดผิว เฟเชียล ทรีทเม้นต์ (Facial Treatment) และวารีนบำบัด (Hydro Therapy)

### ราคา

ตั้งราคาตามการรับรู้คุณค่า

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 500-4,000 บาท

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ โดยผ่านนายหน้า เช่น มัคคุเทศก์ ผ่านบริษัทนำเที่ยว การแนะนำสถานบริการสปาทางเว็บไซต์ (Website)

รูปแบบของการให้บริการ ให้บริการที่ร้าน

การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การโฆษณา โดยลงโฆษณาตามหน้าหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นของจังหวัดเชียงใหม่
- การประชาสัมพันธ์ ผ่านบริษัทนำเที่ยว และมัคคุเทศก์
- การส่งเสริมการขาย โดยให้ส่วนลดพิเศษเมื่อซื้อบริการเป็น โปรแกรมเหมาจ่าย, มี  
คูปองลด 50% สำหรับลูกค้าประจำ

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ทุกเดือน

#### พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน และเน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วย  
เครื่องแบบมาตรฐาน, ไม่ทำผมตามแฟชั่น, การแต่งหน้าใช้สีโทนอ่อน, ความสะอาดของร่างกาย  
และหากพนักงานมีบาดแผล ให้รักษาให้หายหรือปิดพลาสติกให้เรียบร้อย

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

#### กระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ เริ่มจากการแนะนำน้ำมันนวด น้ำมันขัดตัว กลิ่น ให้ลูกค้าเลือกก่อน  
ให้บริการ เมื่อลูกค้าเลือกบริการที่ต้องการแล้ว นำลูกค้าเข้าห้องที่จัดเตรียมไว้เพื่อรับบริการ เมื่อ  
ลูกค้าเข้ารับบริการจนเสร็จตามโปรแกรมที่ลูกค้าเลือกไว้แล้ว มีบริการอาหารว่าง และคิคค่าบริการ  
จากนั้นให้แขกได้ชมสถานที่และถ่ายรูปได้ตามอัธยาศัย

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วมาก

#### สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ มีเอกลักษณ์เฉพาะ คือ ตกแต่งเป็นสถาปัตยกรรม  
ประยุกต์โดยใช้ศาลาทรงไทยโบราณ มีบรรยากาศแห่งความสงบและอบอุ่น เรียบง่าย สบายๆ ตาม  
วิถีแห่งล้านนาไทยโบราณ มีสระวน้ำอยู่ตรงกลาง และความร่มรื่นของต้นไม้ใหญ่

การแต่งกายของพนักงาน เป็นชุดเครื่องแบบมาตรฐานสำหรับพนักงาน

ด้านการผลิตและการดำเนินงาน พบว่า

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อยู่อย่างเพียงพอ

มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ ต้องมีความเป็นธรรมชาติ ห้างไกลมลพิษ มีความเป็นล้านนา

การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ การออกแบบให้สะดวกต่อการใช้งานมากที่สุด เน้นความ  
เรียบง่ายเป็นธรรมชาติ

ระบบป้องกันภัย มีถังดับเพลิง และระบบตัดไฟฟ้าลัดวงจร

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ เลือกสมุนไพรและผลิตภัณฑ์จากแหล่งที่เชื่อถือได้ การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ มีคลังสินค้าเก็บของแต่ละหมวดอย่างชัดเจน โดยแยกเป็นของใช้ทั่วไป ของใช้สำหรับสปา และของใช้สำหรับทำความสะอาด

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ โปรแกรมความเรียง ประกอบด้วย นวดแผนไทย นวดน้ำมันหอมระเหย นวดหน้าทอง ประคบร่างกายด้วยลูกประคบที่อุ่น นวดเท้า และอบชาวนา ราคาประมาณ 4,500 บาท

#### ด้านการเงิน

รายได้เฉลี่ยในการให้บริการลูกค้าประมาณ 1,200 บาทต่อคน จัดหาเงินลงทุนจากเงินของเจ้าของร้อยละ 40 และจากหุ้นส่วนร้อยละ 60 ไม่มีการวางแผนการเงินและจัดสรรเงินลงทุนในกิจการอย่างเป็นทางการ

#### ปัญหาและอุปสรรค

ด้านบุคลากร ปัญหาคือ บุคลากรมีการแย่งตัวกัน และที่มีก็ยังไม่มีความรู้ ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาธุรกิจสปา

บุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านการบำบัด และด้านการตลาด ต้องมีประสิทธิภาพ

#### กรณีศึกษาที่ 6

#### ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	นักบำบัด	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	บริษัท
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	3 ปี
จำนวนพนักงาน	8 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	20 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	10.00 – 22.00 น.		

#### ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

#### ด้านการจัดการ

##### การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการจัดการ และด้านการผลิตและการดำเนินงาน เป็นการวางแผนในระยะยาว

### การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรแบบง่ายไม่เป็นทางการ คือ มีเจ้าของกิจการเป็นผู้ดูแลบริหารในทุกๆ ด้าน กิจกรรมต่างๆ ขึ้นตรงกับผู้บริหาร

จัดแบ่งแผนกงานในด้านของ การบริการ บุคคล ทำความสะอาด

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ประสบการณ์

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีความสามารถ และประสบการณ์

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจาก ความขยัน

สวัสดิการที่ให้แกพนักงาน ได้แก่ ประกันสังคม เงินเดือนประจำ

พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยให้สอบถามและอธิบายให้แกพนักงานในส่วนที่ยังไม่เข้าใจ

การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงาน โดย ให้คอมมิชชั่น

วิธีสั่งการกระทำโดยมีใบสั่งงานของแต่ละแผนก

ระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้โทรศัพท์

การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของความก้าวหน้าของงานที่ได้รับ

มอบหมาย

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานคือ ความขยัน และตรงต่อเวลา

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับขึ้นเงินเดือน และคอมมิชชั่น

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงานคือ คุณภาพงาน

ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ สถานที่ให้บริการ

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของประชาชนทั่วไป และข้าราชการ

แนวทางการตลาด โดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ

บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy), บอดี้ ทรีทเม้นต์ (Body Treatment) ประกอบด้วย การขัดผิว พอกผิว และวารีบำบัด (Hydro Therapy)



**ราคา**

ตั้งราคาตามต้นทุน

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 500-2,500 บาท

**ช่องทางการจัดจำหน่าย**

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ โดยผ่านหน้า เช่น มัลติเทคส์ ผ่านบริษัทนำเที่ยว การให้การแนะนำสถานบริการสปาทาง เว็บไซต์ (Website)

รูปแบบของการให้บริการ โดยการให้บริการที่ร้าน และการให้บริการผ่านตัวแทนที่เราขาย สิทธิในการเป็นตัวแทนจำหน่าย (Franchise)

**การส่งเสริมการตลาด**

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การโฆษณา ลงในหน้านิตยสารแจกฟรี หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
- การประชาสัมพันธ์ การลงบทความในนิตยสารต่างๆ จัดทำแผ่นพับแนะนำสถานบริการแจก
- การส่งเสริมการขาย ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ทุกเดือน

**พนักงาน**

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการสร้างกระบวนการทำงานที่สั้น กระชับ และมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกัน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วยเครื่องแบบมาตรฐาน, การแต่งหน้าใช้สีโทนอ่อน และความสะอาดของร่างกาย

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

**กระบวนการให้บริการ**

ขั้นตอนการให้บริการ

1. การต้อนรับลูกค้า
2. สอบถามความต้องการของลูกค้าว่าจะรับบริการอะไร
3. นักบำบัดจะเป็นผู้จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จะต้องให้บริการลูกค้าให้เรียบร้อย
4. นำลูกค้าเข้ารับบริการตามโปรแกรมที่ลูกค้าได้เลือกไว้
5. เมื่อลูกค้าเข้ารับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว รับชำระค่าบริการจากลูกค้า
6. ส่งลูกค้า

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วมาก

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ มีบรรยากาศที่แวดล้อมไปด้วยต้นไม้ แหล่งน้ำ และเสียงนกจากธรรมชาติ การตกแต่งเป็นแบบล้านนา

การแต่งกายของพนักงาน ได้แก่ มีชุดเครื่องแบบมาตรฐานแบบล้านนา มีปิ่นปักผม  
ด้านการผลิตและการดำเนินงาน พบว่า

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อยู่อย่างเพียงพอ

มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ ต้องมีความเป็นธรรมชาติ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน

การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ การแยกส่วนการให้บริการ คือ นวดบำบัด วารีบำบัด และ  
Body Treatment ออกจากกันอย่างชัดเจน มีส่วนต้อนรับด้านหน้า และส่วนของพนักงานต่างหากไม่  
ปนกับส่วนของลูกค้า

ระบบป้องกันภัย มีระบบป้องกันอัคคีภัย

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ เลือกใช้แต่สมุนไพรไทย

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ เก็บรักษาตามชนิดของผลิตภัณฑ์ หรือวัตถุดิบนั้นๆ

สปาเมนูที่ถูกค่านิยมใช้บริการสูงสุดคือ Oasis Four Hands Massage ราคา 2,500 บาท

ด้านการเงิน

รายได้เฉลี่ยในการให้บริการลูกค้าประมาณ 1,500 บาทต่อคน

ไม่มีการวางแผนการเงินและจัดสรรเงินลงทุนในกิจการอย่างเป็นทางการ

ปัญหาและอุปสรรค

ด้านการตลาด ปัญหาคือ การแข่งขันสูง

#### กรณีศึกษาที่ 7

ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	นักบำบัด	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	บริษัท
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	3 ปี
จำนวนพนักงาน	5 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	5 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	10.00 – 22.00 น.		

## ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

### ด้านการจัดการ

#### การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการจัดการ และด้านการตลาด เป็นการวางแผนในระยะ กลาง

#### การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรแบบง่ายไม่เป็นการ คือ มีเจ้าของกิจการเป็นผู้ดูแลบริหารในทุกๆ ด้าน กิจกรรมต่างๆ ขึ้นตรงกับผู้บริหาร

จัดแบ่งแผนกงานในด้านของ การบริการ ทำความสะอาด

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

#### การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีความรู้ ประสบการณ์

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจาก ความขยัน

สวัสดิการที่ให้แก่พนักงาน ได้แก่ ประกันสังคม เงินเดือนประจำ

พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยแจกเอกสารความรู้เพิ่มเติม ให้พนักงาน สอบถามและอธิบายให้แก่พนักงานในส่วนที่ยังไม่เข้าใจ

#### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงาน โดยให้คอมมิชชั่น และอบรมพนักงานเป็นช่วงๆ

วิธีสั่งการกระทำโดยสั่งงานโดยตรงก่อนเริ่มงาน

ระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้โทรศัพท์

#### การควบคุม

ผู้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยของ

สถานที่

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า และมี ลูกค้าน่าประจำ

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับ ขึ้นเงินเดือน และเบี้ยขยัน

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงานคือ คุณภาพงาน

## ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ การตลาด

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของประชาชนทั่วไป

แนวทางการตลาด โดยการติดต่อกลุ่มเป้าหมายโดยตรง

### บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy), เฟเชียล ทรีทเม้นต์ (Facial Treatment), บอดี ทรีทเม้นต์ (Body Treatment) ประกอบด้วย การขัดผิว พอกผิว และวารีบำบัด

### ราคา

ตั้งราคาตามต้นทุน

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 200 – 2,500 บาท

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ถูกคัดค้าน โดยผ่านทาง การแนะนำสถานบริการสปาทางเว็บไซต์ (Website)

รูปแบบของการให้บริการ โดยการให้บริการที่ร้าน

### การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การโฆษณา ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น และนิตยสารท่องเที่ยวแจกฟรี
- การประชาสัมพันธ์ จัดทำแผ่นพับ และเว็บไซต์ เพื่อแนะนำสถานบริการ
- การส่งเสริมการขาย ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ทุกเดือน

### พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วย

### เครื่องแบบมาตรฐาน

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

### กระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ

1. การต้อนรับลูกค้า
2. สอบถามความต้องการของลูกค้าว่าจะรับบริการอะไร
3. จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จะต้องใช้บริการลูกค้าให้เรียบร้อย
4. นำลูกค้าเข้ารับบริการ

5. รับชำระค่าบริการจากลูกค้า

6. ส่งลูกค้า

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วมาก

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ เป็นอาคารตึกแถวตั้งอยู่บนถนนย่านใจกลางเมืองเชียงใหม่ ภายในสร้างบรรยากาศให้รู้สึกผ่อนคลาย อบอุ่น หอมอบอวลด้วย กลิ่นผลไม้และสมุนไพรไทย

การแต่งกายของพนักงาน ชุดเครื่องแบบมาตรฐาน

ด้านการผลิตและการดำเนินงาน พบว่า

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อยู่อย่างเพียงพอ

มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ อยู่ในแหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก มีที่จอดรถ

การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ การแยกส่วนตามพื้นที่การบริการ แบ่งเป็นส่วนของการต้อนรับ ส่วนการให้บริการ และส่วนของพนักงาน

ระบบป้องกันภัย มีระบบป้องกันอัคคีภัย และชุดปฐมพยาบาล

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ การใช้สมุนไพรสดและแห้งกว่า 50 ชนิด ปลูกโดยปราศจากการใช้สารเคมีจากแหล่งผลิตที่ได้มาตรฐานและผ่านขบวนการผลิตที่มีคุณภาพ ผลิตภัณฑ์บางตัวต้องนำเข้าจากต่างประเทศ เช่น โคลน และเกลือจากทะเลเดดซีประเทศอิสราเอล, น้ำมันหอมระเหยสำหรับใบหน้าจากประเทศฝรั่งเศส

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ ตามชนิดของผลิตภัณฑ์ หรือวัตถุดิบนั้นๆ

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ Body Scrub ราคาประมาณ 700 บาท

ด้านการเงิน

รายได้เฉลี่ยในการให้บริการลูกค้าประมาณ 1,500 บาทต่อคน

จัดหาเงินลงทุนจากเงินเจ้าของร้อยละ 70 และจากเงินกู้จากสถาบันการเงินอีกร้อยละ 30

ไม่มีการวางแผนการเงินและจัดสรรเงินลงทุนในกิจการอย่างเป็นทางการ

### กรณีศึกษาที่ 8

#### ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	เจ้าของธุรกิจ	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	สูงกว่าปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	เจ้าของคนเดียว
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	2.5 ปี
จำนวนพนักงาน	3 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	4 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	09.00 – 19.00 น.		

#### ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

##### ด้านการจัดการ

##### การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการจัดการ ด้านการตลาด การผลิตและการดำเนินงาน และด้านการเงิน โดยเป็นการวางแผนในระยะสั้น

##### การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรแบบง่ายไม่เป็นทางการ คือ มีเจ้าของกิจการเป็นผู้ดูแลบริหารในทุกๆ ด้าน กิจกรรมต่างๆ ขึ้นตรงกับผู้บริหาร

จัดแบ่งแผนกงานในด้านของการบริการ บุคคล การจัดการ

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

##### การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนหลังเปิดกิจการแล้ว

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และต้องผ่านการอบรม และทดสอบความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือ สถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีความรู้

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจากความสามารถ ความขยัน

สวัสดิการที่ให้แกพนักงาน ได้แก่ เงินเดือนประจำ ค่าคอมมิชชั่น เบี้ยขยัน

พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยแจกเอกสารความรู้เพิ่มเติม, อบรมเป็นช่วงๆ ในที่ทำงาน ให้พนักงานออกไปอบรมภายนอก ให้สอบถามและอธิบายให้แกพนักงานในส่วนที่ยังไม่เข้าใจ และพาพนักงานในดูงานที่สปาอื่นบ้าง



### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงานโดยให้คอมมิชชั่น ดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และดูแลอย่างพี่น้อง

วิธีสั่งการกระทำโดยมีใบสั่งงานของแต่ละแผนก สั่งงานให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบ และสั่งงานโดยตรงก่อนเริ่มงาน

ระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้การสั่งงานโดยตรง

### การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของจำนวนลูกค้า ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย และผลตอบรับจากลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการดีหรือชม หรือการแนะนำต่างๆ

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า มีลูกค้าประจำ ความขยัน ตรงต่อเวลา และความสะอาดเรียบร้อย

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับขึ้นเงินเดือน เบี้ยขยัน คอมมิชชั่น ปรับปรุงด้านบริการ และปรับปรุงบุคลากร

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ ปริมาณงาน เวลา คุณภาพงาน ค่าใช้จ่าย

### ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพของบุคลากร สถานที่ให้บริการ

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของข้าราชการ และเจ้าของกิจการ

แนวทางการตลาดโดยการติดต่อกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ และการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

### บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy) เช่นการนวดแผนไทย นวดฝ่าเท้า นวดน้ำมันหอมระเหย บอดี้ ทรีทเม้นต์ (Body Treatment) เช่นการขัดผิวบำรุงผิวพรรณ อาบน้ำแร่แช่น้ำนม อบตัว เฟเชียล ทรีทเม้นต์ (Facial Treatment) เช่นการขัดหน้า นวดหน้า

### ราคา

ตั้งราคาตามต้นทุน ตามสภาพการแข่งขัน และตามการรับรู้คุณค่า (ตามช่วงเวลาหรือเทศกาล)

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 59-2,800 บาท

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ ผ่านบริษัทนำเที่ยว ลูกค้าติดต่อโดยตรงกับทางร้าน และทางสถานีวิทยุที่โฆษณา

รูปแบบของการให้บริการ การให้บริการที่ร้าน และบริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ

### การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การโฆษณา มีการโฆษณาทางวิทยุ มีช่วงเวลาส่งเสริมการขายพิเศษเป็นบางช่วง
- การประชาสัมพันธ์ เริ่มจากในโครงการบ้านจัดสรรที่ตนเองเป็นเจ้าของก่อน แล้วขยายไปจนทั่วอำเภอสันป่าตอง และอำเภอใกล้เคียง
- การส่งเสริมการขาย โดยการสมัครสมาชิก ส่วนลดพิเศษ และมอบของที่ระลึกตามเทศกาลต่างๆ

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด 2 เดือนครั้ง

### พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกัน และการสลับเปลี่ยนกันทำงาน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วยเครื่องแบบมาตรฐานไม่ทำผมตามแฟชั่น หรือปล่อยให้ยาวเกะกะขณะให้บริการลูกค้า การแต่งหน้าใช้สีโทนอ่อน ความสะอาดของร่างกาย ไม่ใช่เครื่องประดับที่มีสีฉูดฉาด และไม่ควรวางเครื่องประดับมากจนเกินไป หากพนักงานมีบาดแผลที่มือให้รักษาให้หาย หรือปิดพลาสติกให้เรียบร้อย

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

### กระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ

1. การต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาในร้านอย่างเป็นมิตร อบอุ่น และสบาย
2. พุดคุยและให้กรอกประวัติส่วนตัว รวมถึงประวัติสุขภาพเบื้องต้น
3. สอบถามความต้องการของลูกค้าว่าจะรับบริการอะไร
4. จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จะต้องใช้บริการลูกค้าให้เรียบร้อย
5. นำลูกค้าเข้ารับบริการ

6. ถ้าเป็นกรณีนวดแผนไทย หรือนวดฝ่าเท้า จะมีการให้บริการแช่เท้าในน้ำสมุนไพร และล้างเท้าให้ก่อน

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วปานกลาง

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ ที่ตั้งของสถานบริการไม่ติดถนนใหญ่มากนัก อยู่ในหมู่บ้านจัดสรร บริเวณโดยรอบเป็นส่วนลำไย และทุ่งนา ด้านข้างและด้านหลังมีลำน้ำสายเล็กๆ ไหลผ่าน บรรยากาศร่มรื่น สบายๆ

การแต่งกายของพนักงาน แต่งกายด้วยชุดพื้นเมืองไทยล้านนา

ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

สถานประกอบการยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ เช่น เตียงนวดน้ำมัน และคู่ออบไอน้ำ

มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งที่ไปมาสะดวก แต่ไม่อยู่ในที่มีเสียงดังจนเกินไป สถานที่ต้องร่มรื่น

การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ มีแนวคิดแบบสบายๆ ไม่เน้นหรูหราจนเกินไป แต่ต้องสะอาด ปลอดภัย โล่งสบาย หายใจสะดวก บรรยากาศโดยรอบจะมีน้ำตก มีเสียงน้ำไหลเหมือนอยู่ใกล้ธรรมชาติตลอดเวลา มีเสียงเพลงเบาๆ ฟังแล้วรู้สึกสบาย มีกลิ่นหอมของสมุนไพรไทย และกลิ่นบำบัดต่างๆ การตกแต่งเป็นแบบพื้นเมือง

ระบบป้องกันภัย มียามคอยดูแลตอนกลางคืน

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ เลือกผลิตภัณฑ์ที่มีผลข้างเคียงน้อยที่สุด ส่วนใหญ่จะใช้สมุนไพรสดเกือบทุกอย่าง

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ จะเก็บตามประเภทของผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบนั้นๆ เช่น ของสดต้องเก็บไว้ในตู้เย็น หรือของแห้งต้องเก็บไว้ในที่ที่มีอากาศเย็น ไม่ร้อน หรืออับชื้น จะมีห้องเก็บผลิตภัณฑ์ และห้องเตรียมผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบนั้นๆ โดยตรง การเบิกใช้ผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบจะเบิกใช้ตามสูตรของแต่ละตัว ซึ่งพนักงานจะทราบว่าต้องใช้เท่าไร และวิธีใช้ทำอย่างไร โดยมีสูตรคิดไว้ในห้องเตรียมผลิตภัณฑ์

สปาเมนูที่ถูกค่านิยมใช้บริการสูงสุดคือ ขัดผิวและแพคผิวพรรณ ราคาประมาณ 800 บาท

## ด้านการเงิน

รายได้เฉลี่ยในการให้บริการลูกค้าประมาณ 300 บาทต่อคน

จัดหาเงินลงทุนจากเงินตนเองร้อยละ 100

ไม่มีการวางแผนการเงินและจัดสรรเงินลงทุนในกิจการอย่างเป็นทางการ เป็นเพียงการกะเกณฑ์คร่าวๆ โดยมีการวางแผนว่าจะมีการลงทุนในเบื้องต้นก่อนดำเนินกิจการร้อยละ 80 และที่เหลืออีกร้อยละ 20 ใช้เป็นเงินทุนสำรอง และเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ

## ปัญหาและอุปสรรค

**ด้านบุคลากร** ปัญหาคือ บุคลากรจะทำงานอยู่ได้ไม่นาน จะมีการเปลี่ยนบุคลากรอยู่เรื่อยๆ

**ด้านการตลาด** ปัญหาคือ ช่วงฤดูฝน ลูกค้าจะมาน้อย แม้จะมีการทำกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอยู่อย่างสม่ำเสมอ

**ด้านการลงทุน** ปัญหาคือ ลงทุนสูง ต้องใช้เงินมาก กว่าจะได้ทุนคืนนานกว่า 2 ปี

**ด้านผลิตภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์** ปัญหาคือ ผลิตภัณฑ์บางอย่างดูแลรักษายากโดยเฉพาะสมุนไพรสด บางครั้งส่งมามาก แต่ใช้น้อยทำให้ต้องทิ้งที่เหลือไป วัสดุอุปกรณ์บางครั้งต้องทำความสะอาดทันที มิฉะนั้นจะใช้ได้ไม่ดี

## ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาธุรกิจสปา

### สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**ด้านการประชาสัมพันธ์** ควรมีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ทั้งภาครัฐ และเอกชน

**ด้านกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง** ควรมีการสอบผู้ดำเนินการสปาบ่อยกว่านี้

### สำหรับผู้สนใจประกอบธุรกิจสปา (รายใหม่)

**เรื่องการลงทุน** ต้องคำนวณให้ดีว่าผลตอบแทนที่ได้รับในระยะที่ท่านเปิดใหม่จะคุ้มกับการลงทุนหรือไม่ มีทุนสำรองพอหรือเปล่า

**เรื่องการบริหารจัดการ** ต้องวางแผนให้ดี

**เรื่องการตลาด** ต้องมีการตลาดที่ไม่ซ้ำแบบใคร

**เรื่องบุคลากร** ต้องมีสำรองไว้เสมอ

อื่นๆ เจ้าของควรมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจสปา และสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง

### สำหรับผู้ประกอบธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ (ปัจจุบัน)

**การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ** ควรมีการร่วมมือกันในด้านต่างๆ ไม่ต่อสู้ในด้านราคา สร้างมาตรฐานให้เท่ากัน

การพัฒนาธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ ให้รัฐบาลส่งเสริม สนับสนุนเงินลงทุนง่ายกว่าเดิม และส่งเสริมให้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากท้องถิ่น และให้ความรู้แก่ผู้เป็นเจ้าของกิจการให้เข้าใจธุรกิจสปาอย่างถ่องแท้

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การดำเนินธุรกิจสปาเป็นกิจการที่ซับซ้อน การจะเปิดสปาได้นั้นต้องมีความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอในทุกๆ ด้าน ก่อนจะเปิดกิจการนี้ต้องดูตลาด ดูทำเลที่จะเปิด ดูลูกค้า ดูเศรษฐกิจ

ปัจจุบันธุรกิจนี้รัฐบาลควรจะให้การสนับสนุน ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้คนที่เข้ามาใช้บริการสปาเข้าใจด้วยว่า สปาคืออะไร มีประโยชน์อะไร ซึ่งปัจจุบันธุรกิจสปามีการเปิดขึ้นมาก แต่ผู้ใช้บริการ ไม่มากพอที่ทุกร้านจะมีคนเข้าจำนวนมากเพราะต้องดูเศรษฐกิจด้วย ดังนั้นถ้ายังไม่มั่นใจจะเปิดเป็นสปา ก็เปิดแบบเป็นนวดเพื่อสุขภาพบรรยากาศสปาจะดีกว่า

### กรณีศึกษาที่ 9

ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	เจ้าของธุรกิจ	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปริญญาเอก	ลักษณะของธุรกิจ	เจ้าของคนเดียว
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	4 ปี
จำนวนพนักงาน	10 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	5-10 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	10.00 –20.00 น.		

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

ด้านการจัดการ

การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าใน ด้านการตลาด โดยเป็นการวางแผนในระยะยาว

การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรแบบง่ายไม่เป็นทางการ คือมีเจ้าของกิจการเป็นผู้ดูแลบริหารในทุกๆ ด้าน กิจกรรมต่างๆ ขึ้นตรงกับผู้บริหาร

จัดแบ่งแผนกงานในด้านของ การตลาด การบริการ บุคคล ทำความสะอาด บัญชี การ

จัดการ

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

### การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจาก ระดับความรู้ ความสามารถ และความ

ขยัน

สวัสดิการที่ให้แก่นักงาน ได้แก่ ประกันสังคม ค่าคอมมิชชั่น เบี้ยขยัน

พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยอบรมเป็นช่วงๆ ในที่ทำงาน ให้สอบถามและอธิบายให้แก่นักงานในส่วนที่ยังไม่เข้าใจ

### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงานโดย ให้คอมมิชชั่น ดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

วิธีสั่งการกระทำโดย สั่งงานให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบ

ระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้โทรศัพท์

### การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของจำนวนลูกค้า ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ และความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า มีลูกค้าประจำ ความขยัน ตรงต่อเวลา ความสะอาดเรียบร้อย

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับ เบี้ยขยัน คอมมิชชั่น ปรับปรุงด้านบริการ และปรับปรุงบุคลากร

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ ปริมาณงาน คุณภาพงาน

### ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ การตลาด

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของนักศึกษา ประชาชนทั่วไป และข้าราชการ

แนวทางการตลาด โดยการติดต่อกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ตามสถานที่ต่างๆ และการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

### บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy) เช่นการนวดแผนไทย นวดสวีดิช นวดฝ่าเท้า นวดและขัดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหย บอดี้ ทรีทเม้นต์ (Body Treatment), เฟเชียล ทรีทเม้นต์ (Facial Treatment) และวารีนวดบำบัด



**ราคา**

ตั้งราคาตามต้นทุน

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 1,000-4,500 บาท

**ช่องทางการจัดจำหน่าย**

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ ผ่านนายหน้า เช่น มัคคุเทศก์ ผ่านบริษัทนำเที่ยว หรือลูกค้าติดต่อโดยตรงกับทางร้าน

รูปแบบของการให้บริการ การให้บริการที่ร้าน

**การส่งเสริมการตลาด**

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การโฆษณา มีการแจกแผ่นปลิวโฆษณา
- การประชาสัมพันธ์ ผ่านทางแผ่นปลิว และให้พนักงานประชาสัมพันธ์แก่ลูกค้าประจำ เพื่อเป็นการบอกกล่าวต่อๆ กันไปในวงกว้างมากขึ้น
- พนักงานขาย มีบุคลิกที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า
- การส่งเสริมการขาย โดยการสมัครสมาชิกฟรี และจัดทำ การส่งเสริมการขายบางช่วง เพื่อเป็นการเรียกลูกค้า

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ทุก 2-3 เดือน

**พนักงาน**

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน มีการสร้างกระบวนการทำงานที่สั้น กระชับ และมีประสิทธิภาพ เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกัน และการสลับเปลี่ยนกันทำงาน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วยเครื่องแบบมาตรฐาน ไม่ทำผมตามแฟชั่น หรือปล่อยให้ยาวเกะกะขณะให้บริการลูกค้า การแต่งหน้าใช้สีโทนอ่อน ความสะอาดของร่างกาย ไม่ใช่เครื่องประดับที่มีสีฉูดฉาด และไม่ควรวางเครื่องประดับมากจนเกินไป หากพนักงานมีบาดแผลที่มือให้รักษาให้หายหรือปิดพลาสติกให้เรียบร้อย

การฝึกอบรมพนักงาน มีอย่างต่อเนื่อง

**กระบวนการให้บริการ****ขั้นตอนการให้บริการ**

1. แนะนำข้อมูล หรือรายการส่งเสริมการขาย ให้แก่ลูกค้า
2. เสนอราคาแก่ลูกค้า และลูกค้าแจ้งความต้องการรับบริการ

3. นำลูกค้าเข้ารับบริการ ระหว่างที่ให้ลูกค้านั่งรอเป็นขั้นตอนการเตรียมอุปกรณ์ที่จะใช้ บริการให้แก่ลูกค้า นั้น จะบริการน้ำดื่มเพื่อสุขภาพ และจะมีพนักงานเข้ามาดูแลเอาใจ ใส่ลูกค้าไม่ให้ลูกค้ารู้สึกเหมือนนั่งรอนาน

4. เมื่อลูกค้าได้รับบริการครบถ้วน จะเป็นการคิดค่าบริการ และส่งลูกค้า

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วมาก

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ บริเวณร้านกว้างขวาง สงบ เรียบง่าย มีที่จอดรถ สะดวกสบาย มีพนักงานรักษาความปลอดภัย การตกแต่งเน้นความทันสมัย ผสมผสานกับความเป็น ธรรมชาติ

การแต่งกายของพนักงาน สะอาด เรียบร้อย แบบล้านนา

ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

สถานประกอบการยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเรื่องมีอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เตียงนวด น้ำมัน และตู้อบไอน้ำ

มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ ตั้งอยู่ในใกล้แหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวก

การจัดสรรพื้นที่ภายใน จะเน้นการใช้วัสดุที่สั่งมาจากต่างประเทศ มีการจัดสัดส่วนต่างๆ ของร้านอย่างเหมาะสม แยกส่วนเปียก และส่วนแห้งออกจากกัน

ระบบป้องกันภัย มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีถังดับเพลิงไว้ในจุดต่างๆ ของตัวอาคาร และติดตั้งระบบเตือนภัยอัตโนมัติ

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ การเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพเป็นสำคัญ

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ การจัดเก็บไว้ตามหมวดหมู่ และชนิดของ ผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบนั้นๆ โดยเก็บไว้ในตู้ปิดมิดชิด ถ้าเป็นของสดจะเก็บไว้ในตู้เย็น การเบิกของ ต้องมีการเขียนใบเบิก

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ Thai Ancient Style ราคาประมาณ 1,000 บาท

ด้านการเงิน

รายได้เฉลี่ยในการให้บริการลูกค้าประมาณ 2,000 บาทต่อคน

จัดหาเงินลงทุนจากเงินเจ้าของร้อยละ 100

ไม่มีการวางแผนการเงินและจัดสรรเงินลงทุนในกิจการอย่างเป็นทางการ

## ปัญหาและอุปสรรค

ด้านบุคลากร ปัญหาคือ การใช้ภาษาสื่อสารกับชาวต่างชาติ

ด้านการตลาด ปัญหาคือ ยังเข้าถึงลูกค้า ไม่ดีเท่าที่ควร

ด้านการลงทุน ปัญหาคือ ลงทุนสูง ต้องใช้เงินมาก กว่าจะได้ทุนคืนนานกว่า 2 ปี

## ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาธุรกิจสปา

### สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการนำแผ่นพับไปวางไว้เพื่อเป็นการแนะนำธุรกิจ

ด้านกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ควรมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องมารองรับ

### สำหรับผู้สนใจประกอบธุรกิจสปา (รายใหม่)

เรื่องการลงทุน จะต้องต้องมีเงินทุนพอสมควรเพื่อเสริมสภาพคล่อง

เรื่องการบริหารจัดการ ต้องมีความรู้ในทุกเรื่อง

เรื่องการตลาด ต้องออกไปหาลูกค้าตามกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ

เรื่องบุคลากร ควรเน้นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีบุคลิกภาพที่ดี

### สำหรับผู้ประกอบธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ (ปัจจุบัน)

การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ควรเข้าองค์กร เพื่อขอความร่วมมือ หรือเป็นผู้สนับสนุน ตามรายการวิทยุ

การพัฒนาธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ ควรให้เน้นในเรื่องของคุณภาพ

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ที่ต้องการดำเนินธุรกิจสปา ควรต้องมีความรู้ ความสนใจ ติดตามข่าวสารทุกวัน เพื่อจะได้ทราบว่าจะมีอะไรใหม่ๆ เข้ามาในธุรกิจสปาบ้าง

## กรณีศึกษาที่ 10

### ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	ผู้จัดการ	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปริญญาโท	ลักษณะของธุรกิจ	เจ้าของคนเดียว
ประเภทของสปา	Hotel & Resort Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	5 ปี
จำนวนพนักงาน	6 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	10 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	10.00 –22.00 น.		

## ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

### ด้านการจัดการ

#### การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการจัดการ ด้านการตลาด โดยเป็นการวางแผนในระยะยาว

#### การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรแบบง่ายไม่เป็นการ คือมีเจ้าของกิจการเป็นผู้ดูแลบริหารในทุกๆ ด้าน กิจกรรมต่างๆ ขึ้นตรงกับผู้บริหาร

จัดแบ่งแผนกงานในด้านของ การบริการ ทำความสะอาด

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

#### การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจากระดับความสามารถ และความขยัน

สวัสดิการที่ให้แกพนักงาน ได้แก่ ประกันสังคม ค่าคอมมิชชั่น

พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยอบรมเป็นช่วงๆ ในที่ทำงาน

#### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงาน โดย ให้คอมมิชชั่น ดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

วิธีสั่งการกระทำโดย สั่งงานโดยตรงก่อนเริ่มงาน

ระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้โทรศัพท์

#### การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของจำนวนลูกค้า ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า และการตรงต่อเวลา

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับ ขึ้นเงินเดือน และเบี้ยขยัน

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ เวลา และคุณภาพงาน

## ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และสถานที่ให้บริการ กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของประชาชนทั่วไป และข้าราชการ  
 แนวทางการตลาด โดยการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า  
**บริการหลัก**

การนวดบำบัด (Massage Therapy) เช่น การนวดแผนไทย (Classic Thai Massage) นวดประคบสมุนไพร (Herbal Steam Massage) นวดเท้ากดจุด (Reflexology) บอดี้ ทรีทเม้นต์ (Body Treatment) เช่น การขัดผิว (Body Scrub) พอกกาย (Body Masque) และวารีนบำบัด (Hydro Therapy)

### ราคา

ตั้งราคาตามต้นทุน

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 500- 7,000 บาท

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ โดยผ่านบริษัทนำเที่ยว และการแนะนำสถานบริการสปาผ่านทางเว็บไซต์ (Website)

รูปแบบของการให้บริการ โดยการให้บริการที่ร้าน

### การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การส่งเสริมการขาย โดยการจัดทำรายการส่วนลดพิเศษเพื่อเป็นการเรียกลูกค้าความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ทุก 2-3 เดือน

### พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการสร้างกระบวนการทำงานที่สั้นกระชับ และมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกัน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วยเครื่องแบบมาตรฐาน ความสะอาดของร่างกาย

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

### กระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ

1. แนะนำข้อมูล หรือรายการส่งเสริมการขาย ให้แก่ลูกค้า
2. เสนอราคาแก่ลูกค้า และลูกค้าแจ้งความต้องการรับบริการ

3. นำลูกค้าเข้ารับบริการ ระหว่างที่ให้ลูกค้านั่งรอเป็นขั้นตอนการเตรียมอุปกรณ์ที่จะใช้ บริการให้แก่ลูกค้า นั้น จะบริการน้ำดื่มเพื่อสุขภาพ และจะมีพนักงานเข้ามาดูแลเอาใจใส่ลูกค้าไม่ให้ลูกค้ารู้สึกเหมือนนั่งรอนาน

4. เมื่อลูกค้าได้รับบริการครบถ้วน จะเป็นการคิดค่าบริการ และส่งลูกค้า

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วมาก

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ การตกแต่งแบบพื้นเมืองร่วมสมัย วัสดุส่วนใหญ่ทำจากไม้ ทำให้นึกถึงความเป็นธรรมชาติ สวนด้านนอกจัดตกแต่งด้วยต้นไม้สีเขียว ให้ความรู้สึกร่มรื่น เย็น สบาย เป็นบรรยากาศแห่งการพักผ่อน และผ่อนคลายอย่างแท้จริง

การแต่งกายของพนักงาน ชุดเครื่องแบบตัดด้วยผ้าพื้นเมือง

ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อย่างพอเพียง

มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ ตั้งอยู่ท่ามกลางธรรมชาติ การคมนาคมสะดวก มีที่จอดรถ และบริเวณโดยรอบ

การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ การจัดสรรพื้นที่ตามการบริการแต่ละประเภท ไม่ปะปนกัน

ระบบป้องกันภัย มีระบบป้องกันอัคคีภัย และชุดปฐมพยาบาล

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ การเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ตามชนิดของผลิตภัณฑ์นั้นๆ แยกเป็นของสด ของแห้ง และของที่ต้องเก็บให้พ้นแสง

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ นวดแผนไทย ราคาประมาณ 1,900 บาท

ด้านการเงิน

รายได้เฉลี่ยในการให้บริการลูกค้าประมาณ 1,500 บาทต่อคน

จัดหาเงินลงทุนจากเงินของเจ้าของร้อยละ 50 และเงินกู้จากสถาบันการเงินร้อยละ 50

ไม่มีการวางแผนการเงินและจัดสรรเงินลงทุนในกิจการอย่างเป็นทางการ

ปัญหาและอุปสรรค

ด้านการตลาด ปัญหาคือ มีการแข่งขันสูง

ด้านการลงทุน ปัญหาคือ ลงทุนสูง เงินไม่เพียงพอ



ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาธุรกิจสปา

สำหรับผู้สนใจประกอบธุรกิจสปา (รายใหม่)

เรื่องการลงทุน จะต้องเตรียมด้านการเงินให้พร้อม

เรื่องการตลาด ต้องรู้จักแนวทางในการโฆษณา

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ (ปัจจุบัน)

การพัฒนาธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ ควรสร้างบรรยากาศสปาให้เป็นเอกลักษณ์ของ  
ล้านนา มีความเป็นธรรมชาติของทางเหนือ

### กรณีศึกษาที่ 11

ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	ผู้จัดการ	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	บริษัท
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	5 ปี
จำนวนพนักงาน	6 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	- คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	10.00 – 22.00 น.		

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

ด้านการจัดการ

การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการตลาด โดยเป็นการวางแผนในระยะยาว

การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรแบบง่ายไม่เป็นทางการ คือ มีเจ้าของกิจการเป็นผู้ดูแลบริหารในทุกๆ  
ด้าน กิจกรรมต่างๆ ขึ้นตรงกับผู้บริหาร

จัดแบ่งแผนกงานในด้านของ การบริการ บุคคล การจัดการ

ไม่มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีความสามารถ ประสบการณ์ ต้องผ่านการอบรม  
และทดสอบความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือสถานศึกษาที่คณะกรรมการ  
ตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง และเรื่องของอายุ

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีความรู้  
 ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจากความสามารถ และความขยัน  
 สวัสดิการที่ให้แก่พนักงาน ได้แก่ ประกันสังคม เงินเดือนประจำ ค่าคอมมิชชั่น  
 พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยอบรมเป็นช่วงๆ ในที่ทำงาน และให้พนักงาน  
 ออกไปอบรมภายนอก

#### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงาน โดยให้อิสระในการทำงาน ไม่ก้าวก่าย และให้คอมมิชชั่น

วิธีสั่งการกระทำโดยสั่งงานโดยตรงก่อนเริ่มงาน

ระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต

#### การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของจำนวนลูกค้า ความสะอาด  
 เรียบร้อยของสถานที่ และความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับปรับปรุงด้านบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ คุณภาพงาน

#### ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ คุณภาพของบุคลากร สถานที่ให้บริการ

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

แนวทางการตลาดโดยการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ตามสถานที่ต่างๆ และการสร้างความ  
 ประทับใจให้กับลูกค้า

#### บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy) เช่น การนวดแผนไทย (Classic Thai Massage) นวด  
 ประคบสมุนไพร (Herbal Steam Massage) นวดเท้ากดจุด (Reflexology), บอดี้ ทรีทเม้นต์ (Body  
 Treatment) เช่น การขัดผิว (Body Scrub) พอกกาย (Body Masque)

#### ราคา

ตั้งราคาตามต้นทุน

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 500 – 7,000 บาท

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ถูกคัดค้าน โดยผ่านนายหน้า เช่นมัคคุเทศก์ คนขับรถรับจ้าง ผ่านบริษัทนำเที่ยว ผ่านการแนะนำสถานบริการสปาทางเว็บไซต์ (Website)

รูปแบบของการให้บริการ โดยการให้บริการที่ร้าน

### การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การโฆษณา มีการลงโฆษณาในหนังสือท่องเที่ยวท้องถิ่น และแบบแจกฟรี และแผนที่โฆษณา
- การประชาสัมพันธ์ การจัดทำแผ่นพับแนะนำสถานบริการแจก
- การส่งเสริมการขาย โดยให้ส่วนลดพิเศษ

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ฤดูกาลที่มีลูกค้าน้อย

### พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกัน และการสลับเปลี่ยนกันทำงาน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วยเครื่องแบบมาตรฐาน ไม่ทำผมตามแฟชั่น หรือปล่อยให้ยาวเกะกะขณะให้บริการลูกค้า ความสะอาดของร่างกาย ไม่ใช่เครื่องประดับที่มีสีฉูดฉาด และไม่ควรสวมเครื่องประดับมากจนเกินไป หากพนักงานมีบาดแผลที่มือให้รักษาให้หาย หรือปิดพลาสติกให้เรียบร้อย

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

### กระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยน้ำ และผ้าเย็น
2. แนะนำบริการ สอบถามความต้องการของลูกค้าว่าต้องการรับบริการอะไร
3. ล้างเท้าของลูกค้าก่อนเข้ารับบริการด้วยสมุนไพรไทย
4. จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จะต้องใช้บริการลูกค้าให้เรียบร้อย
5. นำลูกค้าเข้ารับบริการ
6. กระบวนการคิดเงิน และส่งลูกค้า

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วปานกลาง

### สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ เป็นห้องแถวที่จัดตกแต่งด้วยศิลปะล้านนา สร้างบรรยากาศภายในให้รู้สึกถึงความสบาย ผ่อนคลาย เปิดเสียงเพลงเบาๆ และมีกลิ่นหอมของน้ำมันหอมระเหยอ่อนๆ

การแต่งกายของพนักงาน แต่งกายด้วยเครื่องแบบพื้นเมืองไทยล้านนา

### ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

สถานประกอบการยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ เช่น เตียงนวดน้ำมัน และตู้อบไอน้ำ

มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล การคมนาคมสะดวก อยู่ในแหล่งกลุ่มเป้าหมาย

การจัดสรรพื้นที่ภายใน ตามลักษณะการให้บริการแต่ละส่วน โดยแยกเป็นสัดส่วนแต่มีความต่อเนื่องกัน

ระบบป้องกันภัย มีระบบป้องกันอัคคีภัย

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ส่วนใหญ่ใช้สมุนไพรไทย

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ เก็บรักษาตามชนิดของผลิตภัณฑ์ และวัตถุดิบ

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ นวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหย ราคา 1,800 บาท

### ด้านการเงิน

ไม่ตอบด้านการเงิน

### ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาธุรกิจสปา

#### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอให้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาคำนึงถึง คุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพมากกว่าการนำเสนอพนักงานด้วยหน้าตา มีผลให้ธุรกิจสปาถูกมองไปในทางที่ไม่ดี ส่งผลกระทบต่อธุรกิจสปาโดยรวม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## กรณีศึกษาที่ 12

## ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ และเจ้าของ	เพศ	ชาย
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	หุ้นส่วน
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	7 ปี
จำนวนพนักงาน	10 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	8-10 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	09.30 –20.30 น.		

## ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

## ด้านการจัดการ

## การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการตลาด การผลิตและการดำเนินงาน และด้านการเงิน โดยเป็นการวางแผนในระยะสั้น

## การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรเป็นทางการ โดยแบ่งตามหน้าที่ คือมีผู้บริหารระดับสูง และแผนกต่างๆ มีรับผิดชอบในแต่ละหน้าที่

จัดแบ่งแผนกงานในด้านของการตลาด การบริการ บุคคล ทำความสะอาด บัญชี การจัดการ และคลังสินค้า

## มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

## การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และต้องผ่านการอบรม และทดสอบความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือ สถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง มีจิตวิทยาบริการ เป็นคนสะอาด มีจิตใจดีมีเมตตา

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และควรมีความรู้ในเรื่องของสปาด้วยจะดียิ่งขึ้น

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจากระดับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความขยัน

สวัสดิการที่ให้แก่นักงานได้แก่ ประกันสังคม เงินเดือนประจำ และค่าคอมมิชชั่น

พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยแจกเอกสารความรู้เพิ่มเติม อบรมเป็นช่วงๆ ในที่ทำงาน ให้นักงานออกไปอบรมภายนอก ให้สอบถามและอธิบายให้แก่นักงานในส่วนที่ยังไม่เข้าใจ

#### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงานโดย ให้คอมมิชชั่น อบรมพนักงานเป็นช่วงๆ ดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

วิธีสั่งการกระทำโดยมีใบสั่งงานของแต่ละแผนก สั่งงานให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบ และสั่งงานโดยตรงก่อนเริ่มงาน

ระบบสื่อสารภายในองค์กรโดยเอกสารจ่ายงานล่วงหน้า

#### การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของจำนวนลูกค้า ความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่ และความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า มีลูกค้าประจำ ความขยัน ตรงต่อเวลา และความสะอาดเรียบร้อย

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับ ขึ้นเงินเดือน คอมมิชชั่น ปรับปรุงด้านบริการ และปรับปรุงบุคลากร

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ ปริมาณงาน เวลา คุณภาพงาน ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพของบุคลากร สถานที่ให้บริการ

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของนักศึกษา ประชาชนทั่วไป ชาวต่างชาติที่พำนักอยู่ในเมืองไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

แนวทางการตลาดโดยการติดต่อกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ และการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

#### บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy) เช่นการนวดเพื่อความงาม นวดไทยคลายเส้น ดันฉับ ไทยโบราณ นวดหน้าบำรุงผิวให้อ่อนวัย, บอดี้ ทรีทเม้นต์ (Body Treatment) เช่นการดูแลรักษาผิว และทำให้สวยงาม และวารีนบำบัด (Hydro Therapy)



**ราคา**

ตั้งราคาตามต้นทุน

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 800-3,500 บาท

**ช่องทางการจัดจำหน่าย**

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ โดยผ่านนายหน้า เช่น มัคคุเทศก์ คนขับรถรับจ้าง ผ่านบริษัทนายหน้าเที่ยว และการแนะนำสถานบริการสปาผ่านทางเว็บไซต์ (Website)

รูปแบบของการให้บริการ โดยการให้บริการที่ร้าน

**การส่งเสริมการตลาด**

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การโฆษณา มีการลงโฆษณาในหนังสือแจกฟรี แจกแผ่นพับใบปลิว ทำป้ายโฆษณา
- การประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ผ่านบทความทางหน้าหนังสือพิมพ์ ออกแสดงสินค้าตามงานต่างๆ
- พนักงาน มีเจ้าหน้าที่การตลาด ออกทำการตลาดตามกลุ่มเป้าหมาย และแผนงานที่วางไว้
- การส่งเสริมการขาย โดยจัดช่วง HAPPY HOUR ลดราคาสำหรับสมาชิก จัดทำบัตรสมาชิกลด 30% สำหรับลูกค้าทั่วไป และ PRIORITY CARD สำหรับลูกค้าประจำลด 50% มีการจัดทำ CHEQUE BOOK จำหน่ายเป็นเล่มเพื่อรับบริการตามมูลค่า CHEQUE

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ทุก 3 เดือน

**พนักงาน**

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน มีการสร้างกระบวนการทำงานที่สั้น กระชับ และมีประสิทธิภาพ เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกัน และการสลับเปลี่ยนกันทำงาน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วยเครื่องแบบมาตรฐาน ไม่ทำผมตามแฟชั่นหรือปล่อยให้ยาวเกะกะขณะให้บริการลูกค้า การแต่งหน้าใช้สีโทนอ่อน ความสะอาดของร่างกาย ไม่ใช้เครื่องประดับที่มีสีฉูดฉาด และไม่ควรวางเครื่องประดับมากจนเกินไป และหากพนักงานมีบาดแผลที่มีโอกาสให้รักษาให้หาย หรือปิดพลาสติกให้เรียบร้อย

การฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง

## กระบวนการให้บริการ

### ขั้นตอนการให้บริการ

1. การต้อนรับลูกค้า
2. สอบถามความต้องการของลูกค้าว่าจะรับบริการอะไร
3. จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ต้องใช้บริการลูกค้าให้เรียบร้อย
4. นำลูกค้าเข้ารับบริการ
5. รับชำระค่าบริการจากลูกค้า
6. ส่งลูกค้า

### มีระบบการจองเวลา

### ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วมาก

### สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ การตกแต่งด้วยศิลปะล้านนาแบบทันสมัย ตั้งอยู่ในอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก สร้างบรรยากาศให้พร้อมไปด้วยรูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส ทำให้รู้สึกสบาย ผ่อนคลาย

การแต่งกายของพนักงาน ได้แก่ การแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ สีสะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการทำงาน

### ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อยู่อย่างพอเพียง มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ ตั้งอยู่ในชุมชนที่มีผู้อยู่อาศัยที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย การคมนาคมสะดวก ได้รับการสนับสนุนจากเจ้าของสถานที่ที่ตั้งของธุรกิจ

การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ การจัดสรรพื้นที่ตามหลักของการบริหารแบบสเปา และฮวงจุ้ยผสมผสานกัน มีโถน้ำดินเป็นสัญลักษณ์ แบ่งสัดส่วนแผนกบริการเป็นส่วนๆ ต่อเนื่องกัน โดยแยกส่วนที่เป็น Body Treatment ให้อยู่บริเวณเดียวกัน บริเวณส่วนเปียก ก็อยู่ด้วยกัน ส่วนที่แห้งก็แยกอยู่อีกบริเวณหนึ่ง

ระบบป้องกันภัย มีระบบป้องกันอัคคีภัยในตัวอาคาร ระบบตัดไฟฟ้าเมื่อไฟฟ้าลัดวงจร การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ เลือกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ จากแหล่งผลิตที่ไว้ใจได้

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่การเก็บวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ไว้ในอุณหภูมิที่เหมาะสม ระยะเวลาหมดอายุของวัตถุดิบต้องดูด้วย เพื่อใช้ให้เหมาะสมได้มีการแบ่งใช้เป็นส่วนๆ ด้วยระบบการควบคุมคลังสินค้า และตั้งเบิกของใหม่เมื่อถึงจุด Safety Stock

สำเนาที่ถูกค่านิยมใช้บริการสูงสุดคือ Package B ราคาประมาณ 1,500 บาท

#### ด้านการเงิน

รายได้เฉลี่ยในการให้บริการลูกค้าประมาณ 1,500 บาทต่อคน

จัดหาเงินลงทุนจากเงินของเจ้าของร้อยละ 50 จากเงินหุ้นส่วนอีกร้อยละ 50

ไม่มีการวางแผนการเงินและจัดสรรเงินลงทุนในกิจการอย่างเป็นทางการ แต่ได้มีการจัดแบ่งงบประมาณออกตามความคิดของผู้ประกอบการเป็นส่วนต่างๆ ได้แก่ งบตกแต่งสถานที่ งบดำเนินการ งบด้านจัดหาวัตถุดิบสิ้นเปลือง งบจัดจ้างพนักงาน และตัดชุดฟอร์ม และงบโฆษณาประชาสัมพันธ์

#### ปัญหาและอุปสรรค

ด้านบุคลากร ปัญหาคือ ฝึกให้ทำงานคล่องแล้วก็ออกไปทำที่อื่น

ด้านการตลาด ปัญหาคือ มีคู่แข่งมาก ตัดราคากันเอง

ด้านการลงทุน ปัญหาคือ หุ้นส่วนบางคนไม่เข้าใจการทำงาน และสถานะของตนเอง

ด้านผลิตภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาคือ วัตถุดิบราคาแพงขึ้นเรื่อยๆ

#### ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาธุรกิจสปา

##### สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านการประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยวฯ และสมาคมไทยล้านนาสปา ควรมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ประกอบการมากกว่านี้

ด้านกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ควรแยกแยะสปาออกจากอาบ อบ นวด ให้ชัดเจน เพื่อศักดิ์ศรี และการเสียภาษี

##### สำหรับผู้สนใจประกอบธุรกิจสปา (รายใหม่)

เรื่องการลงทุน ต้องมีเงินลงทุน 2-3 ล้านบาทขึ้นไป

เรื่องการบริหารจัดการ ต้องมีความรู้การบริหารการเงิน บุคคล และธุรกิจ

เรื่องการตลาด ต้องได้พนักงานการตลาดที่เก่ง

เรื่องบุคลากร ต้องเลือกคนที่มีใจรักการบริการจริงๆ

##### สำหรับผู้ประกอบธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ (ปัจจุบัน)

การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ต้องเพิ่มสมาชิกสมาคมไทยล้านนาสปาให้มากขึ้น เพื่อรวมพลังกันต่อรองกับภาครัฐให้ช่วยเหลือได้

การพัฒนาธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ ให้รัฐบาลส่งเสริม สนับสนุนผ่านทางสมาคมไทย  
ล้านนาสปา หรือทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ร้านเล็กๆ ไม่ควรใช้คำว่าสปาต่อท้าย เพราะชาวต่างชาติจะเข้าใจผิดว่าสปาในประเทศไทย  
เป็นแบบนี้ ต้องให้เหมาะสม หากลงทุนน้อยๆ ควรใช้คำว่า Massage ก็พอ และรักษาคุณภาพการ  
บริการด้วย อย่าให้มีเรื่องบริการทางเพศเข้ามาเกี่ยวข้อง จะทำให้เกิดผลเสียหายทั้งระบบธุรกิจ

### กรณีศึกษาที่ 13

#### ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	นักบำบัด	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	เจ้าของคนเดียว
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	8 ปี
จำนวนพนักงาน	4 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	5-10 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	10.00 – 22.00 น.		

#### ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

##### ด้านการจัดการ

##### การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการจัดการ ด้านการตลาด การผลิตและการดำเนินงาน  
และด้านการเงิน โดยเป็นการวางแผนในระยะยาว

##### การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรแบบง่ายไม่เป็นทางการ คือ มีเจ้าของกิจการเป็นผู้ดูแลบริหารในทุกๆ  
ด้าน กิจกรรมต่างๆ ขึ้นตรงกับผู้บริหาร

จัดแบ่งแผนกงานในด้านของ การบริการ การจัดการ

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

##### การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีความสามารถ ประสบการณ์ และต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจากความสามารถ และความขยัน สวัสดิการที่ให้แก่นักงาน ได้แก่ ค่าคอมมิชชั่น เบี้ยขยัน

พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยให้สอบถามและอธิบายให้แก่นักงานในส่วนที่ยังไม่เข้าใจ

#### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงานโดย อบรมพนักงานเป็นช่วงๆ และดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

วิธีสั่งการกระทำโดยสั่งงาน โดยตรงก่อนเริ่มงาน

ไม่มีระบบสื่อสารภายในองค์กร

#### การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของจำนวนลูกค้า

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า มีลูกค้า

ประจำ ความขยัน

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับ ขึ้นเงินเดือน เบี้ยขยัน และปรับปรุงด้านบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ เวลา คุณภาพงาน

#### ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ สถานที่ให้บริการ เพราะอยู่ใกล้แหล่งของนักท่องเที่ยว

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของประชาชนทั่วไป และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

แนวทางการตลาด โดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ และการสร้างความ

ประทับใจให้กับลูกค้า

#### บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy)

ราคา

ตั้งราคาตามต้นทุน

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 200 – 4,000 บาท

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ โดยผ่านทาง การแนะนำสถานประกอบการทางเว็บไซต์ (Website) และลูกค้าติดต่อโดยตรงกับทางร้าน

รูปแบบของการให้บริการ โดยการให้บริการที่ร้าน

### การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การโฆษณา มีการลงโฆษณาในหนังสือท่องเที่ยว และหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
- การประชาสัมพันธ์ เน้นการบอกต่อ โดยสร้างความประทับใจ
- การส่งเสริมการขาย มีการจัดรายการส่งเสริมการขายเป็นช่วงๆ โดยเฉพาะฤดูกาลท่องเที่ยว จะมีรายการซื้อโปรแกรมสปา 1 ท่าน แอ้มฟรีอีก 1 ท่าน

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ตลอดทั้งปี แล้วแต่ความพอใจของลูกค้า พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วยเครื่องแบบมาตรฐาน ความสะอาดของร่างกาย ไม่ใช้เครื่องประดับที่มีสีฉูดฉาด และไม่ควรวางเครื่องประดับมากจนเกินไป

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

### กระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ

1. ต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาในร้าน
2. สอบถามความต้องการของลูกค้าว่าจะเลือกรับบริการอะไร
3. จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จะต้องให้บริการลูกค้าให้เรียบร้อย
4. นำลูกค้าเข้ารับบริการ

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วมาก ขึ้นอยู่กับปริมาณลูกค้าด้วยว่ามีมากหรือน้อย ในขณะนั้น

### สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ การตกแต่งบรรยากาศสบายๆ แบบพื้นเมืองล้านนา สร้างบรรยากาศด้วยรูป รัส กลิ่น เสียง ตามลักษณะของสปาทั่วไป

การแต่งกายของพนักงาน แต่งกายด้วยชุดพื้นเมืองไทยล้านนา เรียบง่าย ไม่ฉูดฉาด



### ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อย่างพอเพียง มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี  
ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างๆ เป็นแหล่งที่พักของนักท่องเที่ยว การคมนาคมสะดวก ไม่อยู่ห่างไกลจากชุมชนจนเกินไป  
การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ เน้นสีส้ม สบายตา วัสดุที่ใช้เป็นธรรมชาติ เน้นของตกแต่งที่เป็นวัสดุของพื้นเมือง พื้นที่จัดแบ่งเป็นส่วนๆ โดยด้านหน้าจะเป็นบริการนวดทั่วไป ด้านหลังจะเป็นพื้นที่ของการนวดตัว ชัดตัว

ระบบป้องกันภัย มีการติดตั้งระบบป้องกันอัคคีภัย

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ การเลือกผลิตภัณฑ์ที่ทำจากธรรมชาติ 100% เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์บางชนิดที่ต้องรักษาอุณหภูมิก็จะจัดแยกไว้ต่างหาก บางชนิดอยู่ในบรรจุภัณฑ์ปิดมิดชิด การเบิกจ่ายวัตถุดิบต้องทำการบันทึกว่าได้นำวัตถุดิบใดไปให้บริการบ้าง

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ ครอบสูตร ราคาประมาณ 3,700 บาท

### ด้านการเงิน

รายได้เฉลี่ยในการให้บริการลูกค้าประมาณ 1,000 บาทต่อคน

ไม่มีการวางแผนการเงินและจัดสรรเงินลงทุนในกิจการอย่างเป็นทางการ

### ปัญหาและอุปสรรค

ด้านบุคลากร ปัญหาคือ พนักงานไม่เพียงพอ หากเป็นช่วงที่ลูกค้ามาใช้บริการมาก

อื่นๆ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อลูกค้า ทำให้บางครั้งลูกค้าไม่มาใช้บริการหากไม่มีที่จอดรถ เพราะบริเวณด้านหน้าสถานประกอบการเป็นถนนแคบ และเป็นแหล่งชุมชน  
ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาธุรกิจสปา  
สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในวงกว้าง และให้เหมาะกับทุกกลุ่มเป้าหมาย

### สำหรับผู้สนใจประกอบธุรกิจสปา (รายใหม่)

เรื่องการลงทุน ควรมีการลงทุนอย่างเป็นระบบ และมีพื้นฐานที่มั่นคง

เรื่องการบริหารจัดการ ต้องมีการบริหารงานอย่างชัดเจน ในรายละเอียด

เรื่องบุคลากร พนักงานควรมีประสบการณ์ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า

อื่นๆ การเลือกทำเลที่ตั้ง ควรเลือกให้เหมาะสม และกว้างขวางเพียงพอ

### สำหรับผู้ประกอบธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ (ปัจจุบัน)

การพัฒนาธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ จัดอบรมร่วมกัน เพื่อปรับปรุงพัฒนาการบริการ ให้เป็นไปในลักษณะเดียวกัน

#### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ควรมีการศึกษากลุ่มเป้าหมายของการให้บริการให้ดี เพราะกลุ่มเป้าหมายมีหลายระดับแต่ละกลุ่มก็มีความต้องการแตกต่างกัน ดังนั้นถ้าเราสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เราต้องการได้ เราก็จะได้ใจของลูกค้า

### กรณีศึกษาที่ 14

#### ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	พนักงานต้อนรับ	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	บริษัท
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	.... ปี
จำนวนพนักงาน	5 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	..... คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	10.00-22.00 น.		

#### ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

##### ด้านการจัดการ

##### การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการจัดการ ด้านการตลาด การผลิตและการดำเนินงาน และด้านการเงิน โดยเป็นการวางแผนในระยะยาว

##### การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรแบบเป็นทางการ โดยแบ่งตามหน้าที่ โดยมีผู้บริหารระดับสูง และแผนกต่างๆ

จัดแบ่งแผนกงานในด้านของการตลาด การบริการ ทำความสะอาด บัญชี และการจัดการ

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

##### การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และต้องผ่านการอบรม และทดสอบความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือ สถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง นอกจากนี้ ยังต้องพร้อมที่จะทำงานได้ในทุกสถานการณ์

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจากระดับความรู้ ความสามารถ ความขยัน และประสบการณ์

สวัสดิการที่ให้แกพนักงาน ได้แก่ ประกันสังคม และค่าคอมมิชชั่น  
พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยแจกเอกสารความรู้เพิ่มเติม, อบรมเป็นช่วงๆ ในที่ทำงาน ให้พนักงานออกไปอบรมภายนอก ให้สอบถามและอธิบายให้แกพนักงานในส่วนที่ยังไม่เข้าใจ

#### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงานโดยให้อิสระในการทำงาน ไม่ก้าวก่ายงาน ให้คอมมิชชั่น อบรมพนักงาน เป็นช่วงๆ ดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

วิธีสั่งการกระทำโดยมีใบสั่งงานของแต่ละแผนก สั่งงาน โดยตรงก่อนเริ่มงาน

ระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้โทรศัพท์ และเอกสารจ่ายงานล่วงหน้า

#### การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของจำนวนลูกค้า ความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่ ความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า มีลูกค้า ประจำ ความขยัน ตรงต่อเวลา ความสะอาดเรียบร้อย

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับขึ้นเงินเดือน เบี้ยขยัน คอมมิชชั่น ปรับปรุงด้านบริการ และ ปรับปรุงบุคลากร

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ ปริมาณงาน เวลา คุณภาพงาน ค่าใช้จ่าย

#### ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพของบุคลากร สถานที่ให้บริการ

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของนักศึกษา ประชาชนทั่วไป ข้าราชการ

แนวทางการตลาด โดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ และการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

### บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy) บอดี้ ทรีทเมนต์ (Body Treatment) เฟเชียล ทรีทเมนต์ (Facial Treatment) วารีบำบัด (Hydro Therapy)

### ราคา

ตั้งราคาตามตามการรับรู้คุณค่า

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 300 – 2,500 บาท

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ถูกกล่าวถึงคือ ผ่านนายหน้า เช่น มัคคุเทศก์ คนขับรถรับจ้าง ผ่านบริษัทนำเที่ยว และผ่านทางกระแสนำสถานประกอบการสปาทางเว็บไซต์ (Website)

รูปแบบของการให้บริการ การให้บริการที่ร้าน

### การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การประชาสัมพันธ์ จัดทำแผ่นพับ และเว็บไซต์เพื่อแนะนำสถานบริการ ลงบทความในหน้าหนังสือพิมพ์
- การส่งเสริมการขาย ออกแสดงสินค้ากับภาครัฐ

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ทุกเดือน

### พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกัน การสลับเปลี่ยนกันทำงาน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วยเครื่องแบบมาตรฐาน ไม่ทำผมตามแฟชั่นหรือปล่อยให้ยาวเกะกะขณะให้บริการลูกค้า การแต่งหน้าใช้สีโทนอ่อน ความสะอาดของร่างกาย, ไม่ใช้เครื่องประดับที่มีสีฉูดฉาด และไม่ควรมองดูเครื่องประดับมากเกินไป และหากพนักงานมีบาดแผลที่มือให้รักษาให้หาย หรือปิดพลาสติกให้เรียบร้อย

การฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง

## กระบวนการให้บริการ

### ขั้นตอนการให้บริการ

1. การต้อนรับลูกค้า
2. สอบถามความต้องการของลูกค้าว่าจะรับบริการอะไร
3. จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จะต้องใช้บริการลูกค้าให้เรียบร้อย
4. นำลูกค้าเข้ารับบริการ
5. รับชำระค่าบริการจากลูกค้า
6. ส่งลูกค้า

### มีระบบการจองเวลา

### ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วมาก

### สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ เป็นลักษณะ Day Spa รูปแบบล้านนา เน้นความเป็นธรรมชาติเพื่อให้เกิดความรู้สึกสบาย ผ่อนคลาย โทนสีภายในให้ความรู้สึกอบอุ่น

การแต่งกายของพนักงาน ได้แก่ แต่งกายด้วยชุดพื้นเมืองไทยล้านนา สะอาด เรียบร้อย

### ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อยู่อย่างพอเพียง มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ ตั้งอยู่ใกล้กลุ่มแหล่งนักท่องเที่ยว การคมนาคมสะดวก ไม่ไกลจากชุมชน

การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ การแบ่งพื้นที่ในการใช้งานโดยเน้นความเป็นสัดส่วนตามลักษณะพื้นที่ใช้สอย คือ บริเวณทางเข้า ส่วนต้อนรับลูกค้า ส่วนพักผ่อนสำหรับลูกค้า ส่วนบริการลูกค้า และส่วนของพนักงาน

ระบบป้องกันภัย มีอุปกรณ์ดับเพลิง

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ การเลือกผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากสมุนไพรไทย

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ การเก็บสมุนไพรแห้ง ให้เก็บในที่แห้ง เย็น และอากาศถ่ายเทได้ดี ส่วนน้ำมันหอมระเหย ควรเก็บอยู่ในขวดสีชา ไม่ให้อากาศผ่านเข้าไปได้

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ Thai Massage & Hot Compress ราคา 1,900 บาท

### ด้านการเงิน

ไม่ตอบด้านการเงิน

## ปัญหาและอุปสรรค

ด้านการตลาด ปัญหาคือ มีการแข่งขันกันสูง

### กรณีศึกษาที่ 15

#### ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	ผู้จัดการ	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปริญญาโท	ลักษณะของธุรกิจ	เจ้าของคนเดียว
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	4 ปี
จำนวนพนักงาน	6 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	7 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	08.00 – 22.00 น.		

#### ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

##### ด้านการจัดการ

##### การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการตลาด การผลิตและการดำเนินงาน โดยเป็นการวางแผนในระยะยาว

##### การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรแบบง่ายไม่เป็นทางการ คือมีเจ้าของกิจการเป็นผู้ดูแลบริหารในทุกๆ ด้าน กิจกรรมต่างๆ ขึ้นตรงกับผู้บริหาร

จัดแบ่งแผนกงานในด้านของ การบริการ ทำความสะอาด

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

##### การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีความรู้ ประสบการณ์

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีความรู้ ประสบการณ์

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจากระดับความรู้ และความสามารถ

สวัสดิการที่ให้แก่พนักงาน ได้แก่ ประกันสังคม เงินเดือนประจำ และค่าคอมมิชชั่น

พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยแจกเอกสารความรู้เพิ่มเติม และอบรมเป็นช่วงๆ ในที่ทำงาน



### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงาน โดย ให้คอมมิชชั่น ดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

วิธีสั่งการกระทำโดยสั่งงานให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบ

ระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้โทรศัพท์

### การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของความก้าวหน้าของงานที่ได้รับ

### มอบหมาย

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ตรงต่อเวลา ความสะอาดเรียบร้อย

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับ คอมมิชชั่น

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ ปริมาณงาน คุณภาพงาน

### ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ การตลาด

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของประชาชนทั่วไป

แนวทางการตลาด โดยการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ตามสถานที่ต่างๆ

### บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy), วารีบำบัด (Hydro Therapy)

### ราคา

ตั้งราคาตามการรับรู้คุณค่า

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 200 -2,000 บาท

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ โดยผ่านบริษัทนำเที่ยว และผ่านทางกระเนาะนำสถานบริการทางเว็บไซต์ (Website)

รูปแบบของการให้บริการ โดยการให้บริการที่ร้าน

### การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การโฆษณา ลงในนิตยสารท่องเที่ยวฉบับแจกฟรี
- การประชาสัมพันธ์ จัดทำแผ่นพับ และเว็บไซต์แนะนำสถานบริการ
- การส่งเสริมการขาย รับสมัครสมาชิก ให้ส่วนลดพิเศษสำหรับโปรแกรมเหมาจ่าย

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ทุกเดือน

## พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน และเน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วยเครื่องแบบมาตรฐาน

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ

1. การต้อนรับลูกค้า
2. สอบถามความต้องการของลูกค้าว่าจะรับบริการอะไร
3. จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จะต้องใช้บริการลูกค้าให้เรียบร้อย
4. นำลูกค้าเข้ารับบริการ
5. รับชำระค่าบริการจากลูกค้า
6. ส่งลูกค้า

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วปานกลาง

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ มีลักษณะเหมือนบ้านพักตากอากาศ 2 ชั้น ครึ่งปูนครึ่งไม้ วัสดุที่ใช้ตกแต่งผสมผสานระหว่างไม้กับวัสดุจากธรรมชาติเช่น หิน ทำให้รู้สึกเหมือนอยู่ท่ามกลางธรรมชาติ มีบริเวณโดยรอบ บรรยากาศสงบเงียบ

การแต่งกายของพนักงาน ได้แก่ เป็นชุดเครื่องแบบผ้าไทยพื้นเมือง

ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อยู่อย่างพอเพียง

มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ การคมนาคมสะดวก อยู่ใกล้แหล่งชุมชน หรือแหล่ง

กลุ่มเป้าหมาย มีบริเวณโดยรอบ

การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ แยกตามพื้นที่ใช้งานเป็นสัดส่วน ตามหลักของมาตรฐาน

สปาฯ

ระบบป้องกันภัย มีระบบป้องกันอัคคีภัย และชุดปฐมพยาบาล

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ เลือกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ จากแหล่งผลิตที่ไว้ใจได้

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์บางชนิดที่ต้องรักษาอุณหภูมิก็จะจัดแยกไว้ต่างหาก บางชนิดอยู่ในบรรจุภัณฑ์ปิดมิดชิด เก็บให้พ้นแสง เป็นต้น

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ Full Spa Romantic ราคาประมาณ 1,600 บาท

ด้านการเงิน

ไม่ตอบด้านการเงิน

### กรณีศึกษาที่ 16

ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	ผู้จัดการ	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	เจ้าของคนเดียว
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	5 ปี
จำนวนพนักงาน	5 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	5 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	10.00 – 23.30 น.		

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

ด้านการจัดการ

การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในการผลิตและการดำเนินงาน และด้านการเงิน โดยเป็นการวางแผนในระยะยาว

การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรแบบง่ายไม่เป็นทางการ คือ มีเจ้าของกิจการเป็นผู้ดูแลบริหารในทุกๆ ด้าน กิจกรรมต่างๆ ขึ้นตรงกับผู้บริหาร

จัดแบ่งแผนกงานในด้านของการบริการ และทำความสะอาด

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ และประสบการณ์

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีความรู้และความสามารถ

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจากระดับความรู้ และความขยัน

สวัสดิการที่ให้แก่นักงานได้แก่ ประกันสังคม และค่าคอมมิชชั่น  
พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยให้พนักงานออกไปอบรมภายนอก, ให้  
สอบถามและอธิบายให้แก่นักงานในส่วนที่ยังไม่เข้าใจ

#### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงาน โดยให้คอมมิชชั่น และดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

วิธีสั่งการกระทำโดยสั่งงานโดยตรงก่อนเริ่มงาน

ระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้โทรศัพท์

#### การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของจำนวนลูกค้า

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความขยัน ความสะอาดเรียบร้อย

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับ คอมมิชชั่น และปรับปรุงด้านบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ เวลา คุณภาพงาน

#### ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพของบุคลากร  
สถานที่ให้บริการ

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของประชาชนทั่วไป และนักท่องเที่ยวต่างชาติ

แนวทางการตลาด โดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ และการสร้างความ  
ประทับใจให้กับลูกค้า

#### บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy), บอดี้ ทรีทเม้นต์ (Body Treatment), เฟเชียล ทรีทเม้นต์  
(Facial Treatment) วารีบำบัด (Hydro Therapy)

#### ราคา

ตั้งราคาตามต้นทุน

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 100-1,500 บาท

#### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ โดยผ่านนายหน้า เช่น มัคคุเทศก์ คนขับรถรับจ้าง และลูกค้าติดต่อ  
โดยตรงหน้าร้าน

รูปแบบของการให้บริการ โดยการให้บริการที่ร้าน

## การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การประชาสัมพันธ์ จัดพิมพ์แผ่นพับแนะนำสถานบริการ
- การส่งเสริมการขาย ให้ส่วนลดพิเศษ สมาชิก

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ช่วงลูกค้าน้อย  
พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน มีการสร้างกระบวนการทำงานที่  
สั้น กระชับ และมีประสิทธิภาพ

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วย  
เครื่องแบบมาตรฐาน และความสะอาดของร่างกาย

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ

1. การต้อนรับลูกค้า
2. สอบถามความต้องการของลูกค้าว่าจะรับบริการอะไร
3. จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จะต้องใช้บริการลูกค้าให้เรียบร้อย
4. นำลูกค้าเข้ารับบริการ
5. รับชำระค่าบริการจากลูกค้า
6. ส่งลูกค้า

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วปานกลาง

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ เป็นตึกแถว จัดบรรยากาศแบบล้านนา

การแต่งกายของพนักงาน แต่งกายด้วยชุดผ้าพื้นเมือง

ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ เช่น อย่างพอเพียง

มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ ใกล้แหล่งท่องเที่ยวของกลุ่มเป้าหมายชาวต่างชาติ หรือชุมชน

การคมนาคมสะดวก ไม่พลุกพล่านจนเกิดเสียงดังจนเกินไป

การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ แบ่งแยกตามลักษณะพื้นที่ใช้งาน โดยส่วนที่เป็นส่วนให้บริการจะเป็นสัดส่วนชัดเจน

ระบบป้องกันภัย มีถึงดับเพลิง

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ วัตถุดิบส่วนใหญ่เป็นสมุนไพรไทย จากแหล่งผลิตที่เชื่อถือได้ และไม่ซื้อที่ละมกๆ เนื่องจากการเก็บรักษาให้คงคุณค่าไว้ค่อนข้างยาก

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ ส่วนของสมุนไพรสดจะเก็บไว้ในตู้เย็น ส่วนสมุนไพรแห้ง(ผง) จะเก็บไว้ในที่แห้ง เย็น ไม่อับชื้น ส่วนของน้ำมันหอมระเหยจะต้องเก็บไว้ในภาชนะที่กันแสง และปิดให้สนิท

สปาเมνούที่ถูกค่านิยมใช้บริการสูงสุดคือ นวดน้ำมัน ราคาประมาณ 1,200 บาท

**ปัญหาและอุปสรรค**

ด้านบุคลากร ปัญหาคือ ผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญมีค่าตัวแพง เนื่องจากมีการซื้อตัวกัน เลยทำให้มีการเปลี่ยนงานกันบ่อย

ด้านการตลาด ปัญหาคือ การแข่งขันสูง ตัดราคากัน โดยเฉพาะที่ตั้งอยู่ในย่านเดียวกัน

### กรณีศึกษาที่ 17

**ข้อมูลทั่วไป**

ผู้ให้ข้อมูล	เจ้าของธุรกิจและผู้จัดการ	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	เจ้าของคนเดียว
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	5 ปี
จำนวนพนักงาน	2 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	.... คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	08.00 – 20.00 น.		

**ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการจัดการ**

**การวางแผน**

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการจัดการ ด้านการตลาด การผลิตและการดำเนินงาน และด้านการเงิน โดยเป็นการวางแผนในระยะสั้น

**การจัดองค์กร**

มีโครงสร้างองค์กรแบบง่ายไม่เป็นทางการ คือ มีเจ้าของกิจการเป็นผู้ดูแลบริหารในทุกๆ ด้าน กิจกรรมต่างๆ ขึ้นตรงกับผู้บริหาร



จัดแบ่งแผนงานในด้านของแผนกผม แผนกผิวหนัง แผนกผิวกาย และแผนกสปา  
ไม่มีคำบรรยายลักษณะงาน

#### การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์  
และต้องผ่านการอบรม และทดสอบความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือ  
สถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความสามารถ ประสบการณ์ และ  
ความขยัน

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจากความสามารถ ประสบการณ์ ความขยัน  
สวัสดิการที่ให้แก่พนักงาน ได้แก่ ประกันสังคม เงินเดือนประจำ ค่าคอมมิชชั่น เบี้ยขยัน  
พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยอบรมเป็นช่วงๆ ในที่ทำงาน และให้สอบถาม  
และอธิบายให้แก่พนักงานในส่วนที่ยังไม่เข้าใจ

#### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงานโดย ให้อิสระในการทำงานไม่ก้ำก๋ายงาน ให้คอมมิชชั่น ดูแลเอาใจใส่  
อย่างใกล้ชิด

วิธีสั่งการกระทำโดยสั่งงานโดยตรงก่อนเริ่มงาน

ระบบสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้โทรศัพท์

#### การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของจำนวนลูกค้า ความสะอาด  
เรียบร้อยของสถานที่ และความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า มีลูกค้า  
ประจำ ความขยัน ตรงต่อเวลา ความสะอาดเรียบร้อย

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับขึ้นเงินเดือน เบี้ยขยัน คอมมิชชั่น ปรับปรุงด้านบริการ และ  
ปรับปรุงบุคลากร

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ เวลา คุณภาพงาน ค่าใช้จ่าย  
ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพของบุคลากร  
สถานที่ให้บริการ และการบริการที่หลากหลาย

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของนักศึกษา ประชาชนทั่วไป

แนวทางการตลาด โดยการติดต่อกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ และการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

#### บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy), วารีบำบัด (Hydro Therapy), บอดี้ ทรีทเมนต์ (Body Treatment), เฟเชียล ทรีทเมนต์ (Facial Treatment)

#### ราคา

ตั้งราคาตามสภาพการแข่งขัน ฤดูกาล

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 300-4,500 บาท

#### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ ลูกค้าติดต่อโดยตรงกับทางร้าน

รูปแบบของการให้บริการ การให้บริการที่ร้าน

#### การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การโฆษณา มีการลงโฆษณาทางหน้านิตยสาร หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น สิ่งพิมพ์ท้องถิ่น เช่น แผ่นปลิวที่แทรกตามหน้าหนังสือเช่า
- การส่งเสริมการขาย โดยให้ส่วนลดกับลูกค้า

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ตามฤดูกาล

#### พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการสร้างกระบวนการทำงานที่สั้น กระชับ และมีประสิทธิภาพ เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งหน้าใช้สีโทนอ่อน ความสะอาดของร่างกาย แต่งกายสุภาพตามแฟชั่นได้ แต่ไม่ล่อแหลม

การฝึกอบรมพนักงาน มีอย่างต่อเนื่อง

#### กระบวนการให้บริการ

##### ขั้นตอนการให้บริการ

1. เมื่อลูกค้าเข้ามาติดต่อสอบถาม อธิบายขั้นตอนการบริการ และแนะนำบริการให้ลูกค้าเลือก
2. นำลูกค้าเข้ารับการบริการ
3. บริการอาหารว่างและ เครื่องดื่ม สำหรับลูกค้าที่มาใช้โปรแกรมแผนกผิวสวย
4. คิดเงิน

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วปานกลาง

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ เป็นตึกแถว ตกแต่งแบบล้านนาทันสมัย แบ่งห้องตามกฎหมายสถานประกอบการสปา และกฎข้อบังคับของกระทรวงสาธารณสุข

การแต่งกายของพนักงาน ได้แก่ แต่งกายตามสบาย สุภาพ ไม่ล่อแหลม

ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อยู่อย่างพอเพียง มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ จอดรถสะดวก เสียงไม่ดังมาก ไปมาสะดวก อยู่ใกล้แหล่งชุมชน การจัดสรรพื้นที่ภายใน จัดตามหลักฮวงจุ้ย สร้างบรรยากาศให้มีความรู้สึกผ่อนคลายด้วยกลิ่นหอมของน้ำมันหอมระเหย

ระบบป้องกันภัย มีระบบตัด ไฟฟ้าตัดวงจร มีบันไดหนีไฟ และโฟมฉีด

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่

1. เลือกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ผ่านการคัดสรรมาอย่างดี
2. ผลิตภัณฑ์จากประเทศออสเตรเลีย มีการรับประกันดูแลให้ลูกค้า เลือกบริษัทที่มีการอบรม มีใบรับรองมาตรฐานจากบริษัท มีแพทย์ของบริษัทเป็นที่ปรึกษา มีผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์คอยแนะนำการใช้

3. เลือกผลิตภัณฑ์สำหรับผมที่มีคุณภาพดี

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์ในร้านเป็นผลิตภัณฑ์สดใหม่เสมอ ทำแล้วทิ้งไม่ผสมค้างคืนไว้
2. มีการเก็บผลิตภัณฑ์ที่ไวต่อแสงไว้ต่างหาก
3. ผลิตภัณฑ์สดเก็บไว้ในตู้เย็น

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ โปรแกรมผิวสวยใส 6 ขั้นตอน (6 ครั้ง) ราคาประมาณ 4,500 บาท

ด้านการเงิน

รายได้เฉลี่ยในการให้บริการลูกค้าประมาณ 1,200 บาทต่อคน

จัดหาเงินลงทุนจากเงินของเจ้าของร้อยละ 50 และเงินกู้จากสถาบันการเงินอีกร้อยละ 50 (สำหรับซื้ออาคาร)

ไม่มีการวางแผนการเงินและจัดสรรเงินลงทุนในกิจการอย่างเป็นทางการ เป็นเพียงการกะเกณฑ์คร่าวๆ โดยมีการวางแผนว่าจะมีเงินทุนหมุนเวียนสำหรับอะไรบ้าง เช่น ค่าโฆษณา ซื้อสินค้า วัตถุดิบ เงินสดหมุนเวียน ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ภาษีอื่นๆ และค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด

#### ปัญหาและอุปสรรค

ด้านบุคลากร ปัญหาคือ บุคลากรจะทำงานอยู่ได้ไม่นาน เปลี่ยนบ่อย ไม่ประจำ

ด้านการตลาด ปัญหาคือ มีการแข่งขันสูง ตัดราคากัน

ด้านการลงทุน ปัญหาคือ ลงทุนสูง ต้องใช้เงินลงทุนก้อนใหญ่

ด้านการบริหารจัดการ ปัญหาคือ จากกฎหมายที่บังคับใช้สำหรับสถานประกอบการสปา ทำให้โรงเรียนเอกชนที่เปิดสอนสปาและออกไปรับรองมาให้นั้น กระทรวงสาธารณสุขไม่รับรองมาตรฐานให้ และโรงเรียนเปิดสอนที่กระทรวงสาธารณสุขรับรองนั้นก็มียุ่่น้อย

อื่นๆ ภาษีที่จะต้องเสียมีเยอะมากเกินไป

#### ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาธุรกิจสปา

##### สำหรับผู้สนใจประกอบธุรกิจสปา (รายใหม่)

เรื่องการลงทุน ต้องมีทุนขั้นต่ำ 3 ล้านบาท

เรื่องการตลาด ต้องมีคนทำการตลาดที่มีความสามารถ คิดรายการส่งเสริมการตลาดใหม่ๆ ได้ตลอดเวลา

เรื่องบุคลากร ต้องมีคุณภาพ

อื่นๆ เจ้าของควรศึกษาธุรกิจสปาให้ดีก่อนลงทุน รวมทั้งเรื่องของภาษีด้วย

##### สำหรับผู้ประกอบธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ (ปัจจุบัน)

การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ คืออยู่แล้ว จับกลุ่มกันอยู่

การพัฒนาธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ รัฐบาลควรสนใจให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง

##### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ควรแยกประเภทสปาออกให้ชัดเจน เพราะทางร้านเป็นธุรกิจสปาที่ส่งเสริมความงามที่ประสบปัญหาหลายประการในการทำงาน ใบรับรองที่ได้ไปเรียนมาจากสถาบันชื่อดังไม่สามารถนำมาใช้จดทะเบียนสถานประกอบการสปาได้

## กรณีศึกษาที่ 18

## ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	ผู้จัดการ	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	บริษัท
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	6 ปี
จำนวนพนักงาน	20 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	30 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	8.00 น. – 20.00 น.		

## ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

## ด้านการจัดการ

## การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการจัดการ ด้านการตลาด การผลิตและการดำเนินงาน และด้านการเงิน โดยเป็นการวางแผนในระยะยาว

## การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรแบบเป็นทางการ แบ่งแยกเป็นแผนกอย่างชัดเจน จัดแบ่งแผนกงานในด้านของ การจัดการ ต้อนรับ การบริการ และทำความสะอาด

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

## การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการประมาณ 2 ปี

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และต้องผ่านการอบรม และทดสอบความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือ สถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีความรู้

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจากความสามารถ ความขยัน

สวัสดิการที่ให้แก่พนักงาน ได้แก่ เงินเดือนประจำ ค่าคอมมิชชั่น และเบี้ยขยัน

พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยแจกเอกสารความรู้เพิ่มเติม, อบรมเป็นช่วงๆ ในที่ทำงาน และให้พนักงานออกไปอบรมภายนอก โดยได้รับการอบรมอย่างมีคุณภาพจากสถาบัน ของบันยัน ทรี สปา ภูเก็ต

## การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงานโดย ให้คอมมิชชั่น ดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

วิธีสั่งการกระทำโดยมีใบสั่งงานของแต่ละแผนก สั่งงานให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบ และสั่งงานโดยตรงก่อนเริ่มงาน

ระบบสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้โทรศัพท์

## การควบคุม

ผู้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของจำนวนลูกค้า ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ และความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า มีลูกค้าประจำ ความขยัน ตรงต่อเวลา ความสะอาดเรียบร้อย

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับขึ้นเงินเดือน เบี้ยขยัน คอมมิชชั่น ปรับปรุงด้านบริการ และปรับปรุงบุคลากร

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน คือ ปริมาณงาน เวลา คุณภาพงาน ค่าใช้จ่าย

## ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพของบุคลากร สถานที่ให้บริการ

กลุ่มเป้าหมายค่อนข้างชัดเจนเป็นกลุ่มของนักกอล์ฟที่มาใช้บริการในสนามกอล์ฟ, ภรรยาและครอบครัวนักกอล์ฟ นักกอล์ฟผู้หญิงซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงนักท่องเที่ยวทั่วไป ในส่วนของนักกอล์ฟหลังจากเล่นกอล์ฟเสร็จแล้ว การบริการนวดเพื่อสุขภาพเพื่อผ่อนคลายก็จะช่วยให้ นักกอล์ฟรู้สึกสบายมากขึ้น และนักกอล์ฟผู้หญิงที่ตีกอล์ฟกลางแจ้งแดด สปาก็มีโปรแกรมช่วยปรับสภาพและบำรุงผิวพรรณให้ด้วย

แนวทางการตลาด โดยการติดต่อกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ และการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

## บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy) การทำทรีทเมนต์ลำตัว (Body Treatment) การขัดผิว กาย (Body Scrub) การทำทรีทเมนต์หน้า (Facial Treatment)

## ราคา

ตั้งราคาตามต้นทุน, ตามสภาพการแข่งขัน และตามการรับรู้คุณค่า

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 1,500- 6,500 บาท



### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ โดยติดต่อผ่านทางบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ โดยจัดทำโปรโมชั่นร่วมกับบริษัทนำเที่ยวโดยให้กอล์ฟกลับสปาไปด้วยกัน และการแนะนำสถานประกอบการทางเว็บไซต์ (Website)

รูปแบบของการให้บริการ การให้บริการที่ร้าน

#### การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ การส่งเสริมการตลาดด้วยการประชาสัมพันธ์ และ

- การประชาสัมพันธ์ เน้นการทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจกลับมาใช้บริการอีก
- การส่งเสริมการขาย โดยการสมัครสมาชิก ลดราคา
- ความดีในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด บางช่วงเวลาเพื่อขยายตลาดลูกค้าชาวไทยที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการราคาสูงได้

#### พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกัน การสลับเปลี่ยนกันทำงาน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วยเครื่องแบบมาตรฐาน ไม่ทำผมตามแฟชั่น หรือปล่อยให้ยาวเกะกะขณะให้บริการลูกค้า การแต่งหน้าใช้สีโทนอ่อน ความสะอาดของร่างกาย ไม่ใช่เครื่องประดับที่มีสีฉูดฉาด และไม่ควรวางเครื่องประดับมากจนเกินไป และหากพนักงานมีบาดแผลที่มีมือให้รักษาให้หาย หรือปิดพลาสติกให้เรียบร้อย

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่องโดยได้รับการอบรมอย่างมีคุณภาพจากสถาบันของบ้านยัน ทรี สปา ภูเก็ต

#### กระบวนการให้บริการ

##### ขั้นตอนการให้บริการ

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยน้ำ และผ้าเย็น
2. แนะนำบริการ สอบถามความต้องการของลูกค้าว่าต้องการรับบริการอะไร
3. ล้างเท้าของลูกค้าก่อนเข้ารับบริการด้วยสมุนไพรไทย
4. จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จะต้องใช้บริการลูกค้าให้เรียบร้อย
5. นำลูกค้าเข้ารับบริการ
6. กระบวนการคิดเงิน และส่งลูกค้า

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วมาก

### สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ เป็นอาคารไม้ผสมปูน มี 3 ชั้น ตั้งอยู่ในสนามกอล์ฟ มีลักษณะเป็น Club Spa ที่ให้บริการแก่สมาชิกหรือผู้มาเล่นกอล์ฟเป็นหลัก มีบรรยากาศ สวยงาม การตกแต่งหลากหลายสีสัน เต็มไปด้วยความสะดวกซึ่งมีชีวิตชีวา การเดินทางค่อนข้างสะดวกสำหรับผู้ที่มิรถยนต์ส่วนตัว

การแต่งกายของพนักงาน ได้แก่ แต่งกายด้วยชุดพื้นเมืองไทยล้านนาโดยเป็นรูปแบบที่รัดกุม สุภาพ สะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดไว้ที่หน้าอกด้านซ้าย

### ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อย่างพอเพียง มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งที่การเดินทางค่อนข้างสะดวก การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ มีการจัดแยกส่วนเปียกและส่วนแห้งออกจากกันอย่างชัดเจน มีมาตรฐานตรงตามข้อกำหนดมาตรฐานสถานที่ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

ระบบป้องกันภัย มีชุดปฐมพยาบาลไว้ในสถานประกอบการ และพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาที่มีการให้บริการ และมีระบบการป้องกันอัคคีภัย

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ เน้นส่วนประกอบที่มาจากธรรมชาติ เช่น ดอกไม้ ท้องถิ่น ผลไม้ สมุนไพร เครื่องเทศ และพืชพรรณต่างๆ

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ แยกเก็บตามประเภทของผลิตภัณฑ์ หรือวัตถุดิบนั้นๆ

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ Angsana Massage ราคา 2,800 บาท

### ปัญหาและอุปสรรค

ด้านบุคลากร ปัญหาคือ บุคลากรจะทำงานอยู่ไม่นาน ทำให้ต้องฝึกใหม่อยู่เรื่อยๆ และการที่ต้องรักษาระเบียบอย่างเคร่งครัดก็ทำให้ต้องสูญเสียพนักงานบ้างที่ฝึกมาเองออกไปด้วยผิดระเบียบ จึงต้องดูแลใกล้ชิด

ด้านการบริหารจัดการ ปัญหาคือ ยังไม่เข้าใจระเบียบการควบคุมจากหน่วยงานของรัฐดีพอ หลายครั้งรู้สึกสับสน

## ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาธุรกิจสปา

### สำหรับผู้สนใจประกอบธุรกิจสปา (รายใหม่)

**เรื่องการลงทุน** ถ้ามีเงินลงทุนน้อยไม่จำเป็นต้องทำหุรราก็ได้ โดยสามารถเริ่มจากเล็กๆ ไปก่อน จำเป็นต้องคำนวณงบประมาณการลงทุนก่อนเริ่มงานให้ดี

**เรื่องการตลาด** มักคู่แข่งจะเป็นประชาสัมพันธุ์ที่ดี และจะนำลูกค้ามาให้ ดังนั้นควรจะต้องคิดว่าจะทำอย่างไร มักคู่แข่งเหล่านี้จะมีความเข้าใจอย่างถูกต้องว่า สปา คืออะไร

**เรื่องบุคลากร** ต้องมีคุณภาพ

### กรณีศึกษาที่ 19

#### ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	ผู้จัดการ	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	บริษัท
ประเภทของสปา	Medical Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	5 ปี
จำนวนพนักงาน	40 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	300 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	10.00 – 23.00 น.		

#### ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

##### ด้านการจัดการ

##### การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการจัดการ ด้านการตลาด การผลิตและการดำเนินงาน และด้านการเงิน โดยเป็นการวางแผนในระยะยาว

##### การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรอย่างเป็นทางการ แบ่งแยกเป็นแผนกอย่างชัดเจน จัดแบ่งแผนกงานในด้านของ การบริการ บุคคล การจัดการ บัญชี

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

##### การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และต้องผ่านการอบรม และทดสอบความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือ สถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ต้องมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์  
 ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจาก ความสามารถ ประสบการณ์ ความขยัน  
 สวัสดิการที่ให้แก่นักงานได้แก่ ประกันสังคม เงินเดือนประจำ และค่าคอมมิชชั่น  
 พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยอบรมเป็นช่วงๆ ในที่ทำงาน และให้พนักงาน  
 ออกไปอบรมภายนอก

#### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงานโดยให้คอมมิชชั่น อบรมพนักงานเป็นช่วงๆ ดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

วิธีสั่งการกระทำ โดย สั่งงานให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบ

ระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้โทรศัพท์ และเอกสารจ่ายงานล่วงหน้า

#### การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของจำนวนลูกค้า ความสะอาด  
 เรียบร้อยของสถานที่ และความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ความขยัน  
 ตรงต่อเวลา และความสะอาดเรียบร้อย

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับปรับปรุงค่านบริการ และปรับปรุงบุคลากร

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงาน of พนักงาน คือ ปริมาณงาน เวลา คุณภาพงาน

ค่าใช้จ่าย

#### ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพของบุคลากร  
 สถานที่ให้บริการ

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และประชาชนทั่วไป

แนวทางการตลาด โดยการติดต่อกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โฆษณาประชาสัมพันธ์ตาม  
 สถานที่ต่างๆ และการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

#### บริการหลัก

วารีบำบัด (Hydrotherapy) นวดแผนไทย (Thai Massage) Body Therapy (Scrubs, Wraps)

Facial Therapy (Massage, Scrubs, Masks) Foot Bathing, Reflexology

#### ราคา

ตั้งราคาตามต้นทุน, ตามสภาพการแข่งขัน และตามการรับรู้คุณค่า

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 300-7,000 บาท

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ โดยผ่านบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และการแนะนำสถานบริการทางเว็บไซต์ (website)

รูปแบบของการให้บริการ โดยการให้บริการที่ร้าน และการให้บริการถึงโรงแรมของลูกค้า หรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ

### การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การโฆษณา ลงในหน้าหนังสือท่องเที่ยวท้องถิ่น
- การประชาสัมพันธ์ การทำสื่อสิ่งพิมพ์แผ่นพับ และจัดทำเว็บไซต์ (website) เพื่อแนะนำสถานบริการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของธุรกิจ ลงบทความในหน้าหนังสือพิมพ์
- การส่งเสริมการขาย มีรถรับ-ส่งจากโรงแรมที่พัก รับสมัครสมาชิก ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิก

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด มีทุกเดือน

### พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกัน การสลับเปลี่ยนกันทำงาน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วยเครื่องแบบมาตรฐาน ไม่ทำผมตามแฟชั่น หรือปล่อยให้ยาวเกะกะขณะให้บริการลูกค้า การแต่งหน้าใช้สีโทนอ่อน ความสะอาดของร่างกาย ไม่ใช้เครื่องประดับที่มีสีฉูดฉาด และไม่ควรววมเครื่องประดับมากจนเกินไป และหากพนักงานมีบาดแผลที่มีมือให้รักษาให้หาย หรือปิดพลาสติกให้เรียบร้อย

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

### กระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ

1. การต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาในร้านอย่างเป็นมิตร อบอุน และสบาย
2. พุดคุยและให้กรอกประวัติส่วนตัว รวมถึงประวัติสุขภาพเบื้องต้น
3. สอบถามความต้องการของลูกค้าว่าจะรับบริการอะไร
4. จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จะต้องใช้บริการลูกค้าให้เรียบร้อย
5. นำลูกค้าเข้ารับบริการ

6. รับชำระค่าบริการจากลูกค้า

7. ส่งลูกค้า

มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วมาก

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ เป็นอาคารตึกแถว อยู่ในทำเลใจกลางเมือง มีเนื้อที่จำกัดแต่สามารถจัดแบ่งพื้นที่เป็นสปาที่สามารถให้บริการได้ครบถ้วน ภายในอาคารตกแต่งด้วยอุปกรณ์และวัสดุที่ทันสมัย บรรยากาศเงียบสงบ มีที่จอดรถ และบริเวณโดยรอบพอสะดวกแก่การให้บริการ

การแต่งกายของพนักงาน ได้แก่ ชุดเครื่องแบบมาตรฐานเป็นชุดผ้าพื้นเมือง  
ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อย่างพอเพียง

มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ การคมนาคมสะดวก ทำเลเป็น ใจกลางเมือง

การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ สถานที่มีจำกัดแต่สามารถจัดสรรพื้นที่ได้อย่างลงตัว มีบริการสปาได้ครบทุกส่วนตามประโยชน์การใช้สอย แบ่งเป็นส่วนต้อนรับลูกค้า ส่วนพักผ่อนของลูกค้า ส่วนบริการลูกค้า และส่วนของพนักงาน

ระบบป้องกันภัย มีระบบป้องกันอัคคีภัย และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ วัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ เนื่องจากความน่าเชื่อถือของแหล่งผลิต มีมาตรฐานตามหลักสากล นอกจากนี้ยังมีสูตรสมุนไพรที่กิจการคิดค้นขึ้นเอง ทำมาจากสมุนไพรสด ก็จะเลือกจากแหล่งผลิตที่ไว้ใจได้ เป็นผลิตภัณฑ์ปลอดสารพิษ

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ ส่วนของสมุนไพรสดจะเก็บไว้ในตู้เย็น ส่วนสมุนไพรแห้ง(ผง) จะเก็บไว้ในที่แห้ง เย็น ไม่อับชื้น ส่วนของน้ำมันหอมระเหยจะต้องเก็บไว้ในภาชนะที่กันแสง และปิดให้สนิท

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ Wang Come Oil Massage ราคาประมาณ 2,500 บาท

**ปัญหาและอุปสรรค**

ด้านบุคลากร ปัญหาคือ ขาดแคลนนักบำบัดที่มีคุณภาพ

ด้านการตลาด ปัญหาคือ มีการแข่งขันสูง ตัดราคา



ด้านการบริหารจัดการ ปัญหาคือ การเติบโตอย่างรวดเร็วของตลาดสปาเพื่อสุขภาพ ทำให้เมื่อขายสิทธิในการเป็นผู้แทนจำหน่าย (Franchise) ออกไปแล้วไม่สามารถผลิตบุคคลากรมารองรับได้ทัน

ด้านผลิตภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาคือ เมื่อขายสิทธิการเป็นผู้แทนจำหน่าย (Franchise) ไปแล้ว วัสดุอุปกรณ์หรือเทคนิคต่างๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะของกิจการเองก็ไม่สามารถจัดเตรียมได้ทัน

### ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาธุรกิจสปา

#### สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง การเปิดอบรมนักรับบำบัดจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจสปาทั่วประเทศ ซึ่งต่างก็ประสบปัญหาขาดแคลนนักรับบำบัดที่มีคุณภาพ แสดงว่าตลาดยังต้องการอีกมาก อยากให้ภาครัฐเข้ามาดูแลด้านนี้เป็นพิเศษ

#### สำหรับผู้สนใจประกอบธุรกิจสปา (รายใหม่)

เรื่องการตลาด ต้องพยายามออกแบบบริการใหม่อยู่เสมอเพื่อสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ  
เรื่องบุคลากร ควรมีระบบในการฝึกอบรมภายในกันเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการขาดแคลนนักรับบำบัด

#### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การทำธุรกิจสปาต้องตามสถานการณ์ให้ทัน รู้จักการพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบตลอดเวลา เพื่อหาจุดเด่นใหม่ๆ ที่มีความแตกต่างมาเป็นจุดขาย และการรู้จักประเภทของลูกค้าก็มีความสำคัญ ทำให้เราทราบว่าเราต้องหยิบยกจุดเด่นด้านใดของบ้านเราที่แตกต่างจากเขามานำเสนอ ซึ่งควรนำเสนอในสิ่งที่เขาไม่มี เช่น เน้นความเป็นไทย ความเป็นล้านนา

### กรณีศึกษาที่ 20

#### ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูล	พนักงาน	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	หุ้นส่วน
ประเภทของสปา	Hotel & Resort Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	7 ปี (เฉพาะสปา)
จำนวนพนักงาน	15 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	40-50 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	8.00 – 10.00 น.		

## ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

### ด้านการจัดการ

#### การวางแผน

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้านการจัดการ ด้านการตลาด การผลิตและการดำเนินงาน และด้านการเงิน โดยเป็นการวางแผนในระยะยาว

#### การจัดองค์กร

มีโครงสร้างองค์กรแบบเป็นทางการ โดยแบ่งตามหน้าที่ คือ มีผู้บริหารระดับสูง และแผนกต่างๆ มีผู้รับผิดชอบในแต่ละหน้าที่

จัดแบ่งแผนกงานในด้านของ การตลาด การบริการ บุคคล บัญชี การจัดการ ทำความสะอาด

มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

#### การจัดคนเข้าทำงาน

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และต้องผ่านการอบรม และทดสอบความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือ สถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจากความสามารถ ประสบการณ์ ความขยัน สวัสดิการที่ให้แก่พนักงาน ได้แก่ ประกันสังคม เงินเดือนประจำ และค่าคอมมิชชั่น

พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยอบรมเป็นช่วงๆ ในที่ทำงาน และให้พนักงานออกไปอบรมภายนอก

#### การสั่งการ

วิธีจูงใจพนักงานโดย ให้คอมมิชชั่น อบรมพนักงานเป็นช่วงๆ ดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

วิธีสั่งการกระทำโดยมีใบสั่งงานของแต่ละแผนก, สั่งงานให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบ

ระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้โทรศัพท์ และเอกสารจ่ายงานล่วงหน้า

#### การควบคุม

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของจำนวนลูกค้า ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า มีลูกค้าประจำ ความขยัน ตรงต่อเวลา ความสะอาดเรียบร้อย

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับขึ้นเงินเดือน คอมมิชชั่น ปรับปรุงด้านบริการ และปรับปรุง บุคลากร

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงานคือ ปริมาณงาน เวลา คุณภาพงาน ค่าใช้จ่าย

#### ด้านการตลาด

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพของบุคลากร สถานที่ให้บริการ

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของชาวต่างชาติ

แนวทางการตลาด ติดต่อกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โฆษณาประชาสัมพันธ์ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

#### บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy) โดยใช้ศาสตร์ของจีนเป็นหลักในการนวด, Body Treatment, Facial Treatment และวารีบำบัด (Hydro Therapy)

#### ราคา

ตั้งราคาตามการรับรู้คุณค่า

อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 240 – 4,240 บาท

#### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ ผ่านบริษัทนำเที่ยวของกลุ่มที่สนใจเรื่องของสุขภาพ, ลูกค้าที่มาใช้บริการบอกต่อๆ กันไป และผ่านการแนะนำสถานบริการทางเว็บไซต์

รูปแบบของการให้บริการ เนื่องจากบริการสปาเป็นส่วนเสริมในโปรแกรมสุขภาพของธุรกิจหลัก รูปแบบของการให้บริการจึงรวมเข้ากับโปรแกรมเหมาจ่าย (Package) ของการมาใช้บริการ โปรแกรมสุขภาพ หรือเป็นบริการเสริมสำหรับลูกค้าที่ต้องการเพิ่มเติมเองภายหลัง

#### การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การประชาสัมพันธ์ การลงบทความในหน้าหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ, นิตยสารสปา ภาษาอังกฤษ
- การส่งเสริมการขาย มีส่วนลดพิเศษ รับสมัครสมาชิกเรียนศิลปะการปฏิบัติตนเกี่ยวกับสุขภาพ โดยใช้ศาสตร์ที่มีพื้นฐานของจีนเป็นหลัก

ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ช่วงเวลาที่มีลูกค้าเข้ามาน้อย

## พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกัน และการสลับเปลี่ยนกันทำงาน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานด้วยเครื่องแบบมาตรฐาน ไม่ทำผมตามแฟชั่น หรือปล่อยให้ยาวเกะกะขณะให้บริการลูกค้า การแต่งหน้าใช้สีโทนอ่อน, ความสะอาดของร่างกาย ไม่ใช่เครื่องประดับที่มีสีฉูดฉาด และไม่ควรรวมเครื่องประดับมากเกินไป และหากพนักงานมีบาดแผลที่มีมือให้รักษาให้หาย หรือปิดพลาสติกให้เรียบร้อย

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ

1. การต้อนรับลูกค้า
2. รับการตรวจเลือดด้วยระบบ Dark field live blood analysis วัดชีพจร และความดันโลหิต ตรวจปัสสาวะ และน้ำลาย ตรวจประเมิน Aura Bio-electrographic
3. ลูกค้าจะได้รับคำปรึกษาสุขภาพเบื้องต้น โดยแพทย์และผู้เชี่ยวชาญ
4. ลูกค้าเข้ารับบริการตามที่ได้จองล่วงหน้าไว้
5. รับชำระค่าบริการจากลูกค้า
6. ส่งลูกค้า

มีระบบการจองเวลา การมาใช้บริการต้องทำการ Booking ล่วงหน้าอย่างน้อย 1-2 วัน จึงจะสะดวกในการให้บริการ

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วปานกลาง

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมอยู่ท่ามกลางธรรมชาติ แวดล้อมด้วยขุนเขา ห่างจากเมืองเชียงใหม่บนถนนเชียงใหม่-คอยสะเก็ด บรรยากาศเงียบสงบ ตกแต่งด้วยศิลปะร่วมสมัยที่เรียบง่ายทั้งล้านนา และบาหลี่ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย

การแต่งกายของพนักงาน แต่งกายด้วยชุดผ้าพื้นเมือง สีสันเรียบร้อย สะอาด

ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อย่างพอเพียง มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี

ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ ความเป็นธรรมชาติ ห่างไกลจากมลพิษ การคมนาคมสะดวก มีปัจจัยพื้นฐานพร้อม

การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ สถานที่มีจำกัดแต่สามารถจัดสรรพื้นที่ได้อย่างลงตัว มีบริการสปาได้ครบทุกส่วนตามประโยชน์การใช้สอย แบ่งเป็นส่วนต้อนรับลูกค้า ส่วนพักผ่อนของลูกค้า ส่วนบริการลูกค้า และส่วนของพนักงาน ตามมาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

ระบบป้องกันภัย มีระบบป้องกันอัคคีภัย และมีชุดปฐมพยาบาลที่พร้อมใช้งาน

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ส่วนใหญ่เลือกใช้วัตถุดิบที่เป็นสมุนไพรไทย

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ตามประเภทของผลิตภัณฑ์ หรือวัตถุดิบนั้นๆ

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ Chi Nei Tsang Abdominal Detox Massage ราคา

ประมาณ 1,890 บาท

**ด้านการเงิน**

ไม่ตอบด้านการเงิน

**ปัญหาและอุปสรรค**

ด้านบุคลากร มีปัญหา คือ บุคลากรที่สามารถให้บริการสปาแก่ลูกค้าได้นั้นต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ มีความรู้ที่ถูกต้อง และเชี่ยวชาญ แต่บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านสปานั้นหายาก

### กรณีศึกษาที่ 21

**ข้อมูลทั่วไป**

ผู้ให้ข้อมูล	เจ้าของและผู้จัดการ	เพศ	หญิง
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ลักษณะของธุรกิจ	เจ้าของคนเดียว
ประเภทของสปา	Day Spa	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	3.6 ปี
จำนวนพนักงาน	3 คน	จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	4-5 คน
ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	09.00 – 20.00 น.		

**ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน**

**ด้านการจัดการ**

**การวางแผน**

มีการวางแผนงานล่วงหน้าในด้าน ด้านการตลาด โดยเป็นการวางแผนในระยะยาว

**การจัดองค์กร**

มีโครงสร้างองค์กรแบบง่ายไม่เป็นทางการ คือ มีเจ้าของกิจการเป็นผู้ดูแลบริหารในทุกๆ ด้าน กิจกรรมต่างๆ ขึ้นตรงกับผู้บริหาร

จัดแบ่งแผนงานในด้านของการตลาด การบริการ การทำความสะอาด

ไม่มีคำบรรยายลักษณะงานของแต่ละงาน

**การจัดคนเข้าทำงาน**

มีการวางแผนกำลังคนก่อนเปิดกิจการ

คุณสมบัติของพนักงานสปา ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความสามารถ ประสบการณ์ และต้องผ่านการอบรม และทดสอบความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือสถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง

คุณสมบัติพนักงานแผนกอื่น ได้แก่ ต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์

ค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานพิจารณาจากความสามารถ ประสบการณ์

สวัสดิการที่ให้แกพนักงาน ได้แก่ มีประกันสังคม เงินเดือนประจำ และค่าคอมมิชชั่น

พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยให้พนักงานสอบถามและอธิบายในส่วนที่พนักงานยังไม่เข้าใจ

**การสั่งการ**

วิธีจูงใจพนักงานโดยให้อิสระในการทำงานไม่ก้าวก่ายงาน ให้คอมมิชชั่น และดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

วิธีสั่งการกระทำโดยสั่งงานโดยตรงก่อนเริ่มงาน

ระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้โทรศัพท์

**การควบคุม**

ผู้ได้บังคับบัญชาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในเรื่องของจำนวนลูกค้า ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ และความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย

หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานคือ มีลูกค้าประจำ

ผลการประเมินนำไปใช้สำหรับ ขึ้นเงินเดือน และคอมมิชชั่น

เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงานคือ เวลา

**ด้านการตลาด**

บริการของท่านมีความแตกต่างจากที่อื่น คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มของประชาชนทั่วไป

แนวทางการตลาด โดยการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า



## บริการหลัก

การนวดบำบัด (Massage Therapy) เช่นการนวดแผนไทย และนวดน้ำมัน, วารีบำบัด (Hydro Treatment) และ Facial & Body treatments

### ราคา

ตั้งราคาตามการรับรู้คุณค่าของลูกค้า  
อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 60-1,000 บาท

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อ โดยลูกค้าติดต่อร้านโดยตรง และมีการแนะนำต่อกันไป  
รูปแบบของการให้บริการ โดยการให้บริการที่ร้าน

### การส่งเสริมการตลาด

กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ใช้คือ

- การโฆษณา มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
- การประชาสัมพันธ์ โดยติดป้ายไฉ่รายการส่งเสริมการขายที่หน้าร้าน
- การส่งเสริมการขาย โดยให้ส่วนลดพิเศษ
- ความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด ตามฤดูกาลของการท่องเที่ยว

### พนักงาน

วิธีบริหารพนักงาน ได้แก่ มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน การสลับเปลี่ยนกันทำงาน

วิธีการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ได้แก่ ความสะอาดของร่างกาย การแต่งหน้าใช้สีโทนอ่อน ไม่ทำผมตามแฟชั่น หรือปล่อยให้ยาวเกะกะขณะให้บริการลูกค้า

การฝึกอบรมพนักงานมีอย่างต่อเนื่อง

### กระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ

1. ต้อนรับลูกค้า
2. สอบถามความต้องการของลูกค้าว่าจะรับบริการอะไร
3. เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จะต้องใช้บริการลูกค้าให้เรียบร้อย
4. นำลูกค้าเข้ารับบริการ
5. รับชำระค่าบริการจากลูกค้า
6. ส่งลูกค้า

### มีระบบการจองเวลา

ขั้นตอนการส่งมอบบริการมีความรวดเร็วปานกลาง

## สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ เป็นอาคารตึกแถว โดยจัดตกแต่งเป็นแบบสมัยใหม่ สร้างบรรยากาศให้รู้สึกอบอุ่น ผ่อนคลายด้วยกลิ่นของน้ำมันหอมระเหย

การแต่งกายของพนักงาน ได้แก่ แต่งกายเรียบร้อย สะอาด สวยงาม

## ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

สถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ อย่างพอเพียง มีการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้ออย่างดี ปัจจัยที่ใช้เลือกทำเล ได้แก่ อยู่ในย่านชุมชน การคมนาคมสะดวก การจัดสรรพื้นที่ภายใน ได้แก่ จัดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนต้อนรับลูกค้าด้านหน้า ส่วนของการให้บริการ และส่วนของพนักงานด้านหลัง

ระบบป้องกันภัย มีถังดับเพลิง และระบบตัดไฟเมื่อเกิด ไฟฟ้าลัดวงจร

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ เลือกผลิตภัณฑ์ที่มีผลข้างเคียงน้อยที่สุด ส่วนใหญ่จะใช้สมุนไพรสดเกือบทุกอย่าง

การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบ ได้แก่ การจัดเก็บตามประเภทของผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบนั้นๆ

สปาเมนูที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ นวด ขัดผิวกาย ราคาประมาณ 1,000 บาท

## ด้านการเงิน

ไม่ตอบด้านการเงิน

## ปัญหาและอุปสรรค

ด้านบุคลากร มีการซื้อตัวบุคลากรเนื่องจากมีผู้ที่ชำนาญงานน้อย

ด้านการตลาด การแข่งขันรุนแรงมาก มีการตัดราคาตัวเอง

ด้านการลงทุน ถ้าเงินลงทุนไม่มาก ไม่ควรเปิดสปาที่มีขนาดใหญ่

ด้านการบริหารจัดการ วัตถุดิบที่เป็นสมุนไพรสดๆ ถ้าคำนวณปริมาณการใช้ไม่ดีซื้อมามากเกินไปก็ทำให้เน่าเสียได้ง่าย เกิดความสิ้นเปลือง

ด้านผลิตภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์สปา และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสปาที่นำเข้ามาจากต่างประเทศมีราคาแพง

ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาธุรกิจสปา

สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรร่วมมือกับรัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการจัดประชาสัมพันธ์สปาล้านนาร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

ด้านกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ในแต่ละปีกรมสนับสนุนบริการ กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดให้มีการสอบมาตรฐานผู้ดำเนินการน้อย ทำให้ยังไม่สามารถขอเปิดบริการสปาอย่างถูกต้องได้

สำหรับผู้สนใจประกอบธุรกิจสปา (รายใหม่)

เรื่องการลงทุน ถ้าต้องการเปิดเป็นสปาขนาดเล็กอย่างเคย์สปา (Day Spa) ควรมีเงินลงทุนไม่ต่ำกว่า 3-5 ล้านบาท

เรื่องการบริหารจัดการ ควรจัดในเรื่องของกระบวนการทำงาน ระบุความรับผิดชอบและขั้นตอนของแต่ละช่วงบริการในงานแต่ละด้าน

เรื่องการตลาด ควรเน้นการตลาดเชิงรุก ไม่ควรรอความช่วยเหลือจากภาครัฐอย่างเดียว

เรื่องบุคลากร ต้องพัฒนาและฝึกอบรมให้ความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ (ปัจจุบัน)

ระบบเครือข่ายที่มีอยู่แล้ว ควรทำให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและผู้ประกอบการสปาอื่นๆ ในภาพรวม อาจเป็นการสร้างมาตรฐานสำหรับสปาขึ้นมาขึ้นมาโดยเฉพาะก็ได้

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ควรหันมานิยมใช้สมุนไพรไทยกันให้แพร่หลายมากขึ้น เพราะนอกจากราคาถูกกว่าของต่างประเทศแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้สมุนไพรไทยเป็นที่รู้จักในระดับนานาชาติ

### 3. สรุปวิเคราะห์ข้อมูลจากกรณีศึกษา

จากการรวบรวมข้อมูลสถิติการประกอบธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ในปี พ.ศ. 2548 พบว่า สถานประกอบการสปา มีจำนวน 33 แห่ง แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ Day Spa จำนวน 25 แห่ง Hotel & Resort Spa จำนวน 6 แห่ง และ Destination Spa จำนวน 2 แห่ง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงประเภทของสถานประกอบการสปา จากสถิติสำรวจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2548

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
Day spa	25	75.76
Hotel & Resort spa	6	18.18
Destination spa	2	6.06
รวม	33	100.0

สำหรับรายชื่อสถานประกอบการสปาที่ใช้ในการศึกษาได้มาจาก การรวบรวมของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เครือข่ายมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2546 มีรายชื่อสถานประกอบการสปาจำนวน 21 แห่ง ซึ่งรวมตัวกันจัดตั้งเป็นชมรมสปาจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ Day Spa จำนวน 17 แห่ง Hotel & Resort Spa จำนวน 3 แห่ง และ Medical Spa จำนวน 1 แห่ง ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงประเภทของสถานประกอบการสปา จากชมรมสปาจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2546

ประเภท	จำนวน	จำนวน
Day spa	17	81.0
Hotel & Resort spa	3	14.3
Medical spa	1	4.7
รวม	21	100.0

ลักษณะการดำเนินธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียวจำนวน 10 แห่ง รองลงมา คือ ในรูปแบบบริษัทจำนวน 8 แห่งและดำเนินธุรกิจในรูปแบบหุ้นส่วนจำนวน 3 แห่งดังรายละเอียดในตารางที่ 3 และการดำเนินธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ ดังกล่าวมีจำนวน 6 แห่งที่มีการทำกิจการอื่นหรือทำร่วมกับธุรกิจอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ คอฟฟี่ชอป (Coffee Shop) โครงการหมู่บ้านจัดสรร บริษัทผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง

ตารางที่ 3 แสดงลักษณะของการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

ลักษณะการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	10	47.6
หุ้นส่วน	3	14.3
บริษัท	8	38.1
รวม	21	100.0

ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ มักจะเปิดมาเป็นเวลากว่า 5 ปีแล้ว จำนวน 9 แห่ง ขณะที่กิจการที่เพิ่งเริ่มเปิดดำเนินการเพียง 1-2 ปีแรกมีจำนวนรองลงมาคือ 7 แห่ง และช่วงเวลา 2-3 ปี จำนวน 5 แห่ง ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงระยะเวลาที่เปิดดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาที่เปิดกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ปี	7	33.3
2-3 ปี	5	23.8
5 ปี และมากกว่า	9	42.9
รวม	21	100.0

ด้านบุคลากรหรือพนักงานของสถานประกอบการสปา พบว่า สถานประกอบการสปาส่วนใหญ่ มีพนักงานประจำจำนวน 1-5 คน รองลงมา มีพนักงานประจำจำนวน 6-10 คน และมีสถานประกอบการสปาเพียงแห่งเดียวที่มีพนักงานประจำมากกว่า 10 คน ส่วนพนักงานรายวัน พบว่า สถานประกอบการสปาร้อยละ 52.4 ไม่มีพนักงานรายวัน ส่วนร้อยละ 38.1 มีพนักงานรายวันจำนวน 1-5 คน และอีกร้อยละ 9.5 มีพนักงานรายวัน จำนวน 6-10 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนพนักงานประจำของสถานประกอบการสปา

จำนวนพนักงาน ของสถานประกอบการสปา	ประจำ	
	จำนวน	ร้อยละ
1-5 คน	11	52.4
6-10 คน	9	42.9
มากกว่า 10 คน	1	4.8
รวม	21	100.0

ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ ส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 61.9 เปิดให้บริการเวลา 10.00 น. และร้อยละ 33.3 เปิดให้บริการเวลา 8.00 และ 9.30 น. ส่วนเวลาที่ปิดให้บริการส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 85.7 ปิดให้บริการเวลา 20.00 ถึง 22.00 น. สำหรับจำนวนลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการสปา เฉลี่ย/วัน ร้อยละ 42.9 มีจำนวนประมาณ 6-10 คน/วัน รองลงมา คือ ร้อยละ 38.1 มีจำนวนลูกค้าประมาณ 1-5 คน/วัน และร้อยละ 19.0 มีจำนวนลูกค้ามากกว่า 10 คน/วัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงช่วงเวลาเปิด-ปิดให้บริการและจำนวนลูกค้าต่อวันของสถานประกอบการสปา

ช่วงเวลาให้บริการและจำนวนลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
<b>เวลาเปิดให้บริการ</b>		
8.00 และ 9.30 น.	7	33.3
10.00 น.	13	61.9
11.00 น.	1	4.8
<b>เวลาปิดให้บริการ</b>		
19.00 และ 19.30 น.	2	9.5
20.00 และ 20.30 น.	7	33.3
21.00 น.	2	9.5
22.00 น.	9	42.9
23.30 น.	1	4.8
<b>จำนวนลูกค้าต่อวัน</b>		
1-5 คน	8	38.1
6-10 คน	9	42.9
มากกว่า 10 คน	4	19.0

การศึกษาการดำเนินการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในครั้งนี้ มีข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ไม่สามารถสอบถามหรือสัมภาษณ์เจ้าของหรือผู้ดำเนินธุรกิจสปาโดยตรงทั้งหมด คือ การรวบรวมข้อมูลมีเพียง 6 แห่งที่สามารถสอบถามได้จากเจ้าของกิจการ ส่วนที่เหลือ คือ 4 แห่งสอบถามได้จากผู้จัดการ 3 แห่งสอบถามจากผู้ช่วยผู้จัดการ และอีก 8 แห่งสอบถามได้จากพนักงาน ประกอบด้วย ฝ่ายบุคคล พนักงานต้อนรับ ฝ่ายบัญชี พนักงานสุขภาพบำบัด และพนักงานเสริมความงาม ส่วนวุฒิการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 12 แห่ง รองลงมา คือ 5 แห่งจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และอีก 4 แห่งจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 19 คน และเป็นเพศชายเพียง 2 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 7



ตารางที่ 7 แสดงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
<b>บทบาท/ตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล</b>		
เจ้าของและผู้จัดการ	6	28.6
ผู้จัดการ	4	(19.0
ผู้ช่วยผู้จัดการ	3	14.3
พนักงาน	8	38.1
<b>เพศของผู้ให้ข้อมูล</b>		
หญิง	19	90.5
ชาย	2	9.5
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	19.0
ปริญญาตรี	12	57.1
สูงกว่าปริญญาตรี	5	23.4

ในการศึกษาเรื่องการดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ได้แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 ด้าน ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่ทำการศึกษารั้งนี้ ได้จัดเรียงลำดับความสำคัญในแต่ละด้านจากความสำคัญมาก คือ ด้านการจัดการ ด้านการตลาด ด้านการผลิตและการดำเนินงาน และด้านการเงิน ตามลำดับ

### 3.1 ด้านการจัดการ

การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพของสถานประกอบการเกือบทุกแห่ง หรือร้อยละ 95.2 มีการวางแผนงานล่วงหน้าในการประกอบธุรกิจ โดยร้อยละ 71.4 มีการวางแผนงานด้านการตลาด รองลงมา คือ ร้อยละ 66.7 มีการวางแผนงานด้านการผลิตและการดำเนินงาน และอีกร้อยละ 61.9 มีการวางแผนงานด้านการจัดการ และด้านการเงินในอัตราส่วนเท่ากัน สำหรับการวางแผนงานในแต่ละด้าน ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 66.7 เป็นการวางแผนระยะยาว ร้อยละ 19.0 เป็นการวางแผนระยะกลาง และร้อยละ 14.3 เป็นการวางแผนระยะสั้น ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงร้อยละของรายละเอียดการวางแผนดำเนินงานของธุรกิจสปา

รายละเอียดการวางแผนดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
<u>การวางแผนงานล่วงหน้า</u>		
มี	20	95.2
ไม่มี	1	4.8
<u>รูปแบบการวางแผนงาน</u>		
ระยะยาว	14	66.7
ระยะกลาง	4	19.0
ระยะสั้น	3	14.3
<u>มีการวางแผนงานด้านต่าง ๆ</u>		
ด้านการตลาด	15	71.4
ด้านการผลิตและการดำเนินงาน	14	66.7
ด้านการจัดการ	13	61.9
ด้านการเงิน	13	61.9

ด้านการจัดการองค์กร พบว่าร้อยละ 61.9 ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ มีโครงสร้างของธุรกิจเป็นแบบง่ายไม่เป็นทางการ คือ มีเจ้าของกิจการและลูกจ้าง โดยเจ้าของกิจการจะเป็นผู้บริหารทุกด้าน กิจกรรมต่าง ๆ จะขึ้นตรงต่อผู้บริหาร และอีกร้อยละ 38.1 มีโครงสร้างของธุรกิจแบบเป็นทางการ โดยแบ่งตามหน้าที่ คือ มีผู้บริหารระดับสูง มีแผนกต่าง ๆ ที่มีผู้รับผิดชอบในแต่ละหน้าที่ชัดเจน สำหรับการแบ่งแผนกงานของสถานประกอบการสปาทั้งแบบง่ายไม่เป็นทางการ และแบบเป็นทางการ ส่วนใหญ่มีการจัดแบ่งแผนกงานต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ บริการร้อยละ 95.2 ทำความสะอาดร้อยละ 71.4 การจัดการร้อยละ 66.7 บัญชีร้อยละ 42.9 บุคคลร้อยละ 42.9 การตลาดร้อยละ 38.1 และฝ่ายคลังสินค้าร้อยละ 4.8 และงานในแต่ละหน้าที่ส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 85.7 มีคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และอีกร้อยละ 14.3 ไม่มีคำบรรยายลักษณะงาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงร้อยละของการจัดแบ่งแผนงานและคำบรรยายลักษณะงาน

แผนงานและคำบรรยายลักษณะงาน	จำนวน	ร้อยละ
<u>มีการจัดแบ่งแผนงาน</u>		
บริการ	20	95.2
ทำความสะอาด	15	71.4
การจัดการ	14	66.7
ฝ่ายบุคคล	9	42.9
บัญชี	9	42.9
การตลาด	8	38.1
ฝ่าย stock	1	4.8
<u>คำบรรยายลักษณะงาน</u>		
มี	18	85.7
ไม่มี	3	14.3

ด้านการจัดคนเข้าทำงาน สถานประกอบการสปาที่มีการวางแผนด้านการจัดคนเข้าทำงาน โดยวางแผนก่อนเปิดกิจการร้อยละ 90.5 และวางแผนหลังจากเปิดกิจการแล้วร้อยละ 9.5 ส่วนหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกคนเข้าทำงาน พบว่า การคัดเลือกพนักงานสปา และพนักงานแผนกอื่น ๆ เช่น การตลาด บัญชี การจัดการ พนักงานทำความสะอาด มีหลักเกณฑ์หรือการกำหนดคุณสมบัติของตำแหน่งต่างกัน คือ การจัดคนเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานสปา ได้ระบุคุณสมบัติด้านต่าง ๆ เรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ประสบการณ์ ร้อยละ 95.2 ความรู้ร้อยละ 71.4 บุคลิกภาพร้อยละ 71.4 ความสามารถร้อยละ 66.7 ต้องผ่านการอบรมและทดสอบความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือสถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรองร้อยละ 66.7 และคุณสมบัติอื่นๆ ร้อยละ 19.0 ได้แก่ ระบุอายุ ความพร้อมที่จะทำงานได้ทุกสถานการณ์ มีจิตวิทยาบริการ ต้องสะอาด มีจิตใจดีมีเมตตา และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ส่วนการจัดคนเข้าทำงานแผนกอื่นๆ ได้ระบุคุณสมบัติด้านต่างๆ เรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ความสามารถร้อยละ 85.7 ความรู้ และประสบการณ์ร้อยละ 76.2 บุคลิกภาพร้อยละ 52.4 และคุณสมบัติอื่นๆ ร้อยละ 9.5 ได้แก่ มีความรู้เรื่องสปา และเรื่องสมุนไพร ดังรายละเอียดในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงร้อยละของหลักเกณฑ์การเลือกคนเข้าทำงาน จำแนกตามแผนกสภาและอื่น ๆ

หลักเกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกคนเข้าทำงานโดย ระบุคุณสมบัติ	แผนกสภา		แผนกอื่น ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลิกภาพ	15	71.4	11	52.4
ความรู้	15	71.4	16	76.2
ความสามารถ	14	66.7	18	85.7
ประสบการณ์	20	95.2	16	76.2
ผ่านการอบรม และทดสอบความรู้ตาม หลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน สถานศึกษาที่คณะกรรมการรับรอง	14	66.7	-	-
อื่น ๆ	4	19.0	2	9.5

การกำหนดค่าจ้างและให้ค่าตอบแทนในการทำงาน มีการพิจารณาโดยใช้ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ การพิจารณาจากความสามารถร้อยละ 90.5 ความขยันร้อยละ 85.7 ตามระดับความรู้ร้อยละ 61.9 และจากประสบการณ์ร้อยละ 57.1 ส่วนการให้สวัสดิการแก่พนักงานที่ระบุหรือกำหนดไว้ตามกฎหมายและนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด สถานประกอบการสภาได้มีการให้สวัสดิการแก่พนักงาน คือ มีประกันสังคมร้อยละ 90.5 การให้ค่าคอมมิชชั่นร้อยละ 90.5 มีเงินเดือนประจำร้อยละ 76.2 มีเบี้ยขยันร้อยละ 33.3 และมีโบนัสสิ้นปีร้อยละ 4.8 และเมื่อจัดคนเข้าทำงานแล้วสถานประกอบการสภาได้มีกิจกรรมพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่พนักงานของตนเอง โดยใช้วิธีสอบถามและอธิบายให้แก่พนักงานในส่วนที่ยังไม่เข้าใจร้อยละ 81.0 จัดอบรมเป็นช่วงๆ ในที่ทำงานหรือ ให้พนักงานออกไปอบรมภายนอกสถานประกอบการร้อยละ 61.9 ใช้วิธีแจกเอกสารความรู้เพิ่มเติมร้อยละ 52.4 และมีการประชุมทุกเดือน มีการพาพนักงานไปดูงานร้อยละ 9.5 ดังรายละเอียดในตารางที่ 11

ด้านการสั่งการ ในการทำงานสถานประกอบการแต่ละแห่งมีวิธีสั่งการพนักงานในแผนกต่าง ๆ คือ สั่งงานโดยตรงก่อนเริ่มทำงาน ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ สั่งงานให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบ ร้อยละ 47.6 และมีใบสั่งงานของแต่ละแผนก ร้อยละ 38.1 สำหรับระบบติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 11 แสดงร้อยละของการกำหนดค่าจ้าง สวัสดิการ และการพัฒนาความรู้แก่พนักงาน

การกำหนดค่าจ้าง สวัสดิการและการพัฒนาความรู้	จำนวน	ร้อยละ
<b>ปัจจัยที่ใช้กำหนดค่าจ้าง</b>		
ความสามารถ	19	90.5
ความขยัน	18	85.7
ตามระดับความรู้	13	61.9
ประสบการณ์	12	57.1
<b>การให้สวัสดิการ</b>		
มีประกันสังคม	19	90.5
มีค่าคอมมิชชั่น	19	90.5
มีเงินเดือนประจำ	16	76.2
เบี้ยขยัน	7	33.3
โบนัสสิ้นปี	1	4.8
<b>การพัฒนาความรู้ให้แก่พนักงาน</b>		
สอบถาม/อธิบายให้พนักงานในส่วนที่ยังไม่เข้าใจ	17	81.0
อบรมเป็นช่วง ๆ ในที่ทำงาน	13	61.9
ให้พนักงานออกไปอบรมภายนอก	13	61.9
แจกเอกสารความรู้เพิ่มเติม	11	52.4
พาพนักงานไปดูงานและประชุมทุกเดือน	2	9.5

ด้านการสั่งการ ในการทำงานสถานประกอบการแต่ละแห่งมีวิธีสั่งการพนักงานในแผนกต่าง ๆ คือ สั่งงานโดยตรงก่อนเริ่มทำงานร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ สั่งงานให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบร้อยละ 47.6 และมีใบสั่งงานของแต่ละแผนก ร้อยละ 38.1 สำหรับระบบติดต่อสื่อสารภายในองค์กรพบว่าร้อยละ 85.7 ติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยใช้โทรศัพท์ รองลงมาคือ ร้อยละ 28.6 ใช้เอกสารจ่ายงานล่วงหน้า และอีกร้อยละ 14.3 ใช้วิธีสั่งงานโดยตรงกับพนักงาน ใช้วิทยุสื่อสาร และใช้อินเตอร์เน็ต (internet) นอกจากการสั่งการแล้วยังมีวิธีจูงใจพนักงานหรือการสร้างกำลังใจในการทำงาน คือ การให้คอมมิชชั่นร้อยละ 81.0 การดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดร้อยละ 76.2 ดูแลเอาใจใส่อย่างพี่น้องร้อยละ 4.8 การให้อิสระในการทำงานไม่ก้าวก่ายงานร้อยละ 57.1 และการอบรมพนักงานเป็นช่วงๆ ร้อยละ 33.3 ดังรายละเอียดในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงร้อยละของวิธีสั่งการ ระบบติดต่อสื่อสาร และวิธีจูงใจในการทำงาน

การสั่งการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>วิธีสั่งการพนักงานในแผนกต่างๆ</b>		
สั่งงาน โดยตรงก่อนเริ่มทำงาน	14	66.7
สั่งงานให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบ	10	47.6
มีใบสั่งงานของแต่ละแผนก	8	38.1
<b>ระบบติดต่อสื่อสารภายใน</b>		
ใช้โทรศัพท์	18	85.7
ใช้เอกสารจ่ายงานล่วงหน้า	6	28.6
ใช้การสั่งงาน โดยตรงและใช้ อินเทอร์เน็ต	2	9.5
ใช้วิทยุสื่อสาร	1	4.8
<b>วิธีจูงใจในการทำงาน</b>		
ให้คอมมิชชั่น	17	81.0
ดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด	16	76.2
ให้อิสระในการทำงานไม่ก้าวก่ายงาน	12	57.1
อบรมพนักงานเป็นช่วง ๆ	7	33.3
อื่นๆ ได้แก่ ดูแลอย่างพี่น้อง	1	4.8

ด้านการควบคุม สถานประกอบการมีระบบในการรายงานผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเรื่องต่างๆ คือ จำนวนลูกค้า และรายงานความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมายร้อยละ 66.7 เรื่องความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ร้อยละ 57.1 และเรื่องอื่นๆ ร้อยละ 9.5 ได้แก่ ผลตอบรับจากลูกค้า หรือคำแนะนำต่าง ๆ นอกจากนี้พบว่าสถานประกอบการบางแห่งไม่เน้นในเรื่องการควบคุม โดยได้ให้อิสระแก่พนักงานในการทำงาน เพราะถือว่าเป็นงานบริการไม่เน้นระบบเอาความประทับใจของลูกค้าเป็นหลัก สำหรับเทคนิคหรือเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของพนักงาน สถานประกอบการทุกแห่งใช้วิธีการควบคุมโดยพิจารณาคุณภาพงาน รองลงมาคือควบคุมโดยเวลาร้อยละ 52.4 ควบคุมโดยปริมาณงานร้อยละ 47.6 และควบคุมโดยค่าใช้จ่ายร้อยละ 28.6 ดังรายละเอียดในตารางที่ 13



ตารางที่ 13 แสดงร้อยละของการรายงานผลปฏิบัติงานและเทคนิคการควบคุมการทำงาน

การควบคุมการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายงานผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ</b>		
จำนวนลูกค้า	14	66.7
ความก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย	14	66.7
ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	12	57.1
อื่น ๆ	2	9.5
<b>เครื่องมือ/เทคนิควิธีควบคุมการทำงาน</b>		
คุณภาพงาน	21	100.0
เวลา	11	52.4
ปริมาณงาน	10	47.6
ค่าใช้จ่าย	6	28.6

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีหลักการหรือรายละเอียดในการพิจารณาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้าร้อยละ 81.0 ความขยันร้อยละ 61.9 ความสะอาดเรียบร้อยร้อยละ 57.1 ตรงต่อเวลาและมีลูกค้าประจำร้อยละ 52.4 มีบุคลิกที่ทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจร้อยละ 4.8 ผลที่ได้จากการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานได้นำไป ใช้ประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ คือ ปรับปรุงด้านบริการร้อยละ 81.0 ปรับขึ้นเงินเดือนพนักงานร้อยละ 66.7 พิจารณาให้ค่าคอมมิชชั่น และปรับปรุงบุคลากรร้อยละ 52.4 และพิจารณาให้เบี่ยงขึ้น ร้อยละ 47.6 ดังรายละเอียดในตารางที่ 14

### 3.2 ด้านการตลาด

สถานประกอบการสพามีความเห็นว่า การให้บริการมีความแตกต่างกัน คือ ด้านสถานที่ให้บริการร้อยละ 71.4 คุณภาพของผลิตภัณฑ์ร้อยละ 61.9 ด้านคุณภาพของบุคลากรร้อยละ 47.6 ด้านการตลาดร้อยละ 28.6 และการให้บริการที่หลากหลายรายการร้อยละ 9.5 สำหรับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประกอบด้วย ประชาชนทั่วไปร้อยละ 66.7 ข้าราชการร้อยละ 52.4 นักท่องเที่ยวและชาวต่างชาติร้อยละ 47.6 กลุ่มนักศึกษาร้อยละ 47.6 และกลุ่มที่เป็นเจ้าของกิจการร้อยละ 23.8 ส่วนแนวทางการตลาด พบว่าส่วนใหญ่ใช้การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ ร้อยละ 90.5 รองลงมา คือ การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าร้อยละ 81.0 การติดต่อกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง

ร้อยละ 57.1 การออกงานแสดงผลิตภัณฑ์ และการบริการสปานอกสถานที่ ร้อยละ 14.3 และการลงโฆษณาในนิตยสารต่าง ๆ ร้อยละ 4.8 ดังรายละเอียดในตารางที่ 15

ตารางที่ 14 แสดงร้อยละของหลักการประเมินผลการปฏิบัติงานและนำผลการประเมินไปใช้

หลักการประเมินผลและนำผลการประเมินไปใช้	จำนวน	ร้อยละ
<b>ใช้หลักการประเมินผลการปฏิบัติงานจาก</b>		
ความพึงพอใจของลูกค้า	17	81.0
ความขยัน	13	61.9
ความสะอาดเรียบร้อย	12	57.1
ตรงต่อเวลา	11	52.4
มีลูกค้าประจำ	11	52.4
อื่น ๆ ได้แก่ บุคลิกที่ทำให้แขกประทับใจ	1	4.8
<b>การนำผลประเมินไปใช้ประโยชน์ คือ</b>		
ปรับปรุงด้านบริการ	17	81.0
ขึ้นเงินเดือนพนักงาน	14	66.7
ค่าคอมมิชชั่น	11	52.4
ปรับปรุงบุคลากร	11	52.4
ให้เบี่ยขยัน	10	47.6

ตารางที่ 15 แสดงร้อยละของแนวทางการตลาด ความแตกต่างด้านบริการและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

การจัดการด้านการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
<b>บริการอะไรที่ท่านคิดว่าท่านแตกต่างจากที่อื่น ได้แก่</b>		
สถานที่ให้บริการ	15	71.4
คุณภาพของผลิตภัณฑ์	13	61.9
คุณภาพของบุคลากร	10	47.6
การตลาด	6	28.6
อื่น ๆ ได้แก่ บริการที่หลากหลายรายการ	2	9.5

ตารางที่ 15 แสดงร้อยละของแนวทางการตลาด ความแตกต่างด้านบริการและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (ต่อ)

การจัดการด้านการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
<b>กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ได้แก่</b>		
ประชาชนทั่วไป	14	66.7
ข้าราชการ	11	52.4
นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	10	47.6
นักศึกษา	10	47.6
เจ้าของกิจการ	5	23.4
<b>แนวทางการตลาด คือ</b>		
โฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่าง ๆ	19	90.5
สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า	17	81.0
ติดต่อกลุ่มเป้าหมายโดยตรง	12	57.1
ออกแสดงสินค้านอกสถานที่	3	14.3
ลงโฆษณาในนิตยสาร	1	4.8

การให้บริการหลักของสถานบริการสปา พบว่า บริการหลักที่สปาทุกแห่งให้บริการแก่ลูกค้านั้นจะประกอบด้วย ได้แก่ การนวดตัวด้วยน้ำมัน (Aroma Massage) และการนวดไทย (Thai Massage) การบำบัดด้วยน้ำ (Hydro Therapy) ได้แก่ อ่างน้ำวน อบไอน้ำ ซาวน่า เป็นต้น ซึ่งจะมีเทคนิควิธี และการใช้ผลิตภัณฑ์แตกต่างกันไป ตามสูตรเฉพาะของสถานประกอบการแต่ละแห่ง และมีชื่อเรียกต่างๆ กัน ส่วนบริการเสริมอื่นๆ เช่น การนวดประคบสมุนไพร (Thai Herbal Massage) นวดเท้ากดจุด (Foot Reflexology) ขัดผิวด้วยสมุนไพร การขัดผิวด้วยการห่อ (Body Scrub, Body Wrap/Mask) และมีการนวดเพื่อกระตุ้นสัดส่วน หรือนวดคลายไขมัน

นอกจากนี้ยังมีการให้บริการเสริม เช่น บริการเสริมสวยที่จำแนกตามรายละเอียดส่วนต่างๆ ของร่างกาย เช่น แผนกผิวกาย แผนกผิวหน้า หรือแบ่งออกเป็น Body Treatments, Hair Treatments, Facial Treatments โดยจะเน้นบริการด้านการพอกตัว การขัดผิวด้วยผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันไป และบริการเสริมอื่นๆ ได้แก่ การออกกำลังกาย โภชนบำบัด อาหารหรือเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ (Healthy Food and Beverage) และ โปรแกรมล้างพิษ (Detox Program) เป็นต้น

สำหรับรูปแบบการให้บริการส่วนใหญ่จะจัดเป็นชุด (Course) หรือ แบบเหมาจ่าย (Package) ให้ลูกค้าเลือกใช้บริการได้หลากหลายรายการ หรือครบตามสูตรเฉพาะของสถาน

ประกอบการ ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกประเภทบริการ ชนิดผลิตภัณฑ์ และจำนวนเวลาที่บริการ และจะเป็นตัวกำหนดราคาค่าบริการในแต่ละชุด (Course) หรือ แบบเหมาจ่าย (Package) ดังกล่าว

ในด้านราคา (Price) สถานประกอบการมีวิธีการ คือ ตั้งราคาตามต้นทุนร้อยละ 61.9 ตั้งราคาตามการรับรู้คุณค่าของบริการสปาเพื่อสุขภาพร้อยละ 38.1 ตั้งราคาตามสภาพการแข่งขันร้อยละ 28.6 และตั้งราคาตามช่วงเทศกาลหรือฤดูกาลร้อยละ 9.5 ดังรายละเอียดในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงร้อยละของวิธีการตั้งราคาค่าบริการ

วิธีการตั้งราคา	จำนวน	ร้อยละ
ตั้งราคาตามต้นทุน	13	61.9
ตั้งราคาตามการรับรู้คุณค่า	8	38.1
ตั้งราคาตามสภาพการแข่งขัน	6	28.6
อื่น ๆ คือ ตามเทศกาล/ฤดูกาล	2	9.5

สำหรับอัตราค่าบริการสปาเพื่อสุขภาพ พบว่า มีการให้บริการตามรายการต่าง ๆ ในราคาเฉลี่ยต่ำสุด คือ 518.52 บาท และส่วนใหญ่หรือร้อยละ 52.4 จะคิดราคาค่าบริการต่ำสุดในอัตรา 500 บาท ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 23.8 เท่ากันที่คิดราคาต่ำกว่า 500 บาท และสูงกว่า 500 บาท แต่ไม่เกิน 1,000 บาท ส่วนการให้บริการตามรายการต่าง ๆ ในราคาเฉลี่ยสูงสุด คือ 2,823.81 บาท และส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 52.4 จะคิดค่าบริการสูงสุด ตั้งแต่ 1,000 – 2,000 บาท รองลงมา คือ ร้อยละ 23.8 คิดค่าบริการสูงสุดที่ 4,001-5,000 บาท อีกร้อยละ 19.0 คิดค่าบริการสูงสุดที่ 2,001-4,000 บาท และมีเพียงแห่งเดียวที่คิดค่าบริการสูงสุดที่ 7,000 บาท ดังรายละเอียดในตารางที่ 17

ช่องทางการจัดจำหน่ายของบริการสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสามารถติดต่อใช้บริการได้จากช่องทางต่างๆ คือ ผ่านบริษัทนำเที่ยวร้อยละ 71.4 การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตร้อยละ 61.9 ผ่านนายหน้า เช่น มัคคุเทศก์ คนขับรถรับจ้างร้อยละ 57.1 และช่องทางอื่นๆ ร้อยละ 33.3 ได้แก่ การติดต่อผ่านทางวิทยุที่มีโฆษณา การแนะนำคนต่อคน จากลูกค้าที่บอกต่อกัน หรือลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ การติดต่อโดยตรง ลูกค้ามาขอใช้บริการด้วยตนเอง และลูกค้าทั่วไปที่ผ่านไปมา โดยรูปแบบการให้บริการสปาที่เป็นส่วนหนึ่งของช่องทางการจัดจำหน่าย นอกเหนือจากการให้บริการที่ร้านหรือสถานประกอบการของทุกแห่งแล้ว ยังมีรูปแบบอื่น ๆ คือ การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการร้อยละ 4.8 และการให้บริการผ่านตัวแทน หรือ เฟรน ไชส์ ร้อยละ 4.8 ดังรายละเอียดในตารางที่ 18

ตารางที่ 17 แสดงอัตราค่าบริการสปาจากราคาต่ำสุดถึงราคาสูงสุด

อัตราค่าบริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ราคาต่ำสุด</b>		
ต่ำกว่า 500 บาท	5	23.8
500 บาท	11	52.4
มากกว่า 500 บาท	5	23.8
ราคาต่ำสุดเฉลี่ย 518.52 , ค่าต่ำสุด 30 , ค่าสูงสุด 1,000		
<b>ราคาสูงสุด</b>		
1,000 - 2,000 บาท	11	52.4
2,001 - 3,000 บาท	3	14.3
3,001 - 4,000 บาท	1	4.8
4,001 - 5,000 บาท	5	23.8
มากกว่า 5,000 บาท	1	4.8
ราคาสูงสุดเฉลี่ย 2,823.81 , ค่าต่ำสุด 1,000 ค่าสูงสุด 7,000		

ตารางที่ 18 แสดงร้อยละของช่องทางที่ถูกคัดต่อใช้บริการ และรูปแบบการให้บริการ

ช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
<b>ช่องทางที่ถูกคัดต่อใช้บริการ</b>		
ผ่านบริษัทนำเที่ยว	15	71.4
การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต	13	61.9
ผ่านนายหน้า เช่น มัคคุเทศก์ คนขับรถรับจ้าง	12	57.1
อื่นๆ	7	33.3
<b>รูปแบบการให้บริการ</b>		
การให้บริการที่ร้าน	21	100.0
การให้บริการถึงที่บ้านหรือสถานที่ที่ถูกคัดต้องการ	1	4.8
การให้บริการผ่านตัวแทน หรือเฟรนไชส์	1	4.8

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) กิจกรรมส่งเสริมการตลาด เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายและผู้สนใจเข้ามาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ มีกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1) การโฆษณา การแจกแผ่นพับ ใบปลิว การโฆษณาทางวิทยุ มีช่วงเวลา Promotion เป็นบางช่วง การลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ลงโฆษณาตามหน้าหนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยว นิตยสารดาราศาสตร์ สื่อกกลาง แผ่นปลิวแทรกในนิตยสารเช่า แผนที่ท่องเที่ยว และนิตยสารแจกฟรีสำหรับนักท่องเที่ยว ทำป้ายตั้งพื้นสำหรับโฆษณา

2) การประชาสัมพันธ์ มีการคิดป้ายผ้าโปรโมชันหน้าร้าน การให้บริการฟรีต่อครั้งกับลูกค้าเดิมที่หาลูกค้าใหม่มาให้ การประชาสัมพันธ์กับทุกๆ สื่อ โดยเริ่มจากโครงการหมู่บ้านจัดสรร และขยายไปทั่วอำเภอและบริเวณใกล้เคียง ประชาสัมพันธ์ผ่านบริษัทนำเที่ยว ผ่านมัคคุเทศก์ และผ่านรถรับจ้าง ให้ความรู้ผ่านบทความตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ แจกแผ่นพับ ใบปลิว และเน้นให้พนักงานประชาสัมพันธ์แก่ลูกค้าประจำ และให้บอกกล่าวในวงกว้างมากขึ้น เน้นการบอกต่อปากต่อปาก (Word of mouth) โดยสร้างความประทับใจ ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ (Website) ไปร่วมกิจกรรมการจัดแสดงสินค้าทั้งในและต่างประเทศ

3) พนักงานขาย มีเจ้าหน้าที่การตลาด ทำการตลาดตามกลุ่มเป้าหมาย และตามแผนงานที่วางไว้ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดียิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

4) การส่งเสริมการขาย ลดราคาให้ผู้ใช้บริการทุกท่าน มีการสมัครสมาชิก ลดแจก แคมของสมนาคุณต่าง ๆ มีการลดราคาตามโปรแกรม มีคูปองลด 50% สำหรับลูกค้าประจำ มีส่วนลดต่าง ๆ มีการจัดทำสมุดเช็ค จำหน่ายเป็นเล่มเมื่อรับบริการตามมูลค่า สมัครสมาชิกฟรีและจัดทำโปรโมชันบางช่วงเพื่อเรียกลูกค้า โปรโมชันช่วงเทศกาลท่องเที่ยว เช่น ช้อป 1 แลก 1 หรือมาใช้บริการ 1 ท่าน ฟรี 1 ท่าน การขายบัตรให้บริการล่วงหน้า และการลดราคาโดยใช้ช่วงเวลา

5) กิจกรรมอื่น ๆ ได้แก่ การให้บัตรของขวัญ (Gift Voucher) กับสถานที่ทำงานต่าง ๆ เป็นส่วนลดพิเศษ สถานที่ละ 1-2 ใบ ๆ ละประมาณ 1,000 บาท

สำหรับความถี่ในการจัดรายการส่งเสริมการตลาด มีความถี่ของการดำเนินการแตกต่างกัน ได้แก่ จัดรายการทุกเดือน หรือ ทุก 2-3 เดือน หรือ 6 เดือนต่อ 1 โปรโมชัน หรือจัดเฉพาะช่วงที่มีลูกค้าน้อย หรือตามฤดูกาลของการท่องเที่ยว และบางแห่งไม่มีการจัดรายการส่งเสริมการตลาด โดยมีเหตุผลว่าเป็นไปตามความพอใจของลูกค้าที่ต้องการมาใช้บริการก็เพียงพอสำหรับกิจกรรมการตลาด

ในด้านพนักงาน (People) ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับด้านการตลาด สถานประกอบการได้มีการบริหารพนักงานเพื่อสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมการตลาดด้วยวิธีการต่างๆ คือ มีการกำหนดงานอย่างชัดเจนร้อยละ 66.7 เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน และมีการสร้างกระบวนการทำงานที่สั้น กระชับ และมีประสิทธิภาพร้อยละ 61.9 ส่งเสริมกิจกรรมการขายร่วมกันร้อยละ 57.1 มีการสลับเปลี่ยนกันทำงานร้อยละ 47.6 นอกจากนี้ สถานประกอบการสปาส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 90.5 ยังได้



จัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีเพียงร้อยละ 9.5 ที่มีการฝึกอบรมความรู้ให้แก่พนักงานไม่ต่อเนื่อง ดังรายละเอียดในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนร้อยละของการบริหารพนักงานเพื่อสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมการขาย

การสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมการขาย	จำนวน	(ร้อยละ)
<b>วิธีการบริหารพนักงาน</b>		
มีการกำหนดงานอย่างชัดเจน	14	66.7
มีการสร้างกระบวนการทำงานที่สั้น กระชับ และมีประสิทธิภาพ	13	61.9
เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน	13	61.9
ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกัน	12	57.1
การสลับเปลี่ยนกันทำงาน	10	47.6
<b>มีการฝึกอบรมความรู้ให้แก่พนักงาน</b>		
ต่อเนื่อง	19	90.5
ไม่ต่อเนื่อง	2	9.5

ส่วนการดูแลพนักงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีวิธีการต่าง ๆ ดังนี้ การแต่งกายของพนักงานด้วยเครื่องแบบมาตรฐานร้อยละ 95.2 ความสะอาดของร่างกายร้อยละ 90.5 การแต่งหน้าที่ใช้สีโทนอ่อนร้อยละ 66.7 เมื่อพนักงานมีบาดแผล จะรีบดำเนินการรักษาให้หาย หรือปิดพลาสติกอร์ให้เรียบร้อยร้อยละ 57.1 ไม่ทำตามแฟชั่น หรือปล่อยยาวเกะกะขณะให้บริการ ลูกค้าไม่ใช้เครื่องประดับที่มีสีฉูดฉาดและไม่สวมเครื่องประดับมากเกินไปร้อยละ 52.4 และอื่น ๆ ร้อยละ 9.5 คือให้แต่งกายด้วยชุดพื้นเมือง หรือแต่งกายสุภาพตามแฟชั่นแต่ต้องไม่โป้ ดังรายละเอียดในตารางที่ 20

ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) พบว่า สถานประกอบการสปา ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 95.2 มีระบบการจองเวลา และความรวดเร็วของการส่งมอบบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก สำหรับการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1) วิธีการต้อนรับลูกค้า มีวิธีการต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาในร้าน อย่างเป็นมิตร อบอุ่น และสบาย หรือการเริ่มจากการไปรับ-ส่งตามสถานที่ที่แขกต้องการให้ไปรับ บริการเสริมหน้า และฝ่า เย็น เอาใจใส่ลูกค้า ดูแลเป็นอย่างดี บริการด้วยความรวดเร็วไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนาน

ตารางที่ 20 แสดงร้อยละของวิธีการดูแลให้พนักงานเป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

วิธีการดูแลพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
การแต่งกายของพนักงานด้วยเครื่องแบบมาตรฐาน	20	95.2
ความสะอาดของร่างกาย	19	90.5
การแต่งหน้าใช้สีโทนอ่อน	14	66.7
หากมีบาดแผล ควรจะรักษาให้หายหรือปิดพลาสเตอร์ให้เรียบร้อย	12	57.1
ไม่ทำผมตามแฟชั่น หรือปล่อยให้ยาวกะกะขณะให้บริการลูกค้า	11	52.4
ไม่ใช้เครื่องประดับที่มีสีฉูดฉาด และไม่ควรววมเครื่องประดับมากจนเกินไป	11	52.4
อื่นๆ	2	9.5

2) การซักถามและแนะนำ มีการซักถามใน 2 เรื่อง คือ การซักถามประวัติ และความ ต้องการใช้บริการตามรายการ มีวิธีการได้แก่ พุดคุย ให้กรอกประวัติส่วนตัว และประวัติสุขภาพ มีการสอบถามรายละเอียดลูกค้าก่อนเพื่อป้องกันปัญหาที่จะตามมา เช่น ลูกค้าเคยใช้สมุนไพร หรือไม่ เคยแพ้หรือไม่ มีการแนะนำข้อมูลหรือ Promotion แก่ลูกค้า ให้ลูกค้าเลือกตามรายละเอียด ในแผ่นพับ เสนอราคาตามรายการต่าง ๆ มีรายการ Essential Oil ให้เลือกก่อนนวด สอบถามความ ต้องการและสนองความต้องการนั้น โดยให้รอสักครู่

3) ก่อนและหลังการให้บริการ มีวิธีการได้แก่ ก่อนการให้บริการจะมีพนักงานจัดเตรียม อุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้อย่างเรียบร้อย ถ้าเป็นกรณีนวดแผนไทยหรือฝ่าเท้า จะมีการให้บริการแช่เท้าใน น้ำสมุนไพรล้างเท้าให้ก่อน อธิบายการดำเนินงานการทำก่อนตกลงปฏิบัติ ลงมือปฏิบัติด้วยความ เป็นกันเองสุภาพ เรียบร้อย มีเครื่องดื่ม อาหารว่างสำหรับลูกค้าด้วย ขอคิดค่าบริการหลังบริการ เสร็จแล้ว จากนั้นพาแขกชมสถานที่ และถ่ายรูปตามอัชฌาศัย

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) ที่มีส่วนสำคัญต่อการตลาดและการ ส่งเสริมการตลาดของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมี 2 ปัจจัยคือ ลักษณะของสถานประกอบการและการ แต่งกายของพนักงาน ดังนี้

ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ เป็นธรรมชาติและมีสไตล์แบบล้านนา หรือรูปแบบ ล้านนา ไม่คิดถนนใหญ่มากนัก ตั้งอยู่ในหมู่บ้านจัดสรรบริเวณโดยรอบเป็นสวนลำไย และทุ้งนา มี ลำธารสายเล็ก ๆ ไหลผ่าน บรรยากาศร่มรื่นสบาย บรรยากาศบ้านเรือนไทย มีสระว่ายน้ำกั้นกลาง มีห้องชานำชาย-หญิง ตึกแถวแบ่งห้องตามกฎหมายสถานประกอบการ และกฎข้อบังคับข้อห้าม สาธารณสุข รูปแบบโรงแรมและรีสอร์ท อยู่ในโรงแรม ตกแต่งแบบล้านนาประยุกต์ (Modern

Lanna) ตั้งอยู่ภายในอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก พร้อมทั้งรูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส บริเวณกว้างขวาง สงบ เรียบง่าย มีที่จอดรถ มีพนักงานดูแลตกแต่ง เน้นสไตล์ทันสมัย ผสมผสานการตกแต่งที่เป็น ธรรมชาติ แบบพื้นเมืองร่วมสมัย เป็นสปาเพื่อสุขภาพเน้นการใช้สมุนไพร ตกแต่งบรรยากาศสบาย แบบพื้นเมืองล้านนา และมีความสะอาด

การแต่งกายของพนักงาน ได้แก่ เรียบร้อย ดูดี มีความสง่า แต่งแบบล้านนา มีปิ่นปักผม ใส่สไบ รูปแบบล้านนา สะอาด เรียบร้อย ใส่ชุดไทยล้านนา แบบฟอร์มพื้นเมือง การแต่ง ตาม สบาย สุภาพ สีเรียบร้อยสะดวกต่อการทำงาน แบบฟอร์มพิเศษ ชุดผ้าพื้นเมือง

### 3.3 ด้านการผลิตและการดำเนินงาน

การจัดการด้านการผลิตและการดำเนินงาน ด้านกลยุทธ์ที่ตั้ง (Location Strategy) สถาน ประกอบการสปาได้เลือกทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการจากปัจจัยต่างๆ คือ ทำเลที่ตั้งมี 2 ลักษณะ คือ อยู่ท่ามกลางธรรมชาติ สถานที่ร่มรื่น การคมนาคมไปมาสะดวก ห่างไกลมลพิษ และ อยู่ใกล้ชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นชุมชนแบบล้านนา อีกลักษณะหนึ่งคือ ที่ตั้งเป็นแหล่งชุมชน อยู่ใกล้ที่พัก หรืออยู่ในอาคารที่พักรวม อยู่ในทำเลของกลุ่มเป้าหมาย เป็นแหล่งท่องเที่ยว มีคน พลุกพล่าน เสียงไม่ดังจนเกินไป การคมนาคมสะดวก และต้องมีที่จอดรถ

ส่วนกลยุทธ์การวางผัง (Layout Strategy) สถานประกอบการสปาได้ทำการจัดสรรพื้นที่ ภายใน โดยใช้แนวคิด (Concept) ในการออกแบบพื้นที่ และองค์ประกอบในการตกแต่งสถานที่ใน ด้านแสง สี เสียง และวัสดุต่างๆ สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ การวางผังโดยใช้หลักวงจรรวม เช่น มีโถงน้ำล้นเป็นสัญลักษณ์ และการวางผังโดยคำนึงถึงความสะดวกและความเหมาะสม เช่น การ ปรับสถานที่ใช้สอยที่แคบทำให้ดูกว้างขึ้น ออกแบบสถานที่เพื่อให้สามารถใช้งานได้สะดวกที่สุด โดยทั้ง 2 กลุ่ม จะมีทั้งที่เน้นความหรูหรา เช่น การเลือกใช้เฉพาะวัสดุที่สั่งมาจากต่างประเทศ และ ที่ไม่หรูหรา เน้นความสบายตา ใช้วัสดุตกแต่งธรรมชาติเป็นของพื้นเมือง องค์ประกอบโดยรวมคือ ต้องสะอาด ไม่มีด ปลอดภัย ปลอดภัย ได้สะดวก บรรยากาศนิยมติดตั้งน้ำตกเหมือนอยู่กับ ธรรมชาติ มีเพลงเบาๆ ฟังแล้วรู้สึกสบาย มีกลิ่นหอมของสมุนไพร และกลิ่นบำบัดต่างๆ บรรยากาศ เป็นแบบพื้นเมือง ส่วนการจัดผังของแผนกบริการจะแบ่งแยกแผนกอย่างเป็นสัดส่วนชัดเจน เช่น แยกแผนก Body Treatment อยู่บริเวณเดียวกัน ส่วนที่เป็นบริเวณเปียกอยู่ด้วยกัน บริเวณแห้งแยก ต่างหาก การจัดแบ่งส่วนด้านหน้าเป็นบริเวณนวดฝ่าเท้า ด้านหลังเป็นพื้นที่ของการนวด จัดตัว และสถานประกอบการทุกแห่งมีระบบการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคอย่าง เพียงพอ

สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ สำหรับให้บริการในสถานประกอบการ สป่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 95.2 มีความเพียงพอในการให้บริการ และยังมีความพร้อมในเรื่องของ ระบบป้องกันภัยในอาคาร คือ ทุกแห่งจะมีระบบป้องกันอัคคีภัยในตัวอาคาร เช่น มีถังดับเพลิง และ อุปกรณ์ดับเพลิงตามจุดต่าง ๆ ของตัวอาคาร และตามชั้นต่างๆ ของอาคาร มีสวิทซ์ตัดไฟหรือระบบ ตัดไฟ โฟมฉีดดับเพลิง บันไดหนีไฟ ติดตั้งระบบเตือนภัยอัตโนมัติ และมียามคอยดูแลความปลอดภัยในเวลากลางคืน

กลยุทธ์การจัดการ (Procurement Strategy) เกี่ยวกับการเลือกและเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือ วัสดุคิบัเพื่อใช้ในสถานประกอบการสป่า มีวิธีการเลือกและเก็บรักษา ดังนี้

การเลือกผลิตภัณฑ์หรือวัสดุคิบัเพื่อใช้ในสถานประกอบการ วิธีการเลือกสามารถแบ่ง ออกเป็น 3 ปัจจัย คือ 1) วัสดุที่ผลิต 2) แหล่งผลิต และ 3) คุณภาพและประสิทธิภาพ โดย การเลือกวัสดุที่นำมาผลิตจะเน้นที่ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากสมุนไพร หรือ ผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจาก ธรรมชาติทั้งหมด และผ่านการคัดสรรมาอย่างดี ส่วนแหล่งผลิตจะเลือกยี่ห้อที่น่าเชื่อถือจากแหล่ง ผลิตที่ไว้ใจได้ หรือ เลือกผลิตภัณฑ์จากต่างประเทศ เช่น จากออสเตรเลีย แหล่งผลิตที่มีการ รับประกันดูแลให้ลูกค้า มีการอบรมการใช้ผลิตภัณฑ์ มีใบรับรองมาตรฐานการผลิต มีแพทย์ของ บริษัทที่เป็นที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำการใช้ และในด้านคุณภาพจะต้องมีวันเดือน ปีที่ผลิตและวันหมดอายุ ผลิตภัณฑ์จะต้องมีผลข้างเคียงน้อยที่สุด เลือกใช้สมุนไพรสด เลือก สมุนไพรที่มีประโยชน์ตามการบริการแต่ละโปรแกรม หรือแต่ละสภาพผิว

ส่วนการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัสดุคิบัแต่ละชนิด มีระบบและระเบียบวิธีการเก็บใช้ คือ การแยกหมวดหมู่ และเก็บรักษาตามลักษณะของผลิตภัณฑ์เพื่อคงคุณภาพสินค้า เช่น ผลิตภัณฑ์บาง ชนิดต้องรักษาอุณหภูมิต้องเก็บไว้ในตู้เย็น ผลิตภัณฑ์บางชนิดที่ไวต่อแสงจะต้องเก็บไว้ในตู้ให้ มิดชิด สถานที่เก็บรักษาผลิตภัณฑ์หรือวัสดุคิบัควรเป็นที่ไม่อับชื้น มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีห้อง เก็บผลิตภัณฑ์แยกกับห้องเตรียมผลิตภัณฑ์ มีระเบียบวิธีการเก็บใช้ จัดทำคลังสินค้าของใช้ มีการ แบ่งใช้เป็นส่วนๆ ต้องมีการเขียนใบเบิก และจดบันทึกว่าได้นำวัสดุคิบัใดไปใช้บ้าง ดูวันหมดอายุ ของผลิตภัณฑ์เพื่อเบิกใช้ให้เหมาะสมและผลิตภัณฑ์ที่เป็นของสดจะต้องทำใหม่เสมอ ไม่ทำค้างไว้ การเบิกใช้แต่ละครั้งจะมีการเตรียมการที่เหมาะสมกับการนำไปใช้

### 3.4 ด้านการเงิน

แนวคิดด้านการเงินที่สำคัญ ประกอบด้วย 3 เรื่อง คือ การวางแผนการเงิน การบริหาร ทรัพย์สินหรือจัดสรรเงินทุน และการจัดหาเงินทุน และจากการศึกษาการดำเนินงานด้านการเงินของ ธุรกิจสป่าเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากการรวบรวมข้อมูลมีข้อจำกัด คือ ไม่สามารถ

สอบถามหรือสัมภาษณ์เจ้าของกิจการได้ทั้งหมด ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการเงินจึงสามารถสอบถามรายละเอียดได้เพียง 12 แห่งคิดเป็นร้อยละ 57.1 ของกลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษาครั้งนี้ ในการดำเนินงานด้านการเงินของสถานประกอบการสปา พอสรูปได้ดังนี้

การวางแผนและจัดสรรเงินทุนในกิจการสปาเพื่อสุขภาพ พบว่ามีสถานประกอบการที่มีการวางแผนทางการเงินในระยะยาว จำนวน 10 แห่ง ระยะกลาง จำนวน 1 แห่ง ระยะสั้น จำนวน 3 แห่ง และไม่มีการวางแผนเลย จำนวน 7 แห่ง ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 แสดงร้อยละของระยะการวางแผนทางการเงิน

การวางแผนทางการเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ระยะสั้น	3	14.3
ระยะกลาง	1	4.8
ระยะยาว	10	47.6
ไม่ได้วางแผน	7	33.3
รวม	21	100.0

ส่วนใหญ่ไม่มีการวางแผนการเงินและจัดสรรเงินลงทุนในกิจการอย่างเป็นทางการ เป็นเพียงการกะเกณฑ์คร่าวๆ โดยมีการวางแผนว่าจะมีการลงทุนในเบื้องต้นก่อนดำเนินกิจการร้อยละ 80 และที่เหลืออีกร้อยละ 20 ใช้เป็นเงินทุนสำรอง และเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ โดยผู้ที่วางแผนระยะยาวจะมองเป้าหมายในอนาคตว่าธุรกิจจะดำเนินไปในลักษณะใด การจัดสรรเงินทุนเป็นสัดส่วนแล้วแต่ผู้บริหาร หรือเจ้าของและหุ้นส่วนสั่งให้ดำเนินการ โดยที่เงินลงทุนเริ่มต้นในกิจการแบ่งออกเป็นการลงทุนด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ค่าตกแต่งอาคาร/สถานที่
- ค่าใช้จ่ายในการรับสมัครและฝึกอบรมพนักงาน
- ค่าเครื่องแบบพนักงาน
- ค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการนวด เช่น เบาะนวดตัว เตียงนวดตัว ฯลฯ
- ค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในสปา เช่น อ่างอาบน้ำ Jacuzzi เครื่องฟั่นไอโซน ฯลฯ
- ค่าใช้จ่ายทางการตลาด เช่น ค่าโฆษณา ค่าจัดงานเปิดตัว เป็นต้น
- ค่าสินค้าคงคลังผลิตภัณฑ์ช่วงเริ่มธุรกิจ ค่าที่ปรึกษา เป็นต้น

ในส่วนของเงินหมุนเวียน แบ่งเป็นค่าใช้จ่ายดังนี้

- เงินเดือนพนักงาน



- ค่าคอมมิชชั่น
- ค่าผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา
- ค่าวัสดุที่เป็นส่วนผสมชนิดสด เช่น สมุนไพรต่าง ๆ เป็นต้น
- ค่าโฆษณา/ส่งเสริมการขาย
- ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น กระดาษทิชชู ผ้าปิดจมูก หมวกคลุมผม เป็นต้น
- ค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ
- ค่าผู้บริหการดำเนินการ
- ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ภาษีสรรพสามิต ฯลฯ

ส่วนการจัดหาเงินลงทุน ในสัดส่วนร้อยละ 100 ของเงินลงทุน พบว่า เงินลงทุนถูกระดมมาจาก 3 แหล่ง คือ ลงทุนด้วยเงินเจ้าของ เงินจากหุ้นส่วน และเงินกู้จากสถาบันการเงิน ค่าเฉลี่ยของสัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 100 จากเงินลงทุนในแต่ละแหล่ง คือ จากเงินเจ้าของเฉลี่ยร้อยละ 75.8 จากหุ้นส่วนเฉลี่ยร้อยละ 68.0 และเงินกู้จากสถาบันการเงินเฉลี่ยร้อยละ 37.5 ดังรายละเอียดในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของสัดส่วนเงินลงทุน 100 จำแนกตามแหล่งที่จัดหาเงินลงทุน

แหล่งเงินลงทุน(สัดส่วน 100%)	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
ลงทุนด้วยเงินตนเอง	75.83	40	100
เงินลงทุนจากหุ้นส่วน	68.00	30	100
เงินกู้จากสถาบันการเงิน	37.50	20	50

สำหรับรายได้จากการให้บริการลูกค้าซึ่งสปาเมนูที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการสูงสุดได้แก่ วารีบำบัด-ขัดตัว การขัดผิวและแพคผิวพรรณ คอร์สผิวสวยใส 6 ขั้นตอน โปรแกรมเหมาจ่าย (Package) เฉพาะของแต่ละสถานประกอบการ การนวดน้ำมัน การใช้บริการครบสูตรหรือโปรแกรม ซึ่งมีค่าบริการประมาณ 250-4,000 บาท ส่วนรายได้ในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายเฉลี่ย 1,716.7 บาทโดยส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 42.9 ได้รับรายได้เฉลี่ยจากลูกค้าต่อคน 1,001 – 2,000 บาท รองลงมาร้อยละ 23.8 ได้รับรายได้เฉลี่ยจากลูกค้าต่อคน 500 – 1,000 บาท และร้อยละ 14.3 ได้รับรายได้เฉลี่ยจากลูกค้าต่อคน 2,001 – 3,000 บาท และอีกร้อยละ 9.5 เท่ากัน ที่ได้รับรายได้เฉลี่ยจากลูกค้าต่อคนน้อยกว่า 500 บาท และมากกว่า 3,000 บาท ดังรายละเอียดในตารางที่ 23



ตารางที่ 23 แสดงค่าบริการที่ได้รับจากลูกค้าเฉลี่ยต่อคน

รายได้เฉลี่ยต่อคน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 500 บาท	2	9.5
500 - 1,000 บาท	5	23.8
1,001 - 2,000 บาท	9	42.9
2,001 - 3,000 บาท	3	14.3
มากกว่า 3,000 บาท	2	9.5
รวม	21	100.0
ค่าเฉลี่ย 1,716.67 ค่าต่ำสุด 250 ค่าสูงสุด 4,500		

#### 4. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจสปา

##### 4.1 ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจสปา

การศึกษาการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร การตลาด การลงทุน การบริหารจัดการ ผลิตภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ และปัญหาอื่น ๆ มีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ด้านบุคลากร ได้แก่ ปัญหาบุคลากรทำงานอยู่ไม่ค้อยนาน มีการเปลี่ยนงานบ่อย เมื่อฝึกให้พนักงานทำงานได้คล่องแล้วก็ออกไปอยู่ที่อื่น พนักงานมีปัญหาการใช้ภาษาสื่อสารกับชาวต่างชาติ มีปัญหาการให้บริการไม่ได้คุณภาพ ปัญหาพนักงานไม่เพียงพอในช่วงที่ลูกค้ามาก และพนักงานยังขาดการให้ความรู้ที่ถูกต้องแก่ลูกค้า

4.1.2 ด้านการตลาด ได้แก่ ปัญหาที่มีการแข่งขันสูง ต้องตัดราคากันเอง ปัญหาที่มีลูกค้าน้อยในช่วงฤดูฝน การเข้าถึงลูกค้ายังไม่ดีเท่าที่ควร และบุคลากรสปายังให้บริการไม่ดีพอ

4.1.3 ด้านการลงทุน ได้แก่ ปัญหาการใช้ทุนค่อนข้างสูงกว่าจะได้ทุนคืนต้องใช้เวลานาน 1-2 ปี ปัญหาหุ้นส่วนบางคนไม่เข้าใจการทำงานและสถานะของตนในการลงทุน ปัญหาเงินทุนไม่เพียงพอ มีปัญหาการเงินเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ

4.1.4 ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ ปัญหาการออกกฎหมาย หรือ พระราชบัญญัติมาตรฐานกิจการสปาเพื่อสุขภาพ กับสถานเสริมความงาม และนวดแผนไทย มีหลายเงื่อนไขที่ทำให้สถาบันที่ออกไปประกาศนียบัตรให้แก่ผู้เรียน แต่ผู้ที่เรียนไม่สามารถนำไปประกาศฯ นั้นไปใช้เพื่อขออนุญาตเปิดสถานบริการสปาได้ โดยเป็นการบังคับให้เรียนกับโรงเรียนหรือสถาบันบางแห่งเท่านั้น วัตถุประสงค์ที่เป็นสมุนไพรสดๆ ถ้าคำนวณปริมาณการใช้ไม่ดีซื้อมามากเกินไปก็ทำให้น่าเสียได้ง่าย เกิดความสิ้นเปลือง

4.1.5 ด้านผลิตภัณฑ์/วัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์บางอย่างดูแลรักษายาก เนื่องจากเป็นของสด ในบางครั้งมีการสั่งมามากแต่ใช้น้อยที่เหลือต้องทิ้งไป ทำให้สิ้นเปลือง และต้องเรียนรู้ว่าวัสดุอุปกรณ์บางอย่างต้องทำความสะอาดทันทีหลังใช้งาน มิเช่นนั้นจะเสียหาย ปัญหาวัสดุและวัตถุดิบมีราคาแพงขึ้นเรื่อยๆ ปัญหาผลิตภัณฑ์บางชนิด เช่น สมุนไพรบางตัว ยังจัดหามาใช้ได้แต่บางชนิดไม่สามารถหาได้ ผลิตภัณฑ์สปา และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสปาที่นำเข้ามาจากต่างประเทศมีราคาแพง

4.1.6 ด้านอื่นๆ ได้แก่ ปัญหาเรื่องภาษีที่เกี่ยวข้องมีจำนวนหลายประเภทหรือมีจำนวนมาก ปัญหาสถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อลูกค้า ทำให้บางครั้งลูกค้าเมื่อมาแล้วไม่มีที่จอดรถมีผลทำให้ไม่แวะใช้บริการ สถานที่ตั้งของร้านในบริเวณหน้าร้านเป็นถนนแคบและเป็นแหล่งชุมชนมีการจราจรคับคั่งไม่สะดวกต่อผู้มาใช้บริการ และปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ยังไม่ดีพอ

## 4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจสปา

การพัฒนาธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ประกอบการ มีข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบธุรกิจสปาทั่วไป และผู้สนใจประกอบธุรกิจสปา(รายใหม่) รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังนี้

4.2.1 สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อเสนอแนะ คือ

ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ทั้งภาครัฐและเอกชน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมสปา ชมรมสปา ควรนำแผนพับใบปลิวแนะนำสถานบริการไปวางไว้ในที่ต่างๆ เพื่อแนะนำธุรกิจหรือส่งเสริมการขาย เน้นการประชาสัมพันธ์ในวงกว้างให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย ควรร่วมมือกับรัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการจัดประชาสัมพันธ์สปาล้านนาร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

ด้านกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ควรมีการสอบผู้ดำเนินการสปาบ่อยครั้งขึ้น ไม่ควรเก็บภาษีสรรพสามิตกับผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพเหมือนกับอาบอบนวด ควรแยกแยะสปาออกจากอาบอบนวดให้ชัดเจนเพื่อศักดิ์ศรีและการเสียภาษี ควรมีการออกข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสปามากกว่านี้ ในแต่ละปีกรมสนับสนุนบริการ กระทรวงสาธารณสุขได้จัดให้มีการสอบมาตรฐานผู้ดำเนินการน้อย ทำให้ยังไม่สามารถขออนุญาตเปิดสถานบริการสปาอย่างถูกต้องได้

4.2.2 สำหรับผู้สนใจประกอบธุรกิจสปา(รายใหม่) มีข้อเสนอแนะ คือ

เรื่องการลงทุน ต้องคำนวณให้ได้ว่าผลตอบแทนที่ได้รับในระยะที่เปิดใหม่จะคุ้มกับการลงทุนหรือไม่ และมีทุนสำรองหรือไม่/ต้องมีทุนขั้นต่ำ 3 ล้านบาท หรือมีเงิน 2-3 ล้านบาทขึ้นไป ต้องมีเงินทุนสภาพคล่อง ควรเตรียมด้านการเงินให้พร้อม ลงทุนอย่างเป็นระบบและมีฐานที่

มันคง ถ้าต้องการเปิดเป็นสปาขนาดเล็กอย่างเดย์สปา (Day Spa) ควรจะมีเงินลงทุนไม่ต่ำกว่า 3-5 ล้านบาท

**เรื่องการบริหารจัดการ** ต้องวางแผนให้ดี ต้องแน่นอนว่าจะเปิดเป็นสปา หรือเสริมความงามจะได้ชัดเจน ต้องมีความรู้บริหารการเงิน บุคคล ธุรกิจ ผู้บริหารต้องมีความรู้ทุกเรื่อง ต้องมีการบริหารงานอย่างชัดเจนในรายละเอียด ควรจัดในเรื่องของกระบวนการทำงาน ระบุความรับผิดชอบและขั้นตอนของงานแต่ละด้าน

**เรื่องการตลาด** ต้องมีการตลาดที่ไม่ซ้ำแบบใคร บุคลากรต้องมีประสิทธิภาพ ต้องมีทีมงานที่สามารถจัดการตลาดใหม่สดตลอดเวลา ต้องออกไปหาลูกค้าตามกลุ่มเป้าหมายให้ได้ตามที่ต้องการ รู้จักแนวทางในการโฆษณา ควรวางแผนการตลาดให้ดี ควรเน้นการตลาดเชิงรุก ไม่ควรรอความช่วยเหลือจากภาครัฐอย่างเดียว

**เรื่องบุคลากร** ต้องมีสำรอกไว้เพื่อขาดเสมอ ต้องเลือกคนที่มีคุณภาพ, มีใจรักการบริการ มีความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพดี มีประสบการณ์ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ต้องพัฒนาและฝึกอบรมให้ความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

อื่นๆ คือ เจ้าของควรมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจ และสามารถปฏิบัติงานดังกล่าวได้ด้วยตนเอง ควรศึกษาธุรกิจสปาให้ถ่องแท้ก่อนลงทุน รวมถึงเรื่องของภาษีด้วย ควรพึ่งตนเองเป็นหลักเนื่องจากรัฐบาลไม่สามารถช่วยเหลือได้หมดตามที่ได้ประกาศไว้ การเลือกทำเลที่ตั้งควรเลือกให้เหมาะสมและกว้างขวางเพียงพอ

#### 4.2.3 สำหรับผู้ประกอบการสปาทั่วไป ข้อเสนอแนะ คือ

**การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ** ควรมีการร่วมมือกันในด้านต่าง ๆ ในด้านราคา สร้างมาตรฐานให้เท่ากัน รวมถึงสมาชิกสมาคมไทยล้าสปาช่วยกันต่อรองกับภาครัฐบาลในการให้ความช่วยเหลือ ควรเข้าหาองค์กรเพื่อขอความร่วมมือ หรือเป็นสปอนเซอร์ตามรายการวิทยุ ระบบเครือข่ายที่มีอยู่แล้ว ควรทำให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและผู้ประกอบการสปาอื่นๆ ในภาพรวมอาจเป็นการสร้างมาตรฐานสำหรับสปาล้านนาขึ้นมาโดยเฉพาะก็ได้

**การพัฒนาธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่** สำหรับผู้ประกอบการทั่วไปขอให้ทำรายละเอียดทุกอย่างให้ดีที่สุดในที่สุด โดยรัฐบาลส่งเสริมให้เอกชนเข้ามาลงทุนได้สะดวก และส่งเสริมให้ใช้ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น และให้ความรู้แก่เจ้าของกิจการรายใหญ่ รัฐบาลควรสนใจให้ความร่วมมือช่วยเหลืออย่างจริงจัง ต้องช่วยสนับสนุนสมาคมไทยล้าสปา การท่องเที่ยวต้องให้ความช่วยเหลือ เน้นในเรื่องคุณภาพ สร้างบรรยากาศแบบล้านนามีความเป็นธรรมชาติ อยากให้ผู้ใช้บริการสปานิยมมาใช้ของไทย จัดอบรมร่วมกันเพื่อปรับปรุงพัฒนาการบริการให้เป็นไปในลักษณะเดียวกัน และ ควรเข้าใจธุรกิจสปาอย่างถ่องแท้

#### 4.2.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ สำหรับการดำเนินธุรกิจสปา

- (1) ต้องมีระเบียบและลูกค้าต้องพอใจที่ได้รับบริการแล้ว ทำให้ลูกค้ามีสุขภาพดี สดชื่นช่วยผ่อนคลายจากการทำงานมาทั้งวัน ถ้าได้ลงสปา หมายถึงการขัดตัวจะทำให้ผ่อนคลายได้
- (2) การดำเนินธุรกิจสปาเป็นกิจการที่ซับซ้อน การจะเปิดสปาได้นั้นต้องมีความรู้ ความเข้าใจอย่างเพียงพอในทุก ๆ อย่าง ก่อนเปิดกิจการนี้ต้องดูตลาด ดูทำเลที่จะเปิด ดูลูกค้า ดู เศรษฐกิจ ธุรกิจนี้ควรได้รับการสนับสนุนในปัจจุบัน แต่ต้องประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจด้วยว่า สปา คืออะไร มีประโยชน์อย่างไร ปัจจุบันธุรกิจนี้มีเปิดขึ้นมาก ผู้ใช้บริการก็มีมากแต่ไม่มากพอที่ทุก ร้านจะมีลูกค้ามากตลอดเวลา ต้องดูเศรษฐกิจเป็นช่วง ๆ ดังนั้นถ้ายังไม่มั่นใจจะเปิดเป็นสปา ก็เปิด เป็นนวดเพื่อสุขภาพในบรรยากาศสปาจะดีกว่า
- (3) ควรแยกประเภทธุรกิจสปา ออกให้ชัดเจน เพราะการเปิดสปาก็ส่งเสริมความงาม ประสบปัญหาหลายอย่างในการทำงาน เพราะทางร้านซื้อเฟรนไชส์จากบริษัท และได้ไปเรียนนวด ตัว นวดเท้าจากบริษัท เรียนสปาจากร้านมีชื่อเสียงในกรุงเทพฯ เรียนแต่งหน้าจากเครื่องสำอางยี่ห้อ ดัง ได้ใบรับรองการเรียนแต่ใช้จดทะเบียนไม่ได้ เพราะไม่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติฯ ที่ต้องมี พนักงานบำบัดประจำตั้งแต่ 2 คน และต้องมีใบรับรองมาตรฐานฯ จากกระทรวงสาธารณสุข ร้าน ซึ่งมีขนาดเล็กมีกลุ่มลูกค้าไม่ต่อเนื่อง หากต้องจ้างพนักงานมากเกินไปจนความจำเป็นธุรกิจก็ไม่สามารถ อยู่ได้
- (4) ร้านเล็กๆ ไม่ควรใช้คำว่าสปาต่อท้าย เพราะชาวต่างชาติเข้าใจผิดว่าสปา เมืองไทยเป็นแบบนี้ ควรแบ่งประเภทให้เหมาะสมหากลงทุนน้อยๆ ควรใช้คำว่านวดแผนโบราณจะ เหมาะสมกว่า และต้องรักษามาตรฐานการบริการด้วย อย่าให้มีเรื่องบริการทางเพศมาเกี่ยวข้องจะทำให้เสียหายได้
- (5) ผู้ประกอบการต้องมีความรู้ สนใจติดตามข่าวสารต่างๆ วัน เพื่อจะได้ทราบว่า ตอนนี้มีอะไรใหม่ๆ เข้ามาในธุรกิจสปาบ้าง
- (6) ขอให้คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพมากกว่าการนำเสนอพนักงาน ด้วยหน้าตา จนทำให้ธุรกิจสปาดูมองไปในทางล่อแหลมได้
- (7) ควรศึกษากลุ่มเป้าหมายของการให้บริการให้ดี เพราะกลุ่มเป้าหมายมีหลาย ระดับ หากเข้าถึงลูกค้าได้ก็เหมือนได้ใจของลูกค้า
- (8) อยากรให้สปาแต่ละแห่งเน้นคุณภาพของการบริการ มากกว่าคิดว่าเป็นการ ดำเนินธุรกิจ เน้นเรื่องของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพให้คำแนะนำที่ดีแก่ลูกค้า ไม่ควรคิดว่าเราต้องได้ ลูกค้าอย่างเดียว ไม่ควรคิดว่าเราต้องได้ ควรคิดว่าต้องให้ลูกค้าพึงพอใจกับบริการและคุณภาพที่เขา

ได้รับ เราต้องซื้อสัตย์ต่อการให้บริการ ถือคติว่า ลูกค้าคือพระเจ้า เพราะถ้าไม่มีเขารุทริจเราก็ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

(9) ควรหันมานิยมใช้สมุนไพรไทยกันให้แพร่หลายมากขึ้น นอกจากราคาถูกกว่าของต่างประเทศแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้สมุนไพรไทยเป็นที่รู้จักในระดับสากล



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved