

กระบวนการพัฒนาโครงการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ:  
กรณีศึกษา โครงการเต่าการ์เด็น เฮลท์สปาแอนด์รีสอร์ท  
และโครงการป่านวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)  
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)  
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเคหะพัฒนาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ภาควิชาเคหะการ  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2558  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE PROJECT DEVELOPMENT PROCESS OF HEALTH RESORT:  
CASE STUDIES OF TAO GARDEN HEALTH SPA & RESORTS  
AND PANVIMAN CHIANGMAI SPA RESORT



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Housing Development Program in Real Estate

Development

Department of Housing

Faculty of Architecture

Chulalongkorn University

Academic Year 2015

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

กระบวนการพัฒนาโครงการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ :  
กรณีศึกษา โครงการเต่าการ์เด็น เฮลท์สปาแอนด์รีสอร์ท  
และโครงการป่านวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

โดย

นางสาวทรายแก้ว บัวเกตุ

สาขาวิชา

การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ไตรรัตน์ จารุทัศน์

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นรัชฎ์ กาญจนะจฤดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสริชย์ โชติพานิช)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์ไตรรัตน์ จารุทัศน์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษรา โปวาทอง)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์มานพ พงศทัต)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(ดร.บุญยิ่ง คงอาษาภัทร)

ทรายแก้ว บัวเกตู : กระบวนการพัฒนาโครงการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ: กรณีศึกษา โครงการเต่าการ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท และโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท (THE PROJECT DEVELOPMENT PROCESS OF HEALTH RESORT: CASE STUDIES OF TAO GARDEN HEALTH SPA & RESORTS AND PANVIMAN CHIANGMAI SPA RESORT) อ.ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์หลัก: รศ.ไตรรัตน์ จารุทัศน์, 141 หน้า.

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกำลังได้รับความนิยมในกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรค คือ ขาดคุณภาพและมาตรฐานด้านสถานที่ การบริการ และบุคลากร โดยมีโครงการที่น่าสนใจคือ สถานที่พักประเภทรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับรางวัลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีทั้งหมด 2 โครงการ คือ โครงการเต่า การ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท เป็นรีสอร์ทประเภท Destination Spa และโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท เป็น รีสอร์ทประเภท Hotel/ Resort Spa

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาโครงการ องค์ประกอบทางภูมิทัศน์ที่เหมาะสม และปัจจัยที่ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จของสถานที่พักประเภทรีสอร์ท เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโครงการให้แก่ผู้ประกอบการ ด้วยการเก็บข้อมูลจากการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับผู้บริหาร ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแต่ละฝ่าย กรณีศึกษาละ 3 คน รวม 6 คน และผู้เข้าพัก อย่างน้อยร้อยละ 30 ของห้องพักในรีสอร์ทแต่ละกรณีศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ทั้ง 2 โครงการประสบความสำเร็จ คือ 1)ด้านทำเลที่ตั้ง โดยต้องมีความสงบสูง ใกล้เคียงธรรมชาติ และมีทัศนียภาพที่สวยงาม เพราะจะส่งผลให้ผู้พักอาศัยมีความสุขที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ 2)ออกแบบภูมิทัศน์ภายในโครงการจะต้องมีความสอดคล้องกับกิจกรรมที่ทำ และจำเป็นต้องปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการบำบัดร่างกายและจิตใจของผู้เข้าพัก โดยผ่านประสาทรูปร่างทั้ง 5 คือ การเห็น การรับกลิ่น การลิ้มรส การได้ยิน และการรับรู้/สัมผัส โดยมีทั้งการใช้ธรรมชาติเดิมในพื้นที่ และการสร้างสภาพแวดล้อมใหม่เลียนแบบธรรมชาติขึ้นมา 3)กิจกรรมเพื่อสุขภาพจะต้องมีความหลากหลาย มีกิจกรรมแปลกใหม่ และหมุนเวียน เพื่อทำให้เกิดการพักซ้ำของกลุ่มลูกค้า และ 4)พนักงานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดี โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพต้องมีประสบการณ์สูง และจะต้องมีใบรับรองอย่างถูกต้อง ซึ่งชื่อเสียงของผู้เชี่ยวชาญจะส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เข้าพักอีกด้วย นอกจากนี้ผู้บริหารเองควรมีนโยบายสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน เมื่อพนักงานมีความสุข งานบริการก็จะออกมาด้วยใจ

ภาควิชา เคหการ

ลายมือชื่อนิสิต .....

สาขาวิชา การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

ปีการศึกษา 2558

# # 5773314125 : MAJOR REAL ESTATE DEVELOPMENT

KEYWORDS: HEALTH TOURISM, HEALTH RESORT, SPA, DESTINATION SPA, HOTEL/ RESORT SPA

SAIKEAW BUAKET: THE PROJECT DEVELOPMENT PROCESS OF HEALTH RESORT: CASE STUDIES OF TAO GARDEN HEALTH SPA & RESORTS AND PANVIMAN CHIANGMAI SPA RESORT. ADVISOR: ASSOC. PROF. TRIRAT JARUTACH, 141 pp.

Nowadays health tourism is popular in Thailand and among foreign tourists. However, there are problems and obstacles: the lack of quality and standard of locations, service and staff. There are 2 interesting medical resorts in Chiang Mai awarded The Thailand Tourism Awards for health tourism from the Tourism Authority of Thailand 1) TAO Garden Health Spa and Resort which is a destination spa type, and 2) Panviman Chiang Mai Spa Resort which is a hotel/resort spa type.

This report aims to study the development process, appropriate composition of the landscape and factors supporting the success of a resort business as guidelines for health tourism entrepreneurs to improve and develop their projects by surveying and interviewing directors, managers and staff (totaling 6 persons: 3 persons in each case study) these included guest interviews constituting at least 30% of the amount of rooms in the resort.

The results showed the key factors which made these 2 case studies succeed in the health resort business were 1) A location which is peaceful, close to nature and has beautiful scenery. 2) A landscape design in the resort that should be in accordance with activities and the need to improve the environment so as to be conducive to physical and mental therapy through the five senses of seeing, smelling, tasting, hearing and touching by using the original natural area in the resort and creating the nature environment simulation. 3) Health activities should have variety, newness and circulating to make guests come back and stay again. 4) All personnel have to pass training at a good standard. In particular, health professionals must be highly experienced and own authentic certificates as the reputation of experts will affect guest's decisions. Furthermore entrepreneurs should draw up policy to make employees satisfied which will then improve the service quality because happiness will drive a good service mind.

Department: Housing

Student's Signature .....

Field of Study: Real Estate Development

Advisor's Signature .....

Academic Year: 2015

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้เนื่องจากความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ไตรรัตน์ จารุทัศน์ ที่ได้ดูแลเอาใจใส่ และสละเวลาที่มีค่าให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ อีกทั้งยังช่วยปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในด้านต่างๆ ของผู้วิจัยเสมอมา ขอกราบขอบพระคุณ รศ. ดร. เสรีชัย โชติพานิช ที่กรุณาเป็นประธานในการสอบ และอาจารย์ทุกท่านที่เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ ตั้งแต่ รศ.มานพ พงศทัต ดร.บุญยิ่ง คงอาชาภัทร และ ผศ.ดร.บุษรา โปวาทอง

ขอขอบพระคุณโครงการเต่า การ์เด้น เฮลท์สปาแอนด์รีสอร์ท และโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท ที่กรุณาอนุเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ดูแลการประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ได้อนุเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์ประเมินรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาที่เป็นผู้สนับสนุน และให้กำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านตั้งแต่อดีตจนปัจจุบัน รวมถึงเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ที่ได้ช่วยแนะนำ และเป็นกำลังใจที่ดีในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญรูปภาพ.....	ฏ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามในงานวิจัย.....	9
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	10
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	10
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	10
1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา.....	10
1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร.....	11
1.5 ข้อจำกัดในงานวิจัย.....	11
1.6 ขั้นตอนการศึกษา.....	11
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	12
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.1 แนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.1.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม.....	15
2.1.2 การจัดระเบียบองค์การบริหารโรงแรม.....	16

2.1.3 ประเภทของสปา .....	17
2.1.4 ส่วนผสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix).....	19
2.1.5 สภาพแวดล้อมแห่งการบำบัด.....	21
2.1.6 ธรรมชาติบำบัด .....	22
2.1.7 ภูมิทัศน์เพื่อการบำบัดรักษา (Landscape Healing) .....	23
2.1.8 SWOT analysis .....	24
2.2 งานวิจัยเกี่ยวข้อง .....	25
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย .....	26
3.1 แผนผังการดำเนินงานวิจัย .....	26
3.2 การกำหนดขอบเขตการวิจัย .....	27
3.2.1 ขอบเขตด้านพื้นที่กรณีศึกษา.....	27
3.2.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา .....	28
3.2.3 ขอบเขตด้านประชากร/ กลุ่มตัวอย่าง .....	28
3.3 แหล่งที่มาของข้อมูล.....	29
3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) .....	29
3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data).....	29
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	29
3.4.1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง .....	30
3.4.2 แบบสังเกตการณ์.....	30
3.5 กรอบแนวคิดในงานวิจัย.....	31
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	32
3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์.....	32
3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการสังเกตการณ์ .....	32



3.7 แผนดำเนินงานวิจัย.....	33
บทที่ 4 ข้อมูลของกรณีศึกษา .....	34
4.1 ข้อมูลพื้นฐานจังหวัดเชียงใหม่.....	34
4.1.1 ข้อมูลทั่วไป.....	34
4.1.2 อาณาเขตติดต่อ.....	35
4.1.3 ภูมิประเทศ.....	36
4.1.4 ภูมิอากาศ.....	36
4.1.4 การท่องเที่ยว.....	36
4.2 ข้อมูลกรณีศึกษา.....	38
4.2.1 โครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด्रीรีสอร์ท .....	38
4.2.2 โครงการป่านวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท .....	47
บทที่ 5 ผลการศึกษา.....	63
5.1 ผลการศึกษากระบวนการพัฒนารีสอร์ทเพื่อสุขภาพ.....	64
5.1.1 กรณีศึกษาที่ 1 โครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด्रीรีสอร์ท.....	64
<u>กระบวนการก่อนการพัฒนาโครงการ.....</u>	64
<u>กระบวนการระหว่างการพัฒนาโครงการจนถึงปัจจุบัน .....</u>	67
5.1.2 กรณีศึกษาที่ 2 โครงการป่านวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท .....	73
<u>กระบวนการก่อนพัฒนาโครงการ.....</u>	73
<u>กระบวนการระหว่างการพัฒนาโครงการจนถึงปัจจุบัน.....</u>	76
5.2 ผลการศึกษาเพื่อศึกษาลักษณะภูมิทัศน์ของสถานที่พักประเภทรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ.....	83
5.2.1 กรณีศึกษาที่ 1 โครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด्रीรีสอร์ท.....	83
<u>แนวคิดการออกแบบ.....</u>	83
<u>วิเคราะห์ผังบริเวณโครงการ.....</u>	84

5.2.2	กรณีศึกษาที่ 2 โครงการปानวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท .....	89
	<u>แนวคิดการออกแบบ</u> .....	89
	<u>วิเคราะห์ผังบริเวณโครงการ</u> .....	90
5.2.3	การเปรียบเทียบลักษณะภูมิทัศน์โครงการกับแนวคิดสภาพแวดล้อมแห่งการบำบัด (healing environment) .....	94
5.3	ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจสถานที่พักประเภท รีสอร์ทเพื่อสุขภาพ .....	97
5.3.1	ด้านลูกค้า .....	97
5.3.2	ตัวชี้วัดผลประกอบการ .....	103
5.3.3	คุณภาพของโครงการ .....	109
บทที่ 6	อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	112
6.1	อภิปรายผลการศึกษา .....	112
6.1.1	ด้านการเลือกทำเลที่ตั้ง .....	112
6.1.2	ด้านการออกแบบภูมิทัศน์โครงการ .....	113
6.1.3	ด้านพนักงาน และการให้บริการ .....	113
6.1.4	ด้านการบริหารงาน .....	114
6.1.5	ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ .....	114
6.1.6	ด้านกิจกรรมเพื่อสุขภาพ .....	114
6.2	ข้อเสนอแนะ .....	115
6.3	ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป .....	116
	รายการอ้างอิง .....	117
	ภาคผนวก .....	119
	ภาคผนวก ก เกณฑ์ประเมินรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิง สุขภาพ .....	120

ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์.....	128
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....	141



## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1.1 จำนวนผู้เข้าพักที่จะสัมภาษณ์ในแต่ละโครงการ .....	11
ตารางที่ 2.1 กรอบแนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	15
ตารางที่ 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	25
ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้เข้าพักที่จะสัมภาษณ์ในแต่ละโครงการ .....	28
ตารางที่ 3.2 กรอบแนวคิดในงานวิจัย .....	31
ตารางที่ 3.3 แผนดำเนินงานวิจัย .....	33
ตารางที่ 4.1 ประเภท ขนาด และราคาของห้องพักโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนดรี สปอร์ต .....	41
ตารางที่ 4.2 ประเภท ขนาด จำนวน และราคาของห้องพักโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รี สปอร์ต .....	50
ตารางที่ 5.1 เนื้อหาผลการศึกษาแยกตามวัตถุประสงค์ .....	63
ตารางที่ 5.2 รายละเอียดการบริหารพนักงานและสวัสดิการโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปา .....	70
ตารางที่ 5.3 รายละเอียดการบริหารพนักงานและสวัสดิการโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา .....	80
ตารางที่ 5.4 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่แจกแบบสัมภาษณ์แต่ละกรณีศึกษา .....	97
ตารางที่ 5.5 กิจกรรมเพื่อสุขภาพตามแนวคิดธรรมชาติบำบัด .....	100
ตารางที่ 5.6 ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ .Error! Bookmark not defined.	
ตารางที่ 5.7 เปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานทั่วไปของโรงแรมกับเกณฑ์รางวัลอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ .....	109

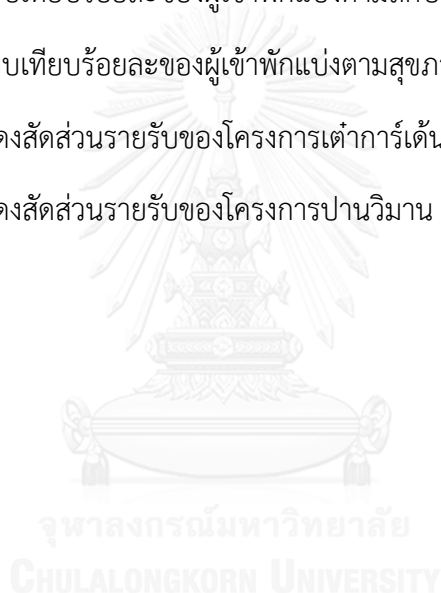
## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 จำนวนสปา รายได้ และการเติบโตของรายได้ ทั่วโลก .....	2
ภาพที่ 1.2 แนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในเอเชีย.....	2
ภาพที่ 1.3 ส่วนแบ่งการตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในเอเชีย ปี 2008-2011.....	3
ภาพที่ 1.4 แนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย 3	
ภาพที่ 1.5 ตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยในปี 2555 .....	4
ภาพที่ 1.6 รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ .....	6
ภาพที่ 1.7 ข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวรวมในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2003-2013.....	7
ภาพที่ 1.8 บรรยากาศภายในโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ทภาพที่.....	8
ภาพที่ 1.9 บรรยากาศภายในโครงการป่านวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท .....	9
ภาพที่ 2.1 การแบ่งงานออกเป็นแผนกต่างๆ ของโรงแรม.....	17
ภาพที่ 3.1 แผนผังการดำเนินงานวิจัย.....	26
ภาพที่ 3.2 กรอบการคัดเลือกพื้นที่กรณีศึกษา.....	27
ภาพที่ 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	29
ภาพที่ 3.4 รายละเอียดแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง .....	30
ภาพที่ 4.1 กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ.....	34
ภาพที่ 4.2 แผนที่แสดงอาณาเขตติดต่อของจังหวัดเชียงใหม่ .....	35
ภาพที่ 4.3 รูปแบบการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่.....	37
ภาพที่ 4.4 แผนที่ตั้งโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท .....	38
ภาพที่ 4.5 บรรยากาศภายในโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท.....	39
ภาพที่ 4.6 ผังบริเวณโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท .....	40

ภาพที่ 4.7 อาคารเรียน และพื้นที่เรียนปฏิบัติดินนอกอาคาร.....	43
ภาพที่ 4.8 พื้นที่ส่วนนอกกำลังกายและพักผ่อน .....	44
ภาพที่ 4.9 บรรยากาศส่วนสปา.....	44
ภาพที่ 4.10 คลินิกแพทย์ทางเลือกตรวจรักษาโรคโดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ .....	44
ภาพที่ 4. 11 สถานที่ฝึกสมาธิกลางน้ำ .....	45
ภาพที่ 4.12 บรรยากาศส่วนรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ .....	45
ภาพที่ 4.13 แปลงผักอแกนิกเพื่อเป็นอาหารแก่ผู้เข้าพัก .....	45
ภาพที่ 4.14 บรรยากาศการทำกิจกรรมภายในโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท .....	46
ภาพที่ 4.15 แผนที่ตั้งโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท.....	47
ภาพที่ 4.16 บรรยากาศโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท .....	48
ภาพที่ 4.17 ผังบริเวณโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท .....	49
ภาพที่ 4.18 บรรยากาศสระว่ายน้ำ (ช้าย) และฟิตเนสแบบเปิดโล่ง (ขวา) .....	58
ภาพที่ 4.19 วิมานสปาวางล้อมบ่อน้ำขนาดใหญ่.....	59
ภาพที่ 4.20 ถ้ำหินงอกหินย้อยจำลองสำหรับฝึกโยคะหรือทำสมาธิ.....	59
ภาพที่ 4.21 โซนพื้นที่กิจกรรมครอบครัว .....	60
ภาพที่ 4.22 ห้องอาหารออกแบบให้เป็นแบบพาโนรามา เปิดโล่ง.....	61
ภาพที่ 4.23 บรรยากาศการทำกิจกรรมภายในรีสอร์ท .....	62
ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงกระบวนการก่อนการพัฒนาโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท .....	64
ภาพที่ 5.2 ที่ตั้งโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท ตามหลักฮวงจุ้ย .....	65
ภาพที่ 5.3 บรรยากาศพื้นที่รอบๆ โครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท.....	66
ภาพที่ 5.4 การพัฒนาโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ทแต่ละเฟส.....	66
ภาพที่ 5.5 แผนภาพแสดงกระบวนการระหว่างการพัฒนาจนถึงปัจจุบันโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท .....	67

ภาพที่ 5.6 ผังโครงสร้างองค์กรโครงการเต่าการ์เด็น เฮลล์สปาแอนด์รีสอร์ท .....	69
ภาพที่ 5.7 แผนภาพแสดงกระบวนการก่อนการพัฒนาโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รี สอร์ท .....	73
ภาพที่ 5.8 ที่ตั้งโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท .....	74
ภาพที่ 5.9 บรรยากาศพื้นที่รอบๆ โครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท.....	75
ภาพที่ 5.10 แผนภาพแสดงกระบวนการระหว่างการพัฒนาจนถึงปัจจุบันโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท .....	76
ภาพที่ 5.11 แปลงผักปลอดสารพิษที่ปลูกภายในโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท ....	78
ภาพที่ 5.12 ตัวอย่างผลิตภัณฑ์สปา ภูวิมาน ของโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท....	78
ภาพที่ 5.13 ผังโครงสร้างองค์กรโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท.....	79
ภาพที่ 5.14 อีฐูแดงที่ใช้ในโครงการและตัวอย่างอาคารโครงการเต่าการ์เด็น เฮลล์สปาแอนด์รี สอร์ท .....	83
ภาพที่ 5.15 ผังบริเวณแสดงกิจกรรมและการใช้งานโครงการเต่าการ์เด็น เฮลล์สปาแอนด์รี สอร์ท .....	84
ภาพที่ 5.16 ผังการวางโซนนิ่งโครงการเต่าการ์เด็น เฮลล์สปาแอนด์รีสอร์ท .....	85
ภาพที่ 5.17 สัดส่วนการใช้งานของพื้นที่ที่พัฒนาแล้วโครงการเต่าการ์เด็น เฮลล์สปาแอนด์รี สอร์ท .....	86
ภาพที่ 5.18 การแบ่งพื้นที่กิจกรรมเพื่อสุขภาพโครงการเต่าการ์เด็น เฮลล์สปาแอนด์รีสอร์ท .....	87
ภาพที่ 5.19 ผังเส้นทางสัญจร ที่จอดรถโครงการเต่าการ์เด็น เฮลล์สปาแอนด์รีสอร์ท .....	87
ภาพที่ 5.20 เส้นทางสัญจรหลัก (ซ้าย) และเส้นทางสัญจรรอง (ขวา) โครงการเต่าการ์เด็น เฮลล์ สปาแอนด์รีสอร์ท .....	88
ภาพที่ 5.21 บรรยากาศภายในโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท .....	89
ภาพที่ 5.22 ลักษณะสถาปัตยกรรมภายในโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท.....	89
ภาพที่ 5.23 ผังบริเวณแสดงกิจกรรมและการใช้งานโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท	90
ภาพที่ 5.24 ผังการวางโซนนิ่งโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท.....	91

ภาพที่ 5.25 สัดส่วนการใช้งานของพื้นที่ที่พัฒนาแล้วโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท .....	92
ภาพที่ 5.26 การแบ่งพื้นที่กิจกรรมเพื่อสุขภาพโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท.....	93
ภาพที่ 5.27 ผังเส้นทางสัญจร ที่จอดรถโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท.....	93
ภาพที่ 5.28 เส้นทางสัญจรหลัก (ชาย) และเส้นทางสัญจรรอง (ขวา).....	94
ภาพที่ 5.29 แผนภูมิเปรียบเทียบร้อยละของผู้เข้าพักแบ่งตามช่วงอายุ .....	97
ภาพที่ 5.30 แผนภูมิเปรียบเทียบร้อยละของผู้เข้าพักแบ่งตามสัญชาติ .....	98
ภาพที่ 5.31 แผนภูมิเปรียบเทียบร้อยละของผู้เข้าพักแบ่งตามลักษณะการเข้าพัก .....	98
ภาพที่ 5.32 แผนภูมิเปรียบเทียบร้อยละของผู้เข้าพักแบ่งตามสุขภาพ .....	99
ภาพที่ 5.33 แผนภาพแสดงสัดส่วนรายรับของโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท ...	107
ภาพที่ 5.34 แผนภาพแสดงสัดส่วนรายรับของโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท .....	108





## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก ถือได้ว่าเป็นตัวกระตุ้นและพลังขับเคลื่อนในการพัฒนาประเทศ ซึ่งมีผลต่อทั้งระบบเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดการสร้างงาน การกระจายรายได้ และนำความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ซึ่งสามารถช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้นได้ และส่งผลให้การพัฒนาด้านรูปแบบกิจกรรมและสถานที่พักในลักษณะต่างๆ ขยายตัวขึ้น

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวมีรูปแบบที่หลากหลาย และจะมีลักษณะแตกต่างกันตามเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม นักท่องเที่ยวสามารถเลือกท่องเที่ยวได้ตามที่ตัวเองสนใจและชื่นชอบ องค์การท่องเที่ยวโลกได้กำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวไว้ 3 รูปแบบ<sup>1</sup> ได้แก่ รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (natural based tourism) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (cultural based tourism) และรูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (special interest tourism) ซึ่งปัจจุบันรูปแบบของการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษนั้นกำลังได้รับความนิยมจากกลุ่มนักท่องเที่ยวในปัจจุบันมาก เพราะนักท่องเที่ยวจะมีไลฟ์สไตล์ที่ชัดเจนมากขึ้น มีการรวมกลุ่มตามความสนใจและความชื่นชอบ และมุ่งแสวงหาในสิ่งนั้น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของตนเอง ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (health tourism) เป็นหนึ่งในรูปแบบของการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษนั้น และมีแนวโน้มได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ตามกระแสการเอาใจใส่ดูแลด้านสุขภาพที่กำลังมาแรงในปัจจุบัน

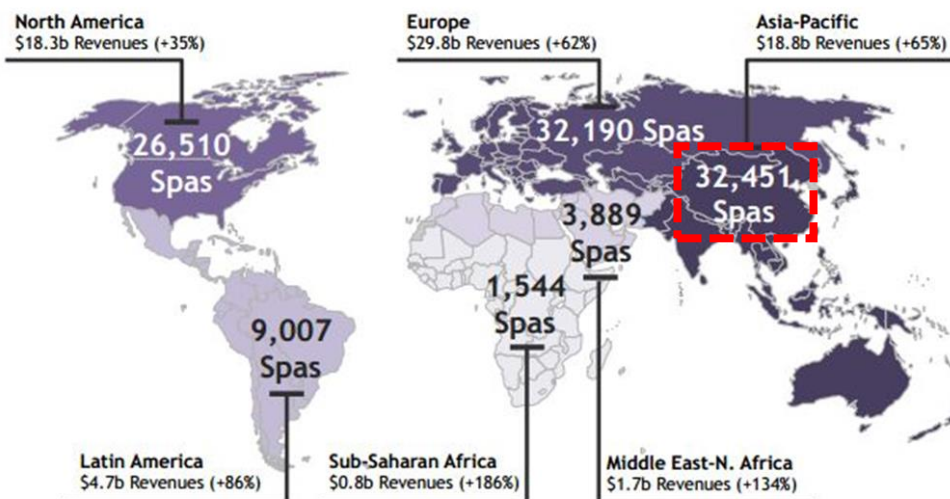
จากการสำรวจจำนวนธุรกิจสปาทั่วโลก<sup>2</sup> (ภาพที่ 1.1) ทั้งแบบมีที่พักและไม่มีที่พักพบว่ามีภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีจำนวนธุรกิจสปามากที่สุดในโลก มีจำนวนทั้งสิ้น 32,451 แห่ง ก่อให้เกิดรายได้ 18.8 พันล้านดอลลาร์ มีการเติบโตของรายได้ตั้งแต่ปี 2007-2013 ที่ร้อยละ 65

<sup>1</sup> C. R. & Ritchie Goeldner, J. R. , "Tourism, Principles Practices, Philosophies," (2006).

<sup>2</sup> "The Global Spa & Wellness Economy Monitor 2014," (Global Wellness Institute, 2014).

## Spa Industry by Region, 2013

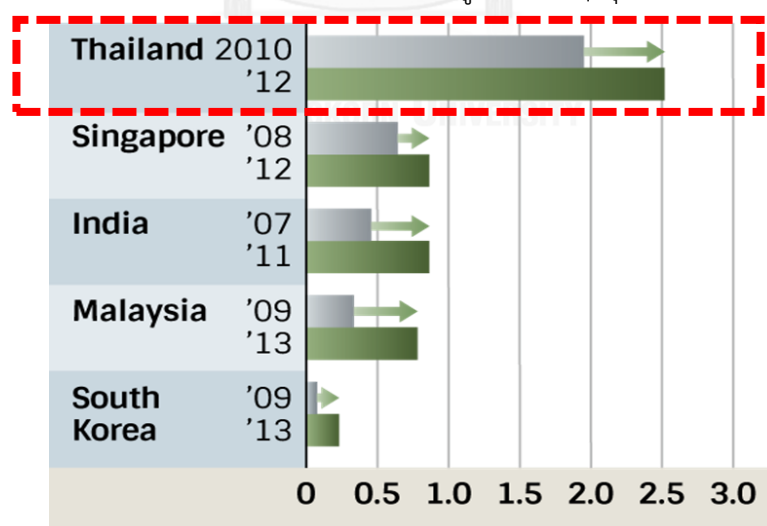
Number of spas, spa revenues, and revenue growth since 2007



ภาพที่ 1.1 จำนวนสปา รายได้ และการเติบโตของรายได้ ทั่วโลก

(ที่มา: Global Wellness Institute, 2014)

และจากแนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในเอเชีย<sup>3</sup> มีการเก็บข้อมูล 5 ประเทศที่มีนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสูงที่สุด คือ ประเทศไทย สิงคโปร์ อินเดีย มาเลเซีย และเกาหลีใต้ (ภาพที่ 1.2) จะเห็นได้ว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาสูงขึ้นเรื่อยๆ ทุกปี

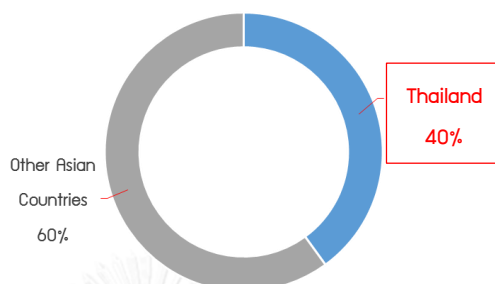


ภาพที่ 1.2 แนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในเอเชีย

(ที่มา: <http://asia.nikkei.com/Business/Trends/Asia-leads-industry-worth-55B>)

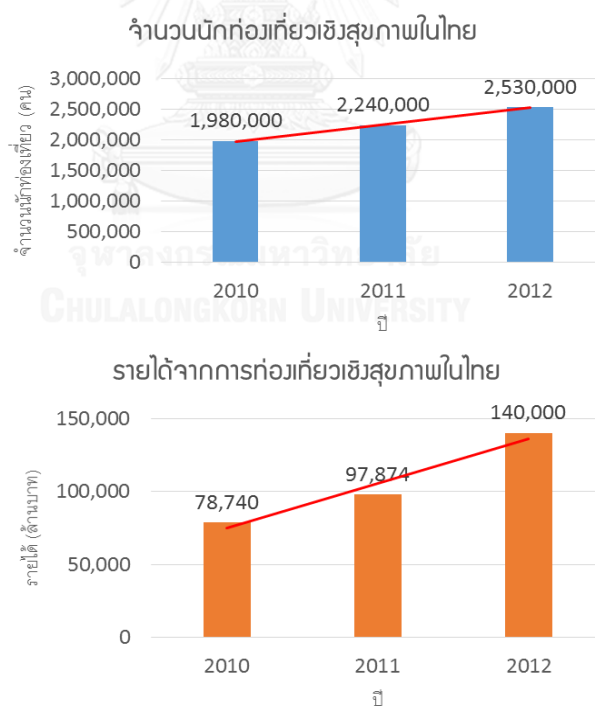
<sup>3</sup> DAISAKU YAMASAKI, "Asia Leads Industry Worth \$55b," (Nikko Asset Management, 2015).

ประเทศไทยได้ส่วนแบ่งการตลาดกว่าร้อยละ 40 ของตลาดเอเชีย<sup>4</sup> (ภาพที่ 1.3) หลายประเทศในภูมิภาคเอเชียรวมทั้งประเทศไทยต่างให้การส่งเสริมการขยายตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เห็นได้จากการท่องเที่ยวมักจะมีกิจกรรมเกี่ยวกับสุขภาพร่วมอยู่ด้วย โดยตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นได้ถูกพัฒนาและบูรณาการมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ



ภาพที่ 1.3 ส่วนแบ่งการตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในเอเชีย ปี 2008-2011

จากการศึกษาข้อมูลจากกระทรวงสาธารณสุขและศูนย์วิจัยกสิกร พบว่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (health tourism) ก็มีแนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นกัน



ภาพที่ 1.4 แนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย<sup>5</sup>

<sup>4</sup> "Thailand Medical Tourist Arrivals, Medical Tourism Market & Forecast to 2015," (Renub Research, 2013).

<sup>5</sup> "รายงานสรุปการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ," (กองประสานการลงทุน ฝ่ายลงทุนธุรกิจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550).

ทั้งนี้ ประเทศไทยซึ่งมีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ด้วยปัจจัยหนุนหลายประการ โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการทั้งด้านการท่องเที่ยว และบริการด้านการแพทย์ สามารถสร้างรายได้จากตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเข้าประเทศคิดเป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้นไม่ต่ำกว่า 140,000 ล้านบาท โดยประมาณ 70,000 ล้านบาท สะพัดสู่ธุรกิจหลักของบริการด้านการแพทย์ (โรงพยาบาลเอกชนไทย) ประมาณ 50,000 ล้านบาท สะพัดสู่ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวของไทย และอีกประมาณ 20,000 ล้านบาท สะพัดสู่ธุรกิจสถานให้บริการด้านแพทย์ทางเลือก (นวดแผนไทย และสปา) ซึ่งมีแนวโน้มขยายตัวได้อีกมากในอนาคตอันใกล้เมื่อมีการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 ทำให้ประเทศไทยมีรายได้ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจากตลาดอาเซียนเพิ่มขึ้นจากปัจจุบันที่มีมูลค่าประมาณไม่ต่ำกว่า 5,400 ล้านบาท ในปี 2555<sup>6</sup>



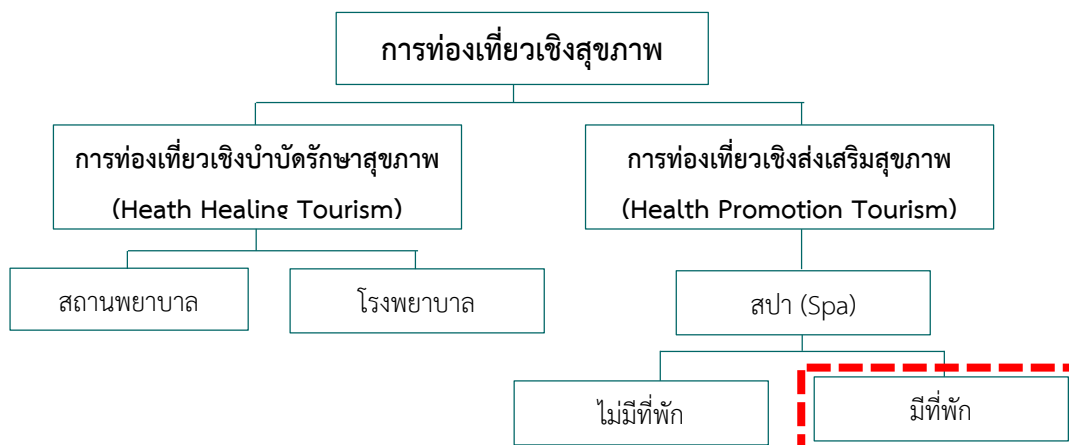
ภาพที่ 1.5 ตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยในปี 2555

<sup>6</sup> "รายงานสรุปผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเพื่อเสนอนายกรัฐมนตรีคนใหม่ ข้อ 4.3.7 โครงการพัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ," (กองสุขภาพระหว่างประเทศ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2557).

เนื่องจากผู้คนส่วนใหญ่ต่างหันมาให้ความสำคัญในการดูแลเอาใจใส่สุขภาพกันมากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดโรคร้ายต่างๆ ซึ่งจะนำไปสู่การเยียวยารักษาและเกิดค่าใช้จ่ายตามมาจำนวนมาก ดังนั้น บรรดาผู้ประกอบการด้านสุขภาพจึงขยายบริการด้านสุขภาพให้ครอบคลุมตั้งแต่การส่งเสริมสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจให้แข็งแรง เพื่อป้องกันโรคร้ายต่างๆ การบำบัดรักษาโรคร้ายที่เกิดขึ้น และการฟื้นฟูสุขภาพหลังการบำบัดรักษา รวมไปถึงบริการเสริมความงามเพื่อเสริมบุคลิกภาพ ที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในระยะหลัง ส่งผลให้เกิดเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งแบ่งออกได้ตามจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของโปรแกรมกิจกรรมการท่องเที่ยว และความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Health Healing Tourism) คือ การบริการบำบัดรักษาสุขภาพ การรักษา พยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพในโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาลที่มีคุณภาพมาตรฐานเป็นหลัก และ 2) การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Tourism) คือ การบริการส่งเสริมสุขภาพในที่พักผ่อน หรือนอกที่พักแรมอย่างถูกวิธี ตามหลักวิชาการและมีคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริง เช่น การนวด / อบ / ประคบสมุนไพร การบริการสวดคนธบำบัด (Aroma Therapy) และวาริบำบัด (Water Therapy) การอาบ น้ำแร่หรือน้ำพุร้อน การบริการอาหาร และเครื่องดื่มน้ำเพื่อสุขภาพ และอื่นๆ<sup>7</sup> การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพจึงถือเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ได้รับการนิยมแพร่หลายเป็นอย่างมาก และมีประโยชน์ในการสร้างจิตสำนึกต่อการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมไปในตัวอีกด้วย ซึ่งโดยทั่วไปนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพจึงมักนิยมการเดินทางไปท่องเที่ยวในชนบทต่างจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมที่สวยงาม โดยจัดโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพที่หลากหลายบรรจุไว้ในโปรแกรมการท่องเที่ยววันนั้นด้วย และเลือกพักผ่อนในสถานที่พักตากอากาศประเภทโรงแรม หรือรีสอร์ทที่มีการบริการส่งเสริมสุขภาพที่มีมาตรฐานคุณภาพ

---

<sup>7</sup> ศรีณยา เลิศพุทธรักษ์, "การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษา," วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์ : ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 (2556).



ภาพที่ 1.6 รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

เนื่องจากสถานที่พักเป็นสิ่งจำเป็นสำคัญสำหรับการท่องเที่ยวในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการจึงต้องดำเนินการพัฒนาบริการ จัดโปรแกรมการท่องเที่ยว กิจกรรม และพื้นที่ เพื่อช่วยส่งเสริมสุขภาพที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและได้มาตรฐานคุณภาพที่เหมาะสม และจากการค้นคว้าข้อมูลสถานที่พัก และความต้องการเบื้องต้นของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ พบว่า สถานที่พักประเภทรีสอร์ท มีความเหมาะสมสูงสุดในการพักแรมของกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ เพราะมักจะตั้งอยู่ต่างจังหวัด ในภูมิประเทศที่ทีโล่งโล่งธรรมชาติ จรรโลงจิตใจ ห้องพักรวมจะแยกเป็นส่วนๆ มีความสงบและมีความเป็นส่วนตัว และจะมีกิจกรรมต่างๆ มากมาย เพราะจุดประสงค์ของแขกที่เข้าพักโรงแรมประเภทนี้คือการพักผ่อนร่างกายและจิตใจเป็นหลัก<sup>8</sup> แต่ยังมีปัญหาอุปสรรค คือ ขาดคุณภาพและมาตรฐานด้านสถานที่ ด้านการบริการ และด้านบุคลากร<sup>9</sup>

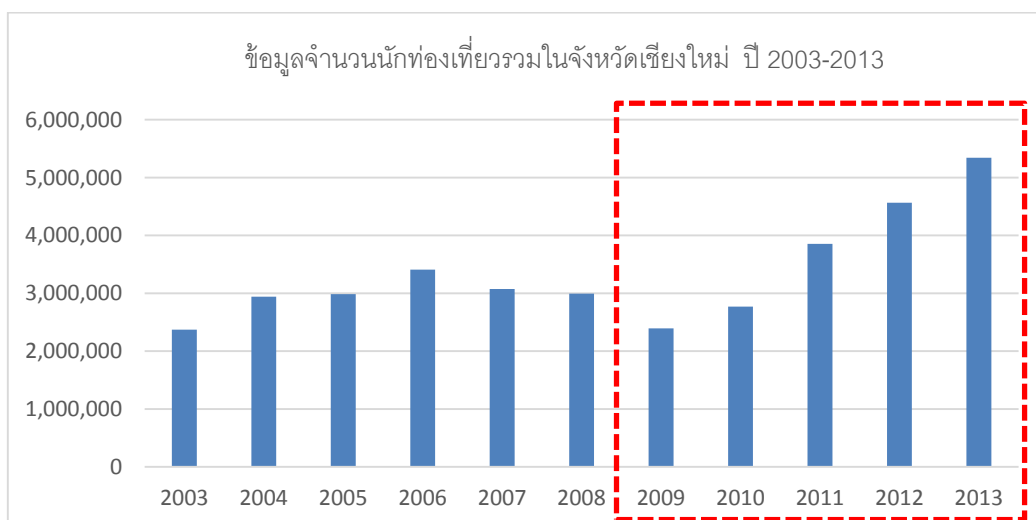
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์และส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ที่จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ระดับสากล และมุ่งเน้นให้เกิดมาตรฐานการบริการ ตามแผนยุทธศาสตร์การดำเนินนโยบายการเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย หรือ "เมดิคอลฮับ" ปี พ.ศ.2547 โดยมีพื้นที่นำร่อง คือ จังหวัดกรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต และเกาะสมุย (สุราษฎร์ธานี)<sup>10</sup> ซึ่งผู้วิจัยสนใจเลือกศึกษาสถานที่พักประเภทรีสอร์ทเพื่อสุขภาพภายในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากปัจจุบันเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางไปพักผ่อนเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มพุ่งสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว (ตั้งแต่

<sup>8</sup> ชนิตานภา แก้วฉลวย, "การพัฒนาารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ: กรณีศึกษา บ่อน้ำพุร้อนพระร่วง จังหวัดกำแพงเพชร" (มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554).

<sup>9</sup> ศรีศักดิ์ สุนทรไชย และคณะ, "การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ," สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2549).

<sup>10</sup> "รายงานสรุปการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ."

ปี 2009 เป็นต้นมา)<sup>11</sup> ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวเอเชีย เช่น จีน ญี่ปุ่น เกาหลี เป็นต้น ยุโรป และอเมริกา



ภาพที่ 1.7 ข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวรวมในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2003-2013

(ที่มา: รายงานสรุปข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวแยกสัญชาติ 2003-2013 สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่, 2557)

ซึ่งโครงการสถานที่พักประเภทรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับรางวัลมี 2 โครงการ ที่ได้รับรางวัลในสาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คือ โครงการเต่า การ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท ได้รับรางวัลยอดเยี่ยมอันดับ 1 ของประเทศในประเภท Destination Spa ที่มุ่งเน้นกิจกรรมบำบัดสุขภาพ และโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท ได้รับรางวัลยอดเยี่ยมในประเภท Hotel/ Resort Spa ที่มุ่งเน้นธุรกิจการโรงแรม ซึ่งมีเกณฑ์ในการตัดสิน ดังนี้ 1.ด้านสถานที่ 2.ด้านสิ่งแวดล้อม 3.ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ 4.ด้านการจัดการและบริหารองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม 5.ด้านการบริการ 6.ด้านการส่งเสริมด้านการตลาด 7.ด้านการติดตามและประเมินผล

<sup>11</sup> "รายงานสรุปข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวแยกสัญชาติ 2003-2013," (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่, 2557).

**โครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท** ตั้งอยู่ที่ อ.ดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่ อยู่ท่ามกลางธรรมชาติ มีลำน้ำตัดผ่าน เป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว มีห้องพักให้บริการจำนวน 96 ห้อง อยู่ในโครงการประเภท **Destination Spa** คือจะให้บริการด้านสุขภาพแบบครบวงจร และมีการให้ความรู้เกี่ยวกับด้านสุขภาพทั้งทฤษฎี และปฏิบัติให้ผู้สนใจเข้ามาเรียนรู้ โดยจะจัดปฏิทินกิจกรรมทั้งปีให้มีความหลากหลาย ซึ่งจะมีแนวทางการปฏิบัติอันเป็นเอกลักษณ์ตามหลักวิชาของศาสตร์เต่าในการรักษาสุขภาพกายและใจ ประกอบด้วยบริการ อาหารเพื่อสุขภาพ ตามกรุ๊ปเลือดลูกค้า การออกกำลังกายตอนเช้าแบบซึ่ก และ Inner Smile ออกกำลังกายตอนค่ำแบบเต่าหยินและทำ Six Healing Sound และรายการดูแลสุขภาพ เช่น ขับล้างสารพิษ การลดน้ำหนัก นวดอายุรเวท



ภาพที่ 1.8 บรรยากาศภายในโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

(ที่มา: <http://tao-garden.com/health-programs/>)

**โครงการปानวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท** เป็นโครงการประเภทประเภท **Hotel/ Resort Spa** ตั้งอยู่ที่ อ.แมริม จ.เชียงใหม่ ตั้งอยู่บนเนินเขา สามารถมองเห็นวิว 360 องศา เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว มีห้องพักให้บริการจำนวน 42 ห้อง ลักษณะการออกแบบรีสอร์ทจะเป็นแบบไทยล้านนาประยุกต์ ให้บริการสปาเพื่อการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ ด้วยเทคนิคการนวดที่ผสมผสานระหว่างศาสตร์ตะวันออก (ไทยล้านนา) และศาสตร์ตะวันตก รวมถึงการคลายความตึงเครียดและทำให้จิตใจสงบโดยการฝึกสมาธิและโยคะ เพื่อคืนความสมดุลให้แก่ร่างกาย เช่น การนวดลูกประคบและน้ำมันอุ่น การนวดไทย โยคะ และการใช้พลังงานนวดบำบัด





ภาพที่ 1.9 บรรยากาศภายในโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท  
(ที่มา: <http://www.panviman.com/chiangmai/>)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาโครงการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพทั้งประเภท Destination Spa และประเภท Hotel/ Resort Spa ว่าผู้ประกอบการมีแนวคิดและกระบวนการพัฒนาโครงการอย่างไร ตั้งแต่ก่อนช่วงการก่อสร้าง ไปจนถึงช่วงหลังการก่อสร้างแล้วเสร็จ ตลอดจนลักษณะทางกายภาพที่มีมาตรฐานและเหมาะสมที่สามารถช่วยส่งเสริมสุขภาพให้แก่ผู้เข้าพักอย่างไร เพื่อเป็นข้อเสนอแนะให้แก่ผู้ประกอบการต่อไป

## 1.2 คำถามในงานวิจัย

- 1) รีสอร์ทประเภท Destination Spa เพื่อสุขภาพที่มุ่งเน้นกิจกรรมบำบัดสุขภาพ และ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพประเภท Hotel/ Resort Spa ที่มุ่งเน้นธุรกิจการโรงแรม มีแนวคิดและกระบวนการพัฒนาแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
- 2) พื้นที่กิจกรรมเพื่อสุขภาพและสภาพแวดล้อมภายนอกที่ช่วยส่งเสริมสุขภาพให้แก่ผู้พักอาศัยควรเป็นอย่างไร
- 3) การพัฒนารีสอร์ทเพื่อสุขภาพต้องคำนึงถึงปัจจัยอะไรบ้าง

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาสถานที่พักประเภทรีสอร์ทเพื่อสุขภาพทั้งแบบ Destination Spa ที่มุ่งเน้นกิจกรรมบำบัดสุขภาพ และรีสอร์ทเพื่อสุขภาพประเภท Hotel/ Resort Spa ที่มุ่งเน้นธุรกิจการโรงแรม
- 2) เพื่อศึกษาลักษณะภูมิทัศน์ของสถานที่พักประเภทรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจสถานที่พักประเภทรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการพัฒนา ได้แก่ ก่อนการก่อสร้าง การเลือกทำเลที่ตั้ง การเงินและการลงทุน ระหว่างการก่อสร้างจนถึงปัจจุบัน โครงสร้างองค์กร การบริหาร ทัศนคติ พนักงานและสวัสดิการ กลยุทธ์การตลาด
- 2) ลักษณะภูมิทัศน์ ได้แก่ แนวคิดการออกแบบ แนวคิดการวางผัง แนวคิดสถาปัตยกรรม วิเคราะห์ผังบริเวณโครงการ ผังบริเวณโครงการ เส้นทางสัญจร ที่จอดรถ การวางโซนนิ่ง การใช้พื้นที่
- 3) ด้านปัจจัยที่ส่งเสริมให้รีสอร์ทประสบความสำเร็จ ได้แก่ ลักษณะกลุ่มลูกค้า อายุ สัญชาติ ลักษณะการเข้าพัก สุขภาพ ระยะเวลาการเข้าพัก การทำกิจกรรม การพักซ้ำ ปัจจัยการเลือกพัก ตัวชี้วัดผลประกอบการ Occupancy rate, ADR, Rev.PAR, รายรับ/ รายจ่าย คุณภาพของโครงการ เหนือโรงแรมใบไม้สีเขียว สถานที่ประกอบการที่พักสีเขียว รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา

คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผู้วิจัยเลือกมา 2 โครงการในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหนึ่งในจังหวัดนำร่องด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวสูงมากเกือบทั้งปี ซึ่งโครงการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่

- โครงการเต่า การ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท จัดเป็นโครงการประเภท Destination Spa
- โครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท จัดเป็นโครงการ ประเภท Hotel/Resort Spa

### 1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร

- งานวิจัยนี้จะมีการเก็บข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้
- ผู้บริหาร ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแต่ละฝ่าย กรณีศึกษาละ 3 คน รวมทั้งหมด 6 คน
  - นักท่องเที่ยวที่เข้าพัก อย่างน้อยร้อยละ 30 ของห้องพักในรีสอร์ทแต่ละกรณีศึกษา

ตารางที่ 1.1 จำนวนผู้เข้าพักที่จะสัมภาษณ์ในแต่ละโครงการ

โครงการ	จำนวนห้องพัก	ร้อยละ 30 ของห้องพักในรีสอร์ท	จำนวนผู้เข้าพักที่แจกแบบสัมภาษณ์
เต่า การ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท	96	28.8	30
ปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท	42	12.6	20

### 1.5 ข้อจำกัดในงานวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะโครงการเต่า การ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท และโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท ซึ่งเป็นกรณีศึกษาที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น

ในการเก็บข้อมูลของโครงการเป็นเพียงข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเท่านั้น และข้อมูลของลูกค้าที่เข้าพักเป็นเพียงการสุ่มกลุ่มประชากรในช่วงระยะเวลาที่ทำการวิจัย และไม่สามารถสัมภาษณ์เจาะลึกได้ เนื่องจากนโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้เข้าพักของทางรีสอร์ท

### 1.6 ขั้นตอนการศึกษา

1) ศึกษารวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม การจัดระเบียบองค์การบริหารโรงแรม รูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) สภาพแวดล้อมแห่งการบำบัด ธรรมชาติบำบัด ภูมิทัศน์

เพื่อการบำบัดรักษา (Landscape Healing) SWOT TOWS Matrix รูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ส่วนผสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)

2) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานการณ์การท่องเที่ยว สถิติและแนวโน้มการท่องเที่ยว ลักษณะของนักท่องเที่ยว รูปแบบ กิจกรรมของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ตัวอย่างรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่ได้รับรางวัลการันตีมาตรฐาน โดยมีแหล่งข้อมูลที่มีการค้นคว้า ดังนี้คือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์บริการข้อมูลการค้าการลงทุน จังหวัดเชียงใหม่ หนังสือ วารสาร เอกสารต่างๆ งานวิจัย และสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

3) กำหนดกลุ่มตัวอย่างรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่จะเข้าไปขอข้อมูล และจัดทำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างทั้งสำหรับผู้บริหาร ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแต่ละฝ่าย และแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างสำหรับผู้เข้าพัก รวมทั้งจัดทำแบบสังเกตการณ์เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมของผู้เข้าพัก และข้อมูลทางกายภาพของรีสอร์ท

4) สัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแต่ละฝ่าย เกี่ยวกับข้อมูลด้านกระบวนการพัฒนา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและด้านปัจจัยที่ส่งเสริมให้รีสอร์ทประสบความสำเร็จ กรณีศึกษาละ 3 คน รวมทั้งหมด 6 คน

5) สัมภาษณ์ผู้เข้าพัก เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคิดเห็นในการเข้าพัก

6) สังเกตการณ์กิจกรรมของผู้เข้าพัก และข้อมูลทางกายภาพของรีสอร์ท

7) เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้งสองฝ่าย เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

8) วิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

**สถานที่พักประเภทรีสอร์ท** หมายถึง เรือนพัก หรืออาคารที่มีห้องพักหลายห้อง สร้างเรียงรายในสภาพแวดล้อมธรรมชาติใกล้แหล่งท่องเที่ยว ภายในบริเวณจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มาพักใช้บริการ<sup>12</sup>

**การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism)** หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ และ/ หรือการบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ เช่น การรับคำปรึกษาแนะนำด้านสุขภาพ การออกกำลังกายอย่างถูกวิธี การนวด/ อบ/ ประคบสมุนไพร การฝึกปฏิบัติสมาธิ ตลอดจนการตรวจร่างกาย การ

<sup>12</sup> Shepard Henkin, *Hotel and Motel Management*(Ohio: South Western1979).

รักษาพยาบาล และอื่นๆ โดยเป็นการท่องเที่ยว ที่มีจิตสำนึกต่อการส่งเสริมและรักษาสุขภาพและสิ่งแวดล้อมบริการ<sup>13</sup>

**การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Tourism)** หมายถึง การท่องเที่ยวไปในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ และพักในโรงแรม หรือรีสอร์ท หรือศูนย์สุขภาพ ร่วมทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่สถานที่นั้นๆ จัดขึ้น เช่น การนวดแผนไทย บริการสუნัขบำบัด (aroma Therapy) บริการอาบน้ำแร่ (spa) การอบสมุนไพรไทยบริการ<sup>14</sup>

**การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Health Healing Tourism)** หมายถึง การเดินทางไปท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรม เพื่อการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยวไปรับบริการบำบัดรักษาสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพในโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาลที่มีคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริง โดยทั่วไปจึงมักมี การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวที่บรรจุโปรแกรมการเข้ารับบริการบำบัดรักษาโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพต่างๆที่หลากหลาย เช่น การตรวจร่างกาย การรักษาโรคต่างๆ การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพจึงเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มุ่งประโยชน์ต่อการรักษาฟื้นฟูสุขภาพนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ<sup>15</sup>

**สปา (Spa)** หมายถึง การบำบัดด้วยน้ำ การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ภายใต้การดูแลของนักบำบัด ผู้เชี่ยวชาญหรือแพทย์ รวมถึงเป็นสถานที่ใช้ในการพักผ่อนเพื่อให้ได้มาซึ่งสุขภาพองค์รวมที่ดี<sup>16</sup>

**เดสทินชัน สปา (Destination Spa)** หมายถึง สปาที่ตั้งขึ้นเพื่อให้การดูแลสุขภาพเป็นหลัก โดยมีที่พักอยู่ภายในนั้น มีกิจกรรมเพื่อสุขภาพครบวงจร อาหารสุขภาพ การออกกำลังกาย การให้ความรู้ในด้านต่างๆ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มักจะมีความต้องการการพำนักอยู่เป็นระยะเวลาสั้น เพื่อผ่อนคลายและปรับปรุงวิถีชีวิตให้ดีขึ้น ปรับปรุงความสมดุลของร่างกายและจิตใจ ลดน้ำหนัก ออกกำลังกายที่ถูกต้อง โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญจะเป็นผู้พิจารณาจัดโปรแกรมให้เหมาะสมกับลักษณะสุขภาพ

<sup>13</sup> สุพรรณิการ์ ขวัญเมือง และคณะ, "ศักยภาพและความพร้อมของการท่องเที่ยวเชิงสปา จังหวัดเชียงราย," in การพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน (144 โครงการ) (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว.), 2551).

<sup>14</sup> ibid.

<sup>15</sup> ibid.

<sup>16</sup> นภารัตน์ ศรีละพันธ์, ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสปาเพื่อสุขภาพ (Introduction to Spa Business)(2549).

แต่ละคน มักตั้งอยู่ใกล้แหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติ โดยส่วนใหญ่จะใช้ประโยชน์จากแหล่งธรรมชาติ นั้นเข้ามาเป็นตัวช่วยในการจัดกิจกรรม เช่น ภูเขา ทะเล น้ำพุร้อน โคลน ฯลฯ<sup>17</sup>

**โรงแรม/ รีสอร์ท สปา (Hotel/ Resort Spa)** หมายถึง สปาที่ตั้งอยู่ภายในหรือในบริเวณ เดียวกันกับโรงแรมหรือรีสอร์ท ที่มีสถานที่ออกกำลังกาย อาหาร โปรแกรมบริการมักประกอบด้วย การนวดแบบต่างๆ เพื่อผ่อนคลายสำหรับผู้ที่ต้องการเปลี่ยนบรรยากาศในชีวิตประจำวัน<sup>18</sup>

### 1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- เพื่อเป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจด้านสุขภาพให้ได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการและได้รับความพึงพอใจ

- เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการที่ต้องการจะลงทุนทำรีสอร์ทเชิงส่งเสริมสุขภาพ ใช้เป็น เครื่องมือประกอบในการตัดสินใจกำหนดรูปแบบสถานที่พัก กิจกรรม สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึง สภาพแวดล้อมเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความชื่นชอบด้านสุขภาพ

- เพื่อเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง สุขภาพ เข้าใจถึงแนวโน้มและร่วมกันส่งเสริมผลักดันการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ทให้มีมาตรฐานขึ้นไป

<sup>17</sup> องค์กรสปาระหว่างประเทศ (The International Spa Association : ISPA-Urope), (1991).

<sup>18</sup> ibid.

## บทที่ 2

### แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 2.1 กรอบแนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1) เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนารีสอร์ทเพื่อสุขภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม</li> <li>- การจัดระเบียบองค์การบริหารโรงแรม</li> <li>- ประเภทธุรกิจสปา</li> <li>- ส่วนผสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)</li> </ul>
2) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สภาพแวดล้อมแห่งการบำบัด</li> <li>- ธรรมชาติบำบัด</li> </ul>
3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ภูมิทัศน์เพื่อการบำบัดรักษา (Landscape Healing)</li> <li>- SWOT</li> </ul>

#### 2.1.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม

ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547<sup>19</sup> ได้ให้ความหมายของโรงแรมไว้ว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึง

- สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ โดยมีใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน
- สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น
- สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

<sup>19</sup> สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, "พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗,"(2547).

โรงแรมต้องจัดให้มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พักอย่างน้อยดังต่อไปนี้

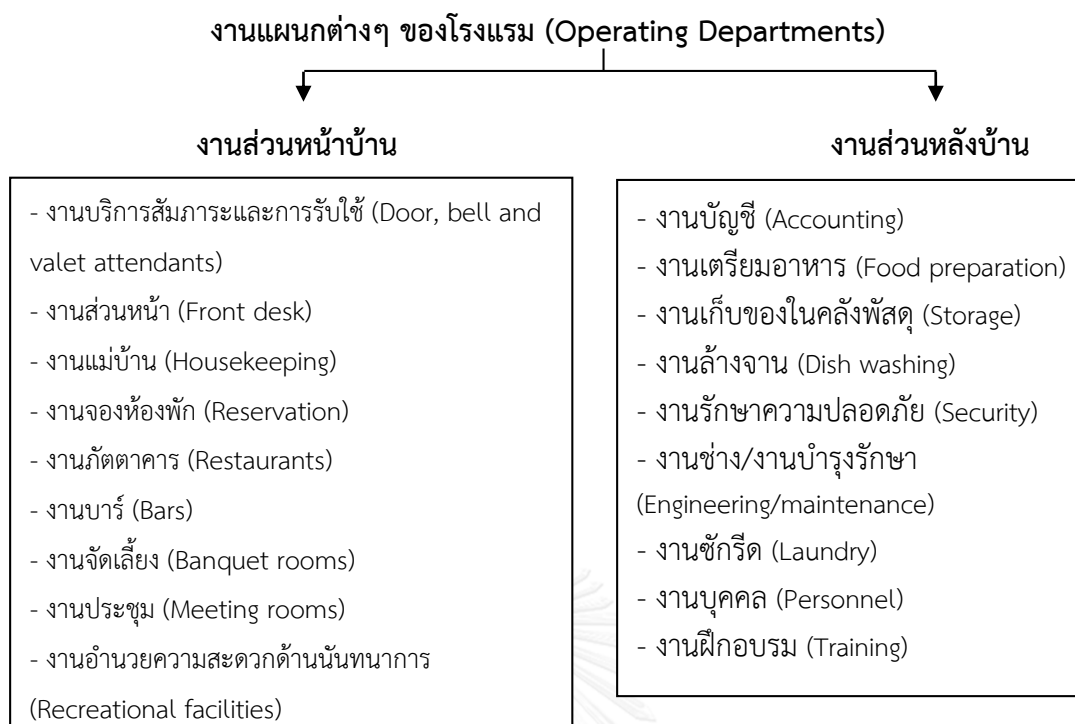
- สถานที่ลงทะเบียนผู้พัก
- โทรศัพท์หรือระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกโรงแรมโดยจะจัดให้มีเฉพาะภายนอกห้องพักก็ได้ แต่ต้องมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้พัก
- การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลใกล้เคียง
- ระบบรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง

### 2.1.2 การจัดระเบียบองค์การบริหารโรงแรม

มีวัตถุประสงค์ในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ อธิบายรายละเอียดของงานที่ต้องกระทำ การประสานงาน การร่วมมือกันทำงานในแต่ละฝ่าย เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ งานโรงแรมอาจแบ่งพนักงานตามการปฏิบัติหน้าที่ออกได้ 2 ประเภท คือ หน้าที่ต้องติดต่อกับแขกโดยตรง (Line Functions) ได้แก่ พนักงานในแผนกต้อนรับ แผนกห้องพัก และฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน (Staff Functions) หรือ “ฝ่ายที่อยู่เบื้องหลัง” (Behind-the Scenes) พนักงานเหล่านี้ไม่ได้เจอกับแขกโดยตรง แต่มีส่วนจัดเตรียมงานเพื่อแขกโดยส่งผ่านพนักงานส่วนหน้า พนักงานสนับสนุน ได้แก่ พนักงาน แผนกช่าง แผนกปรุงอาหาร แผนกซักรีด<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Denney G. Rutherford, *Hotel Management and Operations*(1989).





ภาพที่ 2.1 การแบ่งงานออกเป็นแผนกต่างๆ ของโรงแรม<sup>21</sup>

### 2.1.3 ประเภทของสปา

องค์กรสปาระหว่างประเทศ (ISPA)<sup>22</sup> ได้จัดแบ่ง "ประเภทของสปา" ออกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ 7 กลุ่ม โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาจากสถานที่ ประกอบด้วย

1) *คลับ สปา (Club Spa)* เป็นสปาที่มุ่งเน้นการออกกำลังกาย เสริมสร้างสมรรถนะในความแข็งแรงของร่างกาย เป็นสปาขนาดเล็กที่มักจัดไว้เป็นส่วนหนึ่งของสถานบริการบริหารร่างกาย (Fitness) หรือศูนย์สุขภาพ (Health Club) ให้ผู้ที่มาออกกำลังกายได้ผ่อนคลายความตึงเครียด และมีการให้บริการด้านการนวดแบบสปอร์ตด้วยน้ำมันผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การอบไอน้ำ การอบเซาน่า การแช่น้ำร้อน น้ำเย็น รวมถึงโยคะ หรือการออกกำลังกายอื่น ๆ สปาประเภทนี้จะไม่มียูนิฟอร์มให้พนักงานให้บริการ เหมาะสำหรับนักกีฬาที่ใช้ร่างกายมากและคนทั่วไปด้วย

2) *สปาบนเรือสำราญ (Cruise Ship Spa)* เป็นสปาบนเรือสำราญโดยเน้นการผ่อนคลายผลานการออกกำลังกายและการจัดเตรียมอาหารเพื่อสุขภาพโภชนาการบำบัด ความงาม การนวดหรือแม้แต่การจัดทำกิจกรรมอื่นๆ ที่ทำให้จิตใจสงบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสุขสบายและรู้สึกผ่อนคลายในระหว่างการเดินทาง แนวโน้มสปาบนเรือสำราญ จะได้รับความนิยมมากขึ้น

<sup>21</sup> RENNEN, P. *Basic Hotel Front Office Procedures (Third Edition)*(USA: Van Nostrand Reinhold, 1994).

<sup>22</sup> ISPA-Urope).

3) *น้ำพุร้อน สปา (Mineral Spring Spa)* เป็นสปาที่บริการโดยใช้น้ำพุร้อนและบ่อน้ำแร่ เพื่อการบำบัดโดยเฉพาะ เนื่องจากน้ำพุร้อนและน้ำแร่จะมีแร่ธาตุต่างๆ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละแห่ง การบริการสปาน้ำพุร้อนนั้นต้องมีการตรวจวัดปริมาณแร่ธาตุอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อดูว่าปริมาณแร่ธาตุเหมาะสมหรือไม่ หรือบางอย่างสูงเกินไปจนเป็นพิษหรือไม่ นิยมใช้น้ำพุร้อนในการบำบัดโรคไขข้อ โรคเกาต์ โรคหัวใจ โรคไต เป็นต้น ควรเป็นน้ำแร่ที่มีกำมะถันสูงกว่าในเลือดและร้อนพอเหมาะ คือ 40-46 องศาเซลเซียส ทั้งนี้กำมะถันช่วยรักษาโรคผิวหนัง บำรุงผิวพรรณ แต่มีข้อห้ามสำหรับคนที่เป็โรคความดันโลหิตสูง โรคปอด โรคเบาหวานระยะรุนแรง หลอดเลือดอักเสบ และการสูญเสียประสาทรับความร้อน-เย็น

4) *เดสทินเนชั่น สปา (Destination Spa)* เป็นสปาที่เน้นการพักผ่อนระยะยาวเพื่อทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เสริมสร้างสุขภาพหรือฟื้นฟูสุขภาพของผู้ใช้บริการให้ดีขึ้น เป็นสถานที่บริการสปาแบบองค์รวม มีบริการครบวงจร เช่น มีการให้คำปรึกษาแนะนำ การดูแลสุขภาพ การออกกำลังกาย การนวดรูปแบบต่าง ๆ การสร้างสมดุลโดยอาศัยความร้อนและความเย็นของน้ำที่เรียกว่า วารีบำบัด การฝึกโยคะ การทำสมาธิ อาจมีแพทย์ทางเลือกประจำสปาเพื่อให้คำแนะนำด้านการดูแลรักษาสุขภาพที่ถูกต้องและตามด้วยเครื่องดื่มและอาหารสุขภาพในรูปแบบครัวสปา (Spa Cuisine) เป็นโภชนบำบัดที่มีนักโภชนาการคอยให้คำปรึกษาด้านอาหารการกินที่เป็นประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็อาหารมีวิตามิน แร่ธาตุครบถ้วนหรืออาหารพลังงานต่ำ กากใยสูงเพื่อควบคุมน้ำหนัก เน้นการรับประทานผักสด ผลไม้สด เนื้อปลา งดเนื้อสัตว์ใหญ่ งดบุหรี แอลกอฮอล์ ในรีสอร์ทที่มีบริการสปาแบบองค์รวมลักษณะนี้จึงเป็ทั้งรีสอร์ทและเดสทินเนชั่น สปา ในเวลาเดียวกัน

5) *โรงแรมและรีสอร์ท สปา (Hotel & Resort Spa)* เป็นสปาที่เน้นความเป็นสถานที่พักผ่อนและการนวดโดยเฉพาะมีการจัดให้สถานที่ที่มีบรรยากาศดี ทัศนียภาพและภูมิทัศน์ที่สวยงาม ควบคู่ไปกับปรนนิบัติร่างกายผิวพรรณและบำบัดความเครียดจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เน้นให้เป็สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ให้ความสำคัญกับการนวดตัวมากกว่าทรีตเมนต์เรื่องของความงาม เพราะผู้บริการมักเป็แขกของโรงแรมและรีสอร์ท ซึ่งเป็นลูกค้าชั่วคราวที่ไม่มีโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำ เพราะทรีตเมนต์ความงามนั้นจะได้ผลดีต้องใช้บริการซ้ำหลายๆ ครั้ง กิจกรรมอื่นที่มี เช่น บริการอาบน้ำแร่ แช่น้ำนม อบเซาน่าและอบไอน้ำ จัดเป็บริการพื้นฐานที่สปาแทบทุกแห่งต้องมี โดยเฉพาะการอบตัวประเภทอบเซาน่าและอบไอน้ำ บางแห่งอาจมีซัคน้ำ บำรุงผิว สปามือและสปาเท้าด้วย หากมีลูกค้าสม่ำเสมอ

6) *เดย์ สปา (Day Spa)* เป็นสปาที่ไม่มีห้องพักค้างคืน ใช้ระยะเวลาอันสั้นประมาณ 1-5 ชั่วโมง ส่วนใหญ่จะเน้นเรื่องความสวยงามและผ่อนคลาย เดย์ สปา เป็ประเภทของสปาที่เปิดบริการมากที่สุดในเวลานี้ มักจะเน้นเรื่องความงามและการบำบัดให้คลายเครียดในเวลาสั้น ๆ แค่มือกี่ชั่วโมง ไม่ต้องเข้าคอร์สปรับเรื่องโภชนาการอาหารการกิน หรือการออกกำลังกายเป็ธุรกิจที่ขยายตัว

ค่อนข้างสูงในระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากใช้เงินลงทุนไม่มากเหมือนธุรกิจสปาอื่น ๆ อาจจะใช้อาคารสำนักงาน ที่พักอาศัย อาคารพาณิชย์ ห้างสรรพสินค้า ร้านค้าในสนามบิน หรือบริเวณบ้านที่รื้อรื้อตัดแปลงเป็น เดย์ สปา ได้ไม่ยาก พบว่าหากเลือกทำเลดีจะมีลูกค้าหมุนเวียนมาใช้บริการในปริมาณมาก

7) *เมดิคอล สปา (Medical Spa)* สปาที่เน้นการบำบัดสุขภาพ ให้บริการจะเน้นเชิงการแพทย์มากกว่าสปาอื่น ๆ ส่วนใหญ่เป็นการนำธรรมชาติบำบัดมาผสมผสานกับวิทยาการทางการแพทย์ ซึ่งอาจเป็นแพทย์แผนปัจจุบันหรือแพทย์ทางเลือก มักจะผสมผสานองค์ความรู้ระหว่างการแพทย์แผนปัจจุบันกับศาสตร์ทางการแพทย์แบบตะวันออกซึ่งมีมาแต่โบราณ เพื่อเสริมสร้างการดูแลสุขภาพแนวใหม่ เน้นแก้ปัญหาที่ต้นเหตุของการเกิดโรค ตลอดจนการรู้จักดูแลตนเอง โดยอยู่ภายใต้การดูแลของแพทย์เฉพาะทางและบุคคลที่เชี่ยวชาญเฉพาะ เมดิคอล สปา เป็นที่นิยมในต่างประเทศมานานแล้ว ปัจจุบันในไทยเองก็ได้รับความนิยม โดยมักเป็นส่วนหนึ่งของคลินิกเอกชนหรือในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ บางแห่งพัฒนามาจากสปาเพื่อความงามมาเป็นสปาเพื่อสุขภาพกลุ่มผู้ใช้บริการของเมดิคอล สปา มีทั้งผู้ป่วยที่ต้องการรักษากับแพทย์ทางเลือก รวมทั้งผู้ที่ต้องการฟื้นฟูสุขภาพ โดยมักอยู่ในวัยทำงาน วัยสูงอายุเป็นส่วนใหญ่ กิจกรรมที่มี เช่น การสวนล้างลำไส้ใหญ่ การอบแสงอาทิตย์ การฝังเข็ม วาริบำบัด การเพิ่มออกซิเจนด้วยเครื่องมือ การอบสมุนไพร การนวด การโภชนาการบำบัด เป็นต้น การเปิดบริการสปาประเภทนี้จะต้องมีใบประกอบโรคศิลปะดำเนินการโดยบุคลากรทางการแพทย์ มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย

#### 2.1.4 ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ของ Philip Kotler เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะได้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด<sup>23</sup> ซึ่งประกอบด้วย

1) *ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)* เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

2) *ด้านราคา (Price)* หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะ

<sup>23</sup> P. and Keller Kotler, K, *Marketing and Management*(USA: Pearson Prentice Hall, 2006).

ตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3) *ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)* เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

4) *ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)* เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

5) *ด้านบุคคล (People)* ลูกค้าหรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือกการฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่างๆขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6) *ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)* เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7) *ด้านกระบวนการ (Process)* เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ให้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

### 2.1.5 สภาพแวดล้อมแห่งการบำบัด

Jean Watson<sup>24</sup> มีแนวคิดที่ว่า สิ่งแวดล้อมคือสิ่งที่ช่วยการป้องกัน ควบคุม ประคับประคอง แก้ไขปัญหาด้านกายภาพ จิตใจ สังคม วัฒนธรรม และวิญญาณ ภายใต้สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสังคม เป็นปัจจัยที่ทำหน้าที่ในส่วนภายนอกของบุคคลส่วนจิตใจและจิตวิญญาณเป็นปัจจัยที่ทำหน้าที่ภายในบุคคล สิ่งแวดล้อมสำหรับผู้ป่วยทั้งภายในและภายนอก มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการดำรงชีวิตและการฟื้นฟูของผู้ป่วย เช่น ประสบการณ์เกี่ยวกับการเจ็บป่วย สภาพแวดล้อมในหอผู้ป่วย ระบบสังคม ขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรม การสนับสนุนของผู้ดูแล ครอบครัว ญาติมิตร รวมทั้งบุคลากรในทีมสุขภาพ เป็นต้น

การจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเยียวยา (healing environment) สำหรับผู้ป่วย ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้มีความอบอุ่นเหมือนบ้าน ที่สามารถรับรู้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของคน คือ การเห็น การรับกลิ่น การลิ้มรส การได้ยิน การรับรู้/สัมผัส และเป็นการบูรณาการและสร้างความสมดุลระหว่าง ความปลอดภัย การเรียนรู้ ความเชื่อ วัฒนธรรม สังคมความเป็นอยู่ ภูมิสถาปัตยกรรม และ ความพอเพียง

การปรับปรุงสภาพแวดล้อมเพื่อการเยียวยา<sup>25</sup> จะต้องมีการศึกษา ออกแบบ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ คือ

#### 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) มีการคำนึงถึง

- Environmental Light : การจัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอเหมาะสมในพื้นที่ และการจัดให้มีแสงสว่างจากธรรมชาติเข้ามาในหอผู้ป่วย/สถานที่ทำงานในปริมาณที่เหมาะสม
- Color in The Environment : การศึกษาและเลือกสีที่เหมาะสม มีผลต่ออารมณ์ ความรู้สึก ของผู้ใช้สอยอาคารก็จะเสริมสร้างความสดชื่นมีชีวิตชีวาของผู้อยู่อาศัย
- Environmental Landscape : การจัดสวน การปรับภูมิทัศน์ ให้ดูสวยงาม มีความงดงามของพรรณไม้ธรรมชาติน้อยใหญ่ มีก้อนหิน บ่อน้ำ ลำธาร น้ำพุ น้ำตก รวมทั้งแสงแดดธรรมชาติ

2) สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ (Natural Environment) มีการออกแบบที่สามารถดึงบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติมาไว้ในอาคาร หรืออยู่ในอาคารสามารถมองออกไปเห็นได้ ก็นับว่าเป็นการเยียวยาผู้ใช้อาคารนั้นไปในตัว คือ

<sup>24</sup> Jean Watson, *Postmodern Nursing and Beyond*(Edinburgh, UK: Churchill Livingstone, 1999).

<sup>25</sup> โกศล จิงเสถียรทรัพย์ และโกเมธ นาควรรณกิจ, *Healing Environment* การออกแบบสภาพแวดล้อมสถานพยาบาลให้เอื้อต่อการเยียวยา(กรุงเทพฯ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), 2553).

- Environmental Noise : การลดเสียงที่เป็นมลภาวะ และการเพิ่มเสียงที่เป็นมิตรกับสุขภาพ เช่น เสียงสายน้ำ เสียงลม เสียงจากสภาพแวดล้อมของชีวิตประจำวันของผู้ป่วย

- Air Quality : เป็นการปรับปรุงคุณภาพอากาศ และการเพิ่มมูลค่าของคุณภาพอากาศด้วยกลิ่นของน้ำมันหอมระเหยของบรรดาพืชพรรณสมุนไพรต่างๆ ที่มีคุณสมบัติในการเยียวยาต้านอารมณ์ได้เป็นอย่างดีที่เราเรียกว่า สุนทรบำบัด (Aroma Therapy)

3) สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) เป็นการจัดสิ่งแวดล้อมที่มีความเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของคนในด้านการใช้ชีวิตในสังคม รวมถึงพฤติกรรม จารีตประเพณี และวัฒนธรรมที่ถือปฏิบัติกัน แบ่งออกเป็น

- กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ ครอบครัว ญาติพี่น้อง ซึ่งมีความสำคัญต่อการเจ็บป่วย และพฤติกรรมอนามัยของบุคคล

- กลุ่มทุติยภูมิ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ และกลุ่มสังคมอื่นๆ ซึ่งมีความสำคัญในการสนับสนุนข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ

4) สิ่งแวดล้อมทางด้านจิตใจ (Psychological environment) เป็นการนำความรู้สึก ความทรงจำ ความต้องการ ประสบการณ์ ความศรัทธาหรือความเชื่อของผู้ป่วย เช่น การสวดมนต์ หรือ การทำพิธีกรรมต่างๆ เป็นต้น มาจัดสภาพแวดล้อม เพื่อสร้างสภาวะทางจิตที่ดีก็คือ การทำให้มีความสุข ความพอใจ ในขณะที่มารับบริการ

### 2.1.6 ธรรมชาติบำบัด

Jacob Vadakkanchary<sup>26</sup> หมอชาวอินเดีย ผู้เชี่ยวชาญด้านการรักษาแบบธรรมชาติบำบัด กล่าวว่าธรรมชาติบำบัดเป็นการรักษาที่อาศัยแนวคิดความเป็นอยู่ที่ดีสอดคล้องกับธรรมชาติจะเป็นหนทางในการดำรงสุขภาพ ความเจ็บไข้เกิดเนื่องจากการเสียสมดุลของร่างกาย ทั้งภายในตนเองและความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม และร่างกายมีพลังชีวิตที่จะเยียวยารักษาตนเองได้ จึงมีการกระทำต่างๆ โดยเน้นการพึ่งพาตนเอง เพื่อกระตุ้นพลังแห่งการเยียวยาของร่างกาย ในการทำให้โรคหรือส่วนของร่างกายที่มีปัญหาคืนสู่สมดุล โดยอาศัยธรรมชาติ เช่น น้ำ แสงแดด อาหารที่ครบส่วน สมุนไพร พฤติกรรมธรรมชาติที่เหมาะสม รวมทั้งวิถีชีวิตที่เรียบง่าย เป็นธรรมชาติ นั่นคือ เป็นการรักษาแบบองค์รวม ที่ใช้สารธรรมชาติ และวิธีการทางธรรมชาติ ช่วยฟื้นฟูชีวิตให้ร่างกายกลับคืนสู่สมดุลและอยู่ในธรรมชาติได้อย่างเป็นสุข

<sup>26</sup> Jacob Vadakkanchary, ธรรมชาติบำบัด ศิลปะการเยียวยาร่างกายและจิตใจเพื่อสมดุลของชีวิต, trans. อธิษฐาน คงทรัพย์ ศรีสุดา ชมพันธ์, เพียงพร ลากคล้ายมา( สวนเงินมีมา, 2007).

รูปแบบของการรักษาโดยธรรมชาติบำบัดเป็นแบบองค์รวม ประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ

1) โภชนบำบัด ( Diet therapy ) อาหารเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับชีวิต อาหารสดใหม่ จากธรรมชาติภายในท้องถิ่น ตามฤดูกาล ไม่ปรุงแต่งเกินจำเป็น บริโภคชนิดที่ถูกต้องให้เหมาะสมกับ ธาตุเจ้าเรือน จะช่วยส่งเสริม ป้องกันและรักษาสุขภาพได้ดียิ่ง

2) การบริหารร่างกาย การออกกำลังกาย ช่วยให้โครงสร้างของร่างกายสมดุล ส่วนต่างๆ รวมทั้งอวัยวะภายในทำงานได้ดี ระบบไหลเวียนปกติ การนำอาหารไปเลี้ยงส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย และการขับถ่ายเป็นไปด้วยดี จิตสุขสงบ สุขภาพจึงสมบูรณ์ และช่วยบรรเทาอาการหรือโรคหลายชนิด ได้

3) การฝึกการควบคุมจิต จิตเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของชีวิต จิตที่ดีจะทำให้ระบบ ภูมิคุ้มกันของร่างกายมีประสิทธิภาพสูง โรคร้ายประมาณ 80 % สามารถป้องกันหรือหายได้ โดยไม่ต้องพึ่งแพทย์และเทคโนโลยีขั้นสูง วิถีชีวิตซึ่งมีการสวดมนต์ไหว้พระปฏิบัติสมาธิวิปัสสนากรรมฐาน เป็นประจำ จะช่วยป้องกันและรักษาโรคได้หลายชนิด

### 2.1.7 ภูมิทัศน์เพื่อการบำบัดรักษา (Landscape Healing)

วิศรุต เนาวสุวรรณ<sup>27</sup> สถาปนิกปฏิบัติการ สำนักงานสวนสาธารณะ สำนักสิ่งแวดล้อมกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร อธิบายไว้ว่า ภูมิทัศน์เพื่อการบำบัดรักษา (Landscape Healing) มีแนวทางการออกแบบภูมิทัศน์เพื่อการบำบัดจะต้องประกอบด้วยประเด็นหลัก ดังนี้คือ การออกแบบให้เกิดการกระตุ้นความรู้สึกอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงความสมดุลของสิ่งเร้าด้านเสียง กลิ่น สัมผัส ภาพ และใจ โดยผ่านประสาทสัมผัสต่างๆ ของมนุษย์

- |        |   |
|--------|---|
| ตา     | การเสพสุนทรีย์ ความสวยงามของพื้นที่ดูแล้วสบายตา   |
| หู     | รับฟังเสียงที่ก่อให้เกิดความผ่อนคลาย สร้างสุนทรีย์ภาพทางการได้ยิน ป้องกันเสียงรบกวน         |
| จมูก   | การบำบัดผ่านทางกลิ่นสดมกลิ่น เช่น การใช้ Aroma Therapy                                      |
| สัมผัส | การทำกิจกรรมต่างๆ ในภูมิทัศน์ สนามเด็กเล่น สวนครัว  |
| ใจ     | ภูมิทัศน์ที่สร้างความผ่อนคลาย สร้างความสงบในจิตใจ และสมาธิ ซึ่งเรามักพบเห็นในสวนในศาสนาสถาน |

<sup>27</sup> วิศรุต เนาวสุวรรณ, "แนวทางการส่งเสริมการทำสวนบำบัดในประเทศไทย," in เวทีถอดบทเรียนองค์ความรู้ด้านสวนบำบัด (สำนักงานสวนสาธารณะ สำนักสิ่งแวดล้อมกรุงเทพมหานคร 2559).

### 2.1.8 SWOT analysis

SWOT analysis หรือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ หรือ การวิเคราะห์ที่ สภาวะแวดล้อม เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กร หรือโครงการ ซึ่งช่วย ผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อม ภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร

"SWOT" นั้นมาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ 4 ตัว<sup>28</sup> ได้แก่

- Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่ เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านส่วนประสม จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการ ผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล บริษัทจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์ การตลาด

- Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็น ปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ของบริษัท ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีในการ แก้ปัญหานั้น

- Opportunities หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่ สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาส แตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมา จากสภาพแวดล้อมภายใน นักการตลาดที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จาก โอกาสนั้น

- Threats หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจาก สภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องและพยายามขจัด อุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้จริง

<sup>28</sup> Albert Humphrey, *Swot Analysis for Management Consulting*(SRI Alumni Newsletter, 2005).



## 2.2 งานวิจัยเกี่ยวข้อง

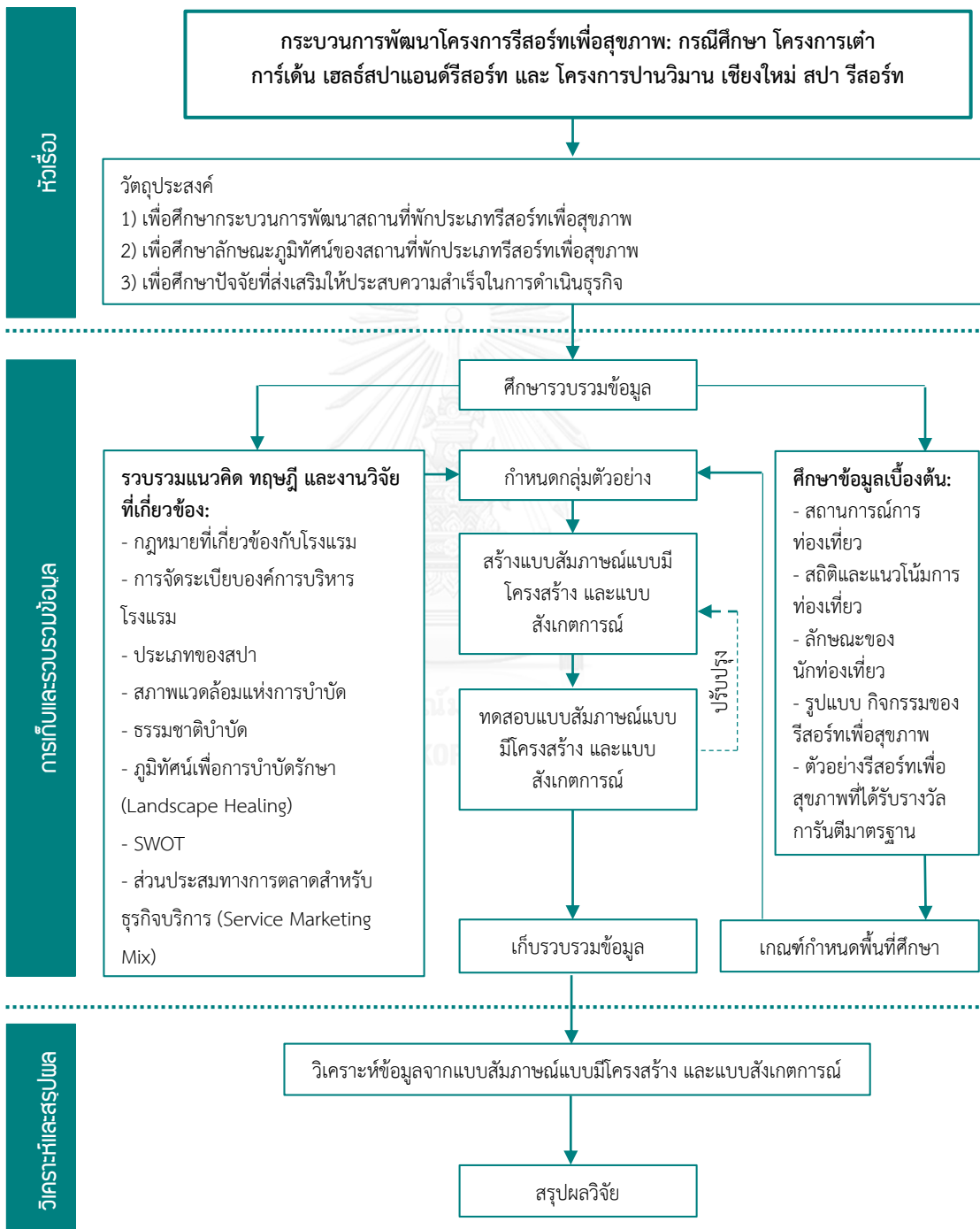
ตารางที่ 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

<b>ผู้วิจัย</b>	วิภาพร มหาวชัย 2544	ดติยา อังสนนรัตนา 2553	จารุรัศมิ์ ชาญสิงห์ วารุชต์ มัธยมบุรุษ 2554	ลิปศิณี บาเรย์ 2555
<b>ชื่อเรื่อง</b>	พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการเลือกใช้บริการ สปาเพื่อสุขภาพ	การศึกษาความเป็นไปได้ของ โครงการลงทุนสร้างรีสอร์ตเชิง สุขภาพที่เกาะช้าง จังหวัดตราด	แนวทางการบริหารจัดการโรงแรมบู ติก กรณีศึกษาโรงแรมระรินจินดา เวลเนส สปา รีสอร์ท จังหวัด เชียงใหม่	ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการสปาในประเทศไทยของ นักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาจังหวัด ภูเก็ต
<b>ขอบเขตด้าน พื้นที่</b>	สถานที่พักแรมที่มีคุณสมบัติสุขภาพสปา ภายในจังหวัดเชียงใหม่	รีสอร์ตเชิงสุขภาพที่เกาะช้าง จังหวัด ตราด	โรงแรมระรินจินดาเวลเนส สปา ริ สปอร์ต จังหวัดเชียงใหม่	จังหวัดภูเก็ต
<b>วัตถุประสงค์</b>	- เพื่อศึกษาพฤติกรรมของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในจังหวัด เชียงใหม่ในการเลือกใช้บริการ สปา เพื่อสุขภาพ	- เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ทาง การตลาด - เพื่อศึกษาความต้องการของกลุ่ม ลูกค้าเป้าหมาย - เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไข ข้อจำกัด หรืออุปสรรค	- เพื่อศึกษาบริบทและแนวทางใน การบริหารจัดการโรงแรมบูติก - เพื่อศึกษาแนวทางการบริหาร จัดการโรงแรมบูติกของโรงแรมระริน จินดาเวลเนส สปา รีสอร์ท จังหวัด เชียงใหม่	- เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ สปาในประเทศไทยของนักท่องเที่ยว ชาวจีน - เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาด - เพื่อเป็นแนวทางกำหนดกลยุทธ์ส่วน ประสมทางการตลาดของธุรกิจสปา
<b>ประชากร และกลุ่ม ตัวอย่าง</b>	นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในจังหวัด เชียงใหม่ที่เคยใช้บริการสปาอย่าง น้อยหนึ่งครั้ง	กลุ่มนักท่องเที่ยวบนเกาะช้าง และ กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจากแห ล่องข้อมูลที่มีความน่าสนใจ	บุคลากร เจ้าของกิจการหรือ ผู้บริหารโรงแรมบูติก	นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดภูเก็ต
<b>ข้อสรุป</b>	- นักท่องเที่ยวทราบข้อมูลเส้นทาง อินเตอร์เนตเป็นส่วนใหญ่ - บริการที่ได้รับความสะดวกมากที่สุด คือบริการประเภทขนาด ใช้บริการ 2 ชั่วโมง ต่อครั้ง	- ประชากรวัยผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้กระแสการดูแลสุขภาพเพิ่มขึ้น - ความพร้อมด้านบุคลากรเป็นปัจจัย ที่สำคัญที่สุด	- เน้นการดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิด ข้อดีคือก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีใน การทำงาน เกิดความรักดีต่อองค์กร - เน้นการให้บริการที่ใกล้ชิดและ พยายามตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	- ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการ สปาในโรงแรม เพื่อดูใจ คือ ต้องการ คลายเครียดจากการทำงานเป็นหลัก - ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของสปามีความสำคัญระดับมากที่สุด

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินงานวิจัย

### 3.1 แผนผังการดำเนินงานวิจัย

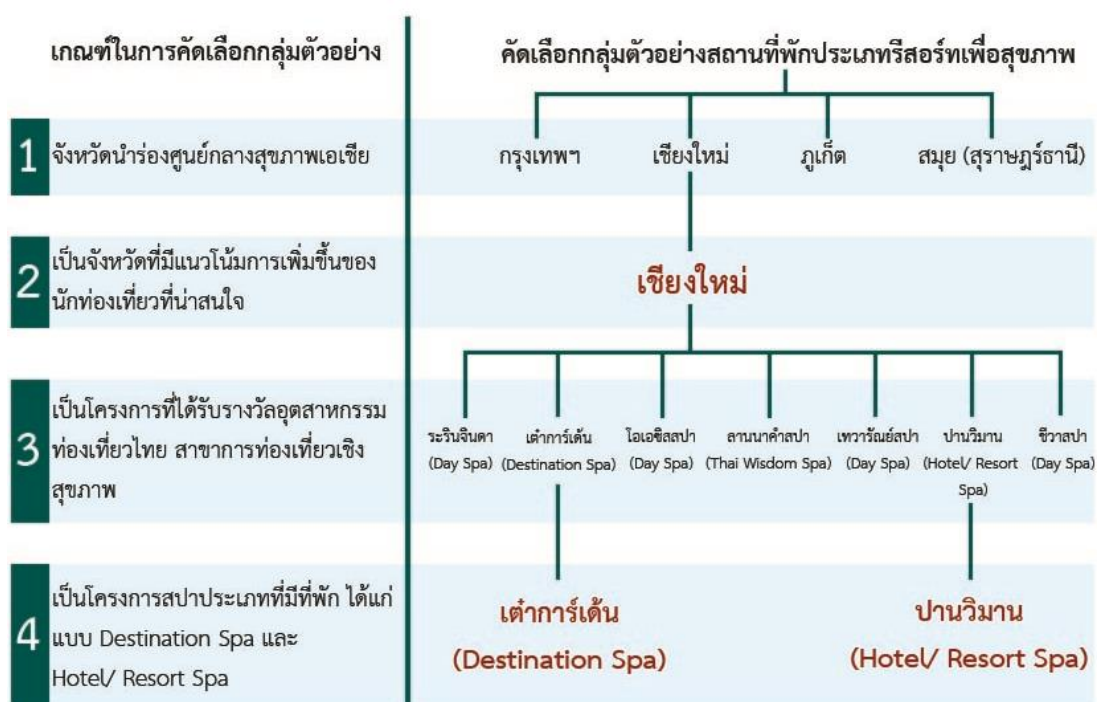


ภาพที่ 3.1 แผนผังการดำเนินงานวิจัย

## 3.2 การกำหนดขอบเขตการวิจัย

### 3.2.1 ขอบเขตด้านพื้นที่กรณีศึกษา

คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากจังหวัดนำร่องศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย โดยมีทั้งหมด 4 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และสมุย (สุราษฎร์ธานี) หลังจากศึกษาแนวโน้มนักท่องเที่ยวแต่ละจังหวัด พบว่าจังหวัดเชียงใหม่มีแนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้นเป็นอย่างมาก จึงศึกษาโครงการที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีทั้งหมด 4 ประเภท คือ 1)Day Spa 2)Destination Spa 3)Hotel/ Resort Spa และ 4)Thai Wisdom Spa<sup>29</sup> ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะโครงการสปาประเภทที่มีที่พัก นั่นคือ แบบ Destination Spa และ Hotel/ Resort Spa ได้แก่ โครงการเต่า การ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท จัดอยู่ในประเภท Destination Spa และ โครงการป่านวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท จัดอยู่ในประเภท Hotel/ Resort Spa



ภาพที่ 3.2 กรอบการคัดเลือกพื้นที่กรณีศึกษา

<sup>29</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, *The 10th Thailand Tourism Awards 2015* รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ครั้งที่ 10(กรุงเทพฯ2558).

### 3.2.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการพัฒนา ได้แก่ *ก่อนการก่อสร้าง* การเลือกทำเลที่ตั้ง การเงินและการลงทุน *ระหว่างการก่อสร้างจนถึงปัจจุบัน* โครงสร้างองค์กร การบริหาร ทัศนคติ พนักงานและสวัสดิการ กลยุทธ์การตลาด

2) ลักษณะภูมิทัศน์ ได้แก่ *แนวความคิดการออกแบบ* แนวคิดการวางผัง แนวคิดสถาปัตยกรรม *วิเคราะห์ผังบริเวณโครงการ* ผังบริเวณโครงการ เส้นทางสัญจร ที่จอดรถ การวางโซนนิ่ง การใช้พื้นที่

3) ด้านปัจจัยที่ส่งเสริมให้รีสอร์ทประสบความสำเร็จ ได้แก่ *ลักษณะกลุ่มลูกค้า* อายุ สัญชาติ ลักษณะการเข้าพัก สุขภาพ ระยะเวลาการเข้าพัก การทำกิจกรรม การพักซ้ำ ปัจจัยการเลือกพัก *ตัวชี้วัดผลประกอบการ* Occupancy rate, ADR, Rev.PAR, รายรับ/ รายจ่าย *คุณภาพของโครงการ* เกณฑ์โรงแรมใบไม้สีเขียว สถานประกอบการที่พักสีเขียว รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

### 3.2.3 ขอบเขตด้านประชากร/ กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้จะมีการเก็บข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- ผู้บริหาร ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแต่ละฝ่าย กรณีศึกษาละ 3 คน รวม 6 คน

- ผู้เข้าพักอย่างน้อยร้อยละ 30 ของห้องพักในรีสอร์ท ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้เข้าพักที่จะสัมภาษณ์ในแต่ละโครงการ

โครงการ	จำนวนห้องพัก	ร้อยละ 30 ของห้องพักในรีสอร์ท	จำนวนผู้เข้าพักที่แจกแบบสัมภาษณ์
เต่า การ์เด้น เฮอร์สสปาแอนด์รีสอร์ท	96	28.8	30
ปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท	42	12.6	20

### 3.3 แหล่งที่มาของข้อมูล

งานวิจัยนี้สามารถแบ่งการศึกษาข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data)

#### 3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการนำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยอ้างอิงตามหลักแนวคิด และทฤษฎีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่กล่าวในบทที่ 2 ไปสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแต่ละฝ่ายภายในโครงการกรณีศึกษา นอกจากนี้จะเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เข้าพักในโครงการกรณีศึกษาอีกด้วย

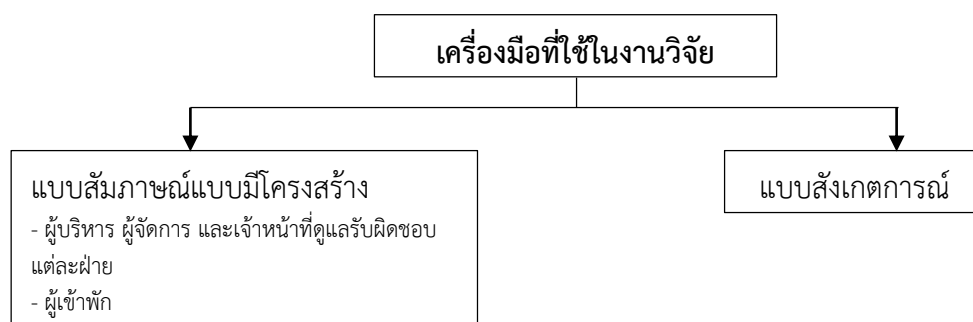
#### 3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาข้อมูลแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานการณ์การท่องเที่ยว, สถิติและแนวโน้มการท่องเที่ยว, ลักษณะของนักท่องเที่ยว, รูปแบบกิจกรรมของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ตลอดจนตัวอย่างรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่ได้รับรางวัลการันตีมาตรฐาน โดยมีแหล่งข้อมูลที่มีการค้นคว้า ดังนี้คือ

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่
- ศูนย์บริการข้อมูลการค้าการลงทุน จังหวัดเชียงใหม่
- หนังสือ วารสาร เอกสารต่างๆ
- งานวิจัย
- สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

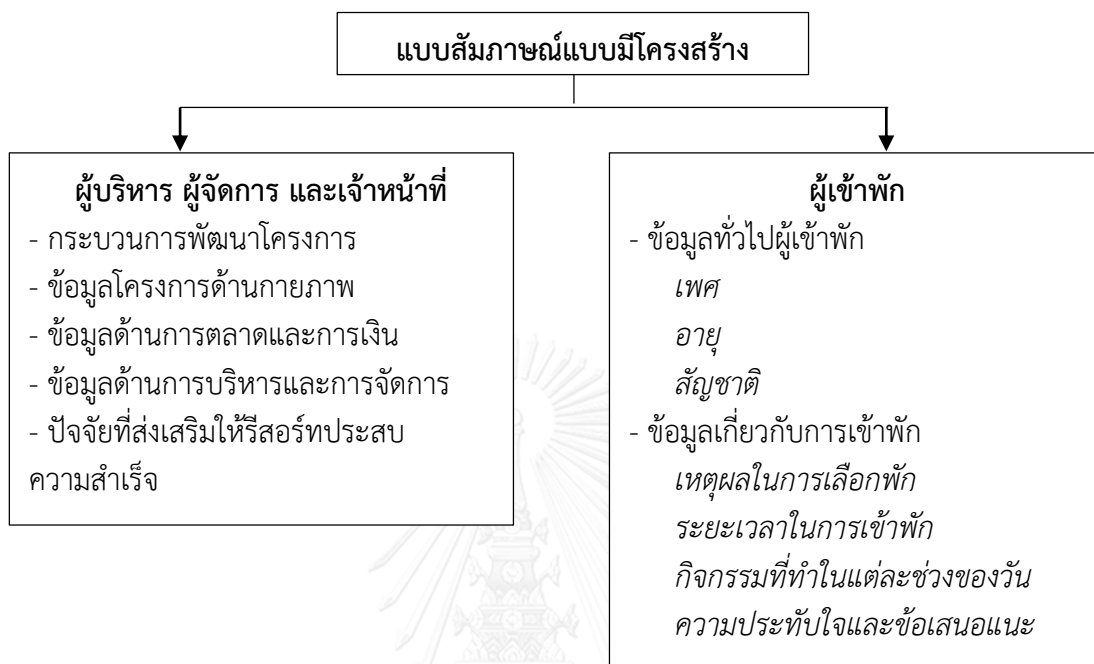
งานวิจัยนี้ใช้เครื่องมือ 2 แบบ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสังเกตการณ์



ภาพที่ 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

### 3.4.1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

ซึ่งจะแบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแต่ละฝ่าย และกลุ่มผู้เข้าพัก



ภาพที่ 3.4 รายละเอียดแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

### 3.4.2 แบบสังเกตการณ์

เป็นการเก็บข้อมูลการใช้งานจริงของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในแต่ละวัน โดยจะจดบันทึกลักษณะกิจกรรม การใช้งานในแต่ละพื้นที่ ช่วงเวลา และระยะเวลาในการใช้งาน

## 3.5 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

ตารางที่ 3.2 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

วัตถุประสงค์	ตัวแปรหลัก	ตัวแปรรอง	เครื่องมือ	ประชากร/ กลุ่มตัวอย่าง	คำตอบ
1) เพื่อศึกษา กระบวนการ พัฒนา	1.1 ก่อนการ ก่อสร้าง	- การเลือกทำเลที่ตั้ง - การเงิน การลงทุน	- แบบ สังเกตการณ์ - แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง	- ผู้จัดการ เจ้าที่ หน้าที่ดูแล รับผิดชอบแต่ละ ฝ่าย กรณีศึกษา ละ 3 คน รวม 6 คน  - ผู้เข้าพัก ร้อยละ 30 ของห้องพักใน รีสอร์ท	พรรณนาเชิง คุณภาพ
	1.2 ระหว่างการ ก่อสร้างจนถึง ปัจจุบัน	- โครงสร้างองค์กร - การบริหาร - ทัศนคติ - พนักงาน และสวัสดิการ - กลยุทธ์การตลาด			
2) เพื่อศึกษา สภาพแวดล้อม ภายนอกอาคาร	2.1 แนวคิดการ ออกแบบ	- แนวคิดการวางผัง - แนวคิดสถาปัตยกรรม			
	2.2 วิเคราะห์ผัง บริเวณโครงการ	- ผังบริเวณโครงการ - เส้นทางสัญจร ที่จอดรถ - การวางโซนนิ่ง - การใช้พื้นที่			
3) เพื่อศึกษา ปัจจัยที่ส่งเสริม ให้ประสบ ความสำเร็จ	3.1 ลูกค้ำ	- อายุ - สัญชาติ - ลักษณะการเข้าพัก - สุขภาพ - ระยะเวลาการเข้าพัก - การทำกิจกรรม - การพักซ้ำ - ปัจจัยการเลือกพัก			
	3.2 ตัวชี้วัดผล ประกอบการ	- Occupancy rate - ADR - Rev.PAR			
	3.3 คุณภาพของ โครงการ	- เกณฑ์โรงแรมใบไม้สีเขียว - สถานประกอบการที่พักสี เขียว - รางวัลอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวไทย สาขาการ ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ			

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

#### 3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์

โดยการนำข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแต่ละฝ่าย นักท่องเที่ยวที่เข้าพัก ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม มาพรรณนาเชิงวิเคราะห์ตามหลักแนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องตามที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 เพื่อให้ได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ คือ ทราบถึงกระบวนการพัฒนา องค์ประกอบทางกายภาพ และปัจจัยที่ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการดำเนินธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ที่มีกิจกรรมการส่งเสริมบำรุงรักษาสุขภาพกายและสุขภาพจิต เพื่อรองรับความต้องการของกลุ่มลูกค้า

#### 3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการสังเกตการณ์

นำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์ลักษณะกิจกรรม การใช้งานในแต่ละพื้นที่ วิเคราะห์ดูความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และพฤติกรรมการใช้งานจริงของนักท่องเที่ยวที่เข้าพัก เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการพัฒนา และออกแบบรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ที่มีกิจกรรมการส่งเสริมบำรุงรักษาสุขภาพกายและสุขภาพจิต ให้ตรงตามความต้องการและพฤติกรรมการใช้งานของกลุ่มลูกค้า





## บทที่ 4

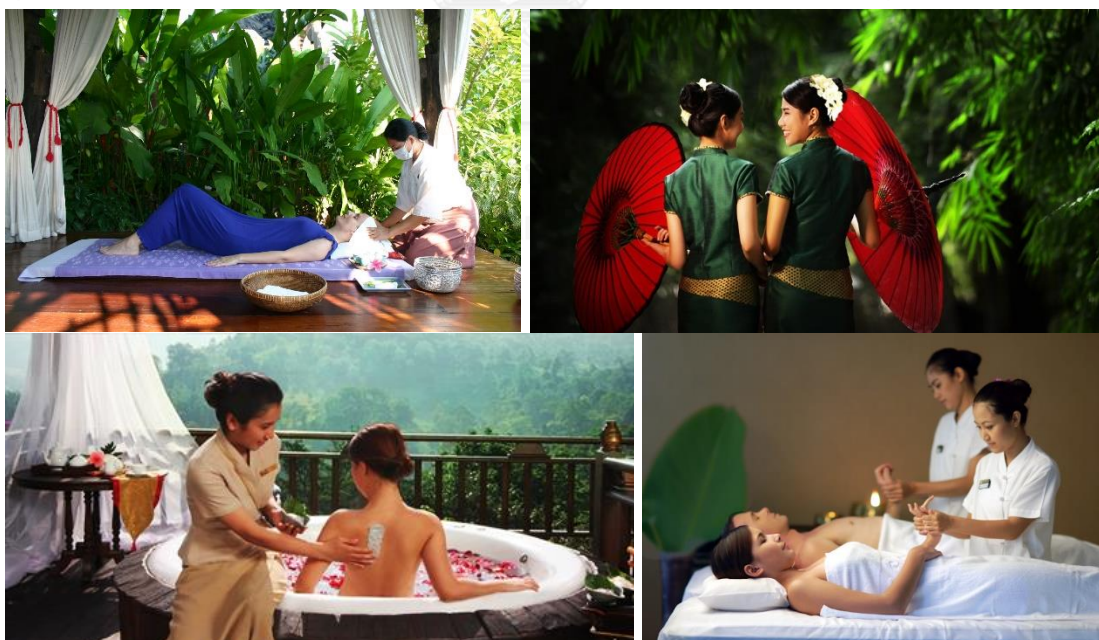
### ข้อมูลของกรณีศึกษา

#### 4.1 ข้อมูลพื้นฐานจังหวัดเชียงใหม่

##### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไป

จังหวัดเชียงใหม่ตั้งอยู่ทางภาคเหนือของประเทศไทย มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 20,107 ตารางกิโลเมตร ซึ่งเป็นจังหวัดที่ใหญ่เป็นอันดับ 2 ของประเทศ และมีประชากรสูงถึง 1,678,284 คน แบ่งการปกครองออกเป็น 25 อำเภอ โดยมีอำเภอเมืองเชียงใหม่ เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการ และยังเป็นจังหวัดที่มีการพัฒนาในระดับสูง มีศักยภาพในการท่องเที่ยว เศรษฐกิจ และการลงทุน จนมีการพัฒนาเติบโตอย่างรวดเร็ว<sup>30</sup>

จังหวัดเชียงใหม่มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน เคยเป็นเมืองหลวงของอาณาจักรล้านนาแต่โบราณ มี "คำเมือง" เป็นภาษาท้องถิ่น มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวทั้งด้านประเพณีวัฒนธรรม และมีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมาก และเมื่อปี พ.ศ.2547 จังหวัดเชียงใหม่ได้รับการคัดเลือกให้เป็น 1 ใน 4 ของพื้นที่นำร่องด้านศูนย์กลางสุขภาพ ตามแผนยุทธศาสตร์การดำเนินนโยบายการเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย หรือ "เมดิคอลฮับ" ในประเทศไทย โดยกระทรวงสาธารณสุข<sup>31</sup>



ภาพที่ 4.1 กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

<sup>30</sup> "บรรยายสรุปจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดเชียงใหม่," (กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2559).

<sup>31</sup> "รายงานสรุปการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ."

#### 4.1.2 อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	รัฐฉานของประเทศพม่า
ทิศใต้	ติดต่อกับ	จังหวัดตาก
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	จังหวัดเชียงราย ลำปาง และจังหวัดลำพูน
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	จังหวัดแม่ฮ่องสอน



ภาพที่ 4.2 แผนที่แสดงอาณาเขตติดต่อของจังหวัดเชียงใหม่  
(ที่มา: <http://www.chiangmaiaircare.com>)

#### 4.1.3 ภูมิประเทศ

จังหวัดเชียงใหม่มีพื้นที่ประมาณ 20,107.057 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 12,566,911 ไร่ มีขนาดพื้นที่กว้างเป็นอันดับที่ 1 ของภาคเหนือ และเป็นอันดับ 2 ของประเทศ รองจากจังหวัด นครราชสีมา สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นพื้นที่เป็นภูเขาและป่าละเมาะ มีที่ราบอยู่ตอนกลางตาม สองฟากฝั่งแม่น้ำปิง สภาพพื้นที่แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1) พื้นที่ภูเขา คิดเป็นพื้นที่ประมาณร้อยละ 80 ของจังหวัด ประกอบด้วยทิวเขาอิน ทนนท์ ทิวเขาแดนลาว และทิวเขาขุนตาน พื้นที่ภูเขาส่วนใหญ่เป็นป่าต้นน้ำลำธาร ไม่เหมาะสมต่อ การเพาะปลูก ส่วนบางพื้นที่เป็นพื้นที่อยู่อาศัยของชาวเขาชาติพันธุ์ต่าง ๆ

2) พื้นที่ราบลุ่มน้ำและที่ราบเชิงเขา กระจายอยู่ทั่วไประหว่างหุบเขาทอดตัวในแนว เหนือ-ใต้ ได้แก่ ที่ราบลุ่มน้ำปิง ลุ่มน้ำฝาง ลุ่มน้ำแม่งัด เป็นพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะสมต่อ การเกษตร<sup>32</sup>

#### 4.1.4 ภูมิอากาศ

จังหวัดเชียงใหม่มีสภาพอากาศค่อนข้างเย็นเกือบตลอดทั้งปี มีอุณหภูมิเฉลี่ยทั้งปี 25.4 องศา เซลเซียส โดยมีค่าอุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 31.8 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 20.1 องศาเซลเซียส มีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 1,100-1,200 มิลลิเมตร สภาพภูมิอากาศจังหวัดเชียงใหม่อยู่ภายใต้อิทธิพล มรสุม 2 ชนิด คือ ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งภูมิอากาศออกได้ เป็น 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว จังหวัดเชียงใหม่จัดได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีอากาศดี เหมาะ แก่การท่องเที่ยว

#### 4.1.4 การท่องเที่ยว

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับประเทศและระดับ นานาชาติ เนื่องจากมี ภูมิทัศน์ที่งดงาม ศิลปกรรม วรรณคดี วิถีชีวิต วัฒนธรรม และประเพณีมี เอกลักษณะเฉพาะของชาวล้านนา มีสถานที่และรูปแบบการท่องเที่ยวที่หลากหลายเป็นที่รู้จักอย่าง แพร่หลาย จึงเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จนทำให้เชียงใหม่กลายเป็น เมืองท่องเที่ยวสำคัญระดับโลก

<sup>32</sup> "บรรยายสรุปจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดเชียงใหม่."



ภาพที่ 4.3 รูปแบบการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

ในแผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในภาพรวมของจังหวัดเชียงใหม่ได้รวบรวมข้อมูลขั้นต้น และประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย การท่องเที่ยวเพื่อรองรับการจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อการพำนักระยะยาว การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและชนเผ่า การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในภาพรวมของจังหวัดเชียงใหม่ โดยคำนึงถึงการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และการมีส่วนร่วมของประชาชน

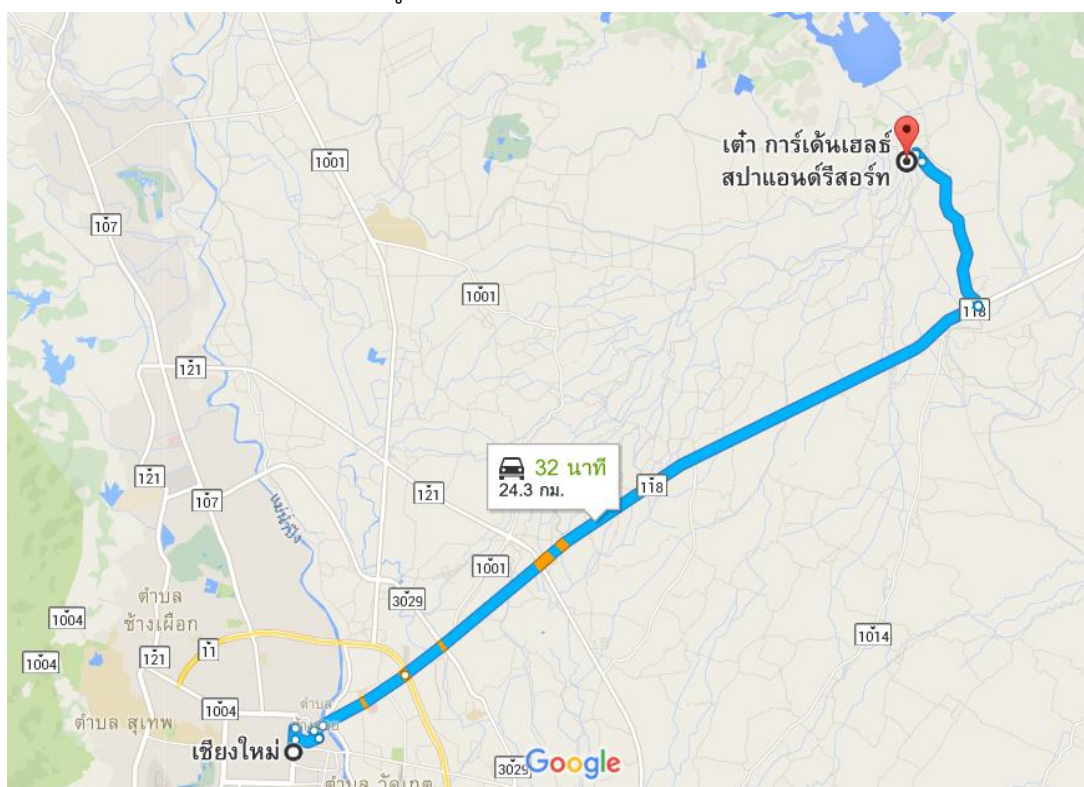
## 4.2 ข้อมูลกรณีศึกษา

### 4.2.1 โครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนดรีสอร์ท



#### 1) ที่ตั้ง

274/1 หมู่ 7 ต.หลวงเหนือ อ.ดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่



ภาพที่ 4.4 แผนที่ตั้งโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนดรีสอร์ท

#### 2) ประวัติความเป็นมา

เต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนดรีสอร์ท จัดเป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2538 บนพื้นที่กว่า 110 ไร่ ซึ่งมีความเงียบสงบ ห่างจากตัวเมืองเชียงใหม่ประมาณ 30 นาที ก่อตั้งโดยคุณประเสริฐ จิระพงศาธร หรือ Master Mantak CHIA ผู้ที่ถือได้ว่าเป็นอาจารย์ในด้านการดูแลสุขภาพกายและใจในแบบธรรมชาติมากกว่า 45 ปี และมีชื่อเสียงทั้งในไทยและต่างประเทศ ในการเลือกทำเลที่ตั้งนั้น ท่านได้เลือกทำเลตามหลักฮวงจุ้ย คือ ดินน้ำและภูเขา โดยเริ่มต้นจากการสร้าง

พื้นที่ฝึกสอน และสถานที่พักให้แก่ผู้ที่สนใจในการดูแลสุขภาพร่างกาย และจิตใจในแบบธรรมชาติ ซึ่งเป็นแนวทางที่ได้ผสมผสานการดูแลสุขภาพแบบจีนคือศาสตร์เต๋า ผสมผสานกับการแพทย์แผนตะวันตกที่ทันสมัยและแพทย์แผนไทย หลังจากนั้นจึงสร้างคอนโดและทาวน์เฮาส์แฝด แบบขายสิทธิการเช่าระยะยาว สัญญา 30 ปี ให้แก่ผู้ที่สนใจ ทั้งเพื่อพักอาศัยเอง และเพื่อการลงทุนปล่อยเช่า ดังนั้นในส่วนของที่พักนั้นจึงมีเจ้าของหมดแล้ว ทางรีสอร์ทจะดำเนินการเป็นเพียงตัวกลางในการดูแล และต้อนรับลูกค้าเพื่อมาทำกิจกรรมภายในรีสอร์ทเพียงเท่านั้น และจะคิดคิดค่าดำเนินการร้อยละ 50 ของค่าห้อง เนื่องจากค่าห้องที่ขายรวมไปกับค่าบริการ ดูแล การทำกิจกรรม สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงอาหาร 3 มื้อแก่ลูกค้าผู้เข้าพัก และหากลูกค้าจะรับบริการอื่นเพิ่มเติม เช่น ตรวจสุขภาพ รักษาโรค หรือเข้าคอร์สการเรียนต่างๆ ลูกค้าจะต้องจ่ายเงินเพิ่มให้แก่รีสอร์ท

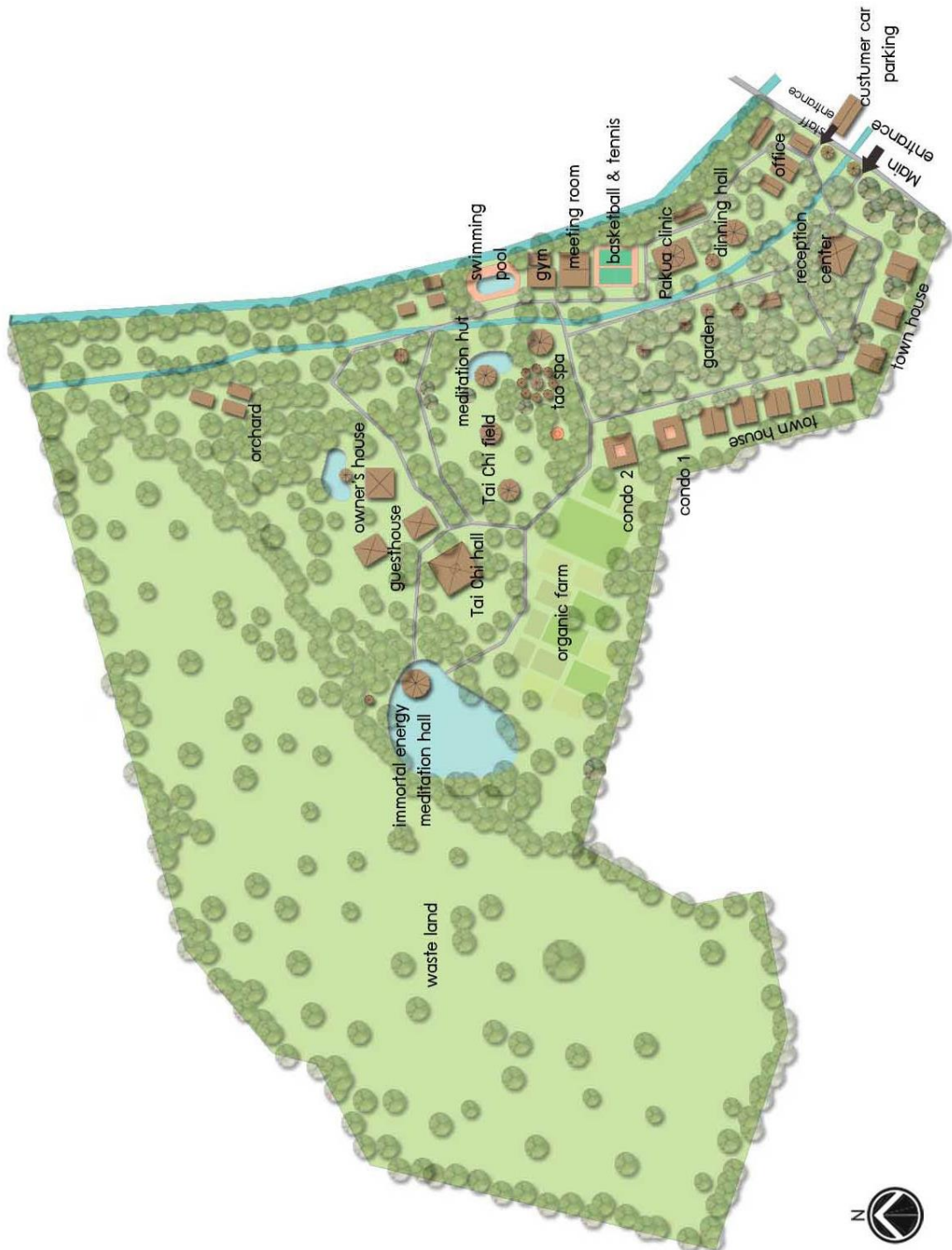
### 3) แนวคิดการออกแบบ

การออกแบบทั้งหมดเป็นไปตามลักษณะของฮวงจุ้ย โดยมีการคำนึงถึงสภาพแวดล้อมเดิม และเลือกใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับธรรมชาติ เพื่อให้ผู้พักอาศัยเกิดความสบาย และรู้สึกสงบ ผ่อนคลายด้วยธรรมชาติอย่างแท้จริง



ภาพที่ 4.5 บรรยากาศภายในโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

#### 4) ผังบริเวณโครงการ



ภาพที่ 4.6 ผังบริเวณโครงการเต่าการ์เด้น เฮลธ์สปาแอนดรีสอร์ท



### 5) รายละเอียดห้องพัก

- จำนวนทั้งหมด 96 ห้อง (แบบคอนโด 2 ตึก ตึกละ 24 ห้อง รวม 48 ห้อง  
แบบทาวน์เฮาส์แฝด 16 หลัง หลังละ 3 ห้องนอน รวม 48 ห้อง)

- ราคา 2,700 – 5,300 บาท/คืน

- ประเภทห้องพัก แต่ละห้องจะตกแต่งไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับสไตล์ของ  
เจ้าของห้องพัก แต่ทางรีสอร์ทจะมีเกณฑ์มาตรฐานเพื่อกำหนดประเภทของห้อง

ตารางที่ 4.1 ประเภท ขนาด และราคาของห้องพักโครงการเต่าการ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

ประเภท	ขนาดห้อง (ตร.ม.)	ราคา (บาท/คืน)
<p>1. Simple</p> 	16	2,700
<p>2. Standard</p> 	25	4,000

ประเภท	ขนาดห้อง (ตร.ม.)	ราคา (บาท/คืน)
<p>3. Superior</p> 	40	4,300
<p>4. Deluxe</p> 	40	5,300

- สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก

- ✓ โทรศัพท์
- ✓ ห้องน้ำส่วนตัว
- ✓ ผลิตภัณฑ์อาบน้ำฟรี
- ✓ เตียงพับ/เตียงเสริม
- ✓ ไดรฟ์ไปผม (มีบริการตามคำขอ)
- ✓ WiFi ฟรี
- ✓ ตกแต่งพิเศษโดยเฉพาะ
- ✓ ระเบียงหรือนอกชาน

หมายเหตุ: ที่นี่จะไม่มีโทรทัศน์เนื่องจากต้องการให้ผู้พักอาศัยได้พักผ่อน และใช้เวลาทำกิจกรรมต่างๆ ภายในรีสอร์ทได้เต็มที่

#### 6) รายละเอียดส่วนกลางและพื้นที่กิจกรรมเพื่อสุขภาพ

- ส่วนเรียน ซึ่งจะมีทั้งพื้นที่ภายในอาคารสำหรับเรียนทฤษฎีและปฏิบัติ และพื้นที่นอกอาคารสำหรับเรียนปฏิบัติ มีความร่มรื่น ใกล้ชิดธรรมชาติ



ภาพที่ 4.7 อาคารเรียน และพื้นที่เรียนปฏิบัตินอกอาคาร

- ส่วนออกกำลังกายและพักผ่อน มีทั้งแบบ active เช่น สระว่ายน้ำ ยิม สนามเทนนิส สนามบาส ลานออกกำลังกายตอนเช้า เป็นต้น และแบบ passive เช่น สวนส่วนกลาง





ภาพที่ 4.8 พื้นที่ส่วนนอกกำลังกายและพักผ่อน

- ส่วนสปา ใช้ชื่อว่า เต่าสปา มีทั้งหมด 7 ห้อง ซึ่งแต่ละห้องจะสะท้อนถึงอัญมณีแต่ละชนิด (เพชร หยก นิล ทับทิมสยาม มรกต บุษราคัม และไพฑูริ) โดยลูกค้าจะได้รับการบริการในอาคารที่เหมาะสมกับเรือนธาตุของแต่ละบุคคล โดยส่วนสปาจะมีการสร้างลำธารน้ำตก เพื่อให้เกิดเสียงน้ำ เลียนแบบธรรมชาติ และสร้างบรรยากาศด้วยกลิ่นหอมของสมุนไพร ทำให้ผู้ใช้สัมผัสถึงความผ่อนคลายตั้งแต่เข้ามายังบริเวณนี้



ภาพที่ 4.9 บรรยากาศส่วนสปา

- ส่วนคลินิก ตั้งอยู่บริเวณหน้าโครงการ เพื่อรองรับลูกค้าทั้งกลุ่มที่พัก และกลุ่มที่ไม่ได้พักรีสอร์ท เพื่อความสะดวกในการเข้า-ออก และลดความวุ่นวายภายในโครงการ



ภาพที่ 4.10 คลินิกแพทย์ทางเลือกตรวจรักษาโรคโดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

- ส่วนสมาธิ ตั้งอยู่บริเวณหลังโครงการ โดยเป็นอาคารที่ตั้งอยู่กลางน้ำ เพื่อให้เกิด

ความสงบ



ภาพที่ 4.11 สถานที่ฝึกสมาธิกลางน้ำ

- ส่วนรับประทานอาหารและอาคารเรียนอาหารเพื่อสุขภาพ



ภาพที่ 4.12 บรรยากาศส่วนรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ

- ส่วนสวนผลไม้ และแปลงผักอแกนิก ซึ่งผลผลิตเหล่านั้นจะนำมาเป็นอาหารแก่ผู้  
เข้าพัก ทำให้มั่นใจได้ว่าอาหารที่บริโภคนั้นปลอดภัย



ภาพที่ 4.13 แปลงผักอแกนิกเพื่อเป็นอาหารแก่ผู้เข้าพัก

## 7) การบริการและกิจกรรมเพื่อสุขภาพ

กิจกรรมการฝึกสอนออกกำลังกายแบบซิ่งกงในตอนเช้า การฝึกสอนออกกำลังกายแบบเต๋ายินในตอนค่ำ และบริการในส่วนของห้องโสมเทรียเตอร์ ฟิตเนสคลับ สนามเทนนิส ปิงปอง และสนามแบดมินตัน พร้อมทั้งสระว่ายน้ำซึ่งเป็นสระเกลือขนาดใหญ่ และห้องอบไอน้ำ



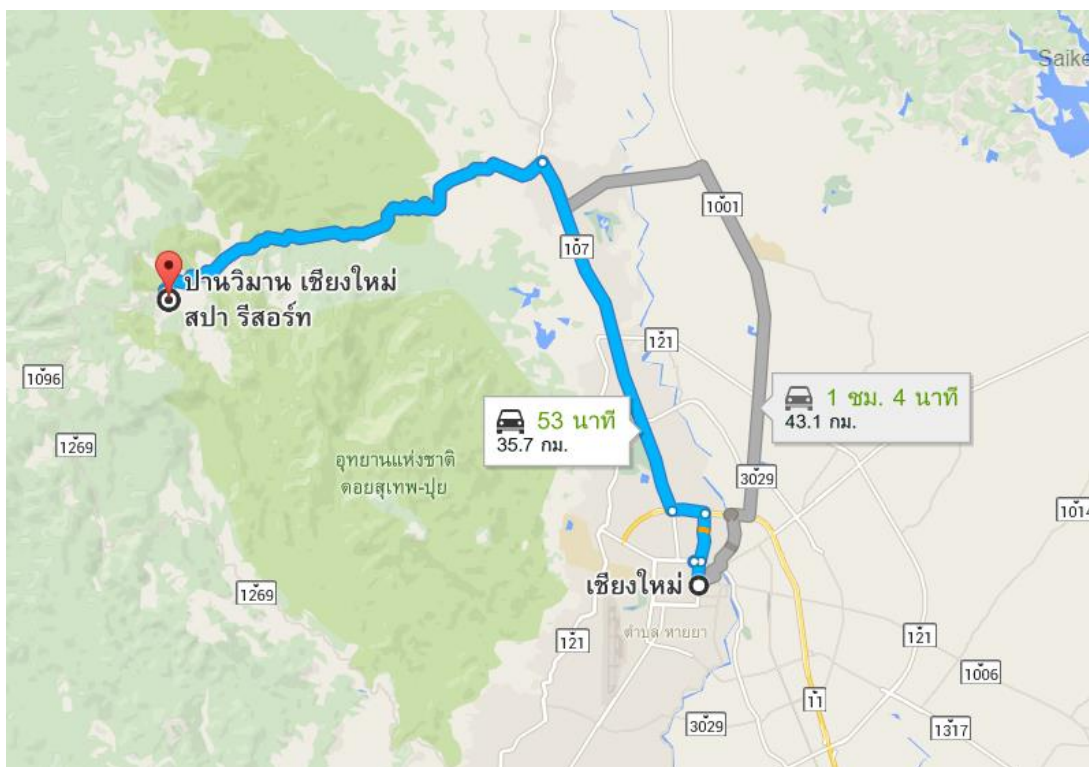
ภาพที่ 4.14 บรรยากาศการทำกิจกรรมภายในโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

#### 4.2.2 โครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท



##### 1) ที่ตั้ง

197/2 หมู่ 1 ต.โป่งแยง อ.แมริม จ.เชียงใหม่



ภาพที่ 4.15 แผนที่ตั้งโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

##### 2) ประวัติความเป็นมา

ปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท จัดเป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2551 เป็นรีสอร์ทล่าสุดในเครือบริษัทปานวิมานกรุ๊ป ที่ดินเดิมเป็นพื้นที่บุกเบิกปลูกต้นเมี่ยง (ต้นชา) ของชาวเขาในอำเภอแมริมมาเนิ่นนาน เป็นภูเขาที่มีต้นไม้ใหญ่อยู่น้อยมาก ต่อมาผืนดินแห่งนี้ถูกขายเปลี่ยนมือมายังเจ้าของคนใหม่ แต่ต้นไม้ก็ยังมีเพียงแค่ 2-3 ต้นเช่นเดิม คุณจักริน จันทรวิสูตร เจ้าของและผู้ก่อตั้งมองเห็นความงามภายใต้ความหลากหลายของสถานที่ ทั้งลักษณะเฉพาะของภูมิ

ประเทศ และวิถีชีวิตวัฒนธรรม จึงมองเห็นโอกาสในการพัฒนา และตัดสินใจซื้อที่ดินผืนนี้ เป็นพื้นที่รวมประมาณ 79 ไร่ พัฒนาเป็นโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท ในปัจจุบัน

ปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท ให้บริการสปาเพื่อการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ ด้วยเทคนิคการนวดที่ผสมผสานระหว่างศาสตร์ตะวันออก (ไทยล้านนา) และศาสตร์ตะวันตก รวมถึงการคลายความตึงเครียดและทำให้จิตใจสงบโดยการฝึกสมาธิและโยคะ เพื่อคืนความสมดุลให้แก่ร่างกาย เช่น การนวดลูกประคบและน้ำมันอุ่น การนวดไทย โยคะ และการใช้พลังงานบำบัด

### 3) แนวคิดการออกแบบ

เป็นสถาปัตยกรรมไทยประยุกต์ ที่ผสมผสานสถาปัตยกรรมระหว่างไทยล้านนาและไทยอยุธยา มีการวางผังให้ห้องพักทุกห้องสามารถมองเห็นวิวที่สวยงาม เพราะธรรมชาติจะช่วยสามารถบำบัดจิตใจได้



CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาพที่ 4.16 บรรยากาศโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท



## 4) ผังบริเวณโครงการ



ภาพที่ 4.17 ผังบริเวณโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

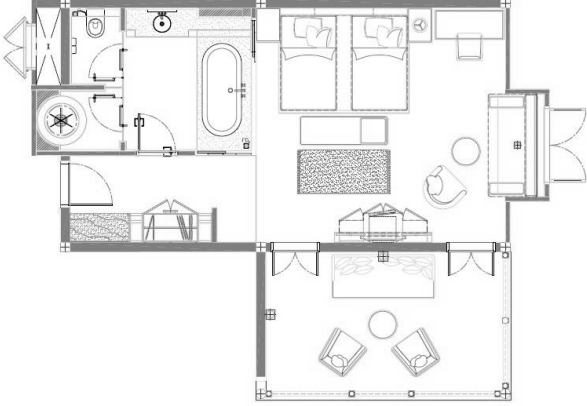

### 5) รายละเอียดห้องพัก

- จำนวนทั้งหมด 42 ห้อง
- ราคา 4,500-15,000 บาท/คืน
- ประเภทห้องพัก

ตารางที่ 4.2 ประเภท ขนาด จำนวน และราคาของห้องพักโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

ประเภท	ขนาดห้อง (ตร.ม.)	จำนวนห้อง (ห้อง)	ราคา (บาท/คืน)
<p>1. Valley Deluxe</p>   	45	15	4,500

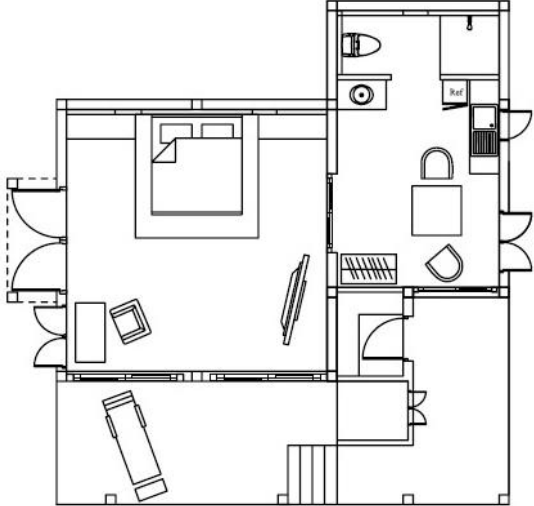
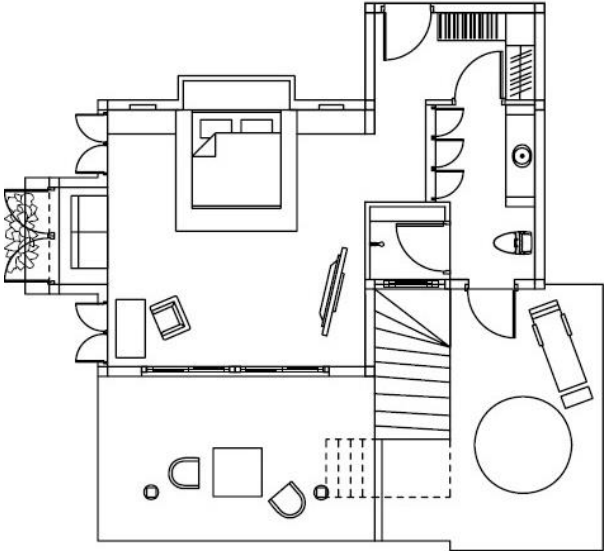
ประเภท	ขนาดห้อง (ตร.ม.)	จำนวนห้อง (ห้อง)	ราคา (บาท/คืน)
<p data-bbox="300 414 574 448">2. Mountain Deluxe</p>   	59	2	5,500

ประเภท	ขนาดห้อง (ตร.ม.)	จำนวนห้อง (ห้อง)	ราคา (บาท/คืน)
<p data-bbox="300 414 641 450">3. High Mountain Deluxe</p>   	72	6	7,000




ประเภท	ขนาดห้อง (ตร.ม.)	จำนวนห้อง (ห้อง)	ราคา (บาท/คืน)
<p>4. Steam Villa</p>   	80.5	7	7,000

ประเภท	ขนาดห้อง (ตร.ม.)	จำนวนห้อง (ห้อง)	ราคา (บาท/คืน)
<p data-bbox="300 414 507 448">5. Jacuzzi Villa</p>   	91.5	7	10,000

ประเภท	ขนาดห้อง (ตร.ม.)	จำนวนห้อง (ห้อง)	ราคา (บาท/คืน)
<p>6. Viman Pool Villa</p>   	140	4	12,000

ประเภท	ขนาดห้อง (ตร.ม.)	จำนวนห้อง (ห้อง)	ราคา (บาท/คืน)
<p data-bbox="300 416 496 450">7. Family Villa</p>  <p data-bbox="560 1032 644 1066">ชั้นล่าง</p>  <p data-bbox="560 1715 644 1749">ชั้นบน</p>	172	1	15,000



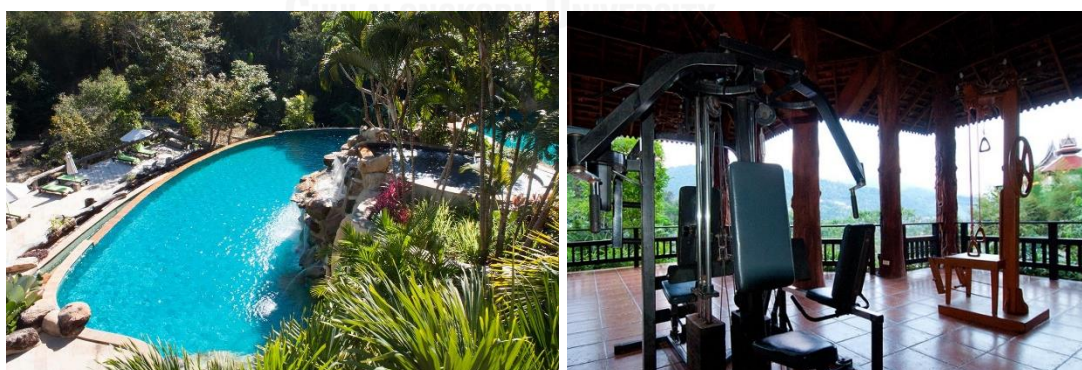
ประเภท	ขนาดห้อง (ตร.ม.)	จำนวนห้อง (ห้อง)	ราคา (บาท/คืน)
<p>7. Family Villa (ต่อ)</p>   	172	1	15,000

- สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก

- ✓ Balcony Daybed
- ✓ Plasma TV
- ✓ DVD/CD player
- ✓ IDD telephone
- ✓ Wireless high-speed internet access
- ✓ In-room safe deposit box
- ✓ Mini Bar, tea & coffee making facilities
- ✓ Bathrobe, hairy dryer, slipper and torch
- ✓ Full set of bathroom amenities
- ✓ Umbrella and Scale

#### 6) รายละเอียดส่วนกลางและพื้นที่กิจกรรมเพื่อสุขภาพ

- ส่วนสระว่ายน้ำและฟิตเนส สระน้ำว่ายน้ำมี 3 ชั้น เป็นสระว่ายน้ำที่แยกเป็นสระเด็กและสระผู้ใหญ่ พร้อมน้ำตกเพื่อสร้างบรรยากาศให้ได้ใกล้ชิดกับธรรมชาติมากขึ้น ซึ่งสามารถเดินเชื่อมต่อไปยังฟิตเนส และ วิมาน สปาได้



ภาพที่ 4.18 บรรยากาศสระว่ายน้ำ (ซ้าย) และฟิตเนสแบบเปิดโล่ง (ขวา)

- ส่วนสปา ใช้ชื่อว่า “วิมาน สปา” มีเนื้อที่กว่า 7 ไร่ ได้ออกแบบให้เป็นการบำบัดท่ามกลางธรรมชาติที่สัมผัสได้ อาคารวางล้อมบ่อน้ำขนาดใหญ่ ผู้ที่เข้ามาใช้งานจะรู้สึกสงบตั้งแต่เดินเข้ามาในส่วนนี้ เนื่องจากมีการใช้น้ำ เสียง และกลิ่นจากธรรมชาติ เข้ามาช่วยในการสร้างบรรยากาศเพื่อการส่งเสริมสุขภาพจิต และช่วยปรับอารมณ์ และความรู้สึกให้ผู้รู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น เช่นเดียวกับโครงการเต่าการ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท



ภาพที่ 4.19 วิมานสปาวางล้อมบ่อน้ำขนาดใหญ่

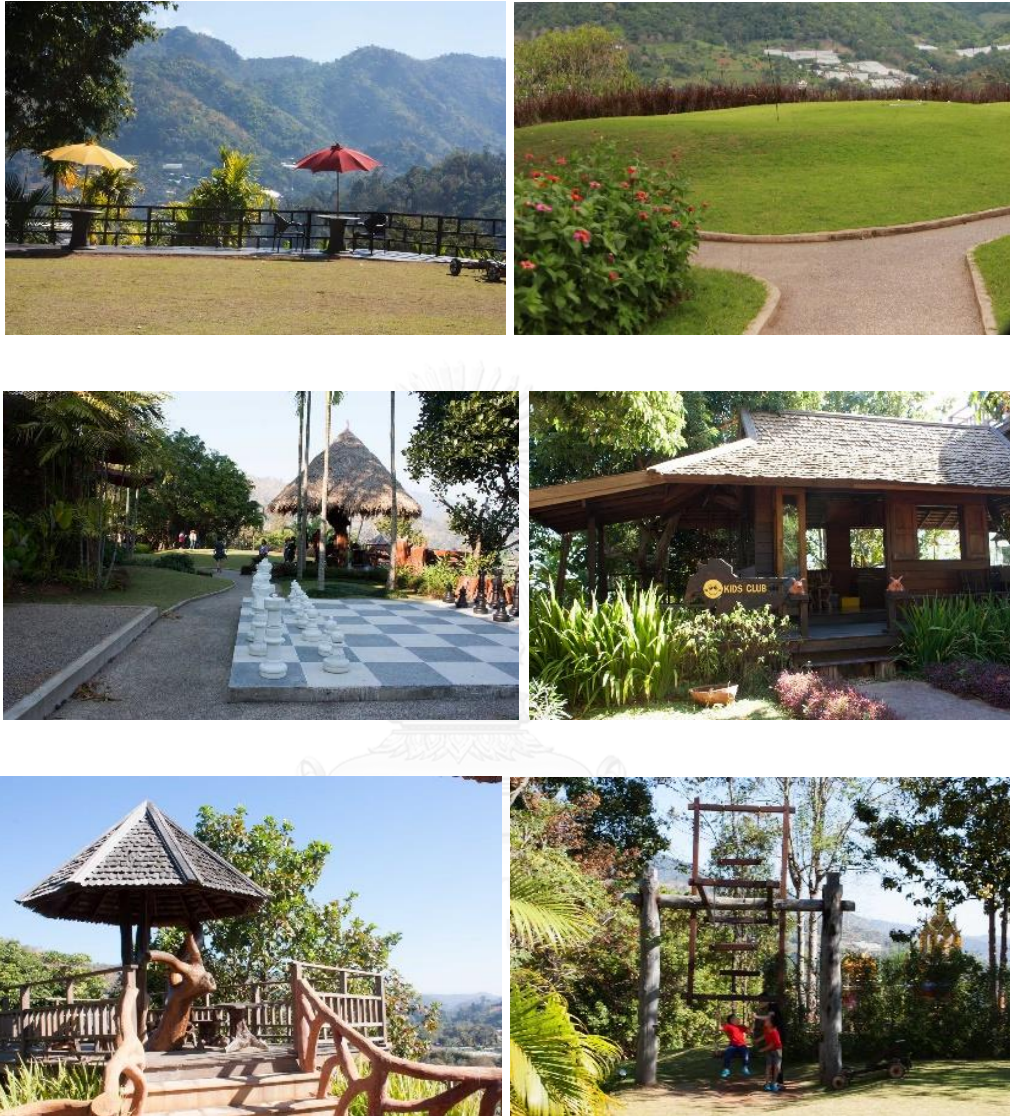
- ส่วนสมาธิ ออกแบบให้เป็น “ถ้ำหินงอกหินย้อยจำลอง” สำหรับฝึกโยคะหรือทำสมาธิ เชื่อมต่อกับส่วนสปาและสระว่ายน้ำได้



ภาพที่ 4.20 ถ้ำหินงอกหินย้อยจำลองสำหรับฝึกโยคะหรือทำสมาธิ

- ส่วนพื้นที่กิจกรรมครอบครัว จะออกแบบวางผังให้อยู่ในบริเวณโซนเดียวกัน เพื่อให้ผู้พักได้ใช้งานได้อย่างสะดวก เช่น mini-golf course, jogging track, indoor game, giant chess, pool table, table tennis, petanque, boxing grove & sack, the kid’s playground เป็นต้น ซึ่งสามารถใช้ได้ทุกเพศทุกวัย เนื่องจากมีผู้พักจำนวนมากน้อยที่มาพักทั้งครอบครัว มีทั้งเด็ก

และผู้ใหญ่ พื้นที่เหล่านี้จึงสร้างกิจกรรม และปฏิสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้พักผ่อน ซึ่งจัดได้ว่าเป็นการบำบัดทางจิตอย่างหนึ่ง



ภาพที่ 4.21 โซนพื้นที่กิจกรรมครอบครัว

5) ส่วนรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ ออกแบบให้เป็นแบบพาโนรามา เปิดโล่ง อากาศมีการถ่ายเท ลมพัดสบายตลอดทั้งวัน สามารถมองเห็นทิวทัศน์ได้ 360 องศา



ภาพที่ 4.22 ห้องอาหารออกแบบให้เป็นแบบพาโนรามา เปิดโล่ง

#### 7) การบริการและกิจกรรมเพื่อสุขภาพ

- 2 stories swimming pool
- Mountain bikes
- Fitness center
- Babysitting services
- Spa ( 12,000 sqm )- 8 Exclusive Private Rooms ( for couple )
  - 5 Single Private Rooms
  - Thai Massage Pavilion
  - Foot Massage Pavilion
  - Meditation Cave & Yoga Studio
  - Salon, Steam, Sauna
  - Vichy Shower, Hydrotherapy
- Cooking Class
- Hill tribe terrace
- Yoga studio



ภาพที่ 4.23 บรรยากาศการทำกิจกรรมภายในรีสอร์ท

## บทที่ 5 ผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยในกระบวนการพัฒนาสถานที่พักประเภทรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ: กรณีศึกษาโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ต และโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท ซึ่งจะอธิบายผลการศึกษิตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาสถานที่พักประเภทรีสอร์ตเพื่อสุขภาพประเภท Destination Spa ที่มุ่งเน้นกิจกรรมบำบัดสุขภาพ และรีสอร์ตเพื่อสุขภาพประเภท Hotel/ Resort Spa ที่มุ่งเน้นธุรกิจการโรงแรม
- 2) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารของสถานที่พักประเภทรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจสถานที่พักประเภทรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ

ซึ่งจะวิเคราะห์จากแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแต่ละฝ่าย และผู้เข้าพักโดยจากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ จะแบ่งหัวข้อได้ดังนี้

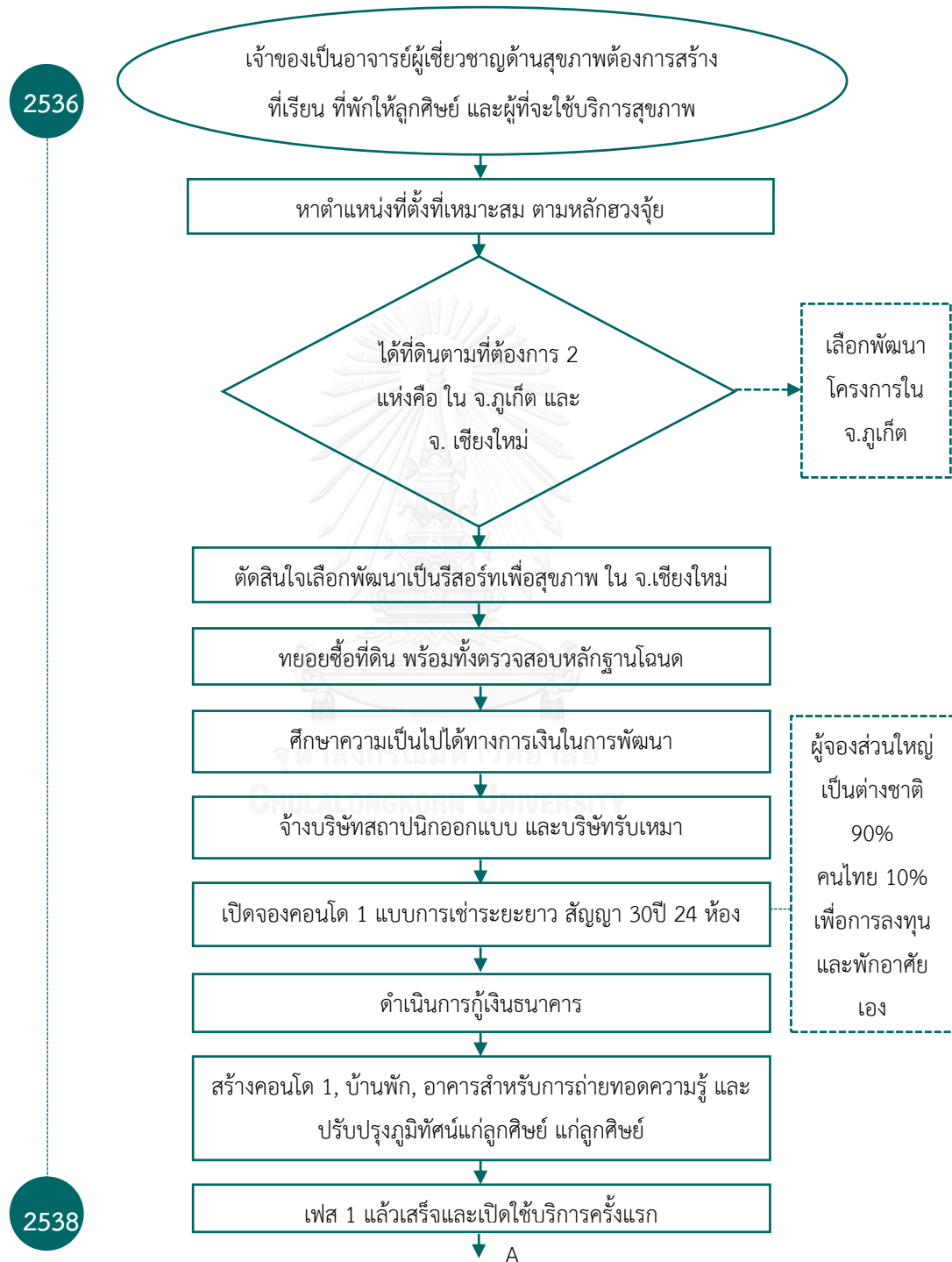
### ตารางที่ 5.1 เนื้อหาผลการศึกษาแยกตามวัตถุประสงค์

<p><b>5.1 ศึกษากระบวนการพัฒนารีสอร์ตเพื่อสุขภาพ</b></p>	<p><u>กระบวนการก่อนการพัฒนาโครงการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเลือกทำเลที่ตั้ง</li> <li>- การเงิน การลงทุน</li> </ul> <p><u>กระบวนการระหว่างการพัฒนาโครงการจนถึงปัจจุบัน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงสร้างองค์กร</li> <li>- การบริหาร</li> <li>- ทัศนคติ</li> <li>- พนักงาน และสวัสดิการ</li> </ul>
<p><b>5.2 ศึกษาเพื่อศึกษาลักษณะภูมิทัศน์ของสถานที่พักประเภทรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ</b></p>	<p><u>แนวคิดการออกแบบ</u></p> <p><u>วิเคราะห์ผังบริเวณโครงการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผังบริเวณโครงการ</li> <li>- การวางโซนนิ่ง</li> <li>- ลักษณะพื้นที่กิจกรรมเพื่อสุขภาพ</li> <li>- เส้นทางสัญจร ที่จอดรถ</li> </ul>
<p><b>5.3 ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจสถานที่พักประเภทรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ</b></p>	<p><u>ลูกค้า</u></p> <p><u>กลยุทธ์การตลาด</u></p> <p><u>ตัวชี้วัดผลประกอบการ</u></p> <p><u>คุณภาพของโครงการ</u></p>

## 5.1 ผลการศึกษากระบวนการพัฒนารีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

### 5.1.1 กรณีศึกษาที่ 1 โครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ต

#### กระบวนการก่อนการพัฒนาโครงการ



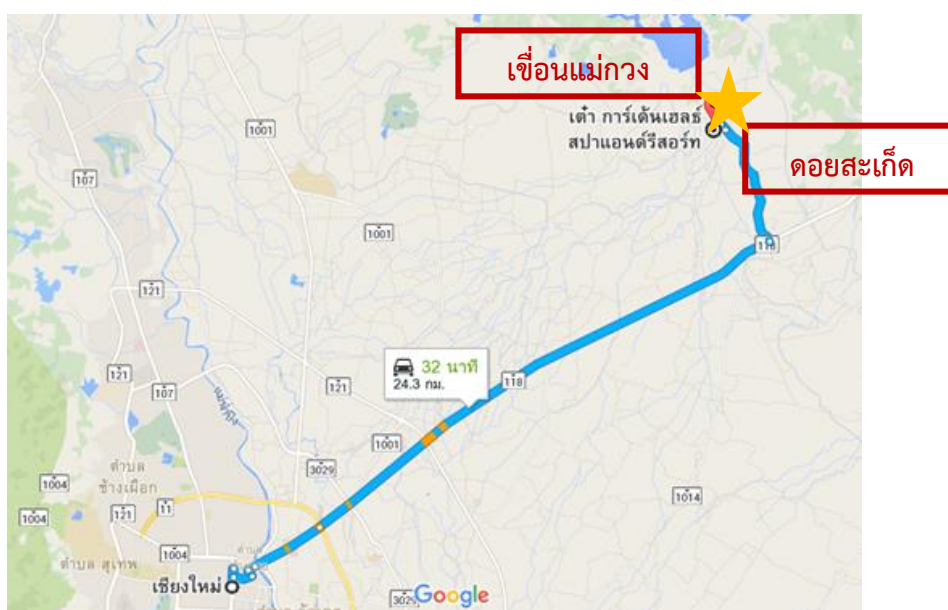
ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงกระบวนการก่อนการพัฒนาโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ต

(ที่มา: จากการสัมภาษณ์ คุณรุจิรา ศรีวิชัย หัวหน้าฝ่ายการตลาด)



### - การเลือกทำเลที่ตั้ง

เต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนดรีสอร์ท ได้ก่อตั้งขึ้นโดยคุณประเสริฐ จิระพงศาธร หรือ Master Mantak CHIA ผู้ที่ถือได้ว่าเป็นอาจารย์ในด้านการดูแลสุขภาพกายและใจในแบบธรรมชาติมากกว่า 45 ปี ซึ่งเป็นแนวทางที่ได้ผสมผสานการดูแลสุขภาพแบบจีนคือศาสตร์เต๋า ผสมผสานกับการแพทย์แผนตะวันตกที่ทันสมัยและแพทย์แผนไทย ท่านเดินทางไปถ่ายทอดความรู้ด้านการดูแลสุขภาพในแถบอเมริกา ยุโรป และหลายประเทศเป็นประจำทุกปี ทำให้มีลูกศิษย์กระจายอยู่ทั่วโลก จึงได้มองหาพื้นที่ว่างที่สามารถจะพัฒนาเป็นสถานที่ที่จะให้ความรู้ และเปิดเป็นที่พักให้แก่ลูกศิษย์ ตลอดจนผู้ที่ต้องการรับการบำบัดและส่งเสริมสุขภาพ โดยเน้นลักษณะที่ตั้งตามลักษณะฮวงจุ้ยที่ดีคือ ด้านหน้าติดแหล่งน้ำ ด้านหลังติดภูเขา เนื่องจากสภาพของที่ตั้งที่เป็น “น้ำ” นั้นถือว่าสภาพเคลื่อนไหวและถือว่ามีความเป็นหยาง ส่วนสภาพที่ตั้งที่เป็น “ภูเขา” นั้นถือว่าสภาพสงบนิ่งและมีความเป็นหยิน ซึ่งลักษณะที่ตั้งเช่นนี้จะทำให้ผู้อยู่มีความเจริญรุ่งเรืองตามศาสตร์ฮวงจุ้ยของจีน จนในปี พ.ศ.2536 ได้ตัดสินใจซื้อที่ดินบริเวณนี้ ซึ่งที่ดินเดิมเป็นป่าไผ่ยราพ รกร้าง มีต้นไม้ใหญ่เพียงไม่กี่ต้น ตั้งอยู่ใกล้เขื่อนแม่กวง ต.ลวงเหนือ อ.ดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่ ห่างจากตัวเมืองประมาณ 30 นาที สามารถเดินทางได้สะดวก โดยได้ซื้อที่ดินไปเรื่อยๆ จนถึงปัจจุบันรวมทั้งสิ้นกว่า 30 แปลง ซึ่งทุกแปลงมีเอกสารโฉนดถือครองถูกต้องตามกฎหมาย มีพื้นที่กว่า 110 ไร่ มีความเงียบสงบ บริบทโดยรอบเป็นเป็นธรรมชาติ อากาศบริสุทธิ์ ตามแนวคตินิยมชาติดำบัดของที่นี่ คือ “ถ้าคนเราอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ที่เป็นธรรมชาติ สิ่งที่เราหายใจเข้าไป สิ่งที่เรากิน สิ่งที่เรามองเห็น สิ่งที่เรารับรู้ทั้งหมด คือวัตถุดิบที่ทำให้คนเรามีชีวิตอยู่ได้ ถ้าเราอยู่ในสภาพแวดล้อมที่แย่ สิ่งเหล่านั้นก็จะเป็นวัตถุดิบที่ทำให้สุขภาพเราแย่เช่นกัน”



ภาพที่ 5.2 ที่ตั้งโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนดรีสอร์ท ตามหลักฮวงจุ้ย



ภาพที่ 5.3 บรรยากาศพื้นที่รอบๆ โครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

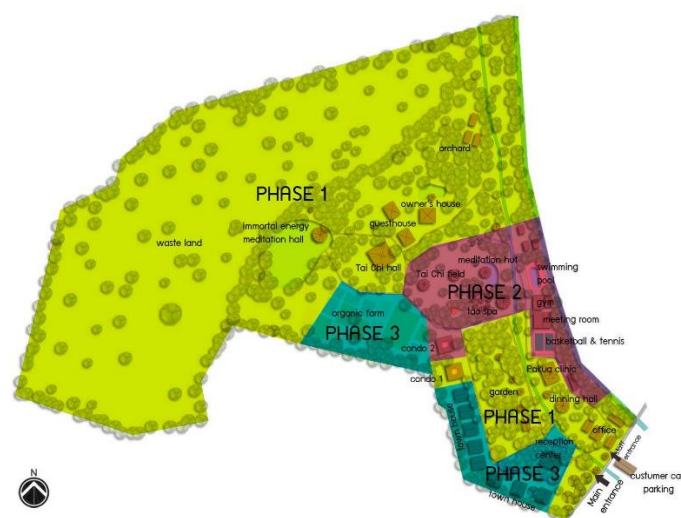
### - การเงิน การลงทุน

ในปี พ.ศ. 2536 คุณประเสริฐ จิระพงศาธร ได้ตัดสินใจลงทุนก่อสร้างที่พักในที่ดินที่ซื้อไว้โดยใช้เงินลงทุนจากเงินทุนบริษัท และจากการกู้ธนาคาร ในสัดส่วน 50:50 แบ่งการพัฒนาออกเป็น 3 เฟส คือ

- เฟสที่ 1 ปี เริ่ม พ.ศ. 2536 ก่อสร้างคอนโด 1 สูง 2 ชั้น จำนวน 24 ห้อง, บ้านพักเจ้าของและพนักงาน, ห้องอาหาร, อาคารสำหรับการถ่ายทอดความรู้ และปรับปรุงทัศนียภาพ เปิดให้บริการครั้งแรก พ.ศ. 2538

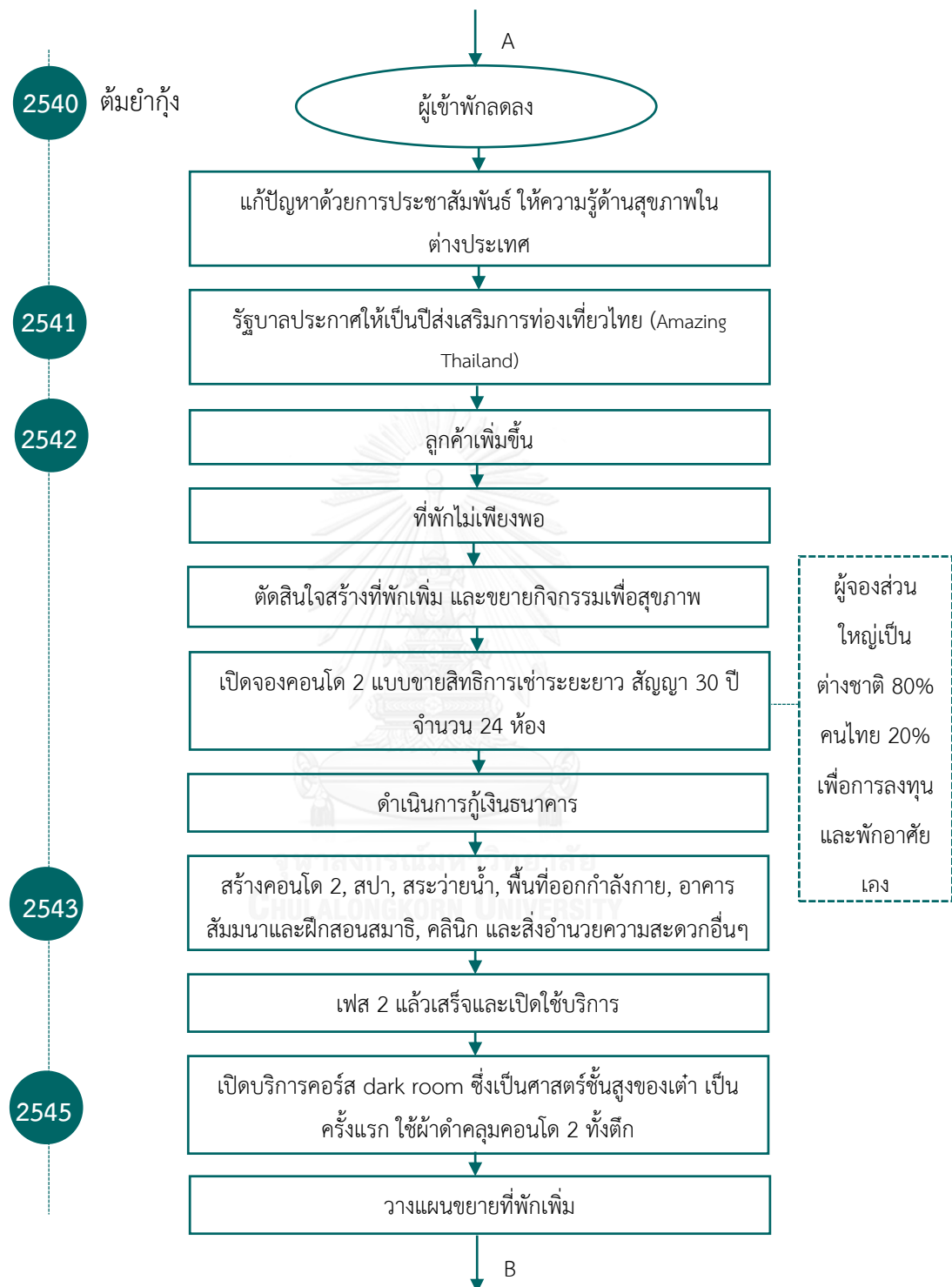
- เฟสที่ 2 ก่อสร้างคอนโด 2 สูง 2 ชั้น จำนวน 24 ห้อง, สปา, สระว่ายน้ำ, พื้นที่ออกกำลังกาย, อาคารสำหรับการสัมมนาและฝึกสอนสมาธิ, คลินิก และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2542

- เฟสที่ 3 ก่อสร้างทาวน์เฮาส์แฝด 16 หลัง หลังละ 3 ห้องนอน และแปลงผัก ผลไม้ปลอดสารพิษ



ภาพที่ 5.4 การพัฒนาโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ทแต่ละเฟส

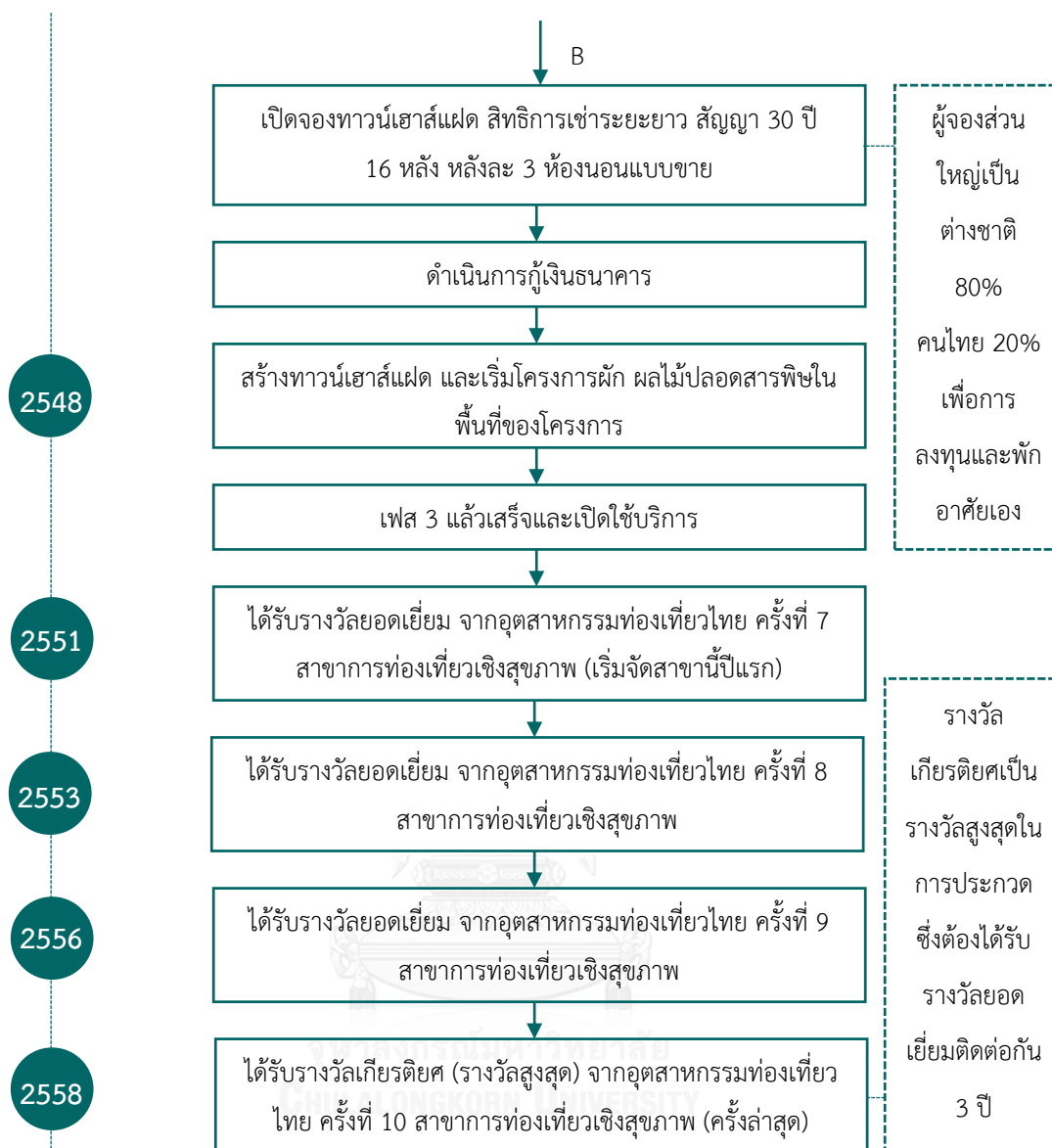
**กระบวนการระหว่างการพัฒนาโครงการจนถึงปัจจุบัน**



ภาพที่ 5.5 แผนภาพแสดงกระบวนการระหว่างการพัฒนาจนถึงปัจจุบันโครงการเต่าการ์เด้น เฮอร์

สปาแอนดีริสอร์ท

(ที่มา: จากการสัมภาษณ์ คุณรุจิรา ศรีวิชัย หัวหน้าฝ่ายการตลาด)

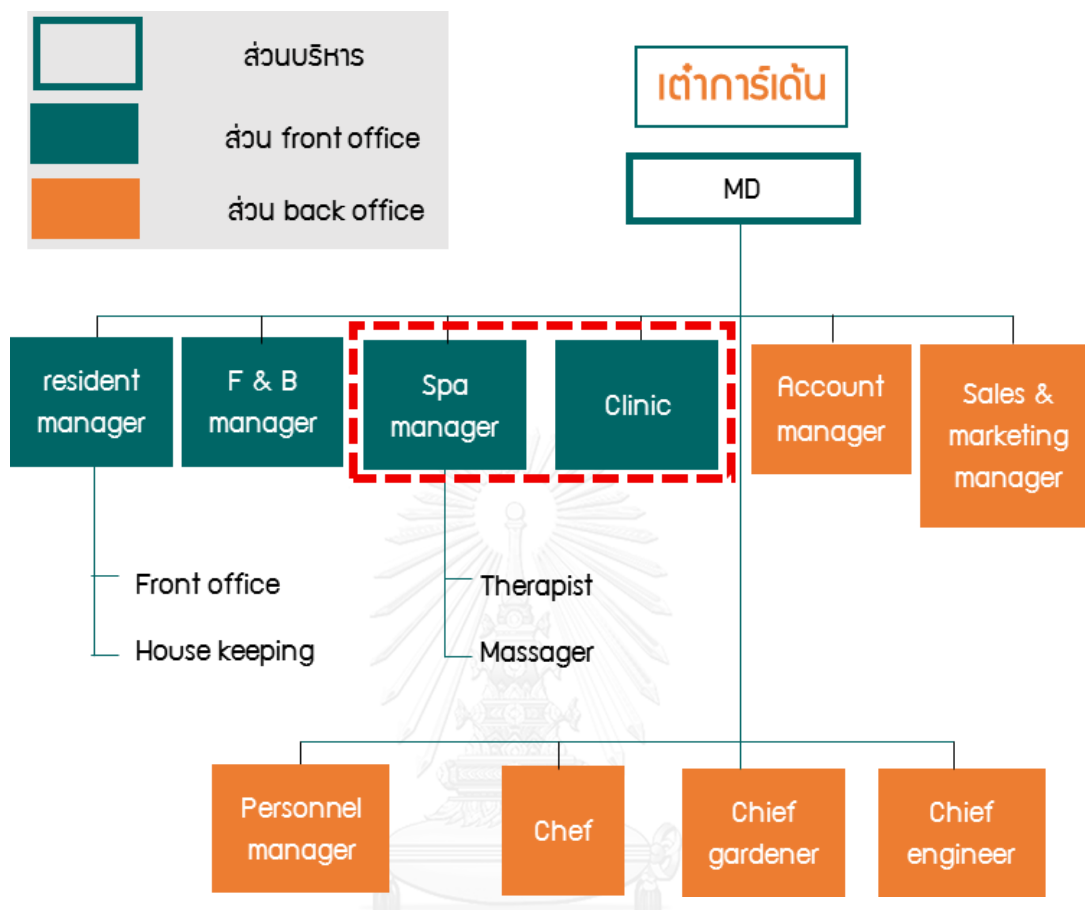


ภาพที่ 5.5 แผนภาพแสดงกระบวนการระหว่างการพัฒนาจนถึงปัจจุบันโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์ สเปาแอนดรีสอร์ท (ต่อ)

(ที่มา: จากการสัมภาษณ์ คุณรุจิรา ศรีวิชัย หัวหน้าฝ่ายการตลาด)

ในปี พ.ศ.2540 หลังจากเปิดให้บริการครั้งแรก 2 ปี เกิดวิกฤติต้มยำกุ้ง ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวของไทยทั้งประเทศ ทำให้นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลักของที่นี่ยกเลิกการจองถึงร้อยละ 80 ของยอดจอง ทางรีสอร์ทจึงแก้ปัญหาโดยเจ้าของเดินทางไปประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ด้านสุขภาพในต่างประเทศ เพื่อให้ชาวต่างชาติเกิดความมั่นใจ ทั้งนี้ต้องสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงาน และต้องช่วยเหลือไม่ละทิ้ง หรือปลดพนักงานออก และในปี พ.ศ. 2541 รัฐบาลประกาศให้เป็นปีส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย (Amazing Thailand) ทำให้เริ่มมีผู้เข้าพักเพิ่มขึ้น จนสามารถขยายที่พักเพิ่มขึ้นได้เรื่อยๆ

### - โครงสร้างองค์กรและการบริหาร



ภาพที่ 5.6 ผังโครงสร้างองค์กรโครงการตัวการ์เด็น เฮลท์สปาแอนด์รีสอร์ท  
(ที่มา: ฝ่ายการตลาดของโครงการ)

โครงการตัวการ์เด็น เฮลท์สปาแอนด์รีสอร์ทมีทีมบริหารเอง เจ้าของโครงการเป็นทั้งผู้บริหารและอาจารย์สอนความรู้ด้านสุขภาพ มีโครงสร้างองค์กรเหมือนโรงแรมทั่วไป คือแบ่งเป็นส่วนหน้าและส่วนสนับสนุน แตกต่างกันที่จะมีฝ่ายสปา ที่มีทั้งผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ และเจ้าหน้าที่นวด และฝ่ายคลินิก มีบริการตรวจรักษาสุขภาพ โดยทีมแพทย์ผู้ชำนาญเฉพาะด้าน ซึ่งเป็นแพทย์ทางเลือก

### - ทักษะคน

ผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติที่ดี มีใจในการบริการ ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ เดินทางมาไกล และส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 40 – 60 ปี เป็นวัยที่กำลังเข้าสู่ผู้สูงอายุ จึงต้องได้รับการดูแลเป็นอย่างดี ให้เปรียบเสมือนว่า “ลูกค้าคือญาติผู้ใหญ่” พนักงานทุกคนจึงต้องผ่านการฝึกอบรม และเรียนรู้หน้าที่งานเป็นอย่างดี เพื่อให้ดูแลลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- พนักงาน และสวัสดิการ

ตารางที่ 5.2 รายละเอียดการบริหารพนักงานและสวัสดิการโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปา

แอนดริสอร์ท

(ที่มา: จากการสัมภาษณ์โครงการ)

รายละเอียด	เต่าการ์เด็น
ทัศนคติการบริหารพนักงาน	การทำงานใกล้บ้านจะทำให้พนักงานรู้สึกอุ่นใจ มีความสุขในการทำงาน ไม่เหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานของพวกเขาด้วย
อัตราส่วนพนักงาน : ห้องพัก	101 : 96 หรือ 1.05 คนต่อห้องพัก เนื่องจากเน้นให้บริการการทำกิจกรรมร่วมกันเป็นคลาส ทำให้ลดจำนวนพนักงานบริการได้
อัตราส่วนพนักงานในห้องถิ่น : นอกพื้นที่	70 : 30
สวัสดิการพนักงาน	ช่วยเหลือในเรื่องค่าเช่าบ้าน อาหารฟรี
ทัศนคติการให้บริการของพนักงาน	ลูกค้าคือผู้ให้เงินเดือน
การฝึกอบรม	ฝึกอบรมให้แก่ พนักงานทุกคน อย่างน้อย 2 เดือน โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญในเต่า สปา ที่ต้องผ่านการเรียนรู้ อบรมหลักสูตร รู้จริง มีประสบการณ์สูง มีใบรับรอง ซึ่งส่วนใหญ่แล้วทำงานที่นี้ไม่ต่ำกว่า 10 ปี

## - กลยุทธ์การตลาด

ตารางที่ 5.3 ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

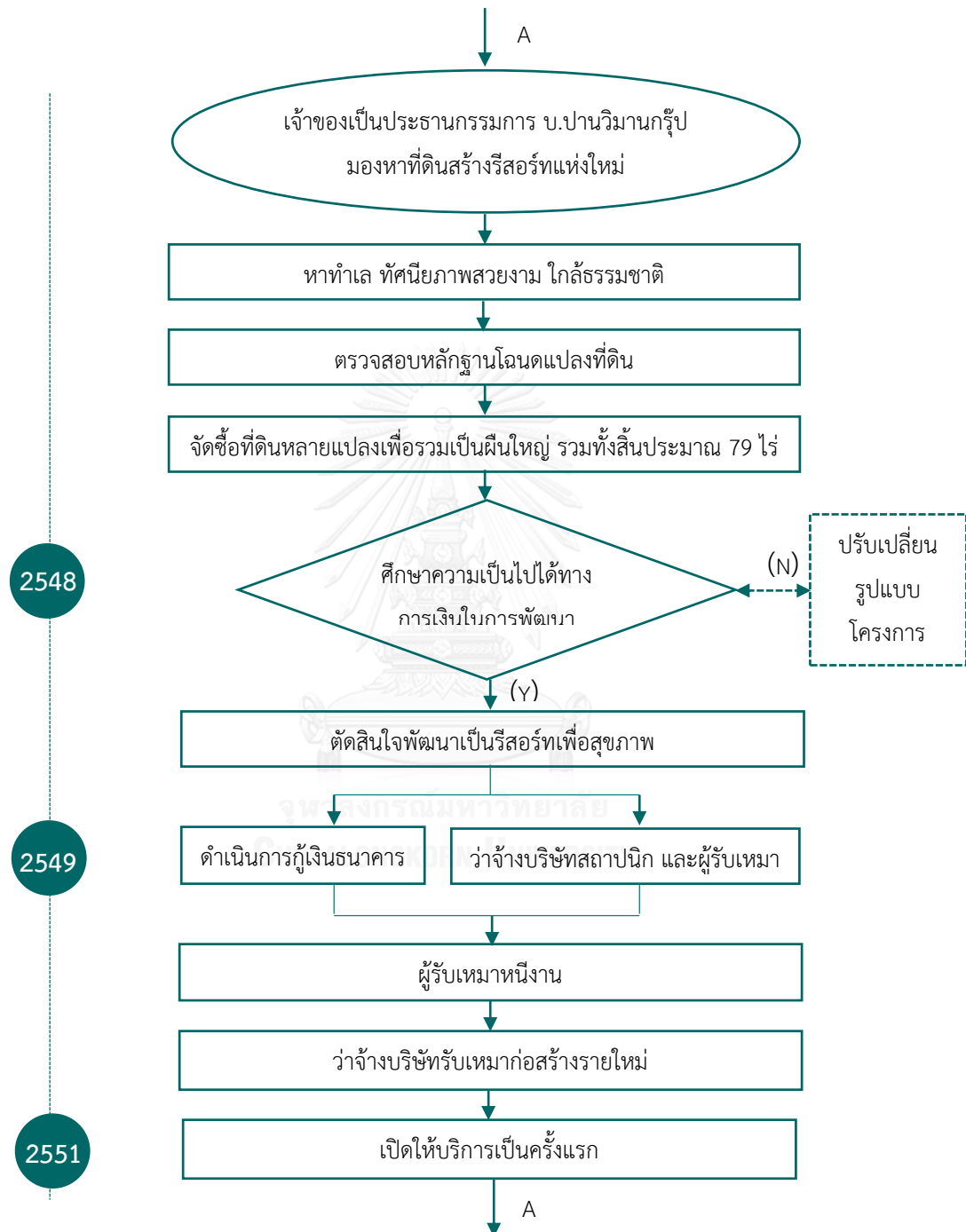
ส่วนประสมทางการตลาด สำหรับธุรกิจบริการ	เต้าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนตี้ริสอร์ท
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทั้งทำเล และการวางผัง ออกแบบตรงตามฮวงจุ้ย ซึ่งจะช่วยให้ผู้ที่พักอาศัยมีความเจริญรุ่งเรือง และช่วยให้เกิดการไหลเวียนของพลังงาน ผู้อยู่จะรู้สึกสบาย ไม่อึดอัด มีความใกล้ชิดธรรมชาติ อากาศบริสุทธิ์ ช่วยส่งเสริมสุขภาพจิตและสุขภาพกายแก่ผู้พัก</li> <li>- อาคารทุกหลังจะใช้ “อิฐแดง” เป็นวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง ซึ่งทำมาจากธรรมชาติ ทำให้อาคารมีความเย็นสบายทั้งวัน ช่วยประหยัดพลังงานและลดใช้สารเคมี</li> <li>- มีห้องพัก 96 ห้อง หลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับสไตล์การตกแต่งของเจ้าของห้อง</li> <li>- มีกิจกรรมเพื่อบำบัดสุขภาพแก่ผู้ป่วยที่หลากหลาย และมีคลินิกให้บริการโดยทางคุณหมอและทีมที่ปรึกษาทั้งแพทย์แผนปัจจุบัน และแพทย์แผนจีนทางด้านสุขภาพจะแนะนำแนวทางและวิธีการฟื้นฟูดูแลสุขภาพแก่ลูกค้าแต่ละท่านเป็นการส่วนตัว</li> <li>- มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น สปาทั้งหมด 7 หลัง กิจกรรมการฝึกสอนออกกำลังกายแบบชี่กง แบบเต้าหยิน บริการในส่วนของห้องโสมเทรียเตอร์ ฟิต สนามเทนนิส ปิงปอง และสนามแบดมินตัน สระว่ายน้ำซึ่งเป็นสระเกลือขนาดใหญ่ ห้องอบไอน้ำ เป็นต้น</li> </ul>
ด้านราคา (Price)	เริ่มต้น 2,700-5,300 บ./คืน รวมบุฟเฟต์อาหารเพื่อสุขภาพ 3 มื้อ และกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ <b>ขายเป็น package คอร์สสุขภาพ</b>
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- booking online</li> <li>- โทรจองผ่านทางรีสอร์ทโดยตรง</li> </ul>
ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)	เนื่องจากคุณประเสริฐ จิระพงศาธร หรือ Master Mantak CHIA เป็นอาจารย์ในด้านการดูแลสุขภาพ และเดินทางไปถ่ายทอดความรู้ในแถบอเมริกา ยุโรป และอีกหลายประเทศเป็นประจำทุกปีอยู่แล้ว จึงทำให้เป็นที่รู้จักทั่วโลก

ส่วนประสมทาง การตลาด สำหรับธุรกิจบริการ	เต่าการ์เด็น เฮลท์สปาแอนดีริสอร์ท
ด้านบุคคล (People)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบดูธาตุของแต่ละคนว่าสามารถร่วมงานกับคนอื่นได้หรือไม่ และตรวจสอบความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ควบคู่กับการสัมภาษณ์เพื่อดูทัศนคติ</li> <li>- มีการฝึกอบรมให้แก่ พนักงานทุกคน อย่างน้อย 2 เดือน โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญในเต่า สปา ที่ต้องผ่านการเรียนรู้ อบรมหลักสูตร รู้จริง มีประสบการณ์สูง เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะตามมา ซึ่งส่วนใหญ่แล้วทำงานที่นี่ไม่ต่ำกว่า 10 ปี</li> <li>- สร้างทัศนคติให้แก่พนักงานว่า ลูกค้าเปรียบเสมือนญาติผู้ใหญ่</li> <li>- มีการจ้างแพทย์แผนปัจจุบัน และแพทย์แผนจีนจากโรงพยาบาลต่างๆ มาให้บริการตรวจที่คลินิก</li> </ul>
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีสภาพแวดล้อมที่ดี อากาศถ่ายเท มีความสงบ ใกล้เคียงธรรมชาติ ตามแนวคิดธรรมชาติบำบัด</li> <li>- พนักงานมีความนอบน้อม ยิ้มแย้ม ทักทายทุกท่าน</li> <li>- ช่วยบำบัดสุขภาพตั้งแต่จากภายในไปจนถึงภายนอก เน้นการล้างกำจัดของเสียออกจากร่างกาย และเสริมสิ่งดีๆเข้าไปแทน ทั้งการหายใจ การกิน การมองเห็น เสียง กลิ่น</li> <li>- ได้รับรางวัลการันตีด้านสุขภาพจากหลายองค์กร</li> </ul>
ด้านกระบวนการ (Process)	การบริหารงานที่มีคุณภาพ เป็นระบบ



### 5.1.2 กรณีศึกษาที่ 2 โครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

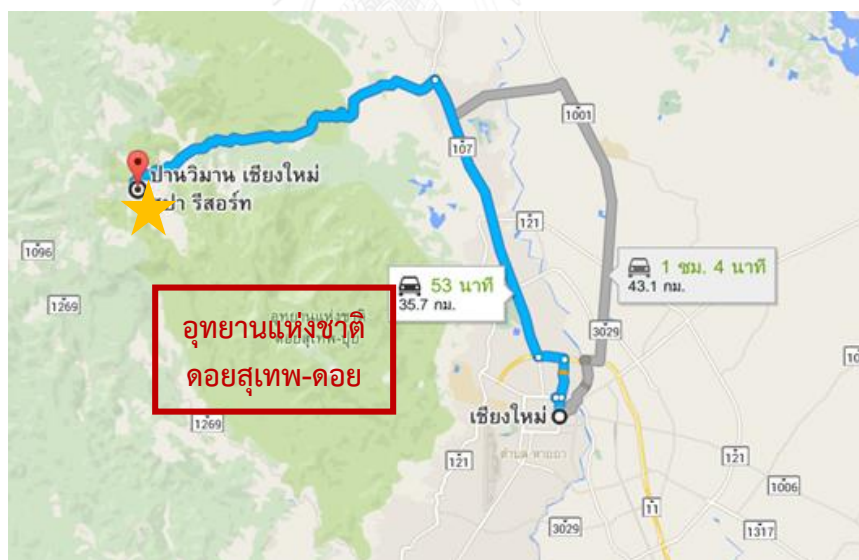
#### กระบวนการก่อนพัฒนาโครงการ



ภาพที่ 5.7 แผนภาพแสดงกระบวนการก่อนการพัฒนาโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท  
(ที่มา : จากการสัมภาษณ์ คุณสิทธิชัย อภิรักษ์ช่อคุณย์ ผู้จัดการทั่วไป)

### - การเลือกทำเลที่ตั้ง

บริษัทปานวิมาน กรุ๊ป ประกอบธุรกิจรีสอร์ททั้งหมด 3 แห่งในประเทศไทย ได้แก่ ปานวิมาน รีสอร์ท เกาะพะงัน, ปานวิมาน เกาะช้าง รีสอร์ท และปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท ซึ่งตั้งอยู่ที่ ต.โป่งแยง อ.แม่อริม จ.เชียงใหม่ เป็นโครงการล่าสุดในเครือบริษัท โดยคุณจักริน จันทรวิสูตร ประธานกรรมการผู้จัดการและผู้ก่อตั้งมองเห็นความงามภายใต้ความหลากหลายของทำเลที่ตั้ง ทั้งลักษณะเฉพาะของภูมิประเทศที่ตั้งอยู่บนเนินเขา สูงจากระดับน้ำทะเลกว่า 800 เมตร ซึ่งจะมีอุณหภูมิอากาศที่ต่ำกว่าในตัวเมืองถึง 5 องศาเซลเซียส ทำให้อากาศเย็นสบายตลอดทั้งปี สามารถมองเห็นทัศนียภาพได้ 360 องศา ใกล้ชิดกับธรรมชาติ และวิถีชีวิตวัฒนธรรม ซึ่งที่ดินเดิมนั้นเป็นพื้นที่บุกรุกปลูกต้นเมี่ยง (ต้นชา) ของชาวเขาในอำเภอแม่อริมมาเนิ่นนาน เป็นภูเขาที่มีต้นไม้ใหญ่อยู่น้อยมาก ต่อมาที่ดินบริเวณถูกขายเปลี่ยนมือมายังเจ้าของคนใหม่ จึงมองเห็นโอกาสในการพัฒนา จึงได้ติดต่อขอซื้อที่ดินบริเวณนี้จากหลายๆ เจ้า เพื่อให้ได้เป็นที่ดินแปลงใหญ่ มีการตรวจสอบหลักฐานโฉนดแปลงที่ดินทุกผืน เพื่อป้องกันปัญหาที่จะตามมาภายหลัง จากนั้นจึงได้เจรจาต่อรองราคา และตัดสินใจซื้อที่ดินบริเวณนี้หลายแปลงด้วยกัน รวมเป็นพื้นที่รวมประมาณ 79 ไร่ มูลค่าประมาณ 160,000,000 บาท



ภาพที่ 5.8 ที่ตั้งโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

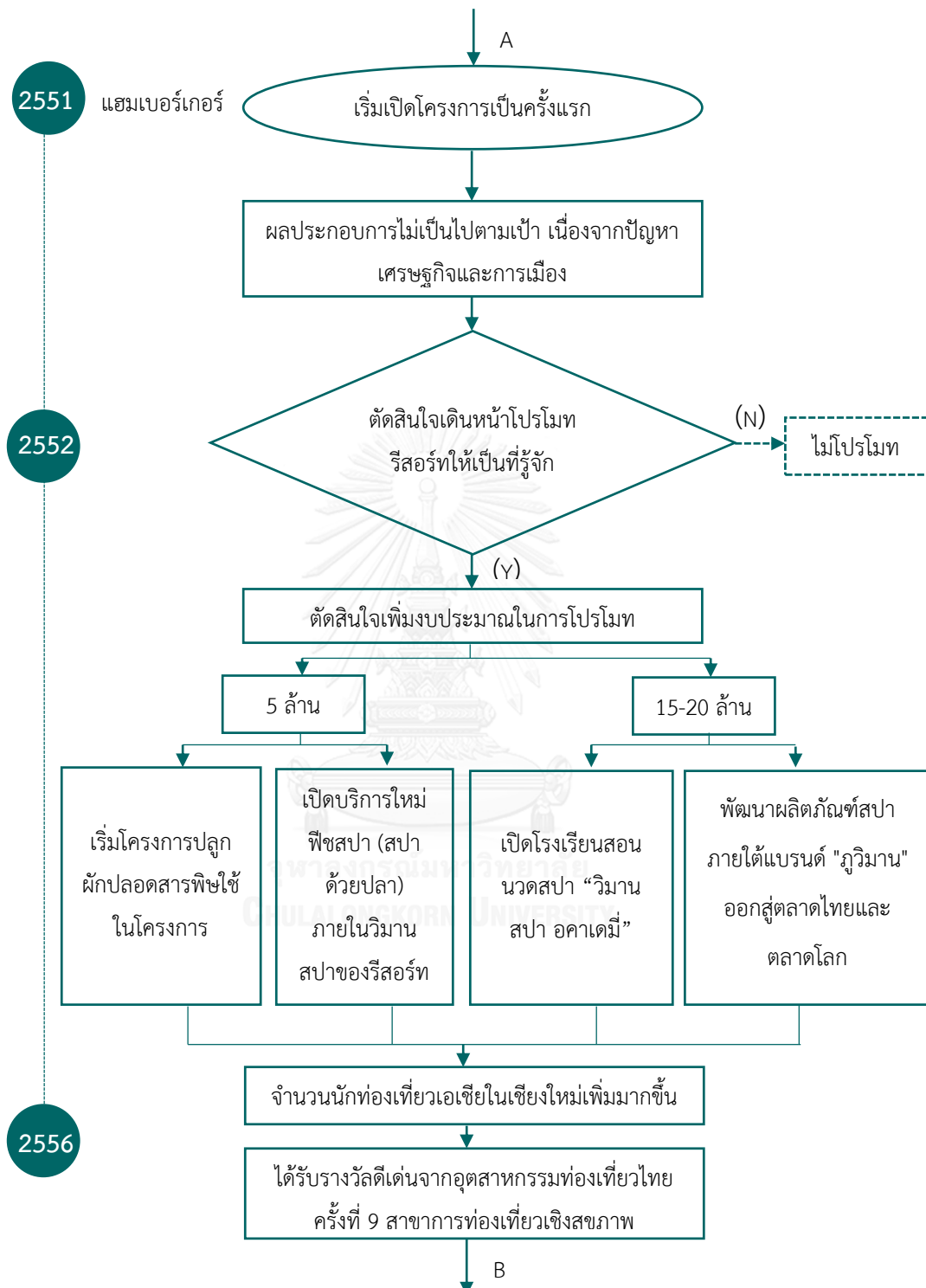


ภาพที่ 5.9 บรรยากาศพื้นที่รอบๆ โครงการป่านวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

#### - การเงิน การลงทุน

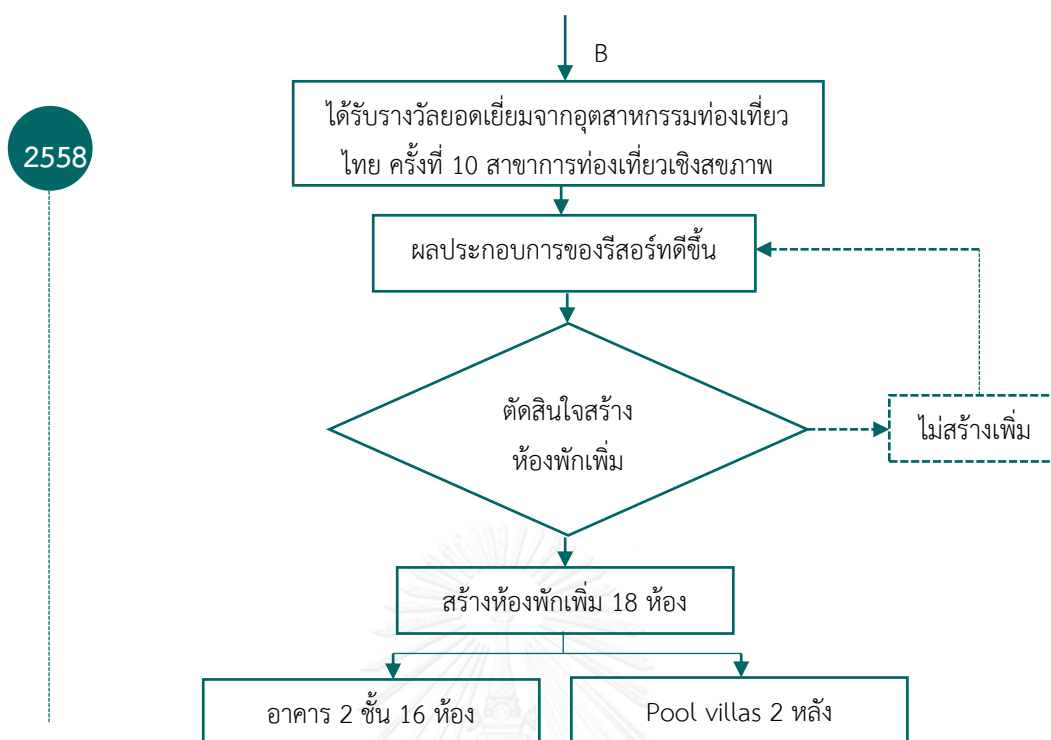
ในปี พ.ศ. 2548 บริษัทป่านวิมาน กรุ๊ป ได้ศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงินโดยว่าจ้างบริษัทเอกชนจากหลายที่เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ และทางบริษัทตัดสินใจลงทุนที่จะพัฒนาที่ดินแห่งนี้ให้เป็นรีสอร์ท โดยใช้เงินลงทุนจากเงินทุนบริษัท และจากการกู้ธนาคาร ในสัดส่วน 40:60 ซึ่งบริษัทได้รับความร่วมมือจากทางธนาคารเป็นอย่างดี เนื่องจากผลประกอบการของรีสอร์ทที่เคยทำมาก่อนนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดี จึงได้รับความไว้วางใจจากทางธนาคาร

**กระบวนการระหว่างการพัฒนาโครงการจนถึงปัจจุบัน**



ภาพที่ 5.10 แผนภาพแสดงกระบวนการระหว่างการพัฒนาจนถึงปัจจุบันโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

(ที่มา : จากการสัมภาษณ์ คุณสิทธิชัย อภิรักษ์อดุลย์ ผู้จัดการทั่วไป)



แผนที่ 5.10 แผนภาพแสดงกระบวนการระหว่างการพัฒนาจนถึงปัจจุบันโครงการปानวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท (ต่อ)

(ที่มา : จากการสัมภาษณ์ คุณสิทธิชัย อภีร์รัชชกุล ผู้จัดการทั่วไป)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในช่วงปีแรกๆ ของการเปิดให้บริการรีสอร์ทผลประกอบการไม่เป็นไปตามเป้าที่วางไว้ มีอัตราการเข้าพักเพียงแค่ 10-30% เนื่องจากเกิดวิกฤติแฮมเบอร์เกอร์ ประกอบกับปัญหาทางการเมืองของไทยเอง ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก รวมถึงส่งผลต่อเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวไปด้วย นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศลดลง และในช่วงนั้นนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังคงนิยมเลือกพักในตัวเมืองเชียงใหม่อยู่ เพราะมีความสะดวกสบายมากกว่า

หลังจากที่ปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท ได้เปิดให้บริการ 1 ปีกว่า ทางบริษัทจึงตัดสินใจใช้งบประมาณ 5 ล้านบาท เพื่อพัฒนาบริการและริเริ่มโครงการปลูกผักปลอดสารพิษหรือออร์แกนิก การปลูกพืชไฮโดรโปนิกหรือการปลูกพืชบนน้ำ ซึ่งนอกจากปลูกภายในรีสอร์ทแล้ว ยังขยายพื้นที่ปลูกไปยังที่ดินแปลงอื่นในบริเวณใกล้เคียง รวมพื้นที่กว่า 10 ไร่ เพื่อให้เพียงพอต่อการนำมาทำอาหารให้แก่ผู้พัก เพื่อเป็นจุดขายใหม่ของรีสอร์ท ซึ่งได้มีการโปรโมทรีสอร์ทให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น มุ่งเน้นการพักผ่อนเพื่อสุขภาพ อาหารเพื่อสุขภาพ รวมถึงสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งได้เปิดบริการใหม่ฟิซสป่า (สปาด้วยปลา) ภายในวิมาน สปาของรีสอร์ท



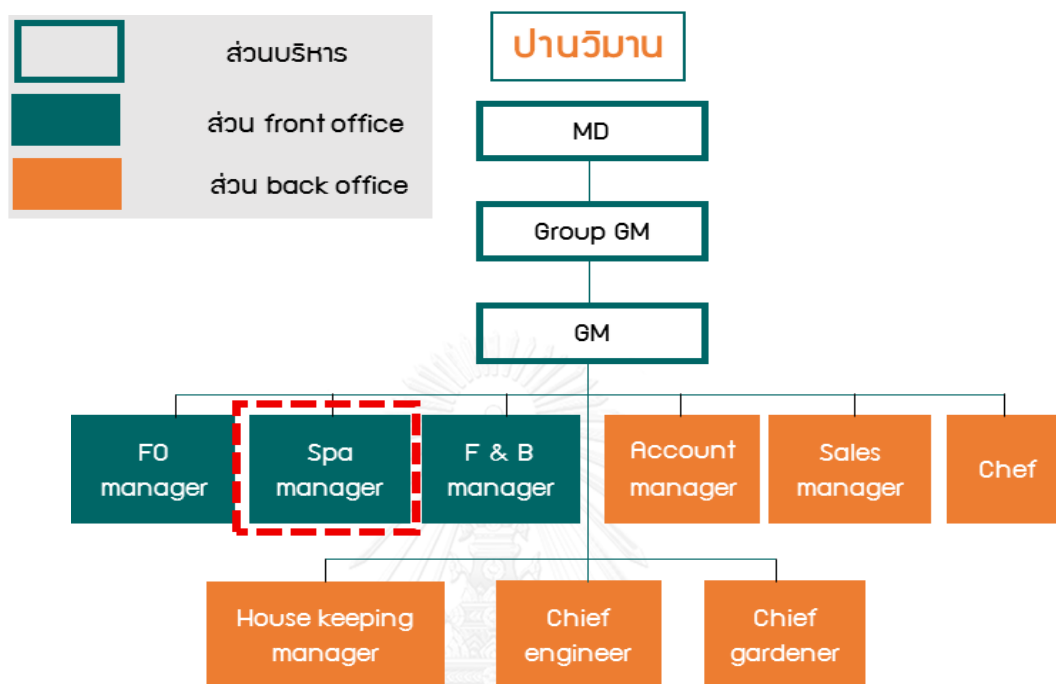
ภาพที่ 5.11 แปลงผักปลอดสารพิษที่ปลูกภายในโครงการปानวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

นอกจากนี้บริษัทยังใช้งบประมาณ 15-20 ล้านบาทขยายธุรกิจ โดยการเปิดโรงเรียนสอนนวดสปา ภายใต้ชื่อ “วิมาน สปา อคาเดมี่” ตอบรับความต้องการแรงงานด้านสปาของตลาดท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งโครงการนี้ได้มีการกำหนดหลักสูตร จัดเตรียมเอกสารต่างๆ และยื่นต่อกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อขอใบอนุญาตในการเปิดโรงเรียนดังกล่าวในเดือนกันยายน พ.ศ.2552 และได้มีการสั่งซื้ออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนพร้อมเปิดทำการเรียนการสอนภายหลังจากได้รับอนุญาตแล้ว ซึ่งจะเปิดสอนสำหรับบุคคลที่มีความสนใจรุ่นละ 10 คน ระยะเวลาเรียนประมาณ 4 เดือน หรือประมาณ 450 ชั่วโมง ค่าสอนประมาณ 7 หมื่นบาท สำหรับหลักสูตรกลาง และยังมีการเรียนเป็นหลักสูตรย่อย แบ่งเป็นการนวดต่างๆ ราคา 8 พันบาทต่อหลักสูตร ซึ่งสามารถผลิตบุคลากรหรือแรงงานที่มีประสิทธิภาพสู่ตลาดธุรกิจสปาได้ราว 30-40 คนต่อปี และเมื่อผลตอบรับด้านแรงงานจากสถาบันนี้เป็นที่ยอมรับของตลาดแล้ว บริษัทก็ได้พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์สปา ภายใต้แบรนด์ "ภูวิมาน" ซึ่งใช้ในรีสอร์ทและโรงเรียนสอนนวดสปานี้ออกสู่ตลาดในประเทศและต่างประเทศต่างประเทศอีกด้วย



ภาพที่ 5.12 ตัวอย่างผลิตภัณฑ์สปา ภูวิมาน ของโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

- โครงสร้างองค์กรและการบริหาร



ภาพที่ 5.13 ผังโครงสร้างองค์กรโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท  
ที่มา: จากการสัมภาษณ์โครงการ

โครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ทที่มีทีมบริหารเอง ในการบริหารงานนั้น บริษัท ปานวิมาน กรุ๊ป มีสำนักงานใหญ่ที่กรุงเทพมหานคร จะบริหารดูแลเรื่องการทำตลาด การสร้างภาพลักษณ์ และจะกระจายการบริหารงานส่วนอื่นๆของแต่ละรีสอร์ทไปยังผู้จัดการ มีการจ้างบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ตรวจสอบมาตรฐานด้านคุณภาพปีละ 2 ครั้ง โครงสร้างองค์กรเหมือนโรงแรมทั่วไป คือแบ่งเป็นส่วนหน้า และส่วนสนับสนุน เช่นเดียวกับกับโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปา แอนด์รีสอร์ท ส่วนที่แตกต่างกับโรงแรมทั่วไปคือจะมีฝ่ายสปาเพิ่มมา ซึ่งจะให้บริการทั้งการเปิดคอร์สสอนให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจ และมีบริการสปาเพื่อสุขภาพให้ทั้งลูกค้าภายในรีสอร์ท และภายนอกรีสอร์ท

**- ทักษะคน**

ปานวิมาน คือ “สถานที่พักผ่อนเสมือนอยู่บนสวรรค์” มีความต้องการให้ผู้พักมีความสุข ความประทับใจ ให้คุ้มค่างบเงินที่ใช้จ่าย ที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

**- พนักงาน และสวัสดิการ**

ตารางที่ 5.4 รายละเอียดการบริหารพนักงานและสวัสดิการโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปารีสอร์ท

รายละเอียด	ปานวิมาน
ทัศนคติการบริหารพนักงาน	พนักงานทั้งหมดนั้นเปรียบเสมือน software ถ้าหากมี hardware ที่ดี แต่ software ทำงานไม่เป็น ไม่เข้าใจ การบริหาร รีสอร์ทก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นจึงต้องสร้างความสุขและความพึงพอใจให้แก่พนักงาน ทั้งในเรื่องรายได้ การทำงาน และความ เป็นอยู่
อัตราส่วนพนักงาน : ห้องพัก	88 : 42 หรือ 2.02 คนต่อห้องพัก เนื่องจากเป็นรีสอร์ท ระดับ 5 ดาว และให้บริการ ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง จึงจำเป็นต้องมีพนักงานเยอะ
อัตราส่วนพนักงานในห้องถิ่น : นอกพื้นที่	60 : 40
สวัสดิการพนักงาน	มีที่พักพนักงาน อาหารฟรี และมีเงินปันผล
ทัศนคติการให้บริการของพนักงาน	ลูกค้าคือญาติผู้ใหญ่
การฝึกอบรม	มีการฝึกอบรมให้แก่หัวหน้าแผนก พนักงาน และผู้เชี่ยวชาญในวิมาน สปารีสอร์ท มีใบรับรอง



## - กลยุทธ์การตลาด

ตารางที่ 5.5 ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

ส่วนประสมทางการตลาด สำหรับธุรกิจบริการ	ปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตั้งอยู่บนทำเลที่ดี ใกล้ชิดธรรมชาติ อากาศบริสุทธิ์ ช่วยส่งเสริมสุขภาพจิตและสุขภาพกายแก่ผู้พัก สามารถมองเห็นทัศนียภาพได้ 360 องศา</li> <li>- เป็นรีสอร์ทหรู ระดับ 5 ดาว ผสมผสานระหว่างอยุธยาและล้านนา</li> <li>- มีขนาดห้องพักที่กว้าง เพื่อความสบายของผู้พัก ขนาดตั้งแต่ 45-172 ตร.ม. มีทั้งพักบนตัวตึกและพักในวิลล่าส่วนตัว</li> <li>- มุ่งเน้นด้านสุขภาพของผู้พักเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงมีการออกแบบ วางผังผู้พักรู้สึกสงบ ผ่อนคลาย เป็นส่วนตัว</li> <li>- มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น สปาเท้า สปาน้ำ นวดตัว โยคะ นั้งสมาธิ ว่ายน้ำ เกมส์และกีฬาต่างๆ เป็นต้น</li> </ul>
ด้านราคา (Price)	4,500-15,000 บ./ คืน รวมอาหารเช้าแบบบุฟเฟต์ ขยายแยกระหว่างห้องพักและกิจกรรมเพื่อสุขภาพ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- booking online</li> <li>- โทรจองผ่านทางรีสอร์ทโดยตรง</li> <li>- walk in</li> </ul>
ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ออกบูทขาย package ในงานไทยเที่ยวไทยแฟร์ 4 ครั้ง/ ปี</li> <li>- road tour ในต่างประเทศ เช่น เกาหลี ออสเตรเลีย</li> <li>- ออกรายการโทรทัศน์ที่ติดต่อเข้ามาถ่ายทำ รวมถึงสื่อต่างๆ</li> </ul>
ด้านบุคคล (People)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีนโยบายในการสร้างความสุขและความพึงพอใจให้แก่พนักงาน ทั้งในเรื่องรายได้ การทำงาน และความเป็นอยู่</li> <li>- สร้างความเข้าใจว่าลูกค้าคือผู้ที่ให้เงินเดือน เพื่อให้พนักงานสามารถมีใจบริการ รักในงานที่ทำ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า</li> <li>- มีการฝึกอบรมให้แก่หัวหน้าแผนก พนักงาน และผู้เชี่ยวชาญในวิมานสปา</li> </ul>

ส่วนประสมทาง การตลาด สำหรับธุรกิจบริการ	ปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท
ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ (Physical Evidence and Presentation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รีสอร์ทตั้งอยู่บนพื้นที่ที่ดี เงียบ สงบ อากาศบริสุทธิ์</li> <li>- มีการบริการที่ดี พนักงานเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน</li> <li>- ช่วยส่งเสริมด้านสุขภาพตั้งแต่สุขภาพจิต และสุขภาพกายที่ดูแลตั้งแต่ อาหารการกินที่ปลอดสารพิษ และกิจกรรมต่างๆ ในรีสอร์ท</li> <li>- ได้รับรางวัลการันตีด้านสุขภาพจากหลายองค์กร</li> </ul>
ด้านกระบวนการ (Process)	การบริหารงานที่มีคุณภาพ เป็นระบบ

**สรุปกระบวนการพัฒนารีสอร์ทเพื่อสุขภาพ** จากการสัมภาษณ์ทั้ง 2 โครงการพบว่าในกระบวนการก่อนการพัฒนาโครงการ การเลือกทำเลที่ตั้งมีความสำคัญมาก จะต้องมีสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นธรรมชาติ มีอากาศบริสุทธิ์ มีความสงบ ไม่วุ่นวาย ซึ่งทำเลที่ตั้งที่ดี จะช่วยบำบัดสุขภาพจิตและสุขภาพกายได้ดี ทำให้ผู้พักได้รับสิ่งดีๆ เข้าไปในร่างกาย และรู้สึกผ่อนคลายจากความวุ่นวายและความตึงเครียดจากภายนอกมา นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าโครงการเต่าการ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท ยังได้ให้ความสำคัญกับที่ตั้งที่ตรงตามลักษณะฮวงจุ้ย เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนของพลังงาน ทำให้ผู้พักรู้สึกสบาย ในการลงทุนของทั้ง 2 โครงการจะใช้เงินลงทุนส่วนตัว และกู้ธนาคาร

หลังจากพัฒนาโครงการแล้วเสร็จ ทั้ง 2 โครงการเกิดปัญหาจากผลกระทบวิกฤติเศรษฐกิจเหมือนกัน แต่ต่างช่วงเวลากัน โดยสามารถผ่านปัญหาได้ด้วยวิธีการแก้ปัญหาโครงการให้เป็นที่รู้จัก ทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับนักท่องเที่ยว ในส่วนการบริหารงานนั้น ทั้ง 2 โครงการมีโครงสร้างองค์กรเหมือนกับโรงแรมทั่วไป คือแบ่งเป็นส่วนหน้าและส่วนสนับสนุน แต่ในงานส่วนหน้าเพิ่มเติมฝ่ายสปา และคลินิก (ของโครงการเต่าการ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท) เพื่อให้บริการด้านสุขภาพ ซึ่งพนักงานใน 2 ส่วนนี้จะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญอย่างดี ผ่านการฝึกอบรม และมีใบรับรองที่ถูกต้อง ในการบริหารคนมีแนวคิดในการรับพนักงานซึ่งเป็นคนในพื้นที่มากกว่าคนนอกพื้นที่ และจะสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานด้วยสวัสดิการต่างๆ ในด้านการตลาดโครงการเต่าการ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท ใช้วิธีการขายเป็นแพ็คเกจคอร์สเพื่อสุขภาพที่หลากหลาย ให้ลูกค้าเลือกตามความสนใจ ซึ่งในแพ็คเกจนี้รวมห้องพัก อาหารเพื่อสุขภาพ 3 มื้อ และกิจกรรมเพื่อสุขภาพ แต่โครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท จะขายแยกระหว่างห้องพัก กับกิจกรรมเพื่อสุขภาพ

## 5.2 ผลการศึกษาเพื่อศึกษาลักษณะภูมิทัศน์ของสถานที่พักประเภทรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

### 5.2.1 กรณีศึกษาที่ 1 โครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

#### แนวคิดการออกแบบ

เต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท เป็นรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่นำเอาแนวคิดสำคัญในศาสนาเต่าคือเรื่อง "หยินหยาง" หมายถึง ธรรมชาติที่เป็นของคู่ตรงกันข้าม อยู่ด้วยความสมดุล ซึ่งเป็นศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตอยู่กับธรรมชาติ ดังนั้นการออกแบบของที่นี่จะยึดถือเรื่องฮวงจุ้ยเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนของพลังงาน ทำให้ผู้พักอาศัยไม่เกิดความอึดอัด โดยจะสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการบำบัดและฟื้นฟูผู้ที่มีปัญหาสุขภาพทั้งภายในและภายนอก จุดเด่นของที่นี่คือ อาคารทุกหลังจะใช้ "อิฐแดง" เป็นวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง ซึ่งทำมาจากธรรมชาติ มีส่วนผสมของดินแดง 90% ไม่ทาสี ทำให้อาคารมีความเย็นสบายทั้งวัน ช่วยประหยัดพลังงานและลดใช้สารเคมี



ภาพที่ 5.14 อิฐแดงที่ใช้ในโครงการและตัวอย่างอาคารโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

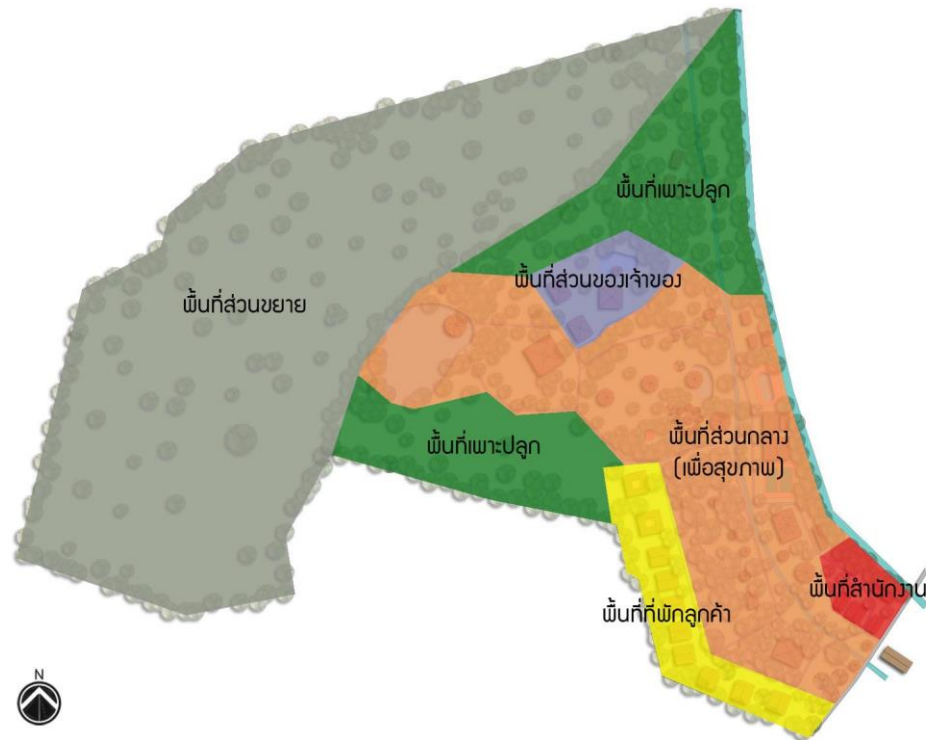
### วิเคราะห์ผังบริเวณโครงการ

#### - ผังบริเวณโครงการ



ภาพที่ 5.15 ผังบริเวณแสดงกิจกรรมและการใช้งานโครงการตัวการ์เดิน เซลล์สปาแอนตี้ริสอร์ท

- การวางโซนนิ่ง



ภาพที่ 5.16 ผังการวางโซนนิ่งโครงการเต่าการ์เด้น เฮลท์สปาแอนด์รีสอร์ท

สัดส่วนพื้นที่ในโครงการ

โครงการมีพื้นที่ทั้งหมด 110 ไร่

พื้นที่ที่ยังไม่พัฒนา

40 %

พื้นที่ที่พัฒนาแล้ว

60 %

*สัดส่วนการใช้งานของพื้นที่ที่พัฒนาแล้ว*

พื้นที่ที่พักของลูกค้า

15 %

**พื้นที่ส่วนกลาง (เพื่อสุขภาพ)**

**45 %**

พื้นที่ส่วนขอเจ้าของ

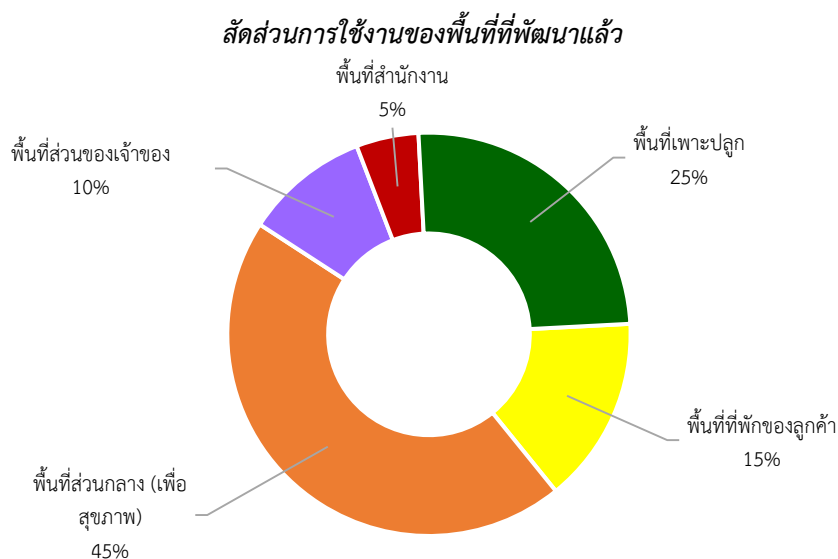
10 %

พื้นที่สำนักงาน

5 %

พื้นที่เพาะปลูก

25 %

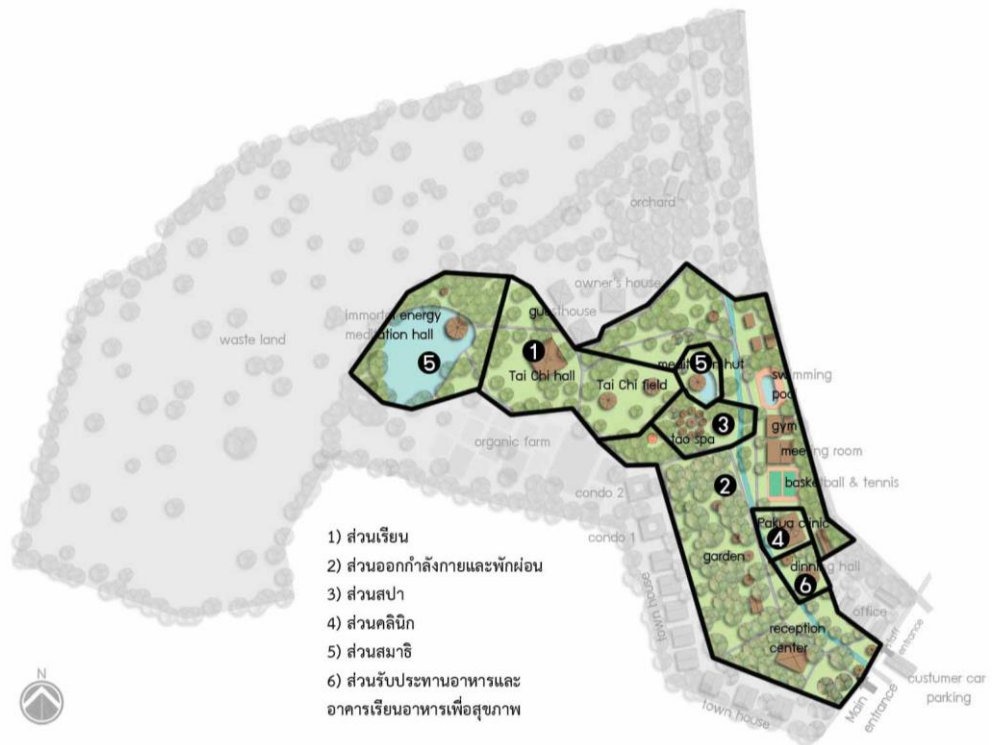


ภาพที่ 5.17 สัดส่วนการใช้งานของพื้นที่ที่พัฒนาแล้วโครงการเต่าการ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

จะเห็นว่าโครงการเต่าการ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ทมีพื้นที่ส่วนกลางที่ให้บริการ และใช้ทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพ ซึ่งมีพื้นที่มากถึง 45% มีขนาดใหญ่และอยู่ในตำแหน่งที่เป็นศูนย์กลางของรีสอร์ท ทั้งนี้เนื่องจากทางรีสอร์ทเองต้องการให้ลูกค้าได้ออกมาทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพร่วมกัน มีพื้นที่ทำกิจกรรม และสร้างปฏิสัมพันธ์กันมากกว่าการอยู่แคในห้องพัก

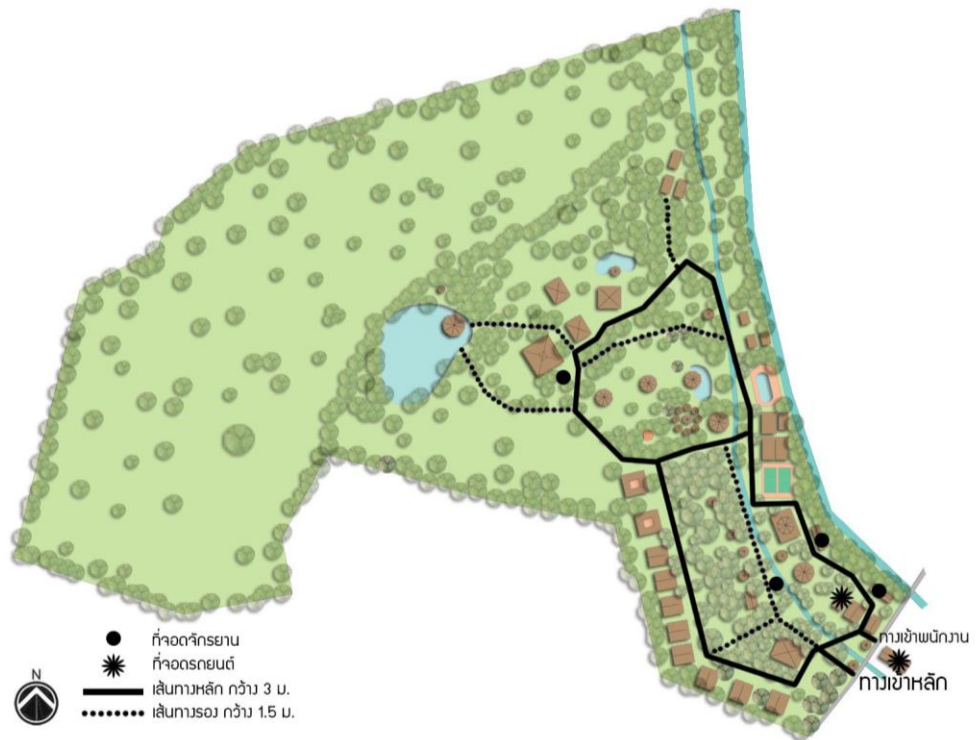
#### - พื้นที่กิจกรรมเพื่อสุขภาพ

เป็นพื้นที่ขนาดใหญ่ ออกแบบวางผังให้พื้นที่กิจกรรมต่อเนื่องกันทั้งหมด เพื่อให้สะดวกแก่การใช้งาน และสามารถทำกิจกรรมได้อย่างลื่นไหล บรรยากาศมีความร่มรื่น และมีลำธารไหลผ่านตลอด เพื่อกระตุ้นประสาทสัมผัสในการรับรู้ให้ผู้ใช้รู้สึกผ่อนคลาย และอยากเข้าไปใช้พื้นที่ จะแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้ 1) ส่วนเรียน 2) ส่วนออกกำลังกายและพักผ่อน 3) ส่วนสปา 4) ส่วนคลินิก 5) ส่วนสมาธิ 6) ส่วนรับประทานอาหารและอาคารเรียนอาหารเพื่อสุขภาพ



ภาพที่ 5.18 การแบ่งพื้นที่กิจกรรมเพื่อสุขภาพโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

- เส้นทางสัญจร ที่จอดรถ



ภาพที่ 5.19 ผังเส้นทางสัญจร ที่จอดรถโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

ทางเข้าจะแบ่งเป็น 2 ทาง คือ ทางเข้าของลูกค้า และทางเข้าของพนักงาน โดยจะให้รถลูกค้าจอดภายนอก รีสอร์ท และมีรถรับ-ส่งลูกค้า ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดมลพิษจากควันรถ และลดความวุ่นวาย

เส้นทางสัญจรหลักภายในรีสอร์ทกว้างประมาณ 3 เมตร เพื่อให้รถวิ่งได้ โดยแบ่งเป็น 2 loop คือ loop เล็กและ loop ใหญ่ เพื่อให้สามารถเข้าถึงแต่ละส่วนได้ง่าย และจะมีเส้นทางสัญจรรองกว้างประมาณ 1.5 เมตรเป็นทางเดินในสวนส่วนกลางลัดไปยังพื้นที่อื่นๆ ภายในรีสอร์ทได้



ภาพที่ 5.20 เส้นทางสัญจรหลัก (ซ้าย) และเส้นทางสัญจรรอง (ขวา) โครงการเต่าการ์เด้น เฮลธ์สปา แอนด์รีสอร์ท



## 5.2.2 กรณีศึกษาที่ 2 โครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

### แนวคิดการออกแบบ

โครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท เป็นรีสอร์ทระดับ 5 ดาว ที่รายล้อมด้วยทะเลหมอกและขุนเขามุ่งเน้นให้เป็นที่พักเพื่อส่งเสริมสุขภาพแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก ซึ่งเป็นแนวคิดหลักของโครงการที่ต้องการออกแบบให้ทุกพื้นที่ของรีสอร์ท โดยจ้างบริษัทสถาปนิกที่มีชื่อเสียงออกแบบวางผังบริเวณ และตัวอาคารให้ส่งเสริมต่อสุขภาพของผู้ใช้งาน มีความใกล้ชิดกับธรรมชาติ มีความสงบ ดึงเอาธรรมชาติรอบตัวที่มีอยู่มาช่วยในการบำบัดทั้งสุขภาพจิตใจและสุขภาพกาย



ภาพที่ 5.21 บรรยากาศภายในโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

ตัวรีสอร์ทจะออกแบบสไตล์ไทยอยุธยาผสมผสานไทยล้านนาตามเพื่อคงความเป็นเอกลักษณ์และกลิ่นอายของเชียงใหม่ มีการออกแบบตกแต่งภายในมีความหรูหรา สไตล์ล้านนาประยุกต์ให้ดูทันสมัยมากขึ้น



ภาพที่ 5.22 ลักษณะสถาปัตยกรรมภายในโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

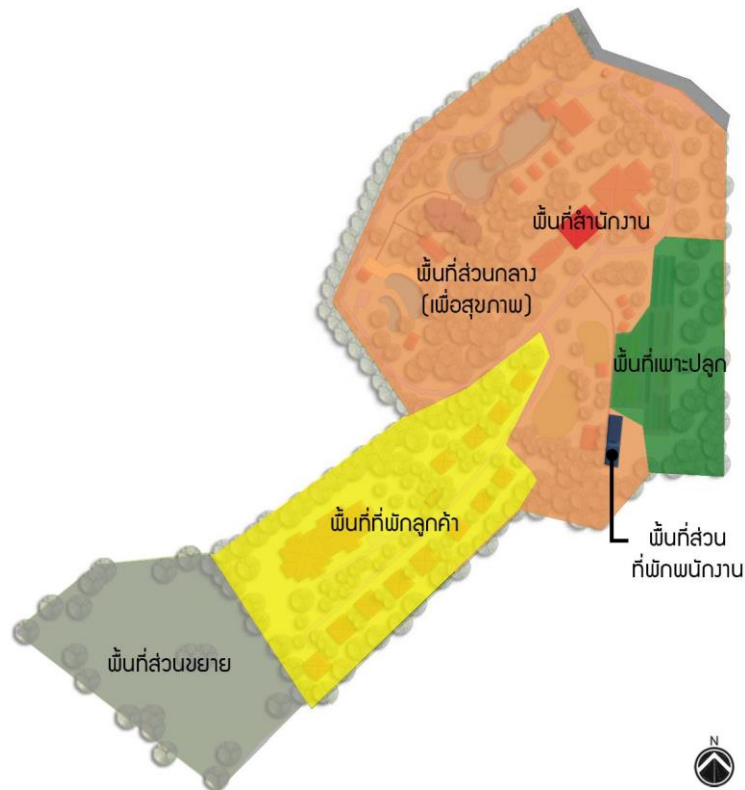
วิเคราะห์ผังบริเวณโครงการ

- ผังบริเวณโครงการ



ภาพที่ 5.23 ผังบริเวณแสดงกิจกรรมและการใช้งานโครงการป่านวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

- การวางโซนนิ่ง



ภาพที่ 5.24 ผังการวางโซนนิ่งโครงการป่านวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

สัดส่วนพื้นที่ในโครงการ

โครงการมีพื้นที่ทั้งหมด 79 ไร่

พื้นที่ที่ยังไม่พัฒนา 20 %

พื้นที่ที่พัฒนาแล้ว 80 %

สัดส่วนการใช้งานของพื้นที่ที่พัฒนาแล้ว

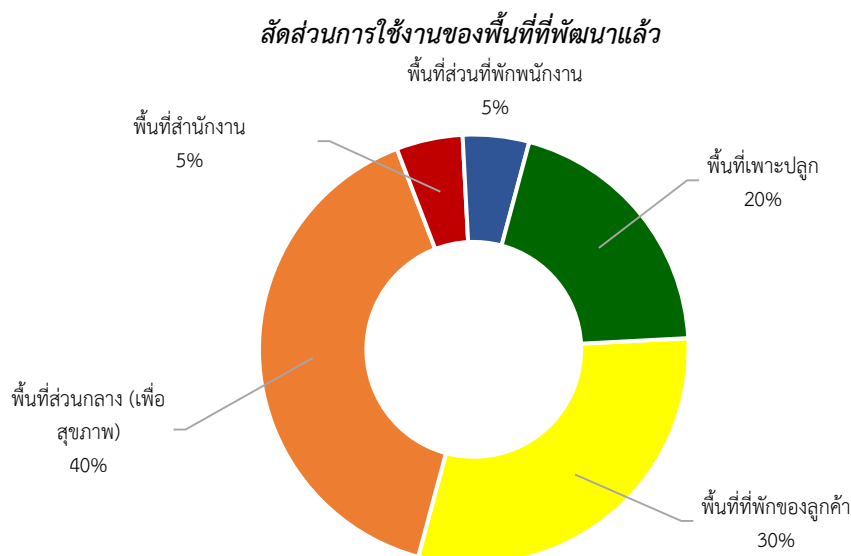
พื้นที่ที่พักของลูกค้า 30 %

พื้นที่ส่วนกลาง (เพื่อสุขภาพ) 40 %

พื้นที่สำนักงาน 5 %

พื้นที่ส่วนที่พักพนักงาน 5 %

พื้นที่เพาะปลูก 20 %



ภาพที่ 5.25 สัดส่วนการใช้งานของพื้นที่ที่พัฒนาแล้วโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

จะเห็นได้ว่าปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท จะมีพื้นที่พักของลูกค้ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันกับพื้นที่ส่วนกลางเพื่อทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพ คือ พื้นที่พักของลูกค้ 30% และพื้นที่ส่วนกลาง 40% ทั้งนี้เนื่องจากโครงการนี้เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว เน้นการดำเนินธุรกิจโรงแรม ดังนั้นพื้นที่พัก และห้องพักของลูกค้จึงจำเป็นต้องดูดี มีความสวยงาม เป็นหน้าเป็นตาให้แก่รีสอร์ท อีกทั้งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้ามาพักส่วนใหญ่เน้นการพักผ่อนให้ห้องและพื้นที่ส่วนตัวมากกว่าการออกมาทำกิจกรรมนอกรีสอร์ท

#### - พื้นที่กิจกรรมเพื่อสุขภาพ

เป็นการวางผังที่แบ่งพื้นที่กิจกรรมออกเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน ต่างจากโครงการเตาการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท ข้อดีคือ ลดการกระจุกตัวของคน แต่มีข้อเสียคือ แต่ละพื้นที่อยู่ห่างกัน ต้องใช้บริการรถรับ-ส่ง ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการทำกิจกรรม จะแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ 1) ส่วนสระว่ายน้ำและฟิตเนส 2) ส่วนสปา 3) ส่วนสมาธิ 4) ส่วนพื้นที่กิจกรรมครอบครัว 5) ส่วนรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ



ภาพที่ 5.26 การแบ่งพื้นที่กิจกรรมเพื่อสุขภาพโครงการบ้านวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

- เส้นทางสัญจร ที่จอดรถ



ภาพที่ 5.27 ผังเส้นทางสัญจร ที่จอดรถโครงการบ้านวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

ที่จอดรถสำหรับลูกค้าจัดให้อยู่ภายนอกรีสอร์ท และจะมีรถรับส่งลูกค้าและสัมภาระไปยังส่วนต่างๆ ภายใน รีสอร์ท โดยจะมีถนนเส้นหลักกว้างประมาณ 4 เมตร เป็น loop ใหญ่ วิ่งผ่านส่วนของสปา สระว่ายน้ำ ส่วนต้อนรับ ส่วนรับประทานอาหาร ในส่วนของที่พักลูกค้าจะเป็นถนนซอยตัน เพื่อให้มีความเป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้า เส้นทางรองจะเป็นเส้นทางสำหรับคนเดินไปยังสวนส่วนกลาง เพื่อเดินเล่น หรือเดินเข้าไปทำกิจกรรมต่างๆ ภายในรีสอร์ทในพื้นที่ที่รถไม่สามารถเข้าไปได้



ภาพที่ 5.28 เส้นทางสัญจรหลัก (ซ้าย) และเส้นทางสัญจรรอง (ขวา)

### 5.2.3 การเปรียบเทียบลักษณะภูมิทัศน์โครงการกับแนวคิดสภาพแวดล้อมแห่งการบำบัด (healing environment)

ตารางที่ 5.6 การเปรียบเทียบลักษณะภูมิทัศน์โครงการกับแนวคิดสภาพแวดล้อมแห่งการบำบัด

แนวคิดสภาพแวดล้อมแห่งการบำบัด	เต้าการ์เด็น	ปานวิมาน
1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ในส่วนพื้นที่สปาจะสร้างบรรยากาศด้วยน้ำตกเล็กๆ ให้ทั้งความชุ่มชื้น และเสียงเลียนแบบธรรมชาติ จะสร้างกลิ่นหอมจากสมุนไพรเพื่อให้รู้สึกผ่อนคลายตั้งแต่เดินเข้ามา</li> <li>- ในพื้นที่ทำสมาธิจะจัดให้อยู่ในอาคารกลางน้ำ เพื่อให้จิตใจสงบนิ่ง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ในส่วนของสปาออกแบบให้เป็นบึงน้ำขนาดใหญ่ และมีอาคารสปาล้อมรอบ มีทางเดินริมน้ำให้เดินเล่นพักผ่อน และสร้างบรรยากาศด้วยกลิ่นหอมสมุนไพร</li> <li>- ในพื้นที่ทำสมาธิสร้างถ้ำจำลองหินงอกหินย้อยขนาดใหญ่ มีน้ำไหลผ่าน และหยดจากหินตลอดเวลา โดยมี</li> </ul>

	<p>- พื้นที่ออกกำลังกายตอนเช้าจัดให้เป็นลานกลางแจ้ง เพื่อรับแสงแดดอ่อนๆในตอนเช้า</p>	<p>แนวคิดนักบวช ฤาษีสมัยก่อน จะทำสมาธิในถ้ำ</p> <p>- สระว่ายน้ำแบบพาโนรามา มีทัศนียภาพที่สวยงาม สร้างน้ำตกขนาดใหญ่ 3 ชั้น สร้างความรู้สึกให้ผู้ใช้ได้ว่ายน้ำอยู่ท่ามกลางธรรมชาติ</p> <p>- พื้นที่กิจกรรมต่างๆอยู่กลางแจ้ง</p>
2) สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ (Natural Environment)	<p>- จัดให้ที่จอดรถอยู่ส่วนหน้าโครงการเพื่อลดมลพิษทางอากาศและเสียงที่รบกวน</p> <p>- มีการออกแบบตกแต่งภูมิทัศน์โดยเคารพสภาพแวดล้อมเดิม มีลำธารไหลผ่านกลางโครงการ มีต้นไม้ใหญ่ปกคลุม ทำให้ได้ยินเสียงน้ำ เสียงนก เสียงธรรมชาติ และเกิดความเกิตร่มรื่นตลอดทั้งวัน</p> <p>- มีการดูแล บำบัดรักษาน้ำ และต้นไม้อย่างดี ด้วยแนวคิดที่ว่า ถ้าธรรมชาติดี สมบูรณ์ สิ่งมีชีวิตก็จะดีด้วย เพราะธรรมชาติคือวัตถุดิบในการดำรงชีวิต</p>	<p>- จัดให้ที่จอดรถอยู่ส่วนหน้าโครงการเพื่อลดมลพิษทางอากาศและเสียงที่รบกวน</p> <p>- อาคารส่วนใหญ่เปิดโล่งเพื่อดึงธรรมชาติเข้ามาเป็นส่วนหนึ่ง ทำให้รู้สึกใกล้ชิดธรรมชาติและสามารถมองเห็นทัศนียภาพโดยรอบได้</p>
3) สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment)	<p>- สร้างพื้นที่นั่งเล่น พักผ่อน และทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพเป็นกลุ่ม เพื่อให้ผู้เข้าพักได้รู้จักกัน พบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น</p>	<p>- เน้นการสร้างพื้นที่กิจกรรมสำหรับกลุ่มครอบครัว มีพื้นที่ kid zone ให้ครอบครัวได้ใช้เวลาาร่วมกัน ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี</p>

	กัน ซึ่งจัดว่าเป็นการบำบัด ทางด้านจิตใจด้วย <sup>33</sup>	
4) สิ่งแวดล้อมทางด้าน จิตใจ (Psychological environment)	- จัดให้มีกิจกรรมทำสมาธิเพื่อฝึก การควบคุมความคิดและจิตใจ - ให้บริการอย่างเป็นมิตรเพื่อ สร้างความพึงพอใจให้ผู้เข้าพัก	- จัดให้มีกิจกรรมทำสมาธิเพื่อ ฝึกควบคุมความคิดและจิตใจ - ให้บริการอย่างเป็นมิตรเพื่อ สร้างความพึงพอใจให้ผู้เข้าพัก

**สรุปลักษณะภูมิทัศน์** ทั้ง 2 โครงการจะต้องมีความสอดคล้องกับกิจกรรมที่ทำ และจำเป็นต้องปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการบำบัดร่างกายและจิตใจของผู้เข้าพัก โดยผ่านประสาทรู้ทั้ง 5 คือ การเห็น การรับกลิ่น การลิ้มรส การได้ยิน และการรับรู้/สัมผัส โดยมีทั้งการใช้ธรรมชาติเดิมในพื้นที่ และการสร้างสภาพแวดล้อมใหม่เลียนแบบธรรมชาติขึ้นมา มีการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ลดมลพิษทางรถ เพื่อรักษาคุณภาพอากาศ อีกทั้งยังช่วยลดความวุ่นวายภายในโครงการ

โดยในโครงการเต่าการ์เด็น เฮลท์สปาแอนด์รีสอร์ทเน้นพื้นที่กิจกรรมให้มีความต่อเนื่อง ช่วยให้ผู้ใช้มีความต้องการทำกิจกรรมมากขึ้น และเกิดการใช้พื้นที่ได้อย่างคุ้มค่า ส่วนโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท เน้นทัศนียภาพสวยงาม แยกพื้นที่พักออกจากพื้นที่กิจกรรมอย่างชัดเจน มีความเป็นส่วนตัว เหมาะกับการพักผ่อนทางใจภายในโครงการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

<sup>33</sup> N.J. Pender, *Health Promotion in Nursing Paractice*. 2nd(Appleton & Lange, 1987).



### 5.3 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจสถานที่พักประเภทรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ

#### 5.3.1 ด้านลูกค้า

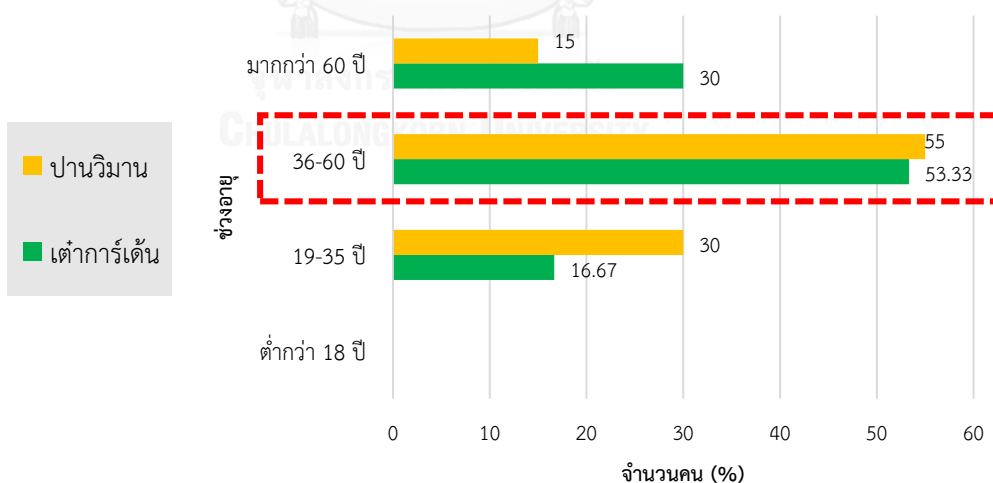
วิเคราะห์ข้อมูลประเภทผู้เข้าพักจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าพักอย่างน้อยร้อยละ 30 ของห้องพักในรีสอร์ตตามตาราง

ตารางที่ 5.7 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่แจกแบบสัมภาษณ์แต่ละกรณีศึกษา

โครงการ	จำนวนห้องพัก	จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่แจกแบบสัมภาษณ์
เต่า การ์เด้น	96	30
ปานวิมาน	42	20

ได้ข้อมูลดังต่อไปนี้

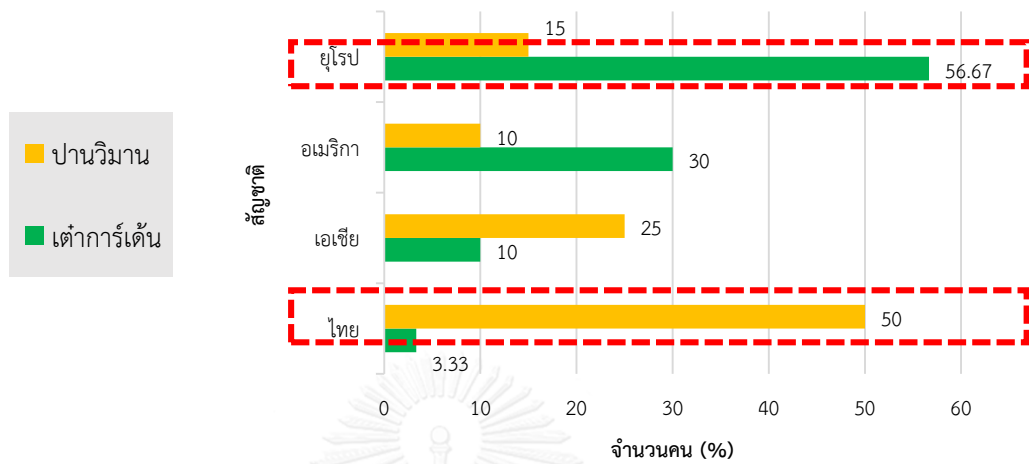
- อายุ



ภาพที่ 5.29 แผนภูมิเปรียบเทียบร้อยละของผู้เข้าพักแบ่งตามช่วงอายุ

จากการสุ่มสัมภาษณ์ผู้เข้าพักทั้งสองโครงการ ส่วนใหญ่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง คือช่วงอายุ 36-60 ปี มากกว่าร้อยละ 50 ของทั้งหมด

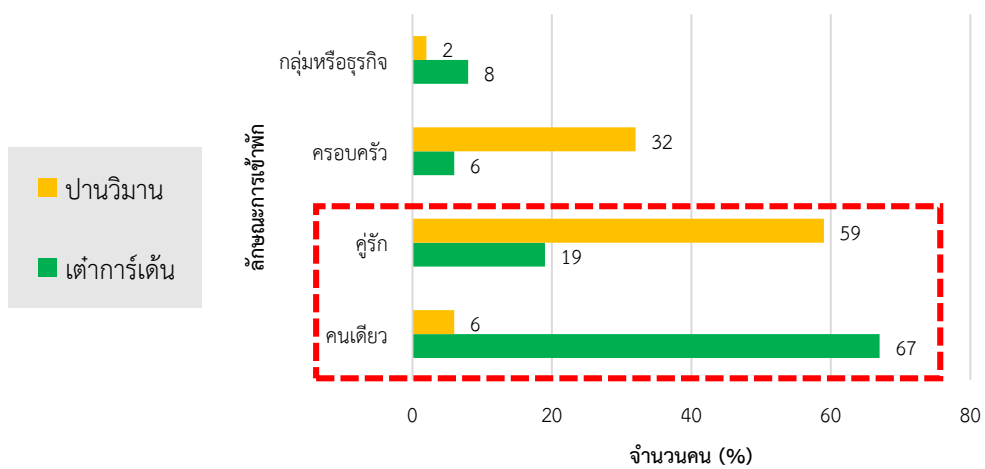
### - สัญชาติ



ภาพที่ 5.30 แผนภูมิเปรียบเทียบร้อยละของผู้เข้าพักแบ่งตามสัญชาติ

ผู้เข้าพักโครงการเต่าการ์ดั้นส่วนใหญ่เป็นชาวยุโรปร้อยละ 56.67 และอเมริการ้อยละ 30 ส่วนโครงการปานวิมานส่วนใหญ่เป็นชาวไทยร้อยละ 50 และเอเชียร้อยละ 25

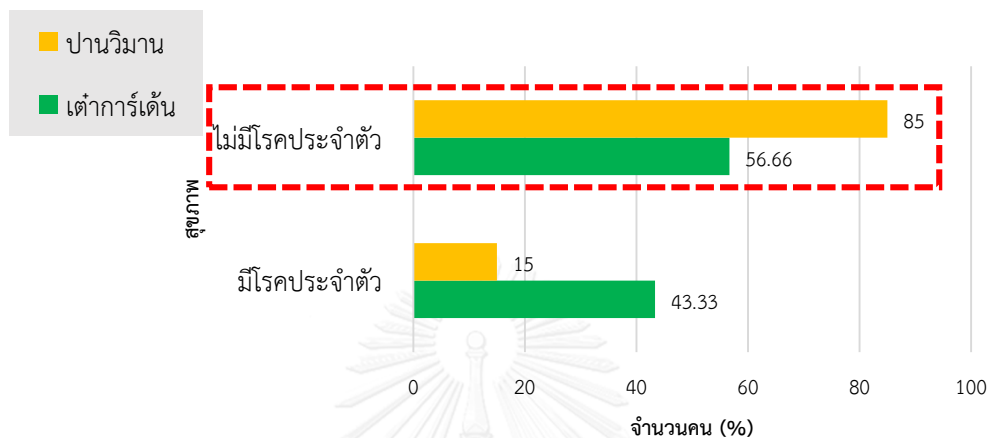
### - ลักษณะการเข้าพัก



ภาพที่ 5.31 แผนภูมิเปรียบเทียบร้อยละของผู้เข้าพักแบ่งตามลักษณะการเข้าพัก

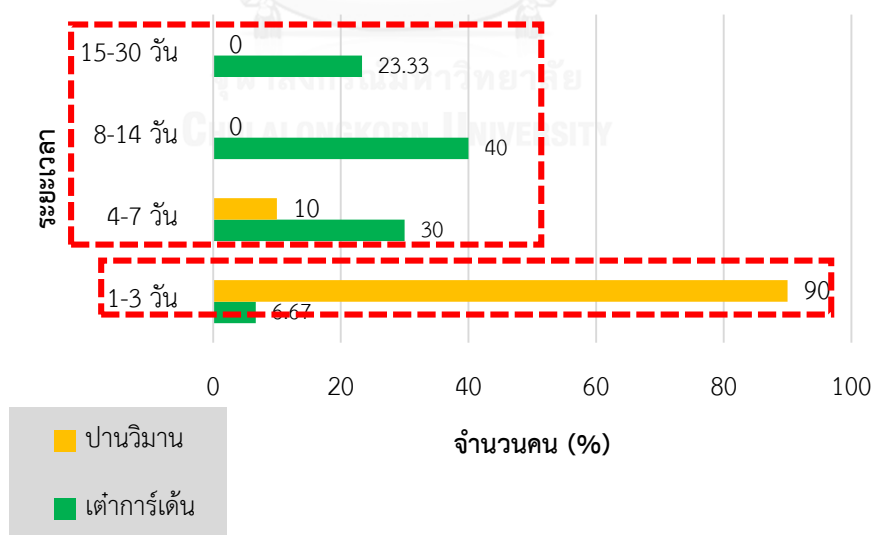
ผู้เข้าพักโครงการเต่าการ์ดั้นส่วนใหญ่เดินทางมาพักผ่อนคนเดียวร้อยละ 67 ส่วนโครงการ  
ปานวิมานส่วนใหญ่มาเป็นคู่ร้อยละ 59

### - สุขภาพ



ภาพที่ 5.32 แผนภูมิเปรียบเทียบร้อยละของผู้เข้าพักแบ่งตามสุขภาพ  
ผู้เข้าพักทั้งสองโครงการส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว

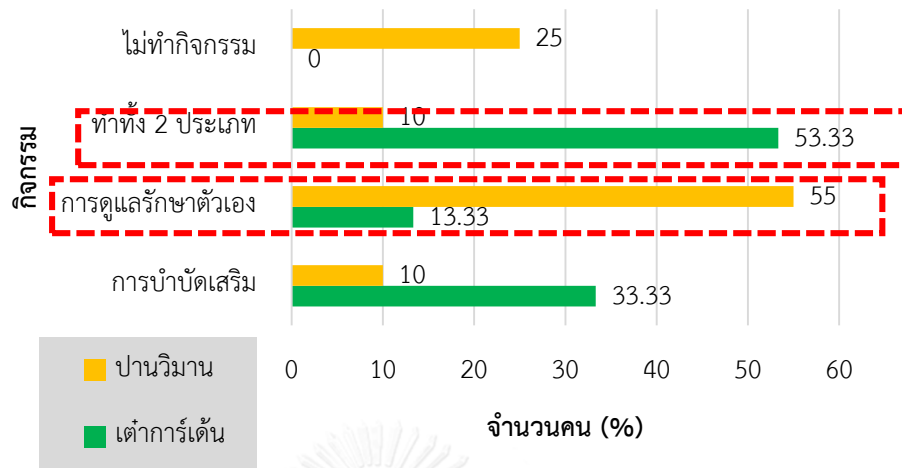
### - ระยะเวลาเข้าพัก



ภาพที่ 5.33 แผนภูมิเปรียบเทียบร้อยละของผู้เข้าพักแบ่งตามระยะเวลาเข้าพัก

ผู้เข้าพักในโครงการเต่าการ์ดั้นส่วนใหญ่จะพักระยะยาว คือมากกว่า 7 วัน ส่วนปานวิมานจะ  
พักระยะสั้น คือ 1-3 วัน

## - การทำกิจกรรม



ภาพที่ 5.34 แผนภูมิเปรียบเทียบร้อยละของผู้เข้าพักแบ่งตามการทำกิจกรรม ผู้เข้าพักในโครงการเต่าการ์เด็นทุกคนจะเข้าร่วมทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพ ส่วนปานวิมานผู้เข้าพักส่วนใหญ่จะเลือกทำกิจกรรมการดูแลรักษาตัวเอง ทำกิจกรรมเบาๆ เน้นการพักผ่อนหย่อนใจ

ตารางที่ 5.8 กิจกรรมเพื่อสุขภาพตามแนวคิดธรรมชาติบำบัด

กิจกรรม	เต่าการ์เด็น	ปานวิมาน
<b>กิจกรรมที่ต้องมีผู้เชี่ยวชาญ</b>		
ตรวจ/รักษาโรคโดยแพทย์ทางเลือก	✓	
การนวด	✓	✓
การกดจุด	✓	✓
การประคบ	✓	✓
กายภาพบำบัด (Physical Therapy)	✓	
สุคนธบำบัด (Aroma Therapy)	✓	✓
วาริบำบัด (Hydro Therapy)	✓	✓
มัจฉาบำบัด (Fish Therapy)		✓
ห้องมืด (Darkroom Therapy)	✓	
ไต้เก๊ก	✓	✓
โยคะ	✓	✓

ซึ้ง	✓	
เต็นแอรอบิค	✓	
อาหารเพื่อสุขภาพ	✓	✓
ดีท็อกซ์	✓	
Treatment ความงาม	✓	✓
<b>กิจกรรมที่ทำได้ด้วยตนเอง</b>		
สมาธิบำบัด	✓	✓
อาบน้ำแร่		
ว่ายน้ำ	✓	✓
ปั่นจักรยาน	✓	
วิ่ง	✓	✓
กอล์ฟ		✓
ฟิตเนส	✓	✓
อบไอน้ำ	✓	

จากตารางพบว่ากิจกรรมตามแนวคิดธรรมชาติบำบัดที่ทั้ง 2 รีสอร์ทมีให้บริการ ได้แก่ กิจกรรมที่ต้องมีผู้เชี่ยวชาญมี การนวด การกดจุด การประคบ สุนทรบำบัด (Aroma Therapy) วารีบำบัด (Hydro Therapy) ไท้เก๊ก โยคะ อาหารเพื่อสุขภาพ Treatment ความงาม และกิจกรรมที่ทำได้ด้วยตนเองมี สมาธิบำบัด ว่ายน้ำ วิ่ง ฟิตเนส



ภาพที่ 5.35 แผนภาพกิจกรรมเพื่อสุขภาพ

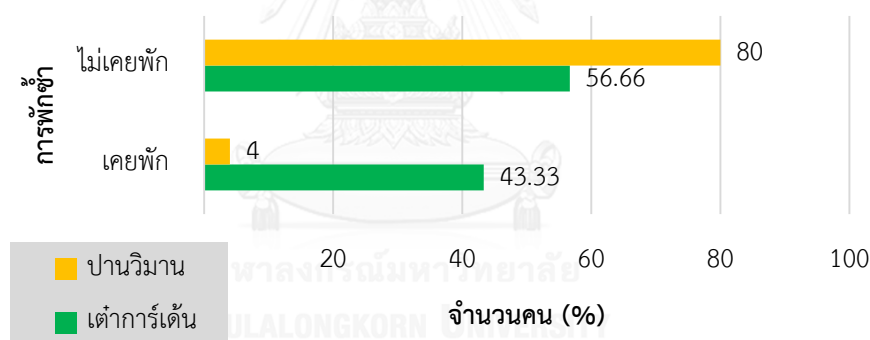
จะเห็นได้ว่า โครงการเต่าการ์เด็น จะมีการจัดกิจกรรมเพื่อสุขภาพที่หลากหลาย และครอบคลุมมากกว่าโครงการปานวิมาน

ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าพักในเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท พบว่า ทุกคนได้ร่วมทำกิจกรรมที่ทางรีสอร์ทจัดให้ทุกวันอย่างสม่ำเสมอ โดยในช่วงเวลาเช้าจะทำกิจกรรมไท้เก๊ก ซึ้ง

สมาธิบำบัด ปั่นจักรยาน วิ่ง ช่วงเวลากลางวันส่วนใหญ่จะทำกิจกรรมการนวด การกดจุด สุนัขบำบัด วารีบำบัด Treatment ความงาม ว่ายนํ้า อพอนํ้า ช่วงตอนเย็นจะทำกิจกรรมวิ่ง ปั่นจักรยาน เดินแอโรบิค ว่ายนํ้า ฟิตเนส สมาธิบำบัด และทุกคนจะรับประทานอาหารเช้าเพื่อสุขภาพตามที่ทางรีสอร์ทจัด ในส่วนบริการตรวจ/รักษาโรคโดยแพทย์ทางเลือก และการดีท็อกซ์ขึ้นอยู่กับปัญหาและความจำเป็นของแต่ละบุคคล

และจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าพักในปानวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท พบว่า คนไทยส่วนใหญ่ใช้บริการเฉพาะสระว่ายนํ้า ฟิตเนส กอล์ฟ และเดินเล่นในช่วงเช้าและกลางวัน เน้นการพักผ่อนมากกว่า แต่ชาวต่างชาติส่วนใหญ่จะใช้บริการสระว่ายนํ้า ฟิตเนส โต้เก็ก โยคะ สมาธิบำบัด และสปาซึ่งจะให้บริการ การนวด การกดจุด การประคบ สุนัขบำบัด วารีบำบัด Treatment ความงาม มัจฉาบําบัด ตลอดทั้งวัน ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละคน และทุกคนจะรับประทานอาหารเช้าเพื่อสุขภาพตามที่ทางรีสอร์ทจัดเช่นกัน

#### - การพักซ้ำ



ภาพที่ 5.36 แผนภูมิเปรียบเทียบร้อยละของผู้เข้าพักแบ่งตามการพักซ้ำ ผู้เข้าพักในโครงการเต่าการ์เด็นมีคนเคยพักซ้ำสูงกว่าโครงการปานวิมาน

**จึงสรุปได้ว่า** รีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่มุ่งเน้นกิจกรรมการบำบัดสุขภาพอย่างเต่าการ์เด็น เฮลธ์ สปาแอนดรี조트 นั้น ผู้ที่เข้าพักจะสนใจและใช้เวลาส่วนใหญ่ในการทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพต่างๆ ที่ทางรีสอร์ทจัดให้อย่างจริงจัง แม้บางกิจกรรมจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นก็ตาม แต่รีสอร์ทที่มุ่งเน้นด้านธุรกิจโรงแรมอย่างปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท ผู้ที่เข้าพักบางส่วนเท่านั้นที่ร่วมทำกิจกรรมที่รีสอร์ทจัดให้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติมากกว่าคนไทย และกิจกรรมที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ว่ายนํ้า และกิจกรรมอื่นจะขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละคน ได้แก่ ฟิตเนส โต้เก็ก โยคะ สมาธิบำบัด และสปา

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้เข้าพักทั้ง 2 โครงการส่วนใหญ่จะเป็นวัยผู้ใหญ่ช่วงอายุประมาณ 36-60 ปี ส่วนใหญ่มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ไม่มีโรคประจำตัว ในโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนดรีสอร์ท ผู้เข้าพักส่วนใหญ่นั้นเป็นชาวยุโรปและอเมริกา เดินทางมาพักคนเดียวถึงร้อยละ 67 จุดประสงค์ที่เข้าพักเพราะต้องการการมาบำบัด ฟันฟูสุขภาพ และพักผ่อนอย่างสงบจริงๆ จึงเลือกเดินทางแบบส่วนตัว ไม่วุ่นวาย จะสามารถใช้เวลาทำกิจกรรมต่างๆ ได้เต็มที่ ใช้เวลาในการพัก ประมาณ 7-14 วัน แต่โครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท นั้นผู้เข้าพักส่วนใหญ่เป็นชาวไทย และชาวเอเชีย จะเป็นคู่รักร้อยละ 59 จุดประสงค์ที่เข้าพักที่นี่เพราะที่พักมีทัศนียภาพที่สวยงาม บรรยากาศดี และมีความสงบ ต้องการเพียงแค่พักผ่อนหย่อนใจเท่านั้น ส่วนกิจกรรมเพื่อสุขภาพเป็นองค์ประกอบเสริมในการตัดสินใจ ใช้เวลาในการพัก 1-3 วัน

### 5.3.2 ตัวชี้วัดผลประกอบการ

ผลการศึกษาดัชนีชี้วัดผลประกอบการ โดยวัดได้ดังนี้

1) อัตราการเข้าพัก (occupancy rate) = (ห้องพักที่ขายได้ × 100) / จำนวนห้องพักทั้งหมด

#### 1.1) กรณีศึกษาที่ 1 โครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนดรีสอร์ท

ตารางที่ 5.9 อัตราการเข้าพักโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนดรีสอร์ท

ช่วงฤดูกาล	ช่วงเวลา	อัตราการเข้าพัก (%)
high season	พฤศจิกายน – มีนาคม กรกฎาคม – สิงหาคม	100
low season	เมษายน – มิถุนายน กันยายน – ตุลาคม	65
เฉลี่ยทั้งปี		85

หมายเหตุ: อัตราการเข้าพักของเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนดรีสอร์ท ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของรัฐ ภาระทางราชการ หรือ Master Mantak CHIA ว่าพักอาศัยอยู่ที่รีสอร์ทหรือไม่ หากพักอาศัยอยู่จะมีลูกศิษย์เข้ามาพักที่นี่เพื่อได้เรียนรู้ด้านสุขภาพโดยตรง

## 1.2) กรณีศึกษาที่ 2 โครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

ตารางที่ 5.10 อัตราการเข้าพักโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

ช่วงฤดูกาล	ช่วงเวลา	อัตราการเข้าพัก (%)
high season	ตุลาคม – กุมภาพันธ์	90
low season	มีนาคม – มิถุนายน	55
green season	กรกฎาคม – กันยายน	70
<b>เฉลี่ยทั้งปี</b>		<b>73</b>

## 2) อัตราค่าห้องพักเฉลี่ยต่อวัน (Average Daily Room Rate : ADR)

### 2.1) กรณีศึกษาที่ 1 โครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

ในส่วนห้องพัก รีสอร์ทจะดำเนินการเป็นผู้ดูแลให้ คิดค่าดำเนินการ 50% ของค่าห้อง เนื่องจากค่าห้องที่ขายรวมไปกับค่าบริการ ดูแล การทำกิจกรรม สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงอาหาร 3 มื้อแก่ลูกค้าผู้เข้าพัก

ตารางที่ 5.11 อัตราค่าห้องพักเฉลี่ยรายวันโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

ประเภท	ราคา (บาท/คืน)	รายรับที่รีสอร์ทได้รับ 50% ของราคาห้อง (บาท/คืน)
Simple	2,700	1,350
Standard	4,000	2,000
Superior	4,300	2,150
Deluxe	5,300	2,650
<b>เฉลี่ยประมาณ</b>	<b>4,075</b>	<b>2,037.5</b>

**หมายเหตุ:** จำนวนห้องพักแต่ละประเภทไม่สามารถระบุชัดเจนได้เนื่องจากขึ้นอยู่กับารตกแต่งดูแลของนักลงทุน โดยจะมีเกณฑ์มาตรฐานเพื่อกำหนดประเภทของห้อง ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง



## 2.2) กรณีศึกษาที่ 2 โครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

ตารางที่ 5. 12 อัตราค่าห้องพักเฉลี่ยรายวันโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

ประเภท	ราคา (บาท/คืน)
Valley Deluxe	4,500
Mountain Deluxe	5,500
High Mountain Deluxe	7,000
Steam Villa	7,000
Jacuzzi Villa	10,000
Viman Pool Villa	12,000
Family Villa	15,000
<b>เฉลี่ยประมาณ</b>	<b>8,700</b>

### 3) อัตรารายได้ค่าห้องพักเฉลี่ยต่อจำนวนห้องพักที่มีอยู่ในโรงแรมทั้งหมด (Revenue Per Available Room : Rev.PAR)

จะเป็นเครื่องชี้วัดในประสิทธิภาพของการตลาด การขาย และการบริหารรายได้ของโรงแรมว่าสามารถสร้างรายได้เฉลี่ยให้กับห้องพักที่มีอยู่ทั้งหมดในโรงแรมได้มากน้อยเพียงใด

#### 3.1) กรณีศึกษาที่ 1 โครงการเต่าการ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

$$\begin{aligned} \text{Rev.PAR} &= \text{อัตราการเข้าพัก (occupancy rate)} \times \text{อัตราค่าห้องพักเฉลี่ยต่อวัน} \\ (\text{ADR}) &= 2,037.5 \times 85\% \\ &= 1,732 \text{ บาท/คืน} \end{aligned}$$

#### 3.2) กรณีศึกษาที่ 2 โครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

$$\begin{aligned} \text{Rev.PAR} &= \text{อัตราการเข้าพัก (occupancy rate)} \times \text{อัตราค่าห้องพักเฉลี่ยต่อวัน} \\ (\text{ADR}) &= 8,700 \times 73\% \\ &= 6,351 \text{ บาท/คืน} \end{aligned}$$

**หมายเหตุ:** การที่โรงแรมจะมี Rev.PAR ที่สูง หรือต่ำนั้น จะมีความสัมพันธ์กันระหว่าง ADR, และ Occupancy Rate ในลักษณะที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า ADR. สูง และ

Occupancy Rate สูง จะส่งผลให้โรงแรมมี Rev.PAR. ที่สูงตามไปด้วย และในทางตรงกันข้าม ถ้า ADR. และ Occupancy ต่ำ ด้วยกันทั้งคู่ ก็จะส่งผลให้ Rev.PAR. ต่ำลงไปด้วย

#### 4) รายรับ – รายจ่าย

##### 4.1) กรณีศึกษาที่ 1 โครงการเต่าการ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

###### รายรับ

จากการสัมภาษณ์ รายรับโดยเฉลี่ยของรีสอร์ท ดังนี้

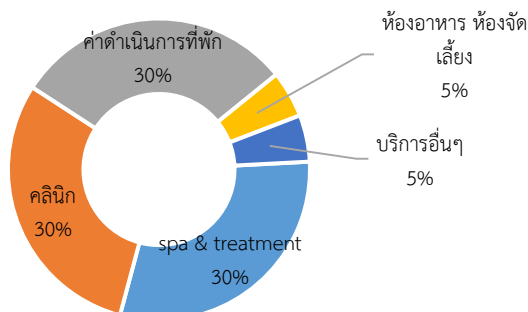
ตารางที่ 5.13 รายรับโครงการเต่าการ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท

ช่วงฤดูกาล	ช่วงเวลา	รายรับ/เดือน
high season	พฤศจิกายน – มีนาคม กรกฎาคม – สิงหาคม	10 – 15 ล้านบาท
low season	เมษายน – มิถุนายน กันยายน – ตุลาคม	5 – 10 ล้านบาท

โดยมีสัดส่วนรายรับของรีสอร์ท

- spa & treatment 30 %
- คลินิก 30 %
- ค่าดำเนินการที่พัก (50% ของค่าห้อง) 30 %
- ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง 5 %
- บริการอื่นๆ 5 %

### สัดส่วนรายรับของรีสอร์ท



ภาพที่ 5.37 แผนภาพแสดงสัดส่วนรายรับของโครงการเต่าการ์เด็น เฮลท์สปาแอนด์รีสอร์ท

หมายเหตุ : ค่าคอร์ทเรียนด้านสุขภาพต่างๆเป็นรายได้ส่วนตัวของคุณประเสริฐ จิระพงศาธร

#### รายจ่าย

สำหรับรายจ่ายในการดูแลของรีสอร์ท เช่น ค่าจ้างพนักงาน ค่าไฟ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าซ่อมแซมปรับปรุง ฯลฯ เฉลี่ยประมาณ 3 - 4 ล้านบาทต่อเดือน

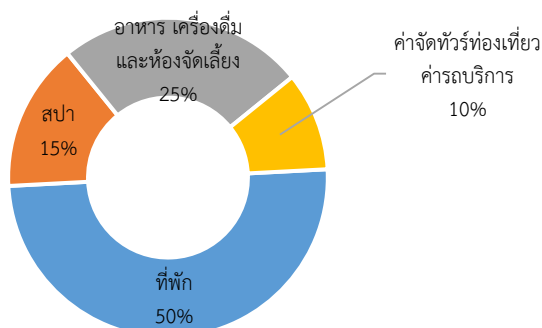
#### 4.2) กรณีศึกษาที่ 2 โครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

##### รายรับ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารรีสอร์ท มีสัดส่วนรายรับของรีสอร์ท ดังนี้

- ที่พัก	50 %
- สปา	15 %
- อาหาร เครื่องดื่ม และห้องจัดเลี้ยง	25 %
- ค่าจัดทัวร์ท่องเที่ยว ค่ารถบริการ	10 %

### สัดส่วนรายรับของรีสอร์ท



ภาพที่ 5.38 แผนภาพแสดงสัดส่วนรายรับของโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

ถึงแม้ว่าสปา ซึ่งเป็นกิจกรรมหลักเพื่อส่งเสริมสุขภาพจะสร้างรายได้เพียงแค่ 15% ของรายรับทั้งหมด แต่จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักที่นี่พบว่า สปาเองมีส่วนสำคัญให้การดึงดูดใจให้ตัดสินใจพัก และเป็นตัวสร้างภาพลักษณ์ที่ชัดเจนว่าเป็นรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ซึ่งสปาที่นี่จะมีราคาสูงกว่าในตัวเมืองเชียงใหม่ แต่ด้วยบรรยากาศทั่วไปแล้วลูกค้าส่วนใหญ่ประทับใจ และรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย

#### รายจ่าย

รายจ่ายแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

- รายจ่ายประจำ เช่น ค่าจ้างพนักงาน, ค่าไฟ, ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ประมาณ 30% ของรายได้
- รายจ่ายไม่ประจำ เช่น ค่าซ่อมแซมปรับปรุง (ขึ้นอยู่กับความทรุดโทรม), ค่าโฆษณาประมาณ 3% ของรายได้

## 5) ระยะเวลาในการคืนทุน

### 5.1) กรณีศึกษาที่ 1 โครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด्रीรีสอร์ท

จากการสัมภาษณ์ทางรีสอร์ทคืนทุนแล้วตั้งแต่ปีแรกที่เปิดให้บริการ ได้แบ่งส่วนเงินลงทุนออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนที่เป็นที่พัก ได้แก่ คอนโด 2 ตึก 48 ห้อง และ ทาวน์เฮาส์แฟด 16 หลัง คืนทุนเป็นที่เรียบร้อยแล้วหลังจากการขายสิทธิการเช่าระยะยาว (Lease Hold) สัญญา 30 ปี และอีกส่วนคือส่วนที่เป็นกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งจะเป็นรายได้หลักของทางรีสอร์ท มีทั้งลูกค้าที่พักในรีสอร์ทและลูกค้าจากภายนอกเข้ามาใช้บริการ คืนทุนแล้วเช่นกัน

## 5.2) กรณีศึกษาที่ 2 โครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารรีสอร์ท บริษัทได้วางเป้าหมายระยะเวลาในการคืนทุนที่ 7 ปี แต่ในช่วงปีแรกๆ ผลประกอบการไม่เป็นไปตามเป้าที่วางไว้ เนื่องจากประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจและการเมือง ปัจจุบันดำเนินธุรกิจมาตั้งแต่ปี 2551-2559 รวมระยะเวลา 8 ปี ยังไม่คืนทุน คาดว่าจะคืนทุนได้ในปีที่ 10

### 5.3.3 คุณภาพของโครงการ

ตารางที่ 5. 14 เปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานทั่วไปของโรงแรมกับเกณฑ์รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

รายละเอียดเกณฑ์มาตรฐาน	โรงแรมใบไม้สีเขียว	สถานประกอบการที่พักรีสสีเขียว	รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
นโยบายและการสื่อสาร	✓		
การพัฒนาบุคลากร	✓		
คณะกรรมการ	✓		
เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการ	✓		
การออกแบบและก่อสร้างอาคาร		✓	✓
การเดินทางเข้าถึงสถานประกอบการที่สะดวกและปลอดภัย		✓	✓
การจัดการสภาพแวดล้อมพื้นฐานของสถานประกอบการ		✓	✓
การปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดในการใช้พื้นที่และอาคาร		✓	✓
การจัดให้มีที่จอดรถที่เพียงพอและปลอดภัย		✓	

รายละเอียดเกณฑ์มาตรฐาน	โรงแรมใบไม้สีเขียว	สถานประกอบการที่ พักสีเขียว	รางวัล อุตสาหกรรม ท่องเที่ยวไทย สาขาการ ท่องเที่ยวเชิง สุขภาพ
การจัดภูมิทัศน์ของพื้นที่		✓	✓
การจัดให้มีการบริการที่หลากหลาย และระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ		✓	✓
การประหยัดพลังงาน	✓	✓	✓
การจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓
การจัดการระบายน้ำ	✓	✓	✓
การบำบัดน้ำเสีย	✓	✓	✓
การจัดการขยะมูลฝอย	✓	✓	✓
การจัดการอากาศและเสียง	✓	✓	✓
ครัว และห้องอาหาร	✓		
ห้องซักรีด	✓		
การจัดซื้อ	✓		
สถานที่ออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ	✓		✓
ผลกระทบต่อระบบนิเวศ	✓		✓
การจัดการด้านสาธารณสุขและการ ส่งเสริมสุขภาพ เช่น สปา และการ นวดเพื่อสุขภาพ		✓	✓
การจัดการป้องกันและระงับอัคคีภัย		✓	
การรักษาความปลอดภัย	✓	✓	✓
การเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น	✓	✓	✓
การมีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของชุมชน	✓	✓	✓
การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	✓		✓
ภาพลักษณ์การบริหารจัดการธุรกิจที่ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	✓	✓	✓

จากการศึกษาเกณฑ์รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเทียบกับเกณฑ์โรงแรมใบไม้สีเขียว และเกณฑ์สถานประกอบการที่พักสีเขียว พบว่าสิ่งที่ทุกเกณฑ์คำนึงถึงคือ การประหยัดพลังงาน, การจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพ, การจัดการระบายน้ำ, การบำบัดน้ำเสีย, การจัดการขยะมูลฝอย, การจัดการอากาศและเสียง, การรักษาความปลอดภัย, การเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น, การมีส่วนร่วมเป็นสมาชิกที่ดีของชุมชน และภาพลักษณ์การบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะเห็นได้ว่าโรงแรมหรือรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่มีคุณภาพและมาตรฐานนั้น นอกจากจะมีกิจกรรมที่ส่งเสริมหรือบำบัดสุขภาพแล้ว ยังต้องคำนึงถึงการประกอบธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอีกด้วย



## บทที่ 6

### อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยในกระบวนการพัฒนาสถานที่พักประเภทรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ: กรณีศึกษา รีสอร์ทที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแต่ละฝ่าย 6 คน เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาพรรณนาเชิงวิเคราะห์ตามหลักแนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องตามที่กล่าวในบทที่ 2 เพื่อให้ได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ คือ ทราบถึงกระบวนการพัฒนา องค์ประกอบทางกายภาพ และปัจจัยที่ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการดำเนินธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ที่มีกิจกรรมการส่งเสริมบำรุงรักษาสุขภาพกายและสุขภาพจิต เพื่อรองรับความต้องการของกลุ่มลูกค้า นำไปสู่การสรุปเนื้อหาและผลการวิจัยที่ได้ทำการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

#### 6.1 อภิปรายผลการศึกษา

##### 6.1.1 ด้านการเลือกทำเลที่ตั้ง

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่รีสอร์ททั้ง 2 โครงการ คือ โครงการเต่า การ์เด้น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ท ซึ่งเป็นรีสอร์ทที่มุ่งเน้นกิจกรรมบำบัดสุขภาพ และโครงการป่านิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท ซึ่งเป็นรีสอร์ทที่มุ่งเน้นธุรกิจการโรงแรม มีแนวคิดในการเลือกทำเลที่ตั้งที่คล้ายคลึงกัน นั่นคือ ทั้ง 2 โครงการนี้ให้ความสำคัญกับทำเลที่ตั้งมาเป็นอันดับแรกๆ เพราะถ้ามีทำเลที่ตั้งที่ดี มีสิ่งแวดล้อมที่ดีแล้วนั้น จะเป็นส่วนสำคัญจะช่วยให้ผู้พักอาศัยมีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดสภาพแวดล้อมแห่งการบำบัด (Watson, 2008) คือ สิ่งแวดล้อมคือสิ่งที่ช่วยการป้องกัน ควบคุม ภาวะเสี่ยง แก่ไขปัญหาทางด้านกายภาพ จิตใจ สังคม วัฒนธรรม และวิญญาณ ภายใต้สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสังคม โดยทั้ง 2 โครงการจะมุ่งเน้นที่สิ่งที่ใกล้ชิดธรรมชาติ เนื่องจากมีความสงบ ช่วยลดความวุ่นวาย สิ่งเร้าหรือสิ่งรบกวนจากภายนอกได้เป็นอย่างดี มีอากาศบริสุทธิ์ สดชื่นตลอดทั้งปี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้พักอาศัยรู้สึกผ่อนคลายจากปัญหาต่างๆ และเมื่อกลับไปใช้ชีวิตประจำวัน จะทำให้มีแรง พลัง และร่างกายที่สดชื่น แข็งแรง พร้อมทั้งจะเผชิญกับสิ่งต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น



### 6.1.2 ด้านการออกแบบภูมิทัศน์โครงการ

ในด้านออกแบบโครงการไม่มีรูปแบบที่ตายตัว แต่ควรออกแบบให้พื้นที่กิจกรรมและพื้นที่ส่วนกลางสามารถดึงดูดใจให้ลูกค้าที่เข้าพักออกมาทำกิจกรรมร่วมกัน พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ซึ่งจัดว่าเป็นการส่งเสริมสุขภาพรูปแบบหนึ่งตามแบบจำลองการส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Model) ของ Pender (1987) ซึ่งเป็นสิ่งชักนำภายนอก จะมีส่วนกระตุ้น ผลักดันหรือสนับสนุนให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ส่งเสริมกัน และช่วยผ่อนคลายความตึงเครียด แต่ทั้งนี้ต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้ความรู้สึกสงบ เย็น ไม่มีความวุ่นวาย และมีพื้นที่สำหรับการพักผ่อนที่เป็นส่วนตัวได้อย่างเต็มที่ ควรแบ่งโซนกิจกรรมและโซนที่พักให้ชัดเจน ควรจัดให้ที่จอดรถอยู่ภายนอกโครงการ และมีรถรับ-ส่งเข้ามาภายในเพื่อช่วยลดมลพิษทางเสียงและอากาศ

โดยในโครงการเต่าการ์เด้น เฮลท์สปาแอนด์รีสอร์ทเน้นพื้นที่กิจกรรมให้มีความต่อเนื่อง ช่วยให้ผู้ใช้มีความต้องการทำกิจกรรมมากขึ้น และเกิดการใช้พื้นที่ได้อย่างคุ้มค่า ส่วนโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท เน้นทัศนียภาพสวยงาม แยกพื้นที่พักออกจากพื้นที่กิจกรรมอย่างชัดเจน มีความเป็นส่วนตัว เหมาะกับการพักผ่อนทางใจภายในโครงการ

ดังนั้นในการออกแบบโครงการจึงจำเป็นต้องปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการบำบัดร่างกายและจิตใจของผู้เข้าพัก โดยผ่านประสาทรับรู้ทั้ง 5 คือ การเห็น การรับกลิ่น การลิ้มรส การได้ยิน และการรับรู้/สัมผัส โดยมีทั้งการใช้ธรรมชาติเดิมในพื้นที่ และการสร้างสภาพแวดล้อมใหม่เลียนแบบธรรมชาติขึ้นมาใหม่ เช่น ถ้ำจำลอง น้ำตก บ่อน้ำ การใช้กลิ่นสมุนไพรเพื่อช่วยบำบัด เป็นต้น

### 6.1.3 ด้านพนักงาน และการให้บริการ

พนักงานต้องผ่านการฝึกอบรมเป็นอย่างดี โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ด้านการรักษา ด้านการนวด ด้านการทำ treatment จะต้องมีการรับรองอย่างถูกต้อง มีประสบการณ์ในการทำงาน และพนักงานทุกคนจะต้องมีการบริการด้วยใจ มีความนอบน้อม สุภาพ และยิ้มแย้มทักทายลูกค้าอย่างเป็นมิตร ให้เปรียบเสมือนว่าลูกค้าคือผู้มีพระคุณ ในโครงการเต่าการ์เด้น เฮลท์สปาแอนด์รีสอร์ทนั้น จะมีส่วนคลินิกตรวจรักษาโรค ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ด้วย

#### 6.1.4 ด้านการบริหารงาน

ในการบริหารงาน จะต้องทำงานกันเป็นทีม ปรับทัศนคติ แนวคิดให้ตรงกันเพื่อให้สามารถบริหารงานไปในทิศทางเดียวกัน ผู้บริหารควรมีนโยบายในการสร้างความสุขและความพึงพอใจให้แก่พนักงาน ทั้งในเรื่องรายได้ การทำงาน และความเป็นอยู่ เพื่อให้พนักงานมีใจรักงาน ไม่ละทิ้งหน้าที่ และทำงานบริการด้วยใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุรัศมี ธนุสิงห์และวาริษฐ์ มัชยมบุรุษ (2554) กล่าวไว้ว่าถ้าองค์กรมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน จะเกิดความภักดีต่อองค์กร

#### 6.1.5 ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์

การตลาดและประชาสัมพันธ์สำหรับรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่ศึกษาพบว่าโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ทนั้น จะทำการตลาดแบบ Public Relation หรือ PR โดยมีเจ้าของหรือผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพเผยแพร่ข้อมูลความรู้ด้านสุขภาพ ทำให้รีสอร์ทให้เป็นที่รู้จัก ผู้ใช้จะบอกต่อกัน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำการตลาด โดยใช้วิธีการขายเป็นแพ็คเกจคอร์ทเพื่อสุขภาพที่หลากหลาย ให้ลูกค้าเลือกตามความสนใจ ซึ่งในแพ็คเกจนี้รวมห้องพัก อาหารเพื่อสุขภาพ 3 มื้อ และกิจกรรมเพื่อสุขภาพ ซึ่งจะทำให้ผู้เข้าพักใช้ระยะเวลาในการพักระยะยาว คือ 7-30 วัน ทำให้มีอัตราในการเข้าพักที่สูง ส่วนโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท ทำการตลาดแบบการโฆษณา (Advertising) โดยอาศัยสื่อมวลชน (Mass media) เช่น ออกบูทขาย package, road tour ในต่างประเทศ, ออกสื่อต่างๆ ซึ่งจะต้องเสียค่าการตลาดแพง โดยจะใช้วิธีการขายแยกระหว่างห้องพัก กับกิจกรรมเพื่อสุขภาพ ระยะเวลาในการเข้าพักจะเป็นเพียงระยะเวลาสั้นๆ คือ 1-3 วันเท่านั้น

#### 6.1.6 ด้านกิจกรรมเพื่อสุขภาพ

จากการศึกษาผู้เข้าพักทั้งสองโครงการ มีพฤติกรรมการทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพที่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้เข้าพักโครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ทนั้นเลือกที่มาพักที่นี่เพราะสนใจแพ็คเกจเพื่อสุขภาพ เพื่อเรียนรู้วิถีดูแลสุขภาพตนเองอย่างถูกวิธี และฟื้นฟูหรือบำบัดสุขภาพให้ดีขึ้น มีความต้องการทำกิจกรรมอย่างจริงจัง และต้องการสถานที่พักผ่อนที่เรียบง่าย มีความสงบ ในการจัดกิจกรรมเพื่อสุขภาพที่ทำร่วมกันเป็นกลุ่ม ซึ่งจะสามารถช่วยลดจำนวนพนักงาน และผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพลงได้ อีกทั้งยังช่วยให้ผู้เข้าพักได้พบปะ พูดคุยและแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นได้ กิจกรรมที่ทางโครงการจัดขึ้นจะมีความหลากหลาย หมุนเวียนกันไปตลอดทั้งปี ทำให้ลูกค้าอยากเข้ามาพักซ้ำ เนื่องจากได้เรียนรู้วิธีการดูแลสุขภาพใหม่ๆ ที่แตกต่างกัน ไม่ซ้ำซาก และได้เจอกับกลุ่มเพื่อนใหม่ที่มีความสนใจในเรื่องสุขภาพเหมือนกัน

ส่วนโครงการปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท ผู้เข้าพักส่วนใหญ่ต้องการเพียงแค่พักผ่อนหย่อนใจเท่านั้น สิ่งสำคัญที่ลูกค้าต้องการคือต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ และมีบรรยากาศที่คึกคัก และสถานที่ที่สวยงาม มีการบริการที่ดี มีความสงบ เป็นส่วนตัว แต่กิจกรรมเพื่อสุขภาพ เป็นเพียงองค์ประกอบย่อยในการตัดสินใจเข้าพัก ซึ่งลูกค้าที่เข้าพักส่วนมากจะเลือกทำกิจกรรมแบบเบาๆ ที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม เช่น เดินเล่น ว่ายน้ำ ทำกิจกรรมที่ลานกิจกรรม เป็นต้น

## 6.2 ข้อเสนอแนะ

1) หากผู้ประกอบการรายใหม่สนใจพัฒนาธุรกิจโครงการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ควรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจด้านสุขภาพ และผู้ออกแบบโครงการเองก็ควรทำการศึกษาการออกแบบสภาพแวดล้อมที่ช่วยเอื้อต่อการเยียวยา ซึ่งจะเป็นสิ่งสำคัญมากที่ช่วยให้พื้นที่กิจกรรมและพื้นที่ส่วนกลางมีลักษณะส่งเสริมให้สุขภาพของผู้เข้าพักให้ดีขึ้นทั้งร่างกายและจิตใจ

2) หากผู้ประกอบการเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านสุขภาพ และมีลูกศิษย์อยู่แล้ว การพัฒนาธุรกิจไปเป็นสถานที่พักเพื่อสุขภาพเป็นตัวเลือกที่น่าสนใจ ไม่เพียงแต่เป็นการขยายธุรกิจ แต่ยังขยายฐานลูกค้าให้กว้างขึ้น และเพิ่มขึ้น เป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับโครงการ

3) ควรจัดให้บริการเพื่อสุขภาพให้ครบแบบองค์รวม คือออกแบบกิจกรรมให้ส่งเสริมสุขภาพจิต และสุขภาพกาย ตลอดจนดูแลอาหารการกิน ต้องถูกหลักโภชนาการ และเป็นวัตถุดิบที่ปลอดภัยปลอดสารพิษควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ร่างกายเข้าสู่ร่างกาย อีกทั้งกิจกรรมเพื่อสุขภาพควรจัดโปรแกรมที่มีความหลากหลาย และหมุนเวียนกัน เพื่อไม่ให้น่าเบื่อ และลูกค้าอยากมาซ้ำ

4) ลูกค้าส่วนใหญ่ของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพอยู่ในช่วงอายุ 36-60 ปี ซึ่งเป็นวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง ดังนั้นจึงควรฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนมีความอ่อนน้อม ให้ดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นพิเศษ

### 6.3 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เช่น ชาวเอเชียแปซิฟิก ชาวยุโรป ชาวอเมริกา เนื่องจากมีแนวโน้มเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในประเทศไทย
- 2) ควรศึกษาลักษณะกายภาพของสถานที่พักของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งการออกแบบภายในอาคารและภายนอกอาคารเชิงลึก สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 3) ควรศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพต่อสถานที่พัก และปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการให้สามารถนำไปปรับใช้ และให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจสูงสุด



## รายการอ้างอิง

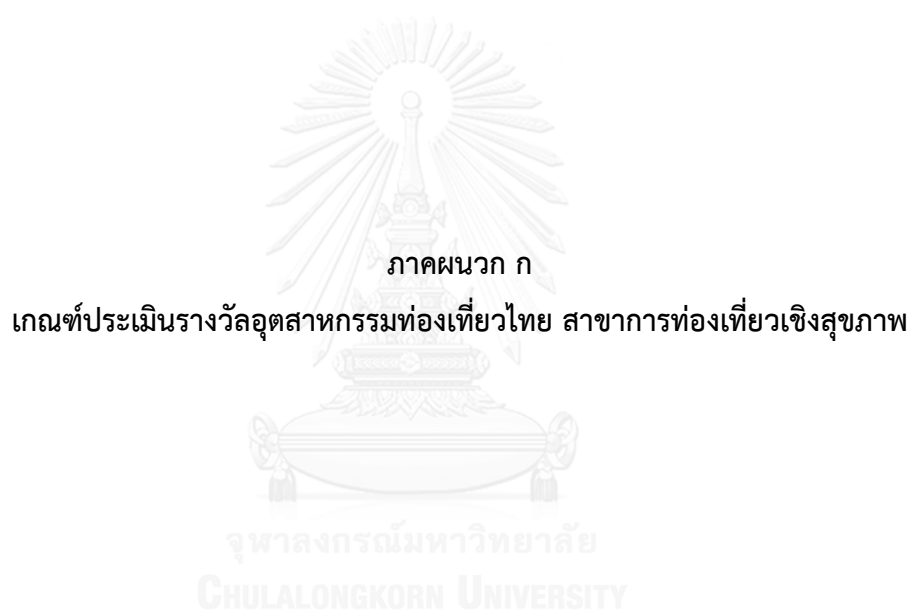
- "The Global Spa & Wellness Economy Monitor 2014." Global Wellness Institute, 2014.
- Goeldner, C. R. & Ritchie, J. R. . "Tourism, Principles Practices, Philosophies." (2006).
- Henkin, Shepard. *Hotel and Motel Management*. Ohio: South Western 1979.
- Humphrey, Albert. *Swot Analysis for Management Consulting*. SRI Alumni Newsletter, 2005.
- ISPA-Urope), องค์การสปาระหว่างประเทศ (The International Spa Association :. 1991.
- Kotler, P. and Keller, K. *Marketing and Management*. USA: Pearson Prentice Hall, 2006.
- Pender, N.J. *Health Promotion in Nursing Practice*. 2nd. Appleton & Lange, 1987.
- RENNER, P. *Basic Hotel Front Office Procedures (Third Edition)*. USA: Van Nostrand Reinhold, 1994.
- Rutherford, Denney G. *Hotel Management and Operations*. 1989.
- "Thailand Medical Tourist Arrivals, Medical Tourism Market & Forecast to 2015." Renub Research, 2013.
- Vadakkanchary, Jacob. *ธรรมชาติบำบัด ศิลปะการเยียวยาร่างกายและจิตใจเพื่อสมดุลของชีวิต*. Translated by อธิษฐาน คงทรัพย์ ศรีสุตา ชมพันธ์, เพียงพร ลากคล้ายมา. สวนเงินมีมา, 2007.
- Watson, Jean. *Postmodern Nursing and Beyond*. Edinburgh, UK: Churchill Livingstone, 1999.
- YAMASAKI, DAISAKU. "Asia Leads Industry Worth \$55b." Nikko Asset Management, 2015.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. *The 10th Thailand Tourism Awards 2015 รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ครั้งที่ 10*. กรุงเทพฯ 2558.
- ชนิดาภา แก้วฉลุย. "การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ: กรณีศึกษา บ่อน้ำพุร้อน พระร่วง จังหวัดกำแพงเพชร." มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554.

- นาควรรณกิจ, โกลล จิ่งเสถียรทรัพย์ และโกเมธ. *Healing Environment* การออกแบบสภาพแวดล้อมสถานพยาบาลให้เอื้อต่อการเยียวยา. กรุงเทพฯ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), 2553.
- เนาวสุวรรณ์, วิศรุต. "แนวทางการส่งเสริมการทำสวนบำบัดในประเทศไทย." In *เวทีถอดบทเรียนองค์ความรู้ด้านสวนบำบัด: สำนักงานสวนสาธารณะ สำนักสิ่งแวดล้อมกรุงเทพมหานคร 2559.*
- "บรรยายสรุปจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดเชียงใหม่." กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2559.
- "รายงานสรุปการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ." กองประสานการลงทุน ฝ่ายลงทุนธุรกิจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550.
- "รายงานสรุปข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวแยกสัญชาติ 2003-2013." สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่, 2557.
- "รายงานสรุปผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเพื่อเสนอนายกรัฐมนตรีคนใหม่ ข้อ 4.3.7 โครงการพัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ." กองสุขภาพระหว่างประเทศ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2557.
- เลิศพุทธรักษ์, ศรีธยา. "การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษา." วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์ : ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 ( 2556).
- และคณะ, ศรีศักดิ์ สุนทรไชย. "การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ." สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2549).
- และคณะ, สุพรรณิการ์ ขวัญเมือง. "ศักยภาพและความพร้อมของการท่องเที่ยวเชิงสปา จังหวัดเชียงราย." In *การพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน (144 โครงการ) :* สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว.), 2551.
- ศรีละพันธ์, นภารัตน์. *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสปาเพื่อสุขภาพ (Introduction to Spa Business).* 2549.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. "พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗." 2, 2547.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY





เกณฑ์ประเมินรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีทั้งหมด 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ด้านสิ่งแวดล้อม
3. ด้านการผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์
4. ด้านการจัดการและบริหารองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม
5. ด้านการบริการและบุคลากร
6. ด้านการส่งเสริมการตลาด
7. การติดตามประเมินผล

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.1 มีมาตรฐานในการบริหารจัดการด้านสถานที่ แบ่งบริเวณที่ให้บริการด้านสุขภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และมีมาตรการสำหรับการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพียงพอพร้อมคู่มือบริหารจัดการด้านสถานที่เพื่อควบคุมให้เกิดความสม่ำเสมอมีมาตรฐาน

1.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

1.3 การตกแต่งสถานที่ มีบรรยากาศผ่อนคลาย สะอาด ได้มาตรฐานด้านสุขอนามัย และมีระบบการดูแลรักษาความสะอาดที่ดีและสม่ำเสมอ

1.4 มีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่แออัด ปราศจากภาวะมลพิษ รวมทั้งจัดผังบริเวณอย่างสอดคล้อง

1.5 มีการแบ่งสัดส่วนของบริเวณต้อนรับ (Reception Area) ที่มีส่วนพักคอย (Waiting Area) ระหว่างรอข้อมูลหรือรอรับบริการ เป็นสัดส่วน แยกจากบริเวณที่ให้บริการ (Treatment Area) อย่างชัดเจน มีความสะดวกสบายและเป็นส่วนตัว

1.6 บริเวณต้อนรับ (Reception Area) และจุดให้บริการข้อมูล/ประชาสัมพันธ์/ชำระเงิน/จองบริการ และอื่นๆ (Reception Counter) ควรจัดอยู่ในบริเวณที่สามารถเห็นได้ง่ายและเข้าถึงได้สะดวก

1.7 มีห้องหรือบริเวณพักผ่อน (Relaxation Area) ไว้ให้บริการทั้งก่อนและหลังการรับบริการ ที่เป็นสัดส่วนและปลอดภัย พร้อมมีสิ่งเสริมการพักผ่อน เช่น มุมอ่านหนังสือ ฟังเพลง มีห้องอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพที่ใช้สมุนไพรไทย (โดยไม่รบกวนผู้รับบริการอื่น)

1.8 มีแสงสว่างอย่างเหมาะสมและเพียงพอกับจุดให้บริการ

1.9 ใช้ดนตรี / กลิ่นที่มีความเหมาะสมตามลักษณะของจุดที่ให้บริการ ทำให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย

1.10 มีแผนผังแสดงจุดต่าง ๆ ที่ให้บริการของสถานประกอบการแสดงไว้ในทุกพื้นที่อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อความสะดวกและปลอดภัยของผู้มารับบริการ

1.11 การออกแบบสถานที่ถูกต้องตามหลักสถาปัตยกรรม ทั้งรูปแบบการให้บริการและประโยชน์การใช้สอยการบริหารจัดการ สามารถเข้าถึงจุดต่างๆ ของการให้บริการอย่างสะดวก

1.12 การออกแบบและตกแต่งสถานที่ มีเอกลักษณ์ของความเป็นไทย สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดด้านภูมิสถาปัตยกรรมท้องถิ่น

1.13 มีบริเวณให้คำปรึกษาจัดไว้เป็นส่วน (สำหรับ Destination Spa/Hotel and Resort Spa)

1.14 มีสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจของผู้รับบริการ เช่น ทำสมาธิ โยคะ การออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ (Spa Cuisine)

## 2. ด้านสิ่งแวดล้อม

*ความตระหนัก ความใส่ใจ ความมุ่งมั่นของผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร*

2.1 มีการกำหนดและประกาศนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นลายลักษณ์อักษรและสื่อสารให้พนักงานทราบและปฏิบัติโดยทั่วกัน

2.2 มีแผนงาน โครงการ และการจัดกิจกรรม เพื่อนำนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมไปสู่การปฏิบัติ พร้อมทั้งมีการกำหนดค่าเป้าหมายในแผนงานอย่างชัดเจน

*การอนุรักษ์พลังงาน การส่งเสริมและรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการลดภาวะโลกร้อน*

2.3 มีมาตรการประหยัดพลังงานหรือการใช้พลังงานทดแทน

2.4 มีการติดตามประเมินผลสำเร็จของมาตรการลดการใช้พลังงาน โดยอาจกำหนดค่าเป้าหมายที่ชัดเจนและ/หรือให้มีการดำเนินมาตรการลดการใช้พลังงานอย่างเคร่งครัด

2.5 มีการสร้างความตระหนัก ส่งเสริมบทบาทและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการลดการใช้พลังงาน

2.6 มีการรณรงค์/ประชาสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือในการประหยัดพลังงาน

2.7 มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการลดภาวะโลกร้อน

2.8 มีการเลือกใช้สินค้าหรือบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ สินค้าที่ได้รับฉลากเขียว ฉลากคาร์บอน สินค้าเกษตรอินทรีย์ ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีการใช้สารทำลายชั้นบรรยากาศ สินค้าหรือ

ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เทคโนโลยีสะอาดในการผลิต หรือบริการที่ได้การรับรองระบบจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ISO 14000 series เป็นต้น

การอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ การป้องกันและลดผลกระทบจากมลพิษทางน้ำ

2.9 มีการติดตามตรวจสอบลักษณะน้ำทิ้งและบำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสีย เพื่อให้น้ำทิ้งมีลักษณะเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กฎหมายกำหนด (หากสถานประกอบกิจการนั้นไม่ได้อยู่ในบังคับของกฎหมายที่กำหนด ไม่ต้องพิจารณาในข้อนี้)

2.10 จัดให้มีการบำบัดน้ำเสียและการระบายน้ำทิ้งลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะหรือออกสู่สิ่งแวดล้อมภายนอกเขตที่ตั้งให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด (หากสถานประกอบกิจการนั้นไม่ได้อยู่ในบังคับของกฎหมายที่กำหนด ไม่ต้องพิจารณาในข้อนี้)

2.11 มีมาตรการประหยัดน้ำ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ

2.12 มีมาตรการในการลดการเกิดน้ำเสีย ลดความสกปรก และการนำน้ำกลับมาใช้ประโยชน์ เพื่อลดปริมาณน้ำทิ้ง

2.13 มีการสร้างความตระหนัก ส่งเสริมบทบาทและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่าและมีประสิทธิภาพ

2.14 มีการรณรงค์/ประชาสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่าและมีประสิทธิภาพ

การลดปริมาณการเกิด การจัดการ การใช้ประโยชน์ และการกำจัดของเสีย/ขยะมูลฝอย

2.15 มีมาตรการดำเนินการเพื่อลดการเกิดขยะมูลฝอยและของเสีย

2.16 มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการคัดแยกขยะอย่างถูกต้องและมีการดำเนินการคัดแยกขยะ (แบ่งเป็นขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ ขยะที่สามารถย่อยสลายได้ ขยะมูลฝอยทั่วไป และขยะอันตราย)

2.17 มีการนำขยะที่คัดแยกบางส่วนที่สามารถใช้ได้มาใช้ซ้ำหรือนำขยะที่สามารถย่อยสลายได้ไปใช้ประโยชน์ต่อไป

2.18 มีการเก็บรวบรวม และกำจัดขยะมูลฝอยและของเสียเป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการและสุขาภิบาล

2.19 มีการสร้างความตระหนัก ส่งเสริมบทบาทและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการลดการเกิดขยะมูลฝอยและของเสีย

2.20 มีการรณรงค์/ประชาสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือในการลดการเกิดขยะมูลฝอยและของเสีย

มีความตระหนักถึงปัญหาด้านสุขภาพอันเนื่องมาจากโรคลีเจียนแนร์ (Legionnaires)

2.21 มีความตระหนักและมีการดำเนินการเพื่อป้องกันการติดต่อจากโรคลีเจียนแนร์ (Legionnaires)

**3.ด้านการผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์**

3.1 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้และมีไว้จำหน่ายต้องได้มาตรฐานตามเกณฑ์กฎหมายกำหนด

3.2 มีหลักประกันคุณภาพมาตรฐานการผลิตของผลิตภัณฑ์และกำหนดวันหมดอายุ และจัดเก็บบันทึกเอกสารอย่างเป็นระบบ เช่น ใช้คอมพิวเตอร์ในการบันทึกและพร้อมให้ตรวจสอบ

3.3 มีการตรวจสอบจำนวนการสำรองของผลิตภัณฑ์ และมีหลักประกันความเพียงพอในการใช้ โดยจัดเก็บบันทึกเอกสารอย่างเป็นระบบ

3.4 การเก็บผลิตภัณฑ์ในสถานที่และบรรจุภัณฑ์ที่ถูกต้องเหมาะสม มีชั้นเก็บและห้องจัดเก็บที่ควบคุมอุณหภูมิ หากเก็บในบรรจุภัณฑ์ที่นำเข้าจากต่างประเทศ ต้องมีเอกสารรับรองคุณภาพมาตรฐานบรรจุภัณฑ์จากองค์กรต่างประเทศ

3.5 มีการดูแลรักษาความสะอาดและคุณภาพการใช้งานของอุปกรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุด มีผู้ดูแลที่มีความรู้และทักษะ สามารถให้ข้อมูลในการเก็บและนำไปใช้

3.6 มีการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และการดูแลรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งานตลอดเวลา มาให้บริการ (สำหรับ Destination Spa)

3.7 มีการสอบเทียบเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้อย่างสม่ำเสมอ

3.8 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายต้องมีคุณภาพปลอดภัย และมีหลักประกันแก่ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ กรณีเกิดปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์

3.9 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายต้องไม่มีการโฆษณาคุณภาพเป็นเท็จ หรือเกินความเป็นจริงอันอาจทำให้หลงเชื่อหรือสำคัญผิดในคุณภาพผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

3.10 มีการส่งเสริมให้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานในท้องถิ่นและจัดเตรียมด้วยกระบวนการตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยของผู้รับบริการเป็นหลัก

3.11 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้และจำหน่ายปลีกในสปา รวมถึงอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือสถานที่ทำกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนพื้นผิวห้องบริการบานประตูห้องน้ำในสถานประกอบการต้องมีการตรวจสอบความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอและมี Liability Insurance

3.12 มีผู้เชี่ยวชาญ เช่น นายแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ นักกายภาพบำบัด ครูสอนโยคะ ครูนำสมาธิ เป็นผู้ให้บริการ ดูแลด้านสุขภาพ ปฏิบัติงานประจำสถานบริการ (สำหรับ Destination Spa)

#### 4. ด้านการจัดการและบริหารองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

- 4.1 มีการจัดแบ่งภาระหน้าที่พนักงาน (Job Descriptions) ที่ชัดเจนตามตำแหน่งงาน
- 4.2 มีสายงานการบังคับบัญชาชัดเจนเพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 4.3 มีระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนชัดเจน
- 4.4 มีระบบการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัยและเหมาะสมกับกับสภาพธุรกิจ
- 4.5 มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานสม่ำเสมอครอบคลุมทุกตำแหน่งด้วยความโปร่งใสและมีคุณภาพ
- 4.6 มีระบบควบคุมการปฏิบัติงานในสถานประกอบการอย่างชัดเจนและครอบคลุม
- 4.7 มีระบบการจัดทำแผนธุรกิจ และมาตรการติดตามประเมินผลการประกอบการที่ได้มาตรฐานสากล
- 4.8 มีระบบควบคุมวัสดุใช้งาน ทรัพย์สิน สินค้า ขององค์กรและมีระบบควบคุมวัสดุสิ้นเปลืองที่ชัดเจน (Inventory and Perishable Goods Control System) เพื่อควบคุมการจัดซื้อทดแทนและประเมินค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4.9 การดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการโปร่งใส มีจริยธรรม จรรยาบรรณ ธรรมภิบาล
- 4.10 การให้ความช่วยเหลือแก่สังคมและสาธารณประโยชน์
- 4.11 การส่งเสริมเกื้อกูลธุรกิจเกี่ยวเนื่องและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในท้องถิ่น

#### 5. ด้านการบริการและบุคลากร

- 5.1 มีอัตลักษณ์ความเป็นไทยในการบริการ เช่น การแต่งกาย ตกแต่งสถานที่ รายการบริการ มีการนวดแผนไทยโบราณ นวดราชสำนัก นวดเชลยศักดิ์ และการบริการด้วยภูมิปัญญาไทย และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 5.2 มีความคิดสร้างสรรค์ในการนำเสนอบริการสปาที่มีเอกลักษณ์ตามแนวคิดของสถานประกอบการ (Signature) นำเสนอการบริการครบวงจร (Spa Package) ที่พร้อมด้วยภูมิปัญญาไทย มีลักษณะเฉพาะตัวที่มีความแตกต่างและโดดเด่น
- 5.3 จัดทำรายการบริการโดยระบุข้อมูล ทั้งรูปแบบการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ และราคาค่าบริการของแต่ละรายการ และให้ข้อมูลสิ่งขบวนการบริการแต่ละรายการครบถ้วน เพียงพอให้ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกได้ตามความต้องการ
- 5.4 จัดทำและใช้คู่มือการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการบริการและด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการ
- 5.5 มีผู้ดำเนินการสปา (Spa Manager) ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุขและมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศอย่าง

น้อยอีกหนึ่งภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคล และงานบริการ มีความรู้เรื่องภูมิปัญญาไทยในงานบริการเพื่อสุขภาพ และมีเอกสารยืนยันว่ามีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 2 ปี และทำงาน ณ สถานประกอบการปัจจุบันไม่น้อยกว่า 1 ปี)

5.6 มีผู้ให้บริการในสปา (Spa Therapist) ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุขและมีคุณสมบัติตามเกณฑ์เฉพาะต่อไปนี้ (ผ่านการฝึกอบรมการบริการเฉพาะด้าน มีเอกสารกำกับเพื่อยืนยันว่ามีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพทุกรายการการบริการ มีมารยาทแบบไทย มีความสามารถในการดูแลความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสปา อุปกรณ์และเครื่องใช้ให้พร้อมสำหรับการบริการ)

5.7 พนักงานต้อนรับ (Spa Receptionist) เป็นพนักงานที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ บุคลิกภาพเพียบพร้อม มีไหวพริบและมีความเป็นไทย สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศอย่างน้อยอีกหนึ่งภาษาได้เป็นอย่างดี สามารถให้ข้อมูลของรายการการบริการเพิ่มเติมเพื่อสร้างความพึงพอใจมากขึ้น ทั้งความรู้เรื่องการนวด ผลิตภัณฑ์ อาหารสุขภาพ ต่างๆ ที่ให้บริการ

5.8 พนักงานแต่ละแผนกมีความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ ในงานที่รับผิดชอบ ผ่านการฝึกอบรม สามารถปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการบริการลูกค้าร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

5.9 พนักงานที่ให้บริการในสปา มีบุคลิกดี สุภาพ อ่อนน้อม เอาใจใส่ผู้รับบริการ แต่งกายสะอาด พร้อมดูแลเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี ยอมรับข้อติชมเสนอแนะจากผู้รับบริการเพื่อนำเอาไปปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

5.10 สปา มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละเมนูบริการ มีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจว่าจะได้รับบริการอะไรอย่างไร มีระบบการนัดหมายลูกค้าที่สามารถตรวจสอบ ติดตาม และปรับปรุงการบริการได้ชัดเจน มีระบบรักษาความปลอดภัยระหว่างรับบริการ และมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

5.11 สปา มีระบบการคัดเลือกพนักงาน มีการพัฒนาบุคลากรให้เกิดความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์การทำงานเฉพาะด้าน ด้วยการจัดให้บริการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

5.12 มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละเมนู มีเอกสารแสดงขั้นตอนของการบริการในแต่ละเมนู

5.13 มีระบบการเก็บทรัพย์สินของมีค่า ของผู้รับบริการที่ปลอดภัย เช่น มีตู้ล็อกเกอร์บริเวณห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า หรือตู้เซฟในห้องรับบริการ

## 6. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- 6.1 กำหนดเป้าหมายและแผนงานด้านการตลาดอย่างชัดเจน
- 6.2 มีการส่งเสริมการตลาดไปยังกลุ่มเป้าหมายในประเทศหรือต่างประเทศ เช่น ร่วมงานส่งเสริมการขายในประเทศงานส่งเสริมการขายต่างประเทศร่วมงาน Trade Show เป็นต้น
- 6.3 มีกิจกรรมส่งเสริมการขายการตลาด
- 6.4 ช่องทางการส่งเสริมการตลาดและการให้บริการ
- 6.5 มีการสร้างเครือข่ายเพื่อแสวงหาความร่วมมือทางวิชาการและความรู้ด้านสุขภาพความงาม
- 6.6 เป็นสมาชิกชมรม / สมาคมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาในประเทศหรือต่างประเทศ
- 6.7 มีความพร้อมหรือการรับรู้การเปิดเสรีการค้า AEC

## 7. การติดตามประเมินผล

- 7.1 มีการวางแผนตรวจสอบและประเมินผลอย่างเป็นระบบ
- 7.2 ผู้ประกอบการมีการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบชัดเจน
- 7.3 ผู้ประกอบการมีการประเมินผลความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าต่อการบริการเพื่อพัฒนาการบริการให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น
- 7.4 ผู้ประกอบการมีระบบตรวจสอบ ควบคุม ประเมินผลการทำงานของพนักงาน โดยนำข้อมูลมาใช้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน





แบบสัมภาษณ์นี้ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแต่ละฝ่าย เรื่อง กระบวนการพัฒนาสถานที่พักประเภทรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ: กรณีศึกษา รีสอร์ทที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่

โดย นางสาวทรายแก้ว บัวเกตุ นิสิตภาควิชาเคหการ (สาขาวิชาการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะไม่นำข้อมูลนี้ไปเผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากงานทางวิชาการ  
โทร. 086-416-5470 E-mail. dzinedd@gmail.com

ชื่อรีสอร์ท .....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์..... ตำแหน่ง.....

### ส่วนที่ 1 กระบวนการพัฒนาโครงการ

1. ประวัติโดยสังเขปของรีสอร์ทตั้งแต่ริเริ่มโครงการจนถึงปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างไร และมีช่วงเวลาไหนที่มีการเปลี่ยนแปลงบ้าง

เริ่มก่อสร้างตั้งปี พ.ศ. .... ถึง ปี พ.ศ. ....

เหตุการณ์ที่สำคัญ

ปี พ.ศ. .... เหตุการณ์: .....

ปี พ.ศ. .... เหตุการณ์: .....

ปี พ.ศ. .... เหตุการณ์: .....

ปี พ.ศ. .... เหตุการณ์: .....

ปี พ.ศ. .... เหตุการณ์: .....

ปี พ.ศ. .... เหตุการณ์: .....

2. มีแนวคิดในการเลือกทำเลที่ตั้งอย่างไร

.....

3. ทำเลที่ตั้งมีผลต่อสุขภาพของผู้เข้าพักหรือไม่ อย่างไร

.....

4. มีแนวคิดในการออกแบบ และวางผังโครงการอย่างไร

.....

.....

5. ก่อนเริ่มต้นพัฒนาโครงการ มีการศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงินหรือไม่ และมีการวางแผนทางการเงินอย่างไร

.....

.....

.....

6. มีปัญหา อุปสรรค และการแก้ไข ที่เกิดขึ้นก่อนการก่อสร้างหรือไม่ อย่างไร

- ปัญหา อุปสรรค

.....

.....

.....

- การแก้ไข

.....

.....

.....

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลโครงการด้านกายภาพ

1. ขนาดพื้นที่โครงการทั้งหมดเท่าไร และแบ่งสัดส่วนของส่วนต่างๆ ภายในโครงการอย่างไร

ขนาดพื้นที่โครงการทั้งหมด.....ไร่

- พื้นที่..... คิดเป็นสัดส่วน.....%
- พื้นที่..... คิดเป็นสัดส่วน.....%
- พื้นที่..... คิดเป็นสัดส่วน.....%
- พื้นที่..... คิดเป็นสัดส่วน.....%
- พื้นที่..... คิดเป็นสัดส่วน.....%
- พื้นที่..... คิดเป็นสัดส่วน.....%
- พื้นที่..... คิดเป็นสัดส่วน.....%
- พื้นที่..... คิดเป็นสัดส่วน.....%

2. ห้องพักแต่ละรูปแบบมีขนาดเท่าไร และราคาช่วง high season และ low season เท่าไร

- รูปแบบที่ 1 ..... ขนาด .....ตร.ม.  
ราคา ช่วง high season .....บาท/คืน ช่วง low season .....บาท/คืน

- รูปแบบที่ 2 ..... ขนาด .....ตร.ม.  
ราคา ช่วง high season .....บาท/คืน ช่วง low season .....บาท/คืน
- รูปแบบที่ 3 ..... ขนาด .....ตร.ม.  
ราคา ช่วง high season .....บาท/คืน ช่วง low season .....บาท/คืน
- รูปแบบที่ 4 ..... ขนาด .....ตร.ม.  
ราคา ช่วง high season .....บาท/คืน ช่วง low season .....บาท/คืน
- รูปแบบที่ 5 ..... ขนาด .....ตร.ม.  
ราคา ช่วง high season .....บาท/คืน ช่วง low season .....บาท/คืน

3. มีพื้นที่ส่วนกลางอะไรบ้าง และมีการใช้งานอย่างไร

- พื้นที่.....ใช้งาน.....
- พื้นที่.....ใช้งาน.....
- พื้นที่.....ใช้งาน.....
- พื้นที่.....ใช้งาน.....
- พื้นที่.....ใช้งาน.....
- พื้นที่.....ใช้งาน.....
- พื้นที่.....ใช้งาน.....
- พื้นที่.....ใช้งาน.....

4. ทางรีสอร์ตมีบริการอื่นๆ พิเศษ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร  
(เช่น บริการรถรับ-ส่ง บริการนำเที่ยว เป็นต้น)

.....

.....

.....

5. มีการดูแลตกแต่งสวน และปรับปรุงซ่อมแซมอาคารหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านการตลาดและการเงิน

#### 1. สัดส่วนเงินทุนในการพัฒนาโดยประมาณ

ค่าที่ดิน .....	บาท คิดเป็นสัดส่วน .....	%
ค่าสิ่งปลูกสร้าง .....	บาท คิดเป็นสัดส่วน .....	%
ค่าซ่อมบำรุง .....	บาท คิดเป็นสัดส่วน .....	%
อื่นๆ .....	บาท คิดเป็นสัดส่วน .....	%
รวมเงินทุน.....	บาท คิดเป็นสัดส่วน .....	%

#### 2. รีเสอร์ชมีการวางกลยุทธ์ทางการตลาด (7Ps) อย่างไร

##### - ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

.....

.....

.....

##### - ด้านราคา (Price)

.....

.....

.....

##### - ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

.....

.....

.....

##### - ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)

.....

.....

.....

##### - ด้านกลุ่มลูกค้า (People) หรือพนักงาน (Employee)

.....

.....

.....

- ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

.....

.....

.....

- ด้านกระบวนการ (Process)

.....

.....

.....

3. มีการวางแผนงบประมาณทางการตลาดในแต่ละปีอย่างไร (% ของรายได้)

.....

.....

4. มีแผนธุรกิจ และแผนการพัฒนาที่วางไว้ในอนาคตหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

5. รายได้ของทางรีสอร์ทได้จากส่วนไหนบ้าง มีสัดส่วนอย่างไร

จาก..... คิดเป็นสัดส่วน ..... %

จาก..... คิดเป็นสัดส่วน ..... %

จาก..... คิดเป็นสัดส่วน ..... %

จาก..... คิดเป็นสัดส่วน ..... %

6. Occupancy rate ในช่วง high season และ low season เป็นอย่างไร

high season ช่วงเดือน..... อัตราการเข้าพัก.....%

low season ช่วงเดือน..... อัตราการเข้าพัก.....%

7. ผลตอบแทนกำไรสุทธิต่อรายได้รวม (ร้อยละ) และระยะเวลาในการคืนทุนเป็นอย่างไร

ปี	2554	2555	2556	2557	2558	ระยะเวลาคืนทุน (ปี)	คืนทุนแล้ว หรือไม่
ร้อยละ							

8. มีปัญหา อุปสรรค และการแก้ไข เกี่ยวกับการเงินหรือไม่ อย่างไร

- ปัญหา อุปสรรค

.....

.....

.....

- การแก้ไข

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านการบริหารและการจัดการ

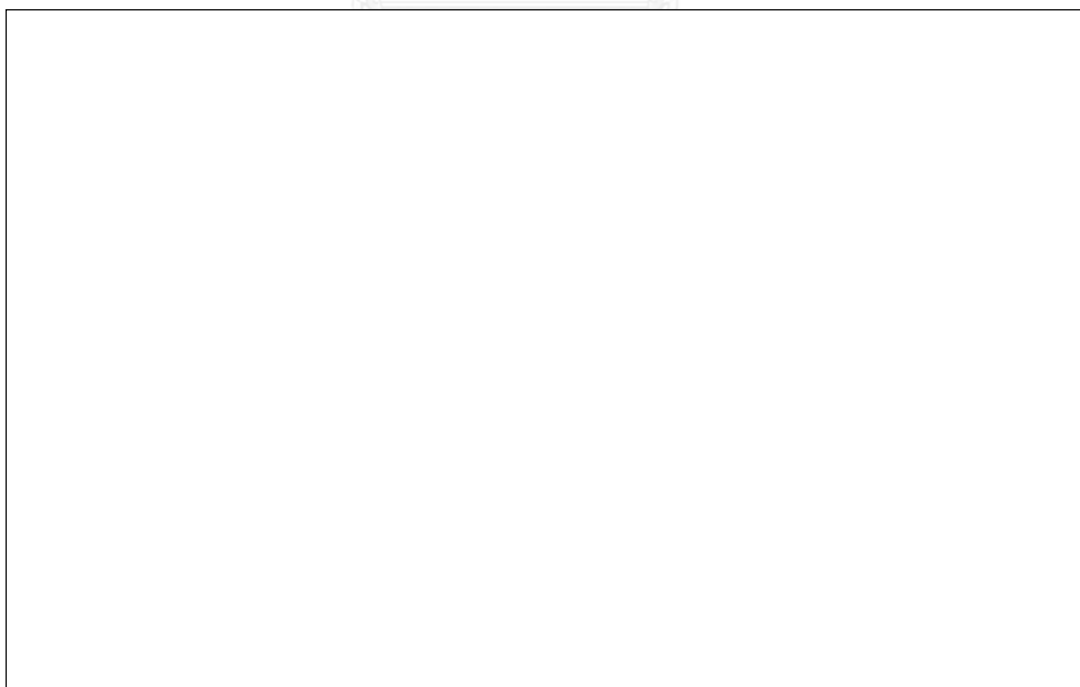
1. วิสัยทัศน์ และนโยบายการบริหารรีสอร์ทเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

2. มีการแบ่งหน้าที่ จัดระเบียบโครงสร้างองค์กรอย่างไร (แผนภูมิ)



3. มีนโยบายในการคัดเลือกบุคลากรแต่ละตำแหน่งอย่างไร

.....  
 .....

4. มีการวางแผนการฝึกอบรมผู้เชี่ยวชาญทางการบริการด้านสุขภาพอย่างไร และใช้ศาสตร์หรือเกณฑ์มาตรฐานใด

.....  
 .....

5. ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าพักโดยส่วนใหญ่ (ช่วงอายุ การเดินทาง จำนวน ระยะเวลาเข้าพัก การกลับมาพักซ้ำ ความชื่นชอบ ลักษณะการใช้บริการ และการใช้งานส่วนต่างๆในโครงการ)

.....  
 .....

6. อะไรคือปัญหา อุปสรรคที่ยากที่สุดในการบริหารรีสอร์ทแห่งนี้ และมีการแก้ไขอย่างไร

- ปัญหา อุปสรรค

.....  
 .....

- การแก้ไข

.....  
 .....

**ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่ส่งเสริมให้รีสอร์ทประสบความสำเร็จ**

1. อะไรที่เป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้รีสอร์ทประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

.....  
 .....

2. อะไรเป็นจุดเด่น จุดขายของรีสอร์ทแห่งนี้

.....

.....

.....

3. อะไรที่ได้รับการชื่นชม และถูกกล่าวถึงมากที่สุด

.....

.....

.....

4. สภาพแวดล้อมส่วนไหนบ้างภายในรีสอร์ทที่ท่านคิดว่ามีส่วนในการช่วยบำบัด หรือส่งเสริมสุขภาพให้แก่ผู้เข้าพัก อย่างไร

1).....

2).....

3).....

4).....

5).....

5. คำแนะนำสำหรับผู้ประกอบการที่สนใจธุรกิจเพื่อสุขภาพ

.....

.....

.....



แบบสัมภาษณ์นี้ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เข้าพักรีสอร์ท เรื่อง กระบวนการพัฒนาสถานที่พักประเภทรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ: กรณีศึกษา รีสอร์ตที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย สาขาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่

โดย นางสาวทรายแก้ว บัวเกตุ นิสิตภาควิชาเคหการ (สาขาวิชาการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะไม่นำข้อมูลนี้ไปเผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากงานทางวิชาการ  
โทร. 086-416-5470 E-mail. dzinedd@gmail.com

ชื่อรีสอร์ต .....

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้เข้าพักรีสอร์ท

- เพศ  
 หญิง  ชาย
- อายุ  
 ต่ำกว่า 18 ปี  18-25 ปี  26-40 ปี  
 41-60 ปี  มากกว่า 60 ปี
- สัญชาติ .....
- สถานภาพ  
 โสด  สมรสแล้ว  อื่นๆ.....
- อาชีพ  
 นักเรียน/นักศึกษา  ข้าราชการ  รัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานบริษัทเอกชน  ธุรกิจส่วนตัว  อื่นๆ.....

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพัก

- ระยะเวลาในการเข้าพัก.....วัน
- ท่านใช้เวลาพักผ่อนกับใคร  
 คนเดียว  คนรัก/คู่สมรส ญาติ  
 เพื่อน  คณะทัวร์  อื่นๆ.....
- เคยเข้าพักรีสอร์ทเพื่อสุขภาพมาก่อนหรือไม่  
 ไม่เคย  เคย ..... ครั้ง/ปี

4. เหตุผลสำคัญในการตัดสินใจเลือกพักที่นี่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เดินทางสะดวก                       บรรยากาศดี                       มีความสงบ  
 มีทัศนียภาพสวยงาม               มีกิจกรรมเพื่อสุขภาพ               มีผู้เชี่ยวชาญด้าน

ส่งเสริมสุขภาพ

- มีความสะอาด                       มีความปลอดภัย                       มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ  
 อื่นๆ.....

5. ท่านได้ทำกิจกรรมอะไรบ้างในรีสอร์ท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- โยคะ                       นวดสปา                       ว่ายน้ำ  
 กอล์ฟ                       นั่งสมาธิ                       รัง/จ็อกกิ้ง  
 อื่นๆ.....

6. ท่านได้ซื้อคอร์สเพื่อสุขภาพหรือไม่

- ไม่ใช้บริการ                       ใช้บริการ ชื่อคอร์ส.....

7. ท่านพึงพอใจบริการ หรือพื้นที่ใช้สอยส่วนไหนเป็นพิเศษ (เรียงตามลำดับ)

- 1).....  
 2).....  
 3).....  
 4).....  
 5).....

8. มีข้อเสนอแนะอะไรเพิ่มเติมให้ทางรีสอร์ทปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อตอบรับกับความต้องการของผู้เข้าพัก

- 1).....  
 2).....  
 3).....  
 4).....  
 5).....

QUESTIONNAIRE FOR VISITOR AT HEALTH RESORT. THE DEVELOPMENT PROCESS  
OF HEALTH RESORT: CASES STUDY OF THE RESORT RECEIVED THE THAILAND  
TOURISM AWARDS, MAJOR MEDICAL TOURISM IN CHIANGMAI

By: Saikaew Buaket, Master of Housing Development (Real Estate Development), Faculty of  
Architecture, Chulalongkorn University.

tell. +66-86-416-5470 E-mail. dzinedd@gmail.com

Resort name .....

**PART 1 VISITOR GENERAL INFORMATION**

1. gender

female

male

2. age

lower 18 years old

18-25 years old

26-40 years old

41-60 years old

over 60 years old

3. nationality .....

4. marital status

single

married

other.....

5. occupation

student

government officer

state enterprise officer

company employee

business owner

other.....

**PART 2 ACCOMODATION VISITING INFORMATION**

1. How long do you stay here? .....days

2. Who do you stay with?

alone

couple

relative

friends

tour group

other.....

3. Have you ever been stay at any health resort before?

never

even ..... times/ year

4. What are the major reasons for your decision to stay here? (one choice and over are acceptable.)

- convenience                       good atmosphere                       peaceful
- landscape aesthetics                       healthy & wellness activities                       health professional

specialist

- clean                       security                       famous/ reliable
- other.....

5. What activities did you do at this resort? (one choice and over are acceptable.)

- yoga                       spa massage                       swimming
- play golf                       meditation                       jogging
- other.....

6. Did you purchase any health treatment course at this resort?

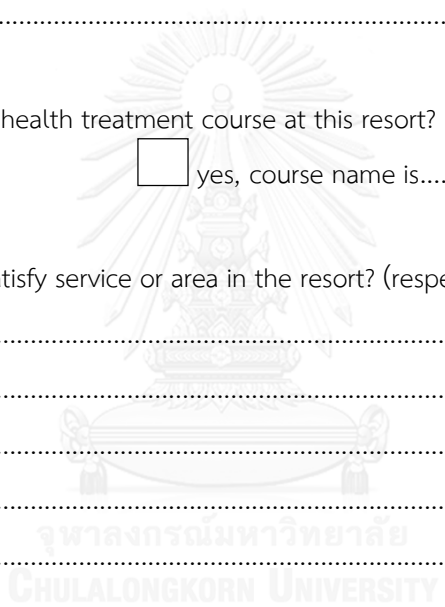
- no                       yes, course name is.....

7. Which are the most satisfy service or area in the resort? (respectively)

- 1).....
- 2).....
- 3).....
- 4).....
- 5).....

8. What would you recommend the improvement to this resort? (respectively)

- 1).....
- 2).....
- 3).....
- 4).....
- 5).....



## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวทรายแก้ว บัวเกตุ

เกิดวันที่ 1 สิงหาคม 2531

จบการศึกษาปริญญาตรี : ภูมิสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประสบการณ์การทำงาน : Landscape designer บ.การ์เด็นท์แอนด์เฟรนด์ จ.

เชียงใหม่

