

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “บทบาทของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในการส่งเสริมจังหวัดเชียงใหม่สู่ศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพ” ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษารoles of ผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในการส่งเสริมจังหวัดเชียงใหม่ให้ศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพ
2. เพื่อศึกษาแนวโน้มและทิศทางในอนาคตของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของนโยบายการจัดตั้งจังหวัดเชียงใหม่ให้ศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพต่อธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจการให้บริการสุขภาพของประเทศไทยและจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้สามารถสร้างรายได้ให้กับสถานประกอบการสปา และจังหวัดเชียงใหม่ และทำให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะจากการทำการศึกษา ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษารoles of ผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในการส่งเสริมจังหวัดเชียงใหม่สู่ศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพ ได้สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

5.1.1 บทบาทของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในการส่งเสริมจังหวัดเชียงใหม่ให้ศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพ

นโยบายในการจัดตั้งจังหวัดเชียงใหม่ให้ศูนย์กลางทางการแพทย์
รัฐได้มีนโยบายในการจัดตั้งจังหวัดเชียงใหม่ให้ศูนย์กลางทางการแพทย์ โดยการสนับสนุนให้มีการให้บริการทางการแพทย์ ใน 3 องค์ประกอบคือ การให้บริการทางการแพทย์และทันตกรรม การให้บริการสุขภาพด้านสปา นวดแผนไทย และ Long Stay และผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านสมุนไพรและอาหารเสริม

ส่วนในการศึกษารoles of นี้จะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบในส่วนที่ 2 คือ การให้บริการด้านสปา นวดแผนไทย และ Long Stay และเน้นเฉพาะการให้บริการแบบสปา จากการศึกษพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นว่านโยบายนี้เป็นนโยบายที่ดี และมีประโยชน์ต่อการพัฒนา

ธุรกิจสปา และธุรกิจบริการสุขภาพอื่นๆ ของจังหวัดเชียงใหม่ แต่โดยความเป็นจริงแล้วนั้นการดำเนินการวางมาตรฐานของสปาในแต่ละแห่งนั้น ยังไม่สามารถที่จะควบคุมมาตรฐานได้อย่างจริงจัง ผู้ประกอบการบางส่วนเห็นว่าควรจะต้องมีการดำเนินการให้เป็นรูปธรรมโดยเร็วที่สุดและให้มีเจ้าภาพและองค์กรที่มาดูแลและดำเนินการอย่างจริงจัง ผู้ประกอบการบางแห่งให้ความคิดเห็นว่ารับทราบนโยบายของภาครัฐอยู่บ้าง แต่ยังไม่ทราบแนวทางในด้านการปฏิบัติที่ชัดเจนของภาครัฐ ซึ่งเห็นว่าหากมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีเป็นรูปธรรมก็จะสามารถช่วยเหลือผู้ประกอบการด้านสปาเพื่อสุขภาพได้อย่างมาก ยังมีผู้ประกอบการบางแห่งที่เห็นว่านโยบายนี้คงเป็นไปได้ยาก เนื่องจากภาครัฐนั้นยังไม่กำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาด้านใด

การดำเนินนโยบายจัดตั้งจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์กลางทางการแพทย์

ในด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินนโยบายจัดตั้งจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่เข้าเป็นสมาชิกของ “สมาคมไทยด้านนาสปา” มีส่วนร่วมในการดำเนินนโยบายการจัดตั้งจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ ในหลากหลายรูปแบบ อาทิ การจัดรูปแบบการบริการของสถานบริการสปาให้ได้มาตรฐาน การลงโฆษณาประชาสัมพันธ์กับทางสมาคมฯ และของภาครัฐ การจัดอุปกรณ์ เครื่องใช้ และวิธีการสปาให้บริการเป็นไปตามที่ภาครัฐกำหนด เข้าร่วมกิจกรรมของทาง และการนำความรู้จากการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานของสปา รวมถึงการปรับปรุงพัฒนาธุรกิจสปาแต่ละแห่งให้มีคุณภาพและได้รับการรับรองมาตรฐานของภาครัฐด้วย

การมีส่วนร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรและชมรมธุรกิจสปา

ในส่วนของจังหวัดเชียงใหม่นั้น ได้มีการจัดตั้งชมรมธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ สปาขึ้น คือ “ชมรมสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่” เมื่อปี พ.ศ. 2546 โดย ณ ปัจจุบันมีสถานบริการสปาที่เป็นสมาชิกในชมรมทั้งสิ้น 28 แห่ง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ 19 แห่ง และอยู่นอกเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่อีก 8 แห่ง

จากการศึกษาพบว่า สปาที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกในชมรมนั้น จะเป็นสถานประกอบการที่ได้ลงทะเบียนประกอบธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพกับกระทรวงสาธารณสุขอย่างถูกต้อง และกำลังอยู่ในขั้นตอนของการตรวจรับรองมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขอยู่ ซึ่งบางแห่งก็ได้ผ่านการรับรองไปแล้ว การรวมกลุ่มเป็นสมาชิกขององค์กรจะทำให้ได้เรียนรู้การทำธุรกิจสปาที่ถูกต้องและได้มาตรฐาน ได้รับข้อมูลข่าวสาร รูปแบบของการพัฒนาองค์กร ความรู้ การบริหารงาน หรือผลิตภัณฑ์และในด้านอื่นๆ ได้แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและปัญหาของการดำเนินการธุรกิจสปา เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา สร้างมาตรฐานของสปา และปฏิบัติให้สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

การเข้าร่วมกิจกรรมของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินนโยบายการจัดตั้งจังหวัด เชียงใหม่ให้เป็นศูนย์กลางทางการแพทย์

ภาครัฐที่ได้เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในการดำเนินนโยบายการจัดตั้งจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ และสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐได้จัดกิจกรรม ในปี พ.ศ. 2548 ที่ผ่านมามากหลายรูปแบบด้วยกันทั้งในและต่างประเทศ อาทิ การประชุมสัมมนา อบรม การออก Boot ประชาสัมพันธ์

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมของภาครัฐที่ได้ดำเนินกิจกรรมที่ เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

จากการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น คือ ภาครัฐยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้กับต่างชาติที่เข้าใช้บริการสปา การเข้าถึงและการสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมนั้นยังไม่สอดคล้องและตรงกับกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง ความร่วมมือระหว่างองค์กรและสมาชิกผู้ประกอบการสปา กฎระเบียบในการขอเปิดสถานบริการสปา ภาครัฐไม่สามารถจะควบคุมการเติบโตของสปา และร้านนวดแผนโบราณที่ไม่ได้มาตรฐานได้

นอกจากนี้การส่งเสริมจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์กลางทางการแพทย์นั้น เป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ที่จะใช้ศักยภาพของประเทศในด้านต่างๆ เพื่อเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งจะเป็นการนำรายได้เข้าประเทศอีกทางหนึ่ง โดยกำหนดเป้าหมายในเชิงภาคการผลิตและบริการของประเทศที่ผลักดันให้แข่งขันในโลกได้ โดยหนึ่งในนั้นคือ การกำหนดเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นเมืองหลวงของการบริการด้านสุขภาพของเอเชีย (Health Service Capital of Asia) และจากการประชุมนี้ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การจัดบริการสุขภาพและพัฒนาผลิตภัณฑ์สุขภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยโดยกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งได้นำยุทธศาสตร์ของประเทศมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการบริการสุขภาพและพัฒนาผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยวิเคราะห์ศักยภาพในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและกำหนดเมืองที่มีศักยภาพที่จะนำร่องเป็นศูนย์กลางการบริการสุขภาพ 3 เมือง คือ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต และเชียงใหม่ และต่อมาได้เพิ่มเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นเมืองเป้าหมายในด้านบริการ Spa

เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ส.ศ.ช.) ได้เสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเหนือ โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ การใช้ศักยภาพแหล่งที่ตั้งและความพร้อมของโครงสร้างการบริการพื้นฐานที่มีอยู่สร้างเศรษฐกิจใหม่เชื่อมโยงเศรษฐกิจกับนานาชาติ แนวทางใน

การเสริมสร้างศักยภาพด้านอุตสาหกรรมบริการให้สามารถเป็นแหล่งรายได้ใหม่ของภาคเหนือ โดยส่งเสริมการบริการด้านสาธารณสุขให้เป็นศูนย์รองรับการรักษาจากประเทศเพื่อนบ้าน พัฒนามาตรฐานการบริการให้เป็นสากล โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งการดำเนินการที่ผ่านมาส่งผลให้เกิดการวางยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดล้านนาและยุทธศาสตร์พัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ โดยได้กำหนดให้บริการสุขภาพเป็นแนวทางการพัฒนาแนวทางหนึ่งของยุทธศาสตร์เชิงรุก ในการสร้างฐานทางเศรษฐกิจใหม่ของจังหวัดเชียงใหม่และกลุ่มจังหวัดล้านนา

จากยุทธศาสตร์ดังกล่าวข้างต้น ภาครัฐได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ คือ เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการสุขภาพทั้งระบบในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการสร้างฐานเศรษฐกิจใหม่ให้เป็นแหล่งรายได้ของจังหวัดเชียงใหม่ และยังคงส่งผลให้เกิดการพัฒนาบุคลากรด้านบริการสุขภาพให้ได้มาตรฐานสากล และท้ายสุด คือการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านและธุรกิจชุมชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสุขภาพทั้งระบบ

ที่ผ่านมาการดำเนินงานตามนโยบายนั้นจะเป็นการวางแผนการดำเนินงานโดยภาครัฐเป็นส่วนใหญ่ซึ่งเป็นการกำหนดแผนจากส่วนกลางซึ่งผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับนโยบายดังกล่าวนั้นส่วนน้อยที่จะมีโอกาสได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการหรือมีบทบาทในการกำหนดแผนงานหรือนโยบายดังกล่าว ในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจ สปาที่เข้าไปเกี่ยวข้องนั้นส่วนมากจะเป็นผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกในสมาคมสปาล้านนา ซึ่งในปัจจุบันนั้น มีสมาชิกจำนวน 55 รายจาก 17 จังหวัดภาคเหนือ ที่การดำเนินงานของสมาคมนั้นก็เกิดจากการกำหนดของภาครัฐที่ต้องการให้มีการรวมกลุ่มองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริการสุขภาพนั้นเข้ามารวมกลุ่มกัน ดังจะเห็นจากผลการดำเนินงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้กำหนดประเภทของกลุ่มธุรกิจบริการสุขภาพออกเป็น 3 ส่วนที่กล่าวไปแล้ว

การดำเนินการของสาธารณสุข นั้นได้จัดตั้งหน่วยงานพิเศษในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค คืองานมาตรฐานและส่งเสริมธุรกิจสุขภาพ ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดแนวทางและเป็นตัวขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมกับเจ้าของหรือผู้ประกอบการธุรกิจสปาโดยได้ดำเนินงานต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. จากข้อบังคับตามกฎหมาย ที่ให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต่างๆ นั้นต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลโดยกฎระเบียบของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งผู้ที่ประกอบธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพได้นั้นจะต้องดำเนินการยื่นขออนุญาตตามขั้นตอนของกระทรวงสาธารณสุข และต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการดำเนินการอย่างเคร่งครัดด้วย สาเหตุเนื่องจากภาครัฐต้องการควบคุมมาตรฐานของสถานประกอบการในธุรกิจดังกล่าวให้อยู่ในมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้ผู้บริการนั้นได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพ โดยการดำเนินการตรวจมาตรฐานของสถานประกอบการเพื่อ

สุขภาพ สป่าเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อเสริมสายนั่น กระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินการตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ตามหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพ หรือเพื่อเสริมสลาย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 ซึ่งผลการดำเนินการของสาธารณสุขนั้นได้ตรวจรับรองและออกใบรับรองมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ดังนี้ คือ

- สป่าเพื่อสุขภาพ ผ่านการรับรองทั้งหมด 21 แห่ง
- นวดเพื่อสุขภาพ ผ่านการรับรองทั้งหมด 37 แห่ง
- นวดเพื่อเสริมสลาย ผ่านการรับรองทั้งหมด 9 แห่ง

ผู้ประกอบการทั้งหมดจะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานต่างๆ ของสถานประกอบการให้ได้มาตรฐานตามข้อกำหนดของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อที่จะสามารถดำเนินการธุรกิจสป่าต่อไป เพราะหากไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขผู้ประกอบการก็ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ และการเข้ามาใช้บริการของลูกค้าก็จะลดลงด้วยเนื่องจากการบริการยังไม่ได้มาตรฐานนั่นเอง

2. จากการเข้ามาเป็นสมาชิกของสมาคมและองค์กรที่เกี่ยวข้อง คือสมาคมไทยล้านนา สป่า ซึ่งในปัจจุบันนั้นสมาคมนี้มีสมาชิก 55 รายจาก 17 จังหวัดภาคเหนือ ซึ่งการก่อตั้งของสมาคมนี้เป็นผลจากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคเหนือร่วมกัน และการร่วมประสานงานโดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ การดำเนินการของสมาคมสป่าล้านนานั้นจะเป็นการดำเนินงานทั้งในส่วนของภาคเอกชนเอง และการประสานความร่วมมือกับภาครัฐเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามแนวนโยบายดังกล่าว และผลการดำเนินงานร่วมกันของภาครัฐโดยความร่วมมือจากสมาคมธุรกิจสป่านั้น ได้มีบทบาทในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมหลายๆ อย่างเช่น ในด้านการวิจัยและพัฒนานั้นทางสมาคมซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการด้านธุรกิจสป่า ได้ทำการศึกษาวิจัยในโรงกาพัฒนาอัตลักษณ์ล้านนาสป่า ขึ้นมาร่วมกับภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องอื่นๆ โดยสมาคมได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจสป่า ซึ่งผลการดำเนินงานของโครงการนั้นต้องการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ธุรกิจสป่าในภาคเหนือ โดยการใช้จุดแข็งในด้าน ศิลปะ วัฒนธรรม ความเชื่อ และภูมิปัญญาล้านนามาประยุกต์ใช้ในสถานประกอบการสป่าเพื่อสุขภาพ เพื่อให้เกิดเอกลักษณ์ และความแตกต่างให้ชัดเจนที่สามารถบ่งบอกความเป็นไทยภาคเหนือ โดยจะต้องมีหลักการในการเชื่อมโยงในการผ่อนคลายประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งได้แก่ รูป เสียง กลิ่น รสและการสัมผัส เพื่อทำให้เกิดการผ่อนคลาย โดยผู้ประกอบการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการวิพากษ์วิจารณ์ความเป็นไปได้ในการประยุกต์การดำเนินการดังกล่าวให้สามารถปรับปรุงไปสู่

รูปแบบการทำธุรกิจได้อย่างจริงจัง ซึ่งการดำเนินสร้างรูปแบบอัตลักษณ์ของสปาล้านนาได้กำหนด 3 รูปแบบคือ

แบบที่ 1 Elite การตกแต่ง เน้นความหรูหรา สร้างความรู้สึกให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ได้รับความรู้สึกทราบว่า ตนเองเป็นเจ้าอยู่ในราชวังของตนเอง

แบบที่ 2 Primitive อารมณ์ห่มผ้า โดยได้แนวความคิดจากผืนตองเหลือง และเน้นของใช้ที่ผลิตจากธรรมชาติ

แบบที่ 3 Hip โลกส่วนตัว การตกแต่งแนว Indy มีเอกลักษณ์ในตนเองสูง ชอบความโดดเด่น มีสไตล์เป็นของตัวเอง และมีโลกส่วนตัว

ซึ่งการกำหนดรูปแบบอัตลักษณ์ของสปาล้านนาดังกล่าวออกมานั้น มีผลทำให้การวางแผนทางในการพัฒนาธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพนั้นสามารถที่จะดำเนินให้ไปในแนวทางเดียวกัน และร่วมกันพัฒนารูปแบบการให้บริการสปาของล้านนาไทยและ สามารถแข่งขันกับธุรกิจสปาในสากลและทั่วโลกได้

การดำเนินงานที่เป็นความร่วมมือของสมาคมสปาล้านนาและภาครัฐอีกเรื่องที่สำคัญคือ เรื่องของการร่วมมือกันในการประชาสัมพันธ์ของสปาล้านนาและธุรกิจบริการสุขภาพอื่นๆ ร่วมกัน โดยสมาคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีร่วมกันจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ธุรกิจบริการสุขภาพขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่ให้ได้เป็นที่รับรู้ของประชาชนโดยทั่วไป ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5.1.2 แนวโน้มและทิศทางในอนาคตของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่

แนวโน้มของธุรกิจสปาปัจจุบัน และแนวทางการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบของการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าธุรกิจ ปัจจุบันธุรกิจ สปาในจังหวัดเชียงใหม่มีสถานะการแข่งขันที่สูงมาก มีการตัดราคากันในธุรกิจจึงทำให้ธุรกิจสปาในปัจจุบันนั้นเหลือรอดน้อย หากยังมีการดำเนินการในเรื่องการตัดราคามากกว่าการหาทางเพิ่มการให้บริการ จะทำให้ผู้ที่เข้ามาทำธุรกิจใหม่ๆ ล้มหายตายจากไป

เนื่องจากธุรกิจ สปามีการดำเนินการอย่างแพร่หลาย และมีรูปแบบที่หลากหลาย ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการให้บริการของตนเอง เพื่อเพิ่มรูปแบบการให้บริการให้ลูกค้ามีทางเลือกมากยิ่งขึ้น

การพัฒนาธุรกิจของสถานประกอบการธุรกิจสปา

ส่วนมากการพัฒนาธุรกิจของสถานประกอบการธุรกิจสปาเกิดจากแนวโน้มปัจจัยทางด้านการตลาด และปัจจัยจากการส่งเสริมโดยภาครัฐ โดยสามารถแบ่งปัจจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางด้านการตลาด

- ด้านของผลิตภัณฑ์ (Product) ผลิตภัณฑ์สปาของจังหวัดเชียงใหม่ รูปแบบการให้บริการ สปานั้นมีอย่างหลากหลาย และมีการพัฒนาการให้บริการให้ได้มาตรฐานสากลเป็นอย่างมาก มีการพัฒนารูปแบบโดยการประยุกต์นำการใช้จุดแข็งของภาคเหนือในด้าน ศิลปะ วัฒนธรรม ความเชื่อ และภูมิปัญญาด้านนามาประกอบกันและเชื่อมโยงในการผ่อนคลายประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งได้แก่ รูป เสียง กลิ่น รสและการสัมผัส เพื่อทำให้เกิดการผ่อนคลาย
- การกำหนดราคา (Price) ธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่บางส่วนประสบปัญหาในเรื่องของการกำหนดราคาที่มีการตัดราคาการให้บริการกัน ซึ่งปัญหาดังกล่าวนั้นเกิดจากการที่ผู้ประกอบการที่ไม่ได้รับมาตรฐานหรือธุรกิจที่มีการลงทุนค่อนข้างต่ำนั้นได้กำหนดราคาของการให้บริการในธุรกิจสปาของตนเอง ในราคาที่ค่อนข้างต่ำกว่าธุรกิจสปาที่มีการลงทุนในธุรกิจที่สูงกว่า
- การจัดจำหน่าย (Place) มีแนวโน้มที่จะได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะจากภาครัฐที่มีการส่งเสริมในเรื่องของการรวมกลุ่มของธุรกิจบริการสุขภาพ เพื่อจะให้ได้สามารถนำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริการสุขภาพเหล่านั้นออกประชาสัมพันธ์ให้แก่นักท่องเที่ยวหรือประชาชนผู้ที่สนใจได้อย่างกว้างขวางและสะดวกสบายมากขึ้น
- การส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีการจัดการส่งเสริมการตลาดอย่างแพร่หลายและสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการจัดแพ็คเกจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ในกลุ่มนักท่องเที่ยวสามารถเลือกเข้ามารับการให้บริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น หรือแม้แต่การจัดโปรแกรมการให้บริการที่พักพิงระยะยาว Long Stay ที่สามารถสร้างรายได้ให้กับธุรกิจด้านบริการสุขภาพให้มากยิ่งขึ้นอีก

2. ปัจจัยทางด้านการส่งเสริมโดยภาครัฐ

ภาครัฐมีส่วนกระตุ้นให้เกิดผู้ประกอบการใหม่ๆ ในการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ โดยภาครัฐมีส่วนในการประชาสัมพันธ์ การวางนโยบายกระตุ้นธุรกิจบริการสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ จึงส่งผลให้มีผู้ประกอบการสนใจเข้ามาลงทุนในการดำเนินธุรกิจสปามากขึ้น โดยเฉพาะการวางแผนทางการพัฒนาธุรกิจสปาให้มีเอกลักษณ์เป็นแบบล้านนาสปา

การมีส่วนในการพัฒนาธุรกิจสปาของภาครัฐ

ภาครัฐสนับสนุนและส่งเสริมธุรกิจสปาอย่างมากในด้านการพัฒนาคุณภาพ ภาพลักษณ์ พร้อมทั้งการยกระดับมาตรฐานของธุรกิจสปาทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นอย่างมากในธุรกิจสปา ซึ่งส่งผลทำให้ธุรกิจสปาสามารถสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องต่อ

ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการสปาพบในการดำเนินธุรกิจ

ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสปาและบริการสุขภาพที่พบมากในปัจจุบันนั้นคือการขาดพนักงานที่มีความรู้และความสามารถ เรื่องของการแข่งขัน มีการตัดราคาการให้บริการ ปัญหาสปาเถื่อนหรือสปาแอบแฝง การลงทุนของสปาในจังหวัดเชียงใหม่ 1 สถาบันเปิดสอนการนวดแบบสปา

แนวทางการพัฒนารูปแบบสปาในอนาคต

แนวทางการพัฒนาในอนาคตจะเป็นไปในด้านของธรรมชาติ ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างดี และเข้าถึงธรรมชาติ ตกแต่งสถานที่ให้เป็นธรรมชาติมาก และการตกแต่งสปา รูปแบบสปาให้มีเอกลักษณ์ความเป็นล้านนามายิ่งขึ้น ดังโครงการส่งเสริมอัตลักษณ์ของสปาล้านนาของภาครัฐ ที่เน้นในเรื่องการจัดรูปแบบการตกแต่งสปา ให้มีลักษณะที่โดดเด่นและแตกต่างจากสปาในรูปแบบอื่นๆ ซึ่งการจัดตกแต่งสถานที่นั้นมีส่วนอย่างมากในการที่จะยกระดับของสถานที่ให้มีความเหมาะสม สร้างความประทับใจและดึงดูดให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ แต่การตกแต่งสถานที่หรือรูปแบบการให้บริการนั้นยังคงไม่เพียงพอ หากไม่มีการพัฒนารูปแบบของการให้บริการที่ดีมีมาตรฐาน ลูกค้าหรือผู้รับบริการก็ไม่เกิดความประทับใจและตัดสินใจไม่ใช้บริการในครั้งต่อไป ดังนั้นรูปแบบของมาตรฐานของการให้บริการนั้นมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อ สถานประกอบการหรือผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อการธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่ต้องสร้างความประทับใจในการให้บริการให้แก่ลูกค้า การบริการที่ดี สามารถรับทราบถึงความพึงพอใจกลุ่มลูกค้าในแต่ละกลุ่ม และจัดบริการให้เหมาะสมนั้นจะเป็นส่วนช่วยให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และกลับเข้ามาใช้บริการร่วมถึงช่วยประชาสัมพันธ์ให้กับสถานประกอบการแห่งนั้นๆ ได้อีกทางหากประทับใจและบอกต่อๆ ดังนั้นแนวโน้มของธุรกิจสปาในอนาคตนั้น นอกจากเรื่องของการตกแต่งสถานที่ให้มีรูปแบบที่โดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์แล้ว เรื่องของรูปแบบของการให้บริการนั้นสำคัญอย่างมากที่จะทำให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพนั้นสามารถขยายโอกาสในการแข่งขันในธุรกิจนี้ต่อไปในอนาคตและสามารถสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการดังอย่างมหาศาล

5.1.3 ผลกระทบของนโยบายการจัดตั้งจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์กลางการให้บริการทางการแพทย์ต่อธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินนโยบายการจัดตั้งจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์กลางการให้บริการทางการแพทย์นั้น เป็นการกำหนดยุทธศาสตร์โดยภาครัฐ ในการพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ โดยมียุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้ ยุทธศาสตร์เชิงรุก (Investing Strategy) ยุทธศาสตร์ปรับตัว (Strengthening Strategy) และสุดท้าย ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustaining Strategy) ยุทธศาสตร์เหล่านี้สามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่เพื่อสร้างความแข็งแกร่งในพื้นที่ได้นั้น จำเป็นที่จะต้องดึงดูด หรือกระตุ้นให้มีการลงทุนในสาขาเศรษฐกิจต่างๆ ภายในจังหวัด ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน ดังนั้น ภาครัฐจึงได้มีการศึกษาสู่ทางการลงทุนตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจของนักลงทุนภาคเอกชน ในแง่ของการเลือกประเภทโครงการ ที่มีความเป็นไปได้สูง มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา และมีความสอดคล้องกับลำดับความสำคัญเชิงนโยบายที่รัฐบาลกำหนด ซึ่งจะเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์การลงทุนในวงกว้าง และจะช่วยกระตุ้นให้นักลงทุนสนใจที่จะมาลงทุนในจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น ดังนั้น ภาครัฐจึงได้กำหนดนโยบายการพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ขึ้น ซึ่งการกำหนดนโยบายนี้ส่งผลกระทบอย่างมากในเรื่องของการกระตุ้นให้นักลงทุนหรือผู้ที่สนใจหันมาให้ความสำคัญในการทำธุรกิจเกี่ยวข้องกับบริการทางการแพทย์กันมากขึ้น โดยนโยบายนี้ ภาครัฐได้กำหนดกลุ่มของการให้บริการทางการแพทย์เป็น 3 กลุ่มที่กล่าวไปแล้ว

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 การดำเนินนโยบายส่งเสริมโดยภาครัฐ

การดำเนินนโยบายจัดตั้งจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์กลางทางการแพทย์นั้น ถือเป็นนโยบายหนึ่งในยุทธศาสตร์หลายๆ ด้านของประเทศ ซึ่งการดำเนินการวางยุทธศาสตร์นั้น ส่วนมากมาจากการวางยุทธศาสตร์จากภาครัฐแทบทั้งสิ้น มีผู้ประกอบการส่วนน้อยเท่านั้นที่มีโอกาสมีส่วนร่วมในการพัฒนาและกำหนดยุทธศาสตร์ของการดำเนินนโยบายดังกล่าว จึงถูกมองว่าการดำเนินโครงการ โดยผู้ประกอบการนั้น ยังไม่มีความพร้อมมากนักในการที่จะมีส่วนร่วมในการดำเนินการ การที่ทั้งภาครัฐกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาธุรกิจโดยที่ผู้ประกอบการหรือธุรกิจและบุคลากรทางด้านนี้ยังไม่มีความพร้อม จึงทำให้ผลของการดำเนินงานของนโยบายในช่วงแรกนั้นไม่ค่อยประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร และผู้ประกอบการที่เข้ามามีส่วนร่วมนโยบายนั้นมีไม่มาก ต่อมา ภาครัฐได้มีการปรับปรุงยุทธศาสตร์โดยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และมีการ

กำหนดภาระหน้าที่ขององค์กรที่จะเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ โดยมีการวางวิสัยทัศน์ของจังหวัดเชียงใหม่ว่า “สร้างเมืองเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์บริการสุขภาพในระดับนานาชาติที่โดดเด่นของเอเชีย” และมีพันธกิจว่า “ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพแบบองค์รวมและ พัฒนาธุรกิจบริการสุขภาพให้ได้คุณภาพ มาตรฐาน และแข่งขันได้ในระดับสากล” เมื่อมีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจดังกล่าวนี้ส่งผลให้ภาครัฐโดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามวิสัยทัศน์และพันธกิจดังกล่าว ส่งผลทำให้ธุรกิจบริการสุขภาพได้รับผลกระทบดังที่ได้เห็นการเติบโตของธุรกิจบริการสุขภาพที่ขยายตัวมากขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งการดำเนินการของภาครัฐที่ผ่านมาแล้วนั้นก็มีกลยุทธ์ในการพัฒนาธุรกิจบริการสุขภาพดังนี้

1. เป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการด้านสุขภาพ และผลิตภัณฑ์สุขภาพของจังหวัดเชียงใหม่ให้ได้มาตรฐานในระดับสากล
2. เร่งพัฒนาบุคลากรด้านบริการสุขภาพให้เพียงพอ และได้มาตรฐานตรงกับความต้องการของธุรกิจบริการสุขภาพ
3. พัฒนาจุดเด่นการบริการ และสร้างความแตกต่างที่เป็นอัตลักษณ์ของล้านนา
4. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการด้านสุขภาพของจังหวัดเชียงใหม่
5. พัฒนากลุ่มธุรกิจ (Cluster) และเครือข่าย (Network) ธุรกิจบริการสุขภาพของจังหวัดเชียงใหม่ทั้งระบบ

ซึ่งมีการกำหนดองค์ประกอบของการพัฒนากลุ่มธุรกิจบริการสุขภาพใน 3 ส่วนดังที่กล่าวแล้วนั่นเอง ซึ่งการดำเนินการของภาครัฐให้เป็นไปตามนโยบายนั้นมีผลเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่ง

5.2.2 ปัจจัยทางการตลาด

จากการศึกษาที่ได้ สอดคล้องกับซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กรานต์จันรักษ์ อุทัย ไกรรักษ์ (2547) และ ดร.ไพฑูรย์ ปิณฑน์ นายกสมาพันธ์สปาแห่งประเทศไทย ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ในส่วนด้านการตลาดนั้น การวางแผนการตลาดถือเป็นหัวใจสำคัญของผู้จัดการสปา ที่จะทำให้ธุรกิจสามารถทำกำไรได้อย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องวางแผนกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวโดยใช้กลยุทธ์ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งกลยุทธ์เหล่านี้จะมีส่วนสำคัญที่จะทำการดำเนินธุรกิจสปานั้นประสบความสำเร็จได้ คือ กลยุทธ์ด้านบริการ (Product) การให้บริการของสปา ประกอบด้วย รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส การจัดการด้านรูป หรือบรรยากาศภายในของสปา (Sight or Ambient) การดูแลความเรียบร้อยภายในสปาและความสวยงามของสถานที่ทั้งภายในและภายนอก การจัดการด้านกลิ่น เป็นหัวใจสำคัญของสปา เพราะการบำบัดแบบองค์รวม

จะต้องสร้างความสมดุลทั้งกาย ใจ จิตวิญญาณ การจัดการด้านเสียง เสียงเพลงที่ใช้ในสปาจะเป็นเพลงบำบัด ที่มีผลโดยตรงต่อการเต้นของหัวใจและทำให้ผู้ฟังมีอารมณ์ที่ผ่อนคลาย เสียงธรรมชาติ หรือดนตรีบรรเลงมักจะถูกนำมาใช้ในสปา ดนตรีบำบัดจะใช้การผสมผสานของทำนอง จังหวะ และการประสานเสียงของเครื่องดนตรี การจัดการด้านสัมผัสผู้บริหารและผู้ประกอบการสปาจะต้องรู้ถึงประโยชน์ของการนวดในแต่ละชนิด กลยุทธ์ด้านราคา (Price) การกำหนดราคาแต่ละโปรแกรมในการให้บริการแก่ลูกค้าต้องคำนึงถึงต้นทุนการดำเนินการ ค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้น กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) กลยุทธ์ด้านประชาสัมพันธ์ (Promotion) กลยุทธ์ด้านบุคลากร (Personnel) การฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะการนวดที่ดีมีความสำคัญในการรักษามาตรฐาน และต้องใช้เฉพาะพนักงานที่ได้รับการขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุขแล้วเท่านั้น

การดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารสปาจะต้องให้ความสนใจและใส่ใจ เพราะเป็นหัวใจที่สำคัญที่จะทำให้สถานประกอบการนั้นสามารถแข่งขันกับธุรกิจสปาอื่นได้ ผู้บริหารสปาจะต้องวิเคราะห์ถึงความได้เปรียบเสียเปรียบของการแข่งขันทางการตลาด เพราะจะเป็นการเพิ่มศักยภาพของธุรกิจของตนเอง จะต้องศึกษาคู่แข่งขันของตนเองในธุรกิจว่ามีการพัฒนาคุณภาพ รูปแบบการให้บริการ เพื่อจะนำมาปรับปรุงพัฒนาธุรกิจของตนให้ดียิ่งขึ้น การวิเคราะห์ถึงกลุ่มลูกค้าผู้ที่ใช้บริการ ว่ามีความต้องการอย่างไร เพราะเนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่มีความหลากหลายทั้ง เรื่องของเชื้อชาติ และกลุ่ม ดังนั้นผู้บริหารจะต้องศึกษาถึงกลุ่มเป้าหมายของตนเองให้ดีว่ามีความต้องการบริการอย่างไร ถึงจะได้รับความพึงพอใจสูงสุด และยังต้องศึกษากลุ่มลูกค้าที่คาดหวังจะให้มาใช้บริการเพิ่มอีกด้วยว่าสร้างสร้างโอกาสที่จะขยายโอกาสทางการตลาด

การวางแผนทางการตลาดนั้นจะช่วยในการสร้างแรงกระตุ้นให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเนื่องจากธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพนั้นถูกมองว่าเป็นธุรกิจที่เฉพาะกลุ่มคนชั้นสูง ดังนั้นการวางแผนการตลาดและสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนทั่วไปเข้ามาใช้บริการนั้นเป็นเรื่องสำคัญดังนั้นการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้เข้ามาใช้บริการนั้นจะต้องกำหนดบริการที่จะให้ลูกค้าเป้าหมายนั้นได้รับบริการที่โดดเด่น เมื่อเปรียบเทียบกับบริการของคู่แข่ง จะต้องสร้างทางเลือกที่ลูกค้าเลือกมาใช้บริการ นอกจากนั้นการใช้การสื่อสารทั้งโดยตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือการกระจายข่าวสารใน ลักษณะปากต่อปาก สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายนั้น สามารถรับทราบถึงบริการและคุณภาพของการให้บริการของธุรกิจได้อย่างดี

สิ่งสำคัญอีกประการที่ต้องทราบถึงสาเหตุของการการใช้บริการสปา ซึ่งการใช้บริการสปานั้นมันจะได้ถูกหยิบยกขึ้นมาว่าเป็นการหาประสบการณ์ (Experience) ซึ่งกลุ่มผู้ให้บริการได้ขยาย

วงกว้างจากผู้มีฐานะทางการเงินหรือทางสังคม มายังกลุ่มที่มีฐานะปานกลางโดยเฉพาะวัยทำงาน ต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละสาขาอาชีพ ความต้องการอยากได้ อยากมีก็ต่างกัน บางกลุ่มอาจมีความคิดว่าขาดการเข้าไปใช้บริการในสปาไม่ได้ถือว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่ง แต่บางคนก็มีเพียงความต้องการอยากรู้ อยากมีประสบการณ์บ้าง แต่บางคนก็มีเป้าหมายในการเข้าสปาเพื่อการใดการหนึ่งซึ่งผู้บริหารสปาจะต้องรู้ถึงความต้องการของลูกค้า Maslow (1954) ได้กล่าวว่าความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา อาหาร น้ำ ที่พักอาศัย ความปลอดภัย ความยอมรับในสังคม ความรัก สำหรับผู้ใช้บริการสปาจะมีความต้องการที่มากกว่าปกติ เพราะต้องการการยอมรับในสังคม ฐานะทางสังคมบ่งบอกถึงว่าเป็นผู้ที่มีการนิยมในการใช้ชีวิต การได้รับการยกย่องจากคนรอบข้างก็เป็นสิ่งที่ผู้ที่มีฐานะการเงินดีต้องการ จะเห็นได้ว่าต่างคนต่างมีความต้องการที่แตกต่างกันแล้วแต่สถานะของแต่ละบุคคล สปาจึงมีช่องว่างทางการตลาดที่จะทำธุรกิจได้ การสร้างทัศนคติที่ดีให้กับผู้ใช้บริการมีความสำคัญอย่างมากเพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างอาบ อบ นวด กับสปานั้นมีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง หากมีทัศนคติเชิงบวกก็จะส่งเสริมให้ธุรกิจขยายไปได้ไกล แต่ถ้าตรงกันข้ามก็ย่อมทำให้ธุรกิจต้องปิดตัวหรือเปลี่ยนแนวธุรกิจไปในไม่ช้า

5.2.3 แนวโน้มของธุรกิจสปาปัจจุบัน และแนวทางการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบของการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าแนวโน้มของการบริการธุรกิจสปาในปัจจุบันจะเพิ่มขึ้น และทำรายได้ให้กับท้องถิ่น และจังหวัดเชียงใหม่เป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานของ มิ่งสรรพ ขาวสอาด และนภัสสร สุวรรณประกร (2548) และในอนาคตรูปแบบของการให้บริการจะเน้นทางธรรมชาติ และเข้าหาธรรมชาติมากขึ้น

จังหวัดเชียงใหม่จะนำเอกลักษณ์ หรืออัตลักษณ์ของล้านนา ซึ่งเป็นภูมิปัญญาของล้านนาไทยมาเป็นจุดแข็ง และจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการในสถานประกอบการธุรกิจสปาของจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาบทบาทของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในการส่งเสริมจังหวัดเชียงใหม่ศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพในครั้งนี้ พบว่าส่วนมากเป็นการดำเนินงานโดยภาครัฐ ซึ่งเป็นตัวหลักในการกำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อให้ภาคเอกชนนั้นดำเนินตาม ซึ่งการดำเนินนโยบายดังกล่าวนี้ ถือว่าเป็นการกำหนดนโยบายมาจากส่วนกลางโดยที่ภาคเอกชนนั้นยังไม่มีส่วนรวมใน

การกำหนดแนวนโยบายเท่าที่ควร ดังนั้นในการที่ภาครัฐจะดำเนินการกำหนดนโยบายเหล่านี้ นั้นควรจะต้องทำการสำรวจความพร้อมของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนนโยบายนั้น ๆ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจสปา ด้วยส่วนมากนั้นไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวนโยบาย ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ส่งผลให้ธุรกิจจะต้องปรับตัวอย่างมากตามแนวนโยบายของภาครัฐที่ออกมา เช่น ในเรื่องของการกำหนด กฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้แก่สถานประกอบการที่จะต้องปฏิบัติตาม ซึ่งภาครัฐเองก็ยังไม่มีความพร้อมในการในการวางมาตรฐานหรือกฎระเบียบในธุรกิจสปา เนื่องจากไม่มีหน่วยงานหน่วยงานที่จะให้ไปรับรองมาตรฐานแก่บุคลากรในธุรกิจสปา และสถานบริการสปา ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินการตามนโยบาย ปัญหาสำคัญอีกประการคือ การขาดบุคลากรที่ให้บริการทางด้านธุรกิจสปาและขาดความรู้ที่จะให้บริการสปา เนื่องจากยังไม่มีสถาบันที่จะสามารถให้ความรู้ในเรื่องของธุรกิจสปาที่เป็นทางการ ดังนั้นภาครัฐควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้างหน่วยงานที่มารองรับกับปัญหาเหล่านี้ โดยเฉพาะการกำหนดมาตรฐาน หรือหน่วยงานที่จะสามารถออกใบรับรองมาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการ หรือสถานบริการได้ แนวทางในการแก้ปัญหาเหล่านั้นภาครัฐควรจะต้องดำเนินการคือ

นอกจากนี้ ควรกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข สมาคมสปา ผู้ทรงคุณวุฒิจากภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องจัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงานในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาบุคลากรในด้านนี้ และร่วมกับสถาบันการศึกษากำหนดมาตรฐานหลักสูตรในโรงเรียนสอนพนักงานในธุรกิจสปา พร้อมการออกใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อเป็นการรับรองมาตรฐานสปาของไทยให้ได้คุณภาพ และมีความปลอดภัย

ในส่วนของภาคเอกชนนั้น สมาคมสปา หรือกลุ่มผู้ประกอบการ จะต้องจัดทำมาตรฐานสถานที่ การให้บริการและบุคลากร และทำ Accreditation ธุรกิจสปาที่ได้มาตรฐานใช้หลักในการบริหารงานที่ดี เพื่อเพิ่มมูลค่าทางการตลาดของธุรกิจสปา ผู้ประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพหลายราย อาจเน้นเฉพาะเรื่องสถานที่เป็นเรื่องหลัก เนื่องจากลงทุนมากมายไปกับสถานที่ เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศ แต่มองข้ามเรื่องของการบริการโดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล ขาดคนมีฝีมือ การบริการไม่มีมาตรฐาน ผู้ใช้บริการที่เข้าไปใช้บริการในสถานบริการที่ไม่ได้มาตรฐานเหล่านี้ก็จะไม่ประทับใจ และไม่กลับมาใช้บริการอีก และยังส่งผลให้ภาพรวมของธุรกิจสปานั้นเสียหายอีกด้วย ดังนั้นว่า " มาตรฐาน " ของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ น่าจะเป็น "ปัจจัย" ในการกำหนดอนาคตของธุรกิจเพื่อสุขภาพโดยรวม

ในส่วนของผู้ใช้บริการนั้น นับตั้งแต่มีการส่งเสริมการดูแลสุขภาพที่หลากหลายนั้น ส่งผลให้ผู้คนโดยทั่วไปที่มีฐานะ และความรู้หันมาให้ความสนใจ และใส่ใจในเรื่องการดูแลสุขภาพกันมากขึ้น โดยการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมเป็นการมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการบำบัดเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบำบัดรักษา หรือปฏิบัติตนเพื่อให้หายจากโรคภัยไข้เจ็บด้วยตนเอง ซึ่งการแพทย์แผนองค์รวม เป็นวิธีการสร้างสุขภาพที่แตกต่างไปจากการแพทย์ในระบบหรือการแพทย์ทั่วไปตรงที่มีใช้ “รักษา” อาการของโรคอย่างเดียว หากแต่เป็นผู้ช่วยเหลือแนะนำ หรือนำทางเป็นเสมือนมัคคุเทศน์ให้ผู้เข้ารับการบำบัดเลือกวิธีการบำบัดที่เหมาะสมให้กับตนเอง รู้จักประเมินตนเอง รักตนเอง ช่วยเหลือตนเองร่วมไปกับการบำบัด รักษาที่ตนเองเลือก ซึ่งจะเป็นการรวมประสานกาย ใจ อารมณ์และจิตวิญญาณเข้าด้วยกัน อย่างที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรืออย่างดีที่สุดดังนั้นจะเห็นได้ว่าภาวะการมีสุขภาพดีทั้งกาย ใจ และจิตวิญญาณ สามารถนำและเชื่อมโยงไปสู่ความอยู่ดีมีสุขในชีวิตให้สมบูรณ์ (Health & Wellness)

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยในเชิงลึกของแนวการดำเนินนโยบายว่าประชาชนที่มารับบริการจากธุรกิจสปา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริการสุขภาพ จะได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินนโยบายในการส่งเสริมจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์กลางการบริการสุขภาพมากน้อยแค่ไหน อย่างไร
2. ควรทำวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องของสัดส่วน และรูปแบบการลงทุนในการทำธุรกิจสปา และศึกษาว่ามียุทธศาสตร์ของชาวไทยและชาวต่างชาติสนใจเข้ามาลงทุนในการทำธุรกิจสปาแตกต่างกันมากน้อยอย่างไร และประโยชน์ส่วนมากตกอยู่กับใคร