

บทที่ 1

บทนำ

1.1 คำนำ

เมื่อ 10 ปีที่ผ่านมา จะพบว่าธุรกิจสปาในประเทศไทยเป็นเพียงกิจการหนึ่งที่ตั้งแฝงตัวอยู่ในโรงแรมหรือเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก และยังคงดูเหมือนเป็นกิจการที่มีบทบาทเชิงพาณิชย์ในขอบเขตค่อนข้างจำกัด จึงไม่แพร่หลายเป็นที่รู้จักกันในวงกว้าง ตั้งแต่ปี 2544 จนถึงปัจจุบันธุรกิจสปา มีการเติบโตประมาณ 20-25 เปอร์เซ็นต์ต่อปี โดยมูลค่าตลาดรวมในปี 2545 มีมูลค่า 3,600 ล้านบาท และในปี 2546 มีมูลค่า 5,000 ล้านบาท (ที่มา : สำนักงานวิจัยธุรกิจ บมจ.ธนาคารกรุงไทย) เนื่องมาจากเหตุผลหลายประการ ดังเช่น กระแสที่คนไทยได้เพิ่มความเอาใจใส่ต่อสุขภาพอย่างจริงจังต่อเนื่อง และความต้องการสถานบริการเพื่อการผ่อนคลายความเครียดมีมากขึ้น ประกอบกับมีสถานบริการสปาผุดขึ้นรายล้อมไปทั่ว ไม่ว่าจะเป็นในเมืองหรือย่านธุรกิจสำคัญภายใต้แนวคิดการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ รวมทั้งการโหมประชาสัมพันธ์บริการสปากันอย่างโดดเด่น ซึ่งเห็นได้จากการที่ธุรกิจบริการหลายประเภท ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมหรือโรงพยาบาลชั้นนำมีการแข่งขันกันทำศูนย์สปาเพื่อสุขภาพ มาผนวกเข้ากับแผนกลยุทธ์ช่วงชิงตลาดลูกค้าใหม่และรักษาสถานตลาดลูกค้าเดิมสูง การขยายตัวของทั้งผู้ประกอบการไทยและผู้ประกอบการที่ร่วมทุนกับชาวต่างชาติ ซึ่งมีสถานบริการสปาดังอยู่ในโรงแรมหรือรีสอร์ทที่กระจายอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวหลักทั่วประเทศ เช่น ธุรกิจสปา ระดับบนถูกกระจายไปตามโรงแรมและรีสอร์ทระดับหรูในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล โดยเฉพาะที่ภูเก็ตและเกาะสมุย รวมทั้งหัวหิน เช่น ชีวาศรม หัวหินซึ่งเป็นรีสอร์ทที่ให้บริการในด้านสุขภาพอย่างครบวงจรที่ได้รับการยกย่องว่ามีคุณภาพระดับโลก เพราะเป็นสปาประเภทที่มีสถานที่แยกออกมาอยู่ต่างหากเพื่อให้บริการดูแลในด้านสุขภาพอย่างครบวงจร ส่วนผู้ใช้บริการก็เดินทางมาเข้ารับการบำบัดตามโปรแกรมที่จัดขึ้นมาโดยเฉพาะ ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลและให้คำปรึกษาแนะนำโดยผู้เชี่ยวชาญ สปาประเภทนี้จะมีอัตราค่าบริการค่อนข้างสูง และใช้ระยะเวลาในการบำบัดหลายวัน คือ ประมาณ 1-2 สัปดาห์ขึ้นไป ดังนั้นผู้บริโภคบางรายอาจไม่มีเวลาว่างเพียงพอและไม่สะดวกที่จะเดินทางไปใช้บริการตามสถานที่ต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น

นอกจากนี้ธุรกิจสปาในระดับบนที่อยู่ในกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่จะอยู่ในโรงแรมระดับ 5 ดาว ในใจกลางเมือง เช่น โรงแรมแมริออท ริสอร์ต แอนด์ สปา โรงแรมอิมพีเรียลคีนส์ปาร์ค โรงแรมรอยัล ออร์คิด เซอราตัน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้สัมผัสกับบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติมากเพียงพอ ดังนั้นถ้ามีศูนย์บริการสปาที่เปิดให้บริการระดับบนและมีบรรยากาศล้อมรอบที่เป็นธรรมชาติ การเดินทางไป-มาสะดวก ซึ่งน่าจะเป็นทางเลือกที่ดีอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้บริโภคที่ใส่ใจเรื่องสุขภาพและต้องการการผ่อนคลายอย่างแท้จริง

ดังนั้นทาง The Exclusive Spa จึงเล็งเห็นโอกาสที่จะสร้างศูนย์บริการสปาเพื่อสุขภาพและความงามในระดับ Exclusive สำหรับบุคคลที่อยู่ในวัยทำงานที่มีกำลังซื้อสูง โดยเปิดศูนย์บริการสปาแบบ Day Spa ซึ่งจากข้อมูลของสมาคมสปาแห่งประเทศไทย Day Spa มีสัดส่วนเป็น 45% ของประเภทสปาในประเทศไทยทั้งหมดในปี 2547 The Exclusive Spa ที่มีความพร้อมด้วยเทคโนโลยีทันสมัยเพื่อสุขภาพครบครัน โดยใช้ระยะเวลาในการให้บริการภายใน 1 วัน เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่นิยมใช้เวลาว่างในการเดินทางไปใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ตามต่างจังหวัด ให้หันมาใช้บริการสปากับ The Exclusive Spa ในจังหวัดกรุงเทพฯ แทน โดยวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์และบริการในระดับดีเยี่ยม และสร้างประสบการณ์ที่แตกต่าง เช่น สปาเพชร มีโปรแกรมให้เลือก 2 คอร์ส คือ โปรแกรมเพชรบำบัด และทรีตเมนต์ไอบนั้ด้วยเพชร

นอกจากนี้ทางร้านสปามีบริการสระน้ำแร่ธาตุแรงดัน (<http://www.ohio-geothermal.com>) (Geo-Thermal Pool) ตู้อบไคเมดะ (<http://www.komedamedicare.com>) (ตู้อบระบบฟาร์อินฟราเรด) และกิจกรรมระหว่างวัน เช่น การฝึกนั่งสมาธิ และโยคะร้อน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดของการดูแลสุขภาพของร่างกายและจิตใจ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการจาก แพทย์กระดูก (orthopedic) และสถานที่ที่เน้นในเรื่องของบรรยากาศอบอุ่น ผ่อนคลาย เป็นกันเอง และต้นไม้โดยรอบสถานที่ที่ช่วยให้บรรยากาศร่มรื่น เย็นสบาย และอากาศบริสุทธิ์

อย่างไรก็ตาม การที่จะดำเนินกิจการให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างด้วยกัน เช่น ทำเลที่ตั้ง คุณภาพของสินค้าและบริการ แต่ที่สำคัญที่สุดคือ การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์และการสร้างจุดขายที่โดดเด่นแตกต่างจากคู่แข่ง นำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) โดย The Exclusive Spa มีรูปแบบ Spa Integration คือ การรวมเอาสปาไทยที่มีการตกแต่งและรูปแบบของการให้บริการที่แสดงถึงวัฒนธรรมความ

มุมมองอ่อนโยนของคนไทย เข้าไปผนวกกับศาสตร์การนวดสปาแบบต่างๆ ซึ่งทางบริษัทมั่นใจว่า จะสามารถดึงดูดและให้บริการกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้เป็นอย่างดี

1.2 ปรัชญาและนโยบายธุรกิจ

1.2.1 VISION

เป็นสปาอันดับหนึ่งของประเทศไทย ที่มีชื่อเสียงในระดับสากล ที่มุ่งสร้างสรรค์ประสบการณ์สปารูปแบบใหม่สู่ผู้บริโภค ด้วยธรรมชาติบำบัดและเทคโนโลยีอันล้ำสมัย

1.2.2 MISSION

- 1.2.2.1 เป็นศูนย์บริการสปาแบบใหม่เพื่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ที่ได้มาตรฐานการบริการระดับสากล โดยมุ่งเน้นสินค้าและบริการคุณภาพ สร้างความผ่อนคลายและเกิดความพอใจสูงสุดสู่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญที่ว่า “Refreshing your day by The Exclusive Spa”
- 1.2.2.2 ปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการให้บริการ และการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าอย่างแท้จริง
- 1.2.2.3 ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ และการดำเนินงานเพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างคุ้มค่า

1.2.3 เป้าหมายของธุรกิจ

1.2.3.1 แผนระยะสั้น (ปีที่ 1)

1.2.3.1.1 ทำการสื่อสารการตลาดให้บริษัทเป็นที่รู้จักของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ได้มากที่สุด ในเรื่องของการให้บริการ Day Spa รูปแบบใหม่ที่นำเสนอและทำเลที่ตั้ง โดยมีผู้เข้ารับบริการในช่วงแรกประมาณ 5% ของจำนวนผู้บริโภคทั้งหมดในบริเวณพื้นที่ทำเล

1.2.3.1.2 ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ตลอดจน Brand Image ในระดับการวัดผลที่ 80%

1.2.3.1.3 มีรายได้ในการดำเนินงานในปีแรกอย่างน้อย 14 ล้านบาท และสร้างกำไรสุทธิเฉลี่ยปีละ 15%

1.2.3.2 แผนระยะกลาง (ปีที่ 2-5)

1.2.3.2.1 ทำการสื่อสารการตลาด เพื่อสร้าง Brand Equity, Brand Experience, Brand Association โดยตั้งเป้า Market Share ที่ 10% ของตลาดสปาในกรุงเทพฯ

1.2.3.2.2 สามารถรักษากลุ่มลูกค้าเดิมไว้ให้ได้อย่างน้อย 70% และสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ประมาณ 30% จากจำนวนกลุ่มลูกค้าเดิม

1.2.3.2.3 มีผลกำไรจากการดำเนินงานประมาณ 20% ในปีที่ 3 เป็นต้นไป

1.2.3.2.4 มียอดขายเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประมาณร้อยละ 20 ต่อปี

1.2.3.2.5 ผลักดันให้เป็นศูนย์บริการสปาที่ดีที่สุดในกรุงเทพฯ และเป็นอันดับ 5 ของประเทศ

1.3 ขอบเขตธุรกิจของบริษัท

1.3.1 กลุ่มเป้าหมาย

- กลุ่มคนทำงานอายุตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไป
- มีเงินเก็บหลังหักค่าใช้จ่าย 10,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป
- ใช้เวลารว่างโดยการเข้ารับบริการในศูนย์บริการสปา
- รูปแบบการดำเนินชีวิต เป็นผู้ใส่ใจในเรื่องสุขภาพ เป็นคนทันสมัยพร้อมรับสินค้าหรือบริการที่ออกมาใหม่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสุขภาพและความงาม
- กลุ่มคนที่มีปัญหาของสุขภาพร่างกาย และต้องการแสวงหาการรักษารูปแบบใหม่
- อาศัยอยู่ในหมู่บ้านในระดับบน โดยเฉพาะโครงการของ บมจ.แลนด์แอนด์เฮาส์ ควอลิตี้เฮาส์ กฤษฏานคร พรอพเพอร์ตี้เฮาส์ และโนเบิลโฮม เช่น หมู่บ้านกฤษดา นคร พฤษภิรมณ์ หมู่บ้านลดาวัลย์ หมู่บ้านโนเบิลวานา เป็นต้น

1.3.2 สถานที่ตั้งของธุรกิจ

สถานที่ตั้งอยู่ในโซนของหมู่บ้านที่อยู่ในระดับบน เช่น บ้านที่มีราคาตั้ง 4 ล้านบาทขึ้นไป แถวถนนปิ่นเกล้า-นครชัยศรี เพราะเป็นสถานที่ที่เป็นแหล่งชุมชนของคนระดับกลางถึงสูงขึ้นไป ซึ่งจะเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก พื้นที่บริเวณนี้ยังมีความเป็นธรรมชาติและร่มรื่นหลงเหลืออยู่ และสถานที่ตั้งอยู่ฝั่งทางเข้าเมือง และใกล้ที่กัลปพฤกษ์ ทำให้การเดินทางเข้าออกมีหลายช่องทาง ทำให้ลูกค้าเดินทางมาได้สะดวก

1.3.3 ปรัชญา และลักษณะของการให้บริการ

เป็นธุรกิจแบบ Day Spa ที่ให้บริการด้านการดูแล และบำบัดเพื่อสุขภาพ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้ให้บริการอย่างครบครัน เริ่มต้นด้วยการตรวจร่างกายโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านกระดูก (orthopedic) และรับคำแนะนำในการดูแลรักษา พร้อมบริการที่เหมาะสม เช่น โปรแกรมนวดคลายเครียด โปรแกรมการฝึกโยคะทำสมาธิ หรือการแช่น้ำรักษาตัวในสระแร่ธาตุแรงดัน เป็นต้น

The Exclusive Spa ได้นำรูปแบบการบริการที่แตกต่างจากสปาทั่วไป คือการนำเพชรที่มีคุณสมบัติในการบำบัดรักษาโรคมาใช้ในการให้บริการ ซึ่งได้รับการรับรองจาก De Beers Group : The Diamond Trading Company (DTC) โดยจัดเป็นคอร์สสปาเพชร ที่มีต้นแบบมาจากสปาสุดหรู “โซโห เฮาส์ แอลเอ” ประเทศสหรัฐอเมริกา มีโปรแกรมให้เลือกด้วยกัน 2 คอร์ส ได้แก่

1. Diamond Healing & Massage : โปรแกรมเพชรบำบัด เป็นการถ่ายทอดพลังงานจากธรรมชาติของเพชรสู่ร่างกาย โดยนำเพชร 7 สี มาวางบนส่วนต่างๆ ของร่างกาย เน้นเฉพาะจุดที่สำคัญๆ ตั้งแต่บริเวณใบหน้า ไหล่ลงมาถึงลำตัว เพื่อช่วยเพิ่มพลัง และปรับสมดุลแก่ร่างกายและจิตใจ

2. Diamond Experience Facial : ทริตเมนต์ใบหน้าด้วยเพชร ด้วยการนวดน้ำมัน, การบำบัดด้วยความเย็น, เทคนิคการนวดหน้าใหม่ๆ, สุนทรียภาพ และดนตรีบำบัด ผสานกับพลังจากเพชรที่ถ่ายทอดลงบนผิวหนัง ช่วยกระตุ้นและปรับสมดุลผิวหนัง ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย

มีบริการสระว่ายน้ำแร่ธาตุแรงดัน (Geo-Thermal Pool) ขนาด 4 เมตร x 4 เมตร อยู่ภายในร่ม ท่ามกลางต้นไม้และสนามหญ้ารอบสระ เป็นน้ำแร่ที่เกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยน

สภาพน้ำในสระให้มีคุณสมบัติเหมือนน้ำแร่ โดยการสร้างระบบไฮโดรขนาดใหญ่อุปโภคเปลี่ยนสภาพน้ำให้เป็นคลื่นสนามแม่เหล็กไฟฟ้า คล้ายกับน้ำแร่ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ และปรับอุณหภูมิให้ใกล้เคียงกับอุณหภูมิของร่างกาย จะช่วยทำให้รู้สึกผ่อนคลาย คลาย มีระบบทำความสะอาดปราศจากเชื้อโรคอย่างมีประสิทธิภาพสูง ด้วยระบบหมุนเวียนน้ำผ่านการกรองและฆ่าเชื้อโรคด้วยระบบคลอรีนและโอโซน พร้อมระบบกระแสน้ำ (Jet Stream) เพื่อช่วยในการออกกำลังกายและผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ซึ่งมีจุดเด่นดังนี้

- ช่วยเพิ่มเมตาโบลิซึมในร่างกาย ทำให้ร่างกายมีการเผาผลาญพลังงานเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ไม่เกิดการสะสมไขมันและพลังงานส่วนเกินในร่างกาย
- ช่วยทำให้แผลหายเร็วขึ้น เพราะมีแร่ธาตุจากธรรมชาติที่ช่วยสมานแผลได้ดี
- มีผลต่อการผ่อนคลายความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ ส่งผลให้สบายตัวยิ่งขึ้น ช่วยลดความเครียดได้ และทำให้เกิดความสดชื่นขึ้น
- จะช่วยเพิ่มการไหลเวียนของโลหิตและช่วยขับของเสียในระบบน้ำเหลืองออกจากร่างกายด้วย

นอกจากนี้ทาง The Exclusive Spa มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านกระดูก (orthopedic) มาให้บริการในการตรวจร่างกาย และให้คำแนะนำการเลือกใช้บริการที่เหมาะสมกับสภาพร่างกายหรืออาการ เช่นการบำบัดในสระว่ายน้ำแร่ธาตุแรงดัน เรียกว่า ธวบำบัด เป็นวิธีการรักษาโดยใช้ น้ำเป็นสื่อหรือตัวกลางในการรักษา โดยอาศัยคุณสมบัติของน้ำ ช่วยพยุงรองรับทุกส่วนของร่างกาย ทำให้สามารถเคลื่อนไหวได้อิสระและง่ายขึ้น ช่วยลดแรงกระแทก และช่วยบรรเทาความเจ็บปวดในขณะฝึกและออกกำลังกายในน้ำ ธวบำบัดจึงสามารถช่วยฟื้นฟูสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของผู้ป่วยที่เป็นโรคต่างๆ เช่น ผู้ป่วยที่มีปัญหากล้ามเนื้ออ่อนแรง ผู้ป่วยกระดูกหักหลังผ่าตัด หรือหลังถอดเฝือก ผู้ป่วยโรคข้อต่างๆ เป็นต้น

และทาง The Exclusive Spa มีให้บริการอบตัวด้วยตู้อบโคเมดะซึ่งคล้ายกับตู้อบชาวนา แต่มีความแตกต่างกันโดยตู้อบโคเมดะเป็นตู้อบระบบความร้อนฟาร์อินฟราเรด เพื่อสุขภาพที่ดีให้กับร่างกาย มีประโยชน์ดังนี้

- ช่วยขับเหงื่อ ของเสีย และสารพิษจากส่วนลึกของร่างกาย
- ช่วยบำบัดจากภายในร่างกาย ผิวไม่แห้ง
- ผ่อนคลายอาการปวดในและกล้ามเนื้อในส่วนลึก
- ช่วยลดความน้ำหนักและเซลล์ไขมันส่วนเกินและการอักเสบของเนื้อเยื่อ
- ช่วยกระตุ้นการเกิดออกซิเจนและเพิ่มภูมิคุ้มกัน

นอกจากนี้มีการนำเอาดนตรีบำบัดมาผสมผสานกับการนวดสมาธิ และฝึกโยคะ ซึ่งจะช่วยให้ผู้นั่งสมาธิเกิดความผ่อนคลายจากภายในและทำให้สมองปลอดโปร่งเพิ่มขึ้น และยังมีบริการนวดต่างๆ เช่น นวดหน้า นวดมือ แขน ขาและฝ่าเท้า โดยเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 10.00 – 22.00 น. ในวันจันทร์ถึงศุกร์ และ ตั้งแต่ 8.00 – 22.00 น. ในวันเสาร์และอาทิตย์

1.3.4 ประเภทของการให้บริการ

- บริการส่วนหน้า โดยการทำทรีตเมนต์ใบหน้าด้วยเพชรด้วยการนวดน้ำมัน การบำบัดด้วยความเย็น และเทคนิคการนวดหน้าใหม่ๆ , การนวดหน้าโดยการขัดนวด บำรุงหน้า พอกหน้า ด้วยสมุนไพรสดหรือครีมทรีตเมนต์พร้อมอุปกรณ์ทันสมัยที่ใช้ให้ใบหน้าสวยเนียน กระชับ ลดริ้วรอย และการนวดบริเวณขมับสำหรับผ่อนคลายความเครียด
- บริการส่วนมือหรือแขน โดยวิธีการนวดด้วยน้ำมันที่มีกลิ่นหอมและบำรุงผิวสำหรับคนที่เมื่อยล้ากับการทำงานมาทั้งวัน
- บริการทั่วเรือนร่าง เช่น โปรแกรมเพชรบำบัดเป็นการถ่ายทอดพลังงานจากธรรมชาติของเพชรสู่ร่างกาย โดยนำเพชร 7 สีมาวางบนส่วนต่างๆของร่างกาย เน้นเฉพาะจุดที่สำคัญๆ ตั้งแต่บริเวณใบหน้า ไหล่ลงมาถึงลำตัว , บริการขัดผิวด้วยสมุนไพรจากธรรมชาติ เช่น น้ำผึ้ง งามาผิวผสมงาดำ , บริการนวดตัวด้วยสมุนไพร , นวดตัวแบบแผนโบราณ บริการอบตัวด้วยตู้อไคเมดะ และการบำบัดรักษาด้วยธรรมาบำบัด เช่น แช่ตัวในสระน้ำแร่ธาตุแรงดัน
- บริการส่วนขาและเท้า โดยวิธีการนวดด้วยน้ำมันที่มีกลิ่นหอมและบำรุงผิวสำหรับคนที่ต้องนั่งหรือเดินบ่อย
- บริการด้านอื่นๆ เช่น การฝึกนั่งสมาธิ การเล่นโยคะ พร้อมไปกับการบำบัดด้วยเสียงดนตรี
- บริการตรวจวัดสมรรถภาพของร่างกายโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านกระดูก (orthopedic)