

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้นำเงินตราต่างประเทศเข้ามาใช้จ่ายในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยก่อให้เกิดรายได้เงินตราต่างประเทศเช่นเดียวกับการส่งสินค้าออกช่วยชดเชยการขาดดุลการชำระเงินของประเทศและกระจายการพัฒนาความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ทั้งเป็นการเพิ่มการจ้างงานและกระจายรายได้ไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ยังเป็นการกระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยมี Multiplier Effect ในอัตราที่สูงและก่อให้เกิดการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2544 คณะรัฐมนตรี ภายใต้การนำของ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี (พ.ต.ท. ดร. ทักษิณ ชินวัตร) ได้มีมติให้ความเห็นชอบในหลักการโครงการเร่งด่วนเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยมอบหมายให้กระทรวงคมนาคมดำเนินการส่งเสริมให้เชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการบินไปยังจีนตอนใต้และตะวันตก และในที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเรื่องยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2545 นายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้กระทรวงคมนาคม ไปศึกษาปัญหาและอุปสรรคและกำหนดมาตรการส่งเสริมให้จังหวัดเชียงใหม่ ภูเก็ต หรือหาดใหญ่ และขอนแก่น หรืออุดรธานี หรืออุบลราชธานี เป็นศูนย์กลางการบิน และเพื่อเป็นการสนับสนุน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวรายงานผลการศึกษาของคณะทำงานในเรื่องความเป็นไปได้ในการเป็นศูนย์กลางการบินของท่าอากาศยานภูมินี้ พบว่า ในภาคใต้ ภูเก็ตมีศักยภาพมาก เพราะเป็นพื้นที่ที่มีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปอยู่แล้ว โดยไม่ต้องพึ่งพานักท่องเที่ยวในพื้นที่ใกล้เคียงในการสนับสนุนเพิ่มปริมาณจราจรทางอากาศ ส่วนภาคเหนือพบว่าเชียงใหม่เป็นจุดที่เหมาะสมมากที่สุด เนื่องจากมีจำนวนผู้โดยสารสูงสุดและมีเครือข่ายเชื่อมโยงไปยังต่างประเทศอยู่แล้วซึ่งรวมถึงสิงคโปร์และไทเป และเป็นจุดที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปท่องเที่ยว มีที่ตั้งอยู่ในบริเวณตอนกลางภาคเหนือตอนบนทำให้การเดินทางเชื่อมโยงไปยังจุดอื่นๆ ทั้งยังเป็นจุดที่มีธุรกิจการค้าหนาแน่นเหมาะสมที่จะเป็นจุดเชื่อมต่อไปยังจุดต่างๆที่เป็น Secondary points ในประเทศใกล้เคียงและในพื้นที่ลุ่มแม่น้ำโขงและเพื่อเป็นการส่งเสริมนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาการท่องเที่ยวไทย (จรรยา ตันจาศูรนต์, 2549)

สปาเป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้ประกาศให้สปาเป็นแหล่งพักผ่อนและท่องเที่ยวอันดับหนึ่งของไทย ทำให้จากที่แต่เดิมสปาถูกมองว่าเป็นสถานที่เฉพาะของบุคคลที่มีฐานะดีและมีชื่อเสียง ปัจจุบันกลับกลายเป็นสถานที่ให้บริการที่คนทุกระดับสามารถเข้าไปใช้บริการนวดเพื่อผ่อนคลายและบำบัดจนกลายเป็น “Life Style” ของชีวิตคนเมืองอีกรูปแบบหนึ่งและแม้กระทั่งในภาวะที่เศรษฐกิจทั่วโลกตกต่ำลง ธุรกิจสปาในประเทศไทยก็กลับมีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เป็นเพราะค่านิยมของคนในการดูแลสุขภาพของตนเองมากขึ้น รวมถึงสปาแต่ละแห่งเองก็มีการปรับปรุงรูปแบบเพื่อเอาใจใส่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุดเมืองหนึ่งของประเทศไทย ด้วยลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศ วัฒนธรรม และประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ ทำให้ในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวมาเยี่ยมชมนับล้านคน และส่งผลให้ธุรกิจสปาของจังหวัดเชียงใหม่มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า สปาเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวของประเทศและเป็นแหล่งสำคัญที่จะช่วยสร้างรายได้ให้กับจังหวัดเชียงใหม่

จะเห็นได้ว่าจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเปรียบเสมือนกับเป็นเมืองหลวงแห่งที่สองของประเทศ และมีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย รวมถึงมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมากมายแวะเวียนมาท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังพบว่า หน่วยธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมที่พัก ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว ล้วนเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการหลั่งไหลเข้ามาของนักท่องเที่ยว รวมถึงธุรกิจเพื่อสุขภาพที่กำลังเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว ซึ่งเห็นได้ชัดเจนว่าธุรกิจที่เป็นที่นิยมอันดับต้น ๆ ของผู้ประกอบการทั้งหลาย ก็คือ ธุรกิจสปา ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ใส่ใจกับสุขภาพได้เป็นอย่างดี จะเห็นได้ว่าในจังหวัดเชียงใหม่มีธุรกิจสปาหลายแห่ง ที่ต่างก็มีการสร้างจุดสนใจของธุรกิจของตนเพื่อดึงดูดลูกค้าแตกต่างกันไป

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้ประกาศให้สปาเป็นแหล่งพักผ่อนและท่องเที่ยวอันดับหนึ่งของไทย โดยนายจารุบุญ ภาณานนท์ ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานโตเกียว เผยว่า จากข้อมูลการสำรวจด้าน SPA Consumer Survey Asia เมื่อปลายปี พ.ศ.2546 โดยบริษัท Intelligent Spa Pte Ltd ของสิงคโปร์ ที่สำรวจจากชาวต่างชาติที่สนใจในเรื่องสปาของประเทศในภูมิภาคแปซิฟิก ปรากฏว่าประเทศไทยได้รับความนิยมว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางด้านสปาอันดับที่หนึ่ง รองลงมาตามลำดับคือ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ออสเตรเลีย และสิงคโปร์ นับว่าเป็นเกียรติและมีชื่อเสียงไปทั่วโลก นอกจากนี้ยังมีดารานักแสดงและนักร่อนระดับโลกเดินทางเพื่อใช้บริการสปาและพักผ่อนที่ประเทศไทยอยู่เสมอ เช่น อลิซเบท เฮอร์สรัย คู่สามีภรรยา (วิกตอเรีย และเดวิด เบ็คแฮม) และ มิค แจ็คเกอร์ เป็นต้น และทางรัฐบาลได้มี

การสนับสนุนโดยมีการกำหนดนโยบายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบริการสุขภาพของเอเชีย และจัดสรรงบประมาณปี พ.ศ.2547 - 2551 จำนวน 564.5 ล้านบาท ซึ่งกระทรวงสาธารณสุข โดย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี สนองนโยบายดังกล่าว และมีการ กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาในเป้าหมาย 3กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริการทางการแพทย์และทันตกรรม กลุ่มบริการสุขภาพ คือ สปาและนวดไทย และกลุ่มผลิตภัณฑ์สมุนไพร ที่คาดว่าจะภายใน 5 ปีนี้จะทำ รายได้จำนวน 210,815 ล้านบาท

นอกจากนี้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ยังร่วมผลักดันมาตรฐานสปา ขานรับนโยบายสาธารณสุขด้านสปาไทยก้าวไกลระดับโลก ญ.อัญญา คุณานุทัศน์ เจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่เปิดเผยว่า ตามประกาศมาตรฐานสปา แบ่งออกเป็น มาตรฐานสถานประกอบการ มาตรฐานผู้ดำเนินการ และมาตรฐานบริการ ดังนั้นสิ่งที่ ผู้ประกอบการเดิมและผู้ประกอบการใหม่ รวมถึงบุคลากรที่อยู่ในสายอาชีพธุรกิจสปา จะต้องทราบ คือ ระเบียบและการปรับตัวตามมาตรฐานที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อเป็นการยกระดับและจัดระเบียบ มาตรฐานสปาให้เท่าเทียมกัน เพื่อเตรียมความพร้อมผลักดันประเทศขึ้นเป็นเมืองหลวงสปาแห่ง เอเชียดังนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนและร่วมผลักดันมาตรฐานสปาของไทยให้ก้าวไกลสู่ระดับโลก ตามนโยบายของรัฐบาล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งมีหน้าที่ในการเชื่อมโยงเครือข่าย และตรวจสอบมาตรฐานและรับรองผลให้แก่สถานบริการสปาที่มาลงทะเบียนทั้งนี้ในส่วน มาตรฐานสำคัญของการรับรองสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพนั้นมีด้วยกันทั้งสิ้น 5 ด้านได้แก่ มาตรฐานการบริการ เพื่อทำการตรวจสอบการบริการว่ากิจกรรมนั้นมีการบริการครบถ้วนถูกต้อง มีคุณภาพตามหลักวิชาการตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้า ด้านบุคลากรก็เป็นอีกหนึ่งมาตรฐาน สำคัญ ซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบความรู้ความสามารถของบุคลากรในสถานประกอบการสปาเพื่อ สุขภาพว่ามีคุณสมบัติที่จะบริการลูกค้าได้อย่างปลอดภัยและประทับใจหรือไม่ ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ก็เป็นสิ่งที่จะต้องระมัดระวัง (ที่มา: หนังสือพิมพ์ออนไลน์ เชียงใหม่นิวส์, 6 กรกฎาคม 2553)

สปา มีจุดเริ่มต้นมาจากประเทศเบลเยียม นั่นคือ เมือง Spa ซึ่งเป็นแหล่งพักผ่อนทาง ธรรมชาติ มีบ่อน้ำร้อน มีบ่อน้ำเกลือ และมีสถานที่ท่องเที่ยว ทำให้มีผู้คนหลงใหลไปเที่ยวกัน อย่างมากมาย ตั้งแต่คริสต์ศตวรรษที่ 17 โดยปัจจุบันนี้เมือง Spa ก็ยังคงเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญ แห่งหนึ่งของประเทศเบลเยียม และคำว่า Spa ยังมาจากภาษาละตินว่า “Sanus Per Acqua” ซึ่ง หมายถึง การมีสุขภาพดีด้วยน้ำ นั่นคือ นำน้ำมาดูแลและบำบัดสุขภาพในรูปแบบต่างๆ เช่น อาบน้ำแร่ แช่น้ำนม หรืออบผิวด้วยไอน้ำ เป็นต้น การบำบัดด้วยน้ำนี้เป็นภูมิปัญญาและวัฒนธรรม ดั้งเดิมของชาวกรีกและชาวโรมัน ซึ่งในยุโรปได้รับเอาศาสตร์ชนิดนี้มาแพร่ขยายจนโด่งดัง

ไปทั่วโลก ในประเทศไทยได้มีการให้นิยามของสปาตามมติคณะอนุกรรมการมาตรฐานฝีมือแรงงานสาขาส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมว่า สปา หมายถึง สถานที่ที่มีบริการสุขภาพด้วยน้ำ โดยใช้น้ำแร่ น้ำทะเล น้ำสระ น้ำอาบ อบไอน้ำ อบสมุนไพร ประคบด้วยน้ำ หมักด้วยโคลน ออกกำลังกายในน้ำ ฯลฯ รวมทั้งเครื่องมือเกี่ยวกับน้ำ เช่น อ่างน้ำวน อบไอน้ำ/ชาวน้ำ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ฟันฟูและบำบัดโรคให้แก่ผู้ใช้บริการ ด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ คือ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส สปาในประเทศไทยเริ่มมีขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ.2536 โดยโรงแรมโอเรียนเต็ลได้จัดทำระบบสปาขึ้นมา ในชื่อโอเรียนเต็ลสปา (Oriental Spa) และมีการตั้งการให้บริการสปากระจายออกไปยังโรงแรมและรีสอร์ทในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลและภูเขา นอกจากนี้แล้วยังมีชีวาธรรม ซึ่งเป็น Destination Spa แห่งเดียวในประเทศไทย และได้รับการยกย่องว่ามีคุณภาพระดับโลก

ในปี พ.ศ.2546 – 2550 ธุรกิจสปา มีความเจริญรุ่งเรืองมาก และถูกถือว่าเป็นธุรกิจดาวรุ่งพุ่งแรงที่ส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวอย่างน่าสนใจมาก เนื่องจากมีรายได้รวมต่อปีราวๆ 500 - 600 ล้านบาท แต่ทว่าปัจจัยทางการเมืองหลาย ๆ อย่างที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 – 2552 ได้ก่อให้เกิดบรรยากาศในทางลบกับธุรกิจท่องเที่ยว เช่น ปัญหาการก่อการร้ายใน 3 จังหวัดภาคใต้, ปัญหาการแบ่งสีในการเมืองไทย และปัญหาโรคระบาดร้ายแรงสายพันธุ์ต่างๆ เป็นต้น ล้วนทำผลกระทบโดยตรงแก่นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะชาวต่างชาติ ซึ่งส่งผลให้ท่องเที่ยวในประเทศไทยซบเซาลง อย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งธุรกิจสปา รวมทั้งโอเอซิสสปาที่ถือว่าเป็นแขนงหนึ่งในธุรกิจการท่องเที่ยว มีรายได้ลดลงโดยเฉลี่ยกว่า 40 – 60 % และผู้ประกอบการสปาอื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่เน้นกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติก็ได้รับผลกระทบในส่วนของการรายได้กว่า 80% ดังนั้นจากปัจจัยที่เกิดขึ้น จึงส่งผลทางด้านลบกับธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่อย่างเห็นได้ชัด ซึ่งถือได้ว่าผลกระทบดังกล่าวเปรียบเสมือนการได้รับผลกระทบเป็นลูกโซ่มาจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น เมื่อนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ลดลง นั้นหมายถึงยอดจองโรงแรมในจังหวัดก็จะน้อยลงตามไปด้วย โดยเฉพาะธุรกิจภาคบริการก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบไปได้รวมทั้งธุรกิจสปาด้วย

นอกจากปัจจัยทางด้านการท่องเที่ยวแล้ว ธุรกิจสปานั้นยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมาย อาทิ เช่น การเกิดโรคระบาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากเชื้อโรคสายพันธุ์ใหม่ ย่อมทำให้นักท่องเที่ยวเกิดการลังเลที่จะเข้ามาใช้บริการสปา เนื่องจากอาจจะไม่มั่นใจในเรื่องของความปลอดภัยของสถานที่ อุปกรณ์ที่ใช้ รวมถึงพนักงานผู้ให้บริการ หรือ การผันผวนทางอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ตัวอย่างที่สามารถเห็นได้ในปีที่ผ่านมา คือ การอ่อนค่าลงของเงินดอลลาร์สหรัฐฯ เนื่องจากการล่มสลายของสถาบันทางการเงินหลายแห่ง ทำให้ประชากรในประเทศ

สหรัฐอเมริกา นั้นเกิดการล้งเลที่ จะใช้จ่ายในเรื่องของการท่องเที่ยวต่างประเทศ และ หันมาสนใจในเรื่องของค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันให้มากขึ้น อีกทั้งจำนวนการว่างงานที่เพิ่มขึ้นในต่างประเทศก็ทำให้เกิดผลกระทบโดยตรงกับการใช้จ่ายในธุรกิจท่องเที่ยวอีกด้วย

ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่เป็นผลโดยตรงกับการตัดสินใจใช้บริการสปา นั้นคือราคา ที่ค่อนข้างสูง เนื่องจากสปาที่ดีและมีเอกลักษณ์เป็นของตัวเองอย่าง โอเอซิสสปา ย่อมปรารถนาที่จะให้ประสบการณ์ที่ดีกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด แต่นั่นก็หมายถึงราคาที่ต้องสูงขึ้นตามบริการที่ดีขึ้นด้วย ปัจจัยดังกล่าวนี้มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยลองใช้บริการของ โอเอซิสสปามาก่อน เนื่องจากอาจจะยังไม่แน่ใจเรื่องความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการบริการ และจากการที่มีธุรกิจสปาเกิดขึ้นมากมายในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งยังเป็นที่ยินยอม ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โอเอซิสสปา ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อประโยชน์ต่อผู้ให้บริการที่จะนำผลของการศึกษาไปประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปาให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลในการกำหนดมาตรฐานการจัดการธุรกิจสปาแก่ภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการสปาด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โอเอซิส สปา จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โอเอซิส สปา จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการกำหนดมาตรฐานการจัดการธุรกิจสปา

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โอเอซิสสปา จังหวัดเชียงใหม่ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ผู้ให้บริการสนใจ และเลือกที่จะมาใช้บริการ รวมถึงการศึกษาระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยว่าสำคัญมากน้อยเพียงใด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานั้นเป็นกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการที่ โอเอซิสสปา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาธุรกิจต่อไป

1.4 นิยามศัพท์ทั่วไป

สปา หมายถึง สุขภาพที่มาจากน้ำ หรือ สุขภาพและการผ่อนคลายที่ได้จากน้ำ

โอเอซิส สปา หมายถึง สถานที่ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ประเภท Day Spa ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข และมาตรฐานในระดับสากล โดยเน้นการนวดแบบอัตลักษณ์ล้านนาไทย ซึ่งประกอบไปด้วยสัมผัสทั้ง 5 คือ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส

ปัจจัยทางการตลาด หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โอเอซิสสปา โดยใช้ส่วนประสมการตลาดบริการ (7Ps Service Marketing Mix) หรือ 7Ps อันได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product), ปัจจัยด้านราคา (Price), ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place / Distribution), ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion), ปัจจัยด้านบุคลากร (People), ปัจจัยด้านการสร้าง (Process), และนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โอเอซิสสปา จังหวัดเชียงใหม่
2. ได้ทราบถึงพฤติกรรมในการใช้บริการ โอเอซิสสปา จังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและดำเนินกิจการอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง และพัฒนาธุรกิจสปาให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง