

# DPU จัดประชุมวิชาการ Spa Manager

## Symposium สร้างเครือข่ายพัฒนาธุรกิจสปาสู่

### เวลเนส



ศูนย์บริการวิจัย ร่วมกับ วิทยาลัยการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จัดประชุมทางวิชาการ Medical and Wellness Service “Spa Manager Symposium” จัดขึ้นเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้และวิทยาการใหม่ๆ ในด้านวิชาการหรือวิชาชีพจากงานวิจัย เพื่อสร้างเครือข่ายและเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญของโครงการวิจัย รวมถึงแลกเปลี่ยนความรู้และข้อคิดเห็นที่แตกต่างซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

นพ.บรรจบ ชุณหสวัตติกุล คณบดีวิทยาลัยการแพทย์บูรณาการ CIM มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กล่าวว่าโครงการดังกล่าวเป็น โครงการศึกษาต่อเนื่องแก่เครือข่ายธุรกิจสปาสู่เวลเนส ที่ผ่านการอบรม Spa Manager ของมหาวิทยาลัยในช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมาทั้งหมด 9 รุ่น นำโดย ผศ.ดร.นพ.กฤษณ์ พรพิรุณ ซึ่งมีเนื้อหาที่น่าสนใจหลายรายการ จากคณาจารย์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ดังเช่น

การจัดกลุ่ม และการจัดทำมาตรฐานของเวลเนสและสปา โดย อาจารย์นภรัตน์ ศรีละพันธ์ ผู้อำนวยการสถาบันองค์ความรู้เวลเนส วิทยาลัยการแพทย์บูรณาการ กล่าวว่า “Wellness เป็นคำที่มีการพูดถึงและถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายจนติดอยู่ในกระแสสื่อปัจจุบัน ครอบคลุมไปถึงกลุ่มธุรกิจต่างๆ ที่มาสนับสนุนการใช้ชีวิตให้สุขสบายขึ้น อาทิ การแพทย์ การเดินทาง สปา ความงาม ฟิตเนส อาหารเสริม เทคโนโลยี การเงิน งานสถาปัตยกรรม และอื่นๆ แต่คนส่วนใหญ่ ก็ยังไม่เข้าใจในความหมายของ Wellness ว่าคืออะไรที่ชัดเจน งานวิจัยที่มหาวิทยาลัยกำลังขับเคลื่อนอยู่นี้จะชี้แจงให้เห็นถึงความหมาย ทิศทางและองค์ประกอบของ Wellness”

ผศ.ดร.เนืองวงศ์ ทวยเจริญ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ (CITE) กล่าวว่า “ปัจจุบันผู้ประกอบการสปาและเวลเนสมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งาน เช่น การใช้ tablet ในการลงทะเบียน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเรียกข้อมูลของลูกค้ามาดูย้อนหลังได้ และเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์แห่งความมีระดับและทันสมัยให้กับสถานประกอบการ นอกจากนี้ข้อมูลเหล่านี้ยังสามารถนำมาใช้ในการให้บริการลูกค้าแบบ Personalize ได้อีกด้วย โดยนำความรู้ทางศาสตร์การแพทย์แผนไทยมาให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพและนำบริการให้บริการสปาเป็นรายบุคคลอัตโนมัติ เพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าแต่ละคน”

รองศาสตราจารย์พินิจ ทิพยมณี คณบดีคณาจารย์ปริทัศน์ พนมยงค์ มาพูดถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา โดยกล่าวว่า “ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่อยู่ภายใต้การควบคุมกฎหมาย ปัจจุบันมีกฎหมายหลัก คือพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559 และยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ต้องนำมาใช้จริงอีก 17 ฉบับ”

อาจารย์กอบกิจ ประดิษฐ์ผลพานิช คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ หนึ่งในทีมวิจัย กล่าวว่า “ปัจจุบันการสื่อสารการตลาด ดิจิทัล มีความสำคัญต่อธุรกิจสปาและเวลเนส เพราะผู้ใช้บริการส่วนมาก เปิดรับสื่อจากการดูรีวิวด้านออนไลน์จากผู้ที่ใช้บริการมาแล้วหรือจากเพจรีวิวดังกล่าว และ นิยมสื่อสาร สอบถามทาง LINE Official Account ดังนั้นผู้ประกอบการ ธุรกิจต้องเตรียมโปรแกรมส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการช่วยกันรีวิวเสริมมากๆอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้พบว่าผู้ใช้บริการชอบที่จะเอ่ยชื่อผู้ให้บริการที่ตัวเองประทับใจเพื่อบอกต่อ การมีป้ายชื่อจะช่วยให้เกิดการบอกต่ออีกทางหนึ่ง”

การให้บริการของสถานประกอบการสปา ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ดร.รัฐศิลป์ รานอกภานุวัชร กล่าวว่า “สถานประกอบการรู้ว่า หลังจากลูกค้ามาใช้บริการแล้วมีความพึงพอใจอย่างไร จะทำให้การปรับปรุงการบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในครั้งต่อไป อย่างไรก็ตามที่ผ่านมากการสำรวจความพึงพอใจ มักใช้วิธีการสอบถาม ทำให้ยังไม่แน่ใจ และบางครั้งลูกค้าเกิดความเบื่อหน่ายที่ต้องคอยตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การประมวลผลภาพจากกล้องสมาร์ทโฟน หรือ แท็บเล็ต สามารถใช้ถ่ายภาพรูปหน้าลูกค้าหลังเข้ารับบริการ แล้วส่งไปประมวลผลวิเคราะห์ความรู้สึกสีหน้าอารมณ์ บนระบบคลาวด์ และผลที่ได้ส่งกลับมาแสดงที่หน้าจอ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต โดยสีหน้าอารมณ์ความรู้สึกที่ระบบวิเคราะห์ได้แก่ เสียใจ ตกใจ โกรธ ประหลาดใจ น่ารังเกียจ และมีความสุข ได้อย่างน่าสนใจ”

อาจารย์ชนิด จิ่งดำรงกิจ และ อาจารย์ นลินา องค์กรสิงห์ อาจารย์ประจำคณะศิลปกรรมศาสตร์ สาขาการออกแบบภายใน กล่าวว่า “ในเชิงของการจัดการพื้นที่ใช้สอยภายในสปา ขนาด ระยะและสัดส่วนเฟอร์นิเจอร์ที่เหมาะสมมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการนำไปสู่การออกแบบเชิงพื้นที่ภายในสปาที่ตอบสนองต่อความต้องการผู้ใช้งานจริง”

ภัทรา พลับเจริญสุข หัวหน้าหลักสูตรบูรณาการสุขภาพและความงาม กล่าวว่า “โภชนาการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการที่เราจะดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ทำให้อาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสมนั้นมีความสำคัญเพราะฉะนั้นงานวิจัยนี้จะเป็นแนวทางสำหรับการแนะนำการเลือกอาหารและเครื่องดื่มให้มีความเหมาะสมและตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละคนได้มากขึ้น”

การพัฒนาสปาสู่เวลเนสในปีที่ผ่านมามหาวิทยาลัยธุรกิจได้เปิดอบรม Spa Manager เพื่อสร้างมาตรฐานผู้บริหารสปา 9 รุ่น และกว่า 80% ของลูกศิษย์สามารถสอบได้ใบอนุญาตผู้ดำเนินการสปาของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขได้ วิทยาลัยการแพทย์บูรณาการซึ่งเป็นผู้จัดอบรมโดยมีเป้าหมายที่จะจัดการศึกษาต่อเนื่องเพื่อเสริมความรู้สปาสู่เวลเนสแก่ผู้เข้าร่วมอบรมให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ และได้สร้างเครือข่ายสปาสู่เวลเนสขึ้นแล้วตั้งแต่ปี 2018

งานนี้จึงจัด DPU Wellness Symposium ขึ้นพร้อมกันนั้นได้มอบโล่เกียรติยศ ไตรตรีงส์ (Tritroengs) ผู้เข้าร่วมที่ผ่านการอบรม Spa Manager ทั้งยังมีกิจกรรม การประกวด Costume Pitching ซึ่งเงินรางวัลกว่า 20,000 บาท ณ ห้องประชุมปรีดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต