

สถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในสถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ มีจำนวน 100 คน จากสถานประกอบการสปา 27 แห่ง ได้แก่

1. ชูวาสปา (Choowa Spa)
2. ซีเอสสปา (CS Spa)
3. แซมมี่ แอนด์ แซนดี้สปา (Sammy and Sandy)
4. เดอะแกรนด์ สปา แอนด์ ฟิตเนส คลับ (The Grand Spa and Fitness Club)
5. เดอะแกรนด์สปา โรงแรมเชอราตัน แกรนด์ สุขุมวิท (The Grande Spa, Sheraton Grande Sukhumvit Hotel)
6. เดอะวัน (The One)
7. ทีทรีสปา (Tea Tree Spa)
8. ธมนวรรณ สปา (Thamonwan Spa)
9. ทานทาราสปา (Tantara Spa) โรงแรมปทุมวันปริ้นเซส
10. นีลาสปา (Nila Spa)
11. บ้านนัชชา (Baan Natcha)
12. บาหลีสปา (Bali Spa) โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ก
13. เบเลซซาสปา (Bellezza Spa) Belloza
14. ปริมาไทย สปา (Prima Thai Spa)
15. พีเอสสปา (PS Spa)
16. ลักซาสปา (Luxa Spa, Hansar Bangkok Hotel)
17. โลตัสสปา (Lotus Spa)
18. โลตัสสปาออฟสยาม โรงแรมสยามซิตี (Lotus Spa of Siam, Siam City Hotel)
19. เวโรนิกา เนเชอรัล สปา (Valonika Natural Spa)
20. สปาไอแอม (Spa I am)
21. ซี-ดาหลา สปา (Sidalar Spa)
22. อรุณีสปา (Arunee Spa)
23. อรุษาสปา (Arusaya Spa)
24. อโรมาเวราสปา (Aromavera Spa)
25. ออเมอรัลสปา โรงแรมดิอเมอรัล (Emerald Spa, The Emerald Hotel)
26. โอเอซิสสปา (Oasis Spa)
27. ไอศวรรย์ เรสซิเดนทัล สปาแอนด์คลับ โรงแรมแกรนด์ไฮแอทเอราวัณ (i.sawan Residential Spa & Club, Grand Hyatt Erawan Hotel)

ตารางที่ 4.13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในสถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. ประเภทของสปา		
Day Spa	59	59.00
Hotel/Resort Spa	41	41.00
Destination Spa	0	0
รวม	100	100.00
2. ตำแหน่ง		
เจ้าของกิจการ	10	10.00
ผู้ดำเนินการ	20	20.00
ผู้ให้บริการ	70	70.00
รวม	100	100.00
3. เพศ		
หญิง	93	93.00
ชาย	7	7.00
รวม	100	100.00
4. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	4	4.00
25 – 30 ปี	27	27.00
31 – 35 ปี	21	21.00
36 – 40 ปี	21	21.00
41 – 45 ปี	13	13.00
มากกว่า 45 ปี	14	14.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง		
น้อยกว่า 1 ปี	13	13.00
1 – 3 ปี	38	38.00
4 – 5 ปี	22	22.00
6 – 10 ปี	19	19.00
11 – 15 ปี	3	3.00
มากกว่า 15 ปี	5	5.00
รวม	100	100.00
6. จำนวนบุคลากรในสถานประกอบการเฉลี่ยตามประเภทของสปา		
Day Spa เฉลี่ย	8 คน	

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
Hotel/Resort Spa เฉลี่ย 7 คน		
Destination Spa ไม่มี		
7. ประเทศในอาเซียนที่เป็นคู่แข่งหลักด้านสปาของไทย		
สิงคโปร์	13	13.00
อินโดนีเซีย	32	32.00
มาเลเซีย	6	6.00
ฟิลิปปินส์	2	2.00
ไม่ทราบ	41	41.00
อื่นๆ (จีน)	6	6.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภท Day Spa ร้อยละ 59.00 รองลงมาคือทำงานในสถานประกอบการสปาประเภท Hotel/Resort Spa คือร้อยละ 41.00 และกรุงเทพฯไม่มีในสถานประกอบการสปาประเภท Destination Spa

ด้านตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะทำงานในตำแหน่งผู้ให้บริการ คือร้อยละ 70.00 มากที่สุด รองลงมาคือตำแหน่งผู้จัดการ คือร้อยละ 20.00 และเจ้าของกิจการ ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือเพศหญิงมีร้อยละ 93.00 และเพศชายร้อยละ 7.00 ซึ่งส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 25-30 ปี มีร้อยละ 27.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-35 ปี และ อายุระหว่าง 36-40 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 21.00 อายุมากกว่า 45 ปี มีร้อยละ 14.00 อายุระหว่าง 41-45 ปี มีร้อยละ 13.00 และอายุน้อยกว่า 25 ปี มีเพียงร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามที่การทำงานที่สปาจะแตกต่างกันไป กล่าวคือ ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 1-3 ปี จะมีจำนวนมากที่สุด คือร้อยละ 38.00 รองลงมาคือผู้ที่ดำรงตำแหน่งระหว่าง 4-5 ปี มีร้อยละ 22.00 ผู้ที่ดำรงตำแหน่ง 6-10 ปี จะมีร้อยละ 19.00 ผู้ที่ดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 13.00 ผู้ที่ดำรงตำแหน่งมากกว่า 15 ปี มีร้อยละ 5.00 และผู้ที่ดำรงตำแหน่ง 11-15 ปี มีร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ในด้านจำนวนบุคลากรที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปา หากเฉลี่ยโดยแบ่งแยกตามประเภทของสปา พบว่า Day Spa จะมีจำนวนบุคลากรมากที่สุดคือเฉลี่ยอยู่ที่ 8 คน และ Hotel/Resort Spa มีจำนวนเฉลี่ยรองลงมา คือเฉลี่ยอยู่ที่ 7 คน ตามลำดับ และที่กรุงเทพฯไม่มี Destination Spa

สำหรับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคำถามว่าประเทศใดในอาเซียนที่ผู้ตอบคิดว่าเป็นคู่แข่งหลักด้านสปาของไทย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบว่าไม่ทราบ มีจำนวนมากที่สุด คือ

ร้อยละ 41.00 รองลงมาเป็นประเทศอินโดนีเซีย มีผู้ตอบร้อยละ 32.00 ประเทศสิงคโปร์ ร้อยละ 13.00 ประเทศมาเลเซียและประเทศอื่นๆ (ได้แก่ จีน เวียดนาม และพม่า) มีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 6.00 และอันดับสุดท้ายคือประเทศฟิลิปปินส์ คือร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันและความต้องการในอนาคตของอุปสงค์ด้านศักยภาพของสถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ

ตารางที่ 4.14 สรุปค่าสถิติเกี่ยวกับการรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงและความต้องการในอนาคตต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาใน จ.ภูเก็ตในภาพรวมทุกด้าน (N=100)

ศักยภาพของ สถานประกอบการสปา 7 ด้าน	ระดับความคิดเห็น					
	สภาพที่เป็นจริง			ความต้องการในอนาคต		
	\bar{X}	SD	แปลผล	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านการบริการ	3.93	0.55	มาก	4.70	0.39	มากที่สุด
2. ด้านบุคลากร	3.92	0.48	มาก	4.75	0.37	มากที่สุด
3. ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์	4.07	0.50	มาก	4.66	0.49	มากที่สุด
4. ด้านการจัดการองค์การ	3.96	0.62	มาก	4.67	0.57	มากที่สุด
5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.17	0.55	มาก	4.69	0.59	มากที่สุด
6. ด้านหลักสูตรและครูผู้สอน	3.79	0.72	มาก	4.63	0.68	มากที่สุด
7. ด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม	3.86	0.65	มาก	4.60	0.39	มากที่สุด

ตารางที่ 4.14 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงและความต้องการในอนาคตของศักยภาพสถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน สำหรับการรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริง สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ศักยภาพทั้ง 7 ด้าน ของสถานประกอบการของตนที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนั้น อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.93$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.92$) ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านการจัดการองค์การ ($\bar{X} = 3.96$) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.17$) ด้านหลักสูตรและครูผู้สอน ($\bar{X} = 3.79$) และด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ สำหรับค่าการกระจายของข้อมูล เมื่อพิจารณาถึงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จะมีค่าเฉลี่ยโดยรวมของข้อมูลทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.48 ถึง 0.72 แสดงว่า ค่าการกระจายของข้อมูลมีการกระจายน้อย นั่นคือโดยรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงของศักยภาพสถานประกอบการสปาของตนในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ใกล้เคียงกัน

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในอนาคตของศักยภาพสถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ ทั้ง 7 ด้าน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานประกอบการสปาของตนยังมีความต้องการในอนาคตเกี่ยวกับศักยภาพทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการ (\bar{X}

= 4.70) ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 4.75$) ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ($\bar{x} = 4.66$) ด้านการจัดการองค์การ ($\bar{x} = 4.67$) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 4.69$) ด้านหลักสูตรและครูผู้สอน ($\bar{x} = 4.63$) และด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม ($\bar{x} = 4.60$) สำหรับค่าการกระจายของข้อมูล เมื่อพิจารณาถึงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จะมีค่าเฉลี่ยโดยรวมของข้อมูลทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.37 ถึง 0.68 แสดงว่า ค่าการกระจายของข้อมูลมีการกระจายน้อย นั่นคือโดยรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความต้องการในอนาคตของศักยภาพสถานประกอบการสปาของตนในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ใกล้เคียงกัน

สำหรับรายละเอียดค่าสถิติและคำบรรยายเกี่ยวกับการรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันและความต้องการในอนาคตของอุปสงค์ด้านศักยภาพของสถานประกอบการสปาใน จ.ภูเก็ต แยกตามศักยภาพรายด้านทั้ง 7 ด้าน จะแสดงในตารางที่ 28 ถึง 34 ในภาคผนวก ก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันและความต้องการในอนาคตของอุปสงค์ด้านแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการของสถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ

ตารางที่ 4.15 สรุปค่าสถิติเกี่ยวกับการรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงและความต้องการในอนาคตของอุปสงค์ด้านแรงงานอาชีพ 5 ด้าน ในตำแหน่งผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ ในภาพรวมทุกด้าน (N=100)

อุปสงค์ด้านแรงงานอาชีพ 5 ด้าน	ระดับความคิดเห็น					
	สภาพที่เป็นจริง			ความต้องการในอนาคต		
	\bar{X}	SD	แปลผล	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านทักษะ	4.21	0.60	มากที่สุด	4.75	0.44	มากที่สุด
2. ด้านความรู้	4.09	0.65	มาก	4.76	0.45	มากที่สุด
3. ด้านความสามารถ	4.33	0.59	มากที่สุด	4.81	0.44	มากที่สุด
4. ด้านทัศนคติ	4.50	0.57	มากที่สุด	4.79	0.50	มากที่สุด
5. ด้านบุคลิกภาพ	4.56	0.50	มากที่สุด	4.77	0.61	มากที่สุด

ตารางที่ 4.15 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงและความต้องการในอนาคตของอุปสงค์ด้านแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน สำหรับการรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริง สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า อุปสงค์ด้านแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการทั้ง 5 ด้านในปัจจุบันนั้น อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านทักษะ ($\bar{x} = 4.21$) ด้านความรู้ ($\bar{x} = 4.09$) ด้านความสามารถ ($\bar{x} = 4.33$) ด้านทัศนคติ ($\bar{x} = 4.50$) ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{x} = 4.56$) ตามลำดับ สำหรับค่าการกระจายของข้อมูล เมื่อพิจารณาถึงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จะมีค่าเฉลี่ยโดยรวมของข้อมูลทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.50 ถึง 0.65 แสดงว่า ค่าการ

กระจายของข้อมูลมีการกระจายน้อย นั่นคือโดยรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงของอุปสงค์ด้านแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการทั้ง 5 ด้านใกล้เคียงกัน

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในอนาคตด้านแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานประกอบการสปาของตนยังมีความต้องการในอนาคตเกี่ยวกับแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านทักษะ ($\bar{x} = 4.75$) ด้านความรู้ ($\bar{x} = 4.76$) ด้านความสามารถ ($\bar{x} = 4.81$) ด้านทัศนคติ ($\bar{x} = 4.79$) ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{x} = 4.77$) ตามลำดับ สำหรับค่าการกระจายของข้อมูล เมื่อพิจารณาถึงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จะมีค่าเฉลี่ยโดยรวมของข้อมูลทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.44 ถึง 0.61 แสดงว่า ค่าการกระจายของข้อมูลมีการกระจายน้อย นั่นคือ โดยรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความต้องการในอนาคตด้านแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการทั้ง 5 ด้านใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.16 สรุปค่าสถิติเกี่ยวกับการรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงและความต้องการในอนาคตของอุปสงค์ด้านแรงงานอาชีพ 5 ด้าน ในตำแหน่งผู้ให้บริการของสถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ ในภาพรวมทุกด้าน (N=100)

อุปสงค์ด้านแรงงานอาชีพ 5 ด้าน	ระดับความคิดเห็น					
	สภาพที่เป็นจริง			ความต้องการในอนาคต		
	\bar{X}	SD	แปลผล	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านทักษะ	3.95	0.67	มาก	4.68	0.49	มากที่สุด
2. ด้านความรู้	3.94	0.64	มาก	4.64	0.59	มากที่สุด
3. ด้านความสามารถ	3.99	0.72	มาก	4.65	0.56	มากที่สุด
4. ด้านทัศนคติ	4.36	0.68	มากที่สุด	4.77	0.50	มากที่สุด
5. ด้านบุคลิกภาพ	4.43	0.58	มากที่สุด	4.76	0.41	มากที่สุด

ตารางที่ 4.16 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงและความต้องการในอนาคตของอุปสงค์ด้านแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ให้บริการของสถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน สำหรับการรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริง สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า อุปสงค์ด้านแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ให้บริการทั้ง 5 ด้านในปัจจุบันนั้น อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านทักษะ ($\bar{x} = 3.95$) ด้านความรู้ ($\bar{x} = 3.94$) ด้านความสามารถ ($\bar{x} = 3.99$) ด้านทัศนคติ ($\bar{x} = 4.36$) ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{x} = 4.43$) ตามลำดับ สำหรับค่าการกระจายของข้อมูล เมื่อพิจารณาถึงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จะมีค่าเฉลี่ยโดยรวมของข้อมูลทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.58 ถึง 0.72 แสดงว่า ค่าการกระจายของข้อมูลมีการกระจายน้อย นั่นคือ โดยรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงของอุปสงค์ด้านแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ให้บริการทั้ง 5 ด้านใกล้เคียงกัน

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในอนาคตด้านแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ให้บริการของสถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานประกอบการสปาของตนยังมีความต้องการในอนาคตเกี่ยวกับแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ให้บริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านทักษะ ($\bar{x} = 4.68$) ด้านความรู้ ($\bar{x} = 4.64$) ด้านความสามารถ ($\bar{x} = 4.65$) ด้านทัศนคติ ($\bar{x} = 4.77$) ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{x} = 4.76$) ตามลำดับ สำหรับค่าการกระจายของข้อมูล เมื่อพิจารณาถึงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จะมีค่าเฉลี่ยโดยรวมของข้อมูลทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.41 ถึง 0.59 แสดงว่า ค่าการกระจายของข้อมูลมีการกระจายน้อย นั่นคือ โดยรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความต้องการในอนาคตด้านแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ให้บริการทั้ง 5 ด้าน ใกล้เคียงกัน

สำหรับรายละเอียดค่าสถิติและคำบรรยายเกี่ยวกับการรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันและความต้องการในอนาคตของอุปสงค์ด้านแรงงานอาชีพของสถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ แยกตามรายด้านทั้ง 5 ด้าน จะแสดงในตารางที่ 35 และ 36 ในภาคผนวก ร

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงสถานประกอบการสปาในประเทศไทย จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงสถานประกอบการสปา โดยทำการแจกแจงความถี่ และจำแนกตามประเด็นต่างๆซึ่งแสดงได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ค่าความถี่ของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับการบริการ

ความคิดเห็น	ความถี่ของคำตอบ (n = 16)
1. ควรมีการเพิ่มประเภทของการบริการอื่นๆ เช่น ชาวน่า การอบสมุนไพร อบไอน้ำ โยคะ	4
2. ควรมีการควบคุมคุณภาพพนักงานให้บริการให้มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐาน	4
3. ควรมีการควบคุมคุณภาพสถานประกอบการให้มีมาตรฐาน	3
4. ควรมีการส่งเสริมผู้ให้บริการมีความรักในงานที่ทำอยู่ เพื่อให้การบริการดีขึ้น	2
5. ควรฝึกให้บุคลากรในสถานประกอบการสปามีทักษะในการตอบโต้ ให้ข้อมูล หรือสื่อสารกับลูกค้าเพื่อสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า	1
6. ควรมีทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า	1
7. ปัญหาด้านการแข่งขัน การตัดราคา ทำให้การให้บริการขาดคุณภาพ	1

จากตารางที่ 4.17 พบว่า จากแบบสอบถามภายในประเทศจำนวนทั้งหมด 400 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนคำถามปลายเปิดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพการบริการของสถานประกอบการสปาจำนวน 16 คน โดยตอบว่าควรมีการเพิ่มประเภทของการบริการอื่นๆ เช่น ชาวน่า การอบสมุนไพร อบไอน้ำ โยคะ และควรมีการควบคุมคุณภาพพนักงานให้บริการให้มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐาน มีจำนวนมากที่สุดเท่ากัน คือ 4 คน รองลงมาคือควรมีการควบคุมคุณภาพสถานประกอบการให้มีมาตรฐาน มีจำนวน 3 คน ควรมีการส่งเสริมผู้ให้บริการมีความรักในงานที่ทำอยู่ เพื่อให้การบริการดีขึ้น มีจำนวน 2 คน ควรฝึกให้บุคลากรในสถานประกอบการสปามีทักษะในการตอบโต้ ให้ข้อมูล หรือสื่อสารกับลูกค้าเพื่อสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า ควรมีทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า และปัญหาด้านการแข่งขัน การตัดราคา ทำให้การให้บริการขาดคุณภาพ มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน คือ 1 คนตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าความถี่ของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับบุคลากร

ความคิดเห็น	ความถี่ของคำตอบ (n = 60)
1. ขาดแคลนบุคลากรในสถานประกอบการสปา	25
2. บุคลากรขาดความรู้และทักษะต่างๆ เช่น ด้านภาษา ด้านกายวิภาคศาสตร์ จรรยาบรรณ และการบริการของผู้ให้บริการ	18
3. ผู้ให้บริการขาดการได้รับการสนับสนุนจากสถานประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ	10

ความคิดเห็น	ความถี่ของ คำตอบ (n = 60)
พัฒนาการทำงานในสปา	
4. ผู้ให้บริการขาดทัศนคติที่ดีต่องานบริการสปาและเพื่อนร่วมงาน	7

จากตารางที่ 4.18 พบว่า จากแบบสอบถามภายในประเทศจำนวนทั้งหมด 400 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนคำถามปลายเปิดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพบุคลากรของสถานประกอบการสปาจำนวน 60 คน โดยตอบว่าขาดแคลนบุคลากรในสถานประกอบการสปา มีจำนวนมากที่สุดคือ 25 คน รองลงมาคือบุคลากรขาดความรู้และทักษะต่างๆ เช่น ด้านภาษา ด้านกายวิภาคศาสตร์ จรรยาบรรณ และการบริการของผู้ให้บริการ มีจำนวน 18 คน ผู้ให้บริการขาดการได้รับการสนับสนุนจากสถานประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการทำงานในสปา มีจำนวน 10 คน ผู้ให้บริการขาดทัศนคติที่ดีต่องานบริการสปาและเพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 7 คนตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าความถี่ของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์

ความคิดเห็น	ความถี่ของ คำตอบ (n = 17)
1. ปัญหาเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานตั้งอยู่ในตำแหน่งไม่เหมาะสม	8
2. ควรปรับปรุงคุณภาพอุปกรณ์ เครื่องใช้ให้ทันสมัย	6
3. ควรมีการตรวจเช็ควัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	3

จากตารางที่ 4.19 พบว่า จากแบบสอบถามภายในประเทศจำนวนทั้งหมด 400 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนคำถามปลายเปิดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพเครื่องมือและอุปกรณ์ของสถานประกอบการสปาจำนวน 17 คน โดยตอบว่ามีปัญหาเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานตั้งอยู่ในตำแหน่งไม่เหมาะสม มีจำนวนมากที่สุดคือ 8 คน รองลงมาคือควรปรับปรุงคุณภาพอุปกรณ์ เครื่องใช้ให้ทันสมัย มีจำนวน 6 คน และเห็นว่าควรมีการตรวจเช็ควัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีจำนวน 3 คนตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าความถี่ของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับการจัดการองค์การ

ความคิดเห็น	ความถี่ของ คำตอบ (n = 14)
1. ผู้ประกอบการควรมีการจัดระบบการทำงานภายในสถานประกอบการให้ชัดเจน	5
2. ปัญหาด้านการลงทุน เช่น การจ้างพนักงานให้บริการ และค่าวัสดุอุปกรณ์ที่ราคาแพง	3
3. ปัญหาเรื่องการถูกแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดจากร้านนวด	2

ความคิดเห็น	ความถี่ของ คำตอบ (n = 14)
4. ปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กร และทำให้การทำงานผิดพลาด	1
5. ผู้ประกอบการธุรกิจสปาควรนำข้อเสนอแนะของพนักงานมาปรับปรุงอย่างจริงจัง	1
6. ผู้ประกอบการควรพัฒนาด้านการตลาดของธุรกิจสปา	1
7. ผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่อยู่ในบริเวณเดียวกันควรมีการรวมตัวกันในรูปแบบของกลุ่ม ชมรม หรือ สมาคม เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	1

จากตารางที่ 4.20 พบว่า จากแบบสอบถามภายในประเทศจำนวนทั้งหมด 400 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนคำถามปลายเปิดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพการจัดการองค์กรจำนวน 14 คน โดยตอบว่าผู้ประกอบการควรมีการจัดระบบการทำงานภายในสถานประกอบการให้ชัดเจนมีจำนวนมากที่สุดคือ 5 คน รองลงมาคือปัญหาด้านการลงทุน เช่น การจ้างพนักงานให้บริการ และค่าวัสดุอุปกรณ์ที่ราคาแพง จำนวน 3 คน ปัญหาเรื่องการถูกแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดจากร้านนวด จำนวน 2 คน และมีจำนวนเท่ากัน 4 ประเด็น โดยมีผู้ตอบประเด็นละ 1 คน คือปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กร และทำให้การทำงานผิดพลาด ผู้ประกอบการธุรกิจสปาควรนำข้อเสนอแนะของพนักงานมาปรับปรุงอย่างจริงจัง ผู้ประกอบการควรพัฒนาด้านการตลาดของธุรกิจสปา และผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่อยู่ในบริเวณเดียวกันควรมีการรวมตัวกันในรูปแบบของกลุ่ม ชมรม หรือ สมาคม เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ตารางที่ 4.21 ค่าความถี่ของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับสถานที่

ความคิดเห็น	ความถี่ของ คำตอบ (n = 22)
1. ควบคุมดูแลและรักษาความสะอาดภายในสถานประกอบการตลอดเวลา	9
2. ปัญหาสถานที่ประกอบการสปาที่คับแคบ ควรมีการขยายพื้นที่เพื่อสามารถรองรับลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น	8
3. ปัญหาเรื่องเสียงที่รบกวนลูกค้าขณะใช้บริการสปา	3
4. ควรมีการจำกัดจำนวนสถานประกอบการแอมแปง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี รวมทั้งความเข้าใจที่ถูกต้องของธุรกิจสปา	2

จากตารางที่ 4.21 พบว่า จากแบบสอบถามภายในประเทศจำนวนทั้งหมด 400 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนคำถามปลายเปิดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพสถานที่ของสถานประกอบการสปาจำนวน 22 คน โดยตอบว่าควบคุมดูแลและรักษาความสะอาดภายในสถานประกอบการตลอดเวลา มีจำนวนมากที่สุดคือ 9 คน รองลงมาคือปัญหาสถานที่ประกอบการสปาที่คับแคบ ควรมีการขยายพื้นที่เพื่อสามารถรองรับลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้นจำนวน 8 คน ปัญหาเรื่องเสียงที่รบกวนลูกค้า

ขณะใช้บริการสปาจำนวน 3 คน และควรมีการจำกัดจำนวนสถานประกอบการแอบแฝง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี รวมทั้งความเข้าใจที่ถูกต้องของธุรกิจสปาจำนวน 2 คนตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าความถี่ของปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับการสนับสนุนจากภาครัฐ

ความคิดเห็น	ความถี่ของคำตอบ (n = 26)
1. รัฐบาลควรให้การสนับสนุนเรื่องการตลาด การประชาสัมพันธ์ และการสร้างภาพพจน์ที่ดี รวมทั้งการสร้างมาตรฐานของธุรกิจสปา	17
2. รัฐบาลควรสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการอบรมเพิ่มพูนทักษะการบริการแก่ผู้ให้บริการและผู้ดำเนินการบางส่วน	3
3. รัฐบาลควรให้การสนับสนุนเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์สปารวมทั้งธุรกิจสปาอย่างจริงจัง	2
4. รัฐบาลควรมีบทบาทในการควบคุมจำนวนสถานประกอบการสปา	2
5. รัฐบาลควรกำหนดค่าตอบแทนแรงงานขั้นต่ำและผลประโยชน์ของผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปา	2

จากตารางที่ 4.22 พบว่า จากแบบสอบถามภายในประเทศจำนวนทั้งหมด 400 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนคำถามปลายเปิดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากภาครัฐ จำนวน 26 คน โดยตอบว่ารัฐบาลควรให้การสนับสนุนเรื่องการตลาด การประชาสัมพันธ์ และการสร้างภาพพจน์ที่ดี รวมทั้งการสร้างมาตรฐานของธุรกิจสปา มีจำนวนมากที่สุดคือ 17 คน รองลงมาคือรัฐบาลควรสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการอบรมเพิ่มพูนทักษะการบริการแก่ผู้ให้บริการและผู้ดำเนินการบางส่วน จำนวน 3 คน และมีจำนวนเท่ากัน 3 ประเด็น โดยมีผู้ตอบประเด็นละ 1 คน คือรัฐบาลควรให้การสนับสนุนเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์สปา รวมทั้งธุรกิจสปาอย่างจริงจัง รัฐบาลควรมีบทบาทในการควบคุมจำนวนสถานประกอบการสปา และรัฐบาลควรกำหนดค่าตอบแทนแรงงานขั้นต่ำและผลประโยชน์ของผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปาตามลำดับ