

ตอนที่ 2 ผลของการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลของการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากบุคคลที่เลือกสรรแล้วว่าเป็นผู้ที่รู้และมีประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดีซึ่งถือเป็นผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีแนวคำถามที่ได้เตรียมไว้ล่วงหน้าในแบบสัมภาษณ์ภาษาไทย (ภาคผนวก ค และ ง) และภาษาอังกฤษ (ภาคผนวก จ และ ฉ)

สำหรับบุคคลที่นักวิจัยได้ไปทำการสัมภาษณ์จะแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม (ภาคผนวก ช) ได้แก่ โดยผลการสัมภาษณ์ในตอนี่ 2 นี้ ประกอบด้วย

1. กลุ่มสถานประกอบการสปาในประเทศไทย ประกอบด้วย ผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา ใน จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย จ.ภูเก็ต และ จ.กรุงเทพฯ โดยผลการสัมภาษณ์ในกลุ่มนี้จะแบ่งออกเป็น

1.1 ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการ เกี่ยวกับความต้องการในศักยภาพ 7 ด้านของสถานประกอบการสปา

1.2 ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการ เกี่ยวกับความต้องการในแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ 5 ด้าน

1.3 ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการ เกี่ยวกับแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถานประกอบการสปาและแรงงานอาชีพของไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการสปาในอาเซียน

1.4 ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการ เกี่ยวกับการปรับตัวและแนวทางของสถานประกอบการสปาเพื่อยกระดับและส่งเสริมสถานประกอบการสปาไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพสปาในภูมิภาคอาเซียน

สำหรับความคิดเห็นในข้อ 1.3 และ 1.4 เป็นความคิดเห็นที่ได้จากคำถามที่ถามเสริมขึ้นมาเพื่อนำไปช่วยสนับสนุนข้อค้นพบซึ่งนำไปสู่ผลสรุปของงานวิจัยนี้

2. กลุ่มสถานประกอบการสปาในต่างประเทศ ประกอบด้วย ผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศสิงคโปร์ และบาหลี โดยผลการสัมภาษณ์ในกลุ่มนี้จะแบ่งออกเป็น

2.1 ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการเกี่ยวกับความต้องการในศักยภาพ 7 ด้านของสถานประกอบการสปา

2.2 ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการเกี่ยวกับความต้องการในแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ 5 ด้าน

2.3 ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการเกี่ยวกับความต้องการในแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ หลังจากที่มีการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี พ.ศ. 2558

สำหรับความคิดเห็นในข้อ 2.3 เป็นความคิดเห็นที่ได้จากคำถามที่ถามเสริมขึ้นมา เพื่อนำไปช่วยสนับสนุนข้อค้นพบ ซึ่งจะช่วยนำไปสู่ผลสรุปของงานวิจัยนี้

3. กลุ่มเครือข่ายผู้ประกอบการสปาในประเทศไทย ประกอบด้วยผู้บริหารของ สมาคมสปา สมาพันธ์สปา สมาคมสปาในท้องถิ่นต่างๆ ใน จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย จ.ภูเก็ต และ จ.กรุงเทพฯ โดยผลการสัมภาษณ์ในกลุ่มนี้จะแบ่งออกเป็น

3.1 ความคิดเห็นของเครือข่ายผู้ประกอบการสปาเกี่ยวกับความต้องการในศักยภาพ 7 ด้านของสถานประกอบการสปา

3.2 ความคิดเห็นของเครือข่ายผู้ประกอบการสปาเกี่ยวกับความต้องการในแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ 5 ด้าน

3.3 ความคิดเห็นของเครือข่ายผู้ประกอบการสปาเกี่ยวกับแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาแรงงานอาชีพของไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการสปาในอาเซียน

3.4 ความคิดเห็นของเครือข่ายผู้ประกอบการสปาเกี่ยวกับแนวทางในการยกระดับและส่งเสริมสถานประกอบการสปาไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพสปาในภูมิภาคอาเซียน

สำหรับความคิดเห็นในข้อ 3.3 และ 3.4 เป็นความคิดเห็นที่ได้จากคำถามที่ถามเสริมขึ้นมา เพื่อนำไปช่วยสนับสนุนข้อค้นพบ ซึ่งจะช่วยนำไปสู่ผลสรุปของงานวิจัยนี้

4. กลุ่มเครือข่ายผู้ประกอบการสปาในต่างประเทศ ประกอบด้วยผู้บริหารของสมาคมสปา และสถาบันที่สนับสนุนการผลิตบุคลากรด้านสปาในประเทศสิงคโปร์ และบาห์ลี โดยผลการสัมภาษณ์ในกลุ่มนี้จะแบ่งออกเป็น

4.1 ความคิดเห็นของเครือข่ายผู้ประกอบการสปาเกี่ยวกับความต้องการในศักยภาพ 7 ด้านของสถานประกอบการสปา

4.2 ความคิดเห็นของเครือข่ายผู้ประกอบการสปาเกี่ยวกับความต้องการในแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ 5 ด้าน

ผลการสัมภาษณ์

1. กลุ่มสถานประกอบการสปาในประเทศไทย

1.1 ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการ ของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยเกี่ยวกับความต้องการในศักยภาพ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านการจัดการองค์การ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านหลักสูตรและผู้สอน และด้านสถานที่ สื่อและอุปกรณ์ฝึกอบรม ของสถานประกอบการสปา ใน จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย จ.ภูเก็ต และ จ.กรุงเทพฯ

ตารางที่ 4.37 สรุปความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย
เกี่ยวกับความต้องการในศักยภาพด้านการบริการ

ด้านที่ 1: ด้านการบริการ	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
จ.เชียงใหม่	<p>1. ในด้านการบริการของสถานประกอบการสปาในเชียงใหม่ยังแข่งขันกับสปาของภาคอื่นได้ แต่ยังมีความต้องการผู้ให้บริการที่ยังมีไม่เพียงพอ สปาในเชียงใหม่หลายแห่งมีผู้ให้บริการที่ทำงานเต็มเวลาน้อยมาก เช่น บางแห่งมีเพียง 4 คนในทุกตำแหน่ง แต่กลับมีผู้ให้บริการที่เป็น Freelance ในเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า และสปาบางแห่งก็ไม่ต้องจ้างผู้ให้บริการ Freelance ซึ่งส่งผลให้การบริการลูกค้าทำได้ไม่เต็มที่ ส่วนสปาที่หันไปจ้างผู้ให้บริการ Freelance ก็ทำให้คุณภาพการบริการของสปานั้นลดลงและไม่ได้มาตรฐานตามที่ตั้งไว้</p> <p>2. ผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการที่มีความรู้เกี่ยวกับสปาในเชียงใหม่ยังมีน้อย การบริการจึงยังมีข้อบกพร่อง คุณภาพการบริการลดลง ถึงแม้จุดแข็งคนไทยคือยิ้มแย้มแจ่มใส แต่มาตรฐานการบริการยังไม่ถึงระดับที่ลูกค้าบางคนคาดหวังไว้ สถานประกอบการสปาบางแห่งยังมีความต้องการให้การบริการของตนมีความประณีตและดีขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากต้องการพัฒนาเป็นสปาในระดับ High-end จึงต้องยกระดับการบริการให้สูงขึ้นเพื่อให้บริการลูกค้าระดับพรีเมียมให้ได้</p> <p>3. การบริการโดยทั่วไปของสปาในเชียงใหม่หลายแห่งยังต้องพัฒนาการบริการอยู่อีกมาก เนื่องจากมาตรฐานของสปาตกลงเป็นผลมาจากการพัฒนาบุคลากรสปาที่ไม่ต่อเนื่อง สาเหตุหนึ่งมาจากบุคลากรในสปามีการลาออกบ่อย สปาบางแห่งยังไม่มีผู้ดำเนินการมาแล้ว 3 เดือน นอกจากนี้ ผู้ให้บริการบางคนก็ลาออกตามผู้ดำเนินการไปด้วย ทำให้สถานประกอบการสปาต้องมาฝึกใหม่ ทำให้การบริการของสปาหลายแห่งยังไม่ทัดเทียมหากเปรียบเทียบกับสปาในระดับมีอาชีพ เช่น ชีวาสม และ โอเอซิส เป็นต้น</p> <p>4. Day Spa บางแห่งยังต้องการพัฒนาด้านการบริการให้มีบริการที่ไม่เหมือนสปาอื่น เพราะมีความเห็นว่าหัวใจของ Day Spa จะเน้นการบริการที่ต้องมีจุดเด่น มีจุดขาย เน้นการใช้สมุนไพร การนวดแบบโบราณ นวดวิถีไทย ขายความเป็นไทย ขายตัวตนของสปาเอง เช่น ที่ลานนาคำสปามีนวดสันปันนา ที่โอเอซิสสปามีนวด โกลเด้น ล้านนา (ซึ่งเป็น Four Hands Massage) เป็นต้น</p>
เกาะสมุย	<p>1. สปาหลายแห่งบนเกาะสมุยยังเห็นว่าตนยังมีความต้องการพัฒนาด้านการบริการอยู่ตลอดเวลา หากมีข้อบกพร่องที่ใด ก็ต้องรีบแก้ไขทันที เนื่องจากเห็นว่าความต้องการ</p>

<p>ด้านที่ 1: ด้านการบริการ</p>	<p>ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา</p>
	<p>ของลูกค้าไม่มีที่สิ้นสุด วิธีแก้ไขคือเจ้าของกิจการหรือผู้ดำเนินการต้องพยายามนำผู้ให้บริการไปดูงานที่สปาอื่นให้บ่อยขึ้นว่าเป็นอย่างไร แล้วนำกลับมาประชุมร่วมกัน แบ่งปันความคิดเห็นร่วมกัน หากมีสิ่งใดที่ดีก็ควรนำกลับมาปรับปรุงและนำมาพัฒนาให้ดีขึ้น แต่ต้องไม่ใช่การลอกเลียนแบบผู้อื่น</p> <p>2. ต้องการพัฒนาด้านการทรีทเมนต์ให้เป็น Signature ของตนเองให้ได้ เพื่อให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง มีความหรูหรา และน่าสนใจมากยิ่งขึ้น โดยควรเน้นแนวโน้มที่กำลังเป็นที่นิยมคือใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็น Organic ซึ่งเป็นที่กล่าวถึงและนิยมมากในขณะนี้</p> <p>3. การตลาดของสปาบนเกาะสมุยเพื่อการแข่งขันทำยากมาก เพราะการแข่งขันรุนแรง จำเป็นต้องมีการพัฒนาการบริการของสปาตนเองให้โดดเด่นกว่าคู่แข่งให้ได้ จึงจะสามารถอยู่รอดได้</p> <p>4. สำหรับ Destination Spa บนเกาะสมุยยังต้องการให้มีการเพิ่มการบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายมากขึ้น เช่น คนที่บาดเจ็บมา จะให้บริการอย่างไรให้ดีขึ้น และยังต้องการเพิ่มแผนก Physical Therapy หรือ Physiotherapy (PT) เพื่อช่วยลูกค้าในการบำบัดรักษา นวดกดตามจุดต่างๆของลูกค้าอย่างมืออาชีพ แต่ต้องการผู้ให้บริการที่ต้องผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดีทั้งจากกระทรวงสาธารณสุขและการฝึกอบรมภายในของทางสปาเอง</p> <p>5. ต้องการรักษาระดับการให้บริการไม่ให้ตกต่ำลงกว่าเดิม และต้องพัฒนาให้ดีขึ้นไปเรื่อยๆ เพราะการรักษามาตรฐานของการบริการนั้นทำยากมาก เช่น เมื่อได้ Spa Grading ระดับ Gold ได้รางวัลกินรี ได้รางวัล The Best Service Provider แล้วจะทำอย่างไรที่จะรักษารางวัลเหล่านี้ไว้ให้ได้และทำให้ดีขึ้นไปได้เรื่อยๆ</p> <p>6. การบริการและการนวดของผู้ให้บริการคนไทยโดยรวมนั้นดีอยู่แล้ว แต่สิ่งที่ยังแข่งขันกับบาหลีไม่ได้ คือการให้บริการด้านข้อมูลซึ่งเป็นการให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการสปาที่ยังไม่ดี ซึ่งการให้คำปรึกษาถือว่าเป็นเรื่องสำคัญสำหรับลูกค้าสปามาก ส่วนหนึ่งอาจมาจากภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการยังไม่ดี ส่งผลให้การบริการลูกค้าในด้านนี้ยังไม่ดีพอ</p> <p>7. สถานประกอบการสปายังต้องการพัฒนาด้านการบริการให้ดีขึ้นเรื่อยๆ โดยไม่หยุดนิ่ง ทั้งมาตรฐานเบื้องต้นของกระทรวงสาธารณสุขและ Spa Grading เพื่อให้สามารถแข่งขันในธุรกิจนี้ได้</p>
<p>จ.ภูเก็ต</p>	<p>1. ต้องการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการให้มีความแตกต่างและดีขึ้น เนื่องจาก</p>

<p>ด้านที่ 1: ด้านการบริการ</p>	<p>ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา</p>
	<p>ทุกสปาขายผลิตภัณฑ์และการบริการที่คล้ายๆกัน ซึ่งในที่สุดก็ต้องไปแข่งขันกันในด้านราคา เมื่อราคาลดลง คุณภาพก็ต้องลดลงตาม จึงควรพัฒนาการบริการของตนเองให้มี Signature เป็นของตนเองอยู่ตลอดเวลาโดยไม่หยุดนิ่ง เพื่อให้มีความแตกต่าง ไม่ให้เหมือนกับสปาทั่วไป</p> <p>2. ต้องการการพัฒนารูปแบบสปาที่มีอัตลักษณ์ของภูเก็ต การให้บริการสปาของภูเก็ตยังขาดอัตลักษณ์และกลิ่นอายความเป็นภูเก็ต เพราะภูเก็ตยังไม่มีอัตลักษณ์สปาของภูเก็ต สปาบางแห่งใช้การตกแต่งในรูปแบบ Chino-Portuguese ไม่ว่าจะเป็นสถาปัตยกรรมภายใน เครื่องใช้และสิ่งของที่ใช้ในการให้บริการ</p> <p>3. ต้องการพัฒนาอัตลักษณ์ของ จ.ภูเก็ต เนื่องจากอัตลักษณ์ของ จ.ภูเก็ตยังจับต้องไม่ได้ เพราะ จ.ภูเก็ตมีความหลากหลาย ทั้งทะเลและเมือง ซึ่งทะเลก็จะเป็น Tropical เมืองก็จะเป็น Chino-Portuguese โดยสปาบางแห่งก็มีทำไปบ้างแล้ว คือการตกแต่งในรูปแบบ Chino-Portuguese การใส่เครื่องแบบพนักงานในชุดบาบ๋า-ย่าหยา แต่ก็ยังไม่ชัดเจนเหมือนทาง จ.เชียงใหม่</p> <p>4. ต้องการพัฒนาด้านการบริการไปเรื่อยๆ และจะหยุดไม่ได้ เพราะมีการแข่งขันสูง โดยสปาต้องการพัฒนา Signature ให้เป็นของสปาเอง ขณะที่ Day Spa บางแห่งก็ต้องการทำ Thai Boxing Massage ซึ่งกำลังคิดค้นอยู่</p> <p>5. ต้องการกระจายปริมาณความต้องการของลูกค้าในแต่ละวัน เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ การขายสปาผ่านตัวแทนท่องเที่ยวจะมีความต้องการในแต่ละวันที่คล้ายกันคือไม่กระจาย การเข้ามาใช้บริการสปาจะเป็นช่วงเดียวกันหมดคือช่วงเย็นหลังจากกลับจากการเที่ยวเกาะ สปาจะว่างในครึ่งวันเช้า ซึ่งบางครั้งลูกค้ามา 600 คนพร้อมๆกัน ทำให้การบริการลูกค้าเกิดปัญหา ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเพียงพอ</p> <p>6. สปาที่มีขนาดใหญ่ก็ยังคงต้องการการพัฒนาด้านการบริการอีก บางแห่งมองว่าการบริการยังไม่ดีพอ เนื่องจากลูกค้าเป็นกลุ่มที่ใหญ่มาก การบริการไม่ทั่วถึงและมักคุเทศก์จะผูกขาดเรื่องการให้คำปรึกษาลูกค้า ซึ่งทางสปาไม่มีโอกาสให้คำปรึกษาลูกค้าเลย มักคุเทศก์จะแปลเมนูต่างๆให้ลูกค้า แนะนำ Package ที่ตนเองได้ค่าคอมมิชชั่นสูง</p>
<p>จ.กรุงเทพฯ</p>	<p>1. ต้องการแหล่งเงินทุนที่มีดอกเบี้ยต่ำ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการของสปาให้ดีขึ้น</p> <p>2. ต้องการให้มีการกำหนดมาตรฐานและระดับคุณภาพของการให้บริการของสปาแต่</p>

ด้านที่ 1: ด้านการบริการ	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
	<p>ละแห่งให้ชัดเจน เช่น ระดับ A⁺ A B⁺ B เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าจะได้ทราบและเลือกใช้ได้ตามความต้องการและตามระดับราคา</p> <p>3. ลูกค้าสุขภาพสตรีมักจะให้ความสำคัญกับสรีระและความงามมากกว่าการผ่อนคลาย ทำให้สถานประกอบการด้านความงามจึงเป็นคู่แข่งทางการค้าที่สำคัญของสปาเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ ยังมีคลินิกความงามที่มีการบริการที่คล้ายคลึงกัน เช่น โปรแกรมการนวดสลิมาอ็อป ดังนั้น สปาบางแห่งจึงต้องการเพิ่มแผนกที่เกี่ยวกับการเสริมสวยและความงามเข้าไปด้วย เช่น นวดหน้า ทำผม ทำเล็บ แต่งหน้า ลดน้ำหนัก เพิ่มให้ครบวงจรในการให้บริการลูกค้าสุขภาพสตรีเพื่อให้สามารถแข่งขันได้</p>

ตารางที่ 4.38 สรุปความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยเกี่ยวกับความต้องการในศักยภาพด้านบุคลากร

ด้านที่ 2: ด้านบุคลากร	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
จ.เชียงใหม่	<p>1. ปัญหาหลักคือการขาดแคลนผู้ให้บริการ โดยเฉพาะสปาบางแห่งที่ตั้งอยู่ห่างไกลเมืองแต่เป็นระดับ 5 ดาว ก็มีผู้ให้บริการเพียงคนเดียว และขณะนี้คู่แข่งก็มีจำนวนมาก ทำให้ทุกสปาต้องคิดถึง Signature ของตนเองเพื่อเป็นจุดขายให้ได้ เมื่อบุคลากรไม่พอ ทำให้สปาจำเป็นต้องใช้ผู้ให้บริการที่เป็น Freelance เข้ามาเสริม แม้แต่สปาในโรงแรม 5 ดาวก็ตาม สปาบางแห่งเป็นกังวลเรื่องมาตรฐานและ Signature ของตนเอง ทำให้ต้องคัดสรรผู้ให้บริการที่เป็น Freelance มีอาชีพที่จะไม่นำเอาความลับของสปาแต่ละแห่งไปบอกต่อกันว่าเป็นอย่างไร ต้องรักษาความลับของสปาที่ว่าจ้างด้วย ขณะที่ครูผู้สอนก็ไม่ต้องนำเอา Signature ของที่อื่นมาสอนที่สปาอีกทีหนึ่ง</p> <p>2. กรณีที่เป็น Destination Spa ความต้องการบุคลากรด้านแพทย์และพยาบาลจะสูงมาก เพราะหลังจากที่ลูกค้าจะเลือกเมนูสปา แพทย์เป็นผู้แนะนำว่าเหมาะสมหรือไม่ หากไม่เหมาะสมก็จะแนะนำให้เปลี่ยนเมนู เมนูที่นิยมมาก คือ การ Detox รองลงไปจะเป็นการลดน้ำหนักซึ่งใช้เวลา 5 วัน ปรับอาหาร สมดุลจิตใจ 10 วัน ซึ่งมีราคาค่อนข้างสูงประมาณแสนกว่าบาท กลุ่มลูกค้าจะไม่ใช้กลุ่มตลาดผ่อนคลาย แต่เป็น Healing Program Detox ให้บริการครบวงจรทั้งร่างกายและจิตใจ ภายในเป็นการล้างตับล้างไต ล้างสารพิษตกค้างให้กระจายตัวขับล้างออกไป อาหารจะเป็นอาหาร Detox รวมทั้ง Abdominal Detox มีการทำ Fasting ด้วยการดื่มน้ำผลไม้และ Clay รวมทั้งงดอาหาร สำหรับการลด</p>

ด้านที่ 2: ด้านบุคลากร	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
	<p>น้ำหนักก็ต้องทำ Detox ด้วย เพราะต้องขับสารพิษที่ตกค้างในเลือดออก มีการใช้วารีบำบัดเข้ามาช่วยโดยการให้ออกกำลังภายในน้ำ จะเห็นว่า Destination Spa จึงมีจำนวนน้อยมากในแต่ละจังหวัดท่องเที่ยวของไทย เนื่องจากต้องการเงินลงทุนที่สูงมากแล้วยังต้องการบุคลากรด้านแพทย์และพยาบาลจำนวนมาก ที่ต้องมีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านอย่างแท้จริงอีกเป็นจำนวนมาก</p> <p>3. การขาดแคลนบุคลากรสปาเป็นปัญหาหลัก ทำให้สปาทุกแห่งพยายามดึงคน โดยการแข่งกันปรับฐานเงินเดือนและแข่งกันในเรื่องสวัสดิการ นอกจากนี้ การเติบโตในการทำงานที่สปาของไทยมีจำกัด บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการไปทำงานต่างประเทศ ทำให้สปาหลายแห่งจำเป็นต้องสรรหาคนในท้องถิ่นที่มีครบครันแล้ว เพราะจะทำให้มีการเคลื่อนย้ายที่ลดลง ต่างจากคนโสดที่มีการย้ายงานบ่อยกว่า สปาบางแห่งที่จำเป็นต้องใช้ผู้ให้บริการ Freelance ก็จะมีพยายามคัดเฉพาะผู้ที่มีคุณสมบัติพร้อม หากเป็นสปาในโรงแรมก็จะผ่านกระบวนการของฝ่ายบุคคลของทางโรงแรมมาก่อน มีการทดสอบทักษะ การสอนการพูดกับลูกค้า และคัดเลือกผู้ให้บริการที่มีประกาศนียบัตรของกระทรวงสาธารณสุข เพราะสปาหลายแห่งก็ยังห่วงภาพลักษณ์ของตนเอง</p> <p>4. สำหรับด้านบุคลากรสปา ปัญหาคือผู้ให้บริการขาดแคลน มีการเข้าออกจากงานสูงมาก หากมีโรงแรมมาเปิดใหม่หรือสปามาเปิดใหม่และหากให้ค่าจ้างสูงกว่าก็จะลาออกไปสมัครงานใหม่กัน และหากมีการส่งไปทำงานต่างประเทศก็จะไปต่างประเทศกันหมด โดยสปาก็ห้ามไม่ได้เพราะเป็นสิทธิของแต่ละบุคคล และแต่ละคนก็มีความจำเป็นด้านการเงินที่ไม่เท่ากัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบงานของสปาแห่งนั้นๆ นอกจากนี้ หากทางสปาส่งผู้ให้บริการไปอบรมที่ทางภายนอกจัดขึ้น เมื่อผู้ให้บริการไปพบกับผู้ให้บริการจากสปาแห่งอื่นที่ส่งมาอบรมเช่นกัน ก็มักจะชวนกันลาออกไปทำงานที่อื่น ทำให้สถานประกอบการสปาบางแห่งก็ไม่ค่อยอยากส่งผู้ให้บริการไปเรียนที่กระทรวงสาธารณสุขหรือที่ทางกรมพัฒนาฝีมือแรงงานจัดฝึกอบรม เพราะเมื่อพ้นระยะทดลองงานได้ไม่นาน เช่น 4 เดือน ก็จะลาออกไป ในความเป็นจริงทางสปาเองก็ต้องการจะส่งพนักงานของตนออกไปอบรมเพื่อยกระดับ แต่ก็เกิดกรณีดังกล่าวบ่อยครั้ง และหากไม่ส่งไป ผู้ให้บริการก็มักจะบ่นว่าเพราะเหตุใดจึงไม่ส่งไปและสปาแห่งอื่นก็ยังส่งไป ทำให้สปาที่ไม่ส่งไปดูเหมือนเป็นสปาที่มีหัวหน้างานที่ใจแคบต่อพนักงาน</p> <p>5. การขาดแคลนบุคลากรที่เป็นผู้ให้บริการ สปาหลายแห่งมีทั้งพนักงานที่</p>

ด้านที่ 2: ด้านบุคลากร	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
	<p>ทำงานเต็มเวลาและ Freelance โดยจะคัด Freelance ที่มีฝีมือทำงานเพื่อไม่ให้เสียชื่อเสียง แต่หากถ้ามีกรู๊ปทัวร์ลง ผู้ให้บริการก็จะไม่เพียงพอทั้งพนักงานประจำและ Freelance เพราะหากสปาต้องการเรียกผู้ให้บริการ Freelance ในช่วงเวลาที่ตรงกันกับสปาแห่งอื่น ผู้ให้บริการที่มีฝีมือดีก็จะหายากและมีไม่เพียงพอ</p>
<p>เกาะสมุย</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. สปาของโรงแรมบางแห่งต้องการผู้ให้บริการที่มีความรู้และคุณสมบัติเฉพาะ เช่น มีการนวดโดยใช้จักรเป็นพลังบำบัด การนวดหิน เป็นต้น ทำให้บางครั้งต้องจ้างผู้เชี่ยวชาญมาจากยุโรป ซึ่งก็มีค่าตัวสูงมาก 2. ต้องการให้บุคลากรมีสถานที่สำหรับฝึกและพัฒนาฝีมือ แม้ว่าจะมีสถานประกอบการสปาเปิดกันค่อนข้างมาก แต่ก็ไม่ค่อยมีการจัดฝึกอบรมหรือสถานที่ให้ฝึกพัฒนาฝีมือผู้ให้บริการ 3. เนื่องจากสปาบนเกาะสมุยมีจำนวนมาก ทำให้ผู้ให้บริการมีตัวเลือกในการทำงานมาก การเปลี่ยนงานบ่อยส่งผลให้มาตรฐานการบริการของสปาไม่นิ่ง เมื่อเปลี่ยนงานบ่อยก็ต้องไปทำงานในสปาที่มีมาตรฐานที่แตกต่างกัน ซึ่งแต่ละแห่งก็จะมีมาตรฐานเป็นของตัวเอง บางครั้งการรับพนักงาน Freelance เข้ามาทำงานในสปาเมื่อผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ ก็จำเป็นที่สปาจะต้องตรวจสอบมาตรฐานของพนักงานเหล่านี้ให้ดีด้วยว่าคุณสมบัติมีเพียงพอหรือไม่ 4. ต้องการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากร ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะมีปัญหาในเรื่องของการที่มีทรัพยากรบุคลากรรั่วไหลมาก ซึ่งไม่ใช่เฉพาะแต่ที่อยู่บนเกาะสมุยแล้ว เปลี่ยนงานกันเองบนเกาะเป็นจำนวนมากเท่านั้น แต่ก็ยังมีที่ออกไปทำงานที่ต่างประเทศอีกเป็นจำนวนมากด้วย 5. ผู้ให้บริการมีการเข้าออกงานกันบ่อยมากและมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ แม้จะมีการเซ็นสัญญา ก็ยังไม่สามารถเหนี่ยวรั้งเอาไว้ได้ การเข้าออกจากงานบ่อยทำให้สปาไม่มีประสิทธิภาพ ต้องหันไปพึ่งผู้ให้บริการที่เป็น Freelance เพิ่มขึ้น 6. ต้องการเพิ่มความสำคัญของการพัฒนาฝีมือแรงงานของผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้สปาแข่งขันและอยู่รอดได้ 7. การพัฒนาผู้ให้บริการยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และมีการไหลของบุคลากรจากแห่งหนึ่งไปอีกแห่งหนึ่งมาก โดยเฉพาะต่างประเทศ เช่น รัสเซีย แอฟริกาใต้ ฟิลิปปินส์ เพราะรายได้สูงกว่าทำงานในประเทศไทยมาก หากทำงานอยู่ที่ประเทศไทยรายได้สูงสุดต่อเดือนจะประมาณ 20,000-30,000 บาท แต่หาก

ด้านที่ 2: ด้านบุคลากร	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสภา
	<p>ไปที่แอฟริกาใต้ ผู้ให้บริการบางคนจะได้เกือบ 70,000 บาท/เดือน</p> <p>8. สภาบางแห่งต้องการรับผู้ให้บริการที่ไม่มีประสบการณ์เข้ามาทำงาน เนื่องจากต้องการมาฝึกและสอนเองเพราะให้ข้อมูลและสอนง่ายกว่า หากมาจากสภาอื่นจะควบคุมยาก โดยเฉพาะในขณะที่ให้บริการลูกค้าในห้องทริทเมนต์ทางสพาก็จะไม่ทราบเลยว่าผู้ให้บริการได้ให้บริการเป็นไปตามที่ทางสภาคาดหวังหรือไม่</p> <p>9. ต้องการให้มีผู้ให้บริการจำนวนมากกว่าที่เป็นอยู่ เพราะที่สมุขมีโรงแรมใหม่มาเปิดเป็นจำนวนมาก และเมื่อมาเปิด ผู้ให้บริการก็จะย้ายกันไปทำงานในสภาโรงแรมที่มาเปิดใหม่กันเป็นจำนวนมาก</p> <p>10. ต้องการความช่วยเหลือจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมากขึ้นกว่าเดิม เพราะผู้ให้บริการที่เกาะสมุขมีไม่เพียงพอและหายากมาก ในความเป็นจริงสพาก็มีการประสานงานกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานอยู่แล้ว แต่ผู้ให้บริการก็ยังขาดแคลน หากเป็นไปได้ ทางสภาต้องการขอแรงงานที่ภาครัฐฝึกอบรมมาแล้วมาทำงาน</p> <p>11. ยังมีความต้องการบุคลากรที่ทำงานในสภาเกือบทุกตำแหน่ง แต่ส่วนใหญ่จะขาดผู้ให้บริการมากกว่า สภาหลายแห่งจึงแก้ไขโดยการให้ญาติพี่น้องไปเรียนเป็นครูผู้สอนแล้วมาฝึกผู้ให้บริการใหม่กันเอง</p>
จ.ภูเก็ต	<p>1. ภูเก็ตเป็นเมืองที่ขาดแคลนแรงงานทุกด้านมานานแล้ว และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ใช้แรงงานจากพม่ามากที่สุด เพราะบางอาชีพคนไทยไม่ต้องการทำ ความต้องการบุคลากรในสภาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สถานประกอบการทุกแห่งต้องการ แม้แต่สภานขนาดใหญ่บางแห่งยังต้องนำเข้าคนสวน คนล้างจาน คนเก็บจาน มาฝึกทำหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรอย่างรุนแรง เป็นจำนวนมาก และหากเริ่มเปิดมี AEC รวมทั้งประเทศพม่าเปิดประเทศ และคนงานพม่ากลับไปหมด ภูเก็ตก็จะยังหาคนทำงานไม่ได้</p> <p>2. สถานประกอบการสภาต้องการเจรจากับภาครัฐในเรื่องบุคลากรสภาที่มีไม่เพียงพอในการประกอบธุรกิจสภา สภาที่ภูเก็ตขาดแคลนบุคลากรทำงานมากกว่าขาดแคลนคุณภาพ ปัญหาแรงงานไม่เพียงพอมีมานานมาก แม้แต่ในบางช่วงเวลาที่ธุรกิจสภาไม่ค่อยดีนัก แต่บุคลากรก็ไม่เคยพอในทุกตำแหน่ง โดยเฉพาะผู้ให้บริการ หลายจังหวัดในประเทศไทยมีคนว่างงานมาก แต่อุปสงค์และอุปทานด้านแรงงานก็ไม่สมดุลกัน หากเปรียบเทียบรายได้ของผู้ให้บริการโดยประมาณสองหมื่นกว่าบาทต่อเดือนก็ถือว่าค่อนข้างดี โดยในระยะสั้นสภายังต้องการการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ</p>

ด้านที่ 2: ด้านบุคลากร	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
	<p>เอกชน มีข้อเสนอว่าอาจมีการเจรจาโดยทำ MOU กับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอาชีวศึกษาในภาคอีสานให้ส่งนักศึกษามาสวมศึกษาที่สปาในภูเก็ท แต่ในระยะยาวรัฐต้องช่วยเหลือในการเชื่อมข้อมูลระหว่างกัน เชื่อมนักศึกษาทางภาคอีสานที่เรียนด้านการท่องเที่ยว แต่ในภาคอีสานไม่มีแหล่งท่องเที่ยวมากเหมือนทางภาคใต้ รวมทั้งทางภาครัฐเองก็ต้องทำให้ประชาชนมีความเข้าใจด้วยว่าสปา คืออะไร เพื่อไม่ให้เข้าใจผิดคิดไปในทางที่ไม่ดี โดยเฉพาะในทางที่เกี่ยวข้องกับการขายบริการทางเพศ</p> <p>3. บุคลากรที่เป็นผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ เช่น บางแห่งมีเตียงมากกว่าผู้ให้บริการมาก ซึ่งสปาหลายแห่งมักต้องการมีผู้ให้บริการครบตามจำนวนเตียง</p> <p>4. สปาต้องการความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชนในการสร้างบุคลากรในตำแหน่งผู้ให้บริการที่สปาบางแห่งผลิตได้จำนวนมากเป็นร้อยคน แต่ก็ยังไม่เพียงพอ เป็นหน้าที่ของภาครัฐและเอกชนต้องร่วมมือกัน แต่ภาคเอกชนมักจะทำได้รวดเร็วกว่า แต่ยังต้องการให้มีหน่วยงานของภาครัฐคอยช่วยสนับสนุน เช่น พาณิชยจังหวัด กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น</p> <p>5. ต้องการให้มีการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรที่ขาดผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัญหาของทั้งประเทศ ผู้ให้บริการมีฝีมือแต่จะทำงานเป็น Freelance มักไปทำงานตามร้านนวดห้องแถว เพราะไม่ชอบกฎระเบียบของสปา ทำให้ผู้ประกอบการถูกผู้ให้บริการบีบ เพราะกลุ่มพวก Freelance จะโตขึ้นเรื่อยๆ โดยพนักงานเหล่านี้มักจะมีควมรู้น้อย ไปเรียนนวดตามที่ต่างๆที่สอนฟรี และมีการซื้อขายใบประกาศนียบัตรกันมาก จำเป็นต้องได้รับการแก้ไข</p> <p>6. บุคลากรที่เป็นแรงงานฝีมือขาดแคลนมาก ปกติแรงงานด้านการบริการในภูเก็ทโดยรวมก็จะขาดแคลนอยู่แล้ว แต่สปาจะขาดแคลนรุนแรงมากเพราะเป็นแรงงานฝีมือ ทำให้สปาหลายแห่งไม่กล้าลงทุนกับผู้ให้บริการในเรื่องการพัฒนาฝีมือมากเกินไป เพราะการเข้าออกงานมีอัตราที่สูงมาก และสถานประกอบการสปายังต้องการเจรจากับทางกระทรวงสาธารณสุขว่าต้องการให้มีหน่วยงานผลิตบุคลากรด้านสปาป้อนให้กับอุตสาหกรรมสปาในประเทศอีกด้วย</p> <p>7. ศักยภาพของบุคลากรไทยที่จะมางานที่สปา มีสูง แต่อุปสงค์และในด้านบุคลากรในภูเก็ทยังไม่สมดุลกัน</p> <p>8. ในภาพรวมยังต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพอยู่ และต้องการแก้ไขเรื่องที่มีผู้ให้บริการบางคนยังมีการแอบแฝงขายบริการทางเพศอยู่</p>

ด้านที่ 2: ด้านบุคลากร	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
จ.กรุงเทพมหานคร	<p>1. สถานประกอบการเกือบทุกแห่งจะมีปัญหาการขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีฝีมือ ในแง่ของการผลิตบุคลากรเหล่านี้ยังขาดหน่วยงานที่สนับสนุนในการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพ และเมื่อผลิตออกมาแล้วในการรักษาบุคลากรเหล่านี้ให้อยู่ในวิชาชีพนี้ได้ยาวนานหรือมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เป็นผู้ที่มีฝีมือในระดับมืออาชีพยังสะดวกและไม่ต่อเนื่อง ไม่มีหน่วยงานใดที่จะคิดในประเด็นปัญหานี้ ทำให้ผู้ประกอบการสปาและบุคลากรของสปาต้องดิ้นรนกันเอง ผู้ประกอบการสปาต้องดิ้นรนหาบุคลากรเอง ต้องสร้างคน สอนเอง อบรมเอง พัฒนาเอง ในขณะที่ผู้ให้บริการก็ต้องพึ่งพาตัวเอง ในแง่ของการหาสถานประกอบการสปาที่มั่นคง ที่ดี ที่ให้ผลตอบแทนสูง สร้างความก้าวหน้าให้กับตัวเอง ซึ่งก็ต้องพึ่งตัวเอง และผู้ประกอบการสปาในประเทศไทยก็ยังต้องต่อสู้กับความต้องการแรงงานจากสถานประกอบการสปาในต่างประเทศอีก อีกทั้งผู้ให้บริการเองก็มีเป้าหมายไปทำงานต่างประเทศเมื่อมีฝีมือ ซึ่งก็มีทั้งนายหน้าที่ถูกต้องและเถื่อนจัดหาแรงงานไปทำงานต่างประเทศ จึงกลายเป็นเหมือนว่าผู้ประกอบการสปาในประเทศไทยถูกทอดทิ้งให้ดิ้นรนหาบุคลากรเอง เป็นจุดหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจสปาอยู่ไม่ได้ หากผู้ประกอบการสปาที่ไม่สามารถแก้ปัญหานี้ได้ ก็จำเป็นต้องปิดกิจการไป</p> <p>2. ความต้องการส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาเรื่องของการขาดแคลนบุคลากร เพราะพนักงานจะมีอัตราการเข้าออกหมุนเวียน ในที่ทำงานแต่ละแห่งกันค่อนข้างสูง หากเป็นผู้ให้บริการก็จะเปรียบเทียบกันในเรื่องผลตอบแทนของสปาแต่ละแห่งกัน</p> <p>3. ปัจจุบันจำนวนบุคลากรยังมีไม่เพียงพอ และบางส่วนก็ยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในธุรกิจสปา ทำให้ระบบสปาของไทยยังไม่ดีและยังไม่ได้มาตรฐาน จึงยังจำเป็นต้องเร่งทำให้บุคลากรสปาได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและจริงจัง</p> <p>4. ต้องการให้บุคลากรสปามีการทำงานอย่างต่อเนื่องคือไม่ลาออกกันเร็วเกินไป เพื่อจะได้มีการพัฒนาฝีมือในด้านต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง มิใช่เข้ามาทำงานเพียงครู่เดียวแล้วก็ลาออกไป</p> <p>5. สถานประกอบการสปามีความเป็นห่วงในเรื่องของการพัฒนาด้านบุคลากรสปา เพราะต้องการให้มีการพัฒนาในเรื่องทริทเมนต์และเทคโนโลยีใหม่เกี่ยวกับการทำทริทเมนต์ต่างๆอย่างต่อเนื่อง เช่น นวดหินร้อน นวดหินเย็น วารีบำบัด เติยมนวดสมัยใหม่ เป็นต้น ซึ่งบางครั้งสปาเองก็ควรต้องตามสิ่งในสิ่งที่</p>

ด้านที่ 2: ด้านบุคลากร	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
	<p>ทันสมัยด้วย</p> <p>6. ต้องการฝึกพนักงานให้มีใจรักงานด้านการบริการอย่างแท้จริง มีจรรยาบรรณของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ไม่มีขายบริการทางเพศแอบแฝง</p> <p>7. ผู้ประกอบการสปาจะเปิดธุรกิจสปาตามกระแสกันเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในยุคที่สปาเฟื่องฟู มิได้เปิดกิจการจากการมีความรู้ด้านสปาอย่างแท้จริง สปามักเป็นธุรกิจในพื้นที่ของผู้มีเงินที่อยากทำธุรกิจ ซึ่งเมื่อมาทำจริงก็ไม่สามารถที่จะบริหารจัดการทั้งในเรื่องของคนและธุรกิจโดยภาพรวมได้ ส่งผลให้บุคลากรก็รู้สึกไม่มั่นคงและไม่อยู่ทำงานได้นานอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรมีการเปลี่ยนที่ทำงานไปมา จนในที่สุดก็หนีออกไปทำงานยังต่างประเทศ แรงงานสปาที่มีฝีมือของไทยมีการออกไปทำงานต่างประเทศกันมาก แต่ในประเทศไทยเองกลับขาดแคลน ผู้ประกอบการสปาที่อยู่ได้ต้องพึ่งตัวเอง ต้องฝึกอบรมกันเอง หลายแห่งต้องเอาผู้ที่ไม่มีความรู้พื้นฐานเลย หรือผู้ที่มีทางไปน้อยที่สุด เอามาสร้างเอง สำหรับระดับการศึกษาขั้นต่ำจริงๆ แล้วก็ควรจะม.6 แต่หากไปตั้งกฎเกณฑ์มากก็จะทำให้หาแรงงานไม่ได้ แต่ระดับการศึกษาที่พอจะหาแรงงานได้ก็ต้องลดลงไปเรื่อยๆ เพื่อให้ธุรกิจสปารอดได้ ส่วนอายุก็ควรจะ 25 ปีขึ้นไป แต่หากผู้ที่มีความอดทนน้อยก็มักจะทำงานที่สปาได้ไม่นาน ทำให้สปาในช่วงหลังต้องเอาผู้ที่ไม่มีความรู้ไปอายุ 35 ปีขึ้นไปและที่ทำงานอื่นลำบากมาพัฒนาเอาเอง เริ่มจากศูนย์แล้วทำหลักสูตรอบรมของตัวเองเปิดเป็นโรงเรียนฝึกอบรมให้กับตัวเองและภายนอกด้วย ทั้งฝีมือครูผู้สอนและผู้ประกอบการต้องเก่งในการที่จะสร้างคนเหล่านี้ เนื่องจากหายากมาก และหากจ้างผู้ทำงานที่มีอายุมากสมองก็มักจะเสื่อม และจากการที่สปาต้องการผู้ที่จะ ม.6 ขึ้นไป ก็ต้องลดลงเหลือเพียง ป.6 ซึ่งคนเหล่านี้โอกาสที่จะไปเปลี่ยนงานไปงานอื่นจะมีน้อย นี่คือหนทางการแก้ปัญหาของผู้ประกอบการสปาในประเทศไทย หากจะอยู่ได้ก็ต้องลดคุณสมบัติผู้ให้บริการลง และสถานประกอบการสปายังต้องมีความเก่งพอในการสร้างคน</p>

ตารางที่ 4.39 สรุปความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยเกี่ยวกับความต้องการในศักยภาพด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์

ด้านที่ 3: ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
จ.เชียงใหม่	1. ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าชั้นนำที่ใช้ในสปาของไทยยังไม่โดดเด่นเพราะยัง

ด้านที่ 3: ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
	<p>ไม่ได้ผลิตเอง ต้องสั่งนำเข้ามาจากต่างประเทศ สปาหลายแห่งยังไม่ได้ผลิตเอง หากมี ก็อาจมีผสมเองบ้าง เช่น น้ำมันนวดตามธาตุ และสปาหลายแห่งก็ต้องการจะมีผลิตภัณฑ์เป็นของตัวเอง แต่โรงงานที่ผลิตส่วนใหญ่ก็จะอยู่ในกรุงเทพฯ ซึ่งในเชียงใหม่มีน้อยมาก ทำให้การเจรจาในเรื่องสูตรสินค้าที่เป็นของตัวเองค่อนข้างยังไม่สะดวก</p> <p>2. เครื่องมือ อุปกรณ์ ของสปาบางแห่งมีครบและไม่ขาดแคลน แต่ยังขาดความชำนาญในการใช้งาน เช่น การใช้หินร้อน ส่วนผลิตภัณฑ์ก็มักจะไม่ได้ผลิตเอง เพราะต้องการผลิตภัณฑ์ที่มี FDA จากต่างประเทศ เช่น จากประเทศเยอรมนี และฝรั่งเศส เป็นต้น</p> <p>3. เนื่องจากธุรกิจสปามีการแข่งขันกันสูงโดยมักจะแข่งขันกันที่ระดับราคาและโปรโมชั่น ซึ่งควรต้องแข่งขันที่คุณภาพของผลิตภัณฑ์และมาตรฐานการนวดที่ดีที่สุด โดยพยายามสร้างลูกค้าที่มาใช้บริการซ้ำขึ้นมา ไม่ควรแข่งขันลดราคาและโปรโมชั่น ซึ่งส่งผลให้คุณภาพในด้านต่างๆลดลง</p> <p>4. สปาหลายแห่งมีความต้องการเน้นที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสมุนไพรหรือจากธรรมชาติทั้งหมด และที่มักจะทำเองคือ ลูกประคบ อุปกรณ์เครื่องมือส่วนใหญ่จะเน้นอุปกรณ์พื้นบ้าน ไม่เน้นเครื่องมือของยุโรปที่มีราคาแพง เช่น อุปกรณ์หมอนึ่งประคบ เครื่องตอกเส้น มีน้ำมันสกัดจากว่านสาวหลง ในอนาคตมีความต้องการสร้างผลิตภัณฑ์ให้เป็นของสปาเอง เช่น Essential Oil, Scrubs ขัดผิว สมุนไพรแห้งสำหรับขัดตัวและใบหน้า โดยต้องการติดตามสินค้าเป็นของตัวเอง</p> <p>5. สปาของโรงแรมบางแห่งมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เตียง Vichy Shower 8 หัว อยู่ 2 เตียง ใช้น้ำในการยิง แต่ก็ยังไม่ค่อยได้มาตรฐาน และสิ่งที่ยังต้องการและยังไม่มีคือเครื่อง Steam ใบหน้า ตู้อบฆ่าเชื้อ ซึ่งบางแห่งก็มีการพยายามใส่ไว้ในแผนงบประมาณที่คิดจะซื้อ</p> <p>6. ต้องการการสนับสนุนจากภาครัฐในการนำเข้าสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา เนื่องจากภยานำเข้าสูงมาก ต้องการให้มีการลดภยานำเข้าให้ชัดเจนและเป็นระบบ ไม่ต้องการให้คนไปหิ้วเข้ามาจากต่างประเทศให้เป็นครั้งคราว เช่นที่บางแห่งทำอยู่ นอกจากนี้ ยังเห็นว่าสปาควรต้องช่วยกันหันมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาที่มีมาตรฐานสูงให้ได้ เนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาของไทยเองยังไม่ค่อยบริสุทธิ์และยังไม่ถือว่าเป็น Fine Product ที่ดีพอ</p>

ด้านที่ 3: ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
<p>เกาะสมุย</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการเพิ่มทรีทเมนต์การแช่ตัว โดยต้องการให้มีการเพิ่มอ่าง Jacuzzi ติดตั้งในบางห้องรีทเมนต์เพื่อมุ่งเน้นการบำบัดให้มากกว่าเดิม ส่วนเครื่องมืออุปกรณ์อื่นไม่ต้องการเพราะจะผิด Concept ที่มุ่งเน้นการใช้มือมากกว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย 2. Resort Spa มักจะมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอเป็นส่วนใหญ่ แต่บางครั้งก็ขาดห้องยิมที่ออกกำลังกาย และต้องการเปลี่ยนเครื่องมือและอุปกรณ์บางอย่างที่เก่าแล้ว 3. สปาหลายแห่งจะทำผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับผิวหนังและผิวกายแบบสดๆเอง โดยซื้อส่วนผสมสดมาทำเพื่อใช้เอง เช่น ขมิ้นขัดตัวที่เป็นขมิ้นผงไทย กาแฟขัดตัว โดยนำมาผสมกับโยเกิร์ตเอง แต่ยังไม่ถึงขั้นที่มีตราสินค้าของตนเองเพื่อผลิตขาย เพราะยังไม่มีชื่อเสียงเพียงพอที่จะทำได้ หากจะผลิตเองก็ต้องการทำให้ตราสินค้าของสปาที่มีชื่อเสียงให้ได้ก่อน 4. สปาบางแห่งยังต้องการอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อที่จะสามารถรองรับลูกค้าระดับบนได้ เช่น อ่าง Jacuzzi อ่างน้ำร้อน-น้ำเย็น Vichy Shower เป็นต้น 5. มีความต้องการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อใช้ในสปาให้เป็น Organic ให้มากขึ้น เพราะปัจจุบันผลิตภัณฑ์ของไทยยังไม่เป็นผลิตภัณฑ์ Organic 100% แต่ก็มีพยายามใช้ส่วนผสมจากธรรมชาติให้มากที่สุด ไม่ใช่วัตถุดิบที่ได้จากการสังเคราะห์ เพราะเกาะสมุยมีศักยภาพในด้านวัตถุดิบ เช่น Virgin Coconut Oil และ Aloe Vera ก็จะทำให้สามารถลดการนำเข้าผลิตภัณฑ์จากต่างประเทศลงได้ 6. ควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นภูมิปัญญาของคนไทยอย่างต่อเนื่อง มิใช่มีแต่เพียงความเชื่อ เช่น ความเชื่อในเรื่องน้ำมันมะพร้าวหรือสมุนไพรไทยกลางอย่างมาแต่โบราณ แต่ยังขาดการนำมาพัฒนาและยกระดับอย่างจริงจัง อีกทั้ง อย. ก็ต้องเข้มงวดเรื่องการรักษามาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ด้วย หากสปาจะผลิตออกมาใช้และจำหน่าย 7. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่สปาต้องการส่วนใหญ่จะนำมาใช้กับผิวหนังและการลดน้ำหนัก แต่สำหรับผิวกายจะใช้มือเป็นส่วนใหญ่ ไม่เน้นเครื่องมือและอุปกรณ์มาก อีกทั้งจะเน้นความเป็น Green 8. Supplier ผลิตภัณฑ์สปาที่เกาะสมุยยังมีน้อยเกินไป และหากเป็นสปาขนาดเล็กแม้แต่จะเป็นสปาในโรงแรมก็ตาม หลายแห่งก็ยังไม่ต้องการพัฒนา

<p>ด้านที่ 3: ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์</p>	<p>ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา</p>
	<p>ผลิตภัณฑ์ที่เป็นของตนเอง</p> <p>9. ต้องการเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อมารองรับ Spa Package ใหม่ ๆ เช่น ผ้าห่มไฟฟ้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณค่าเงินที่จ่ายมากขึ้น</p>
<p>จ.ภูเก็ต</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. สปาบางแห่งมีและยังต้องการพัฒนาระบบการจัดทำสต็อกผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้กับลูกค้า ระบบการตัดสต็อก เช่น น้ำมันนวดให้บริการลูกค้า 1 คนจะใช้เท่าไร ตัดออกมา แล้วเหลือเท่าไร ตรวจสอบได้ว่าผู้จัดส่งวัตถุดิบส่งมาให้เท่าไร จะต้องสั่งล่วงหน้าเมื่อใดและปริมาณเท่าไร สปาต้องไม่สต็อกไว้มากเกินไป เพื่อให้ไม่ค้างเก็บและสดใหม่อยู่ตลอดเวลา โดยระบบ IT เข้ามาช่วย 2. ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาหากเป็นสมุนไพร จะขอ อย. ไม่ผ่าน กล่าวคือ อย. จะไม่รับรองให้สมุนไพรไทยผ่าน และหากสถานประกอบการสปาใดใช้สมุนไพรที่ไม่ผ่าน อย. ก็อาจมีปัญหาได้ 3. สปาบางแห่งขณะนี้ยังไม่สามารถทำผลิตภัณฑ์จำหน่ายเอง แต่กำลังคิดค้นและต้องการจะพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเป็นของตัวเอง แล้วจะติดตราสินค้าของสปาเพื่อออกจำหน่าย เพราะทางสปาบางแห่งได้คิดค้นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน SME ในโครงการ Creative Thinking โดยคิด Signature ของตัวเอง เช่น Tin Stone Treatment โดยการนำเอาหินมาหลอมเป็นหินแล้วทำลูกประคบ ใช้หินดินกนวด น้ำหนักและการเก็บความร้อนการกระจายความร้อนดีมาก นวดกับน้ำมันงาร้อน ซึ่งมีคุณสมบัติที่ดีกว่าลูกประคบสมุนไพร 4. สปาต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุน เนื่องจากใน จ.ภูเก็ตมีแหล่งทรัพยากรมาก และมีผลิตภัณฑ์จากกลุ่มท้องถิ่นที่เป็น OTOP แต่ยังขาดแหล่งเงินทุนที่จะนำมาพัฒนาต่อเพื่อสร้างตราสินค้าที่สามารถขายได้ในระดับนานาชาติ ซึ่งขณะนี้ที่พอจะทำได้คือเพียงการวางจำหน่ายที่หน้าร้านเท่านั้น แต่ยังต้องการส่งเสริมเพื่อสร้างให้มีตราสินค้าและสามารถจำหน่ายออนไลน์ไปทั่วโลกได้ 5. สปาต้องการความช่วยเหลือด้านการสร้างตราสินค้าในตลาด มีสปาหลายแห่งที่ทำผลิตภัณฑ์ของตนเองโดยใช้วัตถุดิบในประเทศ แต่ยังไม่สามารถสร้างตราสินค้าของตนเองและต้องการจะสร้าง 6. สปาบางแห่งต้องการจะพัฒนาผลิตภัณฑ์ประเภทที่ใช้ขนาดตามธาตุเจ้าเรือน และต้องการผลิตเพื่อส่งไปจำหน่ายที่อื่น โดยต้องการติดตราสินค้าของสปาเอง 7. สปาบางแห่งต้องการซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์เกี่ยวกับการปรนนิบัติผิวหน้า

ด้านที่ 3: ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
	<p>เนื่องจากต้องการเพิ่มในส่วนของการเสริมความงามในสปาเพื่อให้เป็น Spa and Beauty</p> <p>8. สปาในโรงแรมบางที่มีพื้นที่มาก มีสวนสมุนไพร ผักสวนครัว นำพืชที่ปลูกได้มาทำน้ำเสาวรส น้ำใบเตย น้ำตระไคร้ ซึ่งก็มีศักยภาพในการผลิตสินค้าเกี่ยวกับสปาออกจำหน่าย แต่ยังไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจัง สปาบางแห่งต้องการทำลูกประคบ 3 ประเภท ได้แก่ มะพร้าว งาดำ และสมุนไพร 10 ประเภท เป็นต้น</p>
จ.กรุงเทพฯ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่จะมาใช้ในสปาที่มีราคาถูก 2. ผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทยเป็นเอกลักษณ์ของไทยมีชื่อคืออยู่มาก แต่ยังคงขาดการประยุกต์ให้เข้ากับเทคโนโลยีทางการแพทย์ เพื่อนำเอาผลิตภัณฑ์เหล่านั้นมาใช้ในสปา 3. ต้องการให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ที่สามารถดูแลผิวพรรณได้หลากหลายโดยใช้สมุนไพรไทย เพื่อที่จะให้เป็นผลิตภัณฑ์เสริมในสปาไทยเพื่อให้สปาไทยดูโดดเด่นยิ่งขึ้นกว่าเดิม 4. ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ของสปาบางแห่งยังไม่ได้มาตรฐานตามข้อกำหนดของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งก็ควรมีการตรวจสอบเป็นระยะๆ 5. ต้องการให้มีการพัฒนาในเรื่องของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาที่เป็น Thailand Product เนื่องจากวัตถุดิบประเทศไทยมีค่อนข้างมาก แต่การพัฒนาเทคโนโลยีในการผลิตยังไม่ค่อยดี ทำให้ยังไม่สามารถสกัดสิ่งที่เป็นประโยชน์ออกมาจากพืชนั้นๆ โดยตรงได้ กรรมวิธีขั้นตอนต่างๆยังแข่งกับต่างประเทศไม่ได้ ส่งผลให้สปาหลายแห่งยังต้องนำเข้าผลิตภัณฑ์จากต่างประเทศอยู่เป็นจำนวนมาก 5. ผลิตภัณฑ์สปาของไทยมีหลากหลายที่ใช้สมุนไพรไทย แต่ในเรื่องของการควบคุมมาตรฐานยังไม่ชัดเจน คล้ายกับว่าสปาใดคิดอะไรได้ก็ทำกันไป ทำให้มีความหลากหลายในตลาด จนผู้บริโภคก็สับสนว่า ผลิตภัณฑ์ชนิดใดคือผลิตภัณฑ์ที่ดี ผลิตภัณฑ์ชนิดใดคือผลิตภัณฑ์ที่ไม่ดี ผลิตภัณฑ์สปาที่ทำมาจากสมุนไพรไทยมีทั้งจุดแข็งและจุดอ่อน จุดแข็งคือมีคุณภาพดี จุดอ่อนคือไม่มีหน่วยงานที่รับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์อย่างจริงจัง ส่งผลให้สปาไทยที่ต้องการกลุ่มลูกค้าระดับบนจึงพึ่งพาผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรไทยเพียงอย่างเดียวไม่ได้

ตารางที่ 4.40 สรุปความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย
เกี่ยวกับความต้องการในศักยภาพด้านการจัดการองค์การ

ด้านที่ 4: ด้านการจัดการ องค์การ	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
จ.เชียงใหม่	<p>1. สถานประกอบการสปาที่เชียงใหม่ยังขาดการจัดการที่ดีเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีจำนวนมากในลักษณะกรุ๊ปทัวร์ขนาดใหญ่ ซึ่งแตกต่างจากสปาทางภาคใต้ที่จัดการได้ดีกว่า สปาที่เชียงใหม่รับลูกค้าได้อย่างมากไม่เกิน 15-20 เตียงเท่านั้น อีกทั้งผู้ให้บริการแต่ละแห่งก็มีไม่มากนัก ลักษณะคนในท้องถิ่นคนเหนือจะไม่เร่งรีบแต่จะมีลักษณะเนิบๆ</p> <p>2. การจัดการองค์การของสปาในโรงแรมบางแห่งโดยเฉพาะด้านการตลาดของเชียงใหม่ยังไม่ถึงระดับมืออาชีพ ยังต้องการพัฒนาในดีขึ้นกว่าเดิม สปายังต้องการมีลูกค้าจากต่างประเทศมากขึ้นกว่าเดิม ยังต้องการการจัดการที่ดีขึ้นเกี่ยวกับการตลาดโดยใช้เวปไซด์ และการติดต่อกับลูกค้ากรุ๊ปทัวร์มาใช้บริการ เช่น กลุ่มสัมมนา รวมทั้งตลาดการจัดประชุมต่างๆด้วย</p> <p>3. สปาบางแห่งยังขาดการบริหารจัดการที่ดีเกี่ยวกับการจัดสต็อก สินค้าคงเหลือ ซึ่งยังไม่เพียงพอ เช่น การแบ่งคริมจากกระปุกใหญ่เพื่อไม่ให้ปนเปื้อน ซึ่งสปาบางแห่งก็เคยมีศูนย์วิทยาศาสตร์ จ. เชียงใหม่ มาฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องลักษณะให้ และสปาของโรงแรม 5 ดาวบางแห่งที่ได้รับ Spa Grading ระดับ Gold แต่ต้องการระดับ Platinum ก็ยังทำไม่ได้เพราะยังผิดพลาดเกี่ยวกับเรื่องการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ และการจัดการระบบ First in First out (FIFO)</p> <p>4. ยังต้องการพัฒนาการจัดการขององค์กรให้ดีขึ้น โดยเฉพาะการจัดการบุคลากรให้ทำงานอยู่กับสปานานๆและไม่กดดัน ผู้ให้บริการ Freelance มักจะเล่นตัวเพราะสามารถทำงานได้หลายแห่ง ดังนั้น จึงอยู่ที่การจัดการของสปา เช่น ต้องให้เกียรติผู้ให้บริการไม่ให้รู้สึกว่าคุณถูก ต้องเอาใจผู้ให้บริการที่เก่งเพราะรายได้ของ สปามาจากพวกเขา และจงใจให้ผู้ให้บริการเสนอการขายต่อเนื้อให้ลูกค้า เสนอลูกค้าต่อเลยว่าคุณจะนัดอะไรต่อเนื่องไป เป็นการขายต่อยอดไปในตัว</p> <p>5. ต้องการการจัดการองค์กรที่ดีขึ้น ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่ให้ผู้ดำเนินการสามารถสอบผ่านโดยจัดสอบแบบวันเดียว ทำให้มีความรู้ไม่ลึกซึ้ง ได้ไปประกาศนียบัตรมาก็ทำงานยังไม่ได้ ไม่มีความรู้เพียงพอ บางคนอาจจะมีความรู้ในการบริหารแต่ไม่มีความรู้ในด้านธุรกิจสปา ผู้สอบอ่านหนังสือวันเดียวก็</p>

<p>ด้านที่ 4: ด้านการจัดการ องค์กร</p>	<p>ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา</p>
	<p>สอบได้เพราะไม่มีการสอบปฏิบัติ</p> <p>6. สปาหลายแห่งมีการจัดการที่ยังไม่ดี เนื่องจากพนักงานขาดแคลน ทำให้การแบ่งภาระหน้าที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ บางแห่งบุคลากรน้อย เช่น ยังขาด Senior Therapist ยังขาด Supervisor และ Trainer มีแต่ผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการแม่บ้าน และ Reception การจัดการด้านการแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบกันจึงยังไม่ดีนัก ระบบการแบ่งงานกันทำยังใช้การการแบ่งหน้าที่ในลักษณะตามมีตามเกิดอยู่</p> <p>7. การขาดแคลนบุคลากรทำให้การบริหารจัดการองค์กรของสปายังขาดประสิทธิภาพ สปาบางแห่งยังต้องการทำระบบการประเมินผลการทำงาน แต่เมื่อพนักงานน้อยและลูกค้ามากจึงยังไม่มีเวลาที่จะจัดทำ เวลาที่เหลือก็ต้องพักผ่อน รับประทานอาหาร แม้แต่งานคอมพิวเตอร์และเอกสารหลายประเภทของผู้ดำเนินการบางคนก็ยังไม่มีความรู้ ผู้ดำเนินการต้องมาเป็น Reception ด้วย และในกรณีที่ Reception หยุด ผลกระทบบางอย่างต้องทำสัด เช่น ต้องป็นิจ ข่า เตรียมส้อม พนักงานไม่พอทำให้ทำไม่ทัน งานจึงยังไม่เป็นระบบที่ดี</p> <p>8. การจัดการองค์กรภายในจะสะท้อนต่อมาตรฐานของการนวด หากการจัดการองค์กรของผู้บริหารหรือเจ้าของสปาสามารถทำให้ลูกน้องรักโดยเข้าถึงใจลูกน้องได้ เช่น วันเกิดพาไปเลี้ยง ใส่ใจซื้อพนักงานมากกว่าใช้เงินซื้อ การบริหารจัดการก็จะเป็นระบบและง่ายขึ้น เพราะบุคลากรก็จะเพียงพอและการทำงานก็จะมีมาตรฐานมากขึ้น</p> <p>9. สปาบางแห่งมีและต้องการพัฒนาระบบการประชุมทางไกล (Video Conference) แบบมีภาพและเสียง เพราะเจ้าของมักไม่ค่อยอยู่ รวมทั้งมีระบบ Spa Management System ที่วางระบบ Software ของสปาโดยเฉพาะ ตั้งแต่การทำ Booking ระบบความพึงพอใจลูกค้าการจัดการด้านผลการทำงานของพนักงานแต่ละคน ซึ่งเทคโนโลยีจะช่วยให้ประเมินผลได้เร็วขึ้น</p> <p>10. ต้องการให้ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในเกี่ยวกับพนักงาน เช่น มีการให้รางวัลใจพนักงานไปเที่ยวต่างประเทศ รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ของคนในองค์กร ทำตัวรักกันเหมือนพี่เหมือนน้อง มิใช่ นายบ่าว มิฉะนั้นสปาที่ใดให้ค่าตอบแทนดีกว่าก็มักจะย้ายไป</p> <p>11. ต้องการการจัดการองค์กรโดยปลูกฝังพนักงานให้รักองค์กร มีคุณธรรมและจริยธรรม อีกทั้งต้องสร้างระบบที่ทำให้พนักงานมองเห็นการสร้างอนาคตอย่าง</p>

<p>ด้านที่ 4: ด้านการจัดการ องค์การ</p>	<p>ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา</p>
	<p>ชัดเจน ไม่ใช่ทำงานอยู่นานเพียงใดก็ยังคงเป็นผู้ให้บริการเหมือนเดิม อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงเรื่องความรักลูกน้องด้วย</p>
<p>เกาะสมุย</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ในภาพรวมของการจัดการองค์การรวมถึงสวัสดิการต่างๆของ Resort Spa ที่เป็น 5 ดาว จะดีมากอยู่แล้ว แต่ต้องการให้มีการเพิ่มการศึกษาดูงาน การเรียนเสริมเพิ่มเติมไม่ว่าจะเป็นในด้านภาษาอังกฤษ การฝึกอบรมแบบข้ามทีมงาน (Cross Training) ที่สปาแห่งอื่นในเครือของโรงแรมเดียวกัน 2. สปาบางแห่งต้องการเพิ่มตำแหน่งผู้ช่วยผู้ดำเนินการและครูผู้สอนให้อยู่ในคนๆเดียวกันเพื่อลดภาระงานของผู้ดำเนินการ และเพื่อให้งานในสปามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3. ต้องการปรับปรุงระบบการจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) ซึ่งหากคนทำงานยาก 4. การจัดการองค์การที่ต้องการพัฒนาคือเรื่องคน การจัดการเรื่องคนเป็นเรื่องยาก สปาต้องการจัดทำ Successful Plan เพื่อพยายามหา Career Path ให้ผู้ให้บริการเพื่อที่จะเห็นขั้วรุ่งบุคลากรเอาไว้ ทำให้เห็นชัดเจนว่าตำแหน่งผู้ให้บริการจะสามารถก้าวขึ้นไปเป็น Supervisor ขึ้นเป็นผู้ช่วยผู้ดำเนินการ รวมทั้งพยายามดึงเอาความชำนาญของแต่ละคนออกมาทำงาน เช่น ผู้ที่ชำนาญด้านการทำทริทเมนที่ก็ต้องมาช่วยในการฝึกอบรมด้วย 5. ต้องการปรับปรุงเรื่องการจัดการองค์การให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะสปาของโรงแรมที่มีสำนักงานขายห้องพักที่กรุงเทพฯ และให้ลูกค้าเลือกกว่าตั้งแต่การซื้อห้องพักที่กรุงเทพฯว่าจะต้องการ Private Dinner หรือสปา ส่วนใหญ่ลูกค้าก็มักจะเลือกสปาเพราะดีใจมากกว่า ซึ่งลูกค้าสปาในโรงแรมก็มักเป็นลูกค้าของโรงแรม ลูกค้าที่ walk-in เข้ามาเองจะมีน้อยมาก ซึ่งทำให้สปาไม่ได้พูดคุยกับลูกค้าก่อน ซึ่งหากสปาได้มีโอกาสที่ได้คุยกับลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการสปา ก็จะทำให้สปาสามารถสอบถามและตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ดีขึ้น รวมทั้งสปาเองก็จะมีระบบการบริหารจัดการที่ดีขึ้นกว่าเดิม
<p>จ.ภูเก็ต</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการเรียนรู้ระบบการบริหารจัดการของสปาที่มีชื่อเสียงขนาดใหญ่ว่าเป็นอย่างไร เช่น Banyan Tree สุขุสปา ชิวาธรรม เป็นต้น 2. ต้องการพัฒนาระบบการจัดการองค์การที่ดีโดยใช้ IT เข้ามาช่วย เช่น การวางระบบที่สามารถทราบ Booking ของลูกค้า ทราบว่าลูกค้าจองไว้ Package ใด ต้องการมีรถรับส่งหรือไม่ หากจำนวนลูกค้าเต็มแล้ว แต่หากมีลูกค้าที่ walk-in เข้ามา ระบบจะบอกได้ว่าเวลานัดหมายในครั้งต่อไปจะเป็นกี่โมง เป็นต้น

ด้านที่ 4: ด้านการจัดการ องค์การ	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสภา
	<p>3. ต้องการปรับปรุงระบบบริหารจัดการตั้งแต่ขั้นตอนการทำงานในสภา การควบคุมการทำงานของพนักงาน การประเมินผลการทำงาน ระบบการรับโทรศัพท์ และระบบการต้อนรับลูกค้าตั้งแต่ลูกค้าก้าวเข้ามา เนื่องจากเคยเห็นระบบการทำงานที่สิงคโปร์แล้วรู้สึกว่ามีประสิทธิภาพดี นอกจากนี้ การบริหารจัดการสภาจะบริหารด้วยระบบอย่างเดียวไม่ได้ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับเรื่องคนมาก</p> <p>4. ต้องการให้มีระบบการบริหารจัดการองค์การที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากบุคลากรของสภามีไม่เพียงพอ ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการทำให้ต้องยกเลิกวันหยุดพนักงานและเพิ่มชั่วโมงการทำงานมากขึ้น จาก 9 ชั่วโมงต่อวันเป็น 10-12 ชั่วโมงต่อวัน และจำเป็นต้องใช้พนักงานที่เป็น Freelance</p> <p>5. ต้องการแก้ไขปัญหาเรื่องระบบการหมุนเวียนพนักงาน เนื่องจากสภามีบุคลากรน้อยทำให้เกิดปัญหา มีการเหนื่อยล้าจากการทำงานหนักเนื่องจากมีลูกค้ามาใช้บริการมาก เนื่องจากทางสภาเองถือว่าการยกเลิกไม่รับลูกค้าจะเป็นสิ่งสุดท้ายที่จะทำ</p>
จ.กรุงเทพฯ	<p>1. การจัดการองค์การ โดยภาพรวม ยังขาดระบบการจัดการองค์การที่ดีอีกมาก</p> <p>2. สถานประกอบการที่เป็นร้านนวดและสภาในประเทศไทยมีมากมายจนสับสนว่าที่ใดเป็นสภาและที่ใดไม่ใช่สภา ซึ่งยังขาดมาตรฐานในจุดนี้ ลูกค้าไม่สามารถแยกแยะได้ว่าสถานประกอบการใดคือสภาและไม่ใช่ เนื่องจากร้านนวดเท้าและนวดไทย ต่างก็เขียนและใช้คำว่าสภา ร้านทำผมที่มีการขัดผิวหลายแห่งก็เรียกตัวเองว่าสภา มีทั้งร้านสภาผม สภาเล็บ ซึ่งจะเป็นสภาไปทั้งหมด เหมือนคำว่าสปากลายเป็นแฟชั่น การที่ธุรกิจใช้คำว่าสปามาพ่วงกับธุรกิจของตัวเอง ทำให้คำว่าสปาถูกบิดเบือนไปจากลักษณะที่แท้จริง ผู้บริโภคก็เกิดความสับสน จึงกลายเป็นปัญหาสำหรับผู้ประกอบการสภาที่จะมีระบบการบริหารจัดการอย่างไรให้สภาของตนได้มาตรฐานอย่างแท้จริงและแข่งขันได้ เนื่องจากสภาในประเทศไทยที่ไม่ได้มาตรฐานจำนวนมากก็ยังสามารถเปิดให้บริการได้</p> <p>3. การบริหารจัดการสภายากในเรื่องการจัดการคน ผู้ประกอบการต้องช่วยเหลือตัวเองอย่างมาก เนื่องจากสภาโดยตัวมันเองเป็นธุรกิจที่ต้องพึ่งพามีจากผู้อื่นมากอยู่แล้วคือผู้ให้บริการ ซึ่งก็มีความแตกต่างด้านพื้นฐานความรู้ของ</p>

ด้านที่ 4: ด้านการจัดการ องค์กร	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
	ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงาน การบริหารจัดการคนจึงเป็นเรื่องยาก อีกทั้งค่าใช้จ่ายต่างๆที่เป็นต้นทุนคงที่ (Fixed Cost) สูงมาก โดยเฉพาะ Day Spa ที่เป็นแบบ stand alone จะต้องพึ่งตัวเองในด้านค่าใช้จ่ายในส่วนนี้มากกว่าสปาในโรงแรม

ตารางที่ 4.41 สรุปความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย
เกี่ยวกับความต้องการในศักยภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ด้านที่ 5: ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
จ.เชียงใหม่	<ol style="list-style-type: none"> 1. สปาของโรงแรมหลายแห่งยังต้องการการตกแต่งเพิ่มเติมมากกว่าเดิม เพราะยังคิดว่าตกแต่งยังไม่ค่อยดีนัก โดยยังคงต้องยึดการตกแต่งในแนวล้านนา 2. ถึงแม้สถานที่และสิ่งแวดล้อมของสปาหลายแห่งเป็นที่น่าพอใจแล้ว แต่ก็ยังต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ เช่น บางแห่งต้องการเพิ่มสวนสมุนไพรเพื่อเป็นส่วนของการประดับตกแต่งให้มากขึ้น เพิ่มไม้ประดับสมุนไพรเพื่อปลูกโชว์ลูกค้าที่มาใช้บริการ 3. สปาบางแห่งต้องการตกแต่งสถานที่ให้ลูกค้าร้อง “wow” เมื่อเปิดประตูเข้ามาในสปา ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่น่าเชื่อว่าจะมีสปาสวยขนาดนี้ในเมือง แต่บางสปาแห่งก็จะจัดการในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมไม่ได้มากนัก เพราะสภาพแวดล้อมจำกัด เป็นตึกแถวไม่เอื้ออำนวย หรือบางแห่งคุณภาพและฝีมือการนวดดี แต่ไม่มีที่จอดรถ 4. เนื่องจาก Destination Spa มีจำนวนน้อยมาก ทำให้ Destination Spa ที่เปิดให้บริการอยู่ต้องการเพิ่มห้องทรีทเมนต์ให้มากขึ้น เนื่องจากไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า
เกาะสมุย	<ol style="list-style-type: none"> 1. สปาบางแห่งได้ Spa Grading ในระดับ Silver ก็ต้องการขยายปรับปรุงสถานที่เพื่อให้ได้ระดับ Gold จึงมีความต้องการขยายสถานที่เพื่อรองรับลูกค้าในอนาคตและเพื่อยกระดับของ Spa Grading ด้วย 2. ต้องการให้เจ้าของกิจการสปาให้ความสำคัญในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพราะสปาต้องมีการปรับปรุงในด้านนี้อย่างต่อเนื่อง สถานที่และสิ่งแวดล้อมที่สปาส่วนใหญ่ต้องการปรับปรุงก็เพื่อต้องการที่จะสามารถแข่งขันได้กับสปานบนเกาะสมุยที่มักจะตกแต่งสถานที่และสิ่งแวดล้อมต่างๆเอาไว้สวยงามมาก

ด้านที่ 5: ด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
	<p>3. ในด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม หากเป็นสปาที่เน้นเรื่องการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดลอม ก็จะต้องการ Recycle ขยะจากสปา ซึ่งมองว่าเป็นสิ่งจำเป็น หากสิ่งไหนสามารถนำไป Recycle ได้ก็จะทำ</p> <p>4. สปาโรงแรมบางแห่งได้ปรับห้องทรีทเมนท์มาจากห้องพักของโรงแรมเดิม ทำให้ต้องการการปรับปรุงเรื่องสถานที่ให้บริการใหม่ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับการเป็นห้องทรีทเมนท์อย่างแท้จริงและเพื่อที่จะทำเป็นห้องฝึกอบรมได้ด้วย</p> <p>5. สปาที่มีขนาดเล็กในโรงแรม การจะเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเข้าไปจะค่อนข้างยาก เพราะสถานที่มีจำกัด เช่น หากต้องการเพิ่ม Hydrotherapy ก็ต้องมีการติดตั้งซึ่งก็ต้องมีสถานที่ใหญ่พอด้วย ทำให้สปาบางแห่งทำได้ยาก</p> <p>6. ห้องทรีทเมนท์ยังมีน้อยเกินไปในสปาบางแห่ง แม้แต่สปาในโรงแรมที่มีชื่อเสียง ในขณะที่สปาขนาดเล็กบางแห่งก็มีแผนที่จะขยายสถานที่ แต่ยังไม่ได้ลงมือทำ</p>
จ.ภูเก็ต	<p>1. ผู้ประกอบการสปาบางรายต้องการให้สปาช่วยกันตกแต่งสปาแบบไทย เพราะหลายแห่งพยายามนำการตกแต่งเพื่อให้มีความเป็นบาหลีเข้ามา ไม่ได้ตกแต่งแบบไทย</p> <p>2. ผู้ประกอบการสปาบางรายมีความต้องการในเรื่องสถานที่มาก เนื่องจากบางแห่งตั้งอยู่ในศูนย์การค้า ซึ่งมักมีการเซ็นสัญญาระยะสั้นปีต่อปี ห้างปิดเร็ว พอลูกค้าจะเริ่มใช้บริการก็เริ่มปิดไฟ ปิดแอร์ และค่าเช่าแพงมาก เช่น 300,000 บาทต่อเดือน</p> <p>3. สถานประกอบการสปาหลายแห่ง ต้องการแก้ไขเรื่องสถานที่ หากจะตั้งเป็นโรงเรียนสอน ก็ต้องมีสถานที่แยกออกจากสถานประกอบการสปาอย่างชัดเจน ทำให้สปาหลายแห่งเปิดเป็นโรงเรียนสอนด้วยไม่ได้</p> <p>4. ต้องการรณรงค์ให้สปาในภูเก็ตเข้าร่วมกิจกรรมด้านสิ่งแวดลอมมากกว่าเดิม เช่น โครงการ Go Green ที่รวมพนักงานมาช่วยกันทำความสะอาด เก็บขยะตามบ่อน้ำ ชายหาด ขยะรอบๆสปา มีการนำขยะมา Recycle ขวดต่างๆ กระดาษที่ยังใช้ได้</p> <p>5. ต้องการปรับปรุงสิ่งแวดลอมที่สปาควบคุมไม่ได้ เช่น ร้านตรงข้ามตะโกนเรียกลูกค้าเสียงดังรบกวนเป็นประจำ</p> <p>6. ต้องการขยายสถานที่ให้ใหญ่กว่านี้ เพราะต้องการทำส่วนของเสริมความงามเป็น Spa and Beauty เพิ่มเดิมอีก</p>

ด้านที่ 5: ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
	<p>7. การตกแต่งสถานที่ของสปายังต้องการให้มีอัตลักษณ์ความเป็นภูเก็ที่อยู่ เพราะภูเก็ตไม่มีอัตลักษณ์ความเป็นภูเก็ตเหมือนทางเชียงใหม่ที่มีอัตลักษณ์ชัดเจน จึงควรสร้างอัตลักษณ์โดยการตกแต่งสถานที่เพื่อเป็นจุดขาย</p> <p>8. ต้องการทำน้ำชีวภาพโดยสร้างบ่อหมัก เพื่อนำมารดต้นไม้ และกองทุนขยะที่ทุกแผนกมีการคัดแยกขยะที่ขายได้ แล้วนำเงินมาเป็นกองทุนให้พนักงานกู้ยืมเพื่อดึงดูดใจให้พนักงานรักษาสีสิ่งแวดล้อมด้วย</p>
จ.กรุงเทพฯ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการสถานที่ที่มีความสะอาดมากกว่าเดิม 2. ต้องการพัฒนาและปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสปาให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยต้องการทำต่อยอดไปจากการกำหนดมาตรฐานของสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ ที่กำหนดในการทำ Spa Grading ที่เป็น Platinum/ Gold/ Silver 3. ต้องการสถานที่ที่ตกแต่งแล้วสามารถสัมผัสได้ถึงรูป รส กลิ่น เสียง และบรรยากาศของสปาอย่างแท้จริง เพื่อที่ทำให้ลูกค้าสามารถไปสู่ความผ่อนคลาย 4. เนื่องจากสปาเป็นธุรกิจที่ต้องใช้น้ำมาก จึงต้องการให้ภาครัฐเข้ามาช่วยแนะนำเกี่ยวกับการบำบัดน้ำเสีย 5. ความต้องการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมต้องขึ้นอยู่กับสปาแต่ละแห่งและเจ้าของกิจการว่าจะต้องการจะเป็นอย่างไร 6. สถานประกอบการสปาจำนวนมากที่ไม่ขอรับรองมาตรฐานส่วนใหญ่มีความมุ่งหวังในทางที่ผิดซึ่งอาจมีบริการแอบแฝงเป็นอาบอบนวดแฝงหรือพริตตี้ จึงต้องการให้หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบควบคุมไปตรวจสถานที่ เมื่อเปิดโดยไม่ขอรับรองมาตรฐาน ก็เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งจะดูแลเฉพาะผู้ขอรับรองมาตรฐานเท่านั้น สปาหลายแห่งที่มีขนาดใหญ่จะไม่ขอรับรองมาตรฐานเพราะจะยุ่งยากต้องต่ออายุปีต่อปีและมีเจ้าหน้าที่มาตรวจทุกครั้ง และบุคลากรของหน่วยงานที่ดูแลก็ยังไม่เข้าใจลึกซึ้งในธุรกิจสปาดีพอ

ตารางที่ 4.42 สรุปความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยเกี่ยวกับความต้องการในศักยภาพด้านหลักสูตรและผู้สอน

ด้านที่ 6: ด้านหลักสูตรและผู้สอน	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
จ.เชียงใหม่	1. ต้องการหลักสูตรที่ครอบคลุมเนื้อหาต่างๆ เช่น จรรยาบรรณ กฎหมาย กาย

ด้านที่ 6: ด้านหลักสูตร และผู้สอน	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสภา
	<p>วิทยาศาสตร์ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน เทคนิคการล้าง เท้า การส่งลูกค้าเข้าห้อง ห้องอบไอน้ำ วารีบำบัด ซึ่งบางหลักสูตรอาจสอนไม่ ครบ</p> <p>2. สถานประกอบการต้องการปรับปรุงหลักสูตรของตนอย่างต่อเนื่อง อาจไม่ใช่ การไปแก้ไขหากแต่เพิ่มเติมเข้าไป โดยพิจารณาจาก Feedback ของลูกค้า ประกอบ เช่น หากเป็นฝรั่งอาจต้องเน้นไพล่คอมมากขึ้น ทำซัปดาห์เลข 4 ฝรั่งไม่ ชอบ หรืออาจเพิ่มเวลาในการทำทรีทเมนท์บางอย่างมากขึ้น ปรับปรุงอย่าง ต่อเนื่องตามคำติชมและข้อเสนอแนะของลูกค้า</p> <p>3. ต้องการให้หลักสูตรที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจัดฝึกอบรมในช่วงที่นอกฤดู ท่องเที่ยว โดยระยะเวลาการจัดไม่ควรนานมาก เคยจัดอบรมนานถึง 2 สัปดาห์ ในช่วงฤดูท่องเที่ยว ซึ่งสถานประกอบการสภาไม่สะดวกที่จะส่งพนักงานเข้า ร่วม โดยเฉพาะสถานประกอบการสภาที่มีพนักงานน้อยก็จะยังไม่ส่งไป</p> <p>4. ผู้ประกอบการสภาหลายรายต้องการหลักสูตรระยะสั้น และไม่ต้องการให้ จัดอบรมแบบซ้ำแล้วซ้ำอีก ทางกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมักจะจัดแบบซ้ำกันทุก ปี ทางกรมฯเองก็ต้องพัฒนาด้วยไม่ใช่ให้ทางสภาพัฒนาอย่างเดียว เอกสารก็ เป็นชุดเดิม ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ก็ถ่ายเอกสารมีสำเนาอยู่แล้ว</p> <p>5. สภาบางแห่งที่มีโรงเรียนเปิดสอนเองและมีใบอนุญาตถูกต้อง แต่มักจะยัง ผลิตผู้ให้บริการเพื่อใช้ในสภาของตนเองเท่านั้น ซึ่งในอนาคตก็ต้องการจะเปิด สอนแก่นักท่องเที่ยวภายนอกและบุคคลนอกด้วย แต่ในขณะนี้สถานที่ยังไม่ พร้อมในการเปิดสอน</p> <p>6. ต้องการครูผู้สอนทั้งชาวไทยและครูสภาที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น เนื่องจาก ปัจจุบันที่เชียงใหม่หายากทั้งหมด</p>
<p>เกาะสมุย</p>	<p>1. ด้านหลักสูตรยังต้องการพัฒนาตำราเรียน เพราะเอกสารที่ใช้ฝึกอบรมในสภา เป็นเพียงคู่มือการทำงานในสภา ยังไม่ใช่ลักษณะของหนังสือหรือตำราที่ตาม สถาบันต่างๆใช้กัน</p> <p>2. ต้องการส่งครูผู้สอนไปฝึกอบรมภายนอก เพราะสภาจำเป็นต้องพัฒนา ครูผู้สอนอยู่ตลอดเวลา หุคหนึ่งไม่ได้ ต้องคิดค้นทำานวดที่เป็น Signature ของ สภาตนเองให้ได้ ครูผู้สอนจึงต้องพัฒนาฝีมืออยู่ตลอดเวลา และเนื่องจากผู้ ให้บริการมีการเข้าและออกจากงานอยู่ตลอด ทำให้ต้องมีครูผู้สอนประจำสภา เพื่อที่จะได้ฝึกฝึกผู้ที่เข้ามาทำงานใหม่อยู่ตลอด</p>

ด้านที่ 6: ด้านหลักสูตร และผู้สอน	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสภา
	<p>3. ในหลักสูตรที่ฝึกอบรม ต้องการให้มีการเพิ่มความรู้เรื่องสมุนไพรไทย เพื่อสอนให้แก่ผู้ให้บริการด้วย</p> <p>4. ต้องการการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่องไม่มีหยุดนิ่ง โดยต้องพัฒนาควบคู่ไปกับข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้าที่มาใช้บริการ และต้องเพิ่มการเรียนรู้ทริทเมนต์ใหม่ๆเข้าไปเรื่อยๆ เพราะลูกค้าที่มาใช้บริการซ้ำมีจำนวนมาก ลูกค้าจำนวนมากจึงต้องการทริทเมนต์ใหม่ๆ เนื่องจากเคยรับบริการไปทุกทริทเมนต์แล้ว</p> <p>5. ยังต้องการครูผู้สอนที่มีประสบการณ์มาก เพราะยังมีไม่เพียงพอ ช่วงหลังมีการนำผู้ให้บริการมาฝึกเป็นครูผู้สอน แต่ยังมีปัญหาคือผู้ให้บริการยังไม่มีประสบการณ์เพียงพอ จึงทำให้ฝึกแล้วการคณานักยังไม่ได้มาตรฐาน การนวดบางท่ายังไม่ผ่าน</p> <p>6. ยังต้องการหลักสูตรการฝึกอบรมที่มีการพัฒนาทริทเมนต์ใหม่เพิ่มเติมมากขึ้น เพราะที่ฝึกอบรมอยู่ในขณะนี้มักจะเป็นท่าและเทคนิคเดิมๆที่มีอยู่แล้ว ทำให้การที่ฝึกอบรมก็ทำกันเท่าที่มีอยู่</p> <p>7. ต้องการครูผู้สอนเพราะยังขาดอยู่มาก สปบางแห่งมีสถานที่ฝึกอบรมพร้อมแต่ไม่มีครูผู้สอน</p>
จ.ภูเก็ต	<p>1. ต้องการให้มีหลักสูตรการ Retraining Course ทั้งตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการหลังจากเรียนจบไปแล้ว ซึ่งก็ยังไม่มีการทำ ทำให้มีการพัฒนากันน้อยเกินไป ดังนั้น ทั้งสถานประกอบการสภาและทางภาครัฐจึงควรจัดหลักสูตรดังกล่าวหลังจากที่ผู้ทำงานได้เรียนจบและรับประกาศนียบัตรไปแล้ว</p> <p>2. มีความต้องการครูผู้สอนประจำสภา หากสถานประกอบการ สภาใดมีโรงเรียนสอนเองก็อาจจะไม่ค่อยมีปัญหา แต่สภาที่ไม่มี ก็มักจะใช้รุ่นพี่ที่เป็น Senior สอนรุ่นน้อง ซึ่งนี่คือมาตรฐานที่มีการปฏิบัติกันอยู่ แต่หากรุ่นพี่ลาออกไปหรือครูผู้สอนลาออกไปทำงานต่างประเทศ ก็จะไม่เหลือผู้สอน สปบางแห่งจึงมีการสอนกันไปเองแบบตามมีตามเกิด</p> <p>3. ต้องการพัฒนาครูผู้สอนให้มีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม ให้เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพสูงระดับมืออาชีพ</p> <p>4. ที่สปบางแห่งมีหลักสูตรของตนเอง โดยอิงกับกระทรวงสาธารณสุข แต่ก็ยังขาดหน่วยงานที่เข้ามาส่งเสริมและฝึกอบรมความรู้ใหม่เพิ่มเติมให้พนักงาน ซึ่งบางครั้งกระทรวงสาธารณสุขจัดฝึกอบรม แต่สปหลายแห่งก็ไปร่วมไม่ได้</p>

ด้านที่ 6: ด้านหลักสูตร และผู้สอน	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
	เพราะจัดในช่วงเวลาที่เป็นช่วงฤดูท่องเที่ยว ลูกค้ามาใช้บริการมากสปาจึงส่งพนักงานไปร่วมไม่ได้ และบางครั้งการจัดก็จะต้องทิ้งช่วงนานเกินไป
จ.กรุงเทพฯ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการหลักสูตรที่มีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม 2. หลักสูตรที่พัฒนาให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลายังมีไม่เพียงพอ และครูผู้สอนก็ยังมีจำนวนน้อย 3. สปาหลายแห่งเห็นว่าผู้ให้บริการที่จบมาใหม่จะไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งแตกต่างจากผู้ให้บริการรุ่นเก่าที่จบมาใหม่เช่นกันอย่างเห็นได้ชัด จึงต้องการให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องควบคุมโรงเรียนที่เปิดสอน หลักสูตร การสอบผ่านการให้ใบอนุญาตจัดตั้ง โรงเรียนที่ขอเปิดสอน และการติดตามประเมิน ตรวจสอบโรงเรียนเหล่านี้อย่างใกล้ชิด 4. ต้องการให้มีหลักสูตรที่ดูง่ายและมีคุณภาพ ไม่ซับซ้อนจนเกินไป มีครูผู้สอนเอาใจใส่ในการสอน และควรค่าผู้เรียนผ่านเกณฑ์ได้มาตรฐานจริงหรือไม่ 5. ต้องการให้หน่วยงานที่สามารถออกไปรับรองประกาศนียบัตรได้ ควรเป็นสถาบันของรัฐบาลเท่านั้น แต่หากเป็นสถาบันเอกชนที่มีหลักสูตรสอนได้ ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันเอกชนควรจะได้รับเพียงใบรับรองสถานะการฝึกเท่านั้น เพื่อเป็นควบคุมและรักษามาตรฐานเอาไว้ให้ได้ 6. ต้องการให้มีหลักสูตรฝึกอบรมสปาของหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการโดยติดต่อผ่านสถานประกอบการสปาโดยตรงแบบไม่มีค่าใช้จ่ายเป็นระยะๆ โดยการฝึกอบรมแต่ละหัวข้อละไม่ควรนานเกินหัวข้อละ 1 วัน และไม่ควรถัดนานเกินไป เนื่องจากผู้ให้บริการมีน้อยและหายาก 7. ต้องการทราบว่าขณะนี้หลักสูตรหรือสิ่งใดใหม่เพิ่มเติมบ้างจากกระทรวงสาธารณสุข จึงต้องการให้มีจดหมายแจ้งมาที่สปาเพื่อให้ทราบและจะได้เข้าร่วมหรือจะจัดส่งเจ้าหน้าที่มาสอนให้ที่สปาก็ได้

ตารางที่ 4.43 สรุปความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยเกี่ยวกับความต้องการในศักยภาพด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม

ด้านที่ 7: ด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
จ.เชียงใหม่	1. สปาบางแห่งต้องการสื่อและอุปกรณ์ฝึกอบรมเฉพาะ เช่น สปาที่เน้นความเป็นสปาจะต้องมีการนวดหินร้อน และต้องมีการฝึกอบรม

<p>ด้านที่ 7: ด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม</p>	<p>ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา</p>
	<p>เพิ่มเติมอีกด้วย</p> <p>2. สปาโรงแรม 5 ดาว บางแห่งมีแผนปรับปรุงสถานที่ เพื่อใช้ในการฝึกอบรม</p> <p>3. สถานที่ฝึกอบรมของสปาบางแห่งไม่ต้องการใช้ห้องนวดจริงในการสอน แต่บางแห่งก็ต้องการใช้ห้องนวดจริงสอนเพื่อให้ครูผู้สอนจะได้สามารถมีข้อเสนอแนะและคำติชมได้ เช่น ระดับเตียงนวดสูงเกินไป บางแห่งก็แก้ไขโดยการเลื่อนขาเตียงออก</p> <p>3. สปาบางแห่งที่มีโรงเรียนมีหลักสูตรผ่านกระทรวงศึกษาธิการแล้วและมีครูผู้สอนพอ แต่สถานที่สอนก็ยังไม่พร้อมคือเล็กเกินไป จึงยังต้องการปรับปรุงด้านสถานที่สอนให้ดีกว่า</p> <p>4. การขอก่อสร้างสถานที่เพื่อเป็นโรงเรียนสอน ต้องการแก้ไขเรื่องที่ยุ่งยากอยู่คือ อนุมัติวิศวกรในการจัดรับรองตึกที่จะมาเป็นโรงเรียนซึ่งหายากมาก นอกจากนี้ ยังต้องการให้ภาครัฐมีเอกสารที่ให้ผู้ลงทุนเข้าใจง่าย เช่น พ่อหมอแม่หมอเก่าๆทางเชียงใหม่ก็จะทำไม่เป็น ไม่รู้เรื่องเอกสาร ดังนั้น เอกสารจึงควรต้องอ่านง่ายและชัดเจน</p> <p>5. การเปิดโรงเรียนสอนนั้นเรื่องเรื่องสถานที่สำคัญที่สุด การจดทะเบียนโรงเรียนและจัดวิศวกรมีราคาสูงมาก ซึ่งต้องพิจารณาให้ดี หากจะเปิดเป็นโรงเรียนเพื่อสร้างบุคลากรหรือเป็นรายได้เสริมสปาของตัวเองก็ต้องระวังเรื่องคุณภาพ หากโรงเรียนผลิตออกมาได้คุณภาพดีก็จะสร้างมูลค่าเพิ่มได้มาก แต่หากเปิดแล้วทำได้ไม่ดี ก็จะทำให้ขาดทุน</p>
<p>เกาะสมุย</p>	<p>1. ต้องการห้องสำหรับใช้สอนและฝึกอบรมผู้ให้บริการแยกออกจากห้องพัก ห้องที่จริงที่ให้บริการลูกค้า ซึ่งสปาหลายแห่งก็กำลังคิดที่จะพัฒนา เพราะปัจจุบันห้องพักที่มีไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้า</p> <p>2. ต้องการมีสถานที่สอนผู้ให้บริการแยกออกจากสถานประกอบการสปา โดยแยกออกจากกันอย่างชัดเจนเป็นคนละสถานที่กัน เนื่องจากจำเป็นต้องระวังในเรื่องเสียงรบกวนลูกค้าขณะทำการสอน</p>
<p>จ.ภูเก็ต</p>	<p>1. อุปกรณ์และสื่อในการฝึกอบรมยังไม่สมบูรณ์ มีเพียงบางอย่าง ต้องการพัฒนาไปมากกว่านี้ ขณะนี้มี CD เอกสารประกอบการสอน แต่ต้องการ CD ที่มีการนวดศีรษะเพิ่มขึ้น เพราะมักจะมีแต่ CD การนวดไทยกับนวดเท้า</p>

ด้านที่ 7: ด้านสถานที่ สื่ และอุปกรณ์ฝึกอบรม	ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสภา
จ.กรุงเทพฯ	<ol style="list-style-type: none"> 1. สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมควรต้องมีความเหมาะสมในการฝึกอบรม สื่ และอุปกรณ์ที่นำมาใช้ฝึกอบรมต้องการให้มีคุณภาพเทียบเท่ากับที่ใช้ในการทำงานจริง 2. ยังขาดสถานที่ที่ใช้ฝึกอบรม สื่ และอุปกรณ์ฝึกอบรม รวมทั้งยังขาดบุคลากรที่มีคุณภาพสูงที่มาสอนผู้ให้บริการด้วย