

1.2 ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยเกี่ยวกับความต้องการในแรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความสามารถ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพ ของสถานประกอบการสปา ใน จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย จ.ภูเก็ต และ จ.กรุงเทพฯ

ตารางที่ 4.44 สรุปความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยเกี่ยวกับความต้องการแรงงานอาชีพในด้านทักษะของตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ

ด้านที่ 1 : ด้านทักษะ		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
ผู้ดำเนินการ	จ.เชียงใหม่	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะด้านภาษาอย่างน้อย 3 ภาษา แต่ขณะนี้มักจะสื่อสารได้เพียง 2 ภาษา สำหรับทักษะภาษาต่างประเทศภาษาที่ 3 ที่ต้องการนอกจากภาษาอังกฤษ ได้แก่ จีน ฝรั่งเศส เยอรมัน เป็นต้น แต่สปาบางแห่งก็เห็นว่าผู้ดำเนินการควรจะต้องรู้อย่างน้อย 4 ภาษา คือผู้ดำเนินการต้องมีความรู้ทั้งด้านสปา ด้านการบริหาร และภาษา ซึ่งจะหายากมากในคนๆเดียวกัน 2. ผู้ดำเนินการยังขาดแคลน รวมทั้งหลายคนยังขาดทักษะในการนวด 3. ผู้ดำเนินการยังต้องพัฒนาทักษะเกี่ยวกับด้านคณิตศาสตร์ บัญชีการเงิน ซึ่งควรจะต้องรู้ เนื่องจากต้องสอนงานให้ Reception ทำ Excel ท่างบประมาณ รวมทั้งสอนคอมพิวเตอร์ด้วย 4. ผู้ดำเนินการยังต้องพัฒนาทักษะด้านการบริหารคน หลายคนยังไม่มีเพราะไม่ได้เรียนมา เนื่องจากผู้ดำเนินการที่จบปริญญาตรีส่วนมากจะเรียนมาทางการท่องเที่ยวและโรงแรม ซึ่งก็จะมีทักษะด้านภาษาอังกฤษดี
	เกาะสมุย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ดำเนินการควรเพิ่มทักษะภาษาที่สาม เช่น จีนกลาง เกาหลี นอกเหนือไปจากภาษาอังกฤษ 2. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และมีมุมมองกว้าง มีเป้าหมายที่ชัดเจน ต้องรู้ทุกอย่าง รู้รอบตัว แม้แต่ทักษะการทำทรีทเมนท์และการนวดก็ควรต้องมีด้วย
	จ.ภูเก็ต	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะภาษาอังกฤษที่ดีเพื่อชดเชยกับการที่ผู้ให้บริการหลายคนที่ไม่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ เพื่อช่วยให้การ

ด้านที่ 1 : ด้านทักษะ		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า</p> <p>2. ต้องการผู้ดำเนินการที่สื่อสารได้หลายภาษา ภาษาอังกฤษยังไม่เพียงพอ ลูกค้าที่มาใช้บริการสปาที่ภูเก็ตมาก คือ จีน รัสเซีย เกาหลี ซึ่งไม่ถนัดภาษาอังกฤษ และต้องการทำเมนูสปาเป็นภาษาต่างๆด้วย จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการเตรียมตัวด้านทักษะภาษาที่สาม โดยเฉพาะหลังจากที่มีการเปิด AEC แล้ว</p> <p>3. การมีทักษะหลายภาษาของผู้ดำเนินการเป็นสิ่งจำเป็นและต้องการมาก เนื่องจากการขาย Package สปาจะยากมากหากสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง อีกทั้งหลายชาติก็ไม่พูดภาษาอังกฤษ เช่น จีน รัสเซีย เกาหลี</p> <p>4. ต้องการผู้ดำเนินการที่พูดได้หลายภาษา ผู้ดำเนินการมักไม่ค่อยมีปัญหาสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าให้เข้าใจ แต่หากเป็นภาษาอื่นมักคุเทศก์ที่พานักท่องเที่ยวมามักจะพูดได้คนเดียว และก็จะกำหนดราคาสปาเองคนเดียว ราคาขายมักเป็นราคาที่มักคุเทศก์ตัวเอง โดยเลือกราคาสปาที่ถูกที่สุดแต่ตั้งราคาขายเสนอนักท่องเที่ยวแพงที่สุด เช่น เลือกราคา 800 บาท ขาย 2,000 บาท</p> <p>5. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะการนวดด้วย เพราะปัจจุบันสปาหลายแห่งมักจะเน้นแต่ผู้ดำเนินการที่มีความรู้ด้านการจัดการ</p>
	จ.กรุงเทพฯ	<p>1. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี</p> <p>2. ผู้ดำเนินการต้องมีทักษะในการทำงาน โดยเฉพาะทักษะในการฝึกอบรม เพราะสปาจำเป็นต้องการจัดฝึกอบรมพนักงานอยู่ตลอดเวลา</p> <p>3. ต้องการผู้ดำเนินการที่รอบรู้ และมีประสบการณ์การทำงานมานานพอสมควร มีความเข้าใจองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่</p> <p>4. ต้องการให้ผู้ดำเนินการเพิ่มทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับงานอีก รวมทั้งเพิ่มทักษะภาษาที่สามนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ เนื่องจากลูกค้ามาจากหลายชาติ ทักษะทางด้านภาษาจึงมีความสำคัญ ซึ่งขณะนี้ก็มีสปาบางแห่งในโรงแรมก็เริ่มให้ผู้ดำเนินการเรียนภาษาจีน เพราะระยะหลังคนจีนเริ่มมีเข้ามามากขึ้น</p>

ด้านที่ 1 : ด้านทักษะ		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		และคนจีนก็จะพูดแต่ภาษาจีนกลาง
ผู้ให้บริการ	จ.เชียงใหม่	<p>1. ต้องการปรับปรุงทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ หากเลือกได้ ควรบังคับผู้ให้บริการมีวุฒิขั้นต่ำ ม.6 เพราะส่วนใหญ่จะเป็นชาวบ้านจบไม่สูงจึงมีปัญหาเรื่องภาษา จึงไม่กล้าพูดคุยกับลูกค้าต่างชาติทำให้การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้าทำไม่ได้ จึงต้องคอยมาให้ Reception ช่วยแปลให้</p> <p>2. ผู้ให้บริการยังมีทักษะการขายสินค้าไม่ค่อยเก่ง แม้จะได้ค่าคอมมิชชั่นร้อยละ 1 ในสปาบางแห่ง แสดงให้เห็นว่ายังขาดทักษะด้านการขาย</p>
	เกาะสมุย	<p>1. ที่ Hotel/ Resort Spa ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการยังไม่ค่อยดี ถึงแม้จะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ภาษาก็ยังไม่ค่อยสละสลวยเท่าที่ควร บางแห่งมีการให้เรียนภาษาอังกฤษวันละ 1 ชั่วโมง ก็ยังไม่เพียงพอ</p> <p>2. ต้องการให้ปรับปรุงทักษะการสื่อสารกับลูกค้าเป็นภาษาอังกฤษ โดยการส่งเข้ารับการอบรม แต่ผู้ให้บริการก็ยังไม่ต้องการเดินทางเพื่อไปเรียน สปาบางแห่งจึงต้องส่งคนมาสอนที่สปา</p> <p>3. ในด้านทักษะภาษาอังกฤษยังเป็นปัญหามาก เพราะผู้ให้บริการยังสื่อสารกับลูกค้าไม่ค่อยได้ อีกทั้งในพื้นที่เกาะสมุยก็มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถึงร้อยละ 95</p> <p>4. ผู้ให้บริการมีทักษะภาษาอังกฤษยังไม่ดีพอ มีเพียงบางส่วนที่ใช้งานได้ดี หลายคนยังอายุที่จะพูด แต่ในความเป็นจริงภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่สามารถเรียนรู้ได้ทุกวัน เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการที่สปาในสมุยอย่างคั่งคั่งอยู่แล้ว</p> <p>5. ศักยภาพด้านทักษะภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการยังไม่มีการพัฒนาอย่างเต็มที่ หากเป็น Resort Spa ผู้ให้บริการก็จะมีศักยภาพที่ดีกว่า รวมทั้งทักษะภาษาอังกฤษก็จะดีกว่า แต่หากเป็น Day Spa ศักยภาพด้านทักษะภาษาอังกฤษยังไม่เพียงพอ ยิ่งต่ำกว่า Resort Spa อยู่มาก เพราะผู้ให้บริการใน Day Spa มีการฝึกอบรมกันไม่ถึง 150 ชั่วโมง ภาษาอังกฤษจึงยังไม่ดีนัก มักใช้ภาษากายในการสื่อสารมากกว่า ซึ่งอาจทำให้สปาไทยเสียชื่อเสียงได้</p>

ด้านที่ 1 : ด้านทักษะ		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
	จ.ภูเก็ต	<p>1. ต้องการให้ผู้ให้บริการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษ เพราะต้องแนะนำลูกค้าต่างชาติให้ได้ การที่ลูกค้าต่างชาติจะเข้ามาใช้บริการสปา ก็ต้องทำให้เขาเข้าใจก่อน เขาจึงจะมีความเชื่อมั่นที่จะมาใช้บริการ ซึ่งทักษะภาษาอังกฤษจำเป็นต้องได้ก่อน แล้วจึงค่อยพัฒนาภาษาอื่นภายหลัง</p> <p>2. ต้องการผู้ให้บริการมีทักษะด้านภาษาอื่นนอกจากภาษาอังกฤษ เนื่องจากลูกค้ามีทุกประเทศ ทั้งอิตาลี จีน รัสเซีย การสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติสำคัญมากเพื่อที่จะได้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เช่น ลูกค้าต้องการให้นวดหนัก บริเวณใดหรือบริเวณใดที่เจ็บ ซึ่งผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างมากก็เพียงแค่พลิกตัว เป็นต้น แม้จะมีมีคฤเทศก์แปลแต่เมื่อเข้าห้องนวดแล้วก็จะช่วยพูดไม่ได้ ทำให้สปาไทยดูไม่เป็นมืออาชีพ เพราะผู้ให้บริการมักจะไม่มีพื้นฐานด้านภาษาและบางคนก็อายุมากแล้ว</p> <p>3. ต้องการให้ภาครัฐเข้ามาช่วยในการพัฒนาทักษะด้านภาษาให้แก่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะสปาในเมืองท่องเที่ยวขนาดใหญ่ เช่น ภูเก็ต เพราะภาษาเป็นปัญหาของเมืองท่องเที่ยวขนาดใหญ่มาก การสื่อสารให้ลูกค้าชาวต่างชาติเข้าใจเป็นหัวใจของผู้ที่จะมาใช้บริการสปา ไม่เฉพาะแต่ภาษาอังกฤษแต่ก็ต้องมีภาษาอื่นด้วย เช่น เกาหลี รัสเซีย</p> <p>4. ต้องการปรับปรุงทักษะในการทำงานของผู้ให้บริการให้มีความเป็นมืออาชีพมากกว่าเดิม ซึ่งปัจจุบันยังไม่ถึงขั้นเป็นมืออาชีพรวมทั้งพัฒนาการนวดให้ถึงระดับสูงขึ้น (Advance)</p>
	จ.กรุงเทพฯ	<p>1. ต้องการพัฒนาผู้ให้บริการมีไหวพริบ และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีกว่าเดิม</p> <p>2. ต้องการผู้ให้บริการมีทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษระดับพื้นฐานที่ใช้ในงานบริการ เพื่อให้สามารถโต้ตอบและให้ข้อมูลความรู้พื้นฐานแก่ลูกค้าได้</p> <p>3. ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทักษะภาษาที่สาม นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาญี่ปุ่นหรือภาษาอื่นๆ เพราะลูกค้าที่มาสปาในโรงแรมจะมีคละกันหลากหลายชาติมาก</p>

ด้านที่ 1 : ด้านทักษะ		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>4. ต้องการให้มีการจัดมาตรฐานของผู้ให้บริการในด้านทักษะและฝีมือ โดยมีการทดสอบและออกใบประกาศนียบัตรให้จากสถาบันสอนที่ได้รับการรับรองและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้ในระดับที่แตกต่างกันตามทักษะและฝีมือ ทำให้สถานประกอบการสปาสามารถเลือกจ้างได้ตามระดับของฝีมือในราคาที่แตกต่างกันตามที่สถานประกอบการสปาต้องการ</p> <p>5. ต้องการให้ผู้ให้บริการมีทักษะด้านการให้คำปรึกษาและแนะนำการบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด</p> <p>6. ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการฝึกทักษะการนวดโดยเฉพาะในขั้นพื้นฐานให้แน่นยำกว่าเดิม เนื่องจากผู้ที่จบมารุ่นใหม่ยังมีทักษะการนวดยังไม่ดีเท่าคนรุ่นเก่าที่เพิ่งจบมาเหมือนกัน แสดงถึงคุณภาพที่ลดลง</p> <p>7. ต้องการให้ผู้ดำเนินการสามารถเป็นครูผู้สอนได้ด้วย โดยเคยเป็นผู้ให้บริการมาก่อน หากรู้เรื่องกายวิภาคด้วยก็จะดีมาก เพราะจะสามารถสร้างท่านวดต่างๆ ให้กับสปาได้ เพราะจะทราบว่านวดท่าใดและบริเวณใดที่ลูกค้าจะรู้สึกสบาย</p> <p>8. ต้องการให้ผู้ดำเนินการสามารถสร้างสรรค์เมนูของสปาใหม่ๆ ได้ รวมทั้งสอนผู้ให้บริการได้อีกด้วย เพื่อให้การทริทเมนทที่บริการออกมาสอดคล้องกับเมนู อย่างน้อยอาจไม่จำเป็นต้องรู้ถึงเรื่องมัดกล้ามเนื้อก็ได้ เพราะทางสปาที่ไม่ได้เน้นการรักษาแต่เป็นการนวดผ่อนคลายเท่านั้น</p>

ตารางที่ 4.45 สรุปความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย
เกี่ยวกับความต้องการแรงงานอาชีพในด้านความรู้ของตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ

ด้านที่ 2 : ด้านความรู้		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
ผู้ดำเนินการ	จ.เชียงใหม่	1. ต้องการให้การสอบผู้ดำเนินการเคร่งครัดมากขึ้น การนวดไทย นวดน้ำมัน นวดน้ำมัน ต้องเป็นพื้นฐานของการสอบผู้ดำเนินการ

ด้านที่ 2 : ด้านความรู้		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>ด้วย การสอบรุ่นก่อนอาจต้องปล่อยผ่านไป แต่รุ่นหลังต้องให้การสอบเข้มข้นขึ้น คือต้องมีความรู้อย่างแท้จริงจึงจะสอบผ่าน</p> <p>2. จุดอ่อนของผู้ดำเนินการคือยังไม่เก่งในเรื่องบัญชี จึงควรเรียน MBA เพิ่มเติม บางคนขาดความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ บางคนขาดความรู้ด้านการจัดการสปา ส่งผลให้การทำงานไม่ราบรื่น กรณีที่เป็น Destination Spa ที่เน้นด้านสุขภาพ ผู้ดำเนินการบางคนที่มีประสบการณ์ทางด้านบริการมาแต่ไม่มีความรู้ทางด้านสุขภาพ ก็จะมีปัญหาในการทำงานที่อาจขัดแย้งกับ Medical Team</p> <p>3. ต้องการให้ผู้ดำเนินการบางคนที่ยังขาดความรู้บางอย่างเข้าอบรมเรียนรู้เพิ่มเติม เช่น ความรู้ด้านกายวิภาค การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการวิเคราะห์อาการของลูกค้า ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย การให้คำแนะนำลูกค้า จึงต้องการให้มึงบจากส่วนกลางให้ผู้ดำเนินการ ไปฝึกอบรมด้าน Spa Management โดยเฉพาะ ซึ่งภาครัฐยังไม่มึงบสนับสนุนในจุดนี้</p> <p>4. ผู้ดำเนินการบางรายเรียนทฤษฎีมาทั้งหมดและเรียนด้านการบริหารมา สามารถทำการตลาดและการจัดการได้ แต่ยังต้องการให้มีการพัฒนาความรู้ด้านการตลาดต่างประเทศ เพราะต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ความรู้ที่เป็นสากล รวมทั้งแนวโน้มที่สปาต้องการในปีต่อไปว่าเป็นอย่างไร เพื่อนำมาเตรียมตัวและพัฒนาตนเองในปีต่อไป</p> <p>5. สิ่งที่ผู้ดำเนินการบางคนต้องการเพิ่มเติม คือต้องการเรียนเพิ่มเติมความรู้ด้านบุคลิกภาพเพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงาน เช่น หากผู้ให้บริการมีอารมณ์แล้วผู้ดำเนินการเป็นตัวกลางจะต้องจัดการอย่างไร</p> <p>6. ผู้ดำเนินการบางรายต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือที่เป็นเครื่องอินฟาเรดที่ใช้ฆ่าเชื้อ ต้องการความรู้เพิ่มเติมด้านกายวิภาคศาสตร์</p> <p>7. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความรู้ด้านการนวด ผู้ดำเนินการต้องทำได้ทุกอย่าง คือต้องเป็นผู้ที่เก่งรอบรู้</p> <p>8. สถานประกอบการสปาบางแห่งเห็นว่าผู้ดำเนินการบางรายในเชิงใหม่ยังต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้</p>

ด้านที่ 2 : ด้านความรู้		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>ในการทำงานมากกว่าเดิม เพราะบางคนทำงานแบบตอบ yes/no ซื่อสัตย์ผู้ดำเนินการหากเดาก็ยังทำได้ จบมาแล้วไม่มีความรู้ แม้จะจบในระดับปริญญาตรีมาก็ตาม ผู้ดำเนินการบางคนเขียนจดหมายก็ยังไม่เป็น ความรู้เรื่องสปาแทบไม่มีเลย ไม่มีความรู้เรื่องการบริหาร การจัดการเลย ได้วุฒิมาแต่ก็ทำงานไม่เป็น จะเห็นได้ว่าการสร้างคนให้มีคุณภาพต้องใช้เวลา</p>
	เกาะสมุย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการให้ผู้ดำเนินการเข้าร่วมสัมมนาเกี่ยวกับสปาที่มีการจัดในที่ต่างๆ ให้มากขึ้น การจัดยังมีค่อนข้างน้อย การจัดบางงานเน้นประโยชน์เพื่อหน่วยงานราชการมากกว่า ซึ่งสถานประกอบการสปาไม่ค่อยได้ประโยชน์อะไร จัดเหมือนเพื่อให้ข้าราชการมาพักร้อน นอกจากนี้ ยังต้องการให้เพิ่มเติมศาสตร์เกี่ยวกับพลังและทักษะพิเศษต่างๆ เพิ่มขึ้น แล้วผู้ดำเนินการนำกลับมาสร้างและประยุกต์ใช้กับเมนูสปาของตัวเอง เพราะหากไปเรียนและนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เลยโดยไม่นำมาประยุกต์ สปาคู่แข่งก็จะตามทันในไม่ช้า แต่หากสปาได้นำมาประยุกต์ใช้เป็นของสปาตนเอง ลูกค้าน่าจะไปใช้บริการที่อื่นไม่ได้ เพราะที่อื่นไม่มีให้บริการ 2. ต้องการให้ผู้ดำเนินการเรียนด้านการทำงบประมาณและการวางแผนธุรกิจให้มากขึ้น 3. ต้องการให้ผู้ดำเนินการเรียนเพื่อให้มีความรู้ภาษาที่ 3 มากขึ้น การรู้เพียง 2 ภาษายังน้อยเกินไป 4. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความรู้รอบด้าน เช่น รับผิดชอบเรื่องการจองของลูกค้า การจัดการรายได้ การเงิน บัญชี การวางแผนงบประมาณเพื่อให้มีเงินพอใช้จ่าย การดำเนินงานประจำวัน การฝึกอบรมพนักงาน เป็นต้น หากไม่สามารถหาผู้ที่ชำนาญทุกด้านได้ ก็อาจจำเป็นต้องใช้ผู้ดำเนินการ 2 คน เช่น ที่ Destination Spa ที่สมุยซึ่งมีขนาดใหญ่ จะมีผู้ดำเนินการสปา 2 คน แยกงานกันทำตามความถนัด 5. ผู้ดำเนินการบางคนยังต้องเรียนเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้เรื่องผิว เพราะแยกยังไม่ได้ว่าผิวมันเป็นอย่างไร จะต้องใช้ทริทเมนทชันชนิดใด กล่าวคือยังไม่สามารถแยกลักษณะผิวของลูกค้าได้

ด้านที่ 2 : ด้านความรู้		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสภา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>6. ผู้ดำเนินการควรมีความรู้เรื่องการนัดด้วย ถึงแม้ว่าจะดูว่าไม่จำเป็น เพราะหากไม่รู้เรื่องนัด ก็จะสั่งผู้ให้บริการเรื่องการนัดไม่ได้</p> <p>7. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความรู้ด้านการตลาด ด้าน Social Network เพราะลูกค้าจะมาจากอินเทอร์เน็ตมาก ในขณะที่ผู้ดำเนินการบางคนก็ยังไม่เก่งคอมพิวเตอร์</p>
	จ.ภูเก็ต	<p>1. ผู้ดำเนินการยังขาดความรู้ด้านการบริหารจัดการเพราะมาจากผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการบางแห่งอาจมีความรู้ด้านการบริหารจัดการแต่ก็จะมีน้อยมาก</p> <p>2. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความรู้ด้านบัญชี เพราะสภาบางแห่งมีผู้ดำเนินการที่มีความรู้ด้านการตลาดพอใช้ได้ แต่ความรู้ด้านบัญชียังขาดอยู่</p> <p>3. ยังต้องการผู้ดำเนินการที่มีความรู้รอบด้านทางบริหารธุรกิจ เช่น การตลาด การเงิน การบัญชี เศรษฐศาสตร์</p> <p>4. ผู้ดำเนินการบางคนจบมาทางด้านบัญชี ก็จะไม่มีความรู้ด้านสภา และการท่องเที่ยว ทำให้ต้องไปเรียนเพิ่มเติม</p> <p>5. ต้องการให้มีมีการ recheck ผู้ดำเนินการที่สอบได้ประกาศนียบัตรมาแล้วเป็นระยะๆ แล้วแต่จะกำหนดขึ้นมา เป็นการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ที่จะมาทำงานเป็นผู้ดำเนินการสภา เนื่องจากปัจจุบันผู้ที่ได้ประกาศนียบัตรมาแล้วก็จะใช้ได้ตลอดไป</p> <p>6. ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านการนัดบ้าง อย่างน้อยก็ขั้นพื้นฐาน คืออาจไม่จำเป็นต้องรู้ในทุก Package เช่น นัดไทย นัดน้ำมัน นัดเส้นประธานสิบ ซึ่งก็ควรจะมีรู้บ้าง</p> <p>7. ต้องการผู้ดำเนินการที่เก่งและมีความรู้ด้านการตลาด เพราะการแข่งขันสูง โดยผู้ดำเนินการต้องสามารถหาและพัฒนาตลาดใหม่เพิ่มขึ้น เช่น กลุ่มคนที่ไม่เคยมาลองใช้บริการสภาเลย ลูกค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ดึงลูกค้า FIT เข้ามาให้มากขึ้น ผู้ประกอบการก็จะทำราคาได้มากกว่า เพราะการขายผ่านตัวแทนท่องเที่ยวที่นั่นสภาจะตั้งราคาสูงไม่ได้และยังถูกกดราคามาก</p> <p>8. ผู้ดำเนินการที่เติบโตมาจากสายงานอื่นในสภาจำเป็นต้องพัฒนา</p>

ด้านที่ 2 : ด้านความรู้		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>ความรู้ด้านต่างๆของสปาเพิ่มขึ้น เพราะหากก้าวขึ้นมาจากสายงาน Reception ก็จะถูกเก่ง ขายเก่ง แต่ไม่มีความรู้ด้านทรีทเมนท์ เมื่อมีปัญหา ก็จะตอบไม่ได้ ถูกคำใช้บริการแล้วจะถูกตำหนิเพราะตอบไม่ได้ ไม่รู้เรื่องกายวิภาคศาสตร์ แต่หากเคยเป็นทั้ง Reception มาก่อนแล้วมาเป็นผู้ให้บริการก็จะสื่อสารภาษาอังกฤษได้ด้วย ก็จะยังเป็นจุดแข็งของสปานั้น</p> <p>9. ผู้ดำเนินการควรต้องพัฒนาความรู้ด้านการบริหารจัดการเพิ่มขึ้น องค์การจะประสบความสำเร็จ ได้ต้องมีการบริการจัดการที่ดี ผู้ดำเนินการบางคนยังขาดความรู้อยู่มาก เช่น บางคนยังไม่รู้ว่า SOP หมายถึงอะไร</p>
	จ.กรุงเทพฯ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการผู้ดำเนินการที่จบในระดับปริญญาตรีเป็นอย่างน้อย 2. ต้องการผู้ดำเนินการที่หมั่นปรับปรุงหาข้อมูลหรือความรู้ใหม่ๆ ให้ตนเองอยู่ตลอดเวลา อาจได้รับข้อมูลและการสนับสนุนจากหน่วยงานราชการเพิ่มเติม 3. ผู้ดำเนินการต้องมีความรู้มากกว่าผู้ให้บริการ เพื่อจะได้สามารถแนะนำและควบคุมผู้ให้บริการได้ อีกทั้งต้องมีวิจารณญาณในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง 4. ผู้ดำเนินการควรต้องมีความรู้สปาขั้นพื้นฐานเป็นอย่างน้อย หากมีความรู้ด้านการนวดด้วยก็จะดีมาก 5. ผู้ดำเนินการยังต้องการเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับสปาบางด้านอยู่ เนื่องจากการทำธุรกิจสปาค่อนข้างมีรายละเอียดมาก บางคนไม่ได้เป็นผู้ให้บริการมาก่อน แต่สอบเป็นผู้ดำเนินการจากกระทรวงสาธารณสุขผ่าน ได้ใบรับรอง หากถามเกี่ยวกับการดูแลสปาการดำเนินงานของสปา เรื่องสินค้า ผลิตภัณฑ์ ก็ถือว่าค่อนข้างดี แต่หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับผู้ให้บริการที่ลงลึกก็จะมีความรู้ไม่มากนัก
ผู้ให้บริการ	จ.เชียงใหม่	<ol style="list-style-type: none"> 1. สปาบางแห่งต้องการจะส่งผู้ให้บริการไปเรียนที่คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้มีความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับการนวดชนเผ่าซึ่งเป็นศาสตร์เฉพาะทางของม้งและกระเหรี่ยง 2. ต้องการผู้ให้บริการที่จบ ม.3 ขึ้นไป และต้องมีความรู้ภาษาอังกฤษบ้าง

ด้านที่ 2 : ด้านความรู้		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสภา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>3. ความรู้ของผู้ให้บริการในด้านกายวิภาคศาสตร์ยังไม่เพียงพอ ยังต้องเรียนรู้ศัพท์เทคนิคด้านกายวิภาคศาสตร์ที่เป็นภาษาอังกฤษเพิ่มเติม นอกจากนี้ควรให้ผู้ให้บริการไปเห็นการทำงานของที่สไปอื่นด้วย เพราะการทำงานในลักษณะนี้จะเป็นงานในลักษณะงานประจำทำซ้ำๆ บางคนทำงานมา 8 ปี ตั้งแต่เปิดสภา ก็ยังไม่เคยเห็นการทำงานของสไปอื่นเลย ซึ่งหากไม่เคยเห็นที่อื่นว่าเขาทำงานกันอย่างไรบ้าง การพัฒนาความรู้ของผู้ให้บริการก็จะค่อยลงไป</p>
	เกาะสมุย	<p>1. ผู้ให้บริการควรจบการศึกษาขั้นต่ำ ปวช. ปวส. หรือระดับ ม.6 อย่างน้อยภาษาอังกฤษก็จะพัฒนาได้ดีกว่าผู้ที่จบต่ำกว่านี้ รวมทั้งพัฒนาความรู้ด้านอื่นๆ ได้ง่ายกว่า</p> <p>2. ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์บ้าง แต่ศัพท์เทคนิคภาษาอังกฤษที่ลงลึกจะยังมีความรู้ไม่พอ ซึ่งแม้จะมีการส่งไปฝึกอบรม 150 ชั่วโมงเพื่อยกระดับที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานที่เกาะสมุย แต่โดยรวมก็ยังคงต้องการอบรมเพิ่มเติม</p> <p>3. ต้องการให้ผู้ชำนาญด้านสไปจากต่างประเทศเข้ามาฝึกอบรมผู้ให้บริการที่สมุยมากขึ้น เพื่อที่จะได้เรียนรู้สิ่งที่แปลกใหม่</p> <p>4. ต้องเพิ่มการเรียนด้านกายวิภาคศาสตร์ให้ผู้ให้บริการ เพราะผู้ให้บริการต้องบริการถึงตัวลูกค้า ความรู้ด้านนี้จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องรู้มาก</p> <p>5. ในภาพรวมผู้ให้บริการยังมีความรู้ยังน้อย ยังต้องการให้มีการเรียนและพัฒนาความรู้ในด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น</p>
	จ.ภูเก็ต	<p>1. ต้องการพัฒนาให้ผู้ให้บริการมีระดับความรู้ที่สูงขึ้น ซึ่งส่วนมากมักจะมีรู้น้อย ทำให้การพัฒนาด้านอื่นต่อไปทำได้ยาก เช่น การฝึกบุคลิกภาพ มารยาท การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ก็ต้องฝึกมากกว่าผู้ที่มีความรู้สูงกว่า คือระดับความรู้ส่งผลต่อการพัฒนาในด้านอื่นๆ ต่อไปด้วย</p> <p>2. ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้มากขึ้นทางด้านการนวดเพื่อแก้อาการ เพราะยังมีความรู้ในจุดนี้ไม่เพียงพอ</p> <p>3. ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะมีความรู้การนวดไทยและนวดเท้า จึงต้องการพัฒนาผู้ให้บริการให้มีความรู้การนวดอื่นๆ เพิ่มขึ้น เช่น</p>

ด้านที่ 2 : ด้านความรู้		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>นวดสวีดิช นอกจากนี้ ตั้งแต่หลังจากน้ำท่วมปลายปี พ.ศ. 2554 กระทรวงสาธารณสุขก็ยังไม่เข้ามาฝึกอบรมการนวดให้ผู้ให้บริการ ทำให้สปาต้องสอนพนักงานกันเอง</p> <p>4. สถาบันการศึกษาหลายแห่งได้ให้ความสำคัญเรื่องสปามากขึ้น ทั้งสปาและการแพทย์แผนไทย การศึกษาจึงเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพของคนทำงาน ผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าก็มักจะมี ความไวกว่าผู้ที่จบน้อยกว่า แต่หากผู้ให้บริการที่มีความรู้สูงเกินไป ก็อาจไม่ดีนัก เพราะจะมีอีโก้ (Ego) สูงเกินไป แต่หากผู้ที่จบน้อยเกินไปก็จะสอนยาก จึงควรจบประมาณ ม.6 เป็นอย่างน้อย</p> <p>5. สปาที่จะเปิดครบวงจรจริงๆ ควรต้องมีด้านเสริมความงาม (Beauty) ด้วย แต่ผู้ให้บริการคนไทยจะมีความรู้ด้านนี้น้อย และไม่เก่งเรื่องงานเสริมสวย เช่น พวก wax ขนและพาราฟินบำรุงผิว ซึ่ง ชาวต่างชาติจะชอบ wax ขน ชอบ Bikini Wax แต่คนไทยไม่ค่อยมี ขนให้ฝึกทำ จึงต้องบังคับให้พนักงานทำให้ได้</p>
	จ.กรุงเทพฯ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการผู้ให้บริการที่ต้องจบหลักสูตรนวดไทย/ นวดขั้นพื้นฐาน จากกระทรวงสาธารณสุขเป็นอย่างน้อย 2. เมื่อผู้ดำเนินการสอบผ่านได้เป็นผู้ดำเนินการแล้ว ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการปรับปรุงเพิ่มเติมความรู้ใหม่เป็นระยะ โดย หน่วยงานราชการ เช่น สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ 3. ต้องการผู้ให้บริการเพิ่มเติมความรู้ทางวิชาการมากกว่าเดิม เนื่องจากยังขาดความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์ สรีระวิทยา ผิวหนัง และการวิเคราะห์ผิวหนัง 4. ต้องการผู้ให้บริการเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับ จากุซซี่ การนวดหิน ร้อนและหินเย็น เนื่องจากสปาหลายแห่งเริ่มมีให้บริการกันมากขึ้น 5. ต้องการผู้ให้บริการเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานในการ ให้บริการลูกค้าที่สูงขึ้น 6. ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ อย่างแม่นยำ เพื่อที่จะได้แนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และลูกค้าก็จะ มีความมั่นใจในการรับบริการมากขึ้น 7. ผู้ให้บริการยังไม่ค่อยมีความรู้แบบเจาะลึกในอีกหลายเรื่องที่

ด้านที่ 2 : ด้านความรู้		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>จำเป็น จึงรู้เฉพาะในงานที่ตนทำอยู่เท่านั้น คือยังมีความรู้ไม่พอเกี่ยวกับสปาอีกหลายด้าน</p> <p>8. เนื่องจากผู้ให้บริการจำนวนมากยังไม่ได้เรียนทางด้านกายวิภาคศาสตร์ จึงต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกายวิภาคศาสตร์ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเรียนเฉพาะการนวดเพื่อผ่อนคลายและแก้อาการเท่านั้น รวมทั้งยังต้องพัฒนาด้านภาษาต่างประเทศด้วย จึงต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมแก่ผู้ให้บริการ โดยหน่วยงานราชการให้แก่ผู้ให้บริการ</p>

ตารางที่ 4.46 สรุปความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย
เกี่ยวกับความต้องการแรงงานอาชีพในด้านความสามารถของตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ

ด้านที่ 3 : ด้านความสามารถ		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
ผู้ดำเนินการ	จ.เชียงใหม่	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ดำเนินการควรจะต้องมีประสบการณ์ทางด้านสปาอย่างน้อย 3 ปี เพื่อให้มีความสามารถด้านการบริหาร การปฏิสัมพันธ์ และภาวะผู้นำ 2. ผู้ดำเนินการควรมีความสามารถในการแก้ปัญหาทางการตลาดได้ เพราะในแง่ของสถานประกอบการสปาเองอาจไม่ค่อยมีปัญหา แต่ปัญหาคือยังไม่สามารถดึงลูกค้ากลุ่มตัวแทนท่องเที่ยวจากต่างประเทศมาใช้บริการสปาได้มากพอ 3. ในภาพรวมความสามารถของผู้ดำเนินการอาจจะยังมีไม่เพียงพอในด้านการบริหารคน การบริหารผู้ให้บริการค่อนข้างยากมาก เพราะเรื่องเงินสำคัญที่สุดสำหรับพวกเขา ทำให้การบริหารจัดการลำบาก
	เกาะสมุย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการพัฒนาทำนวดที่เป็นแบบแผนเฉพาะของสปาตนเอง โดยมีหน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนมาช่วยคิดร่วมกัน แต่จะทำได้ในช่วงนอกฤดูท่องเที่ยวที่สปามีลูกค้าน้อยและผู้ดำเนินการไม่ยุ่ง 2. ต้องการพัฒนาผู้ดำเนินการที่มาจากผู้ให้บริการสปาขนาดเล็กและขึ้นมาเป็นผู้ดำเนินการสปา เพราะมักจะมีปัญหาด้านการบริหารงาน

ด้านที่ 3 : ด้านความสามารถ		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>และบริหารบุคลากร</p> <p>3. ต้องการพัฒนาผู้ดำเนินการที่ก้าวมาจากตำแหน่งอื่นในสปา เช่น Reception เพราะเมื่อมาเป็นผู้ดำเนินการพบว่าความสามารถไม่เพียงพอ ความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์ก็จะไม่มี ถึงแม้จะสอบได้ประกาศนียบัตรผู้ดำเนินการและมีความสามารถในเรื่องการบริการลูกค้าดี แต่ก็ยังไม่เพียงพอ ผู้ดำเนินการที่มีความสามารถอย่างแท้จริงจึงหายาก</p> <p>4. ผู้ดำเนินการยังต้องพัฒนาขีดความสามารถด้านการจัดการโดยรวม โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรบุคคลในสปา เพราะความสามารถยังมีน้อย</p> <p>5. ผู้ดำเนินการต้องเปิดมุมมองให้กว้างขึ้น ต้องมีความสามารถในการพัฒนาแผนการตลาดที่หลากหลาย เพื่อจูงใจลูกค้ามาสปาให้ได้</p> <p>6. ความสามารถของผู้ดำเนินการยังมีไม่เพียงพอ คุณภาพยังห่างไกลมืออาชีพ ผู้ดำเนินการในต่างประเทศ โดยเฉพาะในโรงแรมที่เป็นเครือ ผู้ดำเนินการจะเปรียบเหมือน GM โรงแรม คือต้องทำและรู้ทุกเรื่อง ตั้งแต่การวางแผนการตลาด การจัดการบุคลากร การฝึกอบรม การจัดการความพึงพอใจของลูกค้า การจัดทำฐานข้อมูล แต่ความสามารถของผู้ดำเนินการคนไทยยังไม่ถึงขั้นนั้น รวมทั้งภาวะผู้นำก็ยังไม่โดดเด่น เนื่องจากมักควบคุมคนทำงานในสปาเพียงไม่กี่คน โดยเฉพาะสปาที่มีขนาดเล็ก</p>
	จ.ภูเก็ต	<p>1. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความสามารถเรื่องการจัดการด้านต่างๆ ได้แก่ การประสานงาน บุคลากร สถานที่ ลูกค้า มีความสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ ลูกค้าต่อว่ามาแล้ว Reception แก้ไขไม่ได้ แต่ผู้ดำเนินการต้องมีความสามารถที่จะแก้ไขให้ได้</p> <p>2. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความสามารถเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ได้ เพราะปัจจุบันสปาหลายแห่งก็เริ่มใช้ระบบ IT เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการภายในแล้ว</p>
	จ.กรุงเทพฯ	<p>1. ต้องการผู้ดำเนินการในภาพรวมที่เก่ง</p> <p>2. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความสามารถในการดูแลและควบคุมการทำงานของผู้ให้บริการให้ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่าง</p>

ด้านที่ 3 : ด้านความสามารถ		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>ถูกต้อง</p> <p>3. ต้องการผู้ดำเนินการที่สามารถควบคุมพนักงานในสปาได้รวมทั้งดูแลบริหารงานให้ลงตัวกับสถานการณ์ปัจจุบันได้ดี</p> <p>4. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความสามารถทั้งในการบริการคนสถานที่ และผลิตภัณฑ์ในสปา</p> <p>5. ผู้ดำเนินการบางคนยังมีความสามารถไม่พอ เจ้าของธุรกิจสปาบางรายเพียงแค่มียุติเข้ามาบริหารงานเป็นผู้ดำเนินการสปาเองได้</p>
ผู้ให้บริการ	จ.เชียงใหม่	1. ผู้ให้บริการมีความสามารถด้านการนวดดี มีความนุ่มนวล น้ำหนักมือดี มีเสน่ห์ ไม่ขลุ่ยลัดกร้าวเหมือนทางภาคใต้ แต่ยังขาดความสามารถในการขายและนำเสนอผลิตภัณฑ์ของสปาให้แก่ลูกค้า
	เกาะสมุย	1. ต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถด้านการเสนอขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้ามากกว่าเดิม อาจเป็นเพราะทักษะภาษาอังกฤษยังไม่ดี จึงยังไม่กล้าที่นำเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่างๆให้กับลูกค้า จึงต้องคอยเรียกให้ผู้ดำเนินการให้เข้ามาช่วย
	จ.ภูเก็ต	1. ผู้ให้บริการยังขาดความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ชาวต่างชาติที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้า หลายครั้งที่ลูกค้ามีความต้องการคำปรึกษา แต่ทักษะในการสื่อสารของผู้ให้บริการยังมีไม่เพียงพอ
	จ.กรุงเทพฯ	<p>1. หากเลือกได้ ต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถในระดับมืออาชีพ</p> <p>2. ต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถในด้านการนำเสนอสินค้าและบริการที่สามารถขายต่อยอดให้กับลูกค้าของสปาได้</p>

ตารางที่ 4.47 สรุปความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย
เกี่ยวกับความต้องการแรงงานอาชีพในด้านทัศนคติของตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ

ด้านที่ 4 : ด้านทัศนคติ		ความคิดเห็นของผู้บริหารของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	

ด้านที่ 4 : ด้านทัศนคติ		ความคิดเห็นของผู้บริหารของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
ผู้ดำเนินการ	จ.เชียงใหม่	1. ผู้ดำเนินการค่อนข้างหมั่นเวียนบ่อย ไม่ค่อยอยู่นาน จึงต้องการให้ฝึกด้านการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร รักองค์กร และหมั่นหาความรู้เพิ่มเติม
	เกาะสมุย	<p>1. เนื่องจากมีปัญหาผู้ดำเนินการสมองไหลไปทำงานต่างประเทศกันมาก จึงควรต้องปลูกฝังทัศนคติว่าต้องมีวิสัยทัศน์ในการจรรักษ์ภักดีต่อองค์กร มุ่งมั่นว่าวันหนึ่งตัวเองต้องก้าวไปเป็นที่ปรึกษาของสปาให้ได้ มิใช่คิดว่าตำแหน่งจะสิ้นสุดเพียงผู้ดำเนินการ ต้องสร้างทัศนคติเพื่อให้ต่อยอดขึ้นไป</p> <p>2. ต้องการให้ผู้ดำเนินการที่ก้าวขึ้นมาใหม่ต้องเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรในสปาแต่ละแห่ง การมีส่วนร่วมกับชุมชน (CSR) ผู้ดำเนินการบางแห่งทำแต่งงาน ไม่มีเวลาออกมาภายนอกเลย เมื่อมีปัญหาที่พึ่งพาใครไม่ได้ ไม่รู้ว่าจะโทรหาใคร ต้องปลูกฝังทัศนคติที่ต้องมีส่วนร่วมกับชุมชนให้ได้</p> <p>3. ผู้ดำเนินการที่เกาะสมุยก็มีการเปลี่ยนงานกันบ่อย จึงต้องปรับทัศนคติในการทำงานใหม่ เพราะสปาที่ใดที่ใดให้เงินเดือนมากกว่าก็จะลาออกไปทำ</p> <p>4. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทัศนคติที่ดีในการทำงานบริการ มีความภาคภูมิใจในอาชีพ มีจิตใจที่ช่วยเหลือส่วนรวมมากกว่าเดิม โดยเข้าร่วมกับสมาคมสปาสมุย เพื่อให้มีส่วนร่วมกับการกิจกรรมสปาทั้งเกาะ</p> <p>5. ต้องการพัฒนาผู้ดำเนินการในหลายๆด้าน เพราะโลกเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา เช่น พัฒนาด้าน Know-how ต่างๆ จิตวิทยา การจัดการ การตลาด คือหลายๆด้านที่ต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลาไม่หยุดนิ่ง</p> <p>6. ต้องการผู้ดำเนินการที่มองโลกในแง่ดี เพราะจะทำให้ลูกค้ามีความสุข การควบคุมอารมณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก</p> <p>7. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทัศนคติที่ตรงไปตรงมา สุจริต โปร่งใส ต่อลูกค้า</p>
	จ.ภูเก็ต	1. ต้องการแก้ไขทัศนคติของผู้ดำเนินการที่มักนิยมไปสอบเพื่อให้ได้ใบประกาศนียบัตรมา แล้วไม่มาทำงานในธุรกิจสปา ทำให้บุคลากรขาดแคลน มีผู้ไปสอบเป็นผู้ดำเนินการเป็นจำนวนมาก แต่

ด้านที่ 4 : ด้านทัศนคติ		ความคิดเห็นของผู้บริหารของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		มักเป็นข้าราชการในกระทรวงสาธารณสุขหรือผู้ที่มิงานทำอยู่แล้ว และสอบเอาไว้เฉยๆ ไม่เข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมสปาจริงๆ
	จ.กรุงเทพฯ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการผู้ดำเนินการที่เป็นคนดี และมีใจให้บริการ 2. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทัศนคติที่เป็นบวกอยู่เสมอ 3. ผู้ดำเนินการต้องมีความเป็นกลาง ยุติธรรม และมีมุมมองที่ดีต่อการทำงาน
ผู้ให้บริการ	จ.เชียงใหม่	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการผู้ให้บริการที่มีใจรักในการทำงานด้านนี้อย่างแท้จริง เพราะหากใจไม่รัก ก็ทำงานนี้ได้ไม่นานก็จะลาออก 2. ผู้ให้บริการยังต้องปรับทัศนคติในด้านการจรรยาบรรณที่ดีต่อองค์กรของตน พนักงานประจำพอทำงานเก่งแล้วก็มักจะลาออกไปเป็นผู้ให้บริการ Freelance เพราะเล่นตัวได้ 3. ผู้ให้บริการยังต้องปรับทัศนคติที่ยังไม่กล้าคุยกับลูกค้าต่างชาติ แม้ว่าจะพูดได้บ้างก็ยังไม่ค่อยกล้าที่จะคุย ไม่กล้าโต้ตอบ 4. ผู้ให้บริการยังต้องปรับทัศนคติในเรื่องการมีจรรยาบรรณในการทำงาน เช่น มีกรณีขอลาไปกรุงเทพฯ 2 วัน แต่ไปสมัครงาน คือผู้ให้บริการถูกปลุกฝังว่าต้องไปทำงานต่างประเทศเท่านั้นจึงได้เงินดี โดยไม่ได้ดูค่าใช้จ่าย ค่าที่พัก สวัสดิการ เหมือนขอไปตายเอาดาบหน้า ปากต่อปากก็มักจะดิ่งกันไป ผู้ให้บริการฝีมือดีไม่มีในเชียงใหม่แล้ว เพราะไปต่างประเทศกันหมด แม้แต่คนใหม่ฝึกอบรมจบแล้วก็ลาออกไป ขณะนี้ไม่มีผู้ให้บริการคนมาสมัครทำงาน ขาดแคลนมาก สปาบางแห่งประกาศนานนับเดือน ก็ยังไม่มีคนมาสมัคร บางคนไม่ต้องการทำงานสปาในโรงแรม แต่ต้องการไปอยู่ Day Spa เพราะไม่ชอบกฎระเบียบ ไม่ต้องตอกบัตร ไม่ต้องถูกปรับมาสาย หรือนิยมไปทำงานเป็น Freelance กันหมด 5. ผู้ให้บริการยังต้องปรับทัศนคติในเรื่องการมีจรรยาบรรณในการทำงาน มิใช่ต้องการเพียงต้องการมาอยู่ทำงานเพื่อเอาใบผ่านงานจากโรงแรมที่มีชื่อเสียงเพื่อที่จะนำไปสมัครงานที่อื่นได้ ผู้ให้บริการจะอยู่หรือจะลาออกมักขึ้นอยู่กับเงินที่ได้รับ ซึ่งทางเจ้าของสปาที่ต้องการให้ทางภาครัฐช่วยเหลือไม่ให้แรงงานไหลออก ไม่ต้องการให้ค่าแรงต่างกันมากเมื่อเทียบกับต่างประเทศ นอกจากนี้ ผู้

ด้านที่ 4 : ด้านทัศนคติ		ความคิดเห็นของผู้บริหารของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>ให้บริการมักจะไม่เคยได้รับข่าวด้านที่ไม่ดีในการไปทำงานต่างประเทศจากสื่อ แต่กลับมีแต่สิ่งที่ดีๆ มาบอกต่อกันว่าไปต่างประเทศแล้วกลับมาใช้หนี้ให้ที่บ้านได้หมด ซื้อมาได้ ในขณะที่โรงเรียนสอนสปาที่สอนก็มักจะโฆษณาว่าเมื่อเรียนจบสปาแล้วเมื่อได้ใบประกาศนียบัตรก็สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ทันที</p> <p>6. ต้องการให้ผู้ให้บริการยังต้องพัฒนาเรื่องความอดทน เนื่องจากส่วนใหญ่ยังมีความอดทนในการทำงานน้อยเกินไป อยู่ทำงานกันไม่ค่อยนาน ฝึกเสร็จแล้วด้วยความยากลำบาก แล้วก็ไปทำงานต่างประเทศกันหมด การนวดเป็นศิลปะ ต้องใช้เวลา มิใช่จบแล้วก็ทำงานได้เลย ยังต้องสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานอีก</p> <p>7. สปาบางแห่งจะไปเปิดสาขาในต่างประเทศแต่ยังไม่กล้าจ้างคนไทย เพราะคนไทยขาดความศรัทธาในอาชีพ ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร อีกทั้งยังขาดทักษะภาษาอังกฤษ จึงต้องจ้างคนฟิลิปปินส์แทน คุณภาพผู้ให้บริการของไทยยังต่ำ จริยธรรมก็เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ให้บริการที่ได้ทุนเรียนฟรีแล้วหนีไปก็มีมาก ธุรกิจสปาค่อนข้างละเอียดอ่อน ต้องรักที่จะทำและจิตใจต้องสูง จึงจะสามารถพัฒนาผู้ให้บริการให้อยู่ในระดับมืออาชีพได้และเพื่อหน้าตาของประเทศไทยด้วย</p> <p>8. ต้องปรับแก้ไขความเชื่อเก่าเกี่ยวกับงานของผู้ให้บริการที่เป็นหมอนวด ต้องสร้างภาพลักษณ์เกี่ยวกับอาชีพใหม่</p> <p>9. ผู้ให้บริการหลายคนยังคิดเรื่องความสบาย ยังนั่งคุกเข่าไม่ค่อยได้ ส่วนใหญ่มักต้องการจะเป็นแต่ผู้จัดการหรือ Supervisor กัน</p> <p>10. เจ้าของกิจการบางรายเห็นว่าผู้ให้บริการที่เป็นผู้หญิงไทยในต่างประเทศ ลูกค้าชาวต่างชาติมักจะชื่นชอบ เพราะมีจุดเด่นคือความสวย ความสะอาด รอยยิ้ม นอบน้อม แต่สิ่งที่ผู้ให้บริการที่เป็นหญิงไทยยังขาดคือความรักในงานและคุณธรรม แม้จะเป็นที่เข้าใจว่าทุกคนต้องการจะเติบโต แต่การเติบโตก็ต้องเติบโตอย่างมีคุณภาพด้วย</p>
	เกาะสมุย	1. ต้องการให้มีการปรับทัศนคติในการทำงานของผู้ให้บริการที่ยังไม่ดีพอ ความเข้มแข็งในการทำงานยังน้อย เมื่อมีลูกค้ามากก็จะ

ด้านที่ 4 : ด้านทัศนคติ		ความคิดเห็นของผู้บริหารของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>อ่อนล้า มีความอดทนน้อย</p> <p>2. ทัศนคติโดยรวมของผู้ให้บริการแม้จะยังใช้ได้ แต่ก็ยังต้องปลูกฝังเรื่องความรักภักดีต่อองค์กรให้มากกว่าเดิม เพราะมีแรงงานเข้าออกหมุนเวียนกันมากอยู่ตลอดเวลา</p> <p>3. ต้องปรับทัศนคติในการเปลี่ยนงานใหม่เมื่อมีสปาตามโรงแรมหรือรีสอร์ทใหม่มาเปิดที่เกาะสมุย ก็กลายเป็นความนิยมที่ต้องไปสมัครและเปลี่ยนงานใหม่อยู่ตลอดเวลา</p> <p>4. ต้องการผู้ที่มีทัศนคติที่เหมาะสมต่องานนี้ ตัวอย่างคือผู้ให้บริการของสปาขาด มีสปาเคยลองแก้ปัญหาโดยการนำแม่บ้านที่สปาที่อยากเป็นผู้ให้บริการ มาลองฝึกอบรมเป็นผู้ให้บริการและลองทำงานดู ปรากฏว่าทำงานดีมาก แสดงว่าทัศนคติที่ดีต่องานส่งผลต่อการทำงานในด้านนี้</p> <p>5. ต้องการให้ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมด้านจริยธรรมมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อช่วยป้องกันการเข้าและออกจากงานบ่อย</p> <p>6. ต้องการผู้ให้บริการที่มีทัศนคติในการทำงานที่ดี เพราะมีความสำคัญมากกว่าระดับการศึกษา ผู้ให้บริการควรจะต้องจบชั้นต่ำ ม. 6 และหากเป็นระดับปริญญาตรีได้ก็จะดี แต่ก็คงจะหายาก อย่างไรก็ตาม เรื่องทัศนคติในการทำงานและนิสัยที่ดีเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าระดับการศึกษา</p> <p>7. ต้องเพิ่มทัศนคติในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพราะผู้ให้บริการยังขาดกันมาก ยังไม่มีสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน สปาบางแห่งจึงแก้ไขโดยการให้ทำสมาธิก่อนทำงานทุกวัน มีการแบ่งกลุ่มทำ Cross Training กันภายใน หรือจะให้สปาภายนอกโรงแรมเข้ามาร่วมด้วยก็ได้</p> <p>8. ยังต้องการการตอกย้ำเรื่องทัศนคติที่มุ่งเน้นเฉพาะเรื่องรายได้มากเกินไป จนลืมนึกว่างานบริการที่ดีควรทำออกมาจากใจ ผู้ดำเนินการต้องพยายามบอกผู้ให้บริการอยู่เสมอว่า ไม่ใช่คิดเพียงแค่เรื่องของค่าตอบแทนเท่านั้น แต่ยังต้องคิดถึงความก้าวหน้าตามสายงานที่ต้องก้าวต่อไปเป็น Senior Therapist, Supervisor, Trainer, Assistant Spa Manager ด้วย</p>

ด้านที่ 4 : ด้านทัศนคติ		ความคิดเห็นของผู้บริหารของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>9. หากจะพัฒนาผู้ให้บริการ ต้องการหาคนใหม่มาฝึกเองใหม่จะดีกว่า เพราะหากไปเอาพนักงานนวดในร้านนวดห้องแถวมาพัฒนาเป็นผู้ให้บริการก็จะยากเพราะความรู้ความสามารถไม่ถึง และยังติดกับกรอบการทำงานแบบเดิมๆ เปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมนั้นยากมาก</p> <p>10. ต้องการผู้ให้บริการที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและมีจริยธรรมในการทำงาน เพราะบางครั้งลับหลังก็อาจจะลาออกจากงานแล้วมีมาชวนผู้ให้บริการคนอื่นออกไปทำงานที่อื่นด้วย</p> <p>11. ต้องการผู้ให้บริการที่มีจิตสำนึกด้านการบริการ ทำงานบริการให้ลูกค้าเหมือนเราเป็นผู้รับบริการเอง</p>
	จ.ภูเก็ต	<p>1. ควรสร้างทัศนคติที่คำนึงถึงส่วนรวม ผู้ให้บริการยังมีการนวดแอบแฝงขายบริการทางเพศอยู่ โดยใช้ร้านนวดและสปาบังหน้า ทำให้ภาพพจน์ร้านนวด สปา รวมทั้งการแพทย์แผนไทยเสียหาย และชาวต่างชาติก็มักจะแยกแยะไม่ออกว่าที่ไหนคือสปาที่ดีและไม่ดี</p> <p>2. ต้องการปรับปรุงแก้ไขทัศนคติที่ผู้ให้บริการมีการเข้าออกจากงานบ่อยเกินไป</p> <p>3. ต้องการปรับทัศนคติของผู้ที่จะเข้ามาทำงาน ในตำแหน่งผู้ให้บริการในด้านความเชื่อเรื่องการถูกเนื้อต้องตัว การดูแลอาชีพเหมือนเป็นหมอนวด</p> <p>4. ต้องการปรับทัศนคติของผู้ให้บริการที่จบระดับปริญญาตรีที่ยังมีอีโก้ (Ego) ในการทำงานสูง มองตัวเองสูงกว่าผู้อื่น ทำให้ไม่พยายามเรียนรู้ และทำให้โอกาสในการพัฒนาในงานจะมีน้อย</p> <p>5. ปรับปรุงทัศนคติผู้ให้บริการที่ชอบทำผิดกฎระเบียบ</p> <p>6. ต้องการผู้ให้บริการที่มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี และรักองค์กรของตนให้มาก ซึ่งจะทำให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่</p>
	จ.กรุงเทพฯ	<p>1. ต้องการผู้ให้บริการที่มีใจให้บริการ</p> <p>2. ต้องการผู้ให้บริการที่มีทัศนคติที่เป็นบวกอยู่เสมอ</p> <p>3. ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับทัศนคติต่ออาชีพนี้ในเบื้องต้น ต่องานของตนเอง และเคารพให้เกิดเกียรติต่อวิชาชีพของตนเอง</p> <p>4. ต้องการผู้ให้บริการที่มีใจรักงานบริการและมีจรรยาบรรณ</p> <p>5. ต้องการผู้ให้บริการที่ไม่เลือกลูกค้า ดูแลลูกค้าทุกคนเป็นอย่างดี</p>

ด้านที่ 4 : ด้านทัศนคติ		ความคิดเห็นของผู้บริหารของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>และสม่ำเสมอ</p> <p>6. ต้องพยายามสร้างทัศนคติให้ผู้ให้บริการมีความรักในวิชาชีพที่ตนทำ เพราะจะส่งผลให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น</p> <p>7. ต้องให้ความรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการรุ่นใหม่ว่า ในธุรกิจสปาผู้ให้บริการไม่ใช่หมอนวดแผนโบราณ ซึ่งหากปรับเปลี่ยนทัศนคตินี้ได้ สปาก็จะสามารถลดปัญหาผู้ให้บริการขาดแคลนได้ในระดับหนึ่ง จึงต้องการปลูกฝังผู้ให้บริการรุ่นใหม่ ๆ ว่าอาชีพนี้ยังไปได้ไกลและเป็นสากลมากขึ้น อย่าไปมองเพียงว่าเป็นนวดแผนโบราณอย่างเดียว</p>

ตารางที่ 4.48 สรุปความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย
เกี่ยวกับความต้องการแรงงานอาชีพในด้านบุคลิกภาพของตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ

ด้านที่ 5 : ด้านบุคลิกภาพ		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
ผู้ดำเนินการ	จ.เชียงใหม่	1. โดยภาพรวมต้องการผู้ดำเนินการที่มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ ดูน่าเชื่อถือ และเป็นกันเองกับลูกค้า
	เกาะสมุย	1. บุคลิกภาพของผู้ดำเนินการเป็นสิ่งสำคัญมาก ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะดีอยู่แล้ว แต่ยังต้องการให้มีการอบรมและพัฒนาต่อไป ต้องหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส หน้าไม่เครียดอยู่ตลอดเวลา หน้าต้องรับแขกด้วย มีผู้ดำเนินการบางคนหน้าเครียดอยู่ตลอดเวลา ซึ่งไม่ดี เพราะทำงานด้านบริการ 2. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีบุคลิกภาพที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้
	จ.ภูเก็ต	1. ต้องการผู้ดำเนินการที่ไม่ดูวาม ไม่ใจร้อน อดทน ควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี และสามารถปรับตัวเข้ากับลูกค้าทุกคนได้ดี
	จ.กรุงเทพฯ	1. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี 2. ต้องการผู้ดำเนินการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และรักงานบริการ 3. ผู้ดำเนินการต้องสง่า ยิ้มแย้ม สุภาพ
ผู้ให้บริการ	จ.เชียงใหม่	1. ต้องการผู้ให้บริการที่มีสุขลักษณะที่ดี ป้องกันกลิ่นปาก กลิ่นตัว

ด้านที่ 5 : ด้านบุคลิกภาพ		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		<p>กลิ้งเท้าอยู่ตลอดเวลา ยิ้มแย้มแจ่มใส ควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่มีปัญหากับลูกค้าที่มาใช้บริการ</p> <p>2. ต้องการผู้ให้บริการที่ให้บริการที่ดี มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าและผู้ร่วมงาน</p> <p>3. ต้องมีให้มีการฝึกพัฒนาทางด้านจิตใจของผู้ให้บริการที่จะส่งผลต่อบุคลิกภาพ บางคนควบคุมอารมณ์ยากจะแสดงสีหน้าจะออกมา</p> <p>4. ผู้ให้บริการบางคนยังต้องปรับปรุงบุคลิกภาพเกี่ยวกับมารยาทการวางตัวที่มีแบบแผนที่ถูกต้อง เพราะยังทำตัวสบายๆ กล่าวคือบางคนก็ยังมีบุคลิกภาพที่อาจทำตัวสนิทสนมกับลูกค้ามากเกินไป เนื่องจากลูกค้าหลายรายที่เป็นฝรั่งซึ่งมาอยู่นานเป็นเดือน และลูกค้าก็พูดคุยกับผู้ให้บริการเหมือนเป็นเพื่อน ผู้ให้บริการก็ผลอตกทายกันเป็นเพื่อน เช่น เวลาเจอก็กอดคอกัน ซึ่งทางสปาไม่ต้องการให้เป็นเช่นนี้</p>
	เกาะสมุย	<p>1. ต้องการให้ผู้ให้บริการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ เพราะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการยังไม่ค่อยดี มีเพียงบางคนที่ใช้ได้ แต่บางคนก็ยังไม่ดีต้องพัฒนา</p> <p>2. โดยภาพรวมดีอยู่แล้ว แต่ต้องการให้อบรมเพิ่มเติมด้านการทำผม การแต่งตัว การแต่งหน้า ให้ดูเรียบร้อยและดีขึ้นไปอีก</p> <p>3. บุคลิกภาพพอใช้ได้ การแต่งกายก็ค่อนข้างดีอยู่แล้ว แต่ยังต้องการพัฒนาด้านการแต่งหน้าอยู่ และพัฒนาบุคลิกการยืนต้อนรับลูกค้าที่ยังไม่สรวมเท่าที่ควร</p> <p>4. ถึงแม้ผู้ให้บริการบางคนจะไม่สวยแต่ก็ดูสะอาด ซึ่งก็เป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังต้องพัฒนาท่าทางการเดิน การพูด โดยควรจัดทำเป็นคู่มือพนักงานเพื่อจะได้ทราบว่าควรปฏิบัติตัวอย่างไร</p> <p>5. ต้องการให้มีการฝึกการควบคุมอารมณ์ของผู้ให้บริการ เนื่องจากมักจะมีอารมณ์ง่ายกว่าพนักงานตำแหน่งอื่นๆ เนื่องจากต้องใช้ทั้งแรงกายและใจในการทำงานมากกว่า หากผู้ดำเนินการไม่เข้าใจ ก็จะยิ่งทำให้งานการบริหารสปาล้มเหลว การแก้ปัญหาอาจต้องพัฒนาการแก้ปัญหาภาวะด้านอารมณ์ เช่น การเรียนเรกิ (Reiki)</p>

ด้านที่ 5 : ด้านบุคลิกภาพ		ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปา
ตำแหน่ง	จังหวัด	
		ศาสตร์โบราณจากญี่ปุ่น เพื่อให้ผู้เรียนได้ทราบว่าการทำให้อารมณ์และพลังภายในตัวเองสงบลงอย่างไร
	จ.ภูเก็ต	1. ต้องการผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพดีกว่าเดิม สุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งขณะนี้ยังไม่ค่อยน่าพอใจ แต่หากสปาคัดเลือกมากเกินไปก็ไม่ค่อยได้ เพราะผู้ให้บริการหายาก ไม่ค่อยมีคนทำงาน
	จ.กรุงเทพฯ	1. ต้องการผู้ให้บริการที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี 2. ต้องการผู้ให้บริการที่มีมารยาทในการทำงานด้านการบริการ รู้จักเอาใจใส่ลูกค้า มีความคล่อง และซื่อสัตย์ต่อลูกค้าเสมอ 3. ผู้ให้บริการต้องพุดน้อย ไม่พุดมาก ยิ้มแย้มอยู่เสมอ และนอบน้อม 4. ผู้ให้บริการที่อยู่ตามร้านสปาทั่วไป จะทำเป็นแต่งงานของคนเท่านั้น ส่วนเรื่องของการวางตัว กิริยามารยาท หากต้องพบปะชาวต่างชาติยังควรต้องพัฒนาเป็นอันดับแรก 5. ผู้ให้บริการยังควรต้องปรับปรุงบุคลิกภาพด้านการแต่งกาย แต่งหน้า กิริยามารยาท การดูแลลูกค้า และระมัดระวังการพูดจากับลูกค้า