

บทที่ 5

อภิปรายและวิจารณ์ผล

การอภิปรายและวิจารณ์ผลของการศึกษาเรื่อง “การศึกษาอุปสงค์ของสถานประกอบการและแรงงานอาชีพของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย” จะอภิปรายและวิจารณ์ผลจากข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่ได้จากบทที่ 4 ร่วมกัน โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาในประเทศไทย สิงคโปร์ และบาหลี

ตอนที่ 2 การอภิปรายและวิจารณ์ผลในส่วนของผู้ประสงค์ด้านศักยภาพ 7 ด้านของสถานประกอบการ สปาในประเทศไทย ประเทศสิงคโปร์ และบาหลี

ตอนที่ 3 การอภิปรายและวิจารณ์ผลในส่วนของผู้ประสงค์ด้านแรงงานอาชีพ 5 ด้าน ในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย ประเทศสิงคโปร์ และบาหลี

ตอนที่ 4 การอภิปรายและวิจารณ์ผลในส่วนของปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงสถานประกอบการสปาที่ได้จากคำถามปลายเปิด

สำหรับการสัมภาษณ์ในส่วนที่เกี่ยวกับแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาแรงงานอาชีพของไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการสปาในอาเซียน เมื่อมีการการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 และแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับตัวของสถานประกอบการ สปาเพื่อยกระดับและส่งเสริมสถานประกอบการสปาไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียน เป็นคำถามที่ถามเสริมขึ้นเพื่อประกอบข้อค้นพบของการศึกษานี้และเพื่อประกอบการนำผลที่ได้ไปบูรณาการร่วมกับโครงการวิจัยย่อยที่ 1 เพื่อเสนอเป็นแผนยุทธศาสตร์ในแผนงานวิจัยต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจะนำส่วนของการสัมภาษณ์ดังกล่าวไปประกอบการสรุปผลของการวิจัยในตอนท้าย

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาในประเทศไทย ประเทศสิงคโปร์ และบาหลี

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในสถานประกอบการสปาต่างๆใน 4 เมืองของประเทศไทยซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือ 100 คนในแต่ละเมือง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามในสถานประกอบการสปาต่างๆในสิงคโปร์และบาหลีจะมีจำนวนไม่เท่ากับเมืองต่างๆของประเทศไทย กล่าวคือมีประเทศละ 60 คน การอภิปรายและวิจารณ์ผลในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ มีดังนี้

1. ประเภทของสปา

1.1 ประเทศไทย

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภทต่างๆในประเทศไทย มีดังนี้

1.1.1 อันดับ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภท Hotel/ Resort Spa จะมีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ ผู้ทำงานอยู่ที่ เกาะสมุย ภูเก็ต และเชียงใหม่ มีร้อยละ 85.71 ร้อยละ 65.00 และร้อยละ 51.00 ตามลำดับ แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามของการวิจัยนี้ส่วนใหญ่จะทำงานในสถานประกอบการสปาประเภท Hotel/ Resort Spa มากที่สุด คือมีถึง 3 เมืองจาก 4 เมืองในประเทศไทย ส่วนผู้ที่ทำงานอยู่ที่กรุงเทพฯ จะทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภท Day Spa มากที่สุด คือมีร้อยละ 59.00

1.1.2 อันดับ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภท Day Spa ได้แก่ ผู้ทำงานอยู่ที่เชียงใหม่ ภูเก็ต และเกาะสมุย มีร้อยละ 44.00 ร้อยละ 35.00 และ 10.00 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ทำงานอยู่ที่กรุงเทพฯ ส่วนใหญ่จะทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภท Hotel/ Resort Spa เป็นอันดับ 2 คือ มีร้อยละ 41.00

1.1.3 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามของการวิจัยนี้ที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภท Destination Spa จะจำนวนรองลงไปเป็นอันดับ 3 คือมีใน 2 เมือง ได้แก่ เกาะสมุย และเชียงใหม่มีจำนวนเท่ากัน คือมีร้อยละ 5.00

1.1.4 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภทอื่นๆในประเทศไทย ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภทอื่นๆเลย

1.2 ประเทศสิงคโปร์ และบาหลี

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภทต่างๆในต่างประเทศ มีดังนี้

1.2.1 อันดับ 1 จะแตกต่างกัน คือผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภท Hotel/ Resort Spa ที่บาหลีจะมีจำนวนมากที่สุด คือร้อยละ 73.33 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภท Day Spa ที่สิงคโปร์จะมีจำนวนมากที่สุด คือมีร้อยละ 70.00

1.2.2 อันดับ 2 จะแตกต่างกัน คือผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภท Hotel/ Resort Spa ที่สิงคโปร์จะมีจำนวนมากเป็นอันดับ 2 คือมีร้อยละ 30.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภท Day Spa ที่บาหลีจะมีจำนวนมากเป็นอันดับ 2 คือมีร้อยละ 18.33

1.2.3 อันดับ 3 คือผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภท Destination Spa ที่บาหลี คือมีร้อยละ 8.34 ส่วนที่สิงคโปร์ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภท Destination Spa

โดยสรุป ผู้ตอบแบบสอบถามของการวิจัยนี้ส่วนใหญ่จะทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภท Hotel/ Resort Spa และ Day Spa มากที่สุด ส่วนผู้ที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาประเภท Destination Spa จะมีน้อยมาก เนื่องจากโดยทั่วไป Destination Spa จะมีจำนวนน้อย

เป็นปกติอยู่แล้ว กล่าวคือ ใน 3 เมือง คือ เกาะสมุย เชียงใหม่ และบาหลี จะมี Destination Spa จำนวนเมืองละ 1 แห่งเท่านั้น ส่วนในอีก 3 เมืองที่เหลือ คือ ภูเก็ต กรุงเทพฯ และสิงคโปร์ จะไม่มี Destination Spa เลย

2. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 ประเทศไทย

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในประเทศไทยจะอยู่ในตำแหน่งต่างๆ ดังนี้

2.1.1 อันดับ 1 ส่วนใหญ่จะทำงานในตำแหน่งผู้ให้บริการมากที่สุด คือที่ เกาะสมุย เชียงใหม่ ภูเก็ต และกรุงเทพฯ คือร้อยละ 81.00 ร้อยละ 80.00 ร้อยละ 77.00 และร้อยละ 70.00 ตามลำดับ

2.1.2 อันดับ 2 คือตำแหน่งผู้จัดการที่กรุงเทพฯ มีจำนวนมากที่สุดคือร้อยละ 20.00 ตามมาด้วยภูเก็ต เกาะสมุย และเชียงใหม่ มีร้อยละ 19.00 ร้อยละ 18.00 และร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

2.1.3 อันดับ 3 คือตำแหน่งเจ้าของกิจการสำหรับที่กรุงเทพฯ มีจำนวนมากที่สุดคือร้อยละ 10.00 ตามมาด้วย เชียงใหม่ ภูเก็ต และเกาะสมุย คือมีร้อยละ 5.00 ร้อยละ 4.00 และร้อยละ 1 ตามลำดับ

2.2 ประเทศสิงคโปร์ และบาหลี

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในต่างประเทศจะอยู่ในตำแหน่งต่างๆ ดังนี้

2.2.1 อันดับ 1 ส่วนใหญ่จะทำงานในตำแหน่งผู้ให้บริการมากที่สุด คือที่บาหลีและสิงคโปร์ มีร้อยละ 80.00 และร้อยละ 66.67 ตามลำดับ

2.2.2 อันดับ 2 คือตำแหน่งผู้จัดการ คือที่สิงคโปร์และบาหลี มีร้อยละ 26.67 และร้อยละ 18.33 ตามลำดับ

2.2.3 อันดับ 3 คือตำแหน่งเจ้าของกิจการ คือที่สิงคโปร์และบาหลี มีร้อยละ 6.67 และร้อยละ 1.67 ตามลำดับ

โดยสรุป ผู้ตอบแบบสอบถามของการศึกษานี้ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศส่วนใหญ่จะทำงานอยู่ในตำแหน่งผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงไปคือตำแหน่งผู้จัดการ ตามด้วยตำแหน่งเจ้าของกิจการตามลำดับ

3. เพศ

จากผลการวิจัยพบว่า เพศหญิงจะทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาทุกประเภทมากกว่าเพศชายในทุกเมืองทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยจำนวนมากที่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

สำหรับในประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาที่เกาะสมุย เชียงใหม่ กรุงเทพฯ และภูเก็ต มีร้อยละ 96.00 ร้อยละ 94.00 ร้อยละ 93.00 และร้อยละ 91.00 ตามลำดับ ส่วนเพศชายที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาที่ภูเก็ต

กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และเกาะสมุย มีร้อยละ 9.00 ร้อยละ 7.00 ร้อยละ 6.00 และร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ส่วนในต่างประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาที่บาห์ลีและสิงคโปร์ มีร้อยละ 91.66 และร้อยละ 90.00 ตามลำดับ ส่วนเพศชายที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาที่สิงคโปร์และบาห์ลี จะมีร้อยละ 10.00 และร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

โดยสรุป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงและเพศชายจะมีความแตกต่างกันมากในทุกเมืองทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ เนื่องจากผู้ที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาในทุกแห่งมักจะจ้างผู้หญิงทำงานมากกว่าผู้ชายเป็นปกติ แต่สถานประกอบการสปาบางแห่งก็จะมี การจ้างพนักงานผู้ชายบ้างแม้จะไม่มากนัก เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้าบางรายที่ต้องการได้รับการบริการจากพนักงานเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้ดำเนินการที่บาห์ลีได้ให้ สัมภาษณ์ว่า สปาจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการชายไว้บ้างเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้าที่ต้องการใช้ บริการ เนื่องจากน้ำหนักในการนัดจะหนักกว่าผู้ให้บริการหญิง รวมถึงลูกค้าที่เจาะจงว่าต้องการ ให้ผู้ให้บริการชายเป็นผู้ทำทรีทเมนต์ให้

4. อายุ

4.1 ประเทศไทย

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในประเทศไทยจะมีอายุที่แตกต่างกัน ดังนี้

4.1.1 อันดับ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี จะมีมากที่สุดในทุกเมืองของประเทศไทย กล่าวคือ ที่เชียงใหม่และเกาะสมุยมีจำนวนเท่ากัน คือมีร้อยละ 36.00 ส่วนที่ภูเก็ตมีร้อยละ 33.00 และกรุงเทพฯ ร้อยละ 27.00

4.1.2 อันดับ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จะมีมากเป็นอันดับ 2 ในทุกเมือง กล่าวคือ ที่เกาะสมุย ภูเก็ต กรุงเทพฯ และเชียงใหม่ คือมีร้อยละ 29.00 ร้อยละ 27.00 ร้อยละ 21.00 และร้อยละ 22.00 ตามลำดับ แต่สำหรับที่กรุงเทพฯ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จะมีมากเป็นอันดับ 2 เท่ากับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี คือมีร้อยละ 21.00

4.1.3 อันดับ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จะมีมากเป็นอันดับ 3 ที่ภูเก็ต เกาะสมุย และเชียงใหม่ คือมีร้อยละ 25.00 ร้อยละ 19.00 และร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

4.1.4 อันดับ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี จะมีมากเป็นอันดับ 4 ในทุกเมืองของประเทศไทย กล่าวคือ ที่กรุงเทพฯและเชียงใหม่มีจำนวนเท่ากัน คือมีร้อยละ 13.00 ส่วนที่ เกาะสมุย และภูเก็ต จะมีร้อยละ 8.00 และร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

4.1.5 อันดับ 5 จะแตกต่างกันไป ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ที่เชียงใหม่และภูเก็ตจะมีมากเป็นอันดับ 5 คือมีร้อยละ 9.00 และร้อยละ 5.00 ตามลำดับ ส่วนที่ เกาะสมุยและกรุงเทพฯ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จะมีมากเป็นอันดับ 5 คือมีร้อยละ 7.00 และร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

4.1.6 อันดับ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปีที่เชียงใหม่และภูเก็ตจะมีมากเป็นอันดับ 6 คือมีร้อยละ 5.00 และร้อยละ 4.00 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ที่เกาะสมุยจะมีร้อยละ 1.00

4.2 ประเทศสิงคโปร์ และบาหลี

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในต่างประเทศจะมีอายุที่แตกต่างกัน ดังนี้

4.2.1 อันดับ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปีจะมีมากที่สุด กล่าวคือ ที่สิงคโปร์และบาหลี มีร้อยละ 50.00 และร้อยละ 46.66 ตามลำดับ

4.2.2 อันดับ 2 จะแตกต่างกัน โดยบาหลีจะมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี ร้อยละ 30.00 และสิงคโปร์จะมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 16.67

4.2.3 อันดับ 3 จะแตกต่างกัน โดยสิงคโปร์จะมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี ร้อยละ 13.33 และบาหลีจะมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 11.66

4.2.4 อันดับ 4 จะแตกต่างกัน โดยบาหลีจะมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 8.33 และสิงคโปร์จะมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี ร้อยละ 11.67

4.2.5 อันดับ 5 จะแตกต่างกันไป โดยสิงคโปร์จะมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 8.33 และบาหลีจะมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี ร้อยละ 3.33

4.2.6 อันดับ 6 5 จะแตกต่างกันไป โดยสิงคโปร์จะไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปีเลย และบาหลีจะไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

โดยสรุป ผู้ที่ประกอบอาชีพในสถานประกอบการสปาส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 25-30 ปี ระหว่าง 31-35 ปี และอายุระหว่าง 36-40 ปี ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่าอาชีพในสถานประกอบการสปาไม่ใช่อาชีพสำหรับผู้ที่อายุน้อยเกินไป คือน้อยกว่า 25 ปี จะมีจำนวนไม่มากนักและที่สิงคโปร์ก็ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปีเลย ส่วนผู้ที่มีอายุมาก คือมากกว่า 45 ปี ก็จะมีจำนวนไม่มากนัก โดยที่บาหลีไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีเลย อาจเป็นเพราะงานในสปาเป็นงานที่ต้องใช้แรงมากซึ่งอาจไม่เหมาะกับผู้ที่สูงอายุ แต่หากยังมีผู้ที่ทำงานอยู่ ก็อาจเป็นเพราะทำงานนี้มานานและอายุมากแล้ว จึงไม่ทราบว่าจะไปประกอบอาชีพอะไรใหม่ ทำให้ยังคงทำงานเดิมอยู่

5. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1 ประเทศไทย

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในประเทศไทยจะมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ดังนี้

5.1.1 อันดับ 1 ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 1-3 ปี ที่กรุงเทพฯและภูเก็ตจะมีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 38.00 เกาะสมุย มีร้อยละ 37.00 และเชียงใหม่ ร้อยละ 32.00

5.1.2 อันดับ 2 ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 4-5 ปี ที่เชียงใหม่ มีร้อยละ 26.00 และกรุงเทพฯ ร้อยละ 22.00 และภูเก็ต ร้อยละ 25.00 เกาะสมุย ร้อยละ 16.00 และ แต่ที่เชียงใหม่ จะผู้ที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี เป็นอันดับ 2 เท่ากับผู้ดำรงตำแหน่ง 4-5 ปี ในจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 26.00 และที่เกาะสมุยจะผู้ที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งมากกว่า 15 ปี เป็นอันดับ 2 เท่ากับผู้ดำรงตำแหน่ง 4-5 ปี ในจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 16.00

5.1.3 อันดับ 3 ที่กรุงเทพฯและเชียงใหม่จะมีผู้ดำรงตำแหน่ง 6-10 ปี เป็นอันดับ 3 คือมีร้อยละ 19.00 และร้อยละ 14.00 ตามลำดับ ส่วนที่ภูเก็ตและเกาะสมุยจะมีผู้ดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี เป็นอันดับ 2 คือมีร้อยละ 19.00 และร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

5.1.4 อันดับ 4 ที่ภูเก็ตและเกาะสมุยจะมีผู้ดำรงตำแหน่ง 6-10 ปี เป็นอันดับ 4 คือมีร้อยละ 15.00 และร้อยละ 14.00 ตามลำดับ ในขณะที่กรุงเทพฯจะมีผู้ดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี เป็นอันดับ 4 คือมีร้อยละ 13.00 และเชียงใหม่จะมีผู้ดำรงตำแหน่ง 11-15 ปี และมากกว่า 15 ปี เป็นอันดับ 4 ในจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 1.00

5.1.5 อันดับ 5 ที่ภูเก็ตและเกาะสมุยจะมีผู้ดำรงตำแหน่ง 11-15 ปีเท่ากัน คือมีร้อยละ 2.00 และกรุงเทพฯจะมีผู้ดำรงตำแหน่งมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 5.00

5.1.6 อันดับ 6 ที่กรุงเทพฯจะมีผู้ดำรงตำแหน่งมากกว่า 11-15 ปี ร้อยละ 3.00 และที่ภูเก็ตจะมีผู้ดำรงตำแหน่งมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 1.00

5.2 ประเทศสิงคโปร์ และบาหลี

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในต่างประเทศจะมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ดังนี้

5.2.1 อันดับ 1 ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 1-3 ปี ที่สิงคโปร์และบาหลีจะมีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 40.00

5.2.2 อันดับ 2 จะแตกต่างกัน คือที่บาหลีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 11-15 ปี มีร้อยละ 23.33 และที่สิงคโปร์จะมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 4-5 ปี ร้อยละ 21.67

5.2.3 อันดับ 3 จะแตกต่างกัน คือที่สิงคโปร์จะมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 6-10 ปี ร้อยละ 18.33 และที่บาหลีจะมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 36-40 ปี ร้อยละ 11.66

5.2.4 อันดับ 4 จะแตกต่างกัน คือที่สิงคโปร์จะมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 15.00 และที่บาหลีจะมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 6-10 ปี ร้อยละ 8.33

5.2.5 อันดับ 5 ที่บาหลีจะมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 6.67 และที่สิงคโปร์จะมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 11-15 ปี ร้อยละ 5.00

5.2.6 อันดับ 6 ที่บาหลีจะมีผู้ที่ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 5.00 ในขณะที่สิงคโปร์ไม่มีเลย

โดยสรุป ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในสถานประกอบการสปาประเภทต่างๆจะแตกต่างกันออกไป แต่ผู้ที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 1-3 ปี จะมีมากที่สุดทั้งในและต่างประเทศ ทำให้เห็นว่าระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 1-3 ปี เป็นระยะเวลาที่คนที่ทำงานในธุรกิจนี้ส่วนใหญ่ทำ และอาจมีการเปลี่ยนอาชีพไปประกอบอาชีพอื่นหรือตำแหน่งอื่น สำหรับระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งอื่นๆก็จะมี ความแตกต่างกันออกไปตามแต่ละเมือง แต่ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งมากกว่า 15 ปีจะมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดในเกือบทุกแห่ง ยกเว้นที่เกาะสมุย อาจเป็นเพราะเมื่อผู้ทำงานอยู่ในธุรกิจสปาได้ระยะหนึ่งก็จะมีการเปลี่ยนอาชีพไปประกอบอาชีพอื่นหรือเปลี่ยนตำแหน่งเนื่องจากมีอายุที่มากขึ้น แต่ที่เกาะสมุยเนื่องจากเป็นเกาะที่ห่างจากแผ่นดินค่อนข้างมาก ทำให้ผู้คนที่อยู่ที่นั่นอาจไม่ต้องการเปลี่ยนอาชีพไปประกอบอาชีพอื่นหรือในตำแหน่งงานอื่น ทำให้มีผู้ที่ทำงานอยู่ในตำแหน่งเดิมค่อนข้างยาวนาน ในขณะที่สิงคโปร์ก็จะไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งนานมากกว่า 15 ปีเลย เนื่องจากคนสิงคโปร์ไม่นิยมทำงานในสถานประกอบการสปาเพราะมีโอกาสในการเลือกงานอื่นที่ดีกว่า ในขณะที่แรงงานต่างชาติก็มักจะได้ใบอนุญาตทำงานค่อนข้างยากและมีการกำหนดระยะเวลาอนุญาตให้ทำงาน

6. จำนวนบุคลากรในสถานประกอบการสปาเฉลี่ยตามประเภทของสปา

6.1 ประเทศไทย

จากผลการวิจัยพบว่า จำนวนบุคลากรเฉลี่ยของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย แยกตามประเภทของสปา มีดังนี้

6.1.1 Day Spa เกาะสมุย ภูเก็ต กรุงเทพฯ และเชียงใหม่ จะมีบุคลากรเฉลี่ยที่ทำงานอยู่ใน Day Spa มีจำนวน 15 คน 16 คน 8 คน และ 7 คน ตามลำดับ

6.1.2 Hotel/ Resort Spa เกาะสมุย ภูเก็ต กรุงเทพฯ และเชียงใหม่ จะมีบุคลากรเฉลี่ยที่ทำงานอยู่ใน Hotel/ Resort Spa มีจำนวน 12 คน 11 คน 7 คน และ 5 คน ตามลำดับ

6.1.3 Destination Spa เชียงใหม่และเกาะสมุย จะมีบุคลากรเฉลี่ยที่ทำงานอยู่ใน Destination Spa 146 คน และ 18 คน ตามลำดับ

6.2 ประเทศสิงคโปร์ และบาหลี

จากผลการวิจัยพบว่า จำนวนบุคลากรเฉลี่ยของสถานประกอบการสปาในต่างประเทศแยกตามประเภทของสปา มีดังนี้

6.2.1 Day Spa บาหลีจะมีบุคลากรเฉลี่ยที่ทำงานอยู่ใน Day Spa จำนวน 8 คน และที่สิงคโปร์รองลงมาคือ 4 คน ตามลำดับ

6.2.2 Hotel/ Resort Spa บาหลีจะมีบุคลากรเฉลี่ยที่ทำงานอยู่ใน Hotel/ Resort Spa จำนวน 13 คน และที่สิงคโปร์รองลงมาคือ 8 คน ตามลำดับ

6.2.3 Destination Spa บาหลีจะมีบุคลากรเฉลี่ยที่ทำงานอยู่ใน Destination Spa จำนวน 40 คน (มีแห่งเดียว) และที่สิงคโปร์ไม่มี Destination Spa

โดยสรุป จำนวนเฉลี่ยของบุคลากรที่ทำงานในสถานประกอบการสปาแต่ละประเภทมีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเภท แต่ละเมือง และแต่ละประเทศ ซึ่ง Day Spa ของทางภาคใต้จะมีจำนวนเฉลี่ยของบุคลากรที่ทำงานในสถานประกอบการสปามากกว่าทางภาคเหนือและกรุงเทพฯ เป็นปกติอยู่แล้ว เนื่องจากทางภาคใต้นิยมการรับลูกค้าของสปาที่เป็นกรุ๊ปทัวร์ขนาดใหญ่ มีเตียงและห้องนอนจำนวนมาก ทำให้มีจำนวนบุคลากรเฉลี่ยมากกว่า นอกจากนี้ เนื่องจาก Destination Spa มีน้อย คือมีเพียงแห่งเดียวในแต่ละเมืองที่มี Destination Spa ทั้งในและต่างประเทศ กล่าวคือจะมี Destination Spa ที่เชียงใหม่ เกาะสมุย และบาหลี เมืองละ 1 แห่งเท่านั้น ซึ่ง Destination Spa ก็ต้องการบุคลากรที่ทำงานเป็นจำนวนมากอยู่แล้ว ทำให้จำนวนเฉลี่ยของบุคลากรของสปาประเภทนี้จึงมีจำนวนมากกว่าสปาประเภทอื่น

7. ประเทศที่เป็นคู่แข่งหลักด้านสปาของไทย

สำหรับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคำถามว่าประเทศใดในอาเซียนที่ผู้ตอบคิดว่าเป็นคู่แข่งหลักด้านสปาของไทย จะทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเฉพาะผู้ตอบที่ทำงานในสถานประกอบการในประเทศไทยเท่านั้น

7.1 อันดับ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าประเทศอินโดนีเซียเป็นคู่แข่งอันดับ 1 ของไทย โดยที่เกาะสมุย ภูเก็ต และเชียงใหม่ มีผู้เลือกตอบร้อยละ 50.00 ร้อยละ 43.00 และร้อยละ 37.00 ตามลำดับ ส่วนที่กรุงเทพฯ มีผู้ตอบว่า ไม่ทราบ มากเป็นอันดับ 1

7.2 อันดับ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าไม่ทราบเป็นอันดับ 2 โดยที่เชียงใหม่ ภูเก็ต และเกาะสมุย มีผู้เลือกตอบร้อยละ 36.00 ร้อยละ 34.00 และร้อยละ 32.00 ตามลำดับ ส่วนที่กรุงเทพฯ มีผู้ตอบว่าประเทศอินโดนีเซียเป็นคู่แข่งอันดับ 1 ของไทย มากเป็นอันดับ 2

7.3 อันดับ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าสิงคโปร์เป็นคู่แข่งอันดับ 3 ของไทย โดยที่กรุงเทพฯ และเชียงใหม่ มีผู้เลือกตอบร้อยละ 13.00 และร้อยละ 11.00 ส่วนที่ภูเก็ตและเกาะสมุยมีผู้ตอบว่าประเทศฟิลิปปินส์เป็นคู่แข่งอันดับ 3 ของไทย คือมีร้อยละ 8.00 และร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

7.4 อันดับ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ามาเลเซียเป็นคู่แข่งอันดับ 4 ของไทย โดยที่เชียงใหม่ มีผู้เลือกตอบร้อยละ 9.00 และกรุงเทพฯ และภูเก็ตมีผู้ตอบจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 6.00 ตามลำดับ นอกจากนี้ ที่กรุงเทพฯ ยังมีผู้ตอบที่เห็นว่าประเทศอื่นๆ ได้แก่ จีน เวียดนาม และพม่า เป็นคู่แข่งอันดับ 4 ของไทย โดยที่มีผู้เลือกตอบร้อยละ 6.00

7.5 อันดับ 5 มีความแตกต่างกัน โดยที่ภูเก็ตตอบว่าสิงคโปร์เป็นคู่แข่งอันดับ 5 ของไทย มีร้อยละ 5.00 ที่เชียงใหม่และกรุงเทพฯ ตอบว่าฟิลิปปินส์เป็นคู่แข่งอันดับ 5 ของไทย มีร้อยละ 4.00 และร้อยละ 2.00 ตามลำดับ ส่วนที่เกาะสมุยตอบว่ามาเลเซียเป็นคู่แข่งอันดับ 5 ของไทย มีร้อยละ 4.00

7.6 อันดับ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าประเทศอื่นๆเป็นคู่แข่งอันดับ 6 ของไทย โดยที่ภูเก็ต (ระบุว่าจีน) เชียงใหม่ (ระบุว่าลาวและจีน) และเกาะสมุย (ระบุว่าเวียดนาม) มีร้อยละ 4.00 ร้อยละ 3.00 และร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

โดยสรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ประเทศอินโดนีเซียเป็นคู่แข่งอันดับ 1 โดยเมื่อเปรียบเทียบกันแล้วจะมีผู้ตอบมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ปริญญ (2553) ที่เห็นว่าคู่แข่งที่น่ากลัวของสปาไทยคือสปาของอินโดนีเซีย ในขณะที่มีผู้ตอบว่า ไม่ทราบ ค่อนข้างมาก คือมากเป็นอันดับ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาในประเทศไทยยังมีอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่ทราบถึงคู่แข่งอันดับหนึ่งของตนในต่างประเทศว่าเป็นประเทศอะไรมากนัก ทำให้สะท้อนว่าคนไทยที่กำลังทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปายังขาดความรู้และความสนใจในด้านการตลาดและในเรื่องของต่างประเทศ แต่จะสนใจเฉพาะเรื่องของตนในประเทศมากกว่า ส่วนการจัดอันดับอื่นๆที่ผู้ตอบมีความเห็นว่าเป็นคู่แข่งอันดับด้านสปาของไทย ก็มีการจัดอันดับกระจัดกระจายแตกต่างกันไปตามข้างต้น

ตอนที่ 2 การอภิปรายและวิจารณ์ผลในส่วนของอุปสงค์ด้านศักยภาพ 7 ด้านของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย ประเทศสิงคโปร์ และบาหลี

ตอนที่ 2.1 จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและต่างประเทศในศักยภาพของสถานประกอบการสปา 7 ด้าน

จากการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันและความต้องการในอนาคตของผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการ ของสถานประกอบการสปาต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาใน จ. เชียงใหม่ เกาะสมุย จ.ภูเก็ต และจ.กรุงเทพฯ ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ 4) ด้านการบริหาร/จัดการองค์การ 5) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม 6) ด้านหลักสูตรและผู้สอน และ 7) ด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการบริการ

1.1 จ.เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านการบริการทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ. เชียงใหม่ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.86$ (SD = 0.78) โดยมีค่าเฉลี่ยของการบริการเสริมเพื่อสุขภาพ เช่น อาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (เช่น โยคะ จี๊กง) การทำสมาธิบำบัด การขจัดสารพิษ (Detoxification) ต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพการบริการในด้านนี้ ดีกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาด้านการบริการทั้ง 8 ด้านตามผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.66$ (SD = 0.49) โดยมีความต้องการในอนาคตของศักยภาพการบริการด้านที่ต้องการให้สถานประกอบการมีการจัดทำสปาเมนูในการให้บริการที่สมบูรณ์ ครบถ้วน และชัดเจน ทั้งรูปแบบเวลา และราคาของแต่ละเมนู มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.76$ (SD = 0.55)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปามีศักยภาพการบริการด้านการบริการเสริมเพื่อสุขภาพ เช่น อาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (เช่น โยคะ จี๊ง) การทำสมาธิบำบัด การขจัดสารพิษ ต่ำกว่าการบริการด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาการจัดทำสปาเมนูในการให้บริการที่สมบูรณ์ ครบถ้วน และชัดเจน ทั้งรูปแบบ เวลา และราคาของแต่ละเมนูมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องพัฒนาในอนาคตก่อนด้านอื่น เพื่อให้การบริการลูกค้าที่มาใช้บริการมีความชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย ซึ่งเป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าจะตัดสินใจว่าจะใช้บริการหรือไม่ ในขณะที่การจัดให้มีการบริการด้านอาหาร เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เช่น โยคะ จี๊ง การทำสมาธิบำบัด และการขจัดสารพิษมีความสำคัญรองลงไป และยังต้องใช้เวลาและเงินลงทุนสูงหากต้องการพัฒนาให้ครบในอนาคต

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพการบริการที่สถานประกอบการสปาใน จ.เชียงใหม่ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1.1.1 ต้องการให้มีแรงงานในตำแหน่งผู้ให้บริการที่เพียงพอใน จ.เชียงใหม่ สปาหลายแห่งมีผู้ให้บริการทำงานเต็มเวลาน้อยมาก เพราะผู้ให้บริการมีการลาออกอยู่ตลอดเวลาและหันไปเป็นผู้ให้บริการ Freelance เป็นจำนวนมาก ทำให้สถานประกอบการสปาจำเป็นต้องจ้างผู้ให้บริการ Freelance มาทำงานบางเวลา ซึ่งก็จะทำให้การบริการลูกค้าทำได้ไม่เต็มที่ และจากการสัมภาษณ์พบว่าสถานการณ์การขาดแคลนบุคลากรจะส่งผลกระทบต่อมาตรฐานและคุณภาพการบริการ เนื่องจากมาตรฐานและคุณภาพการบริการของสปาแต่ละแห่งแตกต่างกัน ซึ่งผู้ให้บริการ Freelance จำนวนมากที่ทำงานให้กับสปาหลายแห่ง ก็จะทำให้คุณภาพการบริการลูกค้าไม่คงที่และไม่ได้มาตรฐานตามที่ตั้งไว้

1.1.2 สถานประกอบการสปาใน จ.เชียงใหม่ ต้องการพัฒนาให้บริการของผู้ให้บริการในสปาที่มีความประณีตและดีขึ้นไปกว่าเดิม เพื่อยกระดับสถานประกอบการสปาให้เป็นสปาระดับ High-end แต่จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ก็ยังเห็นว่าบริการของพนักงานคนไทยยังถือว่าอยู่ในระดับดีกว่าชาติอื่นมาก และมีจุดแข็งที่ยืดหยุ่นแฉ่มใส แต่จะเห็นว่าสถานประกอบการบางแห่งที่ต้องการยกระดับการบริการสปาของตนให้เป็นระดับพรีเมียม ก็ยังรู้สึกว่

มาตรฐานการบริการของพนักงานของตนยังไม่ถึงระดับที่ต้องการ ซึ่งลูกค้าบางรายคาดหวังไว้สูงกว่าที่ได้รับ

1.1.3 สถานประกอบการสปาใน จ.เชียงใหม่ ต้องการพัฒนาด้านการบริการของตนไม่ให้เป็นเหมือนกับสปาอื่น โดยต้องการหาจุดเด่นและจุดขายที่เป็น Signature ของสถานประกอบการให้ได้ นอกจากนี้ พบว่าสถานประกอบการสปาบางรายก็ยังแนะนำว่าการพัฒนา Signature ของตนเองควรต้องเน้นไปที่สมุนไพรไทย นวดแบบโบราณ และนวดวิถีไทยอีกด้วย โดยสอดคล้องกับทางสมาคมสปาไทยที่เห็นว่าประเทศไทยมีจุดเด่นในเรื่องเอกลักษณ์ความเป็นไทยและผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทย (โพสดีทุเคย์, 2554)

1.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านการบริการทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในเกาะสมุย โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.81$ ($SD = 0.57$) โดยมีค่าเฉลี่ยของการบริการเสริมเพื่อสุขภาพ เช่น อาหารและเครื่องดื่มน้ำเพื่อสุขภาพ ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (เช่น โยคะ จี๊ก) การทำสมาธิบำบัด การจัดส่งสารพิษต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพการบริการในด้านนี้ดีกว่าด้านอื่นๆ อีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาด้านการบริการทั้ง 8 ด้าน ตามผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.79$ ($SD = 0.34$) โดยมีความต้องการในอนาคตของศักยภาพการบริการด้านการให้บริการนวดต่างๆ เช่น การปรนนิบัติผิวกาย การปรนนิบัติผิวหน้ามากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.92$ ($SD = 0.30$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปาที่มีศักยภาพการบริการด้านการบริการเสริมเพื่อสุขภาพ เช่น อาหารและเครื่องดื่มน้ำเพื่อสุขภาพ ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (เช่น โยคะ จี๊ก) การทำสมาธิบำบัด การจัดส่งสารพิษต่ำว่าการบริการด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการให้บริการนวดต่างๆ เช่น การปรนนิบัติผิวกาย การปรนนิบัติผิวหน้ามากที่สุด สอดคล้องกับ รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ที่ได้ศึกษาคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าคุณสมบัติส่วนหนึ่งของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์จะมุ่งเน้นความรู้และทักษะในการบริการนวดตัวแบบต่างๆ

อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องพัฒนาในอนาคตก่อน เพื่อให้การบริการลูกค้าที่มาใช้บริการมีความครบถ้วนในด้านการนวดต่างๆ ทั้งผิวกายและ ผิวหน้า เหมือนในต่างประเทศที่พัฒนาแล้ว ที่มักจะมีการให้บริการผิวหน้าในสปาด้วย ในขณะที่การจัดให้มีการบริการด้านอาหาร เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เช่น โยคะ จี๊ก การทำสมาธิ

บำบัด และการบริหารจัดการพืชมี่มีความสำคัญรองลงไป และยังต้องใช้เวลาและเงินลงทุนสูงหากต้องการพัฒนาให้ครบในอนาคต

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพการบริการที่สถานประกอบการสปาที่เกาะสมุยต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1.2.1 ต้องการพัฒนาด้านการบริการอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากความต้องการของลูกค้าไม่มีที่สิ้นสุด และธุรกิจสปาที่เกาะสมุยแข่งขันกันรุนแรง หากมีจุดบกพร่องต้องรีบแก้ไขทันที อีกทั้งต้องพัฒนาการบริการให้โดดเด่นกว่าคู่แข่งให้ได้ นอกจากนี้ ยังต้องการรักษาระดับการให้บริการที่ดีอยู่แล้วเอาไว้ให้ได้และให้ดีขึ้นไปเรื่อยๆ จึงจะอยู่รอดได้

1.2.2 ต้องการการพัฒนาด้านทริทเมนทที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเองให้มีความแตกต่างจากคู่แข่งอื่น อีกทั้งให้มีความหรูหราและน่าสนใจมากขึ้น โดยใช้ผลิตภัณฑ์อินทรีย์ที่ปลอดสารเคมีและปราศจากการปรุงแต่ง โดยสารสังเคราะห์ซึ่งเป็นแนวโน้มที่กำลังเป็นที่นิยมอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับทางสมาคมสปาไทยที่ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมธุรกิจสปาของประเทศไทยให้เข้าถึงตลาดระดับบน รวมทั้งมุ่งเน้นการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็น Organic เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการ (โพสทัตยูเคย์, 2554)

1.2.3 ต้องการให้มีการพัฒนาด้านข้อมูลที่เป็นการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการสปามากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งเป็นจุดที่พนักงานคนไทยยังสู้พนักงานที่บาหาลีไม่ได้ ซึ่งการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก ส่วนหนึ่งมาจากภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการยังไม่ดี ส่งผลให้การบริการลูกค้าในจุดนี้ยังอ่อนแอ

1.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านการบริการทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ.ภูเก็ต โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.88$ (SD = 0.55) โดยมีค่าเฉลี่ยของการบริการเสริมเพื่อสุขภาพ เช่น อาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (เช่น โยคะ จี้กง) การทำสมาธิบำบัด การจัดการพืชมี่ต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพการบริการในด้านนี้ด้อยกว่าด้านอื่นๆ อีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาด้านการบริการทั้ง 8 ด้าน ตามผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.68$ (SD = 0.46) โดยมีความต้องการในอนาคตของศักยภาพการบริการด้านการประเมินความพอใจของลูกค้า และมีการนำผลประเมินมาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.80$ (SD = 0.46)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปามีศักยภาพ การบริการด้านการบริการเสริมเพื่อสุขภาพ เช่น อาหารและเครื่องดื่มน้ำเพื่อสุขภาพ ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (เช่น โยคะ จี๊กง) การทำสมาธิบำบัด การขจัดสารพิษต่ำกว่าการบริการด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการประเมินความพอใจของลูกค้า และมีการนำผลประเมินมาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องพัฒนาในอนาคตก่อน เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าและต้องนำผลการประเมินมาปรับปรุง เพื่อให้การบริการลูกค้าตรงกับความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากที่สุด และลูกค้าก็จะมีกรกลับมาใช้บริการซ้ำ และสถานประกอบการสปาก็จะสามารถอยู่รอดและเกิดผลกำไรได้ในที่สุด ในขณะที่การจัดให้มีการบริการด้านอาหาร เครื่องดื่มน้ำเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เช่น โยคะ จี๊กง การทำสมาธิบำบัด และการขจัดสารพิษมีความสำคัญรองลงไป และยังต้องใช้เวลาและเงินลงทุนสูงหากต้องการพัฒนาให้ครบในอนาคต

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพการบริการที่สถานประกอบการสปาใน จ.ภูเก็ตต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1.3.1 ต้องการการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการของสปาแต่ละแห่งให้แตกต่างและดียิ่งขึ้น เนื่องจากสปาทุกแห่งขายผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมือนกัน ทำให้ต้องไปแข่งกันในเรื่องการลดราคา ซึ่งคุณภาพก็ต้องลดลงตามราคา จึงต้องพัฒนาเอกลักษณ์ที่เป็นของตนเองอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังต้องการพัฒนารูปแบบสปาที่มีความเป็นอัตลักษณ์ของภูเก็ต เพราะยังไม่มีอัตลักษณ์สปาของภูเก็ต สปาบางแห่งจึงใช้การตกแต่งในรูปแบบ Chino-Portuguese แทน

1.3.2 ต้องการแก้ปัญหาการบริการลูกค้าที่มีอุปสงค์กระจุกตัวในแต่ละวัน โดยเฉพาะการขาย Package สปาผ่านตัวแทนทางการท่องเที่ยว ลูกค้าจะเข้ามาใช้บริการสปาในช่วงเดียวกันหมดคือช่วงเย็นกลับจากเที่ยวเกาะ ทำให้การบริการลูกค้ามีปัญหาคือให้บริการได้ไม่เพียงพอ จึงต้องการกระจายปริมาณความต้องการของลูกค้าเพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Sasser (1976 อ้างใน Kotler, 2000) ที่สปาเป็นสินค้าบริการที่แตกต่างจากสินค้าอื่น ซึ่งสินค้าบริการมักมีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างอุปสงค์กับอุปทาน โดย Sasser ได้แนะแนวทางไว้ว่า ในด้านอุปสงค์ ควรตั้งราคาให้แตกต่างในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมากและน้อย กระตุ้นให้ลูกค้าซื้อบริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการน้อย จัดบริการเสริมแก่ลูกค้าขณะที่ต้องรอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก มีระบบการจองหรือนัดหมายล่วงหน้า ส่วนด้านอุปทาน ให้จ้างพนักงานนอกเวลาในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก กำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก เพิ่มการมีส่วนร่วมของลูกค้า งานบางอย่างในลูกค้าทำเอง เช่นกรอกเอกสารการประเมิน และให้บริการบางอย่างร่วมกันระหว่างผู้ขายด้วยกัน

1.3.3 ต้องการแก้ไขปัญหามีทัศนคติผู้ผูกขาดเรื่องการให้คำปรึกษาลูกค้า แปลเมนูต่างๆให้ลูกค้า โดยทางสปาไม่มีโอกาสให้คำปรึกษาลูกค้าเลย และแนะนำ Package ที่ตนได้ค่าคอมมิชชั่นสูง

1.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านการบริการทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ.กรุงเทพฯ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.93$ (SD = 0.55) โดยมีค่าเฉลี่ยของการบริการด้านการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ การอบไอน้ำ การอบชาวน้ำ การอบสมุนไพร การประคบร้อน การประคบเย็น การประคบด้วยสมุนไพรต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพการบริการในด้านนี้ดีกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาด้านการบริการทั้ง 8 ด้าน ตามผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.70$ (SD = 0.39) โดยมีความต้องการในอนาคตของศักยภาพการบริการด้านการมีระบบบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกประเภทบริการและมีขั้นตอนของการบริการตามที่ระบุไว้ในเมนูครบถ้วนมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.82$ (SD = 0.49)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปาที่มีศักยภาพการบริการด้านการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ การอบไอน้ำ การอบชาวน้ำ การอบสมุนไพร การประคบร้อน การประคบเย็น การประคบด้วยสมุนไพรต่ำกว่าการบริการด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีระบบบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกประเภทบริการและมีขั้นตอนของการบริการตามที่ระบุไว้ในเมนูครบถ้วนมากที่สุด สอดคล้องกับเสาวลักษณ์ (2547) ที่พบว่า สปาที่ประสบปัญหาเหมือนธุรกิจบริการอื่นๆที่มีความหลากหลาย คุณภาพอาจไม่สม่ำเสมอ ผู้ประกอบการบางรายจึงแก้ไขด้วยการวางระบบการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน

อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องพัฒนาในอนาคตก่อนอีกด้าน เนื่องจากการมีระบบบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกประเภทบริการและมีขั้นตอนของการบริการตามที่ระบุไว้ในเมนูครบถ้วน เป็นสิ่งที่สร้างความชัดเจนและความมั่นใจให้กับลูกค้า และลูกค้าไม่ผิดหวังเมื่อมาใช้บริการและต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก โดยเฉพาะสถานประกอบการสปาที่มีหลายสาขา ซึ่งเป็นการดีต่อสถานประกอบการสปาที่จะสามารถอยู่รอดและเกิดผลกำไรได้ในที่สุด ในขณะที่การบริการด้านการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ การอบไอน้ำ การอบชาวน้ำ การอบสมุนไพร การประคบร้อน การประคบเย็น การประคบด้วยสมุนไพรมีความสำคัญรองลงไป และยังต้องใช้เวลาและเงินลงทุนสูงหากต้องการพัฒนาให้ครบในอนาคต และหากยังมีได้ไม่ครบก็ยังสามารถเปิดให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการสปาได้เป็นปกติ

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพการบริการที่สถานประกอบการสปาที่ จ.กรุงเทพฯ ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1.4.1 ต้องการแหล่งเงินทุนที่มีดอกเบี้ยต่ำ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการของสปาให้ดีขึ้น

1.4.2 ต้องการให้มีการกำหนดมาตรฐานและระดับคุณภาพของการให้บริการของสปาแต่ละแห่งให้ชัดเจน เพื่อที่ลูกค้าจะได้ทราบและเลือกใช้ได้ตามความต้องการของระดับราคา

1.4.3 ต้องการเพิ่มแผนกที่เกี่ยวกับการเสริมสวยและความงาม เช่น นวดหน้า ทำผม ทำเล็บ แต่งหน้า และลดน้ำหนัก เพื่อให้สถานประกอบการสปาของตนครบวงจรเพื่อที่จะได้สามารถแข่งขันได้

1.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านการบริการทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในประเทศสิงคโปร์ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.87$ ($SD = 0.64$) โดยมีค่าเฉลี่ยของการบริการเสริมเพื่อสุขภาพ เช่น อาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (เช่น โยคะ จี๊กง) การทำสมาธิบำบัด การจัดสารพิษต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพการบริการในด้านนี้ดีกว่าด้านอื่นๆ อีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาด้านการบริการทั้ง 8 ด้านตามผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.28$ ($SD = 0.69$) โดยมีความต้องการในอนาคตของศักยภาพการบริการด้านการให้บริการนวดต่างๆ เช่น การปรนนิบัติผิวกาย การปรนนิบัติผิวหน้ามากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.45$ ($SD = 0.65$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปามีศักยภาพการบริการด้านการบริการเสริมเพื่อสุขภาพ เช่น อาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (เช่น โยคะ จี๊กง) การทำสมาธิบำบัด การจัดสารพิษต่ำกว่าการบริการด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการให้บริการนวดต่างๆ เช่น การปรนนิบัติผิวกาย การปรนนิบัติผิวหน้ามากที่สุด สอดคล้องกับรัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ที่ได้ศึกษาคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าคุณสมบัติส่วนหนึ่งของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์จะมุ่งเน้นความรู้และทักษะในการบริการนวดตัวแบบต่างๆ

อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องพัฒนาในอนาคตก่อนด้านอื่น เนื่องจากเป็นสิ่งที่จำเป็นของสปาในประเทศสิงคโปร์มากที่จะต้องมีการการปรนนิบัติผิวหน้านอกเหนือจากการปรนนิบัติผิวกายด้วย หากไม่มีก็ไม่สามารถแข่งขันคู่แข่งได้ และทำให้การบริการสปาไม่ครบวงจร

ในขณะที่การจัดให้มีการบริการด้านอาหาร เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เช่น โยคะ จี๊ง การทำสมาธิบำบัด และการจัดสารพิษมีความสำคัญรองลงไป และยังต้องใช้เวลาและเงินลงทุนสูงหากต้องการพัฒนาให้ครบในอนาคต นอกจากนี้ สิงคโปร์เป็นประเทศที่มีขนาดเล็ก มีค่าเช่าพื้นที่แพงมาก สถานประกอบการสปาจึงไม่ต้องการมีขนาดใหญ่เกินไปเพื่อลดค่าใช้จ่าย แต่หากต้องการให้มีการบริการด้านอาหาร เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เช่น โยคะ จี๊ง การทำสมาธิบำบัด และการจัดสารพิษ ก็จำเป็นต้องหาพื้นที่ที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ทำให้สถานประกอบการหลายแห่งไม่ต้องการทำ

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพการบริการที่สถานประกอบการสปาที่ประเทศสิงคโปร์ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1.5.1 ต้องการให้สถานประกอบการสปาที่สิงคโปร์เข้าใจคำจำกัดความของการให้บริการสปาเช่นเดียวกับในยุโรปที่จะชัดเจนมากกว่าสปาคืออะไร จากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์ จะเห็นว่าที่สถานประกอบการในสิงคโปร์ที่มีบริการเสริมสวย ทำผม ทำเล็บมือ เล็บเท้า และร้านนวดธรรมดา ก็มักจะเรียกตัวเองว่าสปา จึงควรต้องปรับปรุงคำจำกัดความที่แน่ชัดของสปา ซึ่งสถานประกอบการที่มีบริการดังกล่าวจะใช้คำว่าสปาเป็นจำนวนมาก

1.5.2 ต้องการให้บริการด้านความรู้แก่ลูกค้าเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้ามีความเข้าใจถึงการมาใช้บริการสปา เพื่อช่วยให้รูปแบบการดำรงชีวิตดีขึ้น เพราะคนสิงคโปร์มีความเครียดมากขึ้นและเหนื่อยล้าจากการทำงานก็ต้องการมาพักผ่อนคลายความเครียด นอกจากนี้ สถานประกอบการสปา ยังต้องปรับปรุงการบริการของตนหลายประการเพื่อให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าที่ต้องการมาใช้บริการและเพื่อพักผ่อนคลายความเครียดอย่างแท้จริง

1.5.3 ต้องการการปรับปรุงด้านการบริการของ Day Spa บางแห่ง ที่ยังมีการบริการยังไม่ดี และหากสปาที่มีคนไทยทำงานก็จะได้รับคำชมว่าทำงานบริการลูกค้าดีมาก ทำงานออกมาจากใจ ยิ้มแย้ม และสุภาพ ดังนั้น แสดงให้เห็นว่าแรงงานที่เป็นคนสิงคโปร์และต่างชาติอื่นยังให้การบริการลูกค้าไม่ดีพอ อีกทั้งยังมีความไม่สม่ำเสมอในการให้บริการ และถึงแม้ลูกค้าจะไปใช้บริการสปาที่ดี และมีราคาแพงในสิงคโปร์ ก็อาจจะไม่เจอผู้ให้บริการที่ดีและเก่งก็ได้ เพราะธรรมชาติการบริการของคนชาติอื่นจะไม่ดีเหมือนคนไทย รวมทั้งทักษะการฝึกอบรมด้านสปาในโรงเรียนสอนของสิงคโปร์ยังไม่ดีพอ

1.5.4 ต้องการปรับปรุงการให้บริการสปาบริการผู้ชายมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากตลาดเริ่มเปลี่ยน มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิต ผู้ชายสิงคโปร์มาใช้บริการสปา บริการลดน้ำหนัก และนวดหน้ามีมากขึ้น และมีจำนวนมากพอกับตลาดของผู้หญิง

1.6 บทลึ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านการบริการทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในบาหลี โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.68$ ($SD = 0.33$) โดยมีค่าเฉลี่ยของการบริการเสริมเพื่อสุขภาพ เช่น อาหารและเครื่องดื่มน้ำเพื่อสุขภาพ ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (เช่น โยคะ จี๊กง) การทำสมาธิบำบัด การจัดส่งสารพิษต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพการบริการในด้านนี้ดีกว่าด้านอื่นๆ อีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาด้านการบริการทั้ง 8 ด้าน ตามผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.88$ ($SD = 0.21$) โดยมีความต้องการในอนาคตของศักยภาพการบริการด้านการให้บริการนวดต่างๆ เช่น การปรนนิบัติผิวกาย การปรนนิบัติผิวหน้ามากที่สุด เช่นเดียวกับประเทศสิงคโปร์ คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.96$ ($SD = 0.19$) และสอดคล้องกับรัฐภาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ที่ได้ศึกษาคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าคุณสมบัติส่วนหนึ่งของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์จะมุ่งเน้นความรู้และทักษะในการบริการนวดตัวแบบต่างๆ

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปาที่มีศักยภาพการบริการด้านการบริการเสริมเพื่อสุขภาพ เช่น อาหารและเครื่องดื่มน้ำเพื่อสุขภาพ ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (เช่น โยคะ จี๊กง) การทำสมาธิบำบัด การจัดส่งสารพิษต่ำว่าการบริการด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการให้บริการนวดต่างๆ เช่น การปรนนิบัติผิวกาย การปรนนิบัติผิวหน้ามากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องการพัฒนาในอนาคตก่อนด้านอื่น เนื่องจากเป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของบาหลีจะทำงานอยู่ในสถานประกอบการสปาที่เป็น Hotel/ Resort Spa ซึ่งจำเป็นต้องมีการให้บริการลูกค้าที่ครบ และสปากระดับ 5 ดาวก็จำเป็นต้องมีการปรนนิบัติผิวหน้าออกเหนือจากการปรนนิบัติผิวกายด้วย หากไม่มีก็ไม่สามารถแข่งขันคู่แข่งได้ และทำให้การบริการสปาไม่ครบวงจร ในขณะที่การจัดให้มีบริการด้านอาหาร เครื่องดื่มน้ำเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เช่น โยคะ จี๊กง การทำสมาธิบำบัด และการจัดส่งสารพิษมีความสำคัญรองลงไป เพราะสปาหลายแห่งรวมทั้งสปาที่เป็น Hotel/ Resort Spa ก็ยังไม่แผนที่จะพัฒนาการให้บริการทั้งด้านอาหารและเครื่องดื่มน้ำเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (เช่น โยคะ จี๊กง) การทำสมาธิบำบัด และการจัดส่งสารพิษให้ครบวงจร ซึ่งการบริการดังกล่าวจะคล้ายกับการบริการใน Destination Spa หรือ Medical Spa ที่เน้นไปทางการบำบัดรักษา

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสรรคด้านศักยภาพการบริการที่สถานประกอบการสปาที่บาหลีต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1.6.1 Hotel/ Resort Spa ของบาหลีต้องการยกระดับการบริการลูกค้าให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และรักษาการบริการลูกค้าที่ดีมากอยู่แล้วเอาไว้ คือมีทริทเมนต์ที่ดี และมีผลิตภัณฑ์ที่ดี ซึ่งเป็นสิ่งที่ Hotel/ Resort Spa ให้ความสำคัญมาก ส่วน Day Spa ก็ต้องการยกระดับการให้บริการให้สูงขึ้น โดยเฉพาะการที่หลายแห่งยังไม่มี License ซึ่งรัฐบาลอินโดนีเซียกำลังพิจารณาในเรื่อง License นี้ อยู่ เพื่อช่วยยกระดับมาตรฐานการให้บริการและยังช่วยคุ้มครองลูกค้าที่มาใช้บริการ Day Spa เหล่านี้ด้วย

1.6.2 ต้องการพัฒนาการบริการ Spa Detoxification เนื่องจากบาหลียังไม่มีบริการ Spa Detoxification และไม่มีอุปกรณ์ทำ Detoxification เหมือน Destination Spa และ Medical Spa ใน ประเทศไทย

1.6.3 Hotel/ Resort Spa ของบาหลีบางแห่ง ต้องการขยายกลุ่มลูกค้าในประเทศไปยังกลุ่ม เด็กอีกด้วย เนื่องจากพบว่าเด็กชาวบาหลีหลายคนชอบการมานวดสปา ซึ่งความต้องการลูกค้ากลุ่ม ใหม่นี้คล้ายกับที่ทางสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547) ที่คาดว่าทิศทางของ สปาไทยอาจต้องปรับตัวเพื่อรองรับลูกค้าหน้าใหม่ด้วย

1.6.4 Hotel/ Resort Spa ของบาหลีบางแห่งต้องการเพิ่มผู้ให้บริการที่เป็นผู้ชายด้วย เพื่อ เป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้าที่ต้องการ

2. ด้านบุคลากร

2.1 จ. เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปา ด้าน บุคลากรทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ. เชียงใหม่ โดยรวมมีความเห็น ว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.05$ (SD = 0.71) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีความสามารถในการทำการตลาด บริการสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพ บุคลากรในด้านนี้ดีกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปา ด้านบุคลากรทั้ง 8 ด้าน ตาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.72$ (SD = 0.45) โดยมีความต้องการในอนาคตของศักยภาพบุคลากรด้านการมีผู้ให้บริการ ที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี และสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อีกอย่างน้อย 1 ภาษา มากที่สุด คือมี ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.78$ (SD = 0.44)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพ บุคลากรด้านการทำการตลาดบริการสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ต่ำกว่าศักยภาพบุคลากร ด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสาร ภาษาไทยได้ดี และสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อีกอย่างน้อย 1 ภาษา มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องการพัฒนาในอนาคตก่อนด้านอื่น เพื่อให้การบริการลูกค้าที่มาใช้บริการมีความชัดเจน ครอบคลุม และเข้าใจง่าย ซึ่งเป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าจะตัดสินใจว่าจะใช้บริการหรือไม่ ในขณะที่ศักยภาพบุคลากรด้านการทำการตลาดบริการสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศ แม้จะมีความสำคัญมาก แต่ก็มีความสำคัญน้อยกว่าการที่มีผู้ให้บริการที่มีความสามารถด้านภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เพราะหากผู้ให้บริการไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดีหรือสื่อสารภาษาต่างประเทศไม่ได้ ก็จะมีผลต่อการให้บริการลูกค้าขณะอยู่ในห้องทรีทเมนท์ทำให้ไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และอาจเกิดอันตรายหากเกิดการเข้าใจผิด อีกทั้งการเสนอขายต่อยอดผลิตภัณฑ์ของสปาให้กับลูกค้าก็จะทำได้ยากมาก นอกจากนี้ หากเป็น Hotel/ Resort Spa การทำการตลาดบริการสปาทั้งในและต่างประเทศก็จะมีทางฝ่ายการตลาดของโรงแรมช่วยทำอยู่แล้ว และผู้ตอบแบบสอบถามก็อาจรู้ดีกว่าการทำการตลาดบริการสปาในต่างประเทศยังเป็นเรื่องที่ห่างไกลตนเองอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพบุคลากรที่สถานประกอบการสปาที่ จ. เชียงใหม่ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

2.1.1 ต้องการรักษามาตรฐานและเอกลักษณ์ของสปาตนเองไว้ สืบเนื่องจากปัญหาการขาดแคลนผู้ให้บริการ แม้แต่ในสปาระดับ 5 ดาวบางแห่งก็ตาม เนื่องสปาในประเทศก็มีการดึงตัวผู้ให้บริการกันเองโดยการการแข่งขันปรับฐานเงินเดือน และความนิยมของผู้ให้บริการเองที่ไปทำงานยังต่างประเทศ ทำให้สถานประกอบการสปาต้องจ้างผู้ให้บริการที่เป็น Freelance เข้ามาเสริม และถ้าหากเลือกได้สปาก็ต้องการคัดเลือกผู้ให้บริการ Freelance ที่เป็นมืออาชีพ คือต้องไม่นำเอา Signature ของสปาแต่ละแห่งไปบอกต่อว่าเป็นอย่างไร ต้องรักษาความลับของสปาที่ว่าจ้างด้วย และพยายามคัดเลือกเฉพาะผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติพร้อม ทดสอบทักษะ การพูดกับลูกค้า และเลือกผู้ที่มีประกาศนียบัตรของกระทรวงสาธารณสุข ในขณะที่ครูผู้สอนก็ต้องไม่นำเอา Signature ของที่อื่นมาสอนที่สปาอีกแห่งหนึ่ง แต่บางครั้งก็อาจจะเลือกมากไม่ค่อยได้ เพราะไม่มีทางเลือกมากนัก โดยเฉพาะหากมีกรุปทัวร์ลงทำให้ไม่สามารถเรียกใช้ผู้ให้บริการ Freelance ที่มีมือดีได้ เพราะเรียกในช่วงเวลาที่ตรงกับที่สปาอื่นก็เรียกด้วยเช่นกัน ทำให้ผู้ให้บริการที่มีมือดีก็จะหายากและมีไม่เพียงพอ

2.2.2 Destination Spa มีความต้องการบุคลากรด้านแพทย์และพยาบาลจำนวนมาก ซึ่งจะเห็นว่า Destination Spa มีจำนวนน้อยมากในแต่ละจังหวัดของประเทศไทย เนื่องจากต้องการเงินลงทุนสูงมาก และยังต้องการบุคลากรด้านแพทย์และพยาบาลที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านอย่างแท้จริงเป็นจำนวนมาก

2.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านบุคลากรทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในเกาะสมุย โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.96$ (SD = 0.57) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีผู้ดำเนินการสปาที่มีความสามารถในการทำการตลาดบริการสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพบุคลากรในด้านนี้ด้อยกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาด้านบุคลากรทั้ง 8 ด้าน ตามผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.84$ (SD = 0.27) โดยมีความต้องการในอนาคตของศักยภาพบุคลากรด้านการมีผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี และสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อีกอย่างน้อย 1 ภาษา มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.91$ (SD = 0.29)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพบุคลากรด้านการทำการตลาดบริการสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ต่ำกว่าศักยภาพบุคลากรด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี และสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อีกอย่างน้อย 1 ภาษา มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องพัฒนาในอนาคตก่อนด้านอื่น เพื่อให้การบริการลูกค้าที่มาใช้บริการมีความชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย ซึ่งเป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าจะตัดสินใจว่าจะใช้บริการหรือไม่ ในขณะที่ศักยภาพบุคลากรด้านการทำการตลาดบริการสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศ แม้จะมีความสำคัญมาก แต่ก็มีความสำคัญน้อยกว่าการที่มีผู้ให้บริการที่มีความสามารถด้านภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เพราะหากผู้ให้บริการไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดีหรือสื่อสารภาษาต่างประเทศไม่ได้ ก็จะมีผลต่อการให้บริการลูกค้าขณะอยู่ในห้องทรีทเมนต์ทำให้ไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และอาจจะเกิดอันตรายหากเกิดการเข้าใจผิด อีกทั้งการเสนอขายต่อยอดผลิตภัณฑ์ของสปาให้กับลูกค้าก็จะทำได้ยากมาก นอกจากนี้ หากเป็น Hotel/ Resort Spa การทำการตลาดบริการสปาทั้งในและต่างประเทศก็จะมีทางฝ่ายการตลาดของโรงแรมช่วยทำอยู่แล้ว และผู้ตอบแบบสอบถามก็อาจรู้สึกว่าการทำการตลาดบริการสปาในต่างประเทศยังเป็นเรื่องที่ห่างไกลตนเองอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพบุคลากรที่สถานประกอบการสปาที่เกาะสมุยต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

2.2.1 Hotel/ Resort Spa บางแห่งต้องการผู้ให้บริการที่มีความรู้และคุณสมบัติเฉพาะ เช่น การนวดโดยใช้จักราชซึ่งเป็นพลังบำบัด การนวดหิน เป็นต้น

2.2.2 ต้องการให้เพิ่มความสำคัญของการพัฒนาฝีมือแรงงานของผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้สถานประกอบการสปาสามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ โดยต้องการให้ผู้ให้บริการมี

การฝึกและพัฒนาฝีมือมากกว่าเดิม ซึ่งไม่ค่อยมีการจัดฝึกอบรมหรือมีสถานที่เพื่อให้ผู้ให้บริการพัฒนาฝีมือในเกาะสมุยมากนัก

2.2.3 หากเป็นไปได้ก็ต้องการความช่วยเหลือจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมากขึ้นกว่าเดิม โดยขอแรงงานที่ภาครัฐฝึกอบรมมาแล้วมาทำงาน เนื่องจากสปาที่สมุยมีจำนวนมาก ทำให้ผู้ให้บริการสปาที่มีตัวเล็กรวมทั้งผู้ให้บริการนิยมเปลี่ยนงานไปทำที่โรงแรมเปิดใหม่ในเกาะสมุย และมีออกไปทำงานที่ต่างประเทศอีกเป็นจำนวนมากด้วย เพราะรายได้ในต่างประเทศสูงกว่าในประเทศไทยมาก สอดคล้องกับข้อมูลจากสมาพันธ์สปาไทยที่พบว่า บุคลากรในสปาของไทยยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากแรงงานในสปาที่มีฝีมือก็จะถูกดึงตัวไปทำงานยังต่างประเทศ (ทีมข่าวการศึกษา, 2553) การขาดแรงงานและการที่แรงงานเปลี่ยนงานบ่อยทำให้ผู้ให้บริการต้องไปทำงานในสปาที่มีมาตรฐานแตกต่างกัน ในขณะที่สถานประกอบการสปาก็ต้องหันไปพึ่งผู้ให้บริการที่เป็น Freelance เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มาตรฐานการบริการของสปาไม่นิ่ง เนื่องจากสปาแต่ละแห่งก็จะมีมาตรฐานของตัวเอง

2.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านบุคลากรทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ.ภูเก็ต โดยรวมมีความเห็นว่ายู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.99$ ($SD = 0.57$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีผู้ดำเนินการสปาที่มีความสามารถในการทำการตลาดบริการสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพบุคลากรในด้านนี้ด้อยกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาทั้ง 8 ด้าน ตามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.70$ ($SD = 0.49$) โดยมีความต้องการในอนาคตของศักยภาพบุคลากรด้านการมีผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี และสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อีกอย่างน้อย 1 ภาษามากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.82$ ($SD = 0.54$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพบุคลากรด้านการทำการตลาดบริการสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ต่ำกว่าศักยภาพบุคลากรด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี และสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อีกอย่างน้อย 1 ภาษา มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องพัฒนาในอนาคตก่อนด้านอื่น เพื่อให้การบริการลูกค้าที่มาใช้บริการมีความชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย ซึ่งเป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าจะตัดสินใจว่าจะใช้บริการหรือไม่ ในขณะที่ศักยภาพบุคลากรด้านการทำการตลาดบริการสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศ แม้จะมีความสำคัญมาก แต่ก็มีความสำคัญน้อยกว่าการที่มีผู้ให้บริการที่มีความสามารถด้านภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เพราะหากผู้ให้บริการไม่สามารถสื่อสาร

ภาษาไทยได้ดีหรือสื่อสารภาษาต่างประเทศไม่ได้ ก็จะมีผลต่อการให้บริการลูกค้าขณะอยู่ในห้อง
 ทริทเมนต์ ทำให้ไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และอาจจะเกิดอันตรายหากเกิดการเข้าใจ
 ผิด อีกทั้งการเสนอขายต่อยอดผลิตภัณฑ์ของสปาให้กับลูกค้าก็จะทำได้ยากมาก นอกจากนี้ หาก
 เป็น Hotel/ Resort Spa การทำการตลาดบริการสปาทั้งในและต่างประเทศก็จะมีทางฝ่ายการตลาด
 ของโรงแรมช่วยทำอยู่แล้ว และผู้ตอบแบบสอบถามก็อาจรู้สึกว่าการทำการตลาดบริการสปาใน
 ต่างประเทศยังเป็นเรื่องที่ห่างไกลตัวเองอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพ
 บุคลากรที่สถานประกอบการสปาที่ จ.ภูเก็ตต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุป
 สาระสำคัญได้ ดังนี้

2.3.1 ต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐในเรื่องบุคลากรในการประกอบธุรกิจสปาไม่
 เพียงพอ ปัญหาแรงงานมีไม่เพียงพอในภูเก็ตรุนแรงและมีมานานมากแล้ว กล่าวคือบุคลากรไม่เคย
 พอในทุกตำแหน่งงาน โดยเฉพาะผู้ให้บริการ ทำให้ภูเก็ตมีการใช้แรงงานจากพม่ามากที่สุด
 ในประเทศไทย ซึ่งสปาบางแห่งยังต้องให้คนสวนและคนล้างจานเก็บจานมาฝึกอบรมเพื่อให้ทำหน้าที่
 ผู้ให้บริการ และหากเริ่ม AEC และพม่าเปิดประเทศ คนงานพม่าก็คงจะกลับไปจำนวนมาก ทำให้
 ภูเก็ตก็จะยิ่งหาคนทำงานไม่ได้ สอดคล้องกับ จำเนียร จวงตระกูล (2533) ที่ได้ชี้ให้เห็นถึงปัญหา
 การขาดแคลนกำลังคน โดยเสนอแนะแนวในการแก้ปัญหาหลายแนวทางซึ่งแนวทางหนึ่งก็คือการ
 พัฒนาคนในโดยฝึกคนที่มีอยู่ให้มีศักยภาพในการทำงานที่สูงขึ้น

2.3.2 ต้องการการประสานงานกันระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อหาบุคลากรมาทำงาน เช่น
 การทำ MOU กับมหาวิทยาลัยหรืออาชีวศึกษาทางภาคอีสาน โดยส่งนักศึกษามาสหกิจศึกษาที่สปา
 รัฐต้องช่วยสร้างเชื่อมข้อมูลระหว่างกัน นักศึกษาทางภาคอีสานที่เรียนด้านการท่องเที่ยว แต่ในภาค
 อีสานไม่มีแหล่งท่องเที่ยวมากเหมือนทางภาคใต้ ก็ต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานในสปาเพื่อ
 ไม่ให้เข้าใจผิดคิดไปในทางที่เกี่ยวข้องกับการขายบริการทางเพศ สอดคล้องกับ จำเนียร จวงตระกูล
 (2533) ที่ได้ชี้ให้เห็นถึงปัญหา การขาดแคลนกำลังคน โดยเสนอแนะแนวแก้ปัญหาหลายแนวทาง
 ซึ่งแนวทางหนึ่งคือดำเนินการร่วมกับสมาคมผู้ประกอบการเดียวกันหรือสถาบันการศึกษาต่างๆ

2.3.3 ต้องการความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชนในการสร้างบุคลากรเพื่อป้อนให้กับ
 อุตสาหกรรมสปาในประเทศ โดยเฉพาะตำแหน่งผู้ให้บริการ โดยทั้งภาครัฐและเอกชนต้องเร่งผลิต
 บุคลากรในด้านนี้ ซึ่งในส่วนของภาคเอกชนก็ต้องการให้มีหน่วยงานของภาครัฐคอยสนับสนุน
 เช่น พาณิชยจังหวัด กระทรวงสาธารณสุข และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

2.3.4 ต้องการลดจำนวนและบทบาทของผู้ให้บริการที่มีฝีมือแต่เป็น Freelance เพราะไม่
 ชอบกฎระเบียบของสปา ทำให้ผู้ประกอบการสปาลูกค้าผู้ให้บริการบีบ เพราะกลุ่ม Freelance จะโต
 ขึ้นเรื่อยๆ

2.3.5 ต้องการแก้ไขปัญหาเรื่องการซื้อขายใบประกาศนียบัตรของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่เป็น Freelance มักมีความรู้ที่น้อย เรียนขนาดตามที่ต่างๆที่เปิดสอนฟรี และบางคนยังมีการซื้อขายใบประกาศนียบัตรกัน ซึ่งต้องการให้แก้ไข

2.3.6 ต้องการแก้ไขปัญหาที่ผู้ให้บริการบางรายยังมีการแอบแฝงขายบริการทางเพศอยู่

2.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านบุคลากรทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ.กรุงเทพฯ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.92$ (SD = 0.48) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี และสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อีกอย่างน้อย 1 ภาษาต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพบุคลากรในด้านนี้ดีกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาด้านบุคลากรทั้ง 8 ด้าน ตามผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.75$ (SD = 0.37) โดยมีความต้องการในอนาคตของศักยภาพบุคลากรด้านการมีผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี และสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อีกอย่างน้อย 1 ภาษามากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.83$ (SD = 0.48)

แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพบุคลากรด้านการมีผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี และสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อีกอย่างน้อย 1 ภาษา ต่ำกว่าศักยภาพบุคลากรด้านอื่น จึงต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านนี้มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องพัฒนาในอนาคตก่อนด้านอื่น เพราะหากผู้ให้บริการไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดีหรือสื่อสารภาษาต่างประเทศไม่ได้ ก็จะมีผลต่อการให้บริการลูกค้าขณะอยู่ในห้องทรีทเมนต์ทำให้ไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และอาจเกิดอันตรายหากเกิดการเข้าใจผิด อีกทั้งการเสนอขายต่อยอดผลิตภัณฑ์ของสปาให้กับลูกค้าก็จะทำได้ยากมาก

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพบุคลากรที่สถานประกอบการสปาที่ จ.กรุงเทพฯ ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

2.4.1 สถานประกอบการเกือบทุกแห่งจะมีปัญหาการขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีฝีมือ เนื่องจากแรงงานสปาที่มีฝีมือออกไปทำงานต่างประเทศกันมาก สอดคล้องกับข้อมูลจากสมาพันธ์สปาไทยที่พบว่า บุคลากรในสปาของไทยยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากแรงงานในสปาที่มีฝีมือก็จะถูกดึงตัวไปทำงานยังต่างประเทศ (ทีมข่าวการศึกษา, 2553) นอกจากนี้ ยังขาดหน่วยงานที่สนับสนุนในการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพ ผู้ประกอบการสปาใน

ประเทศไทยถูกทอดทิ้งให้ดิ้นรนต้องหาบุคลากรกันเอง เป็นจุดหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจสปาอยู่ไม่ได้ ถ้าผู้ประกอบการสปาที่ไม่สามารถแก้ปัญหานี้ได้ ก็ต้องปิดไป หากสถานประกอบการสปาจะอยู่ได้ก็ต้องลดคุณสมบัติผู้ที่มาทำงานเป็นผู้ให้บริการลง และต้องเร่งพ้อในการสร้างคนใหม่มาทดแทนคนเก่า

2.4.2 ต้องการพัฒนาศาของไทยที่ยังไม่เป็นระบบที่ดีและยังไม่ได้มาตรฐาน โดยต้องทำให้บุคลากรได้รับการพัฒนาเพื่อให้มีมาตรฐานก่อน เช่น การพัฒนาในเรื่องทริทเมนต์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เช่น นวดหินร้อน นวดหินเย็น อ่างจากุสซี่ เตียงนวดสมัยใหม่ ฯลฯ แต่เมื่อพัฒนาแล้ว การรักษามูลค่าเหล่านี้ให้อยู่ในวิชาชีพได้นานหรือมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เป็นคนที่ฝีมือในระดับมืออาชีพยังไม่สามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง

2.4.3 ต้องการฝึกพนักงานในสปาให้มีใจรักการบริการอย่างแท้จริง มีจรรยาบรรณของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ไม่มีขายบริการแอบแฝง

2.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านบุคลากรทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในประเทศสิงคโปร์ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.88$ ($SD = 0.63$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีผู้ดำเนินการสปาที่มีความสามารถในการทำการตลาดบริการสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพบุคลากรในด้านนี้ดีกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาทั้ง 8 ด้าน ตามผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.42$ ($SD = 0.59$) โดยมีความต้องการในอนาคตของศักยภาพบุคลากรด้านการมีผู้ให้บริการสปาที่มีความรับผิดชอบในการบริการลูกค้าในการทำทริทเมนต์และให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ สุภาพอ่อนน้อม สนใจและเอาใจใส่ลูกค้ามากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.55$ ($SD = 0.65$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพบุคลากรด้านการทำการตลาดบริการสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ต่ำกว่าศักยภาพบุคลากรด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีผู้ให้บริการสปาที่มีความรับผิดชอบในการบริการลูกค้าในการทำทริทเมนต์และให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ สุภาพอ่อนน้อม สนใจและเอาใจใส่ลูกค้ามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Boom & Bitner (1981 อ้างใน Kotler, 2000) ที่ชี้ให้เห็นว่า สินค้าบริการที่มีลักษณะพิเศษจึงได้ขยายแนวคิดทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดจาก 4Ps ออกเป็น 7Ps โดยหนึ่งในนั้นคือเพิ่ม บุคลากร (People) ที่ธุรกิจบริการต้องคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการให้มีการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า พนักงานจะต้องมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า และมีความรับผิดชอบ

อาจเนื่องมาจากสถานประกอบการสปาในสิงคโปร์เห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องพัฒนาในอนาคตก่อนด้านอื่น เพราะสถานประกอบการสปาหลายแห่งในสิงคโปร์มีการแข่งขันสูง เก็บค่าบริการจากลูกค้าแพง ลูกค้าก็ย่อมมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการจึงต้องมีความรับผิดชอบในการบริการลูกค้าในการทำทรีทเมนต์และให้บริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งคนสิงคโปร์และแรงงานต่างชาติอื่นก็ไม่ได้ให้บริการลูกค้าดี สุภาพอ่อนน้อม สนใจ และเอาใจใส่ลูกค้าเหมือนพนักงานคนไทย ซึ่งก็ไม่ค่อยมีแรงงานไทยที่ทำงานในสิงคโปร์มากนัก นอกจากนี้ หากเป็น Hotel/Resort Spa การทำการตลาดบริการสปาทั้งในและต่างประเทศก็จะมีทางฝ่ายการตลาดของโรงแรมช่วยทำอยู่แล้ว จึงทำให้มีความจำเป็นที่เจ้าของกิจการต้องพัฒนาด้านการมีผู้ให้บริการสปาที่มีความรับผิดชอบในการบริการลูกค้าในการทำทรีทเมนต์และให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ สุภาพอ่อนน้อม สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าก่อนด้านอื่น

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพบุคลากรที่สถานประกอบการสปาในประเทศสิงคโปร์ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

2.5.1 สถานประกอบการสปาไทยต้องการบุคลากรที่เป็นคนไทยมาทำงาน เนื่องจากหายากมาก ในขณะที่ก็ต้องสอบใบ Certificate สปาของสิงคโปร์ให้ได้ ซึ่งก็จะมีค่าเรียนที่นี้แพงมากสำหรับใบ Certificate ที่ได้มาจากประเทศไทยจะไม่สามารถนำมาใช้ได้

2.5.2 สถานประกอบการสปาไทยต้องการได้โควตาการจ้างแรงงานคนไทยมากกว่าเดิม ซึ่งเป็นเรื่องที่ยากมาก เพราะหากเป็นสปาไทยก็ต้องการที่จะจ้างคนไทยทั้งหมด แต่การจ้างคนต่างชาติมาทำงานมีโควตาคำหนดไว้คือ 5:1 หมายถึงสถานประกอบการสปาต้องจ้างสิงคโปร์ 5 คน จึงจะจ้างชาวต่างชาติได้ 1 คน ซึ่งเป็นไปไม่ได้ในทางปฏิบัติ ธุรกิจสปาในสิงคโปร์เกือบทุกแห่งจำเป็นต้องจ้างผู้ให้บริการที่เป็นคนต่างชาติ โดยรัฐบาลสิงคโปร์พยายามจะบีบให้จ้างผู้ให้บริการที่เป็นคนสิงคโปร์ ซึ่งทำได้ยากเพราะแรงงานสิงคโปร์มีราคาแพงและคนสิงคโปร์เองก็ไม่ต้องการมาทำงานเป็นผู้ให้บริการ นอกจากนี้ ยังต้องการให้จ้างผู้สูงอายุที่เกษียณแล้วมาทำงานในทุกอุตสาหกรรมในภาพรวม แต่ในทางปฏิบัติไม่เหมาะสมกับธุรกิจสปา เพราะสปาเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับความอ่อนเยาว์และความงาม (Youth and Beauty) จึงไม่เหมาะสมในแง่ของธุรกิจและการแข่งขันที่จะนำคนสูงอายุมาทำงาน

2.5.3 ต้องการบุคลากรที่เป็นผู้ให้บริการที่มีฝีมือ เพราะยังมีผู้ให้บริการที่มีฝีมือไม่เพียงพอ คนสิงคโปร์จะต่างจากแรงงานชาติอื่นคือจะฉลาดมีสมอง มีทักษะ แต่ไม่ทำงานจากใจ คนสิงคโปร์จบมาจะทำงานที่ใช้สมองมากกว่าใช้ใจทำ ส่วนแรงงานจากอินโดนีเซีย ไทย พม่า มาเลเซีย จะทำงานด้วยใจ

2.5.4 สถานประกอบการสปาจำนวนมากต้องการแรงงานในตำแหน่งผู้ให้บริการมาก เนื่องจากขาดแคลนมาก ทำให้สปาจำเป็นต้องไปใช้แรงงานต่างชาติที่ต้องลงทุนส่งไปเรียนและ

สอบจนได้ Certificate กลับมาเพื่อทำงานเป็น Certified Therapist ถึงแม้จะมีคนสิงคโปร์เข้าอบรมด้านสปาเพื่อให้ได้ Certificate แต่เมื่อจบออกมาก็ไม่ได้มาทำงานเป็นผู้ให้บริการ คือมักจะเรียนเอาไว้เฉยๆ

2.5.5 มี Day Spa ในสิงคโปร์หลายแห่งยังไม่มีบริการนวดไทย แต่หากจะเปิดบริการนวดไทย ก็จะหาผู้ให้บริการที่เป็นคนไทยมาทำงาน เพราะคนไทยทำนวดไทยก็จะดีที่สุด นอกจากนี้สถานประกอบการสปาทั่วไปก็ยังคงต้องการจ้างผู้ให้บริการที่เป็นคนไทยและบาทีเพราะเป็นชาติที่นวดที่เก่งที่สุดในอาเซียน

2.6 บาที

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านบุคลากรทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในบาทีโดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.58$ (SD = 0.36) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารภาษาท้องถิ่นได้ดีและภาษาต่างประเทศได้อีกอย่างน้อย 1 ภาษาต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพบุคลากรในด้านนี้ดีกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาทั้ง 8 ด้าน ตามผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.87$ (SD = 0.22) โดยมีความต้องการในอนาคตของศักยภาพบุคลากรด้านการมีผู้ให้บริการที่ผ่านการอบรมความรู้เฉพาะด้านของการบริการในแต่ละประเภท ตามเกณฑ์มาตรฐานผู้ให้บริการของกระทรวงที่ควบคุมดูแลมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.95$ (SD = 0.23)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพบุคลากรด้านการมีผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารภาษาท้องถิ่นได้ดีและภาษาต่างประเทศได้อีกอย่างน้อย 1 ภาษาต่ำกว่าศักยภาพบุคลากรด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีผู้ให้บริการที่ผ่านการอบรมความรู้เฉพาะด้านของการบริการในแต่ละประเภท ตามเกณฑ์มาตรฐานผู้ให้บริการของกระทรวงที่ควบคุมดูแลมากที่สุด สอดคล้องกับ นवलพงศ์ เสือแก้ว (2552) ที่ได้ศึกษาการจัดการตามมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามาตรฐานการบริการของเดย์สปาและสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท จะให้ความสำคัญกับผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการที่ได้ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องพัฒนาในอนาคตก่อนด้านอื่น เนื่องจากมีผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปาที่บาทีอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่ผ่านการอบรมความรู้เฉพาะด้านของการบริการในแต่ละประเภทตามเกณฑ์มาตรฐานผู้ให้บริการของ กระทรวง Ministry of Tourism and Creative Economy ของประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ควบคุมดูแล ทำให้ยังขาดความรู้ที่ถูกต้องในการบริการลูกค้าขณะอยู่ในห้องทรีทเมนต์ เช่น ไม่ทราบเหตุผลของการนวดว่าเพราะเหตุใดจึงต้องเริ่มนวดจากจุดนี้ก่อน เป็นต้น ทางสมาคม Bali Spa & Wellness

Association และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องก็มีความกังวลในเรื่องผู้ให้บริการที่ยังไม่ผ่านการอบรมความรู้เฉพาะด้านของการบริการในแต่ละประเภทตามเกณฑ์มาตรฐานผู้ให้บริการ แล้วมาให้บริการลูกค้า ก็อาจจะทำให้ลูกค้าเกิดอันตรายจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือความเข้าใจผิดของผู้ให้บริการได้ ในขณะที่ศักยภาพบุคลากรด้านการสื่อสารภาษาท้องถิ่นและภาษาต่างประเทศได้ออย่างน้อย 1 ภาษานั้น ถึงแม้จะมีความจำเป็นแต่ก็น้อยกว่าด้านการพัฒนาบุคลากรให้ผ่านการอบรมความรู้เฉพาะด้านของการบริการในแต่ละประเภทตามเกณฑ์มาตรฐาน เนื่องจากผู้ให้บริการในบาหลียังไม่ปัญหาด้านการสื่อสารภาษาท้องถิ่นของตนเอง และก็มีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีกว่าคนไทย ถึงแม้ว่ายังสื่อสารด้านคำศัพท์ของกายวิภาคศาสตร์ยังไม่ดีพอก็ตาม ส่วนใหญ่ก็จะพอสื่อสารภาษาอังกฤษได้ แต่ยังขาดการพัฒนาทักษะทางภาษาอื่นที่มีความจำเป็นต่อการทำงานในสปามากขึ้น เช่น ภาษาเกาหลี ญี่ปุ่น รัสเซีย เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวชาติดังกล่าวเดินทางเข้ามาใช้บริการสปาที่บาหลีเป็นจำนวนมาก

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพบุคลากรที่สถานประกอบการสปาในบาหลีต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

2.6.1 ต้องการได้ผู้ให้บริการมาทำงานเพราะหายากและเปลี่ยนงานกันบ่อย อีกทั้งยังมีสปาเป็นจำนวนมากเกินไปในบาหลี เพราะเปิดง่ายเกินไปในบาหลี ประมาณว่าทุกๆ 1 กิโลเมตร จะมีสปาถึง 4 แห่ง

2.6.2 Hotel/ Resort Spa ต้องการให้มีการบังคับให้ผู้ให้บริการต้องมีใบ Certificate ถึงแม้มาตรฐานของรัฐบาลยังไม่ออกมาบังคับใช้ แต่ก็อยู่ในระหว่างการจัดทำ โดยรัฐบาลก็ได้ขอความร่วมมือจาก Hotel/ Resort Spa ที่ให้ผู้ให้บริการควรต้องมีใบ Certificate และต้องมีการจัดอบรมเป็นประจำทุกปี ซึ่งการทำเช่นนี้ เพื่อต้องการบีบให้ Day Spa ที่ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการจะไม่มีใบ Certificate พัฒนาบุคลากรของตน และลดจำนวน Day Spa ในบาหลีลง เพราะหากมีมาตรฐานดังกล่าวออกมา จะต้องมี Day Spa หลายแห่งที่ต้องปิดไป

3. ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์

3.1 จ.เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ. เชียงใหม่ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.01$ (SD = 0.81) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีอุปกรณ์พิเศษ เช่น ห้องอบซาวน่า ห้องอบไอน้ำ สระว่ายน้ำ เครื่องออกกำลังกาย ที่หลากหลายครบถ้วนต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ในด้านนี้ ต่ำกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.71$ (SD = 0.46) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการมีผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์การรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือที่กฎหมายกำหนด และภาชนะที่ใช้บรรจุผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.77$ (SD = 0.55)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านการมีอุปกรณ์พิเศษ เช่น ห้องอบซาวน่า ห้องอบไอน้ำ สระว่ายน้ำ เครื่องออกกำลังกาย ที่หลากหลายครบถ้วนต่ำกว่าศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์การรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือที่กฎหมายกำหนด และภาชนะที่ใช้บรรจุผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม มากที่สุด จะเห็นว่า ความต้องการของสถานประกอบการที่เกี่ยวกับการมีภาชนะที่ใช้บรรจุผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสมสอดคล้องกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2552) ที่พบว่าการสร้างความพึงพอใจที่สำคัญของธุรกิจสปาส่วนหนึ่งต้องอาศัยการตัดสินใจในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์รวมทั้งให้ความสำคัญกับภาชนะสำหรับแบ่งผลิตภัณฑ์ด้วย

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านการมีผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์การรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือที่กฎหมายกำหนด และภาชนะที่ใช้บรรจุผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม ของสถานประกอบการของตนยังดีไม่เพียงพอ ในขณะที่การมีอุปกรณ์พิเศษ เช่น ห้องอบซาวน่า ห้องอบไอน้ำ สระว่ายน้ำ เครื่องออกกำลังกาย ที่หลากหลายครบถ้วน มีความสำคัญรองลงไป เพราะถึงแม้ในสถานประกอบการบางแห่งยังมีไม่ครบก็สามารถเปิดให้บริการลูกค้าได้ และยังต้องใช้เวลาและเงินลงทุนสูงหากต้องการพัฒนาให้ครบในอนาคต

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่สถานประกอบการสปาใน จ.เชียงใหม่ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

3.1.1 สถานประกอบการสปาหลายแห่งต้องการจะมีผลิตภัณฑ์เป็นของตัวเอง เช่น น้ำมันหอมระเหย Scrub สมุนไพรแห้งที่ใช้สำหรับขัดตัวขัดหน้า เนื่องจากภาน้ำเข้าสูงมาก จึงต้องการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตัวเองให้ได้มาตรฐาน ซึ่งการผลิตผลิตภัณฑ์เป็นของตัวเองเพื่อใช้ในธุรกิจสปาตามกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2552) ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมต้นน้ำของธุรกิจสปา อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการสปายังเห็นว่าโรงงานที่ผลิตส่วนใหญ่มักจะอยู่ในกรุงเทพฯ ซึ่งในเชียงใหม่จะมีน้อยมาก ทำให้การคุยกันในเรื่องของสูตรลับของสินค้าที่จะผลิตเป็นของตัวเองค่อนข้างยาก นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์สปาของไทยที่ผลิตได้ก็ยังไม่ค่อยบริสุทธิ์และยังไม่ถือว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่คัดสรรที่ดีพอ

3.1.2 สถานประกอบการสปาส่วนใหญ่มีความต้องการเน้นใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสมุนไพรทั้งหมดหรือจากธรรมชาติทั้งหมด และที่มักจะทำเองคือ ลูกประคบ เน้นอุปกรณ์พื้นบ้าน เช่น อุปกรณ์หมอนึ่งประคบ เครื่องตอกเส้น มีน้ำมันสกัดจากว่านสาวหลง ไม่เน้นเครื่องมือของยุโรปที่มีราคาแพง เช่น เตียง Vichy Shower ซึ่งมี 8 หัวฉีด เป็นต้น

3.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในเกาะสมุย โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.95$ ($SD = 0.61$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเอง มีกระบวนการควบคุมคุณภาพ และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจนต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ในด้านนี้ดีกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.77$ ($SD = 0.36$) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการมีผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์การรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือที่กฎหมายกำหนด และภาชนะที่ใช้บรรจุผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสมมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.77$ ($SD = 0.55$) ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการใน จ.เชียงใหม่ และความต้องการของสถานประกอบการที่เกี่ยวกับการมีภาชนะที่ใช้บรรจุผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสมนั้น ยังสอดคล้องกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2552) ที่พบว่า การสร้างความพึงพอใจที่สำคัญของธุรกิจสปาส่วนหนึ่งต้องอาศัยการตัดสินใจในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์รวมทั้งให้ความสำคัญกับภาชนะสำหรับแบ่งผลิตภัณฑ์ด้วย

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเอง มีกระบวนการควบคุมคุณภาพ และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจน ต่ำกว่าศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์การรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือที่กฎหมายกำหนด และภาชนะที่ใช้บรรจุผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านการมีผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์การรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือที่กฎหมายกำหนด และภาชนะที่ใช้บรรจุผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม ของสถานประกอบการของคนยังดีไม่เพียงพอ ในขณะที่ด้านผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเอง มีกระบวนการควบคุมคุณภาพ และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจนมีความสำคัญรองลงไป เพราะสถานประกอบการสปาหลายแห่ง

ยังไม่มีการผลิตผลิตภัณฑ์เพื่อใช้เองในสปา แต่สั่งซื้อจากผู้จัดส่งสินค้าจากภายนอกเพื่อมาให้บริการลูกค้าในสปา หรือส่งโรงงานผู้ผลิตที่มีความชำนาญภายนอกผลิตให้

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่สถานประกอบการสปาในเกาะสมุยต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

3.2.1 Hotel/ Resort Spa บางแห่งต้องการลงทุนเพิ่ม โดยต้องการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อที่จะสามารถรองรับลูกค้าระดับบน และยังทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณค่าเงินที่จ่ายมากขึ้น ได้แก่ การทรีทเมนต์การแช่ตัว โดยต้องการให้มีการเพิ่มอ่างจากุซซี่ติดตั้งในบางห้องทรีทเมนต์เพื่อมุ่งเน้นการบำบัดให้มากกว่าเดิม อ่างน้ำร้อน-น้ำเย็น เดียงที่มี Vichy Shower 8 หัวฉีด ผ้าห่มไฟฟ้า ห้องยิมออกกำลังกาย รวมทั้งทำการเปลี่ยนเครื่องมือและอุปกรณ์บางอย่างที่เก่าแล้ว

3.2.2 ต้องการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์ (Organic Product) โดยเน้นการใช้ภูมิปัญญาไทย โดยเกาะสมุยมีศักยภาพในด้านวัตถุดิบมาก เช่น มะพร้าวเพื่อสกัดทำน้ำมันมะพร้าวบริสุทธิ์ (Virgin Coconut Oil) และว่านหางจระเข้ทำเกลือสปาขัดผิวสูตรว่านหางจระเข้ (Aloe Vera Spa Salt) เป็นต้น ก็จะช่วยให้ลดการนำเข้าผลิตภัณฑ์จากต่างประเทศลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับทางสมาคมสปาไทยที่ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมธุรกิจสปาของประเทศไทยที่มุ่งเน้นการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็น Organic เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการ (โพสต์ทูเดย์, 2554) แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ยังชี้ให้เห็นถึงปัญหาที่ผลิตภัณฑ์สปาส่วนใหญ่ของไทยที่ผลิตได้ยังไม่เป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์ 100% อีกทั้งยังต้องการให้อย. เข้มงวดในเรื่องมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ด้วยหากผลิตออกมาเพื่อใช้และจำหน่าย

3.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ.ภูเก็ต โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.03$ (SD = 0.57) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีอุปกรณ์พิเศษ เช่น ห้องอบซาวน่า ห้องอบไอน้ำ สระว่ายน้ำ เครื่องออกกำลังกาย ที่หลากหลายครบถ้วนต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ในด้านนี้ ต่ำกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.63$ (SD = 0.47) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านมีการดูแลรักษาความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์และผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องสม่ำเสมอตามมาตรฐาน และปลอดภัยพร้อมใช้งานมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.73$ (SD = 0.53) สอดคล้องกับ นवलพงษ์ เสือแก้ว (2552) ที่ได้ศึกษาการจัดการตามมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขต

กรุงเทพมหานคร พบว่ามาตรฐานความปลอดภัยของสปาและสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท จะให้ความสำคัญกับขั้นตอนการทำความสะอาดของอุปกรณ์การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ไว้ในที่สะอาดปลอดภัยมากที่สุด

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านการมีอุปกรณ์พิเศษ เช่น ห้องอบซาวน่า ห้องอบไอน้ำ สระว่ายน้ำ เครื่องออกกำลังกาย ที่หลากหลายครบถ้วนต่ำกว่าศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยเครื่องมือ อุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ อย่างถูกต้องสม่ำเสมอตามมาตรฐาน และปลอดภัยพร้อมใช้งาน มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านการมีการดูแลรักษาความปลอดภัยเครื่องมืออุปกรณ์และผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องสม่ำเสมอตามมาตรฐาน และปลอดภัยพร้อมใช้งานของสถานประกอบการของตนยังดีไม่เพียงพอ อีกทั้งผู้ให้บริการจำเป็นต้องทำงานโดยใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ในสถานประกอบการในการให้บริการลูกค้าอยู่เป็นประจำทุกวัน จึงต้องการเครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่ตนต้องทำงานที่มีความสะอาด มีการดูแลอย่างถูกต้องสม่ำเสมอตามมาตรฐาน อีกทั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ให้และผู้รับบริการ และพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา ในขณะที่การมีอุปกรณ์พิเศษ เช่น ห้องอบซาวน่า ห้องอบไอน้ำ สระว่ายน้ำ น้ำ เครื่องออกกำลังกาย ที่หลากหลายครบถ้วน มีความสำคัญรองลงไป เพราะถึงแม้ในสถานประกอบการบางแห่งยังมีไม่ครบก็สามารถเปิดให้บริการลูกค้าได้ และยังคงใช้เวลาและเงินลงทุนสูงหากต้องการพัฒนาให้ครบในอนาคต

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่สถานประกอบการสปาใน จ.ภูเก็ตต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

3.3.1 ต้องการได้รับความช่วยเหลือจาก อย. ในเรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ที่ทำมาจากสมุนไพรไทย ซึ่งขณะนี้ อย. จะยังไม่ให้ผ่านมาตรฐานและไม่ให้การรับรอง ซึ่งก็ได้สร้างปัญหาให้แก่สปาที่ต้องการนำมาพัฒนาเพื่อใช้และจำหน่าย

3.3.2 ต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุน เนื่องจากในภูเก็ตมีผลิตภัณฑ์จากกลุ่มท้องถิ่นที่เป็น OTOP แต่ยังขาดแหล่งเงินทุนที่จะนำมาพัฒนาต่อเพื่อขยายสร้างตราสินค้าที่สามารถขายได้ทั่วโลก ซึ่งสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547) พบว่าหากทำได้ก็จะเป็นประโยชน์ในด้านการเชื่อมโยงธุรกิจสปากับธุรกิจสมุนไพรไทยซึ่งเป็นอุตสาหกรรมรากหญ้าของประเทศ

3.3.3 ต้องการความช่วยเหลือในการสร้างตราสินค้า มีสปาหลายแห่งต้องการทำผลิตภัณฑ์ของตนเองโดยใช้วัตถุดิบในประเทศ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้นวดตามธาตุเจ้าเรือน ลูกประคบ 3 ประเภท ที่ทำจาก มะพร้าว งาดำ และสมุนไพร 10 ประเภท นอกจากนี้ ยังมีสปาที่ได้รับการ

สนับสนุนจากหน่วยงาน SME ในโครงการ Creative Thinking สามารถคิดผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของตัวเองได้ คือ Tin Stone Treatment นำเอาหินมาหลอมเป็นหินแล้วทำลูกประคบ แต่ก็ยังไม่ได้สร้างตราสินค้าให้เป็นที่ยอมรับได้

3.3.4 ต้องการเครื่องมือและอุปกรณ์เกี่ยวกับการให้บริการผิวหนัง เพราะต้องการเปิดบริการเสริมความงามในสปา (Spa and Beauty) เพิ่มเติมเพื่อให้สปาครบวงจร

3.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ.กรุงเทพฯ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.07$ ($SD = 0.50$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีอุปกรณ์พิเศษ เช่น ห้องอบชาวน้ำ ห้องอบไอน้ำ สระว่ายน้ำ เครื่องออกกำลังกาย ที่หลากหลายครบถ้วนต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ในด้านนี้ดีกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.66$ ($SD = 0.49$) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการดูแลรักษาความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์และผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องสม่ำเสมอตามมาตรฐาน และปลอดภัยพร้อมใช้งานมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.78$ ($SD = 0.59$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านการมีอุปกรณ์พิเศษ เช่น ห้องอบชาวน้ำ ห้องอบไอน้ำ สระว่ายน้ำ เครื่องออกกำลังกาย ที่หลากหลายครบถ้วนต่ำกว่าศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านมีการดูแลรักษาความสะอาดเครื่องมือ อุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ อย่างถูกต้องสม่ำเสมอตามมาตรฐาน และปลอดภัยพร้อมใช้งาน มากที่สุด สอดคล้องกับ นवलพงษ์ เสือแก้ว (2552) ที่ได้ศึกษาการจัดการตามมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามาตรฐานความปลอดภัยของสปาและสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท จะให้ความสำคัญกับขั้นตอนการทำความสะอาดของอุปกรณ์การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ไว้ในที่สะอาดปลอดภัยมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านการมีการดูแลรักษาความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์และผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องสม่ำเสมอตามมาตรฐาน และปลอดภัยพร้อมใช้งานของสถานประกอบการของตนยังดีไม่เพียงพอ อีกทั้งผู้ให้บริการจำเป็นต้องทำงานโดยใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ในสถานประกอบการในการให้บริการลูกค้าอยู่เป็นประจำทุกวัน จึงต้องการเครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่ตนต้องทำงานที่มีความสะอาด มีการดูแลอย่างถูกต้องสม่ำเสมอตามมาตรฐาน อีกทั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ให้และผู้รับบริการ และพร้อม

ที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา ในขณะที่การมีอุปกรณ์พิเศษ เช่น ห้องอบชาวน้ำ ห้องอบไอน้ำ สระว่ายน้ำ เครื่องออกกำลังกาย ที่หลากหลายครบถ้วน มีความสำคัญรองลงไป เพราะถึงแม้ในสถานประกอบการบางแห่งยังมีไม่ครบก็สามารถเปิดให้บริการลูกค้าได้ และยังคงใช้เวลาและเงินลงทุนสูงหากต้องการพัฒนาให้ครบในอนาคต

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่สถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

3.4.1 ต้องการให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สปาของไทยที่ทำมาจากสมุนไพรไทยซึ่งตามกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2552) ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมต้นน้ำของธุรกิจสปา ในหลายๆด้าน เนื่องจาก

1) ยังขาดการประยุกต์ให้เข้ากับเทคโนโลยีทางการแพทย์ เพื่อนำเอาผลิตภัณฑ์เหล่านั้นมาใช้ในสปา

2) ยังขาดการพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตที่ยังไม่ดัดแปลง ซึ่งยังสู้ต่างประเทศไม่ได้ ทำให้ยังไม่สามารถสกัดสิ่งที่เป็นประโยชน์ออกมาจากพืชนั้นๆ โดยตรงได้ ทำให้สปาหลายแห่งยังต้องนำเข้าผลิตภัณฑ์จากต่างประเทศอยู่เป็นจำนวนมาก

3) ยังขาดการควบคุมมาตรฐานที่ชัดเจน กล่าวคือใครก็ทำอะไรได้ก็ทำไป ทำให้มีผลิตภัณฑ์ที่ทำจากสมุนไพรไทยที่หลากหลายนตลาด จนผู้บริโภคสับสนว่าผลิตภัณฑ์ชนิดใดดีหรือไม่ดี อีกทั้งยังไม่มีหน่วยงานที่จะรับรองมาตรฐานสมุนไพรไทยอย่างจริงจัง สปาไทยที่ต้องการกลุ่มลูกค้าระดับบนจึงพึ่งผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรไทยอย่างเดียวไม่ได้

4) ยังขาดการพัฒนาผลิตภัณฑ์สปาจากสมุนไพรไทยที่สามารถดูแลผิวพรรณได้หลากหลาย เพื่อเป็นผลิตภัณฑ์เสริมที่ทำให้สปาไทยดูโดดเด่นยิ่งขึ้นกว่าเดิม

3.4.2 ต้องการให้กระทรวงสาธารณสุขมีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ของสปาบางแห่งที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามข้อกำหนดเป็นระยะๆ

3.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ. เชียงใหม่ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.76$ (SD = 0.68) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีอุปกรณ์พิเศษ เช่น ห้องอบชาวน้ำ ห้องอบไอน้ำ สระว่ายน้ำ เครื่องออกกำลังกาย ที่หลากหลายครบถ้วนต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ในด้านนี้ ต่ำกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.34$ (SD = 0.73) โดยมีความต้องการใน

อนาคตด้านมีการดูแลรักษาความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์และผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องสม่ำเสมอตามมาตรฐาน และปลอดภัยพร้อมใช้งานมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.53$ ($SD = 0.67$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสพายังมีศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านการมีอุปกรณ์พิเศษ เช่น ห้องอบซาวน่า ห้องอบไอน้ำ สระว่ายน้ำ เครื่องออกกำลังกาย ที่หลากหลายครบถ้วน ต่ำกว่าศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในด้านอื่นๆ แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านมีการดูแลรักษาความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ อย่างถูกต้องสม่ำเสมอตามมาตรฐาน และปลอดภัยพร้อมใช้งานมากที่สุด สอดคล้องกับ นवलพงศ์ เสือแก้ว (2552) ที่ได้ศึกษาการจัดการตามมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามาตรฐานความปลอดภัยของสปาและสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท จะให้ความสำคัญกับขั้นตอนการทำความสะอาดของอุปกรณ์การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ไว้ในที่สะอาด ปลอดภัยมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านการมีการดูแลรักษาความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์และผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องสม่ำเสมอตามมาตรฐาน และปลอดภัยพร้อมใช้งานของสถานประกอบการของตนอาจดียังไม่เพียงพอ อีกทั้งผู้ให้บริการจำเป็นต้องทำงานโดยใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ในสถานประกอบการในการให้บริการลูกค้าอยู่เป็นประจำทุกวัน จึงต้องการเครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่ตนต้องทำงานที่มีความสะอาด มีการดูแลอย่างถูกต้องสม่ำเสมอตามมาตรฐาน อีกทั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ให้และผู้รับบริการ และพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา ในขณะที่การมีอุปกรณ์พิเศษ เช่น ห้องอบซาวน่า ห้องอบไอน้ำ สระว่ายน้ำ เครื่องออกกำลังกาย ที่หลากหลายครบถ้วน มีความสำคัญรองลงไป เพราะถึงแม้ในสถานประกอบการบางแห่งยังมีไม่ครบก็สามารถเปิดให้บริการลูกค้าได้ และยังคงใช้เวลาและเงินลงทุนสูงหากต้องการพัฒนาให้ครบในอนาคต นอกจากนี้ สิงคโปร์เป็นประเทศที่มีขนาดเล็ก มีค่าเช่าพื้นที่แพงมาก สถานประกอบการสปาจึงไม่ต้องการมีขนาดใหญ่เกินไปเพื่อลดค่าใช้จ่าย แต่หากต้องการให้มีอุปกรณ์พิเศษ เช่น ห้องอบซาวน่า ห้องอบไอน้ำ สระว่ายน้ำ เครื่องออกกำลังกาย ที่หลากหลายครบถ้วน ก็จำเป็นต้องหาพื้นที่ที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ทำให้สถานประกอบการหลายแห่งไม่ต้องการทำ

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่สถานประกอบการสปาในประเทศสิงคโปร์ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

3.5.1 หากเป็นสปาไทยในสิงคโปร์จะมีความต้องการผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาจากประเทศไทย เนื่องจากสถานประกอบการก็จะไม่ผลิตเองเลยและไม่มีความจำเป็นที่สิงคโปร์ ได้แก่ ลูกประคบ น้ำมันนวด เครื่องดื่มสมุนไพรต่างๆ ส่วนกลิ่นแบบไทยจำพวกมะกรูดกับใบเตยที่ใช้เพื่อให้สปาที่มีกลิ่นหอม จะมีความจำเป็นในตลาดสดที่สิงคโปร์

3.5.2 หากเป็นสปาของสิงคโปร์บางแห่งก็ไม่ต้องการเครื่องมือและอุปกรณ์ใดๆเพิ่มเติม เนื่องจากส่วนใหญ่จะเน้นใช้มือ ซึ่งที่นี้จะเรียกว่า “Holistic Massage” แต่หากเป็นสปาที่มีบริการที่ครบวงจรคือมีบริการนวดหน้าด้วย ก็จะต้องการซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำทรีทเมนท์ใบหน้าที่ทันสมัยและมีเทคโนโลยีสูง ตั้งแต่การทำทรีทเมนท์ที่มีขนาดเล็กจนกระทั่งถึงอินฟราเรด แต่สิงคโปร์มีเพียงพอมีทุกอย่างที่ต้องการเพราะเป็นเมืองท่า ผลิตภัณฑ์ทุกอย่างจากประเทศใดก็สามารถสั่งซื้อเข้ามาได้ง่าย

3.5.3 ต้องการเน้นผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นและมีความแตกต่างจากสปาอื่น ต้องสรรหามาให้ได้ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงจากยุโรป ที่เพียงได้ทดลองใช้หรือสัมผัสก็จะบอกได้ถึงความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ที่สปาอื่นใช้ เพราะเชื่อว่าประสบการณ์ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นสิ่งสำคัญมาก ลูกค้าเลือกมาใช้บริการจะ让他ผิดหวังไม่ได้ สิ่งนี้ก็เป็นสิ่งที่ท้าทาย เพราะถือว่าหากไม่มีลูกค้าก็ไม่มีธุรกิจสปา คือสปาก็จะอยู่ไม่ได้

3.6 บทลึ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้ำนผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในบทลึ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.57$ ($SD = 0.38$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้ำนการโฆษณาคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายที่เป็นเท็จหรือเกินความเป็นจริง ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าสำคัญผิดในคุณภาพ มีค่าอยู่ในระดับต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการสปามีศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในด้ำนนี้ ดีอยกว่าด้ำนอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้ำนโดยรวมน่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.84$ ($SD = 0.33$) โดยมีความต้องการในอนาคตด้ำนการมีผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเอง มีกระบวนการควบคุมคุณภาพ และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจนมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.96$ ($SD = 0.19$)

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า สถานประกอบการสปาในบทลึหลายแห่งนิยมผลิตผลิตภัณฑ์โดยใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติเพื่อใช้เองในสปารวมทั้งวางจำหน่ายหน้าร้านด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จึงเห็นว่าศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้ำนผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเอง มีกระบวนการควบคุมคุณภาพยังไม่ดีพอและยังไม่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้จำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพและข้อมูลผลิตภัณฑ์ก่อน เพราะหากผลิตภัณฑ์ได้รับการพัฒนาจนมีคุณภาพดีแล้ว และมีข้อมูลขอผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจนแล้ว ถึงแม้จะมีการโฆษณาคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายเกินความเป็นจริงไปบ้าง แต่ก็ไม่ได้ทำให้เกิดอันตรายต่อลูกค้า

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่สถานประกอบการสปาในบาหลีต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

3.6.1 สปาหลายแห่งต้องการที่จะผลิตผลิตภัณฑ์ที่ใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติซึ่งเป็นสูตรของทางสถานประกอบการเอง เช่น สบู่ แชมพู น้ำมันนวด โดยเป็นสูตรลับของสปา เพื่อวางจำหน่ายหน้าร้านและต้องการคิดตราสินค้าของตนเองด้วย ผลจากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นถึงการเติบโตของอุตสาหกรรมการผลิตผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในธุรกิจสปาโดยใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมต้นน้ำของธุรกิจสปาในบาหลี

3.6.2 ต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ในสปาที่มาจากธรรมชาติมากขึ้น โดยลดการนำเข้าผลิตภัณฑ์จากยุโรปให้มากที่สุด จึงพยายามพัฒนาผลิตภัณฑ์ดังกล่าวขึ้นมาเอง เช่น สำหรับผิวกายผลิตมาจากข้าวแดง (Red Rice) มะพร้าวอบแห้ง น้ำมันหอมระเหย และสำหรับใบหน้าจะใช้ผักผลไม้ เช่น แตงกวา ส้ม ใข้บดกระเทาะ โยเกิร์ต ข้าวโอ๊ต ข้าวโพด ทำให้การนำเข้าผลิตภัณฑ์จากยุโรปในสปาบางแห่งน้อยลงไปมาก บางแห่งก็จะเหลือเพียงตราสินค้าเดียวและไม่กี่ชนิด

4. ด้านการบริหาร/จัดการองค์การ

4.1 จ.เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านการบริหาร/จัดการองค์การ ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ. เชียงใหม่โดยรวมมีความเห็นว่ายู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.98$ (SD = 0.86) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการกำหนดเป้าหมายการตลาดที่ชัดเจนต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพการบริหาร/จัดการในด้านนี้ต่ำกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.63$ (SD = 0.58) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.72$ (SD = 0.53)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การด้านการกำหนดเป้าหมายการตลาดที่ชัดเจนต่ำกว่าศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การ ด้านการมีจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการของตนถึงแม้ว่าจะมีอยู่แล้ว แต่ก็ยังต้องการพัฒนาให้มากขึ้น ในขณะที่การกำหนดเป้าหมายการตลาดที่ชัดเจนก็เป็นสิ่งสำคัญมาก แต่

การตลาดจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ สถานประกอบการก็ต้องมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจก่อนด้วย

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพบริหาร/จัดการองค์การที่สถานประกอบการสปาใน จ. เชียงใหม่ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

4.1.1 ต้องการพัฒนาการจัดการที่ดีเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีจำนวนมากในลักษณะกรู๊ปทัวร์ขนาดใหญ่ แตกต่างจากสปาทางภาคใต้ที่มีการจัดการที่ดีกว่า สปาที่เชียงใหม่รับลูกค้าได้อย่างมากไม่เกิน 15-20 เตียงเท่านั้น อีกทั้งผู้ให้บริการที่เป็นคนท้องถิ่นก็จะมีลักษณะเนียบๆไม่เร่งรีบ

4.1.2 ต้องการพัฒนาการจัดการด้านการตลาดของสปาที่ยังไม่ถึงขั้นมีอาชีพมากนัก โดยเฉพาะการตลาดต่างประเทศโดยใช้เวปไซด์ การติดต่อลูกค้ากรู๊ปทัวร์ให้มาลง รวมทั้งตลาดการจัดประชุมต่างๆด้วย

4.1.3 ต้องการการบริหารจัดการที่ดีเกี่ยวกับการจัดสต็อก สินค้าคงเหลือ การจัดแบ่งครีมนจากกระปุกใหญ่เพื่อมิให้ปนเปื้อน ทำให้สปาของโรงแรม 5 ดาวบางแห่งพลาดการได้ Spa Grading ระดับ Platinum เพราะพลาดเกี่ยวกับเรื่องการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ และระบบ First in First out (FIFO)

4.1.4 ต้องการการจัดการขององค์กรที่ดีเกี่ยวกับการจัดการบุคลากรเพื่อให้รักและทำงานอยู่กับสถานประกอบการสปาได้นานและไม่กดดัน ซึ่งก็ต้องขึ้นอยู่กับจัดการที่ดีด้วย เช่น ต้องให้เกียรติผู้ให้บริการไม่ให้รู้สึกว่าคุณถูก ต้องเอาใจผู้ให้บริการที่มีฝีมือ ทำให้ลูกน้องรัก เข้าถึงใจ ลูกน้องได้ เช่น วันเกิดพนักงานพาไปเลี้ยง ให้รางวัลตอบแทนจากการทำงาน พนักงานไปเที่ยวต่างประเทศ การสร้างความสัมพันธ์ของคนในองค์กร ทำตัวรักกันเหมือนพี่น้อง มิใช่ นายบ่าว ใช้ใจซื้อพนักงานมากกว่าใช้เงินซื้อ การบริหารจัดการก็จะเป็นระบบและง่ายขึ้น เพราะบุคลากรก็จะเพียงพอและการทำงานก็จะมีมาตรฐาน แต่ขณะเดียวกันก็ยังมีสปาหลายแห่งที่ยังทำไม่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ จำเนียร จวงตระกูล (2533) ที่ชี้ให้เห็นว่า เพื่อลดปัญหาการจ้างงาน ผู้ประกอบการต้องพยายามรักษาคนที่รับเข้ามาแล้วให้คงทำงานในกิจการของตนต่อไปให้นานที่สุด

4.1.5 ต้องการพัฒนาการจัดการองค์การของผู้ดำเนินการให้ดีขึ้นกว่าเดิม แม้ว่าผู้ดำเนินการจะสอบได้ใบประกาศนียบัตรมา แต่ก็ไม่มีการสอบปฏิบัติ ซึ่งเมื่อเข้ามาทำงานบริหารจัดการสปาก็จะทำงานไม่ได้ ขาดความรู้ในด้านการบริหารจัดการและธุรกิจสปา

4.1.6 สปาหลายแห่งยังต้องการพัฒนาระบบการจัดการองค์การที่ยังทำไม่ได้ไม่ดีขึ้น เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนพนักงาน ทำให้

1) การจัดการด้านการแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบกันจึงยังไม่มีประสิทธิภาพ การแบ่งงานกันทำยังใช้ระบบว่าใครว่างและอะไรที่ยังต้องทำก่อน ก็ทำกันไป

2) ขาดการจัดทำระบบการประเมินผลการทำงาน เนื่องจากเมื่อพนักงานน้อยและลูกค้ามาก จึงยังไม่มีเวลาว่างพอที่จะจัดทำระบบดังกล่าว งานจึงยังไม่เป็นระบบที่ดี

4.1.7 สป่าบางแห่งที่มีหลายสาขาต้องการให้มีระบบการประชุมทางไกล (Video Conference) แบบมีภาพและเสียง เนื่องจากเจ้าของไม่ค่อยอยู่ รวมทั้งต้องการมีระบบการจัดการโดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย เช่น การทำ Booking การจัดการระบบความพึงพอใจของลูกค้า การจัดการด้านการประเมินผลการทำงานของพนักงาน

4.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านการบริหาร/จัดการองค์การ ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในเกาะสมุย โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.87$ ($SD = 0.72$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านมีการกำหนดมาตรฐานของวัสดุสิ้นเปลืองอย่างชัดเจนต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพการบริหาร/จัดการในด้านนี้ ดีกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.91$ ($SD = 0.29$) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.91$ ($SD = 0.29$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การด้านมีการกำหนดมาตรฐานของวัสดุสิ้นเปลืองอย่างชัดเจนต่ำกว่าศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การ ด้านการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการของตนถึงแม้อาจจะดีอยู่แล้ว แต่ก็ยังต้องการพัฒนาให้มากขึ้น ในขณะที่การกำหนดมาตรฐานของวัสดุสิ้นเปลืองอย่างชัดเจนเป็นด้านที่สำคัญน้อยกว่า ถึงแม้การกำหนดมาตรฐานของวัสดุสิ้นเปลืองอย่างชัดเจนยังไม่ได้รับการพัฒนา สถานประกอบการก็ยังสามารถเปิดให้บริการอยู่ได้ แล้วจึงค่อยมาพัฒนาภายหลัง แต่เรื่องที่สำคัญที่จะทำให้สถานประกอบการสปาสามารถอยู่รอดได้และได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า สถานประกอบการก็ต้องมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจก่อนด้วย

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การที่สถานประกอบการสปาในเกาะสมุยต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

4.2.1 Hotel/ Resort Spa บางแห่งต้องการให้มีการเพิ่มการศึกษาดูงาน การฝึกอบรมแบบ Cross Training ที่สปาอื่นในเครือของโรงแรมเดียวกัน

4.2.2 ต้องการเพิ่มตำแหน่งผู้ช่วยผู้ดำเนินการและครูผู้สอนให้อยู่ในคนๆเดียวกัน เพื่อลดภาระงานของผู้ดำเนินการ และเพื่อให้งานในสปามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.2.3 ต้องการปรับปรุงระบบการจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) ซึ่งหาผู้ให้บริการมาทำงานยากโดยพยายามสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เข้าใจง่ายและชัดเจนให้ผู้ให้บริการได้เห็นและเข้าใจ เพื่อดึงบุคลากรเอาไว้และสามารถนำความชำนาญของแต่ละคนออกมาใช้ได้

4.2.4 Hotel/ Resort Spa บางแห่งที่มีสำนักงานขายห้องพักที่กรุงเทพฯ ต้องการปรับปรุงเรื่องระบบการบริหารจัดการลูกค้า เนื่องจากสำนักงานขายที่กรุงเทพฯ ให้ลูกค้าเลือกบริการห้องพักกับสปา ซึ่งทำให้ทางสปาไม่ได้พูดคุยกับลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะตัดสินใจเลือกบริการของสปา ซึ่งหากสปาได้มีโอกาสที่ได้คุยกับลูกค้าก่อนที่จะมาใช้บริการ ก็จะทำให้สามารถสอบถามและทราบความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ และเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายได้ดีกว่าเดิม

4.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านการบริหาร/จัดการองค์การ ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ. ภูเก็ต โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.96$ ($SD = 0.66$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการกำหนดเป้าหมายการตลาดที่ชัดเจนต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพการบริหาร/จัดการในด้านนี้ ต่ำกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.67$ ($SD = 0.47$) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.78$ ($SD = 0.47$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การด้านการกำหนดเป้าหมายการตลาดที่ชัดเจนต่ำกว่าศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การ ด้านการมีจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการของตนถึงแม้ว่าจะมีอยู่แล้ว แต่ก็ยังต้องการพัฒนาให้มากขึ้น ในขณะที่การกำหนดเป้าหมายการตลาดที่ชัดเจนก็เป็นสิ่งสำคัญมาก แต่การตลาดจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ สถานประกอบการก็ต้องมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจก่อนด้วย

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การที่สถานประกอบการสปาใน จ.ภูเก็ตต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

4.3.1 ต้องการเรียนรู้ระบบการบริหารจัดการของสปาที่มีชื่อเสียงขนาดใหญ่ว่าเป็นอย่างไร รวมทั้ง พัฒนาระบบการจัดการ ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการระบบการจองของลูกค้า การควบคุมการทำงานของพนักงาน การประเมินผลการทำงาน ระบบการรับโทรศัพท์ และระบบการต้อนรับลูกค้า

4.3.2 ต้องการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการองค์การ โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาเรื่องการวางแผนระบบการหมุนเวียนพนักงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิมซึ่งมีความสำคัญมาก เนื่องจากบุคลากรสปาไม่เพียงพอ ทำให้ต้องยกเลิกวันหยุดพนักงานและเพิ่มชั่วโมงการทำงานมากขึ้น และจำเป็นต้องใช้ผู้ให้บริการ Freelance ซึ่งสอดคล้องกับ กฎหมาย แรงงาน (2552) ที่ได้ศึกษาการบริหารจัดการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่าการบริหารจัดการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดด้านการวางแผน

4.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านการบริหาร/จัดการองค์การ ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ. กรุงเทพฯ โดยรวมมีความเห็นว่ามีอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.96$ ($SD = 0.62$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการวัดประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ค่อนข้างต่ำกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.67$ ($SD = 0.57$) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.80$ ($SD = 0.57$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การด้านการวัดประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอต่ำกว่าศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การ ด้านการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการของตนถึงแม้ว่าจะมีอยู่แล้ว แต่ก็ยังต้องการพัฒนาให้มากขึ้น ในขณะที่ด้านการวัดประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอก็เป็นสิ่งสำคัญมาก แต่การที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ สถานประกอบการก็จำเป็นต้องมีจริยธรรมและจรรยาบรรณเป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจก่อน

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การที่สถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

4.4.1 ต้องการให้ผู้ประกอบการสปามีการจัดการสถานประกอบการสปาของตนเอง ให้เป็นสปาที่มีมาตรฐานอย่างแท้จริง เพราะสปาที่ไม่ได้มาตรฐานจริงก็สามารถเปิดให้บริการได้ จนลูกค้าเกิดความสับสนไม่สามารถแยกแยะได้ว่าที่ใดคือสปาจริงและที่ใดที่ไม่ใช่สปา เพราะธุรกิจที่ขนาดเท่า ขนาดไทย ชัดผิว ทำผม ทำเล็บ ก็เขียนและใช้คำว่าสปา กลายเป็นแพชั่นที่ใช้คำว่าสปามาพ่วงกับธุรกิจของตัวเอง ทำให้สปาที่แท้จริงถูกบิดเบือนไปจากลักษณะที่แท้จริง

4.4.2 ต้องการพัฒนาในเรื่องการบริหารจัดการคนซึ่งเป็นเรื่องยาก เพราะสปาเป็นธุรกิจที่ต้องพึ่งพามือจากผู้ให้บริการมาก และผู้ให้บริการก็มีความแตกต่างกันด้านพื้นฐานความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานมาก ทำให้การจัดการจะใช้ระบบที่มีรูปแบบเดียวกัน ไม่ได้

4.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านการบริหาร/จัดการองค์การ ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในประเทศสิงคโปร์ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.70$ (SD = 0.74) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ค่อนข้างกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.36$ (SD = 0.74) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.51$ (SD = 0.75)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การ ด้านมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนต่ำกว่าศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การ ด้านการมีจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการของตนถึงแม้ว่าจะดีอยู่แล้ว แต่ก็ยังต้องการพัฒนาให้มากขึ้น เพราะมีความสำคัญมากกว่า ในขณะที่การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนก็เป็นสิ่งสำคัญ แต่สถานประกอบการสปาจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ สถานประกอบการก็ต้องมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจก่อนด้วย

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การที่สถานประกอบการสปาในประเทศสิงคโปร์ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

4.5.1 ต้องการการจัดการสถานประกอบการสปาที่มีอิสระมากกว่าเดิม สถานประกอบการสปาในสิงคโปร์ยังต้องการทำในสิ่งที่ตนอยากจะทำได้ไม่ทั้งหมด ค่อนข้างไม่อิสระเหมือนในประเทศไทย เพราะมีกฎหมายที่ดูแลเข้มงวดมาก อีกทั้งมีหน่วยงาน ได้แก่ CaseTrust และตำรวจ ที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลสปา เช่น เรื่องการจัดการการบริการลูกค้า การจัดการด้านความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

4.5.2 ต้องการการบริหารจัดการด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพมาก เพราะสปามีค่าใช้จ่ายนอกเหนือจากค่าใช้จ่ายภายในสถานประกอบการอีกมาก เช่น ค่า Levy ที่ต้องจ่ายให้แก่รัฐบาล ค่าสมาชิกที่ต้องจ่ายให้ CaseTrust ค่าเบี้ยประกันธุรกิจสปา และยังมีค่าใช้จ่ายจุกจิกอีกมาก

4.5.3 การจัดการของสถานประกอบการบางแห่งที่ต้องการแรงงานที่เป็นผู้ให้บริการยังทำไม่ได้เต็มที่ ยังไม่มีความคล่องตัว และยังทำอะไรมากไม่ค่อยได้ เพราะมีปัญหาเรื่องที่ทำผู้ให้บริการไม่ได้ บุคลากรมีไม่พอ จึงทำให้มีห้องนวดและเตียงนวดมากกว่าผู้ให้บริการ

4.5.4 Hotel/ Resort Spa ยังต้องการพัฒนาการจัดการเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากรของสิงคโปร์ที่มีความเหมาะสมมาทำงานในตำแหน่งผู้บริหารสปา ผู้บริหารสปาในโรงแรมหลายแห่งมีความรู้ความสามารถสูงและเก่ง แต่จุดอ่อนก็คือนำเข้าบุคลากรด้านสปาจากประเทศอื่น ซึ่งไม่ใช่คนสิงคโปร์ ซึ่งเป็นจุดอ่อนสำหรับประเทศสิงคโปร์ ส่วน Day Spa ก็ต้องการมีระบบการสรรหาคนเข้าทำงานที่ดี การบริหารทีมงานที่ดี และมั่นใจว่าทีมงานปฏิบัติตามกฎระเบียบทุกอย่าง โดยต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรมากและบริหารจัดการดูแลไม่ให้ผู้ให้บริการทำงานหนักเกินไป

4.5.5 Day Spa ต้องการการบริหารจัดการสปาอย่างใกล้ชิดจากเจ้าของกิจการที่มาจัดการดูแลเอง ไม่ใช่จ้างผู้ดำเนินการมาดูแลแทน และหากเปิด Day Spa ที่มีขนาดใหญ่เกินไปก็ไม่ดีเพราะจะไม่มีกำลังคนพอที่ให้บริการลูกค้า และเจ้าของก็จะบริหารจัดการไม่ไหว ในขณะที่สปาบางแห่งก็มีการให้บริการนวดลูกค้าให้ห้องพักของโรงแรมด้วย จึงต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดเพราะกลัวการแอบแฝงขายบริการทางเพศ

4.5.6 ต้องการให้มีการบริหารจัดการเรื่องเส้นทางในสายอาชีพในธุรกิจสปาที่มีค่อนข้างจำกัดให้เห็นได้ชัดเจน แสดงให้พนักงานรับรู้ได้ว่าหลังจากเป็นผู้ให้บริการสปาแล้วจะเป็นตำแหน่งอะไรต่อไป เพื่อคึงให้ผู้ให้บริการต้องการทำงานอยู่กับสปาของตนและไม่ย้ายไปทำงานที่อื่น

4.6 บทผลิ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านการบริหาร/จัดการองค์การ ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในบทผลิ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.30$ (SD = 0.74) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านมีการกำหนดมาตรฐานของวัสดุสิ้นเปลืองอย่างชัดเจนต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพการบริหาร/จัดการในด้านนี้ ค่อนข้างต่ำกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.83$ (SD = 0.25) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านมีการกำหนดเป้าหมายการตลาดที่ชัดเจนมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.91$ (SD = 0.35)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การ ด้านมีการมีการกำหนดมาตรฐานของวัสดุสิ้นเปลืองอย่างชัดเจนต่ำกว่า ศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านมีการกำหนดเป้าหมายการตลาดที่ชัดเจน มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การ ด้านมีการกำหนดเป้าหมายการตลาดที่ชัดเจนเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการยังขาดการจัดทำให้เป็นระบบ ผู้ดำเนินการของสปาหลายรายมากกว่าก้าวขึ้นมาดำรงตำแหน่งผู้ดำเนินการหรือสูงกว่า โดยเริ่มต้นมาจากผู้ให้บริการ จึงมีความรู้เกี่ยวกับการนวดดี แต่ขาดความรู้ ทักษะ และความสามารถด้านการจัดการและบริหารธุรกิจ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าต้องการให้สถานประกอบการของตนได้รับการพัฒนาด้านมีการกำหนดเป้าหมายการตลาดที่ชัดเจนก่อน ส่วนด้านการกำหนดมาตรฐานของวัสดุสิ้นเปลืองอย่างชัดเจนนั้น แม้ว่าอาจจะยังไม่ดีมากนัก แต่ก็ไม่ใช่สำคัญและเร่งด่วนเท่าด้านการกำหนดเป้าหมายการตลาดที่ชัดเจน

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพการบริหาร/จัดการองค์การที่สถานประกอบการสปาในบาห์ลีต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

4.6.1 Hotel Spa บางแห่งต้องการการจัดการที่ให้มีกรมหมอนเวียนพนักงานของสปาไปทำงานยังต่างประเทศที่โรงแรมในเครือได้ ซึ่งยังไม่มีในขณะนี้ และต้องการให้มี Corporate Trainer จากประเทศไทยมาสอนด้วย และบางแห่งก็กำลังพิจารณาจัดทำ Treatment Standardization จากสปาของประเทศต่างๆที่อยู่ในเครือโรงแรมเดียวกันด้วย

4.6.2 ต้องการพัฒนาระบบการวางแผนระบบการบริหารจัดการห้องทรีทเมนต์ที่ยังไม่ดีพอ และเป็นเรื่องสำคัญมาก เนื่องจากห้องที่มีอยู่ยังไม่สามารถใช้งานหมอนเวียนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะห้องมีไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้าอยู่บ่อยครั้ง โดยเฉพาะเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการพร้อมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กฤตภาส แสงเดือน (2552) ที่ได้ศึกษาการบริหารจัดการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่าการบริหารจัดการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดด้านการวางแผน

5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

5.1 จ. เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ. เชียงใหม่ โดยรวมมีความเห็นว่าคุณอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.03$ ($SD = 0.77$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องดื่มน้ำเพื่อสุขภาพต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมในด้านนี้ ค่อนข้างต่ำกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.70$ ($SD = 0.51$) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการมีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่แออัด และปราศจากมลภาวะต่างๆมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.75$ ($SD = 0.50$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องดื่มน้ำเพื่อสุขภาพต่ำกว่าศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่แออัด และปราศจากมลภาวะต่างๆ มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านการมีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่แออัด และปราศจากมลภาวะต่างๆ ของสถานประกอบการของตน อาจยังไม่ดีมากนัก จึงต้องการพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสถานที่และสิ่งแวดล้อมในด้านนี้จะแก้ไขได้ยากกว่าด้านอื่น หากสถานประกอบการตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่ดี แออัด และมีมลภาวะ โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ ก็จะเป็นสิ่งที่แก้ไขยาก การย้ายสถานประกอบการเป็นเรื่องใหญ่ ในขณะที่ด้านอื่นอาจยังแก้ไขเพิ่มเติม หรือพัฒนาได้ง่ายกว่า

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่สถานประกอบการสปาใน จ. เชียงใหม่ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

5.1.1 Hotel/ Resort Spa หลายแห่งยังต้องการตกแต่งสปาเพิ่มเติม เพราะยังคิดว่าไม่ค่อยดีนัก แต่ก็คงจะต้องเป็นการตกแต่งในแนวล้านนา อีกทั้งต้องการเพิ่มสวนสมุนไพรไทย ให้เป็นส่วนของการประดับตกแต่งให้มากขึ้น เพิ่มไม้ประดับสมุนไพรเพื่อปลูกโชว์ลูกค้าที่มาใช้บริการ

5.1.2 Day Spa ต้องการตกแต่งสถานที่ให้ลูกค้าร้องประหลาดใจเมื่อเปิดประตูเข้ามาในสปา ให้รู้สึกว่ามันน่าเชื่อว่าจะมีสปาสวยขนาดนี้ในเมือง ในขณะที่สปาบางแห่งก็ทำอะไรไม่ได้มาก เพราะสถานที่และสภาพแวดล้อมเป็นข้อจำกัด

5.1.3 เนื่องจาก Destination Spa มีจำนวนน้อย ทำให้ Destination Spa ที่มีอยู่ ต้องการเพิ่มห้อง Treatment ให้มีมากขึ้น เนื่องจากไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ

5.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในเกาะสมุย โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.00$ ($SD = 0.67$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมในด้านนี้ ดียกกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.82$ ($SD = 0.26$) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการมีสถานที่และสภาพแวดล้อมมีการจัดแสงสว่างอย่างเหมาะสมตามบริเวณจุดที่ให้บริการ มีดนตรีหรือเพลงที่ฟังแล้วรู้สึกผ่อนคลายมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.91$ ($SD = 0.29$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพต่ำกว่าศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีสถานที่และสภาพแวดล้อมมีการจัดแสงสว่างอย่างเหมาะสมตามบริเวณจุดที่ให้บริการ มีดนตรีหรือเพลงที่ฟังแล้วรู้สึกผ่อนคลาย มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ นवलพงษ์ เสือแก้ว (2552) ที่ได้ศึกษาการจัดการตามมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามาตรฐานสถานที่ของเคย์สปาและสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท จะให้ความสำคัญกับรูปแบบการตกแต่งบรรยากาศภายในสปาแบบไทย โดยมีการสร้างบรรยากาศโดยใช้กลิ่นน้ำมันหอมระเหย และมีการเปิดเพลงหรือดนตรีมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านการจัดแสงสว่างอย่างเหมาะสมตามบริเวณจุดที่ให้บริการ มีดนตรีหรือเพลงที่ฟังแล้วรู้สึกผ่อนคลายมากที่สุด ของสถานประกอบการสปาของตน อาจยังไม่ดีมากนัก จึงต้องการพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม และเป็นสิ่งที่ทั้งผู้ให้บริการและลูกค้ารู้สึกว่าจะมีความปลอดภัยและมีบรรยากาศที่ผ่อนคลายจากการที่มีดนตรีฟังขณะอยู่ในสปา และเป็นสิ่งที่สถานประกอบการลงทุนพัฒนาไม่มากนัก หากเปรียบเทียบกับการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่สถานประกอบการสปาในเกาะสมุยต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

5.2.1 สปาบางแห่งที่ต้องการยกระดับ Spa Grading ให้สูงขึ้น ก็ต้องการขยายปรับปรุงสถานที่และเพื่อรองรับลูกค้าในอนาคตด้วย

5.2.2 ต้องการให้เจ้าของกิจการสปาให้ความสำคัญในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพราะสปาทุกแห่งต้องมีการปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้แข่งขันกับสปาบนเกาะสมุยที่ส่วนใหญ่มีการตกแต่งสิ่งแวดล้อมต่างๆ ได้อย่างสวยงาม

5.2.3 หากเป็นสปาที่เน้นเรื่องการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จะต้องการให้มีการ Recycle ขยะจากสปา

5.2.4 Hotel/ Resort Spa บางแห่งต้องการการปรับปรุงเรื่องสถานที่ให้บริการใหม่ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับการเป็นห้องทรีทเมนต์และเพื่อทำเป็นห้องฝึกอบรมได้ด้วย และบางแห่งก็ต้องการขยายสถานที่เนื่องจากต้องการเพิ่มวาริบำบัดซึ่งก็ต้องมีสถานที่ที่ใหญ่พอด้วย ทำให้สปาบางแห่งทำได้ยาก นอกจากนี้ ยังต้องการเพิ่มห้องทรีทเมนต์ที่ยังมีน้อยเกินไปใน Hotel/ Resort Spa บางแห่ง แม้แต่ Hotel/ Resort Spa ที่มีชื่อเสียงแต่มีสปาขนาดเล็ก ก็ยังต้องการเพิ่มห้องทรีทเมนต์เช่นกัน

5.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ.ภูเก็ต โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.04$ (SD = 0.54) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมในด้านนี้ ต่ำกว่าด้านอื่นๆ อีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.64$ (SD = 0.38) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการในสปาที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และมีคู่มือการใช้งานมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.78$ (SD = 0.38)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพต่ำกว่าศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการในสปาที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และมีคู่มือการใช้งานมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านการมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการในสปาที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และมีคู่มือการใช้งาน ของสถานประกอบการสปาของตนอาจยังไม่ดีมากนัก จึงต้องการพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งผู้ให้บริการจำเป็นต้องทำงานโดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอยู่ในสถานประกอบการเพื่อให้บริการลูกค้าอยู่เป็นประจำทุกวัน จึงต้องการเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และมีคู่มือการใช้งานที่ชัดเจน เพื่อให้มีความปลอดภัยต่อผู้ให้และผู้รับบริการ ในขณะที่การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องดื่ມเพื่อสุขภาพนั้น มีความสำคัญรองลงไป เพราะถึงแม้ในสถานประกอบการบางแห่งยังมีไม่ครบก็สามารถเปิดให้บริการลูกค้าได้ และยังต้องใช้เวลาและเงินลงทุนสูงหากต้องการพัฒนาให้ครบในอนาคต

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่สถานประกอบการสปาใน จ.ภูเก็ตต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

5.3.1 ต้องการให้สปาช่วยกันตกแต่งสปาแบบไทย เพราะหลายแห่งพยายามนำการตกแต่งเพื่อให้มีความเป็นบาหลี และเนื่องจากภูเก็ตไม่มีอัตลักษณ์ความเป็นภูเก็ตที่ชัดเจนเหมือนเชียงใหม่ที่มีอัตลักษณ์ชัดเจน จึงควรต้องสร้างอัตลักษณ์ภูเก็ตให้ได้ เพื่อให้การตกแต่งสถานที่ของสปาเป็นจุดขายให้ได้ ซึ่งบางส่วนยังสอดคล้องกับ นวพลพงศ์ เตือแก้ว (2552) ที่ได้ศึกษาการจัดการตามมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามาตรฐานสถานที่ของเคย์สปาและสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท จะให้ความสำคัญกับรูปแบบการตกแต่งบรรยากาศภายในสปาแบบไทย โดยมีการสร้างบรรยากาศโดยใช้กลิ่นน้ำมันหอมระเหย และมีการเปิดเพลงหรือดนตรีมากที่สุด

5.3.2 ต้องการแก้ไขเรื่องสถานที่ สปาที่มีโรงเรียนสอนต้องการมีสถานที่แยกออกจากสถานประกอบการสปาอย่างชัดเจน หากไม่มีจะทำให้สปาหลายแห่งเปิดเป็น โรงเรียนสอนด้วยไม่ได้ ในขณะที่บางแห่งต้องการขยายสถานที่ให้ใหญ่กว่าเดิม เพราะต้องการเพิ่มการให้บริการเสริมความงาม โดยทำเป็น Spa and Beauty ด้วย

5.3.3 ต้องการรณรงค์ให้สถานประกอบการสปาในภูเก็ตเข้าร่วมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น โครงการ Go Green ช่วยกันทำความสะอาด เก็บขยะ นำขยะมา Recycle การทำน้ำชีวภาพโดยสร้างบ่อหมัก เพื่อนำมารดต้นไม้ และกองทุนขยะที่ทุกแผนกมีการคัดแยกขยะที่ขายได้ แล้วนำเงินมาเป็นกองทุนให้พนักงานกู้ยืม เพื่อดึงดูดใจให้พนักงานรักษาสิ่งแวดล้อมด้วย

5.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ.กรุงเทพฯ โดยรวมมีความเห็นว่ายู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.17$ (SD = 0.55) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องดื่ມเพื่อสุขภาพต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมในด้านนี้ ดีน้อยกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.69$ (SD = 0.59) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมีความสะอาดและมีระบบดูแลรักษาที่ดีสม่ำเสมอ มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.83$ (SD = 0.64)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพ สถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านนี้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการ เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพต่ำกว่าศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมีความสะอาดและมีระบบดูแลรักษาที่ดี สม่ำเสมอมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมีความสะอาดและมีระบบดูแลรักษาที่ดีสม่ำเสมอของสถานประกอบการสปาของตน อาจยังไม่ดีมากนัก จึงต้องการพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งผู้ให้บริการจำเป็นต้องทำงานอยู่ในสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการเพื่อให้บริการลูกค้าอยู่เป็นประจำทุกวัน จึงต้องการสถานที่และสภาพแวดล้อมมีความสะอาดและมีระบบดูแลรักษาที่ดีสม่ำเสมอ ทำงานได้อย่างสบายและปลอดภัย ในขณะที่การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการ เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพนั้น มีความสำคัญรองลงไป เพราะถึงแม้ในสถานประกอบการบางแห่งยังมีไม่ครบก็สามารถเปิดให้บริการลูกค้าได้ และยังต้องใช้เวลาและเงินลงทุนสูงหากต้องการพัฒนาให้ครบในอนาคต

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพ สถานที่และสิ่งแวดล้อมที่สถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

5.4.1 สปาหลายแห่งต้องการพัฒนาและปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมของตนให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยต้องการทำต่อยอดจาก Spa Grading ในแต่ละระดับ Platinum/ Gold/ Silver ตามที่สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพกำหนด

5.4.2 ต้องการสถานที่ที่มีความสะอาด ตกแต่งให้สามารถสัมผัสได้ถึงรูป รส กลิ่น เสียง และบรรยากาศ สปาที่จะนำไปสู่ความผ่อนคลาย

5.4.3 เนื่องจากสปาเป็นธุรกิจที่ต้องใช้น้ำมาก จึงต้องการให้ภาครัฐเข้ามาช่วยแนะนำ เกี่ยวกับการบำบัดน้ำเสีย

5.4.4 ต้องการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบควบคุมสปาไปตรวจดูสถานที่สถานประกอบการสปาจำนวนมากที่ไม่ขอรับรองมาตรฐาน ซึ่งส่วนใหญ่อาจมีบริการแอบแฝงเป็นอาบอบนวดแฝงหรือนวดพริตตี

5.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในประเทศสิงคโปร์ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.71$ (SD = 0.81) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องดื่ມเพื่อสุขภาพต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมในด้านนี้ ดีกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.32$ (SD = 0.61) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมีความสะอาดและมีระบบดูแลรักษาที่ดีสม่าเสมอ มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.55$ (SD = 0.62)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องดื่ມเพื่อสุขภาพต่ำกว่าศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมีความสะอาดและมีระบบดูแลรักษาที่ดีสม่าเสมอมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมีความสะอาดและมีระบบดูแลรักษาที่ดีสม่าเสมอของสถานประกอบการสปาของตน อาจยังไม่ดีมากนัก จึงต้องการพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งผู้ให้บริการจำเป็นต้องทำงานอยู่ในสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการเพื่อให้บริการลูกค้าอยู่เป็นประจำทุกวัน จึงต้องการสถานที่และสภาพแวดล้อมมีความสะอาดและมีระบบดูแลรักษาที่ดีสม่าเสมอ ทำงานได้อย่างสบายและปลอดภัย ในขณะที่การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องดื่ມเพื่อสุขภาพนั้น มีความสำคัญรองลงไป เพราะถึงแม้ในสถานประกอบการบางแห่งยังมีไม่ครบก็สามารถเปิดให้บริการลูกค้าได้ และยังต้องใช้เวลาและเงินลงทุนสูงหากต้องการพัฒนาให้ครบในอนาคต นอกจากนี้ สิงคโปร์เป็นประเทศที่มีขนาดเล็ก มีค่าเช่าพื้นที่แพงมาก สถานประกอบการสปาจึงไม่ต้องการมีขนาดใหญ่เกินไปเพื่อลดค่าใช้จ่าย แต่หากต้องการให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องดื่ມเพื่อสุขภาพ ก็จำเป็นต้องหาพื้นที่ที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ทำให้สถานประกอบการสปาหลายแห่งไม่ต้องการทำ

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่สถานประกอบการสปาในประเทศสิงคโปร์ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

5.5.1 Day Spa หลายแห่งต้องการห้องทรีทเมนต์ที่มีห้องน้ำในตัว เนื่องจากเวลาอาบน้ำลูกค้าจะไม่ต้องเดินออกมาจากห้องนวด สาเหตุที่หลายแห่งยังไม่มี เพราะค่าในการสร้างและตกแต่งให้มีห้องน้ำในตัวค่อนข้างสูง

5.5.2 Day Spa เกือบทุกแห่งต้องการพื้นที่ให้บริการลูกค้าที่ใหญ่ขึ้นและมีบรรยากาศของความเป็นสปาที่ดีมากกว่าเดิม เพราะ Day Spa มักเปิดเป็นห้องเล็กๆเนื่องจากสิงคโปร์มีค่าเช่า

สถานที่แพงมาก ซึ่งสปาหลายแห่งขยายพื้นที่มาได้ ก็มักจะอ้างว่าสิ่งที่สำคัญกว่าสถานที่ บรรยากาศ และสิ่งแวดล้อม ก็อรรถวิเศษที่อยู่ในมือขนาดของผู้ให้บริการ

5.5.3 Day Spa สปาบางแห่งยังต้องการการปรับปรุงด้านความสะอาดของสถานที่ เพราะหลายแห่งยังไม่ค่อยสะอาด ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมาก และยังต้องปรับปรุงเรื่องสถานที่ บรรยากาศ ความสะอาด ผ้าเช็ดตัวที่สะอาดมีกลิ่นหอม สำหรับลูกค้าคนแรกจนถึงคนสุดท้ายของแต่ละวัน

5.6 บทลึ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้ว สถานที่และสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในบทลึ โดยรวมมีความเห็นว อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.60$ (SD = 0.39) โดยมีค่าเฉลี่ยด้วมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องด้วเพื่อสุขภาพต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว สถานประกอบการมีศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมในด้วนี้ ค่ยกว่าด้วอื่นอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่มีความเห็นในทุกด้ว โดยรวมว อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.85$ (SD = 0.22) โดยมีความต้องการในอนาคตด้วการมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้ล็อกเกอร์หรือตู้เซฟให้ลูกค้าจัดเก็บทรัพย์สินมีค่า มุมพักผ่อน มุมให้อ่านหนังสือ บริเวณให้คำปรึกษา สถานที่ทำสมาธิบำบัดมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.96$ (SD = 0.19)

แสดงว ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว สถานประกอบการสปายังมีศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้วมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องด้วเพื่อสุขภาพต่ำกว่าศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้วอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้ล็อกเกอร์หรือตู้เซฟให้ลูกค้าจัดเก็บทรัพย์สินมีค่า มุมพักผ่อน มุมให้อ่านหนังสือ บริเวณให้คำปรึกษา สถานที่ทำสมาธิบำบัด มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว ศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้วมีความต้องการให้สถานประกอบการมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้ล็อกเกอร์หรือตู้เซฟให้ลูกค้าจัดเก็บทรัพย์สินมีค่า มุมพักผ่อน มุมให้อ่านหนังสือ บริเวณให้คำปรึกษา สถานที่ทำสมาธิบำบัด ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่สถานประกอบการสปาควรต้องจัดหาให้แก่ลูกค้าก่อนการพัฒนาด้วอื่น ในขณะที่ด้วการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการเครื่องด้วเพื่อสุขภาพนั้น ถึงแม้ในสถานประกอบการบางแห่งยังไม่ครบก็สามารถเปิดให้บริการลูกค้าได้ และยงต้องใช้เวลาและเงินลงทุนมากหากต้องการพัฒนาให้ครบในอนาคต รวมทั้งยงต้องจ้างพนักงานในการจัดการ ให้อบริการ และดูแลห้องอาหารดังกล่าวด้วย ทำให้สถานประกอบการสปาหลายแห่งไม่ต้องการทำ

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่สถานประกอบการสปาในบาหลีต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

5.6.1 Hotel/ Resort Spa ต้องการสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม เพราะสปาเป็นแหล่งรายได้ของโรงแรม หากมีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่สวยงามก็จะสามารถดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการได้

5.6.2 Day Spa บางแห่งต้องการการจัดและตกแต่งห้องทรีทเมนต์ให้มีความแตกต่างจากสปาอื่น เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์และให้ลูกค้าที่มาขออบรบรักษาของสถานที่ที่มีความแตกต่าง

5.6.3 ทั้ง Day Spa และ Hotel/ Resort Spa บางแห่ง มีความต้องการปรับปรุงห้องทรีทเมนต์ให้มีจำนวนมากขึ้น เนื่องจากมีลูกค้ามากแต่มีห้องไม่เพียงพอ ซึ่งบางแห่งก็อยู่ระหว่างการก่อสร้างตึกใหม่เพิ่มเติม

6. ด้านหลักสูตรและผู้สอน

6.1 จ. เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปา ด้านหลักสูตรและผู้สอน ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ. เชียงใหม่ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.94$ ($SD = 0.93$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนในด้านนี้ ต่ำกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.62$ ($SD = 0.49$) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการมีผู้สอนที่สามารถสรุปสาระสำคัญเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.73$ ($SD = 0.53$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้านการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการต่ำกว่าศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีผู้สอนที่สามารถสรุปสาระสำคัญเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้านการมีผู้สอนที่สามารถสรุปสาระสำคัญเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในศักยภาพนี้ ถึงแม้การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการก็เป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็ยังสามารถใช้หลักสูตรเดิมที่มีอยู่ไปก่อนแล้วค่อยมาพัฒนาภายหลังได้ แต่หากผู้สอนมีศักยภาพในการสรุปสาระสำคัญเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ ย่อมดีกว่าการมีหลักสูตรที่ดีและตรงกับความต้องการ เพราะหากผู้เรียนฝึกอบรมไป

แล้วแต่ไม่สามารถได้รับข้อสรุปที่เป็นสาระสำคัญของการฝึกอบรมจากผู้สอนและไม่เกิดการเรียนรู้ใดๆก็ไม่มีประโยชน์ อีกทั้งยังเป็นการสิ้นเปลืองและเสียเวลาอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนที่สถานประกอบการสปาใน จ. เชียงใหม่ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

6.1.1 ต้องการหลักสูตรที่ครอบคลุมเนื้อหาทุกด้าน ทั้งด้านจรรยาบรรณ กฎหมาย กายวิภาค การดูแลผลิตภัณฑ์ ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน การล้างเท้า การส่งลูกค้าเข้าห้อง การอบไอน้ำ วารีบำบัด ซึ่งบางหลักสูตรยังมีไม่ครบ

6.1.2 ต้องการปรับปรุงหลักสูตรให้ดีขึ้นไปเรื่อยๆ โดยพิจารณาจากคำแนะนำและติชมของลูกค้า เช่น ลูกค้าฝรั่งต้องเน้นไหล่คอมมากขึ้นและไม่ชอบทำซัดซาเลข 4 หรือเพิ่มเวลาในการทำ Treatment บางอย่างมากขึ้น

6.1.3 ต้องการให้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจัดฝึกอบรมในช่วงนอกฤดูท่องเที่ยวและเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่มีระยะเวลาไม่นาน เพราะสถานประกอบการสปาจะไม่สะดวกส่งพนักงานไปเข้าร่วม และไม่ต้องขอให้จัดอบรมแบบซ้ำแล้วซ้ำอีกเหมือนกันทุกปี

6.1.4 ต้องการให้มีครูผู้สอนทั้งชาวไทยและสปาที่มีคุณภาพมากกว่าเดิม เนื่องจากหายาก

6.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านหลักสูตรและผู้สอนทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในเกาะสมุย โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.00$ ($SD = 0.67$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านมีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนในด้านนี้ ดีน้อยกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.80$ ($SD = 0.35$) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการมีผู้สอนที่มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอนมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.88$ ($SD = 0.36$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้านมีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการต่ำกว่าศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีผู้สอนที่มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอนมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้านการมีผู้สอนที่มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในศักยภาพนี้ ถึงแม้การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

ที่ตรงกับความต้องการก็เป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็ยังสามารถใช้หลักสูตรเดิมที่มีอยู่ไปก่อนแล้วค่อยมาพัฒนาภายหลังได้ แต่หากมีการพัฒนาให้ผู้สอนมีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอนได้ ย่อมดีกว่าการมีหลักสูตรที่ดีและตรงกับความต้องการ เพราะหากผู้เรียนไปฝึกอบรม แต่พบกับผู้สอนมีขาดความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอนก็จะไม่เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียน อีกทั้งยังเป็นการสิ้นเปลืองและเสียเวลาอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนที่สถานประกอบการสปาในเกาะสมุยต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

6.2.1 ต้องการการพัฒนาด้านตำราเรียน เพราะเอกสารที่ใช้ฝึกอบรมในสปาเป็นเพียงคู่มือการทำงานในสปา ยังไม่ใช่ลักษณะของหนังสือหรือตำราที่ตามสถาบันต่างๆ ใช้

6.2.2 ต้องการส่งครูผู้สอนไปฝึกอบรมภายนอก เพราะจำเป็นต้องพัฒนาครูผู้สอนอยู่ตลอดเวลา เพราะต้องคิดค้นท่านวดที่เป็นเอกลักษณ์ของสปาตนเองให้ได้ และเนื่องจากผู้ให้บริการมีการเข้าและออกจากงานอยู่ตลอด ทำให้ต้องมีครูผู้สอนประจำสปา อีกทั้งครูผู้สอนที่มีประสบการณ์มากยังมีไม่เพียงพอ บางครั้งมีสถานที่ฝึกอบรมแต่ไม่มีครูผู้สอน ช่วงหลังจึงมีการนำผู้ให้บริการมาฝึกให้เป็นครูผู้สอน แต่ก็ยังมีปัญหาที่ผู้ให้บริการยังอ่อนประสบการณ์ทำให้การสอนยังทำได้ไม่ดีพอ

6.2.3 ต้องการการพัฒนาหลักสูตรอยู่ตลอดเวลาไม่มีหยุดนิ่ง มีการเพิ่มเติมความรู้เรื่องสมุนไพรไทยเพื่อให้ผู้ให้บริการได้รู้ด้วย พัฒนาหลักสูตรควบคู่ไปกับคำติชมของลูกค้า เพิ่มการเรียนทริทเมนต์ใหม่ๆ เข้าไปเรื่อยๆ เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการซ้ำมีจำนวนมาก จึงต้องการทริทเมนต์ใหม่อยู่ตลอด

6.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านหลักสูตรและผู้สอนทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ.ภูเก็ต โดยรวมมีความเห็นว่ายู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.86$ ($SD = 0.80$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านหลักสูตรมีการกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรมอย่างชัดเจนต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนในด้านนี้ ต่ำกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่ายู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.66$ ($SD = 0.45$) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการมีผู้สอนที่มีความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการสอน สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ชัดเจน เข้าใจง่ายมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.73$ ($SD = 0.55$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพ หลักสูตรและผู้สอนด้านหลักสูตรมีการกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรมอย่างชัดเจนต่ำกว่า ศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีผู้สอน ที่มีความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการสอน สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ชัดเจน เข้าใจง่าย มาก ที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้านการมีผู้สอนที่มีความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการสอน สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดใน ศักยภาพนี้ ถึงแม้หลักสูตรที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรมอย่างชัดเจนจะเป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็ยังสามารถใช้หลักสูตรเดิมที่อาจมีการกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรมยังไม่ชัดเจนนักที่มีอยู่ ไปก่อนแล้วค่อยมาพัฒนาภายหลังได้ แต่หากมีการพัฒนาให้ผู้สอนมีความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการสอน สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ชัดเจน เข้าใจง่ายได้ย่อมดีกว่าการมีหลักสูตรที่ มีการกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรมที่ชัดเจน เพราะหากผู้เรียนไปฝึกอบรม แต่พบกับผู้สอนที่ ขาดความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการสอน ไม่สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ชัดเจน การ ฝึกอบรมนั้นก็จะไม่เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนเลย อีกทั้งยังเป็นการสิ้นเปลืองและเสียเวลาอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพ หลักสูตรและผู้สอนที่สถานประกอบการสปาใน จ.ภูเก็ตต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่ง สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

6.3.1 ต้องการให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมซ้ำ (Retraining Course) ที่ตำแหน่งผู้ดำเนินการ สปาและผู้ให้บริการสปา หลังจากเรียนจบไป ซึ่งยังไม่มีการทำ ทำให้มีการพัฒนากันน้อย ควรทำทั้ง สถานประกอบการเองและภาครัฐหลังจากที่ผู้ทำงานได้เรียนจบและได้รับประกาศนียบัตรไปแล้ว

6.3.2 ต้องการให้การจัดฝึกอบรมของกระทรวงสาธารณสุขจัดในช่วงนอกฤดูท่องเที่ยว เพื่อให้สถานประกอบการหลายๆแห่งส่งพนักงานไปร่วมได้ และบางครั้งการจัดฝึกอบรมก็ในช่วง นานเกินไป

6.3.3 มีความต้องการครูผู้สอนประจำสปา โดยต้องการพัฒนาครูผู้สอนให้มีคุณภาพ มากกว่าเดิม ให้เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพสูงเป็นระดับมืออาชีพ หากสถานประกอบการใด มีโรงเรียนสอนเองก็อาจจะไม่ค่อยมีปัญหา แต่หากไม่มี ก็มักใช้รุ่นพี่ที่เป็นผู้ใหญ่ออนุ่นน้อง แต่ หากรุ่นพี่ลาออกไป ก็จะไม่เหลือผู้สอน และครูผู้สอนก็มักจะลาออกไปทำงานต่างประเทศกันมาก

6.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปา ด้าน หลักสูตรและผู้สอนทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ.ภูเก็ต โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ใน ระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.79$ (SD = 0.72) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านมีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่

ตรงกับความต้องการต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนในด้านนี้ ดียกกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.63$ (SD = 0.68) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการมีผู้สอนที่สามารถสรุปสาระสำคัญเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.80$ (SD = 0.68)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้านมีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการต่ำกว่าศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการมีผู้สอนที่สามารถสรุปสาระสำคัญเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้านการมีผู้สอนที่สามารถสรุปสาระสำคัญเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในศักยภาพนี้ ถึงแม้การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการก็เป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็ยังสามารถใช้หลักสูตรเดิมที่มีอยู่ไปก่อนแล้วค่อยมาพัฒนาภายหลังได้ แต่หากผู้สอนมีศักยภาพในการสรุปสาระสำคัญเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ ย่อมดีกว่าการมีหลักสูตรที่ดีและตรงกับความต้องการ เพราะหากผู้เรียนฝึกอบรมไปแล้วแต่ไม่สามารถได้รับข้อสรุปที่เป็นสาระสำคัญของการฝึกอบรมจากผู้สอนและไม่เกิดการเรียนรู้ใดๆก็ไม่มีประโยชน์ อีกทั้งยังเป็นการสิ้นเปลืองและเสียเวลาอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนที่สถานประกอบการสปาใน จ. กรุงเทพฯ ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

6.4.1 ต้องการหลักสูตรที่มีคุณภาพมากกว่าเดิม โดยพัฒนาให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ขณะเดียวกันก็เป็นหลักสูตรที่ดูง่ายและมีคุณภาพ ไม่ซับซ้อนเกินไป ครูผู้สอนเอาใจใส่ในการสอน และควรค่าผู้เรียนผ่านเกณฑ์ได้มาตรฐานจริงหรือไม่ เนื่องจากสถานประกอบการสปาหลายแห่งรู้สึกว่าการให้บริการที่จบมาใหม่ยังไม่ได้มาตรฐานซึ่งแตกต่างจากผู้ให้บริการรุ่นเก่าที่จบมาใหม่ เช่นกันอย่างเห็นได้ชัด ต้องการให้หน่วยงานของรัฐกำกับโรงเรียนที่สอน หลักสูตร การสอบผ่านการให้ใบอนุญาตโรงเรียนที่ขอเปิดสอน ควรติดตามการประเมิน ตรวจสอบโรงเรียนเหล่านี้อย่างใกล้ชิดด้วย

6.4.2 ต้องการให้สถาบันที่สอนและออกไปรับรองประกาศนียบัตรได้ ควรเป็นสถาบันของรัฐบาลเท่านั้น หากเป็นสถาบันเอกชนที่มีหลักสูตรสอนได้ และผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันเอกชนควรจะได้รับเพียงใบรับรองสถานประกอบการที่ฝึกเท่านั้น เพื่อเป็นควบคุมและรักษามาตรฐานไว้ให้ได้

6.4.3 ต้องการให้มีหลักสูตรฝึกอบรมสปีจากหน่วยงานของรัฐ โดยติดต่อผ่านสถานประกอบการสปีแบบไม่มีค่าใช้จ่ายเป็นระยะๆ โดยการฝึกอบรมแต่ละหัวข้อละไม่ควรนานเกินหัวข้อละ 1 วัน เพราะพนักงานที่เป็นผู้ให้บริการมีน้อยและหายาก

6.4.4 ต้องการให้มีจดหมายแจ้งให้สถานประกอบการสปีทราบว่า มีหลักสูตรหรือสิ่งใหม่เพิ่มเติมจากกระทรวงสาธารณสุข เพื่อที่จะได้ส่งพนักงานเข้าร่วม หรืออาจจะส่งเจ้าหน้าที่มาสอนให้ที่สปีก็ได้

6.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปีด้านหลักสูตรและผู้สอนทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในประเทศสิงคโปร์ โดยรวมมีความเห็นว่ายู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.67$ ($SD = 0.79$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านมีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนในด้านนี้ ค่อนข้างกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปีในศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่ายู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.30$ ($SD = 0.68$) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านผู้สอนสามารถกระตุ้นผู้เรียนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.47$ ($SD = 0.77$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปียังมีศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้านมีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการต่ำกว่าศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านที่ผู้สอนสามารถกระตุ้นผู้เรียนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า ศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้านการมีผู้สอนที่สามารถกระตุ้นผู้เรียนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรม ก็ย่อมทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้มากที่สุด ซึ่งก็เป็นสิ่งที่สำคัญที่มากในศักยภาพนี้ ถึงแม้การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการก็เป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็ยังสามารถใช้หลักสูตรเดิมที่มีอยู่ไปก่อนแล้วค่อยมาพัฒนาภายหลังได้ แต่หากผู้สอนไม่สามารถกระตุ้นผู้เรียนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมได้ ผู้เรียนก็ย่อมไม่เกิดการเรียนรู้ แม้ว่าหลักสูตรที่ดีและตรงกับความต้องการก็ไม่เกิดประโยชน์ เพราะหากผู้เรียนฝึกอบรมไปแล้วแต่ไม่สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ การฝึกอบรมก็ไม่มีประโยชน์อันใด อีกทั้งยังเป็นการสิ้นเปลืองและเสียเวลาอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนที่สถานประกอบการสปีในประเทศสิงคโปร์ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

6.5.1 ต้องการให้สถาบันที่สอนสปาในสิงคโปร์มีราคาถูกลง เพราะที่สิงคโปร์การเรียนสปาต้องไปเรียนที่สถาบันที่มีหลักสูตรเปิดสอนตามที่กฎหมายกำหนด แต่ค่าเรียนสำหรับแรงงานต่างชาติจะแพงมาก ซึ่งหากเป็นการนวดผู้สอนจะสอนผู้คนไทยไม่ได้ เพราะเขาจะเน้นมาทางด้านความงามและเสริมสวยมากกว่า และมีการสอบข้อเขียนด้วย ทำให้แรงงานมักจะมีปัญหาในการสอบเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษ

6.5.2 Hotel/ Resort Spa บางแห่งต้องการให้สถาบันที่สอนสปาในสิงคโปร์พัฒนาการสอนให้มีคุณภาพมากกว่าเดิม แม้ว่าผู้ให้บริการจะจบออกมาแล้วได้ Certificate ในการทำงานตามที่รัฐบาลกำหนด ซึ่งยังไม่เพียงพอ ผู้ที่จบมาแล้วทำงานยังไม่ได้ ต้องมาทำ In-house Training แบบเข้มข้นใหม่

6.5.3 Hotel/ Resort Spa ขนาดใหญ่บางแห่งมีหลักสูตรอบรมภายใน และต้องการครูผู้สอนที่เป็นคนไทย บางแห่งเคยมีครูสอนเป็นคนไทยซึ่งมี PR เป็นพนักงานทำงานเต็มเวลาและมีทักษะการสอนดีมาก แต่ภายหลังได้ลาออกไป

6.6 บทลึ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้วหลักสูตรและผู้สอนทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในบทลึ โดยรวมมีความเห็นว่ อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.53$ (SD = 0.40) โดยมีค่าเฉลี่ยด้วมีหลักสูตรฝึกอบรมตามมาตรฐานของกระทรวงที่ควบคุมดูแลต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่ สถานประกอบการมีศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนในด้วนี้ ค่อกว่ ด้วอื่นว่อีก 7 ด้ว

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่มีความเห็นในทุกด้ว โดยรวมว่ อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.87$ (SD = 0.25) โดยมีความต้องการในอนาคตด้วการมีผู้สอนมีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอน มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.95$ (SD = 0.23)

แสดงว่ ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่ สถานประกอบการสปายังมีศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้วมีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการต่ำว่ ศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้วอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้วการมีผู้สอนที่มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอน มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่ ศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนด้วการมีผู้สอนที่มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในศักยภาพนี้ ถึงแม้ว่ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมตามมาตรฐานของกระทรวงที่ควบคุมดูแลเป็นสิ่งที่จำเป็น แต่ก็ยังไม่จำเป็นเท่าด้วการพัฒนาให้ผู้สอนมีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอน เนื่องจากปัจจุบันหลักสูตรฝึกอบรมตามมาตรฐานของกระทรวงที่ควบคุมดูแลในบทลึนั้นยังไม่เรียบร้อย และยังไม่ประกาศ

บังคับใช้ทั่วไปในباهลี การพัฒนาให้ผู้สอนมีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอน ย่อมดีกว่าการมีหลักสูตรฝึกอบรมตามมาตรฐานของกระทรวงที่ควบคุมดูแล เพราะหากผู้เรียนไปฝึกอบรม แต่พบกับผู้สอนที่ขาดความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอนก็จะไม่เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียน อีกทั้งยังเป็นการสิ้นเปลืองและเสียเวลาอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพหลักสูตรและผู้สอนที่สถานประกอบการสปาในباهลีต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

6.6.1 สปบบางแห่งมีครูผู้สอนเองแต่ยังไม่เพียงพอ ครูผู้สอนที่มีคุณภาพก็หายากมาก บางครั้งให้บริษัทจัดหางานช่วยหา แต่ก็ยังได้ไม่พอ

6.6.2 ถึงแม้ผู้ให้บริการที่باهลียังไม่จำเป็นต้องมีใบ Certificate โดยเฉพาะการทำงานในสถานประกอบการสปาขนาดเล็กบางแห่ง แต่บางแห่งก็ต้องการให้ผู้ให้บริการไปเรียนเพื่อให้ได้ใบ Certificate มาก่อนเข้าทำงาน แม้ว่าสถานประกอบการสปานั้นจะมีครูผู้สอนของตัวเอง แต่ครูผู้สอนก็จะสอนเฉพาะทริทเมนต์และการนวดในรูปแบบต่างๆที่สปาที่มีให้บริการลูกค้าเพิ่มเติมให้เท่านั้น

7. ด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม

7.1 จ.เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปา ด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ. เชียงใหม่ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.92$ ($SD = 0.98$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัยต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมในด้านนี้ ต่ำกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.61$ ($SD = 0.54$) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการจัดวัสดุประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น ผ้าขนหนู ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ชุดนวด ฯลฯ มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.68$ ($SD = 0.55$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมด้านการมีสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัยต่ำกว่าศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการจัดวัสดุประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น ผ้าขนหนู ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ชุดนวด ฯลฯ มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า แม้ว่าสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัยจะเป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็ยังสามารถใช้สื่อประกอบการฝึกอบรมเดิมที่มีอยู่ไปก่อนได้ แต่การจัดวัสดุประกอบการฝึกอบรมที่

เหมาะสม เช่น ผ้าขนหนู ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ชุดนวด ฯลฯ เป็นสิ่งที่สถานประกอบการต้องลงทุน และจัดให้มีเหมือนในการทำงานจริงก่อน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถฝึกอบรมได้เหมือนกับการให้บริการลูกค้าเวลาทำงานจริง และถึงแม้จะมีสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัย แต่ไม่มีการจัดวัสดุประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม การฝึกอบรมก็จะไม่เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียนในการที่จะต้องทำงานจริงมากนัก

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมที่สถานประกอบการสปาใน จ. เชียงใหม่ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

7.1.1 สปาบางแห่งต้องการสื่อและอุปกรณ์ฝึกอบรมเฉพาะ เช่น สปาที่เน้นความเป็นนิเวศก็ต้องการสื่อและอุปกรณ์การนวดหินร้อน และต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมด้วย

7.1.2 Hotel/ Resort Spa บางแห่งมีแผนปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขึ้น เพื่อใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งบางแห่งก็ไม่ต้องการใช้ห้องนวดจริงในการสอน แต่บางแห่งก็ต้องการใช้ห้องนวดจริงสอน เพื่อให้ครูผู้สอนจะสามารถให้คำติชมได้ เช่น ระดับเตียงนวดสูงเกินไป ก็อาจต้องเลื้อยขาเตียงออก

7.1.3 Day Spa บางแห่งมีโรงเรียนมีหลักสูตรผ่านกระทรวงศึกษาธิการแล้ว ครูผู้สอนก็มีพอ แต่สถานที่สอนยังไม่พร้อมคือเล็กเกินไป จึงยังต้องการปรับปรุงด้านสถานที่สอนให้ดีขึ้น แต่การเปิดเป็นโรงเรียนสอนก็ต้องพิจารณาให้ดี คือเปิดเพื่อสร้างบุคลากรหรือเป็นรายได้เสริมให้กับธุรกิจสปาของตัวเอง ซึ่งต้องระวังเรื่องคุณภาพที่ผลิตออกมา หากผลิตได้คุณภาพดีก็จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้สถานประกอบการได้มาก แต่หากเปิดแล้วทำได้ไม่ดี ก็ยิ่งขาดทุน

7.1.4 ต้องการแก้ไขเรื่องที่ยุงยากคือเรื่องวุฒิวิศวกรในการจัดรับรองตึกที่จะมาเป็นโรงเรียนสอนสปาที่หายากมากและมีราคาสูง และยังต้องการให้ภาครัฐมีเอกสารที่ให้ผู้ลงทุนเข้าใจง่ายและชัดเจน

7.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในเกาะสมุย โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.68$ (SD = 0.56) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัยต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมในด้านนี้ ดีน้อยกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.78$ (SD = 0.38) โดยมีความต้องการในอนาคต

ด้านมีการจัดผลิตภัณฑ์ประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น ลูกประคบ น้ำมันนวด ครีมบำรุงผิว มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.88$ ($SD = 0.33$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสพายังมีศักยภาพ สถานที่ดี และอุปกรณ์ฝึกอบรมด้านการมีสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัยต่ำกว่าศักยภาพ สถานที่ดี และอุปกรณ์ฝึกอบรมด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านมีการ จัดผลิตภัณฑ์ประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น ลูกประคบ น้ำมันนวด ครีมบำรุงผิว มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า แม้ว่าสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัยจะเป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็ยังสามารถใช้สื่อประกอบการฝึกอบรมเดิมที่มีอยู่ไปก่อนได้ โดยเห็นว่ายังต้องการให้สถานประกอบการลงทุนในเรื่องผลิตภัณฑ์ประกอบการฝึกอบรม เช่น ลูกประคบ น้ำมันนวด ครีมบำรุงผิว โดยใช้ผลิตภัณฑ์จริงที่ให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ผู้เรียนได้ทราบและมีความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์นั้นๆอย่างแท้จริง สามารถตอบคำถามกับลูกค้าได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังสามารถแนะนำ ให้ลูกค้าเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมได้อย่างถูกต้อง เพราะสถานประกอบการสพบางแห่งอาจไม่ได้ นำผลิตภัณฑ์จริงมาให้ทดลองใช้ขณะฝึกอบรม เนื่องจากผลิตภัณฑ์บางอย่าง เช่น ครีมบำรุงผิว มีราคาสูง และถึงแม้จะมีสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัย แต่ขาดการจัดผลิตภัณฑ์ประกอบการ ฝึกอบรมที่เหมาะสม ก็จะไม่เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียนที่จะต้องทำงานและใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีไว้ ให้บริการแก่ลูกค้าในสถานประกอบการจริงมากนัก

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพ สถานที่ดี และอุปกรณ์ฝึกอบรมที่สถานประกอบการสพในเกาะสมุยต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูล เชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

7.2.1 ต้องการห้องสำหรับใช้สอนและฝึกอบรมผู้ให้บริการแยกออกจากห้องทรีท เมนต์จริงที่ให้บริการลูกค้า เนื่องจากจำเป็นต้องระวังเรื่องเสียงรบกวนลูกค้าขณะทำการสอน

7.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสพด้าน สถานที่ดี และอุปกรณ์ฝึกอบรม ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ.ภูเก็ต โดยรวมมี ความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.87$ ($SD = 0.76$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีสื่อ ประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัยต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพสถานที่ดี และอุปกรณ์ฝึกอบรมในด้านนี้ ต่ำกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสพในศักยภาพสถานที่ดี และ อุปกรณ์ฝึกอบรมของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.56$ ($SD = 0.49$) โดยมีความต้องการในอนาคต ด้านมีการจัดผลิตภัณฑ์ประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น ลูกประคบ น้ำมันนวด ครีมบำรุงผิว มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.79$ ($SD = 0.50$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสพายังมีศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมด้านการมีสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัยต่ำกว่าศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการจัดผลิตภัณฑ์ประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น ลูกประคบ น้ำมันนวด ครีมบำรุงผิว มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า แม้ว่าสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัยจะเป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็ยังสามารถใช้สื่อประกอบการฝึกอบรมเดิมที่มีอยู่ไปก่อนได้ โดยเห็นว่ายังต้องการให้สถานประกอบการลงทุนในเรื่องผลิตภัณฑ์ประกอบการฝึกอบรม เช่น ลูกประคบ น้ำมันนวด ครีมบำรุงผิว โดยใช้ผลิตภัณฑ์จริงที่ให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ผู้เรียนได้ทราบและมีความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์นั้นๆอย่างแท้จริง สามารถตอบคำถามกับลูกค้าได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังสามารถแนะนำให้ลูกค้าเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมได้อย่างถูกต้อง เพราะสถานประกอบการสพายบางแห่งอาจไม่นำผลิตภัณฑ์จริงมาให้ทดลองใช้ขณะฝึกอบรม เนื่องจากผลิตภัณฑ์บางอย่าง เช่น ครีมบำรุงผิว มีราคาสูง และถึงแม้จะมีสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัย แต่ขาดการจัดผลิตภัณฑ์ประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม ก็จะไม่เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียนที่จะต้องทำงานและใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีไว้ให้บริการแก่ลูกค้าในสถานประกอบการจริงมากนัก

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมที่สถานประกอบการสพายใน จ. ภูเก็ตต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

7.3.1 สถานประกอบการสพายบางแห่งต้องการอุปกรณ์และสื่อในการฝึกอบรมที่ยังมีไม่สมบูรณ์ ส่วนใหญ่จะมี CD และเอกสารประกอบการสอน แต่ต้องการ CD ที่มีการนวดศีรษะเพิ่มขึ้น เพราะมีแต่ CD การนวดไทยกับนวดเท้า

7.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสพายด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ. เชียงใหม่ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.86$ ($SD = 0.65$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัยต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมในด้านนี้ ต่ำกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสพายในศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.60$ ($SD = 0.39$) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการจัดวัสดุประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น ผ้าขนหนู ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ชุดนวด ฯลฯ มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.76$ ($SD = 0.62$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสพายังมีศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมด้านการมีสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัยต่ำกว่าศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านการจัดวัสดุประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น ผ้าขนหนู ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ชุดนวด ฯลฯ มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า แม้ว่าสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัยจะเป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็ยังสามารถใช้สื่อประกอบการฝึกอบรมเดิมที่มีอยู่ไปก่อนได้ แต่การจัดวัสดุประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น ผ้าขนหนู ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ชุดนวด ฯลฯ เป็นสิ่งที่สถานประกอบการต้องลงทุนและจัดให้มีเหมือนในการทำงานจริงก่อน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถฝึกอบรมได้เหมือนกับการให้บริการลูกค้าเวลาทำงานจริง และถึงแม้จะมีสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัย แต่ไม่มีการจัดวัสดุประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม การฝึกอบรมก็จะไม่เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียนในการที่จะต้องทำงานจริงมากนัก

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมที่สถานประกอบการสปาใน จ. กรุงเทพฯ ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. ต้องการสถานที่ที่มีความเหมาะสมในการฝึกอบรม สื่อและอุปกรณ์ที่นำมาใช้ฝึกอบรม ต้องการให้มีคุณภาพเทียบเท่ากับที่ใช้ในการทำงานจริง รวมทั้งยังขาดบุคลากรที่เป็นผู้สอนที่มีคุณภาพสูงที่จะมาสอนผู้ให้บริการอีกด้วย

7.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในประเทศสิงคโปร์ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.61$ ($SD = 0.77$) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีสื่อ/การใช้เทคโนโลยีประกอบการฝึกอบรมที่หลากหลายต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมในด้านนี้ ต่ำกว่าด้านอื่นๆอีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.25$ ($SD = 0.70$) โดยมีความต้องการในอนาคตด้านการจัดวัสดุประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น ผ้าขนหนู ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ชุดนวด ฯลฯ มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.68$ ($SD = 0.55$)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสพายังมีศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม ด้านการมีสื่อ/การใช้เทคโนโลยีประกอบการฝึกอบรมที่หลากหลายต่ำกว่าศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมด้านอื่น แต่ต้องการให้สถาน

ประกอบการมีการพัฒนาด้านมีการจัดวัสดุประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น ผ้าขนหนู ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ชุดนวด ฯลฯ มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า แม้ว่าสื่อ/การใช้เทคโนโลยีประกอบการฝึกอบรมที่หลากหลายจะเป็นสิ่งสำคัญ แต่ก็ยังสามารถใช้สื่อและเทคโนโลยีประกอบการฝึกอบรมเดิมที่มีอยู่ไปก่อนได้ แต่การจัดวัสดุประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น ผ้าขนหนู ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ชุดนวด ฯลฯ เป็นสิ่งที่สถานประกอบการต้องลงทุนและจัดให้มีเหมือนในการทำงานจริงก่อน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถฝึกอบรมได้เหมือนกับการให้บริการลูกค้าเวลาทำงานจริง และถึงแม้จะมีสื่อ/การใช้เทคโนโลยีประกอบการฝึกอบรมที่หลากหลาย แต่หากไม่มีการจัดวัสดุประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม การฝึกอบรมก็จะไม่เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียนในการที่จะต้องจบออกไปปฏิบัติงานจริงมากนัก

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมที่สถานประกอบการสปาในประเทศไทยสิงคโปร์ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

7.5.1 Day Spa ส่วนใหญ่ไม่จำเป็นต้องมีสถานที่สอน เพราะกฎหมายบังคับว่าต้องไปเรียนกับสถาบันที่เปิดสอนในสิงคโปร์ตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้ได้ใบ Certificate การจะพัฒนาสถานประกอบการสปาให้เป็นสถาบันสอนทำไม่ได้ หากจะทำได้จะไปจดทะเบียนใหม่ซึ่งมีขั้นตอนที่ยุ่งยากอีกมากมาย ส่วนสถานประกอบการสปาหลายแห่งก็สามารถฝึกอบรมเป็นการภายในเป็นระยะๆ ได้ Hotel/ Resort Spa ขนาดใหญ่ก็จะมีครูผู้สอนของตนเอง แต่ Day Spa ส่วนใหญ่จะไม่ได้ฝึกอบรมผู้ให้บริการเอง แต่จ้างครูผู้สอนจากภายนอกที่เป็นมืออาชีพมาสอน และสปาที่มีการให้บริการผิวหนังจะมีครูผู้สอนที่มาจากผลิตภัณฑ์ที่นำเข้ามาจากต่างประเทศที่ใช้บริการลูกค้าในสปา ซึ่งต้องการอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถสอนวิธีการทำทรีทเมนท์ใหม่ๆ ได้ ซึ่งทรีทเมนท์ของปีก่อนก็จะแตกต่างไปจากทรีทเมนท์ของปีปัจจุบัน

7.6 บาทลี (ประเทศอินโดนีเซีย)

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันต่อศักยภาพของสถานประกอบการสปาด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม ทั้ง 8 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามใน จ. เชียงใหม่ โดยรวมมีความเห็นว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.92$ (SD = 0.98) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการมีสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัยต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการมีศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมในด้านนี้ ดีน้อยกว่าด้านอื่นๆ อีก 7 ด้าน

ในขณะที่ความต้องการในอนาคตของสถานประกอบการสปาในศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมของสถานประกอบการทั้ง 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.82$ (SD = 0.30) โดยมีความต้องการในอนาคต

ด้านมีการจัดสถานที่สำหรับฝึกอบรมที่เหมาะสมกับผู้เรียน มากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.89$ (SD = 0.31)

แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าสถานประกอบการสปายังมีศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม ด้านการมีสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัยต่ำกว่าศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมด้านอื่น แต่ต้องการให้สถานประกอบการมีการพัฒนาด้านมีการจัดสถานที่สำหรับฝึกอบรมที่เหมาะสมกับผู้เรียน มากที่สุด

อาจเนื่องมาจากเห็นว่า แม้ว่าสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัยจะเป็นสิ่งสำคัญก็ตาม แต่ยังสามารถใช้สื่อประกอบการฝึกอบรมเดิมที่มีอยู่ไปก่อนได้ แต่การจัดสถานที่สำหรับฝึกอบรมที่เหมาะสมกับผู้เรียน เป็นสิ่งที่สถานประกอบการต้องลงทุนและจัดให้เหมาะสมกับผู้เรียนมากที่สุด และเหมือนกับการทำงานในสถานที่ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถฝึกอบรมได้เหมือนกับการให้บริการลูกค้าเวลาทำงานจริง และถึงแม้จะมีสื่อประกอบการฝึกอบรมที่ทันสมัย แต่หากขาดการจัดสถานที่สำหรับฝึกอบรมที่เหมาะสมกับผู้เรียน การฝึกอบรมก็จะไม่เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียนในการที่จะต้องจบออกไปปฏิบัติงานจริง

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมที่สถานประกอบการสปาในบาลีต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

7.6.1 ต้องการสถานที่ สื่อและอุปกรณ์ฝึกอบรม เพราะสปาบางแห่งยังมีไม่เพียงพอ และบางแห่งก็พยายามให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานเป็นประจำทุกเดือนที่เรียกว่า Refreshment โดยบางแห่งก็จัดฝึกอบรมจริงที่ห้องทรีทเมนท์จริง นอกจากนี้ ยังต้องการให้สมาคม Bali Spa and Wellness Association จัดฝึกอบรมสปาขึ้นเป็นประจำด้วย เพราะต้องการส่งพนักงานเข้าไปร่วมฝึกอบรมด้วย

ตอนที่ 2.2 จากการสัมภาษณ์เครือข่ายผู้ประกอบการสปาในประเทศไทยและต่างประเทศในศักยภาพของสถานประกอบการสปา 7 ด้าน

จากการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของเครือข่ายผู้ประกอบการสปาในประเทศไทยและต่างประเทศในศักยภาพของสถานประกอบการสปา 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ 4) ด้านการบริหาร/จัดการองค์กร 5) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม 6) ด้านหลักสูตรและผู้สอน และ 7) ด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม อภิปรายผลได้ ดังนี้

ความต้องการของเครือข่ายผู้ประกอบการสปาในประเทศไทย

1. ด้านการบริการ

1.1 ต้องการแก้ไขการบริการของสปาที่ยังมีปัญหาลักษณะเกี่ยวกับภาพลักษณ์เหมือนการให้บริการของอาบ อบ นวด หรือมีบริการแอบแฝง ซึ่งหากจะวิเคราะห์ถึงสาเหตุคือ เป็นความเชื่อเก่าที่เชื่อว่าผู้ให้บริการทำงานเหมือนหมอนวดในอาบอบนวดหรือไม่ก็เป็นงานที่ไม่ดึงดูดให้คนรุ่นใหม่มาทำงานคือเป็นหมอนวดแผนโบราณ ซึ่งความเชื่อเหล่านี้ฝังรากลึกมานาน ทำให้ภาพลักษณ์ของอาชีพนี้ยังไม่ค่อยดี การเปลี่ยนแปลงความเชื่อของคนเป็นเรื่องยาก หากทำได้ก็ต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน

1.2 ต้องการให้บริการของสปาที่มีความชัดเจน ลูกค้าแยกไม่ค่อยออกระหว่างธุรกิจสปาและไม่ใช่สปา เนื่องจากยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองหรือธุรกิจสปา เนื่องจากธุรกิจอื่นซึ่งมีอยู่มากมายตามท้องถนนก็มักจะใช้คำว่าสปาพ่วงเข้าไปด้วย เช่น ร้านอาหาร ร้านนวดเท้า ร้านเสริมสวย ร้านทำผม เป็นต้น ซึ่งหากจะวิเคราะห์ถึงสาเหตุคือธุรกิจต่างที่ก็พยายามใช้คำว่าสปาเข้ามาเพื่อเป็นจุดขาย ซึ่งก็อาจทราบว่าตนไม่ใช่ธุรกิจสปาที่แท้จริงแต่ก็อยากใช้คำนี้ หรืออาจไม่ทราบเพราะไม่เข้าใจว่าสปาที่แท้จริงคืออะไร อีกทั้งหากใช้คำนี้พ่วงท้ายชื่อของธุรกิจตน ก็ไม่มีความผิด ไม่ถูกลงโทษ อีกทั้งยังทำให้ดูยกระดับของธุรกิจสูงขึ้น และมีความทันสมัยมากขึ้น

1.3 ต้องการให้สปาไทยพยายามสร้างบริการที่มีอัตลักษณ์ที่โดดเด่นมากกว่าประเทศอื่นใน ASEAN เพื่อให้สามารถเข้าสู่ตลาดเฉพาะส่วน (Niche Market) เพื่อที่สร้างรายได้ให้เพิ่มขึ้น โดยนำไปเชื่อมโยงกับด้าน Health and Wellness ซึ่งสอดคล้องกับทางสมาคมสปาไทยที่ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมธุรกิจสปาของประเทศไทยให้เข้าถึงตลาดระดับบนให้ได้มากที่สุด รวมทั้งมุ่งเน้นการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็น Organic เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการ (โพสท์ทูเดย์, 2554) ซึ่งหากจะวิเคราะห์ได้คือ เนื่องจากการแข่งขันของธุรกิจสปารุนแรงมาก มีสถานประกอบการสปามากมายในประเทศไทย หากต้องการแข่งขันเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ ก็จำเป็นต้องแข่งด้านการบริการที่แตกต่าง ไม่ใช่การแข่งกันลดราคา หากลดราคาแข่งกันที่สุดในคุณภาพก็จะลดลงตามมา ตลาดเฉพาะส่วนเป็นตลาดที่มีขนาดเล็กแต่มีกำลังซื้อสูง ซึ่งต้องการบริการสปาที่โดดเด่นและแตกต่าง จึงเป็นตลาดที่น่าสนใจมากสำหรับธุรกิจสปา

2. ด้านบุคลากร

2.1 ต้องการแก้ปัญหาเรื่องผู้ให้บริการที่เข้ามาเรียนสปา แล้วไม่ยอมเข้ามาสู่ระบบการทำงานในสถานประกอบการสปา แต่นิยมไปเป็นผู้ให้บริการ Freelance กันมาก หากสปาแต่ละแห่งเรียกผู้ให้บริการ Freelance คนเดียวกัน อาจทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการลูกค้า เนื่องจากการนวดแต่ละสปาก็จะมีเอกลักษณ์ที่ต่างกัน และหากเปรียบเทียบระหว่างจำนวนผู้ให้บริการ Freelance ในต่างจังหวัดและกรุงเทพฯ จะเห็นว่าผู้ให้บริการ Freelance ในต่างจังหวัดจะมีมากกว่ากรุงเทพฯ เพราะใกล้ สปาแต่ละแห่งเดินทางไปได้ง่ายและรวดเร็วกว่า ในขณะที่ในกรุงเทพฯ จะเดินทางลำบาก ซึ่งหากจะวิเคราะห์ถึงสาเหตุคือ จากการสัมภาษณ์พบว่าในความเป็นจริงแรงงานมีเพียงพอ แต่แรงงานที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพยังมีไม่เพียงพอ เมื่อผลิตได้ก็จะมีเป้าหมายไปทำงาน

ต่างประเทศกันเป็นส่วนใหญ่ ทำให้แรงงานฝีมือในประเทศขาดแคลน และยังมี การดึงแรงงานฝีมือกันจากสถานประกอบการสปาต่างๆที่มีอยู่

2.2 ต้องการผู้ดำเนินการที่ยังขาดแคลน มีการจัดสอบผ่านผู้ดำเนินการหลายครั้ง ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขเปิดสอบโดยไม่คิดมูลค่า และบางครั้งมีผู้มาสอบถึง 5,000 คน แต่แรงงานในตำแหน่งนี้ก็ยังขาด ซึ่งหากจะวิเคราะห์ถึงสาเหตุคือ เมื่อผู้ที่สอบผ่านแล้วก็จะไม่มาทำงานเป็นผู้ดำเนินการจริง ส่วนหนึ่งเป็นข้าราชการกระทรวงสาธารณสุขมาสอบ สอบเพื่อให้ได้ใบประกาศนียบัตรเอาไว้เฉยๆ

2.3 ต้องการให้สถานประกอบการสปาเห็นความสำคัญถึงการพัฒนาผู้ให้บริการ เพื่อรักษามาตรฐานของสถานประกอบการสปา แม้ว่าผู้ให้บริการจะจบการฝึกอบรมและสอบได้ในประกาศนียบัตรมาแล้ว แต่ในขณะเดียวกันก็ยังมี ความจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากร หากจะวิเคราะห์ถึงสาเหตุคือ สถานประกอบการสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นต้องมีการอบรมพนักงานเป็นระยะๆอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการตรวจสอบและการวัดผลพนักงานอย่างสม่ำเสมอ มิฉะนั้นคุณภาพของบุคลากรก็จะลดลง เช่น ทักษะในแต่ละทรีทเมนท์จะลดลงและไม่มีความชำนาญในทำที่ไม่ค่อยได้ให้บริการ

3. ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์

3.1 ต้องการให้สปาไทยควรต้องพยายามพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็น “Organic Thailand” ให้เป็นที่ยอมรับของต่างชาติให้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับทางสมาคมสปาไทยที่ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมธุรกิจสปาของประเทศไทยโดยมุ่งเน้นการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็น Organic เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการ (โพสต์ทูเดย์, 2554) อย่างไรก็ตาม กรรมวิธีการผลิตในโรงงานและได้รับเอกสารรับรองจะค่อนข้างสูง ซึ่งหากจะวิเคราะห์ถึงความจำเป็นคือ การใช้สมุนไพรสดมาผลิตกันเอง โดยไม่ผ่านกรรมวิธีที่เป็นเหมือน Professional Skin Care ลูกค้านบางคนอาจเกิดการแพ้ได้ อีกทั้งยังไม่มี การรับรองถึงคุณภาพประโยชน์อย่างแท้จริง

3.2 ต้องการทำให้ผลิตภัณฑ์สปาไทยมีอัตลักษณ์ที่โดดเด่น เพื่อให้สามารถนำมาใช้เป็นผลิตภัณฑ์ในสปาได้เป็นอย่างดีและสามารถขยายเข้าสู่ตลาดเฉพาะส่วน เช่น Health and Wellness ให้ได้ แต่ยังคงจำเป็นต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น อย. อย่างจริงจังมากกว่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกับทางสมาคมสปาไทยที่ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมธุรกิจสปาของประเทศไทยให้เข้าถึงตลาดระดับบนได้มากที่สุด (โพสต์ทูเดย์, 2554)

4. ด้านการจัดการองค์การ

4.1 ต้องการให้สถานประกอบการสปาไทยมีระบบการบริหารจัดการที่ดีกว่าเดิม หากเปรียบเทียบกับสปาที่มีชื่อเสียงและเจ้าของเป็นชาวต่างชาติ ซึ่งมักจะมียุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการสปาที่ดีมาก หากจะวิเคราะห์ถึงสาเหตุคือ วัฒนธรรมของคนไทยที่ยังมีระบบการทำงานแบบครอบครัวอยู่ จึงยังทำให้ระบบการบริหารจัดการอาจยังไม่ดีพอ หรือเพราะผู้ประกอบการไม่มี

ความรู้พื้นฐานของสปาซึ่งเป็นธุรกิจที่ละเอียดอ่อน แต่ต้องการมาเปิดธุรกิจสปาเพียงเพราะชอบใช้บริการสปา ทำให้ขาดความรู้และความเชี่ยวชาญในระบบการบริหารจัดการสปา นอกจากนี้ลักษณะการทำงานของคนไทยบางคนจะมีลักษณะแบบ One Man Show มาก จึงยังไม่ค่อยมีการร่วมมือในการทำงานเป็นทีมเท่าที่ควร ทำให้งานยังไม่ค่อยเป็นระบบ

4.2 ต้องการให้สปามีการบริหารจัดการในด้านบุคลากรให้ดีกว่าเดิม ได้แก่ การจ้างผู้ดำเนินการที่ไม่ได้ผ่านการสอบ ผู้ให้บริการไม่ได้ผ่านการอบรมตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งส่วนหนึ่งยังสอดคล้องกับ ธิญาดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ดำเนินการต้องสอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข และยังสอดคล้องกับ นवलพงศ์ เสือแก้ว (2552) ที่ได้ศึกษาการจัดการตามมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามาตรฐานการบริการของเดย์สปาและสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท จะให้ความสำคัญกับผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการที่ได้ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ยังต้องการให้สปามีการจัดการสถานประกอบการสปาในเรื่องการประกอบกิจการสปาให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งหากจะวิเคราะห์ถึงความจำเป็นคือ เป็นการช่วยกันยกระดับมาตรฐานของสปาไทย โดยภาคเอกชนก็ต้องให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการกำกับดูแลการดำเนินกิจการของตนอย่างจริงจัง เพื่อให้อุตสาหกรรมสปาไทยเติบโตต่อไป โดยมีสมาคมสปาต่างๆมีส่วนช่วยเหลือ

4.3 ต้องการให้มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับตารางการทำงานและฝึกอบรมของผู้ให้บริการ ควรมีการตรวจสอบเป็นระยะๆตลอดเวลา เช่น จัดตารางการสอบมือในทุกสองเดือนหรือสามเดือนแล้วแต่ความพร้อมของสถานประกอบการสปาแต่ละแห่ง และผู้ให้บริการอาวุโสหรือครูผู้สอนก็จำเป็นต้องมีการรายงานไปยังผู้ดำเนินการให้ทราบด้วย

5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

5.1 ต้องการให้สปาทุกแห่งลงทุนในเรื่องสถานที่ คน และผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง แล้วแต่ว่าจะเป็น Day Spa หรือ Hotel/ Resort Spa ซึ่งสถานที่ต้องดี สวยงาม และมีบรรยากาศดีมากกว่าร้านนวด หากจะวิเคราะห์ถึงความจำเป็นคือ หากสถานที่และสภาพแวดล้อมของสปาไม่ดี ลูกค้าต่างชาติก็จะแยกไม่ออกระหว่างสปากับร้านนวดข้างถนน ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์สปาไทยถูกลดระดับลงไปด้วย

5.2 ต้องการให้สปาควรมีองค์ประกอบของสปาครบแบบที่มีการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม หากจะวิเคราะห์ถึงความจำเป็นคือ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างชัดเจนระหว่างสปากับร้านนวดข้างถนน นอกจากนี้ยังสามารถที่จะดึงภาพลักษณ์หรือสิ่งที่สัมผัสได้ ที่เรียกว่าสัมผัส (Sense) ของความเป็นสปาไทยให้อยู่ในกลุ่มของผู้ใช้บริการและมีภาพลักษณ์ของความเป็นไทย

6. ด้านหลักสูตรและผู้สอน

6.1 ต้องการให้การจัดตั้งเป็นโรงเรียนสอนสปาที่มีเงื่อนไขและกฎระเบียบในการจัดตั้งโรงเรียนที่ง่ายขึ้น เนื่องจากมีเรื่องที่ยุ่งยากหลายประการ เช่น กระทรวงที่เกี่ยวข้องในการรับรองมาตรฐานการเปิดสอน ผู้ที่รับรองอาคารสำหรับสร้างโรงเรียนต้องเป็นวุฒิวิศวกรเท่านั้นซึ่งในประเทศไทยหายากและมีราคาสูง เป็นต้น ซึ่งทำให้สถานประกอบการไม่ต้องการเปิด หากทำได้ง่ายขึ้น ก็จะทำให้สถานประกอบการสปามองว่าธุรกิจในการฝึกอบรมเป็นธุรกิจที่น่าสนใจมาลงทุนและเป็นธุรกิจที่สร้างและพัฒนาคน

6.2 ต้องการแก้ไขเรื่องครูผู้สอนในโรงเรียนสอนสปาที่หายาก หากจะวิเคราะห์ถึงสาเหตุคือคนที่ทวนเก่งก็ไม่ได้สามารถจะเป็นครูได้ทุกคน เพราะต้องมีทักษะในการสอนด้วย มิฉะนั้นคุณภาพการสอนก็ยังไม่ได้ตามที่ต้องการ นอกจากนี้ ยังมีครูผู้สอนมือใหม่จำนวนมาก เพราะครูผู้สอนที่มีฝีมือดีมักจะอยู่ได้ไม่ค่อยนาน เนื่องจากบางคนก็ไปเปิดธุรกิจเองและบางคนก็ถูกดึงตัวไปทำงานต่างประเทศ

6.3 ต้องการให้มีหลักสูตรด้านการจัดการสปาบรรจุในระดับปริญญาตรี ซึ่งยังไม่ค่อยมีการเรียนการสอนมากนักในมหาวิทยาลัยในประเทศไทย หากจะวิเคราะห์ถึงสาเหตุคือ ยังขาดผู้สอนที่มีประสบการณ์ตรงมาจากสปา และผู้สอนส่วนใหญ่ก็ไม่ได้มาจากอุตสาหกรรมสปา จึงควรต้องให้ผู้สอนได้รับการฝึกทักษะและประสบการณ์จากการทำงานจริงในธุรกิจสปาไปด้วย และต้องพยายามพัฒนาตัวเองให้เร็วกว่าผู้เรียนอยู่ตลอดเวลา จะหยุดนิ่งไม่ได้

6.4 ต้องการให้ปรับปรุงมาตรฐานการรับรองผู้ที่มาจะเป็นครูผู้สอนสปาใหม่ ในอดีตมีการรับรองเฉพาะหลักสูตร แต่ไม่มีการรับรองครูผู้สอน แต่แม้ว่าปัจจุบันจะมีการรับรองครูผู้สอนแล้ว แต่ยังคงต้องปรับปรุงอีก หากจะวิเคราะห์ถึงสาเหตุคือ มาตรฐานการรับรองครูผู้สอนสปายังไม่ดีพอ

7. ด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม

7.1 ต้องมีความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สื่อให้เหมาะสมกับหลักสูตรที่มีอยู่ ขึ้นอยู่กับว่าสถานประกอบการสปานั้นๆหรือสถาบันสอนนั้นๆมีหลักสูตรอะไรบ้าง หากจะวิเคราะห์ถึงความจำเป็นคือ บางหลักสูตรต้องการเครื่องมือ เครื่องใช้ และสื่อที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย เช่น เครื่องเจตนิคนวดด้วยน้ำ ห้องอบไอน้ำ ชาวน้ำ อ่างแช่ตัว ซึ่งเป็นเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีสูง มีราคาแพง ซึ่งทุกๆ 3 ปีก็จะเปลี่ยนไป ทำให้โรงเรียนที่สอนก็จะต้องลำบากในการลงทุนหากต้องการความรู้ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

7.2 ต้องการให้มีความพร้อมในด้านสถานที่ที่พร้อมสอนที่มีใช้ปรับจากห้องที่ให้บริการลูกค้าเป็นห้องเรียน และต้องมีอุปกรณ์และสื่อการสอนให้ครบและทันสมัย ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องมีเทคโนโลยีสูงมากก็ได้

ความต้องการของเครือข่ายผู้ประกอบการสปาในต่างประเทศ

1. ด้านการบริการ

1.1 ประเทศสิงคโปร์

1. ต้องการให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของสปาในด้านที่ยังมีสปาประมาณร้อยละ 20 ที่ไม่ได้รับการรับรอง รวมถึงมีผู้ให้บริการที่ยังไม่มีใบ Certificate ในการเรียนจบด้านสปามาแล้วมาทำงานซึ่งผิดกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ นวพลพงศ์ เสือแก้ว (2552) ที่ได้ศึกษาการจัดการตามมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามาตรฐานการบริการของเคย์สปาและสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท จะให้ความสำคัญกับผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการที่ได้ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด

2. ต้องการให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของสปาในด้านที่มีการขายคู่มือสปาราคาถูกในเว็บไซต์ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลของการบริการลูกค้าในสปา และมาตรฐานของการบริการของสปา นอกจากนี้ในระยะยาวธุรกิจสปาอาจจะอยู่ไม่รอดและจะทำให้เกิดธุรกิจสปามี 2 มาตรฐานเกิดขึ้น

1.2 บาหลี

1.2.1 ต้องการเร่งให้การจัดทำ Official Spa Standard และเร่งให้หน่วยงานของรัฐบาลที่กำลังพยายามจะทำ Spa Classification เพื่อแบ่งระดับสปา ให้เสร็จและประกาศใช้โดยเร็ว หากจะวิเคราะห์ถึงความจำเป็นคือ มีอุปสงค์ของลูกค้าในการมาใช้บริการสปา แต่หากเป็น Day Spa ที่มีขนาดเล็ก ก็มักจะมีมาตรฐานการบริการที่ไม่ดีพอ การทำทริทเมนต์ก็อาจจะไม่ค่อยดี หากเริ่มประกาศใช้ สปาบางแห่งที่มีบริการไม่ได้มาตรฐาน ก็จะถูกปิดไป หรือจะเป็นเพียง Salon เท่านั้น

1.2.2 ต้องการให้สปาต้องรักษามาตรฐานและยกระดับการบริการของตนให้สูงขึ้นกว่าเดิม หากจะวิเคราะห์ถึงความจำเป็นคือ ธุรกิจสปาที่มีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ทำให้ธุรกิจสปาจะอยู่รอดยากขึ้น นอกจากนี้ ลูกค้าที่มาใช้บริการสปาก็มีความรู้เกี่ยวกับสปามากขึ้น ฉลาดขึ้น รู้ว่าต้องการอะไร จะถามและเรียกรื่องมากขึ้น

2. ด้านบุคลากร

2.1 ประเทศสิงคโปร์

2.1.1 ต้องการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานของสปาในสิงคโปร์ โดยเฉพาะผู้ให้บริการ หากจะวิเคราะห์ถึงสาเหตุคือ

1) อุตสาหกรรมสปาเติบโตขึ้นมากแต่หาผู้มาทำงานไม่ได้ และการเรียนทางด้านสปาในระดับ Diploma ก็เพิ่งจะมีเมื่อ 2 ปีที่ผ่านมา ผู้ที่เรียนก็จะจบในปีหน้า หากจบมาก็ต้องฝึกงานก่อนซึ่งอีกนานกว่าจะมาทำงานระดับบริหารสปาได้

2) รัฐบาลสิงคโปร์กำหนดโควตาการจ้างแรงงานต่างชาติลดลงจากเดิม ซึ่งสัดส่วนการจ้างจะแตกต่างกันออกไปตามแต่ละประเทศ สำหรับคนไทยก็ต้องจ้างคนสิงคโปร์ 4 คนต่อการจ้างคนไทย 1 คน

3) แม้ว่ารัฐบาลสิงคโปร์จะให้เงินอุดหนุนผู้ที่มาเรียนเป็นผู้ให้บริการ แต่ไม่มีคนสิงคโปร์ต้องการมาทำงานเป็นผู้ให้บริการ แม้จะให้เงินเดือนสูงก็ตาม เพราะต้องการเป็น Freelance หรือเจ้าของธุรกิจเองมากกว่า หากมีก็ต้องการทำเฉพาะในส่วนการนัดหน้าในฐานะช่างเสริมสวยเท่านั้น เพราะคิดว่าตัวเองสูงกว่าผู้ให้บริการที่เป็นแรงงานต่างชาติ

2.2 บาหลี

2.2.1 ต้องการแก้ไขปัญหาขาดแรงงานที่เป็นผู้ให้บริการที่มีฝีมือ หากจะวิเคราะห์ถึงสาเหตุคือ

1) ผู้ให้บริการที่มีฝีมือและเป็นคนบาหลีไปทำงานต่างประเทศกันเป็นจำนวนมาก และสถานประกอบการสปาทั้งในบาหลีเองและต่างประเทศก็ต่างมองหาคนชาว Balinese มาทำงานเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งมีปัญหาเหมือนข้อมูลจากสมาพันธ์สปาไทยที่พบว่าบุคลากรในสปาของไทยก็ยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการเช่นกัน เนื่องจากแรงงานในสปาที่มีฝีมือก็จะถูกดึงตัวไปทำงานยังต่างประเทศ (ทีมข่าวการศึกษา, 2553)

2) บุคลากรที่เรียนด้านสปา มีน้อย แม้จะมีทุนการศึกษาให้เรียน เพราะมองว่าเรื่องสปาเป็นเรื่องง่าย ไม่จำเป็นต้องมาเรียน คิดว่าเพียงแค่การ In-house Training ของสปาแต่ละแห่งก็น่าจะเพียงพอแล้ว

3. ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์

3.1 ประเทศสิงคโปร์

3.1.1 ต้องการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการขายผลิตภัณฑ์ของสปาที่เป็น Package สมาชิกสปา หากจะวิเคราะห์ถึงสาเหตุคือ Package สมาชิกสปา ไม่มีหมดอายุ ทำให้สปาหลายแห่งไม่ต้องการขาย เพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง และหากขายไปแล้วก็อาจมีผู้ให้บริการและสถานที่ให้บริการลูกค้าไม่เพียงพอ และเคยเกิดกรณีที่สถานประกอบการสปาปิดไปจำนวนมาก แต่ลูกค้าได้จ่ายค่าสมาชิกไปแล้วเป็นจำนวนมาก

3.2 บาหลี

3.2.1 สถานประกอบการสปาต้องการขายผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นเองจากวัตถุดิบธรรมชาติซึ่งเป็นอุตสาหกรรมต้นน้ำของธุรกิจสปาในบาหลี หากจะวิเคราะห์ถึงเหตุผลคือ บาหลีมีพืชธรรมชาติมาก แต่ก็ยังมีปัญหาที่คุณภาพอาจยังดีมานักและยังไม่มีห้อง Lab ในการตรวจสอบ อย่างไรก็ตามการผลิตเพื่อใช้ภายในสถานประกอบการสปาของตัวเอง ก็ทำให้สามารถลดการนำเข้าผลิตภัณฑ์จากต่างประเทศได้ในระดับหนึ่ง ถึงแม้ยังมีบ้าง นอกจากนี้ ยังต้องการพัฒนาตราสินค้าของตนเอง ซึ่งเป็น Local Brand ของบาหลี เพื่อขายหน้าร้านและส่งออกไปยังต่างประเทศด้วย

4. ด้านการจัดการองค์การ

4.1 ประเทศสิงคโปร์

4.1.1 ต้องการการจัดการแผนการเงินที่ดี หากจะวิเคราะห์ถึงสาเหตุคือ เนื่องจากผู้ประกอบการสปามีรายจ่ายสูงมาก ค่าเช่าพื้นที่ในสิงคโปร์มีราคาสูง ค่าน้ำ ค่าไฟ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายประจำ และยังมีค่า Levy ที่ผู้จ้างแรงงานต่างชาติต้องจ่ายให้รัฐบาลสิงคโปร์ด้วย ต้องมีการกำหนดเงินเดือนขั้นต่ำให้แรงงานต่างชาติ และหากต้องการจะได้รับการ Accreditation จาก CaseTrust ก็ต้องจ่ายค่าสมาชิกรายปี ค่าเบี้ยประกันธุรกิจสปากรณีค้ำค่าสมาชิกของลูกค้าและสปาจะปิดกิจการและอื่นๆ

4.2 บทหลึ

4.2.1 การบริหารจัดการสปาในบาหลึมีทั้งที่ดีและไม่ดี เนื่องจากบาหลึไม่มีกฎระเบียบที่บังคับห้ามใช้คำว่าสปาในธุรกิจที่ไม่ใช่สปา เช่น ร้านกดจุดนวดเท้า (Reflexology) และร้านเสริมสวย (Beauty Salon) ทำให้ระบบการบริหารจัดการภายในของแต่ละสปาแตกต่างกันไปตามประเภทของธุรกิจ มี Day Spa หลายแห่งที่บริหารจัดการที่ไม่ดีซึ่งหลายแห่งที่ปิดไป แต่ก็มี Day Spa บางแห่งในบาหลึก็มีคุณภาพดีและมีการจัดการภายในที่ดีมาก แม้ว่าจะมีจำนวนไม่มากเท่า Hotel/ Resort Spa ก็ตาม

อย่างไรก็ตาม จะเห็นว่าเครือข่ายผู้ประกอบการสปาเองก็มีความต้องการที่จะให้สปาทุกแห่งมีการบริหารจัดการภายในดี อย่างน้อยก็เพื่อความมีระเบียบของส่วนรวมและยกเพื่อการระดับสปาของบาหลึในภาพรวมให้มีความชัดเจนขึ้น นอกจากนี้ การจัดการด้านการตลาดของสปาที่เป็นสิ่งสำคัญมาก ต้องการผู้ดำเนินการที่เก่งและมีความสามารถเพราะการตลาดของสปาเป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนักในการแข่งขันที่เป็นอยู่

5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

5.1 ประเทศสิงคโปร์

5.1.1. ปัญหาของธุรกิจสปาในสิงคโปร์คือ ค่าเช่าสถานที่ที่ถือเป็นต้นทุนที่สูงมาก รวมทั้งค่าน้ำ ค่าไฟ ก็แพง เป็นข้อจำกัดของสิงคโปร์ ซึ่งประเทศไทยจะได้เปรียบเนื่องจากมีพื้นที่กว้างใหญ่กว่ามาก จะเห็นว่าปัญหาสถานที่สปาที่มีจำกัดและค่าเช่าแพงเป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้เนื่องจากสภาพทางภูมิศาสตร์ของประเทศ แต่หากมีการจัดการที่ดีพอ ก็อาจขยายการลงทุนด้านสปาไปยังต่างประเทศที่มีพื้นที่กว้างใหญ่กว่าและมีค่าเช่าที่ถูกกว่าได้

5.2 บาหลึ

5.1 สปาในบาหลึหลายแห่งเริ่มตระหนักในสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยเฉพาะการใช้น้ำในสปาที่มาก การซักผ้าเช็ดตัว จึงพยายามลดการใช้น้ำ และลดการใช้ขวดน้ำโดยใช้แก้วแทน มีการ Recycle น้ำ และมีการนำดอกไม้มา Recycle ใช้ด้วย จะเห็นว่าค่านิยมที่ใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อมได้เข้ามายังธุรกิจสปาที่บาหลึ นอกจากจะเป็นการช่วยรักษาโลก ลดต้นทุนการผลิตแล้ว ยังทำให้มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของลูกค้าอีกด้วย

6. ด้านหลักสูตรและผู้สอน

6.1 ประเทศสิงคโปร์

6.1.1 ต้องการให้มีการปรับหลักสูตรการอบรมการบริหารสปา โดยใช้ข้อมูลและตัวเลขจากทางสปาในเอเชียมากกว่าจากเดิมที่เน้นจากทางสหรัฐฯ รวมทั้งใช้กรณีศึกษาของทางเอเชีย ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจ Concept ของสปาในเอเชียได้ดีขึ้น จะเห็นว่าผู้เรียนหลักสูตรการอบรมการบริหารสปาก็จะเป็นคนสิงคโปร์หรือคนในเอเชียเป็นส่วนใหญ่ จึงจำเป็นต้องมีการปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ด้วย

6.2 บาห์ลี

6.2.1 ต้องการครูผู้สอนที่มีความรู้และทักษะการนวดไทย สำหรับสปาบางแห่งที่มีนวดไทย แต่จากการสัมภาษณ์ครูผู้สอนนวดไทยกลับไม่ใช่คนไทย แต่เป็นต่างชาติที่ไปเรียนนวดไทยมาจากประเทศไทย แล้วนำเอาคู่มือและความรู้ที่ได้มาสอนผู้ให้บริการต่อ จากการสัมภาษณ์ จึงเป็นโอกาสของผู้ให้บริการคนไทยที่มีฝีมือและสอนได้ จะพัฒนาตนเองให้เป็นครูผู้สอน แต่บาห์ลีมีค่าจ้างแรงงานที่ไม่สูงนัก แต่หากสมัครเข้าไปเป็นครูผู้สอนในสปาของโรงแรมขนาดใหญ่ก็จะมีรายได้ที่สูงขึ้น เพื่อพัฒนาตนเองและหาประสบการณ์สักระยะหนึ่งก่อนกลับมาทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นในประเทศไทย

6.2.2 ต้องการให้สถานประกอบการสปามีหลักสูตรที่สอนผู้ให้บริการของตนเอง เพราะสถานประกอบการก็สอนผู้ให้บริการของตนได้ หลังจากนั้นก็มาขอรับ Certificate จากหน่วยงานรัฐบาลที่ดูแลได้ มาตรฐานการเรียนที่รัฐบาลตั้งไว้คือประมาณ 480 ชั่วโมง (3 เดือน) จากข้อมูลที่ได้มาจะเห็นได้ว่า หากเป็นเช่นนี้การควบคุมการสอนหากทำได้ไม่ดี และปล่อยให้สถานประกอบการสปาสอนและออกใบ Certificate กันเอง ก็อาจทำให้คุณภาพของผู้เรียนไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งในระยะยาวก็อาจจะมีปัญหา

6.2.3 ต้องการครูผู้สอนสปาที่มีความสามารถเพิ่มขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการครูผู้สอนสปาในบาห์ลีถือว่าหายากพอสมควร จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่าครูผู้สอนชาวบาห์ลีเป็นที่ต้องการของต่างประเทศมาก ทำให้เกิดมีอุปสงค์สูงกว่าอุปทานและมีการส่งครูผู้สอนชาวบาห์ลีออกไปทำงานสอนยังต่างประเทศจำนวนมาก ทำให้ครูผู้สอนในบาห์ลีมีไม่เพียงพอ

7. ด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม

7.1 ประเทศสิงคโปร์

7.1.1 สิงคโปร์ไม่มีความต้องการด้านนี้ หากจะวิเคราะห์เนื่องมาจาก กฎหมายได้กำหนดให้การสอนต้องให้โรงเรียนเป็นผู้สอนเท่านั้น ซึ่งในโรงเรียนสอนสปาของสิงคโปร์ก็มีสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมพร้อมหมดทุกอย่างแล้ว

7.2 บาห์ลี

7.2.1 หากกฎหมายที่กำหนดให้ผู้ให้บริการต้องเรียนและสอบให้ผ่านเพื่อให้ได้ใบ Certificate เริ่มใช้ สถานประกอบการสปาก็จำเป็นต้องมีสถานที่จัดเตรียมไว้ใช้ในการทดสอบ

เพราะสมาคมฯ ไม่ต้องการให้มาใช้สถานที่ทดสอบที่สมาคมฯ แต่จะมีการส่งผู้ประเมินไปที่สปาเพื่อทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ หากจะวิเคราะห์สาเหตุคือ ทางสมาคมต้องการใช้สถานที่จริงที่ผู้ให้บริการทำงานอยู่ จะได้ทราบการไหลของขั้นตอนการทำงานและผลิตภัณฑ์ที่จะนำเสนอให้แก่ลูกค้าว่าเป็นอย่างไร นอกจากนี้ ก็จะได้เป็นการตรวจสอบด้านความสะอาดของพนักงานและสถานที่ด้วย