

ตอนที่ 3 การอภิปรายและวิจารณ์ผลในส่วนของอุปสงค์ด้านแรงงานอาชีพ 5 ด้าน ในตำแหน่ง  
ผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย ประเทศสิงคโปร์ และบาหลี

ตอนที่ 3.1 จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย  
และต่างประเทศในส่วนของอุปสงค์ด้านแรงงานอาชีพ 5 ด้าน

ตำแหน่งผู้ดำเนินการ

### 1. ด้านทักษะ

#### 1.1 จ. เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทักษะของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของ จ. เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.27$  (SD = 0.67) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทักษะของผู้ดำเนินการที่มีทักษะในการวางแผน แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.16$  (SD 0.81) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทักษะของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีทักษะด้านอื่นๆ ได้แก่ มีใจรักการบริการ การสอนงาน การจัดการ การสื่อสาร/ภาษาอังกฤษ ดีกว่าด้านการวางแผน

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทักษะของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ. เชียงใหม่นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.34$  (SD = 0.75) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทักษะการสอนงานมากกว่าทักษะด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.51$  (SD = 0.69) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีทักษะด้านการวางแผนน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทักษะด้านการสอนงานมากกว่าทักษะด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการและมองว่าตนยังต้องการให้มีการสอนงานมากกว่าเดิม จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการพัฒนาทักษะด้านการสอนงานเพื่อที่จะได้มาสอนงานให้ผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปาได้มากขึ้น

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาใน จ. เชียงใหม่ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสถานประกอบการสปาใน จ. เชียงใหม่ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะต่อไปนี้

1.1.1 ทักษะด้านภาษาอย่างน้อย 3 ภาษา ซึ่งส่วนมากจะได้เพียง 2 ภาษา ทักษะภาษาที่ 3 ที่ต้องการ ได้แก่ จีน ฝรั่งเศส เยอรมัน เป็นต้น ในขณะที่สปาบางแห่งก็เห็นว่าผู้ดำเนินการควรต้องรู้อย่างน้อย 4 ภาษา

1.1.2 ต้องการให้มีทักษะที่ผู้ดำเนินการมักจะขาด คือทักษะการนวด ซึ่งสอดคล้องกับ รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ที่ได้ศึกษาคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าคุณสมบัติส่วนหนึ่งของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์จะมุ่งเน้นทักษะในการบริการนวดด้วยแบบต่างๆ

1.1.3 ทักษะเกี่ยวกับตัวเลข คณิตศาสตร์ บัญชี การเงิน และทักษะการสอนคอมพิวเตอร์ให้พนักงานอื่นด้วย

1.1.4 ทักษะการบริหารบุคคล เพราะผู้ดำเนินการไม่ได้เรียนมา ส่วนใหญ่จะเรียนจบมาด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม

## 1.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทักษะของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของเกาะสมุย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.05$  (SD = 0.79) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทักษะของผู้ดำเนินการที่มีทักษะในการวางแผน แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.83$  (SD 0.92) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทักษะของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีทักษะด้านอื่นๆ ได้แก่ มีใจรักการบริการ การสอนงาน การจัดการ การสื่อสาร/ภาษาอังกฤษ ดีกว่าด้านการวางแผน

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทักษะของผู้ดำเนินการในอนาคตของเกาะสมุยนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.81$  (SD = 0.39) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทักษะการสอนงานมากกว่าทักษะด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.88$  (SD = 0.38) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีทักษะด้านการวางแผนน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาความรู้ด้านการสอนงานมากกว่าทักษะด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการและมองว่าตนยังต้องการให้มีการสอนงานมากกว่าเดิม จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการพัฒนาทักษะด้านการสอนงานเพื่อที่จะได้มาสอนงานให้ผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปาได้มากขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ ที่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทักษะด้านการสอนงานมากที่สุด นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาในเกาะสมุยต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1.2.1 ผู้ดำเนินการควรเพิ่มทักษะภาษาที่สาม เช่น จีนกลาง เกาหลี นอกเหนือไปจากภาษาอังกฤษ

1.2.2 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ต้องมีมุมมองและเป้าหมายที่ชัดเจน ต้องรู้รอบตัว แม้แต่ทักษะการทำทริทเมนต์และการนวดก็ควรต้องมี สอดคล้องกับรัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ที่ได้ศึกษาคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าคุณสมบัติส่วนหนึ่งของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์จะมุ่งเน้นความรู้และทักษะในการบริการนวดตัวแบบต่างๆ และสามารถแก้ไขปัญหาการณ์เฉพาะหน้าได้ดี

## 1.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทักษะของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของ จ.ภูเก็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.20$  (SD = 0.65) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทักษะของผู้ดำเนินการที่มีทักษะในการสอนงาน แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.03$  (SD 0.84) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทักษะของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีทักษะด้านอื่นๆ ได้แก่ มีใจรักการบริการ การวางแผน การจัดการ การสื่อสาร/ภาษาอังกฤษ ดีกว่าด้านการสอนงาน

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทักษะของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.ภูเก็ตนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.76$  (SD = 0.39) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทักษะด้านการสอนงานมากกว่าทักษะด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.86$  (SD = 0.35) แสดงว่า เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการมีทักษะด้านการสอนงานน้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทักษะด้านการสอนงานมากกว่าทักษะด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการและมองว่าตนยังต้องการให้มีการสอนงานมากกว่าเดิม จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการพัฒนาทักษะด้านการสอนงานเพื่อที่จะได้มาสอนงานให้ผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปาได้มากขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่และเกาะสมุยที่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทักษะด้านการสอนงานมากที่สุด นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาใน จ.ภูเก็ตต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1.3.1 ต้องการผู้ดำเนินการสปาที่มีทักษะภาษาอังกฤษที่ดี ชดเชยกับการที่ผู้ให้บริการหลายคนที่ไม่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ จะได้ช่วยให้การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

1.3.2 ต้องการผู้ดำเนินการสปาที่มีทักษะภาษาที่สาม ลูกค้าที่มาใช้บริการสปาที่ภูเก็ตมากคือ จีน รัสเซีย เกาหลี ซึ่งไม่ถนัดภาษาอังกฤษ และต้องทำเมนูสปาเป็นภาษาต่างๆด้วย เนื่องจากมีลูกค้าที่พานักท่องเที่ยวมามักจะสื่อสารได้คนเดียว และก็จะกำหนดราคาสปาเองคนเดียว ราคาขายจะถูกกำหนดโดยมีลูกค้า โดยเลือกราคาสปาที่ถูกที่สุดแต่ตั้งราคาขายให้นักท่องเที่ยวแพงที่สุด เช่น เลือกราคา 800 บาท ขาย 2,000 บาท

1.3.3 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะการนวดด้วย เพราะมักจะมีแต่ความรู้ด้านการจัดการ

#### 1.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทักษะของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของ จ.กรุงเทพฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.21$  (SD = 0.60) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทักษะของผู้ดำเนินการที่มีทักษะในการสอนงาน แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.06$  (SD 0.89) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทักษะของผู้ดำเนินการ

แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีทักษะด้านอื่นๆ ได้แก่ มีใจรักการบริการ การวางแผน การจัดการ การสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษ ดีกว่าด้านการสอนงาน

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทักษะของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.กรุงเทพฯ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.75$  (SD = 0.44) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทักษะด้านการสอนงานมากกว่าทักษะด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.83$  (SD = 0.45) แสดงว่า เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการมีทักษะด้านการสอนงานน้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทักษะด้านการสอนงานมากกว่าทักษะด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการและมองว่าตนยังต้องการให้มีการสอนงานมากกว่าเดิม จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการพัฒนาทักษะด้านการสอนงานเพื่อที่จะได้มาสอนงานให้ผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปาได้มากขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย และ จ.ภูเก็ต ที่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทักษะด้านการสอนงานมากที่สุด นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1.4.1 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

1.4.2 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะในการฝึกอบรม เพราะสปาจำเป็นต้องมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอยู่ตลอด

1.4.3 ต้องการให้ผู้ดำเนินการเพิ่มทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับงานอื่น รวมทั้งเพิ่มทักษะภาษาที่สามนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาจีนกลาง

## 1.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทักษะของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของสิงคโปร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.02$  (SD = 0.62) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทักษะของผู้ดำเนินการที่มีทักษะในการสอนงาน แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.58$  (SD 0.98) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทักษะของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีทักษะด้านอื่นๆ ได้แก่ มีใจรักการบริการ การวางแผน การจัดการ การสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษ ดีกว่าด้านการสอนงาน

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทักษะของผู้ดำเนินการในอนาคตของสิงคโปร์นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.51$  (SD = 0.56) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทักษะการสอนงานมากกว่าทักษะด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.63$  (SD = 0.51) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีทักษะด้านการสอนงานน้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทักษะด้านการสอนงานมากกว่าทักษะด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการซึ่งเป็น

แรงงานต่างชาติและมองว่าตนยังต้องการให้มีการสอนงานมากกว่าเดิม จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการพัฒนาทักษะด้านการสอนงานเพื่อที่จะได้มาสอนงานให้ผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปาได้มากขึ้น

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาในสิงคโปร์ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1.5.1 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะที่หลากหลาย ได้แก่

1.5.2 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี ทั้งภาษาอังกฤษ จีนกลาง และจีนฮกเกี้ยน

1.5.3 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆที่ดี

1.5.4 ผู้ดำเนินการควรมีทักษะด้านการวัด ควรรู้เรื่องนวดเส้นด้วย และต้องมีใบ Certificate ของผู้ดำเนินการด้วย

## 1.6 บทผล

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทักษะของผู้ดำเนินการ ในปัจจุบันของบาทลี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.55$  (SD = 0.47) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทักษะของผู้ดำเนินการที่มีทักษะในด้านการวางแผน แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.50$  (SD 0.63) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทักษะของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีทักษะด้านอื่นๆ ได้แก่ มีใจรักการบริการ การสอนงาน การจัดการ การสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษ ดีกว่าด้านการวางแผน

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทักษะของผู้ดำเนินการในอนาคตของบาทลีนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.88$  (SD = 0.29) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทักษะด้านการจัดการมากกว่าทักษะด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.95$  (SD = 0.23) แสดงว่า แม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีทักษะด้านการวางแผนน้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทักษะด้านการจัดการมากกว่าทักษะด้านอื่น ซึ่งสอดคล้องกับ อนิดา มีผลกิจ (2551) ที่ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้จัดการที่ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่พึงประสงค์ พบว่าหนึ่งในทักษะด้านที่ผู้ดำเนินการต้องมีคือด้านการบริหารจัดการ นอกจากนี้ ยังอาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังเห็นว่าการจัดการมีความสำคัญสำหรับตำแหน่งผู้ดำเนินการมากกว่า และหากบริหารจัดการได้ ก็สามารถพัฒนาทักษะด้านกสนวางแผนได้

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาในบาทลีต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1.6.1 ต้องการผู้ดำเนินการที่รู้เรื่องการทำทริทเมนต์ ผู้ดำเนินการก็ควรต้องรู้ในเรื่องนี้ด้วย เพื่อที่จะได้ทำการขายต่อยอด (Up Selling) ให้ลูกค้าซื้อต่อยอดทริทเมนต์ได้ และต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะเรื่องการนัดและมีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อที่จะได้สามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆเกี่ยวกับการนัดสปาได้ ซึ่งการขายต่อยอดให้ลูกค้าของผู้ดำเนินการ ยังสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ใช้พนักงานขายซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยตรงในลักษณะของการเผชิญหน้าระหว่างผู้ขายและลูกค้า โดยพนักงานสามารถนำเสนอสินค้าและตอบข้อซักถามให้กับลูกค้าจนเกิดความต้องการและเกิดการตัดสินใจซื้อได้มากที่สุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546)

1.6.2 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะภาษาญี่ปุ่น ภาษารัสเซีย เพราะยังมีปัญหา เพราะสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง ทำให้การขายทริทเมนต์ให้กลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ยากมาก และหากให้มัคคุเทศก์ช่วยพูดให้ มัคคุเทศก์ก็จะแนะนำ Day Spa อื่นที่ให้ค่าคอมมิชชั่นมากแก่ลูกค้า

1.6.3 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะด้านการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งได้อภิปรายไปข้างต้นแล้ว

## 2. ด้านความรู้

### 2.1 จ. เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความรู้ของผู้ดำเนินการ ในปัจจุบันของ จ. เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.15$  (SD = 0.77) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ดำเนินการที่มีความรู้ด้านการบำบัดและอุปกรณ์ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.07$  (SD 0.90) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความรู้ของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านอื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจสปา การจัดการบุคคล การตลาด และบริหารธุรกิจ ดีกว่าด้านการบำบัดและอุปกรณ์ ซึ่งส่วนหนึ่งยังสอดคล้องกับ ธัญดา วรารัตน์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ดำเนินการต้องมีวิสัยทัศน์ด้านการตลาดและการบัญชีด้วย

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ. เชียงใหม่นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.30$  (SD = 0.76) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านบริหารธุรกิจมากกว่าความรู้ด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.36$  (SD = 0.80) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านการบำบัดและอุปกรณ์น้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาความรู้ด้านบริหารธุรกิจมากกว่าความรู้ด้านอื่น อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นความรู้ที่มีความจำเป็นมากกว่าสำหรับตำแหน่งผู้ดำเนินการที่ต้องบริหารสถานประกอบการสปาให้อยู่รอด และความรู้ด้านการบำบัดและอุปกรณ์มีความสำคัญรองลงไป เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการมากกว่า

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาใน จ.เชียงใหม่ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

2.1.1 ต้องการให้การสอบผู้ดำเนินการเคร่งครัดมากขึ้น และการสอนต้องครอบคลุมความรู้พื้นฐาน การนวดไทย นวดน้ำมัน นวดน้ำมัน และควรถักใจจุดอ่อนของผู้ดำเนินการที่ขาดความรู้ด้านบริหารธุรกิจ บัญชี คอมพิวเตอร์ การจัดการสปา ความรู้ด้านบุคลิกภาพ การใช้เครื่องมือที่เป็นเครื่องอินฟาเรดฆ่าเชื้อ และกรณีที่เป็น Destination Spa ก็ต้องมีความรู้ทางด้านสุขภาพด้วย ซึ่งบางคนก็อาจมีความรู้ดังกล่าว แต่ยังขาดความรู้ด้านการตลาดระหว่างประเทศของสปา จึงควรต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ แนวโน้มในอนาคตของสปาเพื่อเตรียมตัวในปีต่อไป ผู้ดำเนินการควรต้องเก่งและรอบรู้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการสร้างคนต้องใช้เวลา ซึ่งส่วนหนึ่งยังสอดคล้องกับ ธัญดา วรารัตน์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ดำเนินการต้องมีวิสัยทัศน์ด้านการตลาดและการบัญชีด้วย

2.1.2 ต้องการให้ผู้ดำเนินการบางคนที่ยังขาดความรู้ด้านการนวด ด้านกายวิภาคศาสตร์ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการวิเคราะห์ห่อการลูกค้า ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย เข้าอบรมเรียนรู้เพิ่มเติม โดยมีงบประมาณจากรัฐบาลให้ผู้ดำเนินการไปอบรมโดยเฉพาะ

## 2.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงด้านความรู้ของผู้ดำเนินการสปาในปัจจุบันของเกาะสมุย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.89$  (SD = 0.75) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ดำเนินการที่มีความรู้ด้านบริหารธุรกิจ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.80$  (SD 0.91) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความรู้ของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านอื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจสปา การบำบัดและอุปกรณ์ การจัดการบุคคล การตลาด ดีกว่าด้านการบริหารธุรกิจ

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ดำเนินการในอนาคตของเกาะสมุยนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.75$  (SD = 0.44) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านธุรกิจสปาและด้านการจัดการด้านบุคคลมากกว่าความรู้ด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.76$  เท่ากัน และมีค่า SD = 0.47 และ 0.51 ตามลำดับ แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านบริหารธุรกิจน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาความรู้ด้านธุรกิจสปาและด้านการจัดการด้านบุคคลมากกว่าความรู้ด้านอื่น อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นความรู้เฉพาะด้านที่มีความจำเป็นสำหรับตำแหน่งผู้ดำเนินการที่เกาะสมุยมากกว่าความรู้ด้านบริหารธุรกิจซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถนำมาใช้สำหรับองค์กรทั่วไปมากกว่า

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาในเกาะสมุยต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

2.2.1 ต้องการให้มีการจัดสัมมนาเกี่ยวกับสปาในที่ต่างๆในประเทศไทยให้มากขึ้น โดยให้ผู้ดำเนินการเข้าร่วม เพราะยังมีการจัดกันค่อนข้างน้อย บางงานสัมมนาจัดแล้วผู้ไปเข้าร่วมมักจะไม่ค่อยได้รับอะไรกลับมา แต่กลับเน้นประโยชน์เพื่อหน่วยงานราชการเหมือนเพื่อให้ข้าราชการมาพักผ่อนมากกว่า ซึ่งสถานประกอบการสปาก็จะไม่ค่อยได้ประโยชน์จากการจัดสัมมนามากนัก

2.2.2 ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้รอบด้าน โดยเรียนเพิ่มในด้านต่อไปนี้

- 1) ความรู้ภาษาที่ 3 เพราะการรู้เพียง 2 ภาษายังน้อยเกินไป
- 2) ความรู้ด้านการจัดการรายได้ การเงิน บัญชี การวางแผนงบประมาณ การดำเนินงานประจำวัน การฝึกอบรมพนักงาน ความรู้การตลาดในด้าน Social Network เพราะลูกค้ามาจากอินเทอร์เน็ตมาก ในขณะที่ผู้ดำเนินการบางคนก็ยังมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ไม่พอ
- 3) ความรู้เรื่องผิว เพราะผู้ดำเนินการยังแยกไม่ออกว่าผิวในลักษณะต่างๆเป็นอย่างไร และต้องใช้ทริทเมนต์ตัวใด คือยังแยกลักษณะผิวของลูกค้ายังไม่ได้
- 4) ความรู้เรื่องการนวด ถึงแม้ว่าจะไม่จำเป็น แต่หากผู้ดำเนินการไม่ทราบก็จะไม่สามารถแนะนำสิ่งใดแก่ผู้ให้บริการได้เลย
- 5) ความรู้ด้านศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับพลังและทักษะพิเศษต่างๆ แล้วผู้ดำเนินการนำกลับมาสร้างและประยุกต์ใช้กับเมนูสปาของตัวเอง เพราะหากไปเรียนและนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เลยโดยตรงโดยไม่นำมาประยุกต์ คู่แข่งที่อื่นก็จะตามทันในไม่ช้า

### 2.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงด้านความรู้ของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของ จ.ภูเก็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.13$  (SD = 0.68) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ดำเนินการที่มีความรู้ด้านการตลาด แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.03$  (SD 0.82) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความรู้ของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านอื่นๆได้แก่ ธุรกิจสปา การบำบัดและอุปกรณ์ การจัดการบุคคล บริหารธุรกิจ ดีกว่าด้านการตลาด

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.ภูเก็ตนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.68$  (SD = 0.50) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านธุรกิจสปามากกว่าความรู้ด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.72$  (SD = 0.52) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านการตลาดน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาความรู้ด้านธุรกิจสปามากกว่าความรู้ด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าความรู้

ด้านธุรกิจสปาเป็นความรู้เฉพาะด้านที่มีความจำเป็นสำหรับตำแหน่งผู้ดำเนินการมาก และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ใน Hotel/ Resort Spa ซึ่งทางโรงแรมจะมีการช่วยเหลือและทำการตลาดให้กับสปาของโรงแรมตนเองอยู่แล้ว จึงทำให้ต้องการให้ผู้ดำเนินการพัฒนาความรู้ด้านธุรกิจสปามากกว่าด้านอื่น

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาใน จ.ภูเก็ตต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

2.3.1 สถานประกอบการสปาส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้ดำเนินการสปาที่มีความรู้ในด้านต่อไปนี้เพิ่มเติม ได้แก่

1) ความรู้ด้านการบริหารจัดการ เพราะหากผู้ดำเนินการที่ก้าวขึ้นมาจากผู้ให้บริการ ก็จะมีความรู้ด้านการบริหารจัดการน้อยมาก ซึ่งยังกับ อนิดา มีผลกิจ (2551) ในบางส่วน ที่ได้ศึกษาคูณลักษณะของผู้จัดการที่ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่พึงประสงค์ พบว่าผู้ดำเนินการจำเป็นต้องมีความรู้ทางด้านบริหารจัดการ

2) ความรู้ด้านการเงินและบัญชี เพราะสปาบางแห่งมีผู้ดำเนินการสปาที่มีความรู้ด้านการตลาดดีพอใช้ได้ แต่ยังขาดความรู้ด้านบัญชี ซึ่งส่วนหนึ่งยังสอดคล้องกับ ธัญดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ดำเนินการต้องมีวิสัยทัศน์ด้านการตลาดและการบัญชีด้วย

3) ความรู้ด้านต่างๆของสปาและการท่องเที่ยวด้วย

4) ความรู้ในด้านต่างๆต่อไปนี้บ้าง ด้านการนวดขั้นพื้นฐาน นวดไทย นวดน้ำมัน นวดเส้นประชนาลัย ความรู้ด้านทรีทเมนท์บ้าง และความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์บ้าง เพราะหากมีปัญหาลแล้วตอบลูกค้าไม่ได้ อาจถูกลูกค้าตำหนิได้

5) ความรู้ด้านการตลาด เพราะมีการแข่งขันกันสูง โดยต้องหาและพัฒนาตลาดใหม่ๆเพิ่มขึ้น เช่น กลุ่มคนที่ไม่เคยมาลองใช้บริการสปาเลย ลูกค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ลูกค้า FIT เข้ามาให้มากขึ้น ซึ่งส่วนหนึ่งยังสอดคล้องกับ ธัญดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ดำเนินการต้องมีวิสัยทัศน์ด้านการตลาดและการบัญชีด้วย

2.3.2 ต้องการให้มีการตรวจสอบความรู้ของผู้ดำเนินการที่สอบได้ไปประกาศนียบัตรมาแล้วเป็นระยะๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ดำเนินการว่ายังมีคุณสมบัติเพียงพอที่จะทำงานได้หรือไม่ เนื่องจากปัจจุบันผู้ดำเนินการที่ได้ไปประกาศนียบัตรมาแล้ว ก็จะใช้ได้ตลอดไป

#### 2.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงด้านความรู้ของผู้ดำเนินการสปาในปัจจุบันของ จ. กรุงเทพฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.09$  (SD = 0.65) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ดำเนินการที่มีความรู้ด้านการตลาด แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก

คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.94$  (SD 0.86) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความรู้ของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านอื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจสปา การบำบัดและอุปกรณ์ การจัดการบุคคล บริหารธุรกิจ ดีกว่าด้านการตลาด

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ. กรุงเทพฯ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.76$  (SD = 0.45) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านการตลาดมากกว่าความรู้ด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.82$  (SD = 0.46) แสดงว่าเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านการตลาดน้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาความรู้ด้านการตลาดมากกว่าความรู้ด้านอื่น ซึ่งส่วนหนึ่งยังสอดคล้องกับ ธิญาดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ดำเนินการต้องมีวิสัยทัศน์ด้านการตลาดและการบัญชีด้วย นอกจากนี้ ยังอาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในกรุงเทพฯ ทำงานอยู่ที่ Day Spa มากกว่า Hotel/ Resort Spa ซึ่งไม่มีโรงแรมมาช่วยทำการตลาดให้ จึงต้องช่วยเหลือตัวเองในด้านการทำการตลาด อีกทั้งกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นธุรกิจและเป็นเมืองหลวง ทำให้การตลาดจึงมีความจำเป็นมากเพื่อให้ธุรกิจสามารถแข่งขันและอยู่รอดได้

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาใน จ. กรุงเทพฯ ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

2.4.1 ต้องการผู้ดำเนินการที่จบในระดับปริญญาตรี และต้องมีความรู้มากกว่าผู้ให้บริการเพื่อที่จะได้สามารถแนะนำและควบคุมผู้ให้บริการได้ อีกทั้งต้องมีวิจรรย์ญาณในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

2.4.2 ต้องการผู้ดำเนินการที่หมั่นหาข้อมูลหรือความรู้ใหม่เกี่ยวกับสปาเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา โดยได้รับการสนับสนุนข้อมูลและความรู้บางส่วนจากหน่วยงานราชการ เนื่องจากรายละเอียดของการทำธุรกิจสปาค่อนข้างมากและละเอียด

2.4.3 ผู้ดำเนินการอย่างน้อยควรต้องมีความรู้สปาขั้นพื้นฐาน หากมีความรู้ด้านการนวดด้วยจะดีมาก

## 2.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความรู้ของผู้ดำเนินการ ในปัจจุบันของสิงคโปร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.88$  (SD = 0.59) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ดำเนินการที่มีความรู้ด้านการบำบัดและอุปกรณ์ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.63$  (SD 0.96) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความรู้ของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านอื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจสปา การจัดการบุคคล การตลาด และบริหารธุรกิจ ดีกว่าด้านการบำบัดและอุปกรณ์

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ดำเนินการในอนาคตของสิงคโปร์นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.42$  (SD = 0.62) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านธุรกิจสเปนและความรู้ด้านการตลาดมากกว่าความรู้ด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.44$  เท่ากัน มีค่า SD = 0.65 และ 0.41 ตามลำดับ แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านการบำบัดและอุปกรณ์น้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาความรู้ด้านธุรกิจสเปนและความรู้ด้านการตลาดมากกว่าความรู้ด้านอื่น ซึ่งบางส่วนยังสอดคล้องกับในประเทศไทยโดย ธัญดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสเปนที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ดำเนินการต้องมีวิสัยทัศน์ด้านการตลาดและการบัญชีด้วย และอาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นความรู้ที่มีความจำเป็นมากกว่าสำหรับตำแหน่งผู้ดำเนินการที่ต้องบริหารสถานประกอบการสเปนให้อยู่รอด และความรู้ด้านการบำบัดและอุปกรณ์มีความสำคัญรองลงไป เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการมากกว่า แม้ว่าจะมีความรู้ 2 ด้านนี้คืออยู่แล้ว แต่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ก็ยังมีความเห็นว่ายังจำเป็นต้องพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ ผู้ดำเนินการที่ต้องบริหารธุรกิจสเปนในสิงคโปร์ จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านธุรกิจสเปนและการตลาดที่ดีมาก เนื่องจากเป็นประเทศที่มีความเจริญ คนมีความรู้สูง ทำให้ธุรกิจทุกประเภทจึงมีการแข่งขันสูง และการทำธุรกิจมีความยากกว่าประเทศอื่นในอาเซียน

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสเปนในสิงคโปร์ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

รัฐบาลสิงคโปร์ไม่ได้กำหนดว่าสเปนจะต้องมีผู้ดำเนินการ แต่หากต้องการจ้างผู้ดำเนินการก็มักต้องการผู้ดำเนินการที่มีความรู้ ต่อไปนี้

2.5.1 ความรู้เกี่ยวกับทุกอย่างในสเปน ความรู้และความเข้าใจธุรกิจสเปนอย่างลึกซึ้ง เข้าใจในผลิตภัณฑ์ของสเปน โดยควรเข้าอบรมหลักสูตรสเปนเพิ่มเติม

2.5.2 ความรู้เรื่องการนัด ถึงแม้ว่าจะไม่จำเป็นที่จะต้องนัดเป็น แต่ควรรู้เพราะหากลูกค้าต่อว่ามาก็จะได้ทราบและแก้ไขได้ถูก

2.5.3 ความรู้ด้านการจัดการและการตลาด ซึ่งส่วนหนึ่งยังสอดคล้องกับในประเทศไทยตามที่ได้อภิปรายไปข้างต้น

2.5.4 ความรู้ด้านธุรกิจบริการ โดยอาจต้องไปฝึกงานในสถานประกอบการด้านการบริการก่อนเข้าทำงานจริง เพื่อให้เข้าใจถึงธุรกิจบริการอย่างแท้จริง

## 2.6 บทผลิ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความรู้ของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของบาหลี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.38$  (SD = 0.49) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ดำเนินการที่มีความรู้ด้านการจัดการด้านบุคคล แม้ว่าจะอยู่

ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.25$  (SD 0.64) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความรู้ของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านอื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจสปา การบำบัดและอุปกรณ์ การตลาด และบริหารธุรกิจ ดีกว่าการจัดการด้านบุคคล

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ดำเนินการในอนาคตของบาหลีนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.82$  (SD = 0.32) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านธุรกิจสปามากกว่าความรู้ด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.96$  (SD = 0.19) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านการจัดการด้านบุคคลน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาความรู้ด้านธุรกิจสปามากกว่าความรู้ด้านอื่น อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นความรู้ที่มีความจำเป็นมากกว่าสำหรับตำแหน่งผู้ดำเนินการที่ต้องบริหารสถานประกอบการสปาให้อยู่รอด นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ใน Hotel/ Resort Spa ซึ่งจะมีฝ่ายบุคคลของทางโรงแรมคอยช่วยเหลืออยู่แล้ว

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาในบาหลีต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความรู้ ดังนี้

2.6.1 ความรู้ด้านธุรกิจสปา

2.6.2 ความรู้ในด้านการทำงบประมาณ

2.6.3 ความรู้เกี่ยวกับ Spa Treatment ต่างๆ หากไม่ได้ผ่านการเป็นผู้ให้บริการมาก่อน

2.6.4 ความรู้ด้านการตลาด ซึ่งยังสอดคล้องกับในประเทศไทยที่ ธิญาดา วรวัตร (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ดำเนินการต้องมีวิสัยทัศน์ด้านการตลาดและการบัญชีด้วย

2.6.5 ความรู้ด้านสถิติตัวเลขต่างๆ

### 3 ด้านความสามารถ

#### 3.1 จ. เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของ จ. เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.37$  (SD = 0.71) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความสามารถของผู้ดำเนินการด้านการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการสปา แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.25$  (SD 0.85) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในความสามารถของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีความสามารถด้านอื่นๆ ได้แก่ ผู้ดำเนินการที่สอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข มีความสามารถที่จะแสดงได้หลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน เช่น เป็นพนักงานต้อนรับ คิดค่อนัดหมายจองเวลา คิดคำนวณการจ้างงาน เป็นต้น มีความสามารถในการสอนงาน

และมีความสามารถในการประสานงาน ดีกว่าความสามารถในการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการสปา

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.36$  (SD = 0.73) โดยมีความต้องการผู้ดำเนินการที่สอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุขมากกว่าความสามารถด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.89$  (SD = 0.52) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีความสามารถด้านการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการสปาน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความสามารถที่สอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข มากกว่าความสามารถด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการของตนเองยังไม่ผ่านตามมาตรฐานของผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข หรืออาจสอบผ่านแล้วแต่ยังมีความสามารถไม่เพียงพอ ซึ่งยังสอดคล้องกับ ธัญดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ ผู้ดำเนินการต้องสอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข และยังสอดคล้องกับ นवलพงษ์ เสือแก้ว (2552) ที่ได้ศึกษาการจัดการตามมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามาตรฐานผู้ให้บริการของเคย์สปาและสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท จะให้ความสำคัญกับผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการที่ได้ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาใน จ.เชียงใหม่ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

3.1.1 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีประสบการณ์ด้านสปาอย่างน้อย 3 ปี เพื่อให้มีความสามารถด้านการบริหารสปา การปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานและลูกค้า และมีภาวะผู้นำ

3.1.2 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการตลาดได้ ซึ่งยังสอดคล้องกับ ธัญดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ดำเนินการต้องมีวิสัยทัศน์ด้านการตลาดและการบัญชีด้วย

3.1.3 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความสามารถในด้านการบริหารคน การบริหารผู้ให้บริการเป็นเรื่องยาก เพราะเงินเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ส่งผลให้การบริหารจัดการลำบาก

### 3.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของเกาะสมุย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.11$  (SD = 0.62) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความสามารถของผู้ดำเนินการที่มีความสามารถในการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการสปา แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.25$  (SD 0.85) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในความสามารถของผู้ดำเนินการ

แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีความสามารถด้านอื่นๆ ได้แก่ ผู้ดำเนินการที่สอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข มีความสามารถที่จะแสดงได้หลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน เช่น เป็นพนักงานต้อนรับ ติดต่อนัดหมายจองเวลา คิดคำนวณการจ้างงาน เป็นต้น มีความสามารถในการสอนงาน และมีความสามารถในการประสานงาน ดีกว่าความสามารถในการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการสปา

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในอนาคตของเกาะสมุยนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.88$  ( $SD = 0.30$ ) โดยมีความต้องการผู้ดำเนินการที่สอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุขมากกว่าความสามารถด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.90$  ( $SD = 0.30$ ) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีความสามารถด้านการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการสปาน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความสามารถที่สอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุขมากกว่าความสามารถด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการของตนเองยังสอบไม่ผ่านตามมาตรฐานของผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข หรืออาจสอบผ่านแล้วแต่ยังมีความสามารถไม่เพียงพอ ซึ่งยังสอดคล้องกับ ธัญดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ ผู้ดำเนินการต้องสอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข และยังสอดคล้องกับ นवलพงศ์ เลือแก้ว (2552) ที่ได้ศึกษาการจัดการตามมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามาตรฐานผู้ให้บริการของเคย์สปาและสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท จะให้ความสำคัญกับผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการที่ได้ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ. เชียงใหม่ที่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาความสามารถการสอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาในเกาะสมุยต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

สถานประกอบการสปาส่วนใหญ่ยังเห็นว่าต้องการพัฒนาผู้ดำเนินการที่ก้าวขึ้นมาจากผู้ให้บริการของสปาขนาดเล็กและขึ้นมาเป็นผู้ดำเนินการในสปาขนาดใหญ่ หรือก้าวมาจากตำแหน่งอื่น เช่น Reception ที่แม้ว่าจะสอบได้ประกาศนียบัตรผู้ดำเนินการแล้วและมีความสามารถในเรื่องการบริการลูกค้าดี แต่ก็ยังมีความสามารถในการบริหารสปาไม่เพียงพอ จึงต้องการให้มีการพัฒนาความสามารถของผู้ดำเนินการ ได้แก่ ความสามารถทุกด้านตั้งแต่การจัดการโดยรวม การจัดการบุคลากร การฝึกอบรม การจัดการความพึงพอใจของลูกค้า การจัดทำฐานข้อมูล และการพัฒนาแผนการตลาดที่หลากหลาย เพื่อจูงใจลูกค้าให้ได้

### 3.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของ จ.ภูเก็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.25$  (SD = 0.65) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความสามารถของผู้ดำเนินการที่มีความสามารถในการสอนงาน แม้ว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.11$  (SD 0.84) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในความสามารถของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีความสามารถด้านอื่นๆ ได้แก่ ผู้ดำเนินการที่สอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข มีความสามารถที่จะแสดงได้หลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน เช่น เป็นพนักงานต้อนรับ คิดค่อนัดหมายของเวลา คิดคำนวณค่าแรง การจ้างงาน เป็นต้น มีความสามารถในการสอนงาน มีความสามารถในการประสานงาน และความสามารถในการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการ ดีกว่าความสามารถในการสอนงาน

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.ภูเก็ตนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.71$  (SD = 0.46) โดยมีความต้องการผู้ดำเนินการที่สอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุขมากกว่าความสามารถด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.78$  (SD = 0.49) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีความสามารถในการสอนงานน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความสามารถที่สอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข มากกว่าความสามารถด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการของตนเองยังสอบไม่ผ่านตามมาตรฐานของผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข หรืออาจสอบผ่านแล้วแต่ยังมีความสามารถไม่เพียงพอ ซึ่งยังสอดคล้องกับ ธัญดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ดำเนินการต้องสอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข และยังสอดคล้องกับ นवलพงศ์ เสือแก้ว (2552) ที่ได้ศึกษาการจัดการตามมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามาตรฐานผู้ให้บริการของเดย์สปาและสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท จะให้ความสำคัญกับผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการที่ได้ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด

และยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ และเกาะสมุย ที่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาความสามารถการสอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาใน จ.ภูเก็ต ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

3.3.1 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความสามารถด้านการจัดการ การประสานงาน การจัดการบุคคล การจัดการสถานที่ และการจัดการลูกค้า มีความสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้

3.3.2 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความสามารถการใช้คอมพิวเตอร์ เพราะปัจจุบันสปาหลายแห่งเริ่มใช้ระบบ IT เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการภายใน

#### 3.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของ จ. กรุงเทพฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.33$  (SD = 0.59) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความสามารถของผู้ดำเนินการที่มีความสามารถในการสอนงาน แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.15$  (SD 0.86) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในความสามารถของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีความสามารถด้านอื่นๆ ได้แก่ ผู้ดำเนินการที่สอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข มีความสามารถที่จะแสดงได้หลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน เช่น เป็นพนักงานต้อนรับ ติดต่อนัดหมายของเวลา คิดคำนวณการจ้างงาน เป็นต้น มีความสามารถในการสอนงาน มีความสามารถในการประสานงาน และความสามารถในการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการ ดีกว่าความสามารถในการสอนงาน

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.กรุงเทพฯ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.81$  (SD = 0.44) โดยมีความต้องการผู้ดำเนินการที่สอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุขมากกว่าความสามารถด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.85$  (SD = 0.44) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีความสามารถในการสอนงานน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความสามารถที่สอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุขมากกว่าความสามารถด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการของตนเองยังไม่ผ่านตามมาตรฐานของผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข หรืออาจสอบผ่านแล้วแต่ยังมีความสามารถไม่เพียงพอ ซึ่งยังสอดคล้องกับ ธัญดา วรารัตน์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ดำเนินการต้องสอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข และยังสอดคล้องกับ นวลพงศ์ เสือแก้ว (2552) ที่ได้ศึกษาการจัดการตามมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามาตรฐานผู้ให้บริการของเดย์สปาและสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท จะให้ความสำคัญกับผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการที่ได้ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ. เชียงใหม่ เกาะสมุย และจ.ภูเก็ต ที่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาความสามารถการสอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ คือต้องการผู้ดำเนินการ

ที่มีความสามารถทั้งในการบริการบุคคล สถานที่ และผลิตภัณฑ์ในสปา สามารถดูแลและควบคุมการทำงานของผู้ให้บริการให้ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง

### 3.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของสิงคโปร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.85$  (SD = 0.58) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความสามารถในการสอนงาน แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.70$  (SD = 0.79) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความสามารถของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีความสามารถด้านอื่นๆ ได้แก่ การสอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการสปาของกระทรวงที่ควบคุมดูแล สามารถที่จะแสดงได้หลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน เช่น เป็นพนักงานต้อนรับ ติดต่อนัดหมายจองเวลา คิดคำนวณการจ้างงาน เป็นต้น มีความสามารถในการประสานงาน และมีความสามารถในการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการสปา ดีกว่าความสามารถในการสอนงาน

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในอนาคตของสิงคโปร์นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.42$  (SD = 0.58) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความสามารถด้านการสอนงานมากกว่าความสามารถด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.56$  (SD = 0.58) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการมีความสามารถด้านการสอนงานน้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาความสามารถในด้านนี้มากกว่าความสามารถด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการซึ่งเป็นแรงงานต่างชาติและมองว่าตนยังต้องการให้หัวหน้างานมีการสอนงานให้มากกว่าเดิม จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการพัฒนาความสามารถด้านการสอนงานเพื่อที่จะได้สอนงานให้กับตน

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาในสิงคโปร์ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ คือต้องการผู้ดำเนินการที่มีความสามารถสูง มีความสามารถรอบด้าน ทั้งการทำทรีทเม้นต์ การฝึกอบรมพนักงาน การเงิน การตลาด การประชาสัมพันธ์ ผู้ดำเนินการที่สิงคโปร์ต้องทำทุกอย่างและรู้ทุกเรื่องเพราะค่าจ้างแพง และการแข่งขันที่สิงคโปร์สูงมาก อีกทั้งยังต้องการผู้ดำเนินการที่มีความสามารถด้านการจัดการบุคคลที่ดีด้วย เพราะสปาบางแห่งยังเห็นว่าผู้ดำเนินการยังมีความสามารถจัดการด้านคนไม่เก่งพอ จึงจะเพียงพอในการที่จะอยู่รอดของธุรกิจสปาในสิงคโปร์

### 3.6 บาห์ลี

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของบาห์ลี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.49$

(SD = 0.42) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความสามารถในการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการสปา แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.41$  (SD 0.63) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความสามารถของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีความสามารถด้านอื่นๆ ได้แก่ การสอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการสปาของกระทรวงที่ควบคุมดูแลสามารถที่จะแสดงได้หลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน เช่น เป็นพนักงานต้อนรับ ดิคต่อนัดหมายจองเวลา คิดคำนวณการจ้างงาน เป็นต้น มีความสามารถในการสอนงาน และมีความสามารถในการประสานงาน ดีกว่าความสามารถด้านการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการสปา

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในอนาคตของบาหลีนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.84$  (SD = 0.30) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความสามารถด้านการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการสปามากกว่าความสามารถด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.95$  (SD = 0.23) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการยังมีความสามารถด้านการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการสปาน้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาความสามารถในด้านนี้มากกว่าความสามารถด้านอื่น อาจเนื่องมาจากคนบาหลีจะมีความประณีประนอม ใจอ่อน หลายคนไม่ต้องการก้าวขึ้นมาเป็นหัวหน้างาน จึงทำให้ความสามารถในการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานยังไม่เด็ดขาดพอ

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาในบาหลีต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ว่า ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความสามารถในด้านต่างๆต่อไปนี้

3.6.1 ความสามารถในการประสานงานกับลูกน้อง และการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เนื่องจากจะทำให้ขายต่อยอดทรัพย์สินต่างๆได้ง่ายขึ้น

3.6.2 ความสามารถด้านการขายและดึงลูกค้าจาก Internet ให้ได้มากกว่าเดิม ต้องการลูกค้าจากต่างประเทศ คือรัสเซีย สหรัฐฯ และญี่ปุ่น เพราะเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความพร้อมที่จะจ่ายมาก โดยเฉพาะรัสเซีย

3.6.3 ความสามารถควบคุมพนักงานในสปาให้อยู่ในวินัยให้ได้ แม้ว่าผู้ดำเนินการจะไม่ยอมทำ และเป็นสิ่งที่ทำทายเป็นผู้ดำเนินการที่เรียนจบจากสาขาอื่น โดยไม่มีพื้นฐานด้านการจัดการมาก่อน

#### 4. ด้านทัศนคติ

##### 4.1 เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของ จ.เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.41$  (SD = 0.72) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ดำเนินการที่มีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.31$  (SD 0.87) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านอื่นๆ ได้แก่ ทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีจิตวิทยาประนีประนอม มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพนี้ ดีกว่าด้านการสอนงาน

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.52$  (SD = 0.67) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอมมากกว่าทัศนคติด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.58$  (SD = 0.68) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่นน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอมมากกว่าทัศนคติด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการและมองว่าตนยังต้องการให้มีหัวหน้างานที่มีจิตวิทยาประนีประนอมมากกว่าเดิม จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการพัฒนาทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอมเพื่อที่จะได้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขมากขึ้น ซึ่งยังสอดคล้องกับ ธิญาดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสปลาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ดำเนินการต้องมีทัศนคติและมีจิตวิทยาประนีประนอม

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปลาใน จ.เชียงใหม่ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ต้องการฝึกผู้ดำเนินการให้มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน รักองค์การ เนื่องจากมีการหมุนเวียนการเข้าออกจากงานบ่อย ไม่ค่อยทำที่ไหนดาน และควรหมั่นหาความรู้เพิ่มเติมด้วย

#### 4.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของเกาะสมุย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.19$  (SD = 0.77) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ดำเนินการที่มีทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอม แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.09$  (SD 0.83) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านอื่นๆ ได้แก่ ทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพนี้ และทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ดีกว่าทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอม

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในอนาคตของเกาะสมุยนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} =$

4.86 (SD = 0.36) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอมมากกว่าทัศนคติด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.88$  (SD = 0.37) แสดงว่า เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอมน้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอมมากกว่าทัศนคติด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการและมองว่าตนยังต้องการให้มีหัวหน้างานที่มีจิตวิทยาประนีประนอมมากกว่าเดิม จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการพัฒนาทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอมเพื่อที่จะได้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขมากขึ้น ซึ่งยังสอดคล้องกับ ธิญาดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ดำเนินการต้องมีทัศนคติและมีจิตวิทยา ประนีประนอม

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ ที่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอมมากที่สุด นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาในเกาะสมุยต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

4.2.1 เนื่องจากมีการเปลี่ยนงานกันบ่อย และมีสมองไหลไปทำงานต่างประเทศกันมาก จึงต้องการปลูกฝังทัศนคติให้ผู้ดำเนินการมีวิสัยทัศน์และจงรักภักดีต่อองค์กร มิใช่ที่สปาใดให้เงินเดือนมากกว่าก็ลาออกไป ต้องมุ่งมั่นว่าตนเองต้องก้าวขึ้นไปเป็นที่ปรึกษาของสปา (Spa Consultant) ให้ได้ มิใช่คิดว่าตำแหน่งจะสิ้นสุดเพียงผู้ดำเนินการ

4.2.2 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทัศนคติที่เสียสละเพื่อส่วนรวม โดยการเข้าร่วมกิจกรรมที่ช่วยเหลือและมีส่วนร่วมกับชุมชน

4.2.3 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทัศนคติที่ดีในการทำงานบริการ มีความภูมิใจในอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับ ปวารณา อัจฉริยบุตร จิราพร ประสารการ และขนิษฐา ธนาวิรัตน์นิจ (2553) ที่ได้ศึกษาถึงการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ พบว่าคุณสมบัติของบุคลากรทั้งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการจะไม่เน้นว่ามีความรู้เรื่องนวดมาก่อนหรือไม่ แต่จะเน้นที่การมีจิตในการให้บริการที่ดี และมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ เนื่องจากทัศนคติของพนักงานมีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพงานบริการในธุรกิจสปา

4.2.3 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทัศนคติมองโลกในแง่ดี เพราะจะทำให้ลูกค้ามีความสุข สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากในงานบริการ

4.2.4 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทัศนคติที่ตรงไปตรงมา สุจริต โปร่งใสต่อลูกค้า

### 4.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการ ในปัจจุบันของ จ.ภูเก็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.30$  (SD = 0.71) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ดำเนินการด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอม แม้ว่าจะอยู่

ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.25$  (SD 0.74) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านอื่นๆ ได้แก่ ทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพนี้ และทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ดีกว่าทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอม

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.ภูเก็ตนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.79$  (SD = 0.50) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านการมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพมากกว่าทัศนคติด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.81$  (SD = 0.49) แสดงว่า เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังเห็นว่าผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านการมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพน้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพมากกว่าทัศนคติด้านอื่น เนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการยังมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพน้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการพัฒนาทัศนคติด้านการมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพมากกว่าเดิม

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาใน จ.ภูเก็ตต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ คือต้องการแก้ไขทัศนคติของผู้ดำเนินการจำนวนมากที่สอบได้ใบประกาศนียบัตรผู้ดำเนินการแล้วไม่มาทำงานในอุตสาหกรรมสปา ทำให้บุคลากรขาดแคลน มักเป็นข้าราชการในกระทรวงสาธารณสุขหรือผู้ที่มิงานทำอยู่แล้ว แต่สอบไว้เฉยๆ

#### 4.4 กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของ จ.กรุงเทพฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.50$  (SD = 0.57) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ดำเนินการด้านความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.43$  (SD 0.68) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในทัศนคติของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านอื่นๆ ได้แก่ ทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีจิตวิทยาประนีประนอม มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และมีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ดีกว่าทัศนคติด้านความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพ

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.กรุงเทพฯ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.79$  (SD = 0.50) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีจิตวิทยาประนีประนอมมากกว่าทัศนคติด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.89$  (SD = 0.52) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอมมากกว่าทัศนคติด้านอื่น อาจ

เนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการและมองว่าตนยังต้องการให้มีหัวหน้างานที่มีจิตวิทยาประนีประนอมมากกว่าเดิม จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการพัฒนาทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอมเพื่อที่จะได้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขมากขึ้น ซึ่งยังสอดคล้องกับ ธัญดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสปลาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ดำเนินการต้องมีทัศนคติและมีจิตวิทยาประนีประนอม

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ และเกาะสมุย ที่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอมมากที่สุด นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปลาใน จ.กรุงเทพฯ ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ต้องการผู้ดำเนินการสปลาที่เป็นคนดี มีทัศนคติการให้บริการที่ดี มีทัศนคติที่เป็นบวกอยู่เสมอ มีความเป็นกลาง ยุติธรรม และมีมุมมองที่ดีต่อการทำงาน

#### 4.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของสิงคโปร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.93$  (SD = 0.53) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ดำเนินการที่มีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพนี้ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.64$  (SD 0.64) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านอื่นๆ ได้แก่ ทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีจิตวิทยาประนีประนอม มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และมีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ดีกว่าด้านการมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพนี้

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในอนาคตของสิงคโปร์นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.47$  (SD = 0.55) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอมมากกว่าทัศนคติด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.53$  (SD = 0.55) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพนี้น้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอมมากกว่าทัศนคติด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการซึ่งเป็นแรงงานต่างชาติและมองว่าตนยังต้องการให้มีหัวหน้างานที่มีจิตวิทยาประนีประนอมมากกว่าเดิม จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการพัฒนาทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอมเพื่อที่จะได้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขมากขึ้น ซึ่งยังสอดคล้องกับในประเทศไทยที่ ธัญดา วรารัตร์ (2552) ได้ระบุว่าสปลาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ดำเนินการต้องมีทัศนคติและมีจิตวิทยา ประนีประนอม และยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ และเกาะสมุย

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาในสิงคโปร์ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

4.5.1 ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความซื่อสัตย์และมีจริยธรรมในการทำงาน ไม่คดโกง

4.5.2 ต้องการเปลี่ยนทัศนคติของคนสิงคโปร์ที่จะมาทำงานในสปา เนื่องจากมีเงื่อนไขการทำงานมาก เช่น ต้องหยุดงานวันเสาร์อาทิตย์ ซึ่งเป็นไม่ได้ในธุรกิจสปา แม้ทางสปาจะเสนอให้เงินมากขึ้นก็ไม่ต้องการทำ

#### 4.6 บทผล

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของบาทลี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.55$  (SD = 0.44) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ดำเนินการที่มีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพนี้ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.48$  (SD 0.54) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านอื่นๆ ได้แก่ ทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีจิตวิทยาประนีประนอม มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และมีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ดีกว่าด้านความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพนี้

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในอนาคตของบาทลีนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.90$  (SD = 0.23) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านการมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพนี้ มากกว่าทัศนคติด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.98$  (SD = 0.13) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพนี้น้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทัศนคติด้านนี้มากกว่าทัศนคติด้านอื่น ซึ่งอาจเป็นธรรมชาติและลักษณะของคนบาทลี

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาในบาทลีต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ คือต้องการผู้ดำเนินการที่มีความเป็นผู้นำสูง แต่มีทัศนคติในการทำงานเป็นเหมือนพี่เลี้ยงมากกว่าผู้จัดการ คนบาทลีเป็นคนที่มีความสุภาพอ่อนน้อม ดังนั้น ลักษณะการบริหารงานด้านบุคคลต้องมีทักษะของการสื่อสารและมีมนุษยสัมพันธ์อย่างมาก

### 5. ด้านบุคลิกภาพ

#### 5.1 จ.เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของ จ.เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.41$  (SD = 0.70) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการด้านการเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ของ

ตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.29$  (SD 0.80) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพด้านอื่นๆ ได้แก่ มีสุขภาพพลานามัยที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกกลน และใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและถูกกาลเทศะ น้ำเสียงชัดเจน ไม่พูดเพื่อเจ้อหรือคลุมเครือ ดีกว่าบุคลิกภาพด้านการเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์

ในขณะที่อุปสงค์ในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.56$  (SD = 0.57) โดยมีความต้องการผู้ดำเนินการที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกกลน ในระดับมากที่สุด มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.68$  (SD = 0.55) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์น้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกกลน มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการของตนเองยังมีบุคลิกภาพที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกกลน ยังไม่ดีพอ และเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญของผู้ดำเนินการที่พึงต้องมี โดยเฉพาะการที่ต้องพบกับลูกค้าและทำให้ลูกค้าเชื่อถือ

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ กล่าวคือสถานประกอบการมีอุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการ โดยภาพรวม คือต้องการผู้ดำเนินการที่มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ ดูน่าเชื่อถือ และเป็นกันเองกับลูกค้า

## 5.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของเกาะสมุย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.18$  (SD = 0.75) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการด้านการเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.98$  (SD 0.92) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพด้านอื่นๆ ได้แก่ มีสุขภาพพลานามัยที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกกลน และใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและถูกกาลเทศะ น้ำเสียงชัดเจน ไม่พูดเพื่อเจ้อหรือคลุมเครือ ดีกว่าบุคลิกภาพด้านการเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์

ในขณะที่อุปสงค์ในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในอนาคตของเกาะสมุยนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.85$  (SD = 0.37) โดยมีความต้องการผู้ดำเนินการที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่

ไม่ลุกน ในระดับมากที่สุด มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.89$  (SD = 0.34) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์น้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกน มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการของตนเองยังมีบุคลิกภาพที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกน ยังไม่ดีพอ และเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญของผู้ดำเนินการที่พึงต้องมี โดยเฉพาะการที่ต้องพบกับลูกค้าและทำให้ลูกค้าเชื่อถือ

โดยสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ ที่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาบุคลิกภาพที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกน มากที่สุด อีกทั้งบุคลิกภาพที่สถานประกอบการสปาในเกาะสมุยต้องการมีบางส่วนยังสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ คือต้องการผู้ดำเนินการที่มีบุคลิกภาพที่มีหน้าตาขี้มยิ้มแจ่มใส หน้าไม่เครียด หน้าตาต้องรับแขก เพราะทำงานด้านบริการ และมีบุคลิกภาพที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้

### 5.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของ จ.ภูเก็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.34$  (SD = 0.62) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการด้านการเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.21$  (SD 0.82) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพด้านอื่นๆ ได้แก่ มีสุขภาพพลานามัยที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกน และใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและถูกกาลเทศะ น้ำเสียงชัดเจน ไม่พูดเพื่อเจ้อหรือคลุมเครือ ดีกว่าบุคลิกภาพด้านการเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์

ในขณะที่อุปสงค์ในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.ภูเก็ตนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.72$  (SD = 0.48) โดยมีความต้องการในบุคลิกภาพ 2 ด้านมากที่สุดเท่ากัน กล่าวคือ ต้องการผู้ดำเนินการที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกน และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ ในระดับมากที่สุด มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ  $\bar{x} = 4.75$  ส่วน SD = 0.49 และ 0.56 ตามลำดับ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังเห็นว่าผู้ดำเนินการของตนเองยังมีบุคลิกภาพที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกน ยังไม่ดีพอ อีกทั้งยังเห็นว่าผู้ดำเนินการของตนมีบุคลิกภาพในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ น้อยกว่าด้านอื่น จึง

ต้องการให้ผู้ดำเนินการพัฒนาบุคลิกภาพ 2 ด้านนี้มากกว่าบุคลิกภาพที่เหลืออีก 3 ด้าน เนื่องจากเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญของผู้ดำเนินการที่พึงต้องมี โดยเฉพาะการที่ต้องพบกับลูกค้าและทำให้ลูกค้าเชื่อถือ

โดยสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่และเกาะสมุย ที่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาบุคลิกภาพที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกถน มากที่สุด อีกทั้งบุคลิกภาพที่สถานประกอบการสปาใน จ.ภูเก็ตต้องการมีส่วนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ คือต้องการผู้ดำเนินการที่ไม่วู่วาม ไม่ใจร้อน อดทน ควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี และสามารถปรับตัวเข้ากับลูกน้องทุกคนได้ดี

#### 5.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของ จ.กรุงเทพฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.56$  (SD = 0.50) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการด้านการเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.33$  (SD 0.89) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพด้านอื่นๆ ได้แก่ มีสุขภาพพลานามัยที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกถน และใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและถูกกาลเทศะ น้ำเสียงชัดเจน ไม่พูดเพื่อเจ้อหรือคลุมเครือ ดีกว่าบุคลิกภาพด้านการเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์

ในขณะที่อุปสงค์ในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.กรุงเทพฯ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.77$  (SD = 0.61) โดยมีความต้องการผู้ดำเนินการที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกถน มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.82$  (SD = 0.63) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์น้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกถนมากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการของตนเองยังมีบุคลิกภาพที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกถน ยังไม่ดีพอ และเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญของผู้ดำเนินการที่พึงต้องมี โดยเฉพาะการที่ต้องพบกับลูกค้าและทำให้ลูกค้าเชื่อถือ

โดยสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย และ จ.ภูเก็ต ที่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาบุคลิกภาพที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกถน มากที่สุด อีกทั้งบุคลิกภาพที่สถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ

ต้องการมีส่วนร่วมสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ คือต้องการผู้ดำเนินการที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ รักรงานบริการ และสง่า

### 5.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของสิงคโปร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.84$  (SD = 0.56) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพในการเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.70$  (SD 0.81) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพด้านอื่นๆ ได้แก่ มีสุขภาพพลานามัยที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกกลน และใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและถูกกาลเทศะ น้ำเสียงชัดเจน ไม่พูดเพื่อเจ้อหรือคลุมเครือ ดีกว่าบุคลิกภาพในการสอนงาน

ในขณะที่อุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในอนาคตของสิงคโปร์นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.29$  (SD = 0.65) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพใน 2 ด้านมากที่สุด มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น ได้แก่ การเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ และมีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกกลน คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.32$  เท่ากัน และมีค่า SD = 0.72 และ 0.70 ตามลำดับ แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ น้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาบุคลิกภาพในการเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น ขณะเดียวกันก็ยังต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาบุคลิกภาพที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกกลน อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังรู้สึกว่าคุณดำเนินการของตนควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ไม่ดีพอและเป็นคนเจ้าอารมณ์ อีกทั้งมีกิริยาท่าทางที่ยังไม่ดีพอ หรืออาจจะดีพอแต่ก็ยังต้องการให้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

โดยสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย จ.ภูเก็ต และ จ.กรุงเทพฯ ที่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาบุคลิกภาพที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกกลน มากที่สุด อีกทั้งบุคลิกภาพที่สถานประกอบการสพในสิงคโปร์ต้องการยังมีส่วนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ คือต้องการผู้ดำเนินการที่มีบุคลิกภาพที่ดี สง่า และดูเชื่อถือได้

### 5.6 บาห์ลี

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในปัจจุบันของบาห์ลี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.51$

(SD = 0.45) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพในด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและฤดูกาลทะเล น้ำเสียงชัดเจน ไม่พูดเพื่อเจ้อหรือคลุมเครือ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.45$  (SD 0.54) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพด้านอื่นๆ ได้แก่ มีสุขภาพพลานามัยที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลู่กลน และเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ คิดว่าบุคลิกภาพด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและฤดูกาลทะเล น้ำเสียงชัดเจน ไม่พูดเพื่อเจ้อหรือคลุมเครือ

ในขณะที่อุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในอนาคตของบาทลีน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.81$  (SD = 0.34) โดยมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพในด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและฤดูกาลทะเล น้ำเสียงชัดเจน ไม่พูดเพื่อเจ้อหรือคลุมเครือมากที่สุด มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.93$  (SD = 0.26) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ดำเนินการเป็นผู้มีบุคลิกภาพในด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและฤดูกาลทะเล น้ำเสียงชัดเจน ไม่พูดเพื่อเจ้อหรือคลุมเครือ น้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาบุคลิกภาพในด้านนี้ มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังรู้สึกว่าคุณภาพของตนเอง ยังมีการใช้ภาษาให้เหมาะสมแก่บุคคลและฤดูกาลทะเล น้ำเสียงชัดเจน ไม่พูดเพื่อเจ้อหรือคลุมเครือ ยังไม่ดีพอ หรืออาจจะดีพอแต่ก็ยังต้องการให้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการที่สถานประกอบการสปาในบาทลีนต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ คือต้องการผู้ดำเนินการที่มีบุคลิกภาพที่ดูอ่อนนอกแข็งใน คนบาทลีนเป็นคนใจดี จี๋สงสาร ไม่ต้องการลงโทษลูกน้อง แต่ควรต้องมีความเด็ดขาดมากกว่านี้ เพื่อให้ลูกน้องอยู่ในระเบียบวินัยและการควบคุมดูแลเป็นไปตามระบบการบริหารจัดการองค์การ

## ตำแหน่งผู้ให้บริการ

### 1. ด้านทักษะ

#### 1.1 จ. เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทักษะของผู้ให้บริการในปัจจุบันของ จ. เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.44$  (SD = 0.56) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทักษะของผู้ให้บริการที่มีทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.37$  (SD 0.72) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทักษะของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีทักษะด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านหัตถบำบัดแบบต่างๆ การมี

ใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า การเรียนรู้ และการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ดีกว่าทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษ

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทักษะของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.67$  (SD = 0.50) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีทักษะด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าทักษะด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.72$  (SD = 0.49) แสดงว่าถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ให้บริการมีทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามากกว่าทักษะด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า แม้ว่าทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษจะเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามก็เห็นว่าควรต้องพัฒนา แต่เห็นว่าควรพัฒนาทักษะด้านบริการลูกค้ามากกว่า เพราะต้องสัมผัสกับการบริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ทำให้เห็นถึงความสำคัญของทักษะด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามากที่สุด อาจเป็นเพราะการพัฒนาภาษาอังกฤษยังมีอุปสรรคบางประการ เช่น ไม่มีเวลาไปอบรม อายุมากแล้วไม่ต้องการพัฒนา ความรู้น้อยเกินไปจึงพัฒนาได้ยาก จึงเกียจพัฒนา ไม่เห็นความจำเป็นมากนัก ถึงแม้ไม่พัฒนาก็สามารถทำงานได้อยู่ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ปวารณา อัจฉริยบุตร จิราพร ประสารกร และชนิษฐา ธนาวิรัตนานิจ (2553) ที่ได้ศึกษาถึงการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ พบว่าคุณสมบัติของบุคลากรทั้งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการจะไม่เน้นว่ามีความรู้เรื่องนวดมาก่อนหรือไม่ แต่จะเน้นที่การมีจิตในการให้บริการที่ดี เนื่องจากทัศนคติของพนักงานมีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพงานบริการในธุรกิจสปา

ข้อมูลบางส่วนยังสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะในด้านต่อไปนี้

1.1.1 ต้องการปรับปรุงทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวบ้าน จบการศึกษาไม่สูง หากเลือกได้ ควรบังคับวุฒิขั้นต่ำ ม.6 ทำให้ไม่สามารถให้บริการด้านการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้

1.1.2 ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงทักษะด้านการขายผลิตภัณฑ์ที่ยังไม่ค่อยเก่ง

## 1.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทักษะของผู้ให้บริการในปัจจุบันของเกาะสมุย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.69$  (SD = 0.70) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทักษะของผู้ให้บริการที่มีทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษ จะเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.40$  (SD = 0.95) ซึ่งก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทักษะของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีทักษะด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านหัตถบำบัดแบบต่างๆ การมีใจรัก

การบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า การเรียนรู้ และการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ดีกว่าทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษ

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทักษะของผู้ให้บริการในอนาคตของเกาะสมุยนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.76$  (SD = 0.47) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีทักษะด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าทักษะด้านอื่นๆ คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.87$  (SD = 0.37) แสดงว่าถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ให้บริการมีทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามากกว่าทักษะด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า แม้ว่าทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษจะเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามก็เห็นว่าควรต้องพัฒนา แต่เห็นว่าควรพัฒนาทักษะด้านบริการลูกค้ามากกว่า เพราะต้องสัมผัสกับการบริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ทำให้เห็นถึงความสำคัญของทักษะด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามากที่สุด อาจเป็นเพราะการพัฒนาภาษาอังกฤษยังมีอุปสรรคบางประการ เช่น ไม่มีเวลาไปอบรม อายุมากแล้วไม่ต้องการพัฒนา ความรู้น้อยเกินไปจึงพัฒนาได้ยาก ขี้เกียจที่จะพัฒนา ไม่เห็นความจำเป็นมากนัก ถึงแม้จะไม่พัฒนาก็ยังสามารถทำงานได้ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ปวารณา อัจฉริยบุตร จิราพร ประสารการ และขนิษฐา ธนาวิรัตนานิจ (2553) ที่ได้ศึกษาถึงการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ พบว่าคุณสมบัติของบุคลากรทั้งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการจะไม่เน้นว่ามีความรู้เรื่องนวดมาก่อนหรือไม่ แต่จะเน้นที่การมีจิตในการให้บริการที่ดี เนื่องจากทัศนคติของพนักงานมีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพงานบริการในธุรกิจสปา

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ให้บริการที่สถานประกอบการสปาในเกาะสมุยต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ กล่าวคือต้องการให้ปรับปรุงทักษะภาษาอังกฤษที่ยังสื่อสารกับลูกค้าไม่ค่อยได้ เนื่องจากพื้นที่เกาะสมุยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติถึงร้อยละ 95 โดยต้องการส่งเข้าอบรม แต่ผู้ให้บริการไม่ต้องการเดินทางไปเรียน ทำให้อาจต้องส่งคนมาสอนที่สปา ซึ่ง Day Spa ทักษะด้านภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการจะต่ำกว่าผู้ให้บริการใน Hotel/ Resort Spa เนื่องจากมักจะฝึกอบรมไม่ถึง 150 ชั่วโมง ทำให้ภาษาอังกฤษยังไม่ดีพอ และมักจะใช้ภาษาทักทายสื่อสารมากกว่า ซึ่งอาจทำให้สปาไทยเสียชื่อเสียงได้

### 1.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทักษะของผู้ให้บริการในปัจจุบันของ จ.ภูเก็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.79$  (SD = 0.66) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทักษะของผู้ให้บริการที่มีทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษ จะเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.40$  (SD 0.93) ซึ่งก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทักษะของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีทักษะด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านหัตถบำบัดแบบต่างๆ การมีใจรัก

การบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า การเรียนรู้ และการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ดีกว่าทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษ

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทักษะของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.ภูเก็ตนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.57$  (SD = 0.55) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีทักษะด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าทักษะด้านอื่นๆ คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.71$  (SD = 0.48) แสดงว่าถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ให้บริการมีทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามากกว่าทักษะด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า แม้ว่าทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษจะเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามก็เห็นว่าควรต้องพัฒนา แต่เห็นว่าควรพัฒนาทักษะด้านบริการลูกค้ามากกว่า เพราะต้องสัมผัสกับการบริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ทำให้เห็นถึงความสำคัญของทักษะด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามากที่สุด อาจเป็นเพราะการพัฒนาภาษาอังกฤษยังมีอุปสรรคบางประการ เช่น ไม่มีเวลาไปอบรม อายุมากแล้วไม่ต้องการพัฒนา ความรู้ค่อยๆ น้อยเกินไปจึงพัฒนาได้ยาก ขี้เกียจที่จะพัฒนา ไม่เห็นความจำเป็นมากนัก ถึงแม้จะไม่พัฒนาก็สามารถทำงานได้ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ปวารณา อัจฉริยบุตร จิราพร ประสารการ และชนิษฐา ธนาวิรัตนานิจ (2553) ที่ได้ศึกษาถึงการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ พบว่าคุณสมบัติของบุคลากรทั้งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการจะไม่เน้นว่ามีความรู้เรื่องนวดมาก่อนหรือไม่ แต่จะเน้นที่การมีจิตในการให้บริการที่ดี เนื่องจากทัศนคติของพนักงานมีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพงานบริการในธุรกิจสปา

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ และเกาะสมุย ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการยังมีทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษยังไม่ดี และแต่ยังให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามากกว่า

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ให้บริการที่สถานประกอบการสปาใน จ.ภูเก็ตต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1.3.1 ต้องการให้ผู้ให้บริการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษที่ยังไม่ดี หากเป็นไปได้ภาษาอื่นด้วยก็จะดีมาก เช่น เกาหลี รัสเซีย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เช่น ต้องการให้หัวหน้าพนักงานนี้ หรือบริเวณตรงนี้เจ็บ แต่การสื่อสารส่วนมากก็เพียงแค่บอกให้พลิกตัว เป็นต้น ซึ่งก็ต้องการให้ภาครัฐเข้ามาช่วยพัฒนาทักษะด้านภาษาให้ผู้ให้บริการ เพราะภาษาอังกฤษเป็นปัญหาของเมืองท่องเที่ยวขนาดใหญ่

1.3.2 ต้องการปรับปรุงทักษะการนวดให้ถึงระดับสูง (Advance) ให้มีความเป็นมืออาชีพมากกว่าเดิม

#### 1.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทักษะของผู้ให้บริการในปัจจุบันของ จ.กรุงเทพฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.89$  (SD = 0.72) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทักษะของผู้ให้บริการที่มีทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษ จะเห็นว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.20$  (SD 0.24) ซึ่งก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทักษะของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีทักษะด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านหัตถบำบัดแบบต่างๆ การมีใจรัก การบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า การเรียนรู้ และการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ดีกว่าทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษ

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทักษะของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.กรุงเทพฯ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.68$  (SD = 0.49) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีทักษะด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าทักษะด้านอื่นๆ คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.83$  (SD = 0.46) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ให้บริการมีทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษ น้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามากกว่าทักษะด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า แม้ว่าทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษจะเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามก็เห็นว่าควรต้องพัฒนา แต่เห็นว่าควรพัฒนาทักษะด้านบริการลูกค้ามากกว่า เพราะต้องสัมผัสกับการบริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ทำให้เห็นถึงความสำคัญของทักษะด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามากที่สุด อาจเป็นเพราะการพัฒนาภาษาอังกฤษยังมีอุปสรรคบางประการ เช่น ไม่มีเวลาไปอบรม อายุมากแล้วไม่ต้องการพัฒนา ความรู้น้อยเกินไปจึงพัฒนาได้ยาก ขี้เกียจที่จะพัฒนา ไม่เห็นความจำเป็นมากนัก ถึงแม้จะไม่พัฒนาก็สามารถทำงานได้ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ปวารณา อัจฉริยบุตร จิราพร ประสารการ และชนิษฐา ธนาวิรัตนานิจ (2553) ที่ได้ศึกษาถึงการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ พบว่าคุณสมบัติของบุคลากรทั้งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการจะไม่เน้นว่ามีความรู้เรื่องนวดมาก่อนหรือไม่ แต่จะเน้นที่การมีจิตในการให้บริการที่ดี เนื่องจากทัศนคติของพนักงานมีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพงานบริการในธุรกิจสปา

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย และ จ.ภูเก็ต ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการยังมีทักษะด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษยังไม่ดี และแต่ยังให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามากกว่า

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ให้บริการที่สถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1.4.1 ต้องการผู้ให้บริการมีทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษพื้นฐานที่ใช้ในงานบริการ นอกจากนี้ ยังต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทักษะภาษาที่สาม เช่น ภาษาญี่ปุ่นหรือภาษาอื่นๆ

1.4.2 ต้องการให้ผู้ให้บริการมีทักษะในการให้คำแนะนำการบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีไหวพริบ และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เนื่องจากเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด

1.4.3 ต้องการให้ผู้ให้บริการมีทักษะการนวดโดยเฉพาะ ในขั้นพื้นฐานให้แน่นยำกว่าเดิม เนื่องจากผู้ที่จบมาใหม่ทักษะการนวดยังไม่ดีเท่าคนรุ่นเก่าที่เพิ่งจบมาเหมือนกัน แสดงถึงคุณภาพที่ลดลง สอดคล้องกับ รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ที่ได้ศึกษาคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และพบว่าหนึ่งในคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์คือต้องมุ่งเน้นให้มีทักษะในการบริการนวดตัวแบบต่างๆ ที่ดี

1.4.4 ต้องการให้มีการจัดทำมาตรฐานของผู้ให้บริการในด้านทักษะและฝีมือ โดยมีการทดสอบและออกใบประกาศนียบัตรจากสถาบันสอนที่ได้รับการรับรองและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้ ในระดับที่แตกต่างกันตามทักษะและฝีมือ ทำให้สถานประกอบการสปาสามารถเลือกจ้างได้ตามระดับของฝีมือที่สถานประกอบการสปาต้องการ

## 1.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทักษะของผู้ให้บริการในปัจจุบันของสิงคโปร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.74$  ( $SD = 0.72$ ) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทักษะของผู้ให้บริการด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.44$  ( $SD = 0.93$ ) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทักษะของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีทักษะด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านหัตถบำบัดแบบต่างๆ การเรียนรู้ ด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษ และการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ดีกว่า ทักษะด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทักษะของผู้ให้บริการในอนาคตของสิงคโปร์นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.37$  ( $SD = 0.65$ ) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า มากกว่าทักษะด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.47$  ( $SD = 0.69$ ) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า น้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะด้านนี้มากกว่าทักษะด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการซึ่งเป็นทั้งคนสิงคโปร์และแรงงานต่างชาติยังทำงานแบบยังไม่ใส่ใจให้บริการลูกค้าเท่าที่ควร จึงต้องการให้ผู้ให้บริการพัฒนาทักษะที่มีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทยที่ ปวารณา อัจฉริยบุตร จิราพร ประสารการ และชนิษฐา ธนา

วิรัตน์นิจ (2553) ที่ได้ศึกษาถึงการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ พบว่าคุณสมบัติของบุคลากรทั้งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการจะไม่เน้นว่ามีความรู้เรื่องนวดมาก่อนหรือไม่ แต่จะเน้นที่การมีจิตในการให้บริการที่ดี และมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ เนื่องจากทัศนคติของพนักงานมีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพงานบริการในธุรกิจสปา และสอดคล้องกับสอดคล้องกับ รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ที่ได้ศึกษาคูณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าหนึ่งในคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์คือควรมีจิตวิทยาในการบริการ

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ให้บริการที่สถานประกอบการสปาในสิงคโปร์ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งบางส่วนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ต้องการให้ผู้ให้บริการพัฒนาทักษะที่มีใจรัก การบริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามากที่สุด ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1.5.1 ต้องการพัฒนาทักษะผู้ให้บริการที่มีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า สนใจในสิ่งที่ทำอยู่ สนใจลูกค้าที่มารับบริการให้มาก เพราะสิ่งที่แพงในสิงคโปร์คือเวลาและสถานที่ ผู้ให้บริการในสิงคโปร์ใช้มีอนวดแบบเร็วๆ ทำงานแบบหยาบๆ นวดแบบจิบๆคล้ำๆ แรงงานจีนก็จะนวดแบบขำรุนแรง นวดแบบไม่มีการแก้เส้น ต่างจากผู้ให้บริการคนไทยที่เก่งกว่ามาก

1.5.2 ต้องการผู้ให้บริการที่มีทักษะการนวดที่เก่งมาทำงาน เพราะผู้ให้บริการในสิงคโปร์จะนวดไม่ดีเหมือนคนไทย ที่มีมือที่เรียกว่า “Healing Hands” หรือมือที่ใช้ในการบำบัด และไม่มีเอกลักษณ์ในการนวดเหมือนของไทยและบาห์ลี แต่สถานประกอบการสปาในสิงคโปร์ก็มักไม่จ้างผู้ให้บริการคนไทย หากจ้างก็มีจำนวนไม่มาก ซึ่งก็ต้องการจ้างแต่เนื่องจากปัญหาเรื่องโควตาการจ้างแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทยที่ รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ที่ได้ศึกษาคูณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าหนึ่งในคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์คือต้องมุ่งเน้นให้มีทักษะในการบริการนวดตัวแบบต่างๆที่ดี

1.5.3 ต้องการผู้ให้บริการที่มีทักษะภาษาอังกฤษ ผู้ให้บริการคนไทยพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ ในขณะที่ผู้ให้บริการอินโดนีเซีย มาเลเซีย และพม่า พูดภาษาอังกฤษได้ดีกว่าคนไทย หากผู้ให้บริการพูดภาษาอังกฤษไม่ได้เลยก็จะไม่รับเข้าทำงาน เพราะจะไม่ทราบว่าลูกค้าเจ็บหรือไม่ เจ็บตรงไหน ชอบหรือไม่ หรือถูกลูกค้าตำหนิ

1.5.4 Hotel/ Resort Spa หลายแห่งต้องการจ้างผู้ให้บริการคนไทย เพราะบริการนวดไทยเป็นที่นิยมของลูกค้า แต่ไม่สามารถจ้างได้ จึงต้องการพัฒนาทักษะของแรงงานที่สถานประกอบการสามารถจ้างทำงานได้ เช่น ส่งผู้ให้บริการคนจีนไปเรียนนวดไทยที่กรุงเทพฯ แล้วกลับมาสอนและทำงานที่สปา

1.5.5 ต้องการผู้ให้บริการที่มีทักษะในการนวดที่สามารถนำพลังที่ตัวเองมีอยู่ถ่ายทอดไปยังลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

## 1.6 บาทลี

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทักษะของผู้ให้บริการในปัจจุบันของบาทลี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.38$  (SD = 0.53) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทักษะของผู้ให้บริการด้านการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.20$  (SD 0.86) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทักษะของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีทักษะด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านหัตถบำบัดแบบต่างๆ การบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า การเรียนรู้ และด้านการสื่อสาร/ ภาษาอังกฤษ ดีกว่า ทักษะด้านการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทักษะของผู้ให้บริการในอนาคตของบาทลีนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.78$  (SD = 0.34) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีทักษะการเรียนรู้ มากกว่าทักษะด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.88$  (SD = 0.33) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการมีทักษะการเรียนรู้ น้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะด้านนี้มากกว่าทักษะด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการที่เป็นคนบาทลียังไม่ต้องการการเรียนรู้มากเท่าที่ควร ซึ่งเป็นลักษณะของชาวบาทลี

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทักษะของผู้ให้บริการที่สถานประกอบการสปาในบาทลีต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1.6.1 ต้องการเพิ่มทักษะของผู้ให้บริการสปาด้านการนวดแบบ Japanese Massage เพื่อดึงทั้งลูกค้าชาวญี่ปุ่นและลูกค้าท้องถิ่นในบาทลีเอง และสปาบางแห่งยังต้องการผู้ให้บริการที่มีทักษะด้านการนวดที่เรียกว่า Lymphatic Massage เป็นการนวดแบบผสมผสานระหว่างการนวดไทย บาทลี และนวดสวีดิช ซึ่งเป็นการนวดหนัก

1.6.2 ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการ ถึงแม้ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะพูดภาษาอังกฤษได้ แต่ก็เพียงพอใช้ได้ การพูดจะเป็นการให้บริการแบบ Basic Treatment ได้เท่านั้น ยังมีปัญหาคำศัพท์ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับกายวิภาคศาสตร์ นอกจากนี้ หากพูดภาษาที่สามได้ คือ ภาษาญี่ปุ่น เกาหลี รัสเซีย ก็จะดีมาก

## 2. ด้านความรู้

### 2.1 จ. เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความรู้ของผู้ให้บริการในปัจจุบันของ จ. เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.40$  (SD = 0.62) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ให้บริการที่มีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.24$  (SD 0.87) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดใน

ด้านความรู้ของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้ด้านอื่นๆ ได้แก่ ความรู้ด้านธุรกิจ สป่า ความรู้ด้านศิลปะการนวดและการบำบัดแบบต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และ ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือ/ อุปกรณ์การบำบัดต่างๆ ดีกว่าด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ. เชียงใหม่นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.67$  (SD = 0.46) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา มากกว่าความรู้ด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.71$  (SD = 0.48) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้ด้านด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยาน้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาความรู้ในด้านนี้มากกว่าความรู้ด้านอื่น และเป็นความรู้ที่มีความจำเป็น สำหรับการดำเนินงานประจำวันที่จะต้องให้บริการลูกค้าในห้องทรีทเมนต์ที่อยู่ตลอดเวลา

บางส่วนยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ให้บริการในของสถานประกอบการ สป่าใน จ.เชียงใหม่ ที่ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ ต่อไปนี้

2.1.1 สป่าบางแห่งต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับการนวดชนเผ่าซึ่งเป็น ศาสตร์เฉพาะทางของม้งและกระเหรี่ยง

2.1.2 ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ในด้านกายวิภาคศาสตร์และศัพท์เทคนิคด้านกาย วิภาคศาสตร์ที่เป็นภาษาอังกฤษด้วย และควรต้องให้ผู้ให้บริการไปเห็นการทำงานของที่สป่าอื่นด้วย

## 2.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความรู้ของผู้ให้บริการในปัจจุบันของเกาะสมุย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.75$  (SD = 0.62) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ให้บริการที่มีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา แม้ว่าจะ อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.43$  (SD = 0.82) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความรู้ของผู้ ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้ด้านอื่นๆ ได้แก่ ความรู้ด้านธุรกิจสป่า ความรู้ด้าน ศิลปะการนวดและการบำบัดแบบต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และความรู้เกี่ยวกับ เครื่องมือ/ อุปกรณ์การบำบัดต่างๆ ดีกว่าด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ให้บริการในอนาคตของเกาะสมุยนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.77$  (SD = 0.39) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา มากกว่าความรู้ด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.84$  (SD = 0.37) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยาน้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ ให้บริการมีการพัฒนาความรู้ในด้านนี้มากกว่าความรู้ด้านอื่น และเป็นความรู้ที่มีความจำเป็น สำหรับการดำเนินงานประจำวันที่จะต้องให้บริการลูกค้าในห้องทรีทเมนต์ที่อยู่ตลอดเวลา

ซึ่งบางส่วนยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ให้บริการในของสถานประกอบการ สป่าในเกาะสมุยที่ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ ต่อไปนี้

2.2.1 ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์บ้าง เพราะแม้จะเรียนมาบ้าง แต่ศัพท์เทคนิค ด้านกายวิภาคศาสตร์ภาษาอังกฤษ ยังมีความรู้ไม่เพียงพอ และยังต้องมีการอบรมเพิ่มเติม

2.2.2 ผู้ให้บริการควรมีความรู้จบการศึกษาขั้นต่ำ ปวช. ปวส. หรือระดับ ม.6 และ ภาษาอังกฤษก็ต้องพัฒนาได้ดีกว่าเดิม

2.2.3 ต้องการให้ผู้ชำนาญด้านสปาจากต่างประเทศเข้ามาฝึกอบรมผู้ให้บริการที่เกาะสมุย เพื่อที่จะได้เรียนรู้ในสิ่งที่แปลกใหม่

### 2.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความรู้ของผู้ให้บริการในปัจจุบันของ จ.ภูเก็ต ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.91$  (SD = 0.62) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ให้บริการที่มีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา แม้ว่าจะ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.73$  (SD 0.62) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความรู้ของผู้ ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้ด้านอื่นๆ ได้แก่ ความรู้ด้านธุรกิจสปา ความรู้ด้าน ศิลปะการนวดและการบำบัดแบบต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และความรู้เกี่ยวกับ เครื่องมือ/ อุปกรณ์การบำบัดต่างๆ ดีกว่าด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.ภูเก็ตนั้น ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.58$  (SD = 0.51) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา มากกว่าความรู้ด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.66$  (SD = 0.49) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยาน้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ ให้บริการมีการพัฒนาความรู้ในด้านนี้มากกว่าความรู้ด้านอื่น และเป็นความรู้ที่มีความจำเป็น สำหรับการดำเนินงานประจำวันที่จะต้องให้บริการลูกค้าในห้องทรีทเมนต์ที่อยู่ตลอดเวลา

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ ให้บริการที่สถานประกอบการสปาใน จ.ภูเก็ตต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุป สารสำคัญได้ ดังนี้

2.3.1 ต้องการพัฒนาให้ผู้ให้บริการมีระดับความรู้ที่สูงขึ้น เพราะระดับความรู้ส่งผลต่อการ พัฒนาในด้านอื่นๆต่อไปได้ง่ายขึ้น ผู้ที่จบการศึกษาสูงจะมีศักยภาพในการพัฒนาเร็วกว่า เช่น การ ฝึกบุคลิกภาพ มารยาท การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

2.3.2 ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านการนวดเพื่อแก้อาการ นวดสวีดิช ให้มากขึ้น เนื่องจากส่วนใหญ่จะมีความรู้แต่นวดไทย นวดเท้า

2.3.3 สป่าที่จะเปิดครบวงจรที่มีด้านเสริมความงามด้วย ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านงานเสริมสวย เช่น พวก Wax ขนและพาราฟินบำรุงผิว

#### 2.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความรู้ของผู้ให้บริการในปัจจุบันของ จ.กรุงเทพฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.93$  (SD = 0.65) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ให้บริการที่มีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.64$  (SD 0.86) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความรู้ของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้ด้านอื่นๆ ได้แก่ ความรู้ด้านธุรกิจสปา ความรู้ด้านศิลปะการนวดและการบำบัดแบบต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือ/ อุปกรณ์การบำบัดต่างๆ ต่ำกว่าด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.กรุงเทพฯ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.64$  (SD = 0.59) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยามากกว่าความรู้ด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.78$  (SD = 0.57) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยาน้อยกว่าด้านอื่น จึงต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาความรู้ในด้านนี้มากกว่าความรู้ด้านอื่น และเป็นความรู้ที่มีความจำเป็นสำหรับการทำงานประจำวันที่จะต้องให้บริการลูกค้าในห้องทรีทเมนต์ที่อยู่ตลอดเวลา

ซึ่งสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย และ จ.ภูเก็ต ที่ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยามากที่สุด อีกทั้งยังมีความต้องการด้านความรู้บางส่วนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ กล่าวคือ

2.4.1 ต้องการให้ผู้ให้บริการจำนวนมากที่ยังไม่ได้จบทางด้านกายวิภาคศาสตร์มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา เพราะส่วนใหญ่จะเรียนเฉพาะการนวดเพื่อผ่อนคลายและแก้อาการ

2.4.2 ต้องการผู้ให้บริการต้องมีความรู้อย่างน้อยจบหลักสูตรนวดไทย/ นวดชั้นพื้นฐานจากกระทรวงสาธารณสุข และหมั่นหาความรู้ใหม่ที่ทันสมัยเพิ่มเติมเป็นระยะๆ โดยมีหน่วยงานราชการช่วยเหลือ เช่น สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ

2.4.3 ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านผิวหนังและการวิเคราะห์ผิว ที่ยังขาดอยู่มาก

2.4.4 ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับ จาคูซซี่ หินร้อน เพราะสปาหลายแห่งเริ่มมีให้บริการมากขึ้น

2.4.5 ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า

2.4.6 ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการที่แม่นยำ เพื่อที่จะได้แนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และลูกค้าก็จะได้มีความมั่นใจในการรับบริการ

## 2.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความรู้ของผู้ให้บริการในปัจจุบันของสิงคโปร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.78$  (SD = 0.77) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ให้บริการที่มีความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปา แม้ว่าอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.67$  (SD 0.75) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความรู้ของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้ด้านอื่นๆ ได้แก่ ความรู้ด้านศิลปะการนวดและการบำบัดแบบต่างๆ ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือ/อุปกรณ์การบำบัดต่างๆ ต่ำกว่าความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปา

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ให้บริการในอนาคตของสิงคโปร์นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.26$  (SD = 0.68) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านศิลปะการนวดและการบำบัดแบบต่างๆ มากกว่าความรู้ด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.36$  (SD = 0.75) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาความรู้ด้านศิลปะการนวดและการบำบัดแบบต่างๆ มากกว่าความรู้ด้านอื่น อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นความรู้ที่มีความจำเป็นมากกว่าสำหรับตำแหน่งผู้ให้บริการที่ต้องทำงานให้บริการนวดลูกค้าตลอดเวลา ทำให้ความรู้ด้านอื่นมีความสำคัญรองลงไป และความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาอาจมีความจำเป็นสำหรับผู้ดำเนินการมากกว่าผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทยที่ รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ได้ศึกษาคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าหนึ่งในคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์คือต้องมุ่งเน้นให้มีทักษะในการบริการนวดตัวแบบต่างๆ ที่ดี

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ให้บริการที่สถานประกอบการสปาในสิงคโปร์ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

2.5.1 ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านสปามากขึ้นกว่าเดิม เพื่อที่จะได้สามารถผลักดันให้ความรู้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับการใช้บริการสปาอย่างเหมาะสม จะได้ประโยชน์อะไรจากการใช้บริการสปา เพราะลักษณะของคนสิงคโปร์คือไม่มีเวลา แต่ต้องการผลักดันให้ลูกค้าแบ่งเวลาและมีความสุขกับการมาใช้บริการสปา

2.5.2 ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาอย่างมาก เพราะผลิตภัณฑ์บางอย่างทำมาจากธรรมชาติและนำเข้ามาจากยุโรป จึงต้องมีผู้ให้บริการที่มีความรู้และผ่านการฝึกอบรมเฉพาะด้านเป็นผู้ทำ

## 2.6 บทลึ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความรู้ของผู้ให้บริการในปัจจุบันของบาหลี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.51$  (SD = 0.42) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความรู้ของผู้ให้บริการที่มีความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปา แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.36$  (SD = 0.52) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความรู้ของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้ด้านอื่นๆ ได้แก่ ความรู้ด้านศิลปะการนวดและการบำบัดแบบต่างๆ ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือ/ อุปกรณ์การบำบัดต่างๆ ต่ำกว่าความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปา

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความรู้ของผู้ให้บริการในอนาคตของบาหลีนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.80$  (SD = 0.35) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านศิลปะการนวดและการบำบัดแบบต่างๆ มากกว่าความรู้ด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.36$  (SD = 0.75) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา มากกว่าความรู้ด้านอื่น อาจเนื่องมาจากเห็นว่าเป็นความรู้ที่มีความจำเป็นมากกว่าสำหรับตำแหน่งผู้ให้บริการที่ต้องทำงานให้บริการนวดลูกค้าตลอดเวลา และส่วนใหญ่อีกมีความรู้พื้นฐานด้านการนวดและการบำบัดแบบต่างๆ กันอยู่บ้างแล้ว ทำให้ความรู้ด้านอื่นมีความสำคัญรองลงไป และความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาอาจมีความจำเป็นสำหรับผู้ดำเนินการมากกว่าผู้ให้บริการ

บางส่วนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาความรู้ในด้านต่อไปนี้

2.6.1 ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องกายวิภาคศาสตร์ กล้ามเนื้อ และกระดูก เพราะส่วนใหญ่จะรู้เพียงวิธีการนวดต่างๆ และการนวดเท่าที่มักจะรู้กันคืออยู่แล้ว แต่จะไม่รู้ระบบของร่างกายทั้งตัว จึงต้องการความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐบาล เช่น โครงการ Spa Treatment Competency ซึ่งผู้ให้บริการได้เรียนด้านกายวิภาคศาสตร์เพิ่มเติม ซึ่งยังมีความต้องการการอบรมอยู่ตลอด เพราะการเข้าและออกจากงานของผู้ให้บริการมีอยู่ตลอดเวลา

2.6.2 ต้องการให้ผู้ให้บริการที่มีความรู้ด้านสปาดีมาก จึงยังควรได้รับการอบรมเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ใหม่เกี่ยวกับทริทเมนต์ต่างๆ ของสปา รวมทั้งความรู้ทางด้านเทคนิคการนวดให้เข้าใจอย่างแท้จริง เพื่อจะได้สามารถให้บริการลูกค้าในฐานะเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการและเป็นที่ปรึกษาเมื่อลูกค้าต้องการปรึกษาด้วย

2.6.3 Hotel/ Resort Spa บางแห่งต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้เทคนิคการนวดแบบไทย เพราะมีความรู้แต่การนวดเทคนิคแบบบาหลี เพราะมีลูกค้ามาขอให้นวดไทยอยู่เป็นประจำ ซึ่งทางสปาเองก็ยังไม่ค่อยมั่นใจที่จะให้บริการ

### 3. ด้านความสามารถ

#### 3.1 จ. เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความสามารถของผู้ให้บริการในปัจจุบันของ จ. เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.44$  (SD = 0.58) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความสามารถของผู้ให้บริการด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.27$  (SD 0.75) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความสามารถของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความสามารถด้านอื่นๆ ได้แก่ ความสามารถด้านการฝึกอบรมและมีคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงาน การนวดสปา รูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง การสื่อสารและการติดต่อสัมพันธ์ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง ดีกว่าความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ. เชียงใหม่นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.71$  (SD = 0.51) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีความสามารถด้านการฝึกอบรมและมีคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงานในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าความสามารถด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.75$  (SD = 0.50) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ น้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาความสามารถด้านการฝึกอบรมและมีคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงานมากกว่าความสามารถด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า แม้ความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ จะเป็นสิ่งสำคัญ แต่ก็เห็นว่าความสามารถด้านการฝึกอบรมและมีคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงานมีความจำเป็นมากกว่า อาจเป็นเพราะในการทำงานสามารถขอให้ผู้ดำเนินการหรือพนักงานต้อนรับช่วยขายและนำเสนอสินค้า/ บริการสปาอื่นๆ ได้

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ให้บริการที่สถานประกอบการสปาใน จ. เชียงใหม่ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถด้านการนวดที่ดี มีความนุ่มนวล น้ำหนักมือดี มีเสน่ห์ไม่ขลุ่ยหลักเร็วเหมือนทางภาคใต้ และยังคงผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการขายและนำเสนอผลิตภัณฑ์ของสปาให้แก่ลูกค้า

#### 3.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความสามารถของผู้ให้บริการในปัจจุบันของเกาะสมุย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.79$  (SD = 0.68) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความสามารถของผู้ให้บริการด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.54$  (SD 0.92) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความสามารถของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความสามารถด้านอื่นๆ ได้แก่

ความสามารถด้านการฝึกอบรมและมีคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงาน การนวดสปาในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง การสื่อสารและการติดต่อสัมพันธ์ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ดีกว่าความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในอนาคตของเกาะสมุยนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.80$  (SD = 0.36) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าความสามารถด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.85$  (SD = 0.36) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ น้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว มากกว่าความสามารถด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า แม้ว่าความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ จะเป็นสิ่งสำคัญ แต่ก็เห็นว่าความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องมีความจำเป็นต่อการทำงานมากกว่า อาจเป็นเพราะในการทำงานสามารถขอให้ผู้ดำเนินการหรือพนักงานต้อนรับช่วยขายและนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ ได้ สอดคล้องกับ รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ที่ได้ศึกษาคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าหนึ่งในคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์คือสามารถแก้ไขปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ดี

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ให้บริการที่สถานประกอบการสปาในเกาะสมุยต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ คือต้องการให้ผู้ให้บริการมีความสามารถด้านการเสนอขายผลิตภัณฑ์สปาให้แก่ลูกค้ามากกว่าเดิม ซึ่งอาจเป็นเพราะทักษะภาษาอังกฤษยังไม่ดี จึงยังไม่กล้าที่นำเสนอขายให้กับลูกค้า ยังต้องคอยเรียกให้ผู้ดำเนินการเข้ามาช่วย

### 3.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความสามารถของผู้ให้บริการในปัจจุบันของ จ.ภูเก็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.95$  (SD = 0.63) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความสามารถของผู้ให้บริการด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.72$  (SD 0.89) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความสามารถของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความสามารถด้านอื่นๆ ได้แก่ ความสามารถด้านการฝึกอบรมและมีคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงาน การนวดสปาในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง การสื่อสารและการติดต่อสัมพันธ์ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ดีกว่าความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.ภูเก็ตนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.61$  (SD = 0.51) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าความสามารถด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.72$  (SD = 0.57) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ น้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว มากกว่าความสามารถด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า แม้ว่าความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ จะเป็นสิ่งสำคัญ แต่ก็เห็นว่าความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องมีความจำเป็นต่อการทำงานมากกว่า อาจเป็นเพราะในการทำงานสามารถขอให้ผู้ดำเนินการหรือพนักงานต้อนรับช่วยขายและนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ ได้ สอดคล้องกับ รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ที่ได้ศึกษาคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าหนึ่งในคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์คือสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในอนาคตของเกาะสมุย ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความต้องการการพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง มากที่สุด นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ให้บริการที่สถานประกอบการสปาใน จ.ภูเก็ตต้องการเพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ คือต้องการให้ผู้ให้บริการพัฒนาความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าต่างชาติที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้า หลายครั้งที่ลูกค้ามีความต้องการคำปรึกษา แต่ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในฐานะผู้ให้บริการยังมีไม่เพียงพอ

#### 3.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความสามารถของผู้ให้บริการในปัจจุบันของ จ.กรุงเทพฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.96$  (SD = 0.75) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความสามารถของผู้ให้บริการด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.73$  (SD 0.96) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความสามารถของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความสามารถด้านอื่นๆ ได้แก่ ความสามารถด้านการฝึกอบรมและมีคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงาน การนวดสปารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง การสื่อสารและการติดต่อสัมพันธ์ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง ดีกว่าความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.กรุงเทพฯ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.65$  (SD = 0.56) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าความสามารถด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.76$  (SD = 0.54) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ น้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว มากกว่าความสามารถด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า แม้ว่าความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ จะเป็นสิ่งสำคัญ แต่ก็เห็นว่าความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องมีความจำเป็นต่อการทำงานมากกว่า อาจเป็นเพราะในการทำงานสามารถขอให้ผู้ดำเนินการหรือพนักงานต้อนรับช่วยขายและนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ ได้ สอดคล้องกับ รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ที่ได้ศึกษาคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าหนึ่งในคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์คือสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในอนาคตของ เกาะสมุย และ จ.ภูเก็ต ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความต้องการการพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง มากที่สุด นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ให้บริการที่สถานประกอบการสปาใน จ.กรุงเทพฯ ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ คือต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถในระดับมืออาชีพ และมีความสามารถในด้านการนำเสนอสินค้าและบริการที่ขายต่อยอดให้กับลูกค้าได้

### 3.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความสามารถของผู้ให้บริการในปัจจุบันของสิงคโปร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.73$  (SD = 0.66) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ แม้ว่า จะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.52$  (SD 0.88) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความสามารถของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความสามารถด้านอื่นๆ ได้แก่ ที่ผ่านการฝึกอบรมและมีคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงาน การนวดสปารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง การสื่อสารและการติดต่อสัมพันธ์ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง ดีกว่าด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปาอื่นๆ

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในอนาคตของสิงคโปร์นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} =$

4.32 (SD = 0.58) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีความสามารถด้านการนัดสปรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งมากกว่าความสามารถด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.40$  (SD = 0.64) แสดงว่า แม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการมีความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปรูปแบบอื่นๆ น้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาความสามารถในด้านการนัดสปรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งมากกว่าความสามารถด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าความสามารถด้านการนัดของผู้ให้บริการในสิงคโปร์ยังไม่ดีมากนัก โดยเฉพาะเมื่อลูกค้าเปรียบเทียบกับกรนัดไทย ในขณะที่การขายและนำเสนอสินค้า/บริการสปรูปแบบอื่นๆ แม้จะมีความสามารถไม่ด้อย แต่ก็ยังให้พนักงานต้อนรับหรือผู้ดำเนินการมาช่วยจัดการได้

บางส่วนยังสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ต้องการให้ผู้ดำเนินการที่มีการพัฒนาความสามารถในด้านการนัดสปรูปแบบ กล่าวคือ

3.5.1 ต้องการพนักงานที่มีคุณภาพและความสามารถระดับมืออาชีพ ความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการสปรูปแบบถูกใจจริง เพราะผู้ให้บริการจะนึกถึงเพียงการให้บริการนัดที่ได้ค่าตอบแทนดี แต่ไม่มีความสามารถพอในการช่วยบำบัดลูกค้าที่มาใช้บริการ แต่สิ่งที่ต้องการคือความสามารถในการนัด การนัดสัมผัสร่างกายลูกค้าเป็นศิลปะ แรงที่จะส่งไปช่วยบำบัดอาการต่างๆของลูกค้า ต้องสมดุลกันระหว่างแรงที่ผู้ให้บริการส่งออกไป

3.5.2 ต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการนัด โดยเฉพาะความสามารถของผู้ให้บริการคือมีอนวดที่เป็นพรสวรรค์ รวมถึงมีใจที่ให้บริการที่แต่ละคนมีอยู่ การเรียนได้ประกาศนียบัตรผ่านผู้ให้บริการมาได้ แต่ไม่ใช่ทุกคนจะเป็นผู้ให้บริการที่มีความสามารถได้ หัวใจของการจะอยู่รอดในธุรกิจสปรูปแบบในสิงคโปร์ได้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถและมีฝีมือที่ต้องได้มาตรฐาน

### 3.6 บทผลิ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านความสามารถของผู้ให้บริการในปัจจุบันของบาหลี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.47$  (SD = 0.47) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยความสามารถในการแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.32$  (SD 0.58) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านความสามารถของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความสามารถด้านอื่นๆ ได้แก่ ที่ผ่านการฝึกอบรมและมีคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงาน การนัดสปรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง การสื่อสารและการติดต่อสัมพันธ์ และด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปรูปแบบอื่นๆ ดีกว่าความสามารถด้านการแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง

ในขณะที่อุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในอนาคตของบาหลีนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.84$  (SD = 0.41) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการที่ผ่านการฝึกอบรมและมีคุณวุฒิที่เหมาะสมกับ

งานมากกว่าความสามารถด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.93$  (SD = 0.26) แสดงว่า แม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องน้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาความสามารถในด้านการผ่านการฝึกอบรมและมีคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงาน มากกว่าความสามารถด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ในบาหลียังไม่มีการบังคับใช้เกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับใบประกาศนียบัตรในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งขณะนี้ทางหน่วยงานของรัฐบาลร่วมกับสมาคมสปาบาหลีกำลังจัดทำอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทยที่ นวลพงศ์ เสือแก้ว (2552) ได้ศึกษาการจัดการตามมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามาตรฐานการบริการของเดย์สปาและสปาในโรงแรมหรือรีสอร์ท จะให้ความสำคัญกับผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการที่ได้ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านความสามารถของผู้ให้บริการที่สถานประกอบการสปาในบาหลียังต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

3.6.1 ต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการขายต่อยอดทรีทเมนท์ให้ลูกค้า ซึ่งบางคนยังทำได้ไม่ดี ยังต้องสอนเทคนิคการขายต่อยอดให้อีก ซึ่งการขายต่อยอดให้ลูกค้าของผู้ดำเนินการยังสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ใช้พนักงานขายซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยตรงในลักษณะของการเผชิญหน้าระหว่างผู้ขายและลูกค้า โดยพนักงานสามารถนำเสนอสินค้าและตอบข้อซักถามให้กับลูกค้าจนเกิดความต้องการและเกิดการตัดสินใจซื้อได้มากที่สุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546)

3.6.2 ต้องการให้ผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการเสนอแนวคิดที่สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้แก่สปาได้ โดยอาจจะต้องไปเห็นการทำงานที่สปาอื่นมาก่อนว่าเป็นอย่างไร

#### 4. ด้านทัศนคติ

##### 4.1 จ. เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในปัจจุบันของ จ.เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.58$  (SD = 0.52) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ให้บริการด้านการทำงานเป็นทีมที่ดี แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.50$  (SD 0.61) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทัศนคติของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีทัศนคติด้านอื่นๆ ได้แก่ ทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และมีความกระตือรือร้นและทุ่มเทให้กับงาน ดีกว่าด้านทัศนคติต่อการทำงานเป็นทีมที่ดี

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} =$

4.75 (SD = 0.49) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าทัศนคติด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.78$  (SD = 0.52) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่า ผู้ให้บริการมีทัศนคติด้านการทำงานเป็นทีมที่ดีน้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าทักษะด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า แม้ว่าทัศนคติในการทำงานเป็นทีมที่ดีจะเป็นสิ่งสำคัญ แต่ก็เห็นว่าควรพัฒนาทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่า เพราะในการทำงานต้องสัมผัสกับการบริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ทำให้เห็นถึงความสำคัญของทัศนคติด้านนี้มาก ซึ่งคนไทยก็อาจไม่ค่อยทำงานกันเป็นทีมที่ดีอยู่แล้ว จึงไม่ค่อยเห็นความจำเป็นมากนัก ถึงแม้จะไม่พัฒนา ก็ยังสามารถทำงานได้อยู่ ซึ่งสอดคล้องกับ Boom & Bitner (1981 อ้างใน Kotler, 2000) ที่ชี้ให้เห็นว่า สินค้าบริการที่มีลักษณะพิเศษจึงได้ขยายแนวคิดทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดจาก 4Ps ออกเป็น 7Ps โดยหนึ่งในนั้นคือเพิ่มบุคลากร (People) ที่ธุรกิจบริการต้องคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการให้มีการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า พนักงานต้องกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า และรับผิดชอบ

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ให้บริการที่สถานประกอบการสปาใน จ.เชียงใหม่ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

4.1.1 ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับทัศนคติในเรื่องการมีจริยธรรมในการทำงาน ทัศนคติให้มีใจรักในการทำงานด้านนี้อย่างแท้จริง ความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะมักจะทำงานไม่นานก็ลาออกไปทำงานต่างประเทศ บางคนก็ไม่ต้องการทำงานสปาในโรงแรมแต่ต้องการไปอยู่ Day Spa เพราะไม่ชอบกฎระเบียบ ไม่ต้องตอกบัตร ไม่ต้องถูกปรับมาสาย หรือไปเป็นผู้ให้บริการ Freelance ทั้งหมด

4.1.2 ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับทัศนคติในเรื่องความอดทนในการทำงานซึ่งยังมีน้อยเกินไป การนวดเป็นศิลปะ ต้องใช้เวลาและใช้ใจทำงาน สปาบางแห่งเปิดสาขาในต่างประเทศแต่ไม่กล้าจ้างคนไทย เพราะขาดความศรัทธาในอาชีพ ขาดความรักในงาน ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร อีกทั้งยังขาดทักษะภาษาอังกฤษ จึงต้องจ้างคนฟิลิปปินส์ คุณภาพผู้ให้บริการคนไทยยังต่ำ

4.1.3 ต้องปรับแก้ไขทัศนคติความเชื่อเก่าเกี่ยวกับงานของผู้ให้บริการว่าเป็นหมอนวด ต้องสร้างภาพลักษณ์เกี่ยวกับอาชีพใหม่

## 4.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในปัจจุบันของเกาะสมุย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.06$  (SD = 0.70) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ให้บริการด้านความกระตือรือร้นและทุ่มเทให้กับงาน แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.06$  (SD 0.70) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทัศนคติของผู้

ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีทัศนคติด้านอื่นๆ ได้แก่ มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม ดีกว่าด้านทัศนคติในด้านมีความกระตือรือร้นและทุ่มเทให้กับงาน

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในอนาคตของเกาะสมุยนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.82$  (SD = 0.35) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าทัศนคติด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.86$  (SD = 0.35) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่า ผู้ให้บริการมีทัศนคติด้านความกระตือรือร้นและทุ่มเทให้กับงานน้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าทักษะด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า แม้ว่าทัศนคติด้านความกระตือรือร้นและทุ่มเทให้กับงานจะเป็นสิ่งสำคัญ แต่ก็เห็นว่าการพัฒนาทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ Boom & Bitner (1981 อ้างใน Kotler, 2000) ที่ชี้ให้เห็นว่า สินค้าบริการที่มีลักษณะพิเศษจึงได้ขยายแนวคิดทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดจาก 4Ps ออกเป็น 7Ps โดยหนึ่งในนั้นคือเพิ่ม บุคลากร (People) ที่ธุรกิจบริการต้องคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการให้มีการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า พนักงานต้องกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า และรับผิดชอบ

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความต้องการการพัฒนาทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และยังมีบางส่วนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ กล่าวคือ

4.2.1 ต้องการปรับทัศนคติผู้ให้บริการที่มีจิตสำนึกด้านการบริการ ทำงานบริการให้ลูกค้า เหมือนเราเป็นผู้รับบริการเอง

4.2.2 ต้องการปลูกฝังทัศนคติด้านจริยธรรมและความจงรักภักดีต่อองค์กรให้มากกว่าเดิม เพราะมีแรงงานเข้าออกหมุนเวียนมาก เมื่อมีสไปตาม โรงแรมหรือรีสอร์ทใหม่มาเปิดที่เกาะสมุย กลายเป็นความนิยมที่ต้องไปสมัครและเปลี่ยนงานใหม่อยู่ตลอดเวลา และบางครั้งตัวเองจะลาออกก็มาชวนผู้ให้บริการคนอื่นออกไปทำงานที่อื่นด้วย

4.2.3 ต้องการผู้ให้บริการที่มีทัศนคติที่เหมาะสมต่องานนี้ เคยมีสไปบางแห่งนำแม่บ้านที่สไปที่อยากเป็นผู้ให้บริการ มาลองฝึกอบรมเป็นผู้ให้บริการและลองทำงานดู และนำเด็กใหม่มาฝึกอบรมใหม่เพราะคนเก่าจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมยาก ปรากฏว่าทำงานดีมาก แสดงว่าทัศนคติที่ดีต่องานส่งผลต่อการทำงานในด้านนี้

4.2.4 ต้องปรับทัศนคติในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพราะยังขาดมาก ยังไม่มีสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน

4.2.5 ยังต้องเปลี่ยนทัศนคติที่มุ่งเน้นแต่รายได้มากจนลืมคิดว่างานบริการที่ดีควรทำออกมาจากใจ ต้องพยายามตอกย้ำว่าไม่ใช่เพียงเรื่องของค่าตอบแทนเท่านั้น แต่ยังต้องคิดถึงเส้นทางในสายอาชีพที่จะต้องก้าวต่อไปด้วย

4.2.6 ต้องการให้ปรับทัศนคติในการทำงานของผู้ให้บริการที่ยังมีความอดทนในการทำงานน้อย พอมีลูกค้ามากก็จะอ่อนล้า

### 4.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในปัจจุบันของ จ.ภูเก็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.16$  (SD = 0.71) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ให้บริการด้านการทำงานเป็นทีมที่ดี แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.98$  (SD 0.86) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทัศนคติของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีทัศนคติด้านอื่นๆ ได้แก่ ทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และมีความกระตือรือร้นและทุ่มเทให้กับงาน ดีกว่าด้านทัศนคติต่อการทำงานเป็นทีมที่ดี

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.ภูเก็ตนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.72$  (SD = 0.44) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าทัศนคติด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.80$  (SD = 0.42) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่า ผู้ให้บริการมีทัศนคติด้านการทำงานเป็นทีมที่ดีน้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าทักษะด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า แม้ว่าทัศนคติในการทำงานเป็นทีมที่ดีจะเป็นสิ่งสำคัญ แต่ก็เห็นว่าควรพัฒนาทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่า เพราะในการทำงานต้องสัมผัสกับการบริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ทำให้เห็นถึงความสำคัญของทัศนคติด้านนี้มาก ซึ่งคนไทยก็อาจไม่ค่อยทำงานกันเป็นทีมที่ดีอยู่แล้ว จึงไม่ค่อยเห็นความจำเป็นมากนัก ถึงแม้จะไม่พัฒนาก็ยังสามารถทำงานได้อยู่ ซึ่งสอดคล้องกับ Boom & Bitner (1981 อ้างใน Kotler, 2000) ที่ชี้ให้เห็นว่า สินค้าบริการที่มีลักษณะพิเศษจึงได้ขยายแนวคิดทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดจาก 4Ps ออกเป็น 7Ps โดยหนึ่งในนั้นคือเพิ่มบุคลากร (People) ที่ธุรกิจบริการต้องคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการให้มีการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า พนักงานต้องกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า และรับผิดชอบ

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ และเกาะสมุย ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความต้องการการพัฒนาทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และบางส่วนยังสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ ได้แก่

4.3.1 ต้องการปรับทัศนคติของผู้ให้บริการในด้านการมีจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้าที่ดี และรักษองค์กรของตนให้มาก เนื่องจากมีผู้ให้บริการเข้าออกจากงานบ่อยเกินไป

4.3.2 ควรสร้างทัศนคติที่ค้ำประกันถึงส่วนรวม ผู้ให้บริการยังมีการนวดแผนผังขายบริการทางเพศอยู่ โดยใช้ร้านนวดและสปาบังหน้า ทำให้ภาพพจน์ร้านนวด สปา รวมทั้งการแพทย์แผนไทย เสื่อมเสีย และชาวต่างชาติก็แยกไม่ออกว่าที่ไหนดีหรือที่ไหนไม่ดี

4.3.3 ต้องการปรับทัศนคติของผู้ที่จะเข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้ ในด้านความเชื่อเรื่องลูก อาชีพเหมือนเป็นหมอนวด

4.3.4 ต้องการปรับทัศนคติของผู้ให้บริการที่จบระดับปริญญาตรีที่ยังมีอัตตา (Ego) ในการทำงานสูง มองตัวเองสูงกว่าผู้อื่น ทำให้ไม่พยายามเรียนรู้ และทำให้โอกาสในการพัฒนาจะมีน้อย

#### 4.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในปัจจุบันของ จ.กรุงเทพฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.36$  (SD = 0.68) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ให้บริการด้านการทำงานเป็นทีมที่ดี แม้ว่าจะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.21$  (SD 0.90) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทัศนคติของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีทัศนคติด้านอื่นๆ ได้แก่ ทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และมีความกระตือรือร้นและทุ่มเทให้กับงาน ดีกว่าด้านทัศนคติต่อการทำงานเป็นทีมที่ดี

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.กรุงเทพฯ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.77$  (SD = 0.50) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าทัศนคติด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.82$  (SD = 0.45) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่า ผู้ให้บริการมีทัศนคติด้านการทำงานเป็นทีมที่ดี น้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าทักษะด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า แม้ว่าทัศนคติในการทำงานเป็นทีมที่ดีจะเป็นสิ่งสำคัญ แต่ก็เห็นว่าควรพัฒนาทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่า เพราะในการทำงานต้องสัมผัสกับการบริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ทำให้เห็นถึงความสำคัญของทัศนคติด้านนี้มาก ซึ่งคนไทยก็อาจไม่ค่อยทำงานกันเป็นทีมที่ดีอยู่แล้ว จึงไม่ค่อยเห็นความจำเป็นมากนัก ถึงแม้จะไม่พัฒนาก็ยังสามารถทำงานได้อยู่ ซึ่งสอดคล้องกับ Boom & Bitner (1981 อ้างใน Kotler, 2000) ที่ชี้ให้เห็นว่า สินค้าบริการที่มีลักษณะพิเศษจึงได้ขยายแนวคิดทฤษฎีสี่ส่วนผสมทางการตลาดจาก 4Ps ออกเป็น 7Ps โดยหนึ่งในนั้นคือเพิ่มบุคลากร (People) ที่ธุรกิจบริการต้องคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการให้มีการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า พนักงานต้องกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า และรับผิดชอบ

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย และ จ.ภูเก็ต ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความต้องการการพัฒนาทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และบางส่วนยังสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ ได้แก่

4.4.1 ต้องการผู้ให้บริการที่มีใจรักงานบริการ และมีทัศนคติที่เป็นบวกอยู่เสมอ มีจรรยาบรรณ ให้บริการโดยไม่เลือกลูกค้า ดูแลลูกค้าทุกคนเป็นอย่างดีและสม่ำเสมอ

4.4.2 ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับทัศนคติต่ออาชีพของตน เคารพให้เกียรติต่อวิชาชีพของตนเอง เมื่อมีความรักในวิชาชีพที่ตนทำ ก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.4.3 ต้องให้สร้างทัศนคติให้กับคนรุ่นใหม่ว่า ผู้ให้บริการในธุรกิจสปาไม่ใช่หมอนวดแผนโบราณ และปลูกฝังว่าอาชีพนี้ไปได้ไกลและเป็นสากลมากขึ้น หากเปลี่ยนทัศนคติได้ ก็น่าจะสามารรถเติมเต็มบุคลากรทางด้านนี้ได้

#### 4.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในปัจจุบันของสิงคโปร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.95$  ( $SD = 0.58$ ) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ให้บริการที่มีความกระตือรือร้นและทุ่มเทให้กับงาน แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.79$  ( $SD = 0.78$ ) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทัศนคติของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีทัศนคติด้านอื่นๆ ได้แก่ ทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม ดีกว่าด้านความกระตือรือร้นและทุ่มเทให้กับงาน

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในอนาคตของสิงคโปร์นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.49$  ( $SD = 0.56$ ) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติด้านการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพมากกว่าทัศนคติด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.53$  ( $SD = 0.60$ ) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและทุ่มเทให้กับงานน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทัศนคติด้านการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพมากกว่าทัศนคติด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการยังไม่มีจริยธรรมมากพอในด้านการรักษาคำพูดที่ตนทำงานอยู่ มีการย้ายและเปลี่ยนงานกันบ่อย

บางส่วนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทัศนคติด้านการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ได้แก่

4.5.1 ต้องการปรับเปลี่ยนทัศนคติในด้านจริยธรรมของผู้ให้บริการ เนื่องจากมีการเปลี่ยนงานบ่อย ธุรกิจสปาในสิงคโปร์จึงมีความไม่สม่ำเสมอในการบริการลูกค้า เนื่องจากมีปัญหาแรงงานมาก พนักงานไม่มีความผูกพันในอาชีพ ไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ลาออกไปอยู่ที่อื่นง่าย

4.5.2 ต้องการปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านการประกอบอาชีพผู้ให้บริการของคนสิงคโปร์ เพราะมักจะคิดว่าผู้ให้บริการเป็นอาชีพที่ใช้แรงงานและทำงานหนัก และยังเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของงานที่ต้องสัมผัสร่างกายผู้อื่นยังไม่ดี

4.5.3 ต้องการผู้ให้บริการที่มีจริยธรรมในวิชาชีพของตน คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่สำคัญเป็นเรื่องความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ รวมทั้งความซื่อสัตย์ ไม่มีการค้าบริการทางเพศแอบแฝง

4.5.4 ต้องการปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านคาดหวังที่สูงมากต่อการทำงานในสปาของคนสิงคโปร์ เช่น ไม่ต้องการทำงานวันเสาร์-อาทิตย์ ไม่ต้องการทำงานหลัง 18.00 น. แม้แต่ผู้ที่รายได้ต่ำยังไม่มียานพาหนะ ก็ยังไม่อยากมาทำงานเป็นผู้ให้บริการ จึงต้องการผู้ให้บริการมีทัศนคติที่เข้าใจงานด้านการบริการ เข้าใจในเรื่องเวลาการทำงาน หัวใจของความสำเร็จในการทำงานบริการที่สปา คือการที่ผู้ให้บริการทำงานออกมาจากใจ

4.5.5 สปาบางแห่งที่มีขนาดเล็กมากต้องการปรับทัศนคติผู้ให้บริการในด้านความอดทนในการทำงาน ผู้ให้บริการต้องรอลูกค้าไม่ใช่ให้ลูกค้ามารอผู้ให้บริการ

#### 4.6 บทผล

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในปัจจุบันของบาทลี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.36$  (SD = 0.61) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ให้บริการที่มีความกระตือรือร้นและทุ่มเทให้กับงาน แม้ว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.30$  (SD 0.74) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านทัศนคติของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีทัศนคติด้านอื่นๆ ได้แก่ ทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม ดีกว่าด้านความกระตือรือร้นและทุ่มเทให้กับงาน

ในขณะที่อุปสงค์ด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในอนาคตของบาทลีนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.79$  (SD = 0.35) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติด้านการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพมากกว่าทัศนคติด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.93$  (SD = 0.26) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและทุ่มเทให้กับงานน้อยกว่าด้านอื่น แต่ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทัศนคติด้านการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพมากกว่าทัศนคติด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการยังไม่มีความกระตือรือร้นมากพอในด้านการรักษากิจการที่ตนทำงานอยู่ มีการย้ายและเปลี่ยนงานกันบ่อย

บางส่วนยังสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีการพัฒนาทัศนคติด้านการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ กล่าวคือ

4.6.1 ต้องการปรับทัศนคติของผู้ให้บริการในด้านจริยธรรมในการทำงาน ที่เข้าและออกจากงานง่าย ซึ่งจะส่งผลต่อเส้นทางในสายอาชีพของผู้ให้บริการ ทำให้การก้าวขึ้นไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นมีปัญหา

4.6.2 ต้องการปรับทัศนคติของผู้ให้บริการในเรื่องของการเติบโตในเส้นทางอาชีพใหม่ ยังมีผู้ให้บริการอีกเป็นจำนวนมากที่ไม่อยากเติบโตก้าวขึ้นมาเป็นผู้ดำเนินการ เพราะไม่ต้องการมีความยุ่งยากซับซ้อน อยากเป็นผู้ให้บริการไปเรื่อยๆ เพราะคนบาหลิไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน

4.6.3 ต้องการปรับทัศนคติในงานผู้ให้บริการในเมืองอื่นของอินโดนีเซียนอกจากบาหลิ ที่ยังมีภาพลักษณ์ที่ยังไม่ดีต่ออาชีพนี้ ผู้ให้บริการยังมีความลังเลไม่มั่นใจ ที่จะบอกคนอื่นว่าตนเองเป็นผู้ให้บริการ เพราะอายุเนื่องจากภาพลักษณ์ของอาชีพผู้ให้บริการในอินโดนีเซียยังไม่ดีนัก

4.6.4 Hotel/ Resort Spa ที่ถูกค่าสปาเป็นลูกค้าระดับบน ต้องการผู้ให้บริการที่มีทัศนคติต่อการทำงานในอาชีพนี้ที่ดีมาก มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ในฐานะเป็นผู้ให้บริการ

## 5. ด้านบุคลิกภาพ

### 5.1 จ. เชียงใหม่

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในปัจจุบันของ จ.เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.59$  (SD = 0.53) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพของผู้ให้บริการด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลถูกกาลเทศะและไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไป แม้ว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.48$  (SD 0.69) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพด้านอื่นๆ ได้แก่ ที่มีสุขภาพพลานามัยที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุขภาพเรียบร้อย และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ ดีกว่าบุคลิกภาพด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลถูกกาลเทศะและไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไป

ในขณะที่อุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.78$  (SD = 0.44) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุขภาพเรียบร้อยในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.80$  (SD = 0.47) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่า ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลถูกกาลเทศะและไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไปน้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุขภาพเรียบร้อย มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้ให้บริการยังขาดการพัฒนาบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุขภาพเรียบร้อย และเป็นบุคลิกที่สำคัญในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งยังสอดคล้องกับ ธิญาดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ให้บริการต้องบุคลิกภาพที่อุปนิสัยยิ้มแย้มแจ่มใส

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับอุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการที่สถานประกอบการสปาใน จ.เชียงใหม่ต้องการ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

5.1.1 ต้องการผู้ให้บริการที่มีสุขลักษณะที่ดี ป้องกันกลิ่นปาก กลิ่นตัว กลิ่นเท้าอยู่ตลอดเวลา ยิ้มแย้มแจ่มใส ควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าที่มาใช้บริการ

5.1.2 ต้องการผู้ให้บริการที่ให้บริการดี มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าและผู้ร่วมงาน

5.1.3 ต้องการให้มีการฝึกพัฒนาทางด้านจิตใจในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อบุคลิกภาพ เพราะบางคนยังควบคุมอารมณ์ยากจะแสดงสีหน้าจะออกมา

5.1.4 ต้องการให้ผู้ให้บริการบางคนปรับปรุงบุคลิกภาพเกี่ยวกับมารยาทการวางตัวที่มีแบบแผนที่ต้องการ คือบางคนก็ยังมีบุคลิกภาพที่อาจทำตัวสนิทสนมกับลูกค้ามากเกินไป คุยกับลูกค้าเหมือนเป็นเพื่อน

## 5.2 เกาะสมุย

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในปัจจุบันของเกาะสมุย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.12$  (SD = 0.61) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพของผู้ให้บริการด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลถูกกาลเทศะและไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไป แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.90$  (SD 0.87) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพด้านอื่นๆได้แก่ ที่มีสุขภาพพลานามัยที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ คิดว่าบุคลิกภาพด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลถูกกาลเทศะและไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไป

ในขณะที่อุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในอนาคตของเกาะสมุยนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.83$  (SD = 0.30) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อยในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.88$  (SD = 0.32) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่า ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลถูกกาลเทศะและไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไปน้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้ให้บริการยังขาดการพัฒนาบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย และเป็นบุคลิกที่สำคัญในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งยังสอดคล้องกับ ธิญาดา วรรัตน์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ให้บริการต้องบุคลิกภาพที่อุปนิสัยยิ้มแย้มแจ่มใส

นอกจากนี้ บางส่วนยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความต้องการการพัฒนาบุคลิกภาพที่ยืดหยุ่นแจ่มใส สุภาพเรียบร้อยมากที่สุด และยังคงสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ ได้แก่

5.2.1 ต้องการให้ผู้ให้บริการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ เพราะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการยังไม่ค่อยนิ่ง พัฒนาท่าการเดิน การพูด บุคลิกการยืนรับลูกค้าที่ยังไม่สุภาพและสำรวมเท่าที่ควร ซึ่งบางคนก็ได้อยู่แล้วแต่บางคนยังต้องพัฒนา โดยอาจจัดทำเป็นคู่มือพนักงาน จะได้ทราบว่าต้องปฏิบัติตัวอย่างไร

5.2.2 ต้องการให้ผู้ให้บริการอบรมเพิ่มเติมด้านการทำผม การแต่งตัว การแต่งหน้า ให้ดูเรียบร้อยและดีขึ้นอีก

5.2.3 ต้องการให้มีการฝึกการควบคุมอารมณ์ของผู้ให้บริการ เนื่องจากต้องใช้ทั้งแรงกายและใจในการทำงานมาก หากผู้ดำเนินการไม่เข้าใจ ก็จะยิ่งทำให้งานการบริหารงานสปาล้มเหลว อาจต้องพัฒนาการแก้ปัญหาภาวะด้านอารมณ์โดยการเรียนเรกิ (Reiki) ศาสตร์โบราณจากญี่ปุ่น เพื่อให้ผู้เรียนได้ทราบว่าการทำให้อารมณ์และพลังภายในตัวเองสงบลงทำอย่างไร

### 5.3 จ.ภูเก็ต

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในปัจจุบันของ จ.ภูเก็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.14$  (SD = 0.71) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพของผู้ให้บริการด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลลูกกมลเทศะและไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไป แม้ว่าอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.97$  (SD 0.90) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพด้านอื่นๆได้แก่ ที่มีสุขภาพพลานามัยที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ ยืดหยุ่นแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ ดีกว่าบุคลิกภาพด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลลูกกมลเทศะและไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไป

ในขณะที่อุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.ภูเก็ตนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.72$  (SD = 0.43) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ยืดหยุ่นแจ่มใส สุภาพเรียบร้อยในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.78$  (SD = 0.44) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่า ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลลูกกมลเทศะและไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไปน้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาบุคลิกภาพที่ยืดหยุ่นแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้ให้บริการยังขาดการพัฒนาบุคลิกภาพที่ยืดหยุ่นแจ่มใส สุภาพ

เรียบร้อย และเป็นบุคลิกที่สำคัญในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งยังสอดคล้องกับ ธิญาดา วรรัตน์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ให้บริการต้องบุคลิกภาพที่อุปนิสัยยิ้มแย้มแจ่มใส

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ. เชียงใหม่ และเกาะสมุย ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความต้องการการพัฒนาบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อยมากที่สุด และยังสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ คือ ต้องการผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพดีกว่าปัจจุบัน สุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่หากจะเลือกมากก็ไม่ค่อยได้ เพราะผู้ให้บริการไม่ค่อยมี

#### 5.4 จ.กรุงเทพฯ

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในปัจจุบันของ จ.กรุงเทพฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.43$  (SD = 0.58) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพของผู้ให้บริการด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลถูกกาลเทศะและไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไป แม้ว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.14$  (SD 0.80) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพด้านอื่นๆ ได้แก่ ที่มีสุขภาพพลานามัยที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ ดีกว่าบุคลิกภาพด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลถูกกาลเทศะและไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไป

ในขณะที่อุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.กรุงเทพฯ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.76$  (SD = 0.41) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อยในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.88$  (SD = 0.36) แสดงว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่า ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลถูกกาลเทศะและไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไปน้อยกว่าด้านอื่น แต่ก็ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้ให้บริการยังขาดการพัฒนาบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย และเป็นบุคลิกที่สำคัญในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งยังสอดคล้องกับ ธิญาดา วรรัตน์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ให้บริการต้องบุคลิกภาพที่อุปนิสัยยิ้มแย้มแจ่มใส

และยังสอดคล้องกับอุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในอนาคตของ จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย และ จ.ภูเก็ต ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความต้องการการพัฒนาบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อยมากที่สุด และบางส่วนยังสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ กล่าวคือ

5.4.1 ต้องการพัฒนาผู้ให้บริการในด้าน การมีมนุษยสัมพันธ์ดี การวางตัว กิริยามารยาท ในการทำงานด้านการบริการ การรู้จักดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ความคล่องแคล่ว และความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า

5.4.2 ต้องการผู้ให้บริการที่พูดน้อย ไม่พูดมาก ยิ้มแย้มอยู่เสมอ และนอบน้อม และระมัดระวังการพูดจាកับลูกค้า สอดคล้องกับ ธิญาดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ให้บริการต้องบุคลิกภาพที่มีอุปนิสัยยิ้มแย้มแจ่มใส สงบเรียบร้อย ไม่เป็นผู้ชอบสร้างเงื่อนไข และไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไป

5.4.3 ต้องการให้ผู้บริการสปายังต้องปรับปรุงบุคลิกภาพด้านการแต่งกาย แต่งหน้า

## 5.5 ประเทศสิงคโปร์

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในปัจจุบันของสิงคโปร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็น โดยรวมว่า อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.01$  (SD = 0.61) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพในการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและฤดูกาลทะเละ ไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไป แม้ว่าอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 3.86$  (SD 0.69) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพด้านอื่นๆได้แก่ มีสุขภาพพลานามัยที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุขภาพเรียบร้อย และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ ดีกว่าบุคลิกภาพในการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและฤดูกาลทะเละ ไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไป

ในขณะที่อุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในอนาคตของสิงคโปร์นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้าน โดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.45$  (SD = 0.60) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและฤดูกาลทะเละ ไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไปในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.51$  (SD = 0.56) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการยังมีบุคลิกภาพในการใช้ภาษายังไม่เหมาะสมแก่บุคคลและกาลเทศะและยังเป็นคนที่ช่างพูดมากเกินไป จึงต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาบุคลิกภาพในด้านนี้มากที่สุด ซึ่งยังสอดคล้องกับ ธิญาดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ผู้ให้บริการต้องไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไป

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ต้องการให้ผู้ให้บริการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและฤดูกาลทะเละ ไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไป กล่าวคือ

5.5.1 Hotel/ Resort Spa บางแห่งต้องการผู้ให้บริการคนไทยมาทำงาน เพราะบุคลิกภาพการให้บริการลูกค้าเป็นธรรมชาติ มีใจบริการในตัวเอง นุ่มนวล เป็นมิตร สุขภาพ บุคลิกภาพสบายแตกต่างจากคนชาติอื่นที่เป็นที่เป็นผู้ให้บริการเหมือนกัน

5.5.2 ต้องการผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพไม่พูดมาก ทั้งพูดกับลูกค้าและพูดคุยกันเอง

## 5.6 บาห์ลี

การรับรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในปัจจุบันของบาทลี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.45$  (SD = 0.47) หากพิจารณาค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพในการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ แม้ว่า จะอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.41$  (SD 0.56) แต่ก็มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพด้านอื่นๆ ได้แก่ มีสุขภาพพลานามัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย ใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและถูกกาลเทศะ ไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไป และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ คิดว่าบุคลิกภาพในการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ

ในขณะที่อุปสงค์ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในอนาคตของบาทลีนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในทุกด้านโดยรวมว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.78$  (SD = 0.35) โดยมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพในการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะมากที่สุด ซึ่งมากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 4.88$  (SD = 0.60) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการยังมีบุคลิกภาพในการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะไม่ดีพอ ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาด้านนี้

สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ต้องการให้ผู้ให้บริการพัฒนาการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ คือสถานประกอบการสปาที่บาทลีบางแห่งยังต้องการให้มีการอบรมผู้ให้บริการในเรื่องบุคลิกภาพของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี รวมทั้งเรื่องการแต่งกายให้เหมาะสมเพิ่มเติมอีก

### ตอนที่ 3.2 จากการสัมภาษณ์เครือข่ายผู้ประกอบการสปาในประเทศไทยและต่างประเทศใน ส่วนของอุปสงค์ด้านแรงงานอาชีพ 5 ด้าน

#### ประเทศไทย

#### ตำแหน่งผู้ดำเนินการ

##### 1. ด้านทักษะ

จากผลการสัมภาษณ์จะเห็นว่า ทักษะภาษาอังกฤษไม่เพียงพอสำหรับผู้ดำเนินการอีกต่อไป ควรต้องได้รับการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศอื่นอีก เช่น จีน ญี่ปุ่น เกาหลี รัสเซีย เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวเหล่านี้เข้ามาใช้บริการในสปาในประเทศไทยมาก ซึ่งไม่นิยมพูดภาษาอังกฤษ

##### 2. ด้านความรู้

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ดำเนินการยังขาดความรู้ด้านบริหารจัดการ สาเหตุเนื่องจากหลักสูตรที่สอนผู้ดำเนินการและข้อสอบของกระทรวงสาธารณสุขไม่เกี่ยวกับเรื่องของการบริหารจัดการเลย แต่เน้นเรื่องของนวดแผนไทย และสถาบันที่ผลิตบุคลากรที่จบออกมาด้านนี้โดยตรงก็มักจะสอนเน้นไปทางด้านการนวดและธุรกิจสปามากกว่า นอกจากนี้ความรู้ด้านการตลาดก็ยังมีไม่

เพียงพอ ทำให้มองในเรื่องของการแข่งขันไม่ออก และยังขาดการหาความรู้ที่ทันสมัยและการฝึกอบรมเป็นระยะๆอยู่ตลอดเวลา เพราะเห็นว่าจบมาและสอบผ่านได้ไปประกาศนียบัตรแล้ว และไม่มีหมดอายุ ซึ่งสอดคล้องกับ อนิดา มีผลกิจ (2551) ที่ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้จัดการที่ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่พึงประสงค์ พบว่าสถานประกอบการสปาให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้ดำเนินการในด้านความรู้เฉพาะด้านและด้านความรู้ทางด้านบริหารจัดการ

### 3. ด้านความสามารถ

จากการสัมภาษณ์พบว่า เกิดความไม่สมดุลด้านความสามารถของผู้ดำเนินการ กล่าวคือผู้ดำเนินการที่เก่งในเรื่องบริหารจัดการก็จะด้อยในเรื่องของประสบการณ์และความรู้เฉพาะทางของธุรกิจสปา ส่วนผู้ที่ขึ้นมาจากการเป็นผู้ให้บริการแล้วปรับสถานะขึ้นเป็นผู้ดำเนินการก็จะมีจุดอ่อนในเรื่องของการบริหารจัดการ และลำบากใจที่จะมาเป็นนายของเพื่อนร่วมงาน จึงไม่มีความมั่นใจ จึงจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถด้านภาวะผู้นำ

### 4. ด้านทัศนคติ

4.1 จากการสัมภาษณ์พบว่า ทัศนคติของผู้ดำเนินการที่เพียงต้องการมาสอบให้ได้ไปประกาศนียบัตรมาแล้วมีไปให้เช่าไปวางไว้ในสถานประกอบการสปาเพื่อให้สปาสามารถจดทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุขได้ เป็นทัศนคติที่ไม่เหมาะสม อีกทั้งผู้ดำเนินการที่สอบได้แล้วไม่มาทำงาน มีผู้ให้สัมภาษณ์เสนอว่าควรมีกำหนดให้ไปประกาศนียบัตรมีหมดอายุ หากไม่มาทำงานจริงภายใน 3 ปี

4.2 จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ดำเนินการคนไทยที่ไปทำงานต่างประเทศบางคนขาดจรรยาบรรณในวิชาชีพ เจ้าของสปาในต่างประเทศให้เงินมาหาคนไทยไปเป็นผู้ให้บริการ โดยหาแหล่งซื้อไปประกาศนียบัตรผู้ให้บริการ และคัดเลือกคนที่มีบุคลิกดีพอสมควร ไปฝึกเป็นผู้ให้บริการเอง ส่งผลให้คุณภาพผู้ให้บริการของไทยในต่างประเทศไม่มีคุณภาพ

### 5. ด้านบุคลิกภาพ

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ดำเนินการคนไทยยังขาดบุคลิกภาพที่มั่นใจในตัวเอง ในขณะที่คนต่างชาติในอาเซียน ไม่ว่าจะเป็นสิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย และลาว ก็ยังมีความมั่นใจสูงกว่าคนไทย ผู้ดำเนินการต้องสร้างบุคลิกภาพให้มีความมั่นใจในตัวเอง กล้า และเก่ง ควบคู่ไปกับความสุภาพเรียบร้อยที่มีอยู่ในตัวของคนไทย อย่าปล่อยให้โอกาสที่จะแสดงความสามารถ ดังนั้น การฝึกอบรมผู้ดำเนินการควรเพิ่มเรื่องของบุคลิกภาพด้วย

#### ตำแหน่งผู้ให้บริการ

##### 1. ด้านทักษะ

1.1 จากผลการสัมภาษณ์ ผู้ให้บริการยังต้องพัฒนาด้านภาษาอังกฤษซึ่งเป็นจุดอ่อนอย่างมาก ซึ่งจะส่งผลให้การเข้าสู่ AEC ของไทยจะเสียเปรียบสิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ และมาเลเซีย ที่ใช้ภาษาอังกฤษอยู่แล้ว และยังคงรู้ศัพท์เทคนิคของอาชีพด้วย

1.2 จากการสัมภาษณ์พบว่า ทักษะด้านการ نقدของผู้ให้บริการในปัจจุบันดีกว่าในอดีตมาก สาเหตุเนื่องมาจากการเร่งผลิตผู้ให้บริการเพื่อส่งออกแรงงานไปต่างประเทศในขณะที่ยังมีประสบการณ์ในการทำงานไม่พอ

## 2. ด้านความรู้

2.1 จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า งานของผู้ให้บริการมักมีความเชื่อว่าเป็นงานของผู้ที่มีความรู้น้อย ผู้ให้บริการคือผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ส่งผลให้ทักษะภาษาอังกฤษไม่ดี ทำให้ไปทำงานต่างประเทศยาก และทำให้การยกระดับฐานะของอาชีพลำบาก ซึ่งในต่างประเทศผู้ให้บริการจบปริญญาตรีเป็นจำนวนมาก

2.2 ความรู้ของผู้ให้บริการที่มีอายุมาก เช่น อายุ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งมีฝีมือแนวคิด ยังมีความรู้ไม่เพียงพอ ซึ่งพัฒนาได้ยาก แม้จะให้ไปเรียนหาความรู้เพิ่มเติมก็ตาม

## 3. ด้านความสามารถ

จากการสัมภาษณ์พบว่า มีโรงเรียนสอนสปาที่สามารถกำลังผลิตบุคลากรได้เป็นจำนวนมาก แต่ผู้ที่จบออกมายังมีความสามารถไม่เพียงพอในการทำงานและยังไม่ได้มาตรฐาน

## 4. ด้านทัศนคติ

จากการสัมภาษณ์พบว่า เครื่องข่ายผู้ประกอบการสปาต้องการปรับทัศนคติของผู้ให้บริการในเรื่องความมีระเบียบวินัยในการทำงานประจำที่สปา ที่ไม่ได้เข้าสู่การทำงานในระบบของสถานประกอบการสปาจริง ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรทั้งเวลาและเงิน เช่น การที่ส่งผู้ให้บริการไปร่วมการฝึกอบรมในด้านต่างๆที่จัดโดยทางสมาคมสปาในท้องถิ่นและหน่วยงานของภาครัฐ เช่น หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรเดิม กับหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรใหม่ แต่เมื่อจัดไปแล้ว ก็ไม่ได้ผล เพราะผู้ให้บริการไปเป็นพนักงาน Freelance เป็นจำนวนมาก ในความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าคนเหล่านี้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงานประจำ เป็นคนไม่มีระเบียบวินัย ไม่อยากอยู่ในกฎระเบียบ และชอบหาที่ให้เรียนฟรีของภาครัฐ

## 5. ด้านบุคลิกภาพ

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้บริการในภาพรวมยังต้องมีการสอนบุคลิกภาพ สุขอนามัย การทำผม การแต่งหน้า และการแต่งตัวเพิ่มเติมอีก ดังนั้น หลักสูตรของสถาบันต่างๆจึงไม่ควรสอนแค่การ نقدและอื่นๆ แต่ควรต้องสอนในการปรับบุคลิกภาพให้ดีขึ้นด้วย แต่หากเป็นผู้ให้บริการ Freelance ก็มักจะไม่น่าสนใจเรื่องบุคลิกภาพ บางคนมานวดเสร็จแล้วก็รีบไป บางคนก็ไม่ยอมเปลี่ยนชุดของสปาเพราะบอกว่ายุ่งยาก แสดงให้เห็นว่าการที่สถานประกอบการสปาเรียกใช้ผู้ให้บริการ Freelance ก็อาจก่อให้เกิดปัญหาด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการแก่สถานประกอบการสปาได้

## ต่างประเทศ (สิงคโปร์และบาหลี)

### ตำแหน่งผู้ดำเนินการ

#### 1. ด้านทักษะ

##### 1.1 ประเทศสิงคโปร์

ไม่มีความเห็น เนื่องจากกฎหมายของสิงคโปร์ไม่บังคับว่าสถานประกอบการสปาต้องมีผู้ดำเนินการ

##### 1.2 บาหลี

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ดำเนินการยังขาดทักษะด้านการจัดการ โดยเฉพาะผู้ดำเนินการที่เติบโตมาจากระดับล่าง เพราะทำให้เกิดปัญหาการบริหารงาน นิสัชคนบาหลีไม่ทะเยอทะยาน ทำให้บางคนก็ไม่ต้องการเลื่อนตำแหน่งขึ้นเป็นผู้ดำเนินการ และไม่ต้องการรับผิดชอบ นอกจากนี้ ในทัศนะของเครือข่ายผู้ประกอบการสปาเห็นว่า ผู้ดำเนินการควรมีความรู้ด้านการนวดด้วย เพราะบางคนไม่มีเนื่องจากไม่ได้เป็นผู้ให้บริการมาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทยที่ อนิศา มีผลกิจ (2551) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้จัดการที่ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่พึงประสงค์ พบว่าสถานประกอบการสปาให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้ดำเนินการในด้านความรู้เฉพาะด้านและด้านความรู้ทางด้านบริหารจัดการ

#### 2. ด้านความรู้

##### 2.1 ประเทศสิงคโปร์

จากการสัมภาษณ์พบว่า สิงคโปร์ไม่จำเป็นต้องมีผู้ดำเนินการ กฎหมายไม่ได้บังคับว่าต้องมี และหากเป็น Hotel/ Resort Spa ซึ่งมีผู้ดำเนินการสปา ส่วนใหญ่จะจ้างผู้บริหารชาวต่างชาติที่มีคุณสมบัติสูงมากและมีการคัดเลือกที่เข้มงวดมาก

##### 2.2 บาหลี

2.2.1 จากการสัมภาษณ์พบว่า เครือข่ายผู้ประกอบการสปาต้องการให้มีการยกระดับมาตรฐานของผู้ดำเนินการให้สูงขึ้น โดยในอนาคตจำเป็นต้องมีใบ Certificate เหมือนกับพนักงานนวดตามที่รัฐบาลกำหนด โดยใบ Certificate ควรต้องมีการกำหนดอายุ และสอบใหม่เพื่อขอต่ออายุ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ดำเนินการยังคงมีความรู้อยู่จริง สอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทยที่ นวลพงศ์ เสือแก้ว (2552) ได้ศึกษาการจัดการตามมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามาตรฐานผู้ให้บริการของเดย์สปาและสปาใน โรงแรมหรือรีสอร์ทที่มีมาตรฐาน จะให้ความสำคัญกับผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการที่ได้ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด

2.2.2 เครือข่ายผู้ประกอบการสปายังต้องการผู้ดำเนินการที่มีความรู้ด้านการจัดการธุรกิจด้านทำบประมาณ คัดต้นทุน กำไรขาดทุน ซึ่งบางคนยังไม่รู้ อย่างน้อยควรมี Diploma ด้านสปา

และมีความคิดรวบยอดและยังควรต้องผ่าน Intensive Training Program เพื่อทดสอบความรู้และทักษะว่ามีเพียงพอจะเป็นผู้ดำเนินการได้หรือไม่

### 3. ด้านความสามารถ

#### 3.1 ประเทศสิงคโปร์

จากการสัมภาษณ์พบว่า ความสามารถของผู้ดำเนินการขึ้นอยู่กับขนาดของสปา หากเป็นสปาขนาดใหญ่ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความสามารถด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล แต่หากเป็นสปาขนาดเล็ก ก็อาจต้องการผู้ดำเนินการที่เป็นผู้จัดการที่มีความสามารถทำได้หมดทุกอย่างได้ อย่างไรก็ตาม พบว่าในภาพรวมความสามารถของผู้ดำเนินการยังเน้นในเรื่องการจัดการคนให้ได้ เช่น ผู้ให้บริการต้องการทำแต่ทำหน้าแต่ไม่ต้องการนวดตัวซึ่งคนยังขาด ต้องมีความสามารถในการจัดการเกลี่ยผู้ให้บริการให้บริการลูกค้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

#### 3.2 บาห์ลี

จากการสัมภาษณ์พบว่า แม้ว่าผู้ดำเนินการคนบาห์ลีจะมีความอ่อนโยน จริงใจ ซื่อสัตย์ แต่ยังขาดความสามารถในการเป็นผู้นำอยู่มาก ขาดการผลักดันทีมงานของตนให้ก้าวไปข้างหน้า ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับผู้ดำเนินการมากกว่าทักษะการนวด

### 4. ด้านทัศนคติ

#### 4.1 ประเทศสิงคโปร์

4.1.1 จากการสัมภาษณ์พบว่า เครือข่ายผู้ประกอบการสปาต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทัศนคติที่ดีในด้านการบริการ มีความอดทน ควบคุมลูกน้อง และเข้ากับลูกน้องได้ดี

4.1.2 นอกจากนี้ ยังพบว่าเครือข่ายผู้ประกอบการสปาต้องการปรับทัศนคติของคนสิงคโปร์ที่จะมาทำงานในตำแหน่งนี้ ให้คิดว่าเป็นอาชีพที่คืออาชีพหนึ่งและไม่มีอคติต่ออาชีพ

#### 4.2 บาห์ลี

4.2.1 จากการสัมภาษณ์พบว่า เครือข่ายผู้ประกอบการสปาเห็นว่าผู้ดำเนินการต้องเข้าใจธรรมชาติของคนบาห์ลีที่ไม่ทะเยอทะยาน และต้องอธิบายและผลักดันให้เข้าใจว่าเพราะเหตุใดจึงต้องเติบโตต่อไป ซึ่งบางครั้งก็ยากที่จะอธิบายให้เข้าใจได้

4.2.2 เครือข่ายผู้ประกอบการสปายังเห็นว่าผู้ดำเนินการต้องมีทัศนคติที่ดีด้านการบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์ มีทัศนคติในเชิงบวก สามารถจัดการกับคำติชมของลูกค้า รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานด้วยกัน

### 5. ด้านบุคลิกภาพ

#### 5.1 ประเทศสิงคโปร์

เครือข่ายผู้ประกอบการสปาเห็นว่า ต้องการผู้ดำเนินการที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับลูกค้าและลูกใต้บังคับบัญชา มีบุคลิกสง่างาม น่าเชื่อถือ และทำให้ลูกค้ามั่นใจก่อนที่จะมารับบริการได้

#### 5.2 บาห์ลี

จากการสัมภาษณ์พบว่า เครือข่ายผู้ประกอบการสปาต้องการผู้ดำเนินการที่มีบุคลิกภาพที่เข้มงวด เข้มแข็ง และก้าวร้าว (Aggressive) ในเชิงบวก ซึ่งคนบางทลบางคนมีความรู้สึกอ่อนไหวมากเกินไป จี้สังสาร จนทำให้คู่อ่อนแอ ขาดความเด็ดขาดในการเป็นผู้นำองค์กร

## ตำแหน่งผู้ให้บริการ

### 1. ด้านทักษะ

#### 1.1 ประเทศสิงคโปร์

จากการสัมภาษณ์พบว่า สิงคโปร์ไม่มีทักษะที่เป็น Singapore Massage เหมือนนวดไทย นวดบาหลี นวดจีน ทำให้ทางสมาคมสปากำลังหา โดยมีความเห็นว่าอาจเป็นแนว Fusion ผสมผสานกัน และหากประเทศไทยสามารถผลิตผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ มีทักษะด้านการนวดและภาษาอังกฤษได้เป็นจำนวนมาก ทางสถานประกอบการสปาที่สิงคโปร์ก็ต้องการจ้าง แต่ยังคงแก้ปัญหาในเรื่องที่รัฐบาลสิงคโปร์ควบคุมโควตาของแรงงานต่างชาติด้วย

#### 1.2 บาหลี

จากการสัมภาษณ์พบว่า ทางสมาคมสปาฯมีความเห็นว่าความต้องการแรงงานบาหลีไปทำงานในต่างประเทศก็ยังมีอยู่ตลอดเวลา ทำให้สมาคมสปาฯและสถานประกอบการต้องไม่หยุดผลิตผู้ให้บริการที่มีทักษะในการนวดที่ดี โดยเฉพาะเมื่อเข้าสู่ ACE และไปทำงานต่างประเทศได้ง่ายขึ้น ก็ยังคงควรเน้นทักษะด้านการนวดที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวให้โดดเด่นด้วย

### 2. ด้านความรู้

#### 2.1 ประเทศสิงคโปร์

จากการสัมภาษณ์พบว่า เนื่องจากกฎหมายบังคับว่าผู้ให้บริการต้องมีความรู้ตามที่กฎหมายกำหนด จึงต้องมีความรู้ตามที่สถาบันที่เปิดสอนสปากำหนด และสอบเพื่อให้ได้ใบประกาศนียบัตรมาทำงานให้ได้

#### 2.2 บาหลี

2.2.1 จากการสัมภาษณ์พบว่า สมาคมสปาฯต้องการให้ความรู้แก่พนักงานนวดตามชายหาด บาหลีที่มีกันมานานมาก ซึ่งยังไม่ถูกสุขลักษณะด้านความสะอาด

2.2.2 สมาคมสปาฯเห็นว่าควรต้องสอนผู้ให้บริการให้มีความรู้ด้านธุรกิจสปาพื้นฐาน เพื่อให้ตระหนักในเรื่องต้นทุนของสปาว่าหากต้นทุนสูงขึ้นก็จะส่งผลกระทบต่อพวกเขาด้วย

2.2.3 ผู้สอนด้านสปามีความเห็นว่า ผู้ให้บริการยังขาดความรู้ระดับลึกในสิ่งที่ทำอยู่ เช่น เพราะเหตุใดจึงต้องนวดขาซ้ายก่อนนวดขานข้างบนลำตัว และยังขาดความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์ ยังมีไม่เพียงพอ ซึ่งอาจทำให้อาจเกิดการบาดเจ็บทั้งตัวผู้ให้บริการเองและลูกค้าได้

ในการแก้ปัญหาข้างต้น ทางสมาคมสปาฯ ได้พยายามแจ้งไปที่สปาที่เป็นสมาชิก ให้ส่งผู้ให้บริการมาเข้าร่วมงานสัมมนาสปาที่สมาคมจัดและงานชุมนุมของสมาชิก เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับความรู้เพิ่มขึ้นและได้เห็นโลกภายนอกกว่าเป็นอย่างไร

### 3. ด้านความสามารถ

#### 3.1 ประเทศสิงคโปร์

จากการสัมภาษณ์พบว่า เครือข่ายผู้ประกอบการสปาต้องการให้มีการพัฒนาความสามารถของผู้ให้บริการคนสิงคโปร์ซึ่งมีจำนวนน้อยมากให้มีความสามารถด้านการนวดตัวที่เก่งขึ้น ซึ่งไม่ค่อยได้พัฒนามากนัก เนื่องจากต้องการทำเฉพาะงานนวดหน้าเพียงอย่างเดียว

#### 3.2 บาห์ลี

จากการสัมภาษณ์พบว่า เครือข่ายผู้ประกอบการสปาต้องการให้มีการพัฒนาความสามารถของผู้ให้บริการใน Day Spa ให้มีมาตรฐานสูงขึ้น เนื่องจากมักจะจ้างผู้ให้บริการที่มีความสามารถและคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน โดยให้ค่าตอบแทนไม่สูง คือต่ำกว่าค่าแรงมาตรฐานในบาห์ลี ทำให้ทางสมาคมสปาฯ มีความกังวลเรื่องคุณภาพของสปาที่ให้บริการแก่ลูกค้า

### 4. ด้านทัศนคติ

#### 4.1 ประเทศสิงคโปร์

จากการสัมภาษณ์พบว่า เครือข่ายผู้ประกอบการสปาต้องการปรับทัศนคติของคนสิงคโปร์ที่ไม่ต้องการทำงานเป็นผู้ให้บริการ หากไปเรียนด้านการนวดที่มีเปิดสอนมา ก็เรียนเพื่อให้ความรู้หรือเพียงเพื่อมีใบ Certificate เอาไว้เท่านั้น หรือเมื่อจบออกมาทำงานได้ไม่นาน ก็ต้องการเลื่อนเป็นระดับ Supervisor และครูผู้สอนโดยเร็ว ไม่ต้องการทำงานในระดับเริ่มต้น ส่งผลให้เกิดมีผู้ให้บริการแบบ Freelance ขึ้น และทำให้ผู้ประกอบการสปาจำเป็นต้องจ้างแรงงานต่างชาติซึ่งมีโควตาจำกัด

#### 4.2 บาห์ลี

4.2.1 จากการสัมภาษณ์พบว่า เครือข่ายผู้ประกอบการสปาต้องการปรับเปลี่ยนทัศนคติของอาชีพผู้ให้บริการใหม่ ให้มีภาพลักษณ์ในอินโดนีเซีย (ยกเว้นบาห์ลี) ที่ดีต่ออาชีพนี้ เนื่องจากการยังมีการมองว่ามีการแอบแฝงขายบริการทางเพศอยู่ รวมทั้งต้องการปรับทัศนคติของผู้ปกครองเกี่ยวกับอาชีพ ทำให้นักศึกษาไม่มาเรียนสาขานี้ เมื่อเปรียบเทียบกับอุปสงค์แรงงานที่มีสูง

4.2.2 เครือข่ายผู้ประกอบการสปาเห็นว่าสถานประกอบการสปาต้องคัดเลือกผู้ให้บริการที่ทำงานจากใจ ให้บริการลูกค้าดีมาก ซึ่งโดยพื้นฐานของคนบาห์ลีก็มักทำงานด้วยใจที่ให้บริการคืออยู่แล้ว เพราะนักท่องเที่ยวส่วนมากต้องการมาสปาที่บาห์ลีเพราะที่ประเทศเขามีราคาแพงและบริการไม่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทยที่ รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ได้ศึกษาคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าหนึ่งในคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์คือควรมีจิตวิทยาในการบริการ

4.2.3 เครื่องข่ายผู้ประกอบการสปายังมีความเห็นเพิ่มเติมว่า หากมี AEC ยิ่งกังวลเรื่องทัศนคติของผู้ให้บริการ ที่ยังยึดติดกับการทำงานแบบเดิม ซึ่งก็เปลี่ยนแปลง เช่น ตั้งหน้าตั้งตาจะเป็นผู้ให้บริการที่ดีเท่านั้น ไม่เปิดใจรับสิ่งใหม่ๆ ไม่ต้องการที่จะแข่งขัน อีกทั้งคนบาหลิไม่ใช่คนทะเลาะทะเลยาน ผู้ให้บริการก็ไม่ต้องการมาเป็นผู้ดำเนินการ แต่ก็เสียดายเพราะในความเป็นจริงเขามีศักยภาพที่ควรจะทำได้มากและดีกว่านี้

## 5. ด้านบุคลิกภาพ

### 5.1 ประเทศสิงคโปร์

เครื่องข่ายผู้ประกอบการสปาต้องการเห็นสถานประกอบการมีผู้ให้บริการที่ดูสะอาด แต่งกาย แต่งหน้าเหมาะสมต่อการทำงานในการเป็นผู้ให้บริการ นอกจากนี้ ยังควรต้องมีบุคลิกภาพที่ไม่พูดมากจนเกินควร ซึ่งยังสอดคล้องกับ ธิญาดา วรารัตร์ (2552) ที่ระบุว่าสปาที่จะประสบความสำเร็จได้ ผู้ให้บริการต้องไม่เป็นคนช่างพูดมากจนเกินควร

### 5.2 บาหลิ

เครื่องข่ายผู้ประกอบการสปามีความเห็นที่ผู้ให้บริการมักจะไม่มี ความทะเลาะทะเลยาน มีความอ่อนไหวทางอารมณ์สูง ทำให้มีบุคลิกภาพที่ไม่มั่นใจในตัวเองมากนัก โดยเฉพาะเมื่อต้องก้าวขึ้นไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นที่แม้ว่าจะไม่ต้องการ

## ตอนที่ 4 การอภิปรายและวิจารณ์ผลในส่วนของปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงสถานประกอบการสปาในด้านต่างๆที่ได้จากคำถามปลายเปิด

ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้รับจากแบบสอบถามในตอนสุดท้ายเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งส่วนใหญ่คำตอบที่ได้รับจะใกล้เคียงและซ้ำกับข้อมูลของอุปสงค์ด้านศักยภาพของสถานประกอบการ 7 ด้าน และอุปสงค์แรงงานอาชีพ 5 ด้าน ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการสปา และเครื่องข่ายผู้ประกอบการสปาทั้งในและต่างประเทศ โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับทั้งหมดไปอภิปรายผลก่อนหน้าแล้ว และยังนำไปบูรณาการกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ดังกล่าวในบทสรุปด้วย ซึ่งแนวคำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

### ตอนที่ 4.1 จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามในประเทศไทย

เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับในส่วนนี้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้อย่างอิสระ จึงทำให้มีคำตอบที่เกี่ยวกับศักยภาพของสถานประกอบการและอุปสงค์แรงงานอาชีพในประเทศไทยไม่ครบทุกด้านและยังมีบางด้านที่เพิ่มขึ้นมา โดยสามารถแยกเป็นปัญหา แนวทาง และความต้องการออกได้เป็นด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการจัดการองค์กร ด้านการพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพสถานที่ และด้านการสนับสนุนจากรัฐ ดังนี้

#### 4.1.1 ด้านการบริการ

1) ควรมีการเพิ่มประเภทของการบริการอื่นๆ เช่น ชาวน่า การอบสมุนไพร อบไอน้ำ โยคะ

- 2) ควรมีการควบคุมคุณภาพพนักงานให้บริการให้มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐาน
- 3) ควรมีการควบคุมคุณภาพสถานประกอบการให้มีมาตรฐาน
- 4) ควรมีการส่งเสริมผู้ให้บริการมีความรักในงานที่ทำอยู่ เพื่อให้การบริการดีขึ้น
- 5) ควรฝึกให้บุคลากรในสถานประกอบการสปามีทักษะในการตอบโต้ ให้ข้อมูล หรือสื่อสารกับลูกค้าเพื่อสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า
- 6) ควรมีการทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า
- 7) ปัญหาด้านการแข่งขัน การตัดราคา ทำให้การให้บริการขาดคุณภาพ

#### 4.1.2 ด้านบุคลากร

- 1) ขาดแคลนบุคลากรในสถานประกอบการสปา
- 2) บุคลากรขาดความรู้และทักษะต่างๆ เช่น ด้านภาษา ด้านกายวิภาคศาสตร์ จรรยาบรรณ และการบริการของผู้ให้บริการ
- 3) ผู้ให้บริการยังขาดการได้รับการสนับสนุนจากสถานประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาการทำงานในสปา
- 4) ผู้ให้บริการยังขาดทัศนคติที่ดีต่องานบริการสปาและเพื่อนร่วมงาน

#### 4.1.3 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

- 1) ยังมีปัญหาเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานตั้งอยู่ในตำแหน่งไม่เหมาะสม
- 2) ควรปรับปรุงคุณภาพอุปกรณ์ เครื่องใช้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- 3) ควรมีการตรวจเช็ควัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

#### 4.1.4 ด้านการจัดการองค์การ

- 1) ควรมีการจัดระบบการทำงานภายในสถานประกอบการให้ชัดเจน
- 2) ปัญหาด้านการลงทุน เช่น การจ้างพนักงานให้บริการ และค่าวัสดุอุปกรณ์ที่ราคาแพง
- 3) ปัญหาเรื่องการถูกแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดจากร้านนวด
- 4) ปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรและทำให้การทำงานผิดพลาด
- 5) ผู้ประกอบการธุรกิจสปาควรนำข้อเสนอแนะของพนักงานมาปรับปรุงอย่างจริงจัง
- 6) ผู้ประกอบการควรพัฒนาด้านการตลาดของธุรกิจสปา
- 7) ผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่อยู่ในบริเวณเดียวกันควรมีการรวมตัวกันในรูปแบบของกลุ่ม ชมรม หรือ สมาคม เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

#### 4.1.5 ด้านการพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพสถานที่

- 1) ควรดูแลและรักษาความสะอาดภายในสถานประกอบการตลอดเวลา
- 2) ปัญหาสถานที่ประกอบการสปาที่คับแคบ ควรมีการขยายพื้นที่เพื่อสามารถรองรับลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น
- 3) ปัญหาเรื่องเสียงที่รบกวนลูกค้าขณะใช้บริการสปา

4) ควรมีการจำกัดจำนวนสถานประกอบการแอบแฝง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี รวมทั้งความเข้าใจที่ถูกต้องของธุรกิจสปา

#### 4.1.6 ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ

1) รัฐบาลควรให้การสนับสนุนเรื่องการตลาด การประชาสัมพันธ์ และการสร้างภาพพจน์ที่ดี รวมทั้งการสร้างมาตรฐานของธุรกิจสปา

2) รัฐบาลควรสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการอบรมเพิ่มพูนทักษะการบริการแก่ผู้ให้บริการและผู้ดำเนินการบางส่วน

3) รัฐบาลควรให้การสนับสนุนเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์สปา รวมทั้งธุรกิจสปาอย่างจริงจัง

4) รัฐบาลควรมีบทบาทในการควบคุมจำนวนสถานประกอบการสปา

5) รัฐบาลควรกำหนดค่าตอบแทนแรงงานขั้นต่ำและผลประโยชน์ของผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปา

#### ตอนที่ 4.2 จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามในต่างประเทศ

เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับในส่วนนี้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนตอบได้อย่างอิสระ จึงทำให้มีคำตอบที่เกี่ยวกับศักยภาพของสถานประกอบการและอุปสงค์แรงงานอาชีพในต่างประเทศไม่ครบทุกด้านและยังมีบางด้านที่เพิ่มขึ้นมา โดยสามารถแยกเป็นปัญหา แนวทาง และความต้องการของประเทศสิงคโปร์ออกได้เป็นด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านข้อบังคับ กฎหมาย และระเบียบควบคุมการทำงาน ด้านลักษณะการประกอบธุรกิจสปาในสิงคโปร์ และด้านแรงงานไทยที่ทำงานในสิงคโปร์ ส่วนที่บาทลี ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านอื่นๆ ซึ่งมีดังนี้

##### 4.2.1 สิงคโปร์

###### 4.2.1.1 ด้านบุคลากร

1) สถานประกอบการควรพัฒนาสถานประกอบการตามข้อเสนอแนะจากลูกค้า ในด้านบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ในการบริการ เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจสปาให้ประสบความสำเร็จ

2) ปัญหาการขาดแคลนผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปา

3) ผู้ให้บริการควรมีความรู้เรื่องกายวิภาคศาสตร์เป็นอย่างดี

4) ผู้ให้บริการควรมีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ เพื่อแนะนำได้เหมาะสม และตรงตามความต้องการของลูกค้า

5) สถานประกอบการต้องเพิ่มศักยภาพของผู้ให้บริการเพื่อเพิ่มการแข่งขันกับคู่แข่ง โดยเฉพาะที่พนักงานให้บริการเป็นชาวต่างชาติควรส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารกับลูกค้า หรือมีรับรองจากสถาบันบันการศึกษานานาชาติ

###### 4.2.1.2 ด้านข้อบังคับ กฎหมาย และระเบียบควบคุมการทำงาน

1) ควรมีข้อบังคับให้สถานประกอบการมีการฝึกอบรมแก่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการรักษามาตรฐานการบริการของสปา

2) กฎหมายและกฎระเบียบควบคุมการทำงานเข้มงวด ทำให้คนต่างชาติเข้ามาทำธุรกิจสปาในสิงคโปร์ยาก

#### 4.2.1.3 ด้านลักษณะการประกอบธุรกิจสปาในสิงคโปร์

1) มีการแข่งขันสูง

2) การใช้เงินในการลงทุนสูง

#### 4.2.1.4 ด้านแรงงานไทยที่ทำงานในสิงคโปร์

1) ประเทศไทยควรมีการเปิดสถาบันที่มีมาตรฐาน สำหรับสอนและเตรียมความพร้อมให้กับแรงงานไทยที่ต้องการเดินทางไปทำงานธุรกิจสปาในประเทศสิงคโปร์ หรือประเทศอื่นๆ

2) ในประเทศไทยควรมีมีสถาบันสอนภาษาต่างประเทศเกี่ยวกับการทำงานในธุรกิจสปาเป็นภาษาอังกฤษและจีน เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับแรงงานไทยที่จะเข้าไปทำงานในสิงคโปร์

3) ควรมีบทลงโทษอย่างจริงจังกับสปาแอบแฝง เพราะการเปิดสปาในลักษณะนี้ส่งผลเสียและภาพพจน์ต่อแรงงานของไทย

4) ใ้รับรองมาตรฐานฝีมือแรงงานในประเทศสิงคโปร์เป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับผู้ทำงานในสถานประกอบการสปา

### 4.2.2 บทผลิ

#### 4.2.2.1 ด้านบุคลากร

1) ผู้ให้บริการควรมีการพัฒนาการบริการให้ดีและมีมาตรฐานอย่างมืออาชีพ

2) ผู้ให้บริการขาดความรู้เรื่องกายวิภาคศาสตร์และควรมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง

3) ผู้ให้บริการควรได้รับการอบรมด้านภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง

4) หากผู้ให้บริการไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ ควรสื่อสารด้วยภาษาอื่น เช่น เกาหลี รัสเซีย ญี่ปุ่น

5) ผู้ให้บริการควรมีการควบคุมอารมณ์และมีท่าทีที่เป็นมิตร

6) ผู้ให้บริการควรมีทัศนคติในการทำงานเป็นทีม

7) ควรมีการปรับค่าตอบแทนของผู้ให้บริการสูงขึ้นอีกร้อยละ 15

#### 4.2.2.2 ด้านอื่นๆ

1) ปัญหาน้ำไม่สะอาด

2) สถานประกอบการควรเพิ่มบริการอื่น เช่น การนวดบำบัด หรือโยคะ

3) ควรมีการพัฒนาศักยภาพของสถานประกอบการสปา

4) ควรมีการพัฒนาด้านสินค้าและบริการให้ได้มาตรฐาน

5) ควรมีการใช้ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติหรือผลิตภัณฑ์ที่หาได้ในท้องถิ่น