

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สำหรับเนื้อหาของการสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะของการศึกษาเรื่อง “การศึกษาอุปสงค์ของสถานประกอบการและแรงงานอาชีพของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย” จะแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ สรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยในขั้นต่อไป และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจะนำเสนอตามประเด็นของวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาอุปสงค์ด้านศักยภาพตามมาตรฐาน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านการจัดการองค์การ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านหลักสูตร และครูผู้สอน และด้านสถานที่ สื่อ อุปกรณ์ฝึกอบรม ของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย และประเทศคู่แข่งในอาเซียน
2. เพื่อศึกษาอุปสงค์แรงงานอาชีพ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะคติ และบุคลิกภาพ ของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสถานประกอบการสปาของไทยให้สามารถแข่งขันกับสถานประกอบการสปาในอาเซียนได้
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาแรงงานอาชีพสปาของไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการสปาในอาเซียนหลังเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิจัย

เนื่องจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษานี้ในประเทศไทย และต่างประเทศมีจำนวนแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงแยกการเปรียบเทียบในประเทศไทยและต่างประเทศออกจากกัน ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1

จากการศึกษาอุปสงค์ด้านศักยภาพตามมาตรฐาน 7 ด้านของสถานประกอบการสปา ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านการจัดการองค์การ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านหลักสูตรและครูผู้สอน และด้านสถานที่ สื่อ อุปกรณ์ฝึกอบรม ของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน หากนำผลการศึกษาทั้งหมดเกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพตามมาตรฐาน 7 ด้านของสถานประกอบการสปาในส่วนของข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพมาสรุปพร้อมกัน ซึ่งสามารถแสดงผลสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 6.1 สรุปค่าสถิติเกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพตามมาตรฐาน 7 ด้านของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย

ศักยภาพด้าน	จ.เชียงใหม่	เกาะสมุย	จ.ภูเก็ต	จ.กรุงเทพฯ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}
1. ด้านการบริการ	4.66	4.79	4.68	4.70	4.71
2. ด้านบุคลากร	4.72	4.84	4.70	4.75	4.75
3. ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์	4.71	4.75	4.63	4.66	4.69
4. ด้านการจัดการองค์การ	4.63	4.81	4.67	4.67	4.70
5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.70	4.82	4.64	4.69	4.71
6. ด้านหลักสูตรและครูผู้สอน	4.62	4.80	4.66	4.63	4.68
7. ด้านสถานที่ สื่อ อุปกรณ์ฝึกอบรม	4.61	4.78	4.56	4.60	4.64

จากตารางที่ 6.1 สรุปได้ว่า โดยภาพรวมของสถานประกอบการสปาในทุกเมืองของประเทศไทย พบว่ามีความต้องการในศักยภาพสถานประกอบการสปาในด้านต่างๆมากที่สุดในทุกด้านตามลำดับ ดังต่อไปนี้

อันดับ 1 มีความต้องการด้านบุคลากรมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.75$

อันดับ 2 มีความต้องการด้านการบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เท่ากัน คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.71$

อันดับ 4 มีความต้องการด้านการจัดการองค์การ คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.70$

อันดับ 5 มีความต้องการด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.69$

อันดับ 6 มีความต้องการด้านหลักสูตรและครูผู้สอน คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.68$

อันดับ 7 มีความต้องการด้านสถานที่ สื่อ อุปกรณ์ฝึกอบรม คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.64$

หากเปรียบเทียบอุปสงค์ด้านศักยภาพตามมาตรฐาน 7 ด้านของสถานประกอบการสปาแล้วพบว่าสถานประกอบการสปาของไทยยังมีความต้องการในอุปสงค์ด้านศักยภาพของบุคลากรมากที่สุด

ตารางที่ 6.2 สรุปค่าสถิติเกี่ยวกับอุปสงค์ด้านศักยภาพตามมาตรฐาน 7 ด้านของสถานประกอบการสปาในต่างประเทศ

ศักยภาพด้าน	สิงคโปร์	บาหลี	ค่าเฉลี่ย \bar{x}
1. ด้านการบริการ	4.28	4.88	4.58
2. ด้านบุคลากร	4.42	4.87	4.65
3. ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์	4.34	4.84	4.59
4. ด้านการจัดการองค์การ	4.36	4.83	4.60
5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.32	4.85	4.59

ศักยภาพด้าน	สิงคโปร์	บาหลี	ค่าเฉลี่ย \bar{x}
6. ด้านหลักสูตรและครูผู้สอน	4.30	4.86	4.58
7. ด้านสถานที่ สื่อ อุปกรณ์ฝึกอบรม	4.25	4.82	4.54

จากตารางที่ 6.2 สรุปได้ว่า โดยภาพรวมของสถานประกอบการสปาในประเทศคู่แข่งในอาเซียน พบว่ามีความต้องการในศักยภาพสถานประกอบการสปาในด้านต่างๆ 7 มากที่สุดในทุกๆด้าน ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

อันดับ 1 มีความต้องการด้านบุคลากรมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.65$

อันดับ 2 มีความต้องการด้านการจัดการองค์การ คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.60$

อันดับ 3 มีความต้องการด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมเท่ากัน คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.59$

อันดับ 5 มีความต้องการด้านการบริการ และด้านหลักสูตรและครูผู้สอน เท่ากัน คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.58$

อันดับ 7 มีความต้องการด้านสถานที่ สื่อ อุปกรณ์ฝึกอบรม คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.54$

หากเปรียบเทียบอุปสงค์ด้านศักยภาพตามมาตรฐาน 7 ด้านของสถานประกอบการสปาในประเทศคู่แข่งในอาเซียนโดยเฉลี่ยแล้ว พบว่าสถานประกอบการสปาในประเทศคู่แข่งในอาเซียนยังมีความต้องการในอุปสงค์ด้านศักยภาพของบุคลากรมากที่สุดเช่นเดียวกับประเทศไทย แต่หากพิจารณาแยกประเทศพบว่า สิงคโปร์มีความต้องการในอุปสงค์ด้านศักยภาพของบุคลากรมากที่สุดใน 7 ด้าน ในขณะที่บาหลีมีความต้องการในอุปสงค์ด้านศักยภาพของการบริการมากที่สุด รองลงมา เป็นศักยภาพของบุคลากร

หากพิจารณาศักยภาพในแต่ละด้านตามมาตรฐาน 7 ด้านของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและต่างประเทศโดยแยกออกเป็นด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการบริการ

1.1 ด้านการบริการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย

จ.เชียงใหม่ ต้องการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการให้บริการให้สถานประกอบการมีการจัดทำเมนูสปาในการให้บริการที่สมบูรณ์ ครบถ้วน และชัดเจน ทั้งรูปแบบ เวลา และราคาของแต่ละเมนูในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.76$ (SD = 0.55)

เกาะสมุย ความต้องการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการให้บริการนวดต่างๆ เช่น การปรนนิบัติผิวกาย การปรนนิบัติผิวหน้ามากที่สุด ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.92$ (SD = 0.30)

จ.ภูเก็ต ต้องการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการประเมินความพอใจของลูกค้าและมีการนำผลประเมินมาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ มากที่สุด ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.80$ (SD = 0.46)

จ.กรุงเทพฯ ต้องการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการมีระบบบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกประเภทบริการและมีขั้นตอนของการบริการตามที่ระบุไว้ในเมนูครบถ้วนมากที่สุด ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.82$ (SD = 0.49)

ในส่วนของคุณข้อมูลเชิงคุณภาพด้านการบริการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงความต้องการของสถานประกอบการสปาด้านการบริการในประเทศไทย สรุปได้ว่า

1. ต้องการให้มีผู้ให้บริการเพียงพอในทุกเมืองที่ไปสัมภาษณ์ เนื่องจากมีการลาออกบ่อยและหันไปเป็นผู้ให้บริการ Freelance เป็นจำนวนมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อมาตรฐานและคุณภาพการบริการของสปาแต่ละแห่งซึ่งมีความแตกต่างกัน แต่อาจใช้ผู้ให้บริการ Freelance คนเดียวกัน

2. ต้องการพัฒนาผู้ให้บริการให้มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐาน มีการบริการในระดับดีเยี่ยม การบริการมีความหรูหราและน่าสนใจ เพื่อยกระดับให้เป็นสปาระดับบน (High-end) มาตรฐานการบริการจึงต้องการพัฒนาต่อไปอีก เพื่อให้ถึงระดับที่ลูกค้าคาดหวังเอาไว้สูง และเชื่อว่าการบริการต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากความต้องการของลูกค้าไม่มีที่สิ้นสุด และต้องการควบคุมคุณภาพของผู้ให้บริการด้วย

3. ต้องการพัฒนารูปแบบการบริการสปาของตนให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว แยกต่าง และโดดเด่นกว่าคู่แข่งให้ได้ พยายามเข้าสู่ตลาดเฉพาะส่วน (Niche Market) ให้ได้ เพื่อสร้างรายได้ให้เพิ่มขึ้นกว่าเดิมดีกว่าการไปแข่งกันกันลดราคา ซึ่งส่งผลให้คุณภาพก็ต้องลดลงตามราคาคด้วย โดยมีทั้งที่เห็นว่าควรเน้นไปที่ความเป็นไทย ได้แก่ สมุนไพรไทย นวดแบบโบราณ และนวดวิถีไทย และที่เห็นว่าควรเน้นไปที่การใช้ผลิตภัณฑ์อินทรีย์ (Organic Product) ที่ปลอดสารเคมีและปราศจากการปรุงแต่งโดยสารสังเคราะห์ ซึ่งเป็นแนวโน้มที่กำลังนิยมในปัจจุบัน นอกจากนี้ สปาของ จ.ภูเก็ตยังต้องการพัฒนารูปแบบสปาที่มีความเป็นอัตลักษณ์สปาของภูเก็ต เนื่องจากยังไม่มีอัตลักษณ์สปาที่ชัดเจนเหมือนของ จ.เชียงใหม่

4. ต้องการให้พนักงานคนไทยพัฒนาด้านการบริการข้อมูลในลักษณะคำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการมากกว่าเดิมซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมาก และเป็นจุดที่ยังผู้พนักงานที่บาหลีไม่ได้ ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะภาษาอังกฤษยังไม่ดีพอ รวมทั้งบุคลิกภาพของคนไทยที่ยังไม่ค่อยกล้า

5. ต้องการแก้ปัญหาอุปสงค์การมาใช้บริการของลูกค้าที่มีลักษณะกระจุกตัวในแต่ละวัน กล่าวคือ ลูกค้ามักจะเข้ามาใช้บริการสปาในช่วงเดียวกันหมดคือช่วงเย็น ทำให้การบริการลูกค้าไม่เพียงพอ จึงต้องการกระจายปริมาณความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงเวลาของวัน

6. ต้องการแก้ไขปัญหาเรื่องที่มีคู่แข่งผูกขาดเรื่องการให้คำปรึกษาลูกค้า คือแปลเมนูสปาให้ลูกค้า และแนะนำ Package ที่ตนได้ค่าคอมมิชชั่นสูงลูกค้า

7. ต้องการแหล่งเงินทุนที่มีดอกเบี้ยต่ำ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการของสปาให้ดีขึ้น
8. ต้องการให้มีการกำหนดมาตรฐานและระดับคุณภาพของการให้บริการของสปาแต่ละแห่งให้ชัดเจน เพื่อที่ลูกค้าจะได้เลือกใช้ตามความต้องการของระดับราคา
9. ต้องการเพิ่มแผนกที่เกี่ยวกับการเสริมสวยและความงามเพื่อให้มีบริการครบวงจรและแข่งขันได้ เช่น นวดหน้า ทำผม ทำเล็บ แต่งหน้า ลดน้ำหนัก รวมทั้ง ซาวน่า การอบสมุนไพร อบไอน้ำ โยคะ

1.2 ด้านการบริการของสถานประกอบการสปาในประเทศคู่แข่งในอาเซียน

สิงคโปร์และบาห์ลี สถานประกอบการสปาทั้งในสิงคโปร์และบาห์ลีมีความต้องการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการให้บริการนวดต่างๆ เช่น การปรนนิบัติผิวกายการปรนนิบัติผิวหน้าในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.45$ (SD = 0.65) และ $\bar{x} = 4.96$ (SD = 0.19) ตามลำดับ

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความต้องการของสถานประกอบการสปาด้านการบริการในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์

1. ต้องการให้สถานประกอบการสปาต่างๆในสิงคโปร์ ให้นำคำว่าสปามาใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจ เนื่องจากมีสถานประกอบการที่มีใช้สปาเป็นจำนวนมากแต่กลับใช้คำว่าสปา เช่น ร้านเสริมสวย ทำผม ทำเล็บมือ เล็บเท้า และร้านนวด ซึ่งควรต้องปรับปรุงการใช้คำว่าสปาให้ชัดเจน
2. ต้องการให้บริการด้านความรู้แก่ลูกค้าเพิ่มเติม เพื่อให้เข้าใจถึงประโยชน์ของการมาใช้บริการสปา เพื่อช่วยให้รูปแบบการดำรงชีวิตดีขึ้น เพราะคนสิงคโปร์เครียดและเหนื่อยล้าจากการทำงานมากขึ้น และสปายังต้องปรับปรุงการบริการให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าที่ต้องการมาพักผ่อนคลายความเครียดอย่างแท้จริง
3. ต้องการการปรับปรุงการบริการของสปาบางแห่ง ซึ่งรวมทั้ง Day Spa และสปาที่มีราคาแพงในสิงคโปร์ ที่ยังให้บริการยังไม่ดีพอและมีความไม่สม่ำเสมอในการบริการ เนื่องจากธรรมชาติการบริการของคนชาติอื่นจะไม่ดีเหมือนคนไทย หากสปาที่มีคนไทยทำงานจะได้รับคำชมว่าทำงานบริการลูกค้าดีมาก ทำงานออกมาจากใจ ยิ้มแย้ม และสุภาพ และยังเป็นผลมากจากการฝึกอบรมในโรงเรียนสอนสปาของสิงคโปร์ยังไม่ดีพอ
4. ต้องการเพิ่มการให้บริการในกลุ่มลูกค้าผู้ชายมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากตลาดเริ่มเปลี่ยน มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิต ผู้ชายสิงคโปร์มาใช้บริการสปา บริการลดน้ำหนัก และนวดหน้ามากขึ้น ทำให้มีจำนวนมากพอกับกลุ่มลูกค้าผู้หญิง
5. ต้องการแก้ปัญหาสปาที่ผิดกฎหมายยังไม่ได้รับการรับรอง รวมถึงมีผู้ให้บริการที่ยังไม่มีใบ Certificate ในการเรียนจบด้านสปามาแล้วมาทำงาน
6. ต้องการแก้ไขปัญหาการบริการสปาที่ขายคุปองราคาถูกในเวปไซด์ ซึ่งจะส่งผลตามมาในแง่ของมาตรฐานของการบริการลูกค้าที่ลดลง และในระยะยาวธุรกิจสปาอาจจะอยู่ไม่รอดและจะทำให้เกิดธุรกิจสปาที่มี 2 มาตรฐานขึ้น

บทหลิ

1. Hotel/ Resort Spa และ Day Spa ต้องการยกระดับการให้บริการให้สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็ นเรื่องการมี ทรืทเมนท์และผลิตภัณฑ์ที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่สปาหลายแห่งยังไม่มี License ซึ่งรัฐบาลก็กำลังพิจารณานี้้อยู่ รวมทั้งกำลังจัดทำ Official Spa Standard และ Spa Classification เพื่อแบ่งระดับสปา เพื่อช่วยยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสปาในบาหลิให้สูงขึ้น และช่วยปกป้องลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย

2. ต้องการพัฒนาการบริการ Spa Detoxification เนื่องจากบาหลิยังไม่มีบริการนี้เหมือน Destination Spa และ Medical Spa ในประเทศไทย รวมทั้งเพิ่มบริการอื่น เช่น การนวดบำบัด หรือ โยคะ

3. Hotel/ Resort Spa ของบาหลิบางแห่ง ต้องการขยายกลุ่มลูกค้าในประเทศไปยังกลุ่มเด็ก ด้วย เนื่องจากพบว่าเด็กชาวบาหลิหลายคนชอบการมานวดสปา

4. Hotel/ Resort Spa ของบาหลิบางแห่งต้องการเพิ่มผู้ให้บริการที่เป็นผู้ชายด้วย เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้าที่ต้องการ

2. ด้านบุคลากร

2.1 ด้านบุคลากรของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย

จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย จ.ภูเก็ต และจ.กรุงเทพฯ มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านบุคลากรด้านเดียวกันมากที่สุด คือด้านการมีผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี และสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อีกอย่างน้อย 1 ภาษา ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.78$ (SD = 0.44) ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.91$ (SD = 0.29) ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.82$ (SD = 0.54) และค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.83$ (SD = 0.48) ตามลำดับ

ในส่วนองข้อมูลเชิงคุณภาพด้านบุคลากร หากนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาบูรณาการร่วมกัน เพื่อต้องการทราบถึงความต้องการของสถานประกอบการสปาด้้านบุคลากรในประเทศไทย สรุปได้ ว่า

1. ต้องการรักษามาตรฐานและเอกลักษณ์ของสปาตนเองไว้ ในขณะที่จำเป็นต้องจ้างผู้ให้บริการที่เป็น Freelance เข้ามาเสริม เนื่องจากขาดแคลนผู้ให้บริการ จึงต้องการคัดเลือกผู้ให้บริการ Freelance ที่เป็นมืออาชีพ ที่ต้องรักษาความลับไม่นำเอกลักษณ์ของสปาแต่ละแห่งไปบอกต่อที่อื่น รวมทั้งครูผู้สอนก็ต้องไม่นำเอกลักษณ์ของสปาที่หนึ่งไปสอนอีกที่หนึ่ง นอกจากนี้ การพึ่งพาผู้ให้บริการ Freelance ส่งผลให้มาตรฐานการบริการของสปาไม่นิ่ง เนื่องจากสปาแต่ละแห่งก็จะมีมาตรฐานการบริการของตัวเอง นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังต้องการลดจำนวนและบทบาทของผู้ให้บริการที่มีฝีมือแต่เป็น Freelance เพราะไม่ชอบกฎระเบียบในการทำงานประจำที่สปา ทำให้ผู้ประกอบการสปาถูกบีบ เพราะกลุ่ม Freelance จะโตขึ้นไปเรื่อยๆ

2. ต้องการแก้ปัญหาผู้ให้บริการที่เข้ามาเรียนสปา โดยเรียนฟรีตามที่ภาครัฐเปิดฝึกอบรม ซึ่งเมื่อจบมาแล้วก็ไม่เข้ามาสู่ระบบการทำงานในสถานประกอบการสปา แต่นิยมไปเป็นผู้ให้บริการ Freelance กัน รวมทั้งปัญหาผู้ดำเนินการที่สอบผ่านแล้วก็จะไม่เข้ามาสู่ระบบการทำงานเป็นผู้ดำเนินการจริง ส่วนหนึ่งเป็นข้าราชการกระทรวงสาธารณสุขและสอบเพื่อให้ได้ใบประกาศนียบัตรเอาไว้เฉยๆ ซึ่งรัฐบาลควรกำหนดค่าตอบแทนแรงงานขั้นต่ำและผลประโยชน์ของผู้ที่ทำงานในสถานประกอบการสปาที่ดึงดูดใจให้ต้องการมาทำงานในระบบ

3. Destination Spa ในประเทศไทยมีจำนวนน้อยมาก เนื่องจากต้องการเงินลงทุนสูงและต้องการบุคลากรด้านแพทย์และพยาบาลจำนวนมาก ซึ่งผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านอย่างแท้จริงขาดแคลน

4. Hotel/ Resort Spa บางแห่งต้องการผู้ให้บริการที่มีความรู้และคุณสมบัติเฉพาะ เช่น การนวดโดยใช้จักรซึ่งเป็นพลังบำบัด การนวดหินร้อน การนวดหินเย็น เป็นต้น

5. ต้องการให้ผู้ให้บริการมีการฝึกและพัฒนาฝีมืออย่างต่อเนื่องมากกว่าเดิม ซึ่งยังไม่ค่อยมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานมากนัก เพื่อให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ หากเป็นไปได้ก็ต้องการความช่วยเหลือจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมากขึ้นกว่าเดิม

6. ต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐในเรื่องบุคลากรในการประกอบธุรกิจสปาไม่เพียงพอในทุกจังหวัดที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เนื่องจากแรงงานที่มีฝีมือออกไปทำงานต่างประเทศกันเป็นจำนวนมาก สปาบางแห่งจึงต้องไปหาค้นหาและคนล้างจานเก็บจานมาฝึกอบรมเพื่อให้ทำหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องการความร่วมมือจากภาครัฐ เช่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัด กระทรวงสาธารณสุข และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และเอกชนในการสร้างบุคลากรเพื่อป้อนให้กับอุตสาหกรรมสปา เช่น การทำ MOU กับมหาวิทยาลัยหรืออาชีวศึกษาทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ประกอบการบางรายมีความเห็นว่ายังขาดหน่วยงานที่สนับสนุนในการผลิตบุคลากรที่มีฝีมือและคุณภาพ และรู้สึกว่าคุณภาพของคนที่ให้คืนรนหาบุคลากรกันเอง ซึ่งเป็นจุดหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจสปาดำเนินกิจการอยู่ต่อไปไม่ได้ และต้องปิดตัวลงไป หากจะดำเนินธุรกิจต่อไปได้ก็ต้องลดคุณสมบัติผู้ให้บริการลง อีกทั้งต้องเร่งพอในการสร้างคนใหม่มาทดแทนคนเก่า

7. ต้องการแก้ไขปัญหาผู้ให้บริการที่มีการซื้อขายใบประกาศนียบัตร และปัญหาผู้ให้บริการบางรายยังมีการแอบแฝงขายบริการทางเพศอยู่

8. ต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐาน เช่น การทำทริทเมนต์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การนวดหินร้อน การนวดหินเย็น อ่างจากุสซี่ เตียงนวดสมัยใหม่ ฯลฯ แต่เมื่อพัฒนาแล้วการทำให้บุคลากรเหล่านี้อยู่ในวิชาชีพได้นานหรือมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เป็นผู้ที่มีฝีมือในระดับมืออาชีพยังทำได้ยาก

9. ต้องการฝึกพนักงานในสปาให้มีจรรยาบรรณการบริการอย่างแท้จริง มีจรรยาบรรณของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

2.2 ด้านบุคลากรของสถานประกอบการสปาในประเทศคู่แข่งในอาเซียน

สิงคโปร์ มีความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการมีผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการบริการลูกค้าในการทำทรีทเมนต์และให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ สุภาพอ่อนน้อม สนใจและเอาใจใส่ ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.55$ (SD = 0.65)

บาหลี มีความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการมีผู้ให้บริการที่ผ่านการอบรมความรู้เฉพาะด้านของการบริการในแต่ละประเภท ตามเกณฑ์มาตรฐานผู้ให้บริการของกระทรวงที่ควบคุมดูแล ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.95$ (SD = 0.23)

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความต้องการของสถานประกอบการสปาด้านบุคลากรในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์

1. สถานประกอบการสปาไทยต้องการบุคลากรที่เป็นคนไทยมาทำงาน เนื่องจากหายากมาก และต้องสอบใบ Certificate spa ตามที่รัฐบาลสิงคโปร์กำหนดให้ได้ เพื่อมาเป็น Certified Therapist ซึ่งค่าเรียนแพงมาก สำหรับใบ Certificate ที่ได้มาจากประเทศไทยใช้ไม่ได้ และเนื่องจากผู้ให้บริการขาดแคลนมาก ทำให้สปาทั้งของไทยและสิงคโปร์จำเป็นต้องจ้างแรงงานต่างชาติโดยต้องลงทุนส่งไปเรียนและสอบจนได้ Certificate

2. สถานประกอบการสปาไทยต้องการได้โควตาการจ้างแรงงานคนไทยมากกว่าเดิม ซึ่งเป็นเรื่องที่ยากมาก ซึ่งในทางปฏิบัติ ธุรกิจสปาในสิงคโปร์เกือบทุกแห่งจำเป็นต้องจ้างผู้ให้บริการที่เป็นคนต่างชาติ เพราะแรงงานสิงคโปร์มีราคาแพงและคนสิงคโปร์เองก็ไม่ต้องการมาทำงานเป็นผู้ให้บริการ หากมีก็น้อยมากและต้องการเป็น Freelance หรือเจ้าของธุรกิจเอง หรือจะทำเฉพาะในส่วนการนวดหน้าในฐานะช่างเสริมสวย แต่รัฐบาลสิงคโปร์ก็พยายามบีบให้จ้างคนสิงคโปร์และผู้สูงอายุที่เกษียณแล้วมาทำงาน ซึ่งไม่เหมาะสมในแง่ของธุรกิจและการแข่งขัน เพราะสปาเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความอ่อนเยาว์และความงาม (Youth and Beauty)

3. ต้องการผู้ให้บริการที่มีฝีมือ มีความรู้เรื่องกายวิภาคศาสตร์เป็นอย่างดี มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์เพื่อที่จะแนะนำได้อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้า จึงควรมีข้อบังคับให้สถานประกอบการมีการฝึกอบรมผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการรักษามาตรฐานการบริการของสปา ซึ่งปัจจุบันยังมีผู้ให้บริการที่มีฝีมือไม่เพียงพอ นอกจากนี้คนสิงคโปร์ที่ทำงานในสปาจะทำงานนี้ได้ไม่ค่อยดีนัก เนื่องจากจะไม่ทำงานมาจากใจ แต่ชอบทำงานที่ใช้สมองมากกว่าใช้ใจทำ แต่งานในสปาจำเป็นต้องทำออกมาจากใจ จึงจะออกมาดี ซึ่งแตกต่างจากแรงงานต่างชาติ

4. มี Day Spa ในสิงคโปร์หลายแห่งยังไม่มีบริการนวดไทย แต่หากจะเปิดบริการนวดไทย ก็ต้องการผู้ให้บริการคนไทยมาทำงาน ซึ่งสถานประกอบการสปาทั่วไปมักต้องการจ้างผู้ให้บริการคนไทยและบาหลีเพราะนวดที่เก่งที่สุดในอาเซียน แต่การจ้างคนไทยยังติดปัญหาเรื่องโควตาการจ้างแรงงานต่างชาติและคนไทยสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้ ผู้ให้บริการต่างชาติจึงควรส่งเสริมให้มีทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้า

5. สถานประกอบการควรพัฒนาสถานประกอบการตามข้อเสนอแนะจากลูกค้า ในด้านบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ในการบริการ เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจสปาให้ประสบความสำเร็จ

บทลึ

1. ต้องการได้ผู้ให้บริการที่ดีและมีมาตรฐานอย่างมืออาชีพมาทำงาน เนื่องจากหายากมากและเปลี่ยนงานกันเป็นประจำ ผู้ให้บริการที่มีฝีมือและเป็นคนบาหลีไปทำงานต่างประเทศกันเป็นจำนวนมาก เพราะได้ค่าจ้างที่ดีกว่า และสถานประกอบการสปาทั้งในบาหลีเองและต่างประเทศก็ต่างมองหาคนชาวบาหลีมาทำงานเป็นผู้ให้บริการ รัฐบาลจึงควรมีการปรับค่าตอบแทนของผู้ให้บริการสูงขึ้นอีกประมาณร้อยละ 15

2. Hotel/ Resort Spa ต้องการให้มีการบังคับให้ผู้ให้บริการต้องมีใบ Certificate ถึงแม้มาตรฐานของรัฐบาลยังไม่บังคับใช้ โดยอยู่ในระหว่างการจัดทำ ในขณะที่รัฐบาลก็ขอความร่วมมือจาก Hotel/ Resort Spa ให้ผู้ให้บริการควรมีใบ Certificate และต้องมีการจัดอบรมเป็นประจำทุกปีเพื่อต้องการบีบให้ Day Spa ที่ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการไม่มีใบ Certificate ต้องพัฒนาบุคลากรของตนและลดจำนวน Day Spa ในบาหลีลง เพราะหากมีมาตรฐานดังกล่าวออกมา จะต้องมี Day Spa หลายแห่งที่ต้องปิดไป

3. ผู้ให้บริการยังขาดความรู้เรื่องกายวิภาคศาสตร์อยู่มาก จึงควรมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องและควรได้รับการอบรมด้านภาษาอังกฤษ รวมทั้งภาษาอื่นด้วย เช่น เกาหลี รัสเซีย และญี่ปุ่น

3. ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย

จ.เชียงใหม่และเกาะสมุย มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ในด้านเดียวกันมากที่สุด คือด้านการมีผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์การรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือที่กฎหมายกำหนด และภาชนะที่ใช้บรรจุผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.77$ (SD = 0.55) และมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.77$ (SD = 0.55) ตามลำดับ

จ.ภูเก็ตและจ.กรุงเทพฯ มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในด้านเดียวกันมากที่สุด คือด้านมีการดูแลรักษาความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์และผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องสม่ำเสมอตามมาตรฐาน และปลอดภัยพร้อมใช้งาน ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.73$ (SD = 0.53) และมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.78$ (SD = 0.59) ตามลำดับ

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ หากนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงความต้องการของสถานประกอบการสปาด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ในประเทศไทย สรุปได้ว่า

1. ต้องการจะมีผลิตภัณฑ์เป็นของตัวเอง จึงต้องการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตัวเองให้ได้มาตรฐาน แต่ต้องการตกลงในเรื่องของสูตรลับกับโรงงานผลิตซึ่งส่วนใหญ่ก็อยู่ในกรุงเทพฯ ต่างจังหวัดจะมีน้อย นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์สปาของไทยที่ผลิตได้ยังไม่ค่อยบริสุทธิ์และยังไม่เป็นผลิตภัณฑ์คัดสรรที่ดีพอ

2. สถานประกอบการสปาส่วนใหญ่มีความต้องการเน้นใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสมุนไพรทั้งหมดหรือจากธรรมชาติทั้งหมด และที่มักจะทำเองคือ ลูกประคบ เน้นอุปกรณ์พื้นฐาน เช่น อุปกรณ์หมอนึ่งประคบ เครื่องตอกเส้น มีน้ำมันสกัดจากว่านสาวหลง ไม่น้ำมันเครื่องมือของยุโรปที่มีราคาแพง แต่ขณะที่ Hotel/ Resort Spa บางแห่งก็ต้องการลงทุนเพิ่ม โดยต้องการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อที่จะสามารถรองรับลูกค้าระดับบนและยังทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณค่าเงินที่จ่ายมากขึ้น ได้แก่ การทรีทเมนต์ การแช่ตัว โดยต้องการให้มีการเพิ่มอ่าง Jacuzzi ติดตั้งในบางห้องทรีทเมนต์เพื่อมุ่งเน้นการบำบัดให้มากกว่าเดิม อ่างน้ำร้อน-น้ำเย็น เตียง Vichy Shower ที่มี 8 หัวฉีด ผ้าห่มไฟฟ้า ห้องยิมออกกำลังกาย รวมทั้งเปลี่ยนเครื่องมือและอุปกรณ์บางอย่างที่เก่าแล้ว

3. ต้องการพัฒนาผลิตภัณฑ์อินทรีย์โดยเน้นการใช้ภูมิปัญญาไทย โดยเกาะสมุยมีศักยภาพในด้านวัตถุดิบ เช่น มะพร้าวเพื่อสกัดทำน้ำมันมะพร้าวบริสุทธิ์ (Virgin Coconut Oil) และว่านหางจระเข้ทำเกลือสปาขัดผิวสูตรว่านหางจระเข้ (Aloe Vera Spa Salt) เป็นต้น ทำให้ลดการนำเข้าผลิตภัณฑ์จากต่างประเทศลงได้ แต่ผลิตภัณฑ์สปาส่วนใหญ่ที่ผลิตได้ยังไม่เป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์ทั้งหมด อีกทั้งยังต้องการให้ออย. เข้มงวดเรื่องมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ด้วย เพื่อที่ผลิตภัณฑ์ของไทยต้องพยายามเป็น Organic Thailand ที่เป็นที่ยอมรับของต่างชาติให้ได้ และสามารถขยายเข้าสู่ตลาดเฉพาะส่วน เช่น Health and Wellness ให้ได้

4. ต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุน เนื่องจากในภูเก็ตมีผลิตภัณฑ์จากกลุ่มท้องถิ่นที่เป็น OTOP โดยใช้วัตถุดิบในประเทศ แต่ยังคงขาดแหล่งเงินทุนที่จะนำเอามาพัฒนาต่อเพื่อขยายสร้างตราสินค้าที่สามารถขายได้ทั่วโลก นอกจากนี้ ยังต้องการได้รับความช่วยเหลือจาก ออย. ในเรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ที่ทำมาจากสมุนไพรไทย ซึ่งยังไม่ให้ผ่านมาตรฐานและไม่ให้การรับรอง ซึ่งก็สร้างปัญหาให้แก่สปาที่ต้องการนำมาพัฒนาเพื่อใช้และจำหน่าย อีกทั้งต้องการความช่วยเหลือในการสร้างตราสินค้าให้เป็นที่ยอมรับอีกด้วย

5. ต้องการเครื่องมือและอุปกรณ์เกี่ยวกับการให้บริการผิวหน้า เพราะต้องการเปิดบริการเสริมความงามในสปา (Spa and Beauty) เพิ่มเติมเพื่อให้สปาครบวงจร

6. ต้องการให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สปาของไทยที่ทำมาจากสมุนไพรไทยในหลายด้าน เนื่องจาก ยังขาดการประยุกต์ให้เข้ากับเทคโนโลยีทางการแพทย์ ยังขาดการพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตที่ยังไม่คิดค้นทำให้ยังไม่สามารถสกัดสิ่งที่เป็นประโยชน์ออกมาจากพืชนั้นโดยตรงได้ ยังขาดการควบคุมมาตรฐานที่ชัดเจนทำให้มีผลิตภัณฑ์ที่ทำจากสมุนไพรไทยที่หลากหลายในตลาด จนผู้บริโภคสับสน อีกทั้งยังไม่มีหน่วยงานที่จะรับรองมาตรฐานสมุนไพรไทยอย่างจริงจัง และยังขาด

การพัฒนาผลิตภัณฑ์สปาจากสมุนไพรไทยที่สามารถดูแลผิวพรรณได้หลากหลาย เพื่อเป็นผลิตภัณฑ์เสริมที่ทำให้สปาไทยดูโดดเด่นขึ้นกว่าเดิม

7. ต้องการให้กระทรวงสาธารณสุขมีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ของสถานประกอบการสปาบางแห่งที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามข้อกำหนดเป็นระยะๆ

8. ต้องการให้เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานตั้งอยู่ในตำแหน่งไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงคุณภาพอุปกรณ์ เครื่องใช้ให้ทันสมัย และตรวจเช็ควัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

3.2 ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ของสถานประกอบการสปาในประเทศคู่แข่งในอาเซียน

สิงคโปร์ สถานประกอบการสปาในสิงคโปร์มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ด้านการดูแลสุขภาพความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์และผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้อง สม่ำเสมอตามมาตรฐาน และปลอดภัยพร้อมใช้งาน ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.53$ (SD = 0.67)

บาหลี สถานประกอบการสปาในสิงคโปร์มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ด้านการมีผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเอง มีกระบวนการควบคุมคุณภาพ และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจน ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.96$ (SD = 0.19)

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความต้องการของสถานประกอบการสปา ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์

1. หากเป็นสปาไทยในสิงคโปร์จะมีความต้องการผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาจากประเทศไทย เนื่องจากไม่ผลิตเองเลยและไม่มียางจำหน่ายที่สิงคโปร์ ได้แก่ ลูกประคบ น้ำมันนวด เครื่องดื่มสมุนไพรต่างๆ ส่วนกลิ่นแบบไทยจำพวกมะกรูดกับใบเตยที่ใช้เพื่อให้สปาที่มีกลิ่นหอม จะมีวางจำหน่ายในตลาดสดที่สิงคโปร์

2. หากเป็นสปาของสิงคโปร์บางแห่งก็ไม่ต้องการเครื่องมือและอุปกรณ์ใดๆเพิ่มเติม เนื่องจากส่วนใหญ่จะเน้นใช้มือ ซึ่งที่นี่จะเรียกว่า “Holistic Massage” แต่หากเป็นสปาที่มีบริการที่ครบวงจรคือมีบริการนวดหน้าด้วย ก็จะต้องซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำทรีทเมนท์ใบหน้า ที่ทันสมัยและมีเทคโนโลยีสูง ตั้งแต่การทำทรีทเมนท์ที่มีขนาดเล็กจนกระทั่งถึงอินฟราเรด แต่สิงคโปร์มีเพียงพอมีทุกอย่างที่ต้องการ เพราะเป็นเมืองท่า ผลิตภัณฑ์ทุกอย่างจากประเทศใดก็สั่งเข้ามาได้ง่าย

3. ต้องการเน้นผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นและมีความแตกต่างจากสปาอื่น ต้องสรรหามาให้ได้ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงจากยุโรป ที่เพียงได้ทดลองใช้หรือสัมผัสก็จะบอกได้ถึงความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ที่สปาอื่นใช้ เพราะเชื่อว่าประสบการณ์ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นสิ่งสำคัญมาก

ลูกค้าเลือกมาใช้บริการจะให้เขาผิดหวังไม่ได้ สิ่งนี้ก็เป็นสิ่งที่ท้าทาย เพราะถ้าหากไม่มีลูกค้าก็จะไม่มีธุรกิจสปา

4. ต้องการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการขายผลิตภัณฑ์ของสปาที่เป็น Package สมาชิก สปา เพราะไม่มีหมอดอายุ และอาจก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง อาจมีผู้ให้บริการและสถานที่ให้บริการลูกค้าไม่เพียงพอ และกรณีที่สปาปิดไป แต่ลูกค้าได้จ่ายค่าสมาชิกไปแล้วเป็นจำนวนมาก

บทลึ

1. สปาหลายแห่งต้องการผลิตผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติซึ่งเป็นสูตรของทางสถานประกอบการเอง โดยเป็นสูตรลับของสปาเองเพื่อวางจำหน่ายหน้าร้านและติดตราสินค้าของตนเองด้วย เช่น ผลิตภัณฑ์สำหรับผิวกายที่ทำมาจากข้าวแดง (Red Rice) มะพร้าวอบแห้ง น้ำมันหอมระเหย และสำหรับผิวหน้าจะใช้ผักผลไม้ เช่น แดงกวา ส้ม ไซนทกกระทา โยเกิร์ต ข้าวโอ๊ต ข้าวโพด ซึ่งก็ยังมีปัญหาที่คุณภาพอาจยังไม่ได้มาตรฐานและยังไม่มีห้อง Lab ในการตรวจสอบ และบางครั้งก็มีปัญหาน้ำยังไม่ค่อยสะอาด แต่ก็ทำให้ลดการนำเข้าผลิตภัณฑ์จากยุโรปให้ลดลงไปมาก บางแห่งก็จะเหลือนำเข้าเพียงตราสินค้าเดียวและมีเพียงไม่กี่ชนิด

4. ด้านการบริหาร/จัดการองค์การ

4.1 ด้านการบริหาร/จัดการองค์การของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย

จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย จ.ภูเก็ต และจ.กรุงเทพฯ มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านการบริหาร/จัดการองค์การด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจในระดับมากที่สุดเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.72$ (SD = 0.53) ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.91$ (SD = 0.29) ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.78$ (SD = 0.47) และค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.80$ (SD = 0.57) ตามลำดับ

ในส่วนของคุณภาพเชิงคุณภาพด้านการบริหาร/จัดการองค์การ หากนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงความต้องการของสถานประกอบการสปาด้านการบริหาร/จัดการองค์การในประเทศไทย สรุปได้ว่า

1. ต้องการพัฒนากิจการที่ดีเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีจำนวนมากในลักษณะกรู๊ปทัวร์ขนาดใหญ่ ต่างจากสปาทางภาคใต้ที่มีการจัดการที่ดีกว่า สปาที่เชียงใหม่รับลูกค้าได้อย่างมากไม่เกิน 15-20 เพียงเท่านั้น อีกทั้งผู้ให้บริการที่เป็นคนท้องถิ่นก็จะมีลักษณะซ้ำๆไม่เร่ร่อน

2. ต้องการพัฒนากิจการด้านการตลาดของสปาที่ยังไม่ถึงขั้นมืออาชีพมากนัก โดยเฉพาะการตลาดต่างประเทศโดยใช้เวปไซด์ การติดต่อลูกค้ากรู๊ปทัวร์ให้มาลง รวมทั้งตลาดการจัดประชุมต่างๆด้วย

3. ต้องการการบริหารจัดการที่ดีเกี่ยวกับการจัดสต็อก สินค้าคงเหลือ การจัดแบ่งครีมาจากระปลูกใหญ่เพื่อมิให้ปนเปื้อน ทำให้สปาของโรงแรม 5 ดาวบางแห่งพลาดการได้ Spa Grading ระดับ Platinum เพราะพลาดเกี่ยวกับเรื่องการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ และระบบ First in First out (FIFO)

4. ต้องการการจัดการขององค์กรที่ดีเกี่ยวกับการจัดการบุคลากรเพื่อให้รักและทำงานอยู่กับสถานประกอบการสปาได้นาน ซึ่งก็ต้องขึ้นอยู่กับจัดการที่ดีด้วย เช่น ต้องให้เกียรติผู้ให้บริการไม่ให้รู้สึกว่าคุณถูกดูถูก ต้องเอาใจผู้ให้บริการที่มีฝีมือ ทำให้ลูกน้องรัก เข้าถึงใจลูกน้องได้ เช่น วันเกิดพนักงานพาไปเลี้ยง ให้รางวัลเพื่อจูงใจพนักงานไปเที่ยวต่างประเทศ การสร้างความสัมพันธ์ของคนในองค์กร ทำตัวรักกันเหมือนพี่น้อง มิใช่ นายบ่าว ใช้ใจซื้อพนักงานมากกว่าใช้เงินซื้อ การบริหารจัดการก็จะเป็นระบบและง่ายขึ้น เพราะบุคลากรก็จะเพียงพอและการทำงานก็จะมีมาตรฐาน แต่ขณะเดียวกันก็ยังมีสปาหลายแห่งที่ยังทำไม่ได้

5. ต้องการพัฒนาการจัดการองค์กรของผู้ดำเนินการให้ดีขึ้นกว่าเดิม แม้ว่าผู้ดำเนินการจะสอบได้ใบประกาศนียบัตรมา แต่ก็ไม่มี การสอบปฏิบัติ ซึ่งเมื่อเข้ามาทำงานบริหารจัดการสปา ก็จะทำไม่ได้ ขาดความรู้ในด้านการบริหารจัดการและธุรกิจสปา

6. ต้องการการจัดระบบการทำงานภายในสถานประกอบการให้ชัดเจนขึ้นกว่าเดิม สปาหลายแห่งยังต้องการพัฒนาระบบการจัดการองค์กรที่ยังทำไม่ได้ไม่ดี เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนพนักงาน ทำให้การจัดการด้านการแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบกันจึงยังไม่มีประสิทธิภาพ การแบ่งงานกันทำยังใช้ระบบว่าใครว่างก็ทำไปก่อน นอกจากนี้ ยังขาดการจัดทำระบบการประเมินผลการทำงาน เนื่องจากเมื่อพนักงานน้อยและลูกค้ามาก จึงยังไม่มีเวลาว่างพอที่จะจัดทำระบบดังกล่าว อีกทั้งการสื่อสารภายในองค์กรบางแห่งก็ยังไม่ดีพอและอาจทำให้การทำงานผิดพลาด ซึ่งโดยภาพรวมการทำงานยังไม่เป็นระบบที่ดีนัก

7. สปาบางแห่งที่มีหลายสาขาต้องการให้มีระบบการประชุมทางไกล (Video Conference) แบบมีภาพและเสียง เนื่องจากเจ้าของไม่ค่อยอยู่ รวมทั้งต้องการมีระบบการจัดการโดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย เช่น การทำการสำรองที่ การจัดการระบบความพึงพอใจของลูกค้า การจัดการด้านการประเมินผลการทำงานของพนักงาน

8. Hotel/ Resort Spa บางแห่งต้องการให้มีการเพิ่มการศึกษาดูงาน การฝึกอบรมแบบ Cross Training ที่สปาอื่นในเครือของโรงแรมเดียวกัน

9. ต้องการเพิ่มตำแหน่งผู้ช่วยผู้ดำเนินการและครูผู้สอนให้อยู่ในคนๆ เดียวกัน เพื่อลดภาระงานของผู้ดำเนินการ และเพื่อให้งานในสปา มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

10. ต้องการปรับปรุงระบบการจัดบุคคลเข้าทำงาน ซึ่งหาผู้ให้บริการมาทำงานยากโดยพยายามสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เข้าใจง่ายและชัดเจนให้ผู้ให้บริการได้เห็นและเข้าใจ เพื่อดึงบุคลากรเอาไว้และสามารถนำความชำนาญของแต่ละคนออกมาใช้ได้

11. Hotel/ Resort Spa บางแห่งที่มีสำนักงานขายห้องพักที่กรุงเทพฯ ต้องการปรับปรุงเรื่องระบบการบริหารจัดการลูกค้า เนื่องจากสำนักงานขายที่กรุงเทพฯ ให้ลูกค้าเลือกบริการห้องพักคู่

กับสปา ซึ่งทางสปาไม่ได้พูดคุยกับลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะตัดสินใจเลือกบริการสปา หากสปาได้มีโอกาสที่ได้คุยกับลูกค้าก่อน ก็จะทำให้สามารถสอบถามความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ และเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายได้ดีกว่าเดิม

12. ต้องการให้ผู้ประกอบการสปา มีการจัดการสถานประกอบการสปาของตนให้เป็นสปาที่มีมาตรฐานอย่างแท้จริงและแตกต่างจากธุรกิจที่ไม่สปาอย่างชัดเจน เพราะลูกค้าสับสนไม่สามารถแยกแยะได้ว่าธุรกิจใดคือสปาและธุรกิจใดที่ไม่ใช่ เนื่องจากธุรกิจนวดเท้า นวดไทย ชัดผิว ทำผม ทำเล็บ ก็เขียนและใช้คำว่าสปา กลายเป็นแพ้นั้นที่ใช้คำว่าสปามาพ่วงกับธุรกิจของตัวเอง ทำให้สปาที่แท้จริงถูกบิดเบือนไปจากลักษณะที่แท้จริง

13. ต้องการพัฒนาในเรื่องการบริหารจัดการคนซึ่งเป็นเรื่องยาก เพราะสปาเป็นธุรกิจที่ต้องพึ่งพามือจากผู้อื่นสูง ซึ่งก็คือผู้ให้บริการอย่างมาก และผู้ให้บริการที่ทำงานอยู่ก็มีความแตกต่างกันด้านพื้นฐานความรู้มาก ทำให้การจัดการโดยใช้ระบบที่มีรูปแบบเดียวกันได้ยาก

14. ต้องการให้ผู้ประกอบการสปาที่อยู่ในบริเวณเดียวกันควรมีการรวมตัวกันในรูปแบบของกลุ่ม ชมรม หรือ สมาคม เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4.2 ด้านการบริหาร/จัดการองค์การของสถานประกอบการสปาในประเทศคู่แข่งในอาเซียน

สิงคโปร์ มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านการบริหาร/จัดการองค์การ ด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.51$ ($SD = 0.75$)

บาหลี มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านการบริหาร/จัดการองค์การด้านการกำหนดเป้าหมายการตลาดที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.91$ ($SD = 0.35$)

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความต้องการของสถานประกอบการสปาด้านการบริหาร/จัดการองค์การในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์

1. ต้องการมีอิสระในการบริหารจัดการธุรกิจสปาของตนเองมากกว่าเดิม ค่อนข้างไม่อิสระเหมือนในประเทศไทย เพราะมีกฎหมายที่ดูแลเข้มงวดมาก อีกทั้งมีหน่วยงาน ได้แก่ CaseTrust และ ตำรวจ ที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลสปา เช่น เรื่องการจัดการบริการลูกค้า การจัดการด้านความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

2. ต้องการการบริหารจัดการด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพมาก เพราะสปาที่มีรายจ่ายสูงมาก ค่าเช่าพื้นที่ในสิงคโปร์มีราคาสูง ค่าน้ำ ค่าไฟ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายประจำ และยังมีค่าใช้จ่ายอื่นๆอีกมาก เช่น ค่า Levy ที่ต้องจ่ายให้แก่รัฐบาล ค่าสมาชิกที่ต้องจ่ายให้แก่ CaseTrust เพื่อขอการได้รับ Accreditation ค่าเบี้ยประกันธุรกิจสปา และยังมีค่าใช้จ่ายจุกจิกอีกมาก

3. การจัดการของสถานประกอบการที่ขาดแคลนผู้ให้บริการยังทำไม่ได้ไม่เต็มที่ ไม่มีความคล่องตัว บุคลากรมีไม่พอ จึงทำให้มีห้องนวดและเตียงนวดมากกว่าผู้ให้บริการ

4. Hotel/ Resort Spa ยังต้องการพัฒนาการจัดการเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากรของสิงคโปร์ ในตำแหน่งผู้บริหารสปาที่มีความรู้ความสามารถสูงและเก่ง ซึ่งสิงคโปร์ยังต้องนำเข้าบุคลากรมืออาชีพด้านสปาจากประเทศอื่นอยู่

5. Day Spa ต้องการการบริหารจัดการสปาอย่างใกล้ชิดจากเจ้าของกิจการที่มาดูแลเอง ไม่ใช่จ้างผู้ดำเนินการมาดูแลแทน โดยสปาต้องเปิดให้มีขนาดที่เหมาะสมที่สามารถบริหารจัดการได้ อีกทั้งสปาบางแห่งก็มีการให้บริการนวดลูกค้าให้ห้องพักของโรงแรมด้วย จึงต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดเพราะกลัวการแอบแฝงขายบริการทางเพศ

6. ต้องการให้มีการบริหารจัดการเรื่องเส้นทางในสายอาชีพ (Career Path) ในธุรกิจสปาที่มีค่อนข้างจำกัดให้เห็น ได้ชัดเจน แสดงให้พนักงานรับรู้ได้ว่าหลังจากเป็นผู้ให้บริการสปาแล้วจะเป็นตำแหน่งอะไรต่อไป เพื่อดึงให้ผู้ให้บริการต้องการทำงานอยู่กับสถานประกอบการและไม่ย้ายไปทำงานที่อื่น

บทหลิ

1. Hotel Spa บางแห่งต้องการการจัดการที่มีการหมุนเวียนพนักงานของสปาไปทำงานต่างประเทศที่โรงแรมในเครือ และต้องการให้มี Corporate Trainer จากประเทศไทยมาสอนด้วย และบางแห่งก็กำลังพิจารณาจัดทำ Treatment Standardization จากสปาของประเทศต่างๆที่อยู่ในเครือโรงแรมเดียวกันด้วย

2. ต้องการพัฒนาระบบการบริหารจัดการห้องทรีทเมนต์ที่ยังไม่ดีพอ เนื่องจากห้องที่มีอยู่ยังไม่สามารถใช้งานหมุนเวียนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะห้องมีไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้าอยู่บ่อยครั้ง โดยเฉพาะเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการพร้อมกัน

3. ต้องการให้สปาที่มีการบริหารจัดการสปาที่ดี เพื่อให้มีความแตกต่างจากธุรกิจที่ไม่ใช่สปา แต่ใช้คำว่าสปา เช่น ร้านกดจุดนวดเท้าและร้านเสริมสวย เนื่องจากบทหลิไม่มีกฎระเบียบที่บังคับห้ามใช้คำว่าสปาในธุรกิจที่ไม่ใช่สปา

5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

5.1 5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย

จ.เชียงใหม่ มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านการมีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่แออัด และปราศจากมลภาวะต่างๆ ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.75$ (SD = 0.50)

เกาะสมุย มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านการจัดแสงสว่างอย่างเหมาะสมตามบริเวณจุดที่ให้บริการ มีดนตรีหรือเพลงที่ฟังแล้วรู้สึกผ่อนคลาย ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.91$ (SD = 0.29)

จ.ภูเก็ต มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านการมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการในสปาที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และมีคู่มือการใช้งาน ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.78$ (SD = 0.38)

จ.กรุงเทพฯ มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านสถานที่มีความสะอาดและมีระบบดูแลรักษาที่ดีสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.83$ (SD = 0.64)

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม หากนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงความต้องการของสถานประกอบการสปาด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย สรุปได้ว่า

1. Hotel/ Resort Spa ในเชียงใหม่หลายแห่งยังต้องการตกแต่งสปาเพิ่มเติมในแนวล้านนา เพราะยังคิดว่าไม่ค่อยดีนัก โดยต้องการตกแต่งสถานที่ให้ลูกค้าถึงกับร้องออกมาด้วยความประหลาดใจเมื่อเปิดประตูเข้ามาในสปา ให้รู้สึกว่าจะไม่น่าเชื่อว่าจะมีสปาสวยงามขนาดนี้ในเมือง อีกทั้งต้องการเพิ่มสวนสมุนไพรไทย ให้เป็นส่วนของการประดับตกแต่งให้มากขึ้น เพิ่มไม้ประดับสมุนไพรเพื่อปลูกโชว์ลูกค้าที่มาใช้บริการ

2. เนื่องจาก Destination Spa มีจำนวนน้อย ทำให้ Destination Spa ที่มีอยู่ ต้องการเพิ่มห้อง Treatment ให้มีมากขึ้น เนื่องจากไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ

3. สปาบางแห่งที่ต้องการยกระดับ Spa Grading ให้สูงขึ้น ก็ต้องการขยายปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมของตนให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยต้องการทำต่อยอดจาก Spa Grading ในแต่ละระดับ Platinum/ Gold/ Silver ตามที่สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพกำหนด และยังเพื่อรองรับลูกค้าในอนาคตด้วย อีกทั้งยังเห็นว่าสปาทุกแห่งควรต้องมีการปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้แข่งขันกับสปาที่ใหญ่มีการตกแต่งอย่างสวยงามให้สามารถสัมผัสได้ถึงรูป รส กลิ่น เสียง และบรรยากาศของสปาที่จะนำไปสู่ความผ่อนคลาย มีสัมผัส (Sense) ของความเป็นสปาไทยให้อยู่ในกลุ่มของผู้ใช้บริการและมีภาพลักษณ์ของความเป็นไทย และสถานที่ต้องดี สวยงาม และมีบรรยากาศดีแตกต่างจากร้านนวดอย่างเด่นชัด เพื่อที่ลูกค้าจะสามารถแยกได้ ออก

4. หากเป็นสปาที่เน้นเรื่องความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จะต้องการให้มีการ Recycle ขยะจากสปา และยังต้องการรณรงค์ให้สถานประกอบการสปาเข้าร่วมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น โครงการ Go Green ช่วยกันทำความสะอาด เก็บขยะ นำขยะมา Recycle การทำน้ำชีวภาพโดยสร้างบ่อหมัก เพื่อนำมารดต้นไม้ และกองทุนขยะที่ทุกแผนกมีการคัดแยกขยะที่ขายได้แล้วนำเงินมาเป็นกองทุนให้พนักงานกู้ยืม เพื่อดึงดูดใจให้พนักงานรักษาสีเขียวด้วย

5. Hotel/ Resort Spa บางแห่งต้องการการปรับปรุงเรื่องสถานที่ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับการเป็นห้อง Treatment และเพื่อทำเป็นห้องฝึกอบรมได้ด้วย และบางแห่งต้องการเพิ่มวาริบำบัด ซึ่งต้องมีสถานที่ใหญ่พอด้วย นอกจากนี้ ยังต้องการเพิ่มห้องทรีทเมนต์ที่ยังมีน้อยเกินไป แม้แต่ Hotel/ Resort Spa ที่มีชื่อเสียงแต่มีสปาขนาดเล็ก ก็ยังต้องการเพิ่มห้องทรีทเมนต์เช่นกัน

6. ต้องการให้สปาช่วยกันตกแต่งสปาแบบไทย เพราะหลายแห่งพยายามนำการตกแต่ง เพื่อให้มีความเป็นบาหลี และเนื่องจากภูเก็ตไม่มีอัตลักษณ์ความเป็นภูเก็ตที่ชัดเจนเหมือนเชียงใหม่ จึงควรต้องสร้างอัตลักษณ์ภูเก็ตให้ได้ เพื่อให้การตกแต่งสถานที่ของสปาเป็นจุดขายให้ได้

7. สปาที่มีโรงเรียนสอนต้องการแก้ไขเรื่องสถานที่ที่แยกออกจากสถานประกอบการอย่างชัดเจน หากไม่มีจะทำให้สปาหลายแห่งเปิดเป็นโรงเรียนสอนด้วยไม่ได้ ในขณะที่บางแห่งต้องการขยายสถานที่ให้ใหญ่กว่าเดิม เพราะต้องการเพิ่มการให้บริการเสริมความงาม โดยทำเป็น Spa and Beauty ด้วย

8. เนื่องจากสปาเป็นธุรกิจที่ต้องใช้น้ำมาก จึงต้องการให้ภาครัฐเข้ามาช่วยแนะนำเกี่ยวกับการบำบัดน้ำเสีย

9. ต้องการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบควบคุมสปาไปตรวจดูสถานที่สถานประกอบการสปาจำนวนมากที่ไม่ขอรับรองมาตรฐาน ซึ่งส่วนใหญ่อาจมีบริการแอบแฝงเป็นอาบอบนวดแฝงหรือนวดพริตตี้ และควรมีบทบาทในการควบคุมจำนวนสถานประกอบการสปา

5.2 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการสปาในประเทศคู่แข่งในอาเซียน

สิงคโปร์ มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านสถานที่ที่มีความสะอาดและมีระบบดูแลรักษาที่ดีสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.55$ (SD = 0.62)

บาหลี มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านการมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้ล็อกเกอร์หรือตู้เซฟให้ลูกค้าจัดเก็บทรัพย์สินมีค่า มุมพักผ่อน มุมให้อ่านหนังสือ บริเวณให้คำปรึกษา สถานที่ทำสมาธิบำบัด ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.96$ (SD = 0.19)

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความต้องการของสถานประกอบการสปาด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์

1. Day Spa หลายแห่งต้องการห้องที่รียทเมนท์ที่มีห้องน้ำในตัว เนื่องจากเวลาอาบน้ำลูกค้าจะไม่ต้องเดินออกจากห้องนวด สาเหตุที่หลายแห่งยังไม่มี เพราะค่าในการสร้างและตกแต่งให้มีห้องน้ำในตัวค่อนข้างสูง

2. Day Spa เกือบทุกแห่งต้องการพื้นที่ให้บริการลูกค้าที่ใหญ่ขึ้นและมีบรรยากาศของความ เป็นสปาที่ดีมากกว่าเดิม เพราะ Day Spa มักเปิดเป็นห้องเล็กๆเนื่องจากสิงคโปร์มีค่าเช่าสถานที่แพงมาก ซึ่งสปาหลายแห่งขยายพื้นที่ไม่ได้ ก็มักจะอ้างว่าสิ่งที่สำคัญกว่าสถานที่ บรรยากาศ และ สิ่งแวดล้อมก็คือมนต์วิเศษที่อยู่ในมือของผู้ให้บริการ

3. Day Spa สปาบางแห่งยังต้องการการปรับปรุงด้านความสะอาดของสถานที่ เพราะหลายแห่งยังไม่ค่อยสะอาด ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมาก และยังต้องปรับปรุงเรื่องสถานที่ บรรยากาศ ความสะอาด ผ้าเช็ดตัวที่สะอาดมีกลิ่นหอม สำหรับลูกค้าคนแรกจนถึงคนสุดท้ายของแต่ละวัน

4. ต้องการสถานที่ๆใหญ่ขึ้นแต่ค่าเช่าสถานที่ก็เป็นต้นทุนที่สูงมาก แต่เป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากสภาพทางภูมิศาสตร์ของประเทศที่มีขนาดเล็ก แต่หากมีการจัดการที่ดีพอ ก็อาจขยายการลงทุนด้านสปาไปยังต่างประเทศที่มีพื้นที่กว้างใหญ่กว่าและมีค่าเช่าที่ถูกกว่าได้

บทลึ

1. Hotel/ Resort Spa ต้องการสถานที่และสิ่งแวดลอมที่สวยงาม เพราะเป็นแหล่งรายได้ของโรงแรม หากมีสถานที่และสิ่งแวดลอมที่สวยงามก็จะสามารถดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการได้

2. Day Spa บางแห่งต้องการการจัดและตกแต่งห้องทริทเมนท์ให้มีความแตกต่างจากสปาอื่น เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์และให้ลูกค้าที่มาขออบบรยากาศของสถานที่ที่มีความแตกต่าง

3. ทั้ง Day Spa และ Hotel/ Resort Spa บางแห่ง มีความต้องการปรับปรุงห้องทริทเมนท์ให้มีจำนวนมากขึ้น เนื่องจากมีลูกค้ามากแต่มีห้องไม่เพียงพอ ซึ่งบางแห่งก็อยู่ระหว่างการก่อสร้างตึกใหม่เพิ่มเติม

4. สปาในบาหลึหลายแห่งเริ่มตระหนักในสิ่งแวดลอมมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการใช้น้ำที่มาก การซักผ้าเช็ดตัว ลดการใช้ขวดน้ำ มีการ Recycle น้ำ Recycle ดอกไม้ที่ใช้ในสปา นอกจากนี้จะเป็นการช่วยรักษาโลก ลดต้นทุนการผลิต ยังทำให้มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของลูกค้าอีกด้วย

6. ด้านหลักสูตรและผู้สอน

6.1 ด้านหลักสูตรและผู้สอนของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย

จ.เชียงใหม่ และจ.กรุงเทพฯ มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านหลักสูตรและผู้สอนด้านการมีผู้สอนที่สามารถสรุปสาระสำคัญเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ในระดับมากที่สุดเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.73$ (SD = 0.53) และค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.80$ (SD = 0.68) ตามลำดับ

เกาะสมุย มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านหลักสูตรและผู้สอนด้านการมีผู้สอนที่มีความรู้ทักษะ และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอนในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.88$ (SD = 0.36)

จ.ภูเก็ต มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านหลักสูตรและผู้สอนด้านการมีผู้สอนที่มีความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการสอน สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ชัดเจน เข้าใจง่ายในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.73$ (SD = 0.55)

ในส่วนของคุณข้อมูลเชิงคุณภาพด้านหลักสูตรและผู้สอน หากนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงความต้องการของสถานประกอบการสปาในด้านหลักสูตรและผู้สอนในประเทศไทย สรุปได้ว่า

1. ต้องการหลักสูตรที่ครอบคลุมเนื้อหาทุกด้าน ทั้งด้านจรรยาบรรณ กฎหมาย กายวิภาคศาสตร์ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน วาริบำบัด ซึ่งบางหลักสูตรยังมีไม่ครบ

2. ต้องการการพัฒนาหลักสูตรอยู่ตลอดเวลาไม่หยุดนิ่ง พัฒนาหลักสูตรควบคู่ไปกับคำติชมของลูกค้า เช่น ลูกค้าฝรั่งต้องเน้นไหล่คอมากขึ้นและไม่ชอบทำซัดขาเลข 4 หรือเพิ่มเวลาในการทำทริทเมนท์บางอย่างมากขึ้น และมีการเพิ่มเติมความรู้เรื่องสมุนไพรไทยเพื่อให้ผู้ให้บริการได้รู้เพิ่ม

การเรียนทริทเมนต์ใหม่ๆเข้าไปเรื่อยๆ เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการซ้ำมีจำนวนมาก จึงต้องการทริทเมนต์ใหม่อยู่ตลอดเวลา

3. ต้องการหลักสูตรที่มีคุณภาพมากกว่าเดิม โดยพัฒนาให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ขณะเดียวกันก็เป็นหลักสูตรที่ดูง่ายและมีคุณภาพ ไม่ซับซ้อนเกินไป ครูผู้สอนเอาใจใส่ในการสอน และควรค่าผู้เรียนผ่านเกณฑ์ได้มาตรฐานจริงหรือไม่ เนื่องจากสถานประกอบการสปาหลายแห่ง รู้สึกว่าผู้ที่จบมาใหม่ยังไม่ได้มาตรฐานซึ่งแตกต่างจากรุ่นเก่าอย่างเห็นได้ชัด ต้องการให้หน่วยงานของรัฐกำกับ โรงเรียนที่สอน หลักสูตร การสอบผ่าน การให้ใบอนุญาตโรงเรียนที่ขอเปิดสอน ควรติดตามการประเมิน ตรวจสอบโรงเรียนเหล่านี้อย่างใกล้ชิดด้วย

4. ต้องการให้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานและกระทรวงสาธารณสุขจัดฝึกอบรมในช่วงนอกฤดูท่องเที่ยวและเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่มีระยะเวลาไม่นานแบบไม่มีค่าใช้จ่าย การฝึกอบรมในแต่ละหัวข้อไม่ควรนานเกินหัวข้อละ 1 วัน เพราะสถานประกอบการสปาจะไม่สะดวกส่งพนักงานไปเข้าร่วม และไม่ต้องการให้จัดอบรมแบบซ้ำแล้วซ้ำอีกเหมือนกันทุกปี อีกทั้งการจัดฝึกอบรมทั้งช่วงนานเกินไป และต้องการให้มีจดหมายแจ้งให้สถานประกอบการสปาได้ทราบว่ามีหลักสูตรหรือสิ่งใหม่เพิ่มเติมเพื่อที่จะได้ส่งพนักงานเข้าร่วม หรืออาจจะส่งเจ้าหน้าที่มาสอนให้ที่สปาก็ได้

5. ต้องการให้มีครูผู้สอนทั้งชาวไทยและสปาที่มีคุณภาพมากกว่าเดิม เนื่องจากหายาก

6. ต้องการการพัฒนาด้านตำราเรียน เพราะเอกสารที่ใช้ฝึกอบรมในสปาเป็นเพียงคู่มือการทำงานในสปา ยังไม่ใช่ลักษณะของหนังสือหรือตำราที่ตามสถาบันต่างๆใช้

7. ต้องการส่งครูผู้สอนไปฝึกอบรมภายนอก เพราะจำเป็นต้องพัฒนาครูผู้สอนอยู่ตลอดเวลา เพราะต้องคิดค้นทำนวดที่เป็นเอกลักษณ์ของสปาตนเองให้ได้ และเนื่องจากผู้ให้บริการมีการเข้าและออกจากงานอยู่ตลอดเวลา ทำให้ต้องมีครูผู้สอนประจำสปา อีกทั้งครูผู้สอนที่มีประสบการณ์มากยังมีไม่เพียงพอ บางครั้งมีสถานที่ฝึกอบรมแต่ไม่มีครูผู้สอน ช่วงหลังจึงมีการนำผู้ให้บริการมาฝึกให้เป็นครูผู้สอน แต่ก็ยังมีปัญหาที่ผู้ให้บริการยังอ่อนประสบการณ์ทำให้การสอนยังทำไม่ได้ไม่ดีพอ

8. ต้องการให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมซ้ำทั้งตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ หลังจากเรียนจบไป ซึ่งยังไม่มีการทำ ทำให้มีการพัฒนากันน้อย ควรทำทั้งสถานประกอบการเองและภาครัฐ หลังจากทีผู้ทำงานได้เรียนจบและได้รับประกาศนียบัตรไปแล้ว

9. มีความต้องการครูผู้สอนประจำสปา โดยต้องการพัฒนาครูผู้สอนให้มีคุณภาพมากกว่าเดิม ให้เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพสูงเป็นระดับมืออาชีพ หากสถานประกอบการใดมีโรงเรียนสอนเองก็อาจจะไม่ค่อยมีปัญหา แต่หากสปาใดไม่มีก็มักใช้รุ่นพี่ที่เป็น Senior สอนรุ่นน้อง แต่หากรุ่นพี่ลาออกไป ก็จะไม่เหลือผู้สอน และครูผู้สอนก็มักจะลาออกไปทำงานต่างประเทศกันมาก

10. ต้องการให้สถาบันที่สอนและออกใบรับรองประกาศนียบัตรได้ ควรเป็นสถาบันของรัฐบาลเท่านั้น หากเป็นสถาบันเอกชนที่มีหลักสูตรสอนได้ และผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันเอกชนควรจะได้รับเพียงใบรับรองสถานะการฝึกเท่านั้น เพื่อเป็นควบคุมและรักษามาตรฐานไว้ให้ได้

11. ต้องการให้การจัดตั้งเป็นโรงเรียนสอนสปาที่มีเงื่อนไขและกฎระเบียบในการจัดตั้งโรงเรียนที่ง่ายขึ้น เพื่อให้เป็นธุรกิจที่น่าสนใจมาลงทุน ขณะที่ควบคู่ไปกับการแก้ปัญหาเรื่องครูผู้สอนในโรงเรียนสอนสปาที่เก่ง มีฝีมือ และมีทักษะในการสอนด้วยหายาก และหลักสูตรด้านการจัดการสปาที่บรรจุในระดับปริญญาตรียังมีการเรียนการสอนน้อยมากในมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังขาดผู้สอนที่มีประสบการณ์ตรงที่เคยทำงานที่สปา

12. ต้องการให้ปรับปรุงมาตรฐานการรับรองผู้ที่จะเป็นครูผู้สอนสปาใหม่ ในอดีตมีการรับรองเฉพาะหลักสูตร แต่ไม่มีการรับรองครูผู้สอน แต่แม้ว่าปัจจุบันจะมีการรับรองครูผู้สอนแล้ว แต่ยังคงต้องปรับปรุง เนื่องจากมาตรฐานการรับรองครูผู้สอนสปายังไม่ดีพอ

6.2 ด้านหลักสูตรและผู้สอนของสถานประกอบการสปาในประเทศคู่แข่งในอาเซียน

สิงคโปร์ ความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านหลักสูตรและผู้สอนด้านผู้สอนสามารถกระตุ้นผู้เรียนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.47$ (SD = 0.77)

บาหลี มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านหลักสูตรและผู้สอนด้านการมีผู้สอนมีความรู้ทักษะ และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอนในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.95$ (SD = 0.23)

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความต้องการของสถานประกอบการสปา ด้านหลักสูตรและผู้สอนในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์

1. ต้องการให้สถาบันที่สอนสปาในสิงคโปร์มีราคาถูกลง เพราะที่สิงคโปร์การจะเรียน สปา ต้องไปเรียนที่สถาบันที่มีหลักสูตรเปิดสอนตามที่กฎหมายกำหนด แต่ค่าเรียนสำหรับแรงงานต่างชาติจะแพงมาก แต่การสอนจะเน้นด้านความงามและเสริมสวยมากกว่า และมีการสอบข้อเขียนเป็นภาษาอังกฤษด้วย

2. Hotel/ Resort Spa บางแห่งต้องการให้สถาบันที่สอนสปาในสิงคโปร์พัฒนาการสอนให้มีคุณภาพมากกว่าเดิม แม้ว่าผู้ให้บริการจะจบออกมาแล้วได้ Certificate ตามที่รัฐบาลกำหนด ซึ่งยังไม่เพียงพอ ผู้ที่จบมาแล้วยังทำงานไม่ได้ ต้องมาทำการอบรม Intensive in-house Training ใหม่

3. Hotel/ Resort Spa ขนาดใหญ่บางแห่งมีหลักสูตรอบรมภายใน และต้องการครูผู้สอนที่เป็นคนไทย ซึ่งบางแห่งเคยมีครูสอนเป็นคนไทยที่มี PR เป็นพนักงานทำงานเต็มเวลาซึ่งมีทักษะการสอนดีมาก แต่ภายหลังได้ลาออกไป

บาหลี

1. สปาบางแห่งมีครูผู้สอนเองแต่ยังไม่เพียงพอ ครูผู้สอนที่มีคุณภาพก็หายากมาก บางครั้งให้บริษัทจัดหางานช่วยหา แต่ก็ยังหาได้ไม่เพียงพอ ครูผู้สอนชาวบาหลีเป็นที่ต้องการของต่างประเทศมาก จึงไปทำงานสอนยังต่างประเทศจำนวนมาก ทำให้ครูผู้สอนในบาหลีมีไม่เพียงพอ

2. ถึงแม้ผู้ให้บริการที่บาหลียังไม่จำเป็นต้องมีใบ Certificate โดยเฉพาะในสถานประกอบการสปาขนาดเล็ก แต่บางแห่งก็ต้องการ เนื่องจากแม้ว่าสถานประกอบการสปาบางแห่งจะมี

ครูผู้สอนของตัวเอง แต่ก็สอนเฉพาะทริทเมนต์และการนวดในรูปแบบที่สปาให้บริการลูกค้าเท่านั้น

3. ต้องการครูผู้สอนที่มีความรู้และทักษะการนวดไทย สำหรับสปาบางแห่งที่มีนวดไทย แต่ครูผู้สอนเป็นต่างชาติที่ไปเรียนมาจากประเทศไทย

7. ด้านสถานที่ สื่ และอุปกรณ์ฝึกอบรม

7.1 ด้านสถานที่ สื่ และอุปกรณ์ฝึกอบรมของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย

จ.เชียงใหม่ และ จ.กรุงเทพฯ มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านสถานที่ สื่ และอุปกรณ์ฝึกอบรมด้านการจัดวัสดุประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น ผ้าขนหนู ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ชุดนวด ฯลฯ ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.68$ (SD = 0.55) และมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.76$ (SD = 0.62) ตามลำดับ

เกาะสมุย และ จ.ภูเก็ต มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านสถานที่ สื่ และอุปกรณ์ฝึกอบรมด้านมีการจัดผลิตภัณฑ์ประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น ลูกประคบ น้ำมันนวด ครีมบำรุงผิวในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.88$ (SD = 0.33) และมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.79$ (SD = 0.50) ตามลำดับ

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพด้านหลักสูตรและผู้สอน หากนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงความต้องการของสถานประกอบการสปาในด้านสถานที่ สื่ และอุปกรณ์ฝึกอบรมในประเทศไทย สรุปได้ว่า

1. สปาบางแห่งต้องการสื่และอุปกรณ์ฝึกอบรมเฉพาะ เช่น สปาที่เน้นความเป็นสปาที่เน้นความเป็นสปาที่ต้องการสื่และอุปกรณ์การนวดหินร้อน และต้องการฝึกอบรมเพิ่มเติมด้วย

2. Hotel/ Resort Spa บางแห่งมีแผนปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขึ้น เพื่อใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งบางแห่งก็ไม่ต้องการใช้ห้องนวดจริงในการสอน แต่บางแห่งก็ต้องการใช้ห้องนวดจริงสอนเพื่อให้ครูผู้สอนจะสามารถให้คำปรึกษาได้ เช่น ระดับเตียงนวดสูงเกินไป ครูผู้สอนก็อาจจะแนะนำว่าต้องให้เตียงขาเตียงออก

3. Day Spa บางแห่งมีโรงเรียนมีหลักสูตรผ่านกระทรวงศึกษาธิการแล้ว ครูผู้สอนก็มีพอ แต่สถานที่สอนยังไม่พร้อมคือเล็กเกินไป จึงยังต้องการปรับปรุงด้านสถานที่สอนให้ดีกว่า แต่การเปิดเป็นโรงเรียนสอนก็ต้องพิจารณาให้ดี คือเปิดเพื่อสร้างบุคลากรหรือเป็นรายได้เสริมให้กับธุรกิจสปาของตัวเอง ซึ่งต้องระวังเรื่องคุณภาพที่ผลิตออกมา หากผลิตได้คุณภาพดีก็จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้สถานประกอบการได้มาก แต่หากเปิดแล้วทำได้ไม่ดี ก็จะทำให้ขาดทุน

4. ต้องการแก้ไขเรื่องที่ยุ่งยากคือเรื่องวุฒิวิศวกรในการจครับรองตึกที่จะมาเป็นโรงเรียนสอนสปาที่หายากมากและมีราคาสูง และยังต้องการให้ภาครัฐมีเอกสารที่ให้ผู้ลงทุนเข้าใจง่ายและชัดเจน

5. สถานประกอบการสปาบางแห่งต้องการอุปกรณ์และสื่อในการฝึกอบรมที่ยังมีไม่สมบูรณ์ ส่วนใหญ่จะมี CD และเอกสารประกอบการสอน แต่ต้องการ CD ที่มีการนวดศีรษะเพิ่มขึ้น เพราะมีแต่ CD การนวดไทยกับนวดเท้า

6. ต้องการสถานที่ที่มีความเหมาะสมในการฝึกอบรม บางแห่งการปรับห้องที่ให้บริการลูกค้ามาเป็นห้องเรียนก็อาจไม่เหมาะสม อาจต้องการห้องสำหรับใช้สอนและฝึกอบรมผู้ให้บริการแยกออกจากห้องพักหรือที่จริงที่ให้บริการลูกค้า เนื่องจากจำเป็นต้องระวังเรื่องเสียงรบกวนลูกค้าขณะทำการสอน สื่อและอุปกรณ์ที่นำมาใช้ฝึกอบรมต้องการให้มีคุณภาพเทียบเท่ากับที่ใช้ในการทำงานจริง รวมทั้งยังขาดบุคลากรที่เป็นผู้สอนที่มีคุณภาพสูงที่จะมาสอนผู้ให้บริการอีกด้วย

7. ต้องวิเคราะห์ถึงความจำเป็นของหลักสูตรที่ต้องการเครื่องมือ เครื่องใช้ และสื่อที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย เช่น เครื่องเจตนิคนวดด้วยน้ำ ห้องสตีม ชาวน่า อ่างแช่ตัว ซึ่งเป็นเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีสูง มีราคาแพง ซึ่งทุกๆ 3 ปีก็จะเปลี่ยนไป ทำให้โรงเรียนที่สอนก็จะต้องลำบากในการลงทุนหากต้องการความรู้ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

7.2 ด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมของสถานประกอบการสปาในประเทศคู่แข่งในอาเซียน

สิงคโปร์ มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมด้านมีการจัดวัสดุประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น ผ้าขนหนู ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ชุดนวด ฯลฯ ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.68$ (SD = 0.55)

บาหลี มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมด้านมีการจัดสถานที่สำหรับฝึกอบรมที่เหมาะสมกับผู้เรียนในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.89$ (SD = 0.31)

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความต้องการของสถานประกอบการสปาด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์

1. Day Spa ส่วนใหญ่ไม่จำเป็นต้องมีสถานที่สอน เพราะกฎหมายบังคับว่าต้องไปเรียนกับสถาบันที่เปิดสอนในสิงคโปร์ตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้ได้ใบ Certificate ซึ่งในโรงเรียนสอนสปาของสิงคโปร์ก็มีสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมพร้อมหมดทุกอย่างแล้ว การจะพัฒนาสถานประกอบการสปาให้เป็นสถานสอนทำไม่ได้ หากจะทำได้ต้องไปจดทะเบียนใหม่ซึ่งมีขั้นตอนที่ยุ่งยากแต่ก็มีความชัดเจนในทางปฏิบัติ

2. สถานประกอบการสปาที่สามารถฝึกอบรมเป็นการภายในเป็นระยะๆ ได้ Hotel/ Resort Spa ขนาดใหญ่ก็จะมีครูผู้สอนของตนเอง แต่ Day Spa ส่วนใหญ่จะไม่ได้ฝึกอบรมผู้ให้บริการเอง แต่จ้างครูผู้สอนจากภายนอกที่เป็นมืออาชีพมาสอน และสปาที่มีการให้บริการผิวหน้าจะมีครูผู้สอนที่มาจากผลิตภัณฑ์ที่นำเข้ามาจากต่างประเทศที่ใช้บริการลูกค้าในสปา ซึ่งต้องการอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมที่ทันสมัยอยู่ตลอด เพื่อให้สามารถสอนวิธีการทำทรีทเมนท์ใหม่ๆ ได้ ซึ่งทรีทเมนท์ของปีก่อนก็จะแตกต่างไปจากทรีทเมนท์ของปีปัจจุบัน

บาหลี

1. ต้องการสถานที่ สี่และอุปกรณ์ฝึกอบรม เพราะสปาบางแห่งยังมีไม่เพียงพอ และบางแห่งก็พยายามให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานเป็นประจำทุกเดือนที่เรียกว่า Refreshment โดยบางแห่งก็จัดฝึกอบรมจริงที่ห้องทรีทเมนท์จริง นอกจากนี้ ยังต้องการให้สมาคม Bali Spa and Wellness Association จัดฝึกอบรมสปาขึ้นเป็นประจำด้วย เพราะต้องการส่งพนักงานเข้าไปร่วมฝึกอบรมด้วย

2. หากกฎหมายที่กำหนดให้ผู้ให้บริการต้องเรียนและสอบให้ผ่านเพื่อให้ได้ใบ Certificate เริ่มใช้ สถานประกอบการสปาก็จำเป็นต้องมีสถานที่จัดเตรียมไว้ใช้ในการทดสอบ เพราะสมาคมสปาบาลีไม่ต้องการให้มาใช้สถานที่ทดสอบที่สมาคมสปาบาลี แต่จะมีการส่งผู้ประเมินไปที่สปาเพื่อทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ เพราะต้องการใช้สถานที่จริงที่ผู้ให้บริการทำงานจะได้ทราบการไหลของขั้นตอนการทำงานและผลิตภัณฑ์ที่จะนำเสนอให้แก่ลูกค้าว่าเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ข้อ 2

จากการศึกษาอุปสงค์แรงงานอาชีพ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะคิด และบุคลิกภาพ ในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย และประเทศคู่แข่งในอาเซียน ซึ่งหากนำผลการศึกษาทั้งหมดเกี่ยวกับอุปสงค์แรงงานอาชีพในส่วน of ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาสรุปร่วมกัน สามารถแสดงผลสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 6.3 สรุปค่าสถิติเกี่ยวกับอุปสงค์แรงงานอาชีพ 5 ด้านในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย

ศักยภาพ 5 ด้านของผู้ดำเนินการ	จ.เชียงใหม่	เกาะสมุย	จ.ภูเก็ต	จ.กรุงเทพฯ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}
1. ด้านทักษะ	4.34	4.81	4.76	4.75	4.67
2. ด้านความรู้	4.30	4.75	4.68	4.76	4.62
3. ด้านความสามารถ	4.36	4.88	4.71	4.81	4.69
4. ด้านทัศนคติ	4.52	4.86	4.76	4.79	4.73
5. ด้านบุคลิกภาพ	4.56	4.85	4.72	4.77	4.73
ศักยภาพ 5 ด้านของผู้ให้บริการ	จ.เชียงใหม่	เกาะสมุย	จ.ภูเก็ต	จ.กรุงเทพฯ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}
1. ด้านทักษะ	4.67	4.76	4.57	4.68	4.67
2. ด้านความรู้	4.67	4.77	4.58	4.64	4.67
3. ด้านความสามารถ	4.71	4.80	4.61	4.65	4.69
4. ด้านทัศนคติ	4.75	4.82	4.72	4.77	4.77
5. ด้านบุคลิกภาพ	4.78	4.83	4.72	4.76	4.77

จากตารางที่ 6.3 สรุปได้ว่า โดยภาพรวมของสถานประกอบการสปาในทุกเมืองของประเทศไทย พบว่ามีความต้องการในอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านต่างๆมากที่สุดในทุกๆด้านตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ผู้ดำเนินการ

อันดับ 1 มีความต้องการด้านทัศนคติและบุคลิกภาพมากที่สุดเท่ากัน คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.73$

อันดับ 3 มีความต้องการด้านความสามารถ คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.71$

อันดับ 4 มีความต้องการด้านทักษะ คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.67$

อันดับ 5 มีความต้องการด้านความรู้ คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.62$

หากเปรียบเทียบอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการ 5 ด้านของสถานประกอบการสปา แล้ว พบว่าสถานประกอบการสปาของไทยยังมีความต้องการอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการด้านทัศนคติและบุคลิกภาพมากที่สุด

ผู้ให้บริการ

อันดับ 1 มีความต้องการด้านทัศนคติและบุคลิกภาพมากที่สุดเท่ากัน คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.77$

อันดับ 3 มีความต้องการด้านความสามารถ คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.69$

อันดับ 4 มีความต้องการด้านทักษะและความรู้เท่ากัน คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.67$

หากเปรียบเทียบอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ให้บริการ 5 ด้านของสถานประกอบการสปา แล้ว พบว่าสถานประกอบการสปาของไทยยังมีความต้องการอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ให้บริการด้านทัศนคติและบุคลิกภาพมากที่สุด เช่นเดียวกับตำแหน่งผู้ดำเนินการ

ตารางที่ 6.4 สรุปค่าสถิติเกี่ยวกับอุปสงค์แรงงานอาชีพ 5 ด้านในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการของสถานประกอบการสปาในประเทศคู่แข่งในอาเซียน

ศักยภาพ 5 ด้านของผู้ดำเนินการ	สิงคโปร์	บาหลี	ค่าเฉลี่ย \bar{x}
1. ด้านทักษะ	4.51	4.88	4.70
2. ด้านความรู้	4.42	4.82	4.62
3. ด้านความสามารถ	4.42	4.84	4.63
4. ด้านทัศนคติ	4.47	4.90	4.69
5. ด้านบุคลิกภาพ	4.29	4.81	4.55
ศักยภาพ 5 ด้านของผู้ให้บริการ			
1. ด้านทักษะ	4.37	4.78	4.58
2. ด้านความรู้	4.26	4.80	4.53
3. ด้านความสามารถ	4.32	4.84	4.58
4. ด้านทัศนคติ	4.49	4.79	4.64
5. ด้านบุคลิกภาพ	4.45	4.78	4.62

จากตารางที่ 6.4 สรุปได้ว่า โดยภาพรวมของสถานประกอบการสปาใน 2 เมืองของกลุ่มในอาเซียน พบว่ามีความต้องการในอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านต่างๆมากที่สุดในทุกๆด้านตามลำดับดังต่อไปนี้

ผู้ดำเนินการ

อันดับ 1 มีความต้องการด้านทักษะมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.70$

อันดับ 2 มีความต้องการด้านทัศนคติ คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.69$

อันดับ 3 มีความต้องการด้านความสามารถ คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.63$

อันดับ 4 มีความต้องการด้านความรู้ คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.62$

อันดับ 5 มีความต้องการด้านบุคลิกภาพ คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.55$

หากเปรียบเทียบอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการ 5 ด้านของสถานประกอบการสปาในกลุ่มในอาเซียนแล้ว พบว่าสถานประกอบการสปาในกลุ่มในอาเซียนยังมีความต้องการอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการด้านทักษะมากที่สุด

ผู้ให้บริการ

อันดับ 1 มีความต้องการด้านทัศนคติ คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.64$

อันดับ 2 มีความต้องการด้านบุคลิกภาพ คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.62$

อันดับ 3 มีความต้องการด้านทักษะและความสามารถเท่ากัน คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.58$

อันดับ 5 มีความต้องการด้านความรู้ คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.53$

หากเปรียบเทียบอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ให้บริการ 5 ด้านของสถานประกอบการสปา แล้ว พบว่าสถานประกอบการสปาในกลุ่มในอาเซียนยังมีความต้องการอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ให้บริการด้านทัศนคติมากที่สุด

หากเปรียบเทียบอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการ 5 ด้านของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและในกลุ่มในอาเซียน โดยเฉลี่ยแล้ว พบว่ามีความแตกต่างกันคือสถานประกอบการสปาในประเทศไทยมีความต้องการพัฒนาผู้ดำเนินการในด้านทัศนคติและบุคลิกภาพมากที่สุด ในขณะที่สถานประกอบการสปาในกลุ่มในอาเซียนยังมีความต้องการพัฒนาผู้ดำเนินการในด้านทักษะมากที่สุด

หากเปรียบเทียบอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ให้บริการ 5 ด้านของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและในกลุ่มในอาเซียน โดยเฉลี่ยแล้ว พบว่ามีความเหมือนกันในบางด้าน คือสถานประกอบการสปาในประเทศไทยมีความต้องการพัฒนาผู้ให้บริการในด้านทัศนคติและบุคลิกภาพมากที่สุด (เช่นเดียวกับตำแหน่งผู้ดำเนินการในประเทศไทย) ในขณะที่สถานประกอบการสปาในกลุ่มในอาเซียนก็มีความต้องการพัฒนาผู้ให้บริการในด้านทัศนคติมากที่สุด

และหากพิจารณาอุปสงค์แรงงานอาชีพ 5 ด้าน โดยแยกตามตำแหน่งและพื้นที่สรุปได้ ดังนี้

1. ด้านทักษะ

1.1 ด้านทักษะของตำแหน่งผู้ดำเนินการในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน ด้านทักษะของผู้ดำเนินการ

จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย จ. ภูเก็ต จ.กรุงเทพฯ คือสถานประกอบการสปาในทุกจังหวัดของประเทศไทยมีความต้องการพัฒนาทักษะของผู้ดำเนินการด้านการสอนงานมากกว่าทักษะด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.51$ (SD = 0.69) ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.88$ (SD = 0.38) ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.86$ (SD = 0.35) และค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.83$ (SD = 0.45) ตามลำดับ

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับทักษะของผู้ดำเนินการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านทักษะของผู้ดำเนินการในประเทศไทย สรุปได้ ดังนี้

1. ต้องการพัฒนาทักษะด้านภาษาอย่างน้อย 3 ภาษา ซึ่งส่วนมากจะได้เพียง 2 ภาษา ทักษะภาษาที่ 3 ที่ต้องการ ได้แก่ จีนกลาง ฝรั่งเศส เยอรมัน รัสเซีย เกาหลี ซึ่งเป็นชาติที่ไม่นิยมพูดภาษาอังกฤษ ในขณะที่สปาบางแห่งก็เห็นว่าผู้ดำเนินการควรต้องรู้อย่างน้อย 4 ภาษา นอกจากนี้ ต้องมีทักษะภาษาอังกฤษที่ดี ชดเชยกับการที่ผู้ให้บริการหลายคนที่ไม่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ จะได้ช่วยให้การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และต้องทำเมนูสปาเป็นภาษาต่างๆด้วย เนื่องจากมีคู่แข่งที่พานักท่องเที่ยวมาจะสื่อสารได้คนเดียว ราคาขายจะถูกกำหนดโดยมีคู่แข่ง โดยเลือกราคาสปาที่ถูกที่สุดแต่ตั้งราคาขายให้นักท่องเที่ยวแพงที่สุด

2. ต้องการให้พัฒนาทักษะที่ผู้ดำเนินการมักจะขาด คือทักษะการนัดและการทำทริทเมนต์ เพราะมักจะมีแต่ความรู้ด้านการจัดการ

3. ต้องการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับตัวเลข คณิตศาสตร์ บัญชี การเงิน และทักษะการสอนคอมพิวเตอร์ให้พนักงานอื่นด้วย

4. ต้องการพัฒนาทักษะการบริหารบุคคล เพราะผู้ดำเนินการไม่ได้เรียนมา ส่วนใหญ่จะเรียนจบมาด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม

5. ต้องการพัฒนาผู้ดำเนินการให้มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีขึ้น มีไหวพริบ และต้องมีมุมมองและเป้าหมายที่ชัดเจน ต้องรู้รอบตัว

6. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะในการฝึกอบรม เพราะสปาจำเป็นต้องมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอยู่ตลอด

สิงคโปร์ มีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทักษะการสอนงานมากกว่าทักษะด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.63$ (SD = 0.51)

บาหลี มีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทักษะด้านการจัดการมากกว่าทักษะด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.95$ (SD = 0.23)

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับทักษะของผู้ดำเนินการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านทักษะของผู้ดำเนินการในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์ กฎหมายของสิงคโปร์ไม่กำหนดว่าสถานประกอบการสปาจำเป็นต้องมีผู้ดำเนินการ ดังนั้น หากเป็นสปาขนาดเล็กเจ้าของกิจการจะมาควบคุมดูแลเองเพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างแรงงานที่สูงมากในสิงคโปร์ ยกเว้นสปาขนาดใหญ่หรือในโรงแรมจึงจะมีการจ้างผู้ดำเนินการ แต่ในภาพรวมต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะที่หลากหลาย ได้แก่ ทักษะการสื่อสารที่ดี ทั้งภาษาอังกฤษ จีนกลาง และจีนฮกเกี้ยน มีทักษะการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ที่ดี มีทักษะด้านการวาดเส้น และต้องมีใบ Certificate ของผู้ดำเนินการด้วย

บาทลี ต้องการผู้ดำเนินการที่รู้เรื่องการทำทริทเมนต์ มีทักษะภาษาญี่ปุ่น ภาษารัสเซีย เพราะสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง มีทักษะด้านการบริหารจัดการ ซึ่งผู้ดำเนินการคนบาทลียังมีไม่เพียงพอ และควรมีทักษะเรื่องการนัดเนื่องจากบางคนที่ไม่ได้เป็นผู้ให้บริการมาก่อน มีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อที่จะได้สามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับการนวดสปาได้ ทั้งหมดจะช่วยให้ผู้ดำเนินการทำการขายต่อยอดทริทเมนต์ที่ให้ลูกค้าได้มากและง่ายขึ้น หากให้หมักคุเทศก์ช่วยก็จะแนะนำ Day Spa ที่อื่นที่ให้ค่าคอมมิชชั่นมากกว่าแก่ลูกค้า อย่างไรก็ตามอาจเกิดปัญหาในการบริหารงาน เพราะนิสัยคนบาทลีไม่ทะเยอทะยาน ทำให้บางคนก็ไม่ต้องการเลื่อนตำแหน่งขึ้นเป็นผู้ดำเนินการ

1.2 ด้านทักษะของตำแหน่งผู้ให้บริการในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน

ด้านทักษะของผู้ให้บริการ

จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย จ.ภูเก็ต จ.กรุงเทพฯ คือสถานประกอบการสปาในทุกจังหวัดของประเทศไทยมีความต้องการพัฒนาทักษะของผู้ให้บริการในด้านการมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.72$ (SD = 0.49) ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.87$ (SD = 0.37) ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.71$ (SD = 0.48) และค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.83$ (SD = 0.46) ตามลำดับ

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับทักษะของผู้ให้บริการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านทักษะของผู้ให้บริการในประเทศไทย สรุปได้ดังนี้

1. ต้องการปรับปรุงทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการรวมทั้งศัพท์เทคนิคของอาชีพด้วย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวบ้าน จบการศึกษาไม่สูง และพื้นที่ที่ได้ทำการศึกษาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาก ภาษาอังกฤษจึงเป็นปัญหาของเมืองท่องเที่ยวขนาดใหญ่ หากเลือกได้ ควรบังคับวุฒิขั้นต่ำ ม.6 ทำให้ไม่สามารถให้บริการด้านการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ หากเป็นไปได้ มีทักษะภาษาอื่นด้วยก็จะดีมาก เช่น เกาหลี รัสเซีย ภาษาญี่ปุ่น และอื่นๆ

2. ต้องการผู้ให้บริการปรับปรุงทักษะด้านการขายผลิตภัณฑ์ที่ยังไม่ค่อยเก่ง

3. ต้องการปรับปรุงทักษะการนวดให้ถึงระดับสูง (Advance) ให้มีความเป็นมืออาชีพมากกว่าเดิม แต่สำหรับผู้ให้บริการที่จบมาใหม่ต้องพัฒนาทักษะการนวดขั้นพื้นฐานให้แน่นอย่ากว่าเดิม เนื่องจากทักษะการนวดยังไม่ดีเท่าผู้ให้บริการรุ่นเก่าที่เพิ่งจบมาใหม่เหมือนกัน แสดงถึงคุณภาพที่ลดลง ส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการเร่งผลิตแรงงานเพื่อส่งออกแรงงานไปต่างประเทศในขณะที่ยังมีประสบการณ์ในการทำงานไม่พอ

4. ต้องการผู้ให้บริการที่มีทักษะในการให้คำแนะนำการบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีไหวพริบ และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เนื่องจากเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด

5. ต้องการให้มีการจัดทำมาตรฐานของผู้ให้บริการในด้านทักษะและฝีมือ โดยมีการทดสอบและออกใบประกาศนียบัตรจากสถาบันสอนที่ได้รับการรับรองและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้ในระดับที่แตกต่างกันตามทักษะและฝีมือ ทำให้สถานประกอบการสามารถเลือกจ้างได้ตามระดับของฝีมือที่ต้องการ

สิงคโปร์ มีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีทักษะมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า มากกว่าทักษะด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.47$ (SD = 0.69)

บาหลี มีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีทักษะการเรียนรู้มากกว่าทักษะด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.88$ (SD = 0.33)

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับทักษะของผู้ให้บริการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านทักษะของผู้ให้บริการในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์

1. ต้องการผู้ให้บริการที่มีทักษะการนวดที่เก่งมาทำงาน มีทักษะในการนวดที่สามารถนำพลังที่ตัวเองมีอยู่ถ่ายทอดไปยังลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพราะผู้ให้บริการในสิงคโปร์จะนวดไม่ดีเหมือนคนไทยที่มีมือที่เรียกว่า “Healing Hands” หรือมือที่ใช้ในการบำบัด และไม่มีเอกลักษณ์ในการนวดเหมือนของไทยและบาหลี แต่ก็ยังไม่จ้างผู้ให้บริการคนไทย เนื่องจากปัญหาเรื่องโควตาการจ้างแรงงาน นอกจากนี้ ต้องการพัฒนาทักษะผู้ให้บริการให้มีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าให้มาก เพราะสิ่งที่แพงในสิงคโปร์คือเวลาและสถานที่ ผู้ให้บริการในสิงคโปร์ใช้มือนวดแบบเร็วๆ ทำงานแบบหยาบๆ นวดแบบจิบๆคลำๆ ผู้ให้บริการคนจีนก็จะนวดแบบขยำและรุนแรง นวดแบบไม่ได้แก้เส้น ไม่เหมือนผู้ให้บริการคนไทยที่เก่งและมีทักษะที่ดีกว่า

2. ต้องการผู้ให้บริการที่เป็นแรงงานต่างชาติที่มีทักษะภาษาอังกฤษ หากไม่มีเลขก็จะไม่รับเข้าทำงาน เพราะจะไม่ทราบว่าลูกค้าเจ็บหรือไม่ เจ็บตรงไหน ชอบหรือไม่ หรือถูกลูกค้าตำหนิเมื่อไม่สามารถจ้างทำงานได้ ก็จะส่งผู้ให้บริการคนจีนไปเรียนนวดไทยที่กรุงเทพฯ แล้วกลับมาสอนและทำงานที่สปา

3. ต้องการพัฒนาทักษะการนวดของผู้ให้บริการที่จะเป็น Singapore Massage เหมือนนวดไทย นวดบาหลี นวดจีน ซึ่งทางสมาคมสปาของสิงคโปร์กำลังหาแนวทาง โดยเปิดเผยว่าอาจเป็นแนว Fusion ผสมผสานกัน

บาหลี

1. ต้องการเพิ่มทักษะของผู้ให้บริการสปาด้านการนวดแบบ Japanese Massage เพื่อดึงทั้งลูกค้าชาวญี่ปุ่นและลูกค้าท้องถิ่นในบาหลีเอง และบางแห่งยังต้องการทักษะการนวดที่เรียกว่า

Lymphatic Massage เป็นการนวดแบบผสมผสานระหว่างการนวดไทย บาหลี และนวดสวีดิช ซึ่งเป็นการนวดที่ลงน้ำหนักมาก

2. ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการ แม้ว่าส่วนใหญ่จะพูดภาษาอังกฤษได้ แต่ก็เพียงพอใช้ได้ เป็นพูดเพียงการบริการแบบ Basic Treatment เท่านั้น ยังมีปัญหาคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับกายวิภาคศาสตร์และยังหากพูดภาษาที่สามได้ คือ ภาษาญี่ปุ่น เกาหลี รัสเซีย ก็ จะดีมาก

3. เนื่องจากความต้องการแรงงานบาหลีไปทำงานในต่างประเทศก็คงยังมีอยู่ตลอดเวลา ทำให้สมาคมสปาฯ และสถานประกอบการต้องไม่หยุดผลิตผู้ให้บริการที่มีทักษะในการนวดที่ดี โดยเฉพาะเมื่อเข้าสู่ ACE และไปทำงานต่างประเทศได้ง่ายขึ้น ก็ยังควรเน้นทักษะด้านการนวดที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวให้โดดเด่นด้วย

2. ด้านความรู้

2.1 ด้านความรู้ของตำแหน่งผู้ดำเนินการในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน

ด้านความรู้ของผู้ดำเนินการ

จ.เชียงใหม่ และ จ.ภูเก็ต ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านบริหารธุรกิจมากกว่าความรู้ด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.36$ (SD = 0.80) และมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.72$ (SD = 0.52) ตามลำดับ

เกาะสมุย ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านธุรกิจสปาและด้านการจัดการด้านบุคคลมากกว่าความรู้ด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.76$ เท่ากัน

จ.กรุงเทพฯ ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านการตลาดมากกว่าความรู้ด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.82$ (SD = 0.46)

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความรู้ของผู้ดำเนินการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านความรู้ของผู้ดำเนินการในประเทศไทย สรุปได้ว่า

1. ต้องการให้การสอบผู้ดำเนินการเคร่งครัดมากขึ้นกว่าเดิม และครอบคลุมความรู้พื้นฐานการนวดไทย นวดน้ำมัน นวดเส้นประสาทสืบ ความรู้ด้านทรีทเมนต์ ด้านกายวิภาคศาสตร์ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการวิเคราะห์อาการลูกค้า การใช้เครื่องมือที่เป็นเครื่องอินฟราเรดมาเชื้อ เพราะหากมีปัญหาแล้วตอบลูกค้าไม่ได้ อาจถูกลูกค้าตำหนิได้

2. ต้องการให้ผู้ดำเนินการพัฒนาความรู้ที่ยังขาดอยู่ และมีความรู้รอบด้าน ได้แก่ ความรู้ด้านบริหารธุรกิจ การจัดการรายได้ การเงิน บัญชี คอมพิวเตอร์ การจัดการสปา ความรู้ด้านบุคลิกภาพ การวางแผนงบประมาณ การดำเนินงานประจำวัน การฝึกอบรมพนักงาน ความรู้ด้านการท่องเที่ยว ความรู้ด้านการตลาดระหว่างประเทศของสปาในด้านแนวโน้มในอนาคตของสปาเพื่อเตรียมตัวในปีต่อไป และกรณีที่เป็น Destination Spa ก็จะต้องมีความรู้ทางด้านสุขภาพด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าการสร้างผู้ดำเนินการให้เป็นผู้รอบคอบด้านนั้นต้องใช้เวลา

3. ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้เรื่องผิว เพราะผู้ดำเนินการบางคนยังแยกไม่ออกว่าผิวในลักษณะต่างๆเป็นอย่างไร และจะต้องใช้ทริทเมนต์ตัวใด กล่าวคือยังไม่สามารถแยกแยะลักษณะผิวของลูกค้ายังได้

4. ต้องการให้มีความรู้ด้านศาสตร์ที่เกี่ยวกับพลังและทักษะพิเศษต่างๆ แล้วผู้ดำเนินการนำกลับมาสร้างและประยุกต์ใช้กับเมนูสปาของตัวเอง เพราะหากไปเรียนและนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เลยโดยไม่นำมาประยุกต์เลย คู่แข่งอื่นก็จะตามทันในไม่ช้า

5. ต้องการให้ผู้ดำเนินการที่เติบโตมาจากผู้ให้บริการ มีความรู้ด้านการบริหารจัดการมากขึ้น เพราะมักจะมีความรู้ด้านการบริหารจัดการน้อยมาก

6. ต้องการให้ผู้ดำเนินการที่มีความรู้ด้านการตลาด เพราะมีการแข่งขันสูง โดยต้องหาและพัฒนาตลาดใหม่เพิ่มขึ้น เช่น คู่สนันนิมุน กลุ่มคนที่ไม่เคยมาลองใช้บริการสปาเลย ดึงลูกค้า FIT เข้ามามากขึ้น ความรู้การตลาดในด้าน Social Network เพราะลูกค้าจะมาจากอินเทอร์เน็ตค่อนข้างมาก ในขณะที่ผู้ดำเนินการบางคนก็ยังมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ

7. ต้องการให้มีการตรวจสอบความรู้ของผู้ดำเนินการที่สอบได้ไปประกาศนียบัตรมาแล้วเป็นระยะๆ เพื่อการตรวจสอบว่ายังมีคุณสมบัติเพียงพอที่จะทำงานได้หรือไม่ เนื่องจากได้มาแล้วก็จะใช้ได้ตลอดไป และผู้ดำเนินการต้องหมั่นหาข้อมูลหรือความรู้ใหม่เกี่ยวกับสปาเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา โดยได้รับการสนับสนุนข้อมูลและความรู้บางส่วนจากหน่วยงานราชการ เช่น ให้มีการจัดสัมมนาเกี่ยวกับสปาในที่ต่างๆในประเทศให้มากขึ้น โดยมีงบสนับสนุนจากรัฐบาลให้ผู้ดำเนินการไปอบรมโดยเฉพาะ

8. ต้องการผู้ดำเนินการที่จบในระดับปริญญาตรี คือมีความรู้มากกว่าผู้ให้บริการ เพราะจะได้สามารถแนะนำและควบคุมผู้ให้บริการได้ อีกทั้งต้องมีวิจารณญาณในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

สิงคโปร์ ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านธุรกิจสปาและความรู้ด้านการตลาดมากกว่าความรู้ด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.44$ เท่ากัน มีค่า SD = 0.65 และ 0.41 ตามลำดับ

บาหลี ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้ด้านธุรกิจสปามากกว่าความรู้ด้านอื่นเช่นเดียวกับสิงคโปร์ ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.96$ (SD = 0.19)

ในส่วนของคุณภาพเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความรู้ของผู้ดำเนินการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านความรู้ของผู้ดำเนินการในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์ ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความรู้ด้านต่างๆ ดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับทุกอย่างในสปา ความรู้ในธุรกิจสปาอย่างลึกซึ้ง ความรู้ในผลิตภัณฑ์ของสปา ความรู้เรื่องการนวดถึงแม้ว่าจะไม่จำเป็นที่ต้องนวดเป็น แต่ควรรู้เพราะหากลูกค้าต่อว่ามาก็จะได้ทราบและแก้ไขได้ถูก ความรู้ด้านการจัดการ ความรู้ด้านการตลาด และความรู้ด้านธุรกิจบริการ โดยอาจต้องไปฝึกงานในสถานประกอบการด้านการบริการก่อนเข้าทำงานจริง เพื่อให้เข้าใจถึงธุรกิจบริการอย่างแท้จริง แต่หากเป็น Hotel/ Resort

Spa ซึ่งมีผู้ดำเนินการสปา ส่วนใหญ่จะจ้างผู้บริหารชาวต่างชาติที่มีความรู้และคุณสมบัติสูงมาก รวมทั้งมีการคัดเลือกที่เข้มงวดมาก

บทผลิ ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความรู้ด้านต่างๆ ดังนี้ ความรู้ด้านธุรกิจสปา การจัดการธุรกิจ ด้านทั้งงบประมาณ คิดต้นทุน กำไรขาดทุน ความรู้เกี่ยวกับ Spa Treatment ต่างๆ หากไม่ได้ผ่านการเป็นผู้ให้บริการมาก่อน ความรู้ด้านการตลาด และความรู้ด้านสถิติตัวเลขต่างๆ โดยควรต้องผ่าน Intensive Training Program เพื่อทดสอบความรู้และทักษะว่ามีเพียงพอจะเป็นผู้ดำเนินการได้หรือไม่ โดยในอนาคตอาจจำเป็นต้องมีใบ Certificate เหมือนกับพนักงานนวดตามที่รัฐบาลกำหนด โดยควรต้องมีการกำหนดอายุ และสอบใหม่เพื่อขอต่ออายุ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ดำเนินงานยังคงมีความรู้อยู่จริง

2.2 ด้านความรู้ของตำแหน่งผู้ให้บริการในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน

ด้านความรู้ของผู้ให้บริการ

จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย จ.ภูเก็ต จ.กรุงเทพฯ คือสถานประกอบการสปาในทุกจังหวัดของประเทศไทยมีความต้องการพัฒนาความรู้ของผู้ให้บริการในด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา มากกว่าความรู้ด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.71$ (SD = 0.48) ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.66$ (SD = 0.49) ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.84$ (SD = 0.37) และค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.78$ (SD = 0.57) ตามลำดับ

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความรู้ของผู้ให้บริการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านความรู้ของผู้ให้บริการในประเทศไทย สรุปได้ว่า

1. สปาบางแห่งต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้เฉพาะทาง ได้แก่ การนวดชนเผ่าซึ่งเป็นศาสตร์เฉพาะทางของม้งและกระเหรี่ยง ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการอังกูชชี่ การนวดหินร้อน การนวดหินเย็น เพราะสปาหลายแห่งเริ่มมีให้บริการมากขึ้น
2. ต้องการให้ผู้ให้บริการเรียนเพิ่มเติมเพื่อให้มีความรู้ในด้านกายวิภาคศาสตร์ รวมทั้งศัพท์เทคนิคด้านกายวิภาคศาสตร์ที่เป็นภาษาอังกฤษด้วย เนื่องจากส่วนใหญ่จะเรียนเฉพาะการนวดเพื่อผ่อนคลายและแก้อาการ และควรต้องให้ผู้ให้บริการไปเห็นการทำงานของที่สปาอื่นด้วยว่าเป็นเช่นไร อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการที่มีอายุมาก 50 ปีขึ้นไปซึ่งมีฝีมือนวดดี แต่ยังมีความรู้ไม่พอมักจะพัฒนาได้ยาก แม้ว่าจะให้ไปเรียนหาความรู้เพิ่มเติมก็ตาม
3. ผู้ให้บริการควรมีความรู้จบการศึกษาขั้นต่ำ ปวช. ปวส. หรือระดับ ม.6 เพราะระดับความรู้ส่งผลต่อการพัฒนาในด้านอื่นๆต่อไปได้ง่ายขึ้น ผู้ที่จบการศึกษาสูงจะมีศักยภาพในการพัฒนาเร็วกว่า เช่น การฝึกบุคลิกภาพ มารยาท การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า นอกจากนี้ มักมีความเชื่อว่าเป็นงานของผู้ที่มีความรู้ต่ำ ค่อยโอกาสทางการศึกษา ทำให้การยกระดับฐานะของอาชีพลำบาก ในขณะที่ในต่างประเทศมีผู้ให้บริการจบปริญญาตรีเป็นจำนวนมาก
4. ต้องการให้ผู้ชำนาญด้านสปาจากต่างประเทศเข้ามาฝึกอบรมผู้ให้บริการ เพื่อที่จะได้เรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆเพิ่มขึ้น

5. ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านการนวดเพื่อแก้อาการ และนวดสวีดิชให้มากขึ้น เนื่องจากส่วนใหญ่จะมีความรู้แต่นวดไทย นวดเท้า

6. สปาที่จะเปิดครบวงจรที่มีด้านเสริมความงามด้วย ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านงานเสริมสวย เช่น การแว็กซ์ขนและพาราฟินบำรุงผิว รวมทั้งความรู้และการวิเคราะห์ผิวหนัง ที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ด้านเหล่านี้อยู่มาก

7. ต้องการผู้ให้บริการต้องมีความรู้อย่างน้อยจบหลักสูตรนวดไทย/ นวดขึ้นพื้นฐานจากกระทรวงสาธารณสุข และหมั่นหาความรู้ใหม่ที่ทันสมัยเพิ่มเติมเป็นระยะๆ โดยมีหน่วยงานราชการช่วยเหลือ เช่น สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ

8. ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการที่แม่นยำ เพื่อแนะนำลูกค้าได้ถูกต้องและลูกค้ามั่นใจในการรับบริการ

สิงคโปร์และบาห์ลี สถานประกอบการของทั้ง 2 เมืองต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านศิลปะการนวดและการบำบัดแบบต่างๆ มากกว่าความรู้ด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.36$ (SD = 0.75) เท่ากัน

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความรู้ของผู้ให้บริการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านความรู้ของผู้ให้บริการในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์

1. ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านสปามากขึ้นกว่าเดิม จะได้สามารถผลักดันให้ความรู้แก่ลูกค้าได้เห็นประโยชน์จากการใช้บริการสปา เพราะคนสิงคโปร์มักไม่มีเวลา เมื่อเห็นประโยชน์จะได้แบ่งเวลามามีความสุขกับการใช้บริการสปา

2. ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาอย่างลึกซึ้ง เพราะผลิตภัณฑ์บางอย่างนำเข้ามาจากยุโรป จึงต้องมีผู้ให้บริการที่มีความรู้และผ่านการฝึกอบรมเฉพาะด้านเป็นผู้ทำ

3. เนื่องจากกฎหมายบังคับว่าผู้ให้บริการต้องมีความรู้ตามที่กฎหมายกำหนด จึงต้องมีความรู้ตามที่สถาบันที่เปิดสอนสปากำหนด และสอบเพื่อให้ได้ใบประกาศนียบัตรมาทำงานให้ได้

บาห์ลี

1. ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องกายวิภาคศาสตร์ กล้ามเนื้อ และกระดูก เพราะส่วนใหญ่จะรู้เพียงวิธีการนวดต่างๆและการนวดเท้า จึงต้องการความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐบาล เช่น โครงการ Spa Treatment Competency ซึ่งผู้ให้บริการได้เรียนด้านกายวิภาคศาสตร์เพิ่มเติม

2. ต้องการผู้ให้บริการที่มีความรู้ด้านสปาดีมาก จึงยังควรได้รับการอบรมเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ใหม่เกี่ยวกับทริทเมนต่างๆของสปา รวมทั้งความรู้ด้านเทคนิคการนวดให้เข้าใจอย่างแท้จริง สามารถให้บริการลูกค้าในฐานะเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการและเป็นทีปรึกษาเมื่อลูกค้าต้องการปรึกษาด้วย

3. Hotel/ Resort Spa บางแห่งต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้เทคนิคการนวดแบบไทย เพราะมีความรู้แต่การนวดเทคนิคแบบบาหลี เพราะมีลูกค้ามาขอให้นวดไทยอยู่เป็นประจำ

4. ควรต้องสอนผู้ให้บริการให้มีความรู้ด้านธุรกิจสปาพื้นฐาน เพื่อให้ตระหนักในเรื่องต้นทุนของสปาว่าหากต้นทุนสูงขึ้นก็จะส่งผลต่อพวกเขาด้วย

5. ต้องการให้ความรู้ด้านสุขลักษณะและความสะอาดแก่พนักงานนวดตามชายหาดบาหลีที่มีกันมานานมาก ซึ่งยังไม่ถูกสุขลักษณะด้านความสะอาด

3. ด้านความสามารถ

3.1 ด้านความสามารถของตำแหน่งผู้ดำเนินการในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน ด้านความสามารถของผู้ดำเนินการ

จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย จ.ภูเก็ต และ จ.กรุงเทพฯ ต้องการผู้ดำเนินการที่สอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุขมากกว่าความสามารถด้านอื่น ในระดับมากที่สุดเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.89$ (SD = 0.52) มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.90$ (SD = 0.30) มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.78$ (SD = 0.49) และมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.85$ (SD = 0.44) ตามลำดับ

ในส่วนของคุณภาพเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความสามารถของผู้ดำเนินการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในประเทศไทย สรุปได้ว่า

1. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีประสบการณ์ด้านสปาอย่างน้อย 3 ปี เพื่อให้มีความสามารถด้านการบริหารสปา มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานและลูกค้า รวมทั้งมีภาวะผู้นำ

2. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาทางการตลาดได้ และความสามารถในด้านการบริหารคนซึ่งเป็นเรื่องยาก เพราะเงินเป็นเรื่องสำคัญที่สุดของผู้ให้บริการ ส่งผลให้การบริหารจัดการลำบาก นอกจากนี้ ยังต้องมีความสามารถด้านการจัดการ การประสานงาน การจัดการบุคคล การจัดการสถานที่ และการจัดการลูกค้า มีความสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ เพราะปัจจุบันสปาหลายแห่งเริ่มใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการภายใน

3. เกิดความไม่สมดุลด้านความสามารถของผู้ดำเนินการ ผู้ดำเนินการที่เก่งเรื่องบริหารจัดการก็จะด้อยในเรื่องของประสบการณ์และความรู้เฉพาะทางของธุรกิจสปา ส่วนผู้ดำเนินการที่ก้าวขึ้นมาจากการเป็นผู้ให้บริการก็จะมีจุดอ่อนในเรื่องของการบริหารจัดการ อีกทั้งยังมีความลำบากใจที่จะมาเป็นนายของเพื่อนร่วมงาน จึงมีความไม่มั่นใจซึ่งยังจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถด้านภาวะผู้นำ

4. ต้องการพัฒนาความสามารถของผู้ดำเนินการที่ก้าวขึ้นมาจากผู้ให้บริการในสปาขนาดเล็กมาเป็นผู้ดำเนินการในสปาขนาดใหญ่หรือก้าวมาจากตำแหน่งอื่น แม้ว่าจะสอบได้ประกาศนียบัตรผู้ดำเนินการแล้วก็ตาม ได้แก่ ความสามารถทุกด้านตั้งแต่การจัดการโดยรวม การจัดการบุคลากร การฝึกอบรม การจัดการความพึงพอใจของลูกค้า การบริการจัดการสถานที่และผลิตภัณฑ์ในสปา

สามารถดูแลและควบคุมการทำงานของผู้ให้บริการให้ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง การจัดทำฐานข้อมูล และการพัฒนาแผนการตลาดที่หลากหลาย เพื่อจูงใจลูกค้าให้ได้

สิงคโปร์ ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความสามารถด้านการสอนงานมากกว่าความสามารถด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.56$ (SD = 0.58)

บาหลี ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความสามารถด้านการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการสปามากกว่าความสามารถด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.95$ (SD = 0.23)

ในส่วนของคุณภาพเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความสามารถของผู้ดำเนินการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านความสามารถของผู้ดำเนินการในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์ ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความสามารถรอบด้าน ทั้งการทำทรีทเม้นท์ การฝึกอบรมพนักงาน การเงิน การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจัดการบุคคลที่ดีเพราะยังมีความสามารถจัดการด้านคนไม่เก่งพอ คือต้องทำทุกอย่างและรู้ทุกเรื่องเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด เพราะค่าจ้างแพงและการแข่งขันธุรกิจ สปาที่สิงคโปร์สูงมาก ในภาพรวมผู้ดำเนินการต้องมีความสามารถในเรื่องการจัดการพนักงานให้ได้ เช่น ผู้ให้บริการต้องการทำเฉพาะหน้าไม่ต้องถนัดคำตัวในขณะที่พนักงานหน้าตัวไม่เพียงพอ จึงต้องมีความสามารถในการจัดการเกลี่ยผู้ให้บริการเพื่อบริการลูกค้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

บาหลี

1. ต้องการความสามารถในการประสานงานกับลูกน้อง และการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เนื่องจากจะทำให้ขายต่อยอดทรีทเม้นท์ต่างๆ ได้ง่ายขึ้น

2. ต้องการความสามารถด้านการขายเพื่อดึงลูกค้าจากอินเทอร์เน็ตให้มากกว่าเดิม โดยเฉพาะจากรัสเซีย สหรัฐฯ และญี่ปุ่น เพราะเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความพร้อมที่จะจ่ายมาก โดยเฉพาะรัสเซีย

3. ต้องการความสามารถในการควบคุมพนักงานในสปาให้อยู่ในวินัยให้ได้ แม้ว่าผู้ดำเนินการชาวบาหลีซึ่งโดยนิสัยจะไม่อยากทำ ผู้ดำเนินการชาวบาหลีจะมีความอ่อนโยน จริงใจ ซื่อสัตย์ แต่ขาดความสามารถในการเป็นผู้นำอยู่มาก ขาดการผลักดันทีมงานของตนให้ก้าวไปข้างหน้า ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับผู้ดำเนินการมากกว่าทักษะการนวด และยังเป็นสิ่งท้าทายสำหรับผู้ดำเนินการที่จบการศึกษามาจากสาขาอื่นโดยไม่มีพื้นฐานด้านการจัดการมาก่อน

3.2 ด้านความสามารถของตำแหน่งผู้ให้บริการในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน

ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ

จ.เชียงใหม่ ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความสามารถผ่านการฝึกอบรมและมีคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงานในระดับในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าความสามารถด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.75$ (SD = 0.50)

เกาะสมุย จ. ภูเก็ต และจ.กรุงเทพฯ ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าความสามารถด้านอื่น เหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.85$ (SD = 0.36) มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.72$ (SD = 0.57) และมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.76$ (SD = 0.54) ตามลำดับ

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความสามารถของผู้ให้บริการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านความสามารถของผู้ให้บริการในประเทศไทย สรุปได้ว่า

1. ต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถด้านการนวดที่ดี มีความนุ่มนวล น้ำหนักมือดี มีเสน่ห์ที่ไม่นวดขลุ่ยขลักและรวดเร็วเหมือนทางภาคใต้ และยังต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการขายและนำเสนอผลิตภัณฑ์ของสปาให้แก่ลูกค้า

2. ต้องการผู้ให้บริการมีความสามารถด้านการเสนอขายผลิตภัณฑ์สปาให้แก่ลูกค้าในระดับมืออาชีพ โดยเฉพาะการขายต่อยอดค่าบริการให้กับลูกค้า ซึ่งปัจจุบันยังไม่ดีพอ อาจเป็นเพราะทักษะภาษาอังกฤษยังไม่ดี จึงยังไม่กล้าที่นำเสนอขายให้กับลูกค้า ยังต้องคอยเรียกให้ผู้ดำเนินการให้เข้ามาช่วย

3. ต้องการให้ผู้ให้บริการพัฒนาความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าต่างชาติที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้า บ่อยครั้งที่ลูกค้ามีความต้องการคำปรึกษา แต่ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในฐานะผู้ให้บริการยังมีไม่เพียงพอ

4. มีโรงเรียนสอนสปาที่สามารถกำลังผลิตบุคลากรได้เป็นจำนวนมาก แต่ผู้ที่จบออกมายังมีความสามารถไม่เพียงพอในการทำงานและยังไม่ได้มาตรฐาน

สิงคโปร์ ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความสามารถด้านการนวดสปารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง มากกว่าความสามารถด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.40$ (SD = 0.64)

บาหลี ต้องการให้ผู้ให้บริการที่ผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานมากกว่าความสามารถด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.93$ (SD = 0.26)

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความสามารถของผู้ให้บริการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านความสามารถของผู้ให้บริการในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์

1. ต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการนวด การนวดสัมผัสสร้างกายลูกค้าเป็นศิลปะ มีอนวดที่เป็นพรสวรรค์ แรงที่จะส่งไปช่วยบำบัดอาการต่างๆของลูกค้า ต้องสมดุลกันระหว่างแรงที่ผู้ให้บริการส่งออกไป

2. ต้องการผู้ให้บริการที่มีคุณภาพและมีความสามารถระดับมืออาชีพ มิฉะนั้นถึงเพียงการให้บริการนวดและได้ค่าตอบแทนที่ดีเท่านั้น ผู้ให้บริการทุกคนในสิงคโปร์เรียนจบและมีใบประกาศนียบัตร แต่มีใช้ที่ทุกคนที่จะเป็นผู้ให้บริการที่มีความสามารถพอในการช่วยบำบัดลูกค้าที่มา

ให้บริการได้ หัวใจของการจะอยู่รอดในธุรกิจสปาในสิงคโปร์ ต้องมีผู้ให้บริการที่มีความสามารถและมีมือที่ได้มาตรฐาน รวมถึงมีใจรักในการให้บริการ

3. ต้องการให้มีการพัฒนาความสามารถของผู้ให้บริการคนสิงคโปร์ซึ่งมีจำนวนน้อยมากให้มีความสามารถด้านการนวดตัวที่เก่งขึ้น ซึ่งไม่ค่อยได้พัฒนามากนัก เนื่องจากต้องการทำเฉพาะงานนวดหน้าเพียงอย่างเดียว

บทลึ

1. ต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการขายต่อยอดทริทเม้นท์ให้ลูกค้า ซึ่งบางคนยังทำได้ไม่ดี ยังต้องสอนเทคนิคการขายต่อยอดให้อีก

2. ต้องการให้ผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการเสนอแนวคิดที่สร้างสรรค์ และสิ่งใหม่ๆ ให้แก่สปาได้ โดยอาจจะต้องไปเห็นการทำงานที่สปาอื่นมาก่อนว่าเป็นอย่างไร

3. ต้องการให้พัฒนาความสามารถของผู้ให้บริการใน Day Spa ให้มีมาตรฐานสูงขึ้น เนื่องจากมักจะจ้างผู้ให้บริการที่มีความสามารถและคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน โดยให้ค่าตอบแทนต่ำกว่าค่าแรงมาตรฐานในบาหลี ทำให้ทางสมาคมสปาฯ มีความกังวลเรื่องคุณภาพของสปาที่ให้บริการแก่ลูกค้า

4. ด้านทัศนคติ

4.1 ด้านทัศนคติของตำแหน่งผู้ดำเนินการในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน

ด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการ

จ. เชียงใหม่ เกาะสมุย และ จ. กรุงเทพฯ ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านการมีจิตวิทยา ประนีประนอมมากกว่าทัศนคติด้านอื่น ในระดับมากที่สุดเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.58$ (SD = 0.68) มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.88$ (SD = 0.37) มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.89$ (SD = 0.52) ตามลำดับ

จ. กูเก็ต ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านการมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพ มากกว่าทัศนคติด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.81$ (SD = 0.49)

ในส่วนของคุณเชิงคุณภาพเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ดำเนินการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในประเทศไทย สรุปได้ว่า

1. ต้องการปลูกฝังทัศนคติให้มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความภูมิใจในอาชีพ มีวิสัยทัศน์ และจงรักภักดีต่อองค์กร มีการเปลี่ยนงานกันบ่อย และมีสมองไหลไปทำงานต่างประเทศกันมาก และส่วนใหญ่จะมีลักษณะที่สปาใดเสนอเงินเดือนให้มากกว่าก็จะลาออกไปทำงานอยู่ด้วย ต้องมีความมุ่งมั่นที่ต้องก้าวขึ้นไปเป็นที่ปรึกษาของสปาให้ได้ ไม่ควรคิดว่าตำแหน่งของตนจะสิ้นสุดเพียงผู้ดำเนินการเท่านั้น

2. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทัศนคติที่เสียสละเพื่อส่วนรวม โดยการเข้าร่วมกิจกรรมที่ช่วยเหลือและมีส่วนร่วมกับชุมชน

3. ต้องการผู้ให้บริการที่มีทัศนคติมองโลกในแง่ดี เพราะจะทำให้ลูกค้ามีความสุข สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากในงานบริการ

4. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีทัศนคติการให้บริการที่ดี มีทัศนคติที่เป็นบวกอยู่เสมอ มีความเป็นกลาง ยุติธรรม มีมุมมองที่ดีต่อการทำงาน มีทัศนคติตรงไปตรงมา สุจริต โปร่งใสต่อลูกค้า

5. ต้องการแก้ไขทัศนคติเกี่ยวกับการที่ผู้ดำเนินการจำนวนมากสอบได้ใบประกาศนียบัตรผู้ดำเนินการแล้วไม่มาทำงานในธุรกิจสปา ทำให้บุคลากรขาดแคลน มักเป็นข้าราชการในกระทรวงสาธารณสุขหรือผู้ที่มิงานทำอยู่แล้ว แต่มักจะสอบเก็บเอาไว้เฉยๆ จึงมีผู้ให้สัมภาษณ์หลายรายเสนอว่าควรมีกำหนดให้ใบประกาศนียบัตรมีหมดอายุ หากไม่มาทำงานจริงภายใน 3 ปี

6. ผู้ดำเนินการคนไทยที่ไปทำงานต่างประเทศบางคนขาดจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยเจ้าของสปาในต่างประเทศให้เงินมาหาคนไทยไปเป็นผู้ให้บริการ รวมทั้งหาแหล่งซื้อใบประกาศนียบัตรผู้ให้บริการ และคัดเลือกคนที่มีบุคลิกดีพอสมควร ไปฝึกเป็นผู้ให้บริการเอาเอง ซึ่งส่งผลให้คุณภาพผู้ให้บริการของไทยในต่างประเทศไม่มีคุณภาพ

ลึงคโปร์ ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านการมีจิตวิทยาประนีประนอมมากกว่าทัศนคติด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.53$ (SD = 0.55)

บาทลี ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทัศนคติด้านการมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพนี้มากกว่าทัศนคติด้านอื่น ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.98$ (SD = 0.13)

ในส่วนของคุณเชิงคุณภาพเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ดำเนินการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านทัศนคติของผู้ดำเนินการในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

ลึงคโปร์

1. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความซื่อสัตย์และมีจริยธรรมในการทำงาน ไม่คดโกง
2. ต้องการเปลี่ยนทัศนคติของคนลึงคโปร์ที่จะมาทำงานในสปา เนื่องจากมีเงื่อนไขในการทำงานมาก เช่น ต้องการหยุดวันเสาร์อาทิตย์ ซึ่งเป็นไม่ได้ในธุรกิจสปา แม้จะให้เงินมากขึ้นก็ไม่ต้องการทำ จึงต้องการปรับทัศนคติของคนลึงคโปร์ที่จะมาทำงานในตำแหน่งนี้ ให้คิดว่าเป็นอาชีพที่ดีอาชีพหนึ่งและไม่มีอคติต่ออาชีพ

3. ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีทัศนคติที่ดีในด้านการบริการ มีความอดทน ควบคุมลูกน้อง และเข้ากับลูกน้องได้ดี

บาทลี

1. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีความเป็นผู้นำสูง แต่มีทัศนคติในการทำงานเป็นเหมือนพี่เลี้ยงมากกว่าผู้จัดการ คนบาทลีเป็นคนที่มีความสุภาพอ่อนน้อม ดังนั้น ลักษณะการบริหารงานด้านบุคคลต้องมีทักษะของการสื่อสารและมีมนุษยสัมพันธ์อย่างมาก

2. ผู้ดำเนินการต้องมีทัศนคติที่ดีด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีทัศนคติในเชิงบวก สามารถจัดการกับคำติชมของลูกค้า รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานด้วยกัน

4.2 ด้านทัศนคติของตำแหน่งผู้ให้บริการในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน

ด้านทัศนคติของผู้ให้บริการ

จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย จ. ภูเก็ต และ จ.กรุงเทพฯ ต้องการให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ในระดับมากที่สุดเหมือนกัน ซึ่งมากกว่าทัศนคติด้านอื่น คือ มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.78$ (SD = 0.52) มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.86$ (SD = 0.35) มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.80$ (SD = 0.42) และมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.82$ (SD = 0.45) ตามลำดับ

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ให้บริการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในประเทศไทย สรุปได้ว่า

1. ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับทัศนคติให้มีจริยธรรมในการทำงาน ให้มีใจรักในการทำงาน ด้านนี้อย่างแท้จริง ขาดความศรัทธาในอาชีพ ขาดความรักในงาน ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำงานไม่นานก็ลาออกไปทำงานต่างประเทศ เปลี่ยนงานใหม่อยู่ตลอดเวลา และบางครั้งตัวเองจะลาออกก็มาชวนผู้ให้บริการคนอื่นออกไปทำงานที่อื่นด้วย เมื่อมีสเปตามโรงแรมเปิดใหม่ ก็กลายเป็นค่านิยมที่ต้องไปสมัครกัน

2. ต้องการปรับทัศนคติเรื่องการมีระเบียบวินัยของผู้ให้บริการที่ไม่ต้องการทำงานสปาในโรงแรม แต่ต้องการไปอยู่ Day Spa เพราะไม่ชอบกฎระเบียบ ไม่ต้องตอกบัตร ไม่ต้องถูกปรับมาสาย หรือต้องการไปเป็นผู้ให้บริการ Freelance กันหมด ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรทั้งเวลาและเงิน โดยชอบไปหาที่ให้เรียน โดยไม่มีค่าใช้จ่ายของภาครัฐ เช่น การส่งผู้ให้บริการไปร่วมการฝึกอบรมในด้านต่างๆ ที่จัดโดยทางสมาคมสปาในท้องถิ่นและหน่วยงานของภาครัฐ แต่เมื่อจัดแล้วก็ได้ไม่ผลตามเป้าประสงค์ เนื่องจากผู้ให้บริการไปเป็นพนักงาน Freelance กันเป็นจำนวนมาก

3. ต้องการปรับทัศนคติในเรื่องความอดทนในการทำงานซึ่งมีน้อยเกินไป การนวดเป็นศิลปะ ต้องใช้เวลาและใช้ใจทำงาน เมื่อมีลูกค้ามากก็มักจะอ่อนล้า

4. ต้องปรับทัศนคติความเชื่อเก่าเกี่ยวกับงานของผู้ให้บริการที่โดนดูถูกว่าเป็นหมอนวด ต้องสร้างภาพลักษณ์เกี่ยวกับอาชีพใหม่ รวมทั้งให้ผู้ให้บริการปรับทัศนคติต่ออาชีพของตน เคารพให้เกียรติต่อวิชาชีพของตนเอง สร้างทัศนคติให้กับคนรุ่นใหม่ว่า ผู้ให้บริการในสปาไม่ใช่หมอนวดแผนโบราณ และปลูกฝังว่าอาชีพนี้ไปได้ไกลและเป็นสากลมากขึ้น เมื่อมีการยอมรับและความรักในวิชาชีพที่ตนทำ ก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. ต้องการปรับทัศนคติผู้ให้บริการที่มีจิตสำนึกด้านการบริการลูกค้าที่ดี ทำงานบริการให้ลูกค้าเหมือนเราเป็นผู้รับบริการเอง รักงานบริการ และมีทัศนคติที่เป็นบวกอยู่เสมอ ให้บริการโดยไม่เลือกลูกค้า ดูแลลูกค้าทุกคนเป็นอย่างดีและสม่ำเสมอ ผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติที่เหมาะสมต่องานนี้มีสปาบางแห่งทดลองนำแม่บ้านในสปาที่อยากเป็นผู้ให้บริการมาฝึก รวมทั้งนำผู้เรียนที่จบใหม่มาฝึก เพราะคนเก่าจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมยาก ปรากฏว่าทำงานดีมาก แสดงว่าทัศนคติที่ดีต่องานส่งผลต่อการทำงานในด้านนี้

6. ต้องปรับทัศนคติในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพราะยังขาดมาก ยังไม่มีสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน

7. ยังต้องเปลี่ยนทัศนคติที่มุ่งเน้นแต่รายได้มากจนลืมคิดว่างานบริการที่ดีควรทำออกมาจากใจ ต้องพยายามตอกย้ำว่าไม่ใช่เพียงเรื่องของค่าตอบแทนเท่านั้น แต่ยังต้องคิดถึงเส้นทางในสายอาชีพที่จะต้องก้าวต่อไปด้วย

8. ควรสร้างทัศนคติที่คำนึงถึงส่วนรวม ผู้ให้บริการที่ยังมีการนวดแอบแฝงขายบริการทางเพศอยู่ โดยใช้ร้านนวดและสปาบังหน้า ทำให้ภาพพจน์ร้านนวด สปา รวมทั้งการแพทย์แผนไทยเสียหาย และชาวต่างชาติก็แยกไม่ออกว่าสถานประกอบการที่ใดดีหรือมีดี

9. ต้องการปรับทัศนคติของผู้ให้บริการที่จบระดับปริญญาตรีที่ยังมีอัตราในการทำงานสูงมองตัวเองสูงกว่าผู้อื่น ทำให้ไม่พยายามเรียนรู้ และทำให้โอกาสในการพัฒนาจะมีน้อย

สิงคโปร์และบาหลี ต้องการให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติด้านการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพมากกว่าทัศนคติด้านอื่น ในระดับมากที่สุดเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.53$ (SD = 0.60) และมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.93$ (SD = 0.26) ตามลำดับ

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ให้บริการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านทัศนคติของผู้ให้บริการในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์

1. ต้องการปรับเปลี่ยนทัศนคติในด้านจริยธรรมในวิชาชีพผู้ให้บริการ เนื่องจากมีการเปลี่ยนงานบ่อย ธุรกิจสปาในสิงคโปร์จึงมีความไม่สม่ำเสมอในการบริการลูกค้า มีปัญหาแรงงานมาก พนักงานไม่มีความผูกพันในอาชีพ ไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ลาออกไปอยู่ที่อื่นง่าย

2. ต้องการปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านการประกอบอาชีพผู้ให้บริการของคนสิงคโปร์ เพราะมักจะคิดว่าผู้ให้บริการเป็นอาชีพที่ใช้แรงงาน ทำงานหนัก และมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในการต้องสัมผัสร่างกายของผู้อื่น

3. ต้องการปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านความคาดหวังที่สูงมากต่อการทำงานในสปาของคนสิงคโปร์ เช่น ไม่ต้องการทำงานวันเสาร์-อาทิตย์ ไม่ต้องการทำงานหลัง 18.00 น. แม้แต่ผู้ที่รายได้ต่ำก็ยังไม่มาทำเป็นผู้ให้บริการ จึงต้องการผู้ที่มีทัศนคติเข้าใจงานด้านการบริการ เข้าใจเวลาการทำงาน หัวใจของความสำเร็จในการทำงานบริการที่สปา คือการที่ผู้ให้บริการทำงานออกมาจากใจ

4. ต้องการให้ผู้ให้บริการมีจริยธรรมในวิชาชีพของตน ในเรื่องความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ รวมทั้งความซื่อสัตย์ ไม่มีการค้าบริการทางเพศแอบแฝง

5. สปบางแห่งที่มีขนาดเล็กมากต้องการปรับทัศนคติผู้ให้บริการในด้านความอดทนในการทำงาน ผู้ให้บริการต้องรอลูกค้าไม่ใช่ให้ลูกค้ามารอผู้ให้บริการ

6. ต้องการปรับทัศนคติของคนสิงคโปร์ที่ไปเรียนด้านการนวดสปาที่มีเปิดสอนมา ก็เพื่อให้ได้ความรู้หรือเพื่อมีใบ Certificate เอาไว้เท่านั้น ไม่ได้มาทำงานจริง แต่หากทำได้ไม่นาน ก็ต้องการ

เลื่อนเปลี่ยนระดับให้สูงขึ้น โดยเร็ว ไม่ต้องการทำงานในระดับเริ่มต้น ส่งผลให้เกิดมีผู้ให้บริการแบบ Freelance ขึ้น และทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องจ้างแรงงานต่างชาติซึ่งมีโควตาจำกัด

บทหลิ

1. ต้องการปรับทัศนคติของผู้ให้บริการในด้านจริยธรรมในการทำงาน ที่เข้าและออกจากงานง่าย ซึ่งจะส่งผลต่อเส้นทางในสายอาชีพของผู้ให้บริการ ทำให้การก้าวขึ้นไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นไปมีปัญหา รวมทั้งต้องการปรับทัศนคติในเรื่องการเติบโตในเส้นทางในสายอาชีพใหม่ ซึ่งไม่ต้องการเติบโตขึ้นมาเป็นผู้ดำเนินการ เนื่องจากไม่ต้องการมีความยุ่งยาก ต้องการเป็นผู้ให้บริการไปเรื่อยๆ และอุปนิสัยคนบาทหลิไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน ซึ่งหากมี AEC ยิ่งกังวลว่าอาจเป็นปัญหา รวมทั้งเสียดายเพราะในความเป็นจริงเขามีศักยภาพที่ควรจะทำไ้ได้มากและดีกว่านี้

2. ต้องการปรับทัศนคติในงานผู้ให้บริการในเมืองอื่นของอิน โคนิเซียนอกจากบาทหลิ ที่ยังมีภาพลักษณ์ที่ยังไม่ดีต่ออาชีพนี้ ผู้ให้บริการยังมีความลังเลไม่มั่นใจที่จะบอกผู้อื่นว่าเป็นผู้ให้บริการ เพราะอายเนื่องจากภาพลักษณ์ของอาชีพนี้ยังไม่ดีนักในอิน โคนิเซีย และยังทำให้ผู้ประกอบการมีทัศนคติต่ออาชีพนี้ไม่ดี ทำให้นักศึกษาไม่มาเรียนในสาขานี้ เมื่อเปรียบเทียบกับอุปสงค์แรงงานที่มีสูง

3. Hotel/ Resort Spa ที่ลูกค้าสปาเป็นลูกค้าระดับบน ต้องการผู้ให้บริการที่มีทัศนคติต่อการทำงานบริการในอาชีพนี้ที่ดีมากในฐานะเป็นผู้ให้บริการ เพราะนักท่องเที่ยวส่วนมากต้องการมาสปาที่บาทหลิเพราะที่ประเทศเขามีราคาแพงและบริการไม่ค่อยดี

5. ด้านบุคลิกภาพ

5.1 ด้านบุคลิกภาพของตำแหน่งผู้ดำเนินการในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน

ด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการ

จ. เชียงใหม่ เกาะสมุย และ จ. กรุงเทพฯ ต้องการผู้ดำเนินการที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกกลน ในระดับมากที่สุด มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.68$ (SD = 0.55) มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.89$ (SD = 0.34) และมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.82$ (SD = 0.63) ตามลำดับ

จ. กูเกิต ต้องการในบุคลิกภาพ 2 ด้านมากที่สุดเท่ากัน กล่าวคือ ต้องการผู้ดำเนินการที่มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกกลน ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกับอีก 3 จังหวัด แต่ก้ต้องการด้านควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ ในระดับมากที่สุด มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่นเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ $\bar{x} = 4.75$ ส่วน SD = 0.49 และ 0.56 ตามลำดับ

ในส่วนของคุณภาพเชิงคุณภาพเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในประเทศไทยสรุปไ้ได้ว่า

1. โดยภาพรวมต้องการผู้ดำเนินการที่มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร สุภาพ ดูน่าเชื่อถือ เป็นกันเองกับลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์ดี หน้าไม่เครียด ยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาต้องรับแขก รั้งงานบริการ และสง่า เพราะทำงานด้านบริการ รวมทั้งมีบุคลิกภาพที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้

2. ต้องการผู้ดำเนินการที่ไม่วู่วาม ไม่ใจร้อน อดทน ควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี และสามารถปรับตัวเข้ากับลูกน้องทุกคนได้ดี

3. ต้องการให้ผู้ดำเนินการคนไทยพัฒนาบุคลิกภาพที่ขาดความมั่นใจในตัวเอง ต้องสร้างบุคลิกภาพให้มีความมั่นใจในตัวเอง กล้า และเก่ง ควบคู่ไปกับการดูแลสุขภาพเรียบร้อยที่มีอยู่ในตัวของคนไทย อย่างปล่อยให้โอกาสที่จะแสดงความสามารถ ดังนั้น การฝึกอบรมผู้ดำเนินการควรเพิ่มเรื่องของบุคลิกภาพด้วย ในขณะที่คนชาติอื่นๆ ในอาเซียน ไม่ว่าจะเป็นสิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย และลาว ต่างก็มีความมั่นใจสูงกว่าคนไทย

สิงคโปร์ ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพใน 2 ด้านมากที่สุด ได้แก่ การเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ และมีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกดลกนในระดับมากที่สุด มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.32$ เท่ากัน และมีค่า SD = 0.72 และ 0.70 ตามลำดับ

บาหลี ต้องการให้ผู้ดำเนินการมีบุคลิกภาพในด้านการใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและถูกกาลเทศะ น้ำเสียงชัดเจน ไม่พูดเพ้อเจ้อหรือคลุมเครือในระดับมากที่สุด มากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.93$ (SD = 0.26)

ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์

1. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับลูกค้าและผู้ได้บังคับบัญชา มีบุคลิกสง่างาม น่าเชื่อถือ และทำให้ลูกค้ามั่นใจก่อนที่จะมารับบริการได้

บาหลี

1. ต้องการผู้ดำเนินการที่มีบุคลิกภาพที่ดูอ่อนน้อมแข็งใน เข้มงวด เข้มแข็ง และก้าวร้าวในเชิงบวก คนบาหลีเป็นคนใจดี มีความรู้ที่ค่อนข้างมากเกินไป จี๋สงสาร ไม่ต้องการลงโทษลูกน้องจนทำให้ดูอ่อนแอ ขาดความเด็ดขาดในการเป็นผู้นำองค์กร แต่ควรต้องมีความเด็ดขาดมากกว่านี้เพื่อให้ลูกน้องอยู่ในระเบียบวินัยและการควบคุมดูแลเป็นไปตามระบบการบริหารจัดการองค์กร

5.2 ด้านบุคลิกภาพของตำแหน่งผู้ให้บริการในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน

ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

จ.เชียงใหม่ เกาะสมุย จ.ภูเก็ต และ จ.กรุงเทพฯ ทุกจังหวัดต้องการให้ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อยในระดับมากที่สุดเหมือนกัน ซึ่งมากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.80$ (SD = 0.47) มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.88$ (SD = 0.32) มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.78$ (SD = 0.44) และมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.88$ (SD = 0.36) ตามลำดับ

ในส่วนของคุณภาพเชิงคุณภาพเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในประเทศไทย สรุปได้ว่า

1. ต้องการผู้ให้บริการที่มีสุขลักษณะที่ดี ป้องกันกลิ่นปาก กลิ่นตัว กลิ่นเท้าอยู่ตลอดเวลา ยิ้มแย้มแจ่มใส ควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าที่มาใช้บริการ หลักสูตรของสถาบันต่างๆจึงไม่ควรสอนเพียงการนวดและอื่นๆ แต่ควรต้องสอนในการปรับบุคลิกภาพให้ดีขึ้นด้วย

2. ต้องการผู้ให้บริการมีการให้บริการที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าและผู้ร่วมงาน วางตัวดี กิริยามารยาทดี ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า คล่องแคล่ว และซื่อสัตย์ต่อลูกค้า

3. ต้องการให้มีการฝึกพัฒนาทางด้านจิตใจในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อบุคลิกภาพ เพราะบางคนยังควบคุมอารมณ์ยากจะแสดงสีหน้าจะออกมา เนื่องจากต้องใช้ทั้งแรงกายและใจในการทำงานมาก หากผู้ดำเนินการไม่เข้าใจ ก็จะยิ่งทำให้งานการบริหารงานสปาล้มเหลว

4. ต้องการให้ผู้ให้บริการบางคนปรับปรุงบุคลิกภาพเกี่ยวกับมารยาทการวางตัวที่มีแบบแผน ที่ถูกต้อง สุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส บางคนก็ยังมีบุคลิกภาพที่อาจทำตัวสนิทสนมกับลูกค้ามากเกินไป คุยกับลูกค้าเหมือนเป็นเพื่อน จึงต้องการผู้ให้บริการที่ไม่พูดมาก นอบน้อม และระมัดระวังการพูดจากับลูกค้า

5. ต้องการให้ผู้ให้บริการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ เพราะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการยังไม่ค่อยนิ่ง พัฒนาทำการเดิน การพูด บุคลิกการยืนรับลูกค้าที่ยังไม่สุภาพและลำรวมเท่าที่ควร ซึ่งบางคนก็ได้อยู่แล้วแต่บางคนยังต้องพัฒนา โดยอาจจัดทำเป็นคู่มือพนักงาน จะได้ทราบว่าต้องปฏิบัติตัวอย่างไร

6. ต้องการให้ผู้ให้บริการอบรมเพิ่มเติมด้านการทำผม การแต่งตัว การแต่งหน้า ให้ดูเรียบร้อยและดีขึ้นอีก หากเป็นผู้ให้บริการ Freelance มักจะไม่สนใจเรื่องบุคลิกภาพ บางคนมานวดเสร็จแล้วก็รีบไป บางคนก็ไม่ยอมเปลี่ยนชุดของสปาเพราะบอกว่ายุ่งยาก ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการแก่สถานประกอบการสปาได้

สิงคโปร์ ต้องการให้ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและถูกกาลเทศะ ไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินไปจนเกินไปในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.51$ (SD = 0.56)

บาห์ลี ต้องการให้ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพในการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะมากที่สุด ซึ่งมากกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น คือมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.88$ (SD = 0.60)

ในส่วนของคุณภาพเชิงคุณภาพเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ หากนำข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อต้องการทราบถึงอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในประเทศคู่แข่งในอาเซียน สรุปได้ว่า

สิงคโปร์

1. Hotel/ Resort Spa บางแห่งต้องการผู้ให้บริการคนไทยมาทำงาน เพราะบุคลิกภาพการให้บริการลูกค้าเป็นธรรมชาติ มีใจบริการอยู่ในตัว นุ่มนวล เป็นมิตร สุภาพ และบุคลิกภาพสบาย ต่างจากคนชาติอื่นที่เป็นที่เป็นผู้ให้บริการเหมือนกัน

2. ต้องการผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพไม่พุดมาก ทั้งพูดกับลูกค้าและพูดคุยกันเอง

3. ต้องการเห็นสถานประกอบการมีผู้ให้บริการที่ดูสะอาด แต่งกาย แต่งหน้า เหมาะสมต่อการทำงานในการเป็นผู้ให้บริการ

บทลึ

1. ต้องการให้ผู้ให้บริการพัฒนาการแต่งกายให้สะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ คือ บางแห่งยังต้องการให้มีการอบรมผู้ให้บริการในเรื่องบุคลิกภาพของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี รวมทั้งเรื่องการแต่งกายให้เหมาะสมเพิ่มเติมอีก

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะจะมี 3 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 4 ซึ่งจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการปรับตัวของสถานประกอบการสปาเพื่อยกระดับและส่งเสริมสถานประกอบการสปาไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพสปาในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยที่ได้จาก 3 ส่วนต่อไปนี้มาบูรณาการร่วมกันเพื่อจัดทำเป็นข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยที่ได้จากการตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1 คือ เพื่อศึกษาอุปสงค์ด้านศักยภาพตามมาตรฐาน 7 ด้าน ของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน และวัตถุประสงค์ข้อ 2 คือเพื่อศึกษาอุปสงค์แรงงานอาชีพ 5 ด้านของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน

2. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร/ผู้ดำเนินการสถานประกอบการสปาและเครือข่ายผู้ประกอบการสปาในประเทศไทย

3. ข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากคั่นคว้าจากแหล่งอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถานประกอบการสปาของไทยให้สามารถแข่งขันกับสถานประกอบการสปาในอาเซียนได้

สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถานประกอบการสปาของไทยให้สามารถแข่งขันกับสถานประกอบการสปาในอาเซียนได้ หากเสนอแนะโดยแยกตามศักยภาพมาตรฐาน 7 ด้านของสถานประกอบการสปา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านการบริการ

1. สถานประกอบการสปาต้องการปรับปรุงการจัดทำเมนูสปาในการให้บริการให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และชัดเจน ทั้งรูปแบบ เวลา และราคาของแต่ละเมนู
2. สถานประกอบการสปาต้องการปรับปรุงทักษะด้านการนวดของผู้ให้บริการให้ดีขึ้น ทั้งการปรนนิบัติผิวกายและการปรนนิบัติผิวหน้า
3. สถานประกอบการสปาต้องจัดทำระบบการประเมินความพอใจของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและนำผลการประเมินมาปรับปรุงอยู่เสมออย่างจริงจัง
4. สถานประกอบการสปาต้องการปรับปรุงระบบบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกประเภทบริการ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสปาเป็นธุรกิจบริการที่มีปัญหาที่คุณภาพการบริการอาจไม่สม่ำเสมอ เช่น ผู้ให้บริการแต่ละคนอาจมีเทคนิคการนวดที่แตกต่างกันไป การนวดบางเทคนิคอาจเป็นที่นิยมของลูกค้า ซึ่งมีผลดีผลเสียแตกต่างกัน ผลดีคือได้ลูกค้าประจำ แต่ผลเสียคือลูกค้าจะเจาะจงใช้บริการแต่เฉพาะผู้ให้บริการคนเดิม ทำให้สปาอาจไม่สามารถวางระบบในเรื่องเวลาของผู้ให้บริการแต่ละคนได้ นอกจากนี้หากผู้ให้บริการคนนั้นลาออกไป ก็จะทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการอีก ผู้ประกอบการสปาก็แก้ไขด้วยการวางระบบให้การบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด โดยมีขั้นตอนของการบริการตามที่ระบุไว้ในเมนูครบถ้วนมากที่สุด
5. สถานประกอบการสปาต้องพยายามพัฒนาการบริการสปาของตนให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อให้มีความแตกต่างและโดดเด่นกว่าคู่แข่งให้ได้ และพยายามเข้าสู่ตลาดระดับบนซึ่งเป็นเฉพาะส่วนให้ได้ เพราะจะทำให้มีรายได้ให้เพิ่มขึ้นได้มากกว่าเดิม และยังสามารถลดการแข่งขันโดยไม่ต้องลดราคาแข่งกันได้ระดับหนึ่งด้วย และก็ไม่ทำให้มาตรฐานของสปาตกลงอีกด้วย
6. การพัฒนาด้านการบริการของสถานประกอบการสปาไทย ควรเน้นความเป็นไทยให้มากที่สุด ได้แก่ สมุนไพรไทย นวดแบบโบราณ และนวดวิถีไทย เพราะหากไม่เน้นความเป็นไทย ก็อาจทำให้มีบริการเหมือนในประเทศคู่แข่งและไม่มีความแตกต่าง นอกจากนี้ ยังควรศึกษาหาข้อมูลเพื่อใช้ผลิตภัณฑ์อินทรีย์ที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสูง โดยสารสังเคราะห์ในการให้บริการลูกค้าในสปา เนื่องจากผู้บริโภคในปัจจุบันนี้ให้ความสนใจและเป็นที่ยอมรับอย่างมากในปัจจุบัน
7. ต้องหาทางปรับแก้ปัญหาอุปสงค์การมาใช้บริการของลูกค้าที่มีลักษณะกระจุกตัวในแต่ละวัน ลูกค้ามักจะมาใช้บริการสปาในช่วงเดียวกันของแต่ละวัน ทำให้การบริการลูกค้าไม่เพียงพอ โดยต้องพยายามสร้างความสมดุลระหว่างอุปสงค์กับอุปทาน ด้านอุปสงค์ เช่น ตั้งราคาให้แตกต่างระหว่างช่วงที่มีผู้ให้บริการมากและน้อย หาทางกระตุ้นให้ลูกค้าซื้อบริการในช่วงที่มีผู้ให้บริการน้อย จัดบริการเสริมแก่ลูกค้าขณะที่ต้องรอในช่วงที่มีผู้ให้บริการมาก และมีระบบการจองหรือนัดหมายล่วงหน้า ส่วนด้านอุปทาน เช่น จ้างผู้ให้บริการนอกเวลาในช่วงที่มีผู้ให้บริการมาก กำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงที่มีผู้ให้บริการมาก เพิ่มการมีส่วนร่วมของลูกค้าให้ลูกค้าทำเอง เช่น กรอกเอกสารความต้องการและการประเมินต่างๆ ให้บริการบางอย่างร่วมกันระหว่างสถานประกอบการสปาด้วยกัน และพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับการขยายกิจการในอนาคต

8. ต้องแก้ไขปัญหาเรื่องการที่มีคฤหบดีผู้ขาดเรื่องการให้คำปรึกษาลูกค้า คือแปลเมนูสปาให้ลูกค้า และแนะนำ Package ที่คนได้ค่าคอมมิชชั่นสูง โดยแปลเมนูสปาเป็นภาษาต่างๆและคิดให้ชัดเจน หากยังไม่สามารถฝึกพนักงานภายในให้สามารถพูดภาษาต่างๆได้ในระยะเวลาอันสั้น ก็ต้องจ้างพนักงานล่วงเวลาจากภายนอก ซึ่งอาจเป็นนักศึกษาที่เรียนด้านภาษาและมีทักษะด้านภาษาต่างๆหลายคนมาช่วยแปลเฉพาะในช่วงที่ลูกค้ากรู๊ปทัวร์มาเยอะ โดยเฉพาะภาษาจีนกลาง เกาหลี ญี่ปุ่น รัสเซีย ในขณะที่เดียวกันก็ต้องพยายามส่งให้พนักงานภายในไปเรียนภาษาต่างๆไปพร้อมกันด้วย

9. การจะพัฒนาบริการของสถานประกอบการสปาให้โดดเด่นจำเป็นต้องใช้เงินในการลงทุน รัฐบาลจึงควรต้องให้ความสนับสนุนในเรื่องแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำให้แก่ SME เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการของสปาให้ดีขึ้น

10. มีการกำหนดมาตรฐานและระดับคุณภาพของการให้บริการในสปาแต่ละแห่งให้ชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าจะได้เลือกใช้ตามความต้องการของระดับราคา เช่น อาจทำเป็นสัญลักษณ์ให้เป็นที่เข้าใจหน้าสถานประกอบการก่อนตัดสินใจเข้ารับบริการ นอกจากนี้ อาจมีสัญลักษณ์เพื่อแสดงให้ทราบถึงความครอบคลุมการบริการด้านต่างๆ ซึ่งบางแห่งอาจมีบริการไม่ครบทุกด้าน ขณะที่บางแห่งอาจมีบริการที่ครบวงจร เช่น การเสริมสวยและความงาม การนวดหน้า ทำผม ทำเล็บ แต่งหน้า ลดน้ำหนัก ชวนำ การอบสมุนไพร อบไอน้ำ และ โยคะ

11. เนื่องจากสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน ต่างก็มีปัญหาเดียวกันคือสถานประกอบการต่างๆใช้คำว่าสปาไม่เหมาะสมกับประเภทของธุรกิจ เนื่องจากมีสถานประกอบการที่มีใช้สปาเป็นจำนวนมากแต่กลับใช้คำว่าสปา เช่น ร้านเสริมสวย ทำผม ทำเล็บมือ เล็บเท้า และร้านนวด หากต้องการจะแข่งขันกับสถานประกอบการสปาในอาเซียนได้ ก็ควรต้องปรับปรุงการใช้คำว่าสปาให้ชัดเจนก่อน เพื่อไม่ให้ลูกค้าเกิดความสับสนในการเข้ารับบริการ และสปาของไทยก็จะต้องมีความชัดเจนมากกว่าประเทศคู่แข่ง

12. สถานประกอบการสปาไทยต้องพยายามรักษามาตรฐานการบริการที่ดีอยู่แล้วให้ติดต่อกันไป และหากยังไม่ดีก็ต้องพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการมีทริทเมนต์และผลิตภัณฑ์ที่ดี พนักงานทำงานออกมาจากใจ ยิ้มแย้ม และสุขภาพ และต้องพัฒนาการบริการให้ถึงระดับพรีเมียมให้ได้ เพราะสปาหลายแห่งในสิงคโปร์มีราคาแพงและยังให้บริการไม่ดีพอและไม่สม่ำเสมอในการบริการ เนื่องจากธรรมชาติการบริการของคนชาติอื่นจะไม่ดีเหมือนคนไทย ส่วนบาทลี้ก็ถือว่าเป็นคู่แข่งสำคัญเพราะคนบาทลี้มีใจให้บริการดีเช่นเดียวกับคนไทยเช่นกัน

13. เนื่องจากกลุ่มลูกค้าของตลาดสปาเริ่มเปลี่ยนจากกลุ่มผู้หญิงมาเป็นผู้ชายมากขึ้น สถานประกอบการสปาจึงต้องเพิ่มแผนการให้บริการผู้ชายให้มากขึ้น เพราะปัจจุบันประเทศคู่แข่งในอาเซียนได้เริ่มตระหนักถึงกลุ่มตลาดผู้ชายและมีการเพิ่มการให้บริการในกลุ่มลูกค้าผู้ชายมากขึ้นกว่าเดิมแล้ว ลูกค้าชาวต่างชาติผู้ชายที่จะประเทศไทยจะสามารถมาใช้บริการได้ ไม่ต้องไปใช้บริการที่ประเทศคู่แข่ง ยิ่งหากทำให้แผนการให้บริการผู้ชายในสปาที่มีบริการที่ครบวงจรได้ก็จะทำ

ให้สปลาของไทยโดดเด่นกว่าคู่แข่งในอาเซียน นอกจากนี้ สถานประกอบการยังต้องหาทางขยายกลุ่มลูกค้าอื่นให้มากขึ้นด้วย เช่นในบาหีสปลาได้ขยายกลุ่มลูกค้าไปยังกลุ่มเด็กด้วย

14. หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องต้องแก้ปัญหาสปาที่ยังไม่ได้รับการรับรอง รวมถึงมีผู้ให้บริการที่ยังไม่มีใบประกาศนียบัตรของกระทรวงสาธารณสุขอย่างจริงจังให้ได้ เพราะสิงคโปร์ซึ่งเป็นคู่แข่งมีกฎหมายกำหนดในเรื่องนี้แล้ว ส่งผลให้สปลาและพนักงานที่ยังไม่ถูกกฎหมายมีเหลือน้อยมาก ในขณะที่บาหีสรัฐบาลก็กำลังเร่งออกกฎหมายบังคับในเรื่องดังกล่าวเช่นกัน หากในประเทศไทยยังควบคุมเรื่องนี้ไม่ได้ ก็จะทำให้เราด้อยกว่าคู่แข่งในอาเซียนได้

15. เจ้าของสถานประกอบการสปาต้องจริงจังกับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาที่ยังมีการแอบแฝงขายบริการทางเพศ เนื่องจากเป็นจุดที่จะทำให้สปลาไทยไม่สามารถยกระดับให้สูงขึ้นเพื่อแข่งขันในระดับอาเซียนได้

16. อาจสร้างแรงงานกระตุ้นเพื่อจูงใจให้สถานประกอบการสปาเร่งพัฒนาด้านศักยภาพตามมาตรฐาน 7 ด้าน และแรงงานอาชีพ 5 ด้านในระดับที่น่าพอใจ เช่น สปาอาจได้รับป้ายแขวนหน้าร้านเพื่อเรียกความสนใจจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมทั้งป้ายแสดงว่าบุคลากรของสถานประกอบการนี้สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้

ด้านบุคลากร

1. สถานประกอบการต้องไม่ทอดทิ้งในการสร้างผู้ให้บริการเป็นของตัวเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีจำนวนเพียงพอในระบบให้ได้ หากจำเป็นต้องใช้ผู้ให้บริการ Freelance ต้องคัดเลือกผู้ให้บริการที่เป็นมืออาชีพ เพื่อรักษามาตรฐานและเอกลักษณ์ของสปาตนเองให้ได้และมาตรฐานการบริการของสปานั้น

2. สถานประกอบการสปาต้องพยายามพัฒนาผู้ให้บริการให้มีความรู้และคุณสมบัติเฉพาะเพื่อให้มีความแตกต่างไปจากผู้ให้บริการทั่วไปที่มีในตลาดสปลาของไทยและในประเทศคู่แข่ง เช่น การนวดโดยใช้จักรซึ่งเป็นพลังบำบัด การนวดหินร้อน การนวดหินเย็น การทำทริทเมนต์ที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย อ่างจากุชชี เตียนนวดสมัยใหม่ และอื่นๆอย่างต่อเนื่อง และยังต้องให้ความสำคัญกับการฝึกและพัฒนาฝีมือผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องมากกว่าเดิม รวมทั้งภาครัฐต้องให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้

3. ต้องแก้ไขปัญหาเรื่องบุคลากรบางคนที่ยังมีการซื้อขายใบประกาศนียบัตรกันอยู่ และผู้ให้บริการบางรายยังมีการแอบแฝงขายบริการทางเพศอยู่ให้ได้เด็ดขาด เพราะหากเปรียบเทียบในเรื่องนี้ประเทศไทยยังมีปัญหาดังกล่าวมากกว่าประเทศสิงคโปร์และบาหีส ทำให้สปลาไทยยังมีชื่อเสียงในเรื่องดังกล่าวที่ยังไม่ค่อยดีนัก

4. ต้องพัฒนาผู้ให้บริการของไทยให้มีคุณภาพเหนือกว่าผู้ให้บริการที่ทำงานอยู่ในสิงคโปร์และบาหีสในด้านที่สถานประกอบการสปลาของทั้งสองแห่งยังมีความต้องการ กล่าวคือสิงคโปร์ต้องการผู้ให้บริการที่มีความรับผิดชอบในการบริการลูกค้าในการทำทริทเมนต์และให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ สุภาพอ่อนน้อม สนใจและเอาใจใส่ ส่วนบาหีสต้องการผู้ให้บริการที่ผ่านการอบรมความรู้

เฉพาะด้านของการบริการในแต่ละประเภท ตามเกณฑ์มาตรฐานผู้ให้บริการของกระทรวงที่ควบคุมดูแล

5. สถานประกอบการสปาในสิงคโปร์ต้องการมีผู้ให้บริการที่มีฝีมือและมีความรู้เรื่องกายวิภาคศาสตร์เป็นอย่างดีและมีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์เพื่อที่จะแนะนำได้อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้า ส่วนผู้ให้บริการในบาหลีก็ยังคงขาดความรู้เรื่องกายวิภาคศาสตร์อยู่มาก ดังนั้นหากสถานประกอบการสปาไทยจะแข่งขันได้ ต้องจัดอบรมผู้ให้บริการด้านกายวิภาคศาสตร์และความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ในสปาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพในด้านนี้เหนือกว่าผู้ให้บริการในสิงคโปร์และบาหลีให้ได้

6. ต้องพัฒนาผู้ให้บริการให้มีทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าให้ได้ และพัฒนาผู้ที่มีสื่อสารภาษาอังกฤษได้แล้วให้สามารถสื่อสารภาษาอื่นได้ด้วย เช่น จีน เกาหลี รัสเซีย และญี่ปุ่น

7. สถานประกอบการสปาในสิงคโปร์ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสถานประกอบการตามข้อเสนอแนะจากลูกค้ามาก ทั้งในด้านบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการ ซึ่งสถานประกอบการสปาของไทยบางแห่งที่มีคุณภาพสูงก็ได้ดำเนินการแล้ว แต่สถานประกอบการสปาอื่นที่ยังไม่เริ่มดำเนินการ ก็จำเป็นต้องเร่งดำเนินการ เนื่องจากสถานประกอบการสปาในสิงคโปร์เห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจสปาให้ประสบความสำเร็จ

ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์

1. สถานประกอบการสปาต้องเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ในสปาที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์การรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือตามที่กฎหมายกำหนด ภาชนะที่ใช้บรรจุผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม มีการดูแลรักษาความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์และผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้อง สม่่าเสมอตามมาตรฐาน และปลอดภัยให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา

2. พยายามพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นของตัวเองให้ได้มาตรฐาน ให้เป็นผลิตภัณฑ์ในสปาที่มีความบริสุทธิ์และเป็นผลิตภัณฑ์คัดสรรที่ดีที่สุดให้ได้ โดยเน้นใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสมุนไพร หรือจากธรรมชาติทั้งหมด และหากสามารถพัฒนาให้เป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์ โดยเน้นการใช้ภูมิปัญญาไทย แต่ไทยยังขาดการประยุกต์สมุนไพรไทยให้เข้ากับเทคโนโลยีทางการแพทย์ อีกทั้งเทคโนโลยีการผลิตยังไม่ดีนักทำให้ยังไม่สามารถสกัดสิ่งที่เป็นประโยชน์ออกมาจากพืชนั้น โดยตรงได้ หากทำได้ก็จะยิ่งทำให้ผลิตภัณฑ์ในสปาและสถานประกอบการสปาของไทยที่ใช้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีความโดดเด่นกว่าประเทศคู่แข่งได้ นอกจากนี้รัฐบาลต้องพยายามยกระดับผลิตภัณฑ์จากกลุ่มท้องถิ่นที่เป็น OTOP ที่ใช้วัตถุดิบในประเทศ มิใช่เพียงแค่การส่งเสริมแต่ต้องผลักดันให้มีการยกระดับผลิตภัณฑ์ OTOP ด้วย รวมทั้งพิจารณาแหล่งเงินทุนที่ผู้ผลิตสามารถกู้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำเงินมาใช้ต่อยอดพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อขายและสร้างตราสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์และจดจำได้และสามารถขายได้ในประเทศคู่แข่งในอาเซียนและทั่วโลก คู่แข่งที่สำคัญคือบาหลี โดยที่สถานประกอบการสปาต่างนิยมนผลิต

ผลิตภัณฑ์เพื่อใช้เองในสปาโดยใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติ โดยมีวงจำหน่ายหน้าร้านและติดตามสินค้าของตนเองด้วย

3. กระทรวงสาธารณสุขควรมีการส่งบุคลากรมาตรวจสอบผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ของสถานประกอบการสปาบางแห่งที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามข้อกำหนดเป็นระยะๆ การจัดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมหรือไม่ คุณภาพอุปกรณ์มีความพร้อมในการใช้งานอย่างปลอดภัยอยู่เสมอหรือไม่

ด้านการบริหาร/จัดการองค์กร

1. สถานประกอบการสปาต้องพัฒนาการบริหารจัดการของตนให้มีจริยธรรม จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ เพราะสถานประกอบการสปาทุกแห่งในประเทศไทยรวมทั้งในสิงคโปร์มีความต้องการพัฒนาการบริหารจัดการในด้านนี้มากที่สุดเหมือนกัน และธุรกิจสปาจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ สถานประกอบการก็ต้องมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจก่อนเรื่องอื่นด้วย

2. สถานประกอบการสปาต้องบริหารจัดการด้านการตลาดของสปาให้มีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น โดยพยายามหาตลาดในต่างประเทศให้มากขึ้นโดยใช้เว็บไซต์ ติดต่อลูกค้ากรุ๊ปทัวร์กลุ่มใหญ่ให้มาใช้บริการ รวมทั้งพัฒนาตลาดการจัดประชุมด้วย ในขณะที่เดียวกันก็ต้องพัฒนาการจัดการเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีจำนวนมากในลักษณะกรุ๊ปทัวร์ขนาดใหญ่ควบคู่กันไปด้วย

3. ต้องวางระบบการบริหารจัดการสถานประกอบการสปาในด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม ได้แก่ การบริหารบุคคล การจัดการแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบให้ชัดเจน การจัดการระบบการประเมินผลการทำงานของพนักงาน การจัดการสถานที่เพื่อรองรับลูกค้าโดยเฉพาะเรื่องห้องที่มีไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า การจัดการการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี การจัดการโดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย การจัดการระบบความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อให้สามารถสอบถามความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ และเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายได้ดีกว่าเดิม การสร้างความสัมพันธ์ของคนในองค์กรเพื่อให้รักและทำงานอยู่องค์กรได้นานและเพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนพนักงาน การจัดการระบบการจัดบุคคลเข้าทำงาน โดยพยายามสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เข้าใจง่ายและชัดเจนให้บุคลากรได้เห็นและเข้าใจ เพื่อดึงบุคลากรเอาไว้ และสามารถนำความชำนาญของแต่ละคนออกมาใช้ได้ ซึ่งในเรื่องเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพสถานประกอบการสปาทั้งในประเทศไทยและสิงคโปร์มีความเห็นตรงกัน

4. สถานประกอบการสปาในสิงคโปร์ต้องการการบริหารจัดการด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพมาก เพราะสปามีรายจ่ายทุกด้านสูงมาก การจะอยู่รอดได้จำเป็นต้องมีการจัดการด้านการเงินที่ดีมาก ซึ่งสถานประกอบการสปาในประเทศไทยเองก็ควรต้องตระหนักในเรื่องนี้ด้วย คือต้องมีการจัดการด้านการเงินที่ดีเช่นกัน โดยเฉพาะเมื่อเข้าสู่ AEC และมีการลงทุนอย่างเสรี เพื่อให้แข่งขันได้ในระดับนานาชาติ

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. เนื่องจากสถานประกอบการสปาของไทยมีความต้องการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน ซึ่งโดยภาพรวมแล้วการจะแข่งขันกับสถานประกอบการสปาในอาเซียนได้ สถานประกอบการสปาของไทยก็ควรต้องมีการดูแลสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่แออัด และปราศจากมลภาวะต่างๆ มีการจัดแสงสว่างอย่างเหมาะสมตามบริเวณจุดที่ให้บริการ มีดนตรีหรือเพลงที่ฟังแล้วรู้สึกผ่อนคลาย มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการในสปาที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและมีคู่มือการใช้งาน และสถานที่มีความสะอาดและมีระบบดูแลรักษาที่ดี สม่ำเสมอ

2. สถานประกอบการสปาทุกแห่งต้องมีการปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้ดึงดูดลูกค้าและแข่งขันกับสปาทั้งในและต่างประเทศได้ เนื่องจากส่วนใหญ่มีการตกแต่งอย่างสวยงาม มีสัมผัสได้ถึงรูป รส กลิ่น เสียง และบรรยากาศของสปาที่จะนำไปสู่ความผ่อนคลาย และยังหากสามารถตกแต่งสถานที่ให้สวยงามและมีบรรยากาศดีมาก ก็จะทำให้มีความแตกต่างจากคู่แข่งได้ และสปาของไทยมีโอกาสเหนือสปาของประเทศสิงคโปร์ในด้านที่ประเทศไทยมีพื้นที่กว้างใหญ่กว่ามาก จึงสามารถจัดสถานที่ให้ดีกว่าได้ ซึ่งสปาของประเทศสิงคโปร์เกือบทุกแห่งก็ต้องการขยายพื้นที่แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากพื้นที่มีจำกัดและมีค่าเช่าที่แพงมาก

3. หากต้องการจะแข่งขันในระดับอาเซียน สถานประกอบการสปาต้องช่วยกันตกแต่งสปาให้เป็นแบบไทย จึงจะสามารถสร้างความแตกต่างอย่างประเทศคู่แข่งได้อย่างชัดเจน และพยายามสร้างอัตลักษณ์ของสปาในจังหวัดที่ยังมีอัตลักษณ์ของจังหวัดยังไม่ชัดเจนให้ได้ เพื่อจะได้สามารถนำไปใช้ในการตกแต่งสถานที่ของสปาให้สวยงามและเป็นจุดขายได้

ด้านหลักสูตรและผู้สอน

1. ก่อนอื่นต้องพัฒนาตัวครูผู้สอนให้มีคุณภาพตามที่สถานประกอบการสปาของไทยยังต้องการในด้านต่างๆก่อน โดยเฉพาะในด้านที่ผู้สอนต้องสามารถสรุปสาระสำคัญเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ ผู้สอนมีความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอน ผู้สอนมีความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการสอน สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ครูผู้สอนต้องเอาใจใส่ในการสอน และดูแลผู้เรียนว่าผ่านเกณฑ์ได้มาตรฐานจริงหรือไม่ เนื่องจากสถานประกอบการสปาหลายแห่งรู้สึกว่าผู้ที่จบมาใหม่ยังไม่ได้มาตรฐานซึ่งแตกต่างจากรุ่นเก่าอย่างเห็นได้ชัด

2. เพื่อสร้างความโดดเด่นในการแข่งขันในอาเซียน ควรต้องปรับปรุงหลักสูตรที่ครอบคลุมเนื้อหาทุกด้าน ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ง่าย มีคุณภาพ และไม่ซับซ้อนเกินไป ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณ กฎหมาย กายวิภาคศาสตร์ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน และวาริบำบัด ซึ่งบางหลักสูตรยังมีไม่ครบและเป็นด้านที่สิงคโปร์และบาห์ลีให้ความสำคัญและบางด้านก็เป็นด้านที่บุคลากรของไทยยังด้อยอยู่ โดยต้องพัฒนาหลักสูตรควบคู่ไปกับคำแนะนำและติชมของลูกค้า

3. ควรมีหน่วยงานของรัฐที่กำกับ โรงเรียนที่สอนสปามีการติดตามประเมิน ตรวจสอบ โรงเรียนเหล่านี้อย่างใกล้ชิด และต้องมีการควบคุมการออกใบรับรองประกาศนียบัตรโดยหน่วยงาน

ของรัฐบาลอย่างจริงจัง เพื่อให้การผลิตบุคลากรของไทยมีคุณภาพและสามารถแข่งขันกับบุคลากรในอาเซียนได้ ซึ่งแม้แต่ในสิงคโปร์เองสถานประกอบการสปาก็ยังมีความเห็นว่าการสอนยังไม่มีคุณภาพดีพอที่สถานประกอบการบางแห่งที่มีคุณภาพสูงต้องการ ซึ่งต้องนำบุคลากรมาอบรมภายในใหม่

4. หากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานและกระทรวงสาธารณสุขจะจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรสปาคควรต้องจัดในช่วงนอกฤดูท่องเที่ยวและเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่มีระยะเวลาไม่นาน เนื่องจากสถานประกอบการสปาก็ได้สะดวกที่จะส่งพนักงานไปเข้าร่วม และไม่ควรจัดอบรมไม่ให้ซ้ำเหมือนเดิมมากนักและไม่ทิ้งช่วงนานเกินไป โดยมีจุดหมายแจ้งให้สถานประกอบการสป่าได้ทราบล่วงหน้าเพื่อที่จะได้ส่งพนักงานเข้าร่วม

5. ครูผู้สอนควรต้องได้รับการฝึกฝนและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะได้มีความสามารถคิดค้นทำนวัตที่เป็นเอกลักษณ์ของสป่าให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องให้มีความเหนือกว่าประเทศคู่แข่งในอาเซียน ซึ่งจำเป็นต้องแก้ไขในจุดที่มีการนำผู้ให้บริการมาฝึกเป็นครูผู้สอนแต่ยังขาดประสบการณ์ทำให้คุณภาพของการสอนยังไม่ดีพอ แม้ว่าปัจจุบันจะมีการรับรองครูผู้สอนแล้ว แต่ก็ยังต้องปรับปรุงคุณภาพในภาพรวม เนื่องจากมาตรฐานการรับรองครูผู้สอนสปายังไม่ดีพอ จึงยังต้องพัฒนาครูผู้สอนอย่างต่อเนื่องให้มีความรู้มากกว่าเดิม ให้เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพสูงเป็นระดับมืออาชีพ ครูผู้สอนเป็นสิ่งสำคัญมากเพราะเป็นจุดเริ่มของการสร้างคนให้มีคุณภาพเพื่อให้แข่งขันในระดับสากลได้

6. ควรมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมซ้ำทั้งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการหลังจากเรียนจบไปแล้วระยะหนึ่ง เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพและรักษาระดับฝีมือไม่ลดลง และเมื่อรักษามาตรฐานเอาไว้ได้ ก็จะแข่งขันได้ในระดับอาเซียน

ด้านสถานที่ สื้อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม

1. การจัดวัสดุประกอบการฝึกอบรมต้องมีความเหมาะสม เช่น ผ้าขนหนู ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ชุดนวด รวมถึงผลิตภัณฑ์ประกอบการฝึกอบรมด้วย เช่น ลูกประคบ น้ำมันนวด ครีมบำรุงผิวไม่ควรใช้สมมุติ จำเป็นต้องลงทุนเพื่อให้มีความเหมือนจริงในการทำงานบริการลูกค้า ผู้รับการฝึกอบรมเมื่อจบมาจะได้มีฝีมือแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ

2. ไม่ว่าสถานประกอบการสป่าจะใช้ห้องนวดจริงในการสอนหรือห้องที่สร้างขึ้นเพื่อใช้สอนและฝึกอบรม โดยเฉพาะก็ตาม แต่ต้องปรับปรุงสถานที่เพื่อใช้ในการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับการเป็นสถานที่เรียน เพราะในสิงคโปร์การเรียนด้านสป่าจะมีโรงเรียนจัดฝึกอบรมโดยเฉพาะแยกกับธุรกิจสถานประกอบการสป่าอย่างเด็ดขาด ซึ่งมีการลงทุนในด้านสถานที่ สื้อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมอย่างจริงจัง

3. หน่วยงานที่ดูแลเรื่องการรับรองอาคารที่จะเปิดเป็นโรงเรียนสอนสป่าควรพิจารณาเรื่องการแก้ไข พรบ.ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับวิศวกรที่หายากและมีราคาสูง ซึ่งเป็นจุดเริ่มของการลงทุน

ทำธุรกิจ และในสิงคโปร์จะมีความชัดเจนในกฎระเบียบต่างๆที่ปฏิบัติได้มาก หากจะแข่งขันได้ก็ควรต้องแก้ไขในจุดเริ่มต้นนี้ก่อน

4. สถานประกอบการสปาทุกแห่งที่มีการฝึกอบรมพนักงานและมีโรงเรียนสอนบุคคลภายนอกที่สนใจมาเรียน ควรต้องมีอุปกรณ์และสื่อในการฝึกอบรมที่สมบูรณ์ โดยเฉพาะ CD และเอกสารประกอบการสอนที่ต้องหมั่นปรับปรุงและจัดทำให้ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ หากมีทำนวดหรือทรีทเมนต์ใหม่ที่เกิดขึ้น ก็ต้องปรับปรุงอุปกรณ์และสื่อในการฝึกอบรมที่ใช้สอนด้วย เพราะคู่แข่งคือสถานประกอบการสปาของสิงคโปร์หลายแห่งได้จ้างครูผู้สอนจากภายนอกที่เป็นมืออาชีพมาสอน และมีอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถสอนวิธีการทำทรีทเมนต์ใหม่ๆได้ ซึ่งทรีทเมนต์ของปีก่อนก็จะแตกต่างไปจากทรีทเมนต์ของปีปัจจุบัน

5. สถานประกอบการสปาที่มีโรงเรียนสอน หากต้องการยกระดับเพื่อให้เป็นโรงเรียนสอนในระดับสากลได้ อาจต้องลงทุนในด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ และสื่อที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย หากต้องการเป็นโรงเรียนสอนชั้นนำและให้ผู้เรียนมีความรู้ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เช่น เครื่องเจ็ตฉีดนวดด้วยน้ำ ห้ออบไอน้ำ ชาวน่า อ่างแช่ตัว ซึ่งเป็นเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีสูง ราคาแพง และมักจะเปลี่ยนรุ่นทุกๆ 3 ปีโดยประมาณ

ข้อเสนอแนะเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 4

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาแรงงานอาชีพสปาของไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการสปาในอาเซียนหลังเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สำหรับเรื่องแรงงานฝีมือของสปา ผู้วิจัยพบว่ามีความเห็นว่าควรส่งออก เพื่อนำเงินตราเข้าประเทศและยกระดับฐานะของแรงงานฝีมือให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ โดยเฉพาะหลังจากการเข้าสู่ AEC และต้องการเก็บแรงงานฝีมือด้านสปาไว้ไม่ให้ออกไปทำงานต่างประเทศมาก เนื่องจากแรงงานฝีมือด้านสปาของไทยยังขาดแคลนอยู่มาก ซึ่งผู้ที่ต้องการให้แรงงานฝีมืออยู่ในประเทศส่วนใหญ่จะเป็นสถานประกอบการสปาที่มีปัญหาขาดแคลนแรงงานในตำแหน่งทั้งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ อย่างไรก็ตาม ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ ต้องการทราบถึงด้านการส่งออกแรงงานคือการพัฒนาแรงงานฝีมือด้านสปาของไทยเพื่อให้เป็นที่ต้องการของสถานประกอบการสปาในอาเซียน ดังนั้น ข้อเสนอแนะจึงจะเป็นการเสนอแนะเพื่อให้แรงงานฝีมือเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการสปาในอาเซียน

ตามข้อค้นพบของการวิจัย การที่แรงงานอาชีพสปาของไทยในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการจะเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการสปาในอาเซียน หลังจากเข้าสู่ AEC ได้ นั่นคือต้องปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องหลายประการ ซึ่งจะแบ่งข้อเสนอแนะตามอุปสงค์แรงงานอาชีพ 5 ด้าน โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ทักษะ

1. บุคลากรในวิชาชีพสาขาของไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาทักษะและขีดความสามารถเพื่อรับมือกับการแข่งขัน โดยเฉพาะด้านภาษาและความสามารถด้านต่างๆที่ไทยยังเสียเปรียบคู่แข่งในอาเซียน และเนื่องจากอาเซียนได้ระงับให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารระหว่างกัน จึงควรต้องมีการจัดโครงการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับวิชาชีพผู้ให้บริการรวมทั้งศัพท์เทคนิคของอาชีพ เพื่อให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการได้อย่างถูกต้องอย่างต่อเนื่องเป็นรุ่นในระยะยาว เช่น 5 ปี เป็นต้น โดยไม่ควรจัดอบรมเพียงไม่กี่รุ่นแล้วหยุด โดยหน่วยงานของรัฐได้แก่ สาธารณสุขจังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ร่วมกับสถาบันภาษาของมหาวิทยาลัยต่างๆเป็นผู้จัดอบรมให้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายภายใต้งบประมาณกลุ่มจังหวัด เช่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ร่วมกับ สาธารณสุขจังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด จัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้ให้บริการ โดยไม่คิดมูลค่า อย่างไรก็ตาม การฝึกภาษาอังกฤษให้ได้ภายในระยะไม่กี่ปีกับคนจำนวนมากไม่ใช่เรื่องง่ายนัก อีกทั้งในชีวิตประจำวันของคนไทยส่วนใหญ่ก็ไม่มีโอกาสมากนักที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของไทยก็มีปัญหาทั้งในและนอกระบบเพราะไม่มียุทธศาสตร์และไม่มีการปฏิรูปโครงสร้างการเรียนภาษาอังกฤษอย่างเป็นระบบ

2. นอกจากภาษาอังกฤษแล้วยังควรมีการฝึกอบรมภาษาอื่นในอาเซียน เช่น ภาษาบาฮาซา เป็นต้น รวมถึงภาษาของประเทศที่มีกำลังซื้อสูงแต่ไม่นิยมพูดภาษาอังกฤษ เช่น จีนกลาง ญี่ปุ่น รัสเซีย เกาหลี ให้เลือกอีกด้วย สำหรับการฝึกอบรมภาษาอื่นนอกจากภาษาอังกฤษควรจัดไม่เฉพาะสำหรับผู้ให้บริการเท่านั้นแต่ยังรวมถึงผู้ดำเนินการด้วย ซึ่งผู้ดำเนินการควรต้องพัฒนาทักษะภาษาที่ 3 เนื่องจากภาษาอังกฤษภาษาเดียวจะน้อยไปสำหรับตำแหน่งนี้ ผู้ดำเนินการควรต้องมีทักษะด้านภาษามากกว่าผู้ให้บริการ ไม่ควรมีทักษะเฉพาะภาษาอังกฤษเท่านั้น นอกจากนี้ยังช่วยการขยายยอดขายให้ลูกค้าทำได้ง่ายขึ้น และป้องกันมัลคูเทศ์ที่สื่อสารได้เพียงคนเดียวกำหนดราคาให้นักท่องเที่ยวเอง ซึ่งการจะยกระดับสถานประกอบการให้เป็นสถาบันฝึกอบรมในภูมิภาคได้ ก็จำเป็นต้องยกระดับมาตรฐานของบุคลากรสาขาให้มีทักษะภาษาต่างประเทศก่อน แรงงานที่มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศจะเป็นหนึ่งในกลุ่มที่ได้เปรียบ โดยเฉพาะแรงงานจากประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ เป็นต้น

3. ต้องพัฒนาทักษะผู้ดำเนินการที่ไม่ได้มาจากผู้ให้บริการ คือทักษะการนัดและการทำพิธีกรรมและต้องพัฒนาทักษะของผู้ดำเนินการที่มาจากผู้ให้บริการ คือ ทักษะด้านการจัดการ นอกจากนี้ในภาพรวมที่สถานประกอบการทั้งในประเทศไทย สิงคโปร์ และบาหลี ยังต้องการให้ผู้ดำเนินการพัฒนาคือ ทักษะเกี่ยวกับบัญชี การเงิน การสอนคอมพิวเตอร์ให้พนักงานอื่น การบริหารบุคคล การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การมีไหวพริบ การมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ชัดเจน ทักษะการสอนงาน ทักษะการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ และทักษะในการฝึกอบรม

4. ต้องพัฒนาทักษะของผู้ให้บริการในภาพรวมในด้านการนัดให้มีฝีมือถึงระดับสูง มีความเป็นมืออาชีพ เพื่อให้สามารถนำพลังที่ตัวเองมีอยู่ถ่ายทอดไปยังลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ทักษะด้านการขายผลิตภัณฑ์ที่ยังไม่คีนัก ทักษะมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และทักษะการเรียนรู้

ความรู้

1. ต้องพัฒนาผู้ดำเนินการให้เป็นผู้มีความรู้รอบด้าน เนื่องจากสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียนต่างมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้ที่หลากหลายมาก ได้แก่ ความรู้ด้านบริหารธุรกิจ ความรู้ด้านธุรกิจสปา ด้านการจัดการบุคคล การตลาด ความรู้ด้านธุรกิจบริการ ความรู้พื้นฐานการนวดไทย นวดเท้า นวดน้ำมัน นวดเส้นประสาทสลับ ความรู้ด้านทรีทเมนท์ ด้านกายวิภาคศาสตร์ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการวิเคราะห์อาการลูกค้า การใช้เครื่องมือที่มีเทคโนโลยีสูง การจัดการรายได้ การเงิน บัญชี คอมพิวเตอร์ ความรู้ด้านบุคลิกภาพ การวางแผน การดำเนินงานประจำวัน การฝึกอบรมพนักงาน ความรู้ด้านการท่องเที่ยว ความรู้ด้านการตลาดระหว่างประเทศของสปาในด้านแนวโน้มในอนาคตของสปาเพื่อเตรียมตัวในปีต่อไป

2. ต้องพัฒนาผู้ให้บริการให้มีความรู้ตามที่สถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียนต้องการ ได้แก่ ความรู้ด้านสปา ความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา ความรู้ที่ต้องมีอย่างน้อยต้องจบหลักสูตรนวดไทย/นวดชั้นพื้นฐานจากกระทรวงสาธารณสุข ความรู้ด้านศิลปะและเทคนิคการนวดและการบำบัดแบบต่างๆ ความรู้ของผู้ให้บริการในด้านกายวิภาคศาสตร์ และสรีรวิทยา รวมทั้งศัพท์เทคนิคภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านสุขลักษณะ ความรู้เฉพาะทาง (เช่น การนวดอัมพฤกษ์ อัมพาต จาคุชชี การนวดหินร้อน การนวดสวีดิช เป็นต้น) ความรู้ด้านการนวดเพื่อแก้อาการ และสปาที่จะเปิดครบวงจรและมีด้านเสริมความงามก็ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้ด้านงานเสริมสวย รวมทั้งความรู้ด้านผิวหนังและการวิเคราะห์ผิวด้วย

3. ต้องเตรียมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่จะทำงานกับบุคคลต่างชาติ ต่างวัฒนธรรมที่จะเดินทางไปทำงานในประเทศต่างๆ ในอาเซียน ในสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างและหลากหลายทางด้านสังคมและวัฒนธรรมค่อนข้างมาก ซึ่งคนในอาเซียนจะต่างจากคนยุโรปที่แต่ละคนสื่อสารได้ 2-3 ภาษาเป็นเรื่องปกติ ส่วนคนอาเซียนหน้าตาเหมือนกัน แต่สื่อสารกันไม่รู้เรื่อง ทำให้อาเซียนอาจยังทำได้ไม่ถึงจุดที่เรียกว่าเป็นประชาคม จึงต้องมีการเตรียมการอย่างเป็นระบบและต้องเตรียมล่วงหน้า และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือแรงงานไทยจะอยู่รอดก็ต้องรู้จักขวนขวายหาความรู้ ปรับทัศนคติและปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

4. ผู้ให้บริการของไทยส่วนใหญ่จะเก่งปฏิบัติ ไม่ค่อยสนใจความรู้ด้านทฤษฎี ซึ่งหากต้องการให้ผู้ว่าจ้างในต่างประเทศต้องการจ้าง ก็จำเป็นต้องมีความรู้บางด้านที่สำคัญด้วย โดยเฉพาะเรื่องกายวิภาคศาสตร์ การนวดหน้า และการปรนนิบัติให้บริการผิวหนังแก่ลูกค้าด้วย เพราะในสิงคโปร์ไม่ว่าจะเป็น Day Spa หรือ Hotel/ Resort Spa ต่างก็มีบริการเกี่ยวกับใบหน้าเกือบทั้งสิ้น และสปาในสิงคโปร์ก็มักจะกระตุ้นให้ลูกค้าที่มาใช้บริการซื้อบริการเกี่ยวกับผิวหนังด้วยเนื่องจากทำกำไรได้มาก นอกจากนี้ สปาที่มีระดับค่อนข้างดีถึงดีมากในบาห์ลีเป็นจำนวนมาก ก็จะมีบริการ

เกี่ยวกับใบหน้าให้ลูกค้าเช่นกัน ดังนั้น ผู้ให้บริการไทยที่ทำงานในสปาที่มักจะคุ้นเคยการกับแนวคิดตัว ก็ควรเตรียมตัวหาความรู้เกี่ยวกับการบริการทรีทเม้นต์ผิวหน้าให้ลูกค้าล่วงหน้าเอาไว้ด้วย

ความสามารถ

1. ต้องพัฒนาผู้ดำเนินการให้เป็นผู้มีความสามารถรอบด้าน เนื่องจากสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียนต่างมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการมีความรู้ที่หลากหลายมาก ได้แก่ ความสามารถในการสอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข ความสามารถด้านการบริหารสปา ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานและลูกค้า ความสามารถในการประสานงานกับลูกน้อง มีภาวะผู้นำ ความสามารถในการแก้ปัญหา การตลาด เก่งเรื่องบริหารจัดการ ความสามารถด้านการสอนงาน ความสามารถด้านการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การจัดการบุคลากร การฝึกอบรม การจัดการความพึงพอใจของลูกค้า การบริการจัดการสถานที่และผลิตภัณฑ์ในสปา ความสามารถดูแลและควบคุมการทำงานของพนักงานในสปาให้อยู่ในวินัย ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ความสามารถในการจัดทำฐานข้อมูล และพัฒนาแผนการตลาดที่หลากหลายเพื่อจูงใจลูกค้า ความสามารถในการทำทรีทเม้นต์ การเงิน การประชาสัมพันธ์ และความสามารถด้านการขาย

2. ต้องพัฒนาผู้ให้บริการให้มีความรู้ตามที่สถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียนต้องการ ได้แก่ ความสามารถผ่านการฝึกอบรมและมีคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงาน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง ความสามารถด้านการนัดที่ดี ความสามารถด้านการเสนอขายผลิตภัณฑ์สปาให้แก่ลูกค้า ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าต่างชาติ และความสามารถในการเสนอแนวคิดที่สร้างสรรค์

3. พัฒนาความสามารถของผู้ให้บริการคนไทยให้มีความสามารถในการให้ข้อมูลในลักษณะคำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการมากกว่าเดิมซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมาก และเป็นจุดที่ยังแข่งขันกับผู้ให้บริการชาวบาห์ลีไม่ได้ ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะภาษาอังกฤษยังไม่ดีพอ รวมทั้งบุคลิกภาพของคนไทยที่ยังไม่ค่อยกล้าแสดงออก

4. ด้านค่าจ้างแรงงาน พบว่าประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียนหลายประเทศจะมีค่าจ้างแรงงานต่ำกว่าไทย จากนโยบายการขึ้นค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำของไทย 300 บาทต่อวัน ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของตลาดแรงงาน ทำให้ไทยกลายเป็นประเทศที่มีค่าจ้างแรงงานแพงขึ้น แม้ว่าจะต่ำกว่าสิงคโปร์แต่ก็ใกล้เคียงกับมาเลเซีย ราคาถูกจึงไม่ใช่จุดขายของไทยอีกต่อไป แรงงานสปาจึงต้องแข่งเรื่องความสามารถและฝีมือที่เหนือกว่าแทน ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่เหนือกว่าโดยธรรมชาติของคนไทย การทำงานบริการที่ออกมาจากใจ ความสามารถและฝีมือการนวดของผู้ให้บริการไทยที่ดีกว่า อัตลักษณ์การนวดของผู้ให้บริการไทยที่แตกต่างจากประเทศอื่น และเอกลักษณ์ความเป็นไทย เป็นต้น

5. เร่งพัฒนาความสามารถของผู้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างแผนพัฒนาตามสายอาชีพให้แก่แรงงานฝีมือสปาเหล่านี้ อาจประกอบด้วย การฝึกอบรมเชิงเทคนิค การพัฒนาภาวะผู้นำ

การพัฒนาความสามารถด้านบริหารจัดการ การบริหารข้ามวัฒนธรรม ก็จะช่วยสร้างความพร้อมให้บุคลากรสาขาอาชีพนี้มีความรู้ความสามารถ และทำให้เป็นผู้ที่มีความเป็นผู้นำ เป็นผู้บริหารที่มีความสามารถในการบริหารธุรกิจสปาในระดับนานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ต้องปรับปรุงคุณภาพการสอบเป็นผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุขให้มีเนื้อหาที่เข้มข้นกว่าเดิม และหากเป็นไปได้ควรมีการสอบปฏิบัติด้วย ไม่ควรให้สอบผ่านและได้ใบประกาศนียบัตรกันง่ายจนเกินไป เนื่องจากสถานประกอบการสปาจำนวนมากได้วิจารณ์ถึงคุณภาพของผู้ดำเนินการที่สอบผ่านและมาทำงานยังไม่มีคุณภาพถึงระดับที่ได้มาตรฐานพอ

ทัศนคติ

1. ต้องปรับทัศนคติของผู้ดำเนินการในหลายด้านให้เหมาะสมกับความต้องการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน ดังนี้ มีทัศนคติด้านการมีจิตวิทยา ประณีประนอม มีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ในอาชีพ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความภูมิใจในอาชีพ มีวิสัยทัศน์ และจงรักภักดีต่อองค์กร มีทัศนคติที่เสียสละเพื่อส่วนรวมโดยการเข้าร่วมกิจกรรมที่ช่วยเหลือและมีส่วนร่วมกับชุมชน มองโลกในแง่ดี เพราะจะทำให้ลูกค้ามีความสุข สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ มีทัศนคติการให้บริการที่ดี มีทัศนคติที่เป็นบวกอยู่เสมอ มีความเป็นกลาง ยุติธรรม มีมุมมองที่ดีต่อการทำงาน มีทัศนคติตรงไปตรงมา สุจริต โปร่งใสต่อลูกค้า มีความซื่อสัตย์และมีจริยธรรมในการทำงาน ไม่คดโกง มีความอดทน ควบคุมลูกน้องและเข้ากับลูกน้องได้ดี ไม่สร้างเงื่อนไขในการทำงาน เช่น ต้องการหยุดงานในวันเสาร์และอาทิตย์ เหมือนคนลิงคโปร์ มีความเป็นผู้นำสูง มีทัศนคติที่ดีด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีทัศนคติในเชิงบวก สามารถจัดการกับคำติชมของลูกค้า รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีในการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานด้วยกัน

2. ต้องปรับทัศนคติของผู้ให้บริการให้ตรงตามที่สถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียนต้องการ ได้แก่ มีทัศนคติที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการทำงานในวิชาชีพ มีจิตสำนึกด้านการบริการลูกค้าที่ดี มีใจรักในการทำงานด้านนี้ อย่างแท้จริง ให้บริการโดยไม่เลือกลูกค้า มีความศรัทธาในอาชีพ มีความรักในงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีระเบียบวินัย มีความอดทนในการทำงาน ปรับทัศนคติเกี่ยวกับอาชีพว่าไม่ใช่หมอนวด และสร้างภาพลักษณ์ใหม่เกี่ยวกับอาชีพ ทำงานร่วมกันเป็นทีมได้และมีสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน คำนึงถึงส่วนรวมโดยเฉพาะผู้ที่ยังมีการนวดแอบแฝงขายบริการทางเพศอยู่ มีความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ รวมทั้งความซื่อสัตย์ และหากจะไปทำงานในต่างประเทศก็ต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติที่มีความคาดหวังที่สูงมากเกินไปต่อการทำงาน

3. ทัศนคติมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาเรื่องผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอทั้งในสถานประกอบการสปาในประเทศและประเทศคู่แข่ง ซึ่งต้องแก้ตั้งแต่พื้นฐานด้านทัศนคติของพนักงาน คือ ต้องปลูกฝังทัศนคติของผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการให้มีจิตสำนึกในการทำงาน โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรมเป็นระยะๆซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลา ในการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือที่ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจัดขึ้น ไม่ควรมีเฉพาะเรื่องเทคนิคการนวด ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจสปา ความรู้กาย

วิทยาศาสตร์ การพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ และด้านอื่นๆ แต่จำเป็นต้องสอดแทรกเรื่องความมีจิตสำนึกในการทำงานเข้าไปด้วย มิฉะนั้นก็จะมีกรลาออกบ่อยและหันไปเป็นผู้ให้บริการ Freelance กัน ซึ่งก็จะเกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานฝีมือในธุรกิจสปาอยู่ตลอดเวลาอย่างที่เป็นอย่างอยู่ และส่งผลต่อมาตรฐานและคุณภาพการบริการของ สปาแต่ละแห่งซึ่งมีความแตกต่างกัน แต่จำเป็นต้องใช้ผู้ให้บริการ Freelance คนเดียวกัน

4. แม้อัตลาดแรงงานจะใหญ่ขึ้นจากการเปิด AEC ซึ่งเป็นโอกาสที่ดีของแรงงานไทยที่จะมีโอกาสได้ตำแหน่งที่ดีขึ้น ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นในต่างประเทศ แต่คนไทยส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยชอบการย้ายไปทำงานในประเทศอื่นมากนัก หากไม่จำเป็นจริงๆ จึงกลายเป็นโอกาสของคนชาติอื่นแทน จึงต้องปรับทัศนคติของคนไทยที่มักจะชอบอยู่ในประเทศไทย ไม่ชอบออกไปทำงานต่างประเทศ ต้องพยายามแก้ไขจุดอ่อนโดยประกาศนโยบายว่าอาเซียนคือบ้าน และการเดินทางภายในอาเซียนไม่ได้ไกลอย่างที่คิด

บุคลิกภาพ

1. ต้องปรับบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการในหลายด้านให้เหมาะสมกับความต้องการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน ดังนี้ มีกิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริงแจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ลุกลกน ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ ใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและถูกกาลเทศะ น้ำเสียงชัดเจน ไม่พูดเพื่อเจ้อหรือคลุมเครือ มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร สุภาพ ดูน่าเชื่อถือ เป็นกันเองกับลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์ดี หน้าไม่เกรียด ยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาต้องรับแขก รักงานบริการ บุคลิกภาพสง่างาม เพื่อจะได้สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้ ต้องไม่วุ่นวาย ไม่ใจร้อน มีความอดทน สามารถปรับตัวเข้ากับลูกน้องทุกคนได้ดี มีความมั่นใจในตัวเอง กล้าและเก่ง คุณเป็นผู้ที่อ่อนน้อมแข็งใน เข้มงวด เข้มแข็ง และก้าวร้าวในเชิงบวก

2. สำหรับผู้ให้บริการจำเป็นต้องปรับบุคลิกภาพให้ตรงตามที่สถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียนต้องการ ได้แก่ มีบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เรียบร้อย ส้ำรวม นอบน้อม ระมัดระวังการพูดจกกับลูกค้า ใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและถูกกาลเทศะ ไม่เป็นคนช่างพูดมากเกินควรทั้งพูดกับลูกค้าและพูดคุยกันเอง แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ มีสุขลักษณะที่ดี ป้องกันกลิ่นปาก กลิ่นตัว กลิ่นเท้าอยู่ตลอดเวลา ควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่แสดงสีหน้า ไม่มีปัญหากับลูกค้าที่มาใช้บริการ ให้บริการที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าและผู้ร่วมงาน วางตัวดี ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า คล่องแคล่ว ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และต้องมีการพัฒนาการทำผม การแต่งตัว การแต่งหน้า ให้ดูเรียบร้อยและดีขึ้นไป ดูสะอาดให้เหมาะสมกับการทำงานเป็นผู้ให้บริการ และสถานประกอบการสปาในประเทศคู่แข่งในอาเซียนบางแห่งชอบบุคลิกภาพของผู้ให้บริการคนไทยเพราะมีบุคลิกภาพที่ให้บริการลูกค้าเป็นธรรมชาติ มีใจบริการอยู่ในตัว นุ่มนวล เป็นมิตร สุภาพ และบุคลิกภาพดูสบาย

ด้านอื่นๆเกี่ยวกับแรงงาน

1. จัดทำโครงการเครือข่ายความร่วมมือระดับภูมิภาคเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการในประเทศสมาชิกอาเซียน (อาจไม่จำเป็นต้องครบทุกประเทศสมาชิก) เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะเชิงปฏิบัติการของผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการและเสริมสร้างความร่วมมือกันด้านอุตสาหกรรมสปา ทั้งยังเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ และพัฒนาศักยภาพของสถานประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC ซึ่งเป็นเป้าหมายหนึ่งที่สำคัญในการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจระดับภูมิภาค

2. ศักยภาพของไทยในการผลิตแรงงานสปาของไทยป้อนสู่อาเซียนมีความเป็นไปได้สูง เนื่องจากไทยมีศักยภาพในหลายด้านเพียงพอที่จะทำได้ แต่ยังคงแก้ไขเรื่องภาพลักษณ์การขายบริการแอบแฝงของผู้ให้บริการอย่างจริงจัง เพราะมักจะถูกมองว่าสปาเป็นธุรกิจแอบแฝงขายบริการทางเพศ เป็นธุรกิจสีเทา ยังไม่เป็นธุรกิจสีขาว เพื่อให้ภาพลักษณ์ของสปาไทยในสายตาของผู้ประกอบการสปาอื่นในประเทศอาเซียนดีขึ้น และยอมรับในการจ้างบุคลากรไทยไปทำงานด้วย

3. หากเริ่มเปิด AEC จะมีการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรี เช่น หากคนไทยไปทำงานสิงคโปร์ได้ คนสิงคโปร์มาทำงานไทยได้ โดยไม่ต้องมี Work Permit เหมือนทาง EU จำเป็นต้องพยายามทำให้แต่ละฝ่ายต้องยอมรับมาตรฐานบุคลากรของกันและกันให้ได้ เนื่องจากเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพสปาของแต่ละประเทศสมาชิกไม่เท่ากัน โดยต้องรวมกลุ่มกันจัดทำเกณฑ์มาตรฐานกลางของวิชาชีพสปาในระดับอาเซียนให้ชัดเจน และพยายามให้รับรองมาตรฐานวิชาชีพของบุคลากรสปาไทยได้รับการยอมรับ (Accreditation) ได้มาตรฐานในระดับสากลและเป็นรูปธรรม โดยจัดทำเป็น ASEAN Standard ที่ทางสมาคมสปาต่างๆกำลังร่วมกันจัดทำอยู่ออกมาให้สำเร็จและผลักดันให้เป็นรูปธรรมต่อไป หากต้องการที่จะพัฒนาแรงงานไทยสู่ตลาดในต่างประเทศ แรงงานสปาของไทยก็ต้องพยายามหาทางยกระดับแรงงานเพื่อให้ถึงมาตรฐานที่ทุกประเทศยอมรับในระดับนานาชาติให้ได้ ก็จะทำให้สถานประกอบการสปาในต่างประเทศก็จะมีความเชื่อมั่นที่จะจ้างแรงงานของไทยมากขึ้น และก็มีโอกาสสูงที่แรงงานฝีมือของไทยจะเป็นที่ต้องการของผู้ว่าจ้างในอาเซียน

ยิ่งไปกว่านั้น หากแรงงานฝีมือของไทยสามารถพัฒนาฝีมือและทักษะทางภาษาของตนเองให้ดีและมีมาตรฐานได้ ความต้องการจ้างแรงงานอาชีพสปาก็ไม่ได้มีเฉพาะในประเทศสมาชิกอาเซียนเท่านั้น แต่ยังมีอีกหลายประเทศที่มีสปาเปิดให้บริการและยังต้องการแรงงานฝีมือจากไทย เช่น ที่สหรัฐฯ อิตาลี อังกฤษ ฝรั่งเศส ออสเตรเลีย และตะวันออกกลาง

4. เนื่องจากค่าจ้างแรงงานในแต่ละประเทศของอาเซียนไม่เท่ากัน หากประเทศใดให้ค่าตอบแทนสูง แรงงานก็จะทะลักเข้าไปประเทศนั้นมากขึ้น จึงควรต้องมีการวางแผนกำหนดสัดส่วนการเปิดรับและไหลออกของแรงงานสปาให้สอดคล้องกับอุปสงค์และอุปทานของแต่ละประเทศ เพื่อจะได้ไม่เกิดปัญหาขาดแคลนบุคลากรในประเทศใดประเทศหนึ่ง อีกทั้งควรต้องมีการคุ้มครองแรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศด้วย จะต้องมีมาตรการร่วมกับประเทศสมาชิกอาเซียนในส่วนของการทำสัญญาจ้าง ค่าจ้าง และสวัสดิการเพื่อไม่ให้แรงงานไทยเสียเปรียบนายจ้าง

ผลดีของการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือจะทำให้ตลาดแรงงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้น แรงงานสามารถทำงานได้ในทุกประเทศในอาเซียนแต่แรงงานฝีมือของไทยที่เป็นผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการยังขาดทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะคิดและบุคลิกภาพบางประการ ซึ่งหากผู้ที่มีครบตามที่ผู้ว่าจ้างในประเทศสมาชิกอาเซียนต้องการครบก็จะได้เปรียบ ไทยจึงต้องเร่งพัฒนาคุณภาพของคนโดยเฉพาะผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการโดยเน้นการฝึกอบรมและพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อสร้างความแตกต่างและสร้างคุณค่าให้กับแรงงานฝีมือสปลาของไทยให้ได้

ข้อเสนอแนะในการปรับตัวของสถานประกอบการสปลาเพื่อยกระดับและส่งเสริมสถานประกอบการสปลาไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพสปลาในภูมิภาคอาเซียน

สำหรับการสรุปผลในส่วนสุดท้ายนี้จะเป็นการเสนอแนวทางการยกระดับและส่งเสริมสถานประกอบการสปลาไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรมสปลาในภูมิภาคอาเซียน เพื่อนำไปบูรณาการกับโครงการวิจัยย่อยที่ 1 และนำไปเสนอเป็นแผนยุทธศาสตร์ในแผนการวิจัยต่อไป ซึ่งสรุปแนวทางได้ดังนี้

1. การดำเนินการภายใต้ยุทธศาสตร์ด้านสปลาของประเทศ ต้องมีการขับเคลื่อนให้เกิดผลอย่างจริงจัง ซึ่งต้องมาจากความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ทุกฝ่ายเห็นพร้อมร่วมกัน เพราะการกำหนดยุทธศาสตร์ของสปลาในเวทีอาเซียนไม่ได้ถูกกำหนดไว้ชัดเจนมากนัก ทิศทางของสปลาจึงเป็นไปตามแรงผลักดันของสถานการณ์ ไม่ได้เกิดจากการเตรียมตัวล่วงหน้า จึงต้องจัดทำกลยุทธ์รองรับทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และมีความร่วมมือกันอย่างเหนียวแน่นระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ภาครัฐและเอกชนต้องกำหนดนโยบายจะยกระดับและส่งเสริมสถานประกอบการสปลาเพื่อให้เป็นสถาบันฝึกอบรมสปลาในภูมิภาคอาเซียน

2. ต้องจัดทำแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมธุรกิจสปลาของไทยให้ให้สอดคล้องกับสมาคมสปลาไทย เพื่อให้สปลาไทยสามารถเข้าสู่ตลาดเฉพาะเจาะจงในระดับบนให้ได้มากกว่าเดิม เน้นการปรับปรุงคุณภาพการบริการที่มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย เร่งการสร้างผลิตภัณฑ์สปลาของไทยให้เป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์เพื่อสร้างความแตกต่างและความแข็งแกร่งให้กับสินค้าและบริการของสปลา

3. รัฐบาลต้องประชาสัมพันธ์ในเรื่อง AEC ให้ประชาชนตื่นตัว ในภาพรวมเอกชนหรือนักธุรกิจรายใหญ่จะทราบดี แต่ประชาชนรวมทั้งนักธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยังไม่ตื่นตัวเท่าที่ควร นอกจากนี้ ยังควรต้องเตรียมความพร้อมโดยการระดมความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อต่อยอดไปสู่การวางกรอบแนวทางการพัฒนาแรงงานตามแนวทางที่วางแผนไว้ให้พร้อมกับการเข้าสู่ AEC ซึ่งหากไทยมีการเตรียมตัวให้พร้อมด้านแรงงานให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น อุตสาหกรรมสปลาจะเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่จะสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยได้อีกมาก

4. ต้องทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ในภายนอกประเทศได้รับรู้ ซึ่งอาจเป็นการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนวดและสปลาทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น งานมหกรรมศูนย์กลาง

สุขภาพนานาชาติ 2012 หรือ Medical Hub ที่มีการจัดไปโดยมีการบันทึกสถิติคนไทยมากที่สุดในโลก (World Record for Thai Massage) จำนวน 800 คู่ ทำให้ทั่วโลกได้ทราบถึงศักยภาพการบริการด้านสุขภาพของไทย และการจัดกิจกรรมต่างๆ ในอนาคตก็ควรต้องประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมด้วยว่าในประเทศไทยมีโรงเรียนสอนสปาที่เปิดให้บริการสอนอยู่เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ควรจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงก่อนหน้าที่กำลังจะเข้าสู่ AEC

5. การจะยกระดับให้สถานประกอบการสปาขึ้นเป็นสปาระดับบนได้นั้น ยังต้องพัฒนามาตรฐานการให้บริการต่อไปอีก เพื่อให้ถึงระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีสูงและไม่สิ้นสุด สิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะทำได้ก็คือผู้ให้บริการที่มีคุณภาพสูง ต้องฝึกอบรมเพื่อพัฒนาผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะๆ ในด้านความรู้ ความสามารถตามมาตรฐาน มีการบริการที่ดีเยี่ยม

6. การจะจัดตั้งเป็นสถาบันฝึกอบรมสปาได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น จำเป็นต้องให้หน่วยงานของรัฐโดยกระทรวงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสปาให้การสนับสนุนและร่วมมือกันให้มากขึ้นและชัดเจนมากกว่าเดิม ทั้งในเรื่องผลิตภัณฑ์ บุคลากรในสปา สถานที่ หลักสูตร ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานดูแลซับซ้อน ไม่ชัดเจน มีหน่วยงานเจ้าภาพหลายแห่งดูแล โดยเฉพาะการจัดตั้งเป็นโรงเรียนสอนต้องได้รับความช่วยเหลือจากกระทรวงศึกษาธิการ และหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการต้องร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับกระทรวงสาธารณสุขเพื่อให้หลักสูตรมีประสิทธิภาพและใช้งานได้จริง ในขณะที่กระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้รับรองมาตรฐานสปาก็จำเป็นต้องหาผู้เชี่ยวชาญในเรื่องสปามาพิจารณาให้ได้รวดเร็วกว่าเดิม ไม่ควรมีลักษณะของหลักสูตรได้รับการรับรองแล้วจากกระทรวงหนึ่งแต่อีกกระทรวงกลับไม่รับรอง เหมือนเป็นการทำงานที่ขัดกัน ผู้ที่เรียนจบไปแล้วได้ใบประกาศนียบัตรแต่อีกกระทรวงกลับไม่ยอมรับ เป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ และเวลา ทำให้ประเทศไทยไม่สามารถก้าวต่อไปได้ ภาครัฐเองไม่ควรดำเนินการซ้ำว่าภาคเอกชนมากจนเกินไป โดยไม่ควรอ้างว่ายังไม่มีผู้เชี่ยวชาญเรื่องสปาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งต้องแก้ไขโดยหาผู้เชี่ยวชาญที่เก่งเรื่องสปาในแต่ละจังหวัด โดยเฉพาะในจังหวัดท่องเที่ยวขนาดใหญ่ที่มีสปาเปิดกันมากให้เข้ามาช่วยเหลือ มิฉะนั้นอุตสาหกรรมสปาและธุรกิจที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถเติบโตต่อไปได้ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับสปาต้องตกลงและแบ่งงานกันให้ชัดเจนว่าหากเป็นเรื่องของหลักสูตรและโรงเรียนกระทรวงศึกษาธิการควรรับเรื่องไปดูแล ส่วนเรื่องของสถานที่และผลิตภัณฑ์ให้กระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้ดูแล เป็นต้น

7. ควรแก้ไขเรื่องมาตรฐานการรับรองหลักสูตรสปาให้เป็นหลักสูตรนานาชาติ เพื่อให้ลูกค้าชาวต่างชาติที่จะมาเรียนที่ประเทศไทยสามารถนำเอาประกาศนียบัตรที่ได้รับเอาไปใช้ในต่างประเทศหลังจากเรียนจบแล้วได้ ซึ่งทางกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกรมพัฒนาฝีมือแรงงานต้องประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน

8. ภายใต้อกรอบความตกลงของ AEC ทำให้ประเทศไทยต้องอยู่ร่วมกับประเทศอื่นในภูมิภาคให้ได้ ประเทศไทยไม่สามารถอยู่ได้ตามลำพังได้อีกต่อไป จึงจำเป็นอย่างมากที่สถานประกอบการสปาของไทยต้องติดตามความเคลื่อนไหวของธุรกิจสปาในประเทศสมาชิกอาเซียน

อย่างใกล้ชิด เพื่อให้สามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถของแรงงานสປາไทยให้ทัดเทียมหรือเหนือกว่าแรงงานสປาจากประเทศอื่น และปรับตัวได้ทันกับสภาพการณ์ที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงไป ต้องปรับทัศนคติให้มองประเทศในอาเซียนอย่างไร้พรมแดน มองว่าตลาดมี 600 ล้านคน ไม่ใช่ 70 ล้านคนเฉพาะในประเทศไทย และยังคงเข้าใจวัฒนธรรมและประเพณีของประเทศสมาชิกอาเซียน เนื่องจากสถานประกอบการสປาที่จะแข่งขันได้ต้องเข้าใจว่าภูมิภาคอาเซียนมีความหลากหลายสูงในด้านภาษาและวัฒนธรรม ดังนั้น ความไม่รู้ ไม่เข้าใจ และการกระทำบางอย่างเกี่ยวกับสถานประกอบการสປาอาจนำไปสู่การเข้าใจผิดได้และความขัดแย้งได้

9. รัฐบาลควรพิจารณาให้รอบคอบว่าหากเข้าสู่ AEC ควรมีการเจรจาทำข้อตกลงกับชาติสมาชิกอาเซียนเกี่ยวกับการคุ้มครองอาชีพเก่าแก่ของคนไทยที่ต้องการสงวนไว้สำหรับคนไทย ซึ่งอาจรวมถึงอาชีพผู้ให้บริการของสປาและพนักงานนวดไทยด้วย เพื่อมิให้ชาวต่างชาติเข้ามาแย่งงานที่เกี่ยวข้องกับอาชีพนี้ของคนไทย

10. ควรต้องมีวิทยากรหรือเครือข่ายวิทยากรจากหลายหน่วยงานที่ให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการสປาและแรงงานอาชีพสປาในเรื่อง AEC โดยใช้ภาษาที่ง่ายและเปิดโอกาสให้ซักถาม อีกทั้งต้องกระตุ้นให้สถานประกอบการสປามีความรู้ด้านการตลาดที่ทันสมัยและทำการตลาดเชิงรุก แทนเชิงรับให้มากขึ้น

11. หลังจากการเข้าสู่ AEC หากประเทศไทยสามารถยกระดับสถานประกอบการสປาให้เป็นศูนย์ฝึกอบรมสປาในภูมิภาคและให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติได้ ก็จะช่วยรักษาแรงงานฝีมือของไทยเอาไว้ในประเทศได้และเกิดความสมดุลของอุปสงค์แรงงาน เนื่องจากการไหลเข้าไหลออกของแรงงานย่อมเป็นไปตามอุปสงค์และอุปทานภายในภูมิภาค กล่าวคือประเทศใดที่มีความต้องการแรงงานก็จะแข่งขันในเรื่องค่าตอบแทน โดยให้ค่าตอบแทนสูง แรงงานจะไหลเข้าไปสู่ประเทศนั้นมากขึ้น ซึ่งแรงงานฝีมือของไทยก็อาจจะไหลออกไปนอกประเทศเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย ทำให้เกิดปัญหาสมองไหล (Brain Drain) และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยตรง เพราะแรงงานฝีมือเป็นทุนทางสังคมที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาประเทศ แต่หากภาครัฐสามารถเร่งสร้างโอกาสในระบบเศรษฐกิจโดยการช่วยยกระดับเป็นสถาบันฝึกอบรมในภูมิภาคได้และมีผู้ที่ต้องการเรียนด้านสປาของไทยจากนอกประเทศมากขึ้น ผู้ให้บริการที่มีฝีมือจำนวนมากก็จะมีโอกาสพัฒนาตนเองให้เป็นครูผู้สอนมากขึ้น ย่อมหมายถึงการได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ก็จะสามารถึงแรงงานฝีมือให้อยู่ในประเทศได้ระดับหนึ่ง อีกทั้งโดยธรรมชาติคนไทยมักไม่ค่อยชอบการไปอยู่ประเทศอื่นที่มีความแตกต่างทั้งในด้านอาหารการกิน ภูมิอากาศ ชีวิตความเป็นอยู่ หากไม่จำเป็นและไม่ดีกว่าบ้านของตัวเองอย่างมาก ก็มักจะไม่ค่อยมีผู้ที่อยากจากบ้านเกิดเมืองนอนของตนเอง

12. กระทรวงที่เกี่ยวข้องควรต้องหาผู้เชี่ยวชาญมาตรวจสอบมาตรฐานของโรงเรียนสอนนวดและสປาในประเทศไทยที่มีอยู่ตามเมืองใหญ่ โดยเฉพาะเมืองท่องเที่ยวว่าคุณภาพการเรียนการสอนเป็นอย่างไร ครูผู้สอนมีคุณภาพและเก่งจริงหรือไม่ ไม่ควรปล่อยให้เปิดการสอนกันไปเรื่อยๆ

โดยไม่มีกระบวนการควบคุมคุณภาพ นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ก็ควรต้องร่วมมือกับภาคเอกชนและสมาคมสภาต่างๆ ให้มากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากธุรกิจโรงเรียนสอนสปาของเอกชนมีหลายแห่ง ควรมุ่งเน้นด้านการสอนและฝึกอบรมไปในเชิงความร่วมมือมากกว่า มิใช่เหมือนการแข่งขัน การแข่งขันธุรกิจการจัดฝึกอบรมกับภาคเอกชน ภาครัฐควรเปิดฝึกอบรมบ้างแต่ควรเน้นไปในการควบคุมคุณภาพของธุรกิจนี้มากกว่า เช่น มีการทดสอบผู้ที่เรียนจากโรงเรียนเอกชน ทดสอบครูผู้สอน ตรวจสอบสถานที่ สือ และอุปกรณ์การฝึกอบรมต่างๆ

13. สร้างแนวคิดการสร้างแบรนด์ให้กับสถานประกอบการสปาที่พร้อมยกระดับเป็นสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพสปา ซึ่งหมายถึงสถาบันที่สอนที่มีแบรนด์เหล่านี้คือสถาบันที่ได้รับการยอมรับในด้านมาตรฐานการเรียนการสอนในระดับนานาชาติ รวมทั้งนำเอากลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้กับสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพสปาเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงในคุณลักษณะบางประการ และเกิดเป็นภาพลักษณ์ของสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพสปาของไทย โดยหวังผลเพื่อให้มีอิทธิพลต่อธุรกิจการสอนด้านสปาในเวทีอาเซียน คล้ายกับการทำตลาดสินค้าและบริการทั่วไปที่ต้องมีการทำการโฆษณาการตลาด เพื่อสร้างอุปสงค์ในหมู่ผู้ที่สนใจจากประเทศสมาชิกอาเซียน โดยต้องคัดเลือกสถานประกอบการที่มีศักยภาพที่จะเปิดเป็นสถาบันสอนที่มีคุณภาพอย่างแท้จริงเพื่อสร้างความเชื่อถือให้คนต่างชาติเพื่อให้มีความมั่นใจที่จะมาเรียน แต่การสร้างแบรนด์ก็ไม่ใช่ง่ายนัก ต้องอาศัยความร่วมมือจากทั้งจากองค์กรภาครัฐและเอกชน

14. ควรต้องปรับปรุงกฎหมายของไทยเกี่ยวกับการจัดตั้งโรงเรียนให้ทันสมัยและง่ายขึ้น เพราะภาคเอกชนรู้สึกว่าการขอเปิดโรงเรียนยุ่งยากและมีกฎระเบียบมากเกินไป

15. การจะยกระดับสถานประกอบการสปาไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียนได้นั้น ก่อนอื่นต้องทำความเข้าใจของคำจำกัดความระหว่างการนวดไทยกับสปาไทยให้มีความชัดเจนว่าต้องการจะส่งเสริมและยกระดับการนวดไทยหรือสปาไทยซึ่งมีความแตกต่างกัน คำว่าสปากับการนวดไม่เหมือนกัน สปาไม่ใช่ของไทย เป็นของยุโรป แต่หากจะทำเอกลักษณ์เฉพาะขึ้นมาโดยผนวกกับภูมิปัญญาของไทยให้เป็นสปาไทย หนึ่งในสปาไทยก็ควรมีนวดแผนไทยอยู่ในนั้นด้วย เมื่อมีความชัดเจนแล้วจะได้สามารถส่งเสริมและยกระดับสปาไทยได้ถูกทาง อีกทั้งลูกค้าชาวต่างชาติที่ต้องการมาเรียนก็จะได้ไม่สับสน

16. สนับสนุนให้สมาชิกสมาคมสภาต่างๆ ในประเทศไทยรวมกันไปออกไปแสดงตามที่ต่างๆ (Road Show) ในต่างประเทศ โดยจัดหางบประมาณจากภาครัฐบางส่วนมาช่วยเหลือในการเดินทางไป เพื่อที่จะสามารถประชาสัมพันธ์ให้ต่างชาติได้ทราบถึงสปาไทยและการมีสถาบันฝึกอบรมสปาที่มีเปิดสอนในประเทศไทย ซึ่งก่อนจะยกระดับเป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคได้ จำเป็นต้องทำการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสปาไทยให้มากขึ้นก่อนด้วย ชาวต่างชาติหลายคนอาจยังไม่ทราบว่าสปาไทยคืออะไร จึงควรจะต้องประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจและมีภาพลักษณ์ที่ดีไปทั่วโลก

17. การจะเป็นสถาบันฝึกรบมสปาในอาเซียนได้จำเป็นต้องมีการสอนและครูผู้สอนที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ซึ่งจำเป็นต้องมีการเตรียมตัวในเรื่องบุคลากรซึ่งหายากและใช้เวลาฝึก ต้องเฟ้นหาบุคลากรผู้สอนรวมทั้งพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่เพื่อเป็นผู้สอน พัฒนาหลักสูตร และทำอย่างจริงจัง มีการประเมินผลอย่างจริงจัง ซึ่งต้องเริ่มดำเนินการอย่างเร่งด่วน หากเข้าไทยอาจแข่งขันกับประเทศอื่นไม่ได้ เนื่องจากขณะนี้ทุกประเทศในอาเซียนกำลังตื่นตัวกันมาก ขณะเดียวกัน โรงเรียนสอนสปาหลายแห่งในประเทศไทยที่ยังเปิดสอนเป็นภาษาอังกฤษไม่ได้ ก็ควรเร่งเน้นการผลิตแรงงานสปาเพื่อป้อนให้สถานประกอบการสปาในประเทศก่อน ซึ่งยังมีความต้องการอยู่มาก

18. หากการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานกลางของวิชาชีพสปาในระดับอาเซียนโดยจัดทำเป็น ASEAN Standard เพื่อรับรองมาตรฐานวิชาชีพของบุคลากรสปาไทยได้รับการยอมรับและได้มาตรฐานในระดับสากล หากทำได้สำเร็จ การที่ประเทศไทยจะส่งเสริมสถานประกอบการสปาให้เป็นสถาบันฝึกรบมสปาในภูมิภาคก็จะเป็นไปได้สูงขึ้น เพราะชาวต่างชาติที่จะเข้ามาเรียนก็จะมี ความเชื่อมั่นมากขึ้น

19. การที่สถานประกอบการสปาต่างๆ ของไทยจะยกระดับตัวเองขึ้นมาเป็นสถาบันฝึกรบมสปาในภูมิภาคนั้น จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมในหลายด้านมาก ได้แก่ ด้านสถานที่ของสถานประกอบการสปาที่ให้บริการลูกค้าซึ่งตามกฎหมายก็จะไม่สามารถจัดสอนได้ จำเป็นต้องมีสถานที่สอนแยกต่างหากอย่างชัดเจน ต้องมีห้องสำหรับปฏิบัติการ มีห้องวิชาการ มีครูผู้สอนที่มีฝีมือและสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ซึ่งภาครัฐควรต้องให้การสนับสนุนและมียงบประมาณบางส่วนมาช่วยเหลือในอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อให้มีความพร้อมและความเป็นไปได้ อีกทั้งยังเป็นการดีที่ภาครัฐไม่ต้องไปลงทุนทำเองตั้งแต่เริ่มต้นใหม่ทั้งหมด หากให้เอกชนที่มีศักยภาพทำภาครัฐก็จะไม่เสียงบประมาณจำนวนมาก อีกทั้งยังเป็นการลดต้นทุนการผลิตให้ต่ำลง เพราะภาคเอกชนมีความพร้อมที่จะผลิตบุคลากรสปาให้ได้ เพียงแต่รอและต้องการให้ภาครัฐให้การรับรองและสนับสนุน ซึ่งเมื่อภาครัฐให้การรับรองและสนับสนุน ผู้ที่มาเรียนและจบออกไปก็จะมี ความมั่นใจได้ว่าเมื่อจบออกไปจากสถาบันแห่งนี้แล้วจะมีคุณภาพและได้รับการยอมรับ

ตอนที่ 3 สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยเรื่อง “การศึกษาอุปสงค์ของสถานประกอบการและแรงงานอาชีพของสถานประกอบการ สปาในประเทศอาเซียน” สรุปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ดังนี้

1. จากการศึกษาอุปสงค์ด้านศักยภาพตามมาตรฐาน 7 ด้าน ของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย ประเทศสิงคโปร์ และบาหลี ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านการจัดการองค์การ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านหลักสูตรและครูผู้สอน และด้านสถานที่ สื่อ อุปกรณ์ฝึกรบม ซึ่งได้บูรณาการมาจากแนวคิดมาตรฐานการรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข 5 ด้าน โดยเพิ่มมาตรฐานอีก 2 ด้าน

ได้แก่ ด้านหลักสูตร และผู้สอนและด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม เพื่อให้สอดคล้องกับโครงการวิจัยย่อยที่ 1 อีกทั้งยังเป็นด้านที่มีความจำเป็นต่อการสร้างสถานประกอบการสปาไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพสปา สรุปลองค์ความรู้ตามวัตถุประสงค์ได้ว่า บุคลากรถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดต่อการดำเนินธุรกิจสปา สถานประกอบการทุกแห่งทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศต้องการองค์ประกอบด้านบุคลากรมากที่สุด เนื่องจากสถานประกอบการสปาทุกแห่งมีความจำเป็นต้องพึ่งพาแรงงานจากบุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนมาแล้วสูงมาก มิเช่นนั้นจะไม่สามารถเปิดให้บริการและแข่งขันได้ ในขณะที่บุคลากรที่มีคุณภาพและสามารถทำงานให้กับสถานประกอบการสปาได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นกลับมีไม่เพียงพอกับความต้องการในทุกเมืองที่ได้ทำการศึกษา

2. จากการศึกษาอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ 5 ด้าน ของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย ประเทศสิงคโปร์ และบาห์ลี ได้แก่ ด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ทักษะ และบุคลิกภาพ ซึ่งได้บูรณาการแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารต่างๆ สรุปลองค์ความรู้ตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้ บุคลากรในตำแหน่งผู้ดำเนินการ สรุปลได้ว่า สถานประกอบการสปาของไทยยังคงต้องการให้มีการพัฒนาด้านทักษะและบุคลิกภาพมากที่สุด เนื่องจากยังมีทัศนคติที่นิยมไปสอบเป็นผู้ดำเนินการเพื่อให้ได้ประกาศนียบัตรจากกระทรวงสาธารณสุขเก็บไว้แต่กลับไม่เข้ามาทำงานในสายอาชีพนี้จริง ทำให้สถานประกอบการสปาหลายแห่งยังขาดแคลน อีกทั้งยังคงต้องพัฒนาด้านบุคลิกภาพให้ดีขึ้นกว่าเดิมอีก ส่วนสถานประกอบการสปาของประเทศสิงคโปร์และบาห์ลีนั้นตรงกันข้ามกับประเทศไทย เนื่องจากต้องการให้มีการพัฒนาด้านทักษะของผู้ดำเนินการมากที่สุด ในสิงคโปร์ผู้ที่มีทักษะด้านการบริหารจัดการก็ไม่ต้องเข้ามาทำงานในสายอาชีพนี้เท่าที่ควร ส่วนในบาห์ลีผู้ที่จะมาเป็นผู้ดำเนินการมักมาจากผู้ให้บริการซึ่งขาดทักษะด้านการจัดการ อีกทั้งชาวบาห์ลีเองมักไม่ค่อยมีความทะเยอทะยานในการที่จะก้าวขึ้นมาสู่ระดับผู้จัดการมากนัก ทำให้ทั้งสองเมืองดังกล่าวยังคงมีต้องการผู้ดำเนินการที่มีทักษะมากกว่าด้านอื่น

ส่วนบุคลากรในตำแหน่งผู้ให้บริการ สรุปลได้ว่า ทักษะของผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด สถานประกอบการสปาของทั้งในประเทศไทย สิงคโปร์ และบาห์ลี ยังคงต้องการให้มีการพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากบุคลากรในตำแหน่งนี้มีการลาออกและหมุนเวียนอยู่ตลอดเวลาทำให้ขาดแคลน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทัศนคติส่งผลต่อความรักในอาชีพและความจงรักภักดีในการทำงาน

3. จากการศึกษาศักยภาพตามมาตรฐาน 7 ด้าน สามารถสรุปลองค์ความรู้ตามวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานประกอบการสปาของไทยให้สามารถแข่งขันกับสถานประกอบการ สปาในอาเซียนได้ ดังนี้ สถานประกอบการสปาไทยยังต้องพัฒนาศักยภาพตามมาตรฐานทั้ง 7 ด้าน ได้แก่

ด้านการบริการ ควรต้องมุ่งเน้นไปที่การยกระดับการบริการของสปาให้สูงขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรของตนให้มีคุณสมบัติในด้านต่างๆให้สูงขึ้น และมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น

ด้านบุคลากร ควรต้องมีการสร้างบุคลากรของสปาที่มีขีดแคลนอยู่ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการให้ได้ รวมทั้งพัฒนาจริยธรรมในการทำงานของบุคลากร พัฒนาความรู้และทักษะด้านกายวิภาคศาสตร์ รวมทั้งพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศให้สามารถสื่อสารได้ในระดับหนึ่งด้วย

ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ ควรต้องหมั่นตรวจสอบให้มีมาตรฐาน สะอาด ปลอดภัย ผลิตภัณฑ์ในสปาควรเน้นการใช้สมุนไพรไทย โดยหากสามารถพัฒนาให้ถึงระดับเป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์ได้จะดีมาก

ด้านการจัดการองค์การ ยังต้องการพัฒนาการจัดการองค์การที่ดีขึ้นในด้านที่หลากหลาย ได้แก่ ด้านจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ การตลาด การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการภายในองค์การในด้านต่างๆ

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ต้องจัดการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้ไม่แออัดและไม่มีมลภาวะ สร้างบรรยากาศที่สัมผัสได้ถึงรูป รส กลิ่น เสียงของสปา ควรตกแต่งสปาที่มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย รวมทั้งพยายามสร้างอัตลักษณ์สปาของแต่ละจังหวัดให้ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้สปาไทยมีความโดดเด่นและแข่งขันกับชาติอื่นในอาเซียนได้

ด้านหลักสูตรและครูผู้สอน ยังจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพของครูผู้สอนให้สูงขึ้น สามารถสอนเป็นภาษาอังกฤษได้ ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยและเนื้อหาครอบคลุมด้านจรรยาบรรณ กฎหมาย กายวิภาคศาสตร์ ผลิตภัณฑ์สปา วาริบำบัด ภาษาอังกฤษพื้นฐาน โดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต้องจัดฝึกอบรมระยะสั้นๆ ในช่วงนอกฤดูท่องเที่ยว นอกจากนี้ ผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ ควรต้องมีการฝึกอบรมซ้ำเป็นระยะๆ หลังจากได้รับประกาศนียบัตรไปแล้ว

ด้านสถานที่ สื่อ อุปกรณ์ฝึกอบรม ต้องลงทุนให้เหมาะสมกับเป็นสถานที่เรียนและเหมือนสถานประกอบการสปาจริง ปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับโรงเรียนสอนให้ทันสมัย และลงทุนด้านสื่อและอุปกรณ์ฝึกอบรมที่อาจต้องเปลี่ยนแปลงเป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อยกระดับโรงเรียนที่สอนไปสู่ระดับสากล

4. จากการศึกษาอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ 5 ด้าน สามารถสรุปองค์ความรู้ตามวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแรงงานอาชีพสปาของไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการสปาในอาเซียนหลังเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ ดังนี้ สถานประกอบการสปาไทยยังต้องพัฒนาแรงงานอาชีพในสองตำแหน่งดังกล่าวทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

ด้านทักษะ ทักษะที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งและบุคลากรสปาของไทยยังขาดอยู่มากคือ ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะตำแหน่งผู้ให้บริการที่ยังขาดทักษะด้านนี้มากกว่าผู้ดำเนินการ นอกจากนี้ ควรต้องพัฒนาทักษะการนัดและการทำทริทเมนต์ของผู้ดำเนินการที่ไม่ได้มาจากผู้ให้บริการ และพัฒนาทักษะด้านการจัดการของผู้ดำเนินการที่ก้าวขึ้นมาจากตำแหน่งผู้ให้บริการ

ด้านความรู้ ยังต้องพัฒนาความรู้ที่หลากหลายให้แก่ผู้ดำเนินการเพื่อเป็นผู้ที่มีความรู้รอบด้าน ได้แก่ การบริหารธุรกิจสปา การจัดการบุคคล การตลาด การเงิน บัญชี คอมพิวเตอร์ การนวด และการทำทรีทเมนต์ประเภทต่างๆ กายวิภาคศาสตร์ ภาษาอังกฤษเพื่อวิเคราะห์อาการ เครื่องมือที่มีเทคโนโลยีสูง การฝึกอบรม และการท่องเที่ยว ส่วนผู้ให้บริการยังต้องพัฒนาให้มีความรู้ด้านเสริมสวยและการวิเคราะห์ผิวเพื่อให้สปาไทยสามารถเปิดได้ครบวงจรเช่นเดียวกับที่ประเทศสิงคโปร์และบาหลี

ด้านความสามารถ ยังต้องพัฒนาให้ผู้ดำเนินการมีความสามารถรอบด้าน ได้แก่ การสอบผ่านมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข การบริหารสปา การปฏิสัมพันธ์กับพนักงานและลูกค้า ภาวะผู้นำ การทำทรีทเมนต์ การเงิน ประชาสัมพันธ์ การขาย และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ส่วนผู้ให้บริการยังต้องพัฒนาผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้ข้อมูล คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ลูกค้าได้

ด้านทัศนคติ ยังต้องปรับทัศนคติของทั้งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ โดยผ่านการฝึกอบรม โดยเฉพาะด้านความภูมิใจในอาชีพ ไม่สร้างเงื่อนไขในการทำงาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร รวมทั้งด้านอื่นๆ ได้แก่ การเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีทัศนคติในเชิงบวก และมีความซื่อสัตย์

ด้านบุคลิกภาพ ยังต้องปรับบุคลิกภาพของทั้งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการให้เหมาะสมในด้านกิริยามารยาท การควบคุมอารมณ์ การใช้ภาษา บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ การแต่งกาย และสุขลักษณะ

นอกจากนี้ จากผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ทั้งหมด ผู้วิจัยยังสามารถสรุปองค์ความรู้ที่ได้จัดทำเป็นข้อเสนอแนะในแผนยุทธศาสตร์ของแผนงานวิจัยเพื่อให้สถานประกอบการสปาไทยปรับตัวในการยกระดับและส่งเสริมให้เป็นสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพสปาในภูมิภาคอาเซียน ได้แก่ สถานประกอบการ สปาไทยจำเป็นต้องจัดทำแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมธุรกิจสปาให้สอดคล้องกับสมาคมสปาไทยเพื่อให้สามารถเข้าสู่ตลาดเฉพาะเจาะจงในระดับบไนให้ได้ ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย เร่งสร้างผลิตภัณฑ์สปาของไทยให้เป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์ให้ได้ เพื่อให้มีความโดดเด่นและสร้างความแตกต่าง ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้ชาวต่างชาติได้รับรู้เกี่ยวกับโรงเรียนสอนสปาในไทย หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับสปาต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดมากขึ้นกว่าเดิมและมีความชัดเจนในเรื่องผลิตภัณฑ์ บุคลากร สถานที่ และหลักสูตรที่มีหลายหน่วยงานดูแลซ้ำซ้อน ส่งเสริมหลักสูตรการเรียนการสอนให้เป็นนานาชาติเพื่อให้ลูกค้าต่างชาติที่มาเรียนสามารถนำประกาศนียบัตรไปใช้ในต่างประเทศได้ ต้องมีผู้เชี่ยวชาญจากกระทรวงที่เกี่ยวข้องเข้ามาตรวจสอบมาตรฐานของโรงเรียนสอนสปาและคุณภาพครูผู้สอนเป็นประจำ ส่งเสริมการสร้างตราสินค้าให้กับสถานประกอบการสปาที่พร้อมจะยกระดับเป็นสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพสปาเพื่อเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการจัดตั้งโรงเรียนให้ทันสมัยและง่ายขึ้น สนับสนุนให้สมาชิกสมาคมสปาารวมตัวกัน ไปแสดงในงานต่างๆ ในต่างประเทศโดยมีงบประมาณจากภาครัฐสนับสนุนบางส่วน ต้องมีสื่อการสอนเป็นภาษาอังกฤษและมีครูผู้สอนที่สื่อสาร

ภาษาอังกฤษ ได้ดีซึ่งต้องมีการเตรียมตัวและใช้เวลา ต้องเตรียมความพร้อมในด้านสถานที่สอนซึ่งแตกต่างกันอย่างชัดเจนจากสถานประกอบการสปา จากที่กล่าวมาภาครัฐควรมีงบประมาณบางส่วนมาสนับสนุนซึ่งเป็นการดีที่ภาครัฐไม่ต้องไปลงทุนดำเนินการเองตั้งแต่เริ่มต้นทั้งหมด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยในขั้นต่อไป

1. เนื่องจากการสุ่มตัวอย่างได้ทำเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการสปาและเครือข่ายผู้ประกอบการสปา จึงทำให้ผลการวิจัยเป็นเพียงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเพียงสองกลุ่มเท่านั้น แต่ยังขาดความคิดเห็นในส่วนของลูกค้าผู้มาใช้บริการสปาทั้งในและต่างประเทศ เพราะการที่ได้ทราบข้อมูลในส่วนของลูกค้าด้วย จะทำให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์ และผู้ประกอบการสปาก็สามารถที่ไม่เฉพาะแต่พัฒนาสถานประกอบการในศักยภาพทั้ง 7 ด้านเพื่อให้แข่งขันกับประเทศในอาเซียนได้ และเพื่อพัฒนาแรงงานฝีมือสปาของไทยเท่านั้น แต่ยังสามารถพัฒนาสถานประกอบการและแรงงานสปาของไทยเพื่อตรงกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งคนไทยและชาวต่างชาติได้อีกด้วย

2. ยังขาดการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการสปาและแรงงานด้านสปาจากประเทศอื่นในอาเซียน เนื่องจากประเทศสมาชิกในอาเซียนมี 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย สิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย บรูไน ฟิลิปปินส์ ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และกัมพูชา รวมทั้ง ASEAN+3 ซึ่งรวมจีน ญี่ปุ่น และเกาหลีด้วย ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ทำไปเพียง 3 ประเทศ คือ ไทย สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย เท่านั้น ยังขาดการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่อีกในหลายประเทศ จึงอาจยังให้ความความสมบูรณ์ในการสรุปผลว่าเป็นการศึกษาอุปสงค์ด้านสถานประกอบการและแรงงานอาชีพของสถานประกอบการ สปาในประเทศอาเซียน ตามชื่อของการศึกษาวิจัยนี้ยังไม่เพียงพอ

3. ควรเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการสปาและแรงงานอาชีพด้านสปาในประเทศสมาชิกอาเซียนที่เพิ่งเปิดประเทศและมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วด้วย เช่น พม่า ลาว เวียดนาม เพื่อที่นักลงทุนชาวไทยและผู้ประกอบการสปาไทยจะได้สามารถไปลงทุนได้ในประเทศเหล่านี้ได้โดยเฉพาะหลังจากการเข้าสู่ AEC แล้ว อย่างไรก็ตาม การจะไปลงทุนเปิดธุรกิจสปาที่ประเทศดังกล่าว ก็ยังจำเป็นต้องมีการเก็บข้อมูล เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาถึงความเหมาะสมและการเตรียมตัวในด้านต่าง การเปิดสถานประกอบการให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้คนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยวในประเทศดังกล่าวด้วย

4. จากการศึกษาทำให้ได้ทราบความต้องการในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านศักยภาพของสถานประกอบการสปาทั้ง 7 ด้าน และด้านแรงงานในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการที่สถานประกอบการสปาต้องการทั้ง 5 ด้านไปแล้ว จึงควรจะได้มีการศึกษาต่อยอดเพื่อกำหนดมาตรฐานของสปาที่ ASEAN จะยอมรับร่วมกัน เช่นเดียวกับในกรณีของธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวที่สามารถกำหนด ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals สำหรับ Hotel

Services ซึ่งได้แก่ Front Office, House Keeping, Food Production และ Food and Beverage Service ส่วนด้าน Travel Services ได้แก่ Travel Agencies และ Tour Operation ซึ่งได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยต้องมีสมรรถนะตามมาตรฐานทั้งหมด 32 ตำแหน่งงานใน 6 สาขาของการบริการ โดยพัฒนาให้มี Common Competency Standards หรือ Common Treatment Standards สำหรับ Spa Treatment Professionals ก็จะเกิดประโยชน์ต่อแรงงานและอุตสาหกรรมสปาของไทยเป็นอย่างยิ่ง

ตอนที่ 5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการวิจัยจะทำให้ทราบว่า สถานประกอบการสปาในประเทศที่มีศักยภาพและเป็นคู่แข่งสถานประกอบการสปาของไทยในกลุ่มประเทศอาเซียนนั้น มีความต้องการด้านศักยภาพและแรงงานอาชีพสปาอย่างไร และหากประเทศไทยได้ทราบ ก็จะทำให้ผู้ประกอบการสปาและแรงงานอาชีพสปาของไทยมีความตื่นตัว มีการเตรียมตัว สามารถรู้เท่าทัน และปรับตัวได้ทันจากการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งจะมีการเคลื่อนย้ายบริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ และเงินทุน อย่างเสรีมากขึ้น เพราะการรู้ก่อนและปรับตัวได้ก่อน ย่อมมีความได้เปรียบประเทศคู่แข่งที่ตื่นตัวทีหลังและปรับตัวได้ช้ากว่า แรงงานอาชีพสปาของไทยที่จะเคลื่อนย้ายไปทำงานในประเทศคู่แข่งในอาเซียน ก็จะสามารถตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการสปาในประเทศเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นการยกระดับมาตรฐานแรงงานอาชีพ สปาของไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และยังทำให้แรงงานอาชีพสปาของไทยเป็นที่ต้องการไม่เฉพาะแต่ตลาดแรงงานในประเทศซึ่งยังขาดแคลนอยู่ แต่ยังรวมถึงความต้องการแรงงานอาชีพในต่างประเทศมากยิ่งขึ้นด้วย อีกทั้งยังเป็นการสร้างงานและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับแรงงานอาชีพสปาของไทย รวมทั้งยกระดับค่าจ้างแรงงานสปาในด้านนี้ให้สูงขึ้นอีกด้วย

2. สามารถนำผลการวิจัยมาสังเคราะห์เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับสถานประกอบการและแรงงานอาชีพสปาของไทย โดยปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ประกอบการของประเทศคู่แข่งในอาเซียน เพื่อเป็นจุดขายและสร้างมูลค่าเพิ่ม ซึ่งจะทำให้สถานประกอบการและแรงงานอาชีพสปาของไทยมีความแตกต่างและโดดเด่นยิ่งขึ้นกว่าเดิม

3. ผลการวิจัยจะเป็นตัวช่วยเร่งรัดให้มีการยกระดับมาตรฐานสปาไทยให้เป็นที่ยอมรับจากนานาประเทศในอนาคตอันใกล้ได้ ซึ่งก็จะช่วยให้ผู้ประกอบการและแรงงานอาชีพสปาของไทยสามารถสร้างเครือข่ายและพันธมิตรทางธุรกิจสปาได้ ผู้ประกอบการสปาและแรงงานอาชีพสปาของไทยจะสามารถเชื่อมโยงไปยังผู้ประกอบการในต่างประเทศได้ง่ายขึ้น เนื่องจากการทำธุรกิจในปัจจุบันไม่สามารถที่จะอยู่โดยลำพังได้ โดยเฉพาะเมื่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนรวมกันเป็นตลาดเดียว จึงจำเป็นต้องมีการร่วมมือกัน โดยเป็นการแข่งขันแบบร่วมมือกัน มีการส่งต่อแรงงานในเครือข่ายพันธมิตรสปาเพื่อมาฝึกอบรมในประเทศไทยได้ ซึ่งสถานประกอบการในต่างประเทศก็จะมีความมั่นใจถึงมาตรฐานของการฝึกอบรมแรงงานของสปาไทย แต่หากไม่มีการศึกษาวิจัยก็

อาจจะมีการพัฒนาฝีมือแรงงานอาชีพให้ตรงกับความต้องการของประเทศในอาเซียนได้ยาก และการจะทำพันธมิตรทางธุรกิจสปาที่ยากที่จะเป็นไปได้

4. สามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์เชิงรุกและเชิงรับของสถานประกอบการสปาไทยต่อไปได้ กลยุทธ์เชิงรุก ได้แก่ ในด้านความต้องการของสถานประกอบการสปาในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะส่งแรงงานของตนที่มาฝึกอบรมให้เป็นแรงงานฝีมือสปาที่มีคุณภาพสูงในประเทศไทย สถานประกอบการสปาของไทยก็จะสามารถฝึกอบรมสร้างแรงงานอาชีพให้ได้ตรงกับความต้องการของตลาด อีกทั้งยังมีความเป็นไปได้ในการตั้งธุรกิจที่เป็นศูนย์กลาง (Hub) ของการฝึกอบรมแรงงานฝีมือสปาในประเทศไทย ส่วนกลยุทธ์เชิงรับ ได้แก่ การเรียนรู้คู่แข่งกันอย่างรอบด้าน เนื่องจากจะเกิดคู่แข่งใหม่ๆ ด้านผู้ประกอบการและแรงงานอาชีพสปาจากประเทศสมาชิกอาเซียนอันเนื่องมาจากการรวมกลุ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพราะการมีคู่แข่งที่มากขึ้นอาจทำให้ผู้ประกอบการสปาของไทยถูกแย่งลูกค้าไปได้ ซึ่งการสร้างกลยุทธ์เชิงรุกและเชิงรับได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพนั้น ก็จำเป็นต้องนำผลจากการศึกษาวิจัยนี้มาปรับใช้ด้วย

5. ผลงานวิจัยนี้จะสามารถทำให้เกิดผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลง (Impact) ทางบวกต่อกลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มผู้ใช้ประโยชน์ (Users) จากผลงานวิจัยในวงกว้างและชัดเจน กลุ่มที่ได้รับประโยชน์โดยตรงจะได้แก่ ผู้ประกอบการสปาและแรงงานอาชีพสปาของไทยที่จะได้รับประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ ดังนี้

5.1 ผลของการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือถ่ายทอดไปยังผู้ประกอบการสปาและทำให้เกิดการพัฒนาแรงงานอาชีพสปา เพื่อการแก้ไขปัญหาวิกฤตการขาดแคลนแรงงานอาชีพสปาของไทยทั้งในประเทศและในต่างประเทศ อีกทั้งยังสามารถสร้างแรงงานอาชีพสปาให้มีมาตรฐานถูกต้องตามหลักวิชาการ ถูกกฎหมาย และตรงกับความต้องการของสถานประกอบการหรือผู้ว่าจ้างทั้งในประเทศไทยเองและประเทศคู่แข่งในอาเซียนด้วย ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง สามารถเพิ่มคุณภาพการบริการได้มากกว่าเดิม และดำเนินธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น

5.2 สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากผลของการวิจัยนี้ไปพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสปาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมทั้งเพิ่มคุณภาพและพัฒนารูปแบบการให้บริการสำหรับผู้ประกอบการสปาให้สูงขึ้นมากกว่าเดิม เป็นการเพิ่มมูลค่าโดยไม่เพิ่มต้นทุนให้กับงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ซึ่งก็จะทำให้มีสถานประกอบการสนใจเข้ามาบริการการฝึกอบรมในสถานประกอบการสปาในประเทศไทยมากขึ้น ทำให้สามารถช่วยเหลือผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่กำลังประสบปัญหาด้านการเงินได้อีกด้วย

5.3 ก่อให้เกิดความเข้าใจสำหรับผู้ประกอบการและแรงงานอาชีพสปาถึงปัจจัยและเงื่อนไขต่างๆที่จะมีผลต่อการดำเนินธุรกิจสปาในประเทศไทยหลังจากการรวมกลุ่มประชาคม

เศรษฐกิจอาเซียน เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการนำไปสู่การพัฒนาการประกอบธุรกิจและการลงทุนด้านสาขาของผู้ประกอบการไทยทั้งในประเทศไทยและในประเทศสมาชิกอาเซียนได้อย่างถูกต้อง

6. นอกจากผู้ประกอบการสปาและแรงงานอาชีพสปาของไทยที่ได้รับประโยชน์ในเชิงพาณิชย์แล้ว ยังมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับด้านสาขาของไทย จะได้รับประโยชน์ในเชิงสาธารณะจากการวิจัยนี้ด้วย ดังนี้

6.1 เนื่องจากในแต่ละหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนของไทยต่างก็มีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนงานด้านสปาที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งทุกหน่วยงานต่างก็มีส่วนร่วมสร้างแรงงานด้านสาขาของไทยให้มีคุณภาพทั้งสิ้น ดังนั้น การศึกษาวิจัยนี้จะช่วยให้หน่วยงานต่างๆสามารถนำเอาผลการวิจัยไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ไปในแนวทางที่ไม่ขัดแย้งกัน กล่าวคือพัฒนาไปในแนวทางเพื่อเตรียมความพร้อมต่อการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งจะมีการเคลื่อนย้ายบริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ และเงินทุน อย่างเสรีมากขึ้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน
- กรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงพาณิชย์
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)
- สำนักงานพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED)
- สมาคมสปาแห่งประเทศไทย
- สมาพันธ์สปาไทย
- สถาบันส่งเสริมวิชาชีพสปาต่างๆของเอกชน

6.2 ผลการวิจัยจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและขยายองค์ความรู้ในด้านสปาและสาขาวิชาการต่างๆที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังเกิดเครือข่ายความร่วมมือกันในการวิจัยระหว่างนักวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ นักบำบัดสปา นักวิจัย นักพัฒนา ผู้ประกอบการสปา และผู้ที่สนใจทั่วไป เพื่อสร้างผลงานวิจัยที่จะสามารถช่วยส่งเสริมและพัฒนาประเทศชาติได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้แก่นักวิชาการจากหน่วยงานและองค์กรต่างๆ เพื่อสร้างผลงานวิจัยที่มีคุณภาพและให้เป็นที่ยอมรับในสังคมวิชาการอย่างกว้างขวางต่อไป

7. ผลของการวิจัยยังสามารถถ่ายทอดไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้ ดังนี้

7.1 ผู้วิจัยสามารถดำเนินการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยลงสู่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการสปาและแรงงานอาชีพสปาของไทย โดยให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยเผยแพร่ผ่านหน่วยงานเอกชนและราชการทุกแห่งที่เกี่ยวข้องกับด้านสปาหรือผ่านระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยนำองค์ความรู้จากการวิจัยนี้ ไปจัดให้มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ความรู้ด้านสถานประกอบการ

และแรงงานด้านสถาปัตยกรรม เพื่อการสืบค้นและการถ่ายทอดเทคโนโลยีผ่านระบบสารสนเทศของหน่วยงานดังกล่าว รวมทั้งฐานข้อมูลและสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ด้วย

7.2 ผู้วิจัยสามารถนำเสนอและเผยแพร่ผลการวิจัยในงานการนำเสนอผลงานวิจัยแห่งชาติ (Thailand Research Expo) ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

7.3 ผู้วิจัยสามารถนำเสนอและเผยแพร่ผลการวิจัยในการสัมมนาและการประชุมวิชาการที่เกี่ยวข้องระดับชาติและระดับนานาชาติ

7.4 ผู้วิจัยสามารถจัดให้มีการเขียนตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการ (Journal) ระดับชาติและนานาชาติที่เกี่ยวข้องและมี Impact Factor และอยู่ในฐานข้อมูลอันเป็นที่ยอมรับและมีการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขานั้น (Peer Review)