



แบบสรุปย่อการวิจัย

ยุทธศาสตร์การพัฒนสปาไทยเพื่อส่งเสริมให้เป็นสถาบันฝึกอบรมสปา
ในภูมิภาคอาเซียน

**The Development Strategies to Promote Thai Spa Businesses
as Spa Academy for ASEAN**

โครงการย่อย 1 การศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยเพื่อส่งเสริมให้
เป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียน

**The Study of Potentials of Thai Spa Businesses to Promote
as Spa Academy for ASEAN**

โครงการย่อย 2 การศึกษาอุปสงค์ของสถานประกอบการและแรงงานอาชีพของ
สถานประกอบการสปาในประเทศอาเซียน

**The Study of the Demands of Spa Businesses and
Professional Labor in ASEAN**

โดย

ราณี อธิชัยกุล และคณะ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

กรกฎาคม 2556

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

ภารกิจโครงการและประสานงานวิจัย (ภค.)
สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
196 ถ.พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

(9.2) สำหรับในส่วนของผู้ให้บริการสปา ถึงแม้ว่าสถานประกอบการสปาที่เป็นคู่แข่งในอาเซียนจะยังมีความต้องการจ้างผู้ให้บริการสปาที่เป็นคนไทยอยู่ เนื่องจากคนไทยมีบุคลิกภาพที่ให้บริการลูกค้าเป็นธรรมชาติ มีจิตใจที่ให้บริการอยู่ในตัว นุ่มนวล เป็นมิตร สุภาพ และบุคลิกภาพดูสบาย เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการจากชาติอื่นก็ตาม แต่จากผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการสปาไทยยังคงต้องปรับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการสปาให้ตรงตามที่สถานประกอบการสปาไทยและคู่แข่งในอาเซียนต้องการอีก กล่าวคือต้องปรับบุคลิกภาพในด้านต่อไปนี้จะให้ดีขึ้นกว่าเดิม ได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย ส่ารวมอ่อนน้อม ระมัดระวังการสื่อสารกับลูกค้า ใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและกาลเทศะ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ มีสุขลักษณะที่ดี ป้องกันกลิ่นปาก กลิ่นตัว กลิ่นเท้าอยู่ตลอดเวลา ควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่แสดงสีหน้า มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าที่มาใช้บริการ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าและผู้ร่วมงาน ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ชื่อสัตย์ต่อลูกค้า ปรับปรุงการทำผม การแต่งตัว และการแต่งหน้า ให้เรียบร้อยและดูดีเหมาะกับการทำงานเป็นผู้ให้บริการสปา

9. การนำไปใช้ประโยชน์

1) ได้ข้อมูลที่ทันสมัยเกี่ยวกับสถานภาพและระดับศักยภาพของสถานประกอบการสปาไทย และสมรรถนะของแรงงานอาชีพของสปาไทยและศักยภาพของสถานประกอบการและสมรรถนะของแรงงานอาชีพของประเทศสิงคโปร์และอินโดนีเซีย อุปสงค์ด้านสถานประกอบการและแรงงานอาชีพของสถานประกอบการสปาไทย สิงคโปร์และอินโดนีเซีย

แบบสรุปย่อการวิจัย

1. รายละเอียดเกี่ยวกับแผนงานวิจัย

1.1 ชื่อเรื่อง

แผนงานวิจัย

(ภาษาไทย) ยุทธศาสตร์การพัฒนาสปาไทยเพื่อส่งเสริมให้เป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียน

(ภาษาอังกฤษ) The Development Strategies to Promote Thai Spa Businesses as Spa Academy for ASEAN

โครงการวิจัยภายใต้แผนงานวิจัย

โครงการย่อยที่ 1

การศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยเพื่อส่งเสริมให้เป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียน

The Study of Potentials of Thai Spa Businesses to Promote as Spa Academy for ASEAN

โครงการย่อยที่ 2

การศึกษาอุปสงค์ด้านสถานประกอบการและแรงงานอาชีพของสถานประกอบการสปาในประเทศอาเซียน

The Study of the Demands of Spa Businesses and Professional Labor in ASEAN

1.2 ชื่อผู้วิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร. รานี อธิชัยกุล

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

หมายเลขโทรศัพท์ 089 499 1032, 02 504 8203

โทรสาร 02 503 3612

e-mail: ranee.esi@stou.ac.th

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาสกร จันทน์พยอม

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

หมายเลขโทรศัพท์ 08-1818-1200/ 0-2320-2777 ต่อ 1164

โทรสาร 0-2321-4444

e-mail: chanpayom@yahoo.com

1.3 ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประจำปี พ.ศ. 2554

จำนวนเงิน 2,979,760 บาท

ระยะเวลาทำการวิจัย 2 ปี

เริ่มทำการวิจัยเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2554 ถึง 30 กรกฎาคม 2556

2. ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

การเปิดเสรีภาคบริการของอาเซียนมีผลสืบหน้าในหลายสาขา โดยเฉพาะสาขาเร่งรัด 4 สาขา ได้แก่ การท่องเที่ยว สุขภาพ การขนส่งทางอากาศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่อาเซียนต้องลดและยกเลิกเงื่อนไขการเข้าสู่ตลาด ธุรกิจสปาของไทยที่มีศักยภาพซึ่งน่าจะมีโอกาสขยายตัวจากการเปิดตลาดภาคบริการของอาเซียน สปาไทยเป็นธุรกิจบริการส่งเสริมสุขภาพซึ่งเป็นหนึ่งในหลายธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม

ทัศนคติที่ดีจะมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาเรื่องผู้ให้บริการสปาที่มีไม่เพียงพอทั้งในสถานประกอบการสปาในประเทศและประเทศคู่แข่ง ซึ่งต้องแก้ตั้งแต่พื้นฐานด้านทัศนคติของพนักงาน ก็ต้องปลูกฝังทัศนคติของทั้งผู้ดำเนินการสปาและผู้ให้บริการสปาให้มีจิตสำนึกในการทำงาน โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรมเป็นระยะๆซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลา ในการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือที่ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจัดขึ้น ไม่ควรมีเฉพาะเรื่องเทคนิคการนวด ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจสปา ความรู้กายวิภาคศาสตร์ การพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ และด้านอื่นๆ แต่จำเป็นต้องสอดแทรกเรื่องความมีจิตสำนึกในการทำงานเข้าไปด้วย รวมทั้งการสร้างแผนพัฒนาตามสายอาชีพ (Career Development) ให้แก่แรงงานสปาให้ชัดเจน มิฉะนั้นก็จะมีกรลาออกบ่อยและหันไปเป็นผู้ให้บริการ Freelance กัน มากขึ้น ซึ่งก็จะเกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานฝีมือในธุรกิจสปาอยู่ตลอดเวลาที่เป็นอยู่ และส่งผลต่อมาตรฐานและคุณภาพการบริการของสปาแต่ละแห่ง ซึ่งมีความแตกต่างกัน แต่จำเป็นต้องใช้ผู้ให้บริการ Freelance คนเดียวกัน

(9) กลยุทธ์การพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality) ของแรงงานสปาไทย

(9.1) สถานประกอบการสปาไทยจำเป็นต้องเร่งปรับบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการสปาในหลายด้านที่ยังไม่ดีพอให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน ได้แก่ มีกิริยาท่าทางที่สง่างาม ร่าเริง แจ่มใส ว่องไวแต่ไม่ลุกกลน ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ใช้ภาษาที่เหมาะสมแก่บุคคลและกาลเทศะ มีน้ำเสียงชัดเจน ไม่พูดเพื่อจ้อหรือคลุมเครือ สุภาพ เป็นมิตร เป็นกันเองกับลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์ดี สีหน้าไม่เคร่งเครียด รักษานับบริการ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้ สามารถปรับตัวเข้ากับลูกค้าทุกคนได้ดี มีความมั่นใจในตัวเอง ดูอ่อนน้อมแข็งใจและก้าวร้าว ในเชิงบวก

ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ มีทัศนคติการให้บริการที่ดี มีทัศนคติที่เป็นบวก อยู่เสมอ มีความเป็นกลาง ความยุติธรรม มีมุมมองที่ดีต่อการทำงาน มีทัศนคติตรงไปตรงมา สุจริต โปร่งใสต่อลูกค้า มีความซื่อสัตย์และมีจริยธรรมในการทำงาน ไม่คดโกง มีความอดทน ควบคุมลูกน้องและเข้ากับลูกน้องได้ดี ไม่สร้างเงื่อนไขในการทำงาน เช่น ต้องหยุดในวันเสาร์และอาทิตย์ เหมือนคนสิงคโปร์ มีความเป็นผู้นำสูง มีทัศนคติที่ดีด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีในการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานด้วยกันเอง

(8.2) สถานประกอบการสปาไทยก็ยังจำเป็นต้องปรับทัศนคติของผู้ให้บริการสปาในหลายด้านที่ยังไม่ดีพอ เพื่อให้ตรงตามที่สถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียนต้องการ ได้แก่ มุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการทำงานในวิชาชีพ มีจิตสำนึกด้านการบริการลูกค้าที่ดี มีใจรักในการทำงาน ด้านนี้อย่างแท้จริง ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความศรัทธาในอาชีพ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีระเบียบวินัย มีความอดทนในการทำงาน ปรับทัศนคติเกี่ยวกับอาชีพว่าผู้ให้บริการสปาไม่ใช่หมอนวดและสร้างภาพลักษณ์ใหม่เกี่ยวกับอาชีพ ทำงานร่วมกันเป็นทีมได้และมีสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน กำเนินถึงส่วนรวม โดยเฉพาะผู้ที่ยังมีการนวดแอบแฝงขายบริการทางเพศอยู่ มีความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ รวมทั้งความซื่อสัตย์ และหากจะไปทำงานในต่างประเทศก็ต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติที่มีความคาดหวังที่สูงมากเกินไปต่อการทำงาน

ท่องเที่ยวที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงทั้งในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจากธุรกิจสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันที่มีความใส่ใจในสุขภาพและรูปลักษณ์ของตนเองมากขึ้น สปาไทยมีเอกลักษณ์ในการด้านการให้บริการที่เกิดจากการใช้ภูมิปัญญาไทยกับอภัยศาสตร์ ความมีใจรักการบริการของคนไทย ทำให้ได้รับความนิยมจากทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ สปาไทยจึงมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาภาคบริการและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ในฐานะเป็นแหล่งสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศและสามารถนำทรัพยากรส่วนเกินของภาคเอกชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ทำให้เกิดการจ้างงาน ประเทศไทยมีการจ้างงานในธุรกิจบริการเสริมสร้างสุขภาพ สปา และสังคัมเป็นจำนวน 186,767 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551) รวมทั้งก่อให้เกิดรายได้ต่อเนื่องกับอุตสาหกรรมอื่นๆที่เกี่ยวข้องที่เป็นห่วงโซ่อุปทานที่มีความซับซ้อน ได้แก่ อุตสาหกรรมต้นน้ำ เช่น อุตสาหกรรมสมุนไพรและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในธุรกิจสปา และอุตสาหกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในธุรกิจสปา อุตสาหกรรมกลางน้ำ เช่น อุตสาหกรรมในกลุ่มธุรกิจการเดินทาง โรงแรม การท่องเที่ยว และโรงพยาบาล และอุตสาหกรรมปลายน้ำ เช่น อุตสาหกรรมทำความสะอาดโดยเฉพาะบริการซัก อบ รีด ซึ่งเป็นผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

อย่างไรก็ตาม จากการที่ประเทศไทยมีการเปิดธุรกิจสปาในรูปแบบต่างๆมากขึ้นทั้งขนาดกลางและขนาดเล็ก ส่งผลให้เกิดอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจในเรื่องการแข่งขันกันทั้งทางด้านรูปแบบและการบริการที่มีมาตรฐานแตกต่างกัน การรักษามาตรฐานการให้บริการ ประกอบกับ

การเปิดเสรีภาคบริการของอาเซียนทำให้ประเทศไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงยิ่งขึ้น ดังนั้น สป่าไทยประสบปัญหาหลายประการที่จำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขโดยด่วน ดังนี้

- 1) ปัญหาด้านมาตรฐานของธุรกิจสปาของไทย
- 2) ปัญหาความไม่พร้อมของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจสปาของไทยต่อการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC)
- 3) ปัญหาการขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจสปาไทยโดยขาดความพร้อม
- 4) ปัญหาการเตรียมแผนบุคลากรเพื่อรองรับ AEC ของประเทศไทย
- 5) ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีฝีมือและบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพ
- 6) ปัญหาความแตกต่างกันของผู้ประกอบการและผู้บริโภคในอาเซียน

จากความสำคัญและที่มาของปัญหา จึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนในการศึกษาวิจัยเพื่อเตรียมความพร้อมของอุตสาหกรรมสปาไทยต่อการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคต (ASEAN Economic Community: AEC)

การดูแลและควบคุมการทำงานของพนักงานในสปาให้อยู่ในวินัย การแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง การจัดทำฐานข้อมูลและพัฒนาแผนการตลาดที่หลากหลายเพื่อจูงใจลูกค้า การทำทริทเมนต์ การเงิน การประชาสัมพันธ์และความสามารถด้านการขาย

(7.2) สถานประกอบการสปาไทยต้องเร่งพัฒนาผู้ให้บริการสปาให้มีความสามารถตามที่สถานประกอบการสปาตนเองและประเทศคู่แข่งในอาเซียนต้องการ ได้แก่ ความสามารถผ่านการฝึกอบรมและมีคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง ด้านการนัดที่ตี การเสนอขายผลิตภัณฑ์สปาให้แก่ลูกค้า ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าต่างชาติ และความสามารถในการเสนอแนวคิดที่สร้างสรรค์ ความสามารถในการให้ข้อมูลในลักษณะคำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการมากกว่าเดิมซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมาก และเป็นจุดที่ผู้ให้บริการคนไทยยังสู้ผู้ให้บริการของประเทศคู่แข่งไม่ได้ ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะภาษาอังกฤษยังไม่ดีพอ รวมทั้งบุคลิกภาพของผู้ให้บริการสปาคนไทยที่ยังไม่ค่อยกล้าแสดงออก

(8) กลยุทธ์การพัฒนาทัศนคติ (Attitude) ของแรงงานสปาไทย

(8.1) สถานประกอบการสปาไทยจำเป็นต้องเร่งปรับทัศนคติของผู้ดำเนินการสปาในหลายด้านที่ยังไม่ดีพอ ให้เหมาะสมกับความต้องการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน ดังนี้ การมีจิตวิทยา ประณีประนอม มีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ ในอาชีพ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความภูมิใจในอาชีพ มีวิสัยทัศน์ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร เสียสละเพื่อส่วนรวมโดยการเข้าร่วมกิจกรรมที่ช่วยเหลือและมีส่วนร่วมกับชุมชน มองโลกในแง่ดีสามารถ

(6.2) สถานประกอบการสปาไทยต้องเร่งพัฒนาผู้ให้บริการสปา ให้มีความรู้ตามที่สถานประกอบการสปาของตนเองและประเทศคู่แข่งในอาเซียนต้องการ ได้แก่ ความรู้ด้านสปา ความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา ความรู้ที่ต้องมีพื้นฐานที่ต้องจบหลักสูตรนวดไทย/นวดชั้นพื้นฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ความรู้ด้านศิลปะและเทคนิคการนวด และการบำบัดแบบต่างๆ ความรู้ของผู้ให้บริการในด้านกายวิภาคศาสตร์ และสรีรวิทยา รวมทั้งศัพท์เทคนิคภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านสุขลักษณะสปาบางแห่งมีความต้องการผู้ที่มีความรู้เฉพาะทาง เช่น การนวดอรรถกษณ์ ท้องถิ่น วารีบำบัด การนวดหินร้อน นวด สวีดิช ความรู้ด้านการนวดเพื่อแก้อาการ เป็นต้น และสปาที่จะเปิดครบวงจรและมีด้านเสริมความงามก็ต้องการให้ผู้ให้บริการสปามีความรู้ด้านงานเสริมสวย รวมทั้งความรู้ด้านผิวหนังและการวิเคราะห์ผิวอีกด้วย

(7) กลยุทธ์การพัฒนาความสามารถ (Ability) ของแรงงานสปาไทย

(7.1) สถานประกอบการสปาไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาผู้ดำเนินการสปา ให้เป็นผู้มีความสามารถรอบด้านอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสถานประกอบการสปาทั้งในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียนต่างก็มีความต้องการจ้างผู้ดำเนินการสปาที่มีความสามารถที่หลากหลาย ได้แก่ การสอบผ่านการประเมินผู้ดำเนินการสปาของกระทรวงสาธารณสุข ความสามารถด้านการบริหารจัดการสปา ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานและลูกค้า ในการประสานงานกับลูกน้อง มีภาวะผู้นำ ในการแก้ปัญหาการตลาด ความสามารถด้านการสอนงาน ความสามารถด้านการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การจัดการบุคลากร การฝึกอบรม การจัดการความพึงพอใจของลูกค้า การบริการจัดการสถานที่และผลิตภัณฑ์ในสปา

โดยใช้ศักยภาพของประเทศไทยเป็นฐาน โดยการศึกษาศักยภาพสปาไทย สมรรถนะของแรงงาน ความต้องการของลูกค้าและแรงงานอาชีพของธุรกิจสปาในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยเปรียบเทียบกับคู่แข่งในอาเซียน เพื่อสร้างยุทธศาสตร์หรือข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเตรียมความพร้อมในการแข่งขันด้านแรงงาน และวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมประเทศไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพสปาในภูมิภาคอาเซียน เพื่อให้ประเทศไทยสามารถขยายบริการสปาไทย ออกสู่ตลาดต่างประเทศได้อย่างยั่งยืนและประสบความสำเร็จ และยังส่งผลต่อการเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันและเศรษฐกิจของธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศไทย เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ในภูมิภาคนี้อีกด้วย

3. วัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัย

(1) เพื่อศึกษาศักยภาพของสถานประกอบการสปาไทย และสมรรถนะของแรงงานอาชีพของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย และประเทศคู่แข่งในอาเซียน

(2) เพื่อศึกษาอุปสงค์ด้านศักยภาพของสถานประกอบการสปา และอุปสงค์แรงงานอาชีพในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และบุคลิกภาพ ของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย

(3) เพื่อเสนอแนะยุทธศาสตร์ในการพัฒนาสถานประกอบการสปาไทยให้สอดคล้องกับความต้องการและการยกระดับเป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคต

4. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากรในการศึกษาเป็นผู้บริหารและผู้ให้บริการของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย สิงคโปร์และบาห์ลี อินโดนีเซีย โดยเก็บตัวอย่างการศึกษาเชิงปริมาณ จำนวนทั้งสิ้น 611 คน ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 478 คนในประเทศไทย และ 133 คนจากสิงคโปร์และบาห์ลี อินโดนีเซีย โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักจากภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย จำนวน 49 ราย และประเทศสิงคโปร์และอินโดนีเซีย จำนวนประเทศละ 9 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

5. รายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 1 เป็นการศึกษาศักยภาพของสถานประกอบการสปา และสมรรถนะของแรงงานอาชีพของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย ในลักษณะของการวิเคราะห์อุปทาน (Supply) ของธุรกิจสปาที่มีอยู่ในแต่ละประเทศด้วยการวิเคราะห์ศักยภาพในแต่ละด้านที่เป็นปัจจัยสำคัญของสถานประกอบการสปา อันได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และ

(5.4) นอกจากนี้ ผู้ประกอบการสปาไทยยังจำเป็นต้องเร่งพัฒนาทักษะของผู้ให้บริการสปาในด้านต่อไปนี้ ได้แก่ ทักษะการนวดที่ดียิ่งขึ้น ในภาพรวมให้มีฝีมือในระดับที่สูงขึ้น จนถึงระดับก้าวหน้า (Advance) คือ ความเป็นมืออาชีพ เพื่อให้สามารถนำพลังที่ตัวเองมีอยู่ถ่ายทอดไปยังลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ทักษะการปรนนิบัติทั้งผิวกายและผิวหน้า เพื่อให้มีความครอบคลุมด้านการบริการในสปา ทักษะการขายผลิตภัณฑ์ที่ยังไม่ดัดจริต ทักษะมีใจรักการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และทักษะการเรียนรู้

(6) กลยุทธ์การพัฒนาความรู้ (Knowledge) ของแรงงานสปาไทย

(6.1) สถานประกอบการสปาไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาผู้ดำเนินการสปาให้เป็นผู้มีความรู้รอบด้าน เนื่องจากสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียนต่างมีความต้องการให้ผู้ดำเนินการสปาที่มีความรู้ที่หลากหลายมาก ได้แก่ ความรู้ด้านบริหารธุรกิจ ความรู้ด้านธุรกิจสปา ด้านการจัดการบุคคล การตลาด ความรู้ด้านธุรกิจบริการ ความรู้พื้นฐานการนวดไทย นวดเท้า นวดน้ำมัน นวดเส้นประสาท สิบ ความรู้ด้านการทำทรีทเมนต์ผิวหน้า ด้านกายวิภาคศาสตร์ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการวิเคราะห์อาการลูกค้า การใช้เครื่องมือที่มีเทคโนโลยีสูง การจัดการรายได้ การเงิน บัญชี คอมพิวเตอร์ ความรู้ด้านบุคลิกภาพ การดำเนินงานประจำวัน การฝึกอบรมพนักงาน ความรู้ด้านการท่องเที่ยว ความรู้ด้านการตลาดระหว่างประเทศของสปาในด้านแนวโน้มในอนาคตของสปาเพื่อเตรียมตัวในปีต่อไป

ด้านภาษามากกว่าผู้ให้บริการสปา นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยต่อยอดการขายให้ลูกค้าทำได้ง่ายขึ้น และป้องกันปัญหาคูเทศก์ที่สื่อสารภาษาของนักท่องเที่ยวได้เพียงคนเดียว กำหนดเมนูบริการและตั้งราคาให้นักท่องเที่ยวเอง ซึ่งการจะยกระดับสถานประกอบการให้เป็นสถาบันฝึกอบรมในภูมิภาคได้ ก็จำเป็นต้องยกระดับมาตรฐานของแรงงานสปาให้มีทักษะภาษาต่างประเทศก่อน แรงงานที่มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศจะเป็นหนึ่งในกลุ่มที่ได้เปรียบ โดยเฉพาะแรงงานจากประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ เป็นต้น

(5.3) สำหรับผู้ดำเนินการสปาที่ไม่ได้มาจากผู้ให้บริการสปายังจำเป็นต้องเร่งพัฒนาทักษะในด้านการนวดและการทำทรีทเมนต์ต่างๆ ในขณะที่เดียวกันยังต้องพัฒนาทักษะของผู้ดำเนินการสปาที่มาจากผู้ให้บริการสปา โดยเฉพาะทักษะด้านการจัดการ ซึ่งโดยภาพรวมสถานประกอบการทั้งในประเทศไทย สิงคโปร์ และบาห์ลี ยังต้องการให้ผู้ดำเนินการสปามีการพัฒนาทักษะต่างๆ เช่น ทักษะเกี่ยวกับบัญชี การเงิน และทักษะการสอนคอมพิวเตอร์ให้พนักงานอื่น ทักษะการบริหารงานบุคคล การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การมีไหวพริบ การมีมุมมองและเป้าหมายที่ชัดเจน ทักษะการสอนงาน ทักษะการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ และทักษะในการฝึกอบรม

อุปกรณ์ ด้านการจัดการองค์การ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านหลักสูตรและครูผู้สอน และด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรม รวมทั้งการวิเคราะห์เจาะลึกในสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานของแรงงานอาชีพสปา เนื่องจากแรงงานเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญในการให้บริการของธุรกิจสปา

ในขณะที่โครงการวิจัยที่ 2 เป็นการศึกษาอุปสงค์ด้านศักยภาพของสถานประกอบการสปาและอุปสงค์แรงงานอาชีพในด้านทักษะความรู้ ความสามารถ ทักษะคิด และบุคลิกภาพ ของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย สิงคโปร์และอินโดนีเซีย ซึ่งเป็นลักษณะการวิเคราะห์อุปสงค์ (Demand) ของธุรกิจสปาตามความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งเป็นลักษณะของการวิเคราะห์อุปสงค์และอุปทานที่มีความเชื่อมโยงกันตามแนวคิดพื้นฐานทางเศรษฐศาสตร์

6. สรุปผลการวิจัยโครงการวิจัยที่ 1 การศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยเพื่อส่งเสริมให้เป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียน

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาศักยภาพของสถานประกอบการสปาไทย (2) ศึกษานโยบายและการสนับสนุนของภาครัฐในการส่งเสริมสถานประกอบการสปาไทย (3) ศึกษาจุดอ่อนและจุดแข็งของสมรรถนะของแรงงานอาชีพของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย (4) ศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปาและสมรรถนะของแรงงานอาชีพของสถานประกอบการสปา ในประเทศคู่แข่งในอาเซียนและ (5) เสนอแนะยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระดับและส่งเสริมสถานประกอบการสปาไทยในการยกระดับเป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์พบว่า

(1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยในปัจจุบัน 7 ด้าน ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ประกอบด้วยด้านการบริการของสถานประกอบการสปา ด้านบุคลากรของสถานประกอบการสปา ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านการบริหาร/จัดการองค์การ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ และด้านสถานที่ สื่อ อุปกรณ์ฝึกอบรม และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงของศักยภาพสถานประกอบการสปาในปัจจุบัน 7 ด้าน ในระดับมากในทุกด้าน และสรุปว่า ปัจจุบันด้านบุคลากร ด้านการจัดการองค์การ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้นที่อยู่ในความคาดหวังของสถานประกอบการในประเทศไทย ขณะที่ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้นในสภาพความเป็นจริงของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปภาพรวมผลการศึกษารับรู้ตามความเป็นจริงของศักยภาพสถานประกอบการสปาโดยเปรียบเทียบในแต่ละจังหวัดปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกพื้นที่ที่มีความคิดเห็นในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยจังหวัดเชียงใหม่เห็นว่าศักยภาพของด้านบุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับสูงที่สุด ในขณะที่เกาะสมุย ภูเก็ตและกรุงเทพฯ มีความเห็นว่าศักยภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับสูงที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 1

(5) กลยุทธ์การพัฒนาทักษะ (Skills) ของแรงงานสปาไทย

(5.1) บุคลากรสปาของไทยทั้งผู้ดำเนินการสปาและผู้ให้บริการสปาจำเป็นต้องเร่งพัฒนาทักษะและขีดความสามารถเพื่อรับมือกับการแข่งขัน โดยเฉพาะด้านภาษาและความสามารถด้านต่างๆที่ยังเสียเปรียบคู่แข่งในอาเซียนอยู่ เนื่องจากอาเซียนได้ระบุนำให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารระหว่างกัน จึงจำเป็นต้องมีการจัดโครงการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับวิชาชีพผู้ให้บริการสปา รวมทั้งศัพท์เทคนิคของอาชีพ เพื่อให้สามารถใช้อังกฤษในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง โดยควรจัดอย่างต่อเนื่องในระยะยาว เช่น 5 ปี เป็นต้น โดยหน่วยงานของรัฐได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด พาณิชยจังหวัด ร่วมกับสถาบันภาษาของมหาวิทยาลัยต่างๆเป็นผู้จัดอบรมให้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายภายใต้งบประมาณกลุ่มจังหวัด เนื่องจากการฝึกภาษาอังกฤษให้ได้ภายในระยะเวลาสั้นกับคนจำนวนมากไม่ใช่เรื่องง่ายนัก อีกทั้งในชีวิตประจำวันของคนไทยส่วนใหญ่ก็ไม่มีโอกาสมากนักที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของไทยก็มีปัญหาทั้งในระบบและนอกระบบเพราะไม่มียุทธศาสตร์และไม่มีการปฏิรูปโครงสร้างการเรียนภาษาอังกฤษอย่างเป็นระบบ

(5.2) นอกจากภาษาอังกฤษแล้วยังควรมีการฝึกอบรมภาษาอื่นในอาเซียน เช่น ภาษาบาฮาซา เป็นต้น รวมถึงภาษาของประเทศที่มีกำลังซื้อสูงแต่ไม่นิยมพูดภาษาอังกฤษ เช่น จีนกลาง ญี่ปุ่น รัสเซีย เกาหลี ให้เลือกอีกด้วย สำหรับการจัดอบรมภาษาอื่นนอกจากภาษาอังกฤษควรจัดไม่เฉพาะสำหรับผู้ให้บริการสปาเท่านั้นแต่ยังรวมถึงผู้ดำเนินการสปาด้วย ซึ่งผู้ดำเนินการสปาควรต้องพัฒนาทักษะภาษาที่ 3 ด้วยเนื่องจากภาษาอังกฤษภาษาเดียวจะน้อยไปสำหรับตำแหน่งนี้ ผู้ดำเนินการสปาควรต้องมีทักษะ

(4) กลยุทธ์การยกระดับผู้ให้บริการสปา

ประเทศไทยควรจะยกระดับผู้ให้บริการสปาของไทยเพื่อให้มีมาตรฐานที่เข้มแข็งและมาตรฐานที่ดี เช่น กำหนดให้ผู้ให้บริการสปาต้องผ่านการฝึกอบรมจากเดิม 80 ชั่วโมง เป็น 500 ชั่วโมง หรือมีการยกระดับผู้ให้บริการสปาโดยกำหนดไว้ในกฎหมาย เช่น บังคับให้มีการฝึกอบรมหรือกำหนดให้อาชีพผู้ให้บริการนวดไทย หรือสปาไทยเป็นอาชีพสงวนของคนไทย ซึ่งอาจจะอยู่ในพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่กำลังร่างอยู่ ในการยกระดับอาจแบ่งระดับของผู้ให้บริการสปาตามประเภทของสถานประกอบการสปา เช่น คุณสมบัติหรือสมรรถนะต่ำสุดสามารถทำงานใน Day Spa และสมรรถนะที่สูงกว่าสามารถทำงานได้ทั้งใน Day Spa และ Hotel Spa เป็นต้น

นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาการปรับแก้ไขกฎเกณฑ์ระดับการศึกษาขั้นต่ำของผู้ให้บริการสปา เช่น สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 เพราะการศึกษาเป็นภาพลักษณ์ของสังคมไทย แต่ในระยะยาวควรจะพิจารณาระดับการศึกษาขั้นต่ำเป็นปริญญาตรี ซึ่งในต่างประเทศผู้ให้บริการสปาจบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งการฝึกอบรมในด้านภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่สำคัญและความรู้ด้านสรีรวิทยากับกายวิภาค สถานประกอบการสปาควรสร้างตารางการทำงานและตารางการฝึกอบรม และมีทดสอบฝีมือปีละ 1 ครั้งเป็นอย่างน้อย เพื่อพัฒนาสมรรถนะของพนักงานเพื่อให้เป็นพนักงานให้บริการอย่างมืออาชีพและเป็นระบบมากขึ้น

ตารางที่ 1 ศักยภาพสถานประกอบการสปาเปรียบเทียบในแต่ละจังหวัดในประเทศไทย (\bar{x})

ศักยภาพ	เชียงใหม่	เกาะสมุย	ภูเก็ต	กรุงเทพฯ	ค่าเฉลี่ยรวม
1. ด้านการบริการ	3.86	3.82	3.88	3.93	3.87
2. ด้านบุคลากร	4.05	3.96	3.99	3.92	3.98
3. ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือ อุปกรณ์	4.01	3.95	4.03	4.07	4.01
4. ด้านการจัดการองค์กร	3.98	3.87	3.96	3.96	3.94
5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.05	4.00	4.04	4.17	4.06
6. ด้านหลักสูตรและครูผู้สอน	3.94	3.79	3.86	3.79	3.84
7. ด้านสถานที่ สื่อ อุปกรณ์ฝึกอบรม	3.94	3.68	3.87	3.86	3.83

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างต่อการปรับปรุงแก้ไข เพื่อเพิ่มศักยภาพสถานประกอบการไทยเพื่อส่งเสริมให้เป็นสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพสปาในภูมิภาคอาเซียน พบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถานประกอบการจากแบบสอบถามปลายเปิด ทำการแจกแจงความถี่ โดยจำแนกตามประเด็นต่างๆ แสดงได้ดังตารางที่ 2-8

ตารางที่ 2 ค่าความถี่ของปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนา และปรับปรุงเกี่ยวกับบุคลากร

ข้อความ	ความถี่ของคำตอบ (n = 66)
1. การขาดแคลนบุคลากรในสถานประกอบการสปา	25
2. การขาดความรู้และทักษะต่างๆ เช่น ด้านภาษา ด้านกายวิภาคศาสตร์ จรรยาบรรณ และการบริการ ของผู้ให้บริการ	18
3. ผู้ให้บริการขาดทัศนคติที่ดีต่องานบริการสปา และเพื่อนร่วมงาน	7
4. ผู้ให้บริการขาดการได้รับการสนับสนุนจากสถานประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาสมรรถนะการทำงานสปา	10
5. ผู้ดำเนินการสปา และผู้ให้บริการสปาขาดการได้รับการสนับสนุนสมรรถนะเฉพาะด้าน จากสถานประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	6

นอกจากนี้สถาบันการศึกษาควรมีสร้างเครือข่ายหรือความร่วมมือกันกับสถานประกอบการสปา เช่น มีการสร้างหลักสูตรร่วมกัน โดยมีการจัดการเรียนภาคทฤษฎีในมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษา ก่อน หลังจากนั้นก็ส่งผู้เรียนไปฝึกทักษะภาคปฏิบัติร่วมกับสถานประกอบการ ทำให้การเรียนการสอนครบถ้วนกว่าการให้สถานประกอบการสปาทำเองทั้งหมด สถานประกอบการสปาควรเป็นสถานที่สนับสนุนการสอนภาคปฏิบัติมากกว่า เช่น สถานที่ฝึกงาน โดยมีสมาคมเป็นหน่วยงานประสาน หรือเป็นลักษณะของการฝึกงานแบบสหกิจศึกษา

(3) กลยุทธ์การยกระดับผู้ดำเนินการสปา

ในปัจจุบันผู้ดำเนินการสปาที่สอบผ่านและได้รับใบอนุญาตแต่ไม่ได้ทำงานเป็นผู้ดำเนินการสปาเป็นจำนวนมาก กระทรวงสาธารณสุขจึงควรกำหนดอายุของใบอนุญาต เช่น 3 ปี หากทำงานในธุรกิจสปาและสาขาที่เกี่ยวข้อง จึงควรอนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาตได้ เพื่อพัฒนาผู้ดำเนินการสปาที่มีคุณภาพ นอกเหนือจากการทดสอบแล้ว ควรกำหนดให้ผู้ดำเนินการสปาผ่านการฝึกอบรม เพื่อให้มีความเข้าใจและมีองค์ความรู้ และมีความเชี่ยวชาญสามารถบริหารจัดการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่นและลูกค้าพึงพอใจได้ อีกทั้งความรู้ความเข้าใจในการवादและทริทเมนต์ต่างๆ และมีการฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ เพื่อฟื้นฟูองค์ความรู้หรือ เพิ่มพูนความรู้ใหม่หรือความรู้ด้านการจัดการสปา (Spa Management) หลังจากเป็นผู้ดำเนินการสปาในระยะหนึ่ง

(2) กลยุทธ์การสร้างเครือข่ายทางวิชาการและการสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันเพื่อสร้างหลักสูตรใหม่

สถาบันการศึกษาในประเทศไทยมีการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีในสาขาสาขาที่เกี่ยวข้องหลายแห่ง เช่น หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (การแพทย์แผนตะวันออก) มหาวิทยาลัยรังสิต หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสุขภาพความงามและสปาไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยอุดรธานี มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง รวมทั้งสถาบันสอนนวดไทย และวิทยาลัยอาชีวศึกษา เป็นต้น ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการควรทำความร่วมมือทางวิชาการ (Memorandum of Understanding: MOU) กับสถาบันการศึกษาเหล่านี้ในการผลิตแรงงานสปาเพื่อตอบสนองความต้องการแรงงาน หรือเป็นลักษณะของการสร้างเครือข่ายและพัฒนาหลักสูตรร่วมกัน เช่น การจัดทำหลักสูตรปริญญาตรีสาขาการจัดการสปา (Spa Management) สำหรับผู้ดำเนินการสปา หรือหลักสูตรปริญญาตรีสำหรับนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม หลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูง โดยเน้นการฝึกทักษะและภาษาต่างประเทศสำหรับผู้ให้บริการสปา และหลักสูตรให้ความรู้ด้านการจัดการ (Management) สำหรับผู้ให้บริการสปา เพื่อยกระดับหรือเลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน เป็นต้น

ตารางที่ 3 ค่าความถี่ของปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับการบริการ

ข้อความ	ความถี่ของคำตอบ (n = 15)
1. ควรมีการเพิ่มประเภทของบริการอื่นๆ เช่น เซาวนา การอบสมุนไพร อบไอน้ำ โยคะ	4
2. ควรมีการส่งเสริม เพื่อให้ผู้ให้บริการในธุรกิจสปามีความรักในงานที่ทำอยู่	2
3. ควรฝึกให้บุคลากรในสถานประกอบการสปามีทักษะในการตอบโต้ ให้ข้อมูล หรือสื่อสารกับลูกค้าเพื่อสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า	1
4. ควรมีทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า	1
5. ควรมีการควบคุมคุณภาพสถานประกอบการให้มีมาตรฐาน	3
6. ควรมีการควบคุมคุณภาพพนักงานให้บริการให้มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐาน	4

ตารางที่ 4 ค่าความถี่ของปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนา และปรับปรุงเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจสปา

ข้อความ	ความถี่ของคำตอบ (n = 14)
1. ปัญหาด้านการลงทุน เช่น การจ้างพนักงานให้บริการ และค่าวัสดุอุปกรณ์ที่ราคาแพง	3
2. ปัญหาเรื่องการถูกแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดจากร้านนวด	2
3. ปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กร และทำให้การทำงานผิดพลาด	1
4. ผู้ประกอบการควรมีการจัดระบบการทำงานภายในสถานประกอบการให้ชัดเจน	5
5. ผู้ประกอบการธุรกิจสปาควรนำข้อเสนอแนะของพนักงานมาปรับปรุงอย่างจริงจัง	1
6. ผู้ประกอบการควรพัฒนาด้านการตลาดของธุรกิจสปา	1
7. ผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่อยู่ในละแวกเดียวกันควรมีการรวมตัวกันในรูปแบบของกลุ่ม ชมรม หรือ สมาคม เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	1

(1) กลยุทธ์การยกระดับมาตรฐานแรงงานด้วยการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานสปา

เพื่อเป็นการพัฒนาเพิ่มเติมทักษะของแรงงานที่ทำงานอยู่แล้ว กรมพัฒนาฝีมือแรงงานควรกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานอาชีพผู้ให้บริการสปาเพื่อการยกระดับ โดยกำหนดให้ผู้ให้บริการสปาที่มีหลายระดับ และกำหนดให้ผู้ประกอบการจ่ายค่าตอบแทนตามระดับทักษะ (Skill-based pay) ตัวอย่างเช่น

ระดับ 1 ผู้ให้บริการสปาที่ผ่านการอบรมอย่างน้อย 300 ชั่วโมง และ/หรือมีประสบการณ์ทำงานที่เทียบเท่า ควรได้รับค่าแรงขั้นต่ำ... บาท

ระดับ 2 ผู้ให้บริการสปาที่ผ่านการอบรมอย่างน้อย 450 ชั่วโมง และ/หรือมีประสบการณ์ทำงานที่เทียบเท่า ควรได้รับค่าแรงขั้นต่ำ....บาท

ระดับ 3 ผู้ให้บริการสปาที่ผ่านการอบรมอย่างน้อย 800 ชั่วโมง และ/หรือมีประสบการณ์ทำงานที่เทียบเท่า ควรได้รับค่าแรงขั้นต่ำ....บาท

ทั้งนี้อาจแบ่งตามสาขาความชำนาญ เช่น สปาตะวันตก สปาไทย เป็นต้น และกำหนดวิธีการยกระดับมาตรฐานโดยให้ผู้ให้บริการสปาเก็บชั่วโมงฝึกอบรมหรือการเก็บสะสมชั่วโมงในลักษณะการเทียบโอนประสบการณ์ โดยมีหัวหน้างานหรือสถาบันที่เขาทำงานอยู่ออกใบรับรองว่า ผู้ให้บริการสปาได้ทำงานอยู่จริง ได้มีการให้บริการลูกค้าเป็นจำนวนชั่วโมงตามที่กำหนด และขอยกระดับโดยการทดสอบวัดระดับความรู้หรือทักษะหรือสอบข้อเขียน สถานประกอบการสปาก็จะรับแรงงานที่จบทักษะระดับ 1, 2, 3 มาคัดเลือกได้ว่าจะรับแรงงานระดับใด ซึ่งต้องประสานงานกันระหว่างกระทรวงสาธารณสุขกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นลักษณะนำแรงงานมาสอบมาตรฐานวิชาชีพ

(4) กลยุทธ์การยกระดับผู้ให้บริการสปา

ประเทศไทยควรจะยกระดับผู้ให้บริการสปาของไทยเพื่อให้มีมาตรฐานที่เข้มแข็งและมาตรฐานที่ดี เช่น กำหนดให้ผู้ให้บริการสปาต้องผ่านการฝึกอบรมจากเดิม 80 ชั่วโมง เป็น 500 ชั่วโมง หรือมีการยกระดับผู้ให้บริการสปาโดยกำหนดไว้ในกฎหมาย เช่น บังคับให้มีการฝึกอบรมหรือกำหนดให้อาชีพผู้ให้บริการนวดไทย หรือสปาไทยเป็นอาชีพสงวนของคนไทย ซึ่งอาจจะอยู่ในพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่กำลังร่างอยู่ ในการยกระดับอาจแบ่งระดับของผู้ให้บริการสปาตามประเภทของสถานประกอบการสปา เช่น คุณสมบัติหรือสมรรถนะต่ำสุดสามารถทำงานใน Day Spa และสมรรถนะที่สูงกว่าสามารถทำงานได้ทั้งใน Day Spa และ Hotel Spa เป็นต้น

นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาการปรับแก้ไขกฎเกณฑ์ระดับการศึกษาขั้นต่ำของผู้ให้บริการสปา เช่น สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 เพราะการศึกษาเป็นภาพลักษณ์ของสังคมไทย แต่ในระยะยาวควรจะพิจารณาระดับการศึกษาขั้นต่ำเป็นปริญญาตรี ซึ่งในต่างประเทศผู้ให้บริการสปาจบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งการฝึกอบรมในด้านภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่สำคัญและความรู้ด้านสรีรวิทยากับกายวิภาค สถานประกอบการสปาควรสร้างตารางการทำงานและตารางการฝึกอบรม และมีทดสอบฝีมือปีละ 1 ครั้งเป็นอย่างน้อย เพื่อพัฒนาสมรรถนะของพนักงานเพื่อให้เป็นพนักงานให้บริการอย่างมืออาชีพและเป็นระบบมากขึ้น

ตารางที่ 5 ค่าความถี่ของปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับสถานประกอบการ

ข้อความ	ความถี่ของคำตอบ (n = 16)
1. ปัญหาสถานที่ประกอบการสปาที่คับแคบ	5
2. ควรมีการจำกัดจำนวนสถานประกอบการแอมแปง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี รวมทั้งความเข้าใจที่ถูกต้องของธุรกิจสปา	2
3. ควรดูแลและรักษาความสะอาดภายในสถานประกอบการตลอดเวลา	9

ตารางที่ 6 ค่าความถี่ของปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในสถานประกอบการ

ข้อความ	ความถี่ของคำตอบ (n = 20)
1. ปัญหาเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานตั้งอยู่ในตำแหน่งไม่เหมาะสม	8
2. ปัญหาเรื่องเสียงที่รบกวนลูกค้าขณะใช้บริการสปา	3
3. ควรมีการตรวจเช็ควัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	3
4. ควรมีการขยายพื้นที่เพื่อสามารถรองรับลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น	3
5. ควรปรับปรุงคุณภาพอุปกรณ์ เครื่องใช้ให้ทันสมัย	6

ตารางที่ 7 ค่าความถี่ของปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ข้อความ	ความถี่ของคำตอบ (n = 24)
1. ควรมีการฝึกอบรมความรู้ เทคนิค หรือการใช้อุปกรณ์ใหม่ๆ แก่ผู้ให้บริการ อย่างเป็นขั้นตอนและต่อเนื่อง	13
2. ควรมีอบรมหรือให้ความรู้ด้านการตลาดแก่ผู้ดำเนินการสปา	3
3. ควรมีการฝึกอบรมด้านภาษาแก่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4
4. ควรมีการจัดดูงานต่างประเทศ หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับต่างประเทศ	2
5. สถานประกอบการควรจัดหาครูผู้สอนที่มีความรู้และความสามารถเพียงพอในการฝึกอบรม และครูผู้สอนควรมีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานและมีคุณสมบัติเหมาะสม	2

(2.5) ภาครัฐควรพิจารณาให้สิทธิได้รับการหักค่าไฟฟ้าและค่าประปาเป็นจำนวน 2 เท่าของค่าใช้จ่ายของสถาบันฝึกอบรมสปาที่จัดตั้งขึ้น โดยสถานประกอบการสปาและโรงเรียนที่ได้รับใบอนุญาตจัดการเรียนการสอนด้านสปา

(2.6) ภาครัฐควรพิจารณาผ่อนปรนระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อกำหนดในการจัดตั้งโรงเรียนที่เปิดทำการสอนด้านนวดเพื่อสุขภาพ หรือสปาหรือบริการเพื่อสุขภาพซึ่งปัจจุบันมีความยุ่งยากในการจัดตั้ง

(3) กลยุทธ์การสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสถานประกอบการ

สปาและสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียน

เพื่อเป็นการยกระดับสถานประกอบการสปาและสถาบันฝึกอบรมสปาในประเทศไทย สถานประกอบการสปาและสถาบันฝึกอบรมสปาในประเทศไทยควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างกัน และสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสถานประกอบการสปาและสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียน เช่น สิงคโปร์ อินโดนีเซีย โดยจัดทำ MOU (Memorandum of Understanding) เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนครูผู้สอน และพัฒนาหลักสูตรระดับภูมิภาคอาเซียนร่วมกัน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จและความก้าวหน้าของธุรกิจสปาของไทยและของประเทศอื่นในอาเซียน เพื่อต้อนรับลูกค้าจากประเทศต่างๆ ในโลกได้อย่างมีมาตรฐานระดับสากล

(2) กลยุทธ์การส่งเสริมสถานประกอบการสปาไทยเป็นสถาบัน
ฝึกอบรมสปาเพื่อผลิตแรงงานสู่อาเซียน

ผู้ประกอบการสปาและภาครัฐต้องร่วมมือกันในการยกระดับตัวเอง
ขึ้นมาเป็นสถาบันฝึกอบรมสปาเพื่ออาเซียน ภาครัฐควรมีแผนงานการ
ส่งเสริมดังนี้

(2.1) ภาครัฐควรให้ความช่วยเหลือสถานประกอบการในด้านเงินลงทุน
หรือจัดหาแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ เพื่อการยกระดับเป็นสถาบันฝึกอบรมสปา
เช่น เงินอุดหนุนครูผู้สอน ค่าจัดทำสถานที่ฝึกอบรม ค่าสื่อและอุปกรณ์การ
ฝึกอบรม รวมทั้งพิจารณาการยกเว้นภาษีสื่อและอุปกรณ์การฝึกอบรม
ค่าสถานที่ฝึกอบรม เป็นต้น

(2.2) หน่วยงานภาครัฐและเอกชนควรร่วมมือในการยกระดับ
มาตรฐานหลักสูตรสปาไทยที่สอนหรืออบรมในสถาบันฝึกอบรมสปาที่จัดตั้ง
ขึ้น โดยสถานประกอบการสปาและโรงเรียนที่ได้รับใบอนุญาตจัดการเรียน
การสอนด้านสปาให้เทียบเท่ากับหลักสูตรสากล และให้การรับรองหลักสูตร
ของสถาบันฝึกอบรมสปาว่ามีมาตรฐานระดับประเทศและระดับภูมิภาค
อาเซียน

(2.3) ภาครัฐควรพิจารณาให้สิทธิได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้ของ
สถาบันฝึกอบรมสปาที่จัดตั้งขึ้น โดยสถานประกอบการสปาและโรงเรียนที่
ได้รับใบอนุญาตจัดการเรียนการสอนด้านสปา

(2.4) ภาครัฐควรพิจารณาให้สิทธิได้รับการยกเว้นอากรขาเข้าและ
ภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ที่นำเข้ามาเพื่อใช้ใน
สถาบันฝึกอบรมสปาที่จัดตั้งขึ้น โดยสถานประกอบการสปาและโรงเรียนที่
ได้รับใบอนุญาตจัดการเรียนการสอนด้านสปา

ตารางที่ 8 ค่าความถี่ของปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนา
และปรับปรุงเกี่ยวกับการสนับสนุนจากภาครัฐ

ข้อความ	ความถี่ของ คำตอบ (n = 26)
1. รัฐบาลควรสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการอบรมเพิ่มพูนทักษะการ บริการแก่ผู้ให้บริการ และผู้ดำเนินการสปาบางส่วน	3
2. รัฐบาลควรให้การสนับสนุนเรื่องการตลาด การ ประชาสัมพันธ์ และการสร้างภาพพจน์ที่ดี รวมทั้งการสร้าง มาตรฐานของธุรกิจสปา	17
3. รัฐบาลควรให้การสนับสนุนเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์สปา	1
4. รัฐบาลควรให้การสนับสนุนธุรกิจสปาอย่างจริงจัง	1
5. รัฐบาลควรมีบทบาทในการควบคุมจำนวนสถาน ประกอบการสปา	2
6. รัฐบาลควรกำหนดค่าตอบแทนแรงงานขั้นต่ำและ ผลประโยชน์ของผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปา	2

(2) กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรฐานการรับรองสถาน
ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ แต่มาตรฐานฯ ดังกล่าวไม่ได้ใช้บังคับสถาน
ประกอบการสปาที่ตั้งขึ้นทั้งหมด แต่เป็นการให้การรับรองมาตรฐานตาม
ความสมัครใจ ทำให้ยังมีสถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้นเป็นจำนวนมากที่ผิด
ระเบียบและไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

(3) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของผู้ดำเนินการสปาไทยที่มีอันดับสูงที่สุดตามความเป็นจริง คือ การสื่อสาร แต่สมรรถนะที่มีอันดับต่ำสุดคือ ภาวะผู้นำ ในขณะที่สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่มีอันดับสูงที่สุด คือ การดำเนินธุรกิจสปา แต่สมรรถนะที่มีอันดับต่ำสุดคือ การบริหารธุรกิจ สำหรับสมรรถนะหลักของผู้ให้บริการสปาไทยที่มีอันดับสูงที่สุดตามความเป็นจริงคือ จิตสำนึกในการบริการ แต่สมรรถนะที่มีอันดับต่ำสุดคือ ความตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ ขณะเดียวกันสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่มีอันดับสูงที่สุด คือ การนวดและบริการทรีทเม้นต์ต่างๆ แต่สมรรถนะที่มีอันดับต่ำสุดคือ ด้านอื่นๆ เช่น ความรู้และทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ความสามารถด้านการขายและนำเสนอสินค้า และทักษะการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปภาพรวมผลการศึกษารับรู้ตามความเป็นจริงของสมรรถนะของผู้ดำเนินการสปาโดยเปรียบเทียบแบบเรียงลำดับในแต่ละจังหวัดปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามในเชียงใหม่ เกษสมุข และภูเก็ตมีความเห็นว่าสมรรถนะหลักด้านการสื่อสารอยู่ในระดับสูงสุดในขณะที่กรุงเทพมหานครมีความเห็นว่าสมรรถนะหลักด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับสูงสุด ดังแสดงในตารางที่ 9

(1.1) การยกระดับสถานประกอบการสปาขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่มีการจัดตั้งโรงเรียนหรือทำเป็นสถาบันฝึกอบรมของตนเองอยู่แล้ว แต่เพื่อการสร้างบุคลากรสำหรับใช้สถานประกอบการในกลุ่มของตนเอง เป็นส่วนใหญ่ให้มีโอกาสสร้างหรือผลิตบุคลากรเพื่ออาเชียน สถานประกอบการที่มีสถาบันที่มีชื่อเสียงในการผลิตบุคลากรในประเทศไทย เช่น Chiva-Som International Academy, Banyan Tree Spa Academy, Aim International School of Aesthetics and Spa Therapy, TTC Spa School, Panviman Spa Academy, Chiang Mai Spa Academy, Phuket Spa Academy, Sukko Spa Academy, Thai Massage School of Chiang Mai, ITM International Training Massage School, Watpo Thai Traditional Medical School เป็นต้น

(1.2) การยกระดับสถานประกอบการสปาขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพ ประเทศไทยมีสถานประกอบการสปาขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมในด้านต่างๆ และมีศักยภาพในการเปิดเป็นสถาบันฝึกอบรมสปาได้หากได้รับการสนับสนุนที่ดีจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

(1.3) การยกระดับโรงเรียนที่ได้รับใบอนุญาตให้เปิดสอนนวดสปาหรือบริการสุขภาพที่เกี่ยวข้องเนื่องจากกระทรวงศึกษาธิการและทำการเปิดสอนหลักสูตรที่เกี่ยวข้องที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข โรงเรียนเหล่านี้อาจมีขนาดเล็กแต่ควรเป็นโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพในการจัดการสอนหรือฝึกอบรมแรงงานไทยเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ หรือมีการสอนในหลักสูตรที่มีผู้เรียนเป็นชาวต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนากลไกการจัดการเพื่อยกระดับสถานประกอบการสปาไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรมเพื่ออาเซียน

จากการที่ประเทศไทย สิงคโปร์และอินโดนีเซียยังคงประสบปัญหาหลักในการขาดแคลนแรงงานสปา เช่น ผู้ดำเนินการสปา และผู้ให้บริการสปา เป็นจำนวนมาก ซึ่งสถานประกอบการสปาในประเทศไทยหลายแห่งมีศักยภาพในการยกระดับเป็นสถาบันฝึกอบรมแรงงานสปาเพื่อช่วยผลิตแรงงานรองรับความต้องการภายในประเทศและประเทศในภูมิภาคอาเซียนได้ แต่ยังคงขาดการส่งเสริมและสนับสนุนอย่างจริงจัง หน่วยงานภาครัฐและเอกชนจึงควรร่วมมือกันในการดำเนินยุทธศาสตร์พัฒนากลไกการจัดการเพื่อยกระดับสถานประกอบการ สปาไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรมเพื่ออาเซียน ซึ่งประกอบด้วย กลยุทธ์ ดังนี้

(1) กลยุทธ์การยกระดับสถานประกอบการสปาไทยเป็นสถาบันฝึกอบรมเพื่ออาเซียน

สถานประกอบการสปาที่ต้องการยกระดับเป็นสถาบันฝึกอบรมเพื่ออาเซียนได้จำเป็นต้องมีเงินลงทุน มีผู้สอนและบุคลากรที่มีคุณภาพระดับสากล มีความพร้อมในด้านการสอน ด้านสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์ประกอบการสอน เพราะเป็นการสร้างแรงงานเพื่ออาเซียน รวมทั้งมีความสนใจที่จะพัฒนาฝึกอบรมแรงงานเพื่อธุรกิจสปาในอนาคต กลยุทธ์การยกระดับที่มีความเป็นไปได้จึงควรพิจารณาแผนงานการยกระดับสถานประกอบการสปาที่จัดตั้งโรงเรียนหรือสถาบันเพื่อฝึกอบรมบุคลากร สถานประกอบการสปานาขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพ และโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนด้านนวดไทย สปาหรือบริการเพื่อสุขภาพ ดังนี้

ตารางที่ 9 สมรรถนะหลัก (6 ด้าน) และสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน (3 ด้าน) ของผู้ดำเนินการสปาเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่ (\bar{x})

เชียงใหม่	เกาะสมุย	ภูเก็ต	กรุงเทพฯ	ค่าเฉลี่ยรวม
สมรรถนะหลัก 6 ด้าน				
อันดับ 1 ด้านการสื่อสาร = 4.31	อันดับ 1 ด้านการสื่อสาร = 4.11	อันดับ 1 ด้านการสื่อสาร = 4.22	อันดับ 1 ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น = 4.06	อันดับ 1 ด้านการสื่อสาร = 4.17
อันดับ 2 ด้านความตระหนักถึงธุรกิจ = 4.18	อันดับ 2 ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น = 3.99	อันดับ 2 ด้านความตระหนักถึงธุรกิจ = 4.10	อันดับ 2 ด้านการสื่อสาร = 4.05	อันดับ 2 ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น = 4.06
อันดับ 3 ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น = 4.12	อันดับ 3 ด้านการคิดวิเคราะห์ = 3.94	อันดับ 3 ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น = 4.07	อันดับ 3 ด้านการคิดวิเคราะห์ = 4.00	อันดับ 3 ด้านความตระหนักถึงธุรกิจ = 4.05
อันดับ 4 ด้านการคิดวิเคราะห์ = 4.06	อันดับ 4 ด้านความตระหนักถึงธุรกิจ = 3.94	อันดับ 4 ด้านการคิดวิเคราะห์ = 4.06	อันดับ 4 ด้านความตระหนักถึงธุรกิจ = 3.98	อันดับ 4 ด้านการคิดวิเคราะห์ = 4.01
อันดับ 5 ด้านการบริหารจัดการ = 3.94	อันดับ 5 ด้านการบริหารจัดการ = 3.81	อันดับ 5 ด้านการบริหารจัดการ = 4.01	อันดับ 5 ด้านการบริหารจัดการ = 3.78	อันดับ 5 ด้านการบริหารจัดการ = 3.88
อันดับ 6 ด้านภาวะผู้นำ = 3.90	อันดับ 6 ด้านภาวะผู้นำ = 3.78	อันดับ 6 ด้านภาวะผู้นำ = 3.91	อันดับ 6 ด้านภาวะผู้นำ = 3.74	อันดับ 6 ด้านภาวะผู้นำ = 3.83
เชียงใหม่	เกาะสมุย	ภูเก็ต	กรุงเทพฯ	ค่าเฉลี่ยรวม
สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน 3 ด้าน				
อันดับ 1 ด้านธุรกิจสปา = 4.06	อันดับ 1 ด้านธุรกิจสปา = 4.03	อันดับ 1 ด้านธุรกิจสปา = 4.14	อันดับ 1 ด้านธุรกิจสปา = 4.17	อันดับ 1 ด้านธุรกิจสปา = 4.10
อันดับ 2 ด้านความรู้และความสามารถ = 4.04	อันดับ 2 ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป = 3.80	อันดับ 2 ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป = 4.02	อันดับ 2 ด้านการบริหารธุรกิจ = 3.86	อันดับ 2 ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป = 3.88
อันดับ 3 ด้านการบริหารธุรกิจ = 3.92	อันดับ 3 ด้านการบริหารธุรกิจ = 3.75	อันดับ 3 ด้านการบริหารธุรกิจ = 3.96	อันดับ 3 ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป = 3.67	อันดับ 3 ด้านการบริหารธุรกิจ = 3.87

(4) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของศักยภาพสถานประกอบการสปาในภาพรวมปัจจัย 7 ด้านของประเทศสิงคโปร์ ในระดับมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพตามความเป็นจริงของศักยภาพสถานประกอบการสปาในภาพรวมปัจจัย 7 ด้าน ในระดับมาก และสรุปว่าปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่อยู่ในความคาดหวังและเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในสภาพความเป็นจริง ส่วนสมรรถนะหลักของผู้ดำเนินการสปาสิงคโปร์ที่มีอันดับสูงที่สุดตามความเป็นจริง คือ การสื่อสาร ขณะที่สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่มีอันดับสูงที่สุด คือ การดำเนินธุรกิจสปา และสมรรถนะหลักของผู้ให้บริการสปาสิงคโปร์ที่มีอันดับสูงที่สุดตามความเป็นจริงคือ จิตสำนึกในการบริการ ขณะเดียวกันสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่มีอันดับสูงที่สุด คือ การนวดและบริการทรีทเม้นต์ต่างๆ

สำหรับประเทศอินโดนีเซียผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของศักยภาพสถานประกอบการสปาในปัจจัย 7 ด้านของประเทศอินโดนีเซีย ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพตามความเป็นจริงของศักยภาพสถานประกอบการสปาในปัจจัย 7 ด้าน ในระดับมากที่สุดเช่นกัน และสรุปว่าปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่อยู่ในความคาดหวังและเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในสภาพความเป็นจริง ส่วนสมรรถนะหลักของผู้ดำเนินการสปาอินโดนีเซียที่มีอันดับสูงที่สุดตามความเป็นจริง คือภาวะผู้นำ ขณะที่สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่มีอันดับสูงที่สุด คือ การดำเนินธุรกิจสปา และสมรรถนะหลักของผู้ให้บริการสปาอินโดนีเซียที่มีอันดับสูงที่สุดตามความเป็นจริงคือ จิตสำนึกในการบริการ ขณะเดียวกันสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่มีอันดับสูงที่สุด คือ การนวดและบริการทรีทเม้นต์ต่างๆ เช่นเดียวกับประเทศสิงคโปร์

(7) กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพด้านสถานที่ สื่อ และอุปกรณ์ ฝึกอบรมของสถานประกอบการสปาไทย

(7.1) สถานประกอบการสปาทุกแห่งที่มีการฝึกอบรมบุคลากรของตนหรือมีโรงเรียนสอนทั้งบุคลากรของตนและบุคคลภายนอกที่สนใจมาเรียน ต้องมีอุปกรณ์และสื่อในการฝึกอบรมที่สมบูรณ์ โดยเฉพาะสื่อการสอนและเอกสารประกอบการสอนที่ต้องหมั่นปรับปรุงและจัดทำให้ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ หากมีทำนวดหรือทรีทเม้นท์ใหม่ที่คิดได้ ก็ต้องปรับปรุงอุปกรณ์และสื่อ ในการฝึกอบรมที่ใช้สอนด้วย เพราะคู่แข่งคือสถานประกอบการสปาของสิงคโปร์หลายแห่งได้จ้างครูผู้สอนจากภายนอกที่เป็นมืออาชีพมาสอน และมีอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมที่ทันสมัยอยู่ตลอด เพื่อให้สามารถสอนวิธีการทำทรีทเม้นท์ใหม่ๆ ได้ ซึ่งทรีทเม้นท์ของปีก่อนๆ ก็จะแตกต่างไปจากทรีทเม้นท์ของปีปัจจุบัน ดังนั้น สถานประกอบการสปาที่มีโรงเรียนสอนหรือต้องการยกระดับเพื่อให้เป็นโรงเรียนสอนสปาชั้นนำในระดับสากลและให้ผู้เรียนมีความรู้ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ก็จำเป็นต้องลงทุนในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ เช่น เครื่องเจ็ตฉีดนวดด้วยน้ำ ห้องอบไอน้ำ ห้องอบซาวน่า อ่างแช่ตัว ซึ่งมักเป็นเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีสูง ราคาแพง และมักจะเปลี่ยนรุ่นทุกๆ 3 ปีโดยประมาณ รัฐบาลจำเป็นต้องให้ความสนับสนุนในบางเรื่อง เช่น การลดภาษีการนำเข้าเครื่องมือและอุปกรณ์สปาที่มีเทคโนโลยีสูงและมีราคาแพงสำหรับโรงเรียนสอนสปา การจัดหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำแก่โรงเรียนสอนสปาที่เป็น SME เพื่อนำมาใช้ในการลงทุนซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ในการสอนสปา เป็นต้น

(6.2) สถานประกอบการสปาที่มีโรงเรียนสอนต้องเร่งพัฒนาตัวครูผู้สอนให้มีคุณภาพตามที่สถานประกอบการสปาของไทยยังต้องการในด้านต่างๆ โดยเฉพาะในด้านที่ผู้สอนต้องมีความสามารถในการสอน ได้แก่ ความสามารถในการสรุปสาระสำคัญเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ครูผู้สอนมีความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอนอย่างลึกซึ้ง ครูผู้สอนมีความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการสอน ครูผู้สอนต้องเอาใจใส่ในการสอนและดูแลผู้เรียนอย่างเข้มงวดว่าผ่านเกณฑ์ได้มาตรฐานจริงหรือไม่ เนื่องจากสถานประกอบการสปาหลายแห่งที่จ้างผู้ให้บริการที่จบมาใหม่พบว่าคุณภาพของผู้ให้บริการยังไม่ได้มาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการรุ่นเก่าที่จบมาใหม่เช่นกันอย่างชัดเจน

ดังนั้น ครูผู้สอนจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา สถานประกอบการสปาที่มีโรงเรียนสอนต้องไม่นำผู้ให้บริการที่ยังขาดประสบการณ์มาเป็นครูผู้สอน ซึ่งจะทำให้คุณภาพของการสอนไม่ดีพอ แม้ว่าปัจจุบันจะมีการรับรองครูผู้สอนแล้ว แต่ก็ยังต้องปรับปรุงคุณภาพในภาพรวม เนื่องจากปัจจุบันยังไม่มีมีการรับรองครูผู้สอนจากหน่วยงานไหน จึงยังต้องพัฒนาครูผู้สอนอย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพสูงกว่าเดิม ให้เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพระดับมืออาชีพ ครูผู้สอนเป็นสิ่งสำคัญมากเพราะเป็นจุดเริ่มของการสร้างคนให้มีคุณภาพเพื่อให้แข่งขันในระดับสากลได้ นอกจากนี้ ภาครัฐยังต้องเร่งกำหนดให้หน่วยงานที่กำกับดูแลโรงเรียนที่สอนสปามีการติดตามประเมิน ตรวจสอบโรงเรียนเหล่านี้ อย่างใกล้ชิดและจริงจัง และต้องมีการควบคุมการออกใบรับรองประกาศนียบัตรโดยหน่วยงานของรัฐบาลอย่างเข้มงวด เพื่อให้การผลิตบุคลากรสปาของไทยมีคุณภาพและสามารถแข่งขันในอาเซียนได้

หากนำผลการวิเคราะห์ศักยภาพสถานประกอบการสปามาเรียงตามลำดับของแต่ละประเทศ สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าประเทศไทยมีศักยภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากที่สุด สิงคโปร์มีศักยภาพด้านบุคลากรมากที่สุด และอินโดนีเซียมีศักยภาพด้านการบริการมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นศักยภาพสถานประกอบการสปาเปรียบเทียบใน 3 ประเทศ (\bar{X})

ไทย	สิงคโปร์	อินโดนีเซีย
อันดับ 1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม = 4.06	อันดับ 1 ด้านบุคลากร = 3.88	อันดับ 1 ด้านการบริการ = 4.68
อันดับ 2 ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือ อุปกรณ์ = 4.01	อันดับ 2 ด้านการบริการ = 3.87	อันดับ 2 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม = 4.60
อันดับ 3 ด้านบุคลากร = 3.98	อันดับ 3 ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือ อุปกรณ์ = 3.76	อันดับ 3 ด้านบุคลากร = 4.58
อันดับ 4 ด้านการจัดการองค์กร = 3.94	อันดับ 4 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม = 3.71	อันดับ 4 ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือ อุปกรณ์ = 4.57
อันดับ 5 ด้านการบริการ = 3.87	อันดับ 5 ด้านการจัดการองค์กร = 3.70	อันดับ 5 ด้านการจัดการองค์กร = 4.55
อันดับ 6 ด้านหลักสูตรและครูผู้สอน = 3.84	อันดับ 6 ด้านหลักสูตรและครูผู้สอน = 3.67	อันดับ 6 ด้านหลักสูตรและครูผู้สอน = 4.53
อันดับ 7 ด้านสถานที่ สื่ออุปกรณ์ฝึกอบรม = 3.83	อันดับ 7 ด้านสถานที่ สื่ออุปกรณ์ฝึกอบรม = 3.61	อันดับ 7 ด้านสถานที่ สื่ออุปกรณ์ฝึกอบรม = 4.42

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปภาพรวมผลการศึกษารับรู้ตามความเป็นจริงของสมรรถนะของผู้ดำเนินการสปาโดยเปรียบเทียบแบบเรียงลำดับในแต่ละประเทศปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามในสิงคโปร์มีความเห็นว่าสมรรถนะหลักด้านการสื่อสารอยู่ในระดับสูงสุด และด้านบริหารจัดการรองลงมา ในขณะที่อินโดนีเซียมีความเห็นว่าสมรรถนะหลักด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับสูงสุด และด้านการคิดวิเคราะห์รองลงมา ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ลำดับสมรรถนะหลัก (6 ด้าน) และสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน (3 ด้าน) ของผู้ดำเนินการสปาเปรียบเทียบในประเทศสิงคโปร์และอินโดนีเซีย (\bar{x})

สิงคโปร์	เกาะบาหลี อินโดนีเซีย
สมรรถนะหลัก 6 ด้าน	
อันดับ 1 ด้านการสื่อสาร = 3.69	อันดับ 1 ด้านภาวะผู้นำ = 4.55
อันดับ 2 ด้านการบริหารจัดการ = 3.60	อันดับ 2 ด้านการคิดวิเคราะห์ = 4.47
อันดับ 3 ด้านความตระหนักถึงธุรกิจ = 3.55	อันดับ 3 ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น = 4.45
อันดับ 4 ด้านการคิดวิเคราะห์ = 3.53	อันดับ 4 ด้านการสื่อสาร = 4.45
อันดับ 5 ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น = 3.50	อันดับ 5 ด้านการบริหารจัดการ = 4.41
อันดับ 6 ด้านภาวะผู้นำ = 3.47	อันดับ 6 ด้านความตระหนักถึงธุรกิจ = 4.33
สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน 3 ด้าน	
อันดับ 1 ด้านธุรกิจสปา = 3.84	อันดับ 1 ด้านธุรกิจสปา = 4.49
อันดับ 2 ด้านการบริหารธุรกิจ = 3.74	อันดับ 2 ด้านการบริหารธุรกิจ = 4.43
อันดับ 3 ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป = 3.64	อันดับ 3 ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป = 4.38

หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการในสปาที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและมีคู่มือการใช้งาน และสถานที่ที่มีความสะอาดและมีระบบดูแลรักษาที่ดีสม่ำเสมอ เพื่อที่จะสามารถดึงดูดลูกค้าและแข่งขันกับสปาทั้งในและต่างประเทศได้

นอกจากนี้ สปาทั้งในสิงคโปร์และบาหลีส่วนใหญ่ต่างก็มีการตกแต่งอย่างสวยงาม ซึ่งสัมผัสได้ถึงรูป รส กลิ่น เสียง และบรรยากาศของสปาที่จะนำไปสู่ความผ่อนคลาย สถานประกอบการสปาของไทยจึงต้องร่วมมือกันตกแต่งสปาให้เป็นแบบไทยให้มีความสวยงามและมีบรรยากาศที่ดี จึงจะสามารถสร้างความแตกต่างกับประเทศคู่แข่งได้อย่างชัดเจน และพยายามสร้างอัตลักษณ์ของสปาในท้องถิ่นที่ยังมีอัตลักษณ์ของท้องถิ่นยังไม่ชัดเจนให้ได้ เพื่อจะได้สามารถนำไปใช้ในการตกแต่งสถานที่ของสปาให้สวยงามและเป็นจุดขายได้ อีกทั้งสปาของไทยก็มีโอกาสเหนือกว่าของประเทศสิงคโปร์อยู่แล้วในด้านพื้นที่ที่กว้างใหญ่กว่า จึงสามารถจัดสถานที่ให้ดีกว่าได้ไม่ยากนัก

(6) กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพด้านหลักสูตรและผู้สอนของสถานประกอบการสปาไทย

(6.1) เพื่อสร้างความโดดเด่นในการแข่งขันในอาเซียน สถานประกอบการสปาที่มีโรงเรียนสอนต้องเร่งปรับปรุงหลักสูตรที่ครอบคลุมเนื้อหาทุกด้าน ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีคุณภาพ และไม่ซ้ำซ้อนเกินไป ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณ กฎหมาย กายวิภาคศาสตร์ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน และวารีบำบัด (Hydrotherapy) ซึ่งบางหลักสูตรยังไม่มีครบและเป็นด้านที่สิงคโปร์และบาหลีให้ความสำคัญและบางด้านก็เป็นด้านที่บุคลากรของไทยยังต้องอยู่ โดยต้องพัฒนาหลักสูตรควบคู่ไปกับคำติชมของลูกค้า

(4.2) สถานประกอบการสปาของไทยต้องวางระบบการบริหารจัดการสถานประกอบการสปาในด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและมีความเป็นมืออาชีพมากกว่าเดิม ได้แก่ การจัดการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน การจัดการระบบการประเมินผลการทำงานของพนักงาน การจัดการเรื่องห้องที่มีไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้าในช่วงที่มีลูกค้ามาก การจัดการการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี การจัดการโดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย การจัดการระบบความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อให้สามารถสอบถามความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ และการจัดการด้านการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายให้ดีขึ้นกว่าเดิม การสร้างความสัมพันธ์ของคนในองค์กรเพื่อให้อารมณ์ดีและทำงานอยู่อย่างมีความสุข และเพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนพนักงาน การจัดการระบบการจัดบุคคลเข้าทำงาน การสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เข้าใจง่ายและชัดเจน เพื่อเนี่ยขวัญบุคลากรที่ดีเอาไว้ให้ได้ ซึ่งในเรื่องเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพสถานประกอบการสปาทั้งในประเทศไทยและสิงคโปร์มีความเห็นตรงกันว่าเป็นเรื่องสำคัญที่จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน

(5) กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการสปาไทย

(5.1) เนื่องจากสถานประกอบการสปาของไทยมีความต้องการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน ซึ่งโดยภาพรวมแล้วการจะแข่งขันกับสถานประกอบการสปาในอาเซียนได้สถานประกอบการสปาของไทยต้องมีการปรับปรุงและดูแลสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านอย่างต่อเนื่องไม่ให้แออัด ปราศจากมลภาวะต่างๆ มีการจัดแสงสว่างอย่างเหมาะสมตามบริเวณจุดที่ให้บริการ มีดนตรีหรือเพลงที่ฟังแล้วรู้สึกผ่อนคลาย มีเครื่องมือ

และผลการวิเคราะห์สามารถสรุปภาพรวมผลการศึกษารับรู้ตามความเป็นจริงของสมรรถนะของผู้ให้บริการสปาโดยเปรียบเทียบแบบเรียงลำดับในแต่ละประเทศปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามในประเทศสิงคโปร์และบาห์ลี อิน โดนีเซียมีความเห็นว่าสมรรถนะหลักด้านจิตสำนึกในการบริการอยู่ในระดับสูงสุด ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 สมรรถนะหลัก (3 ด้าน) และสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน (3 ด้าน) ของผู้ให้บริการสปาเปรียบเทียบในแต่ละประเทศ (\bar{x})

สิงคโปร์	บาห์ลี อินโดนีเซีย
สมรรถนะหลัก 3 ด้าน	
อันดับ 1 ด้านจิตสำนึกในการบริการ = 3.95	อันดับ 1 ด้านจิตสำนึกในการบริการ = 4.51
อันดับ 2 ด้านความตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ = 3.91	อันดับ 2 ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น = 4.44
อันดับ 3 ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น = 3.73	อันดับ 3 ด้านความตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ = 4.43
สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน 3 ด้าน	
อันดับ 1 ด้านการนัดและบริการทรีทเม้นท์ต่างๆ = 3.82	อันดับ 1 ด้านการนัดและบริการทรีทเม้นท์ต่างๆ = 4.54
อันดับ 2 ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย = 3.51	อันดับ 2 ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย = 4.25
อันดับ 3 ด้านอื่นๆ = 3.42	อันดับ 3 ด้านอื่นๆ = 4.12

ผลการวิจัยนำไปสู่ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การพัฒนาสถานประกอบการสปาไทยเพื่อส่งเสริมให้เป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียน ประกอบด้วยยุทธศาสตร์สำคัญ 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การสร้างศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยให้มีคุณภาพและมาตรฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนากลไกการจัดการเพื่อยกระดับสถานประกอบการสปาไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรมเพื่ออาเซียน และยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการบริการของแรงงานสปาไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการสปาในอาเซียน

7. สรุปผลโครงการวิจัยที่ 2 การศึกษาอุปสงค์ของสถานประกอบการและแรงงานอาชีพของสถานประกอบการสปาในประเทศอาเซียน

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาอุปสงค์ด้านศักยภาพตามมาตรฐาน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านการจัดการองค์การ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านหลักสูตรและครูผู้สอน และด้านสถานที่ สื่อ อุปกรณ์ฝึกอบรม ของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน (2) เพื่อศึกษาอุปสงค์แรงงานอาชีพ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และบุคลิกภาพ ของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียน (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสถานประกอบการสปาของไทยให้

(3.2) สถานประกอบการสปาของไทยต้องคัดสรรผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาให้มีมาตรฐานสูง และต้องเร่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ในสปาให้เป็นของตัวเอง และทำให้เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความบริสุทธิ์และดีเยี่ยมให้ได้ โดยเน้นการใช้วัตถุดิบที่มาจากสมุนไพรไทยหรือจากธรรมชาติทั้งหมด และพยายามพัฒนาให้เป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์ โดยเน้นการใช้ภูมิปัญญาไทยให้ได้ อย่างไรก็ตามประเทศไทยยังขาดการประยุกต์สมุนไพรไทยให้เข้ากับเทคโนโลยีทางการแพทย์ อีกทั้งเทคโนโลยีการผลิตยังไม่ดีนักทำให้ยังไม่สามารถสกัดสิ่งที่เป็นประโยชน์ออกมาจากพืชนั้นโดยตรงได้ หากทำได้ก็จะยิ่งทำให้ผลิตภัณฑ์ในสปาและสถานประกอบการสปาของไทยที่ใช้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีความโดดเด่นกว่าประเทศคู่แข่งอย่างมาก เนื่องจากสปาของสิงคโปร์จะนำเข้าผลิตภัณฑ์จากยุโรปที่มีราคาแพงเป็นส่วนใหญ่ ส่วนบาหลีแม้ว่าจะนิยมนำวัตถุดิบจากธรรมชาติเพื่อมาผลิตใช้กันเองในสปารวมทั้งมีการวางจำหน่ายหน้าร้านและติดตราสินค้าของตนเองด้วย แต่คุณภาพก็ยังไม่ดีถึงขั้นที่จะเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความบริสุทธิ์และดีเยี่ยมที่จะเป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์ได้

(4) กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการองค์การของสถานประกอบการสปาไทย

(4.1) สถานประกอบการสปาของไทยต้องเร่งพัฒนาการบริหารจัดการของตนให้มีจริยธรรม จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ เพราะผลการศึกษาชี้ชัดว่าสถานประกอบการสปาทุกแห่งในประเทศไทยรวมทั้งในสิงคโปร์มีความต้องการพัฒนาการบริหารจัดการในด้านนี้มากที่สุดเหมือนกัน และธุรกิจสปาจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ สถานประกอบการสปาต้องมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจก่อนเรื่องอื่น

(2.4) ต้องมีการกำหนดให้มีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมซ้ำ (Retraining Course) ทั้งผู้ดำเนินการสปาและผู้ให้บริการสปาหลังจากเรียนจบไปแล้วระยะหนึ่ง เพื่อให้บุคลากรสปาของไทยมีคุณภาพและรักษาระดับฝีมือไม่ลดลง และเมื่อรักษามาตรฐานเอาไว้ได้ ก็จะสามารถผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพและสามารถแข่งขันกับบุคลากรสปาในอาเซียนได้

(3) กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ของสถานประกอบการสปาไทย

(3.1) สถานประกอบการสปาของไทยต้องเร่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ในสปาของตนให้มีคุณภาพสูงและได้มาตรฐานตามเกณฑ์การรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือตามที่กฎหมายกำหนด ภาชนะที่ใช้บรรจุผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสม มีการดูแลรักษาความสะอาด เครื่องมืออุปกรณ์และผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้อง สม่่าเสมอตามมาตรฐานปลอดภัย จัดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม คุณภาพอุปกรณ์และเครื่องมือมีความพร้อมในการใช้งานอย่างปลอดภัย โดยกระทรวงสาธารณสุขต้องมีการส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ของสถานประกอบการสปาอย่างจริงจังเป็นระยะๆ เพื่อให้ได้มาตรฐานตามข้อกำหนด

สามารถแข่งขันกับสถานประกอบการสปาในอาเซียนได้ (4) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาแรงงานอาชีพสปาของไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการสปาในอาเซียนหลังเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ผลการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1

สถานประกอบการสปาทุกเมืองในประเทศไทยมีอุปสงค์ด้านศักยภาพด้านบุคลากรมากที่สุด โดยมีอุปสงค์ด้านศักยภาพในด้านอื่นเรียงตามอันดับดังนี้ อันดับ 2 มีสองด้านที่มีค่าเท่ากันคือ ด้านการบริการและด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม อันดับ 4 ด้านการจัดการองค์การ อันดับ 5 ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ อันดับ 6 ด้านหลักสูตรและ และอันดับ 7 ด้านสถานที่ สื่อ อุปกรณ์ฝึกอบรม สำหรับสถานประกอบการสปาในประเทศไทยสิงคโปร์และบาห์ลีมีอุปสงค์ด้านศักยภาพของบุคลากรมากที่สุด เช่นเดียวกับไทย โดยมีอุปสงค์ด้านศักยภาพในด้านอื่นเรียงตามอันดับดังนี้ อันดับ 2 ด้านการจัดการองค์การ อันดับ 3 ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมเท่ากัน อันดับ 5 ด้านการบริการและด้านหลักสูตรและครูผู้สอนเท่ากัน และอันดับ 7 ด้านสถานที่ สื่อ อุปกรณ์ฝึกอบรม แต่หากแยกพิจารณารายประเทศพบว่า สิงคโปร์มีอุปสงค์ด้านศักยภาพของบุคลากรมากที่สุด ขณะที่บาห์ลีมีอุปสงค์ด้านศักยภาพของการบริการมากที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อ 2

อุปสงค์แรงงานอาชีพ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และบุคลิกภาพในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้ ในภาพรวมของสถานประกอบการสปาใน 4 จังหวัดของประเทศไทย มีอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการเรียงตามอันดับ ดังนี้ อันดับ 1 ด้านทักษะและบุคลิกภาพมากที่สุดเท่ากัน อันดับ 3 ด้านความสามารถ อันดับ 4 ด้านทักษะ และอันดับ 5 ด้านความรู้ ส่วนอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ให้บริการ จัดเรียงอันดับได้ ดังนี้ อันดับ 1 ด้านทักษะและด้านบุคลิกภาพมากที่สุดเท่ากัน อันดับ 3 ด้านความสามารถ อันดับ 4 ด้านทักษะและด้านความรู้เท่ากัน แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการสปาของไทยยังมีอุปสงค์แรงงานอาชีพด้านทักษะและด้านบุคลิกภาพมากที่สุดทั้งในตำแหน่งผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการ

สำหรับภาพรวมของสถานประกอบการสปาในสิงคโปร์และบาห์ลีอุปสงค์แรงงานอาชีพในด้านต่างๆเรียงตามอันดับ ดังนี้ ตำแหน่งผู้ดำเนินการ อันดับ 1 ด้านทักษะมากที่สุด อันดับ 2 มีด้านทักษะ อันดับ 3 ด้านความสามารถ อันดับ 4 ด้านความรู้ อันดับ 5 ด้านบุคลิกภาพ ส่วนอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ให้บริการเรียงตามอันดับ ดังนี้ อันดับ 1 ด้านทักษะ อันดับ 2 ด้านบุคลิกภาพ อันดับ 3 ด้านทักษะและด้านความสามารถเท่ากัน และอันดับ 5 ด้านความรู้

การปรนนิบัติผิวหน้า (Facial Treatment) อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสถานประกอบการสปาของประเทศไทยมีการให้บริการในด้านดังกล่าวครบมากกว่าของไทย สถานประกอบการสปาไทยจึงยังต้องให้ความสำคัญกับการฝึกและพัฒนาฝีมือผู้ให้บริการสปาอย่างต่อเนื่องมากกว่าเดิม รวมทั้งภาครัฐเองก็ต้องให้ความช่วยเหลือในการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ธุรกิจสามารถแข่งขันและอยู่รอดได้

(2.2) สถานประกอบการสปาไทยต้องเร่งจัดฝึกอบรมผู้ให้บริการสปาให้มีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และผลิตภัณฑ์ในสปาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เนื่องจากผู้ให้บริการสปาของไทยยังขาดความรู้ดังกล่าวเป็นจำนวนมาก อีกทั้งสถานประกอบการสปาในสิงคโปร์ยังต้องการผู้ให้บริการสปาที่มีทั้งฝีมือและมีความรู้เรื่องกายวิภาคศาสตร์มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ในสปาเป็นอย่างดีอีกมาก เพื่อที่จะสามารถทำงานและแนะนำลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

(2.3) สถานประกอบการสปาไทยต้องเร่งพัฒนาผู้ให้บริการสปาให้ทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าให้ได้ และผู้ดำเนินการสปาให้สามารถสื่อสารภาษาอื่นได้นอกจากภาษาอังกฤษด้วย ซึ่งนอกจากภาษาของประเทศในอาเซียนที่กำลังจะเข้าสู่ AEC แล้ว ก็ยังมีภาษาจีน เกาหลี รัสเซีย และญี่ปุ่น เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีอำนาจซื้อสูงและนิยมมาใช้บริการสปาในสิงคโปร์ บาห์ลี และไทย เป็นจำนวนมาก

อินทรีย์ (Organic Product) ที่ปลอดสารเคมีและปราศจากการปรุงแต่ง โดยสารสังเคราะห์ในการให้บริการลูกค้าในสปา เนื่องจากผู้บริโภคในปัจจุบันนี้ให้ความสนใจและเป็นที่ยอมรับอย่างมากในปัจจุบัน

(1.5) สถานประกอบการสปาไทยต้องพัฒนามาตรฐานการบริการ ให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลาจนถึงระดับ Premium ทั้งในเรื่องของการทำทรีทเม้นท์ การใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี พนักงานที่ทำงานออกมาจากใจ ยิ้มแย้ม และสุภาพ เพราะสปาของประเทศคู่แข่ง โดยเฉพาะบาหลีก็มีจุดแข็งด้านการบริการของบุคลากร นอกจากนี้ สถานประกอบการสปาไทยยังจำเป็นต้องเร่งพัฒนาการให้มีบริการในสปาที่ความครอบคลุมและครบวงจรเพื่อยกระดับสปาไทยให้ทัดเทียมและเหนือกว่าคู่แข่ง เนื่องจากสปาส่วนใหญ่ของประเทศคู่แข่งทั้งสิงคโปร์และบาหลีจะมีบริการสปาที่ครอบคลุมและครบวงจรมากกว่า ได้แก่ การเสริมสวยและความงาม การนวดหน้า ทำผม ทำเล็บ แต่งหน้า ลดน้ำหนัก ชาวน่า การอบสมุนไพร อบไอน้ำ และ โยคะซึ่งสปาในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังมีบริการไม่ครอบคลุมและครบวงจรมากพอในทุกด้าน

(2) กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพด้านบุคลากรของสถานประกอบการ สปาไทย

(2.1) สถานประกอบการสปาต้องเร่งพัฒนาผู้ให้บริการสปาให้มีความรู้และคุณสมบัติเฉพาะที่แตกต่างไปจากผู้ให้บริการสปาทั่วไปที่มีในตลาดสปาของไทยและในประเทศคู่แข่ง เช่น การนวดโดยใช้จักระซึ่งเป็นพลังบำบัด การนวดหิน โดยใช้หินร้อน หินเย็น การทำทรีทเม้นท์ที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย วาริบำบัดเพียงนวดสมัยใหม่ พัฒนาทักษะด้านการนวดของผู้ให้บริการสปาให้ดีขึ้น ทั้งการปรนนิบัติผิวกาย (Body Treatment)

หากเปรียบเทียบอุปสงค์แรงงานอาชีพในตำแหน่งผู้ดำเนินการ 5 ด้านของสถานประกอบการสปาในประเทศไทยกับสิงคโปร์และบาหลี พบว่ามีความแตกต่างกันคือ สถานประกอบการสปาในประเทศไทยมีความต้องการพัฒนาผู้ดำเนินการในด้านทัศนคติและบุคลิกภาพมากที่สุด ในขณะที่สิงคโปร์และบาหลีมีความต้องการพัฒนาผู้ดำเนินการในด้านทักษะมากที่สุด ส่วนตำแหน่งผู้ให้บริการพบว่ามีเหมือนกันในบางด้าน คือสถานประกอบการสปาในประเทศไทยมีความต้องการพัฒนาผู้ให้บริการในด้านทัศนคติและด้านบุคลิกภาพมากที่สุดเช่นเดียวกับตำแหน่งผู้ดำเนินการ ในขณะที่สถานประกอบการสปาในสิงคโปร์และบาหลีก็มีความต้องการพัฒนาผู้ให้บริการในด้านทัศนคติมากที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อ 3

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถานประกอบการสปาของไทยให้สามารถแข่งขันกับสถานประกอบการสปาในอาเซียนโดยแยกตามศักยภาพมาตรฐาน 7 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการบริการ ต้องปรับปรุงการจัดทำเมนูสปา ปรับปรุงทักษะการนวดของผู้ให้บริการให้ดีขึ้นทั้งผิวกายและผิวหน้า จัดทำระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า พัฒนาการบริการให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวมีความแตกต่างกว่าคู่แข่งโดยเน้นความเป็นไทย แก้ปัญหาอุปสงค์การมาใช้บริการของลูกค้าที่กระจุกตัวในช่วงเวลาเดียวกันของวัน แก้ปัญหามัคคุเทศก์แนะนำ Package ที่ตนได้ค่าคอมมิชชั่นสูงให้ลูกค้าต้องการให้รัฐบาลช่วยเรื่องเงินกู้

ดอกเบี้ยต่ำให้แก่ SME กำหนดมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการในสปาแต่ละแห่งให้ชัดเจน ปรับปรุงการใช้คำว่าสปาให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้ลูกค้าสับสน พัฒนาการบริการให้ถึงระดับพรีเมียม เพิ่มแผนการให้บริการเพศชายให้มากขึ้น แก้ปัญหาสปาที่ยังไม่ได้รับการรับรองรวมถึงมีผู้ให้บริการที่ยังไม่มีประกาศนียบัตรของกระทรวงสาธารณสุข และแก้ไขปัญหาลักษณะของธุรกิจสปาที่ยังมีการแอบแฝงขายบริการทางเพศ

2. ด้านบุคลากร ผู้ประกอบการสปาต้องสร้างผู้ให้บริการของตนเองตลอดเวลาเพื่อให้เพียงพอให้ได้ พัฒนาผู้ให้บริการให้มีคุณสมบัติเฉพาะที่แตกต่างไปจากสปาอื่น แก้ปัญหาเรื่องบุคลากรที่ซื้อขายประกาศนียบัตรและแอบแฝงขายบริการทางเพศ ฝึกอบรมผู้ให้บริการด้านกายวิภาคศาสตร์อย่างจริงจังและต่อเนื่อง พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการรวมทั้งภาษาอื่นด้วย เช่น จีน เกาหลี รัสเซีย และญี่ปุ่น

3. ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ต้องเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ในสปาที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์การรับรองของ อย. ภาชนะบรรจุผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม ดูแลรักษาความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์และผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ ปลอดภัย พร้อมใช้งานตลอดเวลา พัฒนาผลิตภัณฑ์ในสปาโดยเน้นสมุนไพรไทยหรือจากธรรมชาติให้เป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์ กระทรวงสาธารณสุขควรหมั่นตรวจสอบผลิตภัณฑ์เครื่องมือ และอุปกรณ์ของสปาที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามข้อกำหนดเป็นระยะๆ

(1.2) ต้องปรับปรุงระบบบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกประเภทบริการ เนื่องจากสปาเป็นธุรกิจบริการที่มีปัญหาที่คุณภาพการบริการอาจไม่สม่ำเสมอ เช่น ผู้ให้บริการสปาแต่ละคนอาจมีเทคนิคการนวดที่แตกต่างกันไป การนวดบางเทคนิคอาจเป็นที่นิยมของลูกค้า ซึ่งมีผลดีผลเสียแตกต่างกัน ผลดีคือได้ลูกค้าประจำ แต่ผลเสียคือลูกค้าจะเจาะจงเรียกหาแต่ผู้ให้บริการคนเดิม ทำให้สปาอาจไม่สามารถวางระบบในเรื่องเวลาของผู้ให้บริการสปาแต่ละคนได้ นอกจากนี้ หากผู้ให้บริการสปาผู้นั้นลาออกไป ก็จะทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการอีก ผู้ประกอบการสปาจึงต้องเร่งแก้ไขด้วยการวางระบบให้บริการในสปาของตนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด โดยมีขั้นตอนของการบริการตามที่ระบุไว้ในเมนูครบถ้วนมากที่สุด

(1.3) ต้องเร่งพัฒนาการบริการสปาให้มีอัตลักษณ์ (Signature) เฉพาะตัว เพื่อสร้างความแตกต่างและโดดเด่นกว่าคู่แข่ง โดยสปาในแต่ละภูมิภาคควรรวบรวมความคิดในการค้นหาอัตลักษณ์ของตนเองที่ชัดเจน โดดเด่น นอกจากนี้ ต้องพยายามเข้าสู่ตลาดระดับบนซึ่งเป็นตลาดเฉพาะทาง (Niche Market) ให้ได้ เพราะจะทำให้สปามีรายได้ให้เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม และยังสามารถลดการแข่งขันโดยไม่ต้องลดราคาแข่งกันและไม่ทำให้มาตรฐานของสปาตกลงได้อีกด้วย

(1.4) ต้องเน้นการบริการที่มีความเป็นไทยให้มากที่สุด เช่น สมุนไพรไทย การนวดแบบแผนไทยโบราณ และการนวดวิถีไทย เพราะหากไม่เน้นความเป็นไทย ก็อาจทำให้มีบริการเหมือนกับประเทศคู่แข่ง และไม่มี ความแตกต่าง นอกจากนี้ ยังควรศึกษาหาข้อมูลเพื่อใช้ผลิตภัณฑ์

อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และเทคโนโลยี กระทรวงอุตสาหกรรมควร สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างเครื่องมือ เครื่องใช้ให้สอดคล้องกับ ความต้องการ เช่น ห้องซาวน่า ห้องอบไอน้ำ ที่ผลิตเองในประเทศไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปา ไทยให้สอดคล้องกับอุปสงค์ของผู้ประกอบการสปาไทยและสปาในภูมิภาค เอเชีย

สถานประกอบการควรเร่งพัฒนาศักยภาพตามมาตรฐานทั้ง 7 ด้านให้สอดคล้องกับอุปสงค์และสิ่งที่ยังขาดความพร้อม หรือมีความ พร้อมแต่ยังไม่ได้รับการพัฒนา หรือในด้านที่คู่แข่งในต่างประเทศมี ศักยภาพและความพร้อมมากกว่า ซึ่งเป็นแนวทางในการปรับปรุง มาตรฐานทั้ง 7 ด้านของกระทรวงสาธารณสุข โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชนต้องส่งเสริมให้สถานประกอบการสปาไทยนำกล ยุทธ์ต่อไปนี้เป็นแนวทางการพัฒนา ประกอบด้วยกลยุทธ์ ดังนี้

(1) กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพด้านการบริการของสถาน ประกอบการสปาไทย

(1.1) ต้องปรับปรุงการจัดทำเมนูในการให้บริการ (Spa Menu) ให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และชัดเจน ทั้งรูปแบบ เวลา และราคาของแต่ละเมนู รวมทั้งจัดทำระบบการประเมินความพอใจของลูกค้าที่มี ประสิทธิภาพและนำผลการประเมินมาปรับปรุงอยู่เสมออย่างจริงจัง

4. ด้านการบริหาร/จัดการองค์การ ต้องพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านจริยธรรมจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ด้านการตลาดให้เป็นมืออาชีพ รวมทั้งพัฒนาระบบการบริหารจัดการในด้านต่างๆให้มี ประสิทธิภาพมากกว่าเดิม ได้แก่ การบริหารบุคคล การแบ่งหน้าที่ การ ประเมินผลการทำงาน การจัดการสถานที่ การสื่อสารภายใน การใช้ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระบบความพึงพอใจของลูกค้า การสร้าง ความสัมพันธ์ของคนในองค์กร ระบบการจัดบุคคลเข้าทำงาน โดยต้องสร้าง เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ต้องดูแลสถานที่และสิ่งแวดล้อม ให้ไม่แออัดและปราศจากมลภาวะต่างๆ ปรับปรุงด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อมให้สัมผัสได้ถึงรูป รส กลิ่น เสียง และบรรยากาศของสปา ตกแต่งสปาให้เป็นแบบไทยจึงจะสร้างความแตกต่างจากประเทศคู่แข่งได้ พยายามสร้างอัตลักษณ์ของสปาในแต่ละจังหวัด

6. ด้านหลักสูตรและผู้สอน ต้องพัฒนาครูผู้สอนให้มีคุณภาพสูงขึ้น ปรับปรุงหลักสูตรให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ทันสมัยและมีเนื้อหาด้ว จรรยาบรรณ กฎหมาย กายวิภาคศาสตร์ ผลิตภัณฑ์ของสปา ภาษาอังกฤษ พื้นฐาน และวาริบำบัด ติดตามและประเมินโรงเรียนสปาอย่างใกล้ชิด ควบคุมการออกใบประกาศนียบัตรโดยหน่วยงานภาครัฐอย่างจริงจัง กรม พัฒนาฝีมือแรงงานและกระทรวงสาธารณสุขควรจัดฝึกอบรมในช่วงนอกฤดู ท่องเที่ยวโดยเป็นหลักสูตรระยะสั้น ครูผู้สอนต้องได้รับการฝึกและพัฒนา อยู่ตลอดเวลา ควรมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมซ้ำทั้งผู้ดำเนินการและผู้ ให้บริการหลังจากเรียนจบไปแล้ว

7. **ด้านสถานที่ สือ และอุปกรณ์ฝึกอบรม** วัสดุประกอบการฝึกอบรมต้องมีความเหมาะสมและจำเป็นต้องลงทุนเพื่อให้มีความเหมือนจริง ปรับปรุงสถานที่ฝึกอบรมให้เหมาะสมกับการเป็นสถานที่เรียน แก้วไขพรบ.ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับวุฒิวิศวกรที่รับรองการก่อสร้างโรงเรียนสอนสถาปัตยกรรมระดับโรงเรียนสอนสถาปัตยกรรมให้ไปสู่ระดับสากล ซึ่งต้องลงทุนในด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ และสื่อที่อาจต้องเปลี่ยนแปลงบ่อย

วัตถุประสงค์ข้อ 4

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาแรงงานอาชีพสถาปนิกของไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการสถาปนิกในอาเซียนหลังเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยสรุปตามอุปสงค์แรงงานอาชีพ 5 ด้าน ได้แก่

1. **ทักษะ** ต้องเร่งพัฒนาทักษะด้านภาษาโดยจัดโครงการอบรมภาษาอังกฤษ ภาษาอื่นในอาเซียน ภาษาของประเทศที่มีกำลังซื้อสูงสำหรับวิชาชีพผู้ให้บริการ รวมทั้งศัพท์เทคนิค พัฒนาทักษะการวางแผนและการทำทริทเมนต์ของผู้ดำเนินการที่ไม่ได้มาจากผู้ให้บริการและพัฒนาทักษะด้านการจัดการของผู้ดำเนินการที่มาจากผู้ให้บริการ

2. **ความรู้** ต้องพัฒนาผู้ดำเนินการให้เป็นผู้มีความรู้ต่างๆรอบด้าน เช่น การบริหารธุรกิจสถาปนิก การจัดการบุคคล การตลาด การควบคุม ควบคุม ควบคุม น้ำมัน ควบคุมเส้นประธานสิบ ด้านทริทเมนต์ ภาษาศาสตร์ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการวิเคราะห์อาคาร การใช้เครื่องมือที่มีเทคโนโลยีสูง การเงิน บัญชี คอมพิวเตอร์ การฝึกอบรม การท่องเที่ยว ต้องพัฒนาผู้ให้บริการให้มีความรู้ตามที่สถานประกอบการสถาปนิกในประเทศไทยและประเทศคู่แข่งในอาเซียนต้องการ หากสถาปนิกต้องการจะเปิดครบวงจรต้องฝึกอบรมผู้ให้บริการมีความรู้ด้านเสริมสวยและการวิเคราะห์ผิวด้วย

หน่วยงานภาครัฐ และสถาบันการศึกษาเพื่อให้การจัดทำมาตรฐานอาชีพและจัดระบบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพให้แล้วเสร็จ โดยด่วน รวมทั้งเป็นศูนย์กลางข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อใช้ในอนาคตต่อไป

(6) กลยุทธ์การเร่งพัฒนาสมรรถนะที่ยังขาดของแรงงานสถาปนิกไทย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงสมรรถนะที่ยังขาดอยู่ของผู้ดำเนินการสถาปนิก เช่น ภาษาผู้นำ ความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน เกาหลี รัสเซีย และญี่ปุ่น เป็นต้น ความรู้และทักษะด้านการเงินและบัญชี ความรู้และทักษะด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น สำหรับผู้ให้บริการสถาปนิกยังขาดสมรรถนะด้านความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษ ความรู้เรื่องสรีรวิทยาและกายวิภาค ความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนควรจัดฝึกอบรมสมรรถนะที่ยังขาดของแรงงานให้มีเพิ่มขึ้นอย่างเร่งด่วน เพื่อให้แรงงานมีสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะด้านที่สมบูรณ์และพร้อมที่จะยกระดับไปสู่แรงงานในระดับภูมิภาคอาเซียนต่อไป

(7) กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์สถาปนิกและตราผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์สถาปนิกส่วนใหญ่ทำจากสมุนไพรสด และเพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพและมาตรฐานจึงควรส่งโรงงานผ่านกระบวนการผลิตที่ถูกต้อง ผลิตภัณฑ์ควรมีตราสินค้า (Brand) ที่แสดงถึงความมีมาตรฐานกระทรวงอุตสาหกรรมควรช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ทำจากสมุนไพรไทยให้เป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์ที่ได้รับการรับรองในประเทศไทย (Organic Thailand) และให้เป็นที่ยอมรับของชาวต่างชาติและมีการพัฒนาตราสินค้า ในแง่ของ

(4.2) การผลิตกำลังคนในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เช่น การฝึกอบรมพนักงานนวด การฝึกอบรมครูผู้สอน การฝึกอบรมการจัดการธุรกิจสปาขนาดย่อม โดยร่วมมือกับกรมอาชีวศึกษา โรงเรียนหรือสถาบันฝึกอบรมเอกชน และหากต้องการควบคุมคุณภาพของโรงเรียนเอกชน กระทรวงศึกษาหรือกรมพัฒนาฝีมือแรงงานอาจจัดทดสอบมาตรฐานแห่งชาติผู้สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนเอกชนที่ผู้ประกอบการเปิดขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญ เหมือนการทดสอบมัคคุเทศก์

(5) กลยุทธ์การจัดทำมาตรฐานอาชีพและมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพของกลุ่มอาชีพสปาในประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2554 รัฐบาลได้จัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ให้เป็นหน่วยงานหลักเพื่อดำเนินการศึกษาวิจัยและพัฒนาาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualifications) ส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ (Occupational Standard) และให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

ประเทศไทยมีการจัดทำมาตรฐานผู้ดำเนินการสปาและผู้ให้บริการสปา แต่ยังขาดมาตรฐานอาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพของกลุ่มอาชีพสปา สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพจึงควรเร่งจัดทำมาตรฐานอาชีพ เพื่อนำไปสู่การจัดระบบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพของบุคลากรกลุ่มอาชีพสปา และให้ได้รับใบประกาศนียบัตรเพื่อยกระดับบุคลากรตามตำแหน่งงานในสายงานที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาอาชีพสปาของไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ ดังนั้น สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพควรเป็นหน่วยงานหลักในการเร่งบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าของอาชีพ

3. ความสามารถ ต้องพัฒนาผู้ดำเนินการให้เป็นผู้มีความสามารถรอบด้าน สอบผ่านมาตรฐานผู้ดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข มีความสามารถด้านบริหารสปา การปฏิสัมพันธ์กับพนักงานและลูกค้า มีภาวะผู้นำ สามารถทำทริทเม้นท์ การเงิน ประชาสัมพันธ์ การขาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ส่วนความสามารถของผู้ให้บริการ ต้องพัฒนาผู้ให้บริการให้สามารถให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ลูกค้า

4. ทักษะ ต้องปรับทัศนคติของผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของสถานประกอบการ โดยผ่านการฝึกอบรม เช่น ทักษะด้านจิตวิทยาให้มีความประนีประนอม กระจือร้อ้นต่อหน้าที่ ภูมิใจในอาชีพ มีวิสัยทัศน์ จงรักภักดีต่อองค์กร เสียสละเพื่อส่วนรวม มองโลกในแง่ดี ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ มีทัศนคติการให้บริการที่ดีและเป็นบวกอยู่เสมอ ตรงไปตรงมา สุจริต โปร่งใสต่อลูกค้า ซื่อสัตย์และมีจริยธรรม ไม่สร้างเงื่อนงำในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีในการปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน

5. บุคลิกภาพ ต้องปรับบุคลิกภาพของผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของสถานประกอบการ เช่น กิริยาท่าทางสง่างาม ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส ว่องไวแต่ไม่ลุกถน ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและกาลเทศะ น้ำเสียงชัดเจน ไม่พูดเพื่อเจ้าหรือคลุมเครือ บุคลิกภาพเป็นมิตร น่าเชื่อถือ เป็นกันเองกับลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส รักษานับบริการ สุภาพเรียบร้อย สำนวมนอบน้อม ระวังการพูดกับลูกค้า ไม่ช่างพูดเกินควร แต่งกายสะอาดเรียบร้อย และมีสุขลักษณะที่ดี

**ข้อเสนอแนะในการปรับตัวของสถานประกอบการสปาเพื่อ
ยกระดับและส่งเสริมสถานประกอบการสปาไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรม
วิชาชีพสปาในภูมิภาคอาเซียน**

ข้อเสนอแนะจะนำเสนอเป็นแผนยุทธศาสตร์ในแผนการวิจัยต่อไป
ได้แก่ จัดทำแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมธุรกิจสปาไทยให้สอดคล้องกับ
สมาคมสปาไทยเพื่อให้สปาไทยสามารถเข้าสู่ตลาดเฉพาะเจาะจงในระดับบนได้
ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย เร่งสร้างผลิตภัณฑ์ส
ปาของไทยให้สามารถเป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์เพื่อสร้างความแตกต่าง
ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆให้ชาวต่างชาติได้รับรู้เกี่ยวกับโรงเรียนสอนสปาใน
ไทย หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับ สปาต้องร่วมมือกันมากขึ้นและมีความ
ชัดเจนในเรื่องผลิตภัณฑ์ บุคลากร สถานที่ และหลักสูตรที่มีหน่วยงานดูแลและ
เข้าสอน ส่งเสริมหลักสูตรการเรียนการสอนให้เป็นนานาชาติเพื่อที่ลูกค้าต่างชาติ
ที่มาเรียนสามารถนำประกาศนียบัตรไปใช้ยังต่างประเทศได้ ต้องมีผู้เชี่ยวชาญ
จากกระทรวงที่เกี่ยวข้องตรวจสอบมาตรฐานของ โรงเรียนสอนสปาและคุณภาพ
ครูผู้สอน ส่งเสริมการสร้างตราสินค้าให้กับสถานประกอบการสปาที่พร้อมจะ
ยกระดับเป็นสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพ สปาเพื่อให้เป็นที่ยอมรับในระดับ
นานาชาติ ปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการจัดตั้ง โรงเรียนให้ทันสมัยและง่ายขึ้น
สนับสนุนให้สมาชิกสมาคมสปารวมตัวกันไปแสดงตามงานต่างๆในต่างประเทศ
โดยมีงบประมาณจากภาครัฐสนับสนุน ต้องมีสื่อการสอนภาษาอังกฤษและ
ครูผู้สอนที่สื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีซึ่งต้องมีการเตรียมตัวและใช้เวลา ต้องเตรียม
ความพร้อมในด้านสถานที่สอนแยกต่างหากอย่างชัดเจนจากสถานประกอบการ
จากที่กล่าวมาภาครัฐควรมีงบประมาณบางส่วนมาสนับสนุนซึ่งเป็นการดีที่
ภาครัฐไม่ต้องไปลงทุนดำเนินการเองตั้งแต่เริ่มต้นทั้งหมด

(3.5) หน่วยงานภาครัฐและเอกชนควรประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์
ใหม่โดยการสร้างค่านิยมจากการเลียนแบบดารา โดยผ่านสื่อภาพยนตร์
เพลง และละครโทรทัศน์

(3.6) หน่วยงานภาครัฐและเอกชนควรนำผู้ประกอบการสปา ผู้
ดำเนินการสปา และผู้ให้บริการสปาที่ประสบความสำเร็จมาแนะนำผู้ที่
กำลังประกอบการและผู้สนใจลงทุนในธุรกิจสปา ให้เห็นปัจจัยในการ
ดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและผลประโยชน์หรือรายได้ที่พึงจะ
ได้รับ

**(4) กลยุทธ์การเร่งผลิตกำลังคนในธุรกิจสปาให้พอเพียงกับความ
ต้องการของตลาด**

จากการที่ประเทศไทยประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรใน
ธุรกิจสปา กระทรวงศึกษาธิการในฐานะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบด้าน
การพัฒนาแรงงานควรวางแผนดำเนินการเร่งผลิตกำลังคนหรือผลิต
แรงงานโดยเชื่อมโยงข้อมูลความต้องการแรงงานจากหน่วยงานจัดหางาน
ว่ามีความต้องการมากน้อยเพียงใด และดำเนินแผนงานดังนี้

(4.1) การผลิตกำลังคนในระดับปริญญาตรี เช่น ผู้ดำเนินการ
สปา โดยร่วมมือกับสถาบันการศึกษาจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย
หรือวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญ

เช่น ผลตอบแทนเฉลี่ยต่อเดือน ประกอบด้วยเงินเดือน ค่ามือ ค่าทิป (Tip) และสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น ตลอดจนส่งเสริมค่านิยมให้เห็นว่าการให้บริการสปาเป็นงานที่มีทักษะและเป็นการอนุรักษ์ภูมิปัญญาไทย รวมทั้งยังเป็นงานที่เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าของอาชีพเพราะมีความต้องการทั้งในภูมิภาคอาเซียนและทั่วโลกในอนาคต

ในการประชาสัมพันธ์เพื่อลบภาพลักษณ์เก่าและสร้างภาพลักษณ์ใหม่ที่ถูกต้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือร่วมใจกันประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ หลายช่องทาง ดังนี้

(3.1) สมาคมสปาของภาคเอกชน เช่น สมาพันธ์สปาไทย สมาคมสปาไทย สมาคมผู้ประกอบการ สปาไทย สมาคมสปาและชมรมสปาในภูมิภาค ควรเร่งประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของอาชีพสปาที่ถูกต้อง

(3.2) โรงเรียนในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการควรทำการแนะแนวส่งเสริมการประกอบอาชีพสปาว่าจะได้รับประโยชน์และมีโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพอย่างไร เช่นเดียวกับการแนะแนวอาชีพการดูแลเด็กและผู้สูงอายุ

(3.3) สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีควรเร่งผลักดันการนวดไทยและสปาไทยให้เป็นมาตรฐานอาชีพและลบภาพลักษณ์เก่าที่เห็นว่าอาชีพนี้ต่ำต้อย

(3.4) หน่วยงานภาครัฐและเอกชนควรประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์อาชีพสปาใหม่โดยผ่านช่องทาง Social Media ที่กำลังได้รับความนิยมในกลุ่มของคนที่มีอายุหลากหลายวัย

8. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ยุทธศาสตร์การพัฒนาสถานประกอบการสปาไทยเพื่อส่งเสริมให้เป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียน

วิสัยทัศน์ ประเทศไทยมุ่งสู่การมีสถานประกอบการสปาที่มีศักยภาพในการเป็นสถาบันฝึกอบรม สปาและสร้างแรงงานสปาที่มีคุณภาพสู่อาเซียน

พันธกิจ

1. พัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยให้มีคุณภาพและมาตรฐาน
2. พัฒนาแรงงานสปาไทยให้มีคุณภาพ มาตรฐาน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการสปา
3. ส่งเสริมการยกระดับสถานประกอบการสปาไทยเป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียน

ยุทธศาสตร์การพัฒนาสถานประกอบการสปาไทยเพื่อส่งเสริมให้เป็นสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียน ประกอบด้วยยุทธศาสตร์สำคัญ 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1. ยุทธศาสตร์การสร้างศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยให้มีคุณภาพและมาตรฐาน
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยให้สอดคล้องกับอุปสงค์ของผู้ประกอบการสปาไทยและสปาในภูมิภาคอาเซียน

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนากลไกการจัดการเพื่อยกระดับสถานประกอบการสปาไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรมเพื่ออาเซียน
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพการบริการของแรงงานสปาไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการสปาในอาเซียน

ยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ยุทธศาสตร์มีความเชื่อมโยงกันเพื่อให้เกิดการวางแผนพัฒนาและจัดการธุรกิจสปาไทยอย่างครบวงจร โดยเริ่มจากยุทธศาสตร์ที่ 1 เป็นยุทธศาสตร์แรกเพื่อเร่งแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายในการสร้าง ควบคุมและปรับปรุงศักยภาพของสถานประกอบการสปาไทยให้มีคุณภาพและมาตรฐาน และเร่งจัดการกับปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในธุรกิจสปาที่เป็นปัญหาวิกฤตในปัจจุบัน ยุทธศาสตร์ที่ 2 เป็นการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ สปาไทยและสปาในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเตรียมความพร้อมเพื่อดำเนินยุทธศาสตร์ที่ 3 ในการพัฒนากลไกการจัดการเพื่อยกระดับสถานประกอบการสปาไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรมเพื่ออาเซียน และในขณะเดียวกันยุทธศาสตร์ที่ 4 จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาและควบคุมคุณภาพการบริการของแรงงานสปาไทยที่เปรียบเสมือนหัวใจของการบริการสปาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการสปาในอาเซียน ยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ประกอบด้วยกลยุทธ์สำคัญหลายประการ ดังแสดงในตารางที่ 1

(2.5) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรรับผิดชอบในเรื่องของการทำประชาสัมพันธ์ด้านธุรกิจสปาแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งอาจมีการส่งเสริมแรงงานด้านนี้ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและเห็น โอกาสในการประกอบอาชีพสปา

(2.6) กระทรวงอุตสาหกรรมและกระทรวงสาธารณสุขควรรับผิดชอบในการจัดการกระบวนการและควบคุม กำกับ ดูแลการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์สปาที่ถูกต้องตามมาตรฐานของไทยและมาตรฐานสากล รวมทั้งการออกแบบผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ให้เหมาะสม

(2.7) กระทรวงพาณิชย์ กรมส่งเสริมการค้าส่งออก และกระทรวงแรงงาน ควรมีบทบาทในการส่งเสริม ควบคุม กำกับ ดูแลการส่งแรงงานสปาไปทำงานในต่างประเทศ และจัดการเจรจาการค้าให้แก่ผู้ประกอบการสปาไทยในต่างประเทศ อย่างไรก็ดีตาม ควรมีการคำนึงถึงปัญหาการขาดแคลนแรงงานไทยภายในประเทศด้วย

(3) กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์อาชีพสปาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่

ประชาชนส่วนใหญ่มองภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาที่สับสนกับสถานบริการอบ อบ นวด หรือการมีบริการแฝงที่ยังไม่เป็นที่กระจ่างชัดในความเข้าใจของประชาชนทำให้มีผู้สนใจเข้ามาทำงานในธุรกิจสปาจำนวนน้อย หน่วยงานภาครัฐ เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงศึกษาธิการควรประชาสัมพันธ์และกระตุ้นให้แรงงานที่ยังว่างงานเข้ามาทำงานเพิ่มในธุรกิจสปา ด้วยการชักจูงโน้มน้าวให้ประชาชนเข้าใจให้ถูกต้องว่าอาชีพผู้ให้บริการสปาไม่เกี่ยวข้องกับอาชีพอันตรายได้คือ

(2) กลยุทธ์การบูรณาการประสานภารกิจการพัฒนาและส่งเสริมสปาไทย

จากการที่ประเทศไทยมีหน่วยงานภาครัฐจากหลายกระทรวงที่มีบทบาทดูแลเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจสปา ทำให้เกิดปัญหาการประสานงาน ความสับสนและความซ้ำซ้อนในบทบาทหน้าที่ของกระทรวงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และขาดการบูรณาการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้ยังไม่เกิดผลในภาพรวมและเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณ กลยุทธ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน และเพื่อให้การบูรณาการภารกิจด้านการพัฒนาและส่งเสริมสปาออกมาเป็นทิศทางเดียวกันได้แก่

(2.1) กระทรวงสาธารณสุขควรมีหน้าที่ในการสร้างและพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการสปา

(2.2) กระทรวงศึกษาธิการควรมีหน้าที่ในการสร้างหรือพัฒนาบุคลากรสปาโดยการออกแบบและจัดทำหลักสูตร อนุมัติหลักสูตร ออกใบอนุญาตและควบคุม กำกับ ดูแลการเปิดโรงเรียนหรือสถาบันฝึกอบรมสปา

(2.3) กระทรวงแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงานควรมีหน้าที่ในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

(2.4) กระทรวงพาณิชย์ กรมทะเบียนการค้าควรมีหน้าที่ในการจดทะเบียนการค้า โดยผ่านกระบวนการของกระทรวงสาธารณสุข

ตารางที่ 1 สรุปยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

1. การสร้างศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยให้มีคุณภาพและมาตรฐาน	2. การพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยให้สอดคล้องกับอุปสงค์ของผู้ประกอบการสปาไทยและสปาในภูมิภาคอาเซียน	3. การพัฒนากลไกการจัดการเพื่อยกระดับสถานประกอบการสปาไทยให้เป็นสถาบันฝึกอบรมเพื่ออาเซียน	4. การพัฒนาคุณภาพการบริการของแรงงานสปาไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการสปาในอาเซียน
กลยุทธ์	กลยุทธ์	กลยุทธ์	กลยุทธ์
1.1 การควบคุมสถานประกอบการสปาไทยให้ถูกต้องตามกฎหมาย 1.2 การบูรณาการประสานภารกิจการพัฒนาและส่งเสริมสปาไทย 1.3 การประชาสัมพันธ์อาชีพสปาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่ 1.4 การเร่งผลิตกำลังคนในธุรกิจสปาให้พอเพียงกับความต้องการของตลาด 1.5 การจัดทำมาตรฐานอาชีพและ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพของกลุ่มอาชีพสปาในประเทศไทย 1.6 การเร่งพัฒนาสมรรถนะที่ยังขาดของแรงงานสปาไทย 1.7 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และตราผลิตภัณฑ์	2.1 การพัฒนาศักยภาพด้านการบริการของสถานประกอบการสปาไทย 2.2 การพัฒนาศักยภาพด้านบุคลากรของสถานประกอบการสปาไทย 2.3 การพัฒนาศักยภาพด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ของสถานประกอบการสปาไทย 2.4 การพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการองค์การของสถานประกอบการสปาไทย 2.5 การพัฒนาศักยภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการสปาไทย 2.6 การพัฒนาศักยภาพด้าน หลักสูตรและผู้สอนของสถานประกอบการสปาไทย 2.7 การพัฒนาศักยภาพด้านสื่อ และอุปกรณ์ฝึกอบรมของสถานประกอบการสปา	3.1 การยกระดับสถานประกอบการสปาไทยเป็นสถาบันฝึกอบรมเพื่ออาเซียน 3.2 การส่งเสริมสถานประกอบการเป็นสถาบันฝึกอบรมสปาเพื่อผลิตแรงงานผู้อาเซียน 3.3 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสถานประกอบการสปาและสถาบันฝึกอบรมสปาในภูมิภาคอาเซียน 3.4 การเร่งผลิตและยกระดับผู้ฝึกอบรมที่มีความเชี่ยวชาญ	4.1 การยกระดับมาตรฐานแรงงานด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานสปา 4.2 การสร้างเครือข่ายทางวิชาการและการสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันเพื่อสร้างหลักสูตรใหม่ 4.3 การยกระดับผู้ดำเนินการสปา 4.4 การยกระดับผู้ให้บริการสปา 4.5 การพัฒนาทักษะของแรงงานสปาไทย 4.6 การพัฒนาความรู้แรงงานสปาไทย 4.7 การพัฒนาความสามารถแรงงานสปาไทย 4.8 การพัฒนาทัศนคติแรงงานสปาไทย 4.9 การพัฒนาบุคลิกภาพแรงงานสปาไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การสร้างศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยให้มีคุณภาพและมาตรฐาน

ประเทศไทยยังคงประสบปัญหาสำคัญหลายประการในการสร้างศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยให้มีคุณภาพและมาตรฐานทั้งในระดับประเทศและเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จึงจำเป็นต้องมีอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนยุทธศาสตร์และจัดการในระดับมหภาคของประเทศไทยให้เป็นระบบ เพื่อสร้างศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยให้มีความพร้อมในทุกด้าน อันประกอบด้วยกลยุทธ์ ดังนี้

(1) กลยุทธ์การควบคุมสถานประกอบการสปาไทยให้ถูกต้องตามกฎหมาย

เพื่อให้การจัดระเบียบกิจการสปาเพื่อสุขภาพมีความถูกต้องและสามารถบังคับใช้กับกิจการสปาทุกประเภท ประเทศไทยจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สามารถควบคุมธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพสถานประกอบการสปาที่ถูกต้องตามกฎหมาย และจัดการกับกิจการสปาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายได้อย่างเต็มที่ โดยมีแผนงานสำคัญ ดังนี้

(1.1) *การจัดทำร่างพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ* เพื่อเป็น การส่งเสริม กำกับ ดูแล ควบคุมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพให้มีมาตรฐานและคุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานสปาอาเซียน โดยมีกระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักในการกำกับดูแลสถานประกอบการสปา ซึ่งขณะนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งภาครัฐและเอกชนได้จัดทำร่างพระราชบัญญัติสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ และอยู่ในระหว่างการรออนุมัติร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวเข้าวาระการประชุมของ

สภาผู้แทนราษฎร และหากรัฐบาลเร่งให้ผ่านการเห็นชอบของสภาผู้แทนราษฎรจะตราขึ้นเป็นกฎหมายมีผลบังคับใช้ หลังจากนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะสามารถร่างประกาศหรือข้อบังคับในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และจะทำให้ธุรกิจสปา มีระบบมาตรฐานและการควบคุมที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพของสถานประกอบการสปาในหลายด้านให้มีมาตรฐาน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านการจัดการองค์การ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

(1.2) *การควบคุมไม่ให้สถานประกอบการที่ไม่ได้รับอนุญาตให้เป็นสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพใช้ชื่อสปา* โดยที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพได้เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากในประเทศไทย แต่ยังไม่มีการส่งเสริมและกำกับดูแลการประกอบการเพื่อสุขภาพอย่างเป็นระบบ ทำให้สถานบริการที่ไม่ใช่สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ และสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งที่ไม่ได้รับรองมาตรฐานเปิดโดยไม่ได้รับอนุญาตแต่ใช้ชื่อสปา ทำให้ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและเกิดความเสื่อมเสียต่อภาพรวมของธุรกิจสปา จึงควรมีการจัดระบบและควบคุมกำกับการประกอบการเพื่อสุขภาพให้ถูกต้องตามมาตรฐาน และห้ามไม่ให้สถานประกอบการที่เปิดโดยไม่ได้รับอนุญาตใช้ชื่อสปา และมีบทลงโทษสถานประกอบการที่ฝ่าฝืนข้อบังคับไว้ให้ชัดเจน โดยการจัดทำเป็นประกาศหรือข้อบังคับการควบคุมดังกล่าว ภายหลังจากการที่ร่างพระราชบัญญัติสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพได้รับความเห็นชอบแล้วต่อไป

ซึ่งเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่สำคัญต่อการพัฒนาสถานประกอบการสปาและผลิตแรงงานอาชีพสปาของไทย ให้เป็นสถานประกอบการที่มีมาตรฐานและมีแรงงานอาชีพที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะที่มีมาตรฐานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพในประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียน ทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกอบการสปา หน่วยงานภาครัฐส่งเสริมและสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน กรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงศึกษาธิการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และภาคเอกชน สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) สำนักงานพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) และภาคเอกชน เช่น สมาคมสปาไทย สมาพันธ์สปาไทย เพื่อการพัฒนาสปาไทยต่อไปในอนาคต

2) ได้ยุทธศาสตร์การพัฒนาสถานประกอบการสปาไทยเพื่อส่งเสริมให้เป็นสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพสปาในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการสปาไทย ทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกอบการสปา หน่วยงานภาครัฐส่งเสริมและสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข กรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงศึกษาธิการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและภาคเอกชน เช่น สมาคมสปาไทย สมาพันธ์สปาไทย เพื่อการพัฒนาและลงทุนด้านสปาในประเทศไทยและในอาเซียน