

การพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของธุรกิจสปา เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน DEVELOPING SERVICE EMPLOYEES IN THE SPA BUSINESS TO SUPPORT THE ASEAN COMMUNITY

สินีนารถ เร่มลาวรรณ¹

Sineenat Rermlawan

Article History

Received: 23-10-2023; Revised: 03-01-2024-; Accepted: 15-07-2024

<https://doi.org/10.14456/issc.2024.46>

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปา 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคทางด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปา และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของธุรกิจสปา เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ผู้เคยใช้บริการธุรกิจสปา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรการคำนวณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่ เกิน 5% และสัดส่วนของประชากร เท่ากับ 0.50 ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 20 ราย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจสปา จำนวน 10 ราย และพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจสปา จำนวน 10 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. การให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปา ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.09

2. ปัญหาและอุปสรรคทางด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปา พบว่า การขาดแคลนพนักงานสปาที่มีฝีมือ และมีใบรับรองมาทำงาน การใช้ภาษาต่างประเทศของพนักงาน ไม่มีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด การบริหารจัดการที่ไม่เป็นระบบ และปัญหาด้านการควบคุมคุณภาพในการบริการ

¹อาจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

Lecturer Dr., Faculty of Management Science, Rajabhat Rajanagarindra Rajabhat University

E-mail: sineenat.rer@rru.ac.th *Corresponding Author

3. แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของธุรกิจสปา เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน ได้แก่ การพัฒนาภาษาต่างประเทศให้กับผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจสปา ผู้ประกอบการธุรกิจสปาจะต้องได้รับใบอนุญาตดำเนินกิจการสปาเพื่อสุขภาพจากกระทรวงสาธารณสุข การพัฒนาพนักงานผู้ให้บริการให้มีความรู้ในศาสตร์ด้านสปาอย่างแท้จริง และการพัฒนาในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่ดีให้กับพนักงาน

คำสำคัญ: ธุรกิจสปา; การพัฒนาบุคลากร; คุณภาพการบริการ; ประชาคมอาเซียน

ABSTRACT

The objectives of this research study were to study 1) services provided by spa business employees; 2) challenges and obstacles regarding the service quality of spa business employees; and 3) guidelines for improving service employees in the spa business to support the ASEAN community. This research was mixed methods research included both a quantitative and qualitative. The quantitative research population consisted of people who had used spa business services. The exact number was not known, so the sample size was determined by a formula with a 95% reliability and an error of no more than 5%. The population proportion was 0.50, resulting in a sample size of 400 people. The data was analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation for the quantitative data. A semi-structured questionnaire was employed for qualitative research. The key informants consisted of 10 spa business owners and 10 spa business employees. The data was analyzed using content analysis.

The results of the research found that:

1. The overall service level of spa business employees in terms of concreteness of service, response to customers, giving confidence to customers, trustworthiness, and knowing and understanding customers was at the highest, with an average of 4.38 and a standard deviation of 0.09.
2. Problems and obstacles to the quality of services provided by spa business employees were found as a shortage of spa employees with necessary skills and certifications, employees' use of foreign languages, a lack of knowledge of public relations and marketing, unsystematic management, and quality control problems in services.
3. The guidelines for improving the quality of employee service in spa businesses to support the ASEAN community included developing foreign languages for entrepreneurs and service employees in the spa business, obtaining a health spa operating license from the Ministry of Public Health for entrepreneurs, improving service employees' knowledge of spa science, and developing good service quality.

Keyword: Spa Business; Employee development; Service Quality; The ASEAN Community

1. บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ในช่วง 5 ปี ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2560 จนถึงปีพ.ศ. 2565 ที่ผ่านมา เริ่มได้รับความนิยมนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นอย่างมาก จากข้อมูลของ Global Wellness Institute (GWI) พบว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) หรือ การเดินทางเพื่อท่องเที่ยวและพ่วงกิจกรรมด้านสุขภาพ อาทิ การนวดแผนไทย และสปา สามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจของโลกสูงถึง 639.4 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ 21,712.7 พันล้านบาท โดยเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 6.5 ต่อปี และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 7.5 ต่อปี ในอีก 3 ปีข้างหน้า ประมาณ 919 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ 31,207.4 พันล้านบาท ในปีพ.ศ. 2565 ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างงานเป็นจำนวน 17.9 ล้านตำแหน่งทั่วโลก จากอัตราการท่องเที่ยวที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง ยังมีความเชื่อมโยงต่อกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพอื่นๆ เช่นกัน ซึ่งมูลค่าโดยรวมของกิจกรรมทั้งหมดสูงถึง 4.5 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ ทั้งนี้แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมด้านสปาที่มีการเติบโตสูงที่สุดของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเฉลี่ยร้อยละ 9.9 ในช่วงปีพ.ศ. 2558 – พ.ศ. 2560 และคาดว่าจะในปีพ.ศ. 2565 จะสูงขึ้นเป็นมูลค่า 128 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งรายได้รวมจากสปาทั่วโลกในปีพ.ศ. 2565 สูงถึง 93.6 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ธุรกิจสปาแนวโน้มจะกลับฟื้นขึ้นมาใหม่ เพื่อรับนักท่องเที่ยวที่กำลังกลับเข้ามาสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งคาดการณ์ว่าธุรกิจสปาจะมีการเติบโตสูงมากเป็นประวัติการณ์ของโลกประมาณร้อยละ 17 ทุกปี ไปจนถึงปี 2568 และมีรายได้เพิ่มขึ้นกว่าเท่าตัว ประมาณ 150.5 พันล้านดอลลาร์ ดังนั้น บุคลากรที่จะเข้ามาช่วยกันส่งเสริมธุรกิจสปาต้องเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับนักท่องเที่ยวคุณภาพสูง (หรือประมาณ 3,178 พันล้านบาท) (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564)

แผนยุทธศาสตร์ชาติได้กำหนดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้ยกระดับมาตรฐานการดูแลสุขภาพที่ต่อยอดจากการท่องเที่ยวให้สร้างอาชีพได้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) โดยเฉพาะการส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) และการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism) รวมทั้งยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) พ.ศ.2560-2569 ที่ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพ ในระดับนานาชาติ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหาร การขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และทุกภาคที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นกรอบและแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้มีความสมดุล เป็นฐานรากในการพัฒนาประเทศไปสู่ความยั่งยืน (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559) จะเห็นได้ว่าธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์และสุขภาพ โดยเฉพาะธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพของประเทศไทยมีการเติบโตที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากธุรกิจประเภทนี้เป็นที่ต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความต้องการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ธนพงษ์ ร่วมสุข, 2564)

ธุรกิจสปาเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมสุขภาพระดับโลก ที่มีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็วมีผู้บริโภคจำนวนมากทั่วโลกที่สนใจใช้บริการสปา จากการประเมินของ Global Wellness Institute (GWI) หลังวิกฤติ โควิด-19 การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะกลับมาเติบโตแบบก้าวกระโดด โดยเติบโตเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 20.9 ต่อปีและมูลค่าสาขานี้จะทะลุ 1 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ ในปี พ.ศ. 2567 และในปี พ.ศ.2568 มีการคาดการณ์ว่าเศรษฐกิจเพื่อสุขภาพของโลกจะมีมูลค่าประมาณ 7 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐหรือ 230 ล้านล้านบาท และเชื่อว่าธุรกิจสปา และ Wellness จะเป็นตัวผลักดันประเทศไทยให้มีความโดดเด่น มั่นคงให้เป็นมาตรฐานโลกและทำให้คนไทยมีรายได้มากขึ้น ธุรกิจสปาไทยจึงเกิดขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากเป็นธุรกิจบริการด้านส่งเสริมสุขภาพที่มีศักยภาพ (สารี ประชุมดี และทศพล ลือชาพัฒน์พร, 2562) นอกจากนี้ยังพบว่า จุดอ่อนของสถานบริการประเภทสปา ทั้งในประเทศและต่างประเทศ คือการมีบริการแอบแฝง ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่บริการด้านสุขภาพของไทย รวมทั้งข้อจำกัดในการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่สร้างสรรค์ สร้างมูลค่าเพิ่มและสร้างประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจได้ไม่เต็มศักยภาพ ผู้ดูแลและให้บริการแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีข้อจำกัดด้านความรู้ งบประมาณ

ประมาณในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวไม่เพียงพอ ขาดศักยภาพด้านการบริหารจัดการ สถานบริการด้านสุขภาพจำนวนมากมีขนาดเล็ก ทำให้เกิดข้อจำกัดด้านมาตรฐานการให้บริการ การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล และการบริหารด้านการตลาด (ณัฐพล สลาวัฒนานันท์, 2559)

จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้นในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาหนึ่งในภาคตะวันออก จึงต้องการให้ภาคธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจสปาไทยที่เป็นที่นิยมมาใช้บริการทั้งชาวไทยและต่างชาติ ให้มีความเป็นเอกลักษณ์ของประเทศไทย มีศักยภาพในการสร้างรายได้ให้กับชุมชน ท้องถิ่น และประเทศไทย สามารถขยายการลงทุนไปยังประเทศต่างๆ ให้มีความสามารถในการประกอบธุรกิจและศักยภาพการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นในภูมิภาคอาเซียนได้ ตลอดจนเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่มุ่งเน้นให้เกิดการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจ และความสะดวกในการติดต่อการค้าระหว่างกัน อันจะนำไปสู่การเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และมุ่งสู่การเป็น Thailand as World Class Healthcare Destination

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคทางด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปา
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของธุรกิจสปา เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน

3. การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของธุรกิจสปานั้น Latham and Wexley (1991) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นกระบวนการที่องค์กรวางแผนเกี่ยวกับบุคลากรขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรเกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับกิจกรรมที่สัมพันธ์กับงานที่ตนรับผิดชอบ และ Swanson (1995) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการของการพัฒนา เสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของบุคคล โดยผ่านกระบวนการพัฒนาองค์การ การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร โดยมีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Mondy and Noe (1996) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มักจะถูกพูดถึงในความหมายเดียวกับคำว่า การฝึกอบรมและการพัฒนา (training and development) โดยเฉพาะในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งการสร้างคุณภาพบริการเป็นบริบทสำคัญของตลาดการบริการ (Lee, Lee & Yoo, 2000) และแนวคิดของการรับรู้คุณภาพการบริการ ตามที่ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ได้กล่าวถึง การรับรู้คุณภาพการบริการเป็นขอบเขตที่ส่งผลให้บริษัทประสบความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้บริโภค โดยที่ผู้บริโภคสามารถรับรู้หรือรู้ความเข้าใจในการให้บริการขึ้น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 2) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 3) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 4) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) และ 5) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) จากงานวิจัยของ ชนิตา เดชวิทยานุกิตต์ (2555) ได้ศึกษาการบริหารจัดการบริการสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้บริหารหรือผู้จัดการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จะต้องได้รับใบอนุญาตดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพจากกระทรวงสาธารณสุข 2) ผู้ให้บริการสปาจะต้องผ่านเกณฑ์การอบรมด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ในด้านทักษะ บุคลากรของสปาเพื่อสุขภาพ มีทักษะด้านภาษา มีมนุษยสัมพันธ์ดี ด้านระบบการทำงาน มีการควบคุมการดำเนินงาน ตามแผนงาน และผลการศึกษามาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต พบว่า มีจุดเด่นในด้านความสะอาดของสถานที่ ผลิตภัณฑ์ ทำเลที่ตั้ง บรรยากาศที่เงียบสงบ ส่วนในด้านบุคลากร ผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อม และมีความชำนาญในการบริการ ในด้านการบริการมีราคาบริการที่การใช้อย่างคุ้มค่า ผลิตภัณฑ์สะอาด ระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม และการให้บริการมีความปลอดภัย สอดคล้องกับ สุณีย์ ล่องประเสริฐ

(2557) ได้ศึกษาการพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาในเกาะสมุยสู่ชุมชนเศรษฐกิจอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานธุรกิจสปาในเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากความคิดเห็นของผู้ประกอบการโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายบุคคลตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริการของผู้ให้บริการ การรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการและสถานที่ ระดับความต้องการของลูกค้าสปาโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย ลักษณะทางกายภาพบุคลากรผลิตภัณฑ์ ราคาทำเลที่ตั้ง การส่งเสริมและกระบวนกรให้บริการ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าสปาที่อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านบุคลลลักษณะทางกายภาพ ผลิตภัณฑ์ กระบวนการบริการ ราคา การส่งเสริมการขาย และทำเลที่ตั้ง นอกจากนี้การเปรียบเทียบระหว่างระดับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าสปาในเกาะสมุยมีความแตกต่างกัน ในภาพรวมการพัฒนาธุรกิจสปาและผลประกอบการอยู่ในระดับสูงมาก ระดับความพึงพอใจของลูกค้าสปาที่มีต่อการพัฒนาภายใต้ธุรกิจสปาอยู่ในระดับสูงทั้งด้านภาพรวมและรายด้าน การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านสถานที่

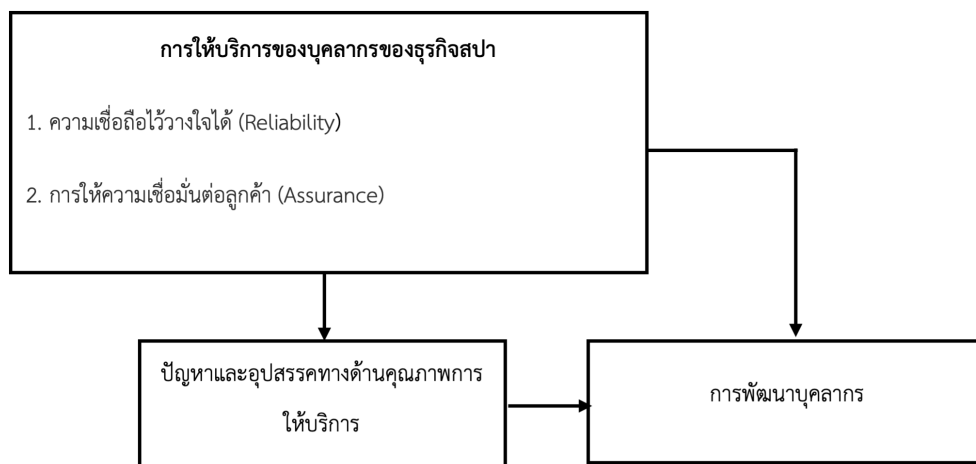
กันยารวีร์ เมฆิราพันธุ์ (2556) ได้ศึกษาความสามารถในการพัฒนารูปแบบของผู้ประกอบการในธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่าในกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความสามารถในการพัฒนาธุรกิจสปาอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ การศึกษาวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ให้บริการสปาที่มีทักษะมากขึ้นในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน รวมถึงผลิตภัณฑ์และเครื่องมืออุปกรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการสปาที่สามารถให้บริการและพัฒนาโดยใช้ตัวเลือกที่หลากหลาย รวมถึงการตลาดเชิงรุกและการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงช่องทางการเงินให้กู้ยืมระยะยาว รวมถึงประสิทธิผลขององค์กร การศึกษาครั้งที่สองนั้นเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของผู้ประกอบการในการพัฒนาธุรกิจสปาที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลในธุรกิจสปาในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่าขีดความสามารถของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมกับการพัฒนาอุตสาหกรรมสปา ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ประการที่สามรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าการระบอบองค์ประกอบและความสามารถในการพัฒนาของผู้ประกอบการในธุรกิจสปาในกรุงเทพมหานครมี 4 รูปแบบ คือ 1) ความคิดสร้างสรรค์ความสามารถด้านการพัฒนาเส้นทางอาชีพ 2) การรองรับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงของตลาด 3) ความสามารถในการจัดการการถ่ายทอดความรู้ และ 4) การพัฒนาบุคลากร นอกจากนี้ศักยภาพในการพัฒนาของผู้ประกอบการธุรกิจสปานั้นยังประกอบด้วย ด้านการบริการ การบริหารบุคลากร ผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ การจัดสภาพแวดล้อม การส่งเสริมของรัฐประกอบด้วยส่งเสริมการพัฒนาด้านการบริการและมาตรฐาน เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันการตลาดธุรกิจสปา และการส่งเสริมประสิทธิภาพของผู้ประกอบการธุรกิจสปาให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอยู่ ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจสปา โดยคำนึงถึงประสิทธิผลขององค์กร รวมถึงในด้านประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้ตามลำดับ

4. กรอบแนวความคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ในครั้งนี้ และนำมาจัดทำเป็นกรอบแนวความคิดการวิจัย ได้ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1

กรอบแนวความคิดการวิจัย



5. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็น โดยการผสมวิธี (Mixed Method) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาในเขตเทศบาลนคร ภาควะวันออกของประเทศไทย ได้แก่ 1) เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จ.ชลบุรี 2) เมืองพัทยา จ.ชลบุรี 3) เทศบาลนครแหลมฉบัง จ.ชลบุรี และ 4) เทศบาลนครระยอง จ.ระยอง คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยสูตรของ Cochran (1953) กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% และกำหนดสัดส่วนของประชากร เท่ากับ 0.50 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

2. ผู้ประกอบการธุรกิจสปา และพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจสปา ในเขตเทศบาลนคร ภาควะวันออกของประเทศไทย ได้แก่ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จ.ชลบุรี เมืองพัทยา จ.ชลบุรี เทศบาลนครแหลมฉบัง จ.ชลบุรี และเทศบาลนครระยอง จ.ระยอง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจสปา จำนวน 20 คน และพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจสปา จำนวน 20 คน และยินดีให้ข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เทศบาลนครภาคตะวันออก ของประเทศไทย	ผู้ประกอบการ ธุรกิจสปา	พนักงานผู้ให้ บริการในธุรกิจสปา	ผู้ใช้บริการสปา
1. เมืองพัทยา จ.ชลบุรี	5	5	100
2. เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จ.ชลบุรี	5	5	100
3. เทศบาลนครแหลมฉบัง จ.ชลบุรี	5	5	100
4. เทศบาลนครระยอง จ.ระยอง	5	5	100
รวม	20	20	400

2. ขอบเขตการวิจัย

ประกอบด้วย 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาการให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปา ปัญหาและอุปสรรคทางด้านคุณภาพ การให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปา และแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของธุรกิจสปา เพื่อรองรับประชาคม อาเซียน 2) ขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจสปา จำนวน 20 คน พนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจสปา จำนวน 20 คน และผู้ให้บริการธุรกิจสปา จำนวน 400 คน และ 3) ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย ได้แก่ เทศบาลนคร ภาคตะวันออก ของประเทศไทย ได้แก่ (1) เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จ.ชลบุรี (2) เมืองพัทยา จ.ชลบุรี (3) เทศบาลนครแหลมฉบัง จ.ชลบุรี และ (4) เทศบาลนครระยอง จ.ระยอง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถาม (Questionnaires)

รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการสปา จำนวน 400 คน เกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปา ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

1) ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ โดยใช้คำถามปลายปิด (Close End Question) แบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 9 ข้อ

2) การให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 อันดับ ตามรูปแบบของ Likert Scale โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีกำหนด เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการระดับมาก

ระดับคะแนน 3 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการระดับน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับ ความถี่ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังสูตรการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้ สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของชั้น (มัลลิกา บุนนาค, 2537) ได้แก่ ความกว้างของชั้น = $(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} = 5 - 15 = 0.8$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง คุณภาพการให้บริการในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง คุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง คุณภาพการให้บริการในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง คุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

3) ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Opened End Question)

2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview)

ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ 2) ปัญหาและอุปสรรคทางด้านคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปา 3) การพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของธุรกิจสปา เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน และ 4) ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจสปาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลธุรกิจสปาด้วยตนเอง จำนวน 20 คน และพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจสปา จำนวน 20 คน เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทางด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปา และแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของธุรกิจสปา เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) และพิจารณาถึงการที่ดำเนินธุรกิจเฉพาะสปา แล้วจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญและยินดีให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยวิธีการค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงคหรือนิยาม (Index of Item-Object Congruence: IOC) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.86

2. การทดสอบความเชื่อมั่นของชุดคำถาม ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) โดยแบบสัมภาษณ์จะทำการทดสอบจำนวน 5 ชุด และแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด กับตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรของ Cronbach (Cronbach, L. J., 1951) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ซึ่งได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการสปาในเขตเทศบาลนคร ภาควะวันออกของประเทศไทย ได้แก่ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จ.ชลบุรี เมืองพัทยา จ.ชลบุรี เทศบาลนครแหลมฉบัง จ.ชลบุรี และเทศบาลนครระยอง จ.ระยอง โดยผู้วิจัยขออนุญาตผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของธุรกิจสปาเข้าเก็บข้อมูลและทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ให้บริการสปา ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 400 ชุด

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยขออนุญาตและนัดหมายผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของธุรกิจสปา จำนวน 20 ราย และพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจสปา จำนวน 20 ราย เพื่อทำการสัมภาษณ์และขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ และเมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยเรียบร้อยแล้วจะทำการลบเสียงสัมภาษณ์

3. การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จะพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความเที่ยงตรง (Reliability) และความถูกต้อง (Validity) ของข้อมูล เมื่อผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ด้วยการตรวจสอบสามเส้าโดยการทบทวนข้อมูล (Review Triangulation) เพื่อทบทวนข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัย ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ นักวิชาการ ผู้ใช้บริการสปา และผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการยืนยันความความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดกลุ่มข้อมูล (Typological Analysis) เนื้อหาที่ได้รับจากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม ทำการเชื่อมโยงเนื้อหาแต่ละส่วนเข้าด้วยกันเพื่อหาข้อสรุป และนำเสนอในรูปการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

6. ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 392 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 เคยใช้บริการธุรกิจสปา จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เข้ารับบริการสปาต่อเดือน 1 ครั้ง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 มาใช้บริการบริการร้านสปาแห่งนี้ไม่ใช้ครั้งแรก จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการศึกษา พบว่า การให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D = 0.09) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D = 0.20) รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D = 0.13) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D = 0.12) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$, S.D = 0.36) และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$, S.D = 0.32) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคทางด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปา มีดังนี้

1. ขาดแคลนพนักงานสปาที่มีความชำนาญและมีเอกสารรับรองการทำงานผู้ให้บริการ เพื่อรองรับปริมาณของลูกค้า ธุรกิจสปาจะมีพนักงานให้บริการลูกค้าประจำร้าน แต่ในบางช่วงจะมีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก โดยเฉพาะช่วงเดือนกันยายน-กุมภาพันธ์ จะเป็นช่วงที่มีลูกค้าชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยและมาใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งทางธุรกิจสปาไม่สามารถที่จะจ้างพนักงานเป็นรายเดือนได้ตลอดปี จึงต้องจ้างพนักงานในช่วงที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ซึ่งจะคัดเลือกผู้ที่พอที่จะมีความรู้ความสามารถในการนวดและสปา และเรียนรู้การให้บริการสปาจากพนักงานด้วยกันในธุรกิจ โดยให้พนักงานรุ่นพี่ที่มีความชำนาญช่วยสอนงานให้จนมีความชำนาญสำหรับการให้บริการลูกค้าได้ ซึ่งจะไม่มีการรับรองการทำงานผู้ให้บริการ และเมื่อพนักงานนั้นๆ มีความชำนาญแล้วก็จะลาออกไปทำงานในธุรกิจสปาอื่นๆ ที่ให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า รวมทั้งไปทำงานในธุรกิจสปาในต่างประเทศซึ่งได้ค่าตอบแทนที่สูงกว่าในประเทศไทยด้วย ส่งผลให้ธุรกิจสปาขาดแคลนพนักงานและไม่เพียงพอในการรองรับความต้องการใช้บริการของลูกค้า

2. การสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ เนื่องจากปัจจุบันมีลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติเพิ่มขึ้น เช่น จีน ญี่ปุ่น เกาหลี อังกฤษ อเมริกา รวมทั้งยุโรป ทำให้ภาษาที่จำเป็นที่จะต้องใช้ในการให้บริการ ได้แก่ ภาษาจีน เกาหลี ญี่ปุ่น และอังกฤษ อาจมีการสื่อสารที่มีความเข้าใจตรงกัน ทำให้การให้บริการไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้

3. การประชาสัมพันธ์และการตลาด เพื่อจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ทางการใช้ Social network ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ธุรกิจของตน ซึ่งส่วนใหญ่ธุรกิจสปา มักจะติดต่อกับทางบริษัททัวร์โดยตรง เพื่อนำนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการ และลูกค้าเข้ามาใช้บริการเอง

4. การบริหารจัดการที่ไม่เป็นระบบ ส่วนใหญ่เจ้าของธุรกิจสปาจะไม่ค่อยเข้ามาดูแลการดำเนินงานในแต่ละวัน ซึ่งในแต่ละวันที่ธุรกิจสปาเปิดให้บริการจะให้พนักงานต้อนรับและให้บริการลูกค้าและดูแลรายได้และค่าใช้จ่ายกันเอง บางแห่งใช้กล้องวงจรปิดในการดูแลความเรียบร้อยโดยภาพรวมและปล่อยให้พนักงานดูแลกันเอง บางแห่งมอบหมายให้พนักงานคนใดคนหนึ่งเป็นผู้ดูแลธุรกิจซึ่งในภาพรวมอาจไม่เป็นที่พอใจของพนักงานคนอื่นๆ

5. ช่วงสามปีที่ผ่านมาเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid -19) ลูกค้าเข้ามาใช้บริการลดลง ทั้งนี้เนื่องจาก

(1) การเดินทางเข้าประเทศของนักท่องเที่ยวต่างประเทศมีข้อจำกัด ส่งผลต่อเศรษฐกิจของประเทศ ประชาชนลดการใช้จ่ายในสิ่งที่ไม่จำเป็น

(2) การอนุญาตให้เปิดธุรกิจสปาที่มีการเปิดบริการนวดสปาเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถเคลื่อนย้ายได้ง่ายและไม่มีความหมายคุ้มครอง

(3) การเปิดดำเนินการธุรกิจสปาของชาวต่างชาติในพื้นที่ เช่น เกาหลี และจีน ซึ่งเข้ามาเปิดร้านรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และนำทัวร์นักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉพาะประเทศของตนเองมาใช้บริการ

(4) ภาพลักษณ์ของร้านสปาที่มีบริการนวดสปาในทางที่ไม่ดีแอบแฝง เช่น ลูกค้าชาวต่างชาติบางคนมีการเรียกร้องขอพนักงานหญิงที่อายุน้อยๆ และหน้าตาดีเป็นผู้ให้บริการ หรือนักท่องเที่ยวต่างชาติบางคนเข้ามาสอบถามขอใช้บริการทางเพศโดยตรง

6. ปัญหาด้านการควบคุมคุณภาพในการบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการจะขึ้นกับตัวพนักงานที่ให้บริการ ทำให้การควบคุมคุณภาพให้มีได้มาตรฐานของทางร้านมีข้อจำกัด เช่น หากพนักงานอารมณ์ไม่ดีส่งผลให้บริการลูกค้าได้ไม่ดีตาม พนักงานแต่ละคนให้บริการลูกค้าด้วยคุณภาพไม่เหมือนกัน ประสบการณ์ในการให้บริการของพนักงาน จำนวนลูกค้ามากจะรีบเร่งให้บริการและรับลูกค้าคนต่อไป เป็นต้น

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของธุรกิจสปา เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน ดังนี้

1. พัฒนาภาษาต่างประเทศให้กับผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจสปา ภาษาที่จำเป็นคือ ภาษาจีน เกาหลี และอังกฤษ

2. ผู้ประกอบการธุรกิจสปา จะต้องได้รับใบอนุญาตดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพจากกระทรวงสาธารณสุข จึงจะสามารถเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพตามที่กฎหมายกำหนด

3. การธำรงรักษาพนักงานทำงานให้อยู่กับร้านนานๆ

4. การพัฒนาพนักงานผู้ให้บริการให้มีความรู้ในศาสตร์ด้านสปาอย่างแท้จริง ทั้งการอบรมจากหน่วยงานภาครัฐที่จัดขึ้น การเรียนรู้กันเอง การสังเกตหรือสอบถามจากเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาตนเองเป็นระยะๆ เพื่อเพิ่มความรู้ และได้รู้ข่าวในแวดวงการสปาใหม่ๆ ส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง แสวงหาความรู้จากสื่อต่างๆ เพื่อนร่วมงาน และให้พนักงานออกไปทดลองใช้บริการร้านอื่นๆ ที่สนใจ เพื่อจะได้นำมาปรับใช้ในการบริการลูกค้า ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานผู้ให้บริการสปาทุกคนเข้าอบรมเกี่ยวกับศาสตร์ของสปา และให้ได้รับใบประกาศหรือวุฒิบัตร เพื่อเป็นการรับรองว่าพนักงานได้ผ่านการอบรม และสามารถเป็นผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องตามศาสตร์ของสปา

5. การพัฒนาในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่ดี การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า บุคลิกภาพ กริยามารยาทขณะให้บริการลูกค้าต้องรู้ว่าช่วงให้ควรพูด ช่วงใดไม่ควรพูด และการพูดกับลูกค้าควรจะพูดอย่างไรให้ลูกค้าประทับใจ รวมทั้งการจัดการลูกค้า การแก้ปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้า เพราะลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการในการมาใช้บริการแตกต่างกัน บุคลิกและลักษณะนิสัยก็แตกต่างกัน บางครั้งพนักงานของร้านอาจจะให้บริการไม่ถูกใจ หรืออาจสร้างปัญหาต่างๆ ให้ลูกค้าไม่พึงพอใจได้

6. การมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ผู้ประกอบการธุรกิจสปาและพนักงานผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงจรรยาบรรณในวิชาชีพ ซึ่งสปาเป็นศาสตร์ที่มีครูบาอาจารย์

7. อภิปรายผล

การให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปาในปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เบญจวรรณ ศฤงคาร และสันติกร ภมรปฐมกุล (2563) ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับมาตรฐานการให้บริการของธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานการให้บริการของสถานประกอบการสปาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มาตรฐานด้านบุคลากร มาตรฐานรวมด้านการบริหารและการจัดการ มาตรฐานรวมด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มาตรฐานรวมด้านผลิตภัณฑ์ มาตรฐานรวมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และมาตรฐานรวมด้านบริการ และสอดคล้องกับ แสงอรุณ วรากุลศิริศักดิ์ และอุมาวรรณ วาฬทิจ (2564) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารแบบบอกต่อของธุรกิจสปา ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการต่อการสื่อสารแบบบอกต่อของธุรกิจสปา พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกันคุณภาพ และด้านการเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารแบบบอกต่อของธุรกิจสปา ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาจเป็นเพราะการพัฒนาธุรกิจสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจะต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง คือ 1) ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ 2) การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี 3) การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้ หรือรับบริการได้ สะดวก ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยเวลาที่ให้บริการเป็น เวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการ ติดต่อกับสะดวกกระเปาะขึ้นขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป 4) ความสามารถประกอบด้วย ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ความสามารถในการให้บริการ 5) ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วยการแสดงความสุภาพ ต่อผู้ใช้บริการ และให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผลการวิจัยสอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) ได้ศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งการวัดประกอบด้วยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) สิ่งจับต้องได้ (Tangible) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) 4) การเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ความไว้วางใจ (Assurance) และยังสอดคล้องกับ Lagrosen and Lagrosen (2016) ได้ศึกษาการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพในอุตสาหกรรมสปา การรับรู้คุณภาพการบริการ ในธุรกิจสปาของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพแสดงถึงมิติด้านผลกระทบทางกายภาพ ผลกระทบทางจิตใจ สุขภาพ และการผ่อนคลาย สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการ คือการให้บริการที่มีคุณภาพ ทั้งด้านการนวดบำบัดและผลิตภัณฑ์สปา รวมถึง

บรรยากาศ ภายในสปา ลูกค้าคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานเกี่ยวกับการตอบสนองต่อความพึงพอใจ การบำบัดรักษา การเอาใจใส่ และคุณภาพเหมาะสมกับราคา

และยังสอดคล้องกับ Trihas and Konstantarou (2016) ได้ศึกษาลักษณะ แรงจูงใจ ความชอบ และการรับรู้ของผู้เข้าสปา พบว่าเหตุผลที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา เช่น ทักษะความรู้ผู้ให้บริการ ความสวยงามและความสะอาดของสถานที่และคุณภาพการบริการ เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกใช้บริการสปาจึงต้องมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และยังสามารถสอดคล้องกับ Basheer Abbas Al-alak Ghaleb Awad EL-refae (2012) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความตั้งใจด้านพฤติกรรมของลูกค้าศูนย์สปามาเลเซีย พบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสปาและทำให้ลูกค้ามีพฤติกรรมความตั้งใจในการกลับไปใช้บริการสปาซ้ำ และยังสามารถสอดคล้องกับ Vryoni, Bakirtzoglou and Ioannou (2017) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและคุณภาพการบริการของศูนย์ สปาในกรีซ พบว่าคุณภาพการให้บริการสปาเป็นปัจจัยทำนายความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจึงควรให้บริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจสปาจึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการสปาในการสร้างความมั่นใจความน่าเชื่อถือการดูแลเอาใจใส่การตอบสนองและความเป็นรูปธรรมให้เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวเพื่อให้เลือกใช้บริการสปาและการกลับมาใช้บริการสปาซ้ำ อาจเป็นเพราะธุรกิจสปาเป็นธุรกิจบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้นักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าคือการซื้อบริการจึงจำเป็นต้องให้ธุรกิจสปาต้องให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อให้ผู้บริโภคเชื่อถือและเลือกใช้บริการสปาซ้ำในโอกาสต่อไป ตลอดจนในปัจจุบันธุรกิจสปามีการแข่งขันที่สูงขึ้น การนำ 5 มิติคุณภาพบริการมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาธุรกิจถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะผลักดันธุรกิจสปาให้ประสบความสำเร็จในสภาพเศรษฐกิจผลกระทบจากโควิด 19 และการแข่งขัน ดังนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพอาจเป็นหนทางหนึ่งที่จะกระตุ้นให้ลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติตัดสินใจเลือกซื้อบริการ

ปัญหาและอุปสรรคทางด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปา ผลการวิจัยพบว่า ขาดแคลนพนักงาน สปาที่มีฝีมือและมีใบรับรองมาทำงาน การสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ การประชาสัมพันธ์และการตลาด การบริหารจัดการที่ไม่เป็นระบบ และลูกค้าเข้ามาใช้บริการลดลง สอดคล้องกับ เอกนันท์ ทองแย้ม (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้ธุรกิจสปา จากการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการบริหารธุรกิจสปาในการบริหารงานในด้านการวางแผนงาน ในส่วนของการตลาดปัญหาด้านการจัดการ การบริหารงานบุคคล ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกจากการไม่เข้าใจกันและการขาดงานของพนักงาน และยังสามารถสอดคล้องกับ ยศวดี แววัฒนะ และเสาวนีย์ สมันตริพ (2558) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคทางด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปาประกอบด้วย 1) ปัญหาด้านบุคลากร เป็นปัญหาสำคัญที่สุดเนื่องจากบุคลากรถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจสปา เพราะการดำเนินธุรกิจสปาต้องอาศัยพนักงานผู้ให้บริการ เนื่องจากการขยายตัวของธุรกิจสปาอย่างรวดเร็วทำให้เกิดภาวะขาดแคลนพนักงานให้บริการที่มีใบรับรองตามกฎหมาย โดยเฉพาะพนักงานบริการที่มีคุณภาพซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของธุรกิจสปา ปัญหาความไม่ภักดีต่อองค์กร อีกสาเหตุสำคัญคือจากความเข้าใจผิดต่ออาชีพ คิดว่าเป็นพนักงานบริการจะมีรายได้ต่ำไม่มีเกียรติ และอาจโดนแกล้งหลอกลวง ทำให้ผู้สนใจในอาชีพพนักงานบริการมีจำนวนน้อย อย่างไรก็ตามในปัจจุบันอาชีพพนักงานบริการในสปาเป็นที่ยอมรับมากขึ้น เนื่องจากกลุ่มคนที่ใช้บริการในสปาเพิ่มขึ้น และเข้าใจในลักษณะของธุรกิจอย่างแท้จริง ทำให้อาชีพพนักงานบริการสปาได้รับความสนใจมากกว่าที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามการขยายตัวของผู้ลงทุนทำให้จำนวนของพนักงานสปาไม่เพียงพอต่อธุรกิจ สถานประกอบการหลายแห่งประสบปัญหาขาดแคลน พนักงาน โดยเฉพาะการแย่งตัวพนักงานโดยเสนอเงินรายได้ที่สูงกว่า และสวัสดิการที่ดีกว่า 2) ปัญหาด้านการแข่งขันในตลาด การเพิ่มขึ้นของธุรกิจสปาไม่เพียงแต่ทำให้บุคลากรขาดแคลน แต่ยังทำให้เกิดการแข่งขันในตลาดอีกด้วย บางครั้งสถานประกอบการที่อยู่ในทำเลใกล้เคียงกัน อาจทำการตัดราคาเพื่อเรียกลูกค้า การแย่งลูกค้า บางแห่งทำโปรโมชั่นลด แลก แจก แถม ซึ่งทำให้รายได้หรือกำไรที่ควรจะได้รับไม่ตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ ปัญหาสปาในพื้นที่เดียวกันมีการลอกเลียนแบบสินค้าและบริการนอกจากผู้ประกอบการไทยที่สนใจลงทุนในธุรกิจสปาแล้ว ยังมีชาวต่างชาติที่เปิด

ให้บริการในประเทศไทยโดยมุ่งกลุ่มเป้าหมายคือนักท่องเที่ยวชาวชาติเดียว ซึ่งเมื่อเทียบกับสปาไทยแล้วพบว่าสปาต่างชาติ หรือสปาที่บริหารโดยชาวต่างชาติจะได้เปรียบกว่าเนื่องจากสปาในต่างประเทศมีมานานและเป็นสากลมากกว่า จึงมีการจัดระบบการจัดการบริหารทั้งด้านบุคลากร อุปกรณ์ การให้บริการที่ดีกว่า และ 3) ปัญหาด้านการให้บริการ คุณภาพการบริการไม่สม่ำเสมอขึ้นอยู่กับพนักงานบริการซึ่งเป็นเรื่องยากในการควบคุมเช่น พนักงานบำบัดมีเทคนิคการนวดแตกต่างกันไป พนักงานบำบัดไม่มีความพร้อมแล้วต้องมาปฏิบัติงาน อาจส่งผลต่อการให้บริการ ปัญหาแลกเปลี่ยนลูกค้าเนื่องจากคิดว่ามีบริการทางเพศ เป็นต้น

ดังนั้นคุณภาพด้านการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจและดึงดูดลูกค้า อาจเป็นเพราะสถานการณ์ที่ผ่านมาระบาดโควิด-19 ส่งผลกระทบอย่างหนักต่ออุตสาหกรรมสปาและนวดแผนไทย เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่พึ่งพิงรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลักเช่นเดียวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งนี้ แม้ภายหลัง รัฐบาลได้ผ่อนคลายการควบคุมการแพร่ระบาด แต่กิจการยังคงไม่กลับมาฟื้นตัวเป็นปกติ จากปริมาณนักท่องเที่ยวต่างชาติที่หายไปและกำลังซื้อของผู้บริโภคในประเทศที่ลดลง ผู้ประกอบการทั้งรายเล็กและรายใหญ่มักจำเป็นต้องปรับตัว อาทิ ปิดกิจการชั่วคราวและลดจำนวนสาขา รวมถึงปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการ เช่น ให้บริการนวดตามบ้าน ขยายประเภทการให้บริการ นอกจากนี้ พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคในเรื่องความสะอาดและการเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้ธุรกิจต้องเร่งสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคถึงความปลอดภัยในการใช้บริการเนื่องจากอุตสาหกรรม Health & Wellness เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของรัฐในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต ดังนั้น ภาครัฐควรเร่งให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการให้ทั่วถึงมากขึ้น อาทิ การกระจายความช่วยเหลือในการเข้าถึงสินเชื่อ พร้อมกับเร่งยกระดับศักยภาพของอุตสาหกรรมในระยะยาว ประกอบกับการสร้างความตระหนักรู้และทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการใช้บริการ สปาและนวดแผนไทยให้เป็นที่แพร่หลายยิ่งขึ้น ด้วยการใช้ผลงานวิจัยไทยที่พิสูจน์ประโยชน์ของการใช้บริการเพื่อสุขภาพที่ดี ซึ่งจะช่วยกระตุ้นอุตสาหกรรมในประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงและยังไม่ได้ใช้บริการเป็นประจำ การสนับสนุนให้สปาและนวดแผนไทยได้รับความคุ้มครองภายใต้สิทธิสวัสดิการและระบบประกันสุขภาพ และสามารถเบิกค่าใช้จ่ายได้ เช่น การรักษา office syndrome การยกระดับคุณภาพของบริการและบุคลากร และการชื้อผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น

แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของธุรกิจสปา เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยพบว่าแนวทางทางการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของธุรกิจสปา ประกอบด้วย 1) พัฒนาภาษาต่างประเทศให้กับผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจสปา ภาษาที่จำเป็นคือ ภาษาจีน เกาหลี และอังกฤษ 2) ผู้ประกอบการธุรกิจสปา จะต้องได้รับใบอนุญาตดำเนินกิจการสปาเพื่อสุขภาพจากกระทรวงสาธารณสุข จึงจะสามารถเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพตามที่กฎหมายกำหนด 3) การดำรงรักษานักงานทำงานให้อยู่กับร้านนานๆ 4) การพัฒนาพนักงานผู้ให้บริการให้มีความรู้ในศาสตร์ด้านสปาอย่างแท้จริง 5) การพัฒนาในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่ดี การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และ 6) การมีจริยบรรณในวิชาชีพ ผู้ประกอบการธุรกิจสปาและพนักงานผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงจริยบรรณในวิชาชีพ ซึ่งสปาเป็นศาสตร์ที่มีครูบาอาจารย์สอดคล้องกับ ภักดี กลั่นภักดี, อัครวิน แสงพิกุล และศิริเดช คำสุพรหม (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาธุรกิจสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากลในประเทศไทยสู่ความยั่งยืน พบว่า ศักยภาพและการเติบโตที่สูงขึ้นของธุรกิจบริการสุขภาพที่นำมาซึ่งรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมากในปัจจุบันกรมสนับสนุนบริการสุขภาพกระทรวงสาธารณสุขได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการจัดทำเกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพโดยพิจารณาจากมาตรฐาน จำนวน 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1) มาตรฐานด้านบริการ (service quality) 2) มาตรฐานด้านบุคลากร (skilled staff) 3) มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ (products, tools & equipment) 4) มาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการองค์กร (organization and management quality) 5) มาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (ambient) อาจเป็นเพราะพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงในด้านความสะอาดและการเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้ธุรกิจต้องเร่งปรับตัวเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค โดยเฉพาะการยกระดับความปลอดภัยในการใช้บริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ด้านสาธารณสุขในปัจจุบัน ในขณะที่เดียวกันปัจจุบันบุคลากรในอุตสาหกรรมสปายังขาดทักษะในการพัฒนาการให้บริการ

และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการให้บริการอยู่มาก สถานประกอบการจึงอาจลงทุนพัฒนาบุคลากรให้เข้าอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันต่อไป อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐ สามารถพัฒนาหลักสูตรการอบรมด้านการบริหารจัดการและการให้บริการธุรกิจสปาให้เหมาะสม โดยเน้นหลักสูตรการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นอัตลักษณ์ของชุมชน การให้บริการด้านความงามและการดูแลสุขภาพ เพื่อสร้างจุดแข็งและเพิ่มมูลค่าให้แก่ธุรกิจ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการสามารถขยายขอบเขตการให้บริการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจได้ เช่น การนวดแก้อาการ การให้บริการอยู่ไฟกับผู้ให้บริการทั่วไปนอกเหนือจากสตรีมีครรภ์ เป็นต้น ตลอดจนการผ่อนคลายกฎระเบียบหรือลดขั้นตอนทางกฎหมายที่ไม่จำเป็น เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถขอใบอนุญาตได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น รวมทั้งการลดช่องว่างทางกฎหมาย เพื่อลดจำนวนธุรกิจสีเทาแอบแฝง ซึ่งเติบโตอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่ดำเนินการถูกต้องตามกฎหมาย ตลอดจนนักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการสปาที่ต้องการการรักษาทางการแพทย์ การส่งเสริมสุขภาพ การพักผ่อนต้อง การผ่อนคลาย การดูแลตนเองและการรักษาเพื่อความสวยงามเป็นแรงจูงใจสำคัญของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจสปาจึงควรคิดค้นกลยุทธ์ที่จะช่วยสร้างแรงจูงใจกับนักท่องเที่ยวเพื่อให้เลือกใช้บริการ สปามากขึ้น

8. องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคทางด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปา คือ การขาดแคลนพนักงานสปาที่มีฝีมือและมีใบรับรองทำงาน การใช้ภาษาต่างประเทศของพนักงาน ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด การบริหารจัดการที่ไม่เป็นระบบ และปัญหาด้านการควบคุมคุณภาพในการบริการ แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของธุรกิจสปา เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน คือ การพัฒนาภาษาต่างประเทศให้กับผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจสปา ผู้ประกอบการธุรกิจสปาจะต้องได้รับใบอนุญาตดำเนินกิจการสปาเพื่อสุขภาพจากกระทรวงสาธารณสุข การพัฒนาพนักงานผู้ให้บริการให้มีความรู้ในศาสตร์ด้านสปาอย่างแท้จริง และการพัฒนาในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่ดีให้กับพนักงาน

9. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. การบริการหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรฐานและบริการที่ชัดเจนสำหรับสปา รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาทักษะของบุคลากรบริการสู่ระดับสากล โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการจากความพึงพอใจของลูกค้า มีการตรวจสอบสถานประกอบการที่ไม่ผ่านการรับรอง รวมถึงบุคลากรบริการที่ไม่มีใบรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขพร้อมเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแก่ผู้ประกอบการสปา
2. ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าผู้ประกอบการควรมีระบบการจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพในเรื่องต่างๆ เช่น การบริหารงานบุคคล ประสานงานภายในองค์กรโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการวางแผนการตลาด การจัดเก็บข้อมูลลูกค้า โปรแกรมระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและเข้าใจง่ายสะดวกในการทำงาน นอกเหนือจากระบบการบริหารจัดการในองค์กร ผู้ประกอบการสปาศควรเน้นให้บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับการบริการในสปา ความรู้เกี่ยวกับการบำบัดต่างๆ ในการแนะนำหรือนำเสนอต่อผู้ให้บริการที่ตลาดอาเซียนต้องการ
3. การพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของธุรกิจสปา เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน พบว่า ผู้ประกอบการควรมีการวางแผนเพื่อสนับสนุนป้องกันการเกิดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรให้บริการสปาในระยะสั้นและระยะยาว เช่น การผลิตบุคลากรให้บริการสปา การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างบุคลากรให้บริการให้มีคุณสมบัติที่ตรงตามความต้องการของตลาดสถาน

ประกอบการธุรกิจสปา เช่น เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม การแต่งกาย มารยาท การควบคุมอารมณ์ มีไหวพริบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น และ ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ทักษะการสื่อสาร ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า การให้บริการของบุคลากรของธุรกิจสปาในปัจจุบัน เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ซึ่งเป็นผลทางภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นการวิจัยในอนาคตจึงควรทำการวิจัยเชิงลึก เช่น ควรศึกษาประเด็นการสร้างความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในบริการสปา เพื่อเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจสปา

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอนและการบูรณาการของหลักสูตรสปาในปัจจุบัน ของสถานประกอบการและศูนย์ฝึกอบรมบุคลากรให้บริการด้านสปา เพื่อนำมาวางแผนการพัฒนาหลักสูตร ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสปาในปัจจุบัน นำมาพัฒนากระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อการผลิตบุคลากรด้านการให้บริการสปาที่มีประสิทธิภาพภายใต้ความต้องการของสถานประกอบการสปา

3. ควรศึกษาโครงสร้างองค์กรและปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการของธุรกิจสปา ในเขตเทศบาลนคร ภาควะวันออก ของประเทศไทย และเพื่อเพิ่มมิติในการวิจัยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพิ่มขึ้น

รายการอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). รายงานสภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2567, จาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=411.
- กันยาวิรุ เมชีวรพันธุ์ (2556). ตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 4(2), 90-103.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2559). ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) พ.ศ.2560-2569. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2566, จาก <https://hss.moph.go.th/fileupload/2560-102.pdf>.
- ชนิดา เดชวิทยานุกิตติ. (2555). การบริหารจัดการบริการสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 8(2), 100-101.
- ชนพงษ์ ร่วมสุข. (2564). กรณีศึกษาการจัดการความเสี่ยงในธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพ เพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019. วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี, 7(2), 34-51.
- ณัฐพล ลีลาวัฒนาพันธ์. (2559). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว ฉบับที่ 3 เดือนมกราคม-มีนาคม 2559. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2566, จาก http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7622.
- เบญจวรรณ ศฤงคาร และสันติกร ภูมิปฐมกุล. (2563). การศึกษาความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับมาตรฐานการให้บริการของธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 3(2), 43-55.

- ภักดี กลั่นภักดี, อัคริน แสงพิกุล และศิริเดช คำสุพรหม. (2563). การพัฒนาธุรกิจสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากลในประเทศไทยสู่ความยั่งยืน. *วารสารวิชาการสาธารณสุข*, 29(6), 1147-1156.
- มัลลิกา บุณนาค. (2537). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ยศวดี แคว้นนะ และเสาวนีย์ สมันตรีพร (2558). การพัฒนาธุรกิจสปาสู่ความยั่งยืน: วิธีการทางจิตวิทยาสู่ความยั่งยืน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 4(1), 174-84.
- สารี ประชุมดี และทศพล ลือชาพัฒน์พร. (2562). คุณภาพการให้บริการของร้านสปาที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิชาการศรปทุม ชลบุรี*, 16(1), 133-142.
- แสงอรุณ วรากุลศิริศักดิ์ และอุมาวรรณ วาทกิจ. (2564). คุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารแบบบอกต่อของธุรกิจสปาในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(1), 87-99.
- สุณีย์ ล่องประเสริฐ. (2557). การพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาในเกาะสมุยสู่ชุมชนเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 1(1), 25-141.
- เอกนันท์ ทองแย้ม. (2561). การศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสปา. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 1(3), 49-55.
- Basheer Abbas Al-alak Ghaleb Awad EL-refae, The Relationships between Service Quality, Satisfaction, and Behavioral Intentions of Malaysian Spa Center Customers. *International Journal of Business and Social Science*, 3(1), 20- 34.
- Cochran, W. G. (1953). Matching in analytical studies. *American Journal of Public Health and the Nations Health*, 43(6), 684-691.
- Lagrosen, Y., & Lagrosen, S. (2016). Customer perceptions of quality—a study in the SPA industry. *European Business Review*, 28(6), 657-675.
- Latham, G. and Wexley, K. (1991). *Developing and Training Human Resources in Organization*. Harper Collins Publishers.
- Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D. (2000). The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. *Journal of services marketing*, 14(3), 217-231.
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (1996). *Human Resource Management* (Edisi VI).
- Swanson, R. A. (1995). Human resource development: Performance is the key. *Human resource development quarterly*, 6(2), 207-213.
- Trihas, N., & Konstantarou, A. (2016). Spa-goers' characteristics, motivations, preferences and perceptions: Evidence from Elounda, Crete. *Almatourism-Journal of Tourism, Culture and Territorial Development*, 7(14), 106-127.
- Vryoni, S., Bakirtzoglou, P., & Ioannou, P. (2017). Customers' satisfaction and service quality of spa centers in Greece. *Acta Kinesiologica*, 11(1), 12-18.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). Balancing Customer Perceptions and Expectations. *Ed. Free Press. EE. UU.*