

## คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปาตามความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจสปา และผู้ใช้บริการชาวต่างชาติในจังหวัดชลบุรี

### Desired Characteristics of Spa Therapists by the Spa Executives' and Foreign Customers' Opinion in Chonburi Province

จิตต์โสภิน มีระเกตุ

Jitsopin Merakate

ภาควิชาอุตสาหกรรมบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจสปาถึงคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปา 2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติถึงคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปาโดยการสุ่มจากผู้ใช้บริการสปาชาวต่างชาติ จำนวน 361 คน และผู้บริหารธุรกิจสปาในจังหวัดชลบุรี 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการศึกษาคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัด 5 ประการ คือ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความสามารถ บุคลิกภาพ พบว่า บุคลิกภาพ และทัศนคติของนักบำบัดสปา เป็นคุณสมบัติสำคัญที่ทั้งผู้ใช้บริการสปาชาวต่างชาติและผู้บริหารธุรกิจสปาให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.91, 4.59 และ 4.67, 4.73 ตามลำดับ ประกอบกับความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สปา ความรู้ด้านสรีรวิทยา ความสามารถในการปฐมพยาบาล เป็นคุณสมบัติที่นักบำบัดสปาควรพัฒนา รวมถึงภาษาเฉพาะของกลุ่มผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ เช่น ภาษารัสเซีย อาจจะมีค่าสำคัญมากกว่าภาษาอังกฤษ เพื่อให้สามารถสื่อสารและบริการสปาแก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** นักบำบัดสปาคุณสมบัติอันพึงประสงค์ธุรกิจสปา เวลาว่าง

#### Abstract

The purposes of this study were to investigate the spa therapists' desired characteristics in accordance with spa business executives' opinions and foreign customers' viewpoints. Random sampling method was applied for 12 spa business executives and 361 foreign customers in Chonburi province. The instrument used in this study was a questionnaire created by the researcher and data were used to analyze percentage, mean and standard deviation.

According to the study, therapists' desired characteristics were divided into five aspects: knowledge, skill, attitude, ability and personality. It was found that spa business executives and foreign customers rated SPA therapists' personality and attitude as the most important features. The means scores were 4.91, 4.59, and 4.67, 4.73 respectively. Moreover, the SPA therapists should develop their knowledge in spa products, physiology, and first aid treatment. They should also know other foreign languages such as Russian which was somehow more important than English, in order to communicate and provide spa services more effectively to the particular target group of foreign customers or clients.

**Keywords:** SPA therapists, Desired characteristics, SPA business, Leisure

## 1. บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีแนวโน้มการแข่งขันที่สูงขึ้นทั้งที่เป็นผลจากการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) และจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ซึ่งก่อให้เกิดรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีรูปแบบเฉพาะมากขึ้น ในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559 โดยกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาได้กล่าวถึงการท่องเที่ยวตามความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) เช่น การท่องเที่ยวเชิงศาสนา (Spiritual Tourism) การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการ (Meetings, incentives, conferencing, exhibitions: MICE Tourism) การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport Tourism) การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (Adventure Tourism) และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health & Wellness Tourism) ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทยเป็นจุดหมายหนึ่งที่นักท่องเที่ยวจากภูมิภาคต่างๆ ให้ความสนใจ ทำให้ธุรกิจบริการส่งเสริมสุขภาพ เช่น สปาเพื่อสุขภาพและธุรกิจบริการนวดไทย สามารถก่อเกิดรายได้ต่อเนื่องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นับเป็นผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งระบบ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ, 2556)

หากแบ่งประเภทสถานประกอบการสปาตามนิยามของ International Spa Association (ISPA) พบว่าประเทศไทยมี สปาทั่วไป (Day Spa) ร้อยละ 68 และอีกร้อยละ 28 เป็นสปาในโรงแรมและรีสอร์ท (Hotel & Resort Spa) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 3 และ 1 เป็น medical spa และ destination spa ตามลำดับ (Department of Trade Negotiations, 2011) ซึ่งสปาที่ได้รับความนิยมมากที่สุดและเป็นรายได้หลักคือสปาในโรงแรมและรีสอร์ท (Hotel & Resort Spa) ซึ่งมีกลุ่มตลาดหลักเป็นชาวต่างชาติที่มีกำลังซื้อสูง และสปาทั่วไป (Day Spa) นอกจากนั้นจากการศึกษายังพบอีกว่าผู้ใช้บริการกลุ่มหลักของสปาเป็นชาวต่างชาติคิดเป็นร้อยละ 80 ของมูลค่าตลาดโดยรวม ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพของประเทศไทยสร้างชื่อเสียงให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยได้รับการรองรับเป็นสปาอันดับ 1 ในเอเชีย ในการรวบรวมสปาที่ดีที่สุดจากทั่วโลก จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลของ Intelligent Spas พบว่า ประเทศไทยเป็นตลาดด้านธุรกิจสปาที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก เปรียบเทียบกับประเทศใกล้เคียงในทวีปแถบเอเชีย-แปซิฟิก 7 ประเทศ ได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฮองกง ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และไทย ในปี 2557 ธุรกิจสปาในประเทศไทยได้รับตำแหน่งสำคัญ ในการจัดอันดับ World's Best Spas จาก World's Best Awards 2014 โดยในทวีปเอเชีย ธุรกิจสปาประเภทสปาโรงแรมและรีสอร์ทสปาของประเทศไทย นับเป็นสปาที่ดีที่สุด คือ โรงแรมเพนนินซูล่า กรุงเทพ โรงแรมโพร์ ซิซันส์ เต็นท์ แคมป์ สามเหลี่ยมทองคำ เชียงราย โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพ โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดารา เทวี เชียงใหม่ โรงแรมโพร์ซิซัน รีสอร์ท เชียงใหม่ โดยได้รับการยอมรับเป็นที่ 1 ถึง 5 ตามลำดับ โดยไม่มีธุรกิจสปาของประเทศอื่นเทียบเคียง (<http://www.travelandleisure.com/worlds-best-2014-hp>)

กระบวนการดำเนินงานในธุรกิจสปานั้น ขั้นตอนกิจกรรมและเจ้าหน้าที่ที่มีความสำคัญหลายส่วน ทั้งพนักงานต้อนรับ แม่บ้าน โดยเฉพาะนักบำบัด (Therapist) ซึ่งถือได้ว่าเป็นบุคคลที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้เวลาในการนวดบำบัดด้วยเป็นระยะเวลา 1-2 ชั่วโมง ขั้นตอนโดยสังเขปคือ เจ้าหน้าที่สปาสอบถามรายละเอียดของผู้รับบริการ ข้อมูลที่จำเป็นที่จะต้องทราบจากผู้รับบริการสอบถามวัตถุประสงค์ของการรับบริการ ประเภทการบริการที่ต้องการสอบถามถึงประวัติทางการแพทย์ เพื่อป้องกันการแพ้สาร การบาดเจ็บ การตั้งครรภ์ หรือ การนวดบางประเภท โดยกิจกรรมระหว่างการทำบริการ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนวด กิจกรรมประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยกิจกรรมเมื่อจบการรับบริการด้วยการกล่าวขอบคุณ โดยการสื่อสารให้ทราบทางวาจา สอบถามความต้องการในการนัดหมายครั้งต่อไปสอบถามความต้องการได้รับบริการอื่น ๆ เช่น การนวดประเภทอื่น โยคะ คำแนะนำด้านการบำรุงรักษาสุขภาพ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรในด้านต่างๆ ดังนี้ สิ่งแวดล้อมและสถานที่ ความปลอดภัย เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก (จิตต์โสภิน มีระเกตุ, 2549)

หัวใจสำคัญของธุรกิจสปา นอกจากสถานที่ที่สวยงามและอุปกรณ์เครื่องมืออันทันสมัยแล้ว บุคลากรทั้งผู้จัดการ พนักงานต้อนรับ ผู้ฝึกอบรมการบำบัดสปาและนักบำบัดสปา (SPA therapist) ที่ต้องทำงานประสานกันเพื่อให้เกิดบริการ

ที่ดี โดยเฉพาะนักบำบัดสปา เนื่องจากผู้ใช้บริการชาวต่างชาติต้องใช้เวลาในการนัดกับนักบำบัดสปามากกว่า ร้อยละ 80 ของเวลาในการเข้ารับบริการทั้งหมด ดังนั้นจึงควรเน้นการพัฒนานักบำบัดอันดับแรกเพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินงานของธุรกิจสปา “ด้วยธุรกิจสปาของไทยมีชื่อเสียงและได้รับความนิยม การขาดแคลนแรงงานนักบำบัดจึงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับธุรกิจสปาโดยตลอด” (อัครพงศ์ อันทอง และมิ่งสรรพ ขาวสะอาด, 2557) ปัญหาที่สอดคล้องกันคือเมื่อฝึกอบรมพัฒนานักบำบัดสปาแล้ว ยังถูกผู้ประกอบการสปาในต่างประเทศซื้อตัวบุคลากรไป เนื่องจากธุรกิจสปาในต่างประเทศสามารถให้รายได้เฉลี่ยที่สูงกว่าประเทศไทย 2-3 เท่า โดยประเทศที่ดึงดูดบุคลากรไปมาก คือ จีน ประเทศในแถบตะวันออกกลางและยุโรปเพราะบุคลากรไทยมีทักษะการให้บริการสปาที่ดี (อภิชัย เจริญศักดิ์, 2555) ปัญหาดังกล่าวยังเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในส่วนที่ 8 ผลการสำรวจผู้ประกอบการสาขาสปาและนวดแผนไทย ความต้องการแรงงานระดับปฏิบัติมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ นักบำบัดสปา พนักงานชาย พนักงานเสริมสวย พนักงานต้อนรับ และ พนักงานขับรถ (ร้อยละ 88.1, 6.6, 1.4, 1.2 และ 1.0 ตามลำดับ) โดยผู้ประกอบการมีการจ้างแรงงานไทยมากที่สุด (ร้อยละ 98.2) และแรงงานต่างด้าว (ร้อยละ 1.8) (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2556)

เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานของธุรกิจสปา คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (2552) ได้กำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมสปาตะวันตก (หัตถบำบัด) ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 126 ตอนพิเศษ 41 ง โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน โดยนิยามอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม: สปาตะวันตก (หัตถบำบัด) (Holistic health promotion therapist : Western spa massage) หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการนวดแบบตะวันตกในการส่งเสริมสุขภาพ โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับ 1 หมายถึง การส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม แบบพื้นฐานที่บุคคลทั่วไปสามารถดูแลตนเองและผู้อื่นได้ภายใต้คำแนะนำ การสนับสนุนของผู้ที่มีความรู้ความสามารถระดับ 2 หมายถึง การดูแลส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ที่ต้องมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในระดับที่สามารถบรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น และให้ไปรักษาตนเองต่อได้

นอกจากนี้ ในการศึกษาคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปา มิ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ อารังศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2548) อธิบายความหมายของ Competency ว่า หมายถึง คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรม ของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ จากนิยามความหมายที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่าความหมายของขีดความสามารถที่ให้นิยามโดยนักวิชาการแต่ละท่านนั้นก็ให้ให้นิยามที่แตกต่างกันไปแต่โดยรวมแล้วต่างมีเป้าหมายของขีดความสามารถโดยมุ่งเน้นคุณสมบัติของบุคคลที่ผสมผสานกันหลายด้าน นอกโดยความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจสปาจะมีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ด้านสถานที่ ด้านบุคคล ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ศุภรี ฉัตรกันยารัตน์, 2549) โดยสาเหตุสำคัญที่สุดที่ลูกค้ามาใช้บริการสปา คือ ต้องการพักผ่อน คลายเครียด และก่อนที่จะไปใช้บริการได้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความสะอาดมากที่สุด (ศรีสุตา ชัยชนะ, 2546)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปา ตามความต้องการของผู้ใช้บริการสปาและผู้บริหารธุรกิจสปาที่แท้จริง เนื่องจากทั้งผู้บริหารและผู้ให้บริการชาวต่างชาติทุกคนย่อมคาดหวังสิ่งที่ดีที่สุดมีครบทุกองค์ประกอบที่มีมาตรฐาน หากในความเป็นจริงเมื่อปริมาณของนักบำบัดสปาไม่เพียงพอ นักบำบัดสปายังคงต้องใช้เวลาในการพัฒนาทักษะของตนให้เป็นไปตามมาตรฐาน หากธุรกิจสปาจำเป็นต้องรับนักบำบัด จะต้องพิจารณาเลือกจากคุณสมบัติอันพึงประสงค์ขั้นพื้นฐานที่มีและสามารถนำไปพัฒนาต่อหากนักบำบัดยังต้องการได้รับการพัฒนา การทำความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวอย่างชัดเจนจะเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาอย่างเป็นรูปธรรมและมีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปาในความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจสปาและผู้ให้บริการชาวต่างชาติในจังหวัดชลบุรีนี้ ผู้วิจัยได้นำสรุปคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่ควรจะมีจากคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานที่กำหนดตามมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพนักร้องส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมสปาตะวันตก (หัตถบำบัด) ในราชกิจจานุเบกษา และแนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถของบุคคล ซึ่งได้แก่

1. คุณสมบัติด้านความรู้ นักบำบัดสปาควรมีความรู้เกี่ยวกับสปาหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังให้บริการหรือที่มีให้บริการแก่ลูกค้า คุณสมบัติที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้บริการต่าง ๆ นอกจากนี้จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านกายวิภาค หรือลักษณะผิวพรรณแต่ละประเภท อีกทั้งความรู้เกี่ยวกับข้อห้ามในการใช้อุปกรณ์บางประเภทกับลูกค้าที่มีโรคประจำตัวเพื่อความปลอดภัยของลูกค้าในการมาใช้บริการ

2. คุณสมบัติด้านทักษะ นักบำบัดสปาควรมีทักษะในการสื่อสารที่ดีกับลูกค้าและสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้เพื่อเป็นประโยชน์ในการสอบถามรู้สึกกับลูกค้าชาวต่างชาติในระหว่างการให้บริการได้ เช่น น้ำหนักมือที่นวดเบาหรือหนักเกินไป เพื่อปรับระดับให้เหมาะสมกับที่ลูกค้าต้องการ รวมทั้งทักษะในการให้บริการ อาทิ การนวดการใช้อุปกรณ์ภายในสปา

3. คุณสมบัติด้านความสามารถ นักบำบัดสปาจำเป็นต้องมีความสามารถในการรับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งทั้งจากผู้บริหารสปาและลูกค้าได้ ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการอธิบาย หรือให้คำแนะนำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจได้ รวมทั้งการนำเสนอการบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคนได้อย่างดี ตลอดจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าและลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

4. คุณสมบัติด้านทัศนคติ การแสดงออกถึง เชื้อมั่นในวิชาชีพ ทั้งจิตใจและร่างกาย มุ่งมั่น ทำให้ลูกค้าเชื่อใจในการบำบัดรักษา มีจิตวิญญาณความเมตตา ตรงต่อเวลา รักษากฎและวินัย มีความกระตือรือร้น ทุ่มเทให้กับการบริการ

5. คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ นักบำบัดสปาควรมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น สุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์แข็งแรง มีมนุษยสัมพันธ์ดี หน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร มีความมั่นคงทางอารมณ์ อดทนอดกลั้น รู้จักหน้าที่และกาลเทศะและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

## 2. วิธีการศึกษา

ประชากรที่ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสปาและกลุ่มผู้ใช้บริการสปาซึ่งคือกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลัก จำนวน 361 คน ที่ใช้บริการสปาขึ้นทะเบียนตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขทั้งหมด จำนวน 34 แห่ง โดยการจับสลากให้เหลือเพียงครึ่งหนึ่ง ตัวแทนผู้บริหารธุรกิจสปา จากธุรกิจสปาจำนวน 17 แห่ง โดยมีขั้นตอนในการศึกษา ประกอบด้วย ศึกษาวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปาของผู้บริหารธุรกิจสปาและผู้ใช้บริการ ทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นรวบรวมและจัดกลุ่มคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลอ้างอิงจากคุณสมบัติของนักบำบัด โดยคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (2552) กำหนดตามมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพนักร้องส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม สปาตะวันตก (หัตถบำบัด) ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 126 ตอนพิเศษ 41 ง อาชีพนักร้องส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม สปาตะวันตก (หัตถบำบัด) (Holistic health promotion therapist : Western spa massage) นำมาสร้างเป็นข้อคำถามของแบบสอบถามและทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ระหว่างเดือนมีนาคม - พฤศจิกายน 2558 และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติเช่น ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การวัดระดับความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการแปลผลจัดตามช่วงของคะแนนเฉลี่ยคือ  $(5-1)/5 = 0.8$  ดังนี้

- 1.0 – 1.80 แปลผลเป็นระดับ น้อยที่สุด
- 1.81 – 2.60 แปลผลเป็นระดับ น้อย
- 2.61 – 3.40 แปลผลเป็นระดับ ปานกลาง
- 3.41 – 4.20 แปลผลเป็นระดับ มาก
- 4.21 – 5.00 แปลผลเป็นระดับ มากที่สุด

### 3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสปาชาวต่างชาติในจังหวัดชลบุรี เป็นกลุ่มชาวต่างชาติที่เป็นกลุ่มผู้ให้บริการเป็นชาวรัสเซีย คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาคือคือ กลุ่มเกาหลี ฮองกง และจีน ตามลำดับ ผู้ให้บริการเป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.7 ซึ่งมีอายุระหว่าง 30-35 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 18.6 รองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี ร้อยละ 17.2

ผู้ให้บริการสปาชาวต่างชาติส่วนใหญ่ ใช้เวลาในการพักในประเทศไทยนาน 7-12 วัน คิดเป็นร้อยละ 47.9 และผู้ให้บริการสปาชาวต่างชาติส่วนใหญ่เคยเดินทางมาประเทศไทยแล้ว เหตุผลที่มาคือการท่องเที่ยว มากกว่าร้อยละ 80 นอกจากนั้นจะเป็นการเดินทางเพื่อธุรกิจ การเยี่ยมญาติและเพื่อน โดยผู้ให้บริการชาวต่างชาติคิดว่าครึ่งหนึ่งระบุว่าตนเองเคยใช้เวลาว่างในการเข้ารับบริการในธุรกิจสปาที่ประเทศของตนมาก่อน กว่าร้อยละ 70 มีความถี่ในการใช้บริการอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง จึงมีความสนใจในการใช้บริการสปาในประเทศไทย มากกว่าครึ่งหนึ่งระบุว่าเป็นการใช้บริการสปาในประเทศไทยเป็นครั้งแรก โดยเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเองมีจำนวนมากที่สุด ช่วงเวลาที่ใช้บริการระหว่าง 14.00-18.00 น. เป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.7 ดังตารางที่ 1

จากบริการสปาทั้งหมดที่มีพบว่าบริการนวดไทยเป็นบริการที่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาตินิยมใช้มากที่สุด คือ ร้อยละ 59.6 รองลงมาคือนวดน้ำมันในรูปแบบต่าง ๆ และบริการแช่ออนเซน ส่วนบริการภายในสปาที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุดคือสปาผิวและบริการแว็กซ์ กำจัดขนผู้ใช้บริการชาวต่างชาติจะใช้ทริตเมนต์หลายอย่างต่อการใช้บริการ 1 ครั้ง เช่น ใช้บริการนวดไทยและทำทริตเมนต์บริเวณใบหน้าและลำคอ จึงอาจมีค่าใช้จ่ายแตกต่างกันไป โดยจะมีค่าใช้จ่ายต่อการใช้บริการสปา 1 ครั้ง ประมาณ 500-1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.9 และมีค่าใช้จ่ายมากกว่า 2,500 บาทต่อครั้ง ร้อยละ 21.9 ดังตารางที่ 2

ธุรกิจสปาส่วนใหญ่จะมีพนักงานเฉลี่ย 10 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 92 โดยมีพนักงานที่ทำหน้าที่ต่าง ๆ เช่น หน้าที่พนักงานต้อนรับ ผู้ช่วยผู้จัดการสปา พนักงานแม่บ้าน ในส่วนของพนักงานที่เป็นนักบำบัด โดยเฉลี่ย 6 คน ต่อสถานประกอบการธุรกิจสปา คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปาที่สำคัญตามมาตรฐาน ประกอบด้วยคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ บุคลิกภาพ พบว่าบุคลิกภาพและทัศนคติของนักบำบัดสปาเป็นคุณสมบัติสำคัญที่ผู้บริหารธุรกิจสปาต้องการในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.74 และ 4.67

ผู้บริหารธุรกิจสปาให้ความสำคัญกับคุณสมบัติด้านความรู้ ความเข้าใจ ในระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.17 ซึ่งถือว่าเป็นหัวข้อที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด จากการสัมภาษณ์พบว่า ความรู้พื้นฐานด้านการดำเนินการธุรกิจสปา ผลิตภัณฑ์เครื่องมือ รวมถึงทักษะด้านหัตถบำบัดแบบต่าง ๆ นับได้ว่าเป็นเรื่องที่นักบำบัดสามารถมาเรียนรู้ใหม่เพิ่มเติม เพราะในธุรกิจสปาแต่ละแห่งจะมีความแตกต่าง จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารธุรกิจสปาเพิ่มเติมต่างมีความเห็นร่วมกันว่าทักษะในการให้บริการ ความรู้วิธีการบำบัดในรูปแบบต่าง ๆ ถือเป็นปัจจัยเบื้องต้นในงานวิชาชีพที่พนักงานบริการจำเป็นต้องมี และอาจมีความแตกต่างกัน ด้วยความชำนาญ แต่สามารถพัฒนาได้ หากพนักงานบำบัดมีทัศนคติที่ดีต่องานและมีบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับการให้บริการ

สำหรับความรู้ด้านการดำเนินงานในธุรกิจสปา นับเป็นประเด็นที่ผู้บริหารธุรกิจสปาที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน พิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.888) เนื่องจากปริมาณพนักงานในสปาที่มีจำนวนไม่มาก ธุรกิจสปา บางแห่งพนักงานที่เป็นนักบำบัดอาจต้องมีหน้าที่ในการเป็นพนักงานต้อนรับด้วย ความเข้าใจเรื่องการบริหารจึงมีความ จำเป็น แต่โดยส่วนใหญ่พนักงานบำบัดสปาจะมีหน้าที่เฉพาะด้านการนวดเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

### ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติจำแนกตามเวลาการใช้บริการสปา

เวลาการใช้บริการสปา	จำนวน	ร้อยละ
ก่อน 10.00 น.	11	3.0
10.00 - 14.00 น.	114	31.6
14.00 - 18.00 น.	147	40.7
18.00 - 22.00 น.	89	24.7
รวม	361	100

### ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 500 บาท	37	10.2
501 - 1,000 บาท	99	27.4
1,001 - 1,500 บาท	92	25.5
1,501 - 2,000 บาท	44	12.2
2,001-2,500 บาท	10	2.8
มากกว่า 2,500 บาท	79	21.9
รวม	361	100

คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปาที่ผู้ให้บริการสปาชาวต่างชาติต้องการ โดยพิจารณาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและตามมาตรฐานแรงงานทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะทัศนคติ บุคลิกภาพ พบว่าบุคลิกภาพและทัศนคติของนักบำบัดสปาเป็นคุณสมบัติสำคัญที่ผู้ให้บริการสปาชาวต่างชาติ ต้องการในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.91 ผลจากการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเปรียบเทียบคุณสมบัติพึงประสงค์ของนักบำบัดสปาของผู้บริหารธุรกิจสปาและผู้ให้บริการในจังหวัดชลบุรี พบว่าคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพและทัศนคติของนักบำบัด เป็นปัจจัยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้บริหารธุรกิจสปา มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด ดังตารางที่ 3 อย่างไรก็ตามจากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า อาจมีความแตกต่างกันบางประการในรายละเอียด เช่น ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเกี่ยวกับวิชาชีพ เป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในระดับที่แตกต่างจากผู้ประกอบการ โดยผู้ให้บริการชาวต่างชาติให้ค่าเฉลี่ย 2.53 ส่วนผู้ประกอบการให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอยู่ที่ 4.25 ด้วยกฎหมายเป็นประเด็นที่ผู้ให้บริการชาวต่างชาติ อาจมีความเกี่ยวข้องน้อย การรับรู้เรื่องกฎหมายการประกอบธุรกิจสปาจึงไม่ใช่สิ่งที่ผู้ให้บริการชาวต่างชาติคาดหวังและ อาจไม่ได้รับผลกระทบโดยตรง แต่ในมุมมองของผู้ประกอบการหรือผู้จัดการสปาให้ความสำคัญเนื่องจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการสปา เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาโดยตรง หากนักบำบัดสปาขาดความรู้ บกพร่อง ไม่แข็งแรง ประมาทต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยไม่เข้าใจถึงกฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคหรือ



ผู้ใช้บริการ จะส่งผลต่อทั้งธุรกิจสปาและนักบำบัด รวมถึงการเปิดเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งจะทำให้แรงงานฝีมือและระดับวิชาชีพสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรี ภายในประเทศสมาชิกด้วยกัน ฉะนั้นจะต้องมีการเตรียมความพร้อม ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายเกี่ยวกับวิชาชีพให้กับนักบำบัดสปา จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารธุรกิจสปาต่างให้ความสนใจ

**ตารางที่ 3 เปรียบเทียบคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพและสุขภาพของนักบำบัดสปา ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร สปาและผู้ใช้บริการสปาชาวต่างชาติ**

คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพและสุขภาพของนักบำบัดสปา	ผู้บริหารธุรกิจสปา		ผู้ใช้บริการสปา	
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
การมีสุขภาพพลานามัยที่ดี	4.67	มากที่สุด	4.97	มากที่สุด
การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ	4.83	มากที่สุด	4.92	มากที่สุด
การยิ้มแย้มแจ่มใสสงบ เรียบร้อย	4.67	มากที่สุด	4.71	มากที่สุด
การใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและถูกกาลเทศะ	4.83	มากที่สุด	4.98	มากที่สุด
ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้	4.75	มากที่สุด	4.94	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.91</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ตารางที่ 4 เปรียบเทียบคุณสมบัติด้านความสามารถของนักบำบัดสปา ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร สปาและผู้ใช้บริการสปาชาวต่างชาติ**

คุณสมบัติด้านความสามารถของนักบำบัดสปา	ผู้บริหารธุรกิจสปา		ผู้ใช้บริการสปา	
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
คุณวุฒิที่เหมาะสมกับงาน	4.33	มากที่สุด	2.97	ปานกลาง
ความสามารถในการนวดสปารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง	4.25	มากที่สุด	3.71	มาก
ความสามารถในการสื่อสารและการติดต่อสัมพันธ์	4.17	มาก	4.57	มากที่สุด
ความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้า/บริการสปา	4.17	มาก	2.49	น้อย
ความสามารถด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.17	มาก	4.94	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างรวดเร็วถูกต้อง	4.42	มากที่สุด	4.71	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>3.90</b>	<b>มาก</b>

ทักษะด้านการบริการที่มุ่งเน้นผู้ใช้บริการ (Customer engagement) เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติให้ความคาดหวังในระดับที่แตกต่างจากผู้ประกอบการ โดยผู้ใช้บริการชาวต่างชาติให้ค่าเฉลี่ย 2.49 ส่วนผู้ประกอบการค่าเฉลี่ยทักษะด้านการบริการที่มุ่งเน้นผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ 4.5 โดยส่วนผู้จัดการสปาให้ความเห็นว่าหากนักบำบัดให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นที่ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติได้ถึงระหว่างการให้บริการมีความผิดพลาด เกิดความบกพร่องในการให้บริการแต่หากนักบำบัดสปาที่มีใจที่มุ่งเน้นให้การบริการผู้ใช้บริการชาวต่างชาติอย่างเต็มที่ ลูกค้าย่อมจะเข้าใจและพร้อมจะให้อภัย หากแต่ในมุมมองของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเป็นสิ่งที่ควรมียู่แล้วในนักบำบัดทุกคนและเป็นลักษณะที่อาจจะไม่สามารถสังเกตได้ง่ายเหมือนกับบุคลิกภาพหรือการสื่อสารด้วยวาจา

ทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติให้ความคาดหวังในระดับที่แตกต่างจากผู้ประกอบการ โดยผู้ใช้บริการชาวต่างชาติให้ค่าเฉลี่ย 2.66 ส่วนผู้ประกอบการค่าเฉลี่ยทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ 4.25 ด้วยผู้ใช้บริการสปาส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย ซึ่งมีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ไม่ติดในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษไม่เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติคาดหวังมากที่สุด ชาวรัสเซียให้ความสำคัญกับภาษาของตนเองมากกว่า ในขณะที่ผู้จัดการสปาระบุเกี่ยวกับการให้บริการสปาถึงจะไม่สามารถสื่อสารกันได้โดยใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ แต่ระหว่างนักบำบัดกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติจะสามารถสื่อสารกันได้ด้วยภาษากาย (อวัจนภาษา) ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการให้บริการได้ดังตารางที่ 4

ทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติให้ความคาดหวังในระดับที่แตกต่างจากผู้ประกอบการ โดยผู้ใช้บริการชาวต่างชาติให้ค่าเฉลี่ย 2.68 ส่วนผู้ประกอบการค่าเฉลี่ยทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมสูงถึง 4.75 ด้วยการทำงานที่ประสานกันเป็นทีมเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจสปา โดยเฉพาะสปาที่มีผู้ใช้บริการที่มาเป็นหมู่คณะ กลุ่มทัวร์ เนื่องจากการเข้ารับบริการในเวลาเดียวกัน ทริตเมนต์เดียวกัน จำนวนเวลาในการรับบริการเท่ากัน พนักงานจำนวนมากต้องทำงานพร้อม ๆ กัน ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ เช่น ห้องอบไอร้อน หม้อนึ่ง ในเวลาเดียวกัน รวมถึงการจัดเรียงอุปกรณ์ เช่น การจัดผ้า จัดเก็บเตียง ซึ่งผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่มาถึงพร้อมกันจะต้องจบการรับบริการในเวลาเดียวกัน การทำงานเป็นทีมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง แต่ในมุมมองของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติจะเข้าใจถึงการทำงานของนักบำบัดสปาที่ให้บริการเฉพาะกับตนเองเท่านั้น เช่นเดียวกับคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงานเป็นคุณลักษณะที่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติให้ความคาดหวังในระดับที่แตกต่างจากผู้ประกอบการ โดยผู้ใช้บริการระบุค่าเฉลี่ย 2.97 ส่วนผู้ประกอบการค่าเฉลี่ยคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงานที่ 4.33 ด้วยการทำงานในวิชาชีพนักบำบัดสปาในประเทศไทย ยังไม่มีความแตกต่างกันมากนัก นักบำบัดที่มีฝีมือและมีความสามารถ หากทำงานในธุรกิจสปาขนาดใหญ่จะถูกปรับตำแหน่งขึ้นเป็นผู้ฝึกอบรมหรือเป็นผู้จัดการสปา แต่การปรับตำแหน่งดังกล่าวไม่ได้มีมาก เนื่องจากทัศนคติของนักบำบัดสปาต่อวิชาชีพและคุณวุฒิเดิม ทำให้นักบำบัดจะเปลี่ยนสถานประกอบการสปาหรือที่ทำงานของตนตามความสมัครใจและจำนวนค่าตอบแทนที่มากกว่า การจะพัฒนาขึ้นไปในงานอาชีพที่สูงขึ้นและคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงาน ไม่ใช่คุณสมบัติที่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติสัมผัสได้จากการใช้บริการ

ความสามารถด้านการขายสินค้าและบริการสปาอื่น ๆ ในสปา เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความคาดหวังในระดับที่แตกต่างจากผู้ประกอบการ โดยผู้ใช้บริการชาวต่างชาติให้ค่าเฉลี่ย 2.49 เนื่องจากในระหว่างการรับบริการ ผู้ใช้บริการต้องการที่จะรับบริการที่ตนเองเลือกแล้วและใช้เวลาทั้งหมดกับประสบการณ์สปาที่เลือกอย่างเต็มที่ หากในระหว่างการรับบริการ พนักงานที่เป็นนักบำบัดสปาเสนอขายบริการสปาอื่น ๆ อาจทำให้ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติรู้สึกไม่พอใจและอาจเกิดความรำคาญได้ ซึ่งตรงกันข้ามกับในส่วนผู้ประกอบการที่ค่าเฉลี่ยความสามารถด้านการขายและการนำเสนอสินค้าและบริการสปา อยู่ที่ 4.17 เนื่องจากหากนักบำบัดสามารถเสนอขายบริการสปาอื่น ๆ ได้เพิ่มเติมจากที่พนักงานต้อนรับได้ขายมาแล้วจะการเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจสปาได้อีกทาง จึงนับว่าคุณสมบัติดังกล่าวเป็นคุณสมบัติที่ผู้ประกอบการคาดหวังไว้

#### 4. สรุป

คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัด 5 ประการ คือ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความสามารถ บุคลิกภาพ ผลจากการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพและทัศนคติของนักบำบัดสปาเป็นคุณสมบัติสำคัญที่ผู้ใช้บริการสปาชาวต่างชาติและผู้บริหารธุรกิจสปาต้องการในระดับมากที่สุด คุณสมบัติด้านความรู้ที่เป็นคุณสมบัติที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก คือความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และกายวิภาคศาสตร์ คุณสมบัติอันพึงประสงค์ด้านทักษะของนักบำบัดที่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติคาดหวังว่าจะได้รับและมีความสำคัญอีกประการ คือ การให้คำแนะนำโดยพนักงานต้อนรับ (Receptionist) เป็นอีกคุณสมบัติที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ 4.96 จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเพิ่มเติมพบว่า การให้คำปรึกษา



หรือการแนะนำสำหรับธุรกิจสปาบางแห่ง เป็นขั้นตอนที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาจะเลยที่จะปฏิบัติ อาจด้วยความเร่งรีบของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการที่ผ่านการสำรองการใช้บริการที่มากับบริษัทนำเที่ยวและผู้ให้บริการที่อาจจะมารับบริการพร้อม ๆ กันในเวลาที่กำหนดเป็นกลุ่ม ครั้งละ 20-30 คน ทำให้ขั้นตอนของการให้คำปรึกษาหรือแนะนำถูกข้ามไปเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริการ รวมถึงความสามารถของนักบำบัดในการปฐมพยาบาล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการชาวต่างชาติต่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ที่นักบำบัดสปาควรจะสามารถทำได้

ในส่วนทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษผู้ใช้บริการชาวต่างชาติให้ความสำคัญไม่มาก เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการสปาในชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นชาวรัสเซีย ซึ่งไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้มากนัก แต่อย่างไรก็ตามในข้อเสนอแนะพบว่าผู้ใช้บริการสปาชาวรัสเซียจำนวนหนึ่ง มีความต้องการนักบำบัดที่สามารถสื่อสารภาษารัสเซียได้ เนื่องจากบางรายมีปัญหาทางด้านสุขภาพ แพ้ผลิตภัณฑ์ ทรัพย์สินสูญหาย รู้สึกว่าได้รับบริการไม่ครบเวลาแต่ไม่สามารถสื่อสารได้ในห้องบำบัดจึงเกิดความไม่พึงพอใจซึ่งในมุมมองของผู้บริหารธุรกิจสปา มีความเห็นว่าการนัดบำบัดเป็นการให้บริการที่สร้างประสบการณ์สปาผ่านการสัมผัสเป็นอวัจนภาษา (Non Verbal Language) การสื่อสารโดยใช้ภาษากลาง คือภาษาอังกฤษ มีความสำคัญและมีประโยชน์ แต่จะใช้ในระหว่างการนัดไม่มากนักเนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการพักผ่อนและต้องการความสงบ ส่วนใหญ่จะอยู่ในกระบวนการให้บริการต้อนรับ สอบถาม แนะนำ จากพนักงานต้อนรับมากกว่าทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษจึงไม่เป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารให้ความสำคัญมากนัก

หากพนักงานบำบัดสปาที่มีทัศนคติที่ดีต่องานและมีบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดและมีความสำคัญมากกว่าคุณวุฒิที่ได้ ในบางธุรกิจสปา นักบำบัดที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดได้รับการฝึกอบรมการนวดจากการเป็นพนักงานแม่บ้าน พนักงานสวนที่มีใจรักบริการจากนั้นพัฒนาความสามารถในการนวดบำบัดด้วยตนเองแล้วเข้ารับการฝึกอบรมจากสถาบันด้านการนวดเพื่อสอบขึ้นทะเบียนให้ได้วุฒิที่ถูกต้องตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด พนักงานบำบัดสปากลุ่มนี้แม้ไม่มีคุณวุฒิที่จะพัฒนาขึ้นเป็นผู้ฝึกสอนหรือผู้จัดการสปาได้ แต่ด้วยทัศนคติที่ดีต่องาน ใจรักบริการ นักบำบัดสปากลุ่มนี้มักจะได้รับการจองจากกลุ่มลูกค้าที่เคยมาใช้บริการมากกว่าและมีรายได้โดยเฉลี่ยในระดับที่สูงกว่าด้วย

แม้ธุรกิจสปาจะนับเป็นบริการวิชาชีพ ที่ต้องอาศัยทักษะความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน แต่ทัศนคติ บุคลิกภาพ ยังคงเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการสปาที่ได้รับ นอกจากการพัฒนาคุณลักษณะของนักบำบัดสปา ด้านความรู้ความสามารถแล้ว สิ่งที่มีความสำคัญและมักจะไม่ได้รับการกล่าวถึง คือการให้การศึกษ การส่งเสริมการเรียนการสอนเกี่ยวกับทัศนคติที่ดีต่ออาชีพบริการอย่างถูกต้องและมีระบบ ซึ่งจะทำให้นักบำบัดสปา มีความรัก ภาควุมิใจต่องานอาชีพบริการ รับรู้แนวทางในการพัฒนาตนเองและศักยภาพอย่างเป็นขั้นตอน พร้อมกับ การดูแลตนเองให้มีคุณภาพชีวิต สุขภาพอนามัยที่ดี ซึ่งจะส่งผลดีต่อทั้งนักบำบัดสปาและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป

## 5. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

## 6. เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข. 2546. ประกาศ เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานประกอบการบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยตามพระราชบัญญัติสถานบริการ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546.

- จิตต์โสภิน มีระเกตุ. 2549. การจัดการสปา. (เอกสารประกอบการสอน). ชลบุรี : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา.
- ชัยยศ สันตวงษ์และคณะ. 2546. คู่มือแผนธุรกิจ “สปา” ภูมิปัญญาวาริบำบัด ใน SPA:สปา (วาริบำบัด). เชียงใหม่ : สถาบันราชภัฏเชียงใหม่.
- ประกาศคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ เรื่อง แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559, (2554, 17 มิถุนายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 128 ตอนพิเศษ 67 ง [Online]. เข้าถึงได้จาก : [http://www.tica.or.th/images/plan\\_tourism2555-2559/2555-2559.pdf](http://www.tica.or.th/images/plan_tourism2555-2559/2555-2559.pdf) (วันที่ค้นข้อมูล 3 มีนาคม 2558).
- ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานเรื่อง มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมสปาตะวันตก (หัตถบำบัด), (2552, 19 มีนาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 126 ตอนพิเศษ 41 ง, หน้า 72-77.
- ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. 2548. เริ่มต้นอย่างไร เมื่อจะนำ Competency มาใช้ในองค์กร. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศุภรี ฉัตรกันยารัตน์. 2549. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปา ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่.
- ศรีสุดา ชัยชนะ. 2546. กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.
- ศุภัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2549. แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency Based Learning. ศิริวัฒนาอินเตอร์พรีนซ์จำกัด (มหาชน), กรุงเทพฯ.
- อภิชัย เจียรอดิศักดิ์. 2555. [Online]. เข้าถึงได้จาก:<http://www.dailynews.co.th/Content/economic/103782/%E0%B8%AA> (วันที่ค้นข้อมูล 3 มีนาคม 2558).
- อักรพงศ์ อ้นทอง และมิ่งสรรพ ขาวสะอาด. 2557. การเปรียบเทียบสมรรถนะและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจสปา. วารสารเศรษฐศาสตร์ประยุกต์, 21(1) (มิถุนายน), 1-19.
- Buchner, D., Snelling, A. 2006. **Spa therapist**. [Online]. Available: [http://www.urbanhealing.net/pdf\\_files/TimetInvest.pdf](http://www.urbanhealing.net/pdf_files/TimetInvest.pdf) (11 January 2015)
- Department of Trade Negotiations. 2011. **Services: Spa and Thai massage**. Bangkok: Bureau of Trade in Services and Investment.
- Intelligent Spas Pte Ltd. 2009. **Thailand: Spa Benchmark Report**. Singapore: Intelligent Spas Pte Ltd. World's Best Awards 2014.<http://www.travelandleisure.com/worlds-best-2014-hp>