ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กำหนดการจ้างงานของธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร

นายพีรศักดิ์ อภิชาตโรจนกุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2555

The Relationships between the Factors Influencing Employment in the Spa Business in Bangkok

Mr. Peerasak Apichatrojanakul

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Economics

School of Economics

Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กำหนดการจ้างงานของธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล	นายพีรศักดิ์ อภิชาตโรจนกุล
แขนงวิชา	เศรษฐศาสตร์
สาขาวิชา	เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์รัชฎาพร เลิศโภคานนท์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์รัชฎาพร เลิศโภคานนท์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์รัฐวิชญ์ จิวสวัสดิ์)

.....
(รองศาสตราจารย์อรรฆยค์คณา แย้มนวล)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กำหนดการจ้างงานของธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้ศึกษา นายพีรศักดิ์ อภิชาตโรจนกุล **รหัสนักศึกษา** 2506000567 **ปริญญา** เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์รัชฎาพร เลิศโภคานนท์ **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาที่มีต่อการจ้างงาน และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาตามกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 แห่ง เก็บรวมรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสถิติทดสอบที

ผลจากการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้ประกอบการสปาเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีต่อการจ้างงาน คือ อัตราค่าจ้าง รายได้ของสถานประกอบการ และต้นทุนค่าใช้จ่ายของสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาที่มีต่อการจ้างงาน คือ ประสบการณ์ทำงานของพนักงานนวดสปา เพศ บุคลิกภาพ การฝึกอบรม และทักษะการนวดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน 2) ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 คือ รายได้กับต้นทุนผลิตภัณฑ์ ด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 มีทั้งหมด 6 คู่ โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ พนักงานนวดสปาที่ผ่านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหลักสูตรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทย นวดน้ำมัน กับทักษะอื่นที่จำเป็นกับพนักงานนวดสปา ส่วนคู่ที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุด คือพนักงานนวดสปาหน้าตาดี กับพนักงานนวดสปาที่มีทักษะการนวดน้ำมัน 3) ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยทางเศรษฐกิจของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่มีลูกค้าน้อยกว่า 100 รายต่อเดือนและที่มีลูกค้า 100-200 รายต่อเดือน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ รายได้ของสถานประกอบการธุรกิจสปาและการเพิ่มจำนวนสถานประกอบการธุรกิจสปา ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาของผู้ประกอบการทั้งสองกลุ่ม มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ ปัจจัยด้านพนักงานนวดสปาที่เป็นเพศที่สาม (ชาย)

คำสำคัญ ปัจจัยกำหนดการจ้างงาน ธุรกิจสปา ผู้ประกอบการธุรกิจสปา

Independent Study title: The Relationships between the Factors Influencing Employment in the Spa Business in Bangkok
Author: Mr. Peerasak Apichatrojanakul; **ID:** 2506000567;
Degree: Master of Economics;
Independent Study advisor: Ruchadaporn Lertphokanont, Associate Professor;
Academic year: 2012

Abstract

This study aimed to: 1) investigate the opinions of spa entrepreneurs concerning the economic factors and the qualities of spa therapists; 2) find out the relationships between the economic factors and the qualities of spa therapists toward employment; and 3) compare the opinions of the spa operators regarding the economic factors and the qualities of spa therapists. of the spa industry in Bangkok.

The study was a survey research collecting data via a purposive sampling technique from 40 the spa operators located on Sukhumvit Road, Bangkok. Questionnaires were employed to collect the data, and important required data. Percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation, and T-test independent had been applied to analyze the data.

The results of the study were as follows. 1) There were high average levels of the of the spa operators' opinions towards economic factors, including wages, incomes of spa operators, and costs of spa operators. Similarly, there were high average levels of the opinions towards the qualities of spa therapists, namely the working experiences of spa therapists, genders, personality, job trainings, and massage skills. 2) The spa operators' opinions towards the economic factors having a positive correlation at a statistical significant 0.01 level were incomes and costs of products. As for the opinions towards the qualities of spa therapists, there were 6 pairs with positive correlations, at the 0.01 significant level, The pair with the strongest correlation were spa therapists and those who completed spa skilled trainings course, and or other courses related to Thai massage, and the oil massage skills and other skills necessary for spa therapists. On the other hand, the pair with the weakest correlation was the opinions towards the good appearance of spa therapists and the oil massage skills of spa therapists. 3) The opinions towards the economic factors of spa operators with less than 100 customers per month and those with about 100-200 customers per month were different at the .05 significance level. The opinions of the both groups towards the qualities of spa therapists, namely the third gender (male) factor, were different at the .05 significance level.

Keywords: Factors determining employment, Spa business, Spa operators

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์รัชฎาพร เลิศโภคานนท์และรองศาตราจารย์รัฐวิชญ์ จิวสวัสดิ์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ทุกท่านในสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ประกอบการธุรกิจสปาย่านสุขุมวิท ในเขตกรุงเทพมหานครทุกท่านที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลอันมีค่ายิ่งต่อการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านซึ่งคอยให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยมาตลอด

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่และทุกคนในครอบครัว สำหรับความรักและกำลังใจที่ให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณเพื่อนนักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

ผู้วิจัยหวังว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้คงก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถานประกอบการสปาทั้งในกรุงเทพมหานครและเขตพื้นที่อื่นๆ ความผิดพลาดใดๆ ที่เกิดขึ้นผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

พีรศักดิ์ อภิชาตโรจนกุล

สิงหาคม 2555

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญตาราง ..... ฌ
สารบัญภาพ ..... ญ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา 4
ขอบเขตของการศึกษา 4
สมมติฐานการศึกษา 4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5
นิยามศัพท์เฉพาะ 5
กรอบแนวคิดในการวิจัย 7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8
แนวคิดเกี่ยวกับอุปสงค์ต่อแรงงาน 8
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจสปา 23
การควบคุมดูแลธุรกิจสปา 34
การจัดการด้านบุคลากรในธุรกิจสปา 36
คุณสมบัติของพนักงานสปา 39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 41
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย 48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 48
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 48
การเก็บรวบรวมข้อมูล 50
การวิเคราะห์ข้อมูล 51

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการสปา 54
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัจจัยทางเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา 56
ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติ ของพนักงานนวดสปา 59
ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจและ ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาของกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลูกค้า น้อยกว่า 100 รายต่อเดือน และกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลูกค้า 100-200 รายต่อเดือน 62
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 65
สรุปผลการวิจัย 65
อภิปรายผลการวิจัย 67
ข้อเสนอแนะ 70
บรรณานุกรม 71
ภาคผนวก 77
ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 78
ข ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 84
ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 87
ประวัติผู้ศึกษา 89

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการสปา 54
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา 56
ตารางที่ 4.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเศรษฐกิจ 59
ตารางที่ 4.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา 61
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยทางเศรษฐกิจ ของกลุ่มผู้ประกอบการสปาที่มีลูกค้าน้อยกว่า 100 รายต่อเดือน และกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลูกค้า 100-200 รายต่อเดือน 63
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านคุณสมบัติ ของพนักงานนวดสปาของกลุ่มผู้ประกอบการสปาที่มีลูกค้าน้อยกว่า 100 รายต่อเดือน และกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลูกค้า 100-200 รายต่อเดือน 63

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย 7
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผลิตภาพแรงงาน จำนวนการจ้างงาน และค่าจ้างในตลาดแข่งขันสมบูรณ์ 13
ภาพที่ 2.2 แสดงเส้นผลผลิตเท่ากันจากการใช้ปัจจัยการผลิตทุนและแรงงาน 14
ภาพที่ 2.3 แสดงอุปสงค์ต่อแรงงานระยะสั้นของผู้ผลิตเมื่อทุนคงที่ 16
ภาพที่ 2.4 อุปสงค์ต่อแรงงานกรณีตลาดสินค้าและตลาดแรงงานเป็นตลาดแข่งขันสมบูรณ์ 17
ภาพที่ 2.5 อุปสงค์ต่อแรงงานกรณีตลาดสินค้าเป็นตลาดแข่งขันไม่สมบูรณ์ขณะที่ตลาดแรงงานเป็นตลาดแข่งขันสมบูรณ์ 18
ภาพที่ 2.6 อุปสงค์ต่อแรงงานกรณีตลาดสินค้าเป็นตลาดแข่งขันสมบูรณ์และตลาดแรงงานเป็นตลาดผูกขาด 19
ภาพที่ 2.7 อุปสงค์ต่อแรงงานกรณีตลาดสินค้าและตลาดแรงงานเป็นตลาดผูกขาด 20
ภาพที่ 2.8 อุปสงค์ต่อแรงงานเมื่อราคาปัจจัยแรงงานและทุนเปลี่ยนแปลง 21

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการบริการต้อนรับ (hospitality industry) เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญในลำดับต้นๆ และยังเป็นอุตสาหกรรมที่เชื่อมโยงกับธุรกิจและอุตสาหกรรมอื่นๆ อาทิ อุตสาหกรรมการขนส่ง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวการค้าระหว่างประเทศ อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นต้น ในปี 2547 รัฐบาลไทย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสมาคมโรงแรมไทย ได้เริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของอุตสาหกรรมการบริการเพื่อให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีศักยภาพอันดับต้นๆ ในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของเขตอาเซียน และเป็น “เมืองหลวงด้านการท่องเที่ยวของทวีปเอเชีย” (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548.) ในปี 2545 อัตราการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกิดขึ้นจากสาเหตุสองประการ ประการแรก คือ ประชาชนส่วนใหญ่มีเวลาพักผ่อนมีรายได้มากมีโอกาสในการใช้เวลา และใช้จ่ายในการท่องเที่ยว และประการที่สอง กิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่เป็นที่นิยมในอดีตกลับเป็นที่นิยมมากขึ้นเรื่อยๆ ในยุคปัจจุบัน (โครงการวิจัย, การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2553.)

ธุรกิจสปาไทยจัดได้ว่ามีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของชาวต่างชาติ มีอัตราการเติบโตสูงในต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นในอเมริกา ยุโรป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเอเชียได้รับความนิยมเป็น อันดับที่ 1 นอกจากนั้นประเทศไทยยังเป็นประเทศแรกที่มีการกำหนดมาตรฐานการบริการด้านสปาเพื่อสุขภาพตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพ และเสริมสวยตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2547, 2547.) และได้ให้คำนิยามไว้ดังนี้ “กิจการสปาเพื่อสุขภาพ หมายความว่า การประกอบกิจการที่ให้การดูแล และเสริมสร้างสุขภาพโดยบริการหลักที่จัดไว้ประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพโดยอาจมีบริการเสริมประกอบด้วยเช่น การอบเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โภชนาการบำบัดและการควบคุมอาหาร โยคะและการทำสมาธิ การใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์สุขภาพ ตลอดจนการแพทย์ทางเลือกอื่นๆ” (อ้างใน นภารัตน์ ศรีละพันธ์, 2549.) ส่วนองค์กรสปาระหว่างประเทศ ได้จัดแบ่งประเภทของธุรกิจสปาออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้ (1) เดสทิเนชั่นสปา

(Destination Spa) เป็นสถานบริการสปาที่ให้บริการด้านการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ ด้วยบริการสปาโดยเฉพาะ สปาประเภทนี้จะมีบริการห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับผู้ใช้บริการอย่างครบวงจร โดยผู้ใช้บริการต้องเข้าพัก และร่วมกิจกรรมภายใต้โปรแกรมที่สถานบริการจัดเตรียมไว้ อาทิ โปรแกรมพักผ่อนคลายเครียด โปรแกรมทำสมาธิ และดูแลสุขภาพจิต เป็นต้น (2) รีสอร์ท/โฮเต็ลสปา (Resort / Hotel Spa) เป็นสถานบริการสปาในรีสอร์ทหรือโรงแรมซึ่งตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่พักตากอากาศที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ เช่น ริมทะเล ภูเขา บ่อน้ำร้อน สปาประเภทนี้เกิดขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการผ่อนคลายความตึงเครียด ด้วยบริการสปานอกเหนือจากการใช้บริการห้องพักของรีสอร์ทหรือโรงแรมนั้นๆ (3) เดย์สปา (Day Spa / city Spa) เป็นสถานบริการสปาที่มีรูปแบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก สามารถใช้บริการในระหว่างวันได้โดยไม่จำเป็นต้องมีห้องพักสำหรับผู้ใช้บริการ ที่ตั้งของสปาประเภทนี้ส่วนใหญ่อยู่ในเมืองใหญ่ หรือย่านธุรกิจสำคัญๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย เน้นการให้บริการเสริมความงาม และการผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยน้ำมันหอมระเหย สปาประเภทนี้ได้รับความนิยมมากในกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีเวลาน้อย หรือผู้ที่ทำงานในเมือง (4) เมดิคอลสปา (Medical Spa) เป็นสถานบริการสปาที่มีการบำบัดรักษาควบคู่กับศาสตร์ทางการแพทย์ และใช้เครื่องมือแพทย์บางอย่าง การให้บริการอยู่ภายใต้การดูแลของบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ สปาประเภทนี้มักอยู่ในสถานรักษาพยาบาล เช่น โรงพยาบาล คลินิก เป็นต้น (5) มินเนอรัล สปริงสปา (Mineral Spring Spa) เป็นการให้บริการสปาตามแหล่งท่องเที่ยวที่มีบ่อน้ำแร่หรือน้ำพุร้อนที่เกิดตามธรรมชาติ (6) คลับสปา (Club Spa) เป็นสถานบริการสปาที่มีการผสมผสานกับการออกกำลังกายเพื่อบริการสมาชิกที่ต้องการผ่อนคลายหลังจากออกกำลังกาย และ (7) ครุยส์ชิปสปา (Cruise Ship Spa) เป็นสถานบริการบนเรือสำราญผสานการออกกำลังกาย และการจัดเตรียมอาหารเพื่อสุขภาพเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสุขสบาย และรู้สึกผ่อนคลายในระหว่างการเดินทาง

ธุรกิจบริการด้านสุขภาพประกอบด้วย สปาเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อสุขภาพ และนวดเพื่อเสริมสวย ธุรกิจนี้เป็นอีกหนึ่งอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ประกอบการด้านธุรกิจบริการสุขภาพ ประกอบด้วยสปาเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อสุขภาพ และนวดเพื่อเสริมสวย รวม 6,049 แห่ง กระทรวงสาธารณสุขได้ทำการสำรวจธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยและพบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจาก 548 แห่งในปี 2547 เป็น 1,210 แห่งในปี 2551 (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2550.) ผลสำรวจในปี 2551 พบว่าธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสามารถสร้างรายได้กว่า 12,000 ล้านบาท โดยเพิ่มขึ้นจากปี 2550 ถึงร้อยละ 16 (สำนักงานสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กระทรวงสาธารณสุข, 2552.) นอกจากนั้นยังพบว่าระหว่างปี 2543 ถึงปี 2545 ธุรกิจสปาไทยเติบโตอย่างรวดเร็วถึงร้อยละ

64 ตามการรายงานที่ได้รับการตีพิมพ์ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547.) ระหว่าง ปี 2544 ถึง ปี 2545 สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยมากกว่า 85 ล้านเหรียญสหรัฐ ข้อมูลจากกรมส่งเสริมการส่งออกในปี 2550 พบว่า กลุ่มลูกค้าของธุรกิจสปาไทยส่วนใหญ่เป็นลูกค้าชาวต่างประเทศ สูงถึงร้อยละ 80 และอีกประมาณร้อยละ 20 เป็นลูกค้าชาวไทย (กรมส่งเสริมการส่งออก และสมาคมสปาไทย, 2550.) จากการที่รัฐบาลให้การสนับสนุนธุรกิจสปาเป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวของประเทศ และกำหนดเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสปาแห่งภูมิภาคเอเชีย ส่งผลให้มีผู้สนใจเข้ามาลงทุนในธุรกิจสปาเป็นจำนวนมาก จากการสำรวจพบว่ายอดที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสมาคมสปาแห่งประเทศไทย มีจำนวนมากถึง 400 ราย และยังมีธุรกิจสปาที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนกับสมาคมสปาแห่งประเทศไทยอีกจำนวนมากกระจายอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว เช่น ภูเก็ต กระบี่ เชียงใหม่เป็นต้น(กรมส่งเสริมการส่งออกและสมาคม สปาไทย, 2550.) ธุรกิจสปาจัดเป็นธุรกิจที่กำลังเติบโตอย่างต่อเนื่อง และเป็นที่ต้องการของตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ การเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจสปาส่งผลให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรในงานธุรกิจสปาหลายด้าน เช่น ผู้จัดการสปา พนักงานบริการ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเติบโต และการขยายตัวของธุรกิจ จากข้อมูลของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 7 พบว่า แรงงานในกลุ่มนวดแผนไทยและนวดสปากำลังเป็นที่ต้องการของตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ จากผลการศึกษาทิศทาง และประมาณการความต้องการแรงงานฝีมืออุตสาหกรรมหลักของประเทศไทย พ.ศ.2547-2552 พบว่า ในปี 2547 มีจำนวนบุคลากรที่อยู่ในธุรกิจสปาจำนวน 6,400 คน ประกอบด้วยบุคลากรหลัก คือ ผู้จัดการสปา จำนวน 320 คน พนักงานนวดสปา จำนวน 4,800 คน และพนักงานต้อนรับในสปา จำนวนกลุ่มละ 640 คน ในปี 2552 ธุรกิจสปามีความต้องการบุคลากรเพิ่มขึ้นจากปี 2547 ประมาณ 3,500 คน โดยบุคลากรในกลุ่มพนักงานนวดสปา มีความต้องการมากที่สุดถึงเกือบ 2,600 คน นอกจากนั้น ผลการศึกษาได้ระบุคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาที่ควรเพิ่มพูนความรู้ และทักษะที่สำคัญ คือ ความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือ/อุปกรณ์ต่างๆ โดยเฉพาะศิลปะการนวด ส่วนทักษะที่สำคัญ คือ การบริการด้วยใจ และทักษะการนวดบำบัดแบบต่างๆ (กองแผนงานและสารสนเทศ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2552.) จากเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะทำการศึกษาในเรื่องนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนา และวางแผนการผลิตบุคลากรในธุรกิจสปาให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหาระยะยาวด้านบุคลากรในธุรกิจสปาและส่งเสริมการจ้างงานของธุรกิจสปา โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจสปาที่ตั้งอยู่ในย่านถนนสุขุมวิทในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นย่านที่มีสปาประเภทต่างๆ กระจายอยู่จำนวนมาก และเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (รายชื่อสปาในกรุงเทพฯ.[ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2553,

จากhttp://www.thailandspaindex.com) และธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่สามารถสร้างร้ายได้ให้กับประเทศและส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย เฉพาะในปี พ.ศ. 2551 พบว่าธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยกว่า 12,000 ล้านบาท และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ (สำนักงานสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กระทรวงสาธารณสุข 2552, ออนไลน์)

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาที่มีต่ออุปสงค์การจ้างงาน

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ประกอบการสปาเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาตามกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ

3. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง“ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กำหนดการจ้างงานของธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาธุรกิจสปาย่านสุขุมวิท” ในครั้งนี้กำหนดทำการศึกษาเฉพาะสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ย่านสุขุมวิทตั้งแต่ซอย 1 ถึงซอย 90 ซึ่งเป็นย่านที่มีสปาประเภทต่างๆ กระจายอยู่จำนวนมาก และเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (รายชื่อสปาในกรุงเทพฯ. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2553, จาก http://www.thailandspaindex.com)

4. สมมุติฐานการศึกษา

4.1 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับอุปสงค์การจ้างงานของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในทิศทางเดียวกัน

4.2 ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานสปา มีความสัมพันธ์กับอุปสงค์การจ้างงานของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในทิศทางเดียวกัน

4.3 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจของกลุ่มผู้ประกอบการสปาที่มีลูกค้าน้อยกว่า 100 รายต่อเดือนและกลุ่มผู้ประกอบการสปาที่มีลูกค้า 100-200 รายต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน

4.4 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาของกลุ่มผู้ประกอบการสปาที่มีลูกค้าน้อยกว่า 100 รายต่อเดือนและกลุ่มผู้ประกอบการสปาที่มีลูกค้าจำนวน 100-200 รายต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนในการดำเนินธุรกิจได้

5.2 พนักงานนวดสปาสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใชในการปรับปรุงคุณสมบัติส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการของนายจ้าง

5.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจสปาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ

5.4 สามารถนำความคิดเห็นผู้ประกอบการที่ได้จากการเปรียบเทียบความแตกต่างตามกลุ่มของลูกค้าที่มาใช้บริการไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจได้

6 นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การจ้างงาน หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อปริมาณความต้องการจ้างงานพนักงานสปาของสถานประกอบการธุรกิจสปา

6.2 สภาพทั่วไป หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการสปา ซึ่งในการศึกษานี้หมายถึง เงินที่ใช้ในการลงทุนทำธุรกิจสปา รายได้จากการดำเนินธุรกิจสปา (ต่อเดือน) จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในสปา (ต่อเดือน) จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) และลักษณะการจ้างงาน

6.3 นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยและมาใช้บริการสปาในสถานประกอบการธุรกิจสปา ที่ตั้งอยู่ย่านสุขุมวิท ในเขตกรุงเทพมหานคร

6.4 เพศ หมายถึง เพศของพนักงานสปา โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ เพศชาย เพศหญิง และบุคคลเพศชายที่แสดงลักษณะและพฤติกรรมออกมาในลักษณะท่าทางของเพศหญิง ซึ่งในงานศึกษานี้จะเรียกว่า “เพศที่สาม (ชาย)”

6.5 อายุ หมายถึง อายุของพนักงานที่ทำงานด้านการให้บริการงานในธุรกิจสปา

6.6 ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานสปาทำงานในสถานประกอบการธุรกิจสปาทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

6.7 หลักสูตรอบรม หมายถึง หลักสูตรอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหลักสูตรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาฝีมือแรงงานด้านการนวดไทย นวดน้ำมัน และทักษะอื่นที่จำเป็นต้องใช้ในธุรกิจสปาจากสถาบันฝึกอบรมที่ได้รับการยอมรับในประเทศไทย

6.8 แรงงานที่มีทักษะ (Skilled labor) หมายถึง แรงงานที่ได้รับการฝึกฝนทักษะที่จำเป็นในการบริการงานสปาจนมีมีความชำนาญ ประกอบกับมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถอธิบายให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการได้ และเป็นแรงงานที่ได้รับใบรับรองการผ่านหลักสูตร อบรม จากสถาบันฝึกอบรมที่ได้รับการยอมรับในประเทศไทย

6.9 แรงงานที่ไม่มีทักษะ (Unskilled labor) หมายถึง แรงงานที่ไม่ได้รับการฝึกฝนทักษะที่จำเป็นในการบริการงานสปา การทำงานใช้แรงกายเป็นพื้นฐาน และไม่มีใบรับรองการผ่านหลักสูตรอบรม จากสถาบันฝึกอบรมที่ได้รับการยอมรับในประเทศไทย

6.10 ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการสปาทั้งชาวไทย ชาวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในสถานบริการสปา ที่ตั้งอยู่ย่านสุขุมวิท ในเขตกรุงเทพมหานคร

6.11 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานให้บริการสปา ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง โดยรวมถึงความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด กิริยามารยาท ลักษณะนิสัย และอุปนิสัย ตลอดจนรูปร่างหน้าตา และการแต่งกาย

6.12 สถานประกอบการสปา (Spa) ในที่นี้หมายเฉพาะ โฮเต็ลสปา และเดย์สปา รวมทั้งสถานที่ที่ให้บริการนวดไทย นวดเท้า และนวดแผนโบราณอื่นๆ แต่ไม่รวมถึงการนวดและสปาแอบแฝงทุกรูปแบบ

6.13 ผู้ประกอบการสปา หมายถึง เจ้าของกิจการ หรือผู้แทนเจ้าของสถานประกอบการธุรกิจ สปาที่ได้รับใบรับรองมาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการจากกระทรวงสาธารณสุข

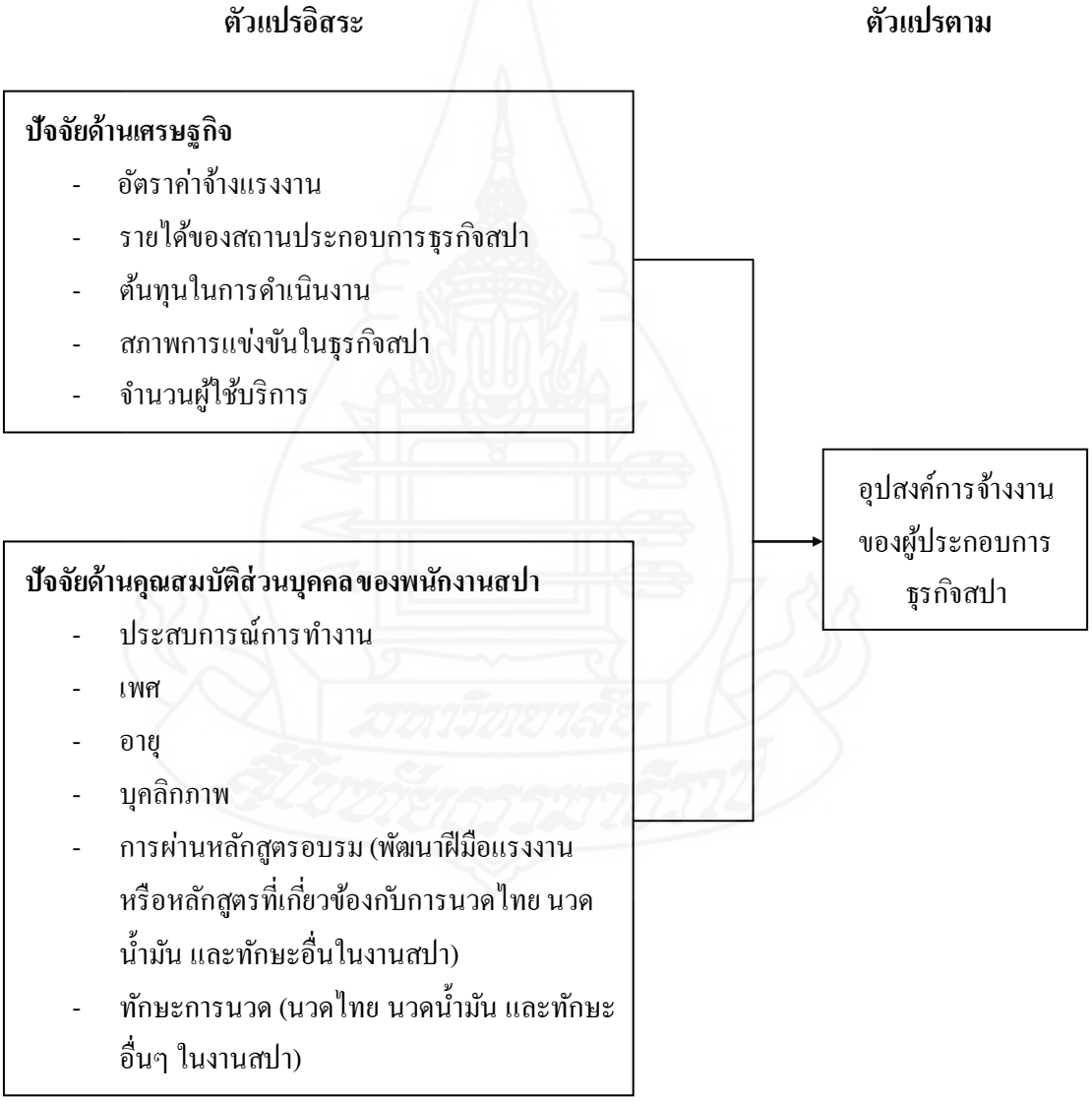
6.14 รูปแบบที่ลูกค้าใช้บริการ หมายถึง รูปแบบการให้บริการของสถานประกอบการธุรกิจสปาได้แก่ นวดตัว, นวดอโรม่า นวดน้ำมันหอมระเหย นวดสมุนไพร สครับ การพอกตัว การบำบัดด้วยน้ำ การออกกำลังกาย โยคะ การนวดบำบัดโรค การบำบัดด้วยหินและคริสตอล รวมถึงการนวดไทย นวดเท้า และนวดแผนโบราณอื่นๆ แต่ไม่รวมถึงการนวดและสปาแอบแฝงทุกรูปแบบ

6.15 ต้นทุนในการดำเนินงาน หมายถึง ต้นทุนต่างๆ ที่ผู้ประกอบการต้องลงทุนเพื่อประกอบธุรกิจ ดำเนินงานกิจการของธุรกิจสปา ในงานศึกษานี้ให้หมายถึง ต้นทุนเช่าสถานที่, ค่าน้ำ, ค่าไฟ, ต้นทุนผลิตภัณฑ์ เครื่องสำอางค์ที่ต้องใช้ในสปา ต้นทุนบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ภายในสถานประกอบการ

6.16 อัตราค่าจ้างแรงงาน หมายถึง ค่าจ้างที่เจ้าของธุรกิจสปาตกลงจ้างพนักงานนวดสปาโดยอัตราค่าจ้างอาจเป็นแบบรายวัน แบบรายเดือน หรือแบบตามจำนวนงานที่ทำได้ (รายชั่วโมง)

6.17 สภาพการแข่งขันในธุรกิจสปา หมายถึง สภาพการแข่งขันในการประกอบธุรกิจประเภทสปา ในการศึกษาหมายถึง การเพิ่มจำนวนสถานประกอบการธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร

7. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กำหนดการจ้างงานของธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับอุปสงค์ต่อแรงงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจสปา
3. การควบคุมดูแลกิจการสปา
4. การจัดการด้านบุคลากรในธุรกิจสปา
5. คุณสมบัติของพนักงานสปา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับอุปสงค์ต่อแรงงาน (Demand for Labor)

1.1 อุปสงค์ต่อแรงงาน (Demand for Labor)

Helfgott (จินตนา พรพิไลพรรณ, 2548) ได้ให้ความหมายของอุปสงค์ต่อแรงงานไว้ดังนี้ อุปสงค์ต่อแรงงาน หมายถึง ความต้องการแรงงานที่ผู้เสนอซื้อแรงงานหรือนายจ้างต้องการจะว่าจ้าง ณ ระดับอัตราค่าจ้างที่แตกต่างกัน ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ต่อแรงงานของนายจ้าง ประกอบด้วย

1. จำนวนผลผลิตที่เพิ่มขึ้น/ลดลง (Marginal Physical Product of Labor) เมื่อนายจ้างเพิ่มหรือลดคนงานหนึ่งคน

2. รายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการว่าจ้างแรงงานเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย (Marginal Revenue Product of Labor)

3. การเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เพิ่มขึ้น (MPP) กับอัตราค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น

โดยนายจ้างจะยินดีจ้างคนงานเพิ่มขึ้น ตราบเท่าที่มูลค่าที่เพิ่มขึ้นของแรงงานหน่วยสุดท้ายยังสูงกว่าค่าจ้าง และทำการว่าจ้างจนถึงจุดที่มูลค่าเพิ่มหน่วยสุดท้ายเท่ากับอัตราค่าจ้าง ซึ่งจะทำให้นายจ้างได้รับผลกำไรมากที่สุด

อุปสงค์ต่อแรงงานเป็นความต้องการในการจ้างแรงงานของผู้ผลิต เพื่อนำไปผลิตสินค้าและบริการจำหน่ายให้กับผู้บริโภค อุปสงค์ต่อแรงงาน หรือความต้องการแรงงานจึงเกิดขึ้นเนื่องจากผู้บริโภคมีความต้องการซื้อสินค้าและบริการจากผู้ผลิต ดังนั้น จึงเรียกอุปสงค์ที่มีต่อแรงงานนี้ว่า อุปสงค์สืบเนื่อง โดยนักเศรษฐศาสตร์สำนักคลาสสิก กล่าวว่า ผู้ผลิตจะทำการจ้างงานไปเรื่อยๆ ตราบเท่าที่มูลค่าที่เป็นตัวเงินจากผลผลิตหน่วยสุดท้ายกับของแรงงานสูงกว่าอัตราค่าจ้างที่ผู้ผลิตจ่ายให้แรงงาน และเห็นว่าตลาดแรงงานจะสามารถปรับตัวให้เกิดความสมดุลระหว่างอุปสงค์ต่อแรงงานกับอุปทานต่อแรงงาน ระดับการจ้างงานดุลยภาพในตลาดแรงงานเป็นระดับการจ้างงานเต็มที่เสมอคือ เป็นระดับที่ไม่มีการว่างงานโดยสมัครใจ ส่วนนักเศรษฐศาสตร์สำนักคลาสสิกใหม่จะคำนึงถึงผลิตภาพส่วนเพิ่มของแรงงาน และอัตราค่าจ้างเป็นสำคัญ (รัชฎาพร เลิศโภคานนท์, 2554)

นักเศรษฐศาสตร์สำนักคลาสสิก เชื่อว่าอุปสงค์ของแรงงานในระยะสั้นจะมีความสัมพันธ์กับกองทุนค่าจ้าง ดังนั้นหากค่าจ้างต่ำอุปสงค์ของแรงงานจะสูงขึ้น และถ้ามีการเปลี่ยนแปลงในสต๊อกของทุน จำนวนผู้ประกอบการ เทคโนโลยีและการประหยัดจะมีผลทำให้อุปสงค์ของแรงงานเปลี่ยนแปลงตาม ผู้ผลิตที่ต้องการแสวงหากำไรสูงสุดในการจ้างงานเพื่อผลิตสินค้าและบริการ จะต้องเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนในการจ้างงาน หรือค่าจ้างกับรายรับที่จะเกิดขึ้นจากการจ้างงานที่เรียกว่ามูลค่าของผลผลิตส่วนเพิ่มของแรงงาน ภายใต้ข้อสมมุติเบื้องต้นว่า แรงงานทุกคนมีคุณภาพเหมือนกัน (รัชฎาพร เลิศโภคานนท์, 2554)

ทฤษฎีผลผลิตหน่วยสุดท้ายของแรงงาน บางครั้งเรียกว่า ทฤษฎีผลผลิตส่วนเพิ่ม (Theory of Marginal Productivity) เป็นทฤษฎีที่นำมาเป็นพื้นฐานในการอธิบายเกี่ยวกับอุปสงค์ต่อแรงงาน ความต้องการแรงงานหรืออุปสงค์ต่อแรงงานขึ้นอยู่กับราคาผลผลิตและผลิตภาพเพิ่มของของปัจจัยการผลิต ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้ส่งผลต่อกำไรของผู้ผลิต ในระยะสั้นผู้ผลิตไม่สามารถเปลี่ยนแปลงปัจจัยคงที่ได้เนื่องจากแรงงานเป็นปัจจัยแปรผันที่สำคัญชนิดหนึ่ง ตามทฤษฎีส่วนเพิ่มของแรงงาน การเพิ่มปัจจัยแรงงานเข้าไปในการผลิตใดๆ ผลผลิตส่วนเพิ่ม (Marginal product) จะเพิ่มขึ้นในช่วงแรกๆ แต่พอถึงจุดหนึ่งแล้วผลผลิตหน่วยสุดท้ายจะน้อยลงเรื่อยๆ ผู้ผลิตที่มุ่งแสวงหากำไรสูงสุดจะต้องเข้าใจกฎการลดน้อยถอยลงของถอยลงของผลผลิตส่วนเพิ่ม (Law of Diminishing Marginal Productivity) และในการตัดสินใจที่จะจ้างปัจจัยแรงงานจะต้องพิจารณาเปรียบเทียบมูลค่าผลผลิตส่วนเพิ่มของแรงงานกับค่าจ้างที่ผู้ผลิตจะต้องจ่ายว่าคุ้มหรือไม่ ส่วนในระยะยาวผลิตภาพของแรงงานในภาคเกษตรจะต่ำกว่าค่าจ้างในภาคอุตสาหกรรม ในการพิจารณาอุปสงค์ที่มีต่อแรงงานโดยใช้ปัจจัยผลผลิตหน่วยสุดท้ายของแรงงานนั้นจำเป็นต้องพิจารณานโยบายของรัฐบาลในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายการพัฒนากำลังคน นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นโยบายการ

กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ นโยบายด้านการศึกษา เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลิตภาพแรงงานที่ผู้ผลิตใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ (รัชฎาพร เลิศโภคานนท์, 2554)

ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อแรงงาน คือ อัตราส่วนระหว่างร้อยละของการเปลี่ยนแปลงการจ้างงานกับร้อยละของการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าจ้าง มาร์แชลล์และฮิกส์ (Marshall and Hicks) กล่าวว่าความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อแรงงานขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 4 ประการ คือ ความสามารถในการหาปัจจัยการผลิตอื่นทดแทนได้ ความยืดหยุ่นของอุปทานของปัจจัยการผลิตที่ทดแทนได้ ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อผลผลิต และอัตราส่วนระหว่างต้นทุนของแรงงานต่อต้นทุนรวม (รัชฎาพร เลิศโภคานนท์, 2554)

โดยสรุป ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ต่อแรงงานของนายจ้าง คือ การเปรียบเทียบผลผลิตกับปัจจัยแรงงานที่ใช้ในการผลิต ผู้ผลิตที่แสวงหากำไรสูงสุดจะเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนในการจ้างงาน หรือค่าจ้างกับรายรับที่จะเกิดขึ้นจากการจ้างงาน

1.2 ปัจจัยผลที่มีต่ออุปสงค์ต่อแรงงาน

ปัจจัยผลที่มีต่ออุปสงค์ต่อแรงงาน (รัชฎาพร เลิศโภคานนท์, 2554) มีทั้งหมด 4 ปัจจัย คือ นโยบายเศรษฐกิจของภาครัฐ วัฏจักรเศรษฐกิจและเทคโนโลยี อัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และผลิตภาพของแรงงาน มีรายละเอียดดังนี้

1. นโยบายเศรษฐกิจของภาครัฐ ทั้งนโยบายทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม รวมถึงนโยบายการต่างประเทศ ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่ออุปสงค์ที่มีต่อแรงงานโดยรวมของประเทศ

2. วัฏจักรเศรษฐกิจและเทคโนโลยี

2.1 วัฏจักรเศรษฐกิจ เป็นรูปแบบการเปลี่ยนแปลงของกิจกรรมในระบบเศรษฐกิจ แบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงการขยายตัว (expansion or recovery) และช่วงหดตัว (contraction or recession) วัฏจักรเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่ออุปสงค์แรงงาน กล่าวคือ ในช่วงที่เศรษฐกิจขยายตัว ภาวะการผลิต การลงทุน ระดับราคาสินค้า/บริการ การจ้างงานจะขยายตัวต่อเนื่องส่งผลต่อความต้องการจ้างงานของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมในระบบเศรษฐกิจขยายตัว ในทางกลับกันในช่วงที่เศรษฐกิจหดตัว ภาวะการผลิต การลงทุน ระดับราคาสินค้า/บริการ การจ้างงานจะหดตัวส่งผลต่อความต้องการจ้างงานของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมในระบบเศรษฐกิจลดลงเช่นกัน

2.2 เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีจะมีผลกระทบทั้งในทางบวกและทางลบต่ออุปสงค์ที่มีต่อแรงงานซึ่งขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้ผลิต หากผู้ผลิตขยายการผลิตแบบเน้นการใช้ปัจจัยทุนเป็นหลัก (capital-intensive) ก็จะส่งผลกระทบต่อการจ้างงานในทางลบ แต่ถ้าผู้ผลิต

ขยายการผลิตแบบเน้นการใช้ปัจจัยแรงงานเป็นหลัก (labour-intensive) ก็จะส่งผลกระทบต่อการจ้างงานในทางบวก การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการผลิตที่เกิดขึ้นในหน่วยการผลิตต่างๆ จะส่งผลต่อผลิตภาพของปัจจัยการผลิตและต้นทุนต่อหน่วยที่เกิดขึ้นในการผลิต การใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลิตภาพการผลิตที่แตกต่างกัน อาจแสดงผลของการเปลี่ยนแปลงออกมา 2 ลักษณะ คือ มีผลผลิตเพิ่มขึ้นโดยใช้ปัจจัยการผลิตเท่าเดิม และมีผลผลิตเท่าเดิมโดยใช้ปัจจัยการผลิตน้อยลง โดยการเปลี่ยนแปลงทั้งสองลักษณะมีผลทำให้ผลิตภาพการผลิตเพิ่มสูงขึ้น

3. อัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.1 อัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ออุปสงค์ต่อแรงงาน เนื่องจากแรงงานเป็นปัจจัยการผลิตอีกชนิดหนึ่งที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ในกระบวนการผลิต อัตราค่าจ้างแรงงานมีผลโดยตรงต่อต้นทุนการผลิตรวม อัตราค่าจ้างในตลาดจะถูกกำหนดมาจากไตรภาคี คือหน่วยงานภาครัฐ ฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายลูกจ้าง และมักนำอัตราค่าจ้างขั้นต่ำมาใช้แทนอัตราค่าจ้างแรงงาน หากอัตราค่าจ้างขั้นต่ำที่กำหนดไว้มีความแตกต่างจากอัตราค่าจ้างเฉลี่ยในตลาด จะส่งผลกระทบหลายประการต่อการจ้างงาน ดังนี้ ทำให้ค่าจ้างแรงงานไม่เป็นไปตามกลไกตลาด ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนการจ้างแรงงานโดยใช้ปัจจัยการผลิตอื่นแทน การปรับเพิ่ม/ลดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำจะส่งผลให้รายได้แรงงานเพิ่มขึ้น และหากราคาสินค้าไม่ปรับเพิ่มตามจะทำให้แรงงานมีอำนาจซื้อของแรงงานเพิ่มขึ้นตาม และอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเพิ่มขึ้นจะมีผลทำให้ต้นทุนการผลิตเพิ่มขึ้น

3.2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน เป็นกฎหมายที่รัฐได้กำหนดไว้เพื่อบังคับใช้กับสถานประกอบการเพื่อให้ประชาชนในประเทศมีระดับความเป็นอยู่ที่ได้มาตรฐานและไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเน้นการกระจายรายได้ให้เกิดความเป็นธรรมและคุ้มครองแรงงานให้ได้รับสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมซึ่งส่งให้กระทบให้ผู้ประกอบการต้องลงทุนในการสวัสดิการให้แรงงานเพิ่มขึ้นจากการจ่ายอัตราค่าจ้างแรงงาน

4. ผลิตภาพของแรงงาน เป็นการเปรียบเทียบผลผลิตกับปัจจัยแรงงานที่ใช้ในการผลิต สามารถทำได้อย่างน้อย 2 วิธี คือ

4.1 การเปรียบเทียบสัดส่วนของผลผลิตทั้งหมดที่ผลิตได้เฉลี่ยต่อปัจจัยการผลิตทั้งหมดที่ใช้ หรือเรียกว่า ผลผลิตเฉลี่ย: AP ในกรณีที่การผลิตใช้ปัจจัยแรงงานทั้งหมดในการผลิตผลผลิตเฉลี่ยสามารถหาได้จากการนำเอาผลผลิตทั้งหมดที่ผลิตได้: TP หารด้วยปัจจัยแรงงานทั้งหมดที่ใช้ในการผลิต L นั่นคือ

$$AP = TP/L$$

4.2 การเปรียบเทียบสัดส่วนของผลผลิตทั้งหมดที่เปลี่ยนแปลงเฉลี่ยต่อการใช้ปัจจัยการผลิตที่เปลี่ยนแปลง หรือเรียกว่าผลผลิตส่วนเพิ่ม (Marginal Product: MP) ในกรณีที่การผลิตที่ใช้ปัจจัยแรงงานทั้งหมด ผลผลิตส่วนเพิ่ม: MP สามารถหาได้จากการนำเอาผลผลิตทั้งหมดที่เปลี่ยนแปลง ΔTP หารด้วยการเปลี่ยนแปลงการใช้ปัจจัยแรงงานที่ใช้ในการผลิต ΔL นั่นคือ

$$MP_L = \Delta TP / \Delta_L$$

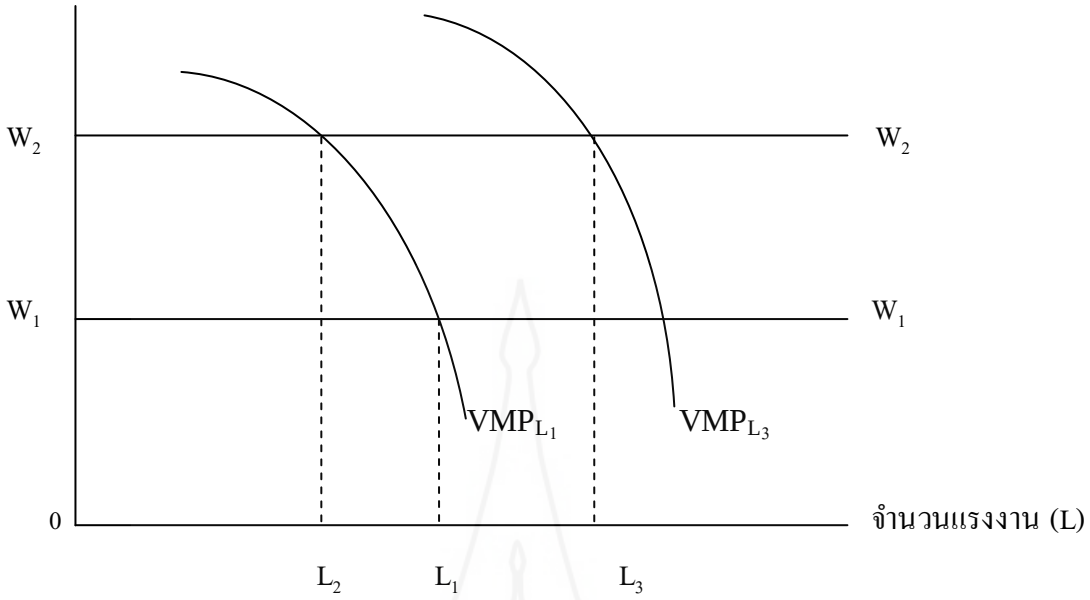
การคำนวณหาผลผลิตส่วนเพิ่มจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ผลิตเพื่อเปรียบเทียบเทียบมูลค่าของผลผลิตกับค่าจ้างแรงงานที่ผู้ผลิตจะต้องจ่ายให้ปัจจัยแรงงานที่ทำการว่าจ้างเพิ่มขึ้น โดยนำเอาจำนวนผลผลิตที่ได้เพิ่มขึ้นคูณกับราคา (P) ของผลผลิต จะได้เป็นมูลค่าส่วนเพิ่มของแรงงาน (Value of Marginal Product of Labour: VMP_L) นั่นคือ

$$VMP_L = MPP_L \times P$$

ผู้ผลิตจะทำการว่าจ้างแรงงานตราบเท่าที่มูลค่าของผลผลิตส่วนเพิ่ม (VMP_L) มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับต้นทุนส่วนเพิ่มคือ ค่าจ้าง (w) ดังนั้น ระดับการผลิตที่ธุรกิจจะได้กำไรสูงที่สุดจะอยู่ ณ ระดับที่

$$VMP_L = w$$

ระดับดุลภาพของการจ้างงานในตลาดแข่งขันสมบูรณ์ ณ ระดับที่ $VMP_L = w$ ดุลภาพของการจ้างงานจะอยู่ ณ ระดับ OL_1 ซึ่งมีระดับอัตราค่าจ้างเท่ากับ w_1 หากมีปัจจัยใดๆ มาทำให้ VMP_L เปลี่ยนแปลงไปก็จะส่งผลต่อดุลภาพในการจ้างงาน ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผลิตภาพแรงงาน จำนวนการจ้างงาน และค่าจ้างในตลาดแข่งขันสมบูรณ์

ที่มา: รัชฎาพร เลิศโภคานนท์ (2554) “อุปสงค์ต่อแรงงาน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร* หน่วยที่ 5 หน้า 5-28 สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี

โดยสรุป การดำเนินธุรกิจเพื่อให้มีกำไรสูงสุด นายจ้างจะดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกับการเพิ่มต้นทุนในการผลิตสินค้าและบริการ และคุณภาพของสินค้าและบริการ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อกำไรในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ผลิตภาพของแรงงาน ซึ่งได้จากการเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่างผลผลิตกับแรงงานที่ใช้ในการผลิต อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งส่งผลในแง่ความเชื่อมั่นในการลงทุน การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานซึ่งส่งผลให้เกิดการเพิ่มต้นทุนที่นอกเหนือจากค่าจ้างแรงงาน

1.3 อุปสงค์ต่อแรงงานในตลาด

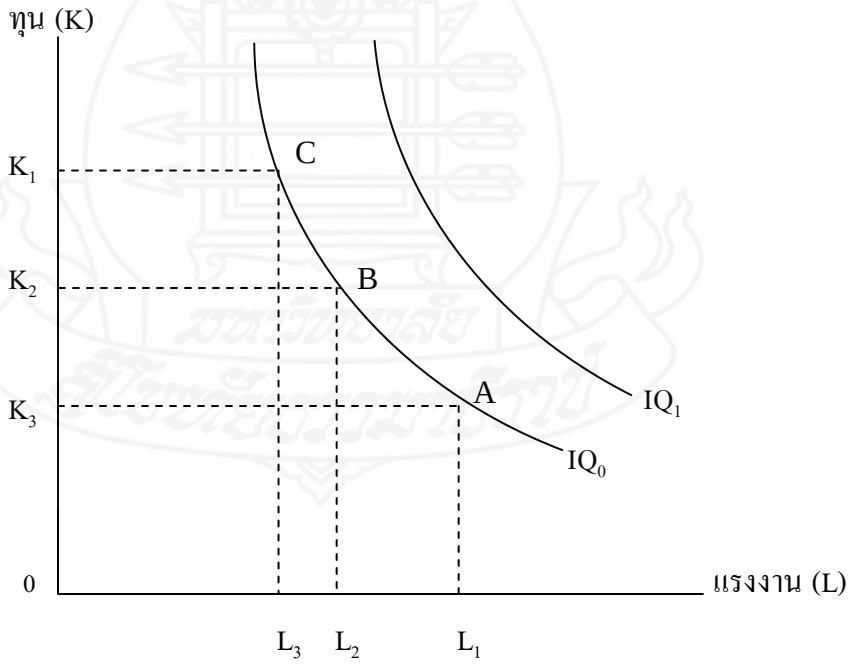
อุปสงค์ต่อแรงงานในตลาด แบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามระยะเวลาและปัจจัยการผลิต โดยแบ่งเป็นอุปสงค์ต่อแรงงานในระยะสั้น และอุปสงค์ต่อแรงงานในระยะยาว ในการวิเคราะห์อุปสงค์ต่อแรงงานในตลาดจะทำการวิเคราะห์ทั้งตลาดสินค้าและตลาดแรงงาน (รัชฎาพร เลิศโภคานนท์, 2554) มีรายละเอียด ดังนี้

1.3.1 การวิเคราะห์อุปสงค์ต่อแรงงานในระยะสั้น จะนำเอาหลักการทางทฤษฎีของ ผลผลิตหน่วยสุดท้ายของแรงงาน (Marginal Productivity of Labour หรือเรียกว่า MP_L) ในการพิจารณาผลผลิตหน่วยสุดท้ายของแรงงาน MP_L หามาได้จากฟังก์ชั่นการผลิต ประกอบด้วยปัจจัยการผลิต 3 ชนิด คือ แรงงาน ทุน และเทคโนโลยี

$$Q = f(L, K, T)$$

โดยที่ Q คือ ผลผลิตที่ได้จากการผลิต
L คือ ปัจจัยแรงงาน
K คือ ปัจจัยทุน
T คือ เทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิต

หากสมมุติให้ปัจจัยด้านเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ใช้ในการผลิตคงที่ ผลผลิตที่ได้จากฟังค์ชั่นการผลิตมาจากการใช้ปัจจัยในผลิตเพียง 2 ชนิด คือ แรงงานกับทุน แสดงความสัมพันธ์ได้ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงเส้นผลผลิตเท่ากันจากการใช้ปัจจัยการผลิตทุนและแรงงาน

ที่มา: รัชฎาพร เลิศโภคานนท์ (2554) “อุปสงค์ต่อแรงงาน” ใน*ประมวลสาระชุดวิชาเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร* หน่วยที่ 5 หน้า 5-32 สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชนนทบุรี

ในการวิเคราะห์อุปสงค์ต่อแรงงานจำเป็นต้องนำรายรับหน่วยสุดท้ายของแรงงานมาพิจารณา การหารายรับหน่วยสุดท้ายของแรงงานต้องหาค่าผลผลิตหน่วยสุดท้ายของแรงงาน (MP) และราคาสินค้าที่ผู้ผลิตผลิตออกขายในตลาด ความต้องการแรงงานหรืออุปสงค์ต่อแรงงานของผู้ผลิตโดยทั่วไปต้องใช้ปัจจัยการผลิตร่วมกันหลายชนิด อุปสงค์ต่อปัจจัยการผลิตของผู้ผลิตจึงมีลักษณะเป็นอุปสงค์ร่วม และเป็นอุปสงค์ที่สืบเนื่องมาจากการบริโภคผลผลิตของผู้บริโภค จุดมุ่งหมายของผู้ผลิตสินค้าและบริการ คือ การได้กำไรสูงสุดภายใต้โครงสร้างราคาและตลาดที่เป็นอยู่ อธิบายด้วยสมการทางคณิตศาสตร์ได้ ดังนี้

$$\text{Max } \pi = P_o Q - \sum_{i=1}^{n} P_i X_i$$

โดยที่ π คือ ระดับกำไรสูงสุดที่ผู้ผลิตต้องการ

Q คือ ปริมาณการผลิตสินค้า ซึ่งเป็นฟังค์ชั่นของปัจจัยการผลิตที่ใช้ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยสมการทั่วไป

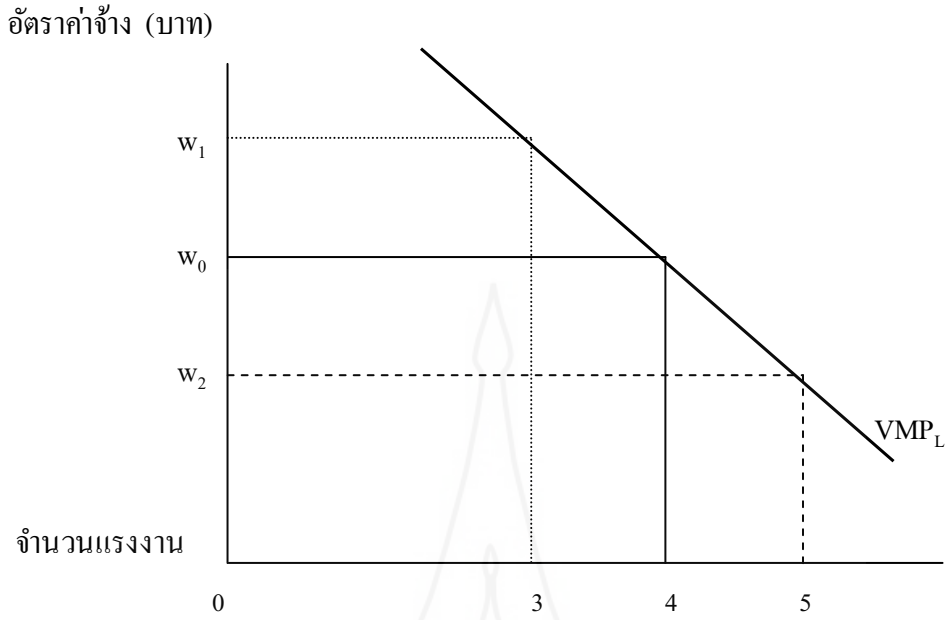
$Q = f(x_1, x_2, \ldots x_n)$

P_Q คือ ราคาต่อหน่วยของสินค้า (ดังนั้น P_Q x Q คือ รายรับทั้งหมดจากการขายสินค้า)

X_i คือ จำนวนปัจจัยการผลิตแต่ละชนิดที่ใช้ในการผลิตสินค้า

P_i คือ ราคาของปัจจัยแต่ละชนิด

หากผู้ผลิตใช้ปัจจัยแปรผันแรงงานเพียงหนึ่งชนิดในการผลิตสินค้า ผู้ผลิตจะทำการจ้างแรงงานไปจนกระทั่งรายรับจากการขายผลผลิตที่ผลิตจากการจ้างแรงงานเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งหน่วย VMP_L เท่ากับค่าจ้างที่จ่ายให้กับแรงงาน คือ w นั่นคือ $VMP_L = w$ เส้นอุปสงค์ต่อแรงงานของผู้ผลิตระยะสั้นจะมีลักษณะลาดลงจากบนซ้ายไปล่างขวา โดยจำนวนแรงงานที่ผู้ผลิตว่าจ้างจะแปรผันในลักษณะผกผันกับอัตราค่าจ้าง ดังภาพที่ 2.3

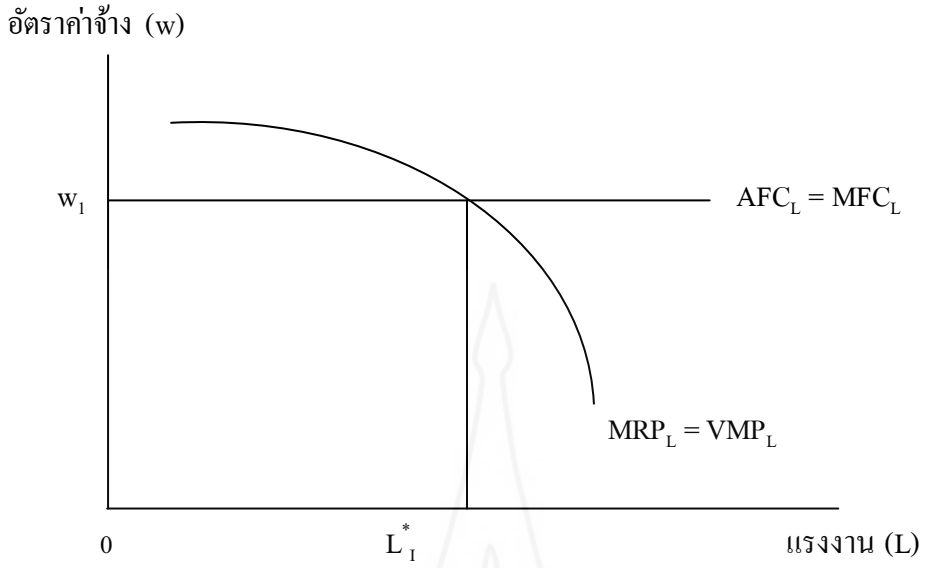


ภาพที่ 2.3 แสดงอุปสงค์ต่อแรงงานระยะสั้นของผู้ผลิตเมื่อทุนคงที่

ที่มา: รัชฎาพร เลิศโภคานนท์ (2554) “อุปสงค์ต่อแรงงาน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร* หน่วยที่ 5 หน้า 35 สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี

ดุลยภาพการผลิต คือการหาคำตอบของผู้ผลิตในการเลือกใช้ปัจจัยการผลิตต่างๆ ที่จะทำให้ผู้ผลิตได้รับกำไรสูงที่สุดภายใต้โครงสร้างตลาด และปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ อุปสงค์ต่อแรงงานระยะสั้นแบ่งพิจารณาได้ 4 กรณี ดังนี้

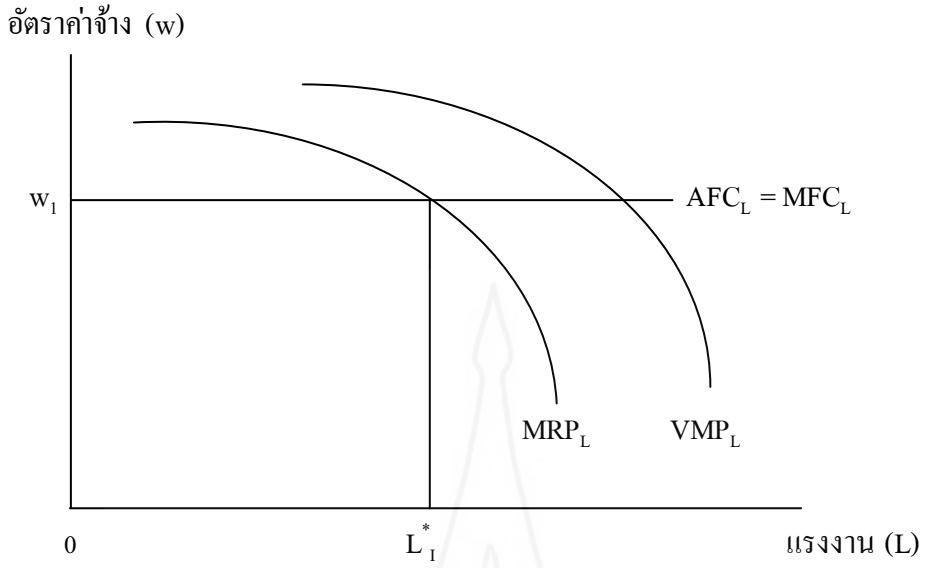
กรณีที่ 1: อุปสงค์ต่อแรงงานระยะสั้นเมื่อตลาดสินค้าและตลาดแรงงานเป็นตลาดแข่งขันสมบูรณ์ ผู้ผลิตที่ผลิตสินค้าเพื่อขายในตลาดประเภทนี้มีคู่แข่งจำนวนมาก ดังนั้นผู้ผลิตแต่ละรายจะไม่มีอิทธิพลในการกำหนดราคาสินค้า ราคาสินค้าจะถูกกำหนดโดยกลไกของตลาด ในทำนองเดียวกันตลาดแรงงานในตลาดแข่งขันสมบูรณ์ทั้งผู้ผลิตสินค้าและแรงงานต้องยอมรับราคาและค่าจ้างที่กำหนดโดยกลไกของตลาดเช่นกัน ในกรณีนี้ดุลยภาพของผู้ผลิตจะเกิด ณ จุดที่ VMP = w ณ ระดับ อัตราค่าจ้าง w1 และจำนวนการจ้างแรงงาน L_1^* ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 อุปสงค์ต่อแรงงานกรณีตลาดสินค้าและตลาดแรงงานเป็นตลาดแข่งขันสมบูรณ์

ที่มา: รัชฎาพร เลิศโภคานนท์ (2554) “อุปสงค์ต่อแรงงาน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร* หน่วยที่ 5 หน้า 5-36 สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี

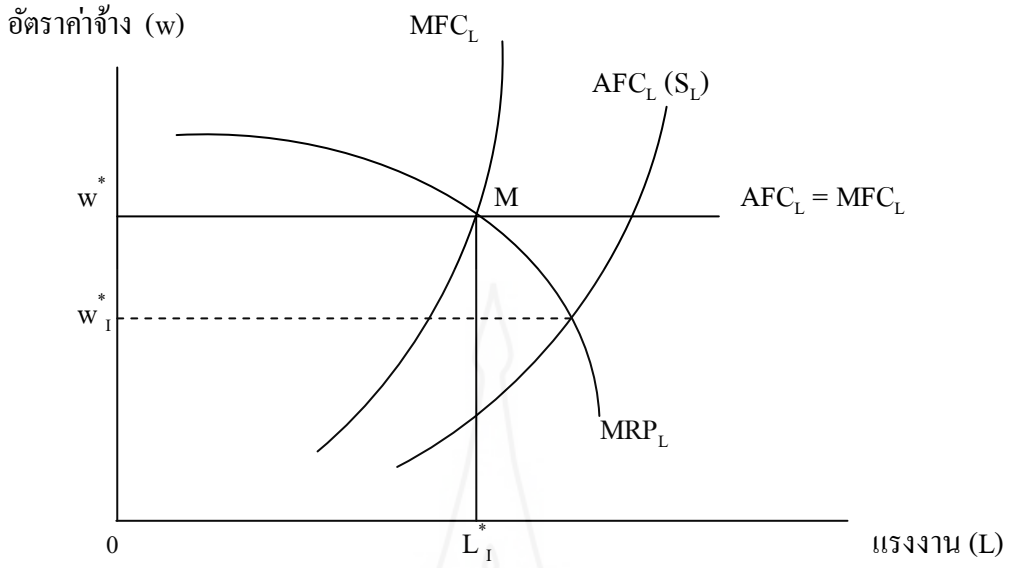
กรณีที่ 2: อุปสงค์ต่อแรงงานระยะสั้นเมื่อตลาดสินค้าเป็นตลาดแข่งขันไม่สมบูรณ์ ในขณะที่ตลาดแรงงานเป็นตลาดแข่งขันสมบูรณ์ ผู้ผลิตที่ผลิตสินค้าเพื่อขายในตลาดประเภทนี้มีอิทธิพลต่อการกำหนดราคาสินค้าของตนในตลาดได้ หากผู้ผลิตใช้ปัจจัยแปรผัน คือ แรงงานเพียงหนึ่งชนิดในการผลิตสินค้า ดุลยภาพในการจ้างปัจจัยแรงงานในตลาดปัจจัยแข่งขันไม่สมบูรณ์ จะอยู่ ณ จุดที่รายรับเพิ่มจากปัจจัยแรงงานหน่วยสุดท้าย (Marginal Revenue of Product form Labour; MRP_L) เท่ากับค่าจ้างที่เป็นตัวเงิน ดุลยภาพการผลิตที่เหมาะสมจะเกิด ณ จุดที่ $MRP_L = w$ ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 อุปสงค์ต่อแรงงานกรณีตลาดสินค้าเป็นตลาดแข่งขันไม่สมบูรณ์
ขณะที่ตลาดแรงงานเป็นตลาดแข่งขันสมบูรณ์

ที่มา: รัชฎาพร เลิศโภคานนท์ (2554) “อุปสงค์ต่อแรงงาน” ใน ประมวลสาระชุดวิชาเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร หน่วยที่ 5 หน้า 5-37 สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี

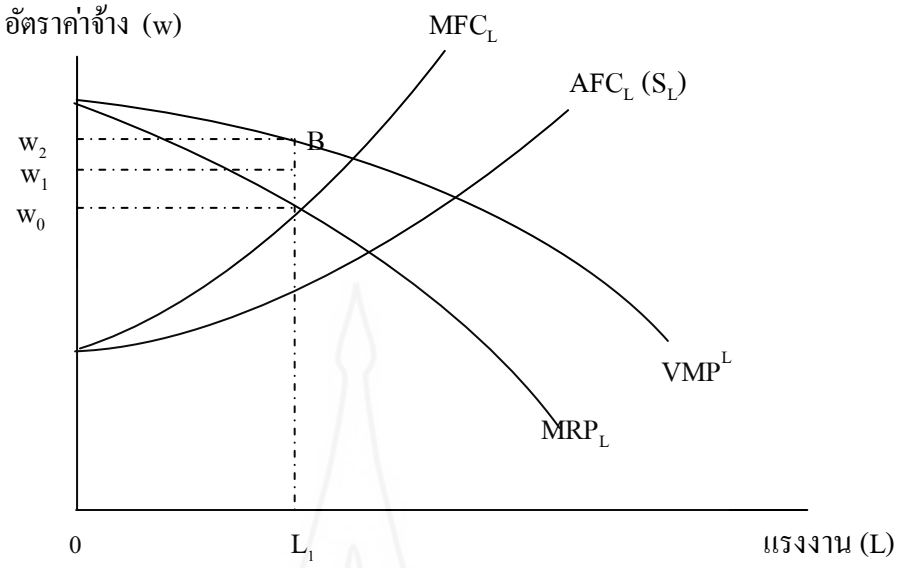
กรณีที่ 3: อุปสงค์ต่อแรงงานระยะสั้นเมื่อตลาดสินค้าเป็นตลาดแข่งขันสมบูรณ์ และตลาดแรงงานเป็นตลาดผูกขาด หากผู้ผลิตใช้ปัจจัยแปรผัน คือ แรงงานเพียงหนึ่งชนิดในการผลิตสินค้า ดุลยภาพในการจ้างปัจจัยแรงงานในตลาดปัจจัยผูกขาดจะอยู่ ณ จุดที่รายรับเพิ่มจากปัจจัยแรงงานหน่วยสุดท้าย: MRP_L เท่ากับต้นทุนเพิ่มหน่วยสุดท้ายจากการใช้ปัจจัยแรงงานสุดท้าย (Marginal Factor Cost of Labour; MFC_L) นั่นคือ $MRP_L = MFC_L$ เป็นการจ้างงานที่เหมาะสมที่ทำให้ผู้ผลิตได้รับกำไรสูงสุด การที่ผู้ผลิตจะทำการว่าจ้างแรงงานเพิ่มขึ้นจำเป็นต้องจ่ายค่าจ้างในอัตราที่สูงขึ้นเพื่อดึงดูดให้แรงงานเข้ามาทำงานด้วย จึงเป็นผลให้ MFC_L สูงขึ้นเมื่อมีการจ้างงานมากขึ้น ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 อุปสงค์ต่อแรงงานกรณีตลาดสินค้าเป็นตลาดแข่งขันสมบูรณ์
และตลาดแรงงานเป็นตลาดผูกขาด

ที่มา: รัชฎาพร เลิศโภคานนท์ (2554) “อุปสงค์ต่อแรงงาน” ใน ประมวลสาระชุดวิชาเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร หน่วยที่ 5 หน้า 5-38 สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี

กรณีที่ 4: อุปสงค์ต่อแรงงานระยะสั้นเมื่อตลาดสินค้า และตลาดแรงงานเป็นตลาดผูกขาด หากผู้ผลิตใช้ปัจจัยแปรผัน คือ แรงงานเพียงหนึ่งชนิดในการผลิตสินค้า ดุลยภาพในการจ้างปัจจัยแรงงานในตลาดปัจจัยผูกขาดจะอยู่ ณ จุดที่รายรับเพิ่มจากปัจจัยแรงงานหน่วยสุดท้าย: MRP_L เท่ากับต้นทุนเพิ่มหน่วยสุดท้ายจากการใช้ปัจจัยแรงงาน (Marginal Factor Cost of Labour; MFC_L) นั่นคือ $MRP_L = MFC_L$ เป็นการจ้างงานที่เหมาะสมที่ทำให้ผู้ผลิตได้รับกำไรสูงสุด ดุลยภาพเงื่อนไขในการจ้าง คือ $MRP_L = MFC_L$ ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 อุปสงค์ต่อแรงงานกรณีตลาดสินค้า และตลาดแรงงานเป็นตลาดผูกขาด

ที่มา: รัชฎาพร เลิศโภคานนท์ (2554) “อุปสงค์ต่อแรงงาน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร* หน่วยที่ 5 หน้า 5-39 สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี

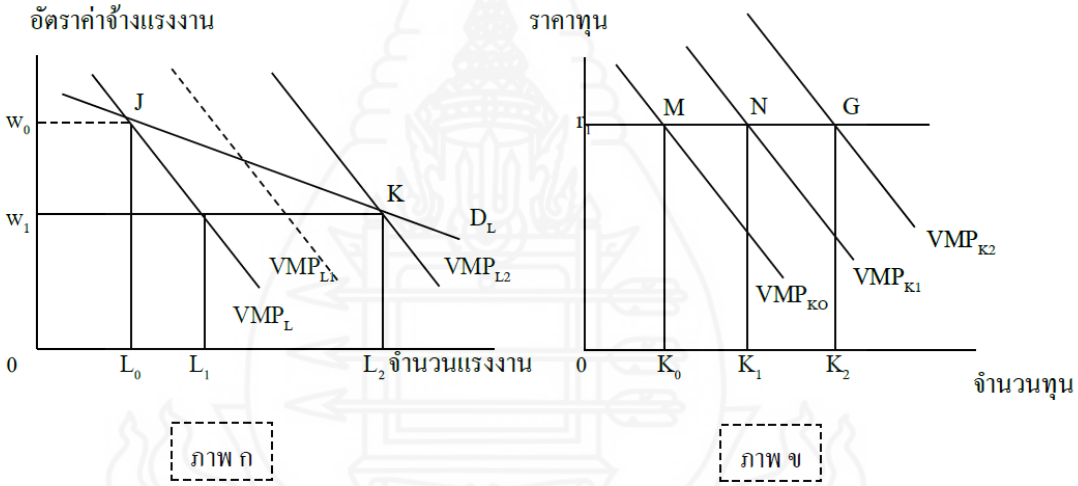
1.3.2 การวิเคราะห์อุปสงค์ต่อแรงงานในระยะยาวและอุปสงค์ต่อแรงงานในทางปฏิบัติ ยังคงนำเอาหลักทฤษฎีของผลผลิตหน่วยสุดท้ายของแรงงาน (Marginal Productivity of Labour; MP_L) และรายรับหน่วยสุดท้ายของแรงงาน MRP_L มาใช้ในการวิเคราะห์ ภายใต้สมมุติฐานที่ผู้ผลิตยังคงคาดหวังผลกำไรสูงสุด และคุณภาพของปัจจัยการผลิตแต่ละชนิดทุกหน่วยมีคุณภาพเหมือนกัน ผลผลิตหน่วยสุดท้ายของแรงงาน MP_L มาได้จากฟังก์ชั่นการผลิต $Q = f(L, K, T)$ หากมีปัจจัยแปรผัน 2 ชนิด ฟังก์ชั่นการผลิตก็ คือ $Q = (L, K)$ ผลผลิตหน่วยสุดท้ายของแรงงาน MP_L และทุน MP_K หาได้จาก differentiate สมการการผลิตก็ คือ $Q = (L, K)$ ดังนั้นจะได้ว่า

$$MP_L = \frac{dQ}{dL} \quad \text{และ} \quad MP_K = \frac{dQ}{dK}$$

หากตลาดเป็นตลาดแข่งขันสมบูรณ์ และต้นทุนที่แท้จริงในการจ้างแรงงานและปัจจัยทุนต่อหน่วยเท่ากับ w และ r ดุลยภาพการจ้างปัจจัยที่ก่อให้เกิดกำไรสูงสุด คือ $MP_L \times w$

$= MP_K \times r$ เนื่องจากเงื่อนไขการผลิตที่เหมาะสมอยู่ ณ จุดที่ MR= MC ดังนั้นเงื่อนไขการจ้างปัจจัยแรงงานและทุนเพื่อให้เกิดกำไรสูงสุดในตลาดปัจจัยผูกขาด คือ $MRP_L = w$ และ $MRP_K = r$ แต่ถ้าเป็นตลาดสินค้าแข่งขันสมบูรณ์ เงื่อนไขการจ้างปัจจัยเพื่อให้ได้กำไรสูงสุด คือ $VMP_L = w$ และ $VMP_K = r$ ในกรณีที่ผู้ผลิตใช้ปัจจัยการผลิตมากกว่าหนึ่งปัจจัยการปรับเปลี่ยนส่วนผสมของปัจจัยการผลิตเนื่องจากราคาปัจจัยการผลิตจะเกิดผลตามมา 2 ประการ คือ ผลของการใช้ปัจจัยทดแทนกัน (susstitution effect) และผลการปรับขนาดการผลิต (scale effect)

การเปลี่ยนระดับอุปสงค์แรงงานเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าจ้าง การเปลี่ยนแปลงอัตราส่วนการใช้ปัจจัยการผลิตเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงราคาโดยการเปรียบเทียบของปัจจัยการผลิต (change in relative factors price ratio) จะทำให้เส้นรายรับเพิ่มของปัจจัยการผลิต VMP เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 อุปสงค์ต่อแรงงานเมื่อราคาปัจจัยแรงงานและทุนเปลี่ยนแปลง

ที่มา: รัชฎาพร เลิศโภคานนท์ (2554) “อุปสงค์ต่อแรงงาน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร* หน่วยที่ 5 หน้า 5-39 สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี

ภาพ (ก) แสดงการเปลี่ยนระดับอุปสงค์แรงงานอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าจ้างแรงงาน ซึ่งผลกระทบจะเป็นไปในทิศทางใดขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยที่ใช้ในการผลิตมีลักษณะเป็นปัจจัยที่ใช้ประกอบกัน (complementary) หรือใช้ทดแทนกัน (substitute) ส่วนในภาพ (ข) แสดงปัจจัยการผลิตที่ใช้มีลักษณะเป็นปัจจัยที่ใช้ประกอบกัน

โดยสรุป อุปสงค์แรงงานของตลาด คือ จำนวนแรงงานที่ตลาดแรงงานต้องการว่าจ้าง ณ อัตราค่าจ้างที่กำหนด โดยปัจจัยที่ส่งผลต่ออุปสงค์แรงงานของตลาด คือ ผลผลิตหน่วยสุดท้ายของแรงงาน และราคาสินค้าที่ผู้ผลิตผลิตออกขายในตลาด ภายใต้สมมุติฐานที่ผู้ผลิตหวังผลกำไรสูงสุด ซึ่งหากปัจจัยที่ใช้ในการผลิตชนิดหนึ่งมีราคาสูงขึ้นผู้ผลิตจะเลือกใช้ปัจจัยการผลิตอีกชนิดหนึ่งทดแทน แต่หากเป็นปัจจัยการผลิตที่จะต้องใช้ประกอบกันผู้ผลิตอาจปรับเปลี่ยนส่วนผสมของปัจจัยการผลิตให้เหมาะสมโดยใช้ต้นทุนการผลิตที่ต่ำที่สุด

1.4 ความต้องการกำลังแรงงานสำหรับธุรกิจสปา

บุคลากรที่อยู่ในธุรกิจสปาปี 2551 มีจำนวน 6,400 คน แบ่งตามกลุ่มบุคลากรในธุรกิจออกได้เป็น คือ ผู้จัดการสปา 320 คน พนักงานนวดสปา 4,800 คน และพนักงานต้อนรับในสปา 1,280 คน ในปี 2552 ความต้องการกำลังคนสำหรับธุรกิจสปามีเพิ่มขึ้นอีก 3,500 คน โดย มีความต้องการพนักงานนวดสปามากที่สุด 2,585 คนหรือ 0.5 เท่าของจำนวนที่มีอยู่ในปี 2551 รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับในสปา กลุ่มบุคลากรหลักที่จะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปาประกอบด้วย กลุ่มผู้จัดการสปาและพนักงานนวดสปา (*วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน, 2551) ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มควรมีคุณสมบัติดังนี้

1.4.1 กลุ่มผู้จัดการสปา

1) คุณสมบัติด้านความรู้ของผู้จัดการสปาที่ผู้ประกอบการคาดหวัง คือ ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจสปา ความรู้เกี่ยวกับการบำบัดและอุปกรณ์ ที่ใช้ในสปา การบริหารงานบุคคล การตลาด และการบริหารธุรกิจ

2) คุณสมบัติด้านทักษะที่ผู้ประกอบการคาดหวัง คือ การให้บริการด้วยใจ การฝึกสอน การวางแผน การจัดการ และด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

1.4.2 กลุ่มพนักงานนวดสปา

1) คุณสมบัติด้านความรู้พนักงานนวดสปาที่ผู้ประกอบการคาดหวัง คือ ศิลปะการนวด/การบำบัด กายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือ/อุปกรณ์บำบัด

2) คุณสมบัติด้านทักษะที่ผู้ประกอบการคาดหวัง คือ ทักษะหัตถบำบัดแบบต่างๆ การบริการด้วยใจ ทักษะการเรียนรู้ และการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

สรุปว่า พนักงานนวดสปาเป็นกลุ่มบุคลากรที่ตลาดแรงงานในธุรกิจสปามีความต้องการจ้างมากที่สุด รองลงมา คือพนักงานต้อนรับในสปา ส่วนบุคลากรที่จะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปา คือ ผู้จัดการสปา และพนักงานนวดสปา ซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติทั้งในด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา และทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานในธุรกิจสปา โดย

ผู้จัดการสปาควรมีทักษะที่สำคัญ คือ การบริการด้วยใจ ส่วนพนักงานวดสปาควรมีทักษะที่สำคัญ คือ ทักษะหัตถบำบัดแบบต่างๆ

2. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจสปา

การดำเนินงานธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลในด้านสุขภาพ ดังนั้นการจัดการสถานประกอบการสปา จำเป็นต้องมีการดูแลในหลายด้าน ทั้งในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมสถานที่ ให้ถูกสุขลักษณะตามหลักสุขาภิบาล รวมทั้งต้องมีการสรรสร้าง บรรยากาศ ภาพลักษณ์ และทำการตกแต่งสถานประกอบการให้มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น เพื่อให้สามารถดึงดูดลูกค้า รวมถึงด้านความปลอดภัยในการให้บริการ โดยการประเมินคัดกรองลูกค้าก่อนรับบริการ การดูแลความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าต้องคัดเลือกอย่างพิถีพิถัน ซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการบนพื้นฐานความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ของผู้ดำเนินการธุรกิจสปา (การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2550)

2.1 กิจการสปาเพื่อสุขภาพ

ประเทศไทยนับเป็นประเทศแรกที่มีการกำหนดมาตรฐานการบริการด้านสปาเพื่อสุขภาพออกมาอย่างชัดเจน (Chrissie Wildwood, 1997) โดยมีการกำหนดคำจำกัดความตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยเรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพและเสริมสวยตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2547) มีใจความว่า “กิจการสปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง การประกอบกิจการที่ให้การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยบริการหลักที่จัดไว้ประกอบด้วยการนวดเพื่อสุขภาพ และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ โดยอาจมีบริการเสริมประกอบด้วย เช่น การอบเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โภชนาการบำบัดและการควบคุมอาหาร โยคะและการทำสมาธิ การใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์สุขภาพตลอดจนการแพทย์ทางเลือกอื่นๆ” (นภารัตน์ ศรีละพันธ์, 2549)

2.2 ความหมายของสปา

ความหมายของสปา มีผู้ให้นิยามความหมายไว้มากมายแตกต่างกัน ดังนี้

จรินพร ตันติกิจศิริวงศ์ (2546) กล่าวว่าสปา (SPA) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Sanus Per Acqua” สปา มีความหมายว่า การมีสุขภาพดีด้วยน้ำ (health through water) จัดเป็นการดูแลรักษาสุขภาพด้วยการใช้น้ำบำบัด เช่น อาบน้ำในบ่อน้ำพุร้อนแช่ตัวในน้ำแร่ แช่น้ำนม อบตัว อบผิวด้วยไอน้ำ บำรุงผิวด้วยผลิตภัณฑ์นานาชนิด เป็นต้น สปา นอกจากจะเป็นกิจกรรมการบำบัดสุขภาพด้วยน้ำแล้ว ยังประกอบด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริการด้านโภชนาการ การออก

กำลังกายและความสวยงาม เป้าหมายของกิจกรรม เหล่านี้คือ การมุ่งสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายแตกต่างกันไป

กระทรวงสาธารณสุข (2546) ให้ความหมายของสปาไว้ว่า สปา หมายถึง สถานที่ที่มีบริการด้วยน้ำ – น้ำแร่ น้ำทะเล น้ำลำธาร น้ำสระ น้ำอาบ อบไอน้ำ อบสมุนไพร นวดตัว นวดด้วยน้ำ ประคบตัวด้วยน้ำ หมักด้วยโคลน ออกกำลังกายในน้ำ ฯลฯ รวมความคือการบริการที่ใช้น้ำเป็นปัจจัยหลัก โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสุขภาพ บำบัดโรค ฟื้นฟูสุขภาพอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งหมด" อีกด้วย

กระทรวงสาธารณสุขและสมาคมสปาไทย (2547) ให้ความหมายของสปาไว้ว่าสปา คือ การมุ่งดูแลสุขภาพให้เกิดความสมดุลย์ในตนเอง ดำรงชีวิตให้สอดคล้องกับธรรมชาติ เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการดูแลสุขภาพของผู้ที่รักความงามและสุขภาพควบคู่กันไป สปานอกจากจะเป็นสถานที่เพื่อสร้างการพักผ่อนหย่อนใจนอกจากนั้นยังจัดว่าเป็นโปรแกรมขจัดพิษออกจากร่างกายวิธีหนึ่ง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2546) ให้ความหมายของสปาไว้ว่า สปา หมายถึง กิจกรรมบริการส่งเสริมสุขภาพในสถานที่พักแรม ที่มีระดับมาตรฐานด้านคุณภาพในรูปแบบการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค เป็นกิจกรรมที่ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดของจิตใจและความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าของร่างกายโดยใช้น้ำแร่และน้ำอุ่นไปพร้อมๆ กับกิจกรรมบำรุงรักษาสุขภาพอื่นๆ เช่น การนวดน้ำมัน การให้บริการสุคนธบำบัด (Aroma therapy) อาหารและเครื่องดื่มสมุนไพรฯลฯ

โดยสรุปในการศึกษาเรื่องนี้ให้ความหมายของสปาว่า สปา หมายถึง การบริการเกี่ยวกับการบำบัด บำรุง ฟื้นฟู และส่งเสริมสุขภาพด้วยการนวดไทย นวดน้ำมัน น้ำมันหอมระเหย การใช้กลิ่นบำบัด การออกกำลังกายรวมถึงการบำบัดด้วยน้ำ

2.3 องค์ประกอบของสปา

ตามนิยามขององค์กรสปาระหว่างประเทศ (The International Spa Association: ISPA) สปาควรประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 10 ประการ ได้แก่ (การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2550)

1. น้ำ (Water) สามารถนำไปใช้ได้หลายรูปแบบทั้งภายในและภายนอกสปาโดยนำมาเป็นส่วนประกอบในการบริการและการตกแต่งสถานที่

2. การบำรุง (Nourishment) เช่น อาหารสุขภาพ เครื่องดื่มสมุนไพร

3. การเคลื่อนไหวและการออกกำลังกาย (Movement, Exercise & Fitness) การเคลื่อนไหวในท่าทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ กัน สร้างความกระปรี้กระเปร่า เพิ่มพลังงาน เช่น การออกกำลังกายแบบต่างๆ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ

4. การนวด (Touch and Massage) ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ การนวดและการสัมผัสที่สื่อสารความรู้สึกต่างๆ ให้ความรู้สึกที่อบอุ่น ผ่อนคลาย และบำบัดอาการปวดเมื่อย

5. การบำบัดร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ (Body, Mind & Spirit) กิจกรรมสุขภาพที่บูรณาการระหว่างความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันระหว่างกาย ความคิด จิตใจ และจิตวิญญาณ กับสภาพแวดล้อม

6. ศาสตร์ด้านความงาม (Aesthetics) การบำรุงรักษาความงามกับกระบวนการที่ใช้ผลิตภัณฑ์พืชพรรณธรรมชาติ สมุนไพรต่างๆ ที่มีผลกับร่างกายมนุษย์

7. สถานที่ตั้ง (Environment) ประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมที่ดี สภาพภูมิอากาศที่เหมาะสม การออกแบบตกแต่ง รูปแบบบรรยากาศที่ดี ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย

8. การแสดงออกถึงศิลปวัฒนธรรม (Art, Culture & Social) เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่สร้างความสุนทรียะและประทับใจในเวลาที่ได้พักผ่อนและมีสังคมที่ดีกับมิตรสหาย

9. เวลา และจังหวะของชีวิต (Time, Space, Rhythms) ตระหนักถึงการใช้เวลาและจังหวะชีวิตที่ได้ดูแลสุขภาพให้แก่ตนเองมีเวลาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ดีต่อสุขภาพโดยสอดคล้องกับวงจรธรรมชาติ

10. ระบบการบริหารจัดการที่ดี (Management and Operation System) มีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ

จรินพร ตันติกิจศิริวงศ์ (2546) กล่าวว่า บริการพื้นฐานในการให้บริการภายในสปา เพื่อผู้ใช้บริการรู้สึกผ่อนคลาย (Time to relax) สามารถสร้างบรรยากาศที่รื่นรมย์มีสิ่งแวดล้อมที่สะท้อนความรู้สึกดีๆ เกิดความรู้สึกอบอุ่น ผ่อนคลายต่อผู้ใช้บริการ (time to reflect) องค์ประกอบพื้นฐานในสถานบริการสปา กิจกรรมสปามีองค์ประกอบที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 ดังนี้

1. รูป เป็นสถานที่ซึ่งมีการสร้างบรรยากาศให้ร่มรื่น สงบ รู้สึกผ่อนคลายด้วยความสดชื่นจากธรรมชาติ เช่น บ่อน้ำพุร้อน มุมสงบของทะเล ป่าเขา หรือการตกแต่งสถานบริการสปาด้วยสีสันของต้นไม้นานาพันธุ์

2. รส จากอาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณสมบัติช่วยขับสารพิษในร่างกายและเสริมสร้างสุขภาพควบคู่กันไปด้วยศาสตร์แห่งโภชนาการ

3. กลิ่น จากการบำบัดด้วยพฤกษาธรรมชาติหรือสมุนไพร เพื่อสร้างความสมดุลของร่างกาย จิตใจและวิญญาณ

4. เสียง จากการนำเสียงเพลงบรรเลงมาช่วยในการผ่อนคลาย เปิดโอกาสให้คนหลบเลี่ยงจากเสียงรบกวน มาแสวงหาความสงบในสถานบริการ สปาโดยมีความเชื่อกันว่าเสียงมีพลังในการบำบัดโรค

5. สัมผัส จากการบำบัดด้วยการนวดเพื่อผ่อนคลาย โดยอาจนำภูมิปัญญาตะวันตกมาผสานกับการนวดแผนโบราณของแต่ละท้องถิ่น ดังนี้

5.1 การบำบัดด้วยน้ำ หรือวารีบำบัด (hydrotherapy) ได้แก่ การอบไอน้ำ ซาวน่า ห้องสตีม บ่อน้ำแร่ บ่อน้ำวน ประเภทจากุซซี่ หรืออ่างพิเศษที่ช่วยเพิ่มการหมุนเวียนของโลหิต และการบริการฝ่าเท้า

5.2 การบำบัดด้วยมือโดยการนวด (massage) เป็นการสัมผัสที่สร้างความผ่อนคลายให้แก่กล้ามเนื้อส่วนต่างๆ ในร่างกาย มีทั้งการนวดแบบแห้ง และการนวดแบบใช้น้ำมันหอมระเหย

5.3 พฤกษาบำบัด (aroma therapy) เป็นการใช้กลิ่นของพืชพรรณธรรมชาติช่วยให้คลายเครียด สงบ สดชื่น ผ่าน การนวดตัว หรือการจุดกลิ่นน้ำมันหอมระเหยให้สูดดม

5.4 บริการอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการให้บริการด้านความงาม สุขภาพ การออกกำลังพอกหน้า ขัดผิว ฯลฯ

จรินพร ตันติกิจศิริวงศ์ (2546) กล่าวว่า การทำทรีตเมนต์ (Treatment) ต่างๆ ต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้เติมพลังให้ตัวเอง (Time to revitalize) ให้ความสดชื่นเบิกบานจากองค์ประกอบทั้งหมดของการทำทรีตเมนต์ ได้แก่ การนวดบำบัด การบำบัดด้วยน้ำมันหอม หรือสุคนธบำบัด การฝึกจิต และการบำบำบัดด้วยน้ำ ดังนี้

1. การนวดบำบัด

1.1 การระบายน้ำเหลืองด้วยการนวด (Manual Lymphatic Drainage) เป็นเทคนิคการนวดแบบยุโรป จะช่วยให้ร่างกายผ่อนคลายและช่วยกำจัดของเสียที่สะสมอยู่ตามส่วนต่างๆ ของร่างกายให้ระบายไปยังต่อมน้ำเหลือง และขับออกจากร่างกายในที่สุด

1.2 การนวดแบบสวีดิช (Swedish Massage) เป็นการนวดเพื่อการหมุนเวียนโลหิตและใช้เทคนิคการนวดแบบระบายน้ำเหลืองและสุคนธบำบัดร่วมด้วย เพื่อช่วยให้ร่างกายเกิดความผ่อนคลาย

1.3 การนวดไทย (Thai Massage) หรือเรียกอีกอย่างว่า อายุรเวท เป็นการนวดที่สืบต่อกันมาตั้งแต่อดีต โดยเชื่อว่าร่างกายประกอบด้วยสิ่งจากธรรมชาติ คือ ธาตุดิน ธาตุน้ำ ธาตุ

ลมและธาตุไฟ ซึ่งหากธาตุใดธาตุหนึ่งผิดปกติไป จะส่งผลให้ธาตุอื่นๆ ผิดปกติด้วย ท้ายที่สุดร่างกายจะเกิดโรคขึ้นมา การนวดจะนวดไปตามเส้นประธานสิบ ซึ่งเป็นแนวเส้นทางเดินของระบบประสาท วิธีการนวดทำได้โดยการกด การบีบ การคลึง การถู เป็นต้น

1.4 การนวดฝ่าเท้า (Reflexology) หรือ โซนเธอราปี (Zone Therapy) ศาสตร์นี้เชื่อว่าที่ฝ่าเท้าจะมีเขตสะท้อนของอวัยวะต่าง ๆ เปรียบเสมือนกระจกเงาในร่างกาย ดังนั้นการกดจุดบนฝ่าเท้าจะเป็นการกระตุ้นให้อวัยวะต่าง ๆ ทำงานได้ดีขึ้น

1.5 ชิอัตสุ (Shiatsu) เป็นศาสตร์การนวดของญี่ปุ่น โดยการกดนิ้วลงบนจุดต่าง ๆ ที่เรียกว่า สุโบ (Subo) ไปตามแนวเส้นทางพลังงานที่ถูกปิดกั้นตามแนวคิดแบบโบราณของญี่ปุ่น นำมาใช้เพื่อให้การไหลเวียนของพลังงานในร่างกายดีขึ้น การบำบัดจะอาศัยหลักของหยิน และหยางควบคู่กันไปด้วย

2. การบำบัดด้วยน้ำมันหอม หรือสุคนธบำบัด (Aroma Therapy) เป็นการบำบัดรักษาโรค โดยการใช้น้ำมันหอมที่สกัดมาจากธรรมชาติ เช่น ดอกไม้ ใบไม้ เมล็ด เป็นต้น ซึ่งวิธีการนำสุคนธบำบัดมาประยุกต์ใช้สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การทาผิวหนังโดยตรงและการนวดการสูดดม การอบ การแช่ และการประคบ

3. การฝึกจิต

3.1 โยคะ (Yoga) เป็นการนำวิธีการแบบองค์รวมมาใช้ คือมีการพัฒนาทางสรีระความคิด จิตใจ และ จิตวิญญาณ เพื่อให้เกิดสมดุลของร่างกาย ท่าต่างๆ ในการฝึกโยคะจะเรียกว่า อาสนะ ซึ่งจะเป็นการทรงตัวเพื่อควบคุมการหายใจ การผ่อนคลาย และการทำสมาธิ

3.2 ชี่กง (Qi Gong) เป็นการออกกำลังกายอย่างคนของชาวจีน โดยจะช่วยสร้างความสมดุลของร่างกาย และพลัง ชิ ในร่างกาย การฝึกชี่กงเปรียบเสมือนการจัดระเบียบของการหายใจ ความคิด และร่างกายให้ประสานกัน

3.3 เรกิ (Rei Ki) หรือพลังจักรวาล เป็นการฟื้นฟูพลังชีวิตจากธรรมชาติ และสร้างความสมดุลของพลังงานในร่างกาย ที่เรียกว่า กิ

3.4 การทำสมาธิ (Meditation) คือการทำจิตใจให้ว่าง หันเหความสนใจไปสู่แง่มุมความสงบ เป็นการตึงความคิดของตนเองให้ออกจากสถานการณ์ในขณะนั้น โดยการเพ่งความคิดของตนเองไปรวมไว้จุดใดจุดหนึ่ง มีการกำหนดลมหายใจเข้าออกไว้ที่จุดนั้น

4. การบำบัดด้วยน้ำ (Hydrotherapy) เป็นการนำคุณสมบัติของน้ำมาใช้เพื่อการรักษาโรค วิธีการนี้จะช่วยทำให้ร่างกายกระปรี้กระเปร่า มีความสดชื่น โดยหลักการคือการแช่น้ำร้อนสลับกับเย็นจัด ประมาณ 3 - 5 ครั้ง เพื่อกระตุ้นให้การหมุนเวียนของระบบโลหิตดีขึ้น เพิ่มออกซิเจนให้กับเนื้อเยื่อและเป็นการกำจัดของเสียออกจากร่างกาย

หลักพื้นฐานในการให้บริการในสปา คือ ผู้ใช้บริการรู้สึกผ่อนคลายจากบรรยากาศที่รื่นรมย์ จากสัมผัสประสาทสัมผัสในรูป รส กลิ่น เสียงและการสัมผัสในรูปแบบต่าง ได้แก่ การบำบัดด้วยน้ำ หรือวารีบำบัด การบำบัดด้วยมือโดยการนวด พฤกษาบำบัด การพอกหน้า ขัดผิว การนวดแบบต่างๆ ได้แก่การระบายน้ำเหลืองด้วยการนวด การนวดแบบสวีดิช การนวดไทย การนวดฝ่าเท้า ชิอัตสุและ การฝึกจิต

2.4 การแบ่งประเภทสปา

การแบ่งประเภทสปาได้มีหน่วยงานต่างๆ แบ่งประเภทของสปาไว้แตกต่างกัน ในที่นี้ได้แบ่งประเภทของสปาตามพระราชบัญญัติสถานบริการ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ของประกาศกระทรวงสาธารณสุข และองค์กรสปาระหว่างประเทศ ดังนี้

2.4.1 ประกาศของกระทรวงสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติสถานบริการ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดรูปแบบของธุรกิจประเภทสปาไว้ 3 ประเภท (การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2550) ดังนี้

1) กิจการสปาเพื่อสุขภาพ

2) กิจการนวดเพื่อสุขภาพ

3) กิจการนวดเพื่อเสริมสวย

2.4.2 องค์กรสปาระหว่างประเทศ (The International Spa Association: ISPA) ได้แบ่งรูปแบบการให้บริการด้านสปาเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1) คลับสปา (Club Spa) เป็นสถานบริการสปาที่มีการผสานกับการออกกำลังกายเพื่อบริการสมาชิกที่ต้องการการผ่อนคลายหลังจากออกกำลังกาย และให้บริการแบบเช้าไป – เย็นกลับโดยไม่มีการค้างคืนพักแรม

2) ครูซชิพสปา (Cruise Ship Spa) เป็นการให้บริการสปาบนเรือสำราญผสานกับการออกกำลังกาย และการจัดเตรียมอาหารที่ส่งเสริมสุขภาพกายเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสุขสบาย ผ่อนคลายและปลอดโปร่งในระหว่างการเดินทาง

3) เดย์สปา (Day Spa) เป็นสถานบริการสปาที่มีรูปแบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยาก สามารถใช้บริการได้ในระหว่างวัน จึงไม่จำเป็นต้องมีห้องพักไว้บริการที่ตั้งของสถานบริการสปาประเภทนี้ส่วนใหญ่จะอยู่ในเมืองใหญ่ๆ หรือย่านธุรกิจสำคัญๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และเน้นการให้บริการเสริมความงาม การผ่อนคลายความตึงเครียดด้วย น้ำมันหอมระเหยเป็นบริการสปาที่ได้รับความนิยมมากในกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีเวลาน้อยหรือผู้ที่ทำงานอยู่ในเมือง

4) เดสติเนชั่นสปา (Destination Spa) สถานบริการสปาที่ให้บริการด้านการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยเฉพาะ โดยมีบริการห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับผู้ใช้บริการอย่างครบวงจรซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องเข้าพักและเข้าร่วมกิจกรรมภายใต้โปรแกรมที่สถานบริการได้จัดเตรียมไว้ เช่น โปรแกรมพักผ่อนคลายเครียด โปรแกรมทำสมาธิและดูแลสุขภาพจิต เป็นต้น

5) เมดิคอลสปา (Medical Spa) เป็นสถานบริการสปาที่มีการบำบัดรักษาควบคู่กับศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือแพทย์บางอย่าง การให้บริการจะอยู่ภายใต้การดูแลของบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ สปาประเภทนี้มักอยู่ในสถานรักษาพยาบาล เช่น โรงพยาบาล คลินิกเป็นต้น นอกจากกิจกรรม จะเน้นการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจแล้วเมดิคอลสปายังมีวิธีการฟื้นฟูร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรงดูอ่อนเยาว์และช่วยในการบำบัดรักษาโรคด้วย

6) มิเนรอล สปริง สปา (Mineral Spring Spa) เป็นสถานบริการสปาแบบดั้งเดิมที่ให้บริการอยู่ในหรืออยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวที่มีบ่อน้ำแร่หรือน้ำพุร้อน

7) รีสอร์ท โฮเต็ล สปา (Resort/hotel Spa) สถานบริการสปาที่อยู่ในรีสอร์ทหรือโรงแรมซึ่งตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่พักตากอากาศ ในทำเลที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ เช่น ริมทะเล ภูเขาบ่อน้ำร้อน สปาประเภทนี้เกิดขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการผ่อนคลายความตึงเครียดด้วย บริการสปานอกเหนือจากการใช้บริการห้องพัก

2.5 กระบวนการดำเนินงานในสถานบริการสปา

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้กล่าวถึงกระบวนการดำเนินงานในสถานประกอบการธุรกิจสปา ไว้ว่ามี 3 กิจกรรม คือ กิจกรรมแรกเข้า กิจกรรมระหว่างการให้บริการ และกิจกรรมเมื่อออกจากสปา มีรายละเอียดดังนี้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551)

1. กิจกรรมแรกเข้า ได้แก่การสอบถามรายละเอียดของผู้รับบริการ ข้อมูลที่จำเป็นที่จะต้องทราบจากผู้รับบริการ ประกอบด้วย

1.1 การต้อนรับ (Greetings) โดยกล่าวต้อนรับ และมอบเครื่องดื่ม ผ้าเย็น

1.2 สอบถามวัตถุประสงค์ของการรับบริการ (ประเภทการบริการที่อยากได้รับ)

1.3 สอบถามเวลานัดหมายที่ต้องการขอรับบริการ

1.4 สอบถามความต้องการกิจกรรม อื่นๆ ที่ทางสถานประกอบธุรกิจเปิดให้บริการ

1.5 การสอบถามถึงประวัติทางการแพทย์ เพื่อป้องกันการแพ้สาร หรือ การนวดบางประเภท

2. กิจกรรมระหว่างการให้บริการ ประกอบด้วย

2.1 การตรวจสอบความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการ

2.2 เตรียมอุปกรณ์สำหรับการนวด ให้เหมาะสมตามแต่ละประเภท

2.3 การเปลี่ยนเครื่องแต่งกายของผู้ขอรับบริการ

2.4 การอธิบายถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการนวด

2.5 การสอบถามผู้ขอรับบริการถึงความเจ็บหรือปวดในระหว่างการนวด

2.6 ผู้ขอรับบริการเปลี่ยนชุด

2.7 กล่าวคำขอบคุณ

2.8 ทำความสะอาดบริเวณให้บริการ

2.9 การเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่มหลังการให้บริการ

2.10 ทำความสะอาดดูแลรักษาสถานที่

2.11 ทำความสะอาดอุปกรณ์ และซักรีดเสื้อผ้า

2.12 ตรวจสอบและบำรุงรักษาสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้อยู่ในสภาพดี

2.13 ประชุมทีมผู้ให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ขอรับบริการ

3. กิจกรรมเมื่อออกจากสปา ได้แก่ การกล่าวขอบคุณ โดยการสื่อสารให้ทราบทางวาจา สอบถามความต้องการในการนัดหมายครั้งต่อไป สอบถามความต้องการกิจกรรมที่อยากได้รับบริการอื่นๆ เช่น การนวดประเภทอื่น โยคะ คำแนะนำด้านการบำรุงรักษาสุขภาพประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

พรปวีณ์ ศิริรักษ์ (2551) ได้กล่าวถึงกระบวนการดำเนินงานในสถานบริการสปาของร้านฉัตรฐยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการต้อนรับลูกค้า ขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนการให้บริการ และขั้นตอนหลังการให้บริการ ซึ่งแต่ละขั้นมีรายละเอียดดังนี้

1. ขั้นตอนการต้อนรับลูกค้า

ขั้นตอนการต้อนรับลูกค้าเป็นขั้นตอนที่ผู้ที่ทำหน้าที่พนักงานต้อนรับลูกค้า ซึ่งในฉัตรฐยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา หมายถึงผู้จัดการร้าน เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ จากนั้นจึงจัดลำดับการให้บริการตามความต้องการของลูกค้า ดังนี้

1.1 พนักงานต้อนรับต้องมีการสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับการระบุพนักงานนวดสปาที่จะให้บริการ

1.2 หากพนักงานนวดสปาคนดังกล่าวกำลังปฏิบัติงาน ลูกค้ามีความประสงค์ที่จะรอ หรือเลือกพนักงานนวดสปาคนอื่นๆ แทน

1.3 หากลูกค้าจะรอพนักงานนวดสปาที่เคยให้บริการเป็นประจำ พนักงานต้อนรับบริการน้ำชา กาแฟ หรือน้ำสมุนไพร และนิตยสารให้กับลูกค้าระหว่างรอ

2. ขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนการให้บริการ

ขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนการให้บริการ เป็นขั้นตอนการเตรียมตัวของพนักงานนวดสปา และลูกค้า ในกรณีนี้จะยกตัวอย่างกรณีที่ลูกค้านวดตัว มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

2.1 ขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนการให้บริการของลูกค้า คือ การเปลี่ยนชุดทั้งเสื้อและกางเกงตามที่ทางร้านจัดหาให้ และล้างมือ ล้างเท้าให้สะอาด

2.2 ขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนการให้บริการของพนักงานนวดสปา คือ การทำความสะอาดร่างกายโดยเฉพาะมือและเท้า

3. ขั้นตอนหลังการให้บริการ

ขั้นตอนหลังการให้บริการเป็นขั้นตอนหลังจากที่ลูกค้ารับบริการนวดสปาเรียบร้อยแล้ว โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

3.1 พนักงานจัดเตรียมเสื้อผ้าของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเปลี่ยนชุด ระหว่างที่ลูกค้าเปลี่ยนเสื้อผ้า พนักงานจัดเตรียมเครื่องดื่มอุ่นๆ ให้กับลูกค้า เช่น น้ำชา น้ำสมุนไพร เป็นต้น

3.2 ลูกค้าชำระค่าบริการ และดื่มเครื่องดื่มตามที่พนักงานจัดเตรียมไว้ให้

3.3 พนักงานนำเสื้อ หรือกางเกงที่ลูกค้าใส่ระหว่างนวดสปาไปซักทำความสะอาด และฆ่าเชื้อโรคก่อนนำมาใช้ให้บริการในวันต่อไป

โดยสรุป กระบวนการดำเนินงานในสถานประกอบการธุรกิจสปา ประกอบด้วย 3 กิจกรรม คือ กิจกรรมแรกเข้า กิจกรรมระหว่างการให้บริการ และกิจกรรมหลังจากรับบริการ โดยส่วนการต้อนรับจะมีการเสนอรายละเอียดกิจกรรม และสอบถามวัตถุประสงค์ของการรับบริการของลูกค้า กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น การเปลี่ยนเสื้อผ้าของลูกค้า เตรียมอุปกรณ์การนวด อธิบายขั้นตอนการนวด และกิจกรรมหลังจากรับบริการ เช่น การขอบคุณ การประเมินความพึงพอใจ เป็นต้น

2.6 แนวโน้มของธุรกิจบริการสปา

องค์กรสปาระหว่างประเทศ (The International Spa Association: ISPA) มีการคาดการณ์ว่าธุรกิจสปาจะขยายตัวอย่างรวดเร็วในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในช่วงศตวรรษที่ 21 ทั้งนี้เนื่องจากสาเหตุหลายประการ คือ (กมลธรณ์ พรหมพิทักษ์ และคณะ, 2548)

1. กระแสนิยมที่เพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้เห็นได้จากการเพิ่มขึ้นของสถานบริการสปาในสหรัฐอเมริกาเพิ่มขึ้นจาก 30 แห่ง ในปี ค.ศ. 1978 เป็น 250 แห่ง ในปี ค.ศ. 2000 ในขณะที่ประเทศสิงคโปร์มีสถานบริการสปาในปี ค.ศ. 1994 เพียง 2 แห่ง และเพิ่มขึ้นเป็น 23 แห่ง ในปี 2001

2. การตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลรักษาสุขภาพ และความนิยม ในบริการฟิตเนส การประสบความสำเร็จของสถานบริการสปาที่ก่อให้เกิดการตระหนักถึงการดูแลรักษาสุขภาพ โดยเฉพาะในกลุ่มตลาด Baby boomers ซึ่งหมายถึงผู้ซึ่งต้องการคงความเยาว์วัย และความกระปรี้กระเปร่าไว้กับตัวเองให้นานที่สุด นอกจากนี้การตระหนักถึงคำตอบของการมีสุขภาพดีในระยะยาวที่จะต้องมาจากการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ การบริโภคอาหารที่ถูกสุขลักษณะและดีต่อสุขภาพ ตลอดจนมีการผ่อนคลายอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ ทำให้สปาได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว

3. การเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการสปาในกลุ่มผู้ชาย จากการที่โปรแกรมฟิตเนส และกิจกรรมกลางแจ้งเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการของสถานบริการสปา ทำให้มีผู้ชายเข้ามาใช้บริการในสถานบริการสปาเพิ่มมากขึ้น

4. ความปรารถนาแบบใหม่จากกระแสวัตถุนิยมในสังคมปัจจุบันทำให้หลายๆ คนต้องการหลีกหนีจากกระแสเหล่านั้นเพื่อเติมเต็มจิตใจให้ดีขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจสปารับรู้ถึงความปรารถนานั้นจึงได้จัดโปรแกรมโยคะ การปฏิบัติจิตให้แจ่มใส และการปฏิบัติเพื่อพิจารณาจิตใจ ความรู้สึกของตนเอง เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า

5. การเพิ่มขึ้นของสถานบริการสปา สถานบริการสปาไม่ได้เป็นเพียงบริการสปาที่มีกระแสนิยมเพียงอย่างเดียว แต่เนื่องจากความหลากหลาย และความแตกต่างในหลายๆ ด้านที่สถานบริการสปาเสนอให้แก่ลูกค้าทำให้สถานบริการสปาได้รับความนิยม และขยายตัวอย่างรวดเร็ว องค์กรสปาระหว่างประเทศ คาดการณ์ว่าธุรกิจสปาไม่เพียงจะเจริญเติบโตตามสถานที่ท่องเที่ยวทางสปาเท่านั้นแต่จะมีการขยายตัวและเจริญเติบโตไปตามรีสอร์ทสปาหรือสปาตามสถานที่พักแรมต่างๆ

จากข้อมูลทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่ารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสปาจะเป็นการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่งที่จะก้าวเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะเห็นได้จากการประชุม The Third Annual ISPA Asia Pacific Summit 2001 กล่าวถึงธุรกิจสปาที่จะมีการขยายตัวเป็น 2 เท่าทุกๆ 4 ปี

องค์กรสปาระหว่างประเทศ กล่าวถึงสาเหตุการขยายตัวของธุรกิจสปาในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในช่วงศตวรรษที่ 21 สืบเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ ดังนี้ กระแสความนิยมการดูแลรักษาสุขภาพ และความนิยมในบริการฟิตเนส การเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการสปาในกลุ่ม

ผู้ชาย กระแสวัตถุนิยมและการเพิ่มขึ้นของสถานบริการสปา และสปามีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น นอกจากนั้นรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสปาได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2.7 คุณภาพการบริการในธุรกิจสปา

คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขันโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) และในรูปแบบที่ต้องการ (How) คุณภาพการบริการในธุรกิจสปา ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

2.7.1 นักการตลาดควรทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปในธุรกิจลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า (Access) การติดต่อสั่งการ (Communication) ความสามารถ (Competence) ความมีน้ำใจ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ความปลอดภัย (Security) การสร้างบริการที่เป็นที่รู้จัก (Tangible) และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ,2538)

2.7.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการ ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ จะครอบคลุมงานบริการซึ่งสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อเดย์ และแอนเดอร์สันนั้นประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กุลนดา โชติมุกตะ, 2538)

2.7.3 การบริการที่มีคุณภาพ คุณภาพบริการเกิดจากพนักงานที่ดี พนักงานสปาควรมีคุณสมบัติเหมาะสม คือ มีบุคลิกดี มีอัธยาศัยอ่อนโยนสุภาพ เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่างๆ สำเนียงการพูดชัดถ้อยชัดคำ มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี มีความซื่อสัตย์ตรงต่อเวลา รักงานบริการ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และเป็นนักขายที่ดี (พิสมัย ป.โชติการ, 2538)

2.7.4 การสื่อสารที่ดี และคุณภาพมาตรฐานการนวด การสื่อสารที่ดีระหว่างพนักงานสปาและผู้ใช้บริการเป็นสิ่งจำเป็น ไทยโกลด์ฟิงเกอร์ได้ทำการศึกษาคุณภาพมาตรฐานการนวดแผนไทยตามความต้องการของลูกค้าและกำหนดเป็น "คุณสมบัติจำเป็นเฉพาะสำหรับไทยโกลด์ฟิงเกอร์สปาเธอราพิส" ประกอบไปด้วยมาตรฐาน 8 ด้าน คือ บุคลิกภาพและกิริยามารยาทไทย ความสามารถในงานนวด คุณธรรม จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์และตรงต่อเวลา ความอดทนในการทำงาน ความรู้ทางกายวิภาคศาสตร์ สรีรวิทยาและพยาธิสภาพ และการนวด สุขภาพ (สุขภาพ

กายและสุขภาพจิต) การสื่อสารและภาษาอังกฤษ และมาตรฐานของไทยสปาเธอราพิสที่ต่อต้านการนวดและสปาแอบแฝงทุกรูปแบบ (ไทยโกลด์ฟิงเกอร์, 2551)

โดยสรุป คุณภาพการบริการในธุรกิจสปาขึ้นอยู่ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพอใจในบริการของลูกค้า ได้แก่ระบบการให้บริการ คือ เงื่อนไข ความเพียงพอ ความคุณค่า และราคาของการให้บริการ ส่วนกระบวนการให้บริการ คือ ความสะดวก ความรวดเร็ว และความสม่ำเสมอในการให้บริการ นอกจากนั้นคุณภาพของงานบริการในธุรกิจสปาจะขึ้นอยู่กับพนักงานโดยพนักงานให้การบริการที่ดีควรเป็นผู้มีบุคลิกดี อัธยาศัยอ่อนโยน เฉลียวฉลาดรอบรู้ในงาน พูดชัดถ้อยชัดคำ ใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่องาน เป็นนักขายที่ดี และเป็นผู้มีทักษะการนวดสปา

3. การควบคุมดูแลธุรกิจสปา

การควบคุมดูแลกิจการธุรกิจสปาอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและกฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติสสถานบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 การควบคุมดูแลกิจการสปาเพื่อสุขภาพตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการตามขั้นตอน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนกำหนดให้เป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ขั้นตอนการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2547) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ขั้นตอนกำหนดให้เป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข โดยคำแนะนำของคณะกรรมการสาธารณสุข ได้ออกประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (ฉบับที่ 4) ประกาศกำหนดให้กิจการสปาเพื่อสุขภาพ เป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตั้งแต่วันที่ 28 ตุลาคม 2546 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

3.1.2 ขั้นตอนการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องออกข้อบัญญัติท้องถิ่น โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 32 (1) และ (2) โดยกำหนดให้กิจการสปาเพื่อสุขภาพ เป็นกิจการอันตรายต่อสุขภาพที่มีการควบคุมภายในท้องถิ่นนั้น ซึ่งจะมีผลให้ผู้ประกอบกิจการสปาเพื่อสุขภาพที่ดำเนินการเป็นการค้า ต้องยื่นคำขอรับใบอนุญาตก่อนดำเนินกิจการซึ่งผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการสปาเพื่อสุขภาพต้องถือปฏิบัติตาม หากฝ่าฝืนจะมีโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3.1.3 การขอใบอนุญาต ผู้ประกอบการที่ประสงค์จะจัดตั้งสถานประกอบกิจการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น ณ สำนักงานเขต สำหรับในส่วนภูมิภาคผู้ประกอบการที่ประสงค์จะจัดตั้งสถานประกอบกิจการสปาเพื่อสุขภาพให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น ณ สำนักงานเทศบาล/ สำนักงาน อบต./ ศาลาว่าการเมืองพัทยา แล้วแต่กรณี พร้อมหลักฐานตามที่ข้อบัญญัติของท้องถิ่นกำหนดไว้ ในกรณีที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณาอนุญาต ผู้ยื่นคำขอฯ ต้องเสียค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามอัตราที่กำหนดไว้ในข้อบัญญัติท้องถิ่น (มาตรา 65) ใบอนุญาตที่ได้รับใช้ได้เฉพาะในเขตท้องถิ่นนั้น ซึ่งใบอนุญาตจะมีอายุ 1 ปี นับแต่วันที่ออกใบอนุญาต และต้องต่ออายุก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ (มาตรา 55) และต้องแสดงใบอนุญาตได้โดยเปิดเผย ณ สถานประกอบการตลอดเวลาที่ประกอบกิจการ (มาตรา 57) ส่วนกรณีที่ใบอนุญาตสูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุด ในสาระสำคัญ ต้องขอรับใบอนุญาตภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้ทราบว่าใบอนุญาตสูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุด (มาตรา 58)

3.1.4 การออกคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่น ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (1) กรณีที่ผู้ประกอบกิจการโดยไม่มีใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น จะมีโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (2) กรณีที่เจ้าพนักงานสาธารณสุขหรือเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจพบว่ามีการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามข้อบัญญัติของท้องถิ่น มีอำนาจออกคำแนะนำให้ผู้ประกอบการปรับปรุงแก้ไขได้ (3) ถ้าปฏิบัติตามคำแนะนำเรื่องยุติ แต่ถ้าไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นออกคำสั่งให้ปรับปรุงแก้ไขตามมาตรา 45 ได้ ถ้าไม่ปฏิบัติตามจะมีโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับวันละไม่เกิน 5,000 บาท ตลอดระยะเวลาที่ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง ซึ่งกรณีนี้เจ้าพนักงานท้องถิ่นยังอาจออกคำสั่งให้พักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาต ตามมาตรา 59 และมาตรา 60 ตามลำดับ และ (4) กรณีที่ฝ่าฝืนข้อบัญญัติท้องถิ่น หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งต่าง ๆ ตามกฎหมาย เจ้าพนักงานท้องถิ่นสามารถดำเนินคดี โดยเปรียบเทียบปรับหรือร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน (ตำรวจ) เพื่อดำเนินคดีทางศาลได้

3.2 การควบคุมดูแลกิจการสปาเพื่อสุขภาพ พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 แก้ไขเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติสถานบริการ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546

การควบคุมดูแลกิจการสปาเพื่อสุขภาพ พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 แก้ไขเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติสถานบริการ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 กระทรวงสาธารณสุข มีสาระสำคัญในรายละเอียด ดังนี้ การกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509

ยกเว้นจากกฎหมายสถานบริการ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามมาตรฐาน โดยได้รับใบรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข โดยมีกลไกการควบคุมดูแลและการออกใบรับรองมาตรฐาน สรุปได้ดังนี้

3.2.1 ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขฯ ได้กำหนดมาตรฐานของสถานที่ การบริการ และผู้ให้บริการไว้ทั้งหมด 5 ด้าน คือ มาตรฐานสถานที่, มาตรฐานผู้ดำเนินการ, มาตรฐานผู้ให้บริการ, มาตรฐานการบริการ และมาตรฐานความปลอดภัย

3.2.2 กำหนดให้มีคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการ 2 คณะ คือ

1) คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลาง มีอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเป็นประธาน ทำหน้าที่ตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร

2) คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการประจำจังหวัด มีนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเป็นประธาน ทำหน้าที่ตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการภายในจังหวัด

3.2.3 การออกและการเพิกถอนใบรับรองมาตรฐาน

1) กรณีสถานประกอบกิจการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ยื่นขอใบรับรองมาตรฐานได้ที่กองประกอบโรคศิลปะ ส่วนสถานประกอบกิจการที่อยู่ในส่วนภูมิภาค ให้ยื่นขอใบรับรองมาตรฐานได้ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

2) คุณสมบัติของผู้ประกอบการที่ยื่นขอใบรับรองมาตรฐาน (1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ (2) มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย (3) ไม่เป็นโรคต้องห้าม คือ โรคพิษสุราเรื้อรัง ติดยาเสพติดให้โทษอย่างแรง โรคจิตร้ายแรง โรคอื่นใดในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน (4) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย และ (5) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ (ในกรณีที่เป็นนิติบุคคลเป็นผู้ขอใบรับรองมาตรฐาน ผู้แทนของนิติบุคคลนั้นต้องมีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นด้วย

4. การจัดการด้านบุคลากรในธุรกิจสปา

การจัดการด้านบุคลากรในธุรกิจสปาประกอบด้วยหลักการการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจสปา ขั้นตอนการคัดเลือกพนักงาน การกำหนดหน้าที่ของบุคลากรในธุรกิจสปาและบุคลากรในสถานประกอบการสปา โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ปวารณา อัจฉจริยบุตร และคณะ, 2549)

4.1 การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจสปา

ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับกระบวนการคัดเลือกพนักงาน เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างคุณภาพสำหรับองค์กรในอนาคต โดยทั่วไปผู้ประกอบการจะคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติตามที่ตนกำหนดไว้เพราะจะทำให้พนักงานเรียนรู้งานได้เร็ว และทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ในระยะเวลาอันสั้น ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ของงานได้ดีกว่า

4.2 ขั้นตอนของการคัดเลือกพนักงาน

ขั้นตอนของการคัดเลือกพนักงานมีทั้งหมด 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การกรอกใบสมัคร ให้ผู้สนใจสมัครกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มใบสมัคร งานของสถานบริการ ผู้ประกอบการสามารถคัดตัวผู้สมัครในเบื้องต้นจากใบสมัครงาน ซึ่งจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติส่วนตัว วุฒิการศึกษา และประวัติการทำงาน โดยผู้ประกอบการอาจทำการสัมภาษณ์ในเบื้องต้น ในวันที่ผู้สนใจมากรอกใบสมัครเลยก็ได้ เพื่อตรวจสอบว่าผู้สนใจใช่เป้าหมายที่ผู้ประกอบการต้องการหรือไม่

ขั้นที่ 2 การทดสอบ หลังจากพิจารณาใบสมัครแล้ว ผู้ประกอบการอาจจัดให้มีการทดสอบข้อเขียน เพื่อวัดความรู้ในเชิงวิชาการ บุคลิกภาพและทักษะด้านต่างๆ ของผู้สมัครว่าเหมาะสมที่จะทำงานในตำแหน่งนั้นๆ หรือไม่ การทดสอบความรู้ด้านกายวิภาค (Anatomy) สำหรับพนักงานบริการ หรือการทดสอบภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับ เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การสัมภาษณ์ เป็นการนำข้อมูลต่างๆ ของผู้สมัครมาประเมินร่วมกับข้อมูลจากใบสมัครหรือผลการทดสอบข้อเขียน เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจอย่างเหมาะสม การสัมภาษณ์อาจเป็นการพูดคุยทั่วไป หรือถามแบบเจาะลึก เช่น การสอบถามถึงประสบการณ์ในการบริการลูกค้า ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบระหว่าง ปฏิบัติงาน และวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เป็นต้น

ขั้นที่ 4 การคัดเลือกเพื่อบรรจุ เป็นการพิจารณาขั้นสุดท้าย โดยพนักงานบุคคลจะส่งข้อมูลให้ผู้จัดการสปา หรือผู้ประกอบการเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจว่า จะรับผู้สมัครเข้าทำงานหรือไม่

การสรรหาพนักงานเป็นการดำเนินกิจกรรมหลายๆ อย่างที่ผู้ประกอบการจัดทำขึ้นเพื่อจูงใจผู้สนใจที่มีความรู้ความสามารถ และมีทัศนคติที่ดี ให้มาทำงานด้วย สำหรับวิธีการสรรหาพนักงานผู้ประกอบการอาจใช้การลงประกาศรับสมัครงานจากสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ของสถานบริการ เป็นต้น โดยระบุคุณสมบัติที่ต้องการในแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสามารถพิเศษ ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น หรือรับสมัครนักศึกษาที่จบจากสถาบันการศึกษาของรัฐหรือเอกชน หรือพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมาแล้ว หรือรับสมัครผ่านบริษัทจัดหางาน หรือบริษัทที่ให้คำปรึกษาในการทำธุรกิจสปาได้

4.3 การกำหนดภาระหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจสปา

การกำหนดภาระหน้าที่ของบุคลากรมีความสำคัญมากในการจัดการบริหาร เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพในการวัดผลการทำงาน การว่าจ้าง การให้ผลตอบแทน และสามารถวางแผนการพัฒนาสายอาชีพให้แก่พนักงานได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น การจัดหน้าที่จะต้องพิจารณาความเหมาะสมและความสามารถ กล่าวคือจัดคนให้เหมาะสมกับงาน (Put the right man on the right job)

ลักษณะหน้าที่การงานในสถานประกอบการสปาขนาดใหญ่ อาจจะมีการแยกตัวบุคลากรในแต่ละตำแหน่งหน้าที่การงาน แต่ในสปาขนาดเล็กลงมา บุคลากรเพียงคนเดียวอาจจะได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่หลายอย่าง ดังนั้น บุคลากรผู้นั้นจำเป็นต้องมีพื้นฐานความรู้หลากหลาย เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

4.3 บุคลากรภายในสถานประกอบการสปา

บุคลากรภายในสถานประกอบการสปา ประกอบด้วย

4.3.1 เจ้าของกิจการ หรือผู้ประกอบการ (CEO/owner /board of director) โดยทั่วไปบทบาทของผู้ว่าจ้าง หรือเจ้าของกิจการนั้นจะต้องควบคุมกิจการให้ทั่วทุกแผนก โดยจัดให้เป็นระบบ พร้อมทั้งให้อยู่ในสภาพที่ดีสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาระหน้าที่ของผู้ประกอบการสปา มีดังนี้

1) วางนโยบายและกำหนดทิศทางธุรกิจ (Set up policy, vision, mission of company)

2) กำกับ ดูแลกิจการให้เป็นไปตามนโยบาย และทิศทางที่วางไว้

3) จัดหาแหล่งเงินทุนที่เหมาะสม

4) กำหนดหน้าที่หลักของแต่ละแผนกเพื่อให้กำไรดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

3.4.2 ผู้ดำเนินการสปา (Spa manager) ผู้ดำเนินการ หมายถึง ผู้ที่เจ้าของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการนั้น ผู้ที่มีหน้าที่บริหารงานให้บรรลุตามนโยบายของกิจการ คือ ผู้จัดการ หน้าที่ของผู้จัดการจะถูกกำหนดขึ้นโดยผู้ว่าจ้าง การสรรหาผู้จัดการที่มีความรู้ และความสามารถ ทั้งทางด้านงานบริการการตัดสินใจและมีความสามารถในการบริหารงานไม่ใช่เรื่องที่ง่าย ทำให้กิจการหลายแห่งมีผู้จัดการสปาก็คือ ผู้ประกอบการสปานั่นเอง

5. คุณสมบัติของพนักงานสปา

สปาเป็นธุรกิจที่ต้องการระบบการบริการที่ต้องสร้างความเชื่อมั่น ความศรัทธา และไว้วางใจให้เกิดกับลูกค้า เนื่องจากเป็นการบริการที่จะต้องมีการสัมผัสเนื้อตัวของผู้รับบริการ บุคลากรผู้ให้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญของธุรกิจ

พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ.2547) ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพและเสริมสวย ตาม ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปาดังนี้

1. ผู้ให้บริการต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์

2. ผู้ให้บริการต้องได้รับการอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการกลางรับรอหรือเป็นผู้มีประสบการณ์ทำงาน

3. ด้านสุขภาพ ผู้ให้บริการต้องไม่เป็นโรคต้องห้ามดังต่อไปนี้ คือโรคพิษสุราเรื้อรัง โรคยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง โรคจิตร้ายแรง โรคอื่นในระยะที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน หรือโรคติดต่อในระยะร้ายแรง ได้แก่ วัณโรคระยะติดต่อ ตับอักเสบชนิดบี โรคผิวหนังในระยะติดต่อ เอดส์ และ ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้สามารถ

4. ด้านประวัติการทำงาน ในกรณีที่เคยเป็นผู้ให้บริการมาก่อนแต่ถูกเพิกถอนใบประเมินความรู้ ความสามารถจะต้องพ้นระยะเวลานับแต่วันถูกเพิกถอนไม่น้อยกว่า 2 ปี จึงจะขอประเมินความรู้ความสามารถใหม่ได้

5. ด้านหน้าที่รับผิดชอบ ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติดังนี้ (1) ให้บริการแก่ผู้รับบริการตามความรู้และความชำนาญ ตรงตามมาตรฐานวิชาชีพที่ได้รับการศึกษาอบรมมา (2) ไม่กลั่นแกล้ง ทำร้าย หรือก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ (3) เก็บความลับของผู้รับบริการ โดยไม่นำข้อมูลหรือเรื่องที่ได้ยินจากผู้รับบริการไปเปิดเผยจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการหรือบุคคลอื่น (4) ไม่แสดงอาการยั่วยวน กระทำลามกอนาจาร หรือพูดจาในทำนองให้ผู้รับบริการเข้าใจว่าต้องการมีเพศสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และต้องไม่มีเพศสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หรือค้าประเวณี (5) ไม่พูดจา หยอกล้อ หรือล้อเล่น หรือกระทำใดๆ อันมิใช่หน้าที่ที่จะต้องบริการกับผู้รับบริการโดยต้องให้บริการด้วยอาการสุภาพ อ่อนโยน (6) ไม่ดื่มสุรา เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือของมึนเมาหรือยาเสพย์ติด ในขณะที่ให้บริการ (7) มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ที่กระทำ และไม่ลักขโมยทรัพย์สินของผู้รับบริการ (8) มีความรับผิดชอบต่อตนเองโดยการดูแลให้แข็งแรง และไม่นำโรคติดต่อไปแพร่แก่ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน (9) ห้ามมิให้ผู้รับบริการใส่เครื่องประดับหรือของมีค่าซึ่งจะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน และ(10) เป็นผู้ดำรงตนอยู่ในศีลธรรมอันดี

กระทรวงสาธารณสุข, 2547 ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง มาตรฐานสถานบริการเพื่อสุขภาพ สรุปใจความสำคัญว่าผู้ให้บริการต้องผ่านการอบรม สถานประกอบธุรกิจสปาต้องมีหลักฐานแสดงให้เห็นว่าพนักงานนวดสปาทุกคนได้ผ่านการพัฒนาหรือฝึกอบรมให้สามารถให้บริการในรายการที่มีหน้าที่ให้บริการนั้น โดยสรุปคุณสมบัติของผู้ให้บริการสปาที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความรู้ความสามารถในงานอย่างแท้จริง และผ่านการอบรมด้านวิชาชีพนี้โดยตรง
2. มีความกระตือรือร้น ทุ่มเทให้กับงาน
3. ยินดี และเต็มใจในการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะการทำงาน
4. มีกิริยางาม ประพฤติตนดี ไม่ก้าวร้าว
5. มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และติดต่อสัมพันธ์
6. มีใจรักงานบริการ

การปฏิบัติต่อพนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีวิธีการที่สามารถยืดหยุ่นได้ในการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นสุขที่ได้เป็นสมาชิกของกลุ่มองค์การ บางครั้งอาจจะมีการกำหนดหน้าที่ให้แตกต่างออกไปในแต่ละวัน แต่ต้องให้พนักงานควบคุมตนเองได้ดี และรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยไม่มีข้อบกพร่องเกิดขึ้น

ชัยยศ สันติวงษ์ และคณะ (2546) กล่าวว่าบุคลากรในธุรกิจสปา จำเป็นต้องมีความรู้โดดเด่นด้านภาษา ทั้งภาษากายที่แสดงถึงกริยาที่นอบน้อมพร้อมเอาอกเอาใจลูกค้า และสามารถพูดได้หลายภาษา รวมทั้งต้องมีจิตวิทยาและความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) เพียงพอที่จะสามารถปรับแก้ปัญหาให้เป็นความพึงพอใจของลูกค้าได้ นอกจากนี้ พนักงานสปา ซึ่งเป็นพนักงานหรือผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพความงาม จะต้องเป็นผู้ที่ผ่านการอบรม มีคุณวุฒิเหมาะสมกับงาน มีการศึกษาด้านวิชาชีพ มีความรู้ด้านสุขภาพ อีกทั้งควรมีคุณสมบัติ (ชัยยศ สันติวงษ์ และคณะ, 2546) ดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถในงานที่ทำอย่างแท้จริง และผ่านการฝึกอบรมโดยตรง
2. มีความกระตือรือร้น ทุ่มเทให้กับการทำงาน
3. ยินดีและเต็มใจเรียนรู้และพัฒนาทักษะการทำงาน
4. มีกิริยามารยาทงดงาม
5. มีความสามารถในการสื่อสาร การติดต่อและการสร้างความสัมพันธ์
6. มีใจรักงานบริการ

กฤตภาส แสงเดือน (2552) กล่าวว่า ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง ซึ่งพนักงานหรือผู้เชี่ยวชาญด้านสปา มีความจำเป็นจะต้องเป็นบุคคลที่ผ่านการอบรมและมีคุณวุฒิที่เหมาะสมกับงาน มีการศึกษาด้านวิชาชีพ มีวิชาความรู้ด้านการบริการสปาอย่างแท้จริง

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาดังนี้

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2543) สำรวจภาวะการเข้าออกงานและความต้องการแรงงาน ผลการศึกษาพบว่า (1)ในระดับมหภาค อัตราค่าจ้างที่เป็นตัวเงินหรืออัตราค่าจ้างที่แท้จริงมีอิทธิพลในทางลบต่อความต้องการแรงงาน และอัตราเข้างานสุทธิของแรงงานในหมวดอุตสาหกรรมที่สอดคล้องกัน ส่วนระดับผลผลิตของอุตสาหกรรมในแต่ละหมวดของกรุงเทพมหานครมีอิทธิพลในทางบวก (2)ในระดับสถานประกอบการปัจจัยที่มีอิทธิพลค่อนข้างมากต่อจำนวนการจ้างงานสุทธิได้แก่ ยอดขายสินค้าและบริการของสถานประกอบการและมูลค่าอาคารและโรงงานโดยการเข้าออกงานมีผลกระทบทั้งในทางบวกและทางลบต่อสถานประกอบการ แต่การเข้างานสุทธิมีผลกระทบทางเศรษฐกิจค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยทางเศรษฐกิจอื่นๆ ในช่วงปี 2543-2545 จะมีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นในสถานประกอบการตัวอย่างทั้งหมด โดยในหมวดการผลิตมีความต้องการแรงงานเป็นสัดส่วนสูงสุด และเป็นความต้องการแรงงานในประเภทอาชีพผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการผลิตและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกันเป็นสัดส่วนสูงสุด สำหรับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานที่สำคัญในสังคมไทย ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความขยันอดทน สู้งาน ตรงต่อเวลา มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเอง มีสุขภาพพลานามัยดี รู้จักแก้ไขข้อบกพร่องจากการทำงาน และมีประสบการณ์การทำงานในงานที่เกี่ยวข้อง

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (2546) ทำการศึกษาการจ้างงานและความต้องการจ้างงานของสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมในระยะ 5 ปี (2546-2550) เพื่อเสนอกรมการจัดหางาน ผลการศึกษาพบว่าสถานประกอบการมีการเปลี่ยนแปลงการจ้างงานแตกต่างกันไปตามผลประกอบการธุรกิจเนื่องจากสถานประกอบการขนาดเล็กมีการเปลี่ยนแปลงของการจ้างงานมากกว่าขนาดใหญ่ และยังมีความ

ต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์ปานกลาง สถานประกอบการขนาดเล็กและกลางจะรับคนโดยวิธีที่เป็นสากลมากขึ้น

จุไรรัตน์ วานิชกูล (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงานบัณฑิตในสาขาการผลิตต่างๆ ของไทย วัตถุประสงค์การศึกษา คือ เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยใดบ้างที่กำหนด อุปสงค์แรงงานบัณฑิตในสาขาการผลิตต่าง ๆ ของประเทศ ปัจจัยที่นำมาศึกษามี 4 ปัจจัย ได้แก่ สต๊อกทุนของสาขาการผลิต ดัชนีค่าจ้างของสาขาการผลิต ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเบื้องต้นของสาขาการผลิต และปริมาณสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์ในประเทศที่ให้แก่สาขาการผลิต โดยแบ่งสาขาการผลิตออกเป็น 7 สาขา ได้แก่ สาขาเกษตรกรรม สาขาเหมืองแร่และย่อยหิน สาขาอุตสาหกรรม สาขาก่อสร้าง สาขาสาธารณูปโภค สาขาพาณิชยกรรม และสาขาบริการ ในส่วนของแรงงานศึกษาเฉพาะแรงงานที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรืออุดมศึกษาตามหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาเท่านั้น เก็บข้อมูลจากเอกสารทางราชการในช่วงปี 2530 ถึงปี2542 รวม 13 ปี การศึกษานี้ใช้แบบจำลองในรูปสมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression) เพื่อประมาณค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Squares: OLS) ผลการศึกษาพบว่า (1) สาขาเกษตรกรรม อุปสงค์แรงงานบัณฑิตของสาขาเกษตรกรรมขึ้นอยู่กับปัจจัยทุกตัว คือ สต็อกทุน ดัชนีค่าจ้าง ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเบื้องต้น และปริมาณสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศที่ให้แก่สาขาเกษตรกรรม ส่วน (2) สาขาเหมืองแร่และย่อยหิน ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงานบัณฑิตของสาขานี้ คือ ดัชนีค่าจ้าง ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเบื้องต้น และปริมาณสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศที่ให้แก่สาขาเหมืองแร่และย่อยหิน ส่วนทางด้าน (3) สาขาอุตสาหกรรม ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงานบัณฑิต ได้แก่ ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเบื้องต้น และปริมาณสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ สำหรับปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงานบัณฑิตของสาขาก่อสร้าง คือ สต็อกทุน ดัชนีค่าจ้าง และปริมาณสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ สำหรับ (4) สาขาพาณิชยกรรม ปัจจัยกำหนดอุปสงค์แรงงานบัณฑิตของสาขาพาณิชยกรรม คือ สต็อกทุน ดัชนีค่าจ้าง และผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเบื้องต้น ในขณะที่ (5) สาขาสาธารณูปโภค และสาขาบริการ ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงานบัณฑิตของทั้งสองสาขาเหมือนกัน คือ สต็อกทุน ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเบื้องต้น และปริมาณสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ ทางด้านการคาดการณ์ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงานบัณฑิตในสาขาการผลิตต่างๆ ของประเทศไทย ในช่วง 5 ปี ระหว่างปี 2543 - 2547 ได้ผลการคาดการณ์ว่า สาขาเกษตรกรรม อุปสงค์แรงงานบัณฑิตของสาขาเกษตรกรรมขึ้นอยู่กับสต็อกทุน ดัชนีค่าจ้าง และปริมาณสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ ส่วนสาขาเหมืองแร่และย่อยหิน พบว่า ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงานบัณฑิตของสาขาเหมืองแร่และย่อยหิน คือ ดัชนีค่าจ้าง ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเบื้องต้น

และปริมาณสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ ทางด้านสาขาอุตสาหกรรมปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงานบัณฑิตของสาขาอุตสาหกรรม คือ ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเบื้องต้น และปริมาณสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ สำหรับปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงานบัณฑิตของสาขาก่อสร้าง คือ สต็อกทุน ดัชนีค่าจ้าง และปริมาณสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ สาขาสาธารณูปโภคมีปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงานบัณฑิต คือ สต็อกทุน ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเบื้องต้น และปริมาณสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ ส่วนสาขาพาณิชยกรรมปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงานบัณฑิตของสาขาพาณิชยกรรม คือ สต็อกทุน ดัชนีค่าจ้าง ส่วนในด้านสาขาบริการมีปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงานบัณฑิตของสาขาบริการ คือ สต็อกทุน ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเบื้องต้น และปริมาณสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ

ชนินทร์ วะสีนนท์ (2542) ศึกษาเรื่องการศึกษาตลาดแรงงานของอุตสาหกรรมในจังหวัดสกลนครพบว่าอุปสงค์แรงงาน นายจ้างให้ความสำคัญกับประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด โดยนายจ้างส่วนใหญ่ต้องการจ้างแรงงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ผลการศึกษาเฉลี่ย 2.00 - 2.50 เพศชาย ช่วงอายุ16 - 20 ปี เงินเดือน 2,001 - 3,000 บาท ตำแหน่งพนักงานทั่วไป และมีความอดทนสูงในการสรรหาแรงงานนายจ้างใช้วิธีการให้พนักงานในสถานประกอบการหาให้ ทำให้ต้นทุนในการจ้างงานต่ำสำหรับการประมาณการความต้องการจ้างงานในช่วงระยะเวลา 1 - 10 ปี พบว่านายจ้างต้องการจ้างแรงงาน เพิ่มขึ้นประมาณ 3,963 คน โดยสถานประกอบการที่จำนวนลูกจ้างน้อยมีความต้องการแรงงาน มากว่าสถานประกอบการมีลูกจ้างจำนวนมาก

นาถฤดี มณีเนตร (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ: กรณีศึกษาการนวดแผนไทย โดยประชากรของการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการการนวดจำนวน 940 ราย โดยเป็นผู้ใช้บริการนวดแผนไทย ชาวไทย 427 คน ชาวต่างประเทศ 373 คน ผู้จัดการหรือเจ้าของกิจการ 40 คนและพนักงานนวด 100 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดส่วนใหญ่ประสบปัญหาการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารและบริการลูกค้า ในส่วนของผู้จัดการที่เป็นคนรุ่นใหม่ที่มีกลยุทธ์ในการจัดการทางธุรกิจที่ดีโดยการใช้แนวคิดของการตลาดสมัยใหม่ซึ่งเน้นความสำคัญของพนักงานและการฝึกอบรมภายในเพื่อสร้างเอกลักษณ์ของการบริการมีการรวมตัวกันจัดตั้งชมรมผู้ประกอบธุรกิจเพื่อสร้างความเข้มแข็งของกิจการ สำหรับผู้มาใช้บริการ พบว่าลูกค้าชาวไทยมีความพึงพอใจในกริยามารยาทของหมอนวด ส่วนลูกค้าชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในความยิ้มแย้มแจ่มใสและการต้อนรับดูแล และเอาใจใส่ลูกค้า ผลการศึกษาโดยสรุปของการศึกษาพบว่า (1) กิจการนวดแผนไทยในจังหวัดขอนแก่น อุดรธานี และหนองคาย มีการดำเนินการทางธุรกิจที่ค่อนข้างมีแบบแผน และได้มีการพัฒนาการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสถานบริการตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขฉบับใหม่ทั้งในด้านอุปกรณ์ และอาคารสถานที่ ในด้าน

(2) สัดส่วนของพนักงานที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรมาตรฐานร้อยละ 76 และเพื่อสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการสถานประกอบการจึงควรปรับปรุงให้พนักงานนวดทุกคนผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมาตรฐาน นอกจากนั้น (3) ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น อุดรธานี และหนองคาย และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านการต้อนรับ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

บุญชัย นพพรพิทักษ์ (2542) ศึกษาแนวโน้วความต้องการด้านแรงงานและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่างอุตสาหรรมในอุตสาหกรรมผลิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMES) ในจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงาน อุตสาหกรรมในสาขาวิชาต่างๆ ศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่างอุตสาหกรรม ระดับ ปวช. ปวส.และปริญญาตรี รวมทั้งความต้องการความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการผลิต ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านเจตคติมากกว่าคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ ซึ่งคุณลักษณะด้านเจตคติ คือ มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่นมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานและมีความขยันและอดทนในการทำงาน ส่วนคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ คือ ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ความรู้ด้านการบำรุงรักษาเครื่องจักร และความรู้ความสามารถในสาขาวิชาชีพ

ปวีณา รัตนงามแสง (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของสถานบริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของสถานบริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด ณ ศาลาสุขสัมผัส และ(2) ศึกษาถึงความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของสถานบริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้บริการนวดส่วนใหญ่ใช้บริการนวดลำตัวเพื่อผ่อนคลายและมาใช้บริการ 5 - 10 ครั้งต่อปี ในด้าน (2) ความพึงพอใจในการบริการพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือด้านคุณภาพบริการ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ การศึกษานี้มีข้อเสนอแนะว่าผู้ให้บริการควรต้องมีการปรับปรุงในด้านการอบรมเจ้าหน้าที่เรื่องมนุษย์สัมพันธ์การให้บริการแก่ลูกค้า การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนรถที่จอด การให้บริการในด้านข้อมูลข่าวสาร เพิ่มจำนวนเตียงให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้า ดูแลห้องน้ำให้สะอาดและเพิ่มจำนวนพนักงานนวดให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผดุงพงศ์ ชัยมะดัน (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการแรงงานในสาขาอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทยทั้งในภาพรวมและจำแนกตามภูมิภาค โดยแบบจำลองที่ใช้คือสมการการผลิตของ Cobb - Douglas ผลการศึกษาพบว่าความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมการผลิตทั้งโดยภาพรวมและภูมิภาค เพิ่มขึ้นและลดลงตามสภาวะเศรษฐกิจที่ขยายตัวและหดตัว โดยในช่วงปี 2531-2539 อัตราการขยายตัวของสาขาอุตสาหกรรมการผลิตเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้น สำหรับในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจโดยเฉพาะในปี 2541 อัตราการขยายตัวของอุตสาหกรรมต่ำส่งผลให้ความต้องการแรงงานลดลง และเมื่อผ่านพ้นช่วงวิกฤตเศรษฐกิจอัตราการขยายตัวของอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น ความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้น

รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ศึกษาเรื่อง คุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามที่สัมภาษณ์จากผู้บริหารธุรกิจสปา จำนวน 22 ราย ผลการศึกษาพบว่า (1) ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานของนักบำบัดสปา ธุรกิจสปาส่วนใหญ่จะมีนักบำบัดสปา 4 คน โดย 1 คนจะให้บริการผู้มารับบริการ 2 คนต่อวัน อายุตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับอนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง งานที่จะต้องปฏิบัติทุกวัน ก่อนให้บริการ คือ การเตรียมอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ ส่วนในช่วงให้บริการ คือ การบริการขัดตัว การนวดแบบต่าง ๆ และช่วงหลังการให้บริการ คือ การทำความสะอาดอุปกรณ์ เก็บอุปกรณ์ และเปลี่ยนเครื่องใช้สำหรับลูกค้ารายใหม่ ในด้าน (2) ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ คือ เพศหญิง อายุตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป สถานภาพใดก็ได้ การศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ส่วนคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ คือ มีความซื่อสัตย์และละเอียดรอบคอบ คุณสมบัติด้านความรู้ เน้นความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการนวดแบบต่างๆ คุณสมบัติด้านความสามารถ ให้ความสำคัญกับความสามารถในการรับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่ง และคุณสมบัติด้านทักษะมุ่งเน้นทักษะในการบริการนวดตัวแบบต่าง ๆ นอกจากนั้น นักบำบัดสปาควรวางตัวให้เหมาะสม ไม่เลือกผู้มาใช้บริการ สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ดี ควรหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ควรมีจิตวิทยาในการให้บริการ มีทักษะในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ส่วนความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจสปามีความต้องการให้รัฐบาลสนับสนุนเกี่ยวกับมาตรฐานของนักบำบัดสปา

วีระ โชติธรรมาภรณ์ (2550) ศึกษาเรื่อง แนวโน้มการจ้างงานในอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ส่วนงานก่อนพิมพ์ วัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ (1) ศึกษาแนวโน้มการจ้างงานในอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ ส่วนงานก่อนพิมพ์ (2) ศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ส่วนงานก่อนพิมพ์ ในสถานประกอบการที่มีขนาดต่างกัน และ(3) ศึกษาปัญหาที่เกี่ยวกับการจ้างงานใน

อุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ ส่วนงานก่อนพิมพ์ กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ผู้ประกอบการในสถานประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ส่วนงานก่อนพิมพ์ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 ราย (ข้อมูลสถานประกอบการจากทำเนียบอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ปี 2548-2549) กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการในสถานประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ส่วนงานก่อนพิมพ์ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 ราย โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 90 ราย ผลการศึกษาพบว่า (1) มีแนวโน้มในการจ้างงานบุคลากรโดยไม่เลือกเพศแต่จะต้องมีอายุระหว่าง 25 - 29 ปี การศึกษาระดับ ปวช. – ปริญญาตรี และมีประสบการณ์อย่างน้อย 1 - 2 ปี ในด้าน (2) ปัญหาที่พบในบุคลากรที่รับเข้าทำงาน เป็นเรื่องความเข้าใจในงาน การสื่อสารและความสัมพันธ์ และความเข้าใจในเทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่วนด้าน (3) แนวโน้มในการจ้างบุคลากรในช่วง 1 - 3 ปี มีร้อยละ 57.8

วัลย์ลดา วิวัฒน์พนชาติ และคณะ (2550) ศึกษาเรื่อง อุปทานแรงงานสำหรับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด วัตถุประสงค์การศึกษา คือ เพื่อศึกษาถึงอุปทานแรงงานสำหรับกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง การศึกษาแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ (1) การศึกษาโครงสร้างแรงงานบนเกาะช้าง ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจบนเกาะช้าง คือการท่องเที่ยว ดังนั้นแรงงานบนเกาะช้างทั้งหมดจึงเป็นแรงงานที่อยู่ในภาคการท่องเที่ยว โดยแบ่งเป็นแรงงานผู้ประกันตนร้อยละ 59.08 ที่เหลือเป็นแรงงานนอกระบบทั้งที่เป็นคนท้องถิ่น และคนต่างชาติ (2) การศึกษาความต้องการแรงงานของผู้ประกอบการ ผู้นำกิจกรรมการท่องเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ผลการศึกษาพบว่า แรงงานทั่วไปจะไม่ขาดแคลน ยกเว้นกรณีที่มีนักท่องเที่ยว ชาวรัสเซีย สแกนดิเนเวีย เยอรมัน จีน และญี่ปุ่นเข้ามาท่องเที่ยว จะมีความต้องการแรงงานที่เชี่ยวชาญในภาษา นอกจากนั้นต้องการแรงงานที่จะเป็นศูนย์การประชาสัมพันธ์แรงงานในการกำจัดขยะ และแรงงานที่ดูแลด้านสาธารณูปโภค และ (3) การศึกษาแนวทางในการพัฒนาแรงงานเพื่อการท่องเที่ยว ได้มีผู้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ การกำหนดเป็นนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานสากลภายใต้ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและสถานประกอบการ และการตรากฎหมายเพื่อให้การพัฒนาแรงงานด้านการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานและเป็นระบบเดียวกันทั้งประเทศ

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2543) สำรวจความต้องการแรงงานปี 2543-2545 เสนอกรมการจัดหางาน ผลการศึกษาพบว่า ปี 2543 สถานประกอบการมีความต้องการแรงงาน 1.02 ล้านคน จำแนกเป็นความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมการผลิต 0.66 ล้านคน การขายส่งขายปลีก 1.16 ล้านคน ภัตตาคารและโรงแรม และบริการชุมชน 0.07 ล้านคน สำหรับแนวโน้มความต้องการแรงงานในปี 2544 และ 2545 ลดลงค่อนข้างมาก ปัจจัยที่ส่งผล

กระทบต่อความต้องการแรงงานของสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมของประเทศมากที่สุด คือ จำนวนสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรม รองลงมาได้แก่ปัจจัยเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ GDP ตามราคาประจำปี มูลค่าสินค้านำเข้า และมูลค่าสินค้าส่งออก เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น สถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมจะมีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้น

โสภณ มุณีจินดา (2545) ศึกษาเรื่องแนวโน้มการจ้างงานในอุตสาหกรรมสิ่งทอ พบว่า คุณลักษณะของแรงงานที่สถานประกอบต้องการคือเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จบการศึกษาระดับ ม. 3 - 6 ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ มีความสามารถด้านการติดต่อสื่อสาร และปฏิบัติการกับเครื่องจักรทันสมัยได้มีแนวโน้มที่จะจ้างงานในตำแหน่งต่าง ๆ จำนวน 3,977 ตำแหน่ง โดยสอดคล้องกับสถานประกอบการที่มีประเภททอผ้ามากที่สุด ในลักษณะงานของอุตสาหกรรมสิ่งทอ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจจ้างงาน คือ (1) จำนวนผลผลิต (2) รายได้ และ(3) ผลจากการเปรียบเทียบระหว่างจำนวนผลผลิตกับรายได้ ส่วนปัจจัยที่ถูกนำมาประกอบการตัดสินใจในการจ้างงานในสถานประกอบการธุรกิจสปา แบ่งออกได้ 2 กลุ่ม คือ (1) ผู้จัดการ คุณสมบัติที่สำคัญ คือ ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจสปา การบำบัดและอุปกรณ์ที่ใช้ในสปา การบริหารงานบุคคล การตลาด และการบริหารธุรกิจ ส่วนทักษะที่สำคัญ คือ การให้บริการด้วยใจ การฝึกสอน การวางแผน การจัดการ และด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ (2) พนักงานนวดสปา คุณสมบัติที่สำคัญ คือ ความรู้ในศิลปะการนวด/การบำบัด กายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา ผลิตภัณฑ์ และเครื่องมือ/อุปกรณ์บำบัด ส่วนทักษะที่สำคัญ คือ ทักษะหัตถบำบัด การบริการด้วยใจ ทักษะการเรียนรู้ และการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ สำหรับการศึกษาเรื่องนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งปัจจัยที่กำหนดการจ้างงานของธุรกิจสปาออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย อัตราค่าจ้างแรงงาน รายได้ของสถานประกอบการธุรกิจสปา ต้นทุนในการดำเนินงาน สภาพการแข่งขันในธุรกิจสปา และจำนวนผู้ใช้บริการ และ (2) ด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ อายุ บุคลิกภาพ การผ่านหลักสูตรอบรม (พัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทย นวดน้ำมัน และทักษะอื่นในงานสปา) และทักษะการนวด (นวดไทย นวดน้ำมัน และทักษะอื่นๆ ในงานสปา) และใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กำหนดการจ้างงานของธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีรายละเอียดของระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรในการศึกษา

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นสถานประกอบการธุรกิจสปาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 86 แห่ง (รายชื่อสปาในกรุงเทพฯ.[ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2555, จาก http://www.thaispaassociation.com/?page_id=86)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ สถานประกอบการธุรกิจสปา ตั้งอยู่ย่านสุขุมวิท ตั้งแต่ซอย 1 ถึง 90 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากพื้นที่ย่านสุขุมวิท ตั้งแต่ซอย 1 ถึง 90 มีสปาประเภทต่างๆ กระจายอยู่จำนวนมาก และเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (รายชื่อสปาในกรุงเทพฯ. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2553, จาก http://www.thailandspaindex.com)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสอบถามความคิดเห็นผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดการจ้างงานของธุรกิจสปา แบบสอบถามมีทั้งแบบคำถามปลายปิด และคำถามแบบปลายเปิด โดยมีรายละเอียดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับเงินที่ใช้ใน

การลงทุนทำธุรกิจสปา รายได้จากการดำเนินธุรกิจสปา (ต่อเดือน) จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในสปา (ต่อเดือน) จำนวนพนักงานนวดในสถานประกอบการ อายุเฉลี่ยของพนักงานนวดในสถานประกอบการ และลักษณะการจ้างงานพนักงานนวด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานสปา เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาที่มีต่อการจ้างงานของธุรกิจสปา ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับอุปสงค์ต่อแรงงาน แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจสปา การควบคุมดูแลกิจการสปา การจัดการด้านบุคลากรในธุรกิจสปา และคุณสมบัติของพนักงานสปา เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแปลผลคะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาที่มีผลต่อการจ้างงานของธุรกิจสปา ใช้เกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.51-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.51-4.50	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.51-3.50	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.51-2.50	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00-1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาที่มีต่อการจ้างงานของธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานครมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง	.00 - .29	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์น้อย
ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง	.30 -.70	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ค่าสัมประสิทธ์ระหว่าง	.71 – 1.00	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์มาก

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

2.2 วิธีการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลได้พัฒนาขึ้นมาโดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุปสงค์ต่อการแรงงาน ธุรกิจสปา การควบคุมดูแลกิจการสปา การจัดการด้านบุคลากรในธุรกิจสปา และคุณสมบัติของพนักงานสปา

2.2.2 นำแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลต่างๆ ที่เก็บรวบรวมมาได้มาใช้ในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดอุปสงค์การจ้างงานของสถานประกอบการสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยให้คลอบคลุมเนื้อหาแต่ละด้านที่ต้องการศึกษา

2.2.3 การตรวจสอบหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1) ความเที่ยงตรง (Validity) ดำเนินการโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นต่อเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอความเห็นจากนั้นตรวจสอบแก้ไขความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและความสอดคล้องของคำถาม และวัตถุประสงค์

2) ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ประกอบการสปาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ราย เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อ แสดงในภาคผนวกที่ ค.

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ นำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ โดยข้อมูลปฐมภูมิได้จากการสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจสปาโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้น สำหรับข้อมูลในส่วนทุติยภูมิ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จากรายงานประจำปี เอกสารวิชาการ เว็บไซต์ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้ศึกษาจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเองบางส่วนและบางส่วนจะใช้วิธีการจัดส่งแบบสอบถามให้ผู้ประกอบการทางไปรษณีย์ เนื่องจากมีผู้ประกอบการบางรายไม่สะดวกในการให้สัมภาษณ์ โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.2.1 ขอหนังสือขอความอนุเคราะห์การตอบแบบสอบถาม จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อใช้แจ้งและขอความอนุเคราะห์ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย

3.2.2 ผู้ศึกษานำหนังสือขอความอนุเคราะห์ และแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

3.2.3 หลังเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามทุกชุดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

4.1 สถิติพื้นฐาน

4.1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{F \times 100}{n}$$

เมื่อ P หมายถึง ค่าร้อยละ

F หมายถึง ความถี่ที่ต้องการแปลค่าให้เป็นค่าร้อยละ

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ หมายถึง คะแนนเฉลี่ย

x หมายถึง คะแนนความคิดเห็น

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
x หมายถึง คะแนนความคิดเห็น
n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.2 สถิติที่ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่มีต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานสปา ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) (อุทุมพรและประพนธ์, 2544)

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\left[n\sum X^2 - (\sum X)^2\right]\left[n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\right]}}$$

เมื่อ r หมายถึง สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง
X หมายถึง คะแนน X
Y หมายถึง คะแนน Y

4.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ประกอบการสปาที่มีต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานสปา คือ สถิติทดสอบที (t-test) (อุทุมพรและประพนธ์, 2544) ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t หมายถึง ค่าการแจกแจงที

$\bar{x}_1$ หมายถึง คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{x}_2$ หมายถึง คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

s^2_1 หมายถึง ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

s^2_2 หมายถึง ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

n_1 หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ (1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการสปา (2) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการสปาเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานสปา (3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา (4) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจของกลุ่มผู้ประกอบการสปาที่มีลูกค้าน้อยกว่า 100 รายต่อเดือน และกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลูกค้า 100-200 รายต่อเดือน และ (5) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านคุณสมบัติพนักงานสปาของกลุ่มผู้ประกอบการสปาที่มีลูกค้าน้อยกว่า 100 รายต่อเดือน และกลุ่มผู้ประกอบการสปาที่มีลูกค้า 100-200 รายต่อเดือน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการสปา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการสปา มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการสปา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เงินที่ใช้ในการลงทุนทำธุรกิจสปา		
1.1 น้อยกว่า 1 ล้านบาท	0	0.00
1.2 หนึ่งล้านบาท – ห้าล้านบาท	40	100.00
1.3 มากกว่า 5 ล้านบาท	0	0.00
รวม	**40**	**100.00**
2. รายได้จากการดำเนินธุรกิจสปา (ต่อเดือน)		
2.1 น้อยกว่า 5 แสนบาท	11	27.50
2.2 5 แสนบาท - 2 ล้านบาท	29	72.50
2.3 มากกว่า 2 ล้านบาท	0	0.00
รวม	**40**	**100.00**

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการสปา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในสปา (ต่อเดือน)		
3.1 น้อยกว่า 100 คน	14	35.00
3.2 100 - 200 คน	26	65.00
3.3 มากกว่า 200 คน	0	0.00
รวม	**40**	**100.00**
4. จำนวนพนักงานนวดในสถานประกอบการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
4.1 เพศชาย	0	0.00
4.1 เพศหญิง	40	100.00
4.2 เพศที่สาม (ชาย)	0	0.00
รวม	**40**	**100.00**
5. อายุเฉลี่ยของพนักงานนวดในสถานประกอบการ		
5.1 น้อยกว่า 25 ปี	15	37.50
5.2 25 -35 ปี	25	62.50
5.3 มากกว่า 35 ปี	0	0.00
รวม	**40**	**100.00**
6. ลักษณะการจ้างงานพนักงานนวด		
6.1 พนักงานรายเดือน	40	100.00
6.2 พนักงานรายวัน	0	0.00
6.3 อื่นๆ (โปรดระบุ)	0	0.00
รวม	**40**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการสปาในเขตกรุงเทพมหานคร ย่านสุขุมวิททั้งหมดลงทุนทำธุรกิจสปา 1 ล้าน – 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 100 โดยร้อยละ 72.50 มีรายได้จากการดำเนินธุรกิจสปา 5 แสนบาท - 2 ล้านบาทต่อเดือน ที่เหลือร้อยละ 27.50 มีรายได้จากการดำเนินธุรกิจสปาน้อยกว่า 5 แสนบาท ธุรกิจส่วนใหญ่ร้อยละ 65 มีจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในสปา 100 - 200 คนต่อเดือน ที่เหลือร้อยละ 35 มีจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการสปาน้อยกว่า 100 คน

ต่อเดือน สถานประกอบการสปาที่เป็นตัวอย่างการศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ย่านสุขุมวิท ทั้งหมด มีจำนวนพนักงานนวดในสถานประกอบการเป็นเพศหญิง โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 62.5 มีอายุเฉลี่ย 25-35 ปี ที่เหลือร้อยละ 37.5 มีอายุเฉลี่ยน้อยกว่า 25 ปี ลักษณะการจ้างงานพนักงานนวดทั้งหมดเป็นพนักงานรายเดือน

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการสปาเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานสปา

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการสปาเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานสปา แสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานธุรกิจสปา

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		การแปลความหมายความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economy: Ec)			
1.1 อัตราค่าจ้างที่พนักงานนวดต้องการ เช่น แบบรายวัน แบบรายเดือน อัตราค่าจ้างตามจำนวนงานที่ทำได้ (รายชั่วโมง) มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน (Ec1)	4.43	.501	มาก
1.2 รายได้ของสถานประกอบการธุรกิจสปา เช่น รายได้เพิ่มขึ้นการจ้างงานเพิ่มขึ้น รายได้ลดลงการจ้างงานลดลง มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน (Ec2)	4.40	.496	มาก
1.3 จำนวนลูกค้าของสถานประกอบการธุรกิจสปา มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน (Ec3)	4.33	.474	มาก
1.4 ต้นทุนเครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น ต้นทุนเช่าสถานที่, ค่าน้ำ, ค่าไฟ, ต้นทุนบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ภายในสถาน ในสถานประกอบการธุรกิจสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน (Ec4)	4.30	.464	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		การแปลความหมายความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1.5 ต้นทุนผลิตภัณฑ์ เช่น เครื่องสำอางค์ ครีมขัดผิว น้ำมันหอมระเหย น้ำแร่ ที่ใช้ในสถานประกอบการธุรกิจสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน (Ec5)	4.50	.506	มาก
1.6 การเพิ่มจำนวนสถานประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน (Ec6)	4.03	.158	มาก
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจโดยรวม (Eca)	**4.33**	**0.433**	มาก
2. ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา (Personal property: Pp)			
2.1 ประสบการณ์การทำงานของพนักงานนวดสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน (Pp1)	4.75	.439	มากที่สุด
2.2 พนักงานสปาที่มีประสบการณ์การทำงานสูงจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น (Pp2)	4.85	.362	มากที่สุด
2.3 เพศของพนักงานนวดสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน (Pp3)	4.38	.490	มาก
2.4 พนักงานนวดสปาเป็นเพศชายจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น (Pp4)	2.20	.405	น้อย
2.5 พนักงานนวดสปาเป็นเพศหญิงจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น (Pp5)	4.63	.490	มากที่สุด
2.6 พนักงานนวดสปาเป็นเพศที่สาม (ชาย) จะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น (Pp6)	2.17	.385	น้อย
2.7 บุคลิกภาพของพนักงานนวดสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน (Pp7)	4.58	.501	มากที่สุด
2.8 พนักงานนวดสปาหน้าตาดีจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น (Pp8)	4.58	.501	มากที่สุด
2.9 พนักงานนวดสปาที่สุขภาพดีจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น (Pp9)	4.35	.483	มาก
2.10 พนักงานนวดสปาที่บุคลิคภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมารยาทดีจะทำให้ ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น (Pp10)	4.43	.501	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		การแปลความหมายความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
2.11 พนักงานนวดสปาที่ผ่านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานหรือหลักสูตรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทย นวดน้ำมัน และทักษะอื่นที่จำเป็นในงานธุรกิจ สปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน (Pp11)	4.60	.496	มากที่สุด
2.12 พนักงานนวดสปาที่มีทักษะการนวดน้ำมัน และทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปา มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน (Pp12)	4.18	.385	มาก
2.13 พนักงานนวดสปาที่มีทักษะการนวดไทยจะทำให้ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น (Pp13)	4.20	.405	มาก
2.14 พนักงานนวดสปาที่มีทักษะการนวดน้ำมันจะทำให้ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น (Pp14)	4.55	.504	มากที่สุด
2.15 พนักงานนวดสปาที่มีทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปาจะทำให้ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น (Pp15)	4.43	.594	มาก
ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานสปาโดยรวม (Ppa)	**4.07**	**.470**	มาก

ที่มา: จากการคำนวณที่ได้ข้อมูลมาจากการสำรวจ

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติพนักงานสปาของสถานประกอบการสปา พบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจมีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานสูงสุด คือ ต้นทุนผลิตภัณฑ์ เช่น เครื่องสำอางค์ ครีมขัดผิว น้ำมันหอมระเหย น้ำแร่ ที่ใช้ในสถานประกอบการธุรกิจสปา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมา คือ อัตราค่าจ้างที่พนักงานนวดต้องการ จำนวนลูกค้าของสถานประกอบการธุรกิจสปา และต้นทุนเครื่องมือ อุปกรณ์ มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43, 4.40, 4.33 และ 4.30 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านการเพิ่มจำนวนสถานประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานต่ำสุดโดยมีค่าเฉลี่ย คือ 4.03

ส่วนปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานสปามีประสบการณ์การทำงานสูง ประสบการณ์การทำงานของพนักงานนวดสปา เพศ การฝึกอบรม บุคลิกภาพ รูปร่างหน้าตา และทักษะการนวดน้ำมันของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.85, 4.75, 4.63, 4.60, 4.58, 4.58 และ 4.55 ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานในระดับมาก ได้แก่ คุณสมบัติของพนักงานนวดสปา ทักษะอื่นๆ ที่จำเป็น บุคลิกภาพดีมีมารยาท การมีสุขภาพที่ดี ทักษะการนวดไทย ทักษะนวดน้ำมัน และทักษะอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07, 4.43, 4.43, 4.38, 4.35, 4.20 และ 4.18 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานในระดับน้อย ได้แก่ เพศที่เป็นเพศชาย และเพศที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ย 2.20 และ 2.17 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ดังแสดงในตารางที่ 4.3 และผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา ดังแสดงในตารางที่ 4.4 มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

ตัวแปร		Ec1	Ec2	Ec3	Ec4	Ec5	Ec6
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	**Ec1**		.021	.051	-.121	-.455**	-.138
	Ec2			-.131	.134	.408**	-.131
	Ec3				.245	.053	.231
	Ec4					.109	.245
	Ec5						-.160
	Ec6						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันมี 1 คู่ คือรายได้ของสถานประกอบการธุรกิจสปา (Ec2) กับต้นทุนผลิตภัณฑ์ (Ec5) โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .408 และปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามมี 1 คู่ คือ อัตราค่าจ้างที่พนักงานนวดต้องการ (Ec1) และต้นทุนผลิตภัณฑ์ (Ec5) โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.455

ตารางที่ 4.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา

ตัวแปร		Pp1	Pp2	Pp3	Pp4	Pp5	Pp6	Pp7	Pp8	Pp9	Pp10	Pp11	Pp12	Pp13	Pp14	Pp15
ปัจจัยด้าน	Pp1		-.081	.209	.144	.268	.266	.204	-.029	.303	.029	.589**	-.038	.289	.058	.320*
คุณสมบัติ	Pp2			-.253	-.315*	-.181	-.175	-.220	-.078	-.132	-.064	-.057	.009	.210	.042	-.054
ของ	Pp3				-.258	.173	-.085	.561**	.248	.081	-.144	.316*	.051	-.387*	.182	.231
พนักงาน	Pp4					.000	.099	-.076	.051	-.105	.329*	-.102	-.066	.062	.075	-.043
นวดสปา	Pp5						.221	.274	.065	.135	-.065	.105	.085	.000	.130	.385*
	Pp6							.130	.396*	.076	.003	.376*	-.039	.263	.152	.451**
	Pp7								.182	.313*	-.079	.330*	-.003	-.329*	.036	.450**
	Pp8									-.005	-.284	.124	-.003	-.076	.442**	.278
	Pp9										-.101	.385*	-.200	.026	-.390*	.094
	Pp10											-.330*	.003	-.177	-.036	-.192
	Pp11												-.295	.153	-.226	.591**
	Pp12													.099	.284	.115
	Pp13														-.050	.064
	Pp14															.056
	Pp15															

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา โดยจะเห็นว่าปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างนัยมีสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีทั้งหมด 6 คู่ โดยพบว่าทั้ง 6 คู่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ดังนี้ คู่ที่ 1 พนักงานนวดสปาที่ผ่านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหลักสูตรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทย นวดน้ำมัน และทักษะอื่นที่จำเป็นในงานธุรกิจสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงาน (Pp11) กับพนักงานนวดสปาที่มีทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปาจะทำให้ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น (Pp15) โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .591 คู่ที่ 2 ประสบการณ์การทำงานของพนักงานนวดสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงาน (Pp1) กับพนักงานนวดสปาที่ผ่านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหลักสูตรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทย นวดน้ำมัน และทักษะอื่นที่จำเป็นในงานธุรกิจสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงาน (Pp11) โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .589 คู่ที่ 3 เพศของพนักงานนวดสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงาน (Pp3) กับบุคลิกภาพของพนักงานนวดสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงาน (Pp7) โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .561 คู่ที่ 4 พนักงานนวดสปาเป็นเพศที่สาม (ชาย) จะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น (Pp6) กับพนักงานนวดสปาที่มีทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปาจะทำให้ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น (Pp15) โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .451 คู่ที่ 5 บุคลิกภาพของพนักงานนวด สปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงาน (Pp7) กับพนักงานนวดสปาที่มีทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปาจะทำให้ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น (Pp15) โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .450 และคู่ที่ 6 พนักงานนวดสปาหน้าตาดีจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น (Pp8) กับพนักงานนวดสปาที่มีทักษะการนวดน้ำมันจะทำให้ ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น (Pp14) โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .442 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาของกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลูกค้าน้อยกว่า 100 ราย ต่อเดือน และกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลูกค้า 100-200 รายต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาของกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลูกค้าน้อยกว่า 100 ราย ต่อเดือน และกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลูกค้า 100-200 รายต่อเดือน แสดงในตารางที่ 4.5 และตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยทางเศรษฐกิจของกลุ่มผู้ประกอบการสปาที่มีลูกค้าน้อยกว่า 100 รายต่อเดือน (X_1) และกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลูกค้า 100-200 รายต่อเดือน (X_2)

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}_1$)	S.D. 1	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}_2$)	S.D.2	T (t-test)
ec1	4.36	.497	4.46	.508	1.649
ec2	4.14	.363	4.54	.508	24.083*
ec3	4.29	.469	4.35	.485	.633
ec4	4.29	.4689	4.31	.471	.082
ec5	4.36	.497	4.58	.504	.704
ec6	4.07	.267	4.00	.000	8.919*

*p<.05, df = 38, t = 2.021

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยทางเศรษฐกิจของกลุ่มผู้ประกอบการสปาที่มีลูกค้าน้อยกว่า 100 รายต่อเดือน (X_1) และกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลูกค้า 100-200 รายต่อเดือน (X_2) มีความแตกต่างกัน ใน 2 ปัจจัย คือ รายได้ของสถานประกอบการธุรกิจสปา (Ec2) และการเพิ่มจำนวนสถานประกอบการธุรกิจ สปาในเขตกรุงเทพมหานคร (Ec6)

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาของกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลูกค้าน้อยกว่า 100 รายต่อเดือน (X_1) และกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลูกค้า 100-200 รายต่อเดือน (X_2)

ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}_1$)	S.D. 1	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}_2$)	S.D.2	T (t-test)
pp1	4.79	.426	4.73	.452	.599
pp2	4.89	.363	4.85	.368	.033
pp3	4.36	.497	4.38	.496	.118
pp4	2.21	.426	2.19	.402	.102
pp5	4.57	.514	4.65	.485	.760

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}_1$)	S.D. 1	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}_2$)	S.D.2	T (t-test)
pp6	2.07	.267	2.23	.430	8.464*
pp7	4.50	.519	4.62	.496	.748
pp8	4.43	.514	4.65	.485	.760
pp9	4.29	.469	4.38	.496	1.725
pp10	4.50	.519	4.38	.496	.748
pp11	4.64	.497	4.58	.504	.704
pp12	4.14	.363	4.19	.402	.622
pp13	4.21	.426	4.19	.402	.102
pp14	4.57	.514	4.54	.508	.168
pp15	4.36	.633	4.46	.582	.029

*p<.05, df = 38, t = 2.021

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาของกลุ่มผู้ประกอบการสปาที่มีลูกค้าน้อยกว่า 100 รายต่อเดือน (X_1) และกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลูกค้า 100 -200 ราย ต่อเดือน (X_2) มีความแตกต่างกันใน 1 ปัจจัย คือ พนักงานนวดสปาเป็นเพศที่สาม (ชาย) จะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น (Pp6)

บทที่ 5
สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กำหนดการจ้างงานของธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานครสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา

1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของ พนักงานนวดสปาที่มีต่อการจ้างงาน

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาตามกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยทำการสอบถามความคิดเห็นขอกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่มีสถานประกอบการธุรกิจสปาตั้งอยู่ในย่านถนนสุขุมวิทตั้งแต่ซอย 1 ถึงซอย 90 ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 40 แห่ง ข้อมูลที่เก็บรวมรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสถิติทดสอบที

1.3 สรุปผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการสปา

ผลจากการศึกษาพบว่า สถานประกอบการธุรกิจสปาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดใช้เงินในการลงทุนทำธุรกิจสปาระหว่าง 1 ล้าน–5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีรายได้จากการดำเนินธุรกิจสปา 5 แสนบาท-2 ล้านบาทต่อเดือน สถานประกอบการธุรกิจสปาทั้งหมดมีพนักงาน

นวดเป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 25-35 ปี และลักษณะการจ้างงานพนักงานนวดทั้งหมดเป็นพนักงานรายเดือน

1.3.2 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาที่มีผลต่อการจ้างงานของธุรกิจสปา

1) ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจ พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการมีความเห็นว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจมีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานในระดับมาก โดยปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานสูงสุด คือ ต้นทุนผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ อัตราค่าจ้างที่พนักงานนวดต้องการ จำนวนลูกค้าของสถานประกอบการธุรกิจสปา และต้นทุนเครื่องมือ อุปกรณ์ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานในระดับมาก สำหรับปัจจัยด้านการเพิ่มจำนวนสถานประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานต่ำสุด

2) ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารธุรกิจสปาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณสมบัติของพนักงานนวดสปาที่มีผลให้ตัดสินใจจ้างงานมากที่สุด ได้แก่ พนักงานนวดสปามีประสบการณ์สูง เพศหญิง อายุเฉลี่ย 25-35 ปี ผ่านการอบรมรมหลักสูตรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทย มีทักษะอื่นที่จำเป็นในงานธุรกิจสปา มีทักษะการนวดน้ำมัน ทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปา มีทักษะนวดไทย มีบุคลิกภาพ หน้าตาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาท และสุขภาพดี สำหรับปัจจัยด้านพนักงานนวดสปาเป็นเพศที่สาม (ชาย) มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานต่ำสุด

1.3.3 ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่มีต่อ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาที่มีต่อการจ้างงาน พบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีทั้งหมด 2 คู่ คือ รายได้ของสถานประกอบการธุรกิจสปามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันกับต้นทุนผลิตภัณฑ์ และอัตราค่าจ้างที่พนักงานนวดต้องการ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางตรงกันข้ามกับต้นทุนผลิตภัณฑ์ สำหรับปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีทั้งหมด 6 คู่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้ คู่ที่ 1 พนักงานนวดสปาที่ผ่านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหลักสูตรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทย นวดน้ำมัน และทักษะอื่นที่จำเป็นในงานธุรกิจสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงาน กับพนักงานนวดสปาที่มีทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปาจะทำให้ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น คู่ที่ 2 ประสบการณ์การ

ทำงานของพนักงานนวดสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงาน กับพนักงานนวดสปาที่ผ่านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหลักสูตรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทย นวดน้ำมัน และทักษะอื่นที่จำเป็นในงานธุรกิจสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงาน คู่ที่ 3 เพศของพนักงานนวดสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงาน กับบุคลิกภาพของพนักงานนวดสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงาน คู่ที่ 4 พนักงานนวดสปาเป็นเพศที่สาม (ชาย) จะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น กับพนักงานนวดสปาที่มีทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปาจะทำให้ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น คู่ที่ 5 บุคลิกภาพของพนักงานนวด สปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงาน กับพนักงานนวดสปาที่มีทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปาจะทำให้ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น และคู่ที่ 6 พนักงานนวดสปาหน้าตาดีจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น กับพนักงานนวดสปาที่มีทักษะการนวดน้ำมันจะทำให้ ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น

1.3.4 ความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ประกอบการสปาธุรกิจที่มีต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาระหว่างกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่มีลูกค้าน้อยกว่า 100 รายต่อเดือน และที่มีลูกค้า 100-200 รายต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 มีเพียง 2 ด้าน คือ รายได้ของสถานประกอบการธุรกิจสปา และการเพิ่มจำนวนสถานประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร และไม่แตกต่างกันใน 4 ปัจจัย คือ อัตราค่าจ้าง จำนวนลูกค้าของสถานประกอบการ ต้นทุนเครื่องมือและอุปกรณ์ และต้นทุนผลิตภัณฑ์ ส่วนด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา พบว่า ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่มีลูกค้าน้อยกว่า 100 รายต่อเดือนและกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่มีลูกค้า 100-200 รายต่อเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านพนักงานนวดสปาเป็นเพศที่สาม และไม่แตกต่างกันใน 14 ปัจจัย คือ ประสบการณ์การทำงาน การมีประสบการณ์ทำงานสูง เพศ พนักงานเพศชาย พนักงานเพศหญิง บุคลิกภาพ หน้าตาดี การมีสุขภาพที่ดี การมีมารยาทและยิ้มแย้มแจ่มใส การฝึกอบรม ทักษะนวดน้ำมันและทักษะอื่นๆ ทักษะการนวดไทย ทักษะการนวดน้ำมัน และทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปา

2. อภิปรายผลการวิจัย

2.1 จากผลการศึกษาคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานสปา พบว่า เจ้าของกิจการหรือผู้ประกอบการธุรกิจสปา แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาที่จะตัดสินใจจ้างงาน คือ เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 25-35 ปี มีประสบการณ์ทำงานสูง ผ่านการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทย นวดน้ำมัน และทักษะอื่นที่จำเป็นในงานธุรกิจสปา มีทักษะ

การนวดน้ำมัน และทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปา และมีทักษะการนวดไทย และ หน้าตาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทดี และสุขภาพดี โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่ามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานมากที่สุด คือ พนักงานสปาที่มีประสบการณ์การทำงานสูงจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนี้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของชนินทร์ วะสีนนท์ (2542) ที่ศึกษาเรื่องตลาดแรงงานของอุตสาหกรรมในจังหวัดสกลนคร และพบว่านายจ้างให้ความสำคัญกับประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด นอกจากนั้นยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นาถฤดี มณีเนตร (2549) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ: กรณีศึกษาการนวดแผนไทย ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าชาวไทยมีความพึงพอใจในกริยามารยาทของหมอนวด ส่วนลูกค้าชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในความยิ้มแย้มแจ่มใสและการต้อนรับดูแลและเอาใจใส่ลูกค้า นอกจากนั้นยังพบว่าเพื่อสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการสถานประกอบการจึงควรปรับปรุงให้พนักงานนวด ทุกคนผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมาตรฐาน และมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ที่ศึกษาเรื่องคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวพบว่า คุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ คือ เพศหญิง อายุตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป ส่วนคุณสมบัติด้านความรู้ เน้นความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการนวดแบบต่างๆ และคุณสมบัติด้านทักษะมุ่งเน้นทักษะในการบริการนวดตัวแบบต่าง ๆ

2.2 จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ของความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่มีต่อ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ พบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีทั้งหมด 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 รายได้ของสถานประกอบการธุรกิจสปา กับต้นทุนผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน และคู่ที่ 2 อัตราค่าจ้างที่พนักงานนวดต้องการ กับต้นทุนผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวนี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของผดุงพงศ์ ชัยมะดัน (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการแรงงานในสาขาอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทยทั้งในภาพรวมและจำแนกตามภูมิภาค โดยแบบจำลองที่ใช้คือสมการการผลิตของ Cobb - Douglas ซึ่งผลการศึกษาพบว่าความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมการผลิตทั้งโดยภาพรวมและภูมิภาคเพิ่มขึ้นและลดลงตามสภาวะเศรษฐกิจที่ขยายตัวและหดตัว โดยในช่วงปี 2531-2539 อัตราการขยายตัวของสาขาอุตสาหกรรมการผลิตเพิ่มสูงขึ้นส่งผลให้ความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้น สำหรับในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจโดยเฉพาะในปี 2541 อัตราการขยายตัวของอุตสาหกรรมต่ำส่งผลให้ความต้องการแรงงานลดลง และเมื่อผ่านพ้นช่วงวิกฤตเศรษฐกิจอัตราการขยายตัวของอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น ความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้น นอกจากนั้นยังพบว่าผลการศึกษานี้

มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2543) ที่ทำการสำรวจความต้องการแรงงานปี 2543-2545 เสนอกรมการจัดหางาน ผลการศึกษาพบว่า ปี 2543 สถานประกอบการมีความต้องการแรงงาน 1.02 ล้านคน จำแนกเป็นความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมการผลิต 0.66 ล้านคน การขายส่งขายปลีก 1.16 ล้านคน ภัตตาคารและโรงแรม และบริการชุมชน 0.07 ล้านคน สำหรับแนวโน้มความต้องการแรงงานในปี 2544 และ 2545 ลดลงค่อนข้างมาก ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการแรงงานของสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมของประเทศมากที่สุด คือ จำนวนสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรม รองลงมาได้แก่ปัจจัยเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ GDP ตามราคาประจำปี มูลค่าสินค้านำเข้า และมูลค่าสินค้าส่งออก เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น สถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมจะมีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้น

2.3 จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ของความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่มีต่อปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานสปา พบว่า ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีทั้งหมด 6 คู่ ซึ่งทุกคู่มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้ดังนี้ คู่ที่ 1 คือ การผ่านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา กับทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปา คู่ที่ 2 คือ ประสบการณ์ทำงาน กับการผ่านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา คู่ที่ 3 คือ เพศ กับบุคลิกภาพ คู่ที่ 4 คือ เพศที่สาม (ชาย) กับทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในธุรกิจสปา คู่ที่ 5 คือ บุคลิกภาพ กับทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในธุรกิจสปา และคู่ที่ 6 คือ พนักงานหน้าตาดี กับทักษะการนวดน้ำมัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวนี้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของรัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ที่ศึกษาเรื่อง คุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวพบว่า คุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ คือ เพศหญิงอายุตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป ส่วนคุณสมบัติด้านความรู้ เน้นความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการนวดแบบต่างๆ และคุณสมบัติด้านทักษะมุ่งเน้นทักษะในการบริการนวดตัวแบบต่างๆ นอกจากนั้นยังพบว่าผลการศึกษามีความขัดแย้งกับผลการศึกษาของโสภณ มุณีจินดา (2545) ศึกษาแนวโน้มการจ้างงานในอุตสาหกรรมสิ่งทอ พบว่าคุณลักษณะของแรงงานที่สถานประกอบต้องการคือเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จบการศึกษาระดับ ม. 3-6 ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ มีความสามารถด้านการติดต่อสื่อสาร และปฏิบัติการกับเครื่องจักรทันสมัยได้มีแนวโน้มที่จะจ้างงานในตำแหน่งต่างๆ จำนวน 3,977 ตำแหน่ง และจุไรรัตน์ วานิชกูล (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงานบัณฑิตในสาขาการผลิตต่างๆ ของไทย ซึ่งผลการศึกษา พบว่า สาขาสาธารณูปโภค และสาขาบริการปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์

แรงงานบัณฑิตของทั้งสองสาขาเหมือนกัน คือ สต็อกทุน ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเบื้องต้น และปริมาณสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานสปาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการจ้างงานของเจ้าของกิจการสปา หรือผู้ประกอบการธุรกิจสปา ซึ่งได้แก่ เพศหญิง อายุเฉลี่ย 25-35 ปี ที่มีประสบการณ์ทำงานสูง ผ่านการอบรมหลักสูตรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทย นวดน้ำมัน และทักษะอื่นที่จำเป็นในงานธุรกิจสปา มีทักษะการนวดน้ำมัน และทักษะการนวดไทย หน้าตาดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มารยาทดี และสุขภาพดี ดังนั้นองค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือองค์กรเอกชน ที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการนวดสปาควรมุ่งเน้นการพัฒนาหลักสูตรการสอน หรือหลักสูตรฝึกอบรมที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ว่าจ้าง /นายจ้าง/เจ้าของกิจการสปา/ผู้บริหารสปา เพื่อให้บุคคลที่มีความสนใจที่จะทำงานในสาขาอาชีพดังกล่าวนี้มีคุณสมบัติตามที่นายจ้างต้องการ

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเชิงปริมาณโดยการสร้างแบบจำลองการถดถอยพหุคูณที่มีปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานสปา เป็นปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การจ้างงานของธุรกิจสปา โดยอาศัยผลจากการศึกษาปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานสปาที่มีความสัมพันธ์กับอุปสงค์การจ้างงานของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยต่อไป

3.2.2 จากผลการศึกษาพบว่าสถานประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้ในการลงทุนทำธุรกิจสปาทั้ง 40 แห่งที่ทำการสำรวจใช้เงินลงทุน 1 ล้าน-5 ล้านบาท เนื่องจากด้วยการแบ่งช่วงเงินลงทุนที่มีช่วงห่างเกินไปจึงไม่สามารถจำแนกประเภทสปาตามจำนวนเงินลงทุนได้ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการจำแนกประเภทธุรกิจสปาตามจำนวนเงินลงทุนกลุ่ม 1 ล้าน-5 ล้าน ให้มีการแบ่งช่วงเงินลงทุนไม่ห่างกันจนไป เช่น อาจแบ่งความห่างเป็นช่วงละ 1 ล้านบาท เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลธรณ์ พรหมพิทักษ์ และคณะ (2548) “ศักยภาพการท่องเที่ยเชิงสปาในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา กระบี่” โครงการวิจัย สำนักประสานงานการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

กรมส่งเสริมการส่งออก และสมาคมสปาไทย (2550) “รายงานการศึกษาวิเคราะห์ และเตือนภัยธุรกิจบริการเสริมสร้างสุขภาพสปาและสังคม ปี 2550” โครงการศึกษาวิเคราะห์ และเตือนภัย SMEs รายสาขา (วต.) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (2551) สรุปข้อมูลธุรกิจสปา 2551 ค้นคืนวันที่ 22 กรกฎาคม 2553 จาก http://www.bangkokspaacademy.com/th/workshop/file/20-5-54/3.pdf

กระทรวงสาธารณสุข (2549) *ประกาศกระทรวงสาธาราณะสุข 2547 พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509* นนทบุรี กระทรวงสาธารณสุข

_____. (2546). “กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขกับธุรกิจสปา” ค้นคืนวันที่ 21 เมษายน 2553 จาก http://laws.anamai.moph.go.th/lawSpa.htm1

กฤตภาส แสงเดือน (2552) “การจัดการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในเขตจังหวัดปทุมธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ) กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

กองแผนงานและสารสนเทศ (2552) *ทิศทาและประมาณการความต้องการแรงงานฝีมืออุตสาหกรรมหลักของประเทศไทย* กรุงเทพมหานคร กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2548) *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙* ค้นคืนวันที่ 26 พฤษภาคม 2553 จาก http://www.tica.or.th/images/ plan_tourism2555-2559/2555-2559.pdf

_____. (2546) “แผนพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ” *รายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร* การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

_____. (2547) “Intelligent Spa 2546” ค้นคืนวันที่ 26 พฤษภาคม 2553 จาก www.huso.buu.ac.th/Business/Vuttichat/spa.doc

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2553)" สำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกลุ่มสุขภาพความงาม (Spa and Wellness)" โครงการการวิจัย. ค้นคืนวันที่ 26 พฤษภาคม 2553 จาก http://etatjournal.files.wordpress.com/2011/01/executivereport_spa-and-wellness.pdf

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก (2550) "ความรู้ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ" *เอกสารประกอบการอบรมผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ* นนทบุรี โครงการจัดตั้งวิทยาลัยการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

กุลนดา โชติมุกตะ (2538) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการ ให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ" ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนาสังคมมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (2546) *การจ้างงานและความต้องการจ้างงานของสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมในระยะ 5 ปี (2546-2550)* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์(2543) "การสำรวจภาวการณ์เข้าออกงานและความต้องการแรงงาน กรุงเทพมหานคร" คณะสังคมศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ 2546 โครงการสำรวจการจ้างงานของสถานประกอบการอุตสาหกรรมในระยะ 5 ปี (2546-2550).

จินตนา พรพิไลพรรณ (2548) *เศรษฐศาสตร์มหภาค 1* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จรินพร ตันติกิจศิริวงศ์ (2546) *สปาไอดู* กรุงเทพมหานคร Khum Thong Industry & Printing

จุไรรัตน์ วานิชกูล (2547) "ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงานบัณฑิตในสาขาการผลิตต่างๆ ของไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ชนินทร์ วะสีนนท์ (2542) "การศึกษาตลาดแรงงานของอุตสาหกรรมในจังหวัดสกลนคร" รายงานการวิจัย คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ชัยยศ สันติวงษ์ และคณะ (2546) *คู่มือแผนธุรกิจ "สปา" ภูมิปัญญาวารีบำบัด ใน SPA : สปา (วารีบำบัด)* เชียงใหม่สถาบันราชภัฏเชียงใหม่

ไทยโกลด์ฟิงเกอร์ (2551) "มาตรฐานของผู้ให้บริการนวดและสปา" ค้นคืนวันที่ 26 กันยายน 2553 จาก http://thaigoldfinger.com/

นภารัตน์ ศรีละพันธ์ (2549) *ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ* นนทบุรี โครงการจัดตั้งวิทยาลัยการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

นาถฤดี มณีเนตร (2549) “การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ: กรณีศึกษาการนวดแผนไทย” รายงานการวิจัย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บุญชัย นพพรพิทักษ์. (2542) “แนวโน้มความต้องการด้านแรงงาน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่างอุตสาหกรรมในอุตสาหกรรมการผลิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดระยอง” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปวีณา รัตนงามแสง (2549) “ความพึงพอใจและความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ ของสถานบริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด: กรณีศึกษาศาลาสุขสัมผัส อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม” ภาคนิพนธ์ปริญญษธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ

ปวารณา อัจฉริยบุตร และคณะ (2549) “การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ภูเก็ต” รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ผดุงพงศ์ ชัยมะดัน (2548) “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการแรงงานในสาขาอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทย” ขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พรกมล ไตรยางกูล (2553) *นิติเศรษฐศาสตร์สวัสดิการ* พิมพ์ครั้งที่2 กรุงเทพมหานคร คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พรปวีณ์ ศิริรักษ์ (2551) “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรฐยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน” สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พิสมัย ป.โชติการ (2538) การบริหารส่วนหน้าของโรงแรม กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น

รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) “คุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รัชฎาพร เลิศโภคานนท์ (2554) “อุปสงค์ต่อแรงงาน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร* สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี

รายชื่อสปาในกรุงเทพฯ (ม.ป.ป.) ค้นคืนวันที่ 16 พฤศจิกายน 2555 จาก http://www.thaispaassociation.com/?page_id=86

เรณู สุขารมณ์ (2532) “เศรษฐศาสตร์กำลังคน” หน่วยที่ 9-15 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วัลย์ลดา วิวัฒน์พนชาติ และคณะ (2550) “อุปทานแรงงานสำหรับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด” รายงานการวิจัย กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วีระ โชติธรรมาภรณ์ (2550) *แนวโน้มการจ้างงานในอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์* ส่วนงานก่อนพิมพ์ สาขาวิชาเทคโนโลยีการพิมพ์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ศักดา ธนิตกุล (2552) ค่าอธิบายการวิเคราะห์กฎหมายเชิงเศรษฐศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2543) การสำรวจภาวการณ์เข้าออกงานและความต้องการแรงงาน กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมยศ ชี้แจง (2551) “บัณฑิตทางด้านอุตสาหกรรมบริการ: ปริมาณหรือคุณภาพ” *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี* (ตอนที่ 2) ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน.

สำนักงานสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กระทรวงสาธารณสุข (2552) “สธ.เตรียมจัดมหกรรมใหญ่ยกระดับสปาไทยเข้าแข่งขันในตลาดโลก” *ข่าวเพื่อสื่อมวลชน* ค้นคืนวันที่ 22 กรกฎาคม 2552 จาก http://moph.go.th/ops/thp/.

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2547) *คู่มือผู้ดำ เนินการ สปาเพื่อสุขภาพ* กรุงเทพมหานคร องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

สำนักนโยบายและและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2550) “ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นแต่มาขอรับรองมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขเพียง 1 ใน 4 เท่านั้น ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งส่งเสริมให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเข้ามาสู่กระบวนการรับรองมากขึ้น” สาระสุขภาพ. ปีที่ 2 (11). ค้นคืนวันที่ 22 กรกฎาคม 2552 จาก http://moph.go.th/ops/thp/.

โสภณ มุณีจินดา. (2545). รายงานการวิจัยเรื่องแนวโน้มการจ้างงานในอุตสาหกรรมสิ่งทอ. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อุทุมพร จามรมาน ประพนธ์ เจียรกูล (2544) *ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ นนทบุรี

B.M. Fleisher & T.J. Kniesner. (1980). Labol Economics: Theory. Evidence, and Policy. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Chrissie Wildwood. (1997). Aromatherapy. Bloomsbury Publishing Plc, London.

Thailand Spa Index. (มปป.) Spas in Bangkok. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2553 จาก www.thailandspaindex.com

Yamane Taro. (1973). *Statistics: an introductory analysis*: New York: Harper and Row 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม ☐☐☐

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กำหนดการจ้างงานของธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การจ้างงานธุรกิจสปาของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อสถานประกอบการธุรกิจสปา โดยธุรกิจสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการธุรกิจสปาให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับสถานการณ์ แบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำไปใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การจ้างงานของธุรกิจสปาของผู้ประกอบการสปาในเขตกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

2. คำตอบของท่านจะใช้ไปเพื่อการศึกษาวิจัยโดยเฉพาะ ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำเสนอผลการศึกษาเป็นภาพรวม ไม่ระบุข้อมูลเป็นรายบุคล จึงขอความกรุณาท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

พีรศักดิ์ อภิชาตโรจนกุล
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

หมายเหตุ : ในการตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ผู้เป็นเจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารธุรกิจสปาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นประโยชน์ และใช้แนวทางในการดำเนินการจัดการธุรกิจสปาให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อมูลที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ○

1. เงินที่ใช้ในการลงทุนทำธุรกิจสปา
   - ○ น้อยกว่า 1 ล้านบาท
   - ○ 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท
   - ○ มากกว่า 5 ล้านบาท
2. รายได้จากการดำเนินธุรกิจสปา (ต่อเดือน)
   - ○ น้อยกว่า 5 แสนบาท
   - ○ 5 แสนบาท - 2 ล้านบาท
   - ○ มากกว่า 2 ล้านบาท
3. จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในสปา (ต่อเดือน)
   - ○ น้อยกว่า 100 คน
   - ○ 100 - 200 คน
   - ○ มากกว่า 200 คน
4. จำนวนพนักงานนวดในสถานประกอบการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   - ○ เพศชาย (โปรดระบุจำนวน ..... คน)
   - ○ เพศหญิง (โปรดระบุจำนวน ..... คน)
   - ○ เพศที่สาม (ชาย) (โปรดระบุจำนวน ..... คน)
5. อายุเฉลี่ยของพนักงานนวดในสถานประกอบการ
   - ○ น้อยกว่า 25 ปี
   - ○ 25 -35 ปี
   - ○ มากกว่า 35 ปี
6. ลักษณะการจ้างงานพนักงานนวด
   - ○ พนักงานรายเดือน
   - ○ พนักงานรายวัน
   - ○ อื่น ๆ (โปรดระบุ)……

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา

คำชี้แจง แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปาที่มีต่ออุปสงค์การจ้างงานของสถานประกอบการสปาในเขตกรุงเทพมหานคร

เกณฑ์การให้คะแนน

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การจ้างงานของสถานประกอบการ	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ					
1.1 อัตราค่าจ้างที่พนักงานนวดต้องการ เช่น แบบรายวัน แบบรายเดือน อัตราค่าจ้างตามจำนวนงานที่ทำได้ (รายชั่วโมง) มีผลต่อการ ตัดสินใจจ้างงานของท่าน					
1.2 รายได้ของสถานประกอบการธุรกิจสปา เช่น รายได้เพิ่มขึ้นการจ้างงานเพิ่มขึ้น รายได้ลดลงการจ้างงานลดลง มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน					
1.3 จำนวนลูกค้าของสถานประกอบการธุรกิจสปา มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน					
1.4 ต้นทุนเครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น ต้นทุนเช่าสถานที่, ค่าน้ำ, ค่าไฟ, ต้นทุนบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ภายในสถาน ในสถานประกอบการธุรกิจสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน					
1.5 ต้นทุนผลิตภัณฑ์ เช่น เครื่องสำอางค์ ครีมขัดผิว น้ำมันหอมระเหย น้ำแร่ที่ใช้ในสถานประกอบการธุรกิจสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน					
1.6 การเพิ่มจำนวนสถานประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานครมีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน					

ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การจ้างงานของสถานประกอบการ	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2. ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา					
2.1 ประสบการณ์การทำงานของพนักงานนวดสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงาน ของท่าน					
2.2 พนักงานสปาที่มีประสบการณ์การทำงานสูงจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น					
2.3 เพศของพนักงานนวดสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน					
2.4 พนักงานนวดสปาเป็นเพศชายจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น					
2.5 พนักงานนวดสปาเป็นเพศหญิงจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น					
2.6 พนักงานนวดสปาเป็นเพศที่สาม (ชาย) จะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น					
2.7 บุคลิกภาพของพนักงานนวดสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน					
2.8 พนักงานนวดสปาหน้าตาดีจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น					
2.9 พนักงานนวดสปาที่สุขภาพดีจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น					
2.10 พนักงานนวดสปาที่บุคลิคภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมารยาทดีจะทำให้ ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น					
2.11 พนักงานนวดสปาที่ผ่านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหลักสูตรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทย นวดน้ำมัน และทักษะอื่นที่จำเป็นในงานธุรกิจ สปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน					
2.12 พนักงานนวดสปาที่มีทักษะการนวดไทย นวดน้ำมัน และทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปา มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน					
2.13 พนักงานนวดสปาที่มีทักษะการนวดไทยจะทำให้ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น					
2.14 พนักงานนวดสปาที่มีทักษะการนวดน้ำมันจะทำให้ ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น					
2.15 พนักงานนวดสปาที่มีทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปาจะทำให้ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ปัจจุบันท่านประสบปัญหาอย่างไร เกี่ยวกับการจ้างแรงงาน

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับการจ้างแรงงาน

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แสดงผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถามรายข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ 1.1 อัตราค่าจ้างที่พนักงานนวดต้องการ เช่น แบบรายวัน แบบรายเดือน อัตราค่าจ้างตามจำนวนงานที่ทำได้ (รายชั่วโมง) มีผลต่อการ ตัดสินใจจ้างงานของท่าน	.778
1.2 รายได้ของสถานประกอบการธุรกิจสปา เช่น รายได้เพิ่มขึ้นการจ้างงานเพิ่มขึ้น รายได้ลดลงการจ้างงานลดลง มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน	.761
1.3 จำนวนลูกค้าของสถานประกอบการธุรกิจสปา มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน	.735
1.4 ต้นทุนเครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น ต้นทุนเช่าสถานที่, ค่าน้ำ, ค่าไฟ, ต้นทุนบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ภายในสถาน ในสถานประกอบการธุรกิจสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน	.756
1.5 ต้นทุนผลิตภัณฑ์ เช่น เครื่องสำอางค์ ครีมขัดผิว น้ำมันหอมระเหย น้ำแร่ ที่ใช้ในสถานประกอบการธุรกิจสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน	.744
1.6 การเพิ่มจำนวนสถานประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน	.778
2. ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานนวดสปา 2.1 ประสบการณ์การทำงานของพนักงานนวดสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน	.753
2.2 พนักงานสปาที่มีประสบการณ์การทำงานสูงจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น	.735
2.3 เพศของพนักงานนวดสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน	.761
2.4 พนักงานนวดสปาเป็นเพศชายจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น	.765
2.5 พนักงานนวดสปาเป็นเพศหญิงจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น	.734
2.6 พนักงานนวดสปาเป็นเพศที่สาม (ชาย) จะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น	.734
2.7 บุคลิกภาพของพนักงานนวดสปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน	.734
2.8 พนักงานนวดสปาหน้าตาดีจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น	.788
2.9 พนักงานนวดสปาที่สุขภาพดีจะทำให้ท่านตัดสินใจจ้างงานได้ง่ายขึ้น	.739
2.10 พนักงานนวดสปาที่บุคลิคภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมารยาทดีจะทำให้ ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น	.777
2.11 พนักงานนวดสปาที่ผ่านการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหลักสูตรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทย นวดน้ำมัน และทักษะอื่นที่จำเป็นในงานธุรกิจ สปามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน	.735

แบบสอบถามรายข้อ	**ค่าความเชื่อมั่น**
2.12 พนักงานนวดสปาที่มีทักษะการนวดไทย นวดน้ำมัน และทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปา มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานของท่าน	.761
2.13 พนักงานนวดสปาที่มีทักษะการนวดไทยจะทำให้ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น	.739
2.14 พนักงานนวดสปาที่มีทักษะการนวดน้ำมันจะทำให้ ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น	.777
2.15 พนักงานนวดสปาที่มีทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในงานธุรกิจสปาจะทำให้ตัดสินใจจ้างงานง่ายขึ้น	.735
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ	**.763**

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ec1	88.4000	16.524	-.014	.778
ec2	88.3333	15.540	.230	.761
ec3	88.5667	14.530	.611	.735
ec4	88.4333	15.357	.291	.756
ec5	88.2000	14.717	.458	.744
ec6	88.4000	16.524	-.014	.778
pp1	88.1333	15.223	.338	.753
pp2	88.5667	14.530	.611	.735
pp3	88.4667	15.637	.224	.761
pp4	88.8000	16.717	.000	.765
pp5	88.1333	14.326	.595	.734
pp6	88.2000	14.234	.594	.734
pp7	88.1333	14.326	.595	.734
pp8	88.1667	17.178	-.173	.788
pp9	88.5000	14.603	.532	.739
pp10	88.2333	16.461	.001	.777
pp11	88.5667	14.530	.611	.735
pp12	88.4667	15.637	.224	.761
pp13	88.5000	14.603	.532	.739
pp14	88.2333	16.461	.001	.777
pp15	88.5667	14.530	.611	.735

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายพีรศักดิ์ อภิชาตโรจนกุล
วัน เดือน ปีเกิด	16 พฤศจิกายน 2521
สถานที่เกิด	เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยชินวัตร จังหวัดปทุมธานี
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์