

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะของผู้จัดการที่ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงใหม่พึงประสงค์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณสมบัติของผู้จัดการที่ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง เชียงใหม่พึงประสงค์ และนำผลศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บตัวอย่างจากผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงใหม่ซึ่งเป็นสมาชิกสมาคมไทยล้านนาสปา จำนวนทั้งสิ้น 25 รายประกอบด้วยข้อมูล 3 ตอน และสรุปผลการศึกษาได้ 6 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ทำงานในธุรกิจสปา และตำแหน่งงานโดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ประกอบด้วย ประเภทของธุรกิจสปา ลักษณะประกอบธุรกิจสปา ระยะเวลาการเปิดดำเนินการของธุรกิจสปา รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนพนักงานของธุรกิจสปาโดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1) คุณลักษณะของผู้จัดการสปา 2) บทบาทหน้าที่ในการบังคับบัญชาของผู้จัดการสปา 3) รูปแบบของผู้จัดการสปา และ 4) ข้อเสนอแนะ โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย
- ส่วนที่ 4 คุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่พึงประสงค์จำแนกตามคำจำกัดความของ ISPA ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และสถิติอ้างอิง
- ส่วนที่ 5 การทดสอบการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้จัดการสปาในด้านต่าง ๆ ของธุรกิจสปาเปรียบเทียบระหว่าง Resort / Hotel Spa และ Day Spa / City Spa โดยใช้สถิติอ้างอิงโดยการทำ t-Test เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่
- ส่วนที่ 6. สรุปผลการศึกษาว่าตัวแปรใดบ้างของคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่ให้ระดับความสำคัญมาก และ มากที่สุด

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สถานภาพโสด มีระยะเวลาทำงานในธุรกิจสปา 3-6 ปี และเป็นเจ้าของกิจการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ

จากผลการศึกษา พบว่าประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นสปาแบบประยุกต์หรือ“ไทยสปา” ร้อยละ 92.0 เป็น Day Spa / City Spa มากที่สุด ร้อยละ 64.0 มีลักษณะเป็นบริษัทจำกัด มากที่สุด ร้อยละ 64.0 มีระยะเวลาเปิดดำเนินการมากกว่า 3 ปี มากที่สุด ร้อยละ 60.0 มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 100,000 บาท/เดือน มากที่สุด ร้อยละ 64.0 มีจำนวนพนักงานที่ใช้ทำงานในธุรกิจสปาจำนวน 6-10 คน มากที่สุด ร้อยละ 56.0

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้จัดการสปาในปัจจุบันและที่พึงประสงค์

จากผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่มีความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับสปา (Spa Knowledge) มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญรวมในระดับมาก (4.40) โดยความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับสปา (Spa Knowledge) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถดูแลพนักงานให้บริการให้อยู่ในกรอบของศีลธรรมประเพณีอันดีงาม(4.72)มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเอกลักษณ์สปาไทย สามารถดูแลจัดการผลิตภัณฑ์ และเครื่องใช้ต่างๆ ให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ และมีความรู้เกี่ยวกับทริทเม้นท์ต่าง ๆ ที่ให้บริการในสปา ในระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน (4.52)

จากการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่มีความรู้ด้านการบริหาร (Management Knowledge) มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญรวมในระดับมาก (4.30) โดยความรู้ด้านการบริหาร(Management Knowledge) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความรู้ทางด้านการบริหารการตลาดของธุรกิจบริการ (4.48) มีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริหารและจิตวิทยาการบริการ และมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการอุตสาหกรรมไมตรีจิต(Hospitality Industry Management) ในระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน (4.36)

คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ (Personality) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญรวมในระดับมากที่สุด(4.71)โดยคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ (Personality) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อผลสำเร็จโดยรวม

(4.88) ผู้จัดการสปาควรแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ (4.84) บุคลิกภาพที่ดี และมีการพัฒนาทักษะฝีมือความรู้ ความสามารถให้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบอยู่ตลอดเวลา (4.76)

คุณลักษณะอื่น ๆ (Others) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญรวมในระดับมาก (4.43) โดย คุณลักษณะอื่น ๆ (Others) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้จัดการต้องไม่เป็นบุคคลวิกลจริต (5.00) ผู้จัดการสปาต้องไม่เป็นโรคต้องห้ามเช่น พิษสุราเรื้อรัง โรคจิตร้ายแรง (4.92) และผู้จัดการสมควรได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม ตามคุณวุฒิ และประสบการณ์ (4.76)

บทบาทหน้าที่การบริหารด้านการวางแผน (Planning) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญรวมในระดับมาก (4.35) โดย คุณลักษณะภาวะผู้นำหรือบทบาทหน้าที่การบริหาร ด้านการวางแผน (Planning) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้จัดการสปาต้องมีความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการทำงาน (4.48) ผู้จัดการสปาต้องมีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการทำงานของผู้จัดการสปา ผู้จัดการสปาต้องทำให้พนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขั้นตอน และวิธีการทำงานของธุรกิจ ผู้จัดการควรเป็นผู้กำหนดทิศทางในการวางแผนและนำไปสู่เป้าหมายได้ และผู้จัดการต้องศึกษาคุณสมบัติของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาใช้ โดยให้สอดคล้องกับรูปแบบสปาได้ (4.36) และผู้จัดการสปาควรมีการวางแผนการทำงานล่วงหน้าของผู้จัดการสปา (4.32)

บทบาทหน้าที่การบริหาร ด้านการจัดระบบหรือรูปแบบงาน (Organizing) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญรวมในระดับมาก (4.29) โดย บทบาทหน้าที่ในการบริหาร ด้านการจัดระบบหรือรูปแบบงาน (Organizing) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้จัดการสปาต้องมีความยุติธรรมในการกระจายงานและการแบ่งงาน และผู้จัดการสปามีการแบ่งงานตามความสามารถและความถนัดของพนักงาน (4.44) ผู้จัดการ สปามีการมอบหมายปริมาณงานได้อย่างเหมาะสมแก่พนักงาน (4.36) ผู้จัดการสปามีการกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน และผู้จัดการสปามีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของงานที่มอบหมายให้แก่พนักงาน (4.32)

บทบาทหน้าที่ในการบริหารด้านการสั่งการหรืออำนวยการ (Directing) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญรวมในระดับมาก (4.42) โดย คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านการสั่งการหรืออำนวยการ (Directing) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้จัดการสปามีความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (4.76) ผู้จัดการสปาควรมีอหยาศัยไม่ตรีดี (4.72) และผู้จัดการสามารถระบุถึงสาเหตุของปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้โดยตรง (4.68)

บทบาทหน้าที่ในการบริหาร ด้านการควบคุม (Controlling) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญรวมในระดับมาก (4.47) โดย บทบาทหน้าที่ในการบริหาร ด้านการควบคุม (Controlling) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้จัดการ สปามีความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และผู้จัดการสามารถระบุถึงสาเหตุของปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้โดยตรง (4.64) ผู้จัดการสามารถกำหนดและควบคุมมาตรฐานการทำงานและบริการของพนักงานให้อยู่ในระดับที่ดี (4.56) และมีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน (4.48)

เมื่อจำแนกตามรูปแบบพฤติกรรมและลักษณะการปฏิบัติงานที่ผู้จัดการสปาควรมีปรากฏจริงในภาพรวม พบว่ามีรูปแบบพฤติกรรมและลักษณะการปฏิบัติงานแบบเป็นผู้ที่มีหลักการทำงานที่แน่นอน มีความชำนาญในการสั่งงาน โดยไม่ทำให้ผู้อื่นขุ่นเคืองใจ มากที่สุด ร้อยละ 52.0 รองลงมา มีรูปแบบพฤติกรรมและลักษณะการปฏิบัติงานแบบเป็นผู้ที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีมีความไว้วางใจต่อผู้ร่วมงาน ร้อยละ 32.0 มีรูปแบบพฤติกรรมและลักษณะการปฏิบัติงานแบบเป็นผู้ประสบความสำเร็จในการใช้ความสามารถของผู้อื่นให้เกิดประโยชน์สูงสุด ร้อยละ 24.0 และมีรูปแบบพฤติกรรมและลักษณะการปฏิบัติงานโดยยึดกฎหมายระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด การละเมิดกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ หรือแบบแผนต่าง ๆ จะกระทำมิได้หากฝ่าฝืนจะต้องถูกลงโทษ ร้อยละ 4.0

ส่วนที่ 4 คุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่พึงประสงค์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ประกอบด้วย ประเภทของธุรกิจสปาตามคำจำกัดความของ ISPA

จากผลการศึกษาพบว่าธุรกิจสปาประเภท Destination Spa ต้องการคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่มีความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับสปา (Spa Knowledge) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.46) โดย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด ยกเว้นเรื่องมีความรู้ในเรื่องเกณฑ์การคัดเลือกผลิตภัณฑ์สำหรับสปาทั้งสมุนไพรไทยและผลิตภัณฑ์ต่างประเทศ สามารถจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือคู่มือการใช้ ผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง และมีความรู้เกี่ยวกับโภชนาการอาหารและเครื่องดื่มในสปา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก

ธุรกิจสปาประเภท Resort / Hotel Spa ต้องการคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่มีความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับสปา (Spa Knowledge) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.56) โดย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด ยกเว้น เรื่องมีความรู้เกี่ยวกับโภชนาการอาหารและเครื่องดื่มในสปา และมีความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและความงาม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก

ธุรกิจสปาประเภท Day Spa / City Spa ต้องการคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่มีความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับสปา (Spa Knowledge) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.31) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมาก ยกเว้น เรื่องสามารถดูแลพนักงานให้บริการให้อยู่ในกรอบของ ศีลธรรมประเพณีอันดีงาม และมีความรู้เกี่ยวกับทริทเม้นท์ต่าง ๆ ที่ให้บริการในสปา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุด

ธุรกิจสปาประเภท Medical Spa ต้องการคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่มีความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับสปา (Spa Knowledge) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (5.00) และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด

จากผลการศึกษาพบว่าธุรกิจสปาประเภท Destination Spa ต้องการคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่มีความรู้ด้านการบริหาร (Management Knowledge) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.39) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด ยกเว้น เรื่องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการอุตสาหกรรมไมตรีจิต (Hospitality Industry Management) และมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบข้อมูล ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก

ธุรกิจสปาประเภท Resort / Hotel Spa ต้องการคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่มีความรู้ด้านการบริหาร (Management Knowledge) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.41) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมาก ยกเว้น เรื่องสามารถนำข้อมูลทางด้านการเงินมาใช้ในการตัดสินใจได้เช่น การควบคุมค่าใช้จ่าย การลดความเสี่ยงต่าง ๆ ภายในองค์กร มีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริหารและจิตวิทยาการบริการ มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบข้อมูล และมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการวิจัยการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุด

ธุรกิจสปาประเภท Day Spa / City Spa ต้องการคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่มีความรู้ด้านการบริหาร (Management Knowledge) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.20) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมาก ยกเว้น เรื่องมีความรู้ทางด้านการบริหารการตลาดของธุรกิจบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุด

ธุรกิจสปาประเภท Medical Spa ต้องการคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่มีความรู้ด้านการบริหาร (Management Knowledge) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (5.00) และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด

จากผลการศึกษาพบว่าธุรกิจสปาประเภท Destination Spa ต้องการคุณลักษณะของผู้จัดการสปาส่วนบุคคลภาพ (Personality) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.67) และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด

ธุรกิจสปาประเภท Resort / Hotel Spa ต้องการคุณลักษณะของผู้จัดการสปาส่วนบุคคลภาพ (Personality) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.89) และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด

ธุรกิจสปาประเภท Day Spa / City Spa ต้องการคุณลักษณะของผู้จัดการสปาส่วนบุคคลภาพ (Personality) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.63) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด ยกเว้น เรื่องมีความสนใจในสถานการณ์บ้านเมือง และสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่ออาชีพและความเป็นอยู่ของตนเองและครอบครัว ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก

ธุรกิจสปาประเภท Medical Spa ต้องการคุณลักษณะของผู้จัดการสปาส่วนบุคคลภาพ (Personality) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (5.00) และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด

จากผลการศึกษาพบว่าธุรกิจสปาประเภท Destination Spa ต้องการคุณลักษณะอื่น ๆ (Others) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.50) และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด ยกเว้น ผู้จัดการสปาต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลายให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และ ผู้จัดการสมควรได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมตามคุณวุฒิและประสบการณ์ให้ความสำคัญในระดับมาก

ธุรกิจสปาประเภท Resort / Hotel Spa ต้องการคุณลักษณะอื่น ๆ (Others) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.45) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมาก ยกเว้น ความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศ ผู้จัดการสปาต้องไม่เคยได้รับโทษจำคุกมาก่อน ผู้จัดการสปาต้องไม่เป็นโรคต้องห้ามเช่นพิษสุราเรื้อรัง โรคจิตร้ายแรง ผู้จัดการต้องไม่เป็นบุคคลวิกลจริต และผู้จัดการสมควรได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมตามคุณวุฒิและประสบการณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุด

ธุรกิจสปาประเภท Day Spa / City Spa ต้องการคุณลักษณะอื่น ๆ (Others) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.39) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด ยกเว้น เรื่องผู้จัดการสปาควรมีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ในสาขาที่เกี่ยวกับสุขภาพ มีประสบการณ์ในการทำงานในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพมาแล้วอย่างน้อย 2 ปี มีใบรับรองผ่านการประเมินความรู้ความสามารถทางด้านกา

จัดการตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด และผู้จัดการสปาต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก

ธุรกิจสปาประเภท Medical Spa ต้องการคุณลักษณะอื่น ๆ (Others) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.82) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุดยกเว้น เรื่องผู้จัดการสปาควรมีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ในสาขาที่เกี่ยวกับสุขภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก

จากผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่พึงประสงค์ จำแนกตามประเภทของธุรกิจสปาตามคำจำกัดความของ ISPA ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ (Personality) ของผู้จัดการสปา มากที่สุด รองลงมาได้แก่ คุณลักษณะอื่น ๆ (Others) ของผู้จัดการสปา คุณลักษณะของผู้จัดการสปา: ความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับสปา (Spa Knowledge) และคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่มีความรู้ด้านการบริหาร (Management Knowledge)

จากผลการศึกษา พบว่าธุรกิจสปาประเภท Destination Spa ต้องการคุณลักษณะบทบาทหน้าที่การบริหาร ด้านการวางแผน (Planning) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.50) และผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด

ธุรกิจสปาประเภท Resort / Hotel Spa ต้องการคุณลักษณะบทบาทหน้าที่ ด้านการวางแผน (Planning) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.36) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมาก ยกเว้น เรื่องผู้จัดการต้องศึกษาคุณสมบัติของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาใช้ โดยให้สอดคล้องกับรูปแบบสปาได้ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุด

ธุรกิจสปาประเภท Day Spa / City Spa ต้องการคุณลักษณะบทบาทหน้าที่การบริหาร ด้านการวางแผน (Planning) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.29) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมาก ยกเว้น เรื่องผู้จัดการสปาต้องมีความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุด

ธุรกิจสปาประเภท Medical Spa ต้องการคุณลักษณะบทบาทหน้าที่การบริหาร ด้านการวางแผน (Planning) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (5.00) และผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด

จากผลการศึกษาพบว่าธุรกิจสปาประเภท Destination Spa ให้ความสำคัญของบทบาทหน้าที่การบริหาร ด้านการจัดระบบหรือรูปแบบงาน (Organizing) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.44) และผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในทุกเรื่องใน

ระดับมากที่สุด ยกเว้นผู้จัดการสปาต้องเป็นนักจัดการที่สามารถนำคนเครื่องจักรวัสดุมาใช้ร่วมกัน และนำองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างราบรื่น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

ธุรกิจสปาประเภท Resort / Hotel Spa ต้องการคุณลักษณะบทบาทหน้าที่การบริหาร ด้านการจัดระบบหรือรูปแบบงาน (Organizing) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก(4.31) และผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมาก

ธุรกิจสปาประเภท Day Spa / City Spa ต้องการคุณลักษณะบทบาทหน้าที่การบริหาร ด้านการจัดระบบหรือรูปแบบงาน (Organizing) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.21) และผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมาก

ธุรกิจสปาประเภท Medical Spa ต้องการคุณลักษณะบทบาทหน้าที่ ด้านการจัดระบบหรือรูปแบบงาน (Organizing) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (5.00) และผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด

จากผลการศึกษาพบว่าธุรกิจสปาประเภท Destination Spa ต้องการบทบาทหน้าที่การบริหาร ด้านการสั่งการหรืออำนวยการ (Directing) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (5.00) และผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด

ธุรกิจสปาประเภท Resort / Hotel Spa ต้องการบทบาทหน้าที่การบริหาร ด้านการสั่งการหรืออำนวยการ (Directing) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.33) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด ยกเว้น เรื่องผู้จัดการสปาให้อำนาจและความอิสระในงานที่มอบหมายแล้วแก่พนักงาน ผู้จัดการสปาควรมีความเป็นกันเอง ผู้จัดการ

สปาควรรับฟังความคิดเห็นจากพนักงาน ผู้จัดการสปาควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานสอบถามเมื่อมีข้อสงสัย และผู้จัดการควรมีการมอบหมายงานในแต่ละวันพร้อม ๆ กับการช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานและปัญหาส่วนตัวของพนักงานได้ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก

ธุรกิจสปาประเภท Day Spa / City Spa ต้องการบทบาทหน้าที่การบริหาร ด้านการสั่งการหรืออำนวยการ (Directing) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.43) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมาก ยกเว้น เรื่องผู้จัดการสปาควรมีอัธยาศัยไมตรีดี ผู้จัดการสปาต้องสามารถจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานได้ ผู้จัดการสปา มีความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้จัดการสามารถระบุถึงสาเหตุของปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้โดยตรง ผู้จัดการสามารถกำหนดและควบคุมมาตรฐานการทำงานและบริการของพนักงานให้อยู่ในระดับที่ดี และผู้จัดการสปา มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและสามารถโน้มน้าวจิตใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุด

ธุรกิจสปาประเภท Medical Spa ต้องการคุณลักษณะภาวะผู้นำหรือบทบาทหน้าที่ การบริหาร ด้านการสั่งการหรืออำนาจการ (Directing) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด (4.64) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด ยกเว้น เรื่องผู้จัดการสปา มีความสามารถในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่พนักงาน ผู้จัดการ สปา มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและสามารถโน้มน้าวจิตใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้ ผู้จัดการ สปา มีการยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติ งานได้ดี ผู้จัดการสปา มีทักษะในการถ่ายทอด และ สอนงานแก่พนักงานได้ และผู้จัดการควรมีการมอบหมายงานในแต่ละวันพร้อม ๆ กับการช่วย แก้ปัญหาเกี่ยวกับงานและปัญหาส่วนตัวของพนักงานได้ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ระดับมาก

จากผลการศึกษาพบว่าธุรกิจสปาประเภท Destination Spa ต้องการบทบาทหน้าที่ การบริหาร ด้านการควบคุม (Controlling) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.50) และผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด

ธุรกิจสปาประเภท Resort / Hotel Spa ต้องการบทบาทหน้าที่การบริหาร ด้านการ ควบคุม (Controlling) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด(4.65)โดยผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด ยกเว้น เรื่องมีการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานแก่พนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก

ธุรกิจสปาประเภท Day Spa / City Spa ต้องการคุณลักษณะบทบาทหน้าที่การ บริหาร ด้านการควบคุม (Controlling) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.38) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากยกเว้น เรื่องผู้จัดการสปา มีความ ยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้จัดการสามารถระบุถึงสาเหตุของปัญหาที่อาจจะ เกิดขึ้น และวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้โดยตรง และผู้จัดการสามารถ กำหนดและควบคุมมาตรฐานการทำงานและบริการของพนักงานให้อยู่ในระดับที่ดีที่ผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุด

ธุรกิจสปาประเภท Medical Spa ต้องการคุณลักษณะบทบาทหน้าที่การบริหาร ด้านการควบคุม (Controlling) ของผู้จัดการสปา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.89) โดย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในทุกเรื่องในระดับมากที่สุด ยกเว้น เรื่องผู้จัดการสามารถ ควบคุมบัญชีรายรับ – รายจ่าย และจัดทำสรุปค่าใช้จ่ายทั้งหมดของสปาแต่ละเดือน ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก

จากผลการศึกษาพบว่าบทบาทหน้าที่การบริหารของผู้จัดการสปาที่พึงประสงค์ จำแนกตามประเภทของธุรกิจสปาตามคำจำกัดความของ ISPA ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะ

บทบาทหน้าที่การบริหาร ด้านการควบคุม (Controlling) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการตั้งการหรืออำนวยการ (Directing) ด้านการวางแผน (Planning) และด้านการจัดระบบหรือรูปแบบงาน (Organizing) ของผู้จัดการสปา ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การทดสอบการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้จัดการสปาในด้านต่างๆ ของผู้ประกอบการธุรกิจสปา เปรียบเทียบระหว่าง Resort / Hotel Spa และประเภท Day Spa / City Spa

จากผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบระหว่าง Resort / Hotel Spa และ Day Spa / City Spa ในด้านความรู้เฉพาะด้าน ความรู้ทางด้านการบริหาร คุณลักษณะทางด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะอื่น ๆ และด้านบทบาทหน้าที่การบริหารในด้านการวางแผน ด้านการจัดระบบหรือรูปแบบงาน ด้านการตั้งการหรืออำนวยการ และด้านการควบคุม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 6 สรุปผลการศึกษาว่าตัวแปรใดบ้างที่ได้รับความสำคัญมากที่สุดและตัวแปรใดที่ได้รับความสำคัญมาก และให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

จากการสรุปผลตัวแปรที่แสดงระดับความสำคัญของคุณลักษณะสปาที่พึงประสงค์ที่มีระดับความสำคัญมากและมากที่สุด ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับผลการศึกษาและแสดงความคิดเห็นว่าน่าจะเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ ได้อีก เช่น เรื่องของจิตวิทยาในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและควรเน้นเรื่องคุณธรรมและจริยธรรม หรือในส่วนของแบบสอบถามควรมีรายละเอียดในเรื่องของคุณธรรมและจริยธรรมเป็นตอนหนึ่ง นอกจากนี้ยังเสนอแนะเรื่องคำถามในแบบสอบถามเรื่องของภาษา ควรกำหนดภาษาด้วยว่าเป็นภาษาใดบ้างที่ควรต้องรู้และให้ความสำคัญมากที่สุด และโดยรวมให้ความเห็นว่าในคำถามของแบบสอบถามน่าจะมีรายละเอียดปลีกย่อยมากกว่านี้เช่นมีความรู้เกี่ยวกับทริทเมนต์ต่าง ๆ ที่ให้บริการในสปา ควรบอกว่าเป็นทริทเมนต์อะไร เพื่อจะได้ให้ความสำคัญที่ละเอียดขึ้น

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้จะอภิปรายผลการศึกษาคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงใหม่พึงประสงค์ ตามแนวคิด 4 หลัก ดังนี้

1. แนวคิด Catt and Miller (1991) ผู้จัดการสปาต้องมีบทบาทหน้าที่ในการบังคับบัญชา 4 ด้าน คือ การวางแผน การจัดระบบงาน การตั้งการ และการควบคุม ใน

การศึกษาครั้งนี้หมายถึงพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้จัดการในองค์กรและปฏิบัติต่อพนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์และตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ

2. ตามแนวคิด ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ 4 แบบ (Redden, 1970) ได้กำหนดภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ 4 แบบคือ แบบเจ้าระเบียบ แบบนักพัฒนา แบบเผด็จการที่มีพระคุณ และแบบนักบริหาร

3. ตามแนวคิด คุณลักษณะของผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพ ตามประกาศสาธารณะ สุข เกี่ยวกับความรู้เฉพาะด้านสปา หน้าที่และความรับผิดชอบ ลักษณะงาน บุคลิกภาพ และคุณลักษณะอื่น ๆ

4. ตามแนวคิด เกณฑ์การคัดเลือกพนักงาน สุเมธ วงศ์บุญชัย (2544) กล่าวว่า การคัดเลือกพนักงาน คือ กระบวนการที่หน่วยงานทำการคัดเลือกผู้สมัครที่มีจำนวนมากให้ได้คนที่มีความสมบัติเหมาะสมที่สุดเข้าทำงานในตำแหน่งที่ว่าง ซึ่งมีปัจจัย 6 ประการ คือ ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นโดยทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับงาน แรงจูงใจ บุคลิกภาพ สติปัญญาและความเหมาะสมอื่น ๆ รวมถึงวรรณกรรมที่ทบทวน ซึ่งสามารถอธิบายผลได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญภาวะผู้นำในบทบาทหน้าที่ในการบริหารด้าน การวางแผน การจัดระบบงาน การสั่งการ และการควบคุม มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก เท่ากันซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกรี ฉัตรกันยารัตน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ด้านสถานที่ ด้านบุคคล ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ศึกษาเป็นหน้าที่ในการบริหารงานของผู้จัดการสปาทั้งสิ้น

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าผู้จัดการสปา ควร มีพฤติกรรม และลักษณะการปฏิบัติงานที่ปรากฏจริงในภาพรวมคือ แบบเผด็จการที่มีพระคุณ ซึ่งผู้นำแบบนี้เป็นผู้นำที่มีหลักการทำงานที่แน่นอน มีความชำนาญในการสั่งงาน โดยไม่ทำให้ผู้อื่นขุ่นเคืองใจ มีลักษณะเผด็จการอย่างนุ่มนวล ผู้นำแบบนี้มีความทะเยอทะยานสูงและรอบรู้ความเป็นไปในสังคมเป็นอย่างดี แบบภาวะผู้นำรองคือแบบนักพัฒนา ผู้นำแบบนี้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีมีความไว้วางใจต่อผู้ร่วมงาน ผู้นำจะเห็นว่าทุกสิ่งทุกอย่างสามารถแก้ไขให้ดีขึ้นได้แต่ต้องค่อยเป็นค่อยไป บางครั้งผู้นำอาจจะถูกมองว่าขาดความเด็ดขาดในการตัดสินใจหาต่าง ๆ เพราะผู้นำเชื่อว่าทุกคนสามารถปกครองและควบคุมตัวเองได้ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ มยุรี รังสีสมบัติศิริ (2530) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้นำกับความพอใจในงาน พบว่าผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความพึงพอใจผู้นำแบบปรึกษาหารือและมีส่วนร่วมสูงกว่าผู้นำแบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ และลักษณะพฤติกรรมความเป็น

ผู้นำของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และพบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชามีความต้องการให้ผู้บังคับมีรูปแบบพฤติกรรมผู้นำแบบปรักษาหาหรือมากที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะการศึกษาเป็นเรื่องของความพึงพอใจของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ซึ่งตรงข้ามกับการศึกษาในครั้งนี้ซึ่งเป็นการศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการ

3. แนวคิดคุณลักษณะของผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ลักษณะงาน และคุณลักษณะอื่น ๆ ซึ่งสามารถแบ่งเป็นหัวข้อดังนี้คือ ความรู้เฉพาะด้านสปา ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการ บุคลิกภาพ และคุณลักษณะอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้จัดการสปาที่พึงประสงค์ด้านความรู้เฉพาะด้านสปาอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญทางด้านความรู้ด้านการบริหารอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญทางด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับมากที่สุดและให้ความสำคัญในคุณลักษณะอื่น ๆ ในระดับ มาก ซึ่งสอดคล้องกับศรีสุตา ชัยชนะ (2546) ศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญของการประเมินทางเลือกในการใช้บริการ สปาโดยให้ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ ในระดับ มาก ซึ่งปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ถือเป็นความรู้เฉพาะด้านของผู้จัดการเช่นเดียวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นความรู้ทางด้านการบริหาร ยกเว้นปัจจัยด้านบุคลิกภาพให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกันเพราะคุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่พึงประสงค์ในทุกประเภทให้ความสำคัญทางด้านบุคลิกภาพ มากที่สุด และยังสอดคล้องกับ สุกรี นัทรกันยารัตน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปาในอำเภอเมือง เชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยเป็นเรื่องของความรู้เฉพาะด้าน ความรู้เรื่องการจัดการและบริหาร บุคลิกภาพ และ คุณลักษณะอื่น ๆ เช่นกัน

4. แนวคิด เกณฑ์การคัดเลือกพนักงาน สุเมธ วงศ์บุญยง (2544) คือ กระบวนการที่หน่วยงานทำการคัดเลือกผู้สมัครที่มีจำนวนมากให้ได้คนที่มีความสมบัติเหมาะสมที่สุดเข้าทำงานในตำแหน่งที่ว่างซึ่งใช้ปัจจัยการคัดเลือกคนงานเข้าทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของคุณลักษณะผู้จัดการสปาที่พึงประสงค์ด้านความรู้เฉพาะด้านสปาอยู่ในระดับ มาก ให้ความสำคัญทางด้านความรู้ด้านการบริหารอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญทางด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับมากที่สุดและให้ความสำคัญในคุณลักษณะอื่น ๆ ในระดับ มาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2539) รายงานว่าคุณลักษณะของบัณฑิตหรือผู้จบการศึกษาที่นายจ้างต้องการแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถและด้านคุณลักษณะเชิงบุคลิกภาพ โดยมีปัจจัยย่อยคือ คุณสมบัติทางด้านลักษณะที่ปรากฏให้เห็น

ทั่วไป คุณสมบัติทางด้านความรู้เกี่ยวกับงาน คุณสมบัติทางด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณสมบัติทางด้านบุคลิกภาพ

5. จากการเปรียบเทียบความแตกต่างการให้ความสำคัญของคุณลักษณะผู้จัดการในทุกด้านของ Resort / Hotel Spa และ Day / City Spa พบว่าไม่มีความแตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

6. จากการสอบถามผู้ประกอบการสปาทั้ง Resort / Hotel Spa และ Day Spa / City Spa โดยให้ดูผลการศึกษาและเห็นด้วยกับผลการศึกษาที่ได้

ข้อค้นพบ

1. คุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ พึงประสงค์ ไม่ว่าจะเป็นสปาประเภทใด ประกอบธุรกิจใด ประกอบธุรกิจมานานเท่าใด ก็ให้ความสำคัญในปัจจุบันของ เรื่องบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

2. คุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่พึงประสงค์ทุกประเภทตามคำจำกัดความของ ISPA ให้ความสำคัญในด้านของบุคลิกภาพเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องของคุณลักษณะอื่น ๆ ความรู้เฉพาะด้านและความรู้ทางการบริหาร ตามลำดับ

3. คุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่พึงประสงค์ทุกประเภทตามคำจำกัดความของ ISPA ให้ความสำคัญด้านบทบาทหน้าที่การบริหารด้านการควบคุม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการสั่งการหรืออำนวยการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดระบบหรือรูปแบบงาน ตามลำดับ

4. คุณลักษณะของผู้จัดการที่ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ พึงประสงค์ ควรมีลักษณะของภาวะผู้นำแบบผู้ที่มีหลักการทำงานที่แน่นอนมีความชำนาญในการสั่งงานโดยไม่ทำให้ผู้อื่นขุ่นเคืองใจหรือที่เรียกว่าแบบเผด็จการที่มีพระคุณ (Benevolent Autocrat)

5. คุณลักษณะของผู้จัดการสปาที่ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพพึงประสงค์ในทุกประเภทตามการจำแนกของ ISPA ไม่มีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของผู้จัดการที่ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ พึงประสงค์ ไม่ว่าจะเป็นสปาประเภทใด ให้ความสำคัญในปัจจุบันบทบาทหน้าที่การบริหาร ความรู้เฉพาะด้าน ความรู้ด้านการบริหารจัดการ บุคลิกภาพ และคุณลักษณะอื่น ๆ ในระดับมาก ถึง มากที่สุด ดังนั้นจึงสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงหลักสูตร ผู้จัดการสปา เพื่อสุขภาพโดยสร้าง

โครงสร้างของหลักสูตรได้เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการสปา และ ผู้ที่จบหลักสูตรไปแล้วสามารถทำงานได้จริง

2. คุณลักษณะที่ผู้จัดการที่ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพพึงประสงค์ ไม่ว่าจะ เป็น

สปาประเภทใด ก็ให้ความสำคัญในปัจจัย ของ เรื่องบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด และ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกคือ มีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อผลสำเร็จโดยรวม ผู้จัดการควรแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ และผู้จัดการควรมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งสามารถ สามารถนำไปกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่ต้องการสมัครเรียน หรืออบรมในหลักสูตร ผู้จัดการสปา เพื่อสุขภาพ โดยเพิ่มในส่วนของการสัมภาษณ์ให้มีผลในการจบหลักสูตร

3. สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาต่อนั้นควรศึกษาคุณลักษณะของผู้จัดการสปาเพื่อ สุขภาพในมุมมองของผู้จัดการเอง หรือศึกษากระบวนการให้ได้มาซึ่งผู้จัดการสปาที่มีคุณลักษณะ ดังกล่าว และนอกจากนี้ยังควรศึกษาคุณลักษณะของสปาในพื้นที่อื่น ๆ อีกด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved