



สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อรองรับ AEC:
กรณีศึกษา ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

A Competency Model for Entrepreneur in the Spa Business for AEC:

A Case Study of TambonAownang AmphurMueng Krabi

มาฆฤกษ์ ชูช่วย

Makharerk Chouchuay

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of

Master of Business Administration in Tourism Management

Prince of Songkla University

2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อรองรับ AEC:
กรณีศึกษาตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

ผู้เขียน นายมาฆฤกษ์ ชูช่วย

สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....

.....ประธานกรรมการ

(ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ)

(ดร.ปรัชญากรณ์ ไชยคช)

.....กรรมการ

(ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รท.หญิง ดร.เกศศิริ เจริญวิศาล)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
การท่องเที่ยว

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มี
ส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....

(ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นายมาฆฤกษ์ ชูช่วย)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นายมาฆฤกษ์ ชูช่วย)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อรองรับ AEC: กรณีศึกษา ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่
ผู้เขียน	นายมาฆฤกษ์ ชูช่วย
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อกำหนดสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศสู่ตลาดโลก (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะปัจจุบันของผู้ประกอบการธุรกิจสปาพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมืองจังหวัดกระบี่กับตัวแบบของสมรรถนะที่ได้พัฒนาในข้อ (1) และ (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา

โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมืองจังหวัดกระบี่ จำนวน 25 ราย และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่ประสบความสำเร็จโดยใช้เกณฑ์ในการเลือก ซึ่งมีจำนวน 10 คน จาก 3 ประเภทธุรกิจสปา คือ (1) เดย์สปา (2) โรงแรมและรีสอร์ทสปา และ (3) สปาในแหล่งธรรมชาติ โดยวิธีการวิจัยเอกสารจากข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวกับสมรรถนะ และธุรกิจสปา แล้วจึงกำหนดเป็นตัวแบบสมรรถนะและนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมและการสนทนากลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้วยการอธิบายความ

ผลการศึกษาพบว่า การกำหนดตัวแบบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา มีปัจจัยพื้นฐานจากพรบ. สถานบริการ พ.ศ.2509 และมาตรฐานสปาไทย รวมทั้งปัจจัยสนับสนุนด้านมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนภายใต้ข้อมูลสนับสนุนของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน และองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งตัวแบบสมรรถนะประกอบด้วย 3 สมรรถนะ คือ (1) สมรรถนะหลักประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจ รวมถึงความเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสปา (2) สมรรถนะทางการบริหาร ประกอบด้วย ทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลของการปฏิบัติงาน การให้อำนาจ

การติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง และ(3) สมรรถนะตามหน้าที่ ประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์ และการมองภาพรวม การดำเนินงานเชิงรุก และการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจรวมทั้งสิ้น จำนวน 9 มาตรฐานสมรรถนะซึ่งมีเกณฑ์ค่าระดับสมรรถนะ 3 ระดับคือ ระดับที่ 1 แสดงถึงระดับสมรรถนะขั้นต้นที่ผู้ประกอบการพึงมีพึงปฏิบัติต่อธุรกิจสภา และสามารถจัดการธุรกิจสภาของตนเองได้ ระดับที่ 2 แสดงถึงระดับสมรรถนะที่มีการปรับปรุง และพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และระดับที่ 3 แสดงถึงระดับสมรรถนะที่ปฏิบัติแล้วประสบความสำเร็จ และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับธุรกิจสภา และธุรกิจบริการได้ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจสภาขาดมาตรฐานสมรรถนะ 8 มาตรฐาน มีความสอดคล้อง 2 มาตรฐาน และไม่มีปรากฏ 1 มาตรฐาน และพบปัญหา และอุปสรรคของสมรรถนะหลายประเด็นซึ่งสามารถกำหนดเป็นแนวทางพัฒนาภายใต้มาตรฐานสภาของสมาคมสภาไทย และกระทรวงสาธารณสุขสุวิภาชีพอาเซียนได้ในอนาคต

คำสำคัญ:สมรรถนะ ผู้ประกอบการธุรกิจสภาประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอ่าวนาง

Thesis Title: The Competency Model for Entrepreneur in Spa Business for AEC:
A Case Study of TambonAownang AmphurMueng Krabi

Author: Mr. Makharek Chouchuay

Major Program: Tourism Management

Academic Year: 2013

ABSTRACT

This study is aimed (1) to determine the standard competency of spa to perform the excellence service into the global market (2) to compare the current competency of the entrepreneur's spa in the area of Aonang District, Muang, Krabi, Thailand with the competency model which was developed in (1) and (3) in order to provide the guidelines for development of entrepreneurial competencies spa services.

The population used in the study is the spa business in Aonang District, Muang, Krabi, Thailand and a total of 25 samples used in this study specifically by purposive sampling of spa business enterprises achieved using the criteria in the selection of the sample. The classification of 10 spa businesses are divided into 3 types: (1) Hotels and Resorts Spa (2) Day Spa, and (3) Destination Spa by way of documentary research important information related to spas and non-participant observation and focus group discussion and analyze the information in the overview by holistic view compiled interviews coding processing and facts by drawing and verifying conclusion. Analyzing content by comparing quantitative and emphasizes the physical system. The data acquired by explaining the descriptive synthesis.

The results showed that the competency of the entrepreneur with the fundamentals of the Act places 2509 standard spas and Thailand. In addition, factors supporting colleagues ASEAN tourism competency standards in two business fields as the starting point for competency entrepreneur in spa business under a strategic plan for Tourism Development in southern provinces along the Andaman coast and other related elements make it a desirable competency model and underlying competency model consists of three types of competency: (1) Core

Competency consists of skills, knowledge and understanding of the business. Including the business entrepreneurs Spa (2) Management Competency consists of human resource management skills, operational evaluation and monitor the progress dealing with change, and the last (3) Functional Competency consists of analytical thinking and overview proactive operations and checking the validity of business management. A total of 9 competency standards are evaluated. This is the level of competency by a factor that supports 3 levels (1) shows the competency of gross entrepreneurial mind, business practices, as well as spa management and their levels, (2) indicates the level of competency improvement and developing ongoing business and (3) demonstrate the practical competency and success and can serve as a good model for the spa and related business services. Benchmark results suggested that the lack of competency standards for spa 8 standard and is consistent standards in 2 standard, while only 1 standard that no appear. And found the problem and threat many of the competency issues that occur. This can be developed under the standard spa of the Thailand Spa Association and the Ministry of Public Health to ASEAN in the future

Keyword: Competency, Entrepreneur in the Spa Business, ASEAN Economic Community (AEC), Aonang

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(5)
ABSTRACT	(7)
กิตติกรรมประกาศ	(9)
สารบัญ	(10)
สารบัญตาราง	(14)
สารบัญภาพประกอบ	(15)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 คำถามการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและความสำคัญของการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency)	7
2.1.1 ความหมายของสมรรถนะ	7
2.1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ	12
2.1.3 ความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับประสิทธิผลขององค์กร	14
2.2 แนวคิดการตลาด และการบริการสปา	27
2.2.1 ความหมายของการบริการ	27
2.2.2 ธุรกิจบริการ (Service Business)	28
2.3 มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน	30
2.3.1 สาขาธุรกิจโรงแรม (Hotel Service)	32
2.3.2 สาขาธุรกิจท่องเที่ยว (Travel Service)	33
2.4 นโยบายด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย	36
2.4.1 กลุ่มผลิตภัณฑ์	36
2.4.2 วัตถุประสงค์แผนยุทธศาสตร์	39
2.4.3 มาตรการของแผนยุทธศาสตร์	40
2.4.4 แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4.5 กลุ่มเป้าหมายการท่องเที่ยวสุขภาพ	44
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน	45
2.5.1 หลักการและแนวคิด	46
2.5.2 ทิศทางการพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน	46
2.5.3 บทบาทการพัฒนา	47
2.5.4 กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน	47
2.6 พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 กับธุรกิจสปา	48
2.6.1 มาตรฐานของสถานที่ประกอบธุรกิจสปา	48
2.6.2 มาตรฐานผู้ประกอบการธุรกิจสปา	48
2.6.3 มาตรฐานผู้ให้บริการสปา	48
2.6.4 มาตรฐานการบริการ	49
2.6.5 มาตรฐานความปลอดภัยของธุรกิจสปา	49
2.6.6 มาตรฐานการดำเนินการ	49
2.7 ธุรกิจสปาในประเทศไทย	50
2.7.1 การแบ่งประเภทสปาตามคำนิยามของกระทรวงสาธารณสุข	50
2.7.2 การแบ่งประเภทสปาตามคำนิยามของISPA พ.ศ.2538	51
2.7.3 การแบ่งประเภทสปาตามองค์ความรู้ที่นำมาใช้	53
2.7.4 การเติบโตทางธุรกิจสปา	53
2.8 กลยุทธ์มาตรฐานสปาไทยรับ AEC	58
2.8.1 กลยุทธ์ 5 ขั้นตอน	59
2.8.2 ประโยชน์ที่ได้รับ	60
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	61
2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย	70
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	73
3.1 พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา	73
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	75
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	78
3.3.1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research)	78
3.3.2 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation)	79

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3.3 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)	79
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	80
3.4.1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research)	80
3.4.2 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation)	80
3.4.3 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)	81
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	81
3.5.1 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	82
3.5.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป	83
3.5.3 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)	85
3.5.4 โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	85
บทที่ 4 ผลการวิจัย	87
4.1 การกำหนดสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนิน ธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศสู่ตลาดโลก	87
4.2 การเปรียบเทียบสมรรถนะปัจจุบันของผู้ประกอบการธุรกิจสปาพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่กับตัวแบบของสมรรถนะ	103
4.2.1 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม	103
4.2.2 การสนทนากลุ่ม	110
4.2.2.1 ประเด็นที่ 1 ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสปาในจังหวัดกระบี่	112
4.2.2.2 ประเด็นที่ 2 ปัญหาและอุปสรรค	117
4.2.2.3 ประเด็นที่ 3 ธุรกิจสปาในปัจจุบัน	120
4.2.2.4 ประเด็นที่ 4 มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยว อาเซียน และการรับรู้ข้อมูล AEC	125
4.2.2.5 ประเด็นที่ 5 สมรรถนะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตน และการกำหนดสมรรถนะที่พึงประสงค์	127
4.2.2.6 ประเด็นที่ 6 มาตรฐานสปา	130
4.2.2.7 ประเด็นที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	132

สารบัญญัตราง

ตาราง	หน้า
2.1 สิ่งทำทาทยต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวก และลบต่อการท่องเที่ยว	39
2.2 จำนวนสถานประกอบการสปา	55
2.3 สถานประกอบการจำแนกตามสถานที่ตั้ง	56
2.4 ประเภทสถานประกอบการสปาตามค่านิยมสปาสากล	56
3.1 รายชื่อสถานประกอบการธุรกิจสปาในพื้นที่ ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่	74
3.2 การจำแนกธุรกิจสปาที่ประสบความสำเร็จ 10 แห่ง	77
4.1 มาตรฐานสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา	92
4.2 ความสัมพันธ์ของตัวแบบสมรรถนะตามค่านิยม และค่าระดับสมรรถนะเปรียบเทียบ	93
4.3 เปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในประเด็นศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสปาในจังหวัดกระบี่	117
4.4 เปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในประเด็นปัญหา และอุปสรรค	120
4.5 เปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในประเด็นธุรกิจสปาในปัจจุบัน	124
4.6 เปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในประเด็นมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนและการรับรู้ข้อมูล AEC	127
4.7 เปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในประเด็นสมรรถนะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตน และการกำหนดสมรรถนะที่พึงประสงค์	129
4.8 เปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในประเด็นมาตรฐานสปา	131
4.9 เปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	133

สารบัญญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)	9
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ	11
2.3 ความสัมพันธ์ของสมรรถนะของบุคคลกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมขององค์กร	15
2.4 ความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับผลงานและผลลัพท์	16
2.5 ตัวแบบคุณภาพของการให้บริการ	30
2.6 ภาพรวมเป้าหมายเชิงกลยุทธ์สนับสนุนการจัดบริการสุขภาพและผลิตภัณฑ์สุขภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ	37
2.7 แผนที่การท่องเที่ยว ของจังหวัดกระบี่	40
2.8 แสดงแนวทางการกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน	46
2.9 กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดอันดามัน	47
2.10 ความสัมพันธ์ 4 มิติ ต่อสมรรถนะของผู้ประกอบการ	64
2.11 แสดงความสัมพันธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจสปาภายใต้การทำนายของการแข่งขัน	67
2.12 แสดงความกรอบแนวคิดการวิจัย สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปารองรับ AEC	71
3.1 เกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (ผู้ประกอบการธุรกิจสปา)	76
4.1 ตัวแบบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา	89
4.2 เปรียบเทียบสมรรถนะปัจจุบันของผู้ประกอบการธุรกิจสปาจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมกับตัวแบบของสมรรถนะ (Competency Model)	109
4.3 แสดงการขาดมาตรฐานสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา	134
4.4 แสดงการมีความสอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา	135

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการ และเหตุผล

เมื่อก้าวถึงสปา หลายคนรู้จักในวิธีการใช้ธรรมชาติบำบัดเพื่อปรับสมดุลให้ร่างกาย และผ่อนคลายความเครียด ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งที่หลายคนใช้แทนการบำบัดด้วยยารักษาโรคด้วย เหตุนี้จึงทำให้ธุรกิจบริการด้านสุขภาพอย่างสปามีแนวโน้มการเติบโตอย่างรวดเร็ว และเป็นธุรกิจที่นักลงทุนให้ความสนใจ กระแสความนิยมของสปาส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีผู้ใช้บริการสปาอยู่ทุกแห่งทั่วโลกทุกเพศทุกวัย (กระทรวงสาธารณสุข, 2546) เพราะทุกคนต่างก็มีความปรารถนาที่จะมีสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจที่แข็งแรงสมบูรณ์ สปาจึงถูกตีความไปตามมุมมองของแต่ละคน คำว่าสปาพัฒนามาจากวลีในภาษาลาตินที่ Sanus per Aqua หรือสุขภาพดีด้วยน้ำ (Good health through water) ซึ่งน้ำในที่นี้หมายถึง น้ำที่เกิดจากแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น บ่อน้ำพุร้อน สระน้ำร้อน ซึ่งสำหรับคำว่าสปาในไทยนั้นมีความหมายเพิ่มเติม เนื่องจากเอกลักษณ์เฉพาะของสมุนไพรไทย และการนวดแผนโบราณของไทยดังจะเห็นได้จากคำจำกัดความสปาโดยกระทรวงสาธารณสุข (2546) ที่ว่าสปา คือ สถานที่ที่มีบริการด้วยน้ำ น้ำแร่ น้ำทะเล น้ำลำธาร น้ำสระ น้ำอาบ อบไอน้ำ อบสมุนไพร นวดตัว นวดด้วยน้ำ ประคบตัวด้วยน้ำ หมักด้วยโคลน ออกกำลังกายในน้ำ เป็นต้น

ประเทศไทยมีการส่งเสริม และสนับสนุนสุขภาพ (Health promotion services) โดยในปี 2546 ประเทศไทยมีการวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาประเทศ เพื่อไปสู่การเป็นศูนย์กลางความเป็นเลิศด้านสุขภาพของเอเชีย (Thailand Center of Excellent Health Care of Asia) ซึ่งมีหน่วยงานที่ดำเนินการหลายหน่วยงาน เช่น กระทรวงพาณิชย์กระทรวงสาธารณสุขกระทรวงอุตสาหกรรมกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และตั้งแต่ปี 2547 รัฐบาลไทยได้ให้การสนับสนุนธุรกิจนี้ ด้วยการประกาศนโยบายการพัฒนาประเทศไทยให้ศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายการดูแลสุขภาพระดับโลก (Thailand as World Class Healthcare Destination) โดยมุ่งเน้นธุรกิจบริการการรักษาพยาบาล ธุรกิจผลิตภัณฑ์สุขภาพ และ

ธุรกิจบริการส่งเสริมสุขภาพหรือสปา (กระทรวงสาธารณสุข, 2546) ยิ่งส่งผลให้ตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพหรือสปาของไทยมีอัตราการเติบโตสูงขึ้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553) จากข้อมูลสำนักการค้าบริการและการลงทุน กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ (2554) ธุรกิจสปามีอัตราการเติบโตค่อนข้างสูงโดยในปี 2547 มีรายได้ประมาณกว่า 4,000 ล้านบาท และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องกว่า 9,000 ล้านบาทในปี 2549 และในปี 2551 ธุรกิจสปาที่มีผู้ให้บริการถึงประมาณ 4 ล้านครั้ง (เพิ่มขึ้นจาก 3.6 ล้านครั้งในปี 2549) สร้างรายได้รวมมากกว่า 14,000 ล้านบาท และในปี 2554 มีจำนวนสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียน และผ่านการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขรวม 1,436 แห่งโดยคาดว่าจะสร้างรายได้กว่า 16,000 ล้านบาทตั้งแต่ปี 2556 เป็นต้นไป (กรมส่งเสริมการค้าส่งออก, 2554)

ในปี 2553 ได้มีโครงการศึกษารอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่ง ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน เพื่อกำหนดเป้าหมายเบื้องต้นในการพัฒนากำลังแรงงานไทยให้มีขีดความสามารถ (สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย, 2553) และในปี 2554 ได้มีการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อให้มีการยอมรับคุณสมบัติบุคคลในวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว และเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคคลให้มีความพร้อมด้านวิชาชีพจำนวน 2 สาขา คือ (1) สาขาการโรงแรม (2) สาขาการท่องเที่ยว (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว, 2554) ซึ่งไม่รวมถึงสาขาธุรกิจสปา อย่างไรก็ตามสมาคมสปาไทย (สมาคมสปาไทย, 2555) ได้มีโครงการนำร่องร่วมกับ บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ภายใต้ชื่อกลยุทธ์มาตรฐานสปาไทยรับ AEC (Thai Spa Excellence Quality Standard) พัฒนามาตรฐานให้กับธุรกิจสปาไทยโดยมีเป้าหมาย เพื่อให้ได้มาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล (บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด, 2555) และดำเนินธุรกิจสปาตามมาตรฐานพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อธุรกิจสปาเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ปี 2558 ผู้ประกอบการต้องมีการแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น การพัฒนาทักษะ องค์ความรู้ และขีดความสามารถจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหากมีการกำหนดตัวแบบสมรรถนะ (Competency Model) ของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ก็จะเป็นแนวทางในการยกระดับสมรรถนะ เพื่อส่งเสริมให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

และผลักดันผู้ประกอบการให้สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของธุรกิจ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548) ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน (OSM Andaman., 2553) รวมทั้งความพร้อมของศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสเปน การเป็นจังหวัดศูนย์กลางของภาคใต้ฝั่งอันดามัน และการรวมกลุ่มกันของผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่ดีตำบลอ่าวนาง อำเภอมะนัง จังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวทางทะเลมีทิวทัศน์โดยรอบสวยงามแปลกตา ด้วยภูเขาหิน รวมถึงชายหาด และที่สำคัญเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพหรือสปาที่ขึ้นชื่อแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยว จึงเป็นจุดเริ่มต้นในการศึกษาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาให้ได้มาตรฐานสนับสนุนการแข่งขันในอาเซียน และเป็นแนวทางในการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะให้แก่ผู้ประกอบการในธุรกิจอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศสู่ตลาดโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะปัจจุบันของผู้ประกอบการธุรกิจสปาพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอมะนัง จังหวัดกระบี่ กับตัวแบบของสมรรถนะ (Competency Model) ที่ได้พัฒนาในข้อ 1
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา

1.3 คำถามการวิจัย

1. สมรรถนะ (Competency) ของผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศ เป็นอย่างไร
2. สมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในปัจจุบันเป็นอย่างไร
3. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศคืออะไร และการแก้ไขอย่างไร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และความสำคัญของการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาให้ได้มาตรฐาน เพื่อสนับสนุนการแข่งขันในระดับอาเซียน และระดับโลก
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะ (Competency Model) ให้แก่ผู้ประกอบการ ในธุรกิจอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ
3. เป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะ เพื่อให้สามารถเป็นมาตรฐานสมรรถนะร่วม วิชาชีพสปาอาเซียนได้ในอนาคต
4. เป็นแนวทางศึกษาสมรรถนะในตำแหน่งอื่น ๆ ของธุรกิจสปา เช่น ตำแหน่งผู้ให้บริการ สปา และผู้ให้บริการสปาแบบรับจ้างอิสระ เพื่อให้สามารถกำหนดสมรรถนะได้ในอนาคต

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่มีศักยภาพในรูปแบบสปา และสามารถเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาสมรรถนะผู้ประกอบการ ของตำบลอ่าว นางอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ที่ได้จากการศึกษาบริบทพื้นที่ และการสังเกตแบบ ไม่มีส่วนร่วม

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงมี 3 ประเภทธุรกิจ คือ (1) สปาที่สะดวกต่อการใช้บริการ (Day Spa) (2) โรงแรมและรีสอร์ทสปา (Hotel & Resort Spa) (3) สปาในแหล่งธรรมชาติ (Destination Spa) โดยคำนึงถึงการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการธุรกิจสปา

1.5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อรองรับ AEC: กรณีศึกษา ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตด้านเนื้อหาดังนี้

1. บริบทพื้นที่ของตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่
2. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency) การจัดการธุรกิจสปาของผู้ประกอบการประกอบด้วยปัจจัย คือ
 - พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 มาตรฐานกิจการสปาเพื่อสุขภาพ (กระทรวงสาธารณสุข, 2509)

- มาตรฐานสปาไทย (สมาคมสปาไทย, 2555)

- กลยุทธ์มาตรฐานสปาไทย (Thai Spa Excellence Quality Standard)

(บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด, 2555)

3. พฤติกรรมของผู้ให้บริการ

4. ปัจจัยดึงดูด และปัจจัยผลักดันต่อสมรรถนะของผู้ประกอบการที่มีต่อผู้ใช้บริการ
ธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

5. รูปแบบการจัดการธุรกิจสปา (Spa Business operation model)

6. กลุ่มตัวอย่างเป็นเป้าหมายประเภทการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

7. ข้อมูลมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

8. รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการศึกษารอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทย ใน 32 ตำแหน่ง ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน โดยสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย

9. ข้อมูลสนับสนุนจากการศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ (Boam และ Sparrow, 1992)

1.6.2 ผู้ประกอบการธุรกิจป่า หมายถึง บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจที่ให้การดูแล และเสริมสร้างสุขภาพโดยบริการหลักที่จัดไว้ประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพ และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ โดยอาจมีบริการเสริมประกอบด้วย เช่น การอบเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โภชนบำบัด และการควบคุมอาหาร โยคะ และการทำสมาธิ การใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพตลอดจนการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ

1.6.3 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) หรือ AEC คือ การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในอาเซียนรวม 10 ประเทศ ซึ่งประกอบด้วย อินโดนีเซีย บรูไน มาเลเซีย เวียดนาม สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ กัมพูชา พม่า ลาว และไทย

1.6.4 อ่าวนาง คือ ตำบลหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ เป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวทางทะเลลักษณะเป็นเว้าอ่าวยาวประมาณ 6 กิโลเมตร มีทิวทัศน์โดยรอบสวยงามแปลกตาด้วยภูเขาหิน รวมถึงชายหาด และที่สำคัญเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสปาที่ขึ้นชื่อแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยว

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อรองรับ AEC: กรณีศึกษาตำบลอ่าวนาง อำเภอมือเมือง จังหวัดกระบี่ นั้น มุ่งเน้นในด้านศักยภาพการจัดการธุรกิจสปา และกลยุทธ์มาตรฐานสปาไทยเพื่อรองรับ AEC โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองธุรกิจบริการพฤติกรรมผู้บริโภคศักยภาพ และนโยบายการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอมือเมือง จังหวัดกระบี่ให้มีความเหมาะสมแก่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพรูปแบบสปา เพื่อรองรับการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาสำคัญดังนี้

- 2.1 แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency)
- 2.2 แนวคิดการตลาด และการบริการสปา
- 2.3 มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน
- 2.4 นโยบายด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย
- 2.5 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน
- 2.6 พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 กับธุรกิจสปา
- 2.7 ธุรกิจสปาในประเทศไทย
- 2.8 กลยุทธ์มาตรฐานสปาไทยรับ AEC
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency)

2.1.1 ความหมายของสมรรถนะ

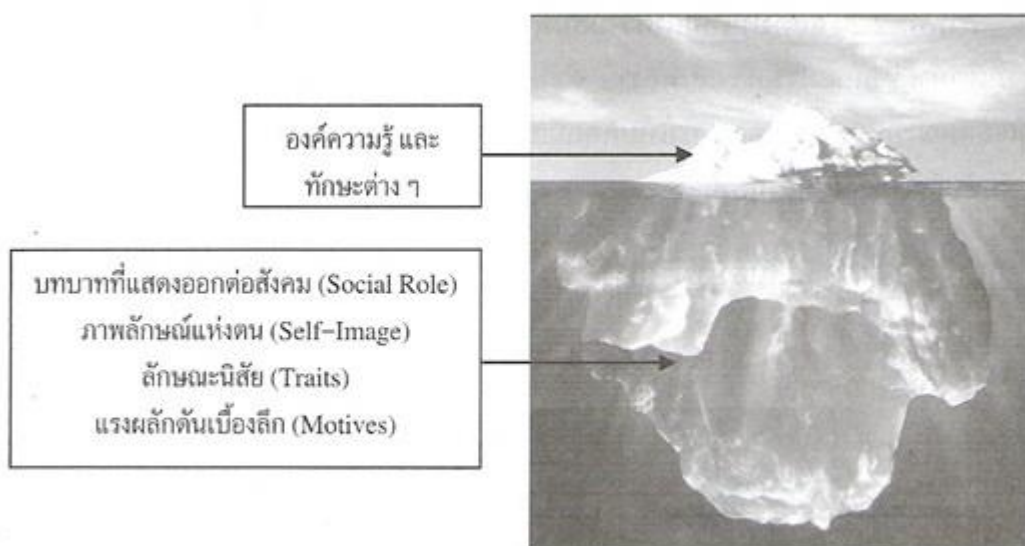
มีคำในภาษาไทยหลายคำที่ใช้แทนคำว่า Competency เช่น สมรรถนะ ความสามารถ และสมรรถภาพ คำว่าสมรรถนะ (สะมัดณะ) ตามพจนานุกรมฉบับ

ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 แปลว่าความสามารถ คำว่าความสามารถตามแนวคิดทางจิตวิทยา ใช้คำว่า Ability หมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้ที่จะปฏิบัติงานหรือความสามารถ และความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน แนวคิดด้านการวัด และประเมินผลบุคคลใช้คำว่าศักยภาพแฝงเร้น (Potential) ซึ่งหมายถึงการมีจุดเด่นที่ขีดความสามารถในการทำงานของบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งซ่อนเร้นอยู่ภายใน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) นอกจากนี้แล้วด้านแนวคิดทางวิทยาในการจัดการ ใช้คำว่าความสามารถหลักขององค์กรธุรกิจ (Core Competency) ซึ่งหมายถึง การทำให้ธุรกิจ ประสบความสำเร็จ ส่วนคำว่าสมรรถภาพ (Capability) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่ต้องการ ทักษะทางวิชาชีพ ศักยภาพในการเรียนรู้ และความสามารถที่จำเป็นต่อความสำเร็จ (दनัย เทียนพุด, 2548) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 ก) ใช้คำว่าสมรรถนะ แทนคำ Competency ส่วนสุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2548 ก) และอาภรณ์ ภูววิทยพันธ์ (2548) ใช้คำ Competency เช่นเดียวกับ ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 ข) ซึ่งได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า Competency ประกอบด้วยความรู้ พฤติกรรม ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัยของบุคคลเพียงแต่คำว่า Competency จะช่วยจัดระบบขององค์ประกอบดังกล่าวให้เห็นภาพรวมที่ชัดเจนขึ้น โดยสรุปแล้ว นักวิชาการส่วนใหญ่ใช้คำว่าสมรรถนะที่หมายถึงความสามารถ

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ใช้คำว่าสมรรถนะที่แปลว่าความสามารถตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 และสอดคล้องกับแนวคิดทางวิธีทางวิทยาการจัดการซึ่งนำแนวคิดสมรรถนะไปใช้ในทางธุรกิจอย่างแพร่หลาย สำหรับความหมายของสมรรถนะตามแนวคิดของ McClelland (1999) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ผ่านการทดสอบ ขีดความสามารถ ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ Spencer และ Spencer (1993) ให้ความหมายสอดคล้องกันกับ McClelland (1970) คือ สมรรถนะหมายถึงคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคล (Underlying Characteristics of an Individual) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของงานเป็นคุณลักษณะในส่วนลึกเฉพาะของบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมที่สามารถทำนายผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (Superior Performance) ในงานได้

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยบุคลากรที่ทำงาน

ในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน McClelland จึงได้ทำการศึกษาวิจัยโดยแยกบุคคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีออกจากบุคคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่าบุคคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่าบุคคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าสมรรถนะ (จิรประภา อัครบวร, 2549, น.58) และในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง Testing for Competence rather than Intelligence ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) ดังภาพที่ 2.1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)

ที่มา: ชูชัย สมิตธิไกร 2550, น.29

จากภาพที่ 2.1 แสดงให้เห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่บนน้ำโดยมีส่วนยอดส่วนหนึ่งที่ลอยอยู่เหนือน้ำ ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย หมายถึงความรู้ตามสาขาต่าง ๆ ที่ได้มาจากการศึกษา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่าง ๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำ ซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณที่มากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจน และวัดได้ยากกว่า หมายถึงส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-image) ลักษณะนิสัย (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำนั้น เป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กันกับเขาวนปัญญาของ

แต่ละบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาด สามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่าง ๆ และทักษะอื่น ๆ ใต้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความแข็งแกร่งภายใน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสม ด้วย จึงจะทำให้บุคคลนั้นกลายเป็นผู้ที่มีผลงาน และความรู้ความสามารถที่โดดเด่นได้

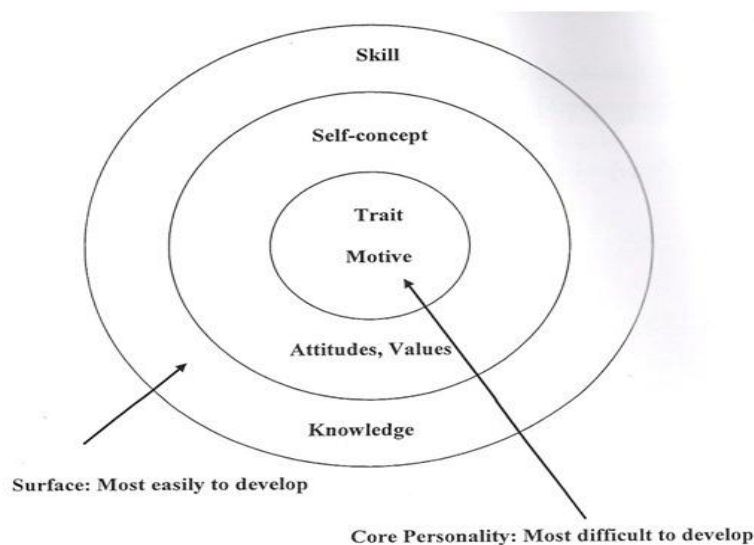
วัฒนา พัฒนพงศ์ (2547, น.33) กล่าวว่าสมรรถนะหมายถึงระดับของความสามารถ ที่ใช้ในการปรับ และใช้กระบวนการทัศน์ (Paradigm) ด้านทัศนคติ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะ เพื่อเป็นการปฏิบัติงานให้เกิดเป็นคุณภาพมากที่สุด มีประสิทธิภาพมากที่สุด และเกิดประสิทธิผล สูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร และต่อองค์กรมากที่สุด บุคลากรทุกคนควรมีความสามารถพื้นฐานในหน้าที่ที่เหมือนกันครบถ้วน และควรมีความเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ควรมีการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถพิเศษที่แตกต่างกันออกไปนอกเหนือจากความสามารถของงาน ในหน้าที่ที่ขึ้นอยู่เกี่ยวกับศักยภาพด้านระดับความสามารถทางอารมณ์ (Emotional quotient : EQ) และความสามารถทางสติปัญญา (Intelligence quotient: IQ)

ความหมายของคำว่า สมรรถนะ สามารถแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้งาน ได้ 2 กลุ่มได้แก่สมรรถนะตามแนวคิดของอังกฤษ (British approach) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้มีประกาศนียบัตรรับรองวิทยฐานะของพนักงานหรือบุคลากร โดยจะกำหนดจากมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้ของงาน และวิชาชีพนั้น สมรรถนะในแนวคิด จึงเป็นการกำหนดเฉพาะงาน และเป็นไปตามวิชาชีพ ส่วนสมรรถนะตามแนวคิดของสหรัฐอเมริกา นั้น (American approach) จะมีวัตถุประสงค์ เพื่อการพัฒนาบุคลากรกำหนดจากพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งการพัฒนาบุคลากรนี้จะต้องเป็นไปตามแนวทางที่องค์กรต้องการ จะเป็น สมรรถนะตามแนวคิดนี้จึงไม่สามารถลอกเลียนกันได้เพราะแต่ละองค์กรย่อมมีความต้องการบุคลากรที่มีลักษณะแตกต่างกัน สำหรับการให้ความหมายของคำว่าสมรรถนะตามแนวคิดของสหรัฐอเมริกา (อริพงษ์ ฤทธิชัย, 2551) มีดังนี้

Boyatzis (1982, อ้างถึงใน นิสตารค์ เวชยานนท์, 2549, น.34) ได้ให้คำนิยามว่า สมรรถนะหมายถึงคุณลักษณะที่ลึกลงไปในตัวบุคคล ซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคล มุ่งมั่นสู่ผลงานที่ดีกว่า

Dale และ Hes (1995, pp.80) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นการค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่เหนือกว่า (Superior performance) นอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของสมรรถนะในการประกอบอาชีพ (Occupational competency) ว่าหมายถึงความสามารถ หรือศักยภาพ (Ability) ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในสายอาชีพเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไป ตามมาตรฐานที่คาดหวังไว้คำว่ามาตรฐานในที่นี้หมายถึงองค์ประกอบของความสามารถร่วมกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน และคำอธิบายขอบเขตงานภายในองค์กร

Mitrani, Dalziel, และ Fitt (1992, pp.11) กล่าวถึงสมรรถนะที่ว่าเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการให้ความหมายของ Spencer และ Spencer (1993, pp.9) ที่ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ และผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ และการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ Spencer และ Spencer (1993, pp.11) ได้ขยายความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล (Underlying characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion reference) และการปฏิบัติงานที่ได้มีผลงานสูงกว่ามาตรฐาน (Superior performance) สามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ตามภาพที่ 2.2 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะ และผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ

ที่มา: Spencer และ Spencer 1993, pp.11

จากภาพที่ 2.2 เป็นองค์ประกอบของสมรรถนะที่แสดงให้เห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์กันของลักษณะนิสัยใจจากแนวคิดของตนเอง และเจตคติที่แสดงออกอย่างมีคุณค่า ซึ่งทั้งนี้ยังส่งผลจากทักษะ ความรู้ ความสามารถ ซึ่งเป็นเปลือกภายนอกที่สามารถพัฒนาได้โดยง่าย ซึ่งต่างจากลักษณะนิสัยใจที่เป็นบุคลิกลักษณะหลักที่ยากต่อการพัฒนาเป็นอย่างยิ่ง

2.1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

สมรรถนะบุคคลตามแนวคิดของ McClelland (1970) เกิดจากองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการดังนี้

1. ทักษะ (Skill) หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดีและฝึกปฏิบัติจนมีความชำนาญ เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการพูด ทักษะการเขียน ทักษะในการติดต่อสื่อสาร และทักษะการบริการ เป็นต้น
2. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของบุคคลเช่นความรู้ด้านภาษาอังกฤษความรู้ด้านการบริหารการศึกษา และความรู้ด้านการประกอบธุรกิจสภา เป็นต้น
3. ทักษะค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self - Concept) เช่น คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self - Confident) จะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้
4. บุคลิกประจำตัวบุคคล (Trait) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เป็นคนที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้มีคุณลักษณะเป็นผู้นำ และมีคุณลักษณะที่มีจิตบริการ
5. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายเช่นบุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (Achievement Orientation) จะพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

องค์ประกอบทั้ง 5 ประการที่รวมกันเป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลและก่อให้เกิดสมรรถนะ ซึ่งเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใน โดยจะเห็นได้เฉพาะพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นได้เท่านั้น Spencer และ Spencer (1993) ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะดังกล่าวไว้ในโมเดลน้ำแข็ง (Iceberg Model) (ชูชัย สมิทธิไกร, 2550, น.29) ดังที่ได้อธิบายมาก่อนหน้านี้

นอกจากนี้คุณลักษณะข้างต้นดังกล่าวนี้ สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะหรือขีดความสามารถ หมายถึง ทักษะ ความรู้ ทักษะค่านิยม คุณลักษณะประจำตัวบุคคล และแรงจูงใจหรือแรงขับภายในซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกเป็นวิธีคิด และพฤติกรรมในการทำงาน

ที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลในลักษณะของสองพฤติกรรม (The two face of power) (McClelland, 1970) เช่น มีเจตคติด้านหนึ่งแต่แสดงซึ่งพฤติกรรมอีกด้านหนึ่งเป็นต้น เพื่อเรียนรู้จากการเปลี่ยนแปลง และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จ ตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้

สำหรับการจัดแบ่งประเภทของสมรรถนะนั้น ฌรงค์วิทย์ แสนทอง (2547, น.10-11) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2) สมรรถนะตามสายงาน (Job competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคน ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้น ๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคน ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรืออสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

จิระประภา อัครบวร (2549, น.68) กล่าวว่าสมรรถนะในตำแหน่งหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1) สมรรถนะหลัก (Core competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรจะต้องมีเพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร

2) สมรรถนะบริหาร (Professional competency) คือ คุณสมบัติความสามารถในด้านของการบริหารที่บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร

3) สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จโดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนก

ได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core technical competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific technical competency)

สรุปได้ว่าสมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลักคือสมรรถนะหลัก (Core competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาทิเช่น ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ และความรับผิดชอบ เป็นต้น อีกประเภทหนึ่ง คือ สมรรถนะตามสายงาน (Functional competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ควรมีเพื่อให้งานสำเร็จ และได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

2.1.3 ความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับประสิทธิผลขององค์กร

จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะบุคคลส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลขององค์กรการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลเพื่อเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงเหตุ พบว่าประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญขององค์กรที่มีประสิทธิผลจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการ ซึ่งได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ (กรณี กิรีดิบุตร, 2529)

ผลการศึกษาความหมายของประสิทธิผลจากความเห็นของ Baird และคณะ (1990) Bartol และ Martin (1991) Lawless (1979) Mundel (1983) สรุปได้ว่าประสิทธิผลหมายถึงการบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดขึ้น ประสิทธิผลเกี่ยวข้องกับขอบเขตของเป้าหมาย และระดับของผลลัพธ์ที่ผลิตออกมา และสามารถปฏิบัติงานบรรลุผลตามเป้าหมายที่ถูกระบุไว้

2.1.3.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์กร

Boyatzis (1982) ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ของสมรรถนะบุคคล และปัจจัยอื่น ๆ กับผลลัพธ์ขององค์กรไว้ในทฤษฎีว่าด้วยพฤติกรรมการทำงานกับผลลัพธ์ขององค์กร (Contingency Theory of Action and Job Performance) ที่แสดงให้เห็นว่าผลงานที่ดีเลิศขององค์กรเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัย 3 ประการ คือ บุคคล งาน และองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล ได้แก่

วิสัยทัศน์ ปรัชญาในการทำงาน วิธีการทำงาน ความรู้ ความสามารถหรือสมรรถนะของแต่ละคน จะต้องมีความสัมพันธ์ที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการในบทบาทภารกิจ และหน้าที่เฉพาะ ของงานกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยบรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้าง ระบบกลยุทธ์การสร้างเสริมความเจริญเติบโตขององค์กร ความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 3 ประการ สามารถทำนายผลลัพธ์ขององค์กรได้ คือ การปรับตัวให้เกิดความสอดคล้องเหมาะสมระหว่าง บุคคล ความต้องการของงาน และสิ่งแวดล้อมขององค์กรก่อให้เกิดความสามารถหลักขององค์กร และส่งผลให้เกิดผลงานที่ดีเลิศ และความสามารถในการแข่งขันขององค์กรได้ซึ่งสามารถแสดง ลักษณะของความสัมพันธ์ได้ดังภาพที่ 2.3 ต่อไปนี้

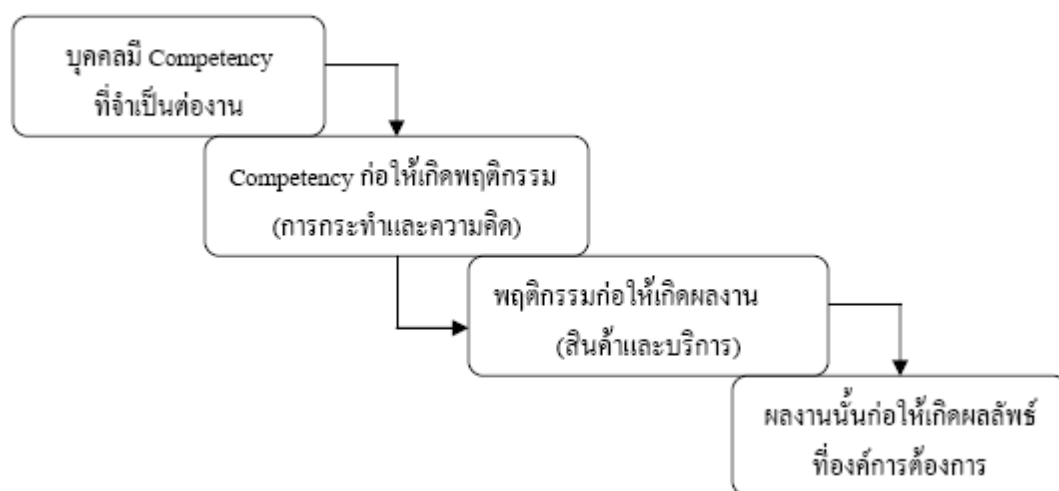


ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของสมรรถนะของบุคคลกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมขององค์กร

ที่มา: พิมพกานต์ ไชยสังข์ (2546)

จากภาพที่ 2.3 แสดงความสัมพันธ์ของสมรรถนะบุคคลกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมของ องค์กรตามแนวคิดของ Boyatzis ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมพกานต์ ไชยสังข์ (2546) ที่ได้ศึกษาสมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชี และการเงินแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล และบรรยากาศ

ภายในองค์กรที่มีต่อสมรรถนะของพนักงานในบริษัทจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัทจำนวน 117 คน ผลการวิจัยพบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานผู้จัดการ และบรรยากาศองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนั้น สามารถพยากรณ์สมรรถนะโดยรวมของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรสามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญทางเทคนิคของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากแนวคิดของ Spencer และ Spencer แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าองค์ประกอบของสมรรถนะ ซึ่งเป็นที่มาของสมรรถนะบุคคลมีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิผลของงาน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2548 ก) ได้สรุปแนวคิดของ Shermon และ Parry ซึ่งมีความสอดคล้องกับความเห็นของ Spencer และ Spencer ว่าสมรรถนะเกิดจากองค์ประกอบ (Cluster) ด้านของความรู้ ทักษะ และทัศนคติของปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้น ๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบ ซึ่งสัมพันธ์กับผลงาน และสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถนำมาพัฒนาได้ โดยการฝึกอบรมและเป็นคุณสมบัติที่บุคคลจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะสมรรถนะจะทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมอันนำมาสู่ผลงาน และนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการลักษณะของความสัมพันธ์แสดงได้ดังภาพที่ 2.4 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับผลงาน และผลลัพธ์

ที่มา: Spencer และ Spencer (1993)

จากภาพที่ 2.4 แสดงให้เห็นเกี่ยวกับลักษณะความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับผลงาน และผลลัพธ์ โดยแสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคคลมีสมรรถนะที่จำเป็นต่องานแล้วนั้นสมรรถนะยังสามารถก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกทางด้านการกระทำ และความคิด ซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติในแง่ของพฤติกรรมการขายสินค้า และบริการของบุคคลนั้น ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากสมรรถนะจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วทุกองค์กรมีความต้องการให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถที่แสดงออกในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานที่ดี และเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร ซึ่งองค์กรหรือสถานประกอบการที่ดำเนินการด้านการท่องเที่ยว และการบริการก็ล้วนแต่ต้องการบุคลากรหรือพนักงานที่มีสมรรถนะที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร

คุณลักษณะของสมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจ คุณลักษณะส่วนบุคคล แนวคิดของตนเอง ความรู้ และทักษะสามารถนำมาจัดกลุ่มภายใต้เกณฑ์ของพฤติกรรมที่แสดงออก และสังเกตเห็นได้ง่ายจำนวน 2 คุณลักษณะดังนี้

2.1.3.2 การแบ่งกลุ่มสมรรถนะ 2 คุณลักษณะ (Spencer และ Spencer, 1993)

1) สมรรถนะที่สามารถสังเกตได้หรือเห็นได้ (Visible) ได้แก่ ความรู้ และทักษะ ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีโอกาสพัฒนาได้โดยง่าย

2) สมรรถนะที่อยู่ลึกลงไปหรือซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล (Hidden) ได้แก่ แรงจูงใจ และคุณลักษณะส่วนบุคคลซึ่งเป็นสมรรถนะที่ยากต่อการวัด และพัฒนา

นอกจากนี้ยังมีสมรรถนะที่เรียกว่าแนวคิดของตนเอง ได้แก่ ทักษะคิด และค่านิยม ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ปรับเปลี่ยนได้แต่ต้องใช้ระยะเวลา และสามารถทำได้ด้วยการฝึกอบรม การใช้หลักจิตวิทยาหรือการส่งเสริมประสบการณ์ในการพัฒนา แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่ทำได้ค่อนข้างยาก และต้องใช้เวลา

2.1.3.3 การแบ่งกลุ่มสมรรถนะบุคคล โดย Spencer และ Spencer (1993) ได้จัดกลุ่มสมรรถนะบุคคลออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ รวม 6 กลุ่มดังนี้

1) สมรรถนะกลุ่มที่ 1 การกระทำและสัมฤทธิ์ผล (Achievement and Action) ประกอบด้วยสมรรถนะการมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ (Achievement Orientation) การเอาใจใส่ต่อ

ระเบียบคุณภาพ และความถูกต้อง (Concern for Order, Quality, and Accuracy) ความคิดริเริ่ม (Initiative) และการแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking)

2) สมรรถนะกลุ่มที่ 2 การบริการคนอื่นและการช่วยเหลือ (Helping and Human Service) ประกอบด้วยสมรรถนะความเข้าใจด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal understanding) และการมุ่งสู่บริการลูกค้า (Customer service Orientation)

3) สมรรถนะกลุ่มที่ 3 การใช้อิทธิพลและผลกระทบ (Impact and Influence) ประกอบด้วยสมรรถนะการใช้อิทธิพล และผลกระทบ (Impact and Influence) การตระหนักถึงองค์กร (Organizational Awareness) และการสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relational Building)

4) สมรรถนะกลุ่มที่ 4 การจัดการ (Managerial) ประกอบด้วยสมรรถนะการมุ่งพัฒนาคนอื่น (Developing others) การชี้นำการใช้อำนาจที่มีอยู่ในตำแหน่ง (Defectiveness: Assertiveness and use of Position Power) การให้ความร่วมมือ และทำงานเป็นกลุ่ม (Teamwork and Cooperation) และสถานะการเป็นผู้นำกลุ่ม (Team leadership)

5) สมรรถนะกลุ่มที่ 5 การรู้คิด (Cognitive) ประกอบด้วยสมรรถนะด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) การคิดรวบยอด (Conceptual Thinking) และความชำนาญทางการบริหารจัดการทางวิชาชีพและทางเทคนิค (Technical and Professional Managerial Expertise)

6) สมรรถนะกลุ่มที่ 6 ประสิทธิภาพส่วนตัว (Personal Effectiveness) ประกอบด้วยสมรรถนะการควบคุมตนเอง (Self - Control) ความมั่นใจในตนเอง (Self - Confidence) ความยืดหยุ่น (Flexibility) ความมุ่งมั่นต่อองค์กร (Organizational Commitment)

2.1.3.4 การแบ่งสมรรถนะออกเป็นรายด้าน ตามแนวคิดของ Zwell (2000, อ้างถึงใน เรชา ชูสุวรรณ, 2550, น.38) ได้จัดกลุ่มของสมรรถนะออกเป็น 5 กลุ่ม คือ สมรรถนะด้านการใฝ่สัมฤทธิ์ในหน้าที่งาน สมรรถนะด้านสัมพันธ์ภาพ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล สมรรถนะด้านการจัดการ และสมรรถนะด้านความเป็นผู้นำแต่ละกลุ่มสมรรถนะประกอบด้วยสมรรถนะย่อยดังนี้

1) สมรรถนะด้านการใฝ่สัมฤทธิ์ในหน้าที่งาน (Task Achievement Competencies) สมรรถนะด้านนี้เป็นประเภทของสมรรถนะที่จะทำให้บุคคลเป็นผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จประกอบด้วย

(1.1) การมุ่งในผลลัพธ์ (Results Orientation) ประกอบด้วย การตั้งเป้าหมาย และมุ่งมั่นเพื่อประสบความสำเร็จ และประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่ท้าทาย พฤติกรรมที่สำคัญได้แก่การตั้งเป้าหมายที่สามารถประสบความสำเร็จได้มุ่งมั่นที่จะไปถึงเป้าหมาย และพัฒนามาตรฐานที่สามารถวัดได้จากพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงาน

(1.2) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Managing Performance) ความสามารถนี้บุคคลจะวางแผนยุทธวิธีกลยุทธ์การควบคุม และวัดผลการปฏิบัติงานและตัดสินใจที่จะจัดการในปัญหาจากการปฏิบัติงานสมรรถนะด้านนี้มักจะคาบเกี่ยวกับการมุ่งในผลลัพธ์ แต่สามารถแยกแยะได้ เพราะว่าคนที่ตั้งเป้าหมายท้าทายอาจจะไม่มีความสามารถที่จะควบคุม และวัดผลการปฏิบัติงานของตนเอง และผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีพฤติกรรมที่สำคัญของการจัดการผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การให้ความสนใจในทั้งคุณภาพ และปริมาณของผลการปฏิบัติงาน มีการตั้งผลลัพธ์การทำงานที่ต้องการอย่างชัดเจน และนิยามไว้อย่างดีสำหรับการทำงาน และความก้าวหน้าของงานมีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงานจากผู้อื่น

(1.3) อิทธิพล (Influence) บุคคลที่มีอิทธิพลสามารถระบุดึงผู้ที่ทำการตัดสินใจที่สำคัญ และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพวกเขาจะมีการคาดการณ์ถึงปฏิกิริยา และเหตุผลที่คัดค้าน เพื่อจะวางแผนถึงวิธีที่จะเอาชนะในสิ่งเหล่านั้น พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ พัฒนา และเสนอกระบวนการให้เหตุผลที่น่าพอใจ เพื่อที่จะตัดสินใจจัดการในสิ่งที่เกี่ยวข้องสิ่งที่ต้องการ และความ ต้องการของผู้อื่นการรับข้อมูล และตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพต่อเหตุผลที่คัดค้าน

(1.4) ความคิดริเริ่ม (Initiative) เป็นคำที่คล้ายกับคำว่า Proactive ที่หมายถึงแรงขับที่ต้องการให้พนักงานได้ทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวเองที่จะทำให้พวกเขา และธุรกิจประสบความสำเร็จ เป็นสมรรถนะขั้นสูงด้านหนึ่งที่แยกผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับสูงกับผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับต่ำ ได้พฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ มีการลงมือกระทำโดยปราศจากการถูกถามหรือถูกต้องการให้ทำงานริเริ่ม โครงการของบุคคลหรือกลุ่ม และให้ความรับผิดชอบโดยสมบูรณ์ในการทำงานให้สำเร็จ

(1.5) ประสิทธิภาพในการผลิต (Production Efficiency) เป็นสมรรถนะที่จะทำงานได้รับการปฏิบัติอย่างรวดเร็วมีมาตรฐานของคุณภาพที่สูง และใช้ทรัพยากรอย่างน้อยที่สุดบุคคลที่มีความสามารถด้านนี้สูงจะมีความตั้งใจ และความผูกพันต่อการทำงานให้เสร็จสิ้นด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง รวมถึงการมีความสามารถที่จะรวบรวม และแยกโครงการออกเป็นส่วน ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ทำให้มีความรวดเร็วในการประสบความสำเร็จ พฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ การปฏิบัติในหน้าที่งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกโครงการออกเป็นหน้าที่งานแต่ละองค์ประกอบ มอบหมายงาน และใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพถึงแม้ว่าจะอยู่ในสภาวะที่ขาดแคลน

(1.6) ความยืดหยุ่น (Flexibility) บุคคลที่สามารถปรับตัว และตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว และมีการเปลี่ยนแปลงสภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นผู้ที่มีสมรรถนะทางด้านความยืดหยุ่นสูงนอกจากนี้ยังเปิดรับ และตอบสนองต่อความคิดมุมมองกลยุทธ์ และตำแหน่งใหม่ ๆ สามารถที่จะตอบสนอง เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์โดยสร้างนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ และการกระทำพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่สามารถเปลี่ยนกลยุทธ์หรือวิธีการได้อย่างรวดเร็วถ้ากลยุทธ์ปัจจุบันไม่สามารถทำงานได้ และปฏิบัติงานได้อย่างดีในสถานการณ์ที่ผลลัพธ์ของการตัดสินใจ และการกระทำที่มีความคลุมเครือ

(1.7) นวัตกรรม (Innovation) เป็นสมรรถนะที่บุคคลริเริ่มความคิดวิธีการการแก้ปัญหาใหม่ ๆ นวัตกรรมเกี่ยวข้องกับความสนใจต่อความคิดสร้างสรรค์ และการประดิษฐ์พฤติกรรมที่สำคัญได้แก่การสนับสนุน และนำวิธีการและกระบวนการใหม่มาใช้มีการค้นหาเชิงรุกเพื่อจะปรับเปลี่ยนและปรับปรุงแนวคิดใหม่ ๆ หรือวิธีการ เพื่อทำให้มีประสิทธิภาพเท่าที่จะเป็นไปได้

(1.8) ความสนใจในคุณภาพ (Concern for Quality) ความสนใจในคุณภาพทำให้มั่นใจว่าผลผลิตจากการทำงานทั้งหมดมีความถูกต้อง และตรงหรือเกินมาตรฐานภายในพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ มีการเตรียมวัสดุวิธีการ และทรัพยากรอย่างระมัดระวังควบคุมความถูกต้อง และคุณภาพของงานของคนอื่น ๆ และเข้าไปแก้ไขความผิดพลาดให้ถูกต้อง

(1.9) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) บุคคลที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะแสดงให้เห็นถึงระดับของความคิดริเริ่ม และความสนใจใน

คุณภาพที่สูงขึ้น วิธีการที่ดีที่สุดที่จะทำให้หน้าทำงานหรือกระบวนการมีประสิทธิภาพ และง่ายขึ้น มีการระดมสมอง และสร้างแนวคิดใหม่พฤติกรรมที่สำคัญได้แก่มีการวิเคราะห์ระบบกระบวนการ และแนวโน้มการปฏิบัติงาน เพื่อระบุถึงโอกาสสำหรับการปรับปรุงจัดหาเครื่องมือ และวิธีการแก่ผู้อื่นให้แก้ไขปัญหา และปรับปรุงกระบวนการทำงานแก่ผู้อื่น

(1.10) ความเชี่ยวชาญทางเทคนิค (Technical Expertise) เป็นสมรรถนะที่บุคคลต้องฝึกฝนถ้าไม่มีความเชี่ยวชาญทางเทคนิคเพียงพอที่จะไม่มีสมรรถนะทางพฤติกรรมที่เพียงพอต่อการที่บุคคลจะปฏิบัติในงานที่ต้องการทักษะนั้นได้พฤติกรรมสำคัญ ได้แก่ มีและใช้ความรู้ทางเทคนิคพื้นฐาน และแนวคิดมีการพัฒนาวิธีที่มีอยู่ให้ปรับเปลี่ยนตามต้องการ เพื่อใช้แก้ไขปัญหาทางเทคนิค และบางครั้งมีการสร้างวิธี และเทคนิคใหม่ ๆ

2) สมรรถนะด้านสัมพันธภาพ (Relationship Competencies) สมรรถนะประเภทนี้สัมพันธ์กับลักษณะนิสัย และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่นได้แก่

(2.1) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสมรรถนะที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม ได้อย่างมีประสิทธิภาพผู้ที่ทำงานเป็นทีมได้อย่างดีเยี่ยมสามารถเปลี่ยนแปลงผลการปฏิบัติงานของสมาชิกคนอื่นในทีม โดยใช้พฤติกรรม และรูปแบบที่หลากหลายพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ การเติมเต็มความผูกพันให้แก่สมาชิกในทีมคนอื่น ๆ ให้มีข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้อื่นเพื่อช่วยเหลือสมาชิกของทีมที่ดีขึ้น

(2.2) การมุ่งในการบริการ (Service Orientation) ความผูกพันที่จะให้บริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญต่อสมรรถนะทางด้านนี้ การประยุกต์ใช้นี้ไม่เพียงแต่ลูกค้าภายนอกเท่านั้นแต่ต้องบริการแก่สัมพันธภาพอื่น ๆ ด้วย เช่น หัวหน้า ลูกค้า ภายใน และผู้ได้บังคับบัญชา พฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างตรงตามเวลา และสุขภาพพยายามดึงข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า เพื่อจะสังเกตความพึงพอใจ

(2.3) การตระหนักรู้ด้านปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Interpersonal Awareness) เป็นสมรรถนะที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของเขาวนอารมณ์คนที่มิมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่นได้องค์ประกอบสำคัญของการตระหนักรู้ด้านปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคล คือ ความสามารถในการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ และความเข้าใจในความรู้สึก

ของผู้อื่นพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ การรับฟังแนวความคิด และเรื่องต่าง ๆ ของคนอื่น ๆ อย่างตั้งใจ จัดการปัญหาที่ละเอียดอ่อนที่มีกับคนอื่น ๆ ในทางที่ไม่คุกคาม

(2.4) ความเข้าใจในความเป็นไปขององค์กร (Organizational Savvy) การใช้ความรู้ความเข้าใจในองค์กรบุคคลจะเข้าใจ และใช้พลังขององค์กรในทางที่จะทำให้วัตถุประสงค์สำเร็จเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของสมรรถนะที่จะมีอิทธิพล และมีผลกระทบต่อองค์กรตัวเอง และผู้อื่นพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ การเก็บข้อเท็จจริงความคิดเห็นในช่องทางการสื่อสารทั้งเป็นทางการ และไม่เป็นทางการพัฒนากลยุทธ์ที่จะได้มาซึ่งความผูกพันต่อโครงการ และกลยุทธ์ที่มีพื้นฐานบนความรู้จากวัฒนธรรมองค์กร

(2.5) การสร้างสัมพันธภาพ (Relationship Building) ในงานส่วนใหญ่การประสบความสำเร็จนั้นเกี่ยวข้องกับการได้รับความร่วมมือกันของทุกคน เมื่อบุคคลสามารถพัฒนาการเอาใจใส่สัมพันธภาพที่ไว้เนื้อเชื่อใจกันก็จะประสบความสำเร็จ ในด้านบุคคลในการทำงานพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ การพัฒนาสัมพันธภาพได้ง่ายกับผู้คนหลากหลาย ปรับเปลี่ยนรูปแบบการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพ และวัฒนธรรมของผู้อื่น

(2.6) การแก้ปัญหาของความขัดแย้ง (Conflict Resolution) จุดประสงค์ของการแก้ปัญหาคือ การแก้ปัญหาคือ ความขัดแย้ง และความไม่เห็นด้วย ในทางที่ทุกกลุ่มรู้สึกพึงพอใจ และเห็นพ้องซึ่งกันและกัน และดึงเอาความคิดที่ดีที่สุดจากทุกฝ่าย มาสร้างวิธีแก้ปัญหาที่ดี และมีประสิทธิผลในการแก้ปัญหาพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่การแสดงความไม่เห็นด้วยในทางที่ไม่โจมตีหรือคูหมิ่นผู้อื่นรู้เวลาที่ประนีประนอมและเวลาที่ยืนหยัด

(2.7) ความตั้งใจในด้านของการติดต่อสื่อสาร (Attention to Communication) เป็นสมรรถนะที่บุคคลเก็บข้อมูลข่าวสารสำคัญเมื่อติดต่อกับคนอื่น ๆ ไม่ว่าจะ เป็นกิจกรรมประจำวันวิกฤตการณ์หรือความก้าวหน้าของโครงการระยะยาวพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่การรวบรวม และแสดงความคิดได้อย่างชัดเจนระบุ และใช้วิธี รวมถึงช่องทางการสื่อสารได้อย่างมีความคิดสร้างสรรค์

(2.8) ความรู้สึกที่ไวต่อวัฒนธรรม (Cross - Cultural Sensitivity) องค์กรที่สามารถจงใจ และพัฒนาความฉลาดจากกลุ่มพนักงานจะมีข้อดีในการแข่งขันได้ พฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ การพัฒนาความรู้ และความเข้าใจ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม และภูมิ

หลังปรับเปลี่ยนการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมที่มีพื้นฐานมาจากความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute Competencies) สมรรถนะเป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลสามารถสะท้อนออกมาในรูปของคุณลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเชื่อกับความรู้สึกรู้สึก และส่งผลต่อการทำงานการรับรู้เอกลักษณ์ของตนเองประกอบด้วย

(3.1) ความซื่อสัตย์และความจริง (Integrity and Truth) เป็นสมรรถนะที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกที่มีต่อตัวเองการยอมรับตัวเอง และระดับที่บุคคลจะรู้ความเป็นจริงของตนเองมีแนวโน้มที่จะยอมรับ และรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในการทำงานเป็นอิสระที่จะเผชิญกับความเสี่ยงในการลองสิ่งใหม่ ๆ และพูดในสิ่งที่คิดจะปฏิบัติตามสิ่งที่เห็นด้วย และผูกพันอยู่พฤติกรรมที่สำคัญได้แก่การทำงานให้เสร็จสิ้นบนพื้นฐานของความผูกพัน และข้อตกลงร่วมกันยอมรับความผิดพลาดแม้ว่าจะเป็นไปได้ที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในทางลบ

(3.2) การพัฒนาตนเอง (Self - Development) เป็นสมรรถนะที่บุคคลแสดงความสามารถที่จะเรียนรู้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บุคคลที่มีสมรรถนะทางด้านนี้สูง จะประเมินทักษะปัจจุบันของตนเองอย่างถูกต้อง เช่นเดียวกับประเมินถึงสิ่งที่ต้องการ เพื่อสามารถเพิ่มความสำเร็จในการทำงานมีการริเริ่มที่จะระบุถึงทักษะความสามารถที่ต้องการสำหรับตำแหน่งงานในอนาคต และทำในสิ่งที่นำมาได้ ซึ่งทักษะนั้นมีการค้นหาโอกาสที่จะเพิ่มการเติบโต และการพัฒนาพฤติกรรมที่สำคัญ คือ การระบุขอบเขตทักษะของตนเองที่จะต้องได้รับการพัฒนา และการค้นหาข้อมูลย้อนกลับทั้งจุดอ่อน และจุดแข็งของตนเอง

(3.3) ความสามารถในการตัดสินใจ (Decisiveness) สามารถทำการตัดสินใจได้แม้ว่าจะอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ตึงเครียดสูงความเสี่ยงสูง และสถานการณ์ที่คลุมเครือสามารถดึงเอาความรับผิดชอบของสมาชิกในกลุ่มเมื่อต้องการลงมือดำเนินการสมาชิกในกลุ่มสามารถตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการลงมือกระทำใช้เครื่องมือในการสื่อสารชักจูง และกระบวนการกลุ่มช่วยให้เกิดการตัดสินใจได้มีพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ ทำการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วเมื่อมีทางเลือก และผลลัพธ์ชัดเจนสามารถดึงเอาความรับผิดชอบของสมาชิกในกลุ่มได้เมื่อต้องการความช่วยเหลือด้านการลงมือทำหรือการตัดสินใจ

(3.4) คุณภาพในการตัดสินใจ (Decision Quality) พฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ ตัดสินใจโดยใช้การวิเคราะห์ผลกระทบระยะสั้นหรือผลกระทบอื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้น เช่น ปฏิกริยาของผู้คน และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมารวบรวมข้อมูลที่เป็นต่อการระบุช่องว่างและการเบี่ยงเบนที่จะเกิดขึ้นก่อนทำการตัดสินใจมองถึงผลกระทบในระยะยาว

(3.5) การจัดการกับความเครียด (Stress Management) เป็นสมรรถนะที่จะจัดการกับอารมณ์แสดงความรู้สึกอย่างเหมาะสมสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างสุภาพ และอดกลั้นเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ยุ่ยากสามารถเลือกใช้การแสดงออกของอารมณ์ในการสื่อสาร และช่วยให้สิ่งต่างๆบรรลุผลไปได้พฤติกรรมที่สำคัญ คือ แสดงออกอย่างสุ่มได้แม้อยู่ในสถานการณ์ที่กดดัน และแสดงออกอารมณ์ในทางที่จะลดความเครียดโดยปราศจากการทำลายมิตรภาพหรือผลผลิต

(3.6) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) เกี่ยวข้องกับการใช้ตรรกศาสตร์เหตุผลอย่างมีระบบเพื่อการทำความเข้าใจวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหามีสามารถระบุและประเมินสาเหตุที่เป็นไปได้ของปัญหาพัฒนา และบริหารแผนเพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริงพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ วิเคราะห์แนวคิดข้อถกเถียงปัญหาออกเป็นแต่ละส่วนองค์ประกอบวิเคราะห์ต้นทุนผลประโยชน์ความเสี่ยง และโอกาสในการประสบความสำเร็จในการตัดสินใจ

(3.7) ความคิดรวบยอด (Conceptual Thinking) เกี่ยวข้องกับการใช้แนวคิด และความคิดทั่วไปเพื่อค้นหาความคล้ายคลึงกัน และรวบรวมความคิดเข้าด้วยกันค้นหาทางที่จะเพิ่มความเข้าใจแก้ปัญหาที่มีผลต่อนวัตกรรมสามารถใช้ประสบการณ์หรือความรู้จากสถานการณ์อื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาสร้างแนวทางและวิธีแก้ปัญหาที่มีประสิทธิผลพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ ระบุปัญหาหลักและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้สร้าง และใช้ตัวอย่างหรือความเหมือนกันเพื่อช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจแนวคิดของตนเองได้

4) สมรรถนะด้านการจัดการ (Managerial Competencies) เป็นสมรรถนะที่จะเป็นตัวตัดสินว่าใครจะสามารถเป็นผู้จัดการที่ดีเยี่ยมได้ความสามารถนี้ประกอบด้วยหน้าที่การทำงานหลักที่สำคัญ คือ การจัดการ โครงการการนิเทศพนักงาน และการพัฒนาพนักงานสมรรถนะนี้ประกอบด้วย

(4.1) การสร้างทีมการทำงาน (Building Teamwork) เป็นการสร้างหน่วยงานที่มีการร่วมมือกันจัดพนักงานเข้าด้วยกัน และช่วยพวกให้มีการเชื่อมโยงภายในหน่วยการทำงานที่มีประสิทธิผลและช่วยให้จัดการกับปัญหาที่มีสาเหตุจากความไม่ลงรอยกัน และการแตกแยกเข้าใจในพลวัตของกลุ่ม และใช้ความเข้าใจนั้นเพื่อช่วยเหลือการทำงานของกลุ่ม และพัฒนาผู้นำทีมที่เข้มแข็งพฤติกรรมที่สำคัญคือการสร้างทิศทางของโครงการ และมอบหมายทิศทางนั้นให้กับสมาชิกในทีมช่วยขจัดสิ่งขวางกั้นขององค์กร และระบุทรัพยากรที่นำมาช่วยเหลือทีมได้

(4.2) การจูงใจผู้อื่น (Motivating Others) เป็นสมรรถนะที่จะเพิ่มความผูกพันของพนักงานในงานที่ตนเองทำโดยจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ เตรียมพร้อมที่จะยอมรับ และจัดการกับปัญหาด้านขวัญกำลังใจ และใช้วิธีการที่หลากหลายในการเพิ่มพลัง และสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้อื่น

(4.3) การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others) การช่วยให้ผู้อื่นพัฒนาสมรรถนะ โดยให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และให้ความเป็นอิสระโดยเพิ่มอำนาจในการทำงานพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ ยอมให้ผู้อื่นทำงานผิดพลาดและเผชิญกับความเสี่ยงเพื่อการเรียนรู้ และพัฒนามอบหมายความรับผิดชอบแก่ผู้อื่นโดยดูพื้นฐานของความสามารถ และศักยภาพ

(4.4) การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) เป็นสิ่งจำเป็นมากในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สนับสนุนพนักงานให้สามารถทำงานได้ดีที่สุดให้ข้อมูลย้อนกลับในพฤติกรรม และผลการปฏิบัติงานช่วยให้พนักงานเข้าใจว่าอะไรคืองานหรือไม่ใช่งานช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาวิเคราะห์สถานการณ์ และเสนอตัวอย่าง และทางเลือกที่จะพัฒนาความสามารถ รักษา และสื่อสารความคาดหวังที่สูงแก่พนักงานที่จะช่วยบันดาลใจให้ผู้อื่นทำงานได้ดีที่สุด พฤติกรรมที่สำคัญได้แก่การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างถูกต้องแก่บุคคลอื่นทั้งจุดแข็ง และจุดอ่อนช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจถึงอุปสรรคขวางกั้นการเจริญเติบโตของเขา

5) สมรรถนะด้านของความเป็นผู้นำ (Leadership Competencies) เป็นสมรรถนะสำคัญเฉพาะที่ช่วยให้บุคคลนำผู้อื่นไปในทิศทางเดียวกับวัตถุประสงค์วิสัยทัศน์ และภารกิจหลักประกอบด้วย

(5.1) ภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership) เป็นสมรรถนะที่ผู้นำสร้าง และสื่อสารภารกิจหลักขององค์กรที่มาจากแรงบันดาลใจวิสัยทัศน์ระบบค่านิยมได้พฤติกรรมที่สำคัญได้แก่อธิบายวิสัยทัศน์ และภารกิจหลักขององค์กรต่อคนอื่น ๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรทำให้แน่ใจว่าแผนกลยุทธ์ขององค์กร และการปฏิบัติงานสอดคล้องกันกับวิสัยทัศน์ และภารกิจหลัก

(5.2) การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) เป็นสมรรถนะที่ผู้นำใช้พฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ความเข้าใจจุดอ่อนจุดแข็งขององค์กรตนเอง ใช้ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มของอุตสาหกรรมและตลาดเพื่อพัฒนาและบริหารกลยุทธ์ระยะยาว

(5.3) ความสามารถในการให้ความสนใจในการประกอบการ (Entrepreneurial Orientation) ผู้นำจะค้นหาโอกาสของธุรกิจและคำนวณความเสี่ยงของธุรกิจเพื่อสร้างความเติบโตแก่องค์กรพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ ใช้ความรู้ด้านการตลาดผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม เพื่อระบุโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ วิเคราะห์ และประเมินอย่างถูกต้องในข้อดีข้อเสีย และความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความคิดริเริ่มในธุรกิจใหม่นั้น

(5.4) การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ผู้นำจะต้องเป็นผู้สื่อสาร ผู้จูงใจ นักวิเคราะห์ และมีวิสัยทัศน์ สามารถระบุ และประเมินได้อย่างถูกต้องในสถานการณ์อันประกอบด้วย การสนับสนุนขององค์กรประกอบด้านวัฒนธรรม การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และจัดหาทรัพยากรจัดอุปสรรค และลงมือปฏิบัติเสมือนเป็นผู้สนับสนุนการเริ่มดำเนินการเปลี่ยนแปลง

(5.5) การสร้างความผูกพันต่อองค์กร (Building Organizational Commitment) เป็นสมรรถนะในการสร้างความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรการสร้างความสัมพันธ์กับภารกิจหลักวิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ขององค์กรสร้างความซื่อสัตย์ และความผูกพันต่อองค์กรพฤติกรรมที่สำคัญ คือ การแสดงออก และสร้างสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความสุขสบายในองค์กรเข้าไปรับผิดชอบในการสร้างความซื่อสัตย์ และความผูกพันภายในองค์กร

(5.6) การสร้างจุดรวม (Establishing Focus) ผู้บังคับบัญชาทำให้แน่ใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชาปรับทิศทางการทำงานเข้ากับวัตถุประสงค์ขององค์กร และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมกับการติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสามารถนี้เพราะ

พนักงานจะสามารถทำงานได้ดีขึ้นเมื่อเข้าใจบทบาทของตนเอง และเข้าใจในความสัมพันธ์กับระบบองค์กร โดยภาพรวมพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ช่วยให้พนักงานคนอื่น ๆ เข้าใจว่างานของเขามีความเกี่ยวเนื่องกับความสำเร็จขององค์กรทำให้แน่ใจว่าทรัพยากรเวลา และความตั้งใจได้ถูกจัดสรรในสัดส่วนที่เหมาะสมต่อลำดับก่อนหลังหรือลำดับความสำคัญของธุรกิจ

(5.7) วัตถุประสงค์หลักการและค่านิยม (Purpose, Principle, and Values) ผู้บังคับบัญชาจะแสดงพฤติกรรมที่สำคัญอันได้แก่สนับสนุนพนักงานคนอื่น ๆ ให้ทำการตัดสินใจ และปฏิบัติงานบนพื้นฐานของวัตถุประสงค์หลักการและค่านิยมขององค์กร และใช้วัตถุประสงค์หลักการ และค่านิยมในการอธิบายแรงจูงใจส่วนบุคคล และการตัดสินใจต่อผู้อื่น

ซึ่งสมรรถนะข้างต้นสามารถนำมาปรับใช้ในการพัฒนา และประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาภายใต้กลยุทธ์ของสมาคมสปาไทย เพื่อรองรับการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 นั้นมีสมรรถนะ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1.โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก 2.การควบคุมผลิตภัณฑ์สปาที่นำมาใช้งาน และการขึ้นทะเบียนธุรกิจสปา 3.สุขอนามัยและความสะอาด 4.บุคลากร และ 5.การติดตามผลและการปรับปรุงโดยภายใน 1 ปีจะมีการตรวจสอบ 2 ครั้ง (บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด, 2555) จึงจะพัฒนาให้ธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ประสบความสำเร็จในธุรกิจนี้ต่อไป

2.2 แนวคิดการตลาด และการบริการธุรกิจสปา

2.2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายการบริการว่า คืองานที่ปฏิบัติรับใช้หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539)

Silvestro และ Johnston (1990, อ้างถึงใน ชิดาภา พงศ์วานนท์, 2553) ได้สรุปลักษณะสำคัญของคำว่า การบริการว่าเป็นการใช้ในอุตสาหกรรม หรือธุรกิจที่มุ่งเน้นเพื่อต้องการให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในการบริโภค และเกิดเป็นผลประโยชน์ในอุตสาหกรรมหรือธุรกิจนั้น

สมชาติ กิจยรรยง (2537, น.42-43) ได้สรุปลักษณะที่สำคัญของคำว่า การบริการ เป็นกระบวนการหรือวิธีการของการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งเพื่อให้ผู้อื่นได้รับ และเกิดความสุข และความสบาย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น.210) ได้สรุปลักษณะสำคัญของคำว่า การบริการ เป็นการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้เกิดผลประโยชน์หรือสร้างความพึงพอใจ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า

Kotler (1997, pp.467, อ้างถึงใน เสาวคนธ์ ดีด้วยชาติ, 2553) ได้สรุปลักษณะ สำคัญของคำว่า การบริการ เป็นกิจกรรมหรือเป็นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งของกลุ่มบุคคลหนึ่ง เพื่อนำเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นการกระทำที่จับต้องไม่ได้และไม่ส่งผลต่อเจ้าของสิ่งนั้นอาจ รวมอยู่หรือไม่รวมอยู่ในสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

โดยสรุป การบริการหมายถึงกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลก็ตามได้ปฏิบัติขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือผู้บริโภคและลูกค้าหรือผู้บริโภคได้รับความ สะดวกสบายมีความสุขปีติยินดี และเกิดความพึงพอใจในที่สุด

2.2.2 ธุรกิจบริการ (Service Business)

เป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติผลประโยชน์หรือสร้างความพึงพอใจที่สามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคซึ่งธุรกิจที่ให้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือ เกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อบริการนั้น ๆ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของลูกค้าหรือผู้บริโภค ลูกค้าหรือผู้บริโภคจึงต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ และประโยชน์จากการบริการที่จะ ได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่น และเชื่อถือในการซื้อบริการในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ ราคา ตราสัญลักษณ์ และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้อง จัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคสามารถทำการตัดสินใจได้เร็วขึ้นดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) อธิบายไว้ดังนี้

2.2.2.1 สถานที่ (Place) ที่สามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกสบายให้แก่ ลูกค้าในระหว่างให้บริการได้

2.2.2.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องมีบุคลิกภาพดีการแต่งกายเหมาะสมหน้าตายิ้มแย้มพูดจาดีมีไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นว่าบริการที่จะซื้อนั้นจะดีไปด้วย

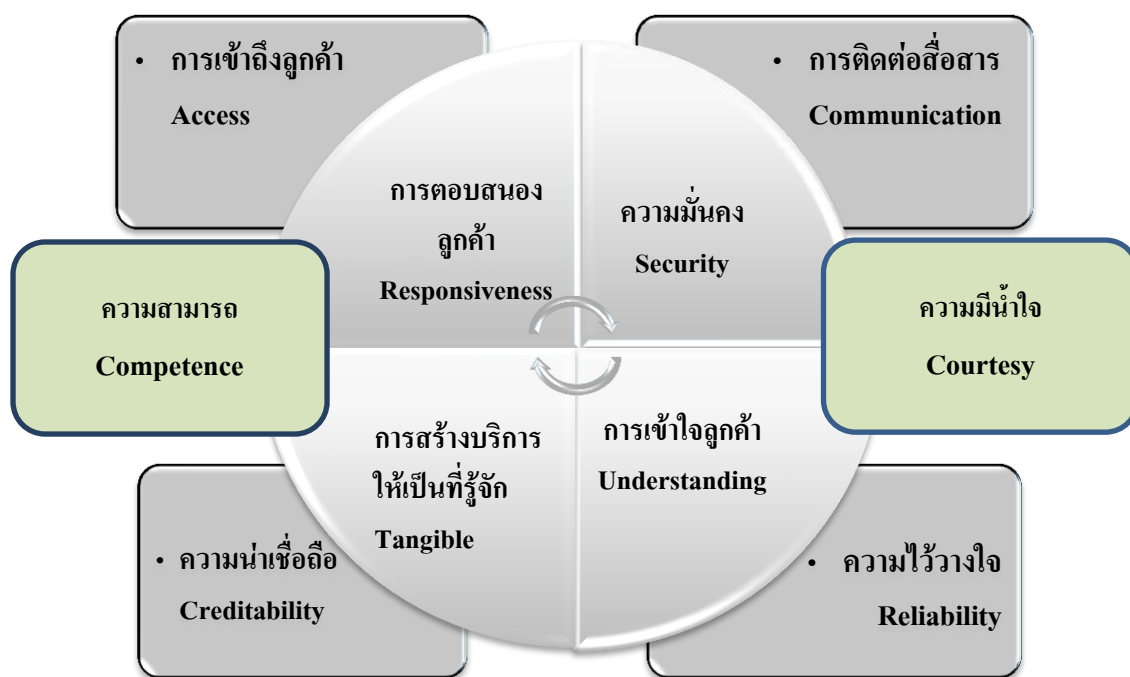
2.2.2.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสถานประกอบการต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์ทันสมัยหรือมีความพร้อมมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

2.2.2.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆควรจะสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้าแต่ละประเภท

2.2.2.5 สัญลักษณ์ (Symbol) ชื่อของตราสินค้าหรือเครื่องหมายสินค้าที่ใช้ในการให้บริการทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าเรียกชื่อได้ถูกฉะนั้นชื่อของตราสินค้าควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

2.2.2.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาของการให้บริการควรกำหนดให้เหมาะสมกับระดับการให้บริการโดยราคาต้องระบุให้ชัดเจน และง่ายต่อระดับการบริการประเภทต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการนับเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้ระบุคุณภาพของการให้บริการควรมีลักษณะดังภาพที่ 2.5 ตัวแบบคุณภาพของการให้บริการ



ภาพที่ 2.5 ตัวแบบคุณภาพของการให้บริการ

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546)

จากภาพที่ 2.5 ตัวแบบคุณภาพของการให้บริการ นั้นแสดงให้เห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการบริการที่มาจากความร่วมมือกันของหลายองค์ประกอบ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการดังเช่นความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า จะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร การมีน้ำใจ อดทนรอลูกค้า และสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือนั้นคือปัจจัยภายนอก รวมถึงปัจจัยภายในที่สำคัญต่อคุณภาพการบริการ คือ การมีความมั่นคง และเข้าใจลูกค้า การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักเพื่อการตอบสนองลูกค้า ปัจจัยทุกปัจจัยล้วนมีความสัมพันธ์กัน และผลักดันให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพต่อลูกค้า

2.3 มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในประเทศสมาชิกอาเซียนที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว ศักยภาพที่แฝงอยู่ในสิ่งต่าง ๆ ที่สามารถทำให้พัฒนาได้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) และขีดความสามารถที่เพิ่มขึ้นจึงถือว่าประเทศไทยมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวทั่วทุกภาค (โครงการศึกษาศักยภาพของทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมของจังหวัดภูเก็ต พังงา

และกระบี่, 2548) โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่ดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งนั้น ๆ เช่น ทะเล น้ำตก ภูเขา เป็นต้น โดยศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวสามารถประเมินได้จากประเด็นใหญ่ ๆ 3 ประการคือ 1) สภาพกายภาพ และข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ 2) ทรัพยากรท่องเที่ยว 3) ความพร้อมทางการท่องเที่ยว (อัญญาณี คำโท, 2549) ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบส่วนมากในประเทศสมาชิกอาเซียน

ภายใต้ความเป็นหนึ่งเดียวกันของสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ กำหนดวิสัยทัศน์ในปี 2563 ให้ทุกสมาชิกเป็นการร่วมกันพัฒนาภูมิภาคอย่างพลวัต และเพื่อสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง และพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเท่าเทียมกันด้วยการเปิดการค้าเสรี พร้อมทั้งลดความเหลื่อมล้ำของรายได้ของประเทศสมาชิกอาเซียน และเพื่อเพิ่มพูนความมีเสถียรภาพทางการเมืองทางเศรษฐกิจ และทางสังคม

ด้านการท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์ในการตกลงอาเซียน เกี่ยวกับการสร้างความร่วมมือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยว หรือทำงานระหว่างภูมิภาคอาเซียนด้วยกัน พร้อมทั้งเป็นการเสริมสร้างการร่วมมือกันด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการบริการ เพื่อเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพ และขีดความสามารถในการแข่งขันกับภูมิภาคอื่น และเพื่อมุ่งหวังให้ประเทศสมาชิกอาเซียนด้วยกัน มีข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับสมรรถนะร่วมวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวด้วยวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) อำนวยความสะดวกด้านการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในอาเซียน (2) แลกเปลี่ยนข้อมูลแนวทางด้านการปฏิบัติที่ดีที่สุดในการพัฒนาสมรรถนะสำหรับบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวระหว่างสมาชิกอาเซียน (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว, 2554)

การเตรียมความพร้อมในด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ประเทศไทยในฐานะผู้ประสานงาน (Country Coordinator) สาขาการท่องเที่ยวโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการดำเนินการภายใต้ข้อตกลงระหว่างประเทศ และแผนการรวมกลุ่มเศรษฐกิจสาขาการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันโดยได้จัดทำข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals : ASEAN MRA-TP) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้ประกอบการ

วิชาชีพการท่องเที่ยวในอาเซียน และเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลรวมทั้งแนวทางปฏิบัติงานที่ดีที่สุด ข้อตกลงนี้จะเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรวิชาชีพของไทยในการเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ และคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยวทำหน้าที่กำกับควบคุมว่าบุคคลนั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว, 2554)

ทั้งนี้ สิทธิในการประกอบวิชาชีพในประเทศผู้รับจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายและข้อบังคับของประเทศผู้รับโดยกำหนดหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนสำหรับ 2 สาขา 6 แผนก 32 ตำแหน่งงานได้ดังต่อไปนี้

2.3.1 สาขาธุรกิจโรงแรม (Hotel Services)

2.3.1.1 แผนกต้อนรับ (Front Office) มี 5 ตำแหน่งงาน

- 1) ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)
- 2) ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor)
- 3) พนักงานต้อนรับ (Receptionist)
- 4) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)
- 5) พนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)

2.3.1.2 แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มี 6 ตำแหน่งงาน

- 1) ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)
- 2) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)
- 3) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)
- 4) พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)
- 5) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)
- 6) พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)

2.3.1.3 แผนกประกอบอาหาร (Food Production) มี 7 ตำแหน่งงาน

- 1) หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)
- 2) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

- 3) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)
- 4) พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)
- 5) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)
- 6) งานขนมปัง (Baker)
- 7) งานเนื้อ (Butcher)

2.3.1.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

มี 5 ตำแหน่งงาน

- 1) ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)
- 2) ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager)
- 3) หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter)
- 4) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)
- 5) พนักงานบริการ (Waiter)

2.3.2 สาขาธุรกิจท่องเที่ยว (Travel Services)

2.3.2.1 แผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) มี 4 ตำแหน่งงาน

- 1) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)
- 2) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)
- 3) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior General Manager)
- 4) ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

2.3.2.2 แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) มี 5 ตำแหน่งงาน

- 1) ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)
- 2) ผู้จัดการฝ่ายขาย และการตลาด (Sales and Marketing Manager)
- 3) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)
- 4) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)
- 5) ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)

สาขาวิชาชีพทางการโรงแรมและการท่องเที่ยวในอาเซียนของประเทศไทย ซึ่งส่งผลให้มีรายได้จากธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และโรงแรมสูงเป็นอันดับต้น ๆ ในกลุ่มอาเซียน ตามเอกสารรายงานของ World Economic Forum เรื่องขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโลกปี 2008-2009 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และการทำตลาด อีกทั้งสินค้าท่องเที่ยวของไทยก็มีความโดดเด่นเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรม มาตรฐานในระดับสากลของโรงแรม และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ขณะเดียวกัน โรงแรมหรือที่พักของไทย ก็มีหลายรูปแบบให้เลือกสรรภายใต้ระดับราคาที่หลากหลาย อีกทั้งอาหารไทยเองก็มีความโดดเด่นด้านรสชาติ และวิธีการปรุงรวมถึงการบริการของไทยก็เป็นที่ไปด้วยไม่ตรีจิตที่ดีเยี่ยม (ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย, 2555)

สำหรับบุคลากรในสาขาการท่องเที่ยวของประเทศไทย ยังมีความไม่พร้อมในด้านทักษะของการใช้ภาษาต่างประเทศ และภาษาของประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มอาเซียนด้านการฝึกอบรมในวิชาชีพสาขาการโรงแรม และการท่องเที่ยว ยังไม่ครอบคลุม จึงทำให้กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ร่วมกันจัดทำบันทึกความเข้าใจ หรือ MOU (Memorandum of Understanding) เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาฝีมือแรงงาน ในด้านนี้ให้มากขึ้น โดยมีการกำหนดระยะเวลา 3 ปี (พ.ศ.2555-2557) ซึ่งทำให้มีการจัดทำ และพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงาน ไม่ว่าจะแรงงานเก่า และแรงงานใหม่ ให้มีความสอดคล้องกับตลาด ทางด้านการโรงแรม และการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว, 2554)

จากการสำรวจพบว่าโดยภาพรวมแรงงานไทยด้านท่องเที่ยวใน 32 ตำแหน่งงาน (ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย, 2555) ยังมีการขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพแรงงานใหม่ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาโรงแรม และการท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงานที่รู้แต่ทฤษฎี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงซึ่งต้องอาศัยการเรียนรู้ฝึกฝน และหาประสบการณ์ในการทำงานไปอีกสักระยะ อีกทั้งยังปฏิเสธงานในบางตำแหน่งโดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติเช่นงานแม่บ้านพนักงานซักรีด ซึ่งทำให้เกิดการขาดแคลนแรงงานในส่วนนี้ รัฐบาลจึงต้องพัฒนาแรงงานระดับล่างให้ขึ้นมาทำงานส่วนนี้แทน รวมถึงความอ่อนทักษะด้านภาษาในการสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศจึงนับได้ว่าสมรรถนะร่วมวิชาชีพ

การท่องเที่ยวอาเซียนใน 2 สาขาดังกล่าว สามารถเป็นจุดเริ่มต้นที่น่าสนใจ และเป็นข้อมูลในการสนับสนุนสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาซึ่งจะเข้าสู่อาเซียนในปี 2558 ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้สุวรรณฯ ตุลยวสินพงษ์ (2553) ได้อธิบายเกี่ยวกับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายใต้กรอบของข้อตกลงที่มีการยอมรับร่วมในคุณสมบัตินักวิชาชีพจากการศึกษาโครงการศึกษารอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่ง ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันในเรื่องที่เกี่ยวกับคุณสมบัติของทำงานด้านบริการหรือ MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement) ในอาเซียนซึ่งประกอบด้วย 2 สาขาคือ สาขาธุรกิจโรงแรม และสาขาธุรกิจท่องเที่ยว โดยสาขาธุรกิจโรงแรมประกอบด้วย 23 ตำแหน่งงานส่วนสาขาธุรกิจท่องเที่ยวประกอบด้วย 9 ตำแหน่งงาน (สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย, 2553) ข้อตกลง MRA ดังกล่าวยังครอบคลุมถึงผู้ที่มิงานทำในภาคท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยกว่า 2.7 ล้านคน ซึ่งก็มีธุรกิจสปาที่บริหารจัดการภายใต้ธุรกิจโรงแรม เช่น ธุรกิจสปาแบบโรงแรม และรีสอร์ทสปาที่จะได้รับประโยชน์จากการยกระดับฝีมือแรงงานไทยให้ได้มาตรฐาน ผ่านการรับรอง การมีทางเลือกในการทำงานจากตลาดแรงงานที่ใหญ่ขึ้นมีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ทำให้ประเทศไทยมีบุคลากรด้านท่องเที่ยว และ โรงแรม รวมถึงสปาที่ให้บริการในโรงแรมมีคุณภาพดี และพร้อมรองรับการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นเมื่อเปิดเสรีอาเซียน

การศึกษาพบว่า ในภาพรวม แรงงานด้านท่องเที่ยวของไทย ใน 32 ตำแหน่งงาน ยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพ ด้วยขาดทักษะภาษาต่างประเทศจึงยังเป็นจุดอ่อนของแรงงานไทย และควรถือเป็นโอกาสที่จะเร่งการพัฒนากำลังแรงงานที่เกี่ยวข้องในสาขาท่องเที่ยวให้มีความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาได้หลายภาษาโดยเฉพาะภาษาอาเซียน และธุรกิจสปาในโรงแรมและรีสอร์ท ก็เป็นธุรกิจหนึ่งที่ต้องพัฒนาทักษะด้านภาษา (สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย, 2553) การเตรียมพร้อมแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของไทยนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรเน้นจุดแข็ง เสริมจุดอ่อน และพัฒนาบุคลากรให้ถูกกลุ่ม จึงจะสร้างความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้ทั้งภายในประเทศ และเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้ เช่น ผู้ทำงานในสาขาโรงแรมที่พำนักจำเป็นต้องได้รับการเสริมความรู้ด้านภาษา นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรรู้ภาษาอื่น ๆ ที่ใช้ในอาเซียน รวมถึงผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการในธุรกิจสปาของ โรงแรม ก็ควรส่งเสริมความรู้ด้านการบริการสปาให้ที่แปลกใหม่รองรับผู้ใช้บริการอาเซียน นอกจากนี้

การผ่านการรับรองตามมาตรฐานอาเซียนแล้วนั้น ผู้ประกอบวิชาชีพก็ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานตามปกติ เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว หรือระเบียบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ (สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย, 2553) เพื่อจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถ และกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ รวมทั้งการผลักดันการพัฒนาฝีมือแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยวของไทยได้ตามแนวทางที่ได้เตรียมไว้พร้อมแล้ว ซึ่งอาจจะเป็นจุดเริ่มต้นให้กับธุรกิจสปาได้ในอนาคต

2.4 นโยบายด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย

นโยบายด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

เพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอันจะสร้างรายได้ให้แก่ประเทศนั้นรัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงได้กำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546) ไว้ดังนี้

กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการบริการสุขภาพ และพัฒนาผลิตภัณฑ์สุขภาพให้เกิดอุตสาหกรรมที่ต่อเนื่อง มีการถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย และที่สำคัญสามารถใช้งานบริการส่วนเกินได้ให้เกิดประโยชน์ในระบบสาธารณสุขของประเทศไทยจึงเน้นให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพเอเซียในระยะแรกเน้นการบริการสุขภาพในพื้นที่เป้าหมายเฉพาะ 3 จังหวัด คือ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และภูเก็ต เป็นศูนย์กลางการบริการสุขภาพ และการบริการทางการแพทย์ในเอเซีย (Thailand as excellent international center for health care) การส่งเสริมบริการสุขภาพ และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีศักยภาพสามารถเพิ่มรายได้จากลูกค้าต่างชาติมี 3 กลุ่มผลิตภัณฑ์ดังนี้

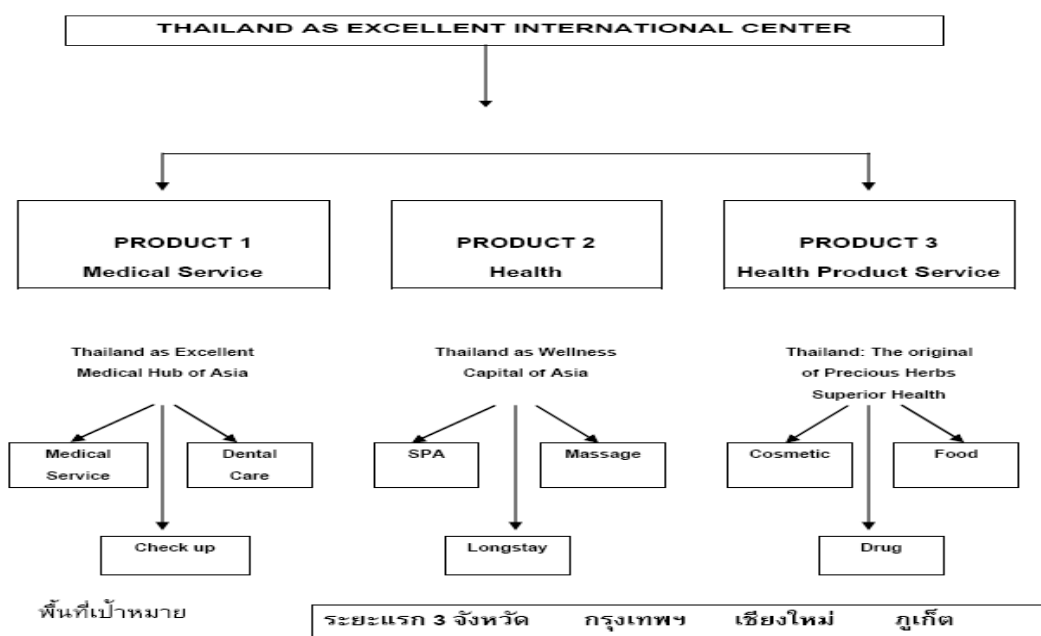
2.4.1 กลุ่มผลิตภัณฑ์

2.4.1.1 การบริการสุขภาพด้านการแพทย์ (Medical Service) ได้แก่ การบริการรักษาพยาบาลบริการทันตกรรม และบริการตรวจสุขภาพ

2.4.1.2 การบริการส่งเสริมสุขภาพได้แก่บริการนวดไทย (Thai massage) สปา (Spa) และบริการดูแลสุขภาพระยะยาว (Long stay)

2.4.1.3 บริการส่งเสริมผลิตภัณฑ์สุขภาพสมุนไพร (Herb Product) ได้แก่ ยาสมุนไพร เครื่องสำอางอาหารและเครื่องดื่มน

การรวมเป้าหมายเชิงกลยุทธ์สนับสนุนการจัดบริการสุขภาพ และผลิตภัณฑ์นั้น เป็นการรวมกลุ่มเพื่อการส่งเสริมการบริการสุขภาพและตัวผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีศักยภาพ โดยมีการกำหนดกลุ่มผลิตภัณฑ์ และพื้นที่เป้าหมายดังจะเห็นได้จากภาพที่ 2.6 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.6 ภาพรวมเป้าหมายเชิงกลยุทธ์สนับสนุนการจัดบริการสุขภาพ และผลิตภัณฑ์สุขภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ที่มา: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ตแผนยุทธศาสตร์สนับสนุนให้ภูเก็ตเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย 2547-2550 (2547)

จากภาพที่ 2.6 เป็นภาพรวมเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในการสนับสนุนการจัดการบริการสุขภาพ และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่สร้างรายได้ให้กับประเทศ และเน้นให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้าน การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของเอเชียโดยมีการกำหนดผลิตภัณฑ์แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้ดังนี้ 1.กลุ่มบริการสุขภาพด้านการแพทย์ (Medical Service) 2.กลุ่มบริการส่งเสริมสุขภาพ (Health) และ กลุ่ม 3. กลุ่มบริการส่งเสริมผลิตภัณฑ์สุขภาพสมุนไพร (Health Product Service) โดยจำแนก สถานที่และรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันไปตามผลิตภัณฑ์ และเพิ่มมูลค่าในผลิตภัณฑ์ตาม กลุ่มที่จำแนก เพื่อให้สามารถพัฒนาเป็นธุรกิจต่าง ๆ ได้ อาทิเช่น กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ 1 กลุ่มบริการ

สุขภาพด้านการแพทย์ สามารถพัฒนาเป็นศูนย์ตรวจเช็คสุขภาพเบื้องต้น กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ 2 กลุ่มบริการส่งเสริมสุขภาพ สามารถพัฒนาเป็นธุรกิจสปา หรือนวดแผนไทย และกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ 3 กลุ่มบริการส่งเสริมผลิตภัณฑ์สุขภาพสมุนไพร สามารถพัฒนาเป็นธุรกิจผลิตยาแพทย์แผนไทย หรือยาสมุนไพร ทั้งนี้ตามแผนรวมเป้าหมายเชิงกลยุทธ์สนับสนุนการจัดบริการสุขภาพ และผลิตภัณฑ์สุขภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ในระยะแรกมีพื้นที่เป้าหมาย 3 จังหวัด คือ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และภูเก็ต ซึ่งภูเก็ตสามารถพัฒนาเพื่อเป็นต้นแบบให้กับจังหวัดในกลุ่มอันดามันได้ต่อไป

จากแผนยุทธศาสตร์สนับสนุนให้จังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางสุขภาพเอเชีย 2547 – 2550 นั้นส่งผลให้จังหวัดภูเก็ตได้ปรับตัวและเตรียมตัวรองรับสิ่งท้าทายต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวกและทางลบต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวตลอดจนแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ เพื่อรักษาแสงแดด (Sun) หาดทราย (Sand) และทะเล (Sea) ให้คงสภาพที่สวยงามตลอดไป และสร้างความมั่นใจความประทับใจให้นักท่องเที่ยวเพิ่มเติมจากเดิม 3s เป็น 8s คือ Sun (แสงแดด), Sand (หาดทราย), Sea (ทะเล), Smile (รอยยิ้ม), Staff (พนักงาน), Safety (ความปลอดภัย), Sanitation (สุขอนามัย), and Satisfaction (ความพึงพอใจ) (สุรวดี นาคะโร, 2555) และสามารถเป็นแนวทางให้จังหวัดกระบี่ และจังหวัดพังงาในการพัฒนาและพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงทางการท่องเที่ยวในอนาคต ซึ่งสามารถสรุปสิ่งท้าทายได้ดังตารางที่ 2.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 สิ่งท้าทายต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวก และลบต่อการท่องเที่ยว

ลำดับ	สิ่งท้าทาย
1.	ด้านสิ่งแวดล้อม และภัยพิบัติธรรมชาติ
2.	ด้านการจราจร และขนส่ง
3.	ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
4.	ด้านการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
5.	ด้านทุนการผลิตที่มากขึ้น
6.	ด้านการจัดแสดงสินค้าและบริการ

ที่มา: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ตแผนยุทธศาสตร์สนับสนุนให้ภูเก็ตเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย 2547-2550, 2547

จากตารางที่ 2.1 นั้น ได้แสดงให้เห็นถึง ความท้าทายในแต่ละด้าน เมื่อจังหวัดภูเก็ตได้รับการสนับสนุนให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพแห่งเอเชีย สิ่งท้าทายต่างที่เกิดขึ้นนั้นล้วนส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวกและทางลบเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นความเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการจราจรขนส่ง และด้านการลงทุนการผลิตที่มากขึ้น เมื่อจังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย และสิ่งต่าง ๆ ที่จะส่งผลตามมาอีก คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดแสดงสินค้า และบริการ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือด้านการเข้าสู่ AEC ในปี 2558

จากแผนยุทธศาสตร์ที่สนับสนุนการบริการสุขภาพนั้น วัชรีย์ คำศรี และ ชนกกันต์ หิรัญพันธ์ (2548) ได้แสดงให้เห็นถึงแผนยุทธศาสตร์ที่สนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชียปี 2546-2554 สรุปได้ว่าประเทศไทยเป็นที่ยอมรับในเรื่องของการบริการสุขภาพ และผลิตภัณฑ์ต่างๆจากพืชสมุนไพรไทยทำให้ตลาดการบริการสุขภาพได้รับความนิยมน้อย่างกว้างขวางโดยกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายที่จะทำให้ไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพเอเชียตั้งแต่วันที่ พ.ศ. 2547 ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2547 – 2551) และต่อมาได้ผลักดัน แผนยุทธศาสตร์ฯ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2553 – 2557) (สำนักงานการค้าบริการและการลงทุนกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2554) จึงได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

2.4.2 วัตถุประสงค์แผนยุทธศาสตร์

- 2.4.2.1 เพื่อการสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย
- 2.4.2.2 เพื่อการขยายตลาดบริการและผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพของไทยไปสู่ชาวต่างชาติ
- 2.4.2.3 เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ของบริการสุขภาพ และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จากชาวต่างชาติเพื่อนำรายได้เข้าสู่ประเทศ
- 2.4.2.4 เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดบริการสุขภาพ และผลิตภัณฑ์สุขภาพในตลาดต่างประเทศให้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางฝั่งทะเลอันดามันได้กำหนดยุทธศาสตร์การสนับสนุน และส่งเสริมให้เกิดเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพในระดับนานาชาติขึ้นเป็นยุทธศาสตร์สำคัญโดยมีมาตรการดังต่อไปนี้ คือ

2.4.3 มาตรการของแผนยุทธศาสตร์

2.4.3.1 การส่งเสริมการผลิต และจำหน่ายผลิตภัณฑ์สุขภาพตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง

2.4.3.2 การส่งเสริม และสร้างทางเลือกให้แก่ประชาชนในการพัฒนาศักยภาพด้านการแพทย์แผนไทย

2.4.3.3 การพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ และเอกชนให้เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ และสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

2.4.3.4 การส่งเสริมให้มีการลงทุนด้านบริการสุขภาพสนับสนุนการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ

2.4.4 แนวทางการพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

2.4.4.1 การประเมินศักยภาพการตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ



ภาพที่ 2.7 แผนที่การท่องเที่ยว ของจังหวัดกระบี่

ที่มา: การประเมินศักยภาพทางการตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ Krabi Swadee.com

จากภาพที่ 2.7 แผนที่การท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่นั้น เป็นภาพที่แสดงให้เห็นเกี่ยวกับลักษณะของภูมิศาสตร์ที่ติดกับชายฝั่งทะเลอันดามัน มีชายหาดที่ทอดยาว และมีพื้นที่ของทะเลที่ล้อมรอบด้วยแผ่นดินหรือที่เรียกกันว่าอ่าว ซึ่งเอื้อต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยสามารถเป็นแหล่งประกอบธุรกิจสปา ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจสปาในรูปแบบของธุรกิจสปาที่ตั้งอยู่ในท่าเลที่สะดวกต่อการใช้บริการ (Day Spa) หรือธุรกิจสปาที่ตั้งอยู่ภายในบริเวณโรงแรมหรือรีสอร์ท

(Hotel & Resort Spa) ได้เป็นอย่างดี ด้วยลักษณะของพื้นที่ที่ติดแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล และแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ในจังหวัดกระบี่ จึงเป็นแหล่งวัตถุดิบในการให้บริการธุรกิจสปาได้เป็นอย่างดี (เว็บส์วีดี, 2555)

จากการวิเคราะห์ SWOT และกลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย (สมดี หงส์ไพศาลวิวัฒน์, 2548, น.8) ทราบได้ว่าสภาพแวดล้อมภายในนั้น ประเทศไทยมีชื่อเสียงเป็นอย่างมากในด้านของการบริการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนวดแผนไทย และสปาซึ่งไม่เข้มงวดในกฎระเบียบในการนวดและบริการ ที่สำคัญราคาถูกกว่าร้อยละ 50 - 100 เมื่อเทียบกับการบริการประเภทเดียวกันในต่างประเทศ ประกอบกับประเทศไทยมีสมุนไพรหลายชนิดที่ใช้เป็นส่วนประกอบในการบำบัดรักษาสุขภาพ และสามารถหาได้ง่ายเกือบทุกภาคของประเทศ จึงทำให้ได้เปรียบทางด้านต้นทุนเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศคู่แข่ง ขณะเดียวกันนั้นด้วยความอุดมสมบูรณ์ในวัตถุดิบที่เอื้อต่อธุรกิจนวดแผนไทย และธุรกิจ สปาทำให้เกิดธุรกิจมากมายแต่ไม่มีใบประกอบโรคศิลป์ หรือใบประกาศนียบัตรรับรองจากสถาบันที่น่าเชื่อถือจึงไม่ได้มาตรฐานประกอบกับการขาดมาตรฐานการบริการ อาทิเช่น ด้านทักษะภาษา และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ จุดอ่อนอีกประเด็นที่สำคัญมาก คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านประโยชน์ของสมุนไพรต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ และการกำหนดรูปแบบแนวทางการบริการที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการของไทยเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว ขณะเดียวกันสภาพแวดล้อมภายนอกที่เอื้อโอกาสในการประกอบธุรกิจนวดแผนไทย และธุรกิจสปานั้นถือว่าสามารถเติบโตทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยปัจจุบันมนุษย์มีปัญหาทางสุขภาพค่อนข้างมาก อีกทั้งในยุคปัจจุบันธุรกิจที่บริการเพื่อบำบัดโรค และเสริมสวยได้รับความนิยมอยู่ตลอดเวลา และการบริการบำบัดสุขภาพด้วยวิธีทางธรรมชาติที่มีผลข้างเคียงน้อย และให้ประสิทธิภาพในระยะยาว จึงทำให้ธุรกิจนวดแผนไทยและธุรกิจสปาขยายตัวสูงสุดในอนาคต แต่ทั้งนี้หากธุรกิจนวดแผนไทยธุรกิจสปาที่ยังขาดการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการบำบัดรักษาโรคด้วยสมุนไพรที่น้อยมากเมื่อเทียบกับต่างประเทศ และสถานประกอบการหลายแห่งไม่มีมาตรฐานการให้บริการ และเน้นการบำบัดหลายประเภทมากเกินไป แม้จะไม่เชี่ยวชาญจึงไม่สามารถสร้างความพอใจลูกค้าได้อย่างเต็มที่ และประเด็นสุดท้ายยังคงเป็นผลมาจากประเทศส่วนใหญ่ให้ประชาชนเบิกค่ารักษาจากการบำบัดสุขภาพแบบสปา แม้จะเป็นกรณีรักษาโรค ซึ่งเบิกได้อย่างจำกัด (สมดี หงส์ไพศาลวิวัฒน์,

2548) ด้วยข้อมูลจากการวิเคราะห์ SWOT ข้างต้นนั้น ทำให้ทราบจุดเด่น และจุดด้อย รวมทั้งโอกาส และอุปสรรคในด้านตลาดของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย ซึ่งธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ก็นับได้ว่าได้รับผลกระทบดังกล่าว ดังนั้นจากผลการวิเคราะห์ข้างต้น เป็นประโยชน์อย่างมากให้กับธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ที่จะสามารถ กำหนดทิศทาง หรือกลยุทธ์ในการบริหารจัดการธุรกิจสปาให้ประสบผลสำเร็จ และถือได้ว่าเป็นข้อมูลในการสนับสนุนการศึกษาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ เพื่อรองรับ AEC ได้เป็นอย่างดี

2.4.4.2 แนวทางพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในการ พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นจำเป็นต้องมีการวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความแข็งแกร่ง ให้แก่อุตสาหกรรมอันจะทำให้สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศพัฒนาคุณภาพชีวิต และมีการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าดังที่ได้มีผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ไว้ดังนี้

สมมติ หงส์ไพศาลวิวัฒน์ (2548) ได้กล่าวว่า การพัฒนาอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวสุขภาพให้เติบโตอย่างเหมาะสมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและเป็นแหล่งสร้าง งานที่เพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับสังคมไทยได้อย่างต่อเนื่องจำเป็นต้องมีกลไก 3 ประสาน ประกอบด้วย

- 1) การมีนโยบายที่ชัดเจน และสามารถดำเนินมาตรการที่โปร่งใสเป็น ธรรมของรัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 2) ความตั้งใจจริงใจ และความรู้ที่ถูกต้องแบบมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ที่ให้การ ส่งเสริม
- 3) การมีส่วนร่วม และมีจิตสำนึกที่ถูกต้องของผู้ให้บริการ และผู้ประกอบการ ที่เกี่ยวข้อง

ขณะเดียวกันต้องประยุกต์ใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสม 3 ด้านเพื่อรักษาหรือเพิ่มศักยภาพการ แข่งขันรวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริโภคประกอบด้วยกลยุทธ์การตลาด กลยุทธ์การจัดการ และกลยุทธ์พัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) กลยุทธ์การตลาด

1.1) สร้างความพร้อมของบริการโดยการมีพนักงานที่ดีสื่อสารภาษาต่างประเทศที่จำเป็นได้พัฒนา และให้ข่าวสารที่สำคัญเพียงพอต่อลูกค้าตั้งในทำเลที่สะดวก ใกล้แหล่งท่องเที่ยวมีอาหารเสริมสุขภาพมากขึ้น

1.2) พัฒนาคุณภาพบริการให้ได้มาตรฐานในระดับประเทศ และระดับสากลโดยเฉพาะมีใบรับรองด้านการบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอให้บริการสม่ำเสมอรวดเร็ว และไว้ใจได้

1.3) เพิ่มอัตราค่าบริการที่ได้มาตรฐานหรือใบรับรองบริการโดยกำหนดราคาให้เหมาะสมกับความโดดเด่นพิเศษของไทยความต้องการของลูกค้า และภาวะแข่งขัน

1.4) เลือกคนกลางทั้งในและต่างประเทศ โดยที่สามารถแนะนำนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพมาใช้บริการรวมทั้งติดต่อโดยตรงถึงนักท่องเที่ยวรายได้สูง

1.5) ให้ข่าวสารที่สำคัญเพิ่มมากขึ้น โดยผ่านสื่อที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเพื่อน และญาติแนะนำพร้อมทั้งส่งเสริมการขายเท่าที่จำเป็นสรรหาพนักงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง

2) กลยุทธ์การจัดการ

2.1) วางแผนร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องทุกระดับทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวสุขภาพให้เติบโตอย่างถูกทิศทาง และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันจริงจัง และต่อเนื่อง

2.2) สนับสนุนสถาบันบำบัดสุขภาพของไทยให้เข้าประกวดความเป็นเลิศในด้านการบริการมาตรฐานสากลมีความปลอดภัยสะอาดไว้ใจได้ และคุ้มค่าต่อการใช้บริการทุกครั้ง

2.3) ภาครัฐร่วมกับภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเขตทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมในจังหวัด และภูมิภาคที่มีศักยภาพ เพื่อพัฒนาสถาบันบำบัดสุขภาพที่ได้มาตรฐานสากลมีบริการครบวงจรรักษาวัฒนธรรมพื้นบ้าน และใช้วัตถุดิบที่ผลิตในไทยทั้งหมด มีเอกลักษณ์โดดเด่นเหนือคู่แข่ง เพื่อสร้างไทยเป็นศูนย์กลางท่องเที่ยวสุขภาพในเอเชียแปซิฟิก

3) กลยุทธ์พัฒนาเทคโนโลยี

3.1) ส่งเสริมการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ช่วยผลิตวัตถุดิบ และอุปกรณ์ ซึ่งจำเป็นต้องใช้ในธุรกิจบำบัดสุขภาพ เช่น ลูกประคบ น้ำมันนวด ครีมบำรุงผิว และพอกหน้าให้มีคุณภาพสูงต้นทุนต่ำ และตั้งซื้อง่าย

3.2) สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ไม่ซับซ้อนควบคุม ไปด้วยภูมิปัญญาพื้นบ้านที่โดดเด่นเพื่อแปรรูปสินค้าอุปกรณ์สำคัญ เช่น น้ำมันหอมระเหยธรรมชาติ เดียงนวดให้มีคุณภาพสูง และได้มาตรฐานสากลสามารถทดแทนการนำเข้าในระยะยาว

3.3) ประกวดแข่งขันระดับชาติการคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ช่วยในการแปรรูปสินค้า และอุปกรณ์สำหรับกิจการบำบัดสุขภาพ

3.4) ประกวดแข่งขันระดับชาติด้วยการค้นหาและพัฒนาพันธุ์ สมุนไพรใหม่ ๆ ที่มีโอสถสารมากขึ้น และสามารถทดแทนสมุนไพรหรือน้ำมันนวดยาบำรุง และครีมต่าง ๆ ที่นำเข้ามาได้

2.4.5 กลุ่มเป้าหมายการท่องเที่ยวสุขภาพ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้ดำเนินการงานวิจัยโครงการศึกษาเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการตลาดสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อรวบรวมข้อมูลในด้านของผู้ให้บริการทางสุขภาพซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกลุ่มตลาดเป้าหมายที่เดินทางมาใช้ บริการทางสุขภาพในประเทศไทยทำให้ทราบถึงกลุ่มเป้าหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553) ได้ดังนี้

การแบ่งส่วนตลาดนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบ่งออกเป็น 3 ส่วนตลาดที่สำคัญ ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยว (Tourist) ที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยโดยมีการท่องเที่ยวเป็นวัตถุประสงค์หลักและมาใช้บริการทางสุขภาพในประเทศไทยเป็นวัตถุประสงค์รองมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 60 ซึ่ง บริการทางสุขภาพที่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มาใช้บริการ ได้แก่ ตรวจสุขภาพ (ร้อยละ 30) เสริมความงามหรือทันตกรรม (ร้อยละ 20) และรักษาโรคเฉพาะทางโรคร้ายแรง (ร้อยละ 16) และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการทางสุขภาพแบบปัจจุบันทันด่วนที่ร้อยละ 9 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มารักษาอาการเจ็บป่วยจากอุบัติเหตุหรือโรคที่เป็นแบบกะทันหัน ในระหว่างเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย สำหรับกลุ่มที่มีสัดส่วนรองลงมา ได้แก่ กลุ่ม Direct Fly-in ที่ไม่มีประกันสุขภาพ ซึ่งมีสัดส่วนอยู่ที่

ร้อยละ 34 โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เดินทางมาใช้บริการทางสุขภาพประเภท ตรวจสุขภาพ (ร้อยละ 21) รักษาโรคเฉพาะทางหรือโรคร้ายแรง (ร้อยละ 13) และใช้บริการเสริมความงาม และทันตกรรม (ร้อยละ 7) และกลุ่มสุดท้ายได้แก่ นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกลุ่ม Direct Fly-in ที่มีประกันสุขภาพ ซึ่งมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 6 (ททท., 2553)

จากการศึกษาสถานการณ์ และมูลค่าตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโลก ซึ่งมาจากการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องกับตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศต่าง ๆ และการเก็บข้อมูลจากประเทศผู้ให้บริการทางสุขภาพที่สำคัญจาก The Boston Consulting Group และ RNCOS ในปี 2549 พบว่ามูลค่าตลาดรวมของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโลกที่ประมาณ 20,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2549 และประมาณการมูลค่าตลาด ปี 2552 ที่ 35,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และคาดการณ์ว่าในปี 2555 จะมีมูลค่าตลาดสูงถึง 58,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ด้วยอัตราการเติบโตรวมต่อปี (Compound Annual Growth Rate - CAGR) ที่ประมาณร้อยละ 20

สำหรับในภูมิภาคเอเชียนั้น ก็มีการคาดการณ์ตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เติบโตเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มประเทศผู้ให้บริการทางสุขภาพที่สำคัญของภูมิภาคอยู่ในแถบเอเชียใต้ และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้แก่ ประเทศไทย อินเดีย สิงคโปร์ มาเลเซีย และฟิลิปปินส์โดยในปี 2549 จากมูลค่าตลาดรวมของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอยู่ที่ประมาณ 20,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐพบว่ามูลค่าตลาดรวมของประเทศผู้ให้บริการทางสุขภาพที่สำคัญในภูมิภาคดังกล่าวมีส่วนแบ่งตลาดอยู่ที่ร้อยละ 10 กล่าวคือมีมูลค่าตลาดอยู่ที่ประมาณ 2,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในขณะที่มีการคาดการณ์ตัวเลขมูลค่าตลาดโลกในทิศทางที่เติบโตรวมต่อปี (CAGR) ประมาณร้อยละ 20 แต่สำหรับเอเชียใต้ และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้แล้วมีการคาดการณ์การเติบโตรวมต่อปี (CAGR) ที่สูงกว่าที่ร้อยละ 28 ซึ่งจะมีมูลค่าตลาดที่ 3,300 ล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2551 และมีมูลค่าสูงถึง 9,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และจะครองส่วนแบ่งตลาดอยู่ที่ร้อยละ 15 ของมูลค่าตลาดโลกในปี 2555 (กองวิจัยการตลาด, การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551)

2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน

กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันประกอบด้วย 5 จังหวัด ตั้งอยู่ชายฝั่งทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย คือ ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรัง ได้ร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา

กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน (OSM Andaman., 2553, น.212-236) ซึ่งจังหวัดกระบี่ มีศักยภาพโดดเด่นด้านแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีมนต์เสน่ห์ และมีศักยภาพในใช้ทรัพยากรที่มีอยู่พื้นฐานมาพัฒนา เพื่อเพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวธุรกิจสปาที่เป็นธุรกิจที่จัดอยู่ในกลุ่มของธุรกิจ ที่มีแนวโน้มสดใส และมีศักยภาพในการส่งเสริมให้เป็นจังหวัดหนึ่งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสปา

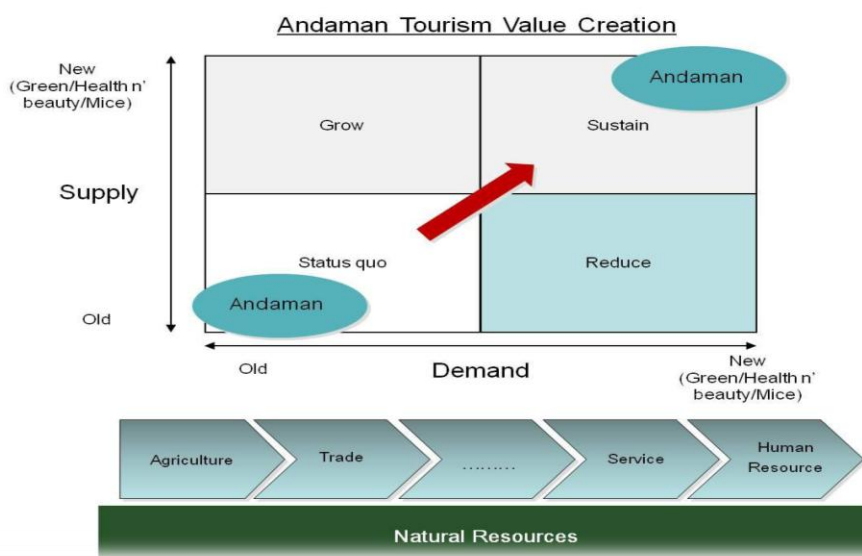
2.5.1 หลักการ และแนวคิด

2.5.1.1 หลักการเพื่อมุ่งสร้างความเชื่อมโยงของทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) และกำหนดบทบาท และยุทธศาสตร์การพัฒนา และส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสปา

2.5.1.2 แนวคิดในการพัฒนาการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของกลุ่มจังหวัด ร่วมกันการบริหารจัดการ โครงสร้างและบริการพื้นฐาน การพัฒนาสินค้า และบริการ รวมทั้งการตลาดเชิงบูรณาการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสปา

2.5.2 ทิศทางการพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน เป็นการพัฒนาเพื่อสร้างคุณค่าด้านการท่องเที่ยวภายในกลุ่มจังหวัดอันดามัน และสร้างความเข้มแข็งในกลุ่มดังภาพที่ 2.8

Conceptual Framework for Andaman Tourism's new strategic move

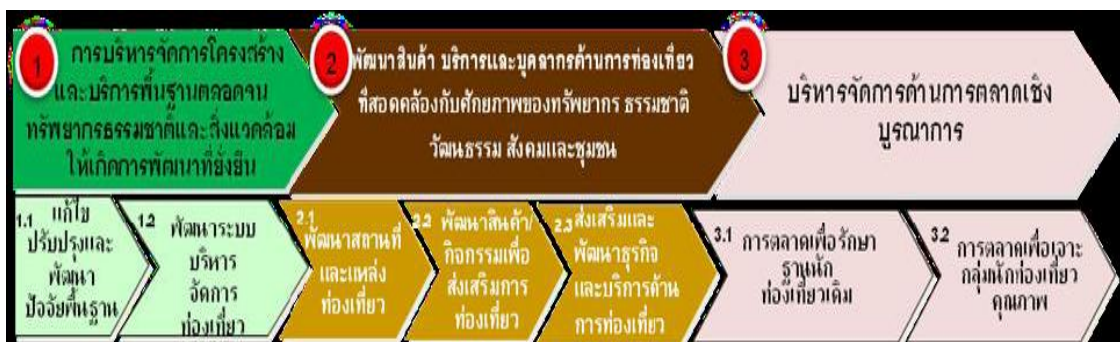


ภาพที่ 2.8 แสดงแนวทางการกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน
ที่มา: สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน, 2554

จากภาพที่ 2.8 แสดงให้เห็นถึงการกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน เป็นการสร้างคุณค่าของการท่องเที่ยวในรูปแบบเติบโตอย่างยั่งยืน เพื่อสนองต่อรูปแบบการท่องเที่ยวแบบใหม่ เช่น การท่องเที่ยวสีเขียว การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพสปา และความงาม เป็นต้น

2.5.3 บทบาทการพัฒนา เพื่อเพิ่มมนต์เสน่ห์ด้วยกิจกรรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ ๆ คงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ของอันดามันด้วยการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) เช่น สปา และนวดแผนไทย

2.5.4 กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสปาสามารถสรุปภาพความสัมพันธ์ได้ตามภาพที่ 2.9 ดังนี้



ภาพที่ 2.9 กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนา

ที่มา: สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน, 2554

จากภาพที่ 2.9 แสดงให้เห็นถึงกรอบการพัฒนา

กลุ่มจังหวัดอันดามันตามแผนยุทธศาสตร์ ที่มีการกำหนดทิศทาง และแบ่งการบริหารจัดการ เพื่อเจาะกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ ส่งเสริมการเป็นผู้นำด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสปาได้อย่างมั่นคง โดยการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด พร้อมทั้งยกระดับขีดความสามารถด้านสินค้าและบริการ

2.6 พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 กับธุรกิจสปา

ประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยฯ มีสภาพบังคับแผ่อยู่โดยบทลงโทษของพรบ. สถานบริการฯพ.ศ. 2509 นั้นสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ไม่ต้องขออนุญาตตาม พ.ร.บ. สถานบริการฯ เนื่องจากมีการกำหนดเรื่องโซนนิ่งทำให้ไม่สามารถเปิดสถานบริการสปาได้ในสถานที่บางแห่ง จึงก่อให้เกิดกรณีการเปิดสถานบริการโดยไม่ได้รับอนุญาตและมีเปิดการค้าประเวณีแอบแฝงอยู่ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพของผู้รับบริการ และภาพลักษณ์เชิงลบต่อธุรกิจสปาไทยเป็นอย่างมากในปีงบประมาณ พ.ศ.2552 สถานประกอบการสปาที่เข้าสู่ระบบการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2551 (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2551) มีเพียง 357 แห่งเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 48 ของสถานประกอบการ สปาทั้งหมดที่เปิดให้บริการ (สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ, 2552) เนื่องจากการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวต้องอาศัยความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบกฎหมายหลัก คือ พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 ให้มีการกวดขันอย่างเข้มงวดกับสถานประกอบการเปิดใหม่ที่ไม่สามารถเปิดเป็นสถานบริการได้ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 อันเนื่องจากการมีข้อจำกัดเรื่องโซนนิ่ง และไม่ปรับปรุงให้เข้ากับมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามประกาศฯ ของกระทรวงสาธารณสุข

เนื่องจากการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวต้องอาศัยความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบกฎหมายหลัก คือ พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 ให้มีการกวดขันอย่างเข้มงวดกับสถานประกอบการเปิดใหม่ที่ไม่สามารถเปิดเป็นสถานบริการได้ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 อันเนื่องจากการมีข้อจำกัดเรื่องโซนนิ่ง และไม่ปรับปรุงให้เข้ากับมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามประกาศฯ ของกระทรวงสาธารณสุขซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์ในเชิงลบของธุรกิจสปา เพื่อสุขภาพนอกจากนี้ผู้ประกอบการบางรายไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจสปาให้ได้

ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 มาตรฐานกิจการสปาเพื่อสุขภาพพบว่า มีองค์ประกอบมาตรฐานที่สำคัญดังต่อไปนี้

2.6.1 มาตรฐานของสถานที่ประกอบธุรกิจสปา เช่น โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

2.6.2 มาตรฐานผู้ประกอบการธุรกิจสปา เช่น คุณสมบัติผู้ประกอบการทักษะความรู้ความสามารถ

2.6.3 มาตรฐานผู้ให้บริการสปา เช่น บุคลากรผู้ให้บริการ

2.6.4 มาตรฐานการบริการสปา เช่น รูปแบบการบริการ และผลิตภัณฑ์สปา

2.6.5 มาตรฐานความปลอดภัยของธุรกิจสปา เช่น ความปลอดภัยในการให้บริการ สุขอนามัย และความสะอาด

2.6.6 มาตรฐานการดำเนินการ คือ มีการประเมินผล และการปรับปรุงอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง

ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลกลยุทธ์มาตรฐานสปาไทยรับ AEC หรือ Thai Spa Excellence Quality Standard ซึ่งเป็นโครงการนำร่องระหว่าง บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด และสมาคมสปาไทยร่วมกันพัฒนามาตรฐานให้กับธุรกิจสปาไทยโดยมีเป้าหมาย คือ การทำให้สปาไทยได้มาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล (สมาคมสปาไทย, 2555) ที่ประกอบด้วย (1) โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (2) การควบคุมผลิตภัณฑ์สปาที่นำมาใช้งาน และการขึ้นทะเบียนธุรกิจสปา (3) สุขอนามัยและความสะอาด (4) บุคลากร (5) การติดตามผล และการปรับปรุง (บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด, 2555) ทั้งนี้สามารถเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาได้ด้วยข้อมูลข้างต้นเพื่อหาปัจจัยที่สำคัญ และสนับสนุนต่อสมรรถนะที่พึงปรารถนาของผู้ประกอบการธุรกิจสปาได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาบางรายไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจสปาให้ได้มาตรฐานเพราะคิดว่าเป็นการเพิ่มต้นทุนของธุรกิจสปาโดยมิได้คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการ (สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ, 2552) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้ดำเนินการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2551 จำนวน 1,449 แห่งทั่วประเทศ (สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ, 2555) โดยธุรกิจสปาทั่วไปในปัจจุบันรวมทั้งธุรกิจการส่งออกผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทยในปัจจุบันสามารถสร้างงาน และสร้างรายได้ให้กับประชาชนโดยเฉพาะในกลุ่มสตรีกว่า 5,000 คน เพิ่มมูลค่าการสร้างรายได้ให้ประเทศชาติปีละกว่า 14,000 ล้านบาทซึ่งมีการคาดการณ์ว่าธุรกิจสปา และนวดไทยจะสามารถสร้างรายได้มากกว่าปีละ 16,000 ล้านบาท ตั้งแต่ปี 2556 เป็นต้นไป (สำนักการค้าบริการ และการลงทุนกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2554) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายสร้างรายได้ของรัฐบาลที่กำหนดให้ธุรกิจสปาเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการส่งเสริมสุขภาพที่

สร้างรายได้ และส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับประเทศไทยผ่านความเชื่อมั่นด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการ และความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ

จากการศึกษา พ.ร.บ.สถานบริการปี พ.ศ. 2509 ทำให้การศึกษาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่มีปัจจัยหลายประการที่สนับสนุนให้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาสามารถประกอบกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้กฎหมาย และข้อบังคับในวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และข้อมูลดังกล่าวเป็นส่วนสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้เพื่อให้การศึกษาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาได้มีกรอบผลักดันกันพัฒนา และเป็นจุดเริ่มต้นของตัวแบบสมรรถนะที่เป็นต้นแบบให้กับธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพหรือสปาได้เป็นอย่างดี

2.7 ธุรกิจสปาในประเทศไทย

ธุรกิจสปาหมายถึงธุรกิจที่เปิดสถานบริการเพื่อสุขภาพหรือสถานพยาบาลที่ให้บริการลูกค้าทั่วไปด้วยศาสตร์การนวดเพื่อสุขภาพการปฏิบัติต่อร่างกายเพื่อสุขภาพ และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพเป็นบริการหลัก เพื่อปรับความสมดุลของร่างกาย และจิตใจโดยให้คำแนะนำด้านบริการที่จัดไว้ตามหลักวิชาการรวมถึงอาจจะมีการให้คำแนะนำการส่งเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกาย โภชนาการการปรับพฤติกรรมตามหลักการแพทย์สากล และการสร้างหลักสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์ทางเลือก (กระทรวงสาธารณสุข, 2546)

2.7.1 การแบ่งประเภทสปาตามคำนิยามของประกาศกระทรวงสาธารณสุข
ตามพระราชบัญญัติสถานบริการพ.ศ. 2509 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดรูปแบบของธุรกิจประเภทของสปาไว้ 3 แบบดังนี้

2.7.1.1 กิจการสปาเพื่อสุขภาพ

กิจการสปาเพื่อสุขภาพคือการประกอบกิจการที่ให้การดูแลเสริมสร้างสุขภาพโดยประกอบไปด้วยบริการหลักและบริการเสริมประเภทต่างๆ เช่น บริการหลักประกอบด้วยการนวดเพื่อสุขภาพ และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ และบริการเสริมคือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ควรจัดให้มีอยู่ในเมนูเพื่อเป็นการดึงดูดให้ลูกค้าสนใจให้มาใช้บริการบ่อยขึ้น และมีความหลากหลายในสปามากขึ้น ตัวอย่างของกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การทำสมาธิ และโยคะ การอบเพื่อสุขภาพ การแพทย์ทางเลือก โภชนบำบัด และการควบคุมอาหาร

2.7.1.2 กิจกรรมนวดเพื่อสุขภาพคือ การนวดที่มีวัตถุประสงค์ในการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้า ความเครียด ด้วยวิธีการกด คลึง บีบ จับ ดัด คึง ประคบ และอบ เป็นต้น โดยจะทำได้ไปทั่วตัว แต่การนวดเพื่อเสริมสวย วัตถุประสงค์ก็เพื่อให้เกิดความสวยงาม และจะเป็นการนวดเฉพาะที่ เช่น นวดหน้าให้ตึงกระชับ แต่ที่สำคัญของการนวดคือต้องไม่มีสถานที่อาบน้ำโดยมีผู้ให้บริการ มีห้องอาบน้ำได้ ลูกค้าต้องอาบน้ำเอง ทางร้านจะจัดเจ้าหน้าที่ไว้ช่วยลูกค้าอาบน้ำหรืออาบน้ำให้ลูกค้าไม่ได้เพราะนวดเพื่อ สุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยไม่ใช่ธุรกิจอาบน้ำ นวด (สมาคม สปาไทย, 2555)

2.7.1.3 กิจกรรมนวดเพื่อเสริมสวย หมายถึงการประกอบกิจกรรมนวดในสถานที่เฉพาะเช่นร้านเสริมสวยหรือแต่งผมโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความสวยงามด้วยวิธีการกดการคลึงการบีบการจับการประคบการอบหรือด้วยวิธีการอื่นใดตามศิลปะการนวดเพื่อเสริมสวย ทั้งนี้ต้องไม่มีสถานที่อาบน้ำโดยมีผู้ให้บริการ

2.7.2 การแบ่งประเภทสปาตามคำนิยามของ The International Spa Association (ISPA- พ.ศ. 2538) และในประเทศไทยนั้นมีการแบ่งประเภทของธุรกิจสปาไว้หลายรูปแบบ โดยพิจารณาจากค่านิยมที่ได้มีการกำหนดไว้จาก 3 องค์กร ดังนี้ องค์กรสหประชาชาติ (International Spa Association: ISPA- Europe) ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมสปา ซึ่งได้แบ่งธุรกิจสปาออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้ (กระทรวงสาธารณสุข, 2546)

2.7.2.1 Club Spa คือ สปาที่ตั้งขึ้นเพื่อให้บริการเฉพาะสมาชิก (Member) โดยเน้นการให้ความสะดวกสบายและครบครันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการออกกำลังกาย และดูแลสุขภาพร่างกายพร้อมกับบริการด้านอื่น ๆ

2.7.2.2 Day Spa คือ สปาที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางสำหรับลูกค้ามาใช้บริการเช่นในที่พักอาศัยอาคารพาณิชย์ห้างสรรพสินค้าหรือตามสนามบิน โปรแกรมการบริการค่อนข้างหลากหลายลักษณะผู้มาใช้บริการจะเป็นระยะเวลาสั้น ๆ จากการสำรวจพบว่าเป็น สปาที่เปิดให้บริการมากที่สุด

2.7.2.3 Hotel & Resort Spa คือ สปาที่ตั้งอยู่ภายในหรือในบริเวณเดียวกันกับโรงแรมหรือรีสอร์ทที่มีสถานที่ออกกำลังกาย มีอาหารบริการ โดยโปรแกรมบริการมัก

ประกอบด้วยการนวดแบบต่าง ๆ เพื่อผ่อนคลายสำหรับผู้คนที่ต้องการเปลี่ยนบรรยากาศ และหลีกเลี่ยงความจำเจในชีวิตประจำวัน ซึ่งมักจะมียุทธศาสตร์ที่ใหญ่กว่าเมื่อเทียบกับ Day Spa ทั่วไป

2.7.2.4 Cruise Ship Spa คือ สปาที่ตั้งอยู่ในเรือโปรแกรมการบริการ ประกอบด้วยการนวดแบบต่าง ๆ การออกกำลังกายกิจกรรมเพื่อสุขภาพอาหารเพื่อสุขภาพ

2.7.2.5 Mineral Spring Spa คือ สปาที่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เป็นแหล่งน้ำพุร้อนหรือน้ำแร่ธรรมชาติโปรแกรมการบริการจะเน้นการบำบัดโดยใช้ความร้อนของน้ำหรือแร่ธาตุต่าง ๆ เช่น ใช้เกลือมาเป็นส่วนหนึ่งในการบำบัดรักษาตัวอย่าง เช่น สปาที่ตั้งอยู่ตามแหล่งบ่อน้ำร้อนในประเทศญี่ปุ่น และรัสเซียประเทศไทยมีโอกาสที่จะพัฒนาแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติหลายแห่งให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีในอนาคต เช่น ที่จังหวัดเชียงใหม่เชียงราย ระนอง สุราษฎร์ธานี และกระบี่

2.7.2.6 Destination Spa คือ สปาที่ตั้งขึ้นเพื่อให้การดูแลสุขภาพเป็นหลัก โดยมีที่พักอยู่ภายในนั้น มีกิจกรรมเพื่อสุขภาพครบวงจร อาหารสุขภาพ การออกกำลังกายทำให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะมีความต้องการการพักผ่อนเป็นระยะเวลานาน เพื่อผ่อนคลาย และปรับปรุงวิถีชีวิตให้ดีขึ้นปรับความสมดุลของร่างกาย และจิตใจ ลดน้ำหนักออกกำลังกายที่ถูกต้องโดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญจะเป็นผู้พิจารณาจัดโปรแกรมให้เหมาะสมกับลักษณะสุขภาพแต่ละคนมักตั้งอยู่ใกล้แหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติโดยส่วนใหญ่จะใช้ประโยชน์จากแหล่งธรรมชาตินั้นเข้ามาเป็นตัวช่วยในการจัดกิจกรรม เช่น ภูเขา ทะเล น้ำพุร้อน โคลน

2.7.2.7 Medical Spa คือ สปาที่ตั้งโดย พ.ร.บ.สถานพยาบาล โดยมีแพทย์และพยาบาลดูแลกำกับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบำบัดรักษาสุขภาพ และความสวยงามโปรแกรมการบริการประกอบด้วยโภชนาการบำบัด และอาหารสุขภาพการออกกำลังกายกิจกรรมเพื่อสุขภาพการนวดแบบต่าง ๆ การบำบัด และดูแลลูกค้าโดยใช้ความรู้ด้านสุขภาพมีบริการทางการแพทย์ให้เลือกทั้งแพทย์แผนปัจจุบัน และการแพทย์แผนไทยแผนจีน ฯลฯ มีโปรแกรมการนวดที่รักษาอาการเจ็บป่วย เช่น การนวดกดจุด การบำบัดด้วยสมุนไพร การปรับโครงสร้างร่างกาย การสะกดจิต การฝังเข็ม ศัลยกรรมผิวหน้า การต่อต้านริ้วรอย ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะมีความต้องการการพักผ่อนระยะยาว และการบำบัดที่ชี้เฉพาะ เช่น การลดน้ำหนัก การออกกำลังกายที่ถูกต้อง การเลิกบุหรี่ เป็นต้น (กระทรวงสาธารณสุข, 2546)

2.7.3 การแบ่งประเภทสปาตามองค์ความรู้ที่มาประยุกต์ใช้ โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกระทรวงแรงงานอย่างไรก็ตามในการปฏิบัติยังเกิดความสับสนในการแยกประเภทให้ชัดเจน และบางประเภทยังมีความกำกวมในการให้บริการจึงได้มีการแบ่งประเภทของสปาขึ้นใหม่ในปี พ.ศ.2551 โดยแบ่งสปาออกเป็น 2 ประเภท คือ สปาแบบมีที่พัก และสปาแบบไม่มีที่พัก จากนั้นคณะอนุกรรมการมาตรฐานฝีมือแรงงานสาขาสถานบริการส่งเสริมสุขภาพกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกระทรวงแรงงานเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

2.7.3.1 สปาแบบตะวันตก (Western Spa) เป็นสถานที่ที่ให้บริการสุขภาพด้วยน้ำเป็นหลักโดยมาตรฐานการให้บริการแนวเดียวกับประเทศในแถบทวีปฝั่งตะวันตก

2.7.3.2 ไทยสปา (Thai Spaya) เป็นสถานที่ที่ให้บริการสุขภาพองค์รวมแบบไทย เน้นการอบสมุนไพร การใช้ลูกประคบ และการนวดไทย คำว่าสบายมาจากคำภาษาบาลีว่า สบายะ ซึ่งแปลว่าสถานหรือบุคคลซึ่งเป็นที่สหายเหมาะสมกันเกื้อกูลหรือเอื้ออำนวย โดยเฉพาะที่ช่วยเกื้อกูลแก่การบำเพ็ญ และประทับประคองรักษาสมาธิ

2.7.3.3 ไทยสปา (Thai Spa) มีลักษณะการให้บริการคล้ายกับสปาแบบตะวันตกแต่มีการประยุกต์ภูมิปัญญาทางตะวันออก และภูมิปัญญาไทยเข้าสู่การบริการในสถานที่เดียวกัน (สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2555)

จากข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจสปาในประเทศไทย และการแบ่งประเภทของธุรกิจสปาตามองค์ประกอบต่าง ๆ นั้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจสปาในการศึกษาวิจัยในเขตพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ว่าเป็นการแบ่งประเภทธุรกิจสปาตามคำนิยามของ ISPA พ.ศ. 2538 ซึ่งประกอบด้วย 3 ประเภทธุรกิจ คือ ธุรกิจสปาแบบเคย์สปา ธุรกิจสปาโรงแรม และรีสอร์ทสปา และธุรกิจสปาในแหล่งธรรมชาติ ซึ่งล้วนเป็นธุรกิจที่สำคัญและเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาตัวแบบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาในครั้งนี้

2.7.4 การเติบโตทางธุรกิจสปา

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพหรือสปาของประเทศไทยเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่ได้รับ ความสนใจจากชาวต่างชาติ เพราะมีศักยภาพทั้งในเรื่องการบริการทางการแพทย์ ด้านบุคลากรและเทคโนโลยีที่ทันสมัยตลอดจนเรื่องค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศคู่แข่งอื่น ๆ แต่สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่นับเป็นข้อได้เปรียบในแง่การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์

และสุขภาพของประเทศไทยก็คือไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวหลัก โดยมีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล ป่าไม้ภูเขา ศิลปวัฒนธรรม อาหาร สถานบันเทิง และแหล่งซื้อขายสินค้า ซึ่งสามารถรองรับนักท่องเที่ยว ที่มาใช้บริการสปาได้เป็นอย่างดีดังกล่าวนี้อเอง ที่ทำให้ชาวต่างชาติเดินทางมารับการรักษาพยาบาล และท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากจนสร้างรายได้เข้าประเทศมากมายในแต่ละปี (สมาคมสปาไทย, 2555)

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬามีการประชุมสัมมนาวิชาการระหว่างประเทศ เรื่องการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในช่วงที่ผ่านมาโดยประเทศไทย ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากประเทศสมาชิกให้เป็น Project Leader ในคณะทำงานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) ด้าน Wellness Spa ในกลุ่มประเทศสมาชิกอีก 7 ประเทศได้แก่ ประเทศอิตาลี บัลแกเรีย ฝรั่งเศส สเปน เยอรมนี มาเลเซีย และอินโดนีเซียมีผู้เชี่ยวชาญด้านสปา และด้านสุขภาพจากประเทศดังกล่าว ร่วมกันร่าง และพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับสปาตัวชี้วัดมาตรฐาน Wellness Spa Service Requirements ซึ่งเป็นการพัฒนา และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้โดยเนื้อหาสาระสำคัญได้ข้อสรุปว่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นเรื่องของการเดินทางผนวกกิจกรรมด้านสุขภาพ อาทิ มาท่องเที่ยว และหาเวลาตรวจสุขภาพและการเข้ารับรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลหรือคลินิก รวมทั้งการใช้โปรแกรมแพทย์ทางเลือก เช่น การนวดแผนไทย การทำสปาเสริมสวย อาบน้ำแร่ การรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ สมุนไพร และการเรียนรู้วิถีใช้พลังงานจากธรรมชาติมาบำบัดรักษาสร้างเสริมสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ให้สดชื่นผ่อนคลาย

ทั้งนี้ การผสมผสานแนวคิดระหว่างภูมิปัญญาไทย และองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เพื่อพัฒนานวัตกรรมในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะทำให้เกิดการปรับปรุงรูปแบบสปา และการให้บริการที่มีคุณภาพ และมาตรฐาน ทั้งเรื่องสถานที่ความสะอาด ความสะดวกความปลอดภัยด้านบุคลากร และการให้บริการสปา รวมทั้งการนวดไทยซึ่งถือเป็นศาสตร์ที่เป็นเอกลักษณ์ประจำชาติไทยมีหลายรูปแบบ เช่น Beauty Spa, Medical Spa, วารีบำบัด, พลังบำบัด (การใช้อัญมณี เพชรพลอย กลิ่น และสมุนไพรไทย) ทำให้เกิดความคุ้มค่าในความรู้สึกของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งถ้าประเทศไทยสามารถก้าวไปสู่จุดสุดยอดของการให้บริการสปาเหมือนกับประเทศแถบยุโรป และอเมริกาก็จะทำให้สปาของไทยก้าวสู่ระดับโลกได้อย่างไม่ยากนัก

ปัจจุบันธุรกิจสปา และนวดแผนไทยมีอัตราการเติบโตค่อนข้างสูงกล่าวคือในปี 2547 ไทยมีรายได้จากการใช้บริการในธุรกิจสปาประมาณกว่า 4,000 ล้านบาท และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกว่า 9,000 ล้านบาทในปี 2549 และในปี 2551 ธุรกิจสปาในไทยมีผู้เข้าใช้บริการสปาถึงประมาณ 4 ล้านครั้ง (เพิ่มขึ้นจาก 3.6 ล้านครั้งในปี 2549) สร้างรายได้รวมมากกว่า 14,000 ล้านบาททั้งนี้ธุรกิจบริการสปา และนวดไทยน่าจะยังขยายตัวได้โดยคาดว่าจะสร้างรายได้กว่า 16,000 ล้านบาทตั้งแต่ปี 2556 เป็นต้นไป (กรมส่งเสริมการส่งออก, 2554) ทั้งนี้สามารถสร้างรายได้และสร้างอาชีพให้แก่ธุรกิจบริการสาขานี้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยในปี 2554 มีจำนวนสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียน และได้ผ่านการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขรวม 1,436 แห่ง ซึ่งสามารถแจกแจงประเภทของสถานประกอบการธุรกิจสปาได้ดังตารางที่ 2.2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 จำนวนสถานประกอบการสปา

ลำดับที่	ประเภทสปา	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
1	สปาเพื่อสุขภาพ	454	31.62
2	นวดเพื่อสุขภาพ	925	64.42
3	นวดเพื่อเสริมสวย	57	3.97
รวม		1,436	100

ที่มา: สำนักการค้าบริการ และการลงทุนกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2554

นอกจากนี้ ธุรกิจสปา และนวดไทยยังสามารถจำแนกได้ตามสถานที่ตั้ง ในแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจสปา และนวดแผนไทย ซึ่งก่อให้เกิดการจัดตั้งสถานประกอบการธุรกิจสปาที่มีการกระจายทางธุรกิจตามภูมิภาคต่าง ๆ โดยอาศัยแหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติเป็นสำคัญ สามารถจำแนกได้ดังตารางที่ 2.3 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2.3 สถานประกอบการจำแนกตามสถานที่ตั้ง

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
1	กรุงเทพฯ	321	22.35
2	ปริมณฑล	59	4.11
3	จังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว	443	30.85
4	อื่นๆ	613	40.69
รวม		1,436	100

ที่มา: สำนักการค้าบริการ และการลงทุนกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2554

ธุรกิจสปา และนวดแผนไทยในปัจจุบัน นอกจากที่จะสามารถจำแนกได้ตามสถานที่ตั้งแล้ว ยังสามารถจำแนกได้ตามค่านิยมของสปาสากลในรูปแบบของสปาที่มีการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหรือความสะดวกแก่การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และที่มีเอกลักษณ์เฉพาะของสปาหรือรูปแบบการให้บริการของสปาที่แตกต่างกันไปสามารถจำแนกได้ดังตารางที่ 2.4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2.4 ประเภทสถานประกอบการสปาตามค่านิยมสปาสากล

ลำดับที่	ประเภทของสปา	ร้อยละ
1	สปาที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการให้บริการ (Day Spa)	68.00
2	สปาที่ตั้งอยู่ในบริเวณโรงแรมหรือรีสอร์ท (Hotel & Resort Spa)	4.11
3	สปาที่ตั้งอยู่ในแหล่งธรรมชาติเพื่อดูแลสุขภาพเป็นหลัก (Destination Spa)	30.85
4	สปาที่ตั้งโดย พ.ร.บ.สถานพยาบาล มีแพทย์และพยาบาลดูแล (Medical Spa)	40.69
รวม		100

ที่มา: สำนักการค้าบริการ และการลงทุนกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2554

ในภาพรวมธุรกิจสปามีการขยายตัวเพิ่มขึ้นทั้งในด้านจำนวนผู้มาใช้บริการและสถานประกอบการซึ่งในด้านจำนวนผู้ใช้บริการมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นจาก ในปี 2551 สร้างรายได้กว่า 14,000 ล้านบาท (หรือมีจำนวนการให้บริการสปาในประเทศไทยกว่า 4 ล้านครั้ง) ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2550 ประมาณร้อยละ 35 (เพิ่มขึ้นจาก 3.6 ล้านครั้งในปี 2549) ซึ่งจำนวนร้อยละ 52 จะเป็นการใช้บริการในสถานประกอบการประเภท Day Spa ในขณะที่อีกร้อยละ 48 เป็นการให้บริการในสถานประกอบการประเภท Destination Spa สำหรับปี 2553 รายได้

ในภาพรวมของภาคธุรกิจยังทรงตัวอยู่เนื่องจากผู้ใช้บริการชาวไทย และชาวต่างชาติให้ความสนใจกับเรื่องการดูแลสุขภาพของตนมากขึ้น ซึ่งคาดว่าจะขยายตัว และสร้างรายได้กว่า 16,000 ล้านบาท ตั้งแต่ปี 2556 (หรือมีจำนวนการใช้บริการสปาในประเทศไทยโดยประมาณกว่า 6 ล้านครั้ง) เป็นต้นไป (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553) นอกจากนี้สถานประกอบการธุรกิจสปา ยังมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ตั้งแต่ปี 2551 มีผู้ประกอบการในธุรกิจสปาในประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 695 แห่ง ซึ่งคิดเป็นจำนวนมากกว่า 2 เท่าของปี 2545 ซึ่งในปี 2552 มีจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพิ่มขึ้นร้อยละ 7 หรือ 743 แห่ง และมีจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพิ่มขึ้นอีก ร้อยละ 93 หรือ 1,436 แห่ง ในปี 2554 (สำนักการค้าบริการ และการลงทุนกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2554)

ปัจจุบันนี้ธุรกิจสปามีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทั้งภายในประเทศไทย และตลาดต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศเพื่อนบ้านที่เริ่มมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาขึ้นของประเทศผู้ให้บริการสุขภาพความงามคู่แข่งในภูมิภาคเอเชียที่สำคัญ เช่น อินโดนีเซีย จีน สิงคโปร์ มาเลเซีย และอินเดียโดยมีนักท่องเที่ยวส่วนน้อยประมาณร้อยละ 20 ที่วางแผนจะเดินทางไปใช้บริการสุขภาพความงามในประเทศอื่นต่อในกลุ่มผู้ใช้บริการ Destination Spa เลือกเขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีนที่ร้อยละ 67 ส่วนผู้ใช้บริการ Hotel & Resort เลือกประเทศอินโดนีเซียที่ร้อยละ 12 และกลุ่ม Day Spa เลือกประเทศจีนที่ร้อยละ 27 ส่วนนักท่องเที่ยวชาวจีนให้ความสนใจเลือกประเทศอินโดนีเซียประเทศเดียวที่ร้อยละ 40 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553) ดังนั้นธุรกิจสปาไทยจะต้องใช้กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจทั้งในเชิงรุก และเชิงรับที่ควบคู่กัน และเมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) คาดว่าจะมีข้อดีในการเอื้อประโยชน์ให้กับประเทศไทยมาก การเป็นคู่แข่งกันจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลมีการเรียนรู้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคในตลาดเป็นช่องทางให้ประเทศไทยสามารถเข้าไปทำตลาดสปาได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น และเป็นการเปิดโอกาสในการลงทุนธุรกิจได้อย่างเสรีเมื่อสถานประกอบการ รวมถึงผู้ประกอบการจะก้าวสู่การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แล้วนั้น แทบจะปฏิเสธไม่ได้เลยว่าในแง่ของการแข่งขันไม่ว่าจะเป็นเรื่องของทักษะความรู้ ความสามารถ ในการทำงาน เงินลงทุนทางธุรกิจ รวมถึงสมรรถนะหรือขีดความสามารถของแต่ละสาขาอาชีพนั้น ล้วนเป็นตัวชี้วัดศักยภาพของงาน พนักงาน

ผู้ประกอบการ และสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี การเข้าสู่ AEC นั้น คือ การก้าวเข้าสู่ตลาดที่ใหญ่ขึ้น โอกาสทางธุรกิจก็จะเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย และถือเป็นการเพิ่มโอกาสให้กับธุรกิจสปาที่กำลังจะเติบโตด้วยการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 10 ประเทศนั้น มีโอกาสในการแข่งขันอย่างสูง ประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาแรงงานให้มีสมรรถนะที่สูงสุดตามที่อาเซียนได้กำหนดไว้ร่วมกัน ในสาขาที่พัก และสาขาการเดินทางรวม 32 ตำแหน่งในปี 2558 เพื่อเคลื่อนย้ายแรงงานภายใต้ข้อตกลงอาเซียน เป็นการสร้างโอกาสให้กับธุรกิจสปาในแง่ของทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพมากขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น มีอัตราการลงทุนที่มากขึ้น นั่นคือผลลัพธ์ของโอกาสทางธุรกิจสปา และความพยายามพัฒนาธุรกิจสปาเพื่อรองรับอาเซียนให้เป็นที่ยอมรับด้านมาตรฐานในกลุ่มผู้ใช้บริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปามาตรฐานผู้ดำเนินการสปา มาตรฐานผู้ให้บริการมาตรฐานแรงงาน และสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่สามารถผลักดันให้เป็นสาขาบริการหนึ่งภายใต้ข้อตกลงอาเซียนในการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีต่อไป

2.8 กลยุทธ์มาตรฐานสปาไทยรับAEC

กลยุทธ์มาตรฐานสปาไทยรับ AEC ธุรกิจสปาไทยมีอัตราการเติบโต 2 เท่าตัว แต่พอก้าวเข้าสู่ปี 2548 ธุรกิจสปาเริ่มอืดตัว เนื่องจากความต้องการของลูกค้ามีน้อยกว่าร้านที่เปิดให้บริการ จึงทำให้การเติบโตจากเดิมอยู่ที่ร้อยละ 25 ลดลงเหลือเพียงร้อยละ 10 เท่านั้น ดังนั้นสมาคมสปาไทยจึงได้ร่วมมือกับ บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด (SGS) ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบทดสอบ การตรวจพิสูจน์สินค้าและการรับรองระบบในการยกระดับมาตรฐานคุณภาพสปาไทยสู่ตลาดโลก วางกลยุทธ์ 5 ขั้นตอนที่จะนำพาธุรกิจสปาให้ประสบความสำเร็จเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน Thai Spa Excellence Quality Standard (สมาคมสปาไทย, 2555; บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด, 2555) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่เกิดขึ้นเพื่อจะช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาได้เข้าใจ ปฏิบัติ และติดตามผลการชี้วัดการประเมินทั้งทางด้านคุณภาพ และความปลอดภัยในกลยุทธ์ด้านธุรกิจ เพราะเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนี้ การตรวจประเมินจากหน่วยงานที่ 3 อย่างบริษัท SGS ที่ได้รับการยอมรับ และได้รับความเชื่อถือในระดับสากล ซึ่งจะช่วยปกป้องภาพลักษณ์ของธุรกิจสปา และสนับสนุนให้ธุรกิจมีการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการควบคุมค่าใช้จ่ายภายใน โดยการเสริมสร้าง และนำเสนอหลักการปฏิบัติที่ดีที่สุดให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจสปา

สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยช่วยเหลือให้ทั้งธุรกิจสปา และหุ้นส่วนธุรกิจสปาพร้อมใจกันปฏิบัติตามมาตรฐานที่มีคุณภาพ และความปลอดภัยสูงสุด ซึ่งปัจจัยที่สนับสนุนกลยุทธ์ทั้ง 5 ขั้นตอนนำพาธุรกิจสปาให้ประสบความสำเร็จดังนี้ (บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด, 2555)

2.8.1 กลยุทธ์ 5 ขั้นตอน สามารถปรับปรุงการส่งมอบการบริการในธุรกิจสปาให้ประสบความสำเร็จ

2.8.1.1 ขั้นตอนที่ 1 เรียนรู้และเข้าใจ 5 หลักการของมาตรฐานเพื่อเตรียมความพร้อม ในการเข้าสู่มาตรฐาน Thai Spa Excellence Quality Standard โดยจะต้องมีการแต่งตั้งคณะทำงานที่จะศึกษา และทำความเข้าใจใน 5 หลักการของมาตรฐานดังนี้

1) โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวก
2) การควบคุมผลิตภัณฑ์สปาที่นำมาใช้ในการบริการ และการขึ้นทะเบียนธุรกิจสปา

3) สุขอนามัย และความสะอาด

4) บุคลากร

5) การติดตามผล และการปรับปรุงโดยภายใน 1 ปี

2.8.1.2 ขั้นตอนที่ 2 การนำไปปฏิบัติ ธุรกิจสปาควรมีการนำ 5 หลักการข้างต้นดังกล่าวของมาตรฐาน Thai Spa Excellence Quality Standard เข้ามาใช้ในการระบบธุรกิจสปา และมีการติดตามผลด้วยโปรแกรมการตรวจติดตามภายในอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2.8.1.3 ขั้นตอนที่ 3 การตรวจประเมิน ภายหลังจากที่ธุรกิจสปาได้มีการนำระบบมาตรฐาน Thai Spa Excellence Quality Standard มาปฏิบัติ และไม่พบประเด็นหรือสาเหตุที่ไม่สอดคล้องจากการตรวจติดตามภายในข้างต้นแล้ว ให้ธุรกิจสปาคัดต่อกับ บริษัท SGS เพื่อเป็นการนำเสนอการตรวจประเมินเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน Thai Spa Excellence Quality Standard ต่อไป ทั้งนี้ บริษัท SGS จะดำเนินการกำหนดนัดวันเพื่อตรวจประเมิน ตามที่ธุรกิจสปาร้องขอ และดำเนินการตรวจประเมินทั้งด้านกายภาพ และเคมี ตามเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้

2.8.1.4 ขั้นตอนที่ 4 การรายงาน และการออกไปรับรอง ซึ่งหลังจากที่ธุรกิจสปาได้รับการตรวจประเมินแล้ว บริษัท SGS จะดำเนินการจัดทำรายงานผลการตรวจประเมินพร้อมทั้งข้อสังเกต และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุง (หากมี) หลังจากนั้น

จึงจะเข้าสู่กระบวนการทบทวนจากผู้มีอำนาจในการอนุมัติออกใบรับรองก่อน แล้วทาง บริษัท SGS จึงจะสามารถทำการออกใบรับรอง โดยใบรับรองจะมีอายุ 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับการอนุมัติ

2.8.1.5 ขั้นตอนที่ 5 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งขั้นตอนสุดท้ายนี้ ทางบริษัท SGS จะดำเนินการตรวจติดตามผลจากการประเมิน ภายใน 6 เดือนหลังจากวันที่ตรวจประเมิน เพื่อให้ธุรกิจสปาขึ้นทะเบียนรับรอง เพื่อตรวจว่าระบบยังคงดำเนินการอยู่หรือไม่ รวมไปถึงการบริการที่มีคุณภาพ และมีความปลอดภัย เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน นอกจากนี้แล้วการตรวจติดตามผลการประเมิน ยังสามารถเป็นไปในรูปแบบของการตรวจแบบไม่มีการแจ้งล่วงหน้า ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถแสดงให้เห็นถึงธุรกิจสปาที่ควรปรับปรุง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยมาตรฐาน Thai Spa Excellence Quality Standard ทางบริษัท SGS สามารถวิเคราะห์ครอบคลุม พร้อมทั้งมีการทบทวนมาตรฐาน และขอบเขตของงานเพื่อเข้ามาจัดระดับของโอกาส ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสูงสุดต่อไป (บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด, 2555)

เพราะฉะนั้นการที่จะนำสปาไทยเข้าสู่ระดับสากล และรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะเกิดขึ้นในปี 2558 จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้เกิดการศึกษาศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในธุรกิจสปา

2.8.2 ประโยชน์ที่จะได้รับ จากการมีมาตรฐาน Thai Spa Excellence Quality Standard มีดังนี้ (บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด, 2555)

2.8.2.1 การบริการที่ดีขึ้นทั้งในด้านคุณภาพ และความปลอดภัย

2.8.2.2 สนับสนุนธุรกิจสปาไทยให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นทั้งในระดับประเทศ และต่างประเทศ

2.8.2.3 รักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มาใช้บริการให้กลับมาใช้ซ้ำ

2.8.2.4 มีผู้ใช้บริการสปาเพิ่มมากขึ้น

2.8.2.5 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านส่วนบุคคล และภาคธุรกิจจากรายงานการตรวจพร้อมข้อเสนอแนะ

2.8.2.6 ได้รับผลกำไรทางธุรกิจสูงสุดด้วยการให้บริการในระดับคุณภาพสูง (Premium)

2.8.2.7 ได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลทางเทคนิคทั้งในระดับประเทศ และต่างประเทศ

2.8.2.8 การเข้าร่วมเป็นสมาชิกภาพของ บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด (SGS) และสมาคมสปาไทย

2.8.2.9 ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดเกณฑ์ มาตรฐานของการบริการ ธุรกิจสปาในประเทศไทย

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์มาตรฐานสปาไทยรับ AEC นั้น เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่สนับสนุนจุดเริ่มต้นในการศึกษาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ทั้งนี้ข้อมูลด้านกลยุทธ์มาตรฐานสปาไทยดังกล่าว จากความร่วมมือกันระหว่างสมาคมสปาไทย และบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้กำหนดออกมาเป็น 5 ขั้นตอน และหลักการมาตรฐานในการดำเนินการ ธุรกิจสปา ล้วนเป็นข้อมูลที่มีความสอดคล้องกันกับข้อมูลทางด้าน พรบ.สถานบริการ พ.ศ.2509 ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อรองรับ AEC ในอนาคต

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่างๆ ได้แก่ ธุรกิจสปา การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมทั้งสมรรถนะ และพฤติกรรมรูปแบบการดำเนินธุรกิจโดยได้เรียงตามรายละเอียดที่มีความเกี่ยวข้องกับสมรรถนะ และสอดคล้องกับธุรกิจสปา ดังนี้

Zapalska และ Brozik (2004) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาท และลักษณะของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการโรงแรมในประเทศโปแลนด์ซึ่งเป็นการศึกษาการเปลี่ยนทางระบบเศรษฐกิจ โดยมาจากการวางแผนจากส่วนกลางไปยังตลาดเศรษฐกิจที่ใหญ่ ได้พิสูจน์ให้เห็นถึงความท้าทายอย่างมากสำหรับธุรกิจครอบครัวขนาดเล็กที่กำลังจะพัฒนา และเติบโตภายในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการบริการของประเทศโปแลนด์ โดยผลการสำรวจทำให้ทราบว่าระดับสมรรถนะของผู้ประกอบการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อระยะเวลา และประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลางสรุปได้ว่าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการบริการในประเทศโปแลนด์มีสมรรถนะ และสามารถใช่ประโยชน์จากสมรรถนะนั้น

เพื่อนำมาปรับใช้ในสถานประกอบการได้อย่างทันสมัย ดังนั้นธุรกิจสปาที่เช่นเดียวกันที่จะต้อง
มีปัญหา และอุปสรรคเกิดขึ้นผู้ประกอบการธุรกิจสปาก็น่าจะได้รับประโยชน์จากการเพิ่มความรู้
และความเข้าใจในสมรรถนะ เพื่อให้สามารถเพิ่มทักษะการจัดการ และกระบวนการพัฒนา
ธุรกิจสปาให้มีประสิทธิผลต่อไป

สุภวรรณ สุขสว่าง (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยในการตัดสินใจของผู้บริโภคในการ
ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพในโรงพยาบาลผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง และมีพฤติกรรมการใช้บริการสปาในโรงพยาบาล โดยเลือกรูปแบบการบริการแบบนวด
ไทยเป็นบริการที่ใช้บ่อยที่สุด ในการตัดสินใจเข้าใช้บริการในแต่ละครั้ง ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้
การติดต่อทางโทรศัพท์ โดยมีเหตุผลในการใช้บริการ คือ เพื่อผ่อนคลายความเครียด เพื่อสุขภาพ
และเพื่อรักษาโรค และปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปาในโรงพยาบาลที่สำคัญที่สุด
คือ ผู้ให้บริการที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างดีรวมทั้งมาตรฐานความปลอดภัย และสุขอนามัยที่ได้
มาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข และสมาคมสปาไทย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการ
ธุรกิจสปาจำเป็นต้องมีสมรรถนะในด้านความรู้ความสามารถในการดำเนินธุรกิจสปา
และบริหารจัดการธุรกิจสปาเพื่อให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานสปา และเป็นปัจจัยที่สร้างความ
พึงพอใจให้กับผู้บริการเลือกใช้บริการ และได้เสนอแนวทางการพัฒนาบริการสปา ซึ่งเป็น
ประโยชน์อย่างยิ่งต่อสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในด้านทักษะความเป็นผู้นำ ในแง่
ของสมรรถนะการจัดการ (Management Competencies) ของผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่จะต้อง
ในการจัดการซึ่งต้องมีความชำนาญ และมีแรงจูงใจในด้านการบริการที่ได้มาตรฐาน ตามมาตรฐาน
สปา เช่น บุคลากรผู้ให้บริการ สุขอนามัย เป็นต้น จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว พบว่า สมรรถนะ
มีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะสมรรถนะด้านการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่จะต้อง
มีทักษะในองค์ความรู้ของธุรกิจและสามารถจัดการทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เป็นไป
ตามกรอบมาตรฐานสปา และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างความมั่นใจ และ การ
แข่งขันในตลาดการบริการ เช่น ตลาดการใช้บริการเพื่อสุขภาพในโรงพยาบาล เป็นต้น

Beheshtifar (2011) ได้พบว่าองค์กรควรจะต้องตระหนักถึงทักษะของพนักงาน
พรสวรรค์ และความสามารถในการปรับเปลี่ยนไปยังตำแหน่งงานที่น่าพอใจ เพื่อให้สามารถ
ปฏิบัติงานได้อย่างประสบความสำเร็จ การศึกษาเป็นปัจจัยที่มีความสอดคล้องกับการปรับตัว

ของบุคคลระหว่างทักษะอาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานสมรรถนะอาชีพรุ่นใหม่ล่าสุด มีสามประเด็น คือ 1. รู้ว่าทำไมต้องมีสมรรถนะคือรู้ว่าทำไมเราต้องทำงาน 2. รู้วิธีสมรรถนะ คือ รู้วิธีการทำตามหน้าที่ และ 3. รู้ซึ่งสมรรถนะ คือ รู้ซึ่งความสามารถในอาชีพ ทั้ง 3 ประเด็นนี้จะสามารถนำไปใช้กับบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการวางแผนอาชีพ และการพัฒนาในระยะยาว ในบทบาทที่สำคัญ แสดงให้เห็นว่าสมรรถนะ และทักษะอาชีพเป็นเครื่องมือในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และแสดงได้ว่าทุกองค์กรจำเป็นต้องมีกรอบสมรรถนะอาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการประสบความสำเร็จ จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว พบว่า ธุรกิจสปา ก็สามารถที่จะกำหนดเป็นสมรรถนะได้ เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจทางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ให้มีทักษะอาชีพสู่ AEC ในอนาคต

Birstonas และ Masters Spa (2011) ได้ศึกษาเรื่อง Spa centers of expertise, organization-term aspect ผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ 1. การหารูปแบบ และแนวคิดของสมรรถนะ 2. จัดตั้งศูนย์กลางในการดำเนินงาน และให้คำแนะนำด้านสปา และ 3. เปรียบเทียบสมรรถนะของศูนย์กลางการดำเนินงาน และให้คำแนะนำด้านสปาที่จัดตั้งขึ้นใหม่ และศูนย์มีการจัดตั้งมานานแล้ว เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะ และความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการนอกจากนี้แล้วการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมยังสามารถกระตุ้นให้ธุรกิจสปามีการปรับปรุงขยายขีดความสามารถอย่างต่อเนื่องไม่เพียงแต่ช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจสปาแล้วยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ และธุรกิจสปาที่มีคุณภาพอีกด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ และสปายังให้ความสำคัญของความสามารถของบุคคล ซึ่งไม่เพียงแต่จะเป็นแรงจูงใจในการพัฒนางานด้านธุรกิจสปาอย่างมืออาชีพแล้ว ยังมีส่วนร่วมในการแข่งขันทางการตลาดขององค์กร เพื่อยกระดับการบริการสปาในระดับมืออาชีพแล้ว แต่ธุรกิจสปา และสุขภาพยังมีความสำคัญในเรื่องของสมรรถนะของบุคคลพนักงานเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญของการพัฒนาของธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เชี่ยวชาญด้านสปานั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะรู้ได้ว่าการบริการของพวกเขาได้บริการตรงลูกค้าหรือยังนอกจากนี้ในงานวิจัยนี้ยังได้วิเคราะห์ให้เห็นถึงสมรรถนะที่สำคัญของผู้เชี่ยวชาญด้านสปาซึ่งได้จากการสำรวจแนวคิดด้านสมรรถนะด้านการพัฒนาธุรกิจสปา และการบริการของบุคลากรจุมุ่งหมายของการทำงาน เพื่อประเมินสมรรถนะ ความสามารถของผู้เชี่ยวชาญด้านสปาในด้านระยะเวลาของกิจกรรมภายในองค์กร ปัญหาจากการศึกษาวิจัย

ดังกล่าว พบว่าความต้องการของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาสามารถกระตุ้นให้พนักงานมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ทั้งนี้หากมีการกำหนดสมรรถนะต้นแบบได้ก็สามารถพัฒนาเป็นสมรรถนะวิชาชีพพร้อมของธุรกิจสภาได้ในอนาคต

Xi-Zhou และ Jin-yu (2011) ได้ประเมินขีดความสามารถของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยใช้แบบสำรวจโครงสร้างขีดความสามารถในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะของผู้ประกอบการประกอบด้วยสี่มิติทางทุนทางสังคม ทุนทางจิตวิทยา ทุนทรัพยากรมนุษย์ และทุนทางเศรษฐกิจที่มีความแตกต่างกัน และผลรวมของสี่มิติทราบว่าผลกระทบที่มีต่อสมรรถนะของผู้ประกอบการมากที่สุด คือ ด้านทุนทางสังคม และด้านทุนทางจิตวิทยาซึ่งจากผลการศึกษางานวิจัยดังกล่าวนี้สามารถสรุปและแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของสมรรถนะผู้ประกอบการได้ดังแผนภาพที่ 2.10 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.10 ความสัมพันธ์ 4 มิติ ต่อสมรรถนะของผู้ประกอบการ

จากภาพภาพที่ 2.10 ความสัมพันธ์ผู้ประกอบการที่มีสมรรถนะที่ดี ประกอบด้วยทุนสนับสนุนต่าง ๆ ดังนี้ ทุนทางสังคม คือ เป็นที่ยอมรับจากสังคม และธุรกิจ ทุนทางจิตวิทยา คือ เป็นผู้ที่อยู่ภายใต้ภาวะของการเป็นผู้นำผู้ตามที่ดี ทุนทรัพยากรมนุษย์ คือ การมีบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และทุนทางเศรษฐกิจ คือ ทุนที่ช่วยขับเคลื่อนให้ทุน

ผู้ประกอบการสามารถประกอบธุรกิจ และจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่นทุนทางสังคม ทุนทางเศรษฐกิจ ทุนทรัพยากรมนุษย์ และทุนทางจิตวิทยา เป็นปัจจัยสนับสนุนการมีสมรรถนะที่ดีต่อธุรกิจสภา และสามารถพัฒนาให้เป็นสมรรถนะร่วมวิชาชีพทางธุรกิจสภาได้เมื่อเข้าสู่ AEC

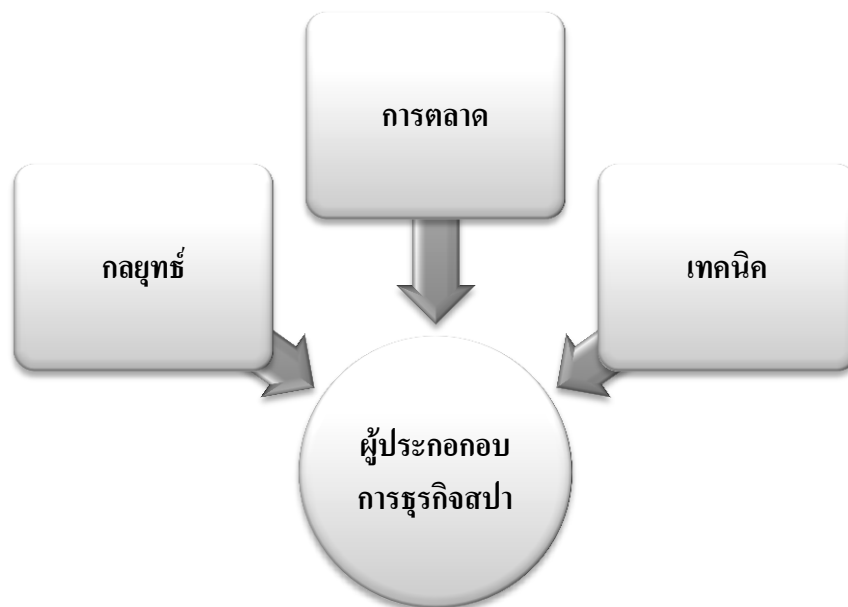
Subhash (2012) ได้พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับกลยุทธ์ขององค์กรในหน้าที่ที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การพัฒนาประเภทต่าง ๆ ของสมรรถนะสมรรถนะทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาสำหรับพนักงานซึ่งจะช่วยให้พนักงานได้เข้าใจความต้องการขององค์กร และพัฒนาทักษะส่วนบุคคลเพื่อตอบสนองความสามารถ เพื่อการลดช่องว่างของการทำงาน นอกจากนี้แล้วสมรรถนะยังเป็นเครื่องมือที่ดีสำหรับการเก็บข้อมูลความสามารถ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ดีสำหรับสร้างแรงจูงใจให้ประสบความสำเร็จในการทำงานดังนั้นการศึกษาฝึกอบรม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็นจากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว พบว่า การฝึกอบรม และการพัฒนานั้นเป็นการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจ ธุรกิจสภาที่เช่นเดียวกัน หากผู้ประกอบการธุรกิจสภามีการฝึกอบรม และพัฒนาขีดความสามารถของตนเองอยู่เสมออันสามารถผลักดันให้ธุรกิจสภาในประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเอเชียได้

จากงานวิจัยข้างต้นล้วนเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาสมรรถนะทั้งสิ้น ซึ่งนักวิจัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศให้ความสำคัญกับสมรรถนะ อันมีผลต่อการพัฒนาองค์กร และบุคคลโดยตรง และทั้งนี้จากแนวคิดของงานวิจัยข้างต้นยังสามารถเป็นปัจจัยสนับสนุนการศึกษาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภาในครั้งนี้อีกด้วย

กมลธรรณ์ พรหมพิทักษ์, ภูซพงษ์ พันธุ์เถกิงอมร,และภคิน รักแตงาม (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสปาในเขตพื้นที่จังหวัด ภูเก็ต พังงา กระบี่ ผลการวิจัยทราบได้ว่านักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเคย์สปาในจังหวัดกระบี่ โดยส่วนใหญ่แล้วนักท่องเที่ยวเป็นผู้หญิง ซึ่งมีอายุระหว่าง 25-34 ปี เดินทางมาด้วยเหตุผลหลัก คือ การพักผ่อน โดยแรงจูงใจจากสถานที่ และบรรยากาศ รวมทั้งการต้อนรับ และการบริการสปา และผลจากการศึกษาในด้านของผู้ประกอบการธุรกิจสภา สถานประกอบการเคย์สปานั้น จังหวัดกระบี่มีศักยภาพสูงทั้งในด้านการบริการ และผู้ให้บริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย และสิ่งสำคัญ คือ

จังหวัดกระบี่ มีศักยภาพสูงในส่วนของวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน ส่วนสถานประกอบการรีสอร์ทสปาที่มีศักยภาพที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยวเชิงสปาได้เป็นอย่างดี ด้วยการบริการ ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ รวมทั้งความปลอดภัย ยิ่งสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวใช้บริการมากขึ้นด้วย ผลิตภัณฑ์ และวัตถุดิบที่แสดงถึงภูมิปัญญาชาวบ้าน จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว พบว่าธุรกิจสปาในจังหวัดกระบี่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจสปาจึงต้องมีการพัฒนาทักษะและขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจสปาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อจังหวัดกระบี่สามารถพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเพื่อรองรับ AEC ได้ในอนาคต

McNeil และ Ragins (2005) ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจสปาในประเทศสหรัฐอเมริกาได้แสดงให้เห็นถึงการเจริญเติบโตที่แข็งแกร่งในแง่ของปริมาณการขายโปรแกรมสปา และในแง่ของจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นตัวขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจสปาโดยนักธุรกิจมือใหม่และผู้ให้บริการสปาต่างต้องการสัมผัสกับสถานที่ที่สวยงามผ่อนคลายทางกาย และจิตใจของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี และส่วนที่เหลือคือช่วยในด้านการออกกำลังกาย และผ่อนคลายกล้ามเนื้อ แม้ว่าในขณะนี้ธุรกิจสปาจะมีการเจริญเติบโตไปในทิศทางที่ดี แต่ธุรกิจสปายังคงมีความท้าทายที่จะต้องพิจารณาเพิ่มเติมผู้วิจัยเน้นประเด็นสำคัญคือในปัจจุบันแนวโน้มในธุรกิจสปาของสหรัฐอเมริกาจะต้องให้ความสนใจ และพัฒนามากขึ้นคือกลยุทธ์ และเทคนิคสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสปา และฝ่ายการตลาดที่จะต่อสู้แข่งขันกับความท้าทายที่อาจจะเกิดขึ้นซึ่งอยู่ภายใต้ข้อเสนอแนะเรื่องของการให้ความสำคัญต่อตลาดเป้าหมายสินค้าบริการสถานที่บริการที่ส่งเสริมการขายราคา และเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ผู้ประกอบการควรรู้ ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถแสดงความสัมพันธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตลาดการแข่งขันได้ดังแผนภาพที่ 2.11 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.11 แสดงความสัมพันธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจสปาภายใต้การทำทายของการแข่งขัน

จากภาพที่ 2.11 นั้น แสดงให้เห็นได้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปามีความต้องการที่จะพัฒนาธุรกิจ และดำเนินธุรกิจภายใต้การแข่งขัน โดยมุ่งเน้นความสำคัญของการใช้กลยุทธ์ การบริหารจัดการธุรกิจสปา เทคนิคการบริหาร และการบริการ และการตลาดในมิติใหม่ เพื่อให้สามารถ ดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลการดำเนินงานที่พึงพอใจทั้งต่อผู้ประกอบการธุรกิจสปาเอง ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการจากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในปัจจุบัน มีความต้องการที่จะพัฒนาธุรกิจของตนเอง เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจสปาในจังหวัดกระบี่ที่จะต้องมีการแข่งขันกัน เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจกลุ่มเดียวกันแล้ว ในปี 2558 การเข้าสู่ AEC ยังส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ในแง่ของกลุ่มธุรกิจต่างชาติที่จะเป็นคู่แข่ง เพราะฉะนั้นแล้วการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการธุรกิจสปาจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ลลิตา ขุนทอง (2550) พบว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพถือเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่กำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถสร้างรายได้เข้าประเทศไทยได้มากถึงหมื่นล้านบาทต่อปี จึงทำให้หลายฝ่ายหันมาให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และจังหวัดภูเก็ตจะสามารถเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์แห่งเอเชีย และเป็นศูนย์กลางสุขภาพแห่งเอเชียนั้นมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามามากขึ้น และส่งผลต่อจังหวัด

ใกล้เคียงอย่างเช่น จังหวัดกระบี่ และจังหวัดพังงาได้ผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจสปา และธุรกิจบริการอื่น ๆ นอกจากนี้ทรัพยากรด้านบุคคลที่จำเป็นอย่าง แพทย์แผนไทยนั้นอยู่ในระดับเพียงพอ และมีคุณภาพจึงเป็นผลดีต่อการพัฒนาจังหวัดใกล้เคียงด้าน ธุรกิจนวดแผนไทย และธุรกิจสปาได้เป็นอย่างดี และนอกจากนี้แล้ว การพัฒนาขีดความสามารถ ของผู้ประกอบการด้านธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสปานั้น ก็ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่าง หนึ่งในการนำพาธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ

พุกษา ภัทรรังรอง (2549) ได้ศึกษาปัญหา และการดำเนินงานของธุรกิจสปาใน อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า มีปัญหา และอุปสรรคในด้านเงินลงทุนการเปิดกิจการ มากกว่า 1,000,000 บาท โดยมาจากเงินลงทุนส่วนตัวร่วมกับการกู้เงินธนาคาร ซึ่งถือได้ว่าการ ประกอบธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่จำเป็นต้องมีงบประมาณการลงทุนสูง ในขณะที่เดียวกันปัญหา และอุปสรรคที่สำคัญสามารถเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการ มีไม่มากนัก มีคู่แข่งทางอ้อมในตลาดมาก ขาดแคลนบุคลากรในการให้บริการและการ สนับสนุนจากภาครัฐ การบริการอื่นแอบแฝง ปัญหาการรับรู้ และทัศนคติของผู้บริโภค และการ ขาดข้อมูลการวิจัยของตลาดท้องถิ่นในการเปรียบเทียบการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจากปัญหาและอุปสรรค ดังกล่าวข้างต้น สามารถแก้ไขปัญหาดังนี้ คือ 1. การให้ภาครัฐกำหนดแผนการปฏิบัติการ และ มาตรการ เพื่อสนับสนุนธุรกิจสปาในระยะยาว 2. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ธุรกิจสปาให้แก่ผู้บริโภค 3. ให้การส่งเสริม และสนับสนุนการให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะการทำวิจัยทางธุรกิจและการ ผลิตบุคลากร และ 4. เพิ่มมาตรการควบคุมกำกับดูแลกิจการสถานประกอบการธุรกิจสปาที่ไม่มี มาตรฐานหรือมีธุรกิจแอบแฝง เป็นต้น นั่นคือแนวทางการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคด้วยการ สนับสนุนจากภาครัฐ สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคสำหรับสถานประกอบการ ธุรกิจสปา คือ 1. การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในเชิงรุก ทั้งด้านการบริการและการเข้าถึงผู้ใช้บริการ 2. การรวมกลุ่มของธุรกิจสปาเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันรวมถึงการสร้างเครือข่าย เพื่อเชื่อมโยง กับธุรกิจอื่น ๆ เพื่อขยายตลาด 3. การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และบริการเพื่อสนองตอบความต้องการ ของผู้บริโภค 4. การพัฒนาภาพลักษณ์ของธุรกิจ 5. การจัดเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อเป็นฐานข้อมูล ในการปรับปรุง และพัฒนา 6. สร้างจิตสำนึกการบริการให้กับพนักงาน 7. ให้คำปรึกษา และความรู้ ด้านการดูแลสุขภาพต่อผู้ใช้บริการ และ 8. การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ และบริการเพื่อส่งเสริม

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศกลุ่มอาเซียน เป็นต้น ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว พบว่า ปัญหา และอุปสรรคข้างต้นรวมทั้งแนวทางการแก้ไข และพัฒนา ล้วนเป็นประโยชน์อย่างสำคัญยิ่ง ต่อสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อให้ธุรกิจสปาประสบความสำเร็จและเป็นไปตาม มาตรฐานสปาเพื่อรองรับ AEC ในปี 2558

Limpsurapong และ Ussahawanitchakit (2011) ได้พบว่า การตรวจสอบอิทธิพล ของกลยุทธ์ในการบริการแบบมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเป็นความได้เปรียบที่ประสิทธิภาพการ ให้บริการที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้า และได้รับการยอมรับจากลูกค้า ดังนั้น จึงเน้นความสำคัญ ของ 1. การบริการนวัตกรรมการวิจัยการบริการ 2. การวางแผนแนวทางการพัฒนา และปรับปรุง การบริการอย่างต่อเนื่อง 3. การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการในเชิงรุก 4. การคิดการและ เปลี่ยนแปลงในการให้บริการ และ 5. ความสามารถของพนักงานที่มีคุณค่าการเรียนรู้ทางธุรกิจที่ ซับซ้อน ในกลยุทธ์การบริการแบบมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การดำเนินการขององค์กรควรมี ความยืดหยุ่น และสามารถปรับตัวให้เป็นองค์กรผู้ดูแลบริบทของธุรกิจสปาในประเทศไทยปัจจุบัน มีอยู่ประมาณ 158 ธุรกิจสปาที่ได้รับการแต่งตั้ง และเป็นตัวอย่างของธุรกิจสปาที่ได้รับการ สนับสนุนให้เป็นผู้ดูแลที่เชี่ยวชาญทางธุรกิจสปา ซึ่งนั้นก็ย่อมเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร ทางธุรกิจอย่าง เช่น ธุรกิจสปาที่จะมีการดูแลทางธุรกิจที่เชี่ยวชาญตามกลยุทธ์แบบแบบมีการ เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อความสำเร็จทางธุรกิจในอนาคตต่อไปจากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว พบว่าธุรกิจสปาในอนาคต นอกเหนือจากการมีสมรรถนะที่จำเป็นแล้ว การมีผู้ดูแลที่เชี่ยวชาญ ทางธุรกิจสปา ก็สามารถเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการนำพาธุรกิจสปาเข้าสู่ AEC

Whittle (2012) ได้อธิบายวิธีที่ธุรกิจสปาสามารถเข้าสู่ตลาดสปาได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และเพิ่มธุรกิจยอดทางธุรกิจได้ตลอดทั้งปีกล่าว คือ เมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรม ใหม่ ๆ ที่เปิดบริการแบบซูเปอร์สปาหรือสปาชั้นเยี่ยม นั้น เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ และมีการเพิ่ม คุณสมบัติของห้องพักสำหรับการรักษา ซึ่งไม่เคยมีมาก่อนรวมทั้งมีทางเลือกสำหรับผู้บริโภคมากขึ้น เพื่อการค้นพบการผ่อนคลายที่ดี ในขณะที่สปาที่พบในโรงแรมใจกลางเมืองมีมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการให้บริการสปาที่หรูหราทำให้การขยายตัวของตลาดสปาของโรงแรมได้มีการ เจริญเติบโตมากขึ้น รวมทั้งการขยายตัวของสปาเว็บไซต์ในการสำรองห้องพักสปาในโรงแรม ดังนั้นแม้ในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ธุรกิจสปาที่สามารถขยายตัวมากขึ้นด้านการทำการตลาด

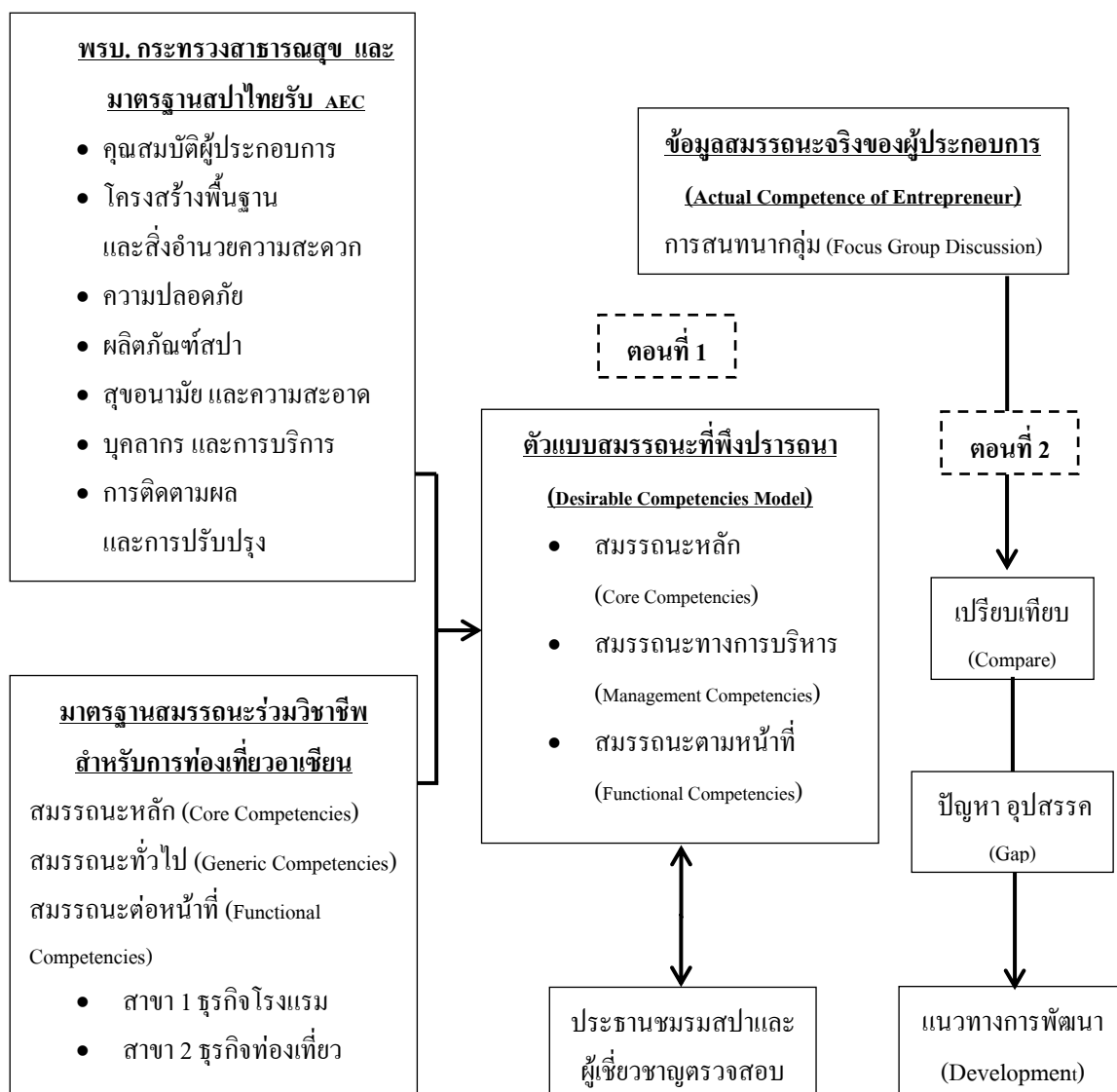
โดยตรงให้กับลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ความรู้สึกเกี่ยวกับการลงทุนทางธุรกิจในตลาดสปปาลดลง และเป็นวิธีการส่งเสริมรายได้จากโรงแรม และช่วยเหลือธุรกิจสปปาในช่วงเวลาที่ยากลำบาก ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคตได้

จากงานวิจัยข้างต้นในส่วนที่สองแสดงให้เห็นเกี่ยวกับการศึกษาธุรกิจสปปา การจัดการธุรกิจสปปา และกลยุทธ์ในธุรกิจสปปาปัจจุบันว่ามีแนวโน้ม และทิศทางเป็นแบบไหน ซึ่งนักวิจัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศได้เสนอแนะจากการศึกษาที่ดี อันมีผลต่อการพัฒนาธุรกิจสปปา และโดยเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจสปปาโดยตรงอีกด้วย

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวทั้งหมดเน้นย้ำให้เห็นความสำคัญของการที่มีผู้ประกอบการที่มีขีดความสามารถหลาย ๆ ด้านที่มีความสัมพันธ์ และเกี่ยวข้องกับธุรกิจสปปา ทั้งด้านการจัดการ ด้านทักษะความรู้ ด้านการบริการ และด้านการตลาด นั้น การมีสมรรถนะที่ถูกต้องตามภาระงานนั้น เป็นปัจจัยหลักค้ำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และสามารถแข่งขันได้ในตลาดบริการปัจจุบัน

2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปปาเพื่อรองรับ AEC: กรณีศึกษาตำบลอ่าวนาง อำเภอมือจึง จังหวัดกระบี่ในครั้งนี้ได้วิเคราะห์ตัวแปรที่มีผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปปา สมรรถนะของผู้ประกอบการ มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพอาเซียนการท่องเที่ยวอาเซียน รวมทั้งเครื่องมือจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินการวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภาพที่ 2.12 ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.12 แสดงความกรอบแนวคิดการวิจัย สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปารองรับ AEC

จากภาพที่ 2.12 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษานั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2509 กระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยสถานบริการมาตรฐานกิจการสปาเพื่อสุขภาพ และ มาตรฐานสปาไทยรับ AEC ซึ่งประกอบด้วย (1) คุณสมบัติผู้ประกอบการ (2) โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวก (3) ความปลอดภัย (4) ผลิตภัณฑ์สปา (5) สุขอนามัย และความสะอาด (6) บุคลากรและการบริการ (7) การติดตามผลและการปรับปรุง (สมาคมสปาไทย, 2555; บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด, 2555) ศึกษาร่วมกับกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional)

(สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว, 2554) ซึ่งเป็นกรอบในการเสริมสร้างความร่วมมือด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอาเซียนว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Asean Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ให้เป็นมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพอาเซียนการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งมีด้วยกัน 2 สาขา คือ 1. สาขาธุรกิจโรงแรม และ 2. สาขาธุรกิจการท่องเที่ยว รวม 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน เพื่อให้ได้ตัวแบบสมรรถนะที่พึงปรารถนา (Desirable Competencies Model) เบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสปาซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 3 สมรรถนะ คือ 1. สมรรถนะหลัก คือ พฤติกรรมที่ดีของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในสถานประกอบการ 2. สมรรถนะทางการบริหาร คือ ความรู้ทักษะและคุณลักษณะด้านการบริหารจัดการธุรกิจสปาตามมาตรฐานสปา และ 3. สมรรถนะ ต่อหน้าที่ คือ ความรู้ทักษะและคุณลักษณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาจำเป็นต้องมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย และเป็นไปตามมาตรฐานสปา โดยผ่านการตรวจสอบจากประธานชมรมสปากระบี่ และผู้เชี่ยวชาญด้านสปา แล้วจึงนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลสมรรถนะจริงจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยเจาะจงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ที่มีความสมัครใจ และเต็มใจให้ข้อมูล ซึ่งล้วนเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ และประสบความสำเร็จในธุรกิจสปาเป็นอย่างสูง ร่วมสนทนาค้นหาแนวทางด้านสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อรองรับ AEC เพื่อให้ได้ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาเพื่อสนับสนุนข้อมูลกรอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อรองรับ AEC ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อรองรับ AEC: กรณีศึกษา ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการมีสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา จาก พรบ.กระทรวงสาธารณสุข กฎเกณฑ์มาตรฐานสปาไทย การรับรู้ข้อมูลด้านมาตรฐานสปาไทยเพื่อรับ AEC มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพอาเซียน หนังสือทางวิชาการ บทความ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้วิธีวิจัยเอกสารด้วยข้อมูลทุติยภูมิ รวมทั้งการศึกษาเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในศักยภาพของการจัดการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ของผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ และที่สำคัญ คือ สมรรถนะที่แท้จริงของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ โดยใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ โดยมีขั้นตอน และวิธีการดำเนินงานดังนี้

- 3.1 พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาคือธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่มีบริการสปาหรือนวดแผนโบราณ รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่เป็นสถานที่แฝงธุรกิจสปา แบบนวดสมุนไพรบำบัดวาริบำบัดในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ และได้นำข้อมูลมาใช้ในการสร้างเครื่องมือ

เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยในเขตพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาดังกล่าวมีจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานจากสมาคมสปาไทย และสมาคมผู้ประกอบการสปาไทย (Thai Spa Operators Association) ในปี 2555 จำนวน 25 ราย ดังตารางแสดงรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงรายชื่อสถานประกอบการธุรกิจสปาในพื้นที่ ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

ลำดับ	ชื่อสถานประกอบการ	ประเภท	ประสบการณ์
1	สวีสวี สปา	Hotel & Resort Spa	6-10 ปี
2	เดอะ สปาคาเลียเบีย	Day Spa	6-10 ปี
3	เดอะวิลล่า สปา	Hotel & Resort Spa	3-5 ปี
4	รายาวดีสปา	Hotel & Resort Spa	6-10 ปี
5	สวีสวี มาสซาช	Day Spa	3-5 ปี
6	บุษบากรสปา	Day Spa	3-5 ปี
7	อานิต้านวดแผนไทย	Day Spa	3-5 ปี
8	พระนางอินน์	Hotel & Resort Spa&Destination Spa	10-15 ปี
9	ชาวเกาะไทยมาสซาช	Day Spa	1-2 ปี
10	ต้นไทรไทยมาสซาช	Day Spa	3-5 ปี
11	บีกแฟมิลี่	Day Spa	3-5 ปี
12	จอห์นนวดแผนไทย	Day Spa	1-2 ปี
13	พีพีคอนชุกิจ1	Hotel & Resort Spa	3-5 ปี
14	มาหาไทยมาสซาช	Day Spa	3-5 ปี
15	ฟ้าดีมีะนวดแผน	Day Spa	1-2 ปี
16	สวีสวีไทยมาสซาช	Day Spa	3-5 ปี
17	กัปตันพงษ์ไทยมาสซาช	Day Spa	3-5 ปี
18	พีพีคอนชุกิจ2	Hotel & Resort Spa	3-5 ปี

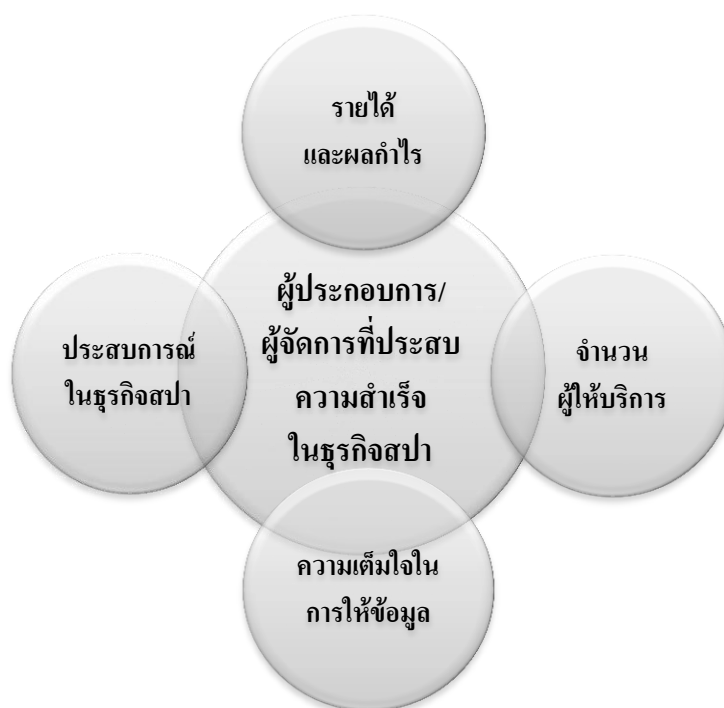
19	ตองเคนวดแผนโบราณ	Day Spa	1-2 ปี
20	สปาเซ็นวารี	Hotel & Resort Spa	6-10 ปี
ลำดับ	ชื่อสถานประกอบการ	ประเภท	ประสบการณ์
21	เจ้านางสปา	Hotel & Resort Spa	3-5 ปี
22	พรีนวิวสปา	Hotel & Resort Spa	6-10 ปี
23	นาคาประสπα	Hotel & Resort Spa	3-5 ปี
24	สมเกียรติบุรีสปา	Hotel & Resort Spa	6-10 ปี
25	มณดาวิต์สปา	Hotel & Resort Spa	6-10 ปี

ที่มา: สมาคมผู้ประกอบการสปาไทย, 2555

จากตารางที่ 3.1 แสดงให้เห็นถึงจำนวนประชากรของการศึกษา คือธุรกิจสปา ในพื้นที่ ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ซึ่งมีการเปิดให้บริการหลายแห่งประกอบไปด้วย สถานประกอบการที่ให้บริการสปา แบ่งตามรูปแบบของสปาตามค่านิยมสปาสากล ได้ดังต่อไปนี้ คือ โรงแรมและรีสอร์ทสปา (Hotel & Resort Spa) โดยมีผู้จัดการสปาเป็นผู้ควบคุมดูแล เดย์สปา (Day Spa) หรือแบบอาคารพาณิชย์ที่จัดการธุรกิจแบบผู้ประกอบการคนเดียวควบคุมดูแล และสปาที่ตั้งอยู่ในแหล่งธรรมชาติเพื่อดูแลสุขภาพเป็นหลัก (Destination Spa) รวมทั้งมีการจำแนกให้เห็นถึงจำนวนประสบการณ์ในการจัดการด้านธุรกิจสปาเป็นช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกันของประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อสนับสนุนปัจจัยในการเลือกกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาที่มีความสำคัญ และเป็นจุดเริ่มต้นสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาต่อไป

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษา คือ ธุรกิจสปา ในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ที่ได้รับ การรับรองมาตรฐานจากสมาคมสปาไทย และสมาคมผู้ประกอบการสปาไทยในปี 2555 จำนวน 25 แห่ง และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่ประสบความสำเร็จ การเลือกกลุ่มตัวอย่างพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง โดยใช้เกณฑ์ ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงดังภาพที่ 3.1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 3.1 เกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (ผู้ประกอบการธุรกิจสปา)

จากภาพที่ 3.1 แสดงให้เห็นถึงเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่ม โดยเลือกแบบเจาะจงจากผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปาที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจในพื้นที่ ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ซึ่งผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจ สปาดังกล่าวจะต้องมีเกณฑ์ดังนี้ กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีดำเนินกิจการธุรกิจสปาในพื้นที่ ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ธุรกิจมีความประสบผลสำเร็จมีรายได้ในเกณฑ์ดี คือมีรายได้ขั้นต่ำอย่างน้อย 200,000 บาทขึ้นไปต่อปี รวมทั้งมีจำนวนผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถ มีจิตบริการ และเพียงพอต่อการให้บริการ มีจำนวนผู้ใช้บริการค่อนข้างสูง และเป็นที่ยอมรับในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ นอกจากนี้แล้วต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ และเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจสปาสูง คือ มีประสบการณ์ขั้นต่ำ 3 ปี และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ เป็นผู้ที่มีความพร้อม มีความเต็มใจ และยินดีให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งมีจำนวน 10 แห่งสามารถจำแนกธุรกิจ โดยคัดแปลงมาจากรายงานสถานการณ์ วิสาหกิจรายย่อย ปี 2553 (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม [สสว.], 2553, น.18-19) ได้ดังตารางที่ 3.2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการจำแนกธุรกิจสปาที่ประสบความสำเร็จ 10 แห่ง

สถานประกอบการ	ประเภทธุรกิจสปา	รายได้เฉลี่ยต่อปี	ผู้ให้บริการ	ประสบการณ์
		หน่วย (บาท)		
สถานประกอบการที่ 1	Hotel & Resort Spa	600,001-800,000	8 คน	3-5 ปี
สถานประกอบการที่ 2	Hotel & Resort Spa	800,001-1,000,000	18 คน	6-10 ปี
สถานประกอบการที่ 3	Day Spa	600,001-800,000	6 คน	3-5 ปี
สถานประกอบการที่ 4	Hotel & Resort Spa & Destination Spa	800,001-1,000,000	15 คน	10-15 ปี
สถานประกอบการที่ 5	Hotel & Resort Spa	800,001-1,000,000	10 คน	6-10 ปี
สถานประกอบการที่ 6	Hotel & Resort Spa	400,001-600,000	6 คน	3-5 ปี
สถานประกอบการที่ 7	Hotel & Resort Spa	400,001-600,000	6 คน	6-10 ปี
สถานประกอบการที่ 8	Hotel & Resort Spa	200,001-400,000	2 คน	3-5 ปี
สถานประกอบการที่ 9	Hotel & Resort Spa	400,001-600,000	5 คน	6-10 ปี
สถานประกอบการที่ 10	Hotel & Resort Spa	400,001-600,000	6 คน	6-10 ปี

จากตารางที่ 3.2 แสดงการจำแนกธุรกิจสปาที่ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการแนะนำโดย คุณปภาดา พูลโภคผล ประธานชมรมสปาจังหวัดกระบี่ และคุณอารีย์ นรากุลมงคล ผู้บริหาร กันตวรรณสปา ธุรกิจสปา ในรูปแบบ Day Spa ตำบลกระบี่ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ในบริบทพื้นที่ และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ทั้งนี้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงทั้ง 10 แห่งนี้ มีสถานประกอบการบางแห่งเป็นสถานประกอบการที่มีการบริการด้วยจำนวนเตียง สำหรับให้บริการที่จำกัด จึงส่งผลให้มีจำนวนผู้ให้บริการที่มีจำนวนที่สอดคล้อง และเหมาะสมต่อการบริการ ซึ่งสถานประกอบการทั้ง 10 แห่งนี้มีความเต็มใจ และยินดีให้ข้อมูลด้วยประสบการณ์ ด้านธุรกิจสปาที่สูง และมีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ผู้วิจัยขอสงวนสิทธิ์ในการเผยแพร่ชื่อ สถานประกอบการ และรายได้ เพื่อผลประโยชน์ของผู้ประกอบการหรือผู้จัดการ และผู้วิจัยได้จัด เรียงลำดับไว้ เพื่อความสะดวกในการดำเนินการวิจัยต่อไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือ 3 ประเภท คือ การวิจัยเอกสารโดยข้อมูลทุติยภูมิ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และด้วยการสนทนากลุ่ม

ข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ การวิจัยเอกสารโดยข้อมูลทุติยภูมิด้วยการสังเคราะห์ และวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่มของผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปาด้วยการตัดแปลงมาจากแบบจัดเก็บฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรประจำปีงบประมาณ 2551 (โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร, กรมส่งเสริมการเกษตร, 2551) โดยอธิบายได้ดังนี้

3.3.1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยการใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ จากนั้นจึงนำข้อมูลมาสังเคราะห์เพื่อเสนอรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสม ซึ่งสามารถสรุปวิธีดำเนินการวิจัยได้ดังนี้ คือ (1) การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ เช่น แนวคิดสมรรถนะ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะผู้ประกอบการและธุรกิจสปา (2) การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาโดยเน้นที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปา เช่น แนวคิดด้านการตลาด แนวคิดการบริการสปา นโยบายด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย ธุรกิจสปาในประเทศไทย และพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 และ (3) การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาโดยเน้นบริบทของประเทศไทย เช่น มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน โครงการศึกษากรอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่ง ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน แผนยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน กลยุทธ์มาตรฐานสปาไทยรับ AEC และแนวคิดด้านศักยภาพการท่องเที่ยวของประเทศไทย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการกำหนดตัวแบบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา และนำข้อมูลดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับสมรรถนะที่แท้จริงด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่มของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

3.3.2 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non - participant observation) คือ การสังเกตกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในธุรกิจสปาโดยผู้วิจัยเฝ้าสังเกต และเก็บข้อมูลในระยะเวลาสั้น โดยไม่เข้าไปร่วมในกิจกรรมของธุรกิจสปา และก่อนที่จะทำการสังเกตผู้วิจัยได้กำหนดกรอบที่ใช้ในการสังเกตดังนี้ คือ (1) การกระทำของแต่ละผู้ประกอบการ (Acts) เช่น ลักษณะชุดฟอร์ม และสถานที่ประกอบการ (2) แบบแผนการกระทำ (Activities) คือ การสังเกตการกระทำหรือพฤติกรรมที่เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอน และมีลักษณะต่อเนื่องจนเป็นแบบแผนเช่นการจัดการ ธุรกิจการจัดการพนักงานในสปา (3) ความหมาย (Meanings) คือ การสังเกตการให้ความหมายของผู้ประกอบการที่มีต่อการกระทำ (Acts) และแบบแผนการกระทำ (Activities) ข้างต้น เช่น ความเชื่อโลกทัศน์ทัศนคติเกี่ยวกับสถานะทางธุรกิจสปา (4) ความสัมพันธ์ (Relationship) คือ การสังเกตความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการในชุมชน เช่น ความสัมพันธ์ทางกลุ่มธุรกิจ ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ (5) การมีส่วนร่วม (Participation) คือ การสังเกตการมีส่วนร่วมในธุรกิจสปาของผู้ประกอบการ (6) องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อม (Setting) คือ บริบทของพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจสปา เช่น การคมนาคมสิ่งอุปโภคบริโภคธรรมชาติที่เอื้อต่อธุรกิจสปา (สุภาวศ์ จันทวานิช, 2549, น.50-55) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสังเกตด้วยข้อมูลจากเอกสาร ประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ประกอบการ และด้วยการถ่ายภาพบรรยากาศโดยรอบ เพื่อสนับสนุนเพิ่มเติม

3.3.3 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยเลือกจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปาในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ จำนวน 10 แห่ง รวมทั้งสิ้น 10 คน ซึ่งเป็นวิธีการเก็บข้อมูลผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปาที่อยู่ในกลุ่มที่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550, น.335-336) พร้อมด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้องในการสนทนา เช่น ผู้ดำเนินการสนทนา ผู้จัดบันทึก และผู้ให้บริการทั่วไป เป็นต้น (รัตนะ บัวสนธ์, 2552, น.112-131) นอกจากนี้ยังต้องมีการใช้อุปกรณ์ประกอบ เช่น กล้องถ่ายรูป เทปบันทึกเสียง และกล้องวีดิทัศน์ และกำหนดหัวข้อในการสนทนาเพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์งานวิจัยได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสปาในจังหวัดกระบี่

ประเด็นที่ 2 ปัญหา และอุปสรรค

ประเด็นที่ 3 ธุรกิจสปาในปัจจุบัน

ประเด็นที่ 4 มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน และการรับรู้ข้อมูล AEC

ประเด็นที่ 5 สมรรถนะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตน และการกำหนดสมรรถนะที่พึงประสงค์

ประเด็นที่ 6 มาตรฐานสปา

ประเด็นที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ทั้งนี้ในการสนทนากลุ่ม ใช้พื้นที่ในการสนทนากลุ่มโดยได้รับการอนุเคราะห์จากผู้ประกอบการธุรกิจสปาในจำนวน 10 แห่ง เพื่อความสะดวกต่อการดำเนินการทางระเบียบวิธีวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะข้อมูลสถานการณ์ธุรกิจสปาภายใต้บริบทของประเทศไทย กฎหมายกระทรวงสาธารณสุขที่มีความสอดคล้องโดยตรงกับผู้ประกอบการธุรกิจสปา รวมทั้งหนังสือทางวิชาการ เอกสารของจังหวัดกระบี่ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาในพื้นที่ และข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต แล้วนำมาเรียบเรียงลำดับความสำคัญของสมรรถนะ และกำหนดตัวเป็นแบบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4.2 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) ผู้วิจัยใช้แนวคิด และทฤษฎีการให้บริการ แนวคิดการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ แนวคิดด้านศักยภาพการท่องเที่ยว และแนวคิดเรื่อง สมรรถนะ ซึ่งเป็นแนวคิดที่สำคัญมาเป็นแนวทางในการสังเกต เพื่อให้ทราบถึงบริบทของธุรกิจสปา และเงื่อนไขหรือข้อกำหนดในสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา การจัดการธุรกิจสปารวมถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาจากการกระตุ้นทั้งสิ่งเร้าภายใน และสิ่งเร้าภายนอกในการให้บริการที่เหมาะสมถูกต้องธุรกิจสปา ที่สามารถรองรับ AEC และทำให้ทราบถึงแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีความเหมาะสมต่อการศึกษาริชัย

3.4.3 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยเลือกจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปา ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ จำนวน 10 แห่ง รวมทั้งสิ้น 10 คน ซึ่งเป็นวิธีการเก็บข้อมูลผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปาที่อยู่ในกลุ่มที่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550, น.335-336) ซึ่งผู้วิจัยจำแนกจำนวนกลุ่มในการสนทนากลุ่มเป็น 2 กลุ่ม โดยจำแนกจากรายได้เฉลี่ยต่อปีเป็นเกณฑ์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการนำเอาข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าวิจัย การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และสนทนากลุ่มมาจัดกระทำให้เป็นระบบ และหาความหมายแยกแยะองค์ประกอบ รวมทั้งเชื่อมโยง และหาความสัมพันธ์ของข้อมูล เพื่อให้สามารถนำไปสู่ความเข้าใจ (Holloway และ Wheeler, 1996) ซึ่งสามารถจัดข้อมูลได้ดังนี้

1. การจำแนก และจัดระบบข้อมูลเพื่อให้เข้าใจถึงความหมายและความสัมพันธ์ของข้อมูลจากทัศนะของผู้ประกอบการในการสนทนารวมทั้งการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล หาแบบแผนความหมาย และความสัมพันธ์ของข้อมูลภายใต้บริบทของพื้นที่ และสมรรถนะที่ศึกษา และทำความเข้าใจกับความหลากหลายของข้อมูลในการสนทนา และความแตกต่างของข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมมา

2. การหาความสัมพันธ์ของข้อมูลแยกแยะข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะ เพื่ออธิบายสาเหตุความสัมพันธ์ รวมทั้งเป็นการอธิบายการเกิดขึ้นของปัญหาอุปสรรค และการเปลี่ยนแปลงเป็นข้อมูลเสนอแนะ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลต้องการที่จะอธิบายความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ในการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อมุ่งเน้นที่จะจำแนกให้เห็นความหลากหลายของข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม และความหมายของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะสนทนากลุ่ม

4. การวิเคราะห์ข้อมูลอาศัยข้อมูลที่มีลักษณะเป็นภาพรวม (Holistic View) ซึ่งหมายถึง องค์ประกอบของปรากฏการณ์ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวโยงซึ่งกันและกันที่มีอยู่แล้วตามสภาพที่เป็นจริงเพื่อช่วยให้เกิดความหมาย และความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ในการสนทนากลุ่มในด้านต่าง ๆ

3.5.1 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มกระทำพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูลการสนทนากลุ่ม และดำเนินต่อไปภายหลังการเก็บข้อมูลสิ้นสุดลง ทั้งนี้เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ในขณะสนทนา และเพื่อให้เห็นภาพรวมของสิ่งที่เกิดขึ้น โดยอ้างอิงจากแนวคิดทฤษฎีที่หลากหลายในการพิจารณา ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะสนทนาโดยระหว่างรวบรวมข้อมูลอยู่อาจนำแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ทบทวนวรรณกรรมมาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมกับการวิเคราะห์ข้อมูลขณะเก็บ รวบรวมข้อมูลยังช่วยในการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมที่ไม่ครบถ้วนให้ครบถ้วนพอที่จะตอบคำถาม การวิจัยได้ (สากุล ช่างไม้, 2546) ซึ่งมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

3.5.1.1. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป คือ ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ซึ่งได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ และจดบันทึก ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 3 ชนิด (Appleton, 1995) คือ

1.1) การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) วิเคราะห์ด้วยการตีความ และสร้างข้อสรุปข้อมูลจากสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือปรากฏการณ์จากการสนทนาที่มองเห็นแล้วจึงสรุป เมื่อได้รับการยืนยันของข้อมูล และหากข้อสรุปไม่ได้รับการยืนยันหรือเรียกว่า สมมติฐานชั่วคราว (Working Hypothesis) เช่น สมมติฐานที่อาจตั้งขึ้นจากการพิจารณาข้อมูล เบื้องต้นนั้นจึงจะศึกษา และรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการจด และบันทึกข้อมูล (สากุล ช่างไม้, 2546)

1.2) การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) วิเคราะห์ด้วยการจำแนกข้อมูลเป็นชนิด (Typologies) คือ วิเคราะห์ขั้นตอนของเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ชาย โพธิ์สิตา, 2549) แบ่งออกได้เป็น 2 วิธี คือ

(1) แบบใช้ทฤษฎี ผู้วิจัยใช้การแยกชนิดในเหตุการณ์ นั้นๆ โดยการยึดแนวคิดทฤษฎีเป็นกรอบซึ่งแบ่งได้ดังนี้

(1.1) การกระทำ (Acts) คือ เหตุการณ์หรือ สถานการณ์ และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่สนทนากลุ่ม

(1.2) กิจกรรม (Activities) คือ เหตุการณ์หรือ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นไปตามหัวข้อในการสนทนากลุ่ม

(1.3) ความหมาย (Meaning) คือ การอธิบาย หรือสื่อสารของผู้สนทนาหรือการให้ความหมายเกี่ยวกับการกระทำหรือกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึง โลกทัศน์ และบรรทัดฐาน

(1.4) ความสัมพันธ์ (Relationship) คือ ลักษณะ ความเกี่ยวข้องระหว่างผู้ประกอบการหลาย ๆ คนในการสนทนา

(1.5) การมีส่วนร่วมในกิจกรรม (Participation) คือการให้ความสนใจ และสนองตอบต่อหัวข้อการสนทนากลุ่มหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้น

(1.6) สภาพการณ์หรือสถานการณ์ (Setting) คือ สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการสนทนากลุ่ม

(2) แบบไม่ใช่ทฤษฎี คือ ผู้วิจัยจำแนกข้อมูลที่จะวิเคราะห์ตามความเหมาะสมกับข้อมูล ซึ่งอาจใช้สามัญสำนึกหรือประสบการณ์ของผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยจะจำแนกข้อมูลเป็นชนิดง่าย ๆ ตามประเภทที่ผู้วิจัยสังเกต เมื่อจำแนกข้อมูลเป็น ชนิดแล้ว ผู้วิจัยจะพิจารณาความสม่ำเสมอของการเกิดของข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการอธิบาย สาเหตุของปรากฏการณ์โดยใช้กรอบแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลด้วย

1.3) การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) หลัจากผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูล แบบใช้ทฤษฎี และไม่ใช่ทฤษฎีแล้ว ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเปรียบเทียบโดยการนำข้อมูลมาเปรียบเทียบเป็นปรากฏการณ์ที่มีความเป็น รูปธรรมมากขึ้น โดยผู้วิจัยสังเกต และรวบรวมข้อมูลได้หลายอย่างแล้วนำมาแยกตามชนิดแล้ว นำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูล

3.5.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลและมีการตรวจสอบข้อมูลแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนใหญ่ โดยการหารูปแบบพฤติกรรมหรือหาข้อเท็จจริง และการให้คำอธิบายหรือให้ความหมายขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ประกอบด้วยขั้นตอนการปฏิบัติดังต่อไปนี้

3.5.2.1 การเรียบเรียงบทสัมภาษณ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์อย่างละเอียด (Transcribing Interview) (Beck, 1994) โดยไม่มีการข้ามประโยคบางประโยคที่ผู้วิจัยตัดสินเองว่าไม่มีความสำคัญ

3.5.2.2 การจัดเตรียมข้อมูล (Data Management) ต้องมีการจดบันทึกข้อมูลต่าง ๆ (Note taking) ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยข้อมูลที่จดบันทึกได้จัดเตรียมเป็นลักษณะแฟ้มต่าง ๆ และนำข้อมูลเหล่านี้มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.2.3 การให้รหัส (Coding) จัดหมวดหมู่ข้อมูล (Category) หรือการทำดัชนีข้อมูล (Indexing) โดยการเลือกคำบางคำมาใช้เพื่อจัดหมวดหมู่ข้อมูลดัชนีข้อมูลนี้อาจเป็นคำ (Words) เป็นประโยค (Sentences) เป็นแนวคิด (Concept)

3.5.2.4 การทำข้อสรุปชั่วคราวและการตัดทอนข้อมูล (Memo Data Reduction) การทำข้อสรุปชั่วคราวเป็นการลงเขียนข้อสรุปแต่ละเรื่องการทำข้อสรุปชั่วคราวจึงเป็นการลดขนาดข้อมูล และช่วยกำจัดข้อมูลที่ไม่ต้องการออกไปได้

3.5.2.5 การเสนอข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ และการนำเสนอ (Displaying Data for Analysis and Presentation) เป็นการนำข้อสรุปย่อย ๆ มาเชื่อมโยงกัน เพื่อหาข้อสรุป ซึ่งจะตอบปัญหาการวิจัยโดยอาจจัดทำเป็นแผนที่ (Map) แผนภูมิ (Charts) ตารางบรรจุเนื้อหา (Matrices) เครือข่ายของเหตุและผล (Causal Network) การจัดแบ่งประเภทของคำความคิดความเชื่อ (Taxonomies or Ethno classifications)

3.5.2.6 การประมวลผลและสรุปข้อเท็จจริง (Drawing and Verifying Conclusions) ได้แก่ การค้นหาแบบแผนการจัดกลุ่มการวิเคราะห์ปัจจัยการระบุความสัมพันธ์ของเหตุการณ์การเชื่อมโยงแนวคิดทฤษฎีกับสิ่งที่ค้นพบความสำเร็จของการสร้างบทสรุปขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์ของข้อมูลที่เป็นข้อสรุปย่อย

3.5.2.7 การพิสูจน์บทสรุปด้วยการเชื่อมโยงข้อสรุปแบบนามธรรมไปสู่รูปธรรมในเหตุการณ์ใหม่อีกครั้ง เพื่อให้แน่ใจว่าบทสรุปที่ทำไว้นั้นเหมาะสมดีแล้วมีความน่าเชื่อถือ ด้วยการตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามาจากแหล่งข้อมูลจริงหรือไม่ เมื่อแน่ใจว่าบทสรุปที่ได้มีความเหมาะสมน่าเชื่อถือจึงดำเนินการทำเป็นรายงานเผยแพร่ต่อไป

3.5.3 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นข้อความบรรยายแต่เป็นการบรรยายกับข้อมูลที่ได้จากเอกสารจะกระทำโดยการพยายามทำให้ข้อมูลนั้นเป็นจำนวนที่นับได้โดยผู้วิจัยบรรยายเนื้อหาของข้อความหรือเอกสารโดยมีลักษณะสำคัญ 3 ประการคือใช้วิธีการเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบเน้นความเป็นวัตถุวิสัย (Objectivity) และอิงกรอบทฤษฎี (Mayring, 2001; Williamson และ Long, 2005) ดังขั้นตอนต่อไปนี้

3.5.3.1 ผู้วิจัยตั้งกฎเกณฑ์ขึ้นสำหรับคัดเลือกเอกสาร และหัวข้อที่จะทำการวิเคราะห์

3.5.3.2 ผู้วิจัยวางเค้าโครงของข้อมูลโดยการทำรายชื่อหรือข้อความที่จะถูกนำมาวิเคราะห์ แล้วแบ่งไว้เป็นประเภท (Categories)

3.5.3.3 ผู้วิจัยคำนึงถึงบริบท (Context) หรือสภาพแวดล้อมประกอบของข้อมูลเอกสารที่นำมาวิเคราะห์ เพื่อให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีการบรรยายคุณลักษณะเฉพาะของเนื้อหา

3.5.3.4 การวิเคราะห์เนื้อหาจะทำตามเนื้อหาที่ปรากฏ (Manifest Content) ในเอกสารมากกว่ากระทำกับเนื้อหาที่ซ่อนอยู่ในการสนทนา (Latent Content) และวัดความถี่ของคำหรือข้อความในเอกสารที่ปรากฏอยู่

3.5.3.5 การวัดความถี่ของการใช้หรือการใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณแล้วให้ได้คำตอบที่มีความหมายสัญลักษณ์กับสิ่งที่ต้องการค้นหา ซึ่งวิธีการนี้อาจจะได้รับคำตอบที่ชัดเจนแต่ไร้ความหมาย

3.5.4 โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Computer Programs for Support of Qualitative Content Analysis) โดยผู้วิจัยเลือกใช้ตามความสามารถที่เฉพาะของแต่ละโปรแกรม ได้แก่

3.5.4.1. โปรแกรมประมวลคำ (Word Processing Program) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้งานไม่ซับซ้อนโดยการคัดลอก (Copy) ข้อความที่มีรหัสเดียวกันแล้วนำมาวาง (Paste) รวมไว้ในกลุ่มเดียวกันในแฟ้มเอกสารอีกแฟ้มหนึ่ง (ชาย โพธิ์สิตา, 2549)

3.5.4.2. โปรแกรมเอ็กเซล (Excel Program) โดยประยุกต์ใช้กับวิธีในการ
จัดแสดงข้อมูลโดยการออกแบบเซลล์ (Cell) ไว้ล่วงหน้าเพื่อให้สะดวกในการเรียกค้นภายหลัง
(ทวิศักดิ์ นพเกษร, 2549, น.150)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อรองรับ AEC: กรณีศึกษาตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่” นี้ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อกำหนดสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศสู่ตลาดโลก
- 2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะปัจจุบันของผู้ประกอบการธุรกิจสปาพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ กับตัวแบบของสมรรถนะ (Competency Model) ที่ได้พัฒนาในข้อ 1
- 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ 3 ประเภทประกอบด้วย 1) การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาค้นคว้าทบทวนแนวคิดทฤษฎีงานวิจัย และวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยสามารถสรุปวิธีดำเนินการวิจัยเอกสารได้ดังนี้ (1) การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ (2) การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาโดยเน้นที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปา (3) การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาโดยเน้นบริบทของประเทศไทย 2) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation) และ 3) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ 3 ประการข้างต้น ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

4.1 การกำหนดสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศสู่ตลาดโลก

จากการวิจัยเอกสารด้วย ข้อมูลทุติยภูมิตามแนวคิดทฤษฎี งานวิจัย และวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ สามารถสรุปผลตามวิธีวิจัย และสอดคล้องภายใต้กรอบแนวคิดของการวิจัย (ตอนที่ 1) ได้ดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะเป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้ประกอบการ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของงาน และเป็นคุณลักษณะในส่วนลึกของผู้ประกอบการมีการแสดงออกเป็นเป็นวิธีการคิดด้วยแรงจูงใจภายในที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมภายนอกที่มีประสิทธิภาพ และผลการศึกษายังทราบถึงปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการนั้นจะต้องมีความสัมพันธ์กันของคุณลักษณะแรงจูงใจภายใน

และเจตคติที่แสดงออกภายนอก ซึ่งพัฒนาได้ยากกว่าทักษะ ความรู้ และความสามารถ ทั้งนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่ว่าสมรรถนะที่ประสบความสำเร็จนั้นประกอบไปด้วยปัจจัย 4 ด้าน คือ ด้านทุนทางสังคม ทุนทางจิตวิทยา ทุนทรัพยากรมนุษย์ และทุนทางเศรษฐกิจ ที่มีความแตกต่างกัน (Xi-Zhou และ Jin-yu, 2011) ซึ่งจากความหมาย ความสัมพันธ์ และปัจจัยต่าง ๆ นั้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าสมรรถนะนั้นสามารถจัดแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก
2. สมรรถนะบริหาร
3. สมรรถนะตามสายงาน

เพื่อให้สามารถกำหนดประเภทสมรรถนะได้ชัดเจนมากขึ้น ผู้วิจัยยังได้พบอีกว่า เมื่อเปรียบเทียบการการศึกษาสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนแล้วใน 2 สาขา ทั้งสาขาธุรกิจโรงแรม และสาขาท่องเที่ยว ทำให้พบคำนิยามที่สามารถอธิบายสมรรถนะทั้ง 3 ประเภทได้ดังนี้ คือ

1. สมรรถนะหลัก คือ ความรู้ ความสามารถ และทักษะเบื้องต้นที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

2. สมรรถนะบริหาร คือ คุณสมบัติที่เป็น คุณค่าร่วมที่สถานประกอบการปรารถนาอยากให้มี เช่น มีความอดทน อดกลั้น มีทัศนคติที่ดี ทำงานเป็นทีม กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำในเชิงสร้างสรรค์ และถูกต้อง

3. สมรรถนะตามสายงาน คือ คุณสมบัติตามตำแหน่งงานที่จำเป็นต้องมี เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน

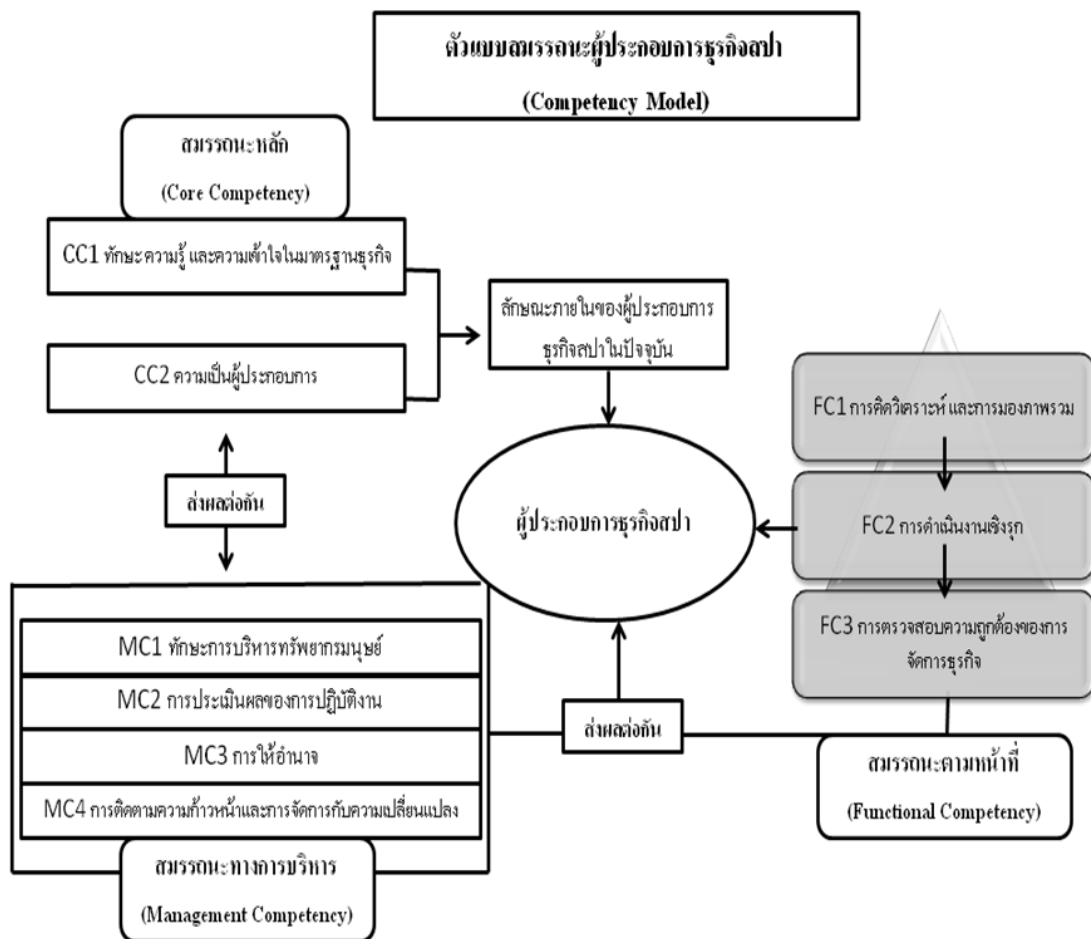
นอกจากนี้แล้ว เมื่อทราบผลจากการศึกษาในประเภทของสมรรถนะที่มีความสอดคล้องและจำเป็นต่อผู้ประกอบการธุรกิจสปา ยังสรุปได้อีกว่าสมรรถนะทั้ง 3 ประเภทดังกล่าว ยังสอดคล้องกับพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 (กระทรวงสาธารณสุข, 2546) ในด้านมาตรฐานกิจการสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งพบว่ามีด้วยกัน 6 มาตรฐานประกอบด้วย

1. มาตรฐานของสถานที่ประกอบการ
2. มาตรฐานผู้ประกอบการ
3. มาตรฐานผู้ให้บริการ
4. มาตรฐานการบริการสปา
5. มาตรฐานความปลอดภัยของธุรกิจสปา
6. มาตรฐานการดำเนินงาน

ซึ่งทั้ง 6 มาตรฐานนั้นยังมีความสัมพันธ์ และสอดคล้องกับกลยุทธ์มาตรฐานสภาไทยรับ AEC ที่สมาคม สภาไทยได้พัฒนาเพื่อผู้ประกอบการธุรกิจสปา ซึ่งประกอบด้วย

1. โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. การควบคุมผลิตภัณฑ์ และการขึ้นทะเบียนธุรกิจสปา
3. สุขอนามัย และความสะอาด
4. บุคลากร
5. การติดตามผล และการปรับปรุง

ซึ่งล้วนมีความสอดคล้องกับสมรรถนะที่ได้ศึกษาข้างต้น และข้อมูลมาตรฐานต่าง ๆ ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบนั้น ผู้วิจัยได้สรุป และกำหนดเป็นสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเรียกดว่า ตัวแบบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา (Competency Model) ซึ่งสามารถแสดงได้ดัง แผนภาพที่ 4.1 ดังนี้



ภาพที่ 4.1 ตัวแบบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา

จากแผนภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าจากการสังเคราะห์ วิเคราะห์ และเปรียบเทียบข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ และธุรกิจสปา นั้น ทำให้สามารถกำหนดเป็นสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศ ที่สามารถส่งผล และสนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจสปาให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดสปา ทั้งในประเทศ และที่สำคัญคือในกลุ่มอาเซียน ผู้วิจัยแสดงให้เห็นว่า ตัวแบบสมรรถนะดังกล่าวมีความสัมพันธ์ดังนี้ คือ การรวมกันของสมรรถนะหลักในตัวผู้ประกอบการธุรกิจสปาประกอบด้วย ทักษะความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจ รวมถึงความเป็นผู้ประกอบการ และส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ต่อ ทักษะการบริการทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลของการปฏิบัติงาน การให้อำนาจ รวมถึงการติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นสมรรถนะทางการบริหารที่ผู้ประกอบการพึงมีในสถานการณ์ปัจจุบัน และสุดท้ายขององค์ประกอบของสมรรถนะที่จะส่งผลให้ผู้ประกอบการมีความเป็นผู้มีมาตรฐานสมรรถนะในวิชาชีพเป็นอย่างดี คือ สมรรถนะตามสายงาน กล่าวคือผู้ประกอบการต้องบูรณาการสมรรถนะสองด้านข้างต้น ให้เกิดเป็นความเชี่ยวชาญในสายอาชีพหรือธุรกิจ ด้วยการคิดวิเคราะห์ และการมองภาพรวมของธุรกิจสปา และการดำเนินงานหรือธุรกิจเชิงรุก ทั้งนี้ก็ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจสปาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถปรับตัวได้กับทุกสถานการณ์ ทุกวัฒนธรรม และเพื่อสามารถปรับปรุงแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องที่สุดต่อธุรกิจสปา ทั้งนี้ ตัวแบบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่ได้ นั้น ผู้วิจัยได้นำเสนอประธานชมรมสปากระบี่ คุณปภาดา พูลโภคผล และผู้ทรงคุณวุฒิ และเชี่ยวชาญทางด้านสปาเป็นผู้ตรวจสอบ และรับทราบตัวแบบสมรรถนะ ซึ่งได้รับการรับรอง และเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง จึงทำให้ตัวแบบสมรรถนะดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ และบริบทของธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ได้เป็นอย่างดี

เมื่อผู้วิจัยได้กำหนดตัวแบบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศแล้วนั้น เพื่อความครบถ้วนของข้อมูลตัวแบบสมรรถนะ และความชัดเจนมากขึ้นของรายละเอียดตัวแบบสมรรถนะ ผู้วิจัยจึงได้จัดทำให้เห็นรายละเอียดของมาตรฐานสมรรถนะทั้ง 9 มาตรฐานที่มีความสอดคล้องกับสมรรถนะทั้ง 3 ประเภท ตามตัวแบบสมรรถนะในตำแหน่งงานผู้ประกอบการธุรกิจสปา พร้อมทั้งการใช้รหัสภาษาอังกฤษจากประเภทสมรรถนะทั้ง 3 ประเภท เป็นตัวย่อของมาตรฐานสมรรถนะ เช่น สมรรถนะหลัก (Core Competency) ใช้รหัสสมรรถนะเป็น CC สมรรถนะบริหาร (Management Competency) ใช้รหัสสมรรถนะเป็น MC และสมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) ใช้รหัสสมรรถนะเป็น FC โดยผู้วิจัยได้นำเสนอใน

รูปแบบของตารางสมรรถนะวิชาชีพ (Professional Competency) ของธุรกิจสปา ซึ่งเป็นธุรกิจหนึ่งที่สำคัญในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1 ต่อไปนี้

สมรรถนะวิชาชีพ (Professional Competency)							
การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism)							
ประเภทธุรกิจ	ตำแหน่งงาน	ประเภทสมรรถนะ	ข้อที่	รหัสสมรรถนะ	มาตรฐานสมรรถนะ	หมายเหตุ	
ธุรกิจสปา	ผู้ประกอบการ	สมรรถนะหลัก (Core Competency)	1	CC1	ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจ		
			2	CC2	ความเป็นผู้ประกอบการ		
		สมรรถนะบริหาร (Management Competency)	1	MC1	ทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์		
			2	MC2	การประเมินผลของการปฏิบัติงาน		
			3	MC3	การให้อำนาจ		
			4	MC4	การติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง		
		สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency)	1	FC1	การคิดวิเคราะห์ และการมองภาพรวม		
			2	FC2	การดำเนินงานเชิงรุก		
			3	FC3	การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจ		

ตารางที่ 4.1 มาตรฐานสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นเกี่ยวกับการจำแนกมาตรฐานสมรรถนะในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเภทธุรกิจสปา ในตำแหน่งผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์ให้เห็นมาตรฐานสมรรถนะที่จำเป็นต่อตำแหน่งผู้ประกอบการธุรกิจสปาอย่างยิ่งได้ 3 ประเภทสมรรถนะ 9 เกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะดังนี้ คือ (1) สมรรถนะหลักด้าน CC1 ทักษะความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจสปา รวมถึง CC2 ความเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นทางธุรกิจ และให้สามารถดำเนินธุรกิจตามมาตรฐานสปาไทยได้อย่างเหมาะสม (2) สมรรถนะบริหาร คือ สมรรถนะที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปา มีความสนใจ และใส่ใจกับธุรกิจโดยเน้น MC1 ทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ MC2 การประเมินผลของการปฏิบัติงาน รวมทั้ง MC3 การให้อำนาจ และ MC4 การติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความรัก ความเชื่อมั่นในสถานประกอบการธุรกิจสปา และ (3) สมรรถนะตามสายงาน คือ สมรรถนะที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาพึงมี เพื่อความเข้มแข็ง มั่นคง และดำเนินธุรกิจสปา

ไปได้โดยมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย FC1 การคิดวิเคราะห์ และการมองภาพรวม FC2 การดำเนินงานเชิงรุก และ FC3 การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจ

จากการกำหนดตัวแบบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยโดยเกณฑ์มาตรฐานทั้งหมดนั้น ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าควรมีการกำหนดตัวบ่งชี้ของมาตรฐานสมรรถนะ และเกณฑ์ที่ถูกต้อง ชัดเจนเป็นไปอย่างตามมาตรฐานสมรรถนะที่ผู้วิจัยศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ รวมถึงเป็นแนวทางให้สามารถเปรียบเทียบสมรรถนะตัวแบบที่กำหนดขึ้นกับสมรรถนะที่แท้จริงของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ซึ่งสามารถเป็นเครื่องมือประกอบการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่ความหมายสอดคล้องกัน

ผู้วิจัยจึงได้กำหนดค่าระดับสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา (Competency Level of Entrepreneur in the Spa Business) ขึ้นเพิ่มเติม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบายสมรรถนะด้วยคำนิยามเฉพาะตามมาตรฐานสมรรถนะทั้ง 9 มาตรฐาน และรายละเอียดของค่าระดับสมรรถนะในแต่ละมาตรฐาน ซึ่งในการกำหนดค่าระดับสมรรถนะ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าระดับขึ้นจำนวน 3 ระดับ นั้นเพื่อแสดงให้เห็นถึงขอบข่ายการปฏิบัติที่ชัดเจนมากขึ้น โดยศึกษา และปรับปรุงจากคู่มือสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2537) และมีเกณฑ์ในการกำหนดระดับดังนี้

ระดับที่ 1 แสดงให้ทราบถึงระดับสมรรถนะขั้นต้นที่ผู้ประกอบการพึงมี พึงปฏิบัติต่อธุรกิจสปา ตลอดจนสามารถบริหารธุรกิจสปาของตนเองได้

ระดับที่ 2 แสดงให้ทราบถึงระดับสมรรถนะที่มีการปรับปรุง และพัฒนาธุรกิจสปาอย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 3 แสดงให้ทราบถึงระดับสมรรถนะที่ปฏิบัติแล้วประสบผลสำเร็จ และสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับธุรกิจสปา และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการได้

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปให้เห็นความสัมพันธ์ของตัวแบบสมรรถนะที่กำหนดขึ้นเกี่ยวกับประเภทสมรรถนะ คำนิยาม และค่าระดับสมรรถนะเปรียบเทียบที่นำไปใช้ในตามวัตถุประสงค์ข้อต่อไป โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2 ต่อไปนี้

สมรรถนะ (Competency)	คำนิยาม (Definition)	ระดับสมรรถนะ (Competency Level)		
		ระดับที่ 1 (Level 1)	ระดับที่ 2 (Level 2)	ระดับที่ 3 (Level 3)
สมรรถนะหลัก (Core Competency)				
CC 1 ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจ ในมาตรฐาน ธุรกิจสภา	ทักษะ ความรู้ และความสามารถทาง ธุรกิจสภา คือ การมีความชำนาญ และ เชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็น องค์ประกอบ ที่สำคัญของธุรกิจสภา โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรฐานสภาซึ่ง สามารถนำไปให้ธุรกิจสภาประสบ ความสำเร็จทางธุรกิจได้ เช่น ทักษะภาวะ ผู้นำ และการทำงานเป็นทีม ทักษะ การตลาด ทักษะการเงิน ทักษะการ บริหารงานบุคคล รวมถึงทักษะการ บริการ และการแข่งขันทางธุรกิจ รวมทั้ง การแสวงหาความรู้ การใฝ่รู้ในศาสตร์ และศิลป์ต่าง ๆ ที่ส่งผลที่ดีต่อธุรกิจ	สามารถใช้ทักษะ ความรู้ และ ความสามารถทางธุรกิจสภาขั้น พื้นฐานในการจัดการธุรกิจสภา ของตนเองได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	การเสริมสร้างด้านความรู้ ความสามารถ และพัฒนาทักษะ ที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับ ธุรกิจสภาให้เกิดความชำนาญ และกำหนดเป็นทักษะเฉพาะ ตำแหน่งที่สามารถปฏิบัติ จัดการธุรกิจได้ประสบ ผลสำเร็จ	สามารถเข้าร่วมแลกเปลี่ยน ความรู้ทางธุรกิจสภาในกลุ่ม ชมรม หรือสมาคมที่เกี่ยวข้อง กับธุรกิจสภา เพื่อให้เกิดองค์ ความรู้ใหม่ และสามารถเป็น แบบอย่างทางธุรกิจในด้าน ผู้นำทักษะความรู้ และ ความสามารถทางธุรกิจสภา

ตารางที่ 4.2 ความสัมพันธ์ของตัวแบบสมรรถนะตามคำนิยาม และค่าระดับสมรรถนะเปรียบเทียบ

สมรรถนะ (Competency)	คำนิยาม (Definition)	ระดับสมรรถนะ (Competency Level)		
		ระดับที่ 1 (Level 1)	ระดับที่ 2 (Level 2)	ระดับที่ 3 (Level 3)
CC 2 ความเป็น ผู้ประกอบการ ธุรกิจสปา	<p>ความเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ สปา คือ ความสามารถของผู้ประกอบการธุรกิจ สปา ในการจัดตั้งธุรกิจสปา มีความ กล้า คิด กล้าทำ รวมถึงมีความมั่นใจใน การจัดการธุรกิจสปา มีความมั่นใจใน ความสามารถ ศักยภาพ และมีความ มั่นใจในการตัดสินใจของผู้ประกอบการ ธุรกิจสปาที่จะปฏิบัติงาน และจัดการ ธุรกิจสปาให้บรรลุผล หรือเลือกวิธีที่มี ประสิทธิภาพในการจัดการ หรือแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตาม เป้าหมาย โดยเผชิญกับความเสี่ยง และ ความไม่แน่นอนทางธุรกิจที่เกิดขึ้น ตลอดเวลา</p>	<p>สามารถจัดการธุรกิจสปาได้ ตามอำนาจหน้าที่โดยมีความ มั่นใจ กล้าตัดสินใจแม้จะอยู่ใน สถานการณ์ที่มีความไม่ แน่แน่นอนหรือความเสี่ยงทาง ธุรกิจได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ ต้องมีการกำกับดูแลภายใต้ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ รับผิดชอบของตน</p>	<p>พัฒนาความสามารถ ภาวะผู้นำ ศักยภาพของตนเองทั้งทางด้าน อารมณ์และพฤติกรรมรวมถึง ศักยภาพในการจัดการธุรกิจ สปาตามความเปลี่ยนแปลงของ สถานการณ์ได้อย่างทำท่าย</p>	<p>มีความเต็มใจ และจัดการ ธุรกิจ สปาภายใต้พฤติกรรม ของตนเอง ซึ่งมาจากการ พัฒนาแสดงออกซึ่งลักษณะ นิสัยที่ดีต่อธุรกิจสปา เป็น จุดยืน และเป็นแบบอย่าง ต่อการจัดการธุรกิจสปาอื่น ๆ</p>

ตารางที่ 4.2 ความสัมพันธ์ของตัวแบบสมรรถนะตามคำนิยาม และค่าระดับสมรรถนะเปรียบเทียบ (ต่อ)

สมรรถนะ (Competency)	คำนิยาม (Definition)	ระดับสมรรถนะ (Competency Level)		
		ระดับที่ 1 (Level 1)	ระดับที่ 2 (Level 2)	ระดับที่ 3 (Level 3)
สมรรถนะทางการบริหาร (Management Competency)				
MC 1 ทักษะการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์	ทักษะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ ความสามารถของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในด้านการจัดการพนักงานหรือผู้ให้บริการสปา วิธีการจัดการ วิธีการสรรหา และคัดเลือกพนักงานหรือผู้ให้บริการสปา รวมทั้งการให้ผลตอบแทน และการจูงใจ รวมถึงสวัสดิการที่พึงมีต่อพนักงานหรือผู้ให้บริการ เพื่อให้การจัดการทางธุรกิจสปา ด้านพนักงานหรือผู้ให้บริการเกิดประสิทธิภาพ และสร้างความจงรักภักดีให้กับพนักงานหรือ ผู้ให้บริการสปา	สามารถจัดการพนักงานหรือผู้ให้บริการสปาตามขั้นตอนกระบวนการของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ด้วยตนเอง และมีความเหมาะสมต่อธุรกิจสปา	มีการพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถด้านการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์อยู่เสมอ และนำกลยุทธ์ที่ได้มาพัฒนา และปรับปรุงให้เหมาะสมกับ พนักงานหรือผู้ให้บริการสปา และสอดคล้องต่อวัตถุประสงค์ และ โครงสร้างของสถานประกอบการ	สามารถปรับปรุงให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อสถานประกอบการสปาหรือสถานประกอบการธุรกิจบริการอื่น ๆ ในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ตารางที่ 4.2 ความสัมพันธ์ของตัวแบบสมรรถนะตามคำนิยาม และค่าระดับสมรรถนะเปรียบเทียบ (ต่อ)

สมรรถนะ (Competency)	คำนิยาม (Definition)	ระดับสมรรถนะ (Competency Level)		
		ระดับที่ 1 (Level 1)	ระดับที่ 2 (Level 2)	ระดับที่ 3 (Level 3)
MC 2 การประเมินผล การของการ ปฏิบัติงาน	การประเมินผลของการปฏิบัติงาน หมายถึงความสามารถในการจัดการผล การปฏิบัติงานของพนักงานหรือ ผู้ใช้บริการ และตนเองได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และเป็นการแสดงออกถึง กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานหรือผู้ให้บริการให้เกิด ประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่ หลากหลายซึ่งเป็นผลทั้งภายในที่แสดง ให้เห็นถึงศักยภาพของการให้บริการ สป่า และภายนอกสถานประกอบการใน แ่งของการมาตรฐานสป่าและการเป็น แบบอย่างที่ดีให้กับคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ หรือตลาดสป่าได้เป็นอย่างดี	มีการริเริ่มที่จะเปลี่ยนแปลง หรือมีการยอมรับ และเข้าใจใน ความสำคัญของการประเมินผล ของการปฏิบัติงานของ พนักงานหรือผู้ให้บริการ ภายในสถานประกอบการสป่า รวมถึงความเต็มใจที่จะริเริ่ม การประเมิน การปฏิบัติงานตาม ความจำเป็น และเหมาะสมต่อ สถานประกอบการของตนเอง	สามารถพัฒนารูปแบบการ ประเมินผลการทำงาน ภายในธุรกิจสป่าได้จริง และ ประกาศข้อกำหนด กฎเกณฑ์ และขั้นตอนการประเมินผลการ ปฏิบัติงานให้พนักงานหรือ ผู้ใช้บริการรับทราบสามารถ ประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนักงานหรือผู้ให้บริการได้ ตามระยะเวลาที่กำหนด	สามารถปรับปรุงแผนการ ประเมินการปฏิบัติงาน เพื่อให้เหมาะสม ยั่งยืนกับ ธุรกิจสป่า และเป็นแบบอย่าง ให้กับธุรกิจสป่า รวมถึงธุรกิจ บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4.2 ความสัมพันธ์ของตัวแบบสมรรถนะตามคำนิยาม และค่าระดับสมรรถนะเปรียบเทียบ (ต่อ)

สมรรถนะ (Competency)	คำนิยาม (Definition)	ระดับสมรรถนะ (Competency Level)		
		ระดับที่ 1 (Level 1)	ระดับที่ 2 (Level 2)	ระดับที่ 3 (Level 3)
MC 3 การให้อำนาจ	การให้อำนาจหมายถึง ความสามารถในการให้อำนาจหรือการมอบหมายภาระงานของผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่มีต่อพนักงานหรือผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการแสดงออกถึงกระบวนการได้รับอำนาจในภาระงานที่ทำให้เกิดผลดีในทางจิตวิทยา เพราะจะทำให้พนักงานหรือผู้ใช้บริการสามารถควบคุมตนเอง และปกครองตนเองได้ รวมทั้งเป็นการแสดงถึงการยอมรับ มีคุณค่าในสถานประกอบการ ได้รับเกียรติ และความพร้อมที่จะให้บริการสปาอย่างเสียสละซึ่งส่งผลให้การบริการสปาเกิดมาตรฐานสปาที่ดี และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรต่อไป	มีการยอมรับ และมีความเข้าใจในการให้อำนาจต่อพนักงานหรือผู้ใช้บริการ สบายภายในสถานประกอบการสปา รวมถึงมีการกำหนดขอบข่ายของภาระงานที่ชัดเจน รวมทั้งมีการจัดเรียงลำดับขั้นตอน และกระบวนการในการให้บริการสปาของพนักงานหรือผู้ใช้บริการสปาเพื่อทราบอำนาจหน้าที่ของตนเอง	มีการพัฒนาข้อจำกัดหรือขอบข่ายของอำนาจที่เหมาะสมกับพนักงานหรือผู้ใช้บริการสปา และมีความสอดคล้องกับโครงสร้างของสถานประกอบการของตนเอง	สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านการให้อำนาจพนักงานหรือผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะธุรกิจสปา และธุรกิจบริการ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4.2 ความสัมพันธ์ของตัวแบบสมรรถนะตามคำนิยาม และค่าระดับสมรรถนะเปรียบเทียบ (ต่อ)

สมรรถนะ (Competency)	คำนิยาม (Definition)	ระดับสมรรถนะ (Competency Level)		
		ระดับที่ 1 (Level 1)	ระดับที่ 2 (Level 2)	ระดับที่ 3 (Level 3)
MC 4 การติดตาม ความก้าวหน้า การจัดการ กับความ เปลี่ยนแปลง	การจัดการกับการเปลี่ยนแปลงคือ ความสามารถในการปรับตัว และการ จัดการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพใน สถานการณ์ และกลุ่มคนที่หลากหลายที่ ล้วนเป็นปัจจัยที่ผลักดันทั้งภายในสถาน ประชกอบการ และภายนอกสถาน ประชกอบการ นอกจากนี้ยังหมายความ รวมถึงการยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่ แตกต่าง และปรับเปลี่ยนวิธีการ เพื่อให้ ธุรกิจสามารถดำเนินธุรกิจได้ตาม เป้าหมาย	มีการยอมรับ และเข้าใจกับ สภาพการเปลี่ยนแปลง และ สาเหตุการเปลี่ยนแปลงภายใน สถานประกอบการของตน และ เต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงและ ปรับใช้ตามความเหมาะสม กับสถานการณ์และเป็น กระบวนการตามสถานการณ์ ทางธุรกิจสภาเพื่อผลสำเร็จ ของงาน และสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของสถาน ประชกอบการของตนเอง	มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนวิธีการ จัดการทางธุรกิจ ปรับเปลี่ยน ขั้นตอนการจัดการทางธุรกิจ ให้เข้ากับสถานการณ์ หรือคู่ แข่งขันและติดตาม ความก้าวหน้าอย่างมี กระบวนการจัดการที่ชัดเจน ถูกต้อง และมีความเหมาะสม	มีการปรับเปลี่ยนแผนการ ดำเนินธุรกิจเพื่อให้มีความ เหมาะสม และยั่งยืน และ สามารถเป็นแบบอย่างที่ดี ให้กับธุรกิจสภา และธุรกิจ บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4.2 ความสัมพันธ์ของตัวแบบสมรรถนะตามคำนิยาม และค่าระดับสมรรถนะเปรียบเทียบ (ต่อ)

สมรรถนะ (Competency)	คำนิยาม (Definition)	ระดับสมรรถนะ (Competency Level)		
		ระดับที่ 1 (Level 1)	ระดับที่ 2 (Level 2)	ระดับที่ 3 (Level 3)
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency)				
FC 1 การคิดวิเคราะห์ และการมอง ภาพรวม	การคิดวิเคราะห์ และการมองภาพรวม หมายถึง กระบวนการแบ่งแยกข้อมูล และการมองภาพองค์รวมของการจัดการธุรกิจสภา ที่ได้มา โดยมีการจับประเด็น และสรุปรูปแบบการเชื่อมโยง หรือการประยุกต์แนวทางการจัดการธุรกิจสภา ซึ่งได้ข้อมูลจากสถานการณ์ หรือทัศนคติที่ดีต่าง ๆ จนสามารถพัฒนาให้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ได้ ทำความเข้าใจ ในข้อมูลให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อมหรือบริบทในทางการจัดการธุรกิจสภา โดยการกำหนด ปัญหาที่เกิดขึ้นกับธุรกิจสภา เพื่อให้สอดคล้องกับแนวความคิด	สามารถแยกแยะปัญหาออกเป็นรายการอย่างง่าย ๆ ได้ โดยไม่มีการเรียงลำดับความสำคัญปัญหา และใช้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์พื้นฐาน และสามารถสำนึกส่วนบุคคลของผู้ประกอบการในการระบุประเด็นปัญหา หรือการแก้ปัญหาวางแผนการจัดการ โดยแบ่งประเด็นปัญหาออกเป็น ส่วน ๆ หรือเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ได้ และสามารถระบุความเชื่อมโยงของข้อมูลรวมทั้ง แนวโน้ม และความไม่ครบถ้วนของข้อมูลได้ภายในสถานประกอบการธุรกิจสภาของตนเอง	สามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลจากประสบการณ์ รวมทั้ง ทฤษฎีหรือแนวคิดที่ซับซ้อน และแนวโน้มที่เกิดขึ้นในอดีต เพื่อการระบุหรือการแก้ไขปัญหาในธุรกิจ สภาได้ โดยเชื่อมโยงสาเหตุของปัจจัยที่ซับซ้อนในแต่ละสถานการณ์หรือแต่ละเหตุการณ์ รวมทั้ง การพัฒนาแนวคิดที่สามารถนำมาใช้กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหรือการแก้ไขปัญหา	สามารถริเริ่ม สร้างสรรค์ และประดิษฐ์คิดค้นรวมถึงสามารถนำเสนอรูปแบบ การจัดการธุรกิจสภาหรือองค์ความรู้ใหม่ซึ่งอาจไม่เคยปรากฏมาก่อนให้กับธุรกิจ สภา และธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4.2 ความสัมพันธ์ของตัวแบบสมรรถนะตามคำนิยาม และค่าระดับสมรรถนะเปรียบเทียบ (ต่อ)

สมรรถนะ (Competency)	คำนิยาม (Definition)	ระดับสมรรถนะ (Competency Level)		
		ระดับที่ 1 (Level 1)	ระดับที่ 2 (Level 2)	ระดับที่ 3 (Level 3)
FC 1 การคิดวิเคราะห์ และการมอง ภาพรวม (ต่อ)	จัดกลุ่มข้อมูลอย่างเป็นระบบ และให้ สามารถเปรียบเทียบข้อมูลต่าง ๆ ได้ ทั้ง เพื่อหาข้อสรุป และแนวทางการแก้ไข ปัญหาในธุรกิจสพจนสำเร็จในที่สุด การคิดวิเคราะห์จึงทำให้ผู้ประกอบการ ธุรกิจสพจาสามารถคิดอย่างมี กระบวนการตามความสำคัญและ สามารถอธิบายเหตุผลที่เกิดขึ้นจาก กรณีต่าง ๆ ในธุรกิจได้			
FC 2 การดำเนินงาน เชิงรุก	การดำเนินการเชิงรุกของ ผู้ประกอบการธุรกิจสพจา หมายถึง ความสามารถในการคิดล่วงหน้า และ สามารถใช้ประโยชน์จากการคิดนั้น จัดการธุรกิจในเชิงรุกแทนที่จะใช้กล ยุทธ์ของการตั้งรับอย่างเฉียวที่ได้ปฏิบัติ กันมาในสถานประกอบการ	การเล็งเห็นปัญหาโอกาสหรือ อุปสรรคในระยะสั้น และหา วิธีแก้ไขโดยไม่รอช้ารวมทั้งการ เล็งเห็น โอกาส และไม่รอช้าที่จะ นำโอกาสนั้นมาใช้ประโยชน์ใน ธุรกิจสพจาของตนเองได้	มีการพัฒนา และมีการคิดนอก กรอบเพื่อหาวิธีการที่แปลก ใหม่ และสร้างสรรค์วิธีการ แก้ไขปัญหาคาดว่าจะเกิดขึ้น ในอนาคต	การเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้าง โอกาส หรือ หลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ในระยะยาว รวมทั้งการสร้าง บรรยากาศของการคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ให้เกิดขึ้น

ตารางที่ 4.2 ความสัมพันธ์ของตัวแบบสมรรถนะตามคำนิยาม และค่าระดับสมรรถนะเปรียบเทียบ (ต่อ)

สมรรถนะ (Competency)	คำนิยาม (Definition)	ระดับสมรรถนะ (Competency Level)		
		ระดับที่ 1 (Level 1)	ระดับที่ 2 (Level 2)	ระดับที่ 3 (Level 3)
FC 2 การดำเนินงาน เชิงรุก (ต่อ)	การดำเนินการเชิงรุกยังมีความหมายถึง การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสทางธุรกิจ แล้วจัดการธุรกิจในเชิงรุกกับปัญหานั้น โดยไม่จำเป็นต้องให้มีฝ่ายใดร้องขอ นอกจากนี้การดำเนินการเชิงรุกยัง หมายถึงการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสภาด้วยความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ดังกล่าวจะใช้ ประโยชน์ในการป้องกันปัญหา หรือใช้ ในการแก้ไขปัญหาต่อไป			ในสถานประกอบการ และ กระตุ้นให้พนักงานหรือ ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และ คู่แข่งทางธุรกิจ เสนอ ความคิดใหม่ ๆ ในการ ปฏิบัติงาน เพื่อแก้ปัญหาหรือ สร้างโอกาสในระยะยาว และ เป็นแบบอย่างที่ดีทางธุรกิจ ได้
FC 3 การตรวจสอบ ความถูกต้องของ การจัดการธุรกิจ	มีการตรวจสอบความถูกต้องใน กระบวนการให้บริการสภา หมายถึง ผู้ประกอบการมีความใส่ใจ ที่จะจัดการ ธุรกิจสภาให้ถูกต้อง ครบถ้วน ในทุก ขั้นตอน คือ ความใส่ใจที่ชัดเจน	การต้องการความถูกต้อง ชัดเจนในงาน และรักษา กฎระเบียบภายในสถาน ประกอบการสภาให้เกิดความ เป็นระเบียบ เรียบร้อย และมี	มีการพัฒนาระบบการตรวจสอบ เพื่อความถูกต้องตามขั้นตอน การให้บริการสภา และเพื่อเพิ่ม คุณภาพของการบริการสภาทั้ง ของผู้ประกอบการเอง	การตรวจสอบความถูกต้อง ของการจัดการธุรกิจสภา สามารถเป็นแบบอย่างที่ได้ ให้แก่ธุรกิจสภา และธุรกิจ บริการอื่น ๆ ที่มีความ

ตารางที่ 4.2 ความสัมพันธ์ของตัวแบบสมรรถนะตามคำนิยาม และค่าระดับสมรรถนะเปรียบเทียบ (ต่อ)

สมรรถนะ (Competency)	คำนิยาม (Definition)	ระดับสมรรถนะ (Competency Level)		
		ระดับที่ 1 (Level 1)	ระดับที่ 2 (Level 2)	ระดับที่ 3 (Level 3)
FC 3 การตรวจสอบ ความถูกต้องของ การจัดการธุรกิจ (ต่อ)	โปร่งใส เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ และเพื่อลดความบกพร่องไม่ว่าความบกพร่องนั้นจะเกิดขึ้นจากปัจจัยใดก็ตาม สมรรถนะในการตรวจสอบความถูกต้องนี้ คือ การติดตามผลการปฏิบัติและการให้บริการของพนักงานหรือผู้ให้บริการสปา คือ การสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ทั้งนี้ โดยมีการพัฒนาระบบการตรวจสอบให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อความถูกต้องของทั้งกระบวนการให้บริการและหน้าที่ความรับผิดชอบด้วย	การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และขั้นตอนที่กำหนดภายในสถานประกอบการของตนเองอย่างเคร่งครัด	และพนักงานหรือผู้ให้บริการรับผิดชอบได้อย่างมีระบบ	เกี่ยวข้องได้อย่างมีคุณภาพ

ตารางที่ 4.2 ความสัมพันธ์ของตัวแบบสมรรถนะตามคำนิยาม และค่าระดับสมรรถนะเปรียบเทียบ (ต่อ)

จากตารางที่ 4.2 นั้น ทำให้ทราบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของมาตรฐานสมรรถนะตามคำนิยาม โดยมีค่าระดับบ่งชี้ให้เห็นขอบข่ายการแสดงสมรรถนะในแต่ละประเภทอย่างถูกต้องครบถ้วนตามการกำหนดตัวแบบสมรรถนะธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทย ทั้งนี้ผู้วิจัยจะยึดเป็นแนวทางในการเปรียบเทียบกับสมรรถนะที่แท้จริงของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ตามวัตถุประสงค์ต่อไป

4.2 การเปรียบเทียบสมรรถนะปัจจุบันของผู้ประกอบการธุรกิจสปาพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ กับตัวแบบของสมรรถนะ

4.2.1 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

จากผลการศึกษาด้วยวิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมนั้น ผู้วิจัยสังเกต และเก็บข้อมูลในระยะเวลาสั้น (สุภางค์ จันทวานิช, 2549, น.50-55) โดยไม่เข้าไปร่วมในกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในธุรกิจสปาของตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ซึ่งผู้วิจัยได้ผลของการสังเกต และสามารถสรุปได้ตามกรอบที่จะใช้ในการสังเกต ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.2.1.1 การกระทำของแต่ละผู้ประกอบการ (Acts) พบว่า

1) การแต่งกาย และลักษณะของเครื่องแบบผู้ให้บริการสปา

สถานประกอบการมีการกำหนดมาตรฐานสำหรับการแต่งกายของผู้ประกอบการ รวมถึงพนักงานสปาไว้ ดังต่อไปนี้

(1) มีการรักษาความสะอาดของตนเองอยู่เสมอ ไม่ให้มีกลิ่นตัวหรือมีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ รวมถึงเครื่องแบบที่มีความสะอาด และสร้างความน่าเชื่อถือได้เป็นอย่างดี

(2) เครื่องแต่งกายสำหรับผู้ชายเป็นเสื้อผ้าฟ้ายทรงเชิ้ตแขนสั้น และแขนยาวบ้างแล้วแต่ฤดูระเบียบ บางสถานประกอบการมีแถบผ้าลายไทยเพื่อเพิ่มความสวยงามสำหรับกางเกงเป็นกางเกงผ้าฝ้ายขายาว และขาสั้นเลยเข่า เป็นทรงสแล็ค และทรงกางเกงเล ส่วนสำหรับผู้หญิงเป็นเสื้อผ้าฟ้ายแถบผ้าลายไทยมีกระดุมด้านหน้าแขนสั้น และแขนยาว สำหรับกางเกงเป็นกางเกงจีบหน้านางผ้าลายไทยแถบพื้น และบางสถานประกอบการเป็นผ้าถุง

(3) มีการแต่งหน้าที่ไม่ฉูดฉาดสดใสสวยงาม และไม่โดดเด่นจนเกินงาม

(4) มีการรวบผมตึง และเก็บผมเรียบร้อยสวยงาม ไม่รุงรังหรือมีสีสันทันจนจัดจ้าน บางสถานประกอบการใช้เน้ตรวมผมเรียบร้อยสวยงาม

(5) ไม่มีผู้ให้บริการที่ไว้เล็บยาว และทาสีเล็บที่ฉูดฉาด

(6) ไม่ใส่เครื่องประดับใด ๆ ระหว่างการให้บริการ

(7) มีกฎระเบียบระบุให้มีการออกกำลังสม่ำเสมอ ดูแลสุขภาพร่างกายของตนให้มีความแข็งแรง สะอาด และพร้อมสำหรับการให้บริการอยู่เสมอ

2) ผู้ประกอบการทุกคนในสถานประกอบการศึกษาถูกข้อบังคับในการดำเนินการธุรกิจสปาตาม พ.ร.บ.สถานประกอบการ พ.ศ.2509 จำนวน 9 ประเด็นตามมาตรฐานการดำเนินการธุรกิจสปาของผู้ประกอบการ โดยพบว่ามียุทธศาสตร์ของมาตรฐานดังต่อไปนี้

(1) มาตรฐานด้านข้อจำกัดของประเภทสปาที่ให้บริการ และรายละเอียดของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ใบบรรองมาตรฐานการดำเนินธุรกิจ ผู้ออกไปรับรองธุรกิจสปา และคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการธุรกิจสปา

(2) มาตรฐานด้านประเภทของกิจการที่ดำเนินการทางธุรกิจ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประเภทกิจการสปาเพื่อสุขภาพ โดยมีความแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของสถานบริการ ประเภทของสปา และวัตถุประสงค์ของการบริการ

(3) มาตรฐานกิจการสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย ทำเลที่ตั้ง พื้นที่ของสถานประกอบการ มีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจนในกิจกรรมของการให้บริการ ทั้งภายใน และภายนอกอาคาร รวมทั้งมีบรรยากาศ ความปลอดภัย และการตกแต่งสถานที่ที่สวยงามแสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรม และประเพณีอันดีของภาคใต้ รวมทั้งของประเทศไทย

(4) มาตรฐานผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ มีการควบคุมลักษณะของผู้ให้บริการสปาในสถานประกอบการ รวมทั้งผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถด้านสปาเป็นอย่างดี

(5) มีมาตรฐานความรับผิดชอบ ควบคุม และดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการ สอดคล้องและเป็นไปตามนโยบาย และคู่มือปฏิบัติงานของสถานประกอบการ มีการควบคุม และดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการห้ามให้บริการที่ขัดต่อกฎหมาย และวัฒนธรรมศีลธรรม และมีการควบคุมดูแลอุปกรณ์ผลิตภัณฑ์ และเครื่องใช้ต่าง ๆ ภายในสถานประกอบการ อย่างถูกสุขลักษณะ รวมถึงความปลอดภัย สุวีถีภาพ และสวัสดิการของผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

(6) มีมาตรฐานการตรวจสอบหาก พบว่า สถานประกอบการของตบาคคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนด เพราะเกรงกลัวหากถูกเพิกถอนใบบรรองการประกอบธุรกิจสปา

(7) มีมาตรฐานของผู้ให้บริการสปา เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี มีการบริการที่ดี มีจิตสาธารณะ และผ่านการอบรมหลักสูตรจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

ในพื้นที่จังหวัดกระบี่ และผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 1 ปี และผ่านการทดสอบความรู้โดยคณะกรรมการตรวจ และประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลาง

(8) มีมาตรฐานการบริการสปาตามหลักเกณฑ์ และมาตรฐานการบริการของธุรกิจสปาแต่ละประเภท เช่น บริการอบไอน้ำ อ่างน้ำวน บ่อน้ำร้อน บ่อน้ำเย็น และบางสถานประกอบการยังมีบริการอื่น ๆ เช่น การพอกโคลน การดูแลผิวพรรณ และโยคะ รวมทั้งมีการกำหนดเวลาปิดเปิดที่ชัดเจน และถูกต้อง

(9) มีมาตรฐานความปลอดภัย เช่น มีการเตรียมชุดปฐมพยาบาล ขั้นต้น และพร้อมใช้งานไว้ตลอดเวลา มีการแสดงแผนผังความปลอดภัยภายในสถานประกอบการ รวมทั้งมีเงื่อนไข และข้อบังคับของการเข้าใช้บริการ ในขณะที่ใช้บริการ และหลังจากใช้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบ

4.2.1.2 แบบแผนการกระทำ (Activities) พบว่ามีกระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการ เช่น มีการต้อนรับด้วยช่อดอกไม้มีกลิ่นหอม น้ำสมุนไพร และผ้าเย็นกลิ่นสมุนไพร เพื่อสร้างความประทับใจ และการผ่อนคลาย ตลอดจนการให้ผู้ใช้บริการเลือกรูปแบบของการบริการ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับรูปแบบการบริการสปาที่แตกต่างกัน มีการกำหนด และแจกแจงรายละเอียดค่าบริการที่ชัดเจน มีการจัดเก็บข้อมูลประวัติผู้ให้บริการ และมีแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ยังพบแบบแผนการกระทำอื่น ๆ อีก ดังต่อไปนี้

1) มีการจัดการธุรกิจการจัดธุรกิจในสปาจะแตกต่างกันไปตามขนาดแนวคิด รูปแบบธุรกิจ และประเภทของสปาโดยส่วนใหญ่จะมีผู้ให้บริการสปาดังแต่ 10 คนขึ้นไป โดยผู้ประกอบการเป็นผู้ดูแลใน **สปา** ทั้งหมด และในโรงแรม และรีสอร์ทบางแห่งมีผู้ช่วยผู้ประกอบการคอยดูแลความเรียบร้อยให้ บางสถานประกอบการมีพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของสปา เพื่อคอยให้คำแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ พร้อมทั้งยังรับผิดชอบในตำแหน่งการเงิน และพนักงานรับโทรศัพท์อีกด้วย

2) มีการจัดการผู้ให้บริการในสปาทาง โดยเน้นเกี่ยวกับการพัฒนา ทักษะความรู้ และขีดความสามารถในการให้บริการสปา มีการประเมินการให้บริการจากผู้ประกอบการเป็นรอบระยะเวลาตามที่กำหนด มีการจูงใจพนักงานด้วยการให้ของขวัญ ให้เบี่ยขยันให้เครื่องแบบ และให้บริการบ้านพัก

4.2.2.3 ความหมาย (Meanings) สังเกตพบว่า ผู้ประกอบการมีการกระทำ และมีแบบแผนการกระทำ โดยพบปัจจัยสนับสนุนดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยด้านความเชื่อ และทัศนคติของผู้ประกอบการมีความเชื่อในการดำเนินธุรกิจตามแบบครอบครัวแล้ว และมีความเชื่อในเรื่องของสิ่งนำโชคที่สามารถส่งผลต่อการประสบความสำเร็จได้

2) ปัจจัยด้านสถานะทางธุรกิจสปาผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านสถานะทางธุรกิจที่มีการแข่งขันทางธุรกิจค่อนข้างสูง มีการเอาใจเอาเปรียบทางธุรกิจ แข่งขันด้านราคา และกระแสความนิยมของการใช้บริการสปาที่มากขึ้น

3) ปัจจัยด้านรูปแบบของการประกอบธุรกิจ พบว่ารูปแบบของการดำเนินธุรกิจสปาประกอบด้วยประเด็นทางด้านต่าง ๆ เช่น ด้านครอบครัวมีการปลูกฝังให้สืบทอดธุรกิจแบบทายาท ด้านการได้รับอิทธิพลจากกลุ่มเพื่อนทางธุรกิจด้วยกัน และความชอบหรือสนใจส่วนตัว

4.2.2.4 ความสัมพันธ์ (Relationship) จากการสังเกต พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้ให้บริการ และกับชุมชนหรือกลุ่มธุรกิจมีความสัมพันธ์ดังนี้

1) มีความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจ ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในตำบล อ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ผ่านตัวแทนของผู้ประกอบการธุรกิจสปา คือประธานชมรมสปา ที่เป็นกำลังสำคัญในการเชื่อมความสัมพันธ์ ปรึกษาปัญหา ร่วมมือแก้ไขปัญหาตลอด โดยได้รับความร่วมมือที่ดีจากสมาชิกในชมรมสปา ความสัมพันธ์ที่ดีนี้ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถผลักดันให้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบล อ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ มีศักยภาพ และสมรรถนะในการจัดการธุรกิจสปาที่สูง ส่วนการมีความสัมพันธ์กับกลุ่มชุมชนนั้น ผู้ประกอบการมีความร่วมมือที่ดีมาตลอดทางกิจกรรมทั้งที่ทางภาครัฐของจังหวัดกระบี่ เป็นผู้จัดดำเนินการหรือทางชมรมสปากระบี่ เป็นผู้จัดดำเนินการเอง ล้วนแต่ได้รับความร่วมมือ และสนับสนุนการดำเนินงานจากชุมชนเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ การให้ความสัมพันธ์ของผู้ประกอบการนอกเหนือจากการรวมกลุ่มทางธุรกิจการมีส่วนร่วมกับชุมชนแล้ว ผู้ประกอบการยังเล็งเห็นความสำคัญในการให้ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้บริการ เพื่อลดการเกิดช่องว่างด้านการติดต่อสื่อสาร และการจัดการตัวบุคคลากร และเพื่อให้เกิดความจงรักภักดีกับผู้ประกอบการ และธุรกิจสปาเอง

2) ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจนอกจากการรวมกลุ่มที่ดีของผู้ประกอบการสปา ในรูปแบบของชมรมสปากระบี่แล้ว ผู้ประกอบการยังเห็นถึงความสำคัญของธุรกิจสปาภายใต้ แผนยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวกลุ่มอันดามัน ที่เน้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยมุ่งนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติเป็นสำคัญ ผ่านช่องทางการสนับสนุนของกลุ่มธุรกิจสปาในระดับประเทศมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับธุรกิจสปาในอาเซียน เพื่อให้สามารถเป็นคู่แข่ง และสร้างอำนาจต่อรองทางธุรกิจได้ในอนาคต

4.2.2.5 การมีส่วนร่วม (Participation) จากการสังเกตพบว่า การมีส่วนร่วมในธุรกิจสปาของผู้ประกอบการ โดยภาพรวมแล้วผู้ประกอบการธุรกิจสปา ทั้งสปาในโรงแรม รีสอร์ท สปา ในอาคาร และสปาในแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาตินั้น ผู้ประกอบการธุรกิจสปามีส่วนร่วมทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นในสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ สืบเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านจำนวนผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการจำนวนน้อย ดังนั้นผู้ประกอบการจึงร่วมเป็นกำลังสำคัญในการให้บริการ อีกประเด็นหนึ่งคือผู้ประกอบการธุรกิจสปามีส่วนร่วมในการเข้าประชุมหรือปรึกษาหารือ แนวทางการแก้ไขปัญหาที่มีการจัดประชุม อบรม โดยภาครัฐ และภาคเอกชนรวมถึงการที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปามีส่วนร่วมในการฝึกอบรม พัฒนาทักษะการจัดการ ทักษะการบริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพ และสมรรถนะของตนเองให้มากขึ้นพร้อมรับการแข่งขันในตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

4.2.2.6 องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อม (Setting) พบว่ามีบริบทของพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจสปาซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลายด้านดังต่อไปนี้

1) การคมนาคมขนส่งของธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ นั้นประกอบไปด้วย 4 ช่องทางในการเดินทางดังนี้

(1) โดยรถยนต์ส่วนตัวโดยการเดินทางจากกรุงเทพฯ โดยใช้ทางหลวงหมายเลข 4 ผ่านจังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดชุมพร จังหวัดระนอง จังหวัดพังงา และจังหวัดกระบี่ รวมเป็นระยะทาง 946 กิโลเมตร เดินทางจากกรุงเทพฯ โดยใช้ทางหลวงหมายเลข 4 ถึงจังหวัดชุมพร จากชุมพรโดยใช้ทางหลวงหมายเลข 41 ผ่านอำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร และอำเภอไชยาเข้าสู่อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้ทางหลวงหมายเลข 4035 ถึงอำเภออ่าวลึกจังหวัดกระบี่ แล้ววกเข้าทางหลวงหมายเลข 4 อีกครั้งหนึ่งก็จะถึงจังหวัดกระบี่ รวมเป็นระยะทาง 814 กิโลเมตร และการเดินทางจากจังหวัดภูเก็ต โดยรถยนต์จากจังหวัดภูเก็ตโดยใช้ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 402 และหมายเลข 4 รวมเป็นระยะทาง 176 กิโลเมตร ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

(2) โดยรถโดยสารประจำทางมีรถโดยสารธรรมดา และรถโดยสารปรับอากาศของบริษัทขนส่งจำกัด และของเอกชนสายกรุงเทพฯ จังหวัดกระบี่ โดยออกจากสถานีขนส่งสายใต้ถนนบรมราชชนนีทุกวัน และวันละหลายเที่ยวใช้เวลาเดินทางประมาณ 11-12 ชั่วโมง

(3) โดยรถไฟ โดยเดินทางจากสถานีรถไฟกรุงเทพฯมาลงที่สถานีรถไฟจังหวัดตรังหรือสถานีรถไฟทุ่งสงจังหวัดนครศรีธรรมราชจากนั้นต่อรถโดยสารหรือรถ

แท็กซี่รับจ้างเข้าจังหวัดกระบี่ โดยเดินทางเข้าสู่เส้นทางโดยสารรถประจำทางที่มีความสะดวก และมีความปลอดภัย

(4) โดยเครื่องบินโดยมีการบริการเที่ยวบินระหว่างกรุงเทพฯ-จังหวัดกระบี่มีบริการทุกวันท่าอากาศยานกระบี่อยู่ที่ถนนเพชรเกษมทางไปอำเภอเหนือคลอง ห่างจากตัวเมือง 13 กิโลเมตร

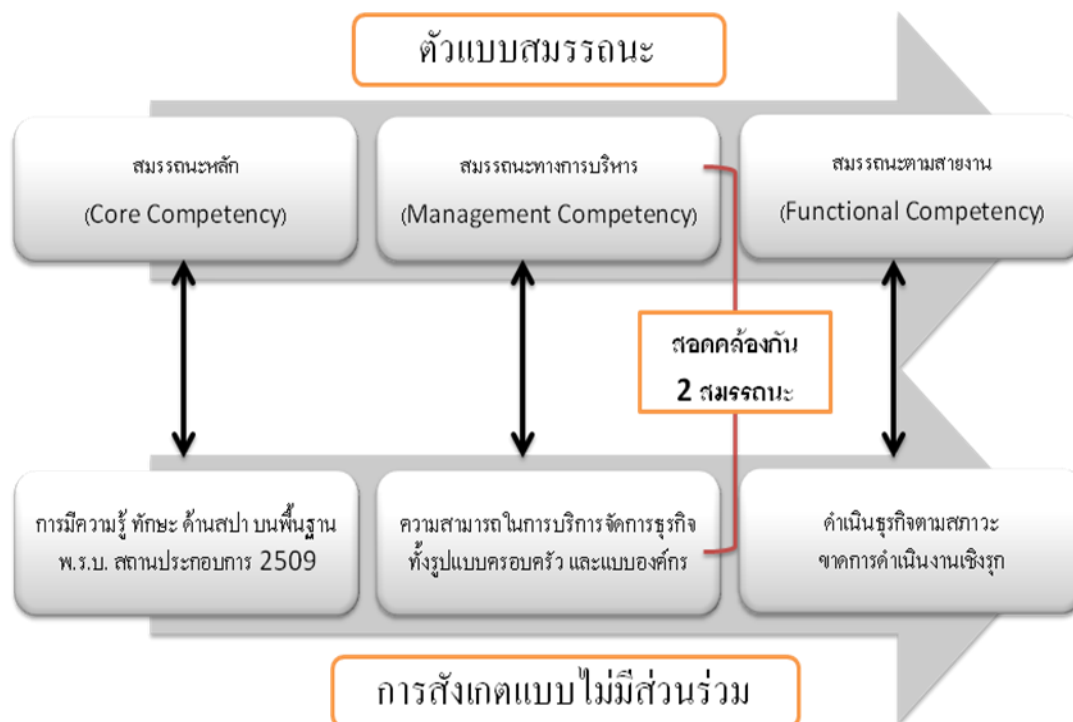
อ่าวนาง ตั้งอยู่ห่างจากตัวเมืองกระบี่มาประมาณ 20 กิโลเมตร สามารถเดินทางมาได้โดยการโดยสารรถประจำทางจากหน้าห้างสรรพสินค้าไวด์ ห้างสรรพสินค้าในตัวเมืองที่ใหญ่ที่สุดของจังหวัดกระบี่ ซึ่งมีรถประจำทางวิ่งทุกวัน ในทุก ๆ 5-10 นาที จากตัวเมืองกระบี่ นักท่องเที่ยวสามารถโดยสารรถสองแถว ค่าโดยสาร 50 บาท ใช้เวลาประมาณ 45 นาที

2) สิ่งอุปโภคบริโภคอ่าวนาง พบว่ามีถนนโค้งเรียบริมอ่าวทะเลของหาดอ่าวนาง เป็นจุดที่พลุกพล่านไปด้วยร้านค้า และแสงสีในยามค่ำคืนมากที่สุด เป็นเสมือนโลกของสีสันอันคึกคัก ตั้งโดดเด่นอยู่ริมทะเล จึงมักมีนักท่องเที่ยวนิยมมาเที่ยวดำบลอ่าวนางในยามราตรี นอกจากนั้นยังมีโรงแรม และรีสอร์ทในทุกระดับ ทุกราคา และยังเป็นแหล่งจับจ่ายซื้อของ

3) มีธรรมชาติที่เอื้อต่อธุรกิจสปาซึ่งเขตตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ มีความสวยงามด้วยทัศนียภาพที่เอื้อต่อการให้บริการธุรกิจสปา มีบรรยากาศธรรมชาติที่งดงามของหาดทรายสีขาว น้ำทะเล และสายลมที่ส่งเสริมกิจกรรมที่ผ่อนคลาย รวมถึงบรรยากาศของโรงแรม และรีสอร์ท หรืออาคารที่เปิดบริการสปาที่มีการประดับตกแต่งด้วยธรรมชาติเพื่อให้อารมณ์ผ่อนคลายให้กับผู้ใช้บริการ

ซึ่งจากผลของการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมของผู้วิจัย นั้น ยังพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปานั้น ยังมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านการขยายตลาดบริการ และผลิตภัณฑ์สุขภาพของไทยไปสู่ชาวต่างชาติ ด้านการเพิ่มรายได้ของบริการสุขภาพ และผลิตภัณฑ์สุขภาพจากชาวต่างชาติ เพื่อนำรายได้เข้าสู่ประเทศ และด้านเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดบริการสุขภาพ และผลิตภัณฑ์สุขภาพในตลาดต่างประเทศ รวมถึงการเป็นผู้นำด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งล้วนส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีการพัฒนาสมรรถนะเพิ่มขึ้นด้วย

เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ประกอบการที่ได้จากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมกับตัวแบบสมรรถนะที่กำหนดขึ้นแล้ว ทำให้ทราบความสอดคล้อง และความขาดสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอให้เห็น ในรูปภาพแสดงการเปรียบเทียบดังแผนภาพที่ 4.2 ต่อไปนี้



ภาพที่ 4.2 เปรียบเทียบสมรรถนะปัจจุบันของผู้ประกอบการธุรกิจสปาจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมกับตัวแบบของสมรรถนะ (Competency Model)

จากภาพที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่ได้จากการสังเกต นั้นเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับตัวแบบสมรรถนะที่ได้กำหนดขึ้น ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปา มีความรู้ ทักษะ ด้านธุรกิจสถาปัตยกรรมพื้นฐาน พ.ร.บ.สถานประกอบการ 2509 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมรรถนะหลักในด้าน CC 1 ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจสปา นอกจากนี้ยังพบว่ามีความสอดคล้องกับสมรรถนะทางการบริหารในด้าน MC 1 ทักษะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยสามารถจัดการพนักงานหรือผู้ให้บริการเกิดความรักในองค์กร ไม่ว่าจะองค์กรจะเป็นการจัดการธุรกิจแบบครอบครัว หรือแบบธุรกิจโดยทั่วไป ในขณะเดียวกันพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปา มีความขาดในสมรรถนะเมื่อเทียบกับตัวแบบสมรรถนะตามสายงานในด้าน FC 2 การดำเนินงานเชิงรุก มีการบริหารงานแบบเรื่อย ๆ เกิดการเอารัดเอาเปรียบ และแข่งขันธุรกิจกันค่อนข้างมาก

4.2.2 การสนทนากลุ่ม

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง รูปแบบการสนทนากลุ่ม (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550, น.335-336) จากประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีจำนวนสถานประกอบการ 10 แห่ง จากธุรกิจสปา 3 ประเภท คือ

- (1) โรงแรมและรีสอร์ทสปา
- (2) เคย์สปา
- (3) สปาในแหล่งธรรมชาติ

การเลือกกลุ่มตัวอย่างพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง โดยใช้เกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยคัดแปลงเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากรายงานสถานการณ์วิสาหกิจรายย่อยในปี 2553 (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม [สสว.], 2553, 18-19) ซึ่งมีรายละเอียดของปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- (1) ประสบการณ์ในธุรกิจสปาขั้นต่ำ 3 ปีขึ้นไป
- (2) จำนวนผู้ให้บริการที่เพียงพอ
- (3) รายได้เฉลี่ยขั้นต่ำต่อปี 200,000 บาทขึ้นไป
- (4) มีความเต็มใจ และยินดีให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และ

แนวทางการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา

การสนทนากลุ่มของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ได้กำหนดประเด็นการสนทนากลุ่ม ซึ่งได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมของประเด็นการสนทนากลุ่ม โดยประธานชมรมสปากระบี่ ที่ปรึกษาสปา และผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจสปา ประเด็นในการสนทนากลุ่มสามารถแบ่งออกเป็น 7 ประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

4.2.2.1 ประเด็นที่ 1 ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสปาในจังหวัดกระบี่

4.2.2.2 ประเด็นที่ 2 ปัญหาและอุปสรรค

4.2.2.3 ประเด็นที่ 3 สถานการณ์ธุรกิจสปาในปัจจุบัน

4.2.2.4 ประเด็นที่ 4 การรับรู้มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยว

อาเซียน

4.2.2.5 ประเด็นที่ 5 สมรรถนะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนและการกำหนดสมรรถนะ

ที่พึงประสงค์

4.2.2.6 ประเด็นที่ 6 มาตรฐานสปา

4.2.2.7 ประเด็นที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม ในวันที่ 14 สิงหาคม 2556 ณ ห้องประชุมกลาง โรงแรมพระนางอินทร์ โดยมีผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม จำนวน 10 ผู้ประกอบการ จากจำนวน 10 สถานประกอบการธุรกิจสปาใน ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยได้แบ่งการสนทนากลุ่มออกเป็นจำนวน 2 กลุ่ม กลุ่มละ 5 ท่าน โดยคำนึงถึงเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยคัดแปลงเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากรายงานสถานการณ์วิสาหกิจรายย่อยในปี 2553 (สสว., 2553, 18-19) และในแต่ละกลุ่มมีผู้ดำเนินการสนทนาที่มีความรู้ ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ และบริบทของประเด็นในการสนทนาทั้ง 7 ประเด็นเป็นอย่างดี นอกจากนี้ ในแต่ละกลุ่ม ยังมีผู้ช่วยผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม ผู้จัดบันทึกข้อมูล รวมถึงผู้บันทึกเสียง และบันทึกภาพบรรยากาศการสนทนากลุ่ม ซึ่งจากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยกระบวนการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1) การจัดระบบข้อมูลหาความหมายและแยกแยะองค์ประกอบรวมทั้งเชื่อมโยง และหาความสัมพันธ์ของข้อมูลสนับสนุนสมรรถนะ (Holloway & Wheeler, 1996)

2) วิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะเป็นภาพรวม (Holistic View) ของปรากฏการณ์ที่มีความสัมพันธ์กันในการสนทนากลุ่ม

3) สร้างข้อสรุปด้วยการวิเคราะห์แบบอุปนัยและแบบจำแนกข้อมูล (ชาย โพธิ์ธิดา, 2549) โดยใช้ทฤษฎีพร้อมทั้งนำข้อมูลที่สร้างข้อสรุปมาเปรียบเทียบกับวิธีดังนี้ คือ

(1) การเรียบเรียงบทสัมภาษณ์

(2) การให้รหัส (Coding)

(3) การประมวลผลและสรุปข้อเท็จจริง (Drawing and Verifying Conclusion) (Beck, 1994)

4) นำข้อสรุปที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการเปรียบเทียบ (Mayring, 2001; Williamson & Long, 2005) ด้วยวิธีการเชิงปริมาณอย่างมีระบบ เน้นความเป็นวัตถุวิสัย และอิงกรอบแนวคิดทฤษฎีงานวิจัย รวมถึงวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลสมรรถนะที่ได้จากการสนทนากลุ่มนี้ ผู้วิจัยจะนำมาเปรียบเทียบกับ 9 มาตรฐานสมรรถนะ ของตัวแบบสมรรถนะที่ได้กำหนดขึ้นข้างต้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ด้วยรูปแบบตาราง เพื่อทราบสมรรถนะที่ขาด ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะต่อไป โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 7 ประเด็นตามหัวข้อการสนทนากลุ่ม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.2.2.1 ประเด็นที่ 1 ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสปาในจังหวัดกระบี่

ปัจจุบันนักท่องเที่ยวมาจากการท่องเที่ยวตามชายหาดซึ่งเมื่อนักท่องเที่ยวได้เที่ยวมาตลอดทั้งวันแล้วก็จะเดินทางมารับบริการสปาเพื่อพักผ่อนและเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดี ตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับตนเองจึงเป็นลักษณะการจัดส่งลูกค้าระหว่างกัน

นอกจากนี้การท่องเที่ยวของตำบลอ่าวนางอำเภอเมืองจังหวัดกระบี่มีศักยภาพแต่ไม่ค่อยได้รับการประชาสัมพันธ์ขาดโรงพยาบาลที่มีการให้บริการด้านสุขภาพโดยตรงเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดภูเก็ตและเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะแพทย์ทางเลือกที่ดูแลหรือให้คำแนะนำเฉพาะทางกับผู้ประกอบการด้านสปาทำให้การดำเนินการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ไม่สมบูรณ์แบบโดยเฉพาะเมื่อเทียบกับจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นจังหวัดในกลุ่มอันดามันด้วยตนเอง นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาทราบปฏิกิริยาทางด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มอันดามันเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นกฎ และเงื่อนไขที่ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านธุรกิจสปาต้องปฏิบัติตาม และร่วมผลักดันธุรกิจท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักทั้งในประเทศรวมทั้งต่างประเทศ ทั้งนี้เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจสปา รวมทั้งธุรกิจการท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตาม และร่วมมือตามข้อตกลงดังกล่าวแล้ว ก็จะส่งผลให้ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มอันดามันสามารถเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน และผลักดันโอกาสการเติบโตทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และการรับรู้ที่ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาได้ทราบว่าแท้จริงแล้ว การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง จังหวัดกระบี่ ที่ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปาได้จัดการอยู่นั้น มีศักยภาพพร้อมสำหรับการรองรับการท่องเที่ยวเมื่อเข้าสู่อาเซียนได้เป็นอย่างดีทั้งนี้ธุรกิจสปาที่เป็นธุรกิจหนึ่งที่สำคัญในธุรกิจท่องเที่ยวนั้นด้วยแต่ยังขาดการประกาศให้กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นภาคเอกชนทราบการรวบรวมข้อมูลในเชิงลึกมีน้อยผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่อยู่ในแคว้นเท่านั้นที่ทราบข้อมูลด้านยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มอันดามัน โดยเฉพาะในกลุ่มชมรมสปากระบี่ แต่ทั้งนี้ธุรกิจสปาในแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ของจังหวัดกระบี่ และกลุ่มอันดามันบางส่วนก็เริ่มมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการรับรู้ข้อมูลดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น

การท่องเที่ยวทางทะเลในปัจจุบันได้รับความสนใจมากขึ้น โดยเฉพาะบริการเสริมในลักษณะของการท่องเที่ยวทางทะเล เช่น การนวดสปาเพื่อสุขภาพในโรงแรมและรีสอร์ทมากขึ้นโดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะใช้ใช้เวลา 4 วันเพื่อท่องเที่ยว 1 วัน ทางทะเลหรือเดินป่า และท่องเที่ยวในพื้นที่ชุ่มชมธรรมชาติในพื้นที่อีก 3 วัน เมื่อท่องเที่ยวเสร็จแล้วก็ต้องการผ่อนคลายบ้าง ผู้ประกอบการจึงเล็งเห็นว่าการท่องเที่ยวแบบวันเดียว (one day trip) ยังไม่เพียงพอแต่อาจจะ

ความเป็นไปได้หากสามารถกำหนดกิจกรรมหรือการส่งเสริมการขาย เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวใช้เวลาเพิ่มขึ้น ด้วยศักยภาพที่มีอยู่มากของตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

อย่างไรก็ตามในด้านของการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ยังไม่มีการส่งเสริมอย่างชัดเจน เช่น การท่องเที่ยวรูปแบบสปา และรูปแบบนวดแผนไทย เพราะฉะนั้นเพื่อลดปัญหา และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้ประกอบการธุรกิจสปา รวมถึงผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลอ่าวนางการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสปาเชิงสุขภาพด้านสปา หรือนวดแผนไทยที่มีบริการในแหล่งท่องเที่ยวของพื้นที่ เช่น สปาธรรมชาติ (น้ำพุร้อน) และน้ำตกร้อน หรือสปาที่พร้อมให้บริการในโรงแรม และรีสอร์ท เช่น สปาที่ให้บริการพร้อมห้องพัก ควรมีการผลักดันการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการบริการ หรือรูปแบบการบริการสปา รวมถึงข้อมูลที่สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวได้รับความรู้ และความเข้าใจในประโยชน์ของการใช้บริการสปาผ่านช่องทางของสำนักงานการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ สมาพันธ์การท่องเที่ยว ชมรมสปากระบี่ หรือแม้แต่เอกสารที่แจกฟรีบริเวณส่วนหน้าของสถานที่บริการสปา เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ตรงตามวัตถุประสงค์

ในปัจจุบันธุรกิจสปาของตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ มีประเด็นด้านการขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญ และชำนาญการด้านสมุนไพรเป็นประเด็นหนึ่งที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสปาในจังหวัดกระบี่ มีด้วยบริบทของพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่มีสมุนไพรที่หลากหลาย และมีประโยชน์ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นส่วนประกอบหนึ่งในผลิตภัณฑ์สปา หรือเป็นวัตถุดิบที่สามารถใช้ในการบำบัดได้โดยตรง แต่ธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนางขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่สามารถคิดค้นผลิตภัณฑ์ หรือสารสกัดจากธรรมชาติที่สามารถบำบัดรักษาโรค หรือช่วยผ่อนคลายด้วยศาสตร์การนวดแบบสปาแล้วนั้น ทำให้ธุรกิจสปาที่มีต้นทุนที่สูงขึ้นในการนำเข้าวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์สปาที่มีคุณภาพ ทั้ง ๆ ที่ความเป็นจริงแล้ว สมุนไพรในพื้นที่เองก็มีสรรพคุณไม่น้อยไปกว่าผลิตภัณฑ์ที่นำเข้ามาใช้บริการ เพราะเหตุนี้เอง ธุรกิจสปาของตำบลอ่าวนางไม่ค่อยได้รับความสนใจจากผู้ให้บริการมากนัก จึงควรมีการสนับสนุนให้มีบุคลากรในพื้นที่ได้ศึกษา และแลกเปลี่ยนความรู้ที่สามารถนำปรับใช้กับสมุนไพรในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความเป็นอัตลักษณ์ของสมุนไพรที่ใช้บริการ พร้อมทั้งเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยลดต้นทุนให้กับผู้ประกอบการสปาในด้านวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ในการบริการให้ลดลงได้เป็นอย่างดี

ลักษณะของการประกอบการธุรกิจสปาจะให้บริการนวดเป็นหลักรวมทั้งมีบริการนวดหน้า นวดร่างกาย นวดคลายเส้น เพื่อบำบัดโรค โดยเฉพาะสถานประกอบการที่เป็น

เคย์สปา นอกจากนี้แล้วสถานประกอบการธุรกิจสปายังมีรูปแบบของการให้บริการสปาในโรงแรมและรีสอร์ท โดยมีแพ็คเกจที่ให้บริการทั้งสถานที่พัก และมีการเพิ่มบริการของสปาภายในโรงแรมหรือรีสอร์ทรวมอยู่ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวสนใจมากเพราะเห็นว่าราคาค่อนข้างถูก และได้ประโยชน์ร่วมด้วยผู้ให้บริการในโรงแรม และรีสอร์ทส่วนใหญ่มาใช้บริการสปาผ่านการซื้อแพ็คเกจห้องพัก และมีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการครั้งแรก และการใช้บริการที่มีความบ่อยครั้งในจำนวนที่เท่า ๆ กัน

ลักษณะของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการสปานั้น โดยส่วนมากมีความต้องการที่จะใช้บริการสปาโดยให้ความสำคัญ และเห็นความจำเป็นรองจากต้องการเดินทางท่องเที่ยวและพักผ่อนซึ่งแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่ภูเก็ตที่สนใจในตัวผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ด้วย เช่น การทำสปา การนวด และการออกกำลังกาย นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ให้ความสำคัญการให้บริการสปาในลักษณะที่เป็นเหมือนการทดลองใช้บริการดูว่าแท้จริงแล้วบริการสปาไทยเป็นอย่างไร และไม่ค่อยมีการต่อรองราคา เนื่องจากอัตราการบริการต่อครั้งค่อนข้างถูกกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราการบริการสปาในต่างประเทศ

เมื่อมองในด้านของการการแข่งขันมีการแข่งขันกันเรื่องราคา และการให้บริการสปาที่ผู้ให้บริการบางรายอาจจะไม่มีคุณภาพ และพยายามหาลูกค้าทั่วไปด้วยการเสนอราคาที่ถูกลงกว่าผู้ประกอบการรายอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานประกอบการเคย์สปาที่มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูงในช่วงหน้าฤดูการท่องเที่ยวที่ลดลง (Low Season) จึงมีการพยายามดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการด้วยการแข่งขันด้านราคา เช่น ลดราคา ตัดราคาหรือมีการบริการที่แถมการนวดรูปแบบต่าง ๆ ให้เพิ่มจากโปรแกรมการบริการ และราคาที่ใช้บริการจ่ายปกติด้วย

ด้านชมรมสปาในขณะนี้ศักยภาพของชมรมยังมีน้อย เนื่องจากเพิ่งเริ่มต้นร่วมมือกันศึกษางานของกัน และกัน เพื่อรวมสายธุรกิจสปาเข้าด้วยกันให้สปาอยู่รอด และดำเนินการต่อไปได้ชมรมสปากระบี่ปัจจุบันมีความเป็นไปได้ในอนาคตที่จะผลักดันให้เป็นสมาคมสปาแต่ตอนนี้ต้องการให้ชมรมสปาที่จัดตั้งขึ้นเข้มแข็งก่อนพร้อมทั้งมีบุคลากรที่เข้ามาทำงานได้ครอบคลุมมากขึ้นเนื่องจากขณะนี้ยังมีขาดบุคลากรในภาคธุรกิจต่าง ๆ ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการด้านต่าง ๆ อีกมาก ทั้งนี้หากชมรมสปากระบี่มีทุนสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกด้วยผู้ประกอบการในชมรมสปาก็ยินดี ตอบรับการช่วยเหลือ และใช้เงินทุนสนับสนุนดังกล่าวในการดำเนินการจัดการทางธุรกิจ เพื่อประโยชน์โดยรวมมากที่สุดซึ่งตอนนี้ชมรมสปากระบี่ก็ได้เข้าร่วมกับหอการค้าจังหวัดกระบี่ สมาพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ และสมาคมสปาสมุย ซึ่งถือเป็นโอกาสที่ดีที่ได้ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้ชมรมสปากระบี่เข้มแข็งมากขึ้นและในขณะนี้ประธานชมรมสปากระบี่ได้กำหนดแผนการประชุมสมาชิกชมรมทุก ๆ 3 เดือน โดยวาระ

การประชุมต่อไปกำหนดจัดในเดือนตุลาคม 2556 เพื่อพูดคุยด้านการตลาดเป็นวาระแรกโดยผู้ประกอบการที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกในชมรมสปากระบี่ ต่างก็มีเป้าหมายเดียวกันในการร่วมผลักดันชมรมให้มีความเข้มแข็งอย่างต่อเนื่องโดยใน 2 - 3 ปีข้างหน้าชมรมสปากระบี่จะต้องเข้มแข็งมากขึ้นมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถเป็นคู่แข่งขั้นกับจังหวัดภูเก็ต และเกาะสมุยได้แน่นอน

ต่อไปเป็นประเด็นที่เสนอให้เห็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์ SWOT ของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ผู้ให้บริการ และการดำเนินธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ การวิเคราะห์ SWOT จะเป็นปัจจัยที่สนับสนุนสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาทั้งสิ้น โดยประกอบด้วยประเด็นด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ด้านจุดเด่น การให้บริการการบำบัดรักษาและการนวดผ่อนคลายนั้นธุรกิจสปาใน ต่างประเทศไม่สามารถแข่งขันกับคนผู้ประกอบการสปา และผู้ให้บริการสปาที่เป็นคนไทยได้สถานประกอบการสปาได้เพิ่มเทคนิค และวิธีการให้บริการที่แปลกใหม่เพิ่มเติมโดยนำมาจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านบริการทางเทคนิคกับผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการสปาชาวต่างประเทศ แล้วนำมาพัฒนาเป็นสปาของตัวเองซึ่งก็ควรจัดทำเป็นอัตลักษณ์และจดลิขสิทธิ์เพื่อประโยชน์ของสถานประกอบการสปาหรือควรจัดทำเป็นหลักสูตรท่วงท่าหาจุดเด่นมาจัดทำเป็นรูปร่าง เช่น ฤๅษีคัดคน โยคะนำมาควบคู่กับวาริบำบัด และผลักดันให้เป็นรูปแบบการให้บริการของตำบลอ่าวนาง จังหวัดกระบี่ต่อไปทั้งนี้ยังรวมถึงการสร้างสถานที่ให้บริการ และสร้างบรรยากาศที่ใหม่ ๆ ทำให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการที่มีมากขึ้น

ด้านจุดด้อย ประกอบด้วยด้านผู้บริหารสมาคมสปาไทย ผู้ประกอบการสปา และผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียกับธุรกิจสปาเพราะการกำหนดนโยบายไม่สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเช่นผู้ประกอบการเห็นว่าการดำเนินการบางอย่างน่าจะสิ้นสุดการทำงานได้เพียงแค่นักงานด้านการท่องเที่ยวแต่ความเป็นจริงหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวไม่มีอำนาจดำเนินการให้เสร็จสิ้นในกระบวนการเดียวได้ทำให้การดำเนินการล่าช้ามีขั้นตอนที่ยากขึ้น และขาดการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานด้วยกันเองความสัมพันธ์ของระบบด้านการท่องเที่ยวเป็นปัญหาที่ทุกภาคธุรกิจได้รับผลกระทบที่เหมือนกันไม่เพียงแต่ด้านสปาน้ำพุร้อน และน้ำแร่ของกระบี่เพียงอย่างเดียวเท่านั้นคงต้องปรับแก้ไขกันต่อไป และปัญหาที่สำคัญอีกด้านหนึ่งที่เป็นจุดอ่อนให้กับธุรกิจสปา คือ ด้านบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านสมุนไพร และด้านการสื่อสารทางภาษา และการศึกษาของบุคลากรมีมากที่สุดการขาดจรรยาบรรณในการให้บริการสปา เมื่อมีความรู้ความสามารถก็ลาออกไปทำธุรกิจเป็นของตนเอง ขาดความอดทน คิดทำธุรกิจอย่างง่าย ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถานประกอบการ และทำลายภาพลักษณ์ของการนวดสปาในสถาน

ประกอบการพร้อมทั้งการขาดบุคลากรที่มีความรู้ที่สามารถปรับปรุง และคิดค้นใหม่ ๆ ในการดึงน้ำแร่มาใช้ควบคู่กับการสปาได้มากเพียงพอ

ด้านโอกาส ธุรกิจสปาของตำบลอ่าวนางเป็นที่รู้จักค่อนข้างมากทำให้การดำเนินงานด้านธุรกิจง่ายขึ้นผู้ประกอบการคิดว่าการท่องเที่ยวในปัจจุบันมีช่วงเวลาที่ยาวนานขึ้น เช่น 7 วัน ค่าสุด 3 วัน โอกาสที่เข้าใช้บริการสปาอย่างน้อย 1 วันทำให้สถานประกอบการยังมีรายได้ อยู่ใช้การลงทุนไม่สูงนักการคาดหวังกำไรต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนานมีฐานทางสังคมระยะยาว การคิด โปรแกรมการจัดการทางธุรกิจสปา รวมถึงรูปแบบการบริการสปาที่แปลกใหม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทุกจุดเมื่อมีโอกาสทางการตลาดเกิดขึ้นเพื่อเป็นการนำเสนอธุรกิจ สปาให้ได้มากที่สุด และเป็นที่รู้จักทั้งในกลุ่มอันดามันในภูมิภาค และในระดับชาติ ด้วยการบริการที่ประทับใจทำให้นักท่องเที่ยวบอกปากต่อปากได้อีกช่องทางหนึ่ง และในปัจจุบันมีการจัดตั้งชมรม สปากระบี่เกิดขึ้น มีการส่งเสริมการขายทำให้ธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง ทราบข้อมูลสถานการณ์ สปาในปัจจุบัน และเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้กันและกัน

ด้านอุปสรรค การท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ เน้นการท่องเที่ยวทางทะเลมากที่สุด ไม่ค่อยเน้นการท่องเที่ยวด้านสปาเท่าที่ควร และด้วยการดำเนินธุรกิจสปาที่มีลักษณะคล้ายกัน รวมทั้งผู้ประกอบการสปาไม่สนใจที่จะเน้นการสร้างความแตกต่างด้านบริการแต่กลับเน้นด้านการตัดราคาของผู้ประกอบการในสายธุรกิจเดียวกันนอกจากนี้คุณภาพการให้บริการสปาแต่ละประเภท หรือแต่ละสถานประกอบการที่แตกต่างจากที่อื่น ๆ และอำนาจการต่อรองการใช้สินค้าลดลงไม่เหมือนที่อื่น ๆ เป็นเหตุผลของอุปสรรคหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่เห็นข้อแตกต่างการให้บริการ และเลือกใช้บริการที่มีอัตราบริการที่มีความแตกต่างกันมากกว่าคุณภาพรวมถึงการมีผู้ให้บริการที่รับจ้างอิสระ (Freelance) มากขึ้นทำให้การบริการสปาไม่มีคุณภาพไม่สะอาดเกิดความล่อแหลม สืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการที่ขาดคุณภาพชีวิตที่ดีขาดการควบคุมคุณภาพการบริการ จึงทำให้ภาพรวมในสายตาผู้ใช้บริการติดลอบ และหากเป็นผู้ให้บริการที่ประจำนั้น บางคนเมื่อทำสัญญาการทำงานเรียบร้อย ผ่านการเรียนรู้งาน ประสบการณ์ ผ่านการประเมินการให้บริการ และเรียนรู้การทำงาน ได้หลากหลายสักระยะหนึ่งก็หาช่องทางอื่น ๆ ที่ดีกว่าแล้วลาออกไปร่วมงานกับสถานประกอบการอื่นหรือเปิดสถานประกอบการเอง ทำให้เกิดภาวะสมองไหลในสถานประกอบการ

จากข้อมูลสรุปของการสนทนากลุ่มข้างต้น เมื่อนำเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ในประเด็นที่ 1 กับ 9 มาตรฐานสมรรถนะ ของตัวแบบสมรรถนะแล้ว ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปาขาดมาตรฐานสมรรถนะตามตัวแบบสมรรถนะที่สำคัญ ดังตารางเปรียบเทียบที่ 4.3 ต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสปาในจังหวัดกระบี่	
ตัวแบบสมรรถนะ	ขาดมาตรฐานสมรรถนะ
สมรรถนะหลัก (CC)	<ul style="list-style-type: none"> ขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านสมุนไพร และด้านภาษา CC1 มีการตัดราคา และนำเข้าวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์สปาที่มีต้นทุนสูงขึ้น CC1 ผู้ใช้บริการสปาใช้บริการเพียงแค่ทดลองใช้ CC2
สมรรถนะทางการบริหาร (MC)	<ul style="list-style-type: none"> ขาดการส่งเสริมโรงพยาบาลที่บริการด้านสุขภาพโดยตรง MC 4 อัตราการบริการสปาต่อครั้งถูกกว่าอัตราการบริการสปาในต่างประเทศ MC 4
สมรรถนะตามหน้าที่ (FC)	<ul style="list-style-type: none"> ขาดการรับรู้ข้อมูลด้านยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว FC 2 ขาดการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมความรู้ด้านการท่องเที่ยวสปา และการดึงดูดนักท่องเที่ยวแบบ (one day trip) FC 2

ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในประเด็นศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสปาในจังหวัดกระบี่

- หมายเหตุ
- * CC1 ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจ, CC2 ความเป็นผู้ประกอบการ
 - ** MC1 ทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์, MC2 การประเมินผลของการปฏิบัติงาน, MC3 การให้อำนาจ, MC4 การติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง
 - *** FC1 การวิเคราะห์ และการมองภาพรวม, FC2 การดำเนินงานเชิงรุก, FC3 การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจ

4.2.2.2 ประเด็นที่ 2 ปัญหา และอุปสรรค

จากการสนทนากลุ่มพบว่า ด้านปัญหาของสถานประกอบการที่เพิ่มเติมจากประเด็นที่ 1 เน้นสภาพปัญหาที่ส่งผลโดยตรง และเกิดขึ้นในปัจจุบันมีปัญหาหลักคือฝีมือการนวด

ของผู้ให้บริการสปา และจำนวนที่เป็นพนักงานประจำไม่เพียงพอในบางครั้ง เนื่องจากลูกค้าเข้ามาใช้บริการพร้อม ๆ กันหลายคน และไม่ต้องการแยกกลุ่มกันเพื่อเข้ารับบริการต่างช่วงเวลาเช่น เมื่อผู้ใช้บริการมาพร้อมกัน 7-8 คนในช่วงบ่าย แต่พนักงานมีแค่ 4 คน เมื่อทางผู้ประกอบการเสนอให้แบ่งกลุ่มกันมาช่วงเย็นด้วยลูกค้าก็จะปฏิเสธเพราะอยากได้บริการพร้อม ๆ กันทั้งกลุ่ม

ปัญหาอีกประเด็น คือ ช่วงฤดูการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น (High Season) ของสถานประกอบการสปา และสถานที่ท่องเที่ยว ผู้ให้บริการสปาที่เป็นพนักงานประจำซึ่งมีอยู่เพียง 4-5 คน ไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากทำให้โรงแรมและรีสอร์ทสปาหรือเคย์สปาจำเป็นต้องอาศัยผู้ให้บริการที่รับจ้างอิสระ อาจจะทำให้คุณภาพในการให้บริการไม่ดีพอควบคุมคุณภาพได้ค่อนข้างยากบ่อยครั้งที่จำนวนผู้ให้บริการประจำสถานประกอบการมีไม่เพียงพอจึงต้องประกาศรับสมัครอยู่เรื่อย ๆ โดยจะให้สวัสดิการที่พอกและการดูแลอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อเป็นการดึงดูดใจให้เข้ามาทำงานสถานประกอบการหากว่าปัญหาการรับสมัครผู้ให้บริการสปาแล้วไม่มีการติดต่อหรือสมัครเข้าทำงานเลยนั้นสถานประกอบการก็จำเป็นต้องใช้บริการของผู้ให้บริการที่รับจ้างอิสระช่วยในช่วงเวลาที่ลูกค้ามีจำนวนมากและพนักงานประจำไม่เพียงพอ และสถานประกอบการก็จะประสบกับปัญหาที่แฝงมา นั่นคือ ผู้ให้บริการที่รับจ้างอิสระ จะให้บริการสปาหรือนวดให้ไม่เต็มเวลา และไม่ค่อยมีมารยาทในขณะที่ให้บริการเช่นการรับโทรศัพท์ขณะนวดสถานประกอบการก็จะแก้ปัญหาด้วยการพูดคุยตกลงทำความเข้าใจก่อนที่จะเริ่มงาน และอีกประเด็น คือ ในการใช้บริการของผู้ให้บริการที่รับจ้างอิสระ บ่อยครั้งอาจเกิดปัญหาในกรณีที่ลูกค้ามีการจองช่วงเวลา เพื่อมาใช้บริการแต่ไม่มาหรือยกเลิกทำให้ผู้ประกอบการต้องตกลงกับผู้ให้บริการที่รับจ้างอิสระ เกี่ยวกับผลประโยชน์ที่สูญเสียไปอย่างเข้าใจทั้งนี้เพื่อลดปัญหาที่จะตามมาภายหลัง

ปัญหาด้านการเมือง เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความกังวลความปลอดภัย บางสถานการณ์ของการเมืองการชุมนุมทางการเมืองก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจไม่เดินทางมาประเทศไทยถึงแม้จะเป็นช่วงฤดูการท่องเที่ยวก็ตาม ยอดจำนวนการเข้ามาใช้บริการสปาของนักท่องเที่ยวก็ลดลงสถานประกอบการแก้ปัญหาด้วยการเพิ่มโปรโมชั่น เพื่อดึงดูดลูกค้าด้วยการให้บริการสปาเพิ่มขึ้นลดกำไรลงจากปกติ

ปัญหาเรื่องด้านอาชญากรรม ที่เผยแพร่โดยสื่อต่าง ๆ ว่านักท่องเที่ยวถูกฆาตกรรมหรือถูกทำร้ายและโดนหลอกลวงด้านการให้บริการล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวเกิดความกังวลใจ และเป็นห่วงความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินเมื่อเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว และเข้าพักในโรงแรมบ่อยครั้งที่ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีการยกเลิกการเข้าพักการเข้าใช้บริการสปาหรือการท่องเที่ยวอื่น ๆ ทำให้สถานประกอบการจำเป็นต้องเพิ่มการ

บริการสปาเข้าไปอยู่ในโปรแกรมการบริการทั้งหมด (Package) ของห้องพักด้วยเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวโดยทางอ้อม

ปัญหาเรื่องของการให้บริการแฝงจากผู้ให้บริการซึ่งมีการขายบริการในลักษณะของกิจกรรมทางเพศ (Sexual Activity) ทำให้ภาพลักษณ์ของการให้บริการสปาไทยเสื่อมเสียเมื่อผู้ใช้บริการเสนอและเกิดการสนองของผู้ให้บริการมีการบอกต่อในกลุ่มผู้ใช้บริการส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องทำความเข้าใจกับลูกค้าที่เข้าใจผิดก่อนการให้บริการโดยกลุ่มลูกค้าที่เข้าใจผิดคือกลุ่มอินเดียและมาเลเซียเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้ภาพลักษณ์มูลค่าของธุรกิจสปา รวมทั้งอัตลักษณ์ของศาสตร์ และภูมิปัญญาการนวด และรูปแบบการบริการสปาแบบไทยเกิดการสูญเสียมูลค่าเกิดอำนาจการต่อรองในการใช้บริการมากขึ้นมีการเปรียบเทียบกับสถานประกอบการอื่นๆที่มีบริการแฝงอยู่ด้วยซึ่งยากที่จะแก้ไขปัญหานี้ได้ นอกจากนี้มีผู้ประกอบการธุรกิจสปาบางรายไม่ค่อยมีข้อมูลด้านคู่แข่งขั้นสปาในจังหวัดคู่แข่งหรือใกล้เคียงมากนัก เพราะต่างก็มุ่งดำเนินธุรกิจกันแต่เพียงอย่างเดียวจึงไม่มีจุดศูนย์กลางเหมือนสปาในเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งทางธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง ก็กำลังเร่งส่งเสริมการท่องเที่ยวในขณะนี้ ซึ่งหากธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนางได้รับการสนับสนุนการท่องเที่ยวสปาอ่าวนางก็ไม่แพ้สปาบนเกาะสมุยแน่นอน

นอกจากนี้อุปสรรคอีกประเด็น คือ การกำหนดราคาในสถานประกอบการที่ค่อนข้างมีอัตราบริการที่สูงส่งผลให้ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติต้องตัดสินใจก่อนเข้าใช้บริการ และเกิดคำถามถึงข้อแตกต่างของสปากับการนวดทั่วไปภายนอกที่มีราคาสูงกว่ามาก ประเด็นนี้เองที่สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการมองว่าการนวดหรือสปาที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นมีมาตรฐานที่เหมือน ๆ กัน เช่น การให้บริการนวดบริเวณรอบแนวชายหาด ในขณะเดียวกันมุมมองของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่ใช้บริการสปาในปัจจุบันกลับมองการนวดสปาในด้านจิตวัตถุประสงค์ไปและมองสถานประกอบการสปาติดภาพลบ

จากข้อมูลสรุปของการสนทนากลุ่มข้างต้น เมื่อนำเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ในประเด็นที่ 2 กับ 9 มาตรฐานสมรรถนะ ของตัวแบบสมรรถนะแล้ว ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปาขาดมาตรฐานสมรรถนะตามตัวแบบสมรรถนะที่สำคัญ ดังตารางเปรียบเทียบที่ 4.4 ต่อไปนี้

ประเด็นที่ 2 ปัญหา และอุปสรรค	
ตัวแบบสมรรถนะ	ขาดมาตรฐานสมรรถนะ
สมรรถนะหลัก (CC)	<ul style="list-style-type: none"> ขาดการกำหนดราคาในสถานประกอบการที่มีอัตราค่าบริการที่แน่นอน CC 1
สมรรถนะทางการบริหาร (MC)	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนผู้ให้บริการที่เป็นพนักงานประจำไม่เพียงพอ MC 1 การไม่มีคุณภาพในการบริการของผู้ให้บริการประจำและผู้ให้บริการที่รับจ้างอิสระ MC 1 ฝีมือการนวดของผู้ให้บริการ MC 2 ปัญหาการเมือง และปัญหาอาชญากรรม MC 4
สมรรถนะตามหน้าที่ (FC)	<ul style="list-style-type: none"> การเปรียบเทียบการบริการสปา กับการนวดบริเวณหน้าชายหาด FC 1 การบริการแฝงของผู้ให้บริการในลักษณะของกิจกรรมทางเพศ FC 3 ฝีมือการนวดของผู้ให้บริการ FC 3

ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในประเด็นปัญหา และอุปสรรค

- หมายเหตุ * CC1 ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจ, CC2 ความเป็นผู้ประกอบการ
- ** MC1 ทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์, MC2 การประเมินผลของการปฏิบัติงาน, MC3 การให้อำนาจ, MC4 การติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง
- *** FC1 การวิเคราะห์ และการมองภาพรวม, FC2 การดำเนินงานเชิงรุก, FC3 การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจ

4.2.2.3 ประเด็นที่ 3 ธุรกิจสปาในปัจจุบัน

จากการสนทนากลุ่มพบว่า การจัดการในสถานประกอบการโดยหลัก ๆ ผู้ประกอบการสปาจะใช้กลยุทธ์ทางการตลาดอย่าง 4P ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) ซึ่งกลยุทธ์ทางการตลาดดังกล่าวการมุ่งเน้นราคาที่เป็นมาตรฐานเน้นความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการเสนอขายบริการสปาของกลุ่มธุรกิจมีการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ที่สามารถนำมาให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น มีหีบห่อที่สวยงาม

สร้างคุณค่าแก่การซื้อใช้บริการ โดยการมีผู้ให้บริการสปาเป็นผู้ผลิตตัวผลิตภัณฑ์ และให้ข้อมูลด้านบรรจุภัณฑ์ (Package) ที่มีให้บริการ แต่ทั้งนี้ด้านสถานที่ในการบริการสปาก็จะต้องเอื้ออำนวยต่อการบริการ และจะต้องเน้นเรื่องของบรรยากาศผ่อนคลาย สบายใจ อบอุ่น และให้ความรู้สึกปลอดภัยหากใช้บริการ

กลยุทธ์ทางการตลาดเป็นกลยุทธ์หนึ่งของผู้ประกอบการธุรกิจสปานำมาใช้ โดยการใช้ตัวแทนการขาย (Agency) ที่สามารถให้คำแนะนำหรือเสนอขายสปาได้เป็นอย่างดีมีการจัดกิจกรรมทางการตลาด (Road show) และช่องทางต่างๆ ที่มีบางสถานประกอบการเน้นการใช้คูปอง (Gift voucher) มอบให้ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการ (Value added) และบางสถานประกอบการใช้ป้ายโฆษณาหรือสื่อวิทยุท้องถิ่นเสนอขายอีกช่องทางหนึ่ง ซึ่งกลยุทธ์ทางการตลาดทั้งหมดนี้ล้วนเป็นวิธีการจัดการทางธุรกิจสปาที่สำคัญ และแสดงออกถึงสมรรถนะของผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี

กลยุทธ์ด้านการจัดการภายในธุรกิจ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับยุคปัจจุบันที่ผู้ประกอบการสปาต้องแสดงออกซึ่งเทคนิค และความคิดสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่มาใช้ในสถานประกอบการสปา เช่น มีการเน้นการขายบริการสปาผ่านออนไลน์โดยใส่รายละเอียดของการบริการ มีอัตราค่าบริการที่ชัดเจน และรูปภาพบรรยากาศภายในสถานประกอบการที่สวยงามในเว็บไซต์ของสถานที่ท่องเที่ยวที่เด่น ๆ หรือของโรงแรมต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบรายละเอียดและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาใช้บริการ ทั้งนี้ที่ผ่านมามาสถานประกอบการสปาตำบลอ่าวนาง อำเภอมือง จังหวัดกระบี่ ใช้โปรแกรมร่วมกันกับธุรกิจโรงแรม และธุรกิจท่องเที่ยวอื่น ๆ มากขึ้นเพื่อความหลากหลาย และคุ่มค่าทางธุรกิจบางครั้งก็มีการใช้กลยุทธ์ด้านการจัดการองค์กร โดยมีการรับส่งนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการเพราะสถานประกอบการอยู่ในตัวเมืองจึงเสนอสถานที่ท่องเที่ยวที่ให้บริการร่วมเช่นถนนคนเดิน (Walking Street) ในการเสนอบริการเนื่องจาก Walking Street เป็น 1 ใน 7 ของประเทศไทยทั้งนี้กลยุทธ์ด้านการจัดการที่เกิดขึ้นภายในธุรกิจสปานั้นก็ล้วนเป็นสิ่งที่จัดการ สรรหาขึ้นมาเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการ

กลยุทธ์ด้านการจัดการองค์กร ก็เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับผู้ประกอบการ ซึ่งโดยภาพรวมของธุรกิจสปาแล้ว ตั้งแต่การสรรหาทำเลที่ตั้งของธุรกิจ การวางแผนการเงิน และที่สำคัญที่สุด คือ การจัดการทรัพยากรบุคคล ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดนี้เป็นทักษะ เป็นความรู้ และเทคนิคส่วนบุคคลที่จะส่งผลให้เกิดรูปแบบการบริการสปาที่แตกต่างกัน เช่น การบริการสปาแบบครบวงจร (Complex) การบริการสปาแบบง่าย ๆ สบาย ๆ (Basic) การเน้นธรรมชาติหรือสมุนไพร (Herb) และศาสตร์ภูมิปัญญาชาวบ้าน (Folk wisdom) ทั้งนี้เพื่อความ เป็นอัตลักษณ์ และให้ธุรกิจสามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ทั้งนี้บางสถานประกอบการใช้กลยุทธ์ในการใช้ผู้ให้บริการที่รับจ้างอิสระในการให้บริการและบางครั้งสถานประกอบการก็หาพนักงานมาเป็นส่วนหนึ่งของสถานประกอบการโดยให้สวัสดิการของพนักงานที่แตกต่างจากสถานประกอบการอื่น ๆ มีค่าตอบแทนแบบแบ่งเปอร์เซ็นต์ มีที่พักเครื่องแบบ เงินเดือน และมีกฎเกณฑ์ในการทำงาน เพื่อให้เป็นกรอบระเบียบที่ทุกคนต้องทำ เพื่อแลกเปลี่ยนกัน

นอกจากนี้มีสถานประกอบการที่เน้นการจัดการแบบครอบครัวอาศัยซึ่งกันและกันจ่ายค่าจ้างเท่าๆกันทำให้เกิดความพึงพอใจบางครั้งการใช้ตัวเงินมาเป็นสิ่งจูงใจก็เป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งในการดึงดูดการทำงานมีการจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ที่มีการระบุรายละเอียดของหน้าที่การปฏิบัติงานหรือให้บริการที่ชัดเจน และมีการจัดทำแบบประเมินเพื่อประเมินการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือพนักงานมีการจัดทำแบบการประเมินแบบราย 4 เดือน และ 6 เดือน หรือการประเมินแบบควบคู่ไปตามเศรษฐกิจที่เน้นการประเมินจากภาวะเศรษฐกิจโดยสังเกตจากจำนวนผู้ใช้บริการสปรตต่อวันกับจำนวนผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการซึ่งเป็นต้นทุนที่ขึ้นลงตามภาวะเศรษฐกิจมีการมุ่งเน้นการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานซึ่งทำให้ทุกคนช่วยเหลือกันได้ทุกตำแหน่ง และประเมินตามเกณฑ์หากใครไม่อยู่ในเกณฑ์ก็ต้องให้ปรับปรุงตัวเอง เพื่อกลับมาทำงานใหม่ และลดบทบาทลงหากไม่มีมาตรฐาน และสุดท้าย คือการให้รางวัลโดยต้องเป็นรายบุคคล ใครยังไม่พัฒนาที่ต้องเข้าไปพัฒนากันโดยตรง

ด้านการจัดการต่าง ๆ ที่สร้างความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งผลตอบรับส่วนใหญ่ไปในทิศทางที่ดีมีบ้างที่จะเจอผู้ใช้บริการที่มีข้อซักถามแปลก ๆ ถึงการนัดในแบบแปลก ๆ ไม่มีกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่ชัดเจน และทำให้ลูกค้าชื่นชอบการให้บริการในรูปแบบของสถานประกอบการเพื่อให้ลูกค้าประทับใจเมื่อบริการเสร็จก็จะให้ลูกค้าจะประเมินทันทีหากลูกค้ามีการเรียกร้องให้กลับมานัดอีกก็จะให้เงินพนักงานเพิ่มอีก 80 บาท ทั้งนี้บางครั้งการประเมินจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ลูกค้าตอบบางสถานประกอบการไม่ใช้วิธีการสอบถามลูกค้าโดยตรงแต่ใช้การพูดคุยเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าเท่านั้นเน้นให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและกลับมาใช้บริการอีก

ด้านความเชี่ยวชาญ และทักษะสปาถือได้ว่าเป็นเรื่องใหม่ ด้านความเชี่ยวชาญกับทักษะยังมีน้อยอยู่เพราะความเชี่ยวชาญของแต่ละคนต่างกันพนักงานยังไม่มีทักษะเต็มที่ต้องเข้าอบรมและพัฒนาเพิ่มเติมบางสถานประกอบการมีบุคลากรคอยดูแลให้กับพนักงานใหม่ และเพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรมที่ยากขึ้น ๆ ไป และนำการพัฒนาความเชี่ยวชาญเหล่านี้มาประเมินเงินเดือนด้วยเมื่อพนักงานเริ่มมีการลาออกมากขึ้นสถานประกอบการอาจจะเลือกลูกจ้างอายุ 40 ปีขึ้นไปมา

ทำงานด้วยคิดว่าสามารถทำงานอย่างมีจรรยาบรรณอีกอย่างการควบคุมผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยเป็น การควบคุมยากมีหลายปัจจัยเกี่ยวข้อง

ปัจจุบันรูปแบบการให้บริการที่สถานประกอบการสปาใช้คือการเน้น ผู้ให้บริการสปาที่ต้องมีมารยาทในการให้บริการมีอริยาสัยที่ดีขณะเดียวกันสถานประกอบการ ก็ต้องมีสถานที่ในการให้บริการที่สะอาด และถูกสุขลักษณะทั้งเตียงสปาหรือ โรงแรมและรีสอร์ท สพา และเน้นให้บริการสปาไปพร้อม ๆ กับการโฆษณาขายห้องพักที่เป็นห้องพัก (Guest house) และรีสอร์ทเสนอให้นักท่องเที่ยวไปพร้อม ๆ กัน และมีการจัดโปรโมชั่นลดราคาห้องพักเมื่อใช้ บริการสปาหรือแถมบริการสปาเมื่อมาเข้าพักเป็นต้น

การจัดการของสถานประกอบการมีการเน้นให้พนักงานส่วนอื่นที่ไม่มีหน้าที่ เป็นผู้ให้บริการสปา มีความรู้เรื่องการนวดหรือสามารถนวดให้ลูกค้าได้ด้วย เพื่อลดต้นทุนลงเมื่อถึง ช่วงฤดูการท่องเที่ยวสูง ในกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากในโรงแรมและรีสอร์ทสพบางแห่งมีการ ลงทุนจ้างพนักงานขายสปาโดยเฉพาะ (Spa sales) ทำหน้าที่ขายห้องพักพร้อมกับบริการสปารวมถึง ขายโปรโมชั่นอื่นที่เกี่ยวข้องกับสปาให้ผู้ให้บริการหรือนักท่องเที่ยวทำให้ส่งเสริมการขายได้ ก่อนข้างดีบางครั้งโรงแรมอาจจะส่งเสริมการตลาด เมื่อเข้าสู่ช่วงฤดูการท่องเที่ยวที่ลดลงที่เป็นช่วง ฤดูฝนและลูกค้าไม่ได้ออกไปท่องเที่ยวทางทะเลให้หันมาใช้บริการนวดกับโรงแรมด้วยการขายซื้อ แบบซื้อ 1 แลม 1 ซึ่งในช่วงฤดูการท่องเที่ยวที่ลดลงนั้นแม้ลูกค้าจะลดลงแต่โรงแรมยังคงได้รับ ประโยชน์จากการเข้าใช้บริการสปาของลูกค้าผ่านการใช้บัตรลดของการเป็นสมาชิกโรงแรม (Card for discount)

โรงแรมมักใช้ชื่อเรียกบริการให้ดูแปลก และน่าสนใจเพื่อดึงดูดลูกค้าแต่ยังคง ให้บริการแบบปกติคือนวดไทยนวดน้ำมัน เช่น Shell Massage (การใช้เปลือกหอยนวด) หรือการใช้ ชื่อที่เป็นรูปแบบการนวดแบบโบราณเป็นต้นเช่นหงส์สะบัดปีก (การเหยียดขาให้ตรงเพื่อคลายเส้น) และมัจฉาโล้วารี (คือ การนอนคว่ำในอ่างจากุซซี่ให้แรงดันน้ำบำบัดกล้ามเนื้อบริเวณหน้าอก และหน้าท้องคล้ายปลาว่ายโฉบผิวน้ำ) การใช้ชื่อที่แปลกใหม่หรือชื่อการบำบัดแบบอุปมาอุปมัย ตามสมัยโบราณนั้นเป็นกลยุทธ์การจัดการของสถานประกอบการที่สร้างความแตกต่างในตัว ผลิตภัณฑ์การให้บริการสร้างความแปลกใหม่น่าทดลองให้กับนักท่องเที่ยว และผู้ใช้บริการเป็น อย่างดีอีกอย่างเป็นการสร้างอัตลักษณ์ของการบริการสปาในตำบลอ่าวนาง จังหวัดกระบี่ให้แปลก และแตกต่างจากแหล่งบริการสปาอื่น ๆ

นอกจากนี้แล้วก็ยังมีจัดการทางการเงินของผู้ประกอบการโดยหากเป็น การบริการรูปแบบเดย์สปาก็จะใช้วิธีการเรียกเก็บเงินมัดจำจากผู้ใช้บริการที่สำรองลำดับการนวดไว้ เนื่องจากต้องการลดปัญหาความขัดแย้งเรื่องค่าตอบแทนการบริการที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อมีการใช้ผู้ให้

บริการสปาแบบรับจ้างอิสระ และลดปัญหาหากผู้ใช้บริการไม่มาใช้บริการตามเวลาที่ได้สำรองไว้ หากเป็นรูปแบบของโรงแรมและรีสอร์ทสปา นั้นผู้ประกอบการหรือผู้จัดการสปา จะใช้การจัดการทางการเงินด้วยระบบการชาร์ตค่าบริการเบื้องต้นในโปรแกรมแต่ละโปรแกรมการนวดสปา โดยใช้จิตวิทยาด้านตัวเลขในการกำหนดอัตราค่าบริการ เช่น ลงท้ายด้วยเลข 9 หรือเลข 5 เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณค่า และได้ราคาที่ดีกว่าราคาที่เต็มหน่วยการนับอีกประเด็น เมื่อมีการเพิ่มค่าบริการในโปรแกรมไว้แล้วก็จะนำมาคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ เพื่อจ่ายให้กับผู้ให้บริการสปาหรือผู้ให้บริการสปาแบบรับจ้างอิสระ หากมีการเรียกเสริมการบริการกรณีพนักงานไม่เพียงพอ สำหรับการบริการ

จากข้อมูลสรุปของการสนทนากลุ่มข้างต้น เมื่อนำเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ในประเด็นที่ 3 กับ 9 มาตรฐานสมรรถนะ ของตัวแบบสมรรถนะแล้ว ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปา มีความสอดคล้องกับ มาตรฐานสมรรถนะตามตัวแบบสมรรถนะที่สำคัญ ดังตารางเปรียบเทียบที่ 4.5 ต่อไปนี้

ประเด็นที่ 3 ธุรกิจสปาในปัจจุบัน	
ตัวแบบสมรรถนะ	มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้อง
สมรรถนะหลัก (CC)	<ul style="list-style-type: none"> • สถานบริการสปา มีการเน้นบรรยากาศผ่อนคลาย และรู้สึกปลอดภัย CC 1 • มีการนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้ เช่น การใช้ตัวแทนการขาย การจัดกิจกรรม Road show และการใช้ Gift voucher CC1
สมรรถนะทางการบริหาร (MC)	<ul style="list-style-type: none"> • มีการจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน และการให้สวัสดิการที่แตกต่าง MC 1 • มีการประเมินการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการแบบควบคุมไปตามเศรษฐกิจ (Duo function) MC 2 • มีการขายบริการสปาผ่านออนไลน์ MC 4
สมรรถนะตามหน้าที่ (FC)	<ul style="list-style-type: none"> • มีการบริการแปลกใหม่ เช่น รับส่งผู้ใช้บริการจากสปาไป Walking Street FC 1 • มีการใช้เปลือกหอยนวด (Shell Massage) FC 1

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในประเด็นธุรกิจสปาในปัจจุบัน

- หมายเหตุ * CC1 ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจ, CC2 ความเป็นผู้ประกอบการ
- ** MC1 ทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์, MC2 การประเมินผลของการปฏิบัติงาน, MC3 การให้อำนาจ, MC4 การติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง
- *** FC1 การวิเคราะห์ และการมองภาพรวม, FC2 การดำเนินงานเชิงรุก, FC3 การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจ

4.2.2.4 ประเด็นที่ 4 มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน และการรับรู้ข้อมูล AEC

จากการสนทากลุ่ม พบว่า ผู้ประกอบการมีการรับรู้ข้อมูลด้านมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพอาเซียน บางสถานประกอบการเท่านั้นที่รับรู้ เช่น ผู้ประกอบการสปาในรูปแบบโรงแรมและรีสอร์ทสปาในอ่าวนางหรือในจังหวัดกระบี่ และกลุ่มชมรมสปากระบี่ที่ได้รวมกลุ่มกันที่มีการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพอาเซียนที่ได้กำหนด ซึ่งมีด้วยกัน 2 สาขา คือ สาขาการท่องเที่ยว และสาขาการโรงแรม ซึ่งด้วยประเภทของธุรกิจโรงแรม และรีสอร์ทสปา มีความเกี่ยวข้องกัน โดยตรงกับข้อมูลมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพอาเซียนจึงจำเป็นต้องศึกษา และเรียนรู้พร้อมทั้งให้ความสำคัญ และช่วยผลักดันต่อไป ซึ่งในอนาคตธุรกิจสปาที่น่าจะเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีสมรรถนะร่วมวิชาชีพเหมือนกับ 2 สาขาธุรกิจข้างต้น และอีกอย่างผู้ประกอบการธุรกิจสปาในรูปแบบโรงแรมและรีสอร์ท ก็พร้อมรับมือต่อเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และช่วยให้สถานประกอบการหรือผู้ประกอบการมีแรงงานที่ดี และเหมาะกับตลาดสปาของผู้ประกอบการสปาในตำบลอ่าวนาง โดยเฉพาะสิงคโปร์น่าจะสนใจจะเข้ามาลงทุนธุรกิจสปาในประเทศไทยเพราะมีทักษะด้านภาษา และมาตรฐานสปาที่ดีแต่สถานที่ไม่เอื้ออำนวย ทั้งนี้ยังพบอีกว่า ผู้ประกอบการให้เหตุผลเพิ่มเติมว่า ความเป็นไปได้ของธุรกิจสปาเมื่อเข้าสู่ AEC นั้นเป็นเพราะธุรกิจสปา มีเอกลักษณ์มีอัตลักษณ์ และเป็นธุรกิจสำคัญของคนไทย เป็นภาพที่ชัดเจนในความเป็นไทยในบางประเทศการนวดสปาไม่มีความชัดเจน เพียงแค่การขายภาพลักษณ์มากกว่าการนวดสปาอย่างแท้จริง ซึ่งสปาไทยมีรากที่ลึกในการนวดมากกว่าประเทศอื่น ๆ ผู้ประกอบการสปาสามารถนำเอาการนวดสปาที่เป็นเอกลักษณ์มาขายคู่กับธรรมชาติซึ่งสามารถเข้ามาแข่งขันในตลาด AEC ได้

ส่วนในมุมมองของกลุ่มผู้ประกอบการรูปแบบเดย์สปานั้น พบว่า ไม่ค่อยให้ ความสนใจข่าวสารเรื่องสมรรถนะวิชาชีพอาเซียนอย่างชัดเจน ทั้งนี้ก็ยังมีผู้ประกอบการบางราย ยังให้ความเห็นต่อประเด็นนี้ว่าไม่พร้อมกับการเข้าสู่ AEC บ้างให้เหตุผลว่ายังมองไม่เห็น

ทิศทางการแข่งขันทางธุรกิจที่ชัดเจน ความไม่เข้าใจ ไม่ในมาตรฐานเมื่อเข้าสู่ AEC และเล็งเห็นว่าสถานประกอบการของตนยังไม่มีการพัฒนาเท่าที่ควร ทั้งด้านบุคลากร และการผลักดันให้พนักงานปฏิบัติตามสถานประกอบการนั้นยังเป็นไปได้ได้น้อย ผู้ประกอบการบางคนให้เหตุผลว่าพนักงานไม่ได้เกียจคร้าน แต่ยังไม่ได้อำนาจถึงอนาคตที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง อย่างไรก็ตามการกำหนดมาตรฐานกฎเกณฑ์ยังคงต้องค่อยเป็นค่อยไปหากพนักงานยังไม่พร้อมสำหรับการเข้าสู่ AEC ผู้ประกอบการก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จด้วยเช่นกัน

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เล็งเห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษ และภาษาที่สาม เช่น ภาษามาลาเซีย และภาษามลายูว่าเป็นจุดอ่อนของผู้ให้บริการสปาแต่ยังไม่ถึงขั้นเป็นปัญหาใหญ่เพราะสามารถสื่อสารให้เข้าใจตรงกันได้บ้างด้วยภาษากาย และการใช้ป้ายสัญลักษณ์บ้าง และไม่มีปัญหาในการให้บริการมากนักเพียงแต่ผู้ประกอบการเล็งเห็นว่าถ้าสามารถใช้ทักษะภาษาอังกฤษหรือภาษาจีน และภาษามลายูได้ในระดับที่ดีแล้วจะสามารถช่วยในการส่งเสริมการขายของธุรกิจสปาได้ดีขึ้นด้วยเนื่องจากผู้ให้บริการสามารถอธิบาย Package ต่างๆรวมทั้งวิธีการนวดหรือประโยชน์จากการบำบัดให้ผู้ใช้บริการฟังได้อย่างเข้าใจ และเสนอขายให้ลูกค้าได้เพิ่มขึ้นแสดงให้เห็นถึงศักยภาพ และสมรรถนะที่สูงสุดของผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจสปายังให้ความสำคัญในด้านความต้องการซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือความต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดมาตรฐานของผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการสปาว่าจำเป็นต้องมีสิ่งใดมารองรับในการให้บริการลูกค้า เช่น มาตรฐานสมรรถนะที่จำเป็นต่อตำแหน่งหน้าที่เพื่อความสิ้นเปลือง และเข้าใจในหน้าที่การปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการจัดการสปาที่มีประสิทธิภาพรวมทั้งมาตรฐานที่รับรองว่า หากสถานประกอบการปฏิบัติดังกล่าวแล้วจะถือได้ว่าเป็นการบริการที่มีมาตรฐาน และได้รับความน่าเชื่อถือในระดับชาติและนานาชาติทั้งนี้การสนับสนุนด้านมาตรฐานหรือการพัฒนาสมรรถนะต่าง ๆ นั้น เป็นผลมาจากการเล็งเห็นปัญหา และความสำคัญอย่างแท้จริงจากทั้งหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานภาคเอกชน แต่ต้องได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อประโยชน์ในระยะยาวต่อไป

จากข้อมูลสรุปของการสนทนากลุ่มข้างต้น เมื่อนำเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ในประเด็นที่ 4 กับ 9 มาตรฐานสมรรถนะ ของตัวแบบสมรรถนะแล้ว ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปา ยังขาด และมีความสอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะตามตัวแบบสมรรถนะที่สำคัญ ดังตารางเปรียบเทียบที่ 4.6 ต่อไปนี้

ประเด็นที่ 4 มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนและการรับรู้ข้อมูล AEC	
ตัวแบบสมรรถนะ	มาตรฐานสมรรถนะที่ขาด และสอดคล้อง
สมรรถนะหลัก (CC)	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ประกอบการบางรายยังไม่พร้อมกับการเข้าสู่ AEC ด้วยเหตุผลที่ว่ายังมองไม่เห็นทิศทางการแข่งขัน ความไม่เข้าใจ ไม่แข็งแกร่ง และยังไม่พัฒนา CC 2
สมรรถนะทางการบริหาร (MC)	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ประกอบการรูปแบบโรงแรมและรีสอร์ททสปา มีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพอาเซียน MC 4
สมรรถนะตามหน้าที่ (FC)	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ประกอบการรูปแบบเคย์สปาไม่ค่อยให้ความสนใจเรื่องสมรรถนะวิชาชีพอาเซียน FC 1 ผู้ประกอบการรูปแบบโรงแรมและรีสอร์ททสปา มีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพอาเซียน FC 1

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในประเด็นมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน และการรับรู้ข้อมูล AEC

- หมายเหตุ * CC1 ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจ, CC2 ความเป็นผู้ประกอบการ
- ** MC1 ทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์, MC2 การประเมินผลของการปฏิบัติงาน, MC3 การให้อำนาจ, MC4 การติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง
- *** FC1 การวิเคราะห์ และการมองภาพรวม, FC2 การดำเนินงานเชิงรุก, FC3 การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจ

4.2.2.5 ประเด็นที่ 5 สมรรถนะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนและการกำหนดสมรรถนะที่พึงประสงค์

สมรรถนะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนในตำแหน่งของผู้ประกอบการที่ให้บริการในรูปแบบเคย์สปานั้น คือ ด้านทักษะความรู้ของผู้ประกอบการสปา พนักงานต้อนรับ รวมไปถึงพนักงานนวด ในเรื่องของการนวดจำเป็นต้องมีควรมีประสบการณ์ผ่านงานนวดมาก่อนหรือถ้าเป็นไปได้ควรมีการฝึกมาไม่ต่ำกว่า 350 ชั่วโมง เนื่องจากหากผู้ประกอบการหรือ

ผู้ให้บริการมีความชำนาญแล้วนั้น จะส่งเสริมให้การบริการมีคุณภาพมากขึ้น ทั้งนี้ทักษะที่พัฒนาตนเองมานั้นควรมีใบรับรองหรือเอกสารรับรองจากหน่วยงานหรือองค์กรที่น่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับในแวดวงธุรกิจสปาด้วยกัน

ด้านสมรรถนะที่พึงประสงค์ต่อผู้ประกอบการสปาในรูปแบบโรงแรมและรีสอร์ทนั้น คือ สมรรถนะในด้านความรู้ความเข้าใจในความสามารถหลักของธุรกิจว่าธุรกิจสปาควรมีการดำเนินการอย่างไรจึงจะสอดคล้อง และเป็นไปตามมาตรฐานของสถานประกอบการสปากระทรวงสาธารณสุขสมรรถนะ ต่อมาที่ผู้ประกอบการควรจะมี คือ จำเป็นที่จะต้องมีทักษะในด้านการจัดการทางธุรกิจ ต้องมีความรอบรู้ และมีความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจนั้น คือ ทักษะด้านการจัดการ ทักษะด้านการตลาด และการเงิน ทักษะด้านการบริการ และที่สำคัญที่สุดที่ผู้ประกอบการสามารถดำเนินกิจการได้ประสบความสำเร็จ คือ ทักษะด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทักษะต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นทักษะที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาจำเป็นต้องมีในการจัดการธุรกิจนี้ และสมรรถนะสุดท้าย คือ ความตระหนักรู้ในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบทางธุรกิจมีความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจหรือกล้าเสี่ยงที่จะดำเนินการจัดการหากการตัดสินใจที่เกิดขึ้นล้วนส่งผลและสนับสนุนให้ธุรกิจสปารวมทั้งผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาสามารถอยู่รอดได้ และประสบความสำเร็จทางธุรกิจมากที่สุด แต่ทั้งนี้ผู้ประกอบการเองก็นำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาเรียนรู้ และฝึกฝนสมรรถนะต่าง ๆ ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและสามารถปรับใช้ได้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ด้านผู้ให้บริการสปาผู้ประกอบการธุรกิจสปาทั้ง 2 รูปแบบการบริการนั้น เล็งเห็นว่าสมรรถนะอื่น ๆ ที่สามารถผลักดันให้ผู้ให้บริการเป็นผู้ประสบความสำเร็จได้เช่นกัน คือ การเข้ามาให้บริการทั้งผู้ให้บริการประจำสปา และผู้ให้บริการสปาแบบรับจ้างอิสระ ต้องมีชั่วโมงการเรียนหรือการฝึกนวดขั้นต่ำ 150 ชั่วโมง เพราะมีความสำคัญกับการให้บริการของผู้ให้บริการสปาโดยตรงตามหน้าที่ในบางครั้ง ผู้ให้บริการสปาในร้านเคย์สปา ที่มีความรู้มีความสามารถและนวดได้ดีสามารถสอนเพื่อนร่วมงานได้ทำให้เกิดทักษะการสอนแนะ (Coaching) ที่ดีได้ในมุมมองของพนักงานที่สะท้อนให้เห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ประกอบการสปา คือ อัตราการเข้าออกของผู้ให้บริการสปาเพราะหากผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานผู้ประกอบการหรือผู้จัดการที่เป็นมิตรก็จะเกิดความรักในสถานประกอบการเกิดความจงรักภักดีต่อผู้ประกอบการหรือผู้จัดการ และสนับสนุนให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองต้องขยันบริการ เพื่อสถานประกอบการมีรายได้เพิ่มมากขึ้น

โรงแรมและรีสอร์ทสปาเมื่อถึงช่วงฤดูการท่องเที่ยวลดลง ส่วนใหญ่จะผลักดันให้พนักงานที่อยู่ในธุรกิจสปาได้ไปเรียนรู้งานอย่างอื่นเพิ่มเติมอาจจะมียุทธศาสตร์

ทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงานของพนักงาน เช่น ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะการนัด ทักษะการบริการ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในธุรกิจโรงแรมหลาย ๆ ด้าน และสามารถแนะนำผู้ใช้บริการได้ว่าจะใช้บริการอะไรได้บ้างในโรงแรม เพื่อประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขายให้โรงแรม และเพื่อเป็นการหมุนเวียนงานกันหากผู้ให้บริการคนอื่นไม่สามารถให้บริการได้

จากข้อมูลสรุปของการสนทนากลุ่มข้างต้น เมื่อนำเปรียบเทียบกับสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ในประเด็นที่ 5 กับ 9 มาตรฐานสมรรถนะ ของตัวแบบสมรรถนะแล้ว ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปา มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะตามตัวแบบสมรรถนะที่สำคัญ ดังตารางเปรียบเทียบที่ 4.7 ต่อไปนี้

ประเด็นที่ 5 สมรรถนะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนและการกำหนดสมรรถนะที่พึงประสงค์	
ตัวแบบสมรรถนะ	มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้อง
สมรรถนะหลัก (CC)	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ประกอบการเคย์สปา เน้นทักษะด้านผู้ประกอบการ CC 1 • ผู้ประกอบการรูปแบบ โรงแรมและรีสอร์ท เน้นทักษะความรู้ความเข้าใจในธุรกิจตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา CC 1 • สมรรถนะด้านการจัดการธุรกิจ คือ ทักษะด้านการตลาดและการเงิน ทักษะด้านการบริการ และทักษะด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ CC 1 • ผู้ประกอบการเน้นการจัดการทางธุรกิจที่มีความน่าเชื่อถือ มีเอกสารรับรองจากหน่วยงานหรือองค์กรที่น่าเชื่อถือ CC 2 • ผู้ประกอบการตระหนักรู้ในหน้าที่ และมีความเป็นผู้นำกล้าคิดกล้าตัดสินใจ และกล้าเสี่ยงที่จะดำเนินธุรกิจการ CC 2
สมรรถนะทางการบริหาร (MC)	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีปรากฏ
สมรรถนะตามหน้าที่ (FC)	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีปรากฏ

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในประเด็นสมรรถนะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนและการกำหนดสมรรถนะที่พึงประสงค์

- หมายเหตุ * CC1 ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจ, CC2 ความเป็นผู้ประกอบการ
- ** MC1 ทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์, MC2 การประเมินผลของการปฏิบัติงาน, MC3 การให้อำนาจ, MC4 การติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง
- *** FC1 การวิเคราะห์ และการมองภาพรวม, FC2 การดำเนินงานเชิงรุก, FC3 การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจ

4.2.2.6 ประเด็นที่ 6 มาตรฐานสปา

ธุรกิจสปาก่อนหน้านี้ในตำบลอ่าวนางอำเภอเมืองจังหวัดกระบี่ได้ทำธุรกิจร่วมกันกับผู้ประกอบการการชาวบาหลี่ ประเทศอินโดนีเซีย ทำให้ธุรกิจสปาในขณะนั้นได้ประสบความสำเร็จและความรู้ที่หลากหลายเกิดความแปลกใหม่มากขึ้นแต่ในปัจจุบันไม่ได้ร่วมธุรกิจด้วยกันแล้ว ต่อมาธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ก็มีกรมพัฒนาส่งเสริมธุรกิจญี่ปุ่นเข้ามาพัฒนาาร่วมกัน เพื่อเปิดโอกาสธุรกิจออนเซนควบคู่กับธุรกิจสปา ทำให้ธุรกิจสปาได้รับองค์ความรู้ด้านการจัดการ ด้านการบริการ รวมถึงได้แนวคิดใหม่ที่จะช่วยผลักดันให้ธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนางอำเภอเมืองจังหวัดกระบี่ มีประสิทธิภาพในการจัดการ รวมทั้งคุณภาพการบริการที่ดีเรื่อยมา นอกจากนี้สปาที่หลากหลาย ที่เกิดขึ้นนั้นยังต้องการการส่งเสริมภาพรวมการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและสปาเพื่อความเป็นมาตรฐานทั้งด้านการบริการสปาที่ดีมีคุณภาพ และมีชื่อเสียงเพื่อส่งผลให้ธุรกิจสปาในจังหวัดกระบี่ ได้มีมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด

ด้านมาตรฐานสปานั้นผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปาเล็งเห็นว่าใบรับรองมาตรฐาน (Certificate) ไม่ค่อยได้รับความสนใจหรือการเรียกหาจากนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการมากนักรวมทั้งด้านการตกแต่งสถานที่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสนใจมากนักแต่จะให้ความสนใจในด้านคุณภาพของการให้บริการสปาเมื่อใช้บริการ หรือหลังจากใช้บริการว่าเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะใช้บริการสปา

ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ เล็งเห็นว่าหากมีกฎหมายที่สามารถรองรับมาตรฐานต่าง ๆ ที่มีผลกับการให้บริการสปาทุกประเภทหรือทุกรูปแบบก็จะสามารถครอบคลุมทุกด้านมากกว่ามาตรฐานที่กำหนดค่าใช้จ่าย ซึ่งแท้จริงแล้วผลตอบรับจากการใช้บริการของผู้ใช้บริการสปาที่วัดผล และประเมินได้จากการสอบถามความพึงพอใจหลังจากการทำสปา น้ำหนักมือของหมอนวดเหมาะสม ระยะเวลาที่รับบริการเหมาะสม รูปแบบ

การนวด ความเหมาะสมของท่านวด บรรยากาศในการนวดหรือแม้แต่การผ่อนคลาย และการบำบัดโรคที่ตรงจุดซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่ควรจะนำมากำหนดเป็นมาตรฐานที่ได้จากการสะท้อนกลับของผู้ใช้บริการที่ควรจะเป็นมาตรฐานที่ดีที่สุด

สถานประกอบการล้วนเล็งเห็นถึงความปลอดภัยจึงใช้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ดีมีคุณภาพเน้นบริการที่ดีทำให้สามารถเพิ่มราคาค่าบริการได้ แม้อัตราค่าบริการจะค่อนข้างสูงกว่ากลุ่มธุรกิจสปาที่มีอยู่ บางครั้งต้องดูความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักด้วย บางครั้งผู้ให้บริการก็ช่วยเป็นนักประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ให้สถานประกอบการด้วยทั้งนี้สถานประกอบการไม่ได้ดูกำไรที่สูงสุดแต่จะประเมินจากต้นทุนที่เป็นมาตรฐานบวกกับอัตราค่าแรงและดูราคาตลาดที่เป็นราคาปัจจุบันด้วย

จากข้อมูลสรุปของการสนทนากลุ่มข้างต้น เมื่อนำเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ในประเด็นที่ 6 กับ 9 มาตรฐานสมรรถนะ ของตัวแบบสมรรถนะแล้ว ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปาขาดมาตรฐานสมรรถนะตามตัวแบบสมรรถนะที่สำคัญ ดังตารางเปรียบเทียบที่ 4.8 ต่อไปนี้

ประเด็นที่ 6 มาตรฐานสปา	
ตัวแบบสมรรถนะ	มาตรฐานสมรรถนะที่ขาด
สมรรถนะหลัก (CC)	<ul style="list-style-type: none"> การมีกฎหมายรองรับมาตรฐานต่าง ๆ ที่สามารถวัดผลการให้บริการสปาทุกทุกรูปแบบได้ CC 1
สมรรถนะทางการบริหาร (MC)	<ul style="list-style-type: none"> มาตรฐานสปา คือ การประเมินที่ได้จากการสอบถามความพึงพอใจ MC 2
สมรรถนะตามหน้าที่ (FC)	<ul style="list-style-type: none"> การกำหนดมาตรฐานจากการสะท้อนกลับของผู้ใช้บริการเป็นมาตรฐานสปาที่ดีที่สุด FC 1

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในประเด็นมาตรฐานสปา

- หมายเหตุ
- * CC1 ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจ, CC2 ความเป็นผู้ประกอบการ
 - ** MC1 ทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์, MC2 การประเมินผลของการปฏิบัติงาน, MC3 การให้อำนาจ, MC4 การติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง
 - *** FC1 การวิเคราะห์ และการมองภาพรวม, FC2 การดำเนินงานเชิงรุก, FC3 การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจ

4.2.2.7 ประเด็นที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า ผู้ประกอบการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้ประกอบการ โดยได้สังเกตเห็นในสิ่งที่เป็นปัจจัยภายนอกของการประกอบธุรกิจสปา โดยให้ความเห็นในมุมมองของผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องเรื่องของกฎหมายว่าด้วยการให้บริการสปา และที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของโรงแรมและรีสอร์ทสปา ว่าควรให้ความสนใจมากขึ้น นอกจากนี้แล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจสปายังมีความต้องการให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และสำนักงานการท่องเที่ยวภายในจังหวัดกระบี่ เข้ามาช่วยส่งเสริม และสนับสนุนการให้บริการสปา โดยเฉพาะมากกว่าจะใช้วิธีการโฆษณากิจกรรมการเดินทางท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว แต่ต้องการให้มีข้อมูลข่าวสารบนอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับผู้ให้บริการสปาที่ทำงานหาบ้านหรือหาลูกค้า โดยที่ ต้องมีการลงรายละเอียดข้อมูลการติดต่อที่เป็นจริงเอาไว้ เพื่อให้สามารถเรียกหาผู้ให้บริการได้ เมื่อต้องการให้มีบริการนวดสปาที่ร้านในกรณีที่พนักงานประจำไม่เพียงพอ ต้องการให้ภาครัฐ และภาคเอกชนให้การสนับสนุนผู้ประกอบการสปา และธุรกิจสปาในประเทศไทยมากขึ้น และพร้อม ๆ กัน โดยส่งเสริมให้ภาคเอกชนสมาพันธ์สปาไทยการบริการสปาไทยก็จะทำให้ดีขึ้น ต้องการให้มีหน่วยงานเข้ามาช่วยเหลือในเรื่องของระบบเครือข่ายทางสังคมที่เข้มแข็ง (Social network) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะการใช้สื่อสังคมเดียวหรือโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวก็ล้วนที่จะช่วยให้ส่งต่อข้อมูลกันได้

ผู้ประกอบการต้องการให้นักวิชาการที่เกี่ยวข้องแนะนำภาคธุรกิจในส่วนของคุณลักษณะต่างชาติที่เข้ามา เพื่อนำเป็นข้อมูลในการดำเนินธุรกิจของตนเองบ้างแม้แต่ในประเทศไทยก็ต้องการข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงตนเอง และต้องการการสนับสนุนผลักดันให้ชมรมสปากระบี่เป็นสมาคมสปากระบี่ และเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคตต้องการให้มีหลักสูตรอบรมด้านสปาเกิดขึ้นจริงมีมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านสปาที่ผู้วิจัยได้ศึกษานั้นได้เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มธุรกิจสปาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสุดท้าย คือ ต้องการข้อมูลที่ผู้วิจัยศึกษามาเก็บไว้เป็นข้อมูลในการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการสปาเพื่อมอบให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สมาพันธ์การท่องเที่ยว และสมาคมสปาไทยนำมาใช้ในอนาคต เพื่อประโยชน์ต่อไป

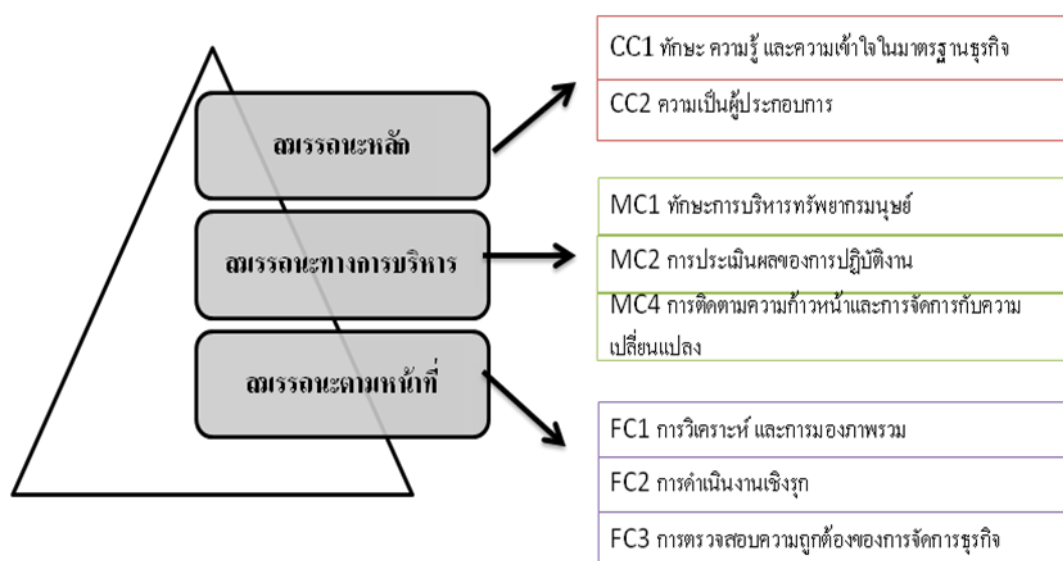
จากข้อมูลสรุปของการสนทนากลุ่มข้างต้น เมื่อนำเปรียบเทียบกับสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ในประเด็นที่ 7 ซึ่งเป็นประเด็นสุดท้ายของการสนทนากลุ่ม กับ 9 มาตรฐานสมรรถนะ ของตัวแบบสมรรถนะแล้ว ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปาขาดมาตรฐานสมรรถนะตามตัวแบบสมรรถนะที่สำคัญ ดังตารางเปรียบเทียบที่ 4.9 ต่อไปนี้

ประเด็นที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	
ตัวแบบสมรรถนะ	มาตรฐานสมรรถนะที่ขาด
สมรรถนะหลัก (CC)	<ul style="list-style-type: none"> • ควรให้ ททท. และสำนักงานการท่องเที่ยวภายในจังหวัด กระบี่ สนับสนุนการบริการข้อมูลข่าวสารออนไลน์เกี่ยวกับ ผู้ให้บริการสปา และผู้ให้บริการสปาแบบรับจ้างอิสระ CC 1 • ควรมีหลักสูตรอบรมมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านสปา เกิดขึ้นจริง CC 1
สมรรถนะทางการบริหาร (MC)	<ul style="list-style-type: none"> • ควรให้มีหน่วยงานเข้ามาช่วยเหลือในระบบเครือข่ายของ ธุรกิจสปา MC 4 • ผู้ประกอบการบางรายควรมีการปรับเปลี่ยนการรับรู้ ข้อมูล ด้วยการเข้าร่วมชมรมสปา MC 4
สมรรถนะตามหน้าที่ (FC)	<ul style="list-style-type: none"> • ควรให้นักวิชาการที่เกี่ยวข้อง แนะนำข้อมูลธุรกิจสปา ต่างชาติ เพื่อเป็นตัวอย่าง และข้อมูลในการดำเนินธุรกิจ FC 1

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- หมายเหตุ
- * CC1 ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจ, CC2 ความเป็นผู้ประกอบการ
 - ** MC1 ทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์, MC2 การประเมินผลของการปฏิบัติงาน, MC3 การให้อำนาจ, MC4 การติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง
 - *** FC1 การวิเคราะห์ และการมองภาพรวม, FC2 การดำเนินงานเชิงรุก, FC3 การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจ

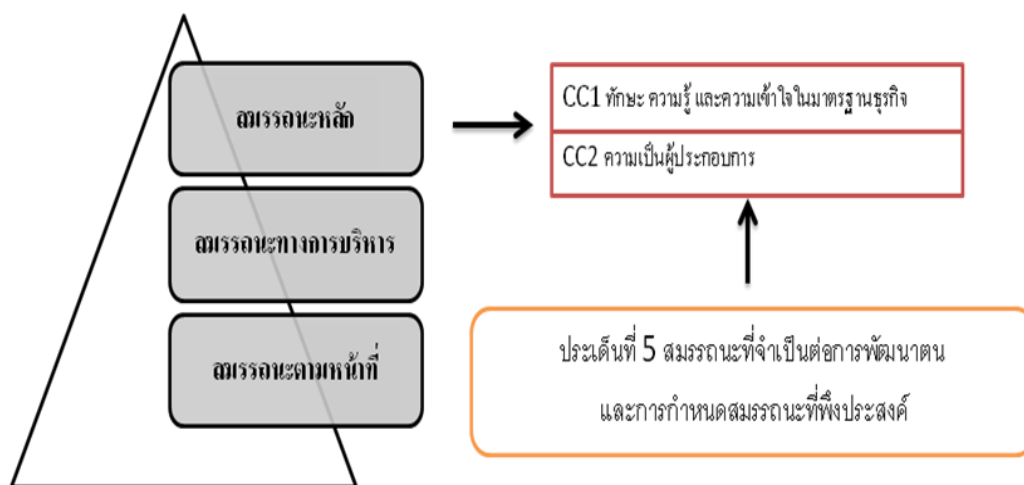
โดยสรุปแล้วเมื่อผู้วิจัยได้เปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบล อ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ทั้ง 7 ประเด็น จากการสนทนากลุ่มของผู้ประกอบการทั้งหมด 10 คน กับ 9 มาตรฐานสมรรถนะ ของตัวแบบสมรรถนะแล้ว ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการธุรกิจ สปายังขาดมาตรฐานสมรรถนะตามตัวแบบสมรรถนะที่สำคัญ และสามารถสรุปให้เห็นได้ใน รูปแบบของแผนภาพ ดังภาพที่ 4.3 ต่อไปนี้



ภาพที่ 4.3 แสดงการขาดมาตรฐานสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา

จากภาพที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าจากการเปรียบเทียบสมรรถนะตามตัวแบบสมรรถนะที่ได้กำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนั้น กับสมรรถนะที่ได้จากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่มกับผู้ประกอบการธุรกิจสปาในเขตพื้นที่ จำนวน 10 คน นั้นพบว่าแท้จริงแล้วการแสดงผลของสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปานั้นยังมีความสอดคล้องอยู่บ้าง แต่ก็ไม่มีความชัดเจน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะมาจากการตระหนัก และรับรู้ในขณะนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า จากมาตรฐานสมรรถนะ 9 มาตรฐาน ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในเขตพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอมือง จังหวัดกระบี่ ขาดมาตรฐานสมรรถนะ จำนวน 8 มาตรฐาน ประกอบด้วย ด้านสมรรถนะหลัก คือ CC1 ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจ และ CC2 ความเป็นผู้ประกอบการ ด้านสมรรถนะทางการบริหาร คือ MC1 ทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ MC2 การประเมินผลการปฏิบัติงาน และ MC4 การติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ คือ FC1 การวิเคราะห์และการมองภาพรวม FC2 การดำเนินงานเชิงรุก และ FC3 การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจ และมาตรฐานสมรรถนะที่ไม่มีปรากฏว่าขาดคือ ด้านสมรรถนะทางการบริหาร ในมาตรฐาน MC3 การให้อำนาจ

ทั้งนี้จากการเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอมือง จังหวัดกระบี่ ทั้ง 7 ประเด็น กับ 9 มาตรฐานสมรรถนะ ของตัวแบบสมรรถนะแล้ว ยังทราบว่าข้อมูลเพิ่มเติมว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่มีสมรรถนะบางมาตรฐานที่มีความสอดคล้องมาตรฐานสมรรถนะตามตัวแบบ สมรรถนะที่สำคัญ ซึ่งสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.4 ดังนี้



ภาพที่ 4.4 แสดงการมีความสอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภา

จากภาพที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าจากการเปรียบเทียบสมรรถนะตามตัวแบบสมรรถนะที่ได้กำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนั้น กับสมรรถนะที่ได้จากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่มกับผู้ประกอบการธุรกิจสภาในเขตพื้นที่ จำนวน 10 คน นั้นยังสามารถพบว่าการแสดงออกของสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภานั้นยังมีความสอดคล้องอยู่บ้างกับตัวแบบสมรรถนะ ด้านสมรรถนะหลัก คือ CC1 ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจ และ CC2 ความเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งจำเป็นต้องมีในการดำเนินธุรกิจที่เป็นเลิศ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อรองรับ AEC: กรณีศึกษา ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่” มีวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศสู่ตลาดโลก เปรียบเทียบสมรรถนะปัจจุบันของผู้ประกอบการธุรกิจสปาพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ กับตัวแบบของสมรรถนะ (Competency Model) ที่ได้พัฒนาตามสมรรถนะที่แท้จริงของผู้ประกอบการ และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับธุรกิจสปา และธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

พื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นแหล่งศึกษาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีศักยภาพในรูปแบบสปาและเป็นบริบทพื้นที่ที่สามารถเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาสมรรถนะผู้ประกอบการ และมุ่งเน้นธุรกิจสปาทั้ง 3 ประเภทธุรกิจ คือ (1) สปาที่สะดวกต่อการใช้บริการ (Day Spa) เป็นสปาที่ให้บริการในอาคารพาณิชย์ และมีรูปแบบการบริการแบบครั้งเดียวไม่มีการค้างคืน (2) โรงแรม และรีสอร์ทสปา (Hotel & Resort Spa) เป็นสปาที่ให้บริการ ร่วมกับห้องพัก และอยู่ในธุรกิจโรงแรม หรือรีสอร์ท สามารถพักค้างคืนได้ พร้อมมีการตกแต่งสถานที่ให้มีบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติ และสวยงามชวนผ่อนคลาย และ(3) สปาในแหล่งธรรมชาติ (Destination Spa) เป็นสปาที่ให้บริการอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ น้ำพุร้อน น้ำพุเค็ม น้ำตกร้อน และสระมรกต ในจังหวัดกระบี่ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการธุรกิจสปาของ ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการในพื้นที่ดังกล่าว ในปี 2555 จำนวน 25 ราย และเลือกกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ จากผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้ คือ เป็นผู้ที่ประสบผลสำเร็จทางธุรกิจ มีรายได้ขั้นต่ำอย่างน้อย 200,000 บาทขึ้นไปต่อปี มีจำนวนผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถ มีจิตบริการ และเพียงพอ มีจำนวนผู้ให้บริการค่อนข้างสูง และเป็นที่รู้จักในพื้นที่ดังกล่าว นอกจากนี้แล้วต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ และเชี่ยวชาญในธุรกิจสปา คือ มีประสบการณ์ขั้นต่ำ 3 ปี และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ มีความเต็มใจ และยินดีให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งมีจำนวน 10 ราย จาก จำนวน 10 สถานประกอบการ และครอบคลุมทั้ง 3 ประเภททางธุรกิจสปา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ การวิจัยเอกสารด้วยข้อมูลทุติยภูมิ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยกำหนดกรอบที่ใช้ในการสังเกต และใช้กระบวนการสังเกตกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในธุรกิจสปา พร้อมกับการเก็บข้อมูลในระยะเวลาสั้น และเครื่องมือในการเก็บข้อมูลสุดท้าย คือ การสนทนากลุ่ม โดยมีหัวข้อในการสนทนา จำนวน 7 ประเด็น ซึ่งล้วนเป็นประเด็นที่สอดคล้องกับ ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและสปาในจังหวัดกระบี่ ธุรกิจสปาในปัจจุบัน มาตรฐานสปา ปัญหา และอุปสรรค รวมถึงการรับรู้มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน สมรรถนะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการสนทนา ซึ่งผลการศึกษาทั้งหมดได้กล่าวไปแล้วในบทที่ 4 โดยบทนี้จะนำเสนอเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ สรุปผลการวิจัยอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมในรูปแบบการดำเนินธุรกิจ และปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อรองรับ AEC สรุปเป็นประเด็นสำคัญ เพื่อตอบคำถามของงานวิจัยทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

1. สมรรถนะ (Competency) ของผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศ เป็นอย่างไร
2. สมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในปัจจุบันเป็นอย่างไร
3. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศคืออะไร และการแก้ไขอย่างไร

คำถามข้อที่ 1 สมรรถนะ (Competency) ของผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศ เป็นอย่างไร

ผลการศึกษาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการวิจัย สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจสปา โดยเฉพาะในตำแหน่งผู้ประกอบการ ซึ่งจำเป็นต้องมีสมรรถนะที่สำคัญ และสอดคล้องกับคุณลักษณะเฉพาะด้าน ในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันกับ พ.ร.บ. สถานประกอบการธุรกิจสปา พ.ศ.2509 ของกระทรวงสาธารณสุข และมาตรฐานสปาไทยรับ AEC ของสมาคมสปาไทย ในแง่ของกฎข้อบังคับ และเงื่อนไขในการจัดการธุรกิจ นอกจากนี้ด้านมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ใน 2 สาขาธุรกิจ ยังเป็นข้อมูลสนับสนุนที่มีความครบถ้วนของ

สมรรถนะที่ได้ใช้ในด้านการทำงาน ซึ่งเมื่อได้นำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ข้างต้น มาสังเคราะห์ วิเคราะห์แล้ว ทำให้สามารถกำหนดสมรรถนะที่เป็นต้นแบบได้ทั้งสิ้น 3 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการบริหาร และสมรรถนะตามหน้าที่ ซึ่งสามารถสรุปคำจำกัดความ ของสมรรถนะตัวแบบได้ ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก คือ ความรู้ ความสามารถ ความสนใจในธุรกิจสปา เช่น ความรู้ ด้านประเภทของธุรกิจสปา ความรู้ในการจัดการธุรกิจสปาภายใต้มาตรฐานสปา ของกระทรวงสาธารณสุข และสมาคมสปาไทย รวมถึงการทักษะที่มีความจำเป็นต่อการจัดการธุรกิจสปา ซึ่งสามารถสรุปเป็น มาตรฐานสมรรถนะด้านสมรรถนะหลักได้ 2 มาตรฐาน คือ 1. ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจใน ธุรกิจสปา และ 2. ความเป็นผู้ประกอบการ ทั้ง 2 มาตรฐานนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อสมรรถนะหลัก ในการสนับสนุน และผลักดันให้ผู้ประกอบการเกิดเป็นอุปนิสัยเฉพาะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา และส่งผลต่อเนื้อให้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาคำเนินตามมาตรฐานสปาไทยที่เป็นเลิศได้

2. สมรรถนะทางการบริหาร คือ คุณสมบัติที่มีคุณค่ากับสถานประกอบการสปา เป็นความสามารถหลาย ๆ ด้าน ที่จำเป็นต้องมีโดยเฉพาะตำแหน่งผู้ประกอบการธุรกิจสปา ทั้งนี้มี ความสัมพันธ์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งสามารถสรุปเป็นมาตรฐานสมรรถนะ ด้านสมรรถนะทางการบริหารได้ 4 มาตรฐาน คือ 1. ทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 2. การประเมินผล การปฏิบัติงาน 3. การให้อำนาจ และ 4. การติดตามความก้าวหน้าและการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง ซึ่ง ทั้ง 4 มาตรฐานนี้ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อสมรรถนะทางการบริหาร ในจัดการกับกระบวนการปฏิบัติงานของ ผู้ให้บริการหรือพนักงาน ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ภายใต้กฎระเบียบของสปาไทย กลยุทธ์ มาตรฐานสปาไทยรับ AEC และความเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ไม่มีการหยุดนิ่ง

3. สมรรถนะตามหน้าที่ คือ คุณสมบัติตามตำแหน่งงานของผู้ประกอบการสปา ที่จำเป็นต้องมี เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานประกอบการ เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และได้ผลลัพธ์ทางธุรกิจที่ต้องการ (ณรงค์วิทย์ แสันทอง, 2547, น.10-11; จิรประภา อัครบวร, 2549, น.68) ซึ่งสามารถสรุปเป็นมาตรฐานสมรรถนะด้านสมรรถนะ ทางการบริหารได้ 3 มาตรฐาน คือ 1. การคิดวิเคราะห์ และการมองภาพรวม 2. การดำเนินงานเชิงรุก และ 3. การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจ ทั้ง 3 มาตรฐานนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อ สมรรถนะตามหน้าที่ ซึ่งล้วนมีความสอดคล้อง และครอบคลุมสมรรถนะตามสายงานของผู้ ประกอบ การธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศ

ดังนั้นการศึกษาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจ สปาไทยนั้น ไม่เพียงแต่ทำความเข้าใจในมาตรฐานสปาไทยที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาพึงปฏิบัติ ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับเท่านั้น แนวคิดด้านสมรรถนะ กระบวนการระบบ และขั้นตอนการปฏิบัติ

ตามแผนธุรกิจที่สอดคล้องตามสมรรถนะวิชาชีพของธุรกิจบริการเมื่อเข้าสู่เศรษฐกิจอาเซียน ตามที่ได้กำหนดไว้ แต่ยังคงรวมถึงการได้ตัวแบบสมรรถนะของผู้ประกอบการจำนวน 3 สมรรถนะที่สำคัญและ 9 มาตรฐานสมรรถนะที่มีประโยชน์การการเปรียบเทียบสมรรถนะที่แท้จริงของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในเขตพื้นที่ศึกษาวิจัย เป็นอย่างยิ่ง

คำถามข้อที่ 2 สมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในปัจจุบันเป็นอย่างไร ผลการวิจัย

จากตัวแบบสมรรถนะของผู้ประกอบการ เป็นสมรรถนะที่ได้จากการสังเคราะห์ วิเคราะห์ และเปรียบเทียบข้อมูลหลาย ๆ ด้านภายใต้มาตรฐานสปา กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งแบบสมรรถนะที่ได้ นั่น คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการบริหาร และสมรรถนะตามหน้าที่ โดยอยู่บนพื้นฐานกรอบการวิจัย และตัวแบบสมรรถนะทั้ง 3 ข้างต้นนั้นยังประกอบไปด้วย 9 มาตรฐานสมรรถนะ คือ 1. ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในธุรกิจสปา 2. ความเป็นผู้ประกอบการ 3. ทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน 5. การให้อำนาจ 6. การติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง 7. การคิดวิเคราะห์ และการมองภาพรวม 8. การดำเนินงานเชิงรุก และ 9. การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจ ผู้วิจัยได้จัดแบ่งค่าระดับของมาตรฐาน เพื่อให้สามารถนำตัวแบบสมรรถนะไปเปรียบเทียบกับสมรรถนะที่แท้จริงของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในพื้นที่ศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งค่าระดับมาตรฐานสมรรถนะประกอบด้วยความแตกต่างกัน 3 ระดับ คือ ระดับที่ 1 แสดงให้ทราบถึงระดับสมรรถนะขั้นต้นที่ผู้ประกอบการพึงมี พึงปฏิบัติต่อธุรกิจสปาตลอดจนสามารถบริหารธุรกิจสปาของตนเองได้ ระดับที่ 2 แสดงให้ทราบถึงระดับสมรรถนะที่มีการปรับปรุง และพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และระดับที่ 3 แสดงให้เห็นถึงระดับสมรรถนะที่ปฏิบัติแล้วประสบผลสำเร็จ และสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับธุรกิจสปา และธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับสมรรถนะที่แท้จริงของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในพื้นที่ที่ศึกษาจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่มแล้ว ทำให้สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่าแท้จริงสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาในปัจจุบันเป็นอย่างไร ดังรายละเอียดตามสมรรถนะต่อไปนี้

1. สมรรถนะหลัก พบว่า สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาปัจจุบัน ขาดทักษะทางการเงิน การตลาด ในการกำหนดราคาในสถานประกอบการที่ค่อนข้างมีอัตราบริการที่ไม่แน่นอน มีการตัดราคา และนำเข้าวัตถุดิบสปาที่มีต้นทุนที่สูงขึ้นขาดความเป็นผู้ประกอบการในการติดต่อประสานงานกับบุคลากรที่เชี่ยวชาญ และชำนาญการด้านสมุนไพร ทั้งนี้ยังพบว่าผู้ประกอบการบางรายยังไม่พร้อมกับการเข้าสู่ AEC ด้วยเหตุผลที่ว่ายังมองไม่เห็นทิศทางการแข่งขัน

ความไม่เข้าใจ ไม่แข็งแกร่ง และยังไม่พัฒนา ในขณะที่เดียวกันยังพบว่าผู้ประกอบการยังมีความสอดคล้องกับสมรรถนะในการจัดการสถานบริการสปาที่มีบรรยากาศผ่อนคลาย และรู้ลึกปลอดภัย มีการนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้ เช่น การใช้ตัวแทนการขาย การจัดกิจกรรม Road show และการใช้ Gift Voucher ยังพบอีกว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับ สมรรถนะด้านทักษะของผู้ประกอบการ ทักษะด้านการตลาด และการเงิน ทักษะด้านการบริการ ทักษะด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านความรู้ความเข้าใจในธุรกิจที่สอดคล้องตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา ด้านความน่าเชื่อถือของการประกอบธุรกิจ และด้านความตระหนักรู้ในหน้าที่ มีความเป็นผู้นำ กล้าคิดกล้าตัดสินใจ และกล้าเสี่ยงที่จะดำเนินธุรกิจการ

2. สมรรถนะทางการบริหาร พบว่า เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแบบสมรรถนะแล้วผู้ประกอบการธุรกิจสปาในปัจจุบัน ขาดมาตรฐานสมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสามารถเปรียบเทียบได้กับ จำนวนผู้ให้บริการที่เป็นพนักงานประจำมีไม่เพียงพอ การไม่มีคุณภาพในการบริการของผู้ให้บริการประจำ และผู้ให้บริการสปาแบบรับจ้างอิสระ ขาดมาตรฐานสมรรถนะด้านการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง เช่น การส่งเสริมโรงพยาบาลที่มีการให้บริการด้านสุขภาพโดยตรง การลดอัตราการเปรียบเทียบค่าบริการในสถานประกอบการกับอัตราการบริการสปาในต่างประเทศ และการปรับตัวกับสถานการณ์ปัญหาการเมือง และปัญหาอาชญากรรมในปัจจุบัน ในขณะที่เดียวกันยังสรุปได้อีกว่าผู้ประกอบการยังเน้นความสำคัญที่มีความสอดคล้องกับสมรรถนะทางการบริหาร ในมาตรฐานสมรรถนะทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ มีการจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน และการให้สวัสดิการที่แตกต่าง พร้อมด้วยการประเมินแบบควบคุมไปตามเศรษฐกิจ และสอดคล้องในมาตรฐานสมรรถนะในการติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง คือ ผู้ประกอบการรูปแบบโรงแรมและรีสอร์ทสปา มีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพอาเซียน และปัจจุบันมีการขายบริการสปาผ่านออนไลน์ เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ และลดการแข่งขันในธุรกิจสปาปัจจุบัน

3. สมรรถนะตามหน้าที่ จากการเปรียบเทียบสมรรถนะ สามารถสรุปได้ว่าผู้ประกอบการรูปแบบเคย์สปาไม่ค่อยให้ความสนใจเรื่องสมรรถนะวิชาชีพอาเซียน การรับรู้ข้อมูลด้านยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว และ คือ ขาดมาตรฐานสมรรถนะในการคิดวิเคราะห์ และการมองภาพรวม รวมทั้งขาดสมรรถนะในด้านการดำเนินงานเชิงรุก คือ การแข่งขันในคุณภาพการบริการ การประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการเปรียบเทียบการบริการสปา กับการนวดบริเวณหน้าชายหาด แต่ในขณะที่เดียวกันยังพบความสอดคล้องกับสมรรถนะตามหน้าที่ ในมาตรฐานสมรรถนะการคิดวิเคราะห์ และการมองภาพรวม คือ ผู้ประกอบการธุรกิจสปารูปแบบโรงแรมและรีสอร์ทสปา มีการรับรู้ข้อมูลด้านมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพพร้อมสำหรับการท่องเที่ยวในอาเซียน และมีความ

สอดคล้องในมาตรฐานสมรรถนะการดำเนินงานเชิงรุก คือ การบริการที่แปลกใหม่ เช่น การใช้เปลือกหอยนวด (Shell Massage) และการรับส่งผู้ใช้บริการจากสปาไปถนนคนเดินกระบี่ (Walking Street) เพื่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านการให้บริการสปาที่แปลกใหม่

คำถามข้อที่ 3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศ

จากการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลการวิเคราะห์ และสังเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อให้ได้ตัวแบบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อรองรับ AEC ซึ่งอยู่บนพื้นฐานวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดการวิจัย ของบริบทที่มีความแท้จริงของธุรกิจสปาในพื้นที่ที่ศึกษา พบว่าสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามตัวแบบสมรรถนะที่ได้พัฒนาและออกแบบมานั้น เมื่อเปรียบเทียบแล้ว มีปัญหา และอุปสรรคที่เกี่ยวข้องหลาย ประเด็น ซึ่งล้วนส่งผล และสนับสนุนสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาในปัจจุบัน ในแง่ของการปรับปรุง และพัฒนาได้เป็นอย่างดี โดยผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการ ธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศ โดยอ้างอิงกับผลการเปรียบเทียบตัวแบบสมรรถนะใน 3 สมรรถนะ 9 มาตรฐานสมรรถนะ ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา ดังต่อไปนี้

1. สมรรถนะหลัก แนวทางการพัฒนาในสมรรถนะนี้ ประกอบด้วยมาตรฐานสมรรถนะจำนวน 2 มาตรฐานในการพัฒนา ดังต่อไปนี้

1.1 มาตรฐานสมรรถนะในทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจสามารถพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้วยการนำพาตนเองเข้าฝึกอบรมในทักษะที่ขาด เพราะสมาคมสปาไทย มีหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ รวมทั้งการรวมกลุ่มกันภายในชมรมสปากระบี่ เพื่อจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องตามสมรรถนะที่ขาดภายใต้การสนับสนุนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.2 มาตรฐานสมรรถนะในความเป็นผู้ประกอบการ สามารถพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้วยการเข้าร่วมเป็นสมาชิกชมรมสปากระบี่ และร่วมกำหนดราคาที่เหมาะสมกัน ควรจะเป็นตามคุณภาพ และเปรียบเทียบอัตราค่าบริการตามมาตรฐานสมาคมสปาไทย กำหนดกับกลุ่มธุรกิจในพื้นที่จังหวัดใกล้เคียง ทั้งนี้ ต้องกล้าคิด กล้าเสี่ยง ในการสรรหาผู้เชี่ยวชาญในตำบลอ่าวนาง หรือตำบลใกล้เคียงที่มีองค์ความรู้ด้านสมุนไพรบำบัด ผลักดันให้เกิดการคิดค้น วัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์สปาที่มีคุณภาพขึ้น ภายใต้กรอบมาตรฐาน พ.ร.บ.2509 ของกระทรวงสาธารณสุข

2. สมรรถนะทางการบริหาร แนวทางการพัฒนาในสมรรถนะนี้ ประกอบด้วย มาตรฐานสมรรถนะจำนวน 4 มาตรฐานในการพัฒนาดังต่อไปนี้

2.1 มาตรฐานสมรรถนะในทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้วยการกำหนดคุณลักษณะของตำแหน่ง จัดทำคำบรรยายลักษณะงาน และคำบรรยายคุณลักษณะงาน พร้อมทั้งการกำหนดเกณฑ์ในการสรรหา และคัดเลือกตามกระบวนการที่สอดคล้องกับมาตรฐานผู้ให้บริการสปา พร้อมทั้งจัดฝึกอบรม โดยผู้เชี่ยวชาญด้านสปา หรือผู้ประกอบการเป็นผู้ฝึกสอนให้เอง รวมทั้งการกำหนดเงื่อนไขของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และสอดคล้องกับค่าจ้าง หรือสวัสดิการแรงงาน

2.2 มาตรฐานสมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้วยการกำหนดเกณฑ์การประเมินที่มีความสอดคล้องมาตรฐานของผู้ให้บริการที่สมาคมสปาไทยได้กำหนดไว้ มีการกำหนดมาตรฐานว่า จะต้องผ่านการฝึก อบรมด้านการนวดมาแล้วไม่ต่ำกว่าจำนวน 150 ชั่วโมง พร้อมทั้งมีใบรับรองการผ่านการอบรมเป็นเกณฑ์ ทั้งนี้ผู้ประกอบการจะต้องแสดงออกถึงกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ประสิทธิภาพ ยุติธรรม ในสถานการณ์ที่หลากหลาย

2.3 มาตรฐานสมรรถนะในการให้อำนาจ ไม่มีปรากฏด้านการขาดสมรรถนะตามมาตรฐานนี้ ด้วยการให้อำนาจที่ดี ชัดเจน แก่ผู้ให้บริการในประกอบการธุรกิจสปา ด้วยระบบครอบครัว ระบบองค์กร จนสร้างความจงรักภักดีให้กับผู้ประกอบการ และสถานประกอบการ แต่ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ด้วยการส่งเสริม และสนับสนุนการตัดสินใจ และสิทธิในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในสถานประกอบการ เพื่อลดความเกรงกลัว แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบที่เข้มแข็งไม่หะหลวมจนเกินไป

2.4 มาตรฐานสมรรถนะในการติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง สามารถพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้วยการสร้างความตระหนักในผู้ประกอบการ ปรับเปลี่ยน เปิดโอกาส และอดทนที่จะเปลี่ยนแปลงตามสภาวะที่เกิดขึ้น ติดตามข่าวสาร ข้อมูลสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องที่อาจจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจ เตรียมคิดแนวทาง หรือวิธีการให้สามารถดำเนินธุรกิจได้ โดยปัจจุบันมีการเปิดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง (Risk Management) รองรับ

3. สมรรถนะตามหน้าที่ แนวทางการพัฒนาในสมรรถนะนี้ ประกอบด้วย มาตรฐานสมรรถนะจำนวน 3 มาตรฐานในการพัฒนาดังต่อไปนี้

3.1 มาตรฐานสมรรถนะในการคิดวิเคราะห์ และการมองภาพรวมสามารถพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้วยการฝึกคิดวิเคราะห์ สรุปประเด็นที่เกิดขึ้นทั้งภายใน

และภายนอกธุรกิจ สร้างความเชื่อมโยงทั้งทางบวก และทางลบ นำมาประยุกต์ใช้ ทั้งนี้ยังต้องฝึกฝน การคิดที่เป็นตรรกะ การมองภาพของธุรกิจแบบรวม และต่อ ยอดกรอบแนวคิดที่มีความแปลกใหม่ ภายในธุรกิจได้ และสามารถกำหนดค่าใช้จ่ายปัญหาได้อย่างเป็นกระบวนการและเกิดประโยชน์ สูงสุด

3.2 มาตรฐานสมรรถนะในการดำเนินงานเชิงรุก สามารถพัฒนาสมรรถนะ ของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้วยการแสวงหาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการจัดการธุรกิจที่แปลกใหม่ ตลอดเวลา สามารถคิดประมาณการณ์ได้ล่วงหน้า เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้หากเกิดขึ้น ทั้งนี้ ปัจจุบันก็มีการเปิดอบรมหลักสูตร เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจเชิงรุก หรือมีแนวคิดจากหนังสือที่มี นักเขียนที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจตีพิมพ์ และจัดจำหน่ายในร้านหนังสือชั้นนำให้เล็อกบริโภค

3.3 มาตรฐานสมรรถนะในการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจ สามารถพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้วยการตรวจสอบเบื้องต้น ตามเกณฑ์ มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. สถานประกอบการ พ.ศ.2509 ที่ว่าด้วยการดำเนินธุรกิจสปา พร้อมทั้งจัดทำตาราง หรือเรียกขอกำหนดการในการตรวจประเมินสถานประกอบการสปาในแต่ละ รอบจากกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ อีกทั้งสมาชิกในชมรมสปากระบี่ ด้วยกันเอง ก็ต้องร่วมกันสอดส่องการให้บริการหรือการดำเนินการทางธุรกิจสปาที่ผิดกฎระเบียบ ข้อยกเว้น

5.2 การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัย สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อรองรับ AEC: กรณี ศึกษาตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัย 3 ประเด็นหลักได้แก่ (1) เพื่อกำหนดสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐาน การดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศสู่ตลาดโลก (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะปัจจุบันของผู้ประกอบการ ธุรกิจสปาพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่กับตัวแบบสมรรถนะ (Competency Model) ที่ได้พัฒนาในข้อ (1) และ (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการ ธุรกิจสปา โดยในแต่ละประเด็นสามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 เพื่อกำหนดสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทย ที่เป็นเลิศสู่ตลาดโลก

ผลการศึกษา พบว่า มาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาที่เกิดขึ้น ก็เพื่อจะช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาได้เข้าใจ ปฏิบัติ และติดตามผลการจัดการประเมินทั้งทางด้านคุณภาพและความปลอดภัยในกลยุทธ์ด้านธุรกิจได้อย่างประสบผลสำเร็จ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนางอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ได้ปฏิบัติ และดำเนินธุรกิจได้อย่างสอดคล้องตามมาตรฐาน Thai Spa Excellence Quality Standard (สมาคมสปาไทย, 2555; บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด, 2555) ทั้งนี้จากมาตรฐานดังกล่าว ยังพบว่าการดำเนินธุรกิจ และแนวทางการปฏิบัติของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่นั้น ยังสอดคล้อง และดำเนินควบคู่ไปกับกฎระเบียบของ พ.ร.บ.สถานบริการ พ.ศ.2509 กระทรวงสาธารณสุขที่ได้มาตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินธุรกิจทุกปี (กระทรวงสาธารณสุข, 2546) ซึ่งด้วยมาตรฐานที่เข้มงวด และตรวจสอบได้นั้น ยิ่งส่งเสริม และสนับสนุนให้ธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ มีคุณภาพและมาตรฐานควบคู่กันไป

แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพได้นั้น สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ผู้ประกอบการที่มีสมรรถนะที่เหมาะสม ซึ่งตามแนวคิดของ McClelland (1999) บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในผู้ประกอบการ ผ่านการทดสอบขีดความสามารถของความเป็นผู้ประกอบการด้วยกฎเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเปิดสถานประกอบการธุรกิจสปาตามพร.บ.สถานบริการ พ.ศ.2509 ซึ่งสามารถผลักดันให้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาสร้างผลการการดำเนินธุรกิจที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในตำแหน่งงานผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่รับผิดชอบได้ ทั้งนี้ด้วยคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินธุรกิจเป็นคุณลักษณะในส่วนลึกเฉพาะของผู้ประกอบการ และแสดงพฤติกรรมที่สามารถก่อเกิดเป็นผลลัพธ์ที่ดีเลิศในธุรกิจสปาได้ (Spencer และ Spencer, 1993; McClelland, 1970)

นอกจากนี้จากการศึกษาวิจัย ยังพบว่า การกำหนดสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปานั้น ยังเกิดจากองค์ประกอบหลาย ๆ องค์ประกอบที่มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland (1970) ดังจะเห็นได้จาก ตัวแบบสมรรถนะของสมรรถนะหลัก ที่ประกอบด้วย ทักษะความรู้ และความเข้าใจในธุรกิจสปาของผู้ประกอบการ ส่วนสมรรถนะอื่น ๆ ตามตัวแบบสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจ สปาไทย ที่เป็นเลิศสู่ตลาดโลก อาทิเช่น สมรรถนะทางการบริหาร และสมรรถนะตามหน้าที่ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนด และจัดแบ่งตามคำนิยาม และประเภทตามคุณลักษณะที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับ

แนวความคิดการแบ่งประเภทของสมรรถนะของ ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547, น.10-11) และจิระประภา อัครบวร (2549, น.68) ซึ่งส่งผลต่อการกำหนดสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่ดี และมีคุณภาพ

จากการศึกษายังพบอีกว่าสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ประกอบด้วยสัมมิตินที่สนับสนุนขั้นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ อาทิเช่น ทักษะทางสังคม ทักษะทางจิตวิทยา ทักษะทางการแพทย์ และทักษะทางเศรษฐกิจ ที่มีความเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจสปา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Xi-Zhou และ Jin-yu (2011) และการเป็นธุรกิจบริการนั้นจะขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปไม่ได้ต่อผู้ประกอบการ นั่นคือ ความเป็นธุรกิจบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดด้านการตลาด และการบริการสปาของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ที่เน้นปัจจัยต่าง ๆ ที่มีสำคัญต่อธุรกิจสปา เช่น สถานที่หรือสถานประกอบการที่เป็นสถานที่ตั้งของธุรกิจสปา พนักงานบริการ หรือผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสถานประกอบการ ชื่อหรือตราสถานประกอบการ และราคา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดอัตราค่าบริการตามสมรรถนะหลักในด้านความเป็นผู้ประกอบการ ธุรกิจสปาที่ได้กำหนดไว้ในตัวแบบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา และสอดคล้องตามระเบียบข้อบังคับของสมาคมสปาไทย (สมาคมสปาไทย, 2555)

ประเด็นที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะปัจจุบันของผู้ประกอบการธุรกิจสปาพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่กับตัวแบบของสมรรถนะ (Competency Model) ที่ได้พัฒนาในข้อ (1)

ผลการศึกษา เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา กับตัวแบบ 3 สมรรถนะ 9 มาตรฐานสมรรถนะแล้วนั้น พบว่าสถานประกอบการสปาในปัจจุบันเปิดให้บริการที่หลากหลายตามประเภทธุรกิจสปาที่ พ.ร.บ.สถานบริการ พ.ศ.2509 (กระทรวงสาธารณสุข, 2546) กล่าวไว้ คือ ธุรกิจสปาแบบ (1) โรงแรมและรีสอร์ทสปา (2) เดย์สปา และ (3) สปาในแหล่งธรรมชาติ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแบบสมรรถนะแล้วมีความสอดคล้องกับสมรรถนะหลักที่มีในด้านทักษะความรู้ และความเป็นผู้ประกอบการซึ่งต้องรับรู้ในกฎข้อบังคับธุรกิจสปา (กระทรวงสาธารณสุข, 2546)

ส่วนสมรรถนะที่ขาดของผู้ประกอบการธุรกิจสปาเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแบบของสมรรถนะทำให้พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปา มีความขาด และสอดคล้องกับตัวแบบสมรรถนะในด้านสมรรถนะหลัก ด้านความเป็นผู้ประกอบการ และทักษะองค์ความรู้ของธุรกิจสปา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจสปาที่ผู้ประกอบการดำเนินกิจกรรม ในขณะที่เดียวกันยังพบอีกว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปายังขาดสมรรถนะทางการบริหาร ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการจัดการกับ

ความเปลี่ยนแปลงที่จะเริ่มเข้าสู่ AEC ซึ่งเป็นทักษะด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และท้ายสุดจากการศึกษาวิจัย และเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ประกอบการนั้น ยังพบอีกว่าผู้ประกอบการขาดการใฝ่สัมฤทธิ์ในหน้าที่งาน ในการฝึก และนำตนเองเข้าพัฒนาความรู้ทางด้านสปา เช่น การชวนขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ในด้านสมุนไพร เพื่อลดต้นทุน ขาดการฝึกอบรม และพัฒนาตนเองในด้านการจัดทำระบบเครือข่ายทางธุรกิจ ซึ่งสามารถฝึกฝนเรียนรู้ได้ และขาดการปรับเปลี่ยนการรับรู้ข้อมูลด้วยการเข้าร่วมชมรมสปากระบี่

ทั้งนี้สรุปได้ว่า เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอมือง จังหวัดกระบี่ กับตัวแบบสมรรถนะที่ได้ศึกษาจากองค์ประกอบหลาย ๆ ประเด็น เช่น พ.ร.บ.สถานประกอบการ พ.ศ.2509 ของกระทรวงสาธารณสุข สมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวในอาเซียน และแนวคิดสมรรถนะนั้น ทำให้ได้ข้อมูลสมรรถนะที่ขาด และสอดคล้องซึ่งจะเป็นแนวทางด้านการปฏิบัติที่ดีที่สุดในการพัฒนา (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว, 2554) เป็นจุดเริ่มต้นที่น่าสนใจ และเป็นข้อมูลในการสนับสนุนสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาซึ่งจะเข้าสู่อาเซียนในปี 2558 ได้เป็นอย่างดี

ประเด็นที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา

ผลการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจกับตัวแบบสมรรถนะนั้น พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้น ทั้งนี้ส่งผลให้เกิดแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาซึ่งมีประโยชน์ หลาย ๆ ประเด็นนั้น โดยสามารถนำเสนอแนวทางการพัฒนาได้ ตัวแบบตามสมรรถนะ (Competency Model) ประกอบด้วย 3 ประเภทสมรรถนะ คือ (1) สมรรถนะหลัก (2) สมรรถนะทางการบริหาร และ (3) สมรรถนะตามหน้าที่ ซึ่งมี 9 มาตรฐานสมรรถนะที่สามารถนำเสนอเป็นแนวทางพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาได้ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก ด้านมาตรฐานสมรรถนะใน ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจ พัฒนาด้วยการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการที่สมาคมสปาไทย (สมาคมสปาไทย, 2555) หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิง และด้านมาตรฐานสมรรถนะในความเป็นผู้ประกอบการ พัฒนาสมรรถนะด้วยการเข้าร่วมเป็นสมาชิกชมรมสปากระบี่ กำหนดอัตราค่าบริการที่มีมาตรฐาน และเป็นไปตามคุณภาพ ภายใต้กรอบมาตรฐาน พ.ร.บ. 2509 ของกระทรวงสาธารณสุข (กระทรวงสาธารณสุข, 2546)

2. สมรรถนะทางการบริหาร ด้านมาตรฐานสมรรถนะในทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาด้วยการเรียนรู้ อบรมในด้านการบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่ประกอบด้วย การ กำหนดกลยุทธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนเกี่ยวกับกำลังคน เทคนิคการ

สรรหาคัดเลือก รวมทั้งกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์ ดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัย และการส่งเสริมเรื่องแรงงานสัมพันธ์ ด้านมาตรฐานสมรรถนะการประเมินผลการปฏิบัติงาน พัฒนาด้วยการเน้นเฉพาะผลการให้บริการแต่ละคน มีการประเมินตามรอบระยะเวลาที่กำหนดชัดเจน และมีความเชื่อมโยงกับการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรม รวมถึงมาตรฐานสมรรถนะในการให้อำนาจ สามารถพัฒนาได้ด้วยการสร้างแรงจูงใจ เชิงรุกให้กับผู้ให้บริการ สร้างแนวร่วมในการทำงานเป็นทีม สร้างความศรัทธาแก่ผู้ประกอบการ ด้วยกลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น กลยุทธ์การสร้างแรงบันดาลใจ กลยุทธ์การเสนอข้อแลกเปลี่ยนตอบแทน กลยุทธ์การใช้วิธีเอาใจ และมาตรฐานสมรรถนะสุดท้ายคือการติดตามความก้าวหน้า และการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง สามารถพัฒนาด้วยการเข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับหลักสูตรการจัดการความเสี่ยง ซึ่งมีหลักสูตรในหลายแง่มุม เช่น โอกาสที่เกิดขึ้นแล้วธุรกิจสปาจะเกิดความเสียหาย ความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสียหายต่อธุรกิจธุรกิจสปา ความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น และการคลาดเคลื่อนของการคาดการณ์

3. สมรรถนะตามหน้าที่ ด้วยมาตรฐานสมรรถนะในการคิดวิเคราะห์ และการมองภาพรวม สามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกคิดวิเคราะห์ การคิดที่เป็นรูปแบบตรรกะ การต่อขยายกรอบแนวคิดแปลกใหม่ภายในธุรกิจสปา และสามารถกำหนดใช้เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างกระบวนการ และการหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของสิ่งที่เกิดขึ้น รวมถึงมาตรฐานสมรรถนะในการดำเนินงานเชิงรุก นั้นสามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกคิดที่แตกต่างไปจากกรอบความเดิมสู่ความคิดใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อน เพื่อค้นหาคำตอบที่ดีที่สุดให้ กับปัญหาที่เกิดขึ้นในธุรกิจสปา สร้างสรรค์ความคิดที่มีความหลากหลายทางธุรกิจเน้นทั้งปริมาณ และคุณภาพ องค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์ และสุดท้ายคือมาตรฐานสมรรถนะในการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการธุรกิจ สามารถพัฒนาได้ด้วยการยึดมั่นตามกฎระเบียบ และข้อบังคับธุรกิจสปา หรือยึดถือตามคู่มือธุรกิจสปา เพื่อกำหนดการตรวจประเมินสถานประกอบการสปาจากกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ นอกจากการพัฒนาตามกรอบตัวแบบสมรรถนะที่ผู้ประกอบการขาดมาตรฐานแล้ว ยังสามารถพัฒนาสมรรถนะเพิ่มเติมด้วยการเข้ารับรองตามมาตรฐานอาเซียนภายใต้เงื่อนไขตามการพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงาน ให้มีความสอดคล้องกับตลาดทางด้านธุรกิจการ โรงแรม และธุรกิจการท่องเที่ยว (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว, 2554) ที่มีอยู่เดิมแล้วให้มีการเตรียมความพร้อมเพิ่มศักยภาพฝีมือแรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจสปาไทย เพื่อช่วยเพิ่มขีดความสามารถของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพหรือสปา และเปิดโอกาสให้แรงงานวิชาชีพด้านสปามีโอกาสหาประสบการณ์ทำงานในตลาดแรงงานต่างประเทศ โดยมีความสอดคล้องตาม โครงการศึกษากรอบความร่วมมือ

การพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่ง ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน ซึ่ง สวรรณา ตูลยวสินพงษ์ (2553) ได้อธิบายเกี่ยวกับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายใต้กรอบ ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพไว้ ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันในเรื่อง คุณสมบัติที่สำคัญของผู้ทำงานด้านบริการหรือ MRA ในอาเซียน คือ สาขาธุรกิจโรงแรมและสาขาธุรกิจท่องเที่ยว ก็จะเกิดการผลักดันการพัฒนาสมรรถนะ และทักษะฝีมือแรงงานวิชาชีพ ของผู้ประกอบการ การธุรกิจสปาต่อไปได้ตามแนวทางที่เสนอไว้ในประโยชน์ที่ได้รับข้างต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยซึ่งมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อกำหนดสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสปาไทยที่เป็นเลิศสู่ตลาดโลก นั้นทำให้ทราบข้อเสนอแนะได้ว่า สมรรถนะที่มีความสำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจสปาทั้ง 3 สมรรถนะ นั้น คือ 1. สมรรถนะหลัก 2. สมรรถนะทางการบริหาร และ 3. สมรรถนะตามหน้าที่ จะต้องมีความสัมพันธ์ และสอดคล้องภายใต้ พ.ร.บ. กระทรวงสาธารณสุข และกลยุทธ์มาตรฐานสปาไทยรับ AEC และมีความเชื่อมโยงกับมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน รวมถึงแนวคิดสมรรถนะของนักวิชาการที่หลากหลาย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดตัวแบบสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพได้

นอกจากนี้ จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะปัจจุบันของผู้ประกอบการธุรกิจสปาพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอมือง จังหวัดกระบี่ กับตัวแบบของสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้นนั้น ทำให้ได้ข้อเสนอแนะจากตัวแบบสมรรถนะ 3 สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก เช่น ด้านขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านสมุนไพร และทักษะด้านภาษานั้น ผู้ประกอบการธุรกิจสปาสามารถศึกษา และเรียนรู้ข้อมูลด้านสมุนไพร หรือขอคำแนะนำจากนักวิชาการที่มีความรู้ด้านสมุนไพรของกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งสามารถให้สมาคมสปาไทย รวมถึงภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาจัดฝึกอบรมหลักสูตรด้านภาษาให้บุคลากรที่ขาดทักษะได้เป็นอย่างดี

2. สมรรถนะทางการบริหาร เช่น ด้านการขาดคุณภาพการให้บริการ และจำนวนผู้ให้บริการ สปาที่ไม่เพียงพอ นั้น ผู้ประกอบการธุรกิจสปาสามารถดำเนินการประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการสปาของสมาคมสปาไทยเป็นเกณฑ์ และสอดคล้องกับทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้ด้านจำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอนั้น ผู้ประกอบการ

สามารถโยกย้ายผู้ให้บริการสปาได้จากกลุ่มสมาชิกสปาที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกชมรม รวมถึง ลำดับของการให้บริการตามสถานบริการให้ถูกต้องชัดเจน และตรวจสอบได้

3. สมรรถนะตามหน้าที่ เช่น ด้านการให้บริการแอบแฝง นั้น ผู้ประกอบการสามารถช่วยกันสอดส่องดูแลภายในสมาชิกชมรมสปา และสามารถขอความช่วยเหลือจากกระทรวงสาธารณสุขเข้าตรวจสอบการให้บริการอีกชั้นตอนหนึ่ง พร้อมทั้งให้บทลงโทษที่ชัดเจน และเป็นเยี่ยงอย่างให้กับผู้ให้บริการรายอื่นที่คิดจะให้บริการแอบแฝง

ทั้งนี้ ผลจากการศึกษาวิจัย เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจ สปาในครั้งนี้ คาดว่าเป็นประโยชน์ต่อบุคคล ธุรกิจหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยเฉพาะรูปแบบการท่องเที่ยวธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ และจังหวัดอื่น ๆ ในประเทศไทยที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพหรือสปา โดยสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ และข้อเสนอแนะในเชิงวิชาการ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

1. การกำหนดตัวแบบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา เป็นตำแหน่งงานเฉพาะด้านทางการท่องเที่ยวที่ยังไม่ปรากฏขึ้น การจัดการในระประภของสมรรถนะรวมถึงค่าระดับสมรรถนะจึงต้องคำนึงถึงพฤติกรรมในการดำเนินธุรกิจเฉพาะของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่มีเป้าหมายเพื่อความสำเร็จทางธุรกิจเป็นสำคัญ

2. กลุ่มผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีความชื่นชอบความแปลกใหม่ ทันสมัย และสวยงามของการบริการ ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องของการออกแบบรูปแบบสถานประกอบการตกแต่งทางกายภาพของสถานประกอบการธุรกิจสปา และรูปแบบการบริการที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของแต่ละธุรกิจสปา ในขณะที่เดียวกันหากธุรกิจสปาใดมีตัวผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความนิยม มีบรรจุภัณฑ์ที่สวยงามก็สามารถเป็นของฝากจากสถานประกอบการธุรกิจสปาได้อีกช่องทางหนึ่ง ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนเกิดจากสมรรถนะในผู้ประกอบการที่สังเกตเห็นการเติบโตทางธุรกิจสปาในอนาคตเป็นสำคัญด้วย

3. การดูแลใส่ใจเรื่องความสะอาด ความสุภาพ และการบริการที่เป็นเลิศล้วนเป็นที่สนใจของกลุ่มผู้ใช้บริการสปาทั้งสิ้น หากมีการนำเสนอการให้บริการสปาที่เป็นเลิศหลาย ๆ รูปแบบที่แปลกใหม่แต่มีคุณภาพไปพร้อม ๆ คือ การเน้นการบริการที่ครบวงจร สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างไม่มีที่ติ ดังกล่าวแล้วการบริการนั้นก็จะเป็นส่วนหนึ่งในธุรกิจสปาที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ นอกเหนือจากการให้บริการรูปแบบเดิม ๆ

4. ควรสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการสปาด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย และการบริการที่ปราศจากการแอบแฝงต่าง ๆ ที่ทำให้ภาพลักษณ์เสื่อมเสีย นั้น จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปาได้มากขึ้น และตลอดไป เกิดความจงรักภักดี ในธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการ

5. ควรพัฒนาผู้ให้บริการสปา รวมทั้งผู้ให้บริการสปาอิสระ (Freelance) โดยการทำ ความเข้าใจในกฎระเบียบตาม พ.ร.บ.สถานบริการ พ.ศ.2509 (กระทรวงสาธารณสุข, 2546) และ ความเสื่อมเสียหากให้บริการสปาที่ผิดพลาดนำมาอบรมผู้ให้บริการได้เข้าใจในเทคนิคการบริการที่ดี รวมถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการกลุ่มเสี่ยงต่อกิจกรรมทางเพศ (Sexual Activity) เพื่อลดปัญหาที่ อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจสปา แต่เน้นการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่าง ทันทีทันใด มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

6. การให้บริการด้านกิจกรรมพิเศษ (Surprise Activities) เพื่อส่งเสริมประสบการณ์ที่ น่าประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการสปา และมีความสอดคล้องกับเป้าหมาย และแผนการดำเนินธุรกิจสปา ที่ผู้ประกอบการเน้นเป็นสำคัญ

7. การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ที่มีคุณภาพ มีชื่อทางการค้าเป็นที่รู้จัก และมีความทันสมัย ปลอดภัยมาใช้ในการให้บริการสปา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งช่วยในการส่งเสริม ภาพลักษณ์ของธุรกิจสปา และสะท้อนให้เห็นการให้บริการภายใต้มาตรฐานของสมาคมสปาไทย ในสายของผู้ใช้บริการ

8. ควรนำกลยุทธ์การให้บริการสปาแบบบัตรลด (Card for discount) มาปรับใช้ ในวางแผนการตลาด และให้บริการกับกลุ่มผู้ใช้บริการสปา ในช่วงฤดูการท่องเที่ยวที่ลดลง เพื่อ รักษาผู้ใช้บริการสปารายเก่าเอาไว้ให้นานที่สุด

9. ควรส่งเสริมความรู้ และกระตุ้นแนวคิดด้านการบริการสปาที่หลากหลาย โดยผู้ประกอบการต้องการให้นักวิชาการที่เกี่ยวข้อง แนะนำภาคธุรกิจในส่วนของคุณลักษณะสปา ต่างชาติที่เข้ามา เพื่อนำเป็นข้อมูลในการดำเนินธุรกิจ และสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับ ธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ เพื่อประโยชน์สูงสุด ต่อไป

ข้อเสนอแนะในเชิงวิชาการ

1. ควรมีการวิจัยต่อเนื่องเพื่อศึกษาตัวแบบสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ซึ่งอาจจะมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สนับสนุนเพิ่มเติมเมื่อธุรกิจสปาดำเนินเข้าสู่ AEC แล้ว เพื่อปรับปรุงให้ได้สมรรถนะที่ดีเยี่ยม และมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาสมรรถนะในตำแหน่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา เช่น ตำแหน่งพนักงานให้บริการสปา (Therapist) หรือ พนักงานให้บริการอื่น ๆ ของสปา เพื่อให้สามารถกำหนดเป็นสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง และพัฒนาเป็นรูปแบบสมรรถนะรูปแบบใหม่ได้ จากการสรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะข้างต้น สามารถเจาะลึกได้อย่างชัดเจน ว่าผลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ รวมทั้งนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้บริหารในสมาคมสปาไทย รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว และในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสปา คุณภาพการให้บริการสปา และมาตรฐานสปาไทยที่เป็นเลิศสู่สากล และนำไปสู่ความยั่งยืนต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลพรรณ หรหมพิทักษ์, ภูษพงศ์ พันธุ์เถกิงอมร, และภคิน รักแต่งาม. (2548). *โครงการศึกษาภาพการท่องเที่ยวเชิงสปาในเขตพื้นที่จังหวัด ภูเก็ต พังงา กระบี่* (สำนักประสานงานการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย).
- กรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555). *สถิตินักท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2555*, จาก <http://www.tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php>.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2546). *ประกาศ กระทรวงสาธารณสุข เรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมส่งเสริมการเกษตร. (2551). *โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร. กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตรสำนักพัฒนาการเกษตร. กรุงเทพฯ: (มปท.)*.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2551). *ประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยมาตรฐานของสถานที่การบริการผู้ให้บริการหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2553). *จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยตั้งแต่ปีพ.ศ. 2540 – 2550*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2555, จาก <http://thai.tourismthailand.org/where-to-stay/boutique-and-design-accommodations/>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2546). *การวางแผนโครงการท่องเที่ยวไทยรายงานสรุปร่างนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสถานการณ์ท่องเที่ยวเชิงนิเวศในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ถ่ายเอกสาร.

- กัญญารัตน์ ชันไชย. (2553). *ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนา
ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล(งานวิจัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา).*
- จิตศักดิ์ พุนศรีสวัสดิ์. (2555). *บทสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
(Medical Tourism) ที่เหมาะสมในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2555,
จาก <http://www.vcharkarn.com/vblog/115349/22>*
- จิรประภา อัครบวร. (2549). *สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพมหานคร: ก.พลพิมพ์ (1996).*
- ชาย โพธิ์สิตา. (2549). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
อัมรินทร์พรินติ้ง.*
- ชัยสม พลชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.*
- ชิตาภา พงศ์วรานนท์. (2553). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านยาลูกโซ่.
(สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม, คณะ
สังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ).*
- ชื่นจิตต์ แจ่มเจนนิก. (2544). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ = Customer Relationship Management
CRM. กรุงเทพฯ: ทิปปิงพอยท์.*
- ชุกกลิน อุ่นวิจิตรและคณะ. (2549). *ศักยภาพและความต้องการในการวางแผนและจัดการท่องเที่ยว
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. สำนักงานการพัฒนาและจัดการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่าง
ยั่งยืน, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.*
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). *การสรรหาการคัดเลือกและการประเมินผลการปฏิบัติงานของ
บุคลากร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ณรงค์วิทย์ แสันทอง. (2547 ข). *มารู้จัก Competency กันเถอะ. กรุงเทพฯ: เอชอาร์เซ็นเตอร์.*
- คนัย เทียนพุ่ม. (2548). *4กลยุทธ์ขั้นสูง Balanced Scorecard. กรุงเทพฯ: กลุ่มแอดวานซ์ริเสิร์ช.*
- ทวีศักดิ์ นพเกษร. (2549). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เล่ม 2: คู่มือปฏิบัติการวิจัยประยุกต์เพื่อพัฒนาคน
องค์กรชุมชน สังคม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นครราชสีมา: โชคเจริญมาร์เก็ตติ้ง.*

- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2551). *รวมบทความการท่องเที่ยวไทยนานาชาติปีพ.ศ.2550*. กรุงเทพฯ : สำนักงานประสานงานการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- นิตสารก์ เวชยานนท์.(2549). *Competency –Based Approach*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: กราฟิโกซิสเต็มส์.
- บริษัทเว็บสวีดีจำกัด. (2556). *แผนที่กระบี่*. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2556, จาก <http://www.sawadee.co.th/krabi/>
- บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด. (2555). *Hospitality Service. Good Spa Practice. SGS (THAILAND) LIMITED.*. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2555, จาก <http://www.sgs.co.th/en/Agriculture-Food/Quality-Health-Safety-and-Environment/Health-and-Safety/Hospitality-Services/Good-Spa-Practices.aspx>
- บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด. (2555). *Hospitality Service. Good Spa Practice.SGS (THAILAND) LIMITED.*. สืบค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2555, จาก <http://www.thaispaassociation.com/wp-content/uploads/2012/03/Thai-Spa-Excellence-Quality-Standard.pdf>
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548)*อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวธุรกิจที่ไม่มีวันตายของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ซีพีบี&เอสแดนคาร์ด.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548) *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ดีไซน์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.ความหมายของการบริการ (น.463). *การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- พุกษา ภัทรรังรอง.(2549). *ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานของธุรกิจสปา ในเขตเทศบาล นครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- พิมพ์กานต์ ไชยสังข์. (2546). *สมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านการบัญชีและการเงินแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิตบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ภรณ์ กิรีดิบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เรชา ชูสุวรรณ. (2550). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรัศุภบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- รัตน์ บัวสนธิ์. (2552). *วิจัยเชิงคุณภาพทางการศึกษา Qualitative Research in Education* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: แอล.ที.เพรส.
- ลลิตา ขุนทอง. (2550). *แนวทางการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ต* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- วัชร คำศรี และ ชนกนธ์ หิรัญพันธุ์. (2548). *โครงการศึกษาภาพของโรงพยาบาลเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต*. สำนักประสานงานการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2547). *BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: วีเอส.
- วันชัย อัครทิวทอง. (2548). *ศึกษาภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านวังคำแคนอำเภอเมืองจังหวัดชัยภูมิ*. สำนักประสานงานการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ: กองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ศากุล ช่างไม้. (2546, 3 กันยายน-ธันวาคม). *การเก็บข้อมูล การจัดการกับข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ*. วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน, 9, 164-173.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลัทธิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2541). *กลยุทธ์การตลาด: การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา*. (น.210). กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ (ฉบับปรับปรุงปี 2546)*. กรุงเทพฯ: ชรรรมสารจำกัด.

สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย. (2553). *โครงการศึกษารอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งภายใต้ข้อตกลงอาเซียน*. กองยุทธศาสตร์และเครือข่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน (รายงานฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). *มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยว ASAN Common Competency Standards for Tourism Professionals* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว.

สมาคมผู้ประกอบการสปาไทย. (2555). *สถานประกอบการที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน สบส. ปี 2555*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2556, จาก <http://www.thaispaoperators.org/content?id=28>

สมาคมสปาไทย. (2555). *Thai Spa Excellence Quality Standard*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2555, จาก <http://www.thaispaassociation.com/wp-content/uploads/2012/03/Thai-Spa-Excellence-Quality-Standard.pdf>

ศุภัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548 ก). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนา อินเตอร์พริ้นท์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: สามลดา.

สุชาวดี นาคะโร. (2555, 1 กุมภาพันธ์). ประเด็นท้าทายด้านการท่องเที่ยว จ.ภูเก็ต ปี 2555. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2555, จาก <http://www.rum.psu.ac.th/index.php/social/82-travel-faculty/84-phuket-55>

สุภวรรณ สุขสว่าง. (2548). *ปัจจัยในการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพในโรงพยาบาล* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).

สำนักงานค้าบริการและการลงทุน. กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2554). *ธุรกิจบริการ: สปาและนวดไทย*. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2555, จาก <http://www.dtn.go.th/filesupload/aec/images/spa29-05-55.pdf>

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต. (2547). *แผนพัฒนาจังหวัดแบบบูรณาการด้านสาธารณสุข
อนามัยและคุณภาพชีวิต*. ภูเก็ต: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต. (2547). *แผนยุทธศาสตร์สนับสนุนให้ภูเก็ตเป็นศูนย์กลาง
สุขภาพของเอเชีย 2547-2550*. ภูเก็ต: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต.
- สำนักบริหารยุทธศาสตร์ กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน (OSM ANDAMAN). (2554, 24
พฤศจิกายน). *แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน (ระนอง พังงา ภูเก็ต
กระบี่ ตรัง) พ.ศ. 2553-2556*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2555, จาก
<http://www.osmsouth-w.moi.go.th/file-data/111160.pdf>
- สำนักส่งเสริมธุรกิจบริการกรมส่งเสริมการส่งออก . (2555). *ธุรกิจสปาไทย*. นนทบุรี:
กระทรวงพาณิชย์.
- สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2552). *สรุปผลการ
ดำเนินงานสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพประจำปี 2552*. นนทบุรี: กระทรวง
สาธารณสุข
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม. (2533, 19 ตุลาคม). *รายงานสถานการณ์
วิสาหกิจรายย่อย ปี 2553*. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2556, จาก
http://www.sme.go.th/Pages/art_19.aspx.
- สมชาติ กิจขรรจง. (2537). *สร้างบริการ สร้างความประทับใจ* (น.42-43). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น .
- สมดีหงส์ ไพศาลวิวัฒน์. (2548, มกราคม-มีนาคม). *โอกาสและกลยุทธ์การตลาดท่องเที่ยวสุขภาพ
ในประเทศไทย: กรณีศึกษากลุ่มเอเชียแปซิฟิกยุโรปและอเมริกา*. วารสารบริหารธุรกิจ,
28(105), 1-26.
- สมหมาย ปิ่นพุทธศิลป์, เจื้อจันท์ ไหวพริบ, ณีฐพงษ์ ถือคำ, และรุ่งรัตน์ทองสกุล. (2548).
*การศึกษาศักยภาพของทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมของจังหวัดกระบี่พังงา
ภูเก็ต*. สำนักประสานงานการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน
(รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

เสาวคนธ์ ดีด้วยชาติ.(2553). การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าที่ใช้บริการรถเช่าเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี (งานวิจัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.ชลบุรี).

อธิพงษ์ ฤทธิชัย. (2551). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ. JOBPUB.COM, สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2555, จาก <http://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=2213>

อากรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2548). *Competency Dictionary* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอชอาร์เซ็นเตอร์.

อัญญาณี คำโท.(2549).ศึกษาศักยภาพและแนวโน้มการท่องเที่ยวบริเวณจุดผ่านแดนถาวรช่องจอม จังหวัดสุรินทร์. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).

Appleton, J. V. (1995). *Analyzing qualitative interview data: addressing issues of validity and reliability*. *Journal of Advanced Nursing*, 22, 993-997.

Baird, L.S., Post, J.E., Mahan J. F.. (1990). *Management: Functions and Responsibilities*. New York: Harper and Row, Publisher.

Bartol, K.M., Martin D. C. (1991). *Management*. New York: McGraw-Hill.

Beck, C. T. (1994). *Reliability and validity issues in phenomenological research*. *Western Journal of Nursing Research*, 16 (3), 254-267.

Beheshtifar, M. (2011). *Role of Career Competencies in Organizations*. *European Journal of Economics, Finance & Administrative Sciences*, (42), 6-12.

Birstonas & Masters Spa. (2011). *Spa centers of expertise*, Organization-Term Perspective.

Boyatzis, R.E. (1982). *The Competent Manager*. New York: McGraw-Hill.

Dales, M., Hes, K. (1995). *Creating Training miracles*. Sydney: Prentice Hall. Retrieved August 22, 2012, from <http://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=2213>

- Holloway, I., & Wheeler, S. (1996). *Qualitative research for nurses*. Massachusetts: Blackwell Science.
- Jaqueline Le Sueur. (2009, April). *Spa as a Business Model: Cosmoprof Symposium Spa*. Retrieved August 7, 2012, from http://www.gruppovento.it/cosmoprof/CPBO09_SPAASABUSINESS_EN.pdf
- Lawless, D.J. (1979). *Organizational Behavior*. 2nd ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Limpsurapong, C., & Ussahawanitchakit, P. (2011). *Dynamic Service Strategy and the Antecedent and Consequences: Evidence from Spa Business in Thailand*. *Journal Of International Business & Economic*, 11(4), 52-80.
- Mayring, P. (2001, 2 June). *Qualitative content analysis*. *Forum Qualitative Social Research*, 1, Retrieved from <http://qualitative-research.net/fqs/fqs-e/2-00inhalt-e.htm>
- McClelland, David C. (1970). The two face of power. *Journal of International Affairs*, 24, 29-47.
- McNeil, K.R. and Ragins, E.J. (2005, January). *Staying in the spa marketing game. Trends, challenges, strategies and techniques*, *Journal of Vacation Marketing*, 1(11), 31-39. Retrieved August 20, 2012, from <http://jvm.sagepub.com/content/11/1/31.short>.
- Mitrani, A., Dalziel, M., Fitt, D. (1992). *Competency based human resource management: Value driven strategies for recruitment, development, and reward*. London: McGraw-Hill.
- Mundel, M.E. (1983). *Improving Productivity and Effectiveness*. New Jersey: Prentice-Hall.
- SGS (Thailand) Limited. (2012). *Hospitality Service. Good Spa Practice*. SGS (Thailand) Limited. Retrieved August 8, 2012, from <http://www.sgs.co.th/en/Agriculture-Food/Quality-Health-Safety-and-Environment/Health-and-Safety/Hospitality-Services/Good-SpaPractices.aspx>.
- Spencer, M., Spencer, M.S. (1993). *Competence at work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.

- Subhash,P.(2012). *Case Study: Interpersonal Competencies of Employees in Hospitality Industries – A Comparative Study*. *Advances in Management*, 5(5), 37-41.
- Xi-Zhou & Jin-yu. (2011). *Study on the Entrepreneurs' Competent Quality in China's Tourism Industry* (Tourism Tribune, Luyou Xuekan. Management School, Chongqing Technology, Business University, Chongqing, China Management School, Fudan University, Shanghai China.).
- Whittle., Catherine. (2012). *Make Your Spa the Star*. *Caterer & Hotelkeeper*, 202(4713), 26-29.
- Williamson, T., & Long, A. F. (2005). *Qualitative data analysis using data display*. *Nurse Researcher*, 12(3), 7-19.
- Zapalska., & Alina M.Brozik. (2004). *Characteristics of Polish entrepreneurship in the tourism and hospitality industry* (Denis Tourism Lewis College of Business, Marshall University, Worthington, USA. Robert Morris University, Moon Township, USA.).

ภาคผนวก ก

หัวข้อการสนทนากลุ่ม

(Topic of Focus Group Discussion)



หัวข้อสนทนากลุ่ม

(Focus Group Discussion)

“สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อรองรับ AEC: กรณีศึกษา ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่”

คำชี้แจง หัวข้อการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยเลือกจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปา ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ จำนวน 10 แห่ง รวมทั้งสิ้น 10 คน ซึ่งเป็นวิธีการเก็บข้อมูลผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปาที่อยู่ในกลุ่มที่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชาวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาวิจัยเท่านั้น โดยกำหนดหัวข้อในการสนทนาได้ 7 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และสปาในจังหวัดกระบี่

ประเด็นที่ 2 ปัญหา และอุปสรรค

ประเด็นที่ 3 สถานการณ์ธุรกิจสปาในปัจจุบัน

ประเด็นที่ 4 การรับรู้มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน

ประเด็นที่ 5 สมรรถนะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตน และการกำหนดสมรรถนะ

ที่พึงประสงค์

ประเด็นที่ 6 มาตรฐานสปา

ประเด็นที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ประเด็นที่ 1 สถานการณ์ของธุรกิจสปาในจังหวัดกระบี่

1. ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบบสปาในจังหวัดกระบี่
2. ธุรกิจสปาโดยภาพรวมในจังหวัดกระบี่
3. ธุรกิจสปาในจังหวัดกระบี่และความสอดคล้องยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มอันดามัน
4. จุดเด่นและจุดด้อยของธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนางอำเภอเมืองจังหวัดกระบี่
5. โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจสปาในตำบลอ่าวนางอำเภอเมืองจังหวัดกระบี่

ประเด็นที่ 2 ปัญหาอุปสรรค วิธีแก้ไข และผลลัพธ์

6. ปัญหาที่เกิดขึ้นกับธุรกิจสปาในปัจจุบัน
7. พ.ร.บ. และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา
8. คู่แข่งขันทางธุรกิจทั้งทางตรง และทางอ้อม
9. อุปสรรคต่อการดำเนินงานธุรกิจ
10. ปัจจัยที่ส่งผลต่อธุรกิจสปา
11. วิธีการแก้ไขปัญหา
12. การจัดการความเสี่ยงทางธุรกิจ
13. แนวทางการพัฒนาทางธุรกิจสปา
14. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

ประเด็นที่ 3 การจัดการธุรกิจสปาในปัจจุบัน

15. สถานการณ์ของธุรกิจสปาของผู้ประกอบการทั้งในอดีต และปัจจุบัน
16. แนวโน้มและทิศทางของผู้ประกอบการธุรกิจสปา
17. กลยุทธ์ทางธุรกิจโดยการดำเนินงานของผู้ประกอบการ
18. การจัดการธุรกิจสปาของผู้ประกอบการ
19. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
20. ความเชี่ยวชาญของพนักงาน
21. ทักษะของผู้ให้บริการสปา

ประเด็นที่ 4 การรับรู้มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน

22. การนำข้อมูลสมรรถนะอาเซียน 6 แผนก 32 ตำแหน่งใน 2 สาขาธุรกิจทางการท่องเที่ยวมาปรับใช้ในธุรกิจสปา
23. ความเข้าใจในการประกอบธุรกิจสปาตามมาตรฐานสปาความสามารถในการจัดการธุรกิจรวมทั้งทักษะทางการจัดการ ด้านการบริหารบุคคล ด้านการตลาด และด้านการพัฒนาตนเองเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ
24. การรับรู้สถานการณ์ในปี 2558 เมื่อการเข้าสู่ AEC
25. ความเป็นไปได้ในการผลักดันธุรกิจสปาให้เป็นหนึ่งในมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนในอนาคต

ประเด็นที่ 5 สมรรถนะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนและการกำหนดสมรรถนะที่พึงประสงค์

การรับรู้มาตรฐานสปาไทยเพื่อรองรับ AEC 5 ขั้นตอนที่จะนำพาธุรกิจสปาให้ประสบความสำเร็จเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน Thai Spa Excellence Quality Standard

26. ความรู้ความสามารถสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสปา
27. ความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อผู้ประกอบการ
 - ทักษะการจัดการทางธุรกิจ
 - ทักษะด้านการบริการ
 - ทักษะทางการบริหารบุคคล
 - ความสำเร็จทางธุรกิจ
 - ความสามารถในการแก้ไขปัญหาภายใต้ความกดดัน
28. ความรู้ความสามารถที่ซ่อนเร้นภายในที่ส่งผลต่อธุรกิจสปา
 - ความใฝ่รู้ข้อมูลที่แปลกใหม่
 - แนวคิด ทักษะที่แปลกใหม่
 - ความสามารถในการประเมินตนเองและผู้อื่น

ประเด็นที่ 6 มาตรฐานสปา

29. กฎข้อบังคับและ พ.ร.บ. เกี่ยวกับธุรกิจสปา
30. ความรู้ในมาตรฐานสปามาตรฐานสปารับ AEC การรับรู้มาตรฐานสปาไทยเพื่อรองรับ AEC ขั้นตอนที่จะนำพาธุรกิจสปาให้ประสบความสำเร็จเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน Thai Spa Excellence Quality Standard ประกอบด้วย 1. โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก 2. การควบคุมผลิตภัณฑ์สปาที่นำมาใช้งานและการขึ้นทะเบียนธุรกิจสปา 3. สุขอนามัยและความสะอาด 4. บุคลากร 5. การติดตามผลและการปรับปรุง โดยภายใน 1 ปีจะมีการตรวจสอบ 2 ครั้ง
31. การบริการที่ดีขึ้นทั้งในด้านคุณภาพและความปลอดภัย
32. แนวทางสนับสนุนธุรกิจสปาไทยให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ
33. แนวทางการรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการให้กลับมาใช้ซ้ำ
34. แนวปฏิบัติเพื่อให้ได้รับผลกำไรทางธุรกิจสูงสุดด้วยการให้บริการในระดับคุณภาพสูง (Premium)

ประเด็นที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509

เกี่ยวกับสถานประกอบการสุรา

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข

เรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยมาตรฐานของสถานที่
การบริการผู้ให้บริการหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรอง
ให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย
ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509

ประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยมาตรฐาน
ของสถานที่การบริการผู้ให้บริการหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตาม
มาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยตาม พ.ร.บ. สถานบริการ พ.ศ. 2509 เป็น
การกำหนดมาตรฐานของสถานที่การบริการผู้ให้บริการหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบเพื่อการ
รับรองสถานที่เพื่อสุขภาพหรือสปาและเพื่อเสริมสวยทั้งนี้เพื่อให้สถานที่ดังกล่าวได้รับการยกเว้น
ไม่ต้องขออนุญาตเป็นสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ โดยมีประกาศที่เกี่ยวข้องกับ
สถานที่เพื่อสุขภาพหรือสปา ดังนี้ (กระทรวงสาธารณสุข, 2546)

1. ประกาศ ข้อ 1 ในประกาศนี้สถานประกอบการหมายความว่าสถานที่เพื่อ
สุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยที่ใช้ในการประกอบกิจการสปาเพื่อสุขภาพหรือสปากิจการนวดเพื่อ
สุขภาพหรือกิจการนวดเพื่อเสริมสวยซึ่งกิจการดังกล่าวไม่เข้าข่ายการประกอบโรคศิลปะตาม
กฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะการประกอบวิชาชีพอื่นตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพทาง
การแพทย์หรือสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล

กิจการสปาเพื่อสุขภาพหมายถึงการประกอบกิจการที่ให้การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ
โดยบริการหลักที่จัดไว้ประกอบการนวดเพื่อสุขภาพและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพโดยอาจมีบริการ
เสริมประกอบด้วยเช่นการอบเพื่อสุขภาพการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพโภชนบำบัดและการควบคุม
อาหาร โยคะและการทำสมาธิการใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพตลอดจนการแพทย์
ทางเลือกอื่น ๆ หรือ ไม่ก็ได้ โดยให้ความหมายของส่วนที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อสถาน
ประกอบการไว้ดังนี้ (กระทรวงสาธารณสุข, 2546)

1.1 ผู้ประกอบการหมายความว่าบุคคลซึ่งเป็นเจ้าของสถานประกอบการ
ที่ได้รับใบรับรองมาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการจากคณะกรรมการ

1.2 ผู้ดำเนินการหมายความว่าบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศนี้และทำหน้าที่ให้บริการโดยควบคุมดูแลการให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการ

1.3 ผู้ให้บริการหมายความว่าบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศนี้และทำหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการในสถานประกอบการ

1.4 ใบรับรองมาตรฐานหมายความว่าใบรับรองมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย

1.5 ผู้ออกใบรับรองหมายความว่าอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ซึ่งอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพหรือผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายแล้วแต่กรณี

1.6 คณะกรรมการหมายความว่าคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางหรือคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการประจำจังหวัดแล้วแต่กรณี

2. ประกาศ ข้อ 2 สถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยตามมาตรา 3 (3) (ข) แห่งพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสถานบริการ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ได้แก่สถานประกอบการที่ดำเนินกิจการดังต่อไปนี้

2.1 กิจการสปาเพื่อสุขภาพ

2.2 กิจการนวดเพื่อสุขภาพ

2.3 กิจการนวดเพื่อเสริมสวย

สถานประกอบการที่ดำเนินกิจการตามวรรคหนึ่งต้องมีลักษณะของสถานที่การบริการและผู้ให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

3. ประกาศ ข้อ 3 มาตรฐานกิจการสปาเพื่อสุขภาพมาตรฐานสถานที่ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพให้มีดังต่อไปนี้

3.1 ตั้งอยู่ในทำเลที่มีความสะอาดปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่อยู่ใกล้ชิดกับศาสนสถานในระยะที่จะก่อให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติศาสนกิจ

3.2 ในกรณีที่ใช้พื้นที่ประกอบกิจการสปาในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นซึ่งมีใช้กิจการสถานบริการต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจนและกิจการอื่นนั้นต้องไม่กระทบกระเทือนต่อการให้บริการในกิจการสปาเพื่อสุขภาพนั้น

3.3 พื้นที่สถานประกอบการจะต้องไม่อยู่ในพื้นที่ติดต่อกับสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

3.4 กรณีสถานประกอบการมีการให้บริการหลายลักษณะรวมอยู่ในอาคารเดียวกันหรือสถานที่เดียวกันจะต้องมีการแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจนและแต่ละสัดส่วนจะต้องมีพื้นที่และลักษณะตามมาตรฐานของการให้บริการแต่ละประเภท

3.5 การจัดบริเวณที่ให้บริการเฉพาะบุคคลจะต้องไม่ให้มีขีดหรือล๊อบตาจนเกินไป

3.6 พื้นที่ที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกสถานที่ประกอบกิจการสปาเพื่อสุขภาพต้องสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ

3.7 อาคารต้องทำด้วยวัสดุที่มั่นคงถาวรไม่ชำรุดและไม่มีการบดบังสปรก

3.8 บริเวณพื้นที่ที่มีการใช้น้ำในการให้บริการพื้นควรทำด้วยวัสดุที่ทำความสะอาดง่ายและไม่ลื่น

3.9 จัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอในการให้บริการแต่ละพื้นที่

3.10 จัดให้มีการระบายอากาศเพียงพอ

3.11 มีการจัดการสิ่งปฏิกูลมูลฝอยและน้ำเสีย ที่ถูกหลักสุขาภิบาล

3.12 มีการควบคุมพาหะนำโรคอย่างถูกหลักสุขาภิบาล

3.13 จัดให้มีห้องอาบน้ำห้องส้วมอ่างล้างมือห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้าและตู้เก็บเสื้อผ้าที่สะอาดถูกสุขลักษณะและปลอดภัยอย่างเพียงพอและควรแยกส่วนชายหญิง

3.14 จัดให้มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสมโดยจะต้องไม่มีลักษณะที่ทำให้เสื่อมเสียศีลธรรมหรือขัดต่อวัฒนธรรมและประเพณีอันดี

4. ประกาศ ข้อ 4 มาตรฐานผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพให้มิดังต่อไปนี้

4.1 ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีผู้ดำเนินการคนหนึ่งเป็นผู้ควบคุมดูแลและรับผิดชอบในการดำเนินการสถานประกอบการนั้นผู้ดำเนินการจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังนี้

4.1.1. มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์

4.1.2. มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

4.1.3. มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรในสาขาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพหรือสาขาที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรองหรือให้ความเห็นชอบหรือมีประสบการณ์ทำงานในสถานประกอบการมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

4.1.4. ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถตามที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางกำหนด

4.1.5. กรณีเคยเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนแต่ถูกเพิกถอนใบประเมินความรู้ความสามารถจะต้องพ้นระยะเวลานับแต่วันที่ถูกเพิกถอนไม่น้อยกว่า 2 ปีจึงจะขอประเมินความรู้ความสามารถใหม่ได้

4.1.6. ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

4.1.7. ไม่เป็นโรคต้องห้ามดังต่อไปนี้

- (1) โรคพิษสุราเรื้อรัง
- (2) โรคติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง
- (3) โรคจิตร้ายแรง
- (4) โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการ

ดำเนินการสถานประกอบการ

4.1.8. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

4.1.9. ไม่เป็นบุคคลวิกลจริตคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

4.2 ผู้ดำเนินการต้องควบคุมดูแลกิจการของสถานประกอบการนั้นได้โดยใกล้ชิดและไม่เป็นผู้ดำเนินการสถานประกอบการแห่งอื่นอยู่ก่อนแล้ว

4.3 ในกรณีที่มีการเปลี่ยนผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพหรือผู้ดำเนินการขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามผู้ประกอบการจะต้องจัดหาผู้ดำเนินการใหม่และต้องแจ้งเป็นหนังสือให้กองการประกอบโรคศิลปะสำหรับในเขตกรุงเทพมหานครหรือสำนักงาน

สาธารณสุขจังหวัดในเขตท้องที่ทราบภายใน 30 วันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนผู้ดำเนินการในระหว่างที่ดำเนินการจัดหาผู้ดำเนินการใหม่ให้กิจการสปาเพื่อสุขภาพนั้นประกอบกิจการต่อไปได้แต่ไม่เกิน 30 วัน

5. ประกาศ ข้อ 5 ผู้ดำเนินการมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

5.1 ควบคุมและดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการให้บริการตามนโยบายและคู่มือปฏิบัติงานของสถานประกอบการแห่งนั้นโดยเคร่งครัด

5.2 จัดทำทะเบียนประวัติผู้ให้บริการและพนักงาน

5.3 ทุกครั้งที่มีการจัดบริการรายการใหม่หรือปรับปรุงบริการรายการใดๆ ในแบบแสดงรายการหรือมีการใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่จะต้องดำเนินการให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติการสำหรับบริการนั้นหรือจัดทำคู่มือการใช้ผลิตภัณฑ์และพัฒนาผู้ให้บริการให้สามารถให้บริการนั้นๆ ได้ตามคู่มือที่จัดทำขึ้น

5.4 ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5.5 ควบคุมดูแลมิให้มีการจัดสถานที่รูปภาพหรือสื่อชนิดอื่นๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกผู้ให้บริการได้

5.6 ควบคุมและดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการมิให้มีการลักลอบหรือมีการค้าหรือร่วมประเวณีหรือมีการกระทำหรือบริการที่ขัดต่อกฎหมายวัฒนธรรมศีลธรรมและประเพณีอันดี

5.7 ควบคุมดูแลการบริการอุปกรณ์ผลิตภัณฑ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐานถูกสุขลักษณะและใช้ได้อย่างปลอดภัย

5.8 ห้ามมิให้ผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพดังต่อไปนี้

5.8.1. รับผู้มีอายุต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์เข้าทำงาน

5.8.2. ยินยอมหรือปล่อยให้ผู้ใช้บริการมีอาการมีนเมาจนประพฤตินุ้ยว้ายหรือครองสติไม่ได้เข้าไปอยู่ในสถานประกอบการระหว่างเวลาทำการ

5.8.3. ยินยอมหรือปล่อยให้มีการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ

5.8.4. ยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการนำอาวุธเข้าไปในสถานประกอบการ โดยฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยอาวุธปืนเครื่องกระสุนปืนวัตถุระเบิดดอกไม้เพลิงและสิ่งเทียมอาวุธปืน

5.9 ผู้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวกับแรงงานโดยเคร่งครัด

5.10 ผู้ดำเนินการต้องดูแลสวัสดิภาพความปลอดภัยและสวัสดิการในการทำงานของผู้ให้บริการและพนักงานและต้องมีมาตรการป้องกันการถูกล่วงละเมิดจากผู้รับบริการ

5.11 ผู้ดำเนินการต้องแสดงใบรับรองมาตรฐานไว้ในที่เปิดเผยและมองเห็นได้ชัดเจน ณ สถานประกอบการนั้น

6. ประกาศ ข้อ 6 ในกรณีที่มีการตรวจสอบพบว่าสถานประกอบการใดมีผู้ดำเนินการขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดในข้อ 4 หรือไม่ดำเนินการตามที่กำหนดในข้อ 5 ให้คณะกรรมการผู้ตรวจสอบแจ้งต่อคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางเพื่อพิจารณาเพิกถอนใบประเมินความรู้ความสามารถของผู้ดำเนินการ

7. ประกาศ ข้อ 7 มาตรฐานผู้ให้บริการกิจการสปาเพื่อสุขภาพให้มีดังต่อไปนี้

7.1 ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

7.1.1. มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์

7.1.2. ได้รับการอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการสถาบันหรือสถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรองหรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในกิจการสปาเพื่อสุขภาพมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปีและผ่านการทดสอบความรู้และประสบการณ์โดยคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลาง

7.1.3. ไม่เป็นโรคต้องห้ามดังต่อไปนี้

- (1) โรคพิษสุราเรื้อรัง
- (2) โรคติดเชื้อเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง
- (3) โรคจิตร้ายแรง
- (4) โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

หรือโรคติดต่อยุติในระยะร้ายแรง

7.1.4. ไม่เป็นบุคคลวิกลจริตคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

7.1.5. กรณีเคยเป็นผู้ให้บริการมาก่อนแต่ถูกคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพิกถอนใบประเมินความรู้ความสามารถจะต้องเลยระยะเวลาเพิกถอนไม่น้อยกว่า 2 ปีจึงจะขอประเมินความรู้ความสามารถใหม่ได้

7.2 ผู้ให้บริการมีหน้าที่และข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

7.2.1. ให้บริการแก่ผู้รับบริการตามความรู้และความชำนาญตรงตามมาตรฐานวิชาชีพที่ได้ศึกษาอบรมมา

7.2.2. ไม่กลั่นแกล้งทำร้ายหรือก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ

7.2.3. เก็บความลับของผู้รับบริการโดยไม่นำข้อมูลหรือเรื่องที่ได้ยินจากผู้รับบริการไปเปิดเผยจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการหรือบุคคลอื่น

7.2.4. ไม่แสดงอาการช่วยวนกระทำลามกอนาจารหรือพูดจาในทำนองให้ผู้รับบริการเข้าใจว่าผู้ให้บริการต้องการมีเพศสัมพันธ์กับผู้รับบริการและต้องไม่มีเพศสัมพันธ์กับผู้รับบริการหรือค้าประเวณี

7.2.5. ไม่พูดจาหยอกล้อหรือล้อเล่นหรือกระทำการใด ๆ อันมิใช่หน้าที่ที่จะต้องให้บริการกับผู้รับบริการ โดยต้องให้บริการด้วยอาการสุภาพอ่อนโยน

7.2.6. ไม่ดื่มสุรา เครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือของมีเมาหรือยาเสพติดในขณะที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ

7.2.7. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ที่กระทำและไม่ลักขโมยทรัพย์สินของผู้รับบริการ

7.2.8. มีความรับผิดชอบต่อนตนเองโดยการดูแลสุขภาพให้แข็งแรงและไม่นำโรคติดต่อไปแพร่แก่ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน

7.2.9. ห้ามมิให้ผู้ให้บริการใส่เครื่องประดับหรือของมีค่าซึ่งจะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

7.2.10. เป็นผู้ดำรงตนอยู่ในศีลธรรมอันดี

8. ประกาศ ข้อ 8 มาตรฐานการบริการกิจการสปาเพื่อสุขภาพให้มิดังต่อไปนี้

8.1 ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติตามประกาศนี้ และห้ามมิให้นำผู้ที่ขาดคุณสมบัติมาให้บริการเว้นแต่ผู้ให้บริการฝึกหัดซึ่งมีจำนวนไม่เกินกึ่งหนึ่งของผู้ให้บริการที่มี

8.2 ผู้ประกอบการต้องจัดการบริการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการบริการแต่ละประเภทโดยจะต้องมีบริการหลักประกอบด้วยการนวดเพื่อสุขภาพการใช้น้ำเพื่อสุขภาพเช่นบริการอบไอน้ำอ่างน้ำวนบ่อน้ำร้อนบ่อน้ำเย็นเป็นต้นและให้มีบริการอื่นเช่นการพอกโคลนการเสริมสวดยการออกกำลังกายอาหารสุขภาพโยคะสมาธิและอื่นๆอีก 3 รายการเป็นอย่างน้อย

8.3 สถานประกอบการต้องมีลักษณะการให้บริการดังต่อไปนี้

8.3.1 เวลาเปิดทำการให้เริ่มบริการได้ตั้งแต่เวลา 08.00 นาฬิกา และเวลาปิดทำการหรือให้บริการไม่เกิน 22.00 นาฬิกา

8.3.2 ผู้ประกอบการต้องแสดงทะเบียนประวัติผู้ให้บริการตามแบบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

8.3.3 ผู้ประกอบการต้องจัดทำทะเบียนประวัติผู้รับบริการไว้เป็นหลักฐานตามแบบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด โดยต้องเก็บรักษาไว้ให้อยู่ในสภาพที่ตรวจสอบได้ไม่น้อยกว่า 5 ปี นับแต่วันที่จัดทำ

8.3.4 ห้ามมิให้มีการบริการเครื่องดื่มีแอลกอฮอล์หรือของมีเมาทุกชนิดแก่พนักงานผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการและต้องถือเป็นเขตปลอดบุหรี่

8.3.5 การให้บริการจะต้องไม่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะการประกอบวิชาชีพอื่นตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพทางการแพทย์กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลและกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

8.3.6 การประชาสัมพันธ์หรือการโฆษณาการให้บริการของสถานประกอบการจะต้องไม่ทำให้บุคคลทั่วไปเข้าใจว่าสถานที่ดังกล่าวมีการให้บริการบำบัดรักษาพยาบาลอันอาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายและข้อความโฆษณานั้นจะต้องไม่เป็นเท็จหรือโอ้อวดเกินความเป็นจริง

8.3.7. ผู้ประกอบการต้องแสดงรายการบริการและอัตราค่าบริการไว้ในที่เปิดเผยและมองเห็นได้ง่ายหรือสามารถให้ตรวจสอบได้

8.3.8. ผู้ประกอบการต้องไม่จัดหรือยินยอมให้มีรูปแบบการให้บริการที่อาจเข้าข่ายหรือฝ่าฝืนกฎหมายสถานบริการหรือบริการที่จะต้องขออนุญาตเป็นพิเศษ เช่น การพนัน การแสดงดนตรี การขับร้องคาราโอเกะ สนุกเกอร์ เดินรำวางตลอดจนจัดให้มีมหรสพอื่น ๆ เป็นต้น

8.3.9. ผู้ประกอบการต้องกำหนดให้มีเครื่องแบบสำหรับผู้ให้บริการ โดยเป็นเครื่องแบบที่รัดกุมสภาพสะอาดเรียบร้อยสะดวกต่อการปฏิบัติงานและต้องมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดไว้ที่หน้าอกด้านซ้าย

9. ประกาศ ข้อ 9 มาตรฐานความปลอดภัยกิจการสปาเพื่อสุขภาพให้มีดังต่อไปนี้

9.1 ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีชุดปฐมพยาบาลไว้ในสถานประกอบการและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาที่มีการให้บริการ

9.2 ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีป้ายหรือข้อความเพื่อแสดงหรือเตือนให้ผู้รับบริการระมัดระวังอันตรายหรือบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภัยอันตราย

9.3 ในกรณีที่กิจการสปาเพื่อสุขภาพมีการจัดให้มีบริการอบความร้อนอบไอน้ำอ่างน้ำวนไว้บริการตลอดจนอุปกรณ์หรือบริการอื่นใดอันอาจก่อให้เกิดอันตรายไว้บริการ ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในการใช้อุปกรณ์นั้นเป็นอย่างดีเป็นผู้รับผิดชอบอุปกรณ์และมีหน้าที่คอยตรวจตราดูแลการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวทั้งในขณะใช้งานและหลังการใช้งาน

9.4 ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีนาฬิกาที่สามารถมองเห็นอ่านเวลาได้โดยง่ายและชัดเจนจากจุดที่ผู้รับบริการกำลังใช้บริการอบความร้อนอบไอน้ำและอ่างน้ำวนอยู่ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการสามารถควบคุมเวลาการใช้อุปกรณ์ด้วยตนเองได้โดยสะดวก

9.5 ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีระบบฉุกเฉินสำหรับบริการอบความร้อนอบไอน้ำและอ่างน้ำวนซึ่งสามารถหยุดการทำงานของอุปกรณ์ดังกล่าวได้โดยอัตโนมัติในทันทีที่เกิดจากภาวะซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้รับบริการและการเข้าถึงเพื่อใช้ระบบฉุกเฉินนั้นต้องสามารถกระทำได้โดยง่ายและสะดวกในเวลาที่เกิดเหตุฉุกเฉิน

9.6 ภายในบริเวณที่ให้บริการอบความร้อนอบไอน้ำอ่างน้ำวนและบ่อน้ำร้อนน้ำเย็นต้องมีเครื่องวัดอุณหภูมิเครื่องควบคุมอุณหภูมิอัตโนมัติและเครื่องตั้งเวลาเพื่อให้พนักงานผู้รับผิดชอบอุปกรณ์สามารถปรับและควบคุมอุณหภูมิให้อยู่ในสภาวะที่ปลอดภัยสำหรับผู้รับบริการตลอดเวลา

9.7 ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีระบบคัดกรองผู้รับบริการที่อาจมีความเสี่ยงต่อการเข้าใช้บริการในบางแผนกโดยเฉพาะต้องไม่อนุญาตให้สตรีตั้งครรภ์ผู้ขายบางประเภทที่อาจเกิดปัญหาได้เมื่อเข้าใช้อุปกรณ์บางชนิดผู้ที่เพิ่งจะดื่มสุราหรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์หรือเมาสุราผู้ป่วยความดันโลหิตสูงผู้ป่วยเบาหวานและผู้ป่วยโรคหัวใจเข้าใช้อุปกรณ์หรือบริการที่เสี่ยงต่อภาวะนั้นวันแต่จะได้รับการสั่งให้ใช้อุปกรณ์จากแพทย์ผู้เกี่ยวข้อง

9.8 ผู้ประกอบการต้องดูแลและควบคุมคุณภาพน้ำที่ใช้สำหรับให้บริการไม่ว่าจะเป็นอ่างน้ำวนสระน้ำหรืออุปกรณ์การใช้น้ำชนิดอื่นใดให้มีคุณสมบัติทางเคมีที่ปลอดภัยและไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อ

9.9 ฝ้ออุปกรณ์และเครื่องมือทุกชนิดเมื่อใช้บริการแล้วต้องซักหรือล้างทำความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะก่อนนำกลับมาให้บริการครั้งต่อไปและในกรณีที่มีการให้บริการมีความเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อเช่นการใช้ไม้หรืออุปกรณ์ที่ใช้ขัดหรือขัดผิวหนังในการบริการกดจุดฝ่าเท้าต้องผ่านกรรมวิธีการฆ่าเชื้อที่สามารถฆ่าและควบคุมเชื้อได้ไม่น้อยกว่าเทคนิคการปลอดเชื้อทุกครั้งหลังการให้บริการ

9.10 ในกรณีที่ผู้ให้บริการอาจมีการหายใจรดบริเวณใบหน้าผู้รับบริการเช่นในการดูแลและนวดบริเวณใบหน้าผู้ให้บริการต้องสวมอุปกรณ์ที่ถูกสุขลักษณะเพื่อป้องกันการหายใจรดบริเวณใบหน้าผู้รับบริการและการแพร่กระจายเชื้อระบบทางเดินหายใจไปสู่ผู้รับบริการในขณะที่มีการให้บริการทุกครั้ง

9.11 ผู้ประกอบการต้องมีการดำเนินการป้องกันการติดเชื้อที่เหมาะสม

9.12 ต้องมีระบบการป้องกันอัคคีภัยในสถานประกอบการตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

ภาคผนวก ค

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย

เอกสารหมายเลขที่ 1

เอกสารสนับสนุน

ข้อมูลการสนทนากลุ่ม

(Focus Group Discussion)

เรื่อง สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อรองรับ AEC: กรณีศึกษา
ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

A Competency Model for Entrepreneur in the Spa Business for AEC:

A case study of Tambon Aownang, Amphur Mueng, Krabi

โดยนายมาฆฤกษ์ ชูช่วย ผู้วิจัย

(makharerk_cho@hotmail.com) โทรศัพท์ 086-2800025



เอกสารสนับสนุนข้อมูลการสนทนากลุ่มสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่เข้าร่วม

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และนักศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเข้าร่วมการ
สนทนากลุ่ม และอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาผู้วิจัย ในการเข้าไปการดำเนินการวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พาวตี สมบูรณ์กุล)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้วิจัย (นายมาฆฤกษ์ ชูช่วย) โทรศัพท์ 08 6280 0025, makharerk_chosakul@gmail.com

โทรศัพท์ 0 7428 7863, โทรสาร 0 7428 7859

แบบฟอร์มลงทะเบียน (เข้า)

การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อรองรับ AEC: กรณีศึกษา ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

วันที่ 14 สิงหาคม 2556

ณ โรงแรมพระนางอินทร์ จังหวัดกระบี่



ลำดับที่	ชื่อผู้ประกอบการ/ผู้จัดกร	ชื่อสถานประกอบการ	ลงชื่อ	หมายเลข
1	คุณเอกาทิพย์ ชัยนการ ①	บุษการปวีตีแอนด์สปา	เอกาทิพย์ ชัยนการ	
2	คุณปภาดา พูลโลกหงษ์ ①	พระนางอินทร์ โรงแรมพระนางอินทร์	P. P. 18/8/0	
3	คุณชวีเมธดา แซ่โง้ว ②	สปาเซ็นวารี โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ บิซ วิสอร์ท แอนด์ วิลล่า	ชวีเมธดา แซ่โง้ว	084-510 12458
4	คุณกมลอักษณีย์ ชัยวร ②	เจ้านางสปา โรงแรมวิวกพระนางอินทร์ วิสอร์ท	กมลอักษณีย์ ชัยวร	
5	คุณศศิภัทน์ แสนคุ้ม ③	พริ้นวิวดสปา โรงแรมอ่าวนาง พริ้นวิวด วิสอร์ท แอนด์ สปา	ชวัลดี ทรัพย์งาม	
6	คุณมณฑนพัทธ์ นำชัยโยอุยหงษ์ ①	บุษยาสปา โรงแรมอ่าวนาง นพาศรีวิศวิศ วิสอร์ท แอนด์ สปา	มณฑนพัทธ์ นำชัยโยอุยหงษ์	
7	คุณจิราพร ทัฬหทอง ①	มณฑา สปาแอนด์ โรงแรมพริ้นวิวดอินน์ คิวินส์ เฮย์	จิราพร ทัฬหทอง	
8	คุณปณณภัทร ทมมาตัง ①	โรงแรมไร่เลย์ แกรทวิวด วิสอร์ท แอนด์ สปา	ปณณภัทร ทมมาตัง	075-819 471-5
9	คุณรัชนีภา ศษรัตน์ ②	สวรรค์สปา โรงแรมเมอร์เคียว กระบี่ ดีวาน่า	รัชนีภา ศษรัตน์	
10	คุณสมศักดิ์ สิทธิพรพันธ์ ①	กันตววรรณสปา	สมศักดิ์ สิทธิพรพันธ์	075-601042, 09-1777789
11	คุณณัฐประภา พงษ์สิมมา ①	ณัฐดารวี น้าพุ่ม วิสอร์ท แอนด์ สปา	ณัฐประภา พงษ์สิมมา	
12	คุณอภิญญา อิศรา ③	อานามาสซาจ (สปา)	อภิญญา อิศรา	086-44761962
13	คุณนิมิต อคทาพรหม ②	ไทเกอร์มาสซาจ (สปา)	นิมิต อคทาพรหม	
14	เดชาโรจน์ กองรัตนพงษ์ ②	โรจน์โรจน์ สปา	เดชาโรจน์ กองรัตนพงษ์	086-2871452
15	สุวิมล ปิยะม ②	ไทเกอร์มาสซาจ (สปา)	สุวิมล ปิยะม	
16				
17				
18				
19				
20				

เอกสารลงทะเบียนรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม



ประกาศนียบัตรสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

ภาคผนวก ง
ภาพประกอบการวิจัย



การเตรียมการจุดลงทะเบียน



เอกสารประกอบ ของที่ระลึก และป้ายชื่อสำหรับมอบบริเวณจุดลงทะเบียน



จุดลงทะเบียน



กิจกรรมการสนทนากลุ่ม



มอบของที่ระลึกแก่ผู้ประกอบการธุรกิจสปา และถ่ายภาพร่วมกัน

ภาคผนวก จ
ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นายมาฆฤกษ์ ชูช่วย

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5410521081

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	2546

ทุนการศึกษา

ทุนการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตำแหน่ง และสถานที่ทำงาน

ตำแหน่ง นักวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

มาฆฤกษ์ ชูช่วย. 2556. *สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อรองรับ AEC: กรณีศึกษา ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่. การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหาร จัดการ ครั้งที่ 5 ประจำปี 2556, 25 พฤษภาคม 2556 ณ ศูนย์ประชุมนานาชาติฉลองสิริราช สมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (อยู่ในระหว่างดำเนินการ)*