

รูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจขนาดย่อม : กลุ่มสปาและนวดแผนไทยในเมืองพัทยา
A COLLABORATIVE HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT MODEL FOR
SMALL SPA AND THAI MASSAGE BUSINESS IN PATTAYA

ดร.สมศรี ศิริไหวประพันธ์

อาจารย์พิเศษสาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

ดร.วุฒิชัย สุนทรสมัย

รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบมีส่วนร่วม โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ดังนี้ 1) วิเคราะห์ศักยภาพและความต้องการในการพัฒนาทุนมนุษย์ 2) ศึกษารูปแบบและกลไกการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการ และ 3) พัฒนานโยบายและแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่ม สปาและการนวดแผนไทยในเมืองพัทยา ผลการวิจัยพบว่าปัญหาเรื้อรังที่วิสาหกิจสปาและการนวดแผนไทยในพื้นที่ประสบมาเป็นเวลานานและควรเร่งแก้ไข ได้แก่ 1) การขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ 2) การพัฒนาทักษะฝีมืออาชีพให้เป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง 3) การพัฒนาทักษะการให้บริการ 4) การพัฒนาการสื่อสารภาษาต่างประเทศ 5) จรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ประกอบการและบุคลากร 6) ภาพลักษณ์ของธุรกิจและอาชีพผู้ให้บริการ ดังนั้นจึงได้เสนอมาตรการแก้ไข 5 ขั้น คือ ขั้นแรก การพัฒนาระบบการวางแผนพัฒนาทุนมนุษย์เชิงกลยุทธ์สำหรับกลุ่มสปาและการนวดแผนไทย ขั้นที่สอง การบูรณาการกลไกการพัฒนาทุนมนุษย์และทรัพยากรในเมืองพัทยาและพื้นที่ใกล้เคียง ขั้นที่สาม การพัฒนาทุนมนุษย์อย่างสมดุล ขั้นที่สี่ การส่งเสริมภาพลักษณ์ธุรกิจที่ดีงาม ขั้นที่ห้า การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคีการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเพื่อพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาและการนวดแผนไทยให้ได้รับการยอมรับเทียบเท่าสากล

คำสำคัญ: ทุนมนุษย์ วิสาหกิจขนาดย่อม สปา การนวดแผนไทย พัทยา

ABSTRACT

This participatory qualitative research aims 1) to assess the potential and needs for human capital development (HCD) of the small Spa & Thai Massage businesses in Pattaya, 2) to explore the pertinent HCD strategies and mechanism, and 3) to suggest the corresponding strategic policies and business plans for this selected group. The findings reveal six prolonged problems, confronting the small Spa & Thai Massage businesses in Pattaya. First, the looming shortage of qualified human resources; second, the professional development to comply with the service business regulations and the health & sanitary regulations; third, the improvement of customer relations skills; fourth, the improvement of foreign language communication; fifth, the upholding of business ethics and professional conducts; and sixth, the negative image for the overall Spa and Thai Massage businesses in Pattaya. This research, therefore, proposes five measures to address these problems. First, to establish a Strategic HCD initiative to set the stage for and to coordinate HCD at all levels in Pattaya. Second, to integrate all learning resources and facilities that located in the inner-city and around the connected areas to take the full benefit of the integration. Third, to ensure a well-balanced HCD, with concern for all stakeholders' needs. Forth, to promote a positive public image for the overall Spa & Thai Massage business in the area. Fifth, to foster the collaboration among the Pattaya tourism clusters to enhance the professionalism and standards of the Spa & Thai Massage business to a high-level international recognition.

Keywords: human capital, small enterprise, spa, Thai massage, Pattaya

บทนำ

การวิจัยนี้เป็นโครงการหนึ่งในแผนการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาบทบาทของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช) สุนทรสมัย และคณะ, 2557) เพื่อตอบสนองนโยบายยุทธศาสตร์การวิจัยแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2555-2559) ในการแก้ปัญหาสำคัญเร่งด่วนของประเทศอย่างสมดุลและยั่งยืน ภายใต้กรอบการวิจัยในประเด็นยุทธศาสตร์การวิจัยเพื่อเตรียมความพร้อมของทุนมนุษย์ (Human Capital) ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อผลกระทบจากการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

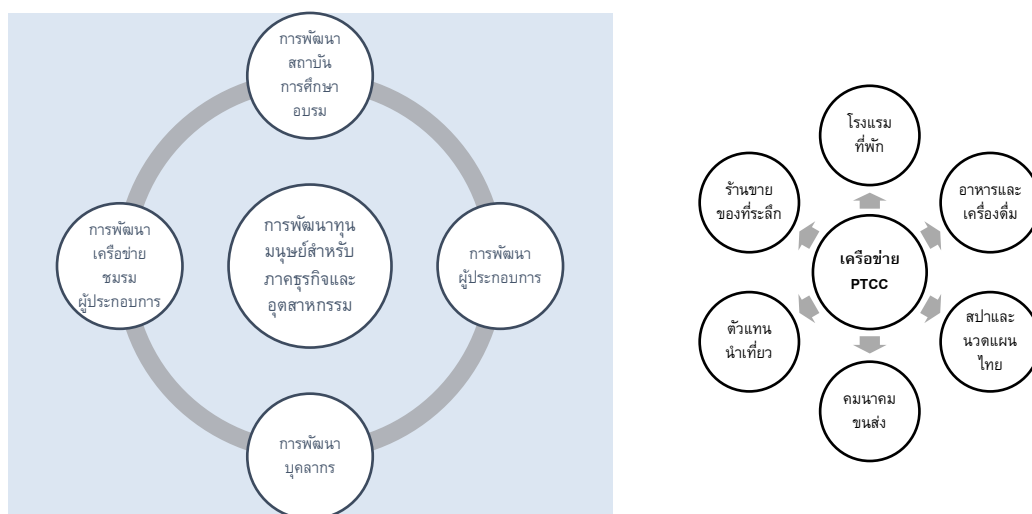
สืบเนื่องจากรายงานวิจัย 2 ชิ้นที่มีอิทธิพลต่อทิศทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจสปาและนวดแผนไทย คือ มิ่งสรรพ ขาวสะอาดและคณะ (2551) และ ราณี อธิชัยกุล (2554) ทั้งนี้รายงาน “การสรุปแผนงานวิจัยการพัฒนาเชิงบูรณาการของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขงปี 2551 : ตลาดใหม่และความท้าทาย” ของมิ่งสรรพ ขาวสะอาดและคณะให้ข้อคิดที่น่าสนใจ ไว้ว่า ประเทศไทยควรพัฒนากลุ่มธุรกิจสปาและนวดไทยให้เป็นการส่งเสริมสุขภาพทั่วไปอย่างองค์รวม (Health, Wellness) อย่างจริงจัง ในขณะที่เดียวกัน รายงานการศึกษาของราณี อธิชัยกุล (2554) เรื่อง “การพัฒนาศักยภาพ สปาไทยเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ระบุว่า ธุรกิจ สปาของไทยในปี 2551 ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วในย่านธุรกิจและแหล่งท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากถึง 6,049 แห่ง อันเป็นผลจากกระแสความสนใจของคนไทยและนักท่องเที่ยวที่มีต่อสุขภาพที่เพิ่มสูงขึ้น แต่กลับเป็นที่น่าเสียดายว่า ในหลายปีที่ผ่านมา ธุรกิจสปาไทยถึงจะเติบโตมากก็จริง ทว่ามาตรฐานคุณภาพแตกต่างกันมากและส่วนใหญ่ค่อนข้างต่ำทางด้อยคุณภาพหรือต่ำกว่ามาตรฐาน โดยพบว่า มีสถานประกอบการสปาที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขเพียงร้อยละ 10 จากจำนวนสถานประกอบการ 6 พันกว่าราย ที่เปิดให้บริการเท่านั้น จากผลการศึกษาข้างต้นทั้ง 2 เรื่อง สะท้อนให้เห็นถึงทิศทางที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพธุรกิจสปาและนวดไทย 2 ประการ คือ สุขภาพแบบองค์รวมและคุณภาพการให้บริการ เมืองพัทยาคือสถานที่ท่องเที่ยวที่มีสภาพการแข่งขันค่อนข้างสูง ความอยู่รอดของธุรกิจจึงเป็นเป้าหมาย

หลักของธุรกิจทุกประเภท โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดย่อมที่มีศักยภาพทางการเงินและบุคลากรน้อย วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และคณะ (2553) ชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของวิสาหกิจท่องเที่ยวขนาดย่อมในเขตเมืองพัทยาหลายประการด้วยกัน จุดอ่อนที่สำคัญคือการที่วิสาหกิจเหล่านี้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการและกลยุทธ์การแข่งขันเพื่อความอยู่รอดที่เห็นผลเร็วในระยะสั้นมากเกินไป (เช่น การลดราคาค่าบริการ หรือ การซื้อตัวบุคลากรจากคู่แข่ง) ทว่าไม่สามารถที่จะช่วยให้เจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน ซึ่งท้ายที่สุดวิสาหกิจขนาดย่อมที่ขาดเงินทุนหมุนเวียนและไม่สามารถปรับตัวตามสถานการณ์ได้ ต้องล้มเลิกกิจการไป ดังนั้น วุฒิชชาติ สุนทรสมัยและคณะ (2003) จึงเสนอให้จัดตั้งเครือข่ายวิสาหกิจขึ้นเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันแทนที่จะแข่งขันกันเอง อย่างไรก็ตาม งานวิจัยในอดีต (อาทิ ปวราณา อัจฉริยบุตร, 2549; ปาสีรัตน์ การดีและคณะ, 2547; สุพิชชา แนวจำปา, 2555; สุรพล ศรีวิทยาและคณะ, 2546) รวมถึง วุฒิชชาติ สุนทรสมัยและคณะ (2003) ยังมิได้ศึกษาระบบและกลไกในการพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวขนาดย่อมในเมืองพัทยา ทั้งนี้ เครือข่ายวิสาหกิจเป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการฝึกอบรมแบบ In-service Training และ Industry-wide Training ได้อย่างต่อเนื่อง

คณะผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อ (1) การกำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนาระบบและกลไกการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ สอดคล้องกับความต้องการและบริบทของวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มนี้ (2) การกำหนดรูปแบบและกลไกการพัฒนาทุนมนุษย์แบบองค์รวมที่สามารถถ่ายทอดความรู้ไปสู่การพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจการท่องเที่ยวอื่นๆ ในเมืองพัทยาและในภูมิภาคอื่นๆ

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ศักยภาพและความต้องการในการพัฒนาทุนมนุษย์ 2) ศึกษารูปแบบและกลไกการพัฒนาทุนมนุษย์ที่สอดคล้องกับความต้องการ 3) พัฒนานโยบายและแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์ของกลุ่มสปาและการนวดแผนไทยในเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา (PTCC) โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยเบื้องต้น ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การพัฒนาทุนมนุษย์ที่สมดุลสำหรับวิสาหกิจการท่องเที่ยว (สมศรี ศิริไพรพพรรณ และ คณะ, 2557)

กลไกที่สำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจขนาดย่อม ประกอบด้วย เครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ 4 กลุ่มคือ (1) การพัฒนาสถาบันการศึกษาและฝึกอบรม (2) การพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง (3) การพัฒนาผู้ประกอบการและ (4) การพัฒนาบุคลากร

ทั้งนี้ การพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจหนึ่งๆ ไม่สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้เพียงลำพัง หากต้องพึ่งพาอาศัยระบบหรือกลไกพัฒนาอื่นๆ ด้วย กล่าวคือ ความสามารถขององค์กรหนึ่งๆ ในการพัฒนาบุคลากรขึ้นอยู่กับความสามารถของสถาบันการศึกษาและการฝึกอบรมที่จะออกแบบหลักสูตรที่เหมาะสมในการเพาะบ่มครูผู้สอน วิทยากรให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อเป็นเสาหลักในการศึกษาอบรมผู้เรียนและบุคลากรของสถานประกอบการให้มีคุณภาพ ในขณะเดียวกัน สถาบันการศึกษาอบรมก็พึ่งพาความเข้มแข็งของวิสาหกิจและเครือข่ายวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง ในฐานะที่เป็นผู้สร้างสรรค์องค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสังคม จึงนับว่าเป็นกลไกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สำคัญระหว่างสถาบันการศึกษาและองค์กรหรือวิสาหกิจ ซึ่งความเข้มแข็งของวิสาหกิจเป็นผลสืบเนื่องจากระบบการพัฒนาทุนมนุษย์ภายในองค์กรที่เกื้อหนุนการพัฒนาผู้ประกอบการและบุคลากร

กลไกที่กล่าวมานี้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาแบบองค์รวมสำหรับวิสาหกิจการท่องเที่ยวขนาดย่อม เพื่อเป็นรากฐานที่มั่นคงของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในเขตเมืองพัทยา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพแบบมีส่วนร่วม (Participatory Qualitative Research) เพื่อให้เข้าใจบริบทของวิสาหกิจและความต้องการของผู้เข้าร่วมการวิจัยได้อย่างถูกต้องและตั้งอยู่บนรากฐานของความเป็นเหตุเป็นผลทางวิชาการ สามารถขยายผลงานวิจัยไปสู่การแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อวิสาหกิจการท่องเที่ยวขนาดย่อมและสังคมโดยรวมได้จริง โดยวิธีดำเนินการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นเป้าหมาย (Target Key Informants) ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) 4 กลุ่มหลัก คือ ก) ผู้ประกอบการและ ข) บุคลากร (พนักงาน) วิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มสปาและการนวดแผนไทยที่เป็นเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี (PTCC) ค) เครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวอื่นที่เกี่ยวข้อง ง) หน่วยงานรัฐ ผู้เชี่ยวชาญและสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง การที่ศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มประชากรเป้าหมายที่หลากหลายเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์ให้เข้าใจสภาพการณ์ของดำเนินธุรกิจสปาและการนวดแผนไทยในมุมมองที่ต่างๆ กัน ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เบียดเบียนมากขึ้น

สำหรับงานวิจัยนี้ วิสาหกิจขนาดย่อม หมายถึง กิจการบริการที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน ส่วนเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี (PTCC) หมายถึง กลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวและสถาบันที่เกี่ยวข้องที่ดำเนินการอยู่ในพื้นที่เมืองพัทยา ซึ่งรวมตัวกัน

อย่างไม่เป็นทางการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในเขตเมืองพัทยา

2. วิธีการเก็บข้อมูลประกอบด้วยการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (One-on-one Interview) การสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม (Focus Group Interview) การศึกษาดูงานและการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการผสมผสานทั้งในเชิงปริมาณ (ค่าร้อยละ) และเชิงคุณภาพด้วยวิธี conceptual analysis

4. การดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ช่วงดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง การศึกษาบริบท สภาพปัญหาเบื้องต้นและความต้องการในการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยดำเนินการดังนี้

(1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจสปาและการนวดแผนไทย โดยทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องและสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้แทนสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

(2) เข้าร่วมสังเกตการณ์กิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวต่างๆ ในเมืองพัทยา เพื่อให้เข้าใจสภาพธุรกิจการท่องเที่ยวโดยทั่วไปในเมืองพัทยา และเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มผู้ให้ข้อมูลและคณะผู้วิจัย เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างราบรื่น

(3) ศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ของเครือข่ายวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มสปาและการนวดแผนไทยในเมืองพัทยา โดยทบทวนเอกสาร และเก็บข้อมูลภาคสนามเพื่อสำรวจความคิดเห็น ความต้องการและปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิสาหกิจในพื้นที่ เพื่อพัฒนาหลักและระบบในการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เหมาะสมกับบริบทของวิสาหกิจขนาดย่อมในเมืองพัทยาต่อไป

ขั้นตอนที่สอง การค้นหาและพัฒนาหลักในการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยดำเนินการดังนี้

(1) สัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคลกับ ผู้ประกอบการและบุคลากรของวิสาหกิจขนาดย่อมในพื้นที่ เพื่อให้เข้าใจสภาพการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรและผู้ประกอบการได้ถูกต้อง

(2) สัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคลกับ ผู้ทรงคุณวุฒิผู้แทนจากสมาคมวิชาชีพ ผู้แทนหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเจาะลึกประเด็นปัญหาต่างๆ ในการพัฒนาบุคลากรและผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมในพื้นที่

(3) ศึกษาดูงานสปาและการนวดแผนไทยในจังหวัดภูเก็ต โดยผู้แทนเครือข่ายวิสาหกิจ PTCC และผู้ทรงคุณวุฒิจากสมาคมวิชาชีพเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ประกอบการในเมืองภูเก็ต

(4) ประชุมระดมความคิดกลุ่มย่อย ภายหลังการศึกษาดูงาน เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสปาและการนวดแผนไทยในเมืองภูเก็ต เพื่อทบทวนเปรียบเทียบกับสภาพการณ์ของวิสาหกิจขนาดย่อมในเมืองพัทยา และเพื่อเสนอแนวทางและกลไกการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เหมาะสม

(5) ศึกษาดูงานสปาบนเกาะบาห์ลี โดยผู้ทรงคุณวุฒิจากสมาคมวิชาชีพเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้แทนของสมาคมวิชาชีพและผู้บริหารสถานประกอบการสปาในเมืองบาห์ลี

(6) ประชุมระดมความคิดผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมในพื้นที่ ผู้ทรงคุณวุฒิและ ผู้แทนหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อทบทวนประเด็นปัญหาของการดำเนินธุรกิจสปาและการนวดแผนไทยในพื้นที่ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและสรุปแนวทางและกลไกต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อวิสาหกิจขนาดย่อมโดยตรงและต่อธุรกิจสปาและการนวดแผนไทยในเมืองพัทยา

ตารางที่ 1 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูล	ผู้ให้ข้อมูลเป้าหมาย (Target Key Informants)	วิธีการคัดเลือก	จำนวน
การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล	1. กลุ่มผู้ประกอบการ		35
	1.1. ผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิก PTCC	คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposeful selection) โดยคัดเลือกจากรายชื่อสมาชิกของเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC	5
	1.2. ผู้ประกอบการในพื้นที่ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก PTCC	คัดเลือกแบบตามสะดวก (convenience / voluntary selection) ด้วยความสมัครใจ โดยแบ่งเขตการสัมภาษณ์เป็น 2 เขต คือ เขตพัทยาใต้ และ เขตจอมเทียน	15

วิธีการเก็บข้อมูล	ผู้ให้ข้อมูลเป้าหมาย (Target Key Informants)	วิธีการคัดเลือก	จำนวน
	1.3. บุคลากรในสถานประกอบการในพื้นที่ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก PTCC	คัดเลือกแบบตามสะดวก ด้วยความสมัครใจ โดยแบ่งเขตการสัมภาษณ์เป็น 2 เขต คือ เขตพัทยาใต้ และ เขตจอมเทียน	15
	2. กลุ่มผู้แทนสมาชิกชมรม / สมาคมวิชาชีพสภาและการנדแผนไทยทั้งในและนอกเขตเมืองพัทยา	คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยคัดเลือกจากรายชื่อชมรมและสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในเมืองพัทยา	6
	3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน		4
	3.1. สถาบันการศึกษา / ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน / ศูนย์ฝึกอาชีพ 3.2. เทศบาลเมืองพัทยา 3.3. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สาขาพัทยา)	- คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยคัดเลือกจากรายชื่อสมาชิก PTCC และ รายชื่อในฐานข้อมูลเมืองพัทยา - คัดเลือกแบบสโนว์บอล / แบบลูกโซ่ / แบบเครือข่ายข้อมูล โดยการแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ และจากผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิก PTCC	
การสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม	1. ผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิก PTCC 2. ผู้แทนสมาชิกชมรม / สมาคมวิชาชีพสภาและการנדแผนไทยทั้งในและนอกเขตเมืองพัทยา 3. ผู้แทนสถาบันการศึกษา / ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน / ศูนย์ฝึกอาชีพ	- คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง - คัดเลือกแบบสโนว์บอล / แบบลูกโซ่ / แบบเครือข่ายข้อมูล	10-12
การศึกษาดูงาน	1. ผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิก PTCC 2. ผู้แทนสมาชิกชมรม / สมาคมวิชาชีพสภาและการנדแผนไทยทั้งในและนอกเขตเมืองพัทยา	คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง และด้วยความสมัครใจ	10
การประชุมระดมความคิด	1. ผู้ประกอบการและบุคลากรในกลุ่มสภาและการנדแผนไทยที่เป็นสมาชิกและไม่ได้เป็นสมาชิก PTCC 2. ตัวแทนหรือสมาชิกชมรม / สมาคมวิชาชีพสภาและการנדแผนไทย 3. ตัวแทนหน่วยงานในเมืองพัทยาที่เกี่ยวข้อง	คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง และด้วยความสมัครใจ	25-30

ขั้นตอนที่สาม การกำหนดกลไกและระบบในการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยดำเนินการดังนี้

- (1) สรุปประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์และการประชุมระดมความคิด
- (2) สรุปบทเรียนจากการศึกษาดูงาน
- (3) ประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- (4) สรุปและจัดทำร่างรายงานผลการวิจัย
- (5) รายงานผลเสนอคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
- (6) จัดทำรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์

ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปและนำเสนอผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ศักยภาพและความต้องการในการพัฒนา ทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มสภาและการנדแผนไทย

ข้อสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล การสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่มและการประชุมระดมความคิด พบว่าวิสาหกิจการท่องเที่ยวขนาดย่อมกลุ่มสภาและการנדแผนไทย รวมถึงภาคที่เกี่ยวข้องในเมืองพัทยาต่างมีความกังวลต่อศักยภาพในการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมในธุรกิจกลุ่มสภาและการנדแผนไทยในพื้นที่เมืองพัทยา ดังจะเห็นได้จากปัญหาที่รุมเร้ามาเป็นเวลานาน คือ การขาดแคลนบุคลากรบริการทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นผลพวงจากปัจจัย 3 ประการ คือ 1) การขาดการวางแผนการพัฒนาทุนมนุษย์ในสาขาวิชาชีพสภาและการנדแผนไทยอย่างเป็นระบบแบบแผน 2) ภาพลักษณ์ของธุรกิจและ 3) การควบคุมมาตรฐานสถานประกอบการ

ปัจจัยประการแรก ปัญหาการขาดการวางแผนการพัฒนาทุนมนุษย์ในสาขาวิชาชีพสภาและการנדแผนไทย

อย่างเป็นระบบแบบแผน ธุรกิจการท่องเที่ยวและความนิยมในบริการสปาและการนวดแผนไทยในพื้นที่เมืองพัทยาขยายตัวอย่างต่อเนื่องทุกปีนั้นส่งผลต่อสภาวะการขาดแคลนบุคลากรในสาขาวิชาชีพสปาและการนวดแผนไทยในปัจจุบันและอาจจะต่อเนื่องไปในอนาคต ทั้งนี้การขยายตัวของบริการสปาและการนวดแผนไทยในเมืองพัทยาได้รับอิทธิพลจากการเติบโตที่เพิ่มขึ้นทุกปีของธุรกิจสปาประเภทต่างๆ อาทิ การบริการ สปาและการนวดแผนไทยในโรงแรมและรีสอร์ท การบริการสปาในระดับหรูที่รองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มครอบครัวและคู่ฮันนีมูน การบริการสปาและการนวดแผนไทยขนาดใหญ่ที่รองรับนักท่องเที่ยวแบบเหมาทั้งกลุ่มทัวร์คราวละ 100-200 คน รวมถึงบริการสปาและนวดแผนไทยขนาดเล็กที่เกิดขึ้นตามถนนเรียบชายหาดและตามชุมชนในเขตเมืองพัทยา ในขณะที่เดียวกันผู้ประกอบการสปาและการนวดแผนไทยรายย่อยเป็นจำนวนมากที่มีข้อจำกัดทางการเงิน ได้ปิดกิจการ เปลี่ยนไปทำธุรกิจอื่น หรือพยายามหาหุ้นส่วนเพื่อมาพยุงฐานะ หรือเพื่อพึ่งพาความรู้และเพิ่มเครือข่ายธุรกิจ

การขยายตัวของธุรกิจส่งผลให้เกิดภาวะ “สมองไหล” (Brain drain) หรือการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างสถานประกอบการประเภทเดียวกัน และระหว่างภูมิภาคหนึ่งไปสู่ภูมิภาคอื่น (Inter-firm & Inter-regional Job Movement) บุคลากรสปาและการนวดแผนไทยที่มีคุณภาพจะเคลื่อนย้ายไปสู่ที่ที่ค่าตอบแทนและสวัสดิการสูงกว่าในพื้นที่เมืองพัทยาหรือในจังหวัดอื่นๆ หรือในต่างประเทศที่ธุรกิจสปาเติบโตอย่างรวดเร็ว เช่น จีน เกาหลีใต้ กลุ่มประเทศตะวันออกกลาง และยุโรป ความก้าวหน้าและรายได้ที่สูงจึงเป็นแรงจูงใจที่สำคัญของการเปลี่ยนงานของบุคลากร

ในปัจจุบัน ยังไม่มีหน่วยงานใดที่รับผิดชอบศึกษาวิเคราะห์ “ความต้องการบุคลากร สปาและนวดแผนไทย” ในเมืองพัทยาและในประเทศไทยโดยตรง การพยากรณ์ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเป็นการพยากรณ์ความต้องการบุคลากรการท่องเที่ยวในภาพรวมมากกว่าที่จะเจาะเฉพาะรายสาขา การผลิตบุคลากรในสายอาชีพนี้จึงเป็นไปตามสภาพการแข่งขันของธุรกิจ ส่งผลต่อการลงทุนจัดตั้งสถาบันการศึกษา การออกแบบหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาในสาขานี้

ปัจจัยประการที่สอง คือ ภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาและการนวดแผนไทย นอกจากภาวะ “สมองไหล” ตามที่กล่าวมาแล้วนั้น ภาวะการขาดแคลนบุคลากรรุ่นใหม่ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานในสาขาอาชีพนี้ (External Labor Market) ส่วน

หนึ่งเป็นผลมาจากภาพลักษณ์ของธุรกิจและอาชีพ การบริการสปาและการนวดแผนไทยในสังคมไทย ถูกมองไปว่าเป็นธุรกิจสีเทา สาเหตุของปัญหานี้เกิดจากจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการ จรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากร และความเคร่งครัดกวดขันของหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลในเรื่องนี้ จึงนับว่าเป็นปัญหาสังคมที่ทุกฝ่ายควรร่วมมือเร่งแก้ไข ด้วยการอบรมกล่อมเกลாதองศาสังคมให้คำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ จริยธรรมและคุณธรรมในการประกอบอาชีพ การรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัดและกวดขันให้ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบและจริยธรรมอันดีงามของสังคมไทย การแก้ไขปัญหาควรรวมไปถึงการส่งเสริมการมีงานทำ การกระจายรายได้และสวัสดิการสังคมที่มีคุณภาพเพื่อลดทอนปัญหาการบริการแฝงนี้ในระดับหนึ่ง ปัญหาภาพลักษณ์นี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่ออุปทานของตลาดแรงงานภายนอก เพราะแรงงานรุ่นใหม่อาจไม่มั่นใจในอาชีพนี้ หรือเขินอายที่จะประกอบอาชีพนี้

ปัจจัยประการที่ 3 คุณภาพการบริการและการควบคุมมาตรฐานสถานประกอบการสปาและการนวดแผนไทยในปัจจุบัน ที่สืบเนื่องจากการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ เพราะกลไกการพัฒนาบุคลากรในพื้นที่ไม่สามารถรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ การพัฒนาบุคลากรต้องอาศัยเวลาในการเพาะบ่ม จึงต้องเตรียมการไว้ล่วงหน้า อย่างเช่น การฝึกอบรมพนักงานนวดไทย 1 คน อาจจะต้องใช้เวลาในการอบรม ตั้งแต่ 60 ชั่วโมง 150 ชั่วโมง หรือ 330 ชั่วโมง ในขณะที่การนวดแบบสรีดชีอาจใช้เวลาเรียนเพียง 60 ชั่วโมง และถ้าหากจะเรียนทั้ง 2 แบบจะต้องเวลานานถึง 390 ชั่วโมงหรือมากกว่า และหากเรียนแบบไม่ต่อเนื่อง อาจจะใช้เวลานานกว่า 3 เดือนได้ทั้งนี้ยังไม่นับเวลาที่ต้องฝึกฝนในการทำงานจริงกว่าจะเป็นพนักงานนวดที่ชำนาญ

กลไกการศึกษาอบรมและพัฒนาบุคลากร สปาและการนวดแผนไทยโดยภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่เมืองพัทยาสามารถแก้ปัญหาบุคลากรระดับพนักงานและปัญหามาตรฐานการบริการให้กับภาคธุรกิจได้ในระดับหนึ่ง คุณสมบัติที่ธุรกิจสปาและนวดแผนไทยในปัจจุบันมิได้จำกัดอยู่เพียงทักษะในการนวดหรือบริการ สปาเพียงอย่างเดียว ยังรวมถึงทักษะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ทักษะการสื่อสาร และทักษะเรื่องลูกค้าสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวต่างชาติในสมัยนี้รักและสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของชาติอื่น เสน่ห์อย่างหนึ่งของสปาไทยและการนวดแผนไทยคือ วัฒนธรรมสปาและการนวดที่มีประวัติน่าสนใจน่าเรียนรู้ ซึ่งสามารถสร้างคุณค่าเพิ่ม

ให้กับบริการสปาไทยและการนวดแผนไทยได้ โดยทำให้นักท่องเที่ยวได้ตระหนักถึงคุณค่าของบริการ บุคลากรสปา และการนวดแผนไทยอาจทำหน้าที่เป็น Thai Spa Ambassador หรือ Thai Massage Ambassador ได้เป็นอย่างดี หากได้รับการพัฒนาอย่างจริงจัง

การพัฒนาบุคลากรของธุรกิจการท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มจำเป็นต้องมีเป้าหมายและทิศทางและการวางแผนที่ชัดเจน ไม่เช่นนั้นจะไม่ทราบว่าการจะพัฒนาบุคลากรของตนให้มีความสามารถด้านในบ้าง และจะพัฒนาอย่างไรจึงจะประสบความสำเร็จตามที่หวังไว้ สิ่งเหล่านี้ต้องอาศัยการวางแผนการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่ออนาคตของธุรกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขันในประชาคมอาเซียนและในตลาดโลกพร้อมกันด้วย

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมควรเพิ่มพูนศักยภาพในการประกอบธุรกิจอย่างเป็นระบบ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มสปาและนวดแผนไทยนิยมใช้วิธีการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เช่น เรียนวิธีการบริหารร้านจากญาติที่เปิดร้าน สปาอยู่แล้ว เรียนทักษะการนวดจากพนักงานนวดในร้านบ้าง เรียนรู้การดูแลลูกค้าจากพนักงานในร้านที่มีประสบการณ์มากกว่า ถึงแม้ว่ากฎหมายได้บังคับให้สถานประกอบการสปาต้องมีผู้ดำเนินการสปาและใบรับรองมาตรฐานการบริการก็ตาม แต่สถานประกอบการอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุข ทำให้ขาดทักษะการบริหาร ที่จำเป็นสำหรับเจ้าของกิจการ ผลที่ตามมาคือคุณภาพของการให้บริการที่ลดลง การบริการแฝงและสงครามราคา ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อธุรกิจการท่องเที่ยวในภาพรวมในเมืองพัทยา

ในสภาพการณ์แบบนี้และด้วยธรรมชาติของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ผันผวนตามฤดูกาลทำให้การจ้างงานไม่แน่นอน สร้างความยุ่งยากในการบริหารและการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเกินกำลังความสามารถของวิสาหกิจขนาดย่อมที่จะแก้ไขปัญหาโดยลำพังได้ ที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายและความอดสาหัสในการฝึกอบรมพนักงาน แต่ท้ายที่สุดก็อาจสูญเสียบุคลากรให้กับกิจการอื่นไป จึงกลายเป็นปัญหาลูกโซ่ที่เรื้อรังมานาน ฉะนั้นวิสาหกิจขนาดย่อมควรได้รับการสนับสนุนจากทุกภาคส่วนในเมืองพัทยา โดยสร้างระบบการพัฒนาทุนมนุษย์การท่องเที่ยวที่เป็นระบบและต่อเนื่องที่นำไปสู่การแก้ไขที่มูลเหตุของปัญหา

กล่าวโดยสรุปคือ เพื่อสร้างเสริมศักยภาพในการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มนี้ ปัญหาที่ควรเร่ง

แก้ไข ได้แก่ 1) การขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ 2) การพัฒนาทักษะฝีมืออาชีพตามมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง 3) การพัฒนาทักษะการให้บริการ 4) การพัฒนาการสื่อสารภาษาต่างประเทศ 5) จรรยาบรรณของผู้ประกอบการและบุคลากร 6) ภาพลักษณ์ของธุรกิจและอาชีพผู้ให้บริการ

2. รูปแบบและกลไกการพัฒนาทุนมนุษย์ที่สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประกอบการและบุคลากร

ข้อสรุปในเรื่องนี้ส่วนใหญ่ได้รับการวิเคราะห้ผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและบุคลากรของวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มสปาและนวดแผนไทยในย่านชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวในเมืองพัทยา เช่น ย่านนาเกลือ walking street และจอมเทียน ดังมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่ให้ข้อมูล (key informant) พบว่า ประมาณกึ่งหนึ่งของผู้ประกอบการกลุ่มนี้มีประสบการณ์ในธุรกิจประเภทนี้ 1-2 ปี ส่วนที่เหลือ ก็พอมีประสบการณ์บ้าง ประมาณ 2-5 ปี และนานที่สุดคือ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป สำหรับระดับการศึกษาขั้นต่ำสุดคือ มัธยมศึกษาตอนต้น - สูงสุด ปริญญาตรี ขนาดการลงทุนประมาณ 50,000 จนถึง มากกว่า 1 ล้านบาท (ส่วนใหญ่มักไม่เปิดเผยข้อมูล) จำนวนผู้ใช้บริการต่อวัน 5-100 คน หรือโดยเฉลี่ยจะอยู่ในช่วง 20-30 คนต่อวัน ผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่ที่สุดคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประมาณร้อยละ 50-100 (บางร้านรับลูกค้าต่างชาติล้วนๆ) รองลงมาได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย ประมาณร้อยละ 10-30 และผู้ใช้บริการท้องถิ่น ประมาณร้อยละ 20-30 และจำนวนพนักงานมีน้อยที่สุด 5 คน สูงสุด 20 คน

2.2 การพัฒนาผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Development)

ทุนมนุษย์ในวิสาหกิจขนาดย่อมจำแนกอย่างง่าย ๆ ออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ ผู้ประกอบการและบุคลากร/พนักงาน ผลการวิเคราะห์รูปแบบการพัฒนาตนเอง (Self-development) ของผู้ประกอบการ (ตารางที่ 2) สามารถสรุปองค์ประกอบการพัฒนาได้ 4 ประการ ดังนี้ 1) แรงจูงใจ (เหตุผล) ในการพัฒนาตนเอง 2) ทักษะ/ความรู้ที่ต้องการ 3) แหล่งการเรียนรู้ และ 4) ค่าใช้จ่าย ซึ่งในบรรดาองค์ประกอบเหล่านี้ องค์ประกอบที่ 1 เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์พบว่าเหตุผลในการพัฒนาตนเองของผู้ประกอบการเกิดจากแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอก โดยที่ข้อบังคับทางกฎหมายเป็นแรงจูงใจจากภายนอกที่เด่นชัด ส่วนแรงจูงใจภายในที่สำคัญ คือ ความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพ

ตารางที่ 2 รูปแบบการพัฒนาตนเองของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม

องค์ประกอบ	ลักษณะที่สำคัญ	
❶ แรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง	(1) แรงจูงใจภายใน ความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพ	(2) แรงจูงใจภายนอก ข้อบังคับทางกฎหมายในการจัดตั้งสถานประกอบการสปา
❷ ทักษะที่ต้องการพัฒนา	(1) ทักษะวิชาชีพเฉพาะทาง เช่น การ นวดแผนไทยผู้ดำเนินการ สถานประกอบการสปา	(2) ทักษะการบริหารจัดการทั่วไป
❸ แหล่ง / วิธีการเรียนรู้	(1) เป็นทางการ ศูนย์ฝึกอบรมของรัฐและเอกชน	(2) ไม่เป็นทางการ / ตามอัธยาศัย การฝึกปฏิบัติงานจริง
❹ ค่าใช้จ่าย	(1) ไม่เสียค่าใช้จ่าย / เสียบางส่วน	(2) เสียค่าใช้จ่าย

การเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาตนเองของผู้ประกอบการ ระหว่างช่วงก่อนและหลังการจัดตั้งธุรกิจ (ตารางที่ 3) พบว่า ทักษะวิชาชีพ (สปาหรือการนวด) และทักษะการบริหาร เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบการ ทั้งก่อนหรือหลังการจัดตั้งธุรกิจ แต่วิธีการเรียนรู้ที่เลือกใช้จะต่างกันตามเหตุผลในการเรียนรู้ โดยเลือกใช้การเรียนรู้แบบเป็นทางการ ในกรณีความรู้ที่จำเป็นต่อการจัดตั้งธุรกิจตามข้อบังคับทางกฎหมายซึ่งต้องมีหลักฐานรับรองการศึกษา และจะเลือกการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการในกรณีความรู้ที่ไม่เป็นเงื่อนไขสำคัญในการจัดตั้งธุรกิจ

อย่างไรก็ตาม บทบาทการเรียนรู้แบบเป็นทางการลดลงในช่วงหลังจัดตั้งธุรกิจ แม้ว่าจะเป็นการเรียนความรู้เฉพาะทางก็ตาม แต่ถ้าไม่จำเป็นตามกฎหมายเพื่อให้ได้ใบรับรองวิชาชีพอย่างพนักงานนวดหรือผู้ดำเนินการสปา (ยกเว้นผู้ประกอบการที่ต้องการทำหน้าที่ผู้ดำเนินการสปาหรือ

ผู้ให้บริการด้วย) ความรู้นั้นจึงอาจเป็นเพียงเรื่องที่ “น่าสนใจ” (Just Nice to Know) และการเรียนรู้ที่เป็นทางการที่เสียค่าใช้จ่ายอาจไม่เป็นที่นิยมสำหรับผู้ประกอบการที่มีทุนสำรองน้อย ยกเว้นเสียแต่ว่า หัวข้อการเรียนรู้ นั้น ๆ จะเป็นประโยชน์ต่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าของกิจการ (เช่น ในภาวะขาดแคลนบุคลากร)

อนึ่ง อิทธิพลของ “ความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพ” นั้นมีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของผู้ประกอบการในช่วงหลังการจัดตั้ง โดยผู้ประกอบการอธิบายแรงจูงใจในการเรียนรู้ของตนไว้ว่า เพื่อให้มีหลักการที่ถูกต้องในการดำเนินธุรกิจ เพื่อพัฒนาธุรกิจของตนให้ก้าวหน้า เพื่อเพิ่มพูนความสามารถของตน เพื่อที่จะได้พึ่งพาตนเองได้มากขึ้นหรือลดการพึ่งพาพนักงานลง เพื่อที่จะเป็นแนวทางที่จะพัฒนาพนักงานได้ต่อไป เพื่อให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น และท้ายที่สุด เพื่อประเมิณการทำงานของพนักงานได้ด้วยตนเอง

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาตนเองของผู้ประกอบการ ก่อนและหลังจัดตั้งธุรกิจ

(1) ทักษะ/ความรู้ที่ต้องการ	(2) แหล่งการเรียนรู้	(3) ค่าใช้จ่าย
ช่วงก่อนจัดตั้ง		
(1) ทักษะวิชาชีพเฉพาะทาง เช่น การนวดแผนไทย การดำเนินการสถาน ประกอบการสปา	<u>เรียนรู้แบบเป็นทางการ</u> – ศูนย์ฝึกอบรม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ – ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	ไม่มี หรือ เสียบางส่วน
	– ศูนย์การพัฒนาการแพทย์แผนไทยและสปา สมาคมการแพทย์แผน ไทย กระทรวงสาธารณสุข – โรงเรียนแพทย์แผนโบราณวัดพระเชตุพนฯ (วัดโพธิ์) – โรงเรียนสอนนวดเอกชนในพื้นที่	เสียค่าใช้จ่าย
	<u>เรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ</u> – เรียนจากพนักงานนวด	ไม่มีค่าใช้จ่าย
	– เรียนจากครูที่จ้างมาสอนที่ร้าน	เสียค่าใช้จ่าย
(2) ทักษะการบริหาร	<u>เรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ</u> – เรียนรู้จากการฝึกงานกับญาติ – เรียนรู้จากไปใช้บริการของร้านอื่น	ไม่มีค่าใช้จ่าย

(1) ทักษะ/ความรู้ที่ต้องการ	(2) แหล่งการเรียนรู้	(3) ค่าใช้จ่าย
ช่วงหลังจัดตั้ง		
(1) ทักษะวิชาชีพเฉพาะทาง	<u>เรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ</u> - จากพนักงานนวดในร้าน	ไม่มีค่าใช้จ่าย
(2) ทักษะการบริหารและการบริการ เช่น การจัดคิว การดูแลพนักงาน การบริการลูกค้า และกฎหมาย	<u>เรียนรู้แบบเป็นทางการ</u> - ศูนย์ฝึกอาชีพ - โรงเรียนเอกชน	ไม่มีค่าใช้จ่ายและมีค่าใช้จ่าย
(3) หยุดพักการพัฒนาตนเอง	*****	*****

2.3 การพัฒนาบุคลากร (Employee Development)

การพัฒนาบุคลากรในวิสาหกิจขนาดย่อมสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภทคือ การพัฒนาบุคลากรที่นายจ้างจัดให้และที่บุคลากรริเริ่มเอง

2.3.1 การพัฒนาบุคลากรโดยนายจ้าง

ผลการวิเคราะห์ช่องว่างความรู้ knowledge gap ในตารางที่ 4 พบช่องว่าง ใน 3 หัวข้อ คือ 1) ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ 2) ทักษะการให้บริการ และ 3) ทักษะฝีมือ อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการรับรู้ถึงช่องว่างในทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ แต่เหตุที่ไม่ได้จัดให้กับบุคลากรของตนนั้นเป็นเพราะสาเหตุหลายประการ คือ ความจำเป็นเร่งด่วนน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับเรื่องมาตรฐานวิชาชีพหรือทักษะวิชาชีพ เพราะโดยส่วนใหญ่แล้ว พนักงานนวดหรือพนักงานสปาจะเลี้ยวไปใช้การสื่อสารด้วยภาษากายหรือภาษาท่าทางแทนได้ นอกจากนี้ ในอดีตส่วนใหญ่ลูกค้าที่มาใช้บริการมีหลายเชื้อชาติที่ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ยากแก่การจัดการอบรมให้ครบทุกภาษา อีกทั้งจำนวนบุคลากรของวิสาหกิจขนาดย่อมไม่เอื้อต่อการจัดอบรมให้บุคลากร ซึ่งจะไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย ในปัจจุบันลูกค้าเริ่มสื่อสารภาษาอังกฤษได้มากขึ้น ทั้งนี้การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้าและพนักงาน

ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับเรื่องรายละเอียดของการบริการและค่าบริการ ทางร้านคำนึงถึงการจัดทำแผ่นป้ายชี้แจงรายละเอียดเป็นภาษาต่างประเทศ เพื่อความสะดวกและความชัดเจนในการสื่อสาร ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการอบรมภาษาต่างประเทศ

ส่วนตารางที่ 5 สรุปรูปแบบการพัฒนาบุคลากรที่นายจ้างจัดให้ โดยที่วิธีการอบรมมักจะนิยมแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสอนงานและการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิธีการอบรมที่ผู้ประกอบการนิยมใช้มากที่สุด คือ 1) การเรียนรู้จากการทำงานจริง 2) การเรียนรู้กับครูแบบฝึกปฏิบัติ 3) การเรียนจากเพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตาม พนักงานจะได้รับประโยชน์เต็มที่จากวิธีการอบรมเหล่านี้ก็ต่อเมื่อผู้ถ่ายทอดเป็นผู้ที่มีความรู้และเชี่ยวชาญอย่างแท้จริง ในขณะที่ วิธีการเรียนรู้ทางไกล และ การเรียนในห้องเรียนได้รับความนิยมน้อยที่สุดและถูกมองว่ามีประสิทธิภาพน้อยที่สุดด้วย โดยสรุปแล้ว การพัฒนาบุคลากรโดยนายจ้างในวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มสปาและนวดแผนไทยจะเน้นวิธีการที่ไม่เป็นทางการและมักจะเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่สำคัญคือ “ไม่ได้วางแผนล่วงหน้า” เนื่องจากธรรมชาติของธุรกิจและขนาดวิสาหกิจขนาดเล็กที่มีโครงสร้างไม่ซับซ้อน

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ช่องว่างความรู้ knowledge gap

ปัญหาในการปฏิบัติงาน	ทักษะที่ต้องการพัฒนาพนักงาน	หัวข้ออบรมในรอบ 1 ปี
- การสื่อสารภาษาต่างประเทศ - การให้บริการ - การขาดแคลนบุคลากร - ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน - คุณภาพพนักงาน - การสื่อสารภาษาต่างประเทศ - การให้บริการ - การขาดแคลนบุคลากร - ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน - คุณภาพพนักงาน	- การนวดแบบใหม่ๆ - ภาษาต่างประเทศ - มารยาทในการให้บริการ - การนวดแบบใหม่ๆ - ภาษาต่างประเทศ - มารยาทในการให้บริการ	- การบริการ - การฝึกทักษะฝีมือ - การแต่งกาย - บุคลิกภาพ - การบริการ - การฝึกทักษะฝีมือ - การแต่งกาย - บุคลิกภาพ

ตารางที่ 5 รูปแบบการพัฒนาบุคลากรที่นายจ้างดำเนินการ

รูปแบบการพัฒนาบุคลากรที่นายจ้างดำเนินการ	
(1) ปัญหาในการปฏิบัติงาน	(2) จุดมุ่งหมาย
- การสื่อสารภาษาต่างประเทศ - การให้บริการ - การขาดแคลนบุคลากร - ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน - คุณภาพพนักงาน	- อบรมพนักงานใหม่ให้รู้จักกฎระเบียบ - เพิ่มคุณภาพในการทำงานและบริการ - ประเมินผลการทำงานและบริการ - ให้พนักงานได้รับใบประกอบวิชาชีพ
(3) ความถี่ในการจัดฝึกอบรม	1-5 ครั้ง ต่อ ปี / การอบรมอย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาจากปัญหา
(4) งบประมาณ	15,000 - 30,000 บาท ต่อปี
(5) จำนวนชั่วโมงที่จัดต่อครั้ง	1-3 ชั่วโมงต่อครั้ง
(6) หัวข้อในการอบรม	การบริการ การฝึกทักษะฝีมือ การแต่งกาย บุคลิกภาพ
(7) วิธีการจัดการอบรม	- ภายในสถานที่ อย่างไม่เป็นทางการ / ประชุมพนักงาน

2.3.2 การพัฒนาโดยบุคลากรเป็นผู้ริเริ่ม

1) ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่าบุคลากรของวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มสปาและการนวดแผนไทยในพื้นที่ มีระดับการศึกษาตั้งแต่ประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 30-50 ปี น้อยที่สุด คือ มากกว่า 20 ปี และมากที่สุด คือ มากกว่า 60 ปี สถานภาพการทำงานเป็นพนักงานทั่วไป โดยสัดส่วนของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวในกลุ่มนี้มีจำนวน เท่าๆ กัน และอายุงานในสถานที่ทำงานปัจจุบันโดยใหญ่แล้วอยู่ที่ 1-2 ปี และมีพนักงานเพียงส่วนน้อยที่มีประสบการณ์ทำงานในอาชีพมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่จะทำงานอาชีพอื่นมาก่อน เช่น พนักงานโรงงาน ช่างซ่อมรถยนต์ เกษตรกร แม่บ้าน และรับจ้างทั่วไป ซึ่งทุกคนก็ศึกษาวิชาชีพสปาหรือนวดแผนไทยจากแหล่งการศึกษานอกระบบต่างๆ เช่น การศึกษาตามอัธยาศัย หรือ เรียนด้วยตนเอง รับการถ่ายทอดจากเครือข่าย รวมถึงโรงเรียนเอกชนนอกระบบ สถาบันการศึกษานอกระบบ และศูนย์ส่งเสริมการอาชีพของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ

2) รูปแบบการพัฒนาโดยบุคลากรเป็นผู้ริเริ่ม

แรงจูงใจในการทำงานหรือการเลือกอาชีพเป็นพลังผลักดันที่สำคัญในการพัฒนาตนเองของบุคลากร จากการสัมภาษณ์

สัมภาษณ์ สรุปได้ว่า รายได้ ความภูมิใจในอาชีพ และความก้าวหน้าในอาชีพและชีวิต เป็นแรงจูงใจหลักในการเลือกอาชีพนี้ของบุคลากร โดยเฉพาะความหวังที่จะไปทำงานต่างประเทศและการได้เป็นเจ้าของธุรกิจเองนั้น เป็นเป้าหมายที่ผลักดันให้ฝึกฝนทักษะฝีมือ รวมถึงการย้ายสถานที่ทำงานเพื่อรายได้และความก้าวหน้าที่ดีกว่า และที่น่าสนใจคือ ความภูมิใจในอาชีพที่ช่วยบรรเทาอาการเจ็บป่วยของลูกค้ายกเว้นว่าเป็นแรงผลักดันที่สำคัญด้วยเช่นกัน

จาก ตารางที่ 6 แสดงส่วนหัวข้อการฝึกอบรมที่บุคลากรสนใจซึ่งตรงกับหัวข้อที่นายจ้างจัดให้ คือ 1) ทักษะภาษาต่างประเทศ 2) ทักษะฝีมือการนวดให้ได้มาตรฐานและการนวด สำหรับหัวข้อที่ไม่ค่อยได้รับความสนใจจากบุคลากร คือ 1) การพัฒนาบุคลิกภาพ 2) การจัดการปัญหาลูกค้าในเรื่องต่างๆ (เช่น การลวนลาม การเรียกร้องในเรื่องเล็กน้อย การจัดการอารมณ์ของบุคลากร) 3) ทักษะการพัฒนาความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน และ 4) การอบรมวิชาชีพอื่นๆ เพื่อเสริมรายได้ (ในช่วงที่นักท่องเที่ยวลดลง low season) ทั้งที่ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า 4 หัวข้อหลังนี้เป็นเรื่องที่จะเสริมประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นปัญหาที่บุคลากรมักจะพบอยู่เสมอๆ

ตารางที่ 6 หัวข้อการฝึกอบรมของบุคลากร

คุณสมบัติที่นายจ้างต้องการ	คุณสมบัติที่ลูกค้าต้องการ	หัวข้อที่บุคลากรต้องการที่จะพัฒนา
ทักษะภาษาต่างประเทศ	ทักษะการให้บริการ	ทักษะภาษาต่างประเทศ
ประสบการณ์ทำงาน	ทักษะการนวด	ทักษะการนวดแบบใหม่ๆ
บุคลิกภาพ	บุคลิกภาพ	-----

เมื่อพิจารณาการเลือกแหล่งและวิธีการเรียนรู้ พบว่าก่อนเข้ามาสู่สายอาชีพนี้ (Pre-employment Training) บุคลากรมักจะนิยมเรียนจาก 2 แหล่งเรียนรู้ คือ ศูนย์การศึกษานอก

ระบบ (หรือด้วยการเรียนรู้ที่เป็นระบบ) โดยเฉพาะศูนย์การเรียนรู้ของภาครัฐและเอกชน เช่น ศูนย์ฝึกอาชีพ ศูนย์ศิลปาชีพ และศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน และแหล่งการเรียนรู้ตาม

อรรถาธิบายต่างๆ เช่น การเรียนรู้จากเครือข่ายและเพื่อนฝูง แต่ภายหลังการเข้าสู่สายอาชีพแล้ว (In-service Training) บุคลากรจะยึดแหล่งการเรียนรู้ตามอรรถาธิบายมากกว่า ทำให้อาจ

ไม่ได้รับการอบรมอย่างเป็นระบบ สำหรับเกณฑ์ในการเลือกสถานที่เรียน คือ ค่าใช้จ่าย ความสะดวกในการเดินทาง และชื่อเสียงหรือความน่าเชื่อถือของแหล่งการเรียนรู้นั้นๆ

ตารางที่ 7 เกณฑ์การเลือกแหล่งและวิธีการเรียน

แหล่งเรียนรู้	เกณฑ์ในการตัดสินใจ
การเรียนรู้อย่างเป็นระบบในสถานการศึกษารวม	
หน่วยงานภาครัฐ (ที่เป็นสวัสดิการรัฐ) ได้แก่ ศูนย์ฝึกอาชีพ ศูนย์ศิลปาชีพ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน	- ใกล้ที่พักอาศัย/ที่ทำงาน - ใต้ใบรับรอง - ได้รับการแนะนำจากญาติ/เพื่อน
สถานศึกษาอบรมเอกชน โรงเรียนแพทย์แผนโบราณวัดพระเชตุพนฯ (วัดโพธิ์)	- มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับ - ชอบหลักการแนวคิดของโรงเรียน - ใกล้ที่พัก
การเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ / ตามอรรถาธิบาย - เรียนด้วยตัวเอง - ได้รับการถ่ายทอดจากเครือข่าย - เจ้าของร้านสอน - เรียนกับครูที่รับสอนตามบ้าน	- ไม่เสียค่าใช้จ่าย - มีคนออกทุนให้ - มีคนแนะนำ

เป็นที่น่าเสียดายว่า บทบาทการพึ่งพาตนเองในการพัฒนาตนเองที่ค่อนข้างสูงในช่วง **ก่อน**เข้าสู่สายอาชีพนี้ กลับลดลงมากในช่วง **ภายหลัง**การเข้าสู่สายอาชีพแล้ว ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรเกรงว่าจะเสียเวลาทำงาน หรือทำให้รายได้ลดลง อีกทั้งยังคาดหวังว่าจะได้รับการฝึกอบรมจากสถานประกอบการ หรือหวังว่าจะอาศัยการสอนงาน การแลกเปลี่ยนความรู้ในหมู่พนักงานด้วยกันเองมากกว่า เพื่อลดเวลาในการเข้าอบรมและค่าใช้จ่ายในการอบรม นอกจากนี้ บุคลากรยัง

เห็นว่าการเรียนจากคู่มือและการเรียนแบบ “ครูพักลักจำ” (เช่น การใช้บริการร้านค้าอื่น) มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด และการเรียนกับครูผู้สอนในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยเฉพาะการเรียนจากการปฏิบัติงานจริง โดยเรียนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเป็นวิธีที่นิยมกันมาก ซึ่งในสถานการณ์แบบนี้ หากขาดการสนับสนุนจากนายจ้างและการส่งเสริมจากภาครัฐอย่างจริงจัง ก็อาจจะทำให้โอกาสในการพัฒนาของบุคลากรในช่วงหลังนี้ลดน้อยลงไป

ตารางที่ 8 รูปแบบการพัฒนาตนเองของบุคลากร in-service training

องค์ประกอบ	ลักษณะที่สำคัญ	
❶ แรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง	(1) แรงจูงใจภายใน รายได้ และ ความมั่นคงในงาน	(2) แรงจูงใจภายนอก มาตรฐานวิชาชีพ
❷ หัวข้อ / ทักษะที่ต้องการพัฒนา (เรียงตามลำดับความต้องการ)	(1) ทักษะวิชาชีพเฉพาะทาง ทักษะการวัดมาตรฐานและแบบ ใหม่ๆ	(2) ทักษะการบริการ และทั่วไป (1) ทักษะภาษาต่างประเทศ (3) ทักษะการให้บริการ (4) บุคลิกภาพ (5) ทักษะมนุษยสัมพันธ์ (6) การอบรมเสริมรายได้
❸ แหล่ง / วิธีการเรียนรู้	(1) เป็นทางการ / การเรียนรู้ที่เป็น ระบบและมีระเบียบแบบแผน	(2) ไม่เป็นทางการ / ตามอรรถาธิบาย
❹ ค่าใช้จ่าย	(1) ประหยัดค่าใช้จ่าย (2) ประหยัดเวลาในการเรียนและการเดินทาง (3) ไม่ทำให้สูญเสียรายได้	

3. นโยบายและแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์ของกลุ่มสภาและการนวดแผนไทยในเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา (PTCC)

ในส่วนนี้นำเสนอผลการวิจัยที่สำคัญ 2 เรื่องคือ 1) กลไกหลักและกลไกสนับสนุนการพัฒนาทุนมนุษย์ในปัจจุบัน และ 2) นโยบายและแนวทางการร่วมมือในการพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มนี้

3.1 กลไกหลักและกลไกสนับสนุนการพัฒนาทุนมนุษย์

การพัฒนาทุนมนุษย์ในสาขาอาชีพสปาและการนวดแผนไทย ในปัจจุบันมีหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเข้ามาดำเนินการให้การศึกษาและอบรมในด้านนี้ ดังแสดงในตารางที่ 9 ภาคีเครือข่ายการศึกษาอบรมเหล่านี้มีส่วนส่งเสริมการอาชีพและการพัฒนาวิชาชีพสปาและการนวดแผนไทยในพื้นที่เมืองพัทยาให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล โดยการออกไปประกาศนียบัตรที่ได้รับการรับรองโดยกระทรวงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว เมืองพัทยามีหน่วยงานที่ส่งเสริมการพัฒนาวิสาหกิจการท่องเที่ยวขนาดย่อมกลุ่มต่างๆ เช่น สำนัก

ส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ซึ่งรับผิดชอบการวางแผนพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการและจัดกิจกรรมการกีฬา รวมทั้งจัดกิจกรรมประชุม กิจกรรมด้านนันทนาการ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ แหล่งเรียนรู้ทางศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนศึกษาวิเคราะห์ วิจัยปัญหาและแนวทางการดำเนินงานและการพัฒนาการท่องเที่ยว การกีฬาและนันทนาการ รวมถึงงานวิเทศสัมพันธ์และประสานความร่วมมือกับต่างประเทศในกิจการการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา

เช่นเดียวกันกับ สำนักพัฒนาสังคม เมืองพัทยา ซึ่งรับผิดชอบการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิตของประชาชน โดยมี “ฝ่ายส่งเสริมอาชีพและฝึกอาชีพ ส่วนงานพัฒนาชุมชน” รับผิดชอบการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพต่างๆ ให้กับชุมชน ซึ่งรวมถึงวิชาชีพสปาและนวดแผนไทยด้วย เช่น การอบรม “การนวดแผนโบราณ” (เปิดรับเป็นรอบ) ตามหลักสูตรกระทรวงสาธารณสุข ปัจจุบันมีศูนย์อบรมอยู่ที่ วัดชัยมงคล ชุมชนลานโพธิ์ และชุมชนร้อยหลัง

ตารางที่ 9 สถาบันการศึกษาและอบรมในพื้นที่

สถาบันการศึกษาเอกชนในระบบและนอกระบบ	หน่วยงานภาครัฐ	เครือข่ายผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง
1. วิทยาลัยดุสิตธานี	1. สำนักงานการศึกษานอกระบบ ประจำจังหวัด (เมืองพัทยา)	1. ชมรมสปาพัทยา
2. สมาคมผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนนอกระบบ	2. ศูนย์เพาะบ่มธุรกิจ มหาวิทยาลัยในพื้นที่ใกล้เคียง	2. ชมรมผู้ประกอบการนวดแผนโบราณ
3. โรงเรียนพัฒนาการนวดแผนไทยพัทยา	3. ศูนย์ฝึกอาชีพเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ	3. ชมรมอนุรักษ์สมุนไพรไทยสาขาพัทยา
4. โรงเรียนอาโหมวีวิชาการนวด	4. สถาบันฝึกวิชาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว	
5. และอื่นๆ อีกหลายสิบแห่ง ตามที่โฆษณาทางอินเทอร์เน็ต	5. ศูนย์ฝึกอาชีพกลุ่มพัฒนาสตรี	
	6. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 3 ชลบุรี	
	7. สมาคมแพทย์แผนไทย ศูนย์อบรมเรือนไม้สปา	

จากการศึกษาข้อมูลข้างต้น พบว่า วิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มสภาและการนวดแผนไทยในเมืองพัทยา มีกลไกต่างๆ ที่หลากหลายที่เอื้อต่อการพัฒนาทุนมนุษย์สาขาวิชาชีพนี้ แต่ประเด็นที่จำเป็นต้องพิจารณาในรายละเอียดต่อไปคือ ภาคีหรือเครือข่ายใดจะเป็นแกนหลักในเรื่องนี้ ปัจจุบันนี้ ยังไม่ได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ของกลไกเหล่านี้ให้ชัดเจน เพื่อที่จะค้นหาแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน

3.2 นโยบายและแนวทางการร่วมมือในการพัฒนาทุนมนุษย์

เครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวขนาดย่อม กลุ่ม สภา และการนวดแผนไทยและภาคีที่เกี่ยวข้องในเมืองพัทยา

สามารถร่วมมือพัฒนาทุนมนุษย์ ด้วยรูปแบบ ระบบและกลไกใดที่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของเครือข่ายวิสาหกิจ ซึ่งเป็นแนวทางที่จำเป็นอย่างยิ่งในการสะสมผลเหตุของปัญหาต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยประกอบด้วยมาตรการ 5 ประการดังนี้

ขั้นแรก การพัฒนาระบบการวางแผนพัฒนาทุนมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Capital Development Planning) ในระดับกลุ่มธุรกิจ (Industrial Level) เพื่อกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มสภาและการนวดแผนไทย โดยมีคณะทำงานร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้แทนเมืองพัทยา

สมาคมผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว และสมาคม/ชมรม สโมสรและชมรม และสมาคมมัคคุเทศก์ เป็นต้น

ระบบงานที่สำคัญของกลไกการพัฒนาที่ ประกอบด้วย 1) การวางแผนยุทธศาสตร์ 2) การวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ 3) การวางแผนการพัฒนาทุนมนุษย์

4) การออกแบบกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์ 5) การติดตาม และประเมินผล ซึ่งระบบงานเหล่านี้จำเป็นต้องพึ่งพา ระบบสนับสนุนอื่นๆ อาทิ หน่วยงานสารสนเทศและหน่วยงานวิจัย จึงจะบรรลุผลสำเร็จได้ ซึ่งภาพที่ 2 แสดงวงจรการทำงานของ ระบบงานทั้ง 5



ภาพที่ 2 ระบบการพัฒนาทุนมนุษย์เชิงกลยุทธ์สำหรับวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มสภาและการวางแผนไทย (สมศรี ศิริไพบรพันธ์ และ คณะ, 2557)

ขั้นที่สอง การบูรณาการกลไกการพัฒนาทุนมนุษย์ ที่หลากหลายในเมืองพัทยาและพื้นที่ใกล้เคียง โดยเน้นกลยุทธ์ ที่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของผู้ประกอบการและ บุคลากรวิสาหกิจขนาดย่อม เช่น การจัดตั้งเครือข่ายแหล่ง เรียนรู้ประเภทต่างๆ ในพื้นที่ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทักษะฝีมือและบุคลากร/วิทยากร รวมถึงการส่งเสริมการเรียนรู้ และการฝึกอบรมภายในสถานประกอบการ (workplace learning) ให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ขั้นที่สาม การพัฒนาทุนมนุษย์ที่สมดุลในที่นี้ หมายความว่าความสมดุลทั้งภายในและภายนอกวิสาหกิจ ความ สมดุลภายในนั้นควรให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ 2 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการและบุคลากรไปพร้อมกัน เมื่อผู้ประกอบการ วิสาหกิจมีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างดี ย่อมเห็นคุณค่าของการพัฒนาบุคลากร ส่วนการพัฒนาทุน มนุษย์ภายนอกที่สมดุลควรครอบคลุมถึงการพัฒนาศาสนสถาน การศึกษาและเครือข่ายวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็น แหล่งทุนมนุษย์ที่สำคัญให้กับวิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยรวม

ขั้นที่สี่ การส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีงามของธุรกิจ สภาและหน่วยงานให้แตกต่างจากสถานบริการประเภทอื่น ด้วย

วิธีการที่ลงทุนน้อย เช่น การจัดการและตกแต่งสถานที่ที่เน้น ความเป็นไทยหรืออิงธรรมชาติ การคัดเลือกและการอบรม บุคลากรให้คำถึงวัฒนธรรมไทย มารยาทการแต่งกาย การ เข้มงวดเรื่องจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ รวมถึงการ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสภาและการวางแผนไทย เพื่อให้ ลูกค้า ผู้รับบริการ วิสาหกิจท่องเที่ยวอื่นๆ และชุมชนเข้าใจ ธุรกิจสภาและหน่วยงานไทยดียิ่งขึ้น

ขั้นที่ห้า การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคีการ ท่องเที่ยวในเมืองพัทยาในทุกภาคส่วน คือ ภาครัฐ ภาค การศึกษาและภาคธุรกิจ เพื่อยกระดับมาตรฐานธุรกิจสภาและ การวางแผนไทยในพื้นที่ให้เทียบเท่าสากล โดยร่วมกันรณรงค์ เรื่องการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการบริการและสถาน ประกอบการ การสร้างความภูมิใจในอาชีพ จิตสำนึกในการ บริการและความรับผิดชอบต่อสังคม

สิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว คือ การรวม พลังผู้ประกอบการ เพื่อกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การทำงาน แบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จึง หวังว่าการพัฒนาทุนมนุษย์เชิงกลยุทธ์นี้อาจเป็นจุดเริ่มต้น ของการเสริมสร้างพลังภาคีเครือข่ายได้อีกไกลหนึ่ง

บรรณานุกรม

- ปวารณา อัจฉริยบุตร, จ. ป. (2549). *โครงการการศึกษา รูปแบบบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่*. กรุงเทพฯ: สำนักประสานงาน การพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่ อย่างยั่งยืน และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการ วิจัย.
- ปาลิรัตน์ การดี และคณะ. (2547). *การพัฒนาศักยภาพการ ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (The Potential Development of Health Tourism)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มิ่งสรรพ ขาวสอาด และคณะ. (19 กรกฎาคม 2554). สรุป แผนงานวิจัยการพัฒนาเชิงบูรณาการของการ ท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงปี 2551 : ตลาดใหม่และความท้าทาย. *กลยุทธ์การ บริหารจัดการเชิงรุกการท่องเที่ยวไทยด้วย งานวิจัย วช. เพื่อแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน (AEC)* (3-8). พัทยา จังหวัดชลบุรี: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ราณี อิลิชัยกุล. (19 กรกฎาคม 2554). การพัฒนา ศักยภาพสปาไทยเพื่อการแข่งขันในประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน. *กลยุทธ์การบริหารจัดการเชิง รุกการท่องเที่ยวไทยด้วยงานวิจัย วช. เพื่อ แข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)* (29-33). พัทยา จังหวัดชลบุรี: สำนักงาน คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และคณะ. (2557). *การพัฒนาบทบาท ของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC เพื่อพัฒนาทุน มนุษย์ในวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา เพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และคณะ. (19 กรกฎาคม 2554). การ พัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจด้านการท่องเที่ยวของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมในเขตเมือง พัทยา จังหวัดชลบุรี. *กลยุทธ์การบริหารจัดการ เชิงรุกการท่องเที่ยวไทยด้วยงานวิจัย วช. เพื่อ แข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)* (9- 25). พัทยา จังหวัดชลบุรี: สำนักงานคณะกรรมการ วิจัยแห่งชาติ.
- สมศรี ศิริไพรพพันธ์ และคณะ. (2557). *การพัฒนาทุน มนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มสปาและนวด แผนไทย ภายใต้เครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อการ แข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สุพิชชา แนวจำปา. (2555). *การบริหารจัดการร้านของ ธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเขตเมือง พัทยา จังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพล ศรีวิทยา และคณะ. (2546). *โครงการศึกษาแนว ทางการพัฒนาบริการการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริม สุขภาพในที่พักรม*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย.
- Evaluation Office, UNDP. (December 1999). *Entrepreneurship Development. Essentials : Synthesis of Lessons Learned, No.2, 1.*
- International Labour Organization (ILO). (N.D.). *Economic Security for a Better World : Fact Sheet No.13*. International Labour Organization (ILO).
- Son, H. (2010). *Human Capital Development. ADB Economics Working Paper Series (No.225)*.