

หัวข้อวิจัย	รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
ผู้ดำเนินการวิจัย ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์มาดา วิชาศิลป์ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ดร. ดนัย เทียนพุดิ
หน่วยงาน	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2559

งานวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2) เที่ยบเคียงสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการประเทศไทยในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 3) พัฒนาชุดความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 4) พัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยใช้ชุดความรู้ที่ได้ออกแบบมา และ 5) ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม คือใช้ทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพในการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมุ่งเน้นกลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหารและผู้ประกอบการร้านอาหารไทย และนำผลที่ได้จากการวิจัยนำมาเทียบเคียงสมรรถนะด้วยการการศึกษาค้นคว้าผ่านข้อมูลทุติยภูมิ และนำผลจากสามวิธีนี้มาพัฒนาเป็นร่างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อนำไปทดลองใช้ในการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และนำผลการทดลองใช้มาปรับแก้เพื่อรูปแบบที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จากการประเมินสมรรถนะของกลุ่มผู้ประกอบการสปาโดยวิธีเชิงปริมาณและคุณภาพ และจากการเทียบเคียงสมรรถนะของผู้ประกอบการสปาประเทศไทยในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน นั้น พบว่าสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาคือการบริหารจัดการการตลาด การสร้างภูมิสถาปัตยกรรม ภาพลักษณ์ บรรยากาศของสปาให้ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว การให้บริการอย่างมีคุณค่า สมรรถนะเฉพาะของผู้ประกอบการสปา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การทำธุรกิจในกลุ่มประชาคมอาเซียน ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างเครือข่าย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและตลาดก่อนการลงทุนทำธุรกิจ การวิเคราะห์ความเสี่ยง การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และการติดตามสิ่งใหม่

ที่เกิดขึ้นในภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลจากผลงานวิจัยนำมาวางรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการสปาไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบไปด้วย รายวิชาจำนวน 4 วิชา คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและความเสี่ยงในการทำธุรกิจสปาไทยในกลุ่มประชาคมอาเซียน การวางแผนเชิงกลยุทธ์สำหรับธุรกิจสปาไทยเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับนานาชาติ ปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับธุรกิจสปาไทย และการบริหารจัดการทุนมนุษย์สำหรับธุรกิจสปา และได้จัดการอบรมตามรูปแบบที่กำหนดไว้ คือ การบรรยาย การยกตัวอย่างกรณีศึกษา การเปิดโอกาสให้อภิปรายในห้อง และการทำ workshop ผลจากการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการสปาของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่ายังมีสิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม คือควรเพิ่มการศึกษาดูงานในสถานที่ประกอบการที่ประสบผลสำเร็จและได้ขยายสาขาไปยังต่างประเทศ

จากการประเมินสมรรถนะของกลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหารไทยโดยวิธีเชิงปริมาณและคุณภาพ และจากการเทียบเคียงสมรรถนะของผู้ประกอบการสปาประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน นั้น พบว่าสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาคือ สมรรถนะด้านการบริหารบริหารตนเองและบริหารงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการบริการ ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของร้านอาหาร ด้านธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน ด้านการวางแผนและจัดการ ด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและตลาดก่อนการลงทุนทำธุรกิจและการวิเคราะห์ความเสี่ยง ด้านการสร้างเครือข่าย ด้านการบริหารจัดการด้านวัตถุดิบและการนำเข้าจากประเทศไทย ด้านความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้แก่ลูกค้าและความยืดหยุ่นในการปรับเมนูตามวัตถุดิบที่มี ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลจากผลงานวิจัยนำมาวางรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบไปด้วย รายวิชาจำนวน 5 วิชา คือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและความเสี่ยงในการทำธุรกิจร้านอาหารไทยในกลุ่มประชาคมอาเซียน การวางแผนเชิงกลยุทธ์สำหรับธุรกิจร้านอาหารไทยเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับนานาชาติ ปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับธุรกิจร้านอาหารไทย การบริหารจัดการทุนมนุษย์สำหรับธุรกิจร้านอาหาร การควบคุมคุณภาพในธุรกิจร้านอาหารไทย และได้จัดการอบรมตามรูปแบบที่กำหนดไว้ คือ การบรรยาย การยกตัวอย่างกรณีศึกษา การเปิดโอกาสให้อภิปรายในห้อง และการทำ workshop ผลจากการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่ายังมีสิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม คือควรเพิ่มการศึกษาดูงานในสถานที่ประกอบการที่ประสบผลสำเร็จและได้ขยายสาขาไปยังต่างประเทศ เช่นเดียวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาผู้ประกอบการสปา

Research Title	A Model for Competency Development of Thai Tourism and Hospitality Business Entrepreneurs for Operating International Business within the ASEAN Economic Community (AEC).
Researcher	Assistant Professor Dr. Pimmada Wichasin
Research Consultants	Associated Professor Sirivan Sereerat Dr. Danai Tienput
Organization	Master of Business Administration (Hospitality Management) Graduate School, Saun Dusit University
Year	2016

This research project ‘A Model for Competency Development of Thai Tourism and Hospitality Business Entrepreneurs for Operating International Business within the ASEAN Economic Community’ aims to 1) evaluate the competency of Thai tourism and hospitality business entrepreneurs for operating International business within the ASEAN Economic Community; 2) compare the competency of Tourism and Hospitality business entrepreneurs operating within the ASEAN Economic Community; 3) design a model for developing the competency of Thai tourism and hospitality business entrepreneurs for operating International business within the ASEAN Economic Community; 4) test the model that was designed to develop the competency of Thai tourism and hospitality business entrepreneurs for operating international business within the ASEAN Economic Community; And 5) evaluate the result of using this Model for Competency Development of Thai Tourism and Hospitality Business Entrepreneurs for Operating International Business within the ASEAN Economic Community.

This study employs mixed methods of research, which includes the quantitative and qualitative method in evaluating tourism and hospitality business entrepreneurs for operating international business within the ASEAN Economic Community. The primary focus is on spa business operators and Thai restaurant operators. Then the results from these mixed methods was brought up to be benchmarked within the ASEAN Economic Community by the use of secondary data. The end result was developed for designing model for competency development of tourism and hospitality business entrepreneurs for operating international business within the ASEAN Economic Community and then tested. The results of this test will be further revised to make a more complete model to follow.

In evaluating of the competency of the spa operators using the quantitative and qualitative method and from benchmarking the competency of other operators within the ASEAN Economic Community, it was discovered that the competencies that needs to be developed were marketing management, landscaping, creating a good impression and atmosphere that is inviting to tourist, value driven service, personal competency of the individual spa operators, human resource management, business operation within the ASEAN Economic Community, social responsibility and networking, market and environment analyzing before investing in a business, risk analysis, creative idea developing and consistent following up of new developments in related fields.

The researcher then synthesized the data from the results and drafted a model for developing the competency of Thai spa operators in operating international business within the ASEAN Economic Community. It was comprised of 4 subjects, which include, Environment and Risk Analysis for Thai Spa Business within the ASEAN Economic Community, Strategic Planning for Thai spa Business, Key Success Factors for Thai Spa Business, and Human Capital Management for Spa Business. A training seminar was organized in line with this model, which included lectures, case study examples, classroom discussion, and workshops. The outcome of evaluating the results of using this model for developing the competency of Thai spa operators in operating international business within the ASEAN Economic Community showed that there are still areas that need to be further developed. There should be an additional study trip to observe a successful business that has been able to expand branch offices into other ASEAN countries.

In evaluating the competency of Thai restaurant operators using the quantitative and qualitative method and from benchmarking the competency of other Thai restaurant operators within the ASEAN Economic Community, it was discovered that the competencies that needs developed were management, self-management, human resource and service management, food products development, international business within the ASEAN Economic Community, planning and management, environment and market analysis before investing in a business, risk analysis, network building, managing raw materials and importing from Thailand, creative ideas for the customers, and flexibility in adapting the menu to fit ingredients that are available.

The researcher then synthesized the data from the results and drafted a model for developing the competency of Thai restaurant operators in operating international business within the ASEAN Economic Community. It was comprised of 5

subjects, which included, Environment and Risk Analysis for Thai Restaurant Business within the ASEAN Economic Community, Strategic Planning for Thai Restaurant Business, Key Success Factors for Thai Restaurant Business, Human Capital Management, and Quality Control in Thai Restaurant Business.

A training seminar was organized in line with the model, this included, lectures, case study examples, classroom discussion, and workshops. The outcome of evaluating the results of using this model for developing the competency of Thai restaurant operators in operating international business within the ASEAN Economic Community showed that there are still areas that need to be further developed. As was the conclusion of evaluating the results of the development of the spa operators, there should be an additional study trip to observe a successful business that has been able to expand branch offices into other ASEAN countries as well.