

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น การประเมินสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาไทยและธุรกิจร้านอาหารไทย ทั้งวิธีเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ การเทียบเคียงสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาไทยและธุรกิจร้านอาหารไทยในกลุ่มประชาคมอาเซียน การนำผลมาสังเคราะห์เพื่อร่างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการใช้รูปแบบที่ร่างนำมาพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อหารูปแบบสุดท้ายที่มีความสมบูรณ์ที่สุดนั้น สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลงานวิจัย

##### 5.1.1. สรุปผลการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาไทยและธุรกิจร้านอาหารไทย

###### 5.1.1.1 สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาไทย

ในส่วนของสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาไทยนั้น ผลการวิจัยเชิงปริมาณจากการเก็บข้อมูลจากตัวผู้ประกอบการเอง ชี้ให้เห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในกรุงเทพมหานคร มีอายุ 20-29 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยเป็นผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปาอยู่ที่ 5-10 ปี โดยมีประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจสปาน้อยกว่า 5 ปี ซึ่งรายได้เฉลี่ยของสถานประกอบการอยู่ที่ 100,001 – 200,000 บาท ส่วนใหญ่จะมีจำนวนพนักงาน 5 – 20 คน และส่วนมากจะเป็นธุรกิจสปาประเภท Day Spa / City Spa

ความคิดเห็นด้านสมรรถนะเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ประกอบด้วย สมรรถนะเชิงยุทธศาสตร์ของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.45$ ) สมรรถนะด้านแนวคิดเชิงธุรกิจและวิเคราะห์โอกาสของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.97$ ) สมรรถนะด้านการบริหารการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.08$ ) สมรรถนะด้านการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.08$ )

ความคิดเห็นด้านสมรรถนะเชิงสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ประกอบด้วย สมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.06$ ) สมรรถนะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างเครือข่ายของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.20$ ) สมรรถนะด้านการให้บริการอย่างมีคุณค่าของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ )

ความคิดเห็นด้านสมรรถนะเชิงพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ประกอบด้วย สมรรถนะด้านความมุ่งมั่นของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.39$ ) สมรรถนะด้านความรู้และการเรียนรู้ของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.24$ ) สมรรถนะด้านการการวิเคราะห์ตนเองของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.16$ ) สมรรถนะด้านจรรยาบรรณตนเองของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.28$ )

ความคิดเห็นด้านสมรรถนะเฉพาะของผู้ประกอบการสปา โดยผู้ประกอบการธุรกิจสปา มีสมรรถนะเฉพาะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.20$ )

ความคิดเห็นด้านผลลัพธ์เชิงธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.43$ ) ด้านกระบวนการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.86$ ) ด้านกระบวนการการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.86$ ) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.92$ ) ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.92$ ) และด้านความสัมพันธ์นอกองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.37$ )

#### การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาและวิจัยตั้งนั้นหลังจากการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จึงนำมาทำการทดสอบความเหมาะสม และความสัมพันธ์ของโมเดลด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ที่ช่วยในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร ในแต่ละองค์ประกอบ ด้วยวิธีการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax สามารถแบ่งออกเป็น 9 กลุ่มปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยที่ 1 สมรรถนะด้านธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 10 ประเด็น ปัจจัยที่ 2 สมรรถนะเชิงพฤติกรรม ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 14 ประเด็น ปัจจัยที่ 3 สมรรถนะเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 12 ประเด็น ปัจจัยที่ 4 สมรรถนะเฉพาะของผู้ประกอบการสปา ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 8 ประเด็น ปัจจัยที่ 5 สมรรถนะเชิงยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 7 ประเด็น ปัจจัยที่ 6 สมรรถนะด้านการบริหารการตลาด ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 5 ประเด็น ปัจจัยที่ 7 สมรรถนะเชิงแนวคิดธุรกิจและการวิเคราะห์โอกาส ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 5 ประเด็น ปัจจัยที่ 8 สมรรถนะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างเครือข่าย ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 4 ประเด็น และ ปัจจัยที่ 9 สมรรถนะด้านการให้บริการอย่างมีคุณค่า ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 3 ประเด็น

#### วิเคราะห์องค์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน หรือ Confirmatory Factor Analysis: CFA เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความกลมกลืนของกรอบแนวคิดในการวิจัยตามที่ได้ศึกษาตามกรอบ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วยการปรับโมเดลตามหลักสถิติผ่านโปรแกรมวิเคราะห์ผลทางสถิติ AMOS ด้วยวิธีการเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างปัจจัยเพื่อทดสอบความสอดคล้ององค์ประกอบของปัจจัยที่ศึกษา พร้อมด้วยดัชนีชี้วัดจากค่าทางสถิติตามเกณฑ์ที่ประกอบด้วย CMIN/DF ต้องมีค่า < 3 Goodness fo Fit Index (GFI) ต้องมีค่า > 0.90 และ Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) ต้องมีค่า > 0.90 และ Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) ต้องมีค่า < 0.05 ซึ่งทั้งหมดเป็นไปตามกฎการพิจารณาที่ปรากฏในบทที่ 4 ตามผลทางสถิติสามารถระบุออกเป็นกลุ่มใหม่ทั้งสิ้น 9 กลุ่มปัจจัย ประกอบด้วย สมรรถนะด้านธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน สมรรถนะเชิงพฤติกรรม สมรรถนะเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สมรรถนะเฉพาะของผู้ประกอบการสปา สมรรถนะเชิงยุทธศาสตร์ สมรรถนะด้านการบริหารการตลาด สมรรถนะเชิงแนวคิดธุรกิจและการวิเคราะห์โอกาส สมรรถนะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างเครือข่าย และสมรรถนะด้านการให้บริการอย่างมีคุณค่า ตามภาพที่ 5.1

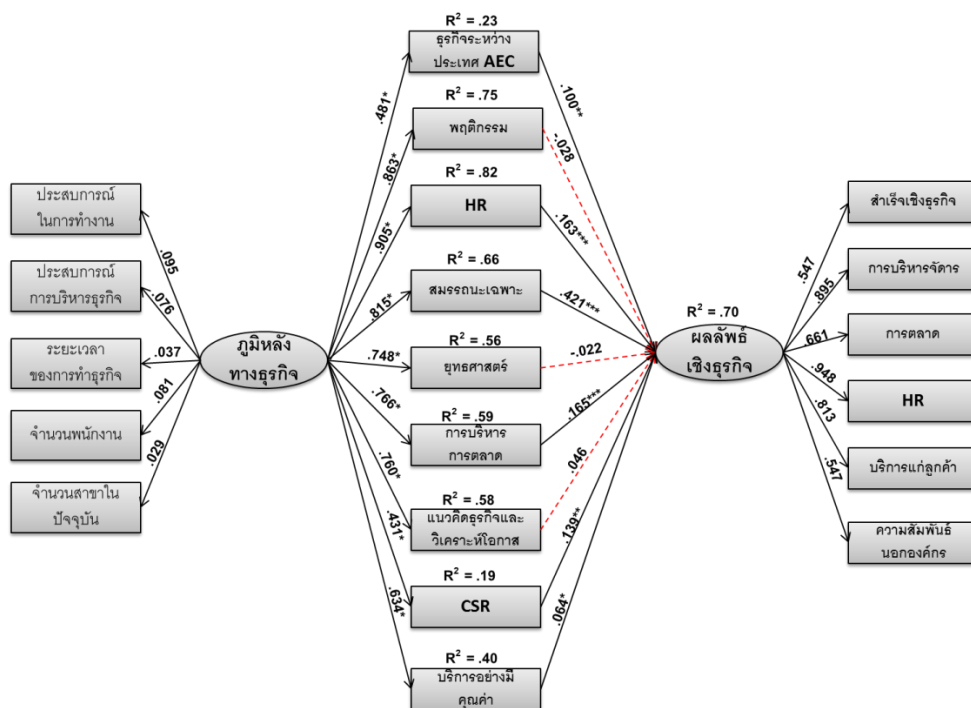


ภาพที่ 5.1 สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา

#### การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling)

นำแบบจำลองที่ได้จากการวิเคราะห์วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) และการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ตามสมมติฐานการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยด้วยการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างทั้งหมดตามกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อมด้วยการ

วิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) อีกทั้งยังเพื่อเป็นการยืนยันว่ากรอบแนวคิดการวิจัย (Research Model) โดยการเพิ่มเส้น Correlation ระหว่างคู่ปัจจัยที่มีค่า Correlation สูงแล้วสามารถแสดงแบบจำลองความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างตัวแปร ตามเกณฑ์ความเหมาะสมของโมเดล (Goodness-of-fit) โดยดัชนีชี้วัดโมเดลที่จะทำให้เกิดความสอดคล้องพอดี (Fit) ตามค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพื่อทดสอบโมเดลในเชิงประจักษ์ที่แสดงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมในตัวปัจจัยที่ในการศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 5.2



CMIN/df = 1.985      GFI = .976      AGFI = .952      RMSEA = .034

Note: \*\*\*p<0.001, \*\*p<0.01, \*p<0.05

ภาพที่ 5.2 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ในทำนองเดียวกัน ผลการวิจัยเชิงปริมาณจากการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการสปาไทยขณะที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้น พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการสปา ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากเอเชีย และส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-35 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และทำธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ย 2,001-3,000 USD โดยเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย 2-5 ครั้ง ใช้ระยะเวลาที่ท่องเที่ยวและใช้ระยะเวลาที่พักแรม 1-7 วัน โดยมีค่าใช้จ่ายที่ใช้มีการท่องเที่ยวอยู่ที่ 301-1000

USD ด้วยการจัดการการเดินทางด้วยตนเอง และส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนกับเพื่อนเป็นหลัก และท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครมากกว่าไปจังหวัดอื่นๆ

ความคิดเห็นด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ ประกอบด้วย ปัจจัยการรับรู้ด้านบรรยากาศของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.13$ ) ปัจจัยการรับรู้ด้านกระบวนการจัดการและการตลาดของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.98$ ) ปัจจัยการรับรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการให้บริการแก่ลูกค้าของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.17$ )

ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการสปา พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการสปา มีปัจจัยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.11$ )

ความคิดเห็นด้านความภักดีของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการสปา พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการสปา มีปัจจัยความภักดีของผู้ใช้บริการต่อธุรกิจสปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.07$ )

#### การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาและวิจัยตั้งนั้นหลังจากการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จึงนำมาทำการทดสอบความเหมาะสม และความสัมพันธ์ของโมเดลด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ที่ช่วยในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร ในแต่ละองค์ประกอบ ด้วยวิธีการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax สามารถแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มปัจจัยแต่มีการรวมและกระจายปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยที่ 1 ผลลัพธ์เชิงธุรกิจด้านบรรยากาศ ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 8 ประเด็น ปัจจัยที่ 2 ผลลัพธ์เชิงธุรกิจด้านส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 6 ประเด็น ปัจจัยที่ 3 ผลลัพธ์เชิงธุรกิจด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 4 ประเด็น ปัจจัยที่ 4 ผลลัพธ์เชิงธุรกิจด้านความเชี่ยวชาญของพนักงาน ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 4 ประเด็น และปัจจัยที่ 5 ผลลัพธ์เชิงธุรกิจด้านการเพิ่มมูลค่าในการบริการ ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 3 ประเด็น

#### การวิเคราะห์องค์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน หรือ Confirmatory Factor Analysis: CFA เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความกลมกลืนของกรอบแนวคิดในการวิจัยตามที่ได้ศึกษาตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วยการปรับโมเดลตามหลักสถิติผ่านโปรแกรมวิเคราะห์ผลทางสถิติ AMOS ด้วยวิธีการเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างปัจจัยเพื่อทดสอบความสอดคล้ององค์ประกอบของปัจจัยที่ศึกษา พร้อมด้วยดัชนีชี้วัดจากค่าทางสถิติตามเกณฑ์ที่ประกอบด้วย CMIN/DF ต้องมีค่า < 3 Goodness of Fit Index (GFI) ต้องมีค่า >0.90 และ Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) ต้องมีค่า >0.90 และ Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) ต้องมีค่า <0.05 ซึ่งทั้งหมดเป็นไปตามกฎการพิจารณาผลทางสถิติ โดยมีการรวมปัจจัยและแยกกระจายปัจจัยออกเป็นกลุ่มใหม่ทั้งสิ้น 5 กลุ่มปัจจัย ประกอบด้วย ผลลัพธ์เชิงธุรกิจด้านบรรยากาศ ผลลัพธ์เชิงธุรกิจด้านส่วนประสมการตลาด ผลลัพธ์เชิงธุรกิจด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ผลลัพธ์เชิงธุรกิจ

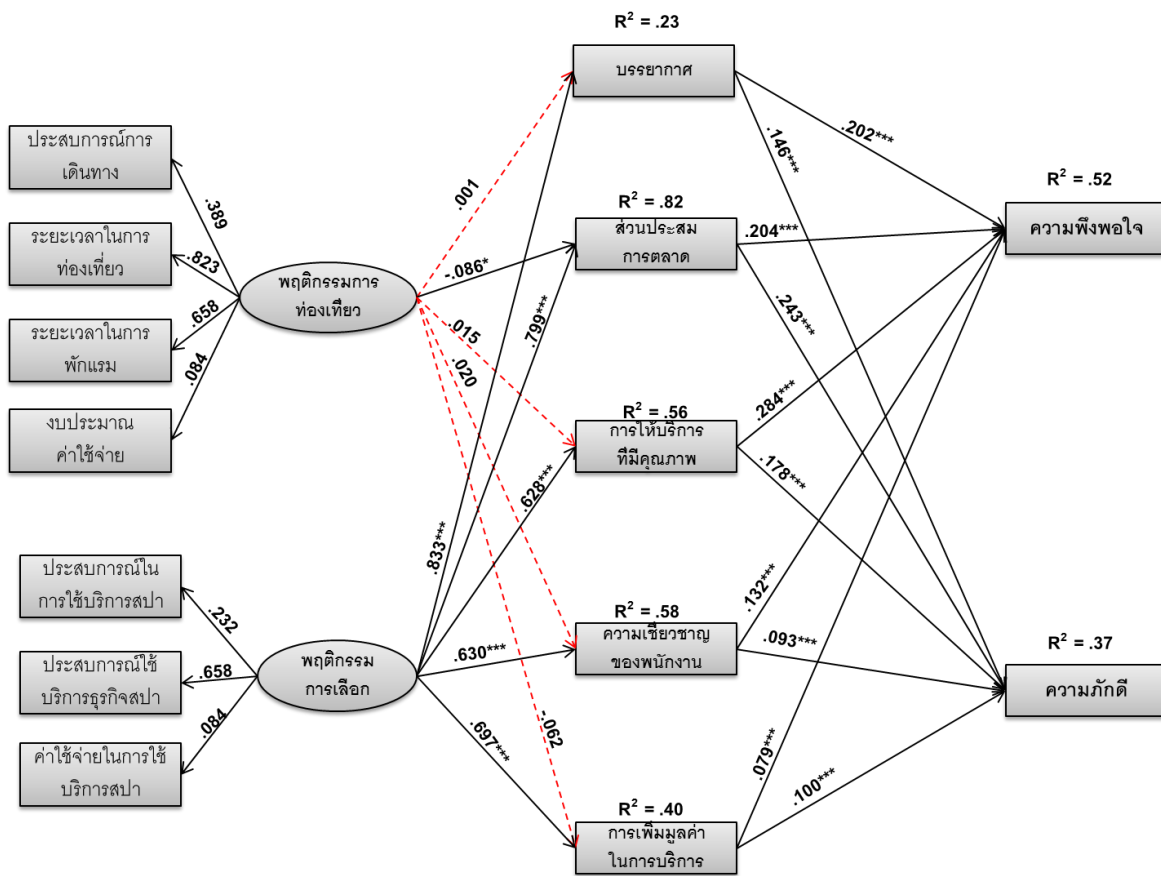
ด้านความเชี่ยวชาญของพนักงาน และผลลัพธ์เชิงธุรกิจด้านการเพิ่มมูลค่าในการบริการ ตามภาพที่ 5.3



ภาพที่ 5.3 ผลลัพธ์ทางธุรกิจสปาในประเทศไทย

#### การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling)

เมื่อนำแบบจำลองที่ได้จากการวิเคราะห์วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) และการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ตามสมมติฐานการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการพัฒนาศมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยด้วยการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างทั้งหมดตามกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อมด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) อีกทั้งยังเพื่อเป็นการยืนยันว่ากรอบแนวคิดการวิจัย (Research Model) โดยการเพิ่มเส้น Correlation ระหว่างปัจจัยที่มีค่า Correlation สูงแล้วสามารถแสดงแบบจำลองความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างตัวแปร ตามเกณฑ์ความเหมาะสมของโมเดล (Goodness-of-fit) โดยดัชนีชี้วัดโมเดลที่จะทำให้เกิดความสอดคล้องพอเหมาะพอดี (Fit) ตามค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และทดสอบโมเดลในเชิงประจักษ์ที่แสดงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมในตัวปัจจัยที่ในการศึกษารูปแบบการพัฒนาศมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 5.3



CMIN/df = 1.776      GFI = .985      AGFI = .969      RMSEA = .034

Note: \*\*\*p<0.001, \*\*p<0.01, \*p<0.05

ภาพที่ 5.4 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบการและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องที่มีทิศทางไปในทำนองเดียวกันว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาไทยมีโอกาสที่จะไปลงทุนในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีช่องทางหลายๆช่องทางคือ การลงทุนด้วยตัวเอง ซึ่งผู้ประกอบการจำเป็นต้องต้องศึกษารายละเอียดและให้ความสำคัญในเรื่องของกฎ ระเบียบ ข้อกำหนดและขั้นตอนต่างๆในการจัดตั้งธุรกิจสำหรับนักลงทุนที่เป็นต่างชาติ ทั้งในเรื่องของรูปแบบของการจัดตั้งกิจการ ข้อกำหนดด้านเงินทุน เช่นถ้าเป็นต่างชาติสามารถลงทุนได้กี่เปอร์เซ็นต์ ระบบการเสียภาษี กฎระเบียบข้อปฏิบัติสำหรับการจ้างงาน ซึ่งในแต่ละประเทศมีความยากง่ายในการจัดตั้งธุรกิจที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของในประเทศนั้นๆ หรืออาจเป็นไปในรูปแบบของการรับบริหารจัดการสปาภายใต้ตราสินค้าของตนเองในต่างประเทศ ตัวผู้ประกอบการต้องบริหารจัดการทุกอย่างด้วยตนเอง ตั้งแต่เรื่องการจัดหาทีมบริหารร้าน หาผู้จัดการ ช่างฝีมือ การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ และอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยตัวผู้ประกอบการเองต้องเดินทางไปดูแล ไปอบรมเพื่อให้ทีมสปาในต่างประเทศแข็งแกร่ง และต้องมีระบบการประเมินอย่างสม่ำเสมอเพื่อรักษาคุณภาพของสปาไว้ อีกหนึ่งรูปแบบคือการร่วมทุนกับนักลงทุนต่างชาติซึ่งต้องมีทีมวิจัยชั้นยอดที่ต้องศึกษาเรื่อง

สภาพแวดล้อมและการตลาดเป็นอย่างดี และสเปนรูปแบบสุดท้ายคือสปาที่ประกอบธุรกิจอยู่ในโรงแรม ผลจากการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า สมรรถนะที่ควรจะมีในกลุ่มผู้ประกอบการไทยนั้น คือสมรรถนะด้านแนวคิดเชิงธุรกิจและวิเคราะห์โอกาส โดยต้องพยายามวิเคราะห์ช่องว่างทางการตลาดให้ได้ และสามารถหาช่องทางที่สามารถวางตำแหน่งทางการตลาดให้แก่ธุรกิจได้ และผู้ประกอบการต้องศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจเสมอ สมรรถนะสำคัญที่พึงจะต้องมีคือสมรรถนะด้านการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องข้อกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนในประเทศนั้นๆ รวมไปถึงควรมีเครือข่ายความสัมพันธ์กับคนในพื้นที่เพื่อเป็นการลดความเสี่ยง อีกหนึ่งสมรรถนะที่ควรให้ความสนใจคือสมรรถนะด้านการบริหารการตลาด เพราะว่าการเปิดธุรกิจใหม่ในพื้นที่นอกประเทศไทยนั้น จำเป็นต้องทำการส่งเสริมการตลาดอย่างแข็งขันเพื่อให้ธุรกิจและตราสินค้าติดตลาดและแข็งแกร่ง สมรรถนะสุดท้ายที่พึงต้องพัฒนาคือสมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

#### 5.1.1.2 สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทย

ในส่วนของสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทยนั้น ผลการวิจัยเชิงปริมาณจากการเก็บข้อมูลจากตัวผู้ประกอบการเอง ชี้ให้เห็นว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารไทย ส่วนใหญ่อยู่ในระยะเวลา 1-5 ปี อยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-29 ปี มีระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ร้านอาหารมีรายได้เฉลี่ย 300,001 บาท ขึ้นไป โดยมีกำไรเฉลี่ยอยู่ที่ 40,001 - 60,000 บาท ต่อเดือน และมีมีประสบการณ์การทำงาน และประสบการณ์บริหารงานในธุรกิจร้านอาหารไทยอยู่ที่ 5-10 ปี ที่มีระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี อีกทั้งมีจำนวนพนักงาน 5 - 20 คน สำหรับการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทย

ความคิดเห็นด้านสมรรถนะเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทย ประกอบด้วย สมรรถนะเชิงยุทธศาสตร์ของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.44$ ) สมรรถนะด้านแนวคิดเชิงธุรกิจและวิเคราะห์โอกาสของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.48$ ) สมรรถนะด้านการบริหารการตลาดของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.07$ ) และสมรรถนะด้านการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.39$ )

ความคิดเห็นด้านสมรรถนะเชิงสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทย ประกอบด้วย สมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.08$ ) สมรรถนะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างเครือข่ายของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=3.41$ ) และสมรรถนะด้านการให้บริการอย่างมีคุณค่าของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.30$ )

ความคิดเห็นด้านสมรรถนะเชิงพฤติกรรมของผู้ประกอบการร้านอาหาร ประกอบด้วย สมรรถนะด้านความมุ่งมั่นของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.36$ ) สมรรถนะด้านความรู้และการเรียนรู้ของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.22$ ) สมรรถนะด้านการวิเคราะห์ตนเองของผู้ประกอบการ

ร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.13$ ) และสมรรถนะด้านจรรยาบรรณตนเองของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.21$ )

ความคิดเห็นด้านสมรรถนะเฉพาะของผู้ประกอบการสปา พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารมีสมรรถนะเฉพาะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.20$ )

ความคิดเห็นด้านผลลัพธ์เชิงธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหาร ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.75$ ) ด้านกระบวนการจัดการของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.84$ ) ด้านกระบวนการการตลาดของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.71$ ) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.92$ ) ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.89$ ) และ ด้านความสัมพันธ์นอกองค์กรของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.76$ )

#### การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาและวิจัยตั้งนั้นหลังจากการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จึงนำมาทำการทดสอบความเหมาะสม และความสัมพันธ์ของโมเดลด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ที่ช่วยในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร ในแต่ละองค์ประกอบ โดยงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทย ด้วยวิธีการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax สามารถแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยที่ 1 สมรรถนะด้านการบริหารตนเองและบริหารงาน ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 31 ประเด็น ปัจจัยที่ 2 สมรรถนะด้านธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 10 ประเด็น ปัจจัยที่ 3 สมรรถนะด้านการวางแผนและจัดการ ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 12 ประเด็น ปัจจัยที่ 4 สมรรถนะด้านการบริหารการตลาด ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 5 ประเด็น ปัจจัยที่ 5 สมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 6 ประเด็น และปัจจัยที่ 6 สมรรถนะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างเครือข่าย ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 4 ประเด็น

#### วิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน หรือ Confirmatory Factor Analysis: CFA เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความกลมกลืนของกรอบแนวคิดในการวิจัยตามที่ได้ศึกษาตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วยการปรับโมเดลตามหลักสถิติผ่านโปรแกรมวิเคราะห์ผลทางสถิติ AMOS ด้วยวิธีการเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างปัจจัยเพื่อทดสอบความสอดคล้ององค์ประกอบของปัจจัยที่ศึกษา พร้อมด้วยดัชนีชี้วัดจากค่าทางสถิติตามเกณฑ์ที่ประกอบด้วย CMIN/DF ต้องมีค่า < 3 Goodness of Fit Index (GFI) ต้องมีค่า > 0.90 และ Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) ต้องมีค่า > 0.90 และ Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) ต้องมีค่า < 0.05 ซึ่งทั้งหมด

เป็นไปตามกฎการพิจารณาผลทางสถิติเพื่อยืนยันการวิเคราะห์เชิงสำรวจ สามารถระบุออกเป็นกลุ่มใหม่ทั้งสิ้น 6 กลุ่มปัจจัย ประกอบด้วย สมรรถนะด้านการบริหารตนเองและบริหารงาน สมรรถนะด้านธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน สมรรถนะด้านการวางแผนและจัดการ สมรรถนะด้านการบริหารการตลาด สมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และสมรรถนะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างเครือข่าย ตามแผนภาพที่ 5.4

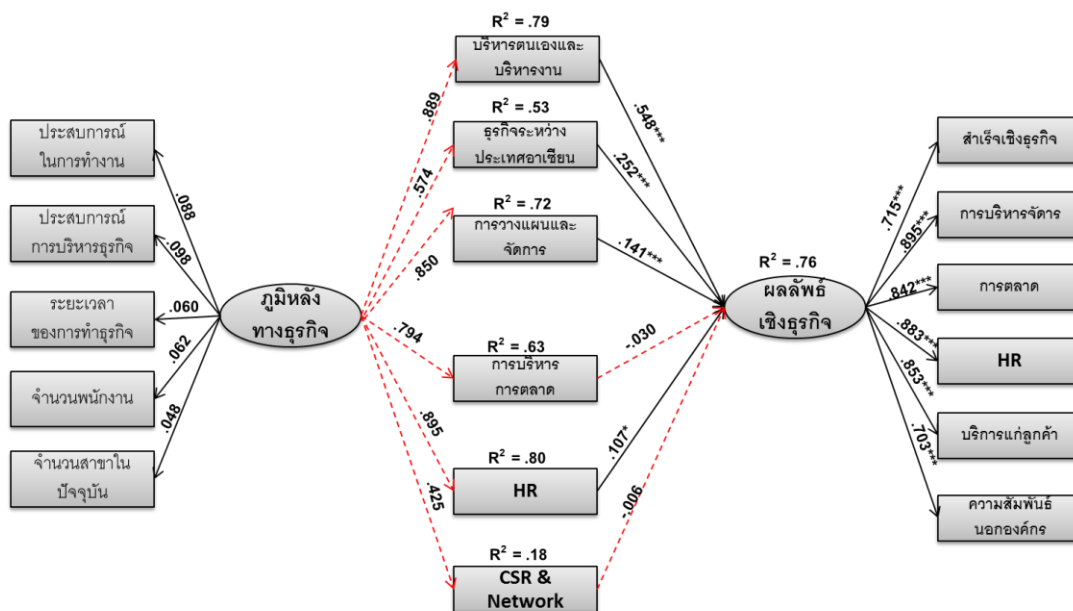


ภาพที่ 5.5 สมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทย

### การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling)

เมื่อนำแบบจำลองที่ได้จากการวิเคราะห์ห้วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) และการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ตามสมมติฐานการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยด้วยการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างทั้งหมดตามกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อมด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) อีกทั้งยังเพื่เป็นการยืนยันว่ากรอบแนวคิดการวิจัย (Research Model) โดยการเพิ่มเส้น Correlation ระหว่างคู่ปัจจัยที่มีค่า Correlation สูงแล้วสามารถแสดงแบบจำลองความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างตัวแปร ตามเกณฑ์ความเหมาะสมของโมเดล (Goodness-of-fit) โดยดัชนีชี้วัดโมเดลที่จะทำให้เกิดความสอดคล้องพอเหมาะพอดี (Fit) ตามค่าสถิติ

ความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อทดสอบโมเดลในเชิงประจักษ์ที่แสดงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมในตัวปัจจัยที่ในการศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4.12



CMIN/df = 1.678      GFI = .958      AGFI = .934      RMSEA = .040  
 Note: \*\*\*p<0.001, \*\*p<0.01, \*p<0.05

ภาพที่ 5.6 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ในทำนองเดียวกัน ผลการวิจัยเชิงปริมาณจากการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยขณะที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้น พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการร้านอาหารไทย ส่วนใหญ่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่มีภูมิลำเนาและเดินทางมาจากยุโรป ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-35 ปี ที่ระดับปริญญาตรี และเป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ย 2,001-3,000 USD โดยมีประสบการณ์การเดินทางในประเทศไทยและใช้บริการร้านอาหารไทย ส่วนใหญ่เดินทางมา 2-5 ครั้ง และใช้ระยะเวลาที่ท่องเที่ยว 8-14 วัน โดยใช้ระยะเวลาที่พักแรม 1-7 วัน ที่ใช้งบประมาณที่ใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในประเทศไทยประมาณ 301-1000 USD ด้วยวิธีจัดการการเดินทางด้วยตนเองและส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยเพื่อพักผ่อน และมากับเพื่อน โดยท่องเที่ยวในกรุงเทพเป็นหลัก และการใช้บริการร้านอาหารไทยในต่างประเทศที่ได้ไปใช้บริการร้านอาหารไทยส่วนใหญ่มีการใช้บริการร้านอาหารไทยในต่างประเทศ 1 - 5 ครั้ง และมีระยะเวลาที่ใช้บริการร้านอาหารไทย 1 - 7 ครั้ง และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง 101-500 USD โดยนิยมรับประทาน มื้อกลางวันโดยส่วนใหญ่ชื่นชอบผัดไทย

ความคิดเห็นด้านด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ ประกอบด้วย ปัจจัยการรับรู้ด้านบรรยากาศของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการร้านอาหารไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก

( $\bar{X}=4.01$ ) ปัจจัยการบริหารจัดการและการตลาด ของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการร้านอาหารไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก( $\bar{X}=3.83$ ) ปัจจัยคุณภาพของอาหารของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการร้านอาหารไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.12$ ) และปัจจัยทรัพยากรมนุษย์และการให้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการร้านอาหารไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.93$ )

ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการร้านอาหารไทย พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการร้านอาหารไทย มีปัจจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการร้านอาหารไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.04$ )

ความคิดเห็นด้านความภักดีของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการร้านอาหารไทย พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการร้านอาหารไทย มีปัจจัยความภักดีของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้ไปใช้บริการร้านอาหารไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.84$ )

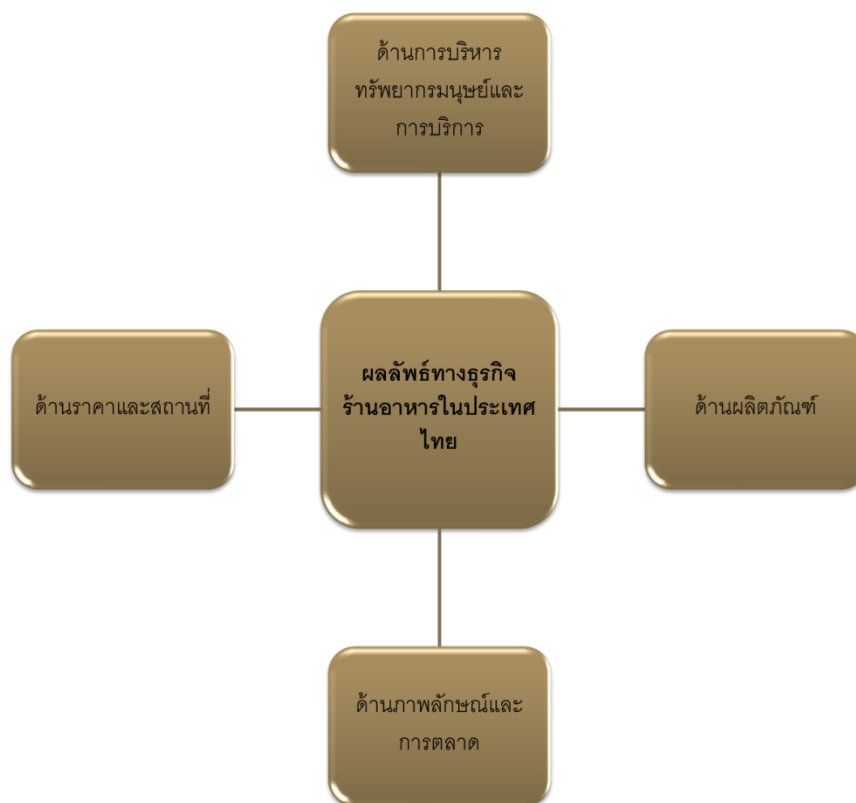
#### การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาและวิจัยตั้งนั้นหลังจากการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จึงนำมาทำการทดสอบความเหมาะสม และความสัมพันธ์ของโมเดลด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ที่ช่วยในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร ในแต่ละองค์ประกอบ โดยงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจร้านอาหารในมุมมองของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ ด้วยวิธีการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax สามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มปัจจัยแต่มีการรวมและกระจายปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยที่ 1 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการบริการ ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 8 ประเด็น ปัจจัยที่ 2 ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 10 ประเด็น ปัจจัยที่ 3 ด้านราคาและสถานที่ ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 6 ประเด็น ปัจจัยที่ 4 ด้านภาพลักษณ์และการตลาด ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 3 ประเด็น

#### การวิเคราะห์องค์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน หรือ Confirmatory Factor Analysis: CFA เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความกลมกลืนของกรอบแนวคิดในการวิจัยตามที่ได้ศึกษาตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วยการปรับโมเดลตามหลักสถิติผ่านโปรแกรมวิเคราะห์ผลทางสถิติ AMOS ด้วยวิธีการเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างปัจจัยเพื่อทดสอบความสอดคล้ององค์ประกอบของปัจจัยที่ศึกษา พร้อมด้วยดัชนีชี้วัดจากค่าทางสถิติตามเกณฑ์ที่ประกอบด้วย CMIN/DF ต้องมีค่า < 3 Goodness of Fit Index (GFI) ต้องมีค่า > 0.90 และ Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) ต้องมีค่า > 0.90 และ Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) ต้องมีค่า < 0.05 ซึ่งทั้งหมดเป็นไปตามกฎการพิจารณาผลทางสถิติ) เพื่อยืนยันการวิเคราะห์เชิงสำรวจ โดยมีการรวมปัจจัยและแยกกระจายปัจจัยออกเป็นกลุ่มใหม่ทั้งสิ้น 4

กลุ่มปัจจัย ประกอบด้วย ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และสถานที่ และสุดท้ายด้านภาพลักษณ์และการตลาด ตามแผนภาพที่ 5.6

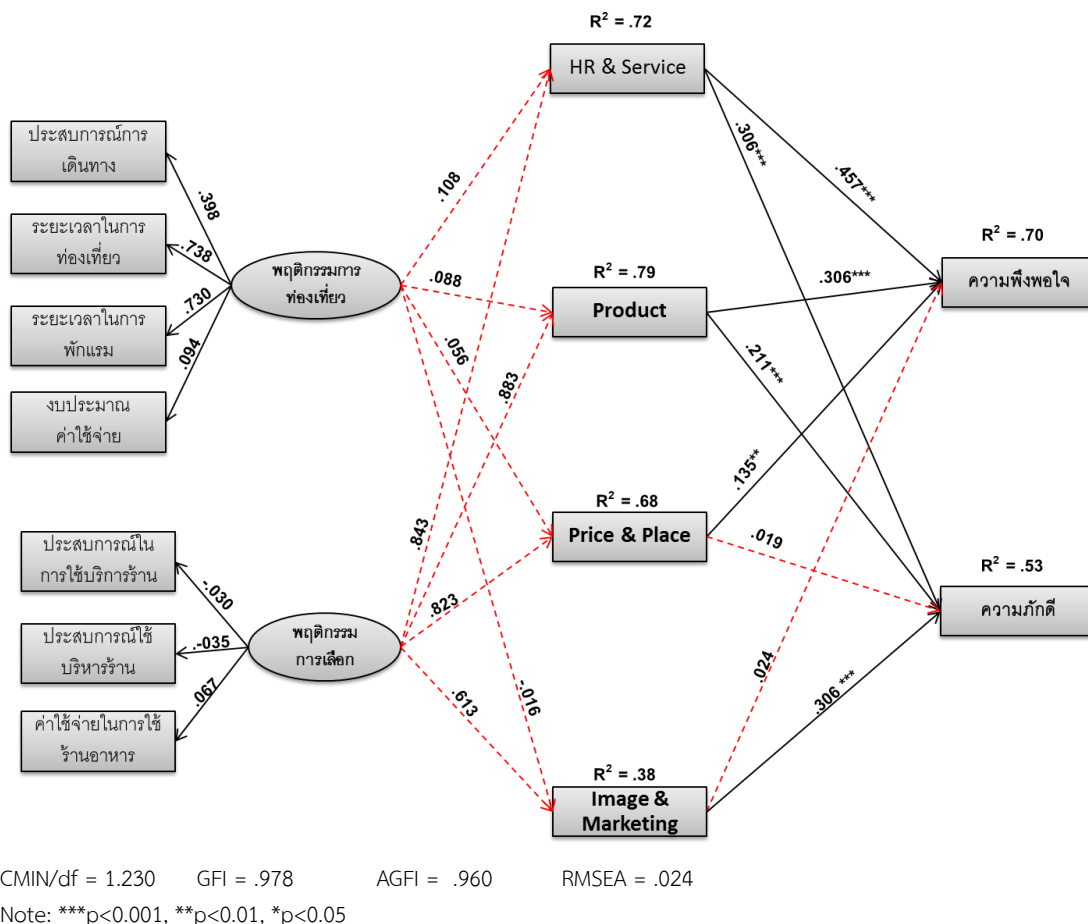


ภาพที่ 5.6 ผลลัพธ์ทางธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทย

#### การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling)

เมื่อนำแบบจำลองที่ได้จากการวิเคราะห์วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) และการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ตามสมมติฐานการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการพัฒนาศมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยด้วยการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างทั้งหมดตามกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อมด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) อีกทั้งยังเพื่อเป็นการยืนยันว่ากรอบแนวคิดการวิจัย (Research Model) โดยการเพิ่มเส้น Correlation ระหว่างคู่ปัจจัยที่มีค่า Correlation สูงแล้วสามารถแสดงแบบจำลองความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างตัวแปร ตามเกณฑ์ความเหมาะสมของโมเดล (Goodness-of-fit) โดยดัชนีชี้วัดโมเดลที่จะทำให้เกิดความสอดคล้องพอเหมาะพอดี (Fit) ตามค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อทดสอบโมเดลในเชิงประจักษ์ที่แสดงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมในตัวปัจจัยที่ในการศึกษารูปแบบการพัฒนาศมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจ

ท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 5.7



ภาพที่ 5.8 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบการและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง มีทิศทางไปในทำนองเดียวกันว่า ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทยมีโอกาที่จะไปลงทุนในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีช่องทางหลายๆช่องทางคืออาจพำนักอยู่ในพื้นที่นั้น และมีสิทธิเหมือนพลเมืองของที่นั้น จึงเปิดร้านอาหารไทยขึ้นมา หรือผู้ประกอบการไทยร่วมทุนกับนักลงทุนในพื้นที่เพื่อเปิดร้านอาหารไทย คือการที่ผู้ประกอบการจากประเทศไทยได้เดินทางไปร่วมทุนกับนักลงทุนท้องถิ่นเพื่อเปิดร้านอาหารไทยที่ต่างประเทศโดยไม่ได้มีการพำนักอยู่ในประเทศนั้นๆอย่างยาวนานมาก่อน หรือการมีนักลงทุนจากต่างประเทศมาขอซื้อ Franchise และรับจ้างบริหารจัดการร้านในเวลาเดียวกัน และช่องทางสุดท้ายคือการที่ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทยขยายกิจการไปในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเอง ซึ่งมักเกิดขึ้นในผู้ประกอบการรายใหญ่มากกว่ารายย่อย เพราะมีทุนและสินทรัพย์ในการทำธุรกิจมากกว่า

ผลจากการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นถึงสมรรถนะที่ควรให้ความสนใจคือ สมรรถนะเฉพาะด้านเรื่องการประกอบธุรกิจร้านอาหารสมรรถนะด้านการบริหารจัดการเรื่องการ

ควบคุมคุณภาพ รวมไปถึงการมีความรู้ความเข้าใจ ถึงกฎเกณฑ์ เงื่อนไขเกี่ยวกับการทำธุรกิจระหว่างประเทศ ข้อกฎหมายที่ควรรู้ โอกาส และข้อจำกัด การเจรจาต่อรองกับเจ้าของพื้นที่ที่จะเช่า การร่วมทุน การเป็นหุ้นส่วนกับคนในพื้นที่ รวมไปถึงการมีความสัมพันธ์อันดีกับคนในพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่สามารถให้การช่วยเหลือได้ในยามที่เกิดปัญหา และต้องมีสมรรถนะเชิงธุรกิจเช่น สมรรถนะเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการวางแผนและการวิเคราะห์ และสมรรถนะด้านตลาดก็มีความสำคัญเช่นกัน ผู้ประกอบการต้องได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมก่อนการลงทุนเสมอศึกษาลู่ทางการลงทุน และความสามารถในการบริหารจัดการเรื่องการทำการตลาดของร้านอาหารของตนได้ สุดท้ายคือเรื่องสมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะต้องเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมของคนในพื้นที่ ผู้ประกอบการต้องเรียนรู้เรื่องการบริหารคนและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การเลือก การดูแลพนักงาน และการรักษาพนักงานให้อยู่กับตนให้นานที่สุด

### 5.1.2. สรุปผลการเทียบเคียงสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาไทยและธุรกิจร้านอาหารไทยในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

#### 5.1.2.1. สรุปผลการเทียบเคียงสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะผู้ประกอบการสปาในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่มีผลดำเนินงานที่สามารถเป็นแบบอย่างที่เป็นเลิศในสมรรถนะเชิงธุรกิจ ทั้งสมรรถนะเชิงยุทธศาสตร์ สมรรถนะด้านแนวคิดและวิเคราะห์โอกาส รวมทั้งด้านการบริหารการตลาด คือผู้ประกอบการในประเทศสิงคโปร์ เพราะถึงแม้ว่าสิงคโปร์จะไม่มีเอกลักษณ์ของการให้บริการสปาอย่างประเทศอื่น แต่ผู้ประกอบการในสิงคโปร์สามารถทำให้สปาสิงคโปร์ประสบความสำเร็จได้ โดยใช้ความสามารถในเชิงธุรกิจด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากนั้นผู้ประกอบการธุรกิจสปาในประเทศสิงคโปร์ยังมีอีกหนึ่งสมรรถนะที่เป็นเลิศนั่นคือความรับผิดชอบและการสร้างเครือข่าย ที่ได้มีการพัฒนาความสัมพันธ์กับองค์กรต่าง ๆ ทั้งในและนอกภูมิภาคอาเซียนมีส่วนร่วมและเปิดโอกาสในการจ้างงานให้แก่คนในท้องถิ่น ถึงแม้จะไม่ประสบความสำเร็จในเรื่องการจ้างงานคนในท้องถิ่นนักแต่ก็นับว่าผู้ประกอบการเองมิได้ปิดกั้นโอกาส มีเครือข่ายระหว่างอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง และมีการพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับนักลงทุนในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน

สำหรับสมรรถนะเชิงธุรกิจในด้านการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในประเทศอินโดนีเซียมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด จากการที่ธุรกิจสปาของอินโดนีเซียจำนวนหนึ่งไปเปิดดำเนินการมากมายในหลายประเทศ แสดงให้เห็นถึงการมีสมรรถนะในด้านนี้ได้เป็นอย่างดี นอกจากการมีความรู้ความสามารถในการทำธุรกิจในแต่ละประเทศแล้ว อีกหนึ่งในสาเหตุสำคัญที่ทำให้ธุรกิจสปาของอินโดนีเซียประสบความสำเร็จในด้านนี้เป็นเพราะ

ความมีเอกลักษณ์โดดเด่นของสปาซึ่งเป็นจุดแข็งของธุรกิจ เป็นข้อได้เปรียบเหนือคู่แข่งขั้นทำให้ก้าวเข้าสู่ตลาดในต่างแดนและเจาะกลุ่มตลาดได้ง่ายขึ้น

สมรรถนะเชิงสังคม ในสมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปาในประเทศฟิลิปปินส์ มีประสิทธิภาพในสมรรถนะนี้มากที่สุดเพราะนอกจากแรงงานที่มีความสามารถในต้นภาษาอังกฤษแล้ว ฟิลิปปินส์ยังจัดตั้งโรงเรียนเพื่อฝึกอบรมพนักงานสปา [spa therapist] โดยเฉพาะ ทำให้ฟิลิปปินส์มีความได้เปรียบในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ที่มีวิธีสอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีการประเมินจุดแข็งจุดอ่อนของพนักงานได้เพราะมีการมอบประกาศนียบัตรสำหรับผู้ผ่านการฝึกอบรม อีกทั้งยังมีการจัดการฝึกอบรมในหลายระดับตั้งแต่พนักงานสปา พนักงานนวด จนถึงระดับบริหาร

สมรรถนะเชิงสังคมในด้านสมรรถนะการให้บริการอย่างมีคุณค่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในประเทศไทยนับว่ามีสมรรถนะด้านนี้สูงกว่าผู้ประกอบการในประเทศอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะพื้นฐานบุคลิกลักษณะนิสัยของคนไทยมีความอบอุ่นถ่อมตน มีอัธยาศัยไมตรี จิตใจที่เป็นมิตรเป็นจุดแข็งของงานบริการโดยคนไทย การบริการจึงมักให้บริการอย่างเกินความคาดหมายเสมอ การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการบริการก็เช่นกัน ด้วยความมีเอกลักษณ์ในวัฒนธรรมและประเพณีของไทยบรรยากาศในธุรกิจการบริการต่าง ๆ ไม่แต่เพียงธุรกิจสปา จะมีความโดดเด่นสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ส่งผลต่อความภักดีต่อธุรกิจ

สมรรถนะถัดมาได้แก่สมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่ประกอบไปด้วยสมรรถนะด้านความมุ่งมั่น สมรรถนะด้านความรู้และการเรียนรู้ สมรรถนะการวิเคราะห์ตนเอง และสมรรถนะด้านจรรยาบรรณ ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในประเทศมาเลเซียนับว่ามีสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่โดดเด่นที่สุด โดยมีสมรรถนะด้านความมุ่งมั่นในการทุ่มเทต่อการทำงาน โดยมีเป้าหมายให้มาเลเซียเป็นจุดหมายปลายทางของสปาให้ได้ในอนาคต มีการลงทุนจากภาครัฐเพื่อพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาและสุขภาพ นอกจากนั้นยังทราบถึงจุดบกพร่องของตนเองและพัฒนาปรับปรุงให้ทัดเทียมผู้นำของธุรกิจด้านนี้ แสดงให้เห็นถึงสมรรถนะการวิเคราะห์ตนเองได้ดี ส่วนสมรรถนะด้านความรู้และการเรียนรู้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในเวียดนามสามารถเป็นแบบอย่างที่เกิดขึ้นในสมรรถนะนี้ เพราะถึงแม้ว่าภาพรวมของธุรกิจสปาในเวียดนามยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าใดนัก แต่ผู้ประกอบการร้านสปาท้องถิ่นมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจที่ตัวเองทำอยู่เป็นอย่างดี มีการแสวงหาความรู้และพยายามเรียนรู้ในธุรกิจของตน เห็นได้จากการเสาะแสวงหาผลิตภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ทางสปาใหม่ ๆ มาให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาธุรกิจสปาให้เฟื่องฟูในเวียดนามต่อไป

ส่วนสมรรถนะด้านจรรยาบรรณนั้นพบว่าผู้ประกอบการสปาส่วนใหญ่ในหลาย ๆ ประเทศมีสมรรถนะด้านนี้อยู่พอสมควร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการดำเนินธุรกิจ

อย่างซื้อสัตย์และโปร่งใส มีการเสนอผลิตภัณฑ์ ราคา และการบริการที่เป็นธรรมต่อลูกค้า แต่ยังไม่สามารถระบุถึงประเทศที่มีความโดดเด่นในด้านนี้ได้

สุดท้ายเป็นสมรรถนะเฉพาะของผู้ประกอบการสปา ซึ่งเป็นเรื่องของรายละเอียดในการดำเนินธุรกิจสปา ทั้งด้านความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ ในระบบ ในตัวผลิตภัณฑ์ ในเครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการต่าง ๆ ความพร้อมในด้านบุคลากร สถานที่และทรัพยากรสำหรับใช้ในธุรกิจสปา ความเป็นมาตรฐานทั้งคุณภาพและการให้บริการ รวมทั้งมาตรฐานในด้านบุคลากร และที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งภายใต้สมรรถนะนี้เป็นเรื่องของกรณีเอกลักษณ์ของประเทศเข้ามาผสมผสานในการทำสปา ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจสปาในประเทศในภูมิภาคอาเซียนมีหลายประเทศที่มีสมรรถนะข้อนี้สูง ไม่ว่าจะเป็น อินโดนีเซียที่มีสปาแบบบาหลิที่โด่งดังไปทั่วโลก ฟิลิปปินส์ที่มีการนวดที่เป็นแบบแผนเฉพาะ และไทยที่มีการนวดและการทำสปาแผนไทยที่มีชื่อเสียง

จากผลการเทียบเคียงสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปาทำให้เห็นว่าผู้ประกอบการในประเทศไทยควรต้องเร่งพัฒนาสมรรถนะเชิงธุรกิจทุกด้านและโดยเฉพาะอย่างยิ่งสมรรถนะด้านการบริหารจัดการธุรกิจระหว่างประเทศที่ยังคงเป็นรองประเทศอินโดนีเซียและสิงคโปร์อยู่ นอกจากนี้ผู้ประกอบการสปาของไทยควรเร่งพัฒนาสมรรถนะด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งไทยมีความได้เปรียบในด้านนี้เป็นทุนเดิมแต่ยังคงต้องมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป และท้ายที่สุดผู้ประกอบการไทยยังขาดสมรรถนะในเรื่องการวิเคราะห์ตนเอง โดยยังไม่สามารถวิเคราะห์ข้อบกพร่องของตนเพื่อปรับปรุงไปสู่การดำเนินงานที่ดีได้

#### 5.1.2.2. สรุปผลการเทียบเคียงสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทยในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

จากข้อมูลการเทียบเคียงสมรรถนะของผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนชี้ให้เห็นว่า สมรรถนะที่ผู้ประกอบการร้านอาหารไทยควรพัฒนา คือ สมรรถนะเชิงสังคมในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการให้บริการอย่างมีคุณค่าและด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างเครือข่าย โดยสมรรถนะที่ควรเร่งพัฒนามากที่สุดคือสมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมเข้ามาทำงานและวิธีการที่จะรักษาบุคลากรนั้นไว้กับองค์กรให้นานที่สุด ตามมาด้วยการประเมินจุดอ่อนจุดแข็งของบุคลากรในองค์กรเพื่อการจัดสรรงานและทีมงานให้มีประสิทธิภาพต่อการดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงการสอนวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่ธุรกิจร้านอาหารไปดำเนินกิจการ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด นอกจากนี้ที่ผู้ประกอบการสร้างการมีส่วนร่วมและสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากรในองค์กรอีกด้วย อีกหนึ่งสมรรถนะภายใต้สมรรถนะเชิงสังคมคือ สมรรถนะในการให้บริการอย่างมีคุณค่า ซึ่งเป็นประเด็นเชื่อมโยงจากสมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้หากธุรกิจร้านอาหารไทยมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว สมรรถนะด้านการให้บริการอย่างมีคุณค่าก็จะเกิดขึ้นได้โดยง่าย การให้บริการอย่างมีคุณค่านี้หมายถึง

การให้บริการที่เกินความคาดหมายของลูกค้า รวมถึงการบริการเฉพาะบุคคล ซึ่งการบริการดังกล่าวนี้จะก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าต่อธุรกิจ ส่งผลดีต่อความก้าวหน้าของธุรกิจโดยรวม นอกจากนี้อีกหนึ่งสมรรถนะซึ่งอยู่ภายใต้สมรรถนะหลักเชิงสังคมที่ผู้ประกอบการของไทยควรพัฒนาคือ สมรรถนะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างเครือข่าย การดำเนินงานภายใต้สมรรถนะนี้นั้น ได้แก่ การพัฒนาความสัมพันธ์กับองค์กรการกุศลต่างๆ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนในประเทศที่ประกอบธุรกิจ การเปิดโอกาสในการจ้างงานของผู้คนในท้องถิ่น การสร้างเครือข่ายระหว่างอุตสาหกรรม รวมไปถึงการพัฒนาความสัมพันธ์กับนักลงทุนท้องถิ่นในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน ซึ่งหากผู้ประกอบการร้านอาหารของไทยได้พัฒนาสมรรถนะนี้ให้แข็งแกร่ง จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานในเรื่องของสมรรถนะเชิงธุรกิจทั้งในเชิงยุทธศาสตร์ เชิงธุรกิจและการวิเคราะห์โอกาสต่าง ๆ การบริหารการตลาด และการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ ที่ผู้ประกอบการร้านอาหารไทยมีพื้นฐานในสมรรถนะเหล่านี้อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก

### 5.1.3. สรุปรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

#### 5.1.3.1. สรุปรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการสปาไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

จากการสังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด นำมาร่างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการสปาไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ขั้นตอนต่อไปคือการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการสปาเพื่อทดสอบผลสัมฤทธิ์ของรูปแบบเพื่อนำมาปรับรูปแบบให้สมบูรณ์ที่สุด และสุดท้ายรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการสปาไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบไปด้วย รายวิชาจำนวน 4 วิชา คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและความเสี่ยงในการทำธุรกิจสปาไทยในกลุ่มประชาคมอาเซียน การวางแผนเชิงกลยุทธ์สำหรับธุรกิจสปาไทยเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับนานาชาติ ปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับธุรกิจสปาไทย และการบริหารจัดการทุนมนุษย์สำหรับธุรกิจสปา โดยรายวิชาเหล่านี้ควรใช้เทคนิคการพัฒนาสมรรถนะแก่ผู้ประกอบการสปาไทย คือ การบรรยาย การยกตัวอย่างกรณีศึกษา การเปิดโอกาสให้อภิปรายในห้อง การทำ workshop และการเยี่ยมชมภาคธุรกิจสปาจากสถานที่จริง โดยเลือกสปาที่มีชื่อเสียงระดับนานาชาติและสามารถขยายธุรกิจออกไปภายใต้ brand ของตนเอง และขอให้ผู้ประกอบการของสปานั้นมาให้ความรู้ถึงหลักการการพัฒนาธุรกิจไปในระดับนานาชาติ ซึ่งรูปแบบการพัฒนานี้ได้ครอบคลุมการพัฒนาในทุกๆ สมรรถนะที่สังเคราะห์ออกมาจากการผลการเก็บข้อมูลทั้งหมด จึงเป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากการรับรู้ข้อมูลที่แท้จริงทั้งจากภาคธุรกิจและภาคผู้ใช้บริการ โดยสมรรถนะที่ได้รับการพัฒนาประกอบไปด้วย สมรรถนะด้านการทำธุรกิจในกลุ่มประชาคมอาเซียน สมรรถนะด้านแนวคิดเชิงธุรกิจและวิเคราะห์โอกาส สมรรถนะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างเครือข่ายสมรรถนะเฉพาะด้านเรื่องการประกอบธุรกิจสปา สมรรถนะด้านการบริหารจัดการส่วนประสมทางการตลาด สมรรถนะด้านการสร้างบรรยากาศในธุรกิจสปาสมรรถนะด้านการบริหารการตลาด สมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สมรรถนะด้านการให้บริการอย่างมีคุณค่า และสมรรถนะด้านการเพิ่มมูลค่าการบริการ

### 5.1.3.2. สรุปรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

จากการสังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด นำมาร่างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ขั้นตอนต่อไปคือการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการร้านอาหารไทยเพื่อทดสอบผลสัมฤทธิ์ของรูปแบบเพื่อนำมาปรับปรุงแบบให้สมบูรณ์ที่สุด และสุดท้ายรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนประกอบไปด้วย รายวิชาจำนวน 5 วิชา คือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและความเสี่ยงในการทำธุรกิจร้านอาหารไทยในกลุ่มประชาคมอาเซียน การวางแผนเชิงกลยุทธ์สำหรับธุรกิจร้านอาหารไทยเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับนานาชาติ ปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับธุรกิจร้านอาหารไทย การบริหารจัดการทุนมนุษย์สำหรับธุรกิจร้านอาหาร การควบคุมคุณภาพในธุรกิจร้านอาหารไทย โดยรายวิชาเหล่านี้ควรใช้เทคนิคการพัฒนาสมรรถนะแก่ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทย คือ การบรรยาย การยกตัวอย่างกรณีศึกษา การเปิดโอกาสให้อภิปรายในห้อง การทำ workshop และการเยี่ยมชมภาคธุรกิจร้านอาหารจากสถานที่จริง โดยเลือกร้านอาหารไทยที่มีชื่อเสียงระดับนานาชาติและสามารถขยายธุรกิจออกไปภายใต้ brand ของตนเอง และขอให้ผู้ประกอบการร้านอาหารไทยนั้นมาให้ความรู้ถึงหลักการการพัฒนาธุรกิจไปในระดับนานาชาติ ซึ่งรูปแบบการพัฒนานี้ได้ครอบคลุมการพัฒนาในทุกๆสมรรถนะที่สังเคราะห์ออกมาจากการผลการเก็บข้อมูลทั้งหมด จึงเป็นรูปแบบที่พัฒนาจากการรับรู้ข้อมูลที่แท้จริงทั้งจากภาคธุรกิจและภาคผู้ใช้บริการ โดยสมรรถนะที่ได้รับการพัฒนาประกอบไปด้วยสมรรถนะด้านการทำธุรกิจในกลุ่มประชาคมอาเซียน สมรรถนะด้านการวางแผนและการจัดการ สมรรถนะด้านการบริหารตนเองและการบริหารงาน สมรรถนะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างเครือข่าย สมรรถนะเฉพาะด้านเรื่องการประกอบธุรกิจร้านอาหาร สมรรถนะด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของร้านอาหาร สมรรถนะด้านการบริหารราคาและสถานที่ สมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการบริการอย่างมีคุณค่า และสมรรถนะด้านการบริหารจัดการเรื่องการควบคุมคุณภาพ

## 5.2. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากผู้ที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น พบว่าสาเหตุหลักผลมาจากอิทธิพลของโลกาภิวัตน์ที่ทำให้โลกไร้พรมแดน โดยทุกประเทศให้ความสนใจในการร่วมมือกันเปิดตลาดการค้าระหว่างประเทศ และเข้าสู่ระบบการค้าเสรีโดยการลดแรงต่อต้านต่างชาติแต่ละประเทศ และยกเลิกการกีดกันทางการค้า การลงทุนและแรงงานจากต่างประเทศ รวมทั้งการมีองค์การสากลนานาชาติช่วยกำหนดกฎเกณฑ์การอยู่ร่วมกันของนานาประเทศในรูปแบบต่างๆ เช่น มาตรฐานการทำงาน จรรยาบรรณ เป็นต้น (ราณี อิศัยกุล, 2552) นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ประกอบการที่สามารถดำเนินธุรกิจได้ในต่างประเทศได้ ไม่ว่าจะ เป็นรูปแบบใดๆ ก็ตามมีสมรรถนะเฉพาะตัวของแต่ละคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมรรถนะด้านการประกอบธุรกิจระหว่างประเทศ สมรรถนะด้านการติดต่อสัมพันธ์ และสมรรถนะด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การวิเคราะห์โอกาสในการทำธุรกิจ ซึ่งสัมพันธ์กับทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

ทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการผลิต เช่น ที่ดิน แรงงาน และเงินทุนที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินงานของบริษัททั้งภายในและภายนอกประเทศ ความแตกต่างในเศรษฐกิจของแต่ละประเทศ จะทำให้ปัจจัยการผลิตของแต่ละประเทศแตกต่างกันด้วยซึ่งจะส่งผลต่อการผลิต การจัดจำหน่าย และการบริโภคสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน การตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคและการ ทำให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจย่อมแตกต่างกันด้วย (ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, 2554)

สมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาไทยและร้านอาหารไทยมีความเชื่อมโยงกับ สมรรถนะของผู้ประกอบการจากหลายๆแนวคิด เช่นของ Onstenk, (2003) ที่ได้อธิบายสมรรถนะของ ผู้ประกอบการไว้ว่า ผู้ประกอบการที่ดีนั้นต้องมีความสามารถในการมองเห็นและวิเคราะห์โอกาสในตลาด มีความสามารถในการสื่อสาร ชักจูง และอภิปรายกับลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วน เสียอื่น ๆ ในสภาพแวดล้อมของธุรกิจ มีความสามารถในการเชื่อมระหว่างผู้ประกอบการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียอื่น ๆ เพื่อการเรียนรู้ และทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีความสามารถในการ รับมือกับชีวิตความเป็นผู้ประกอบการ เช่น การใช้ชีวิตอยู่บนความไม่มั่นคงและสามารถสนุกไปกับ สถานการณ์ได้ด้วย และมีสมรรถนะอื่น ๆ เช่น ความสามารถในการจัดกระบวนการพัฒนาธุรกิจและ เครือข่ายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสามารถในการกำหนดยุทธศาสตร์ เป็นต้น และยังสอดคล้องกับ แนวคิดของ Wu (2009) ที่กล่าวถึง การคิดเชิงวิเคราะห์ หมายถึงความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ได้อย่างเป็นระบบ การมีไหวพริบทางธุรกิจหมายถึงความสามารถในการค้นพบโอกาสและการ เปลี่ยนแปลงทรัพยากรให้เป็นผลประกอบการได้ การวางแผนเป้าหมายในการบริการลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกได้ การยึดมั่นในการ เรียนรู้ หมายถึงความสามารถในการเรียนรู้อย่างกระตือรือร้นและพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน การสื่อสาร หมายถึงความสามารถในการรับและแสดงข้อมูลหรือความรู้สึกได้อย่างมีประสิทธิภาพการ คิดเชิงมนทัศน์ หมายถึงความสามารถในการมองเห็นรูปแบบหรือแนวโน้มในปัญหาได้ คำสั่งและ คุณภาพ หมายถึงความสามารถในการลดความไม่แน่นอนและควบคุมคุณภาพได้ การพัฒนาผู้อื่น หมายถึงความสามารถในการช่วยเหลือผู้อื่นให้ก้าวหน้าได้ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจและตอบสนองต่อความกังวลที่มีต่อผู้อื่นได้ความ หมายถึงความสามารถใน การปฏิบัติงานแบบมีอาชีพได้ ความยืดหยุ่น หมายถึงความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ ต่างๆที่หลากหลายได้ การจงใจ หมายถึงความสามารถในการโน้มน้าวความคิดและการกระทำของ ผู้อื่นได้ การค้นคว้าข้อมูล หมายถึงความสามารถในการเก็บเกี่ยวข้อมูลให้เพียงพอต่อการเพิ่มพูน ความรู้หรือการหาทางแก้ไขปัญหาได้ การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ หมายถึงความสามารถในการริเริ่มด้วย ตนเองเพื่อท้าทายต่อวัตถุประสงค์ในระดับที่สูงกว่าเดิมได้ การสร้างสรรค์สิ่ง หมายถึงความสามารถใน การสร้างสิ่งใหม่ๆและพัฒนาผลประกอบการได้ ความตระหนักต่อองค์กร หมายถึงความสามารถใน การรับรู้ความสัมพันธ์ที่มีอำนาจภายในองค์กรได้ การกระตุ้นตนเอง หมายถึงความมุ่งมั่นที่จะทำให้ สำเร็จและให้บริการ และการสร้างความสัมพันธ์ หมายถึงความสามารถในการสร้างและรักษา เครือข่ายส่วนบุคคลได้

ผลการวิจัยยังเชื่อมโยงกับแนวคิดของ Causin และ Ayoun (2011) ได้ศึกษา สมรรถนะของผู้ประกอบการที่ไปดำเนินธุรกิจบริการในต่างประเทศอย่างประสบความสำเร็จ และพัฒนา ออกมาเป็นโมเดลสมรรถนะที่จำเป็น โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ๆ ได้แก่ สมรรถนะส่วนบุคคล

(Personal Competencies) สมรรถนะการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ (Global Management Skills) และสมรรถนะการปรับตัวของผู้ประกอบการ (Expatriate Adjustment) ซึ่งในส่วนของสมรรถนะส่วนบุคคลนั้น หมายความว่า การมองภาพขององค์กรแบบองค์รวม ความสามารถในการยอมรับ ทำงานร่วมกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างสมดุล การรับความคิดและข้อมูลจากผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าใจวิธีการทำงานร่วมกันของแต่ละฝ่ายในองค์กร การเข้าใจการทำงานโดยรวมขององค์กรและสภาพแวดล้อมรอบข้าง การรับรู้ถึงภูมิหลังทางวัฒนธรรมของตนเอง การส่งผ่านความคิดและข้อมูลแก่ผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ การเข้ากับลูกน้องและเพื่อนร่วมงานในองค์กรได้อย่างดี การเปิดใจและยืดหยุ่นต่อความคิดและยุทธวิธีในการประกอบธุรกิจต่าง ๆ การเข้าใจพฤติกรรมของชาวต่างประเทศ ความสามารถในการรับมือกับความซับซ้อนการมีความชำนาญในทางเทคนิคและการจัดการ ความสนใจและอ่อนไหวทางวัฒนธรรม และการแสดงความรู้สึกร่วมทางวัฒนธรรม สมรรถนะการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศหมายความว่า การเข้าใจหลักการตลาดระหว่างประเทศ ความสามารถในการเจรจาธุรกิจระหว่างประเทศ การประสานงานในกระบวนการทางการเงินต่าง ๆ กับองค์กรในต่างประเทศ การเข้าใจระบบธุรกิจในต่างประเทศที่มีรูปแบบที่หลากหลาย การเข้าใจหลักการเงินระหว่างประเทศ ความสามารถในการทำงานเป็นทีมงานระหว่างประเทศและ การมีทักษะทางด้านภาษา และสมรรถนะสุดท้ายที่ถูกกล่าวถึง คือสมรรถนะการปรับตัวของผู้ประกอบการ ซึ่งหมายความว่า การมีเสถียรภาพทางอารมณ์ การมีชีวิตส่วนตัวที่มั่นคง การมีความยืดหยุ่น มีไหวพริบ มองโลกในแง่ดี และกระตือรือร้น การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ และการมีความซื่อสัตย์และศีลธรรม

ผลจากการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการทั้งจากธุรกิจสปาและธุรกิจร้านอาหารนั้น ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Isenberg (2008) ที่กล่าวว่าในธุรกิจระหว่างประเทศนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องมี 4 สมรรถนะคือการเชื่อมต่อวัตถุประสงค์ในการประกอบธุรกิจในต่างประเทศ (Articulating a Global Purpose) หมายถึง การเล็งเห็นถึงปัจจัยที่สมเหตุสมผลในธุรกิจระหว่างประเทศซึ่งเอื้ออำนวยต่อการประกอบการขององค์กร เช่น การประหยัดโดยเพิ่มกำลังการผลิต (Economy of Scale) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือการจัดสรรทรัพยากรที่คุ้มค่า เป็นต้น การสร้างพันธมิตร (Alliance Building) หมายถึง การมองหาและติดต่อเจรจาทางธุรกิจกับองค์กรพันธมิตรที่มีผลประกอบการแข็งแกร่งในประเทศนั้น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเข้าสู่ตลาดใหม่และใช้สอยทรัพยากรที่เป็นประโยชน์จากองค์กรพันธมิตร นอกจากนี้ยังช่วยให้เข้าถึงข้อมูล เงินทุน ความชำนาญในตลาดเทคโนโลยี และเครือข่ายธุรกิจได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย การสร้างห่วงโซ่อุปทาน (Supply-chain Creation) หมายถึง การเชื่อมโยงทางธุรกิจกับองค์กรต่างประเทศที่มีความชำนาญและตรงวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการผลิต วัตถุดิบ เทคนิค หรือทางด้านช่องทางในการขายและการตลาด เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์หรือช่องทางจัดจำหน่ายที่สร้างประโยชน์และกำไรให้แก่องค์กร และการวางโครงสร้างแบบหลากหลายชาติ (Multinational Organization) หมายถึง การประสานงาน ควบคุม และการสื่อสารในองค์กรที่มีลักษณะหลากหลายชาติ จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนมุมมองต่าง ๆ ส่งผลให้ผลประกอบการขององค์กรดีขึ้น

นอกจากนั้นผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Ahmad et al. (2011) ที่ได้พัฒนาต่อยอดแนวคิดของ Man et al. (2002) เนื่องจากอธิบายสมรรถนะได้อย่างครอบคลุม เชื่อมโยง และอยู่ในบริบทของเอเชีย ผนวกกับแนวคิดของ Chandler และ Jansen (1992) และผลงานวิจัยเชิงคุณภาพที่สำรวจผู้ประกอบการในประเทศออสเตรเลียและมาเลเซีย 20 คน ของ Ahmad (2007) และสรุปออกมาเป็นขอบเขตของสมรรถนะ 12 ประการ คือ สมรรถนะในเชิง ยุทธศาสตร์ สมรรถนะในความมุ่งมั่น สมรรถนะในแนวคิด สมรรถนะในการวิเคราะห์โอกาส สมรรถนะในการจัดตั้งและชี้นำ สมรรถนะในความสัมพันธ์ สมรรถนะในการเรียนรู้ สมรรถนะส่วนบุคคล สมรรถนะทางเทคนิค สมรรถนะในจรรยาบรรณ สมรรถนะในความรับผิดชอบต่อสังคม และ สมรรถนะการทำงานแบบครอบครัว ซึ่ง Ahmad et al. (2011) ได้สำรวจสมรรถนะของผู้ประกอบการตามตารางข้างต้นกับกลุ่มตัวอย่างของเจ้าของธุรกิจ SMEs จำนวนทั้งหมด 391 คน แบ่งเป็นชาวออสเตรเลีย 179 คน และชาวมาเลเซีย 212 คน และได้ค้นพบว่าสมรรถนะของผู้ประกอบการมีความแตกต่างกันบางส่วนในบริบทวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เพราะฉะนั้นจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมในการประกอบธุรกิจของบริษัทที่ศึกษาด้วย ยกตัวอย่างเช่น สมรรถนะในความมุ่งมั่น (Commitment Competencies) ไม่ปรากฏในผู้ประกอบการชาวมาเลเซีย แต่จะมีสมรรถนะ ในความสัมพันธ์ (Relationship Competencies) และสมรรถนะในครอบครัวการทำงาน (Familism Competencies) เข้ามาทดแทน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมชุมชนนิยม (Collectivism) ในบริบทของเอเชียที่ปลูกฝังลงไปแนวความคิดรวมถึงการทำงาน และพบว่าสมรรถนะในความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility Competencies) จะพบในบริบทของออสเตรเลีย แต่ไม่พบในบริบทของมาเลเซีย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการชาวมาเลเซียมีแนวโน้มที่จะมองความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญน้อยกว่าผู้ประกอบการชาวออสเตรเลีย เนื่องจากไม่ได้มองเห็นความเกี่ยวข้องต่อผลสำเร็จขององค์กร นอกจากนี้ยังค้นพบว่าสมรรถนะในการจัดตั้งและชี้นำ (Organizing and Leading Competencies) และสมรรถนะในทางเทคนิค (Technical Competencies) ไม่มีความสำคัญในธุรกิจ SMEs ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ Ahmad et al. (2011) มองว่าสมรรถนะของผู้ประกอบการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเติบโตและความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากสมรรถนะถูกสันนิษฐานว่ามีส่วนเชื่อมโยงกับการดำรงอยู่และวิวัฒนาการของการลงทุนในธุรกิจ (Mojab et al., 2011) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจขนาดย่อมที่ซึ่งการดำรงอยู่มักขึ้นอยู่กับบทบาทของผู้ประกอบการเป็นหลักในการสร้างความสามารถในการแข่งขันได้ในตลาด

ดังนั้นการศึกษาศมรรถนะของผู้ประกอบการทั้งในด้านกระบวนการหรือพฤติกรรม จึงสามารถทำให้ค้นพบคุณลักษณะที่สำคัญที่ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพขององค์กรในระยะยาว ในขณะที่ การศึกษาทักษะและความสามารถจะเป็นเพียงแค่การรับมือกับการแข่งขันเฉพาะหน้าเท่านั้น (Man et al., 2002) นอกจากนี้สมรรถนะยังแสดงถึงทักษะในการประกอบการและบริหารจัดการเชิง ยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการลงทุนและพัฒนาธุรกิจใหม่ อย่างไรก็ตามการที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องเลือกใช้สมรรถนะที่เหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมในภาคอุตสาหกรรมด้วย (Zapalska et al., 2004) อย่างไรก็ตาม Man et al. (2002) มองว่าการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งกว่าการจัดหาทรัพยากรที่มากขึ้นหรือสภาพแวดล้อมในเชิงบวกแก่ผู้ประกอบการ

ในการพัฒนาชุดความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลจากกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ คุณภาพ และการสังเคราะห์เอกสารในการเทียบเคียงสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจในกลุ่มประชาคมอาเซียน นำร่างชุดความรู้ไปทดสอบเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ และเกิดเป็นชุดความรู้ 2 ชุด คือ ชุดความรู้สำหรับพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสพองประเทศไทย และพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทยในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งชุดความรู้นี้ได้มาจากแนวคิดเชิงสมรรถนะแนวคิดที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศเป็นหลัก เช่นการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมของธุรกิจท่องเที่ยวระหว่างประเทศ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สภาวะแวดล้อมทางการเงิน สภาวะแวดล้อมทางกฎหมาย สภาวะแวดล้อมทางการเมือง และสภาวะแวดล้อมทางเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมทางการตลาดธุรกิจระหว่างประเทศ

### 5.3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลงานวิจัย เป็นดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้ประกอบการชาวไทยที่ดำเนินธุรกิจสปาและร้านอาหารไทยในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้นประสบปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สูงเป็นอันดับแรก ด้วยวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกันระหว่างคนไทยและคนชาติอื่นๆ รวมไปถึงอุปสรรคด้านภาษา ดังนั้น นอกจากผู้ประกอบการที่สนใจจะดำเนินธุรกิจในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่างๆ ในการจัดตั้งธุรกิจแล้วนั้น ยังต้องวิเคราะห์ถึงพื้นฐานด้านวัฒนธรรมและความแตกต่างของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในธุรกิจของตนอีกด้วย รวมไปถึงศึกษาเงื่อนไข และกฎหมายแรงงานของประเทศนั้นๆ เช่นกันเพื่อป้องกันปัญหาในเรื่องการบริหารจัดการบุคลากรในภายหลัง เพราะจากการสัมภาษณ์และผลการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่าบริบทด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการ เนื่องจากว่างานบริการเป็นงานที่ต้องใช้คนเป็นหลัก

#### 2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากภาครัฐบาล

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการที่มีความสนใจเกี่ยวกับการดำเนินการเปิดธุรกิจระหว่างประเทศไม่ค่อยได้มีโอกาสพบกับกลุ่มนักลงทุนจากต่างประเทศ หรือผู้ที่สนใจร่วมทุนในต่างประเทศ หรือผู้ที่มีความประสงค์จะจ้างให้ผู้ประกอบการไทยไปบริหารจัดการธุรกิจที่ต่างประเทศ ดังนั้น ภาครัฐควรที่จะมีการส่งเสริมการจัดเวที หรือพื้นที่ หรือการจัด Business Matching ให้แก่ผู้ที่มีความสนใจตรงกันได้มาพบปะพูดคุยกันอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ในส่วนของมาตรฐานของการประกอบธุรกิจบริการ โดยเฉพาะธุรกิจสปา นั้นพบว่า มีสปาที่ไม่ได้มาตรฐานหรือมีสปาที่มีธุรกิจอื่นแอบแฝงอยู่ ดังนั้น ภาครัฐควรกวดขันให้เข้มงวดกว่านี้ และควรจะได้มีการไปตรวจสอบสปาอย่างสม่ำเสมอเพื่อรักษามาตรฐานสปาไทยไว้อย่างเข้มข้น เนื่องจากในปัจจุบันนี้ เกิดธุรกิจสปาไทยในลักษณะนอมินีมากขึ้น ดังนั้นถ้าไม่รักษามาตรฐานไว้ ก็จะเสียภาพลักษณ์ได้

ภาครัฐควรสนับสนุนและร่วมมือกับประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในการจัดทำมาตรฐานอาเซียนในเรื่องของตำแหน่งงานในธุรกิจสปาและธุรกิจร้านอาหารอย่างเร่งด่วน เพื่อตอบรับการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้แรงงานไทยออกไปทำงานที่ต่างประเทศได้และเป็นการทดสอบมาตรฐานแรงงานจากประเทศอื่นๆที่จะเข้ามาทำงานในประเทศไทยให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน