



แนวทางการจัดการความเสี่ยงสำหรับธุรกิจสปา *

THE GUIDELINE OF RISK MANAGEMENT FOR THE SPA BUSINESS



กัญญาพัชร พัฒนาโกคินสกุล, นิมิต ชุ่นสั้น

Kanyapat Pattanapokinsakul, Nimit Soonsan

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Phuket Rajabhat University

Corresponding Author E-mail: nimit.s@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

สปา และนวดแผนไทยเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยม และมีชื่อเสียงอย่างมาก เนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพสูงทั้งในด้านของทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรธรรมชาติ และภูมิปัญญาที่มีเอกลักษณ์ส่งผลให้สปาไทยมีชื่อโด่งดังไปทั่วโลก อย่างไรก็ตาม ธุรกิจสปาเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่ต้องเจอกับความเสี่ยงมากมายทั้งที่หลีกเลี่ยงได้ และหลีกเลี่ยงไม่ได้จากปัจจัยภายใน และภายนอก ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงสู่ภาวะวิกฤต อาทิเช่น ด้านบุคคล ด้านเศรษฐกิจ ด้านสินทรัพย์ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการผลิต และด้านการดำเนินการ เป็นต้น ดังนั้น สิ่งสำคัญในการบริหารความเสี่ยงในธุรกิจสปาให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นสามารถทำได้โดยวิธีการปฏิบัติตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ พร้อมกับการวางแผนแนวทางการจัดการความเสี่ยงในธุรกิจสปาที่ดี และมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อป้องกันการเกิดวิกฤตในอนาคต

คำสำคัญ: การจัดการความเสี่ยง; สปา; ธุรกิจเพื่อสุขภาพ

Abstract

Spas and Thai massages are trendy, and reputable businesses due to Thailand has a high potential in terms of human resources, natural resources, and uniqueness of wisdom. It has made Thai spas famous all over the world. However, the spa business is another business that faces several risks, both unavoidable and inevitable, from internal and external factors. This may cause a risk of crisis, such as human, economics, assets, finance, production process, operations and so on.

Therefore, it is important to manage risks in the spa business to get the most benefit by implementing a complete and effective risk management process along with planning a good risk management approach in the spa business that is in line with the current situation in order to prevent future crises.

Keywords: Risk management; Spa; Health Business

บทนำ

แผนยุทธศาสตร์ชาติได้กำหนดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้ยกระดับมาตรฐานการดูแลสุขภาพที่ต่อยอดจากการท่องเที่ยวให้สร้างอาชีพได้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) โดยเฉพาะการส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) และการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism) รวมทั้งส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพ (Medical Hub) ในระดับนานาชาติ (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) จะเห็นได้ว่าธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์และสุขภาพ โดยเฉพาะธุรกิจสปา และนวดเพื่อสุขภาพของประเทศไทยมีการเติบโตที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องมาจากธุรกิจประเภทนี้เป็นที่ต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความต้องการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ธนพงษ์ ร่วมสุข, 2564)

ธุรกิจสปา และนวดเพื่อสุขภาพเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยมีผู้ประกอบการธุรกิจสปาจำนวนมากคิดเป็นจำนวน 1 ใน 3 ของอุตสาหกรรมสปาโลก เพราะสปาในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับในด้านคุณภาพ และการบริการในระดับสากล ส่วนธุรกิจสปาของประเทศไทยส่วนใหญ่มีเอกลักษณ์ในด้านการให้บริการที่มีการใช้ภูมิปัญญาไทย พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี และการจัดสภาพแวดล้อมที่ใช้บรรยากาศการให้บริการแบบไทย (ราณี อิศัยสกุล และรชพร จันทรสว่าง, 2561) ซึ่งเป็นการผสมผสานความเป็นไทยเข้ากับกิจกรรมเพื่อสุขภาพ ทำให้ธุรกิจสปาได้รับความนิยมทั้งจากลูกค้าชาวไทย และลูกค้าชาวต่างชาติ (ภักดี กลั่นภักดี และคณะ, 2563) รวมถึงธุรกิจสปาแต่ละแห่งในประเทศไทยต่างก็มีการให้บริการที่มีมาตรฐานคุณภาพ กระบวนการวางแผน การบริหารจัดการ ความเสี่ยง (เจริญชัย เอกมาไพศาล และพิชชานันท์ ช้องรักษ์, 2562)

การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจสปาเป็นสิ่งที่ช่วยให้การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันได้อย่างเหมาะสม และส่งผลต่อธุรกิจ ทั้งความเสี่ยงด้านสินทรัพย์ ความเสี่ยงด้านบุคคล ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน และความเสี่ยงด้านปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต (บุญดี บุญญากิจ, 2563) ซึ่งการวางแผนการจัดการความเสี่ยงช่วยผู้ประกอบการลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจ อีกทั้งผู้ประกอบการธุรกิจสปาจำเป็นจะต้องมีกระบวนการวางแผน การบริหาร และการจัดการความเสี่ยง ตั้งแต่การประเมิน ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยง เพื่อ



ช่วยในการตัดสินใจ และเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และป้องกันลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นให้น้อยที่สุด (พลอยไพลิน สกลอรจรณ์, 2563)

การจัดการความเสี่ยงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส 2019 (โควิด-19) ส่งผลกระทบต่อธุรกิจสปาเป็นอย่างมาก (มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2564) โดยสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ธุรกิจสปาได้แสดงให้เห็นแนวทางของการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจ ตั้งแต่ขั้นตอนการการใช้บริการเพื่อป้องกันโควิด-19 ของภาครัฐ ความเสี่ยงจากพนักงานหรือลูกค้าติดเชื้อโควิด-19 รวมทั้งความเสี่ยงจากความยืดหยุ่นในการปรับรอบบริการ หรือวิธีการให้บริการตามมาตรการโควิด-19 (ชนพงษ์ ร่วมสุข, 2564) ดังนั้นแผนบริหารจัดการความเสี่ยงในสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ธุรกิจสปาต้องมีแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่ดียิ่งขึ้นเพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ และไม่ให้อุบัติการณ์เกิดผลกระทบในการบริหารจัดการธุรกิจที่ทำให้ธุรกิจต้องหยุดกิจการในอนาคต (ชนาภรณ์ ก่องแก้ว, 2564)

การศึกษาการจัดการความเสี่ยงในธุรกิจสปาทำให้ทราบถึงปัญหา และแนวทางการจัดการความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ของธุรกิจสปา และสามารถนำแนวทางไปใช้ในการจัดการความเสี่ยงให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมทั้งสามารถประเมิน ตรวจสอบ และควบคุมได้อย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะลดความเสียหาย และผลกระทบต่อธุรกิจ ดังนั้นบทความครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการความเสี่ยงสำหรับธุรกิจสปา ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมสุขภาพ การบริหารจัดการ และวงจรการบริหารความเสี่ยงในธุรกิจสปา การประเมินความเสี่ยงในธุรกิจสปา และแนวทางการจัดการความเสี่ยงในธุรกิจสปา

ธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมสุขภาพ

ธุรกิจสปามีการกำหนดนิยามที่แตกต่างกันตามบริบท โดยนิยามของกระทรวงพาณิชย์ (2561) กำหนดความหมายคือ สถานประกอบการหรือสถานพยาบาลที่ให้บริการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ มีบริการหลักเป็นการนวดและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ ความสอดคล้องกับนิยามของสมาพันธ์สมาคมสปาแอนด์เวลเนสไทย (2558) นิยามว่า สถานประกอบการหรือสถานพยาบาลที่ให้บริการการดูแลด้วยวิธีการนวดเพื่อให้เกิดการผ่อนคลาย และมีการเสริมสร้างสุขภาพด้วยวิธีการบำบัดด้วยน้ำ ส่วนนิยามของกระทรวงสาธารณสุข (2564) กำหนดไว้ว่า ธุรกิจที่เปิดสถานบริการเพื่อสุขภาพหรือสถานพยาบาลที่ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยศาสตร์การนวดเพื่อสุขภาพ การใช้น้ำเพื่อสุขภาพเป็นบริการหลัก และการสร้างหลักสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์ทางเลือก

การพิจารณาจำแนกประเภทของธุรกิจสปาตามแนวคิดขององค์กรสปาระหว่างประเทศ (2538) จัดกลุ่มตามลักษณะของการให้บริการธุรกิจสปาออกเป็น 7 ประเภท ซึ่งได้แก่ Destination Spa Resort หรือ Hotel Spa Day Spa หรือ City Spa Medical Spa Mineral

Spring Spa Club Spa และ Cruise หรือ Ship Spa เมื่อพิจารณาตามบริบทของธุรกิจสปาในประเทศไทยมีการดำเนินธุรกิจสปาจำนวน 4 ประเภท ได้แก่ Destination Spa Resort หรือ Hotel Spa Day Spa และ Medical Spa

การบริหารจัดการและวงจรการบริหารความเสี่ยงในธุรกิจสปา

ประเด็นการบริหารจัดการสปาแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการอย่างยั่งยืน และสุขอนามัยและความปลอดภัย (Chaminé & Gómez-Gesteira, 2019; Margarucci et al., 2019) รวมทั้งการเชื่อมโยงระหว่างความคุ้มค่า และความยั่งยืนด้วย จากการศึกษาของ Strack (2018) ชี้ให้เห็นถึงการบริหารจัดการธุรกิจสปาต้องลำดับความสำคัญของการจัดการรายได้ และผลตอบแทนที่ได้รับ ตลอดจนการควบคุมค่าใช้จ่าย และการติดตามต้นทุน การพยากรณ์ และการวางแผนล่วงหน้าด้วย (Loynes & Rosamond, 2017) นอกจากนี้ Han et al. (2017) เน้นย้ำถึงความสำคัญของคุณภาพ และคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ที่ส่งผลต่อความภักดีในสปาเพื่อสุขภาพของประเทศไทย แต่อย่างไรก็ตามปัญหาด้านคุณภาพเป็นจุดสนใจหลักที่ต้องให้ความสำคัญ ตั้งแต่กระบวนการการเดินทางของลูกค้า การค้นหาข้อมูลก่อนการจอง การต้อนรับครั้งแรกในสปา ประสบการณ์ระหว่างการเดินทางเยี่ยมชมสปา ไปจนถึงประสบการณ์ และการดูแลหลังใช้บริการ ซึ่งการตอบสนองต่อปัญหาดังกล่าวอาจเกิดขึ้นในความคิดเห็น และแนวทางของการบริหารจัดการสปาได้เป็นอย่างดี

Smith & Wallace (2019) กล่าวว่า ผู้บริหารต้องเข้าใจแนวโน้ม และทิศทางของธุรกิจสปา นอกจากนี้ปัจจัยหลักของการบริหารจัดการสปา ประกอบด้วย ประเด็นแรก แรงจูงใจ พนักงานและความเป็นผู้นำ ประเด็นที่สองคือ ความพึงพอใจลูกค้า การบริการ และประสบการณ์ ประเด็นที่สาม คือ สุขภาพ ความปลอดภัย และความยั่งยืน และประเด็นสุดท้ายคือ การจัดการการตลาด การขาย และการเงิน ซึ่งผู้บริหารความเสี่ยงต้องเข้าใจประเด็นของการบริหารจัดการสปาให้ลึกซึ้งก่อนกำหนดการบริหารความเสี่ยงให้แก่ธุรกิจสปาได้อย่างถูกต้อง

การสร้างระบบการจัดการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจสปาที่ดีนั้น นอกจากจะช่วยให้ผู้ประกอบการ และผู้ปฏิบัติมองเห็นภาพรวมทั้งหมดของความเสี่ยงที่จะต้องบริหารจัดการแล้วยังมีประโยชน์สำหรับการนำมาใช้ในการวางระบบบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารได้อีกด้วย ซึ่งความเสี่ยงมีหลากหลายรูปแบบหนึ่งในนั้นอาจเกิดจากพฤติกรรมของผู้บริโภค อาทิเช่น การเงิน การทำงาน ร่างกาย สังคม จิตใจ เวลา โอกาส อุปสรรค และความพึงพอใจ (Korstanje, 2009; Schiffman & Kanuk, 1991; Schiffman et al., 2010) ซึ่งการบริหารความเสี่ยงให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นสามารถทำได้โดยวิธีการปฏิบัติตามวงจรการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Cycle) ให้ครบถ้วน



ภาพที่ 1 Risk Management Cycle In The Spa Business
ที่มา: พลอยไพลิน สกลอรจัน (2563)

โดยปัจจุบันรูปแบบการบริหารจัดการความเสี่ยงได้เปลี่ยนไปเนื่องจากสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ พหุติกรรม ซึ่งการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดีจะสามารถนำไปสู่การลดความเสี่ยงด้านลบที่อาจเกิดขึ้นได้ ในขณะที่เดียวกันก็สามารถเพิ่มโอกาสผลกระทบด้านบวกเพิ่มขึ้นอีกด้วย ความเสี่ยงในในธุรกิจสามารถเกิดได้จากปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ได้แก่ การเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี กฎหมาย สิ่งแวดล้อมคู่แข่ง ลูกค้า ผู้ร่วมลงทุน การเงิน การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์องค์กร เทคโนโลยี และ ภัยธรรมชาติ (Wongmonta, 2022) การบริหารจัดการความเสี่ยงรูปแบบใหม่ จึงมีความจำเป็นนำมาปรับใช้ในธุรกิจต่าง ๆ รวมถึงธุรกิจสปาที่พบว่านอกจากปัจจัยความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นแล้ว ยังมีความเสี่ยงสูงในการบริหารจัดการอย่างมากในยุค New normal ที่ผ่านมา ดังนั้นการวางแผนจัดการความเสี่ยงที่ดีสามารถนำพาธุรกิจสปาไปสู่ความสำเร็จได้ในยุค Next normal ซึ่งจากการปรับตัวทำให้เกิดการปรับรูปแบบใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้



ภาพที่ 2 New risk management cycle in the spa business
ที่มา: Wongmonta (2022)

ดังนั้น เมื่อเปรียบเทียบวงจรการจัดการทั้งสองรูปแบบ พบว่า รูปแบบใหม่จะมีการเพิ่มกระบวนการวางแผน และการวิเคราะห์ที่ละเอียดมากขึ้นกว่ารูปแบบเดิม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและนำไปใช้งานได้จริง อีกทั้งเป็นการวิเคราะห์จากทุกมิติทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพส่งผลให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเกิดผลกระทบเชิงลบน้อยกว่าผลกระทบเชิงบวก และจะเห็นได้ว่าขั้นตอนการวางแผนเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การปฏิบัติบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดีในอนาคต

การประเมินความเสี่ยงในธุรกิจสปา

การประเมินความเสี่ยงมีการนิยามที่แตกต่างกัน โดยขวัญญานันท์ แก้วนุชธนาวัชร (2559) ให้ความหมายของความเสี่ยงว่าปัจจัยที่เกิดจากความไม่แน่นอนที่ส่งผลกระทบต่อและความเสียหาย และก่อให้เกิดความล้มเหลวต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2561) นิยามว่าเป็นโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ซึ่งมีผลกระทบต่อหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรส่วนนิยามของพลอยไพลิน สกลอรจณ์ (2563) กำหนดไว้ว่าเป็นความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นและมีผลต่อการบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ ดังนั้นหากธุรกิจมีการประเมินความเสี่ยงเพื่อจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นจะทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดได้ท่ามกลางภาวะวิกฤต ซึ่งแนวทางการจัดการความเสี่ยงตามทฤษฎี Risk Matrix เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการวางแผนการประเมินความเสี่ยง กำหนดระดับความเสี่ยงโดยพิจารณาถึงความน่าจะเป็นหรือความเป็นไปได้ของเหตุการณ์กับความรุนแรงของผลที่ตามมาต่อธุรกิจหากเหตุการณ์นั้น

เมทริกซ์ความเสี่ยงเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินความเสี่ยงของธุรกิจ การตรวจสอบเมทริกซ์ความเสี่ยงที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีเมทริกซ์ความเสี่ยงมาตรฐานแบบ 5x5 ซึ่งประกอบด้วยแกนผลกระทบ และแกนความน่าจะเป็นหรือเป็นไปได้ และถูกจัดหมวดหมู่ด้วยตัวบอกระดับนาม โดยความเป็นไปได้ประเมินตั้งแต่ระดับต่ำมากหรือน้อยมากจนถึงสูงมากหรือบ่อยมาก นอกจากนั้นผลกระทบประเมินตั้งแต่ระดับไม่เป็นสาระสำคัญหรือน้อยมากจนถึงสูงมากหรือหายนะ ดังนั้นเมื่อพิจารณาความเสี่ยงทั้งห้าด้านของธุรกิจสปาตามเมทริกซ์ความเสี่ยง ได้แก่ ด้านสินทรัพย์ ด้านบุคคล ด้านการเงิน ด้านการดำเนินงาน และด้านปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต พบว่าธุรกิจสปาที่มีความเสี่ยงในด้านสินทรัพย์ในระดับปานกลาง (Moderate) ส่วนด้านบุคคลมีความเสี่ยงระดับสูง (High) และด้านการเงินมีความเสี่ยงระดับสูง (High) และด้านปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตมีความเสี่ยงระดับสูงมาก (Extremely high) และด้านการดำเนินการมีความเสี่ยงระดับสูงมาก (Extremely high) (ณัฐณี มีแก้วกฤษ, 2560; อุทัยวรรณ จรุงวิภู, 2563; สิญาธร นาคพิน, 2561; อลงกต ไหมน้อย, 2561; ปณัญญา สุนทรมัจฉะ, 2563; อธิพงษ์ ประดิษฐ์กุล, 2563; โกศล ดีศีลธรรม, 2565) ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 Risk matrix in the spa business

		ความเป็นไปได้				
		ต่ำมาก น้อยมาก	ต่ำ น้อย	ปานกลาง	สูง บ่อย	สูงมาก บ่อยมาก
		1	2	3	4	5
ผลกระทบ/ความรุนแรง	สูงมาก หายนะ	5			ด้านปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต	ด้านการดำเนินการ
	สูง วิกฤต	4		ด้านบุคคล	ด้านการเงิน	
	ปานกลาง	3		ด้านสินทรัพย์		
	ต่ำ น้อย	2				
	ไม่เป็นสาระสำคัญ น้อยมาก	1				
ระดับความเสี่ยง						

แนวทางการจัดการความเสี่ยงในธุรกิจสปา

กระบวนการวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยงในธุรกิจสปาสามารถใช้เป็นแนวทางตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่คำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของธุรกิจสปาเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพื่อลดความเสียหายและค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นให้น้อยที่สุด โดยแนวทางในการจัดการความเสี่ยงธุรกิจสปา ประกอบด้วย 5 ประเภท ได้แก่ ด้านสินทรัพย์ ด้านบุคคล ด้านการเงิน ด้านการดำเนินงาน และด้านปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต (สำนักแผนยุทธศาสตร์, 2553) ซึ่งหากประเมินตามกรอบระดับความเสี่ยงของ Risk matrix จะทำให้ทราบถึงปัญหา และแนวทางการจัดการความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ของธุรกิจสปา และสามารถนำแนวทางไปใช้ในการจัดการความเสี่ยงให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมทั้งสามารถประเมิน ตรวจสอบ และควบคุมได้อย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะลดความเสียหาย และผลกระทบต่อธุรกิจ โดยแนวทางการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจสปา ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แนวทางการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจสปา

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจสปา	แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง
ด้านสินทรัพย์ คือ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดความสูญเสียหรือเสียหายต่อทรัพย์สินต่าง ๆ ของธุรกิจ	- ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ได้แก่ น้ำท่วม ไฟไหม้ ฯลฯ	- สร้างระบบการประเมินความเสี่ยงจากภัยพิบัติทางธรรมชาติต่าง ๆ ให้มีมาตรฐาน - จัดอบรมถึงแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเมื่อเกิดภัยพิบัติ รวมทั้งการส่งเสริมให้	ปานกลาง

ตารางที่ 2 แนวทางการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจสปา (ต่อ)

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจสปา	แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง
ด้านบุคคล คือความเสี่ยงที่เกิดจากพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่เหมาะสมสร้างความเสียหายที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร	พฤติกรรมและการปฏิบัติตัวของพนักงานในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร เช่น การยกยอกและฉ้อโกง ความขัดแย้งระหว่างพนักงานในองค์กร การประท้วง	<p>พนักงานทุกคนในองค์กรปฏิบัติตามแนวทางการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติทางธรรมชาติต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน</p> <ul style="list-style-type: none">- มีระบบสัญญาณเตือนป้องกันไฟฟ้าลัดวงจรอยู่ภายใน- กำหนดข้อตกลงระหว่างสถานประกอบการและพนักงานทุกคน- การสร้างระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่ค่อนข้างรัดกุม เพื่อเป็นเครื่องมือในการป้องกันการทุจริตคดโกง และความเสียหายจากการปฏิบัติงานของพนักงาน- การกำหนดให้พนักงานที่มีหน้าที่ด้านการเงินต้องทำสัญญาโดยวางเงินประกัน- การประชุมชี้แจงและการกำหนดโครงสร้างการทำงานก่อนการทำงานในแต่ละวัน- การจัดประชุมพนักงานเพื่อทราบถึงปัญหาและสาเหตุของความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	ปานกลาง
ด้านการเงิน คือความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการด้านการเงินไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้การจัดสรรภายในองค์กรไม่เพียงพอ	การทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น จำนวนลูกค้าลดน้อยลง เงินทุนหมุนเวียนของธุรกิจในช่วงโควิด-19	<ul style="list-style-type: none">- การจัดทำบัญชีและทำงบกระแสเงินสดล่วงหน้า เพื่อดูประมาณการเงินสดและสถานะทางการเงินของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง- การพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับธุรกิจ และแนวทางในการจัดการความเสี่ยงตามความเหมาะสม ซึ่งได้แก่ การหยุดกิจการชั่วคราว การเข้าร่วมโครงการ SHA Plus	สูง



ตารางที่ 2 แนวทางการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจสปา (ต่อ)

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจสปา	แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง
<p>ด้านการดำเนินงาน คือ กระบวนการภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยี</p>	<p>ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการกำกับดูแลกิจการ เช่น พนักงานหรือลูกค้ามีการติดเชื้อโควิด-19 จากสถานประกอบการ พนักงานสื่อสารกับลูกค้าผิดพลาด จำนวนของพนักงานที่มาปฏิบัติงานลดน้อยลง เนื่องจากมีความเสี่ยงจะต้องกักตัวหรือเป็นผู้ป่วยโควิด-19</p>	<p>- กำหนดมาตรการการคัดกรองหรือคู่มือและวิธีการทำงานที่ครบถ้วนและชัดเจน เช่น การตรวจวัดอุณหภูมิ ก่อนเข้าใช้บริการ การทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสร่วมอยู่เสมอ และเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้ทุกครั้งหลังให้บริการลูกค้าแต่ละราย</p> <p>- การตรวจหาเชื้อโควิด-19 พนักงาน แบบ ATK และขณะปฏิบัติงานจะต้องมีการสวมใส่หน้ากากอนามัยอยู่เสมอและปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19</p> <p>- การจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในการทำงานของพนักงานทุกคนภายในองค์กร ให้มีมาตรฐานเดียวกัน</p> <p>- การอบรมและสอบวัดความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงานและทบทวนองค์ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน</p> <p>- การจ้างพนักงาน Part-time เพื่อให้การบริหารจัดการงานในส่วนต่าง ๆ ของสถานประกอบการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>- การปรับเวลาการเปิดให้บริการ ตามมาตรการและแนวทางปฏิบัติตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุข</p> <p>- การจัดทำระบบลงทะเบียนก่อนเข้าใช้บริการล่วงหน้า เพื่อลดความแออัดของผู้ใช้บริการ</p>	สูงมาก

ตารางที่ 2 แนวทางการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจสปา (ต่อ)

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจสปา	แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง
ด้านปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต คือความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ต้นทุนการผลิตเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเปลี่ยนต้นทุนของวัตถุดิบหรือแรงงานในการผลิต	ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของราคาต้นทุนวัตถุดิบ เช่น ต้นทุนในการจัดเก็บสินค้าคงคลังเพิ่มสูงขึ้น	<ul style="list-style-type: none">- ช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ค่อนข้างสูงจะมีการงดให้บริการในส่วนของการบริการบางประเภทที่เสี่ยงต่อการสัมผัสใกล้ชิด- การงดให้บริการในส่วนของการบริการประเภทที่อาศัยความร้อนและไอน้ำในการให้บริการแก่ลูกค้า- การสำรองสินค้าคงคลังให้เหมาะสม นอกจากนั้นควรมีการจัดเก็บวัตถุดิบเอาไว้ในปริมาณที่เพียงพอ- การจัดเก็บวัตถุดิบสมุนไพรสำรองไว้ โดยการทำบันทึกเพื่อเป็นข้อมูลในการพยากรณ์การสั่งซื้อล่วงหน้า	สูงมาก

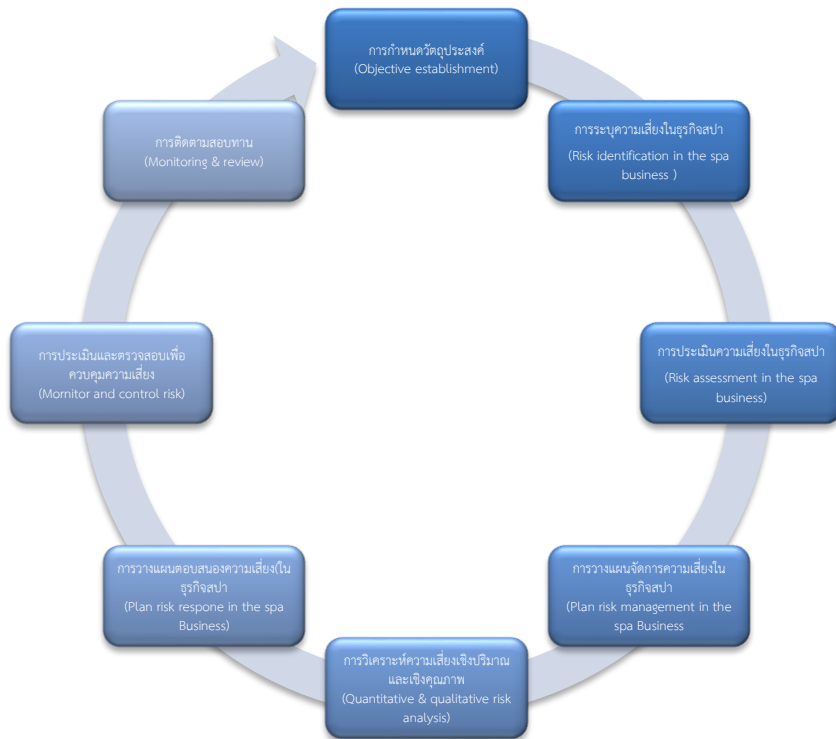
ข้อเสนอแนะ

การบริหารจัดการความเสี่ยงธุรกิจสปาในยุค Next New Normal จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการบริหารจัดการที่ครอบคลุมทุกมิติ เพื่อป้องกันความเสี่ยงลดความเสียหาย และรองรับวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นได้หลังสถานการณ์ระบาดของโรค COVID-19 ที่กระทบธุรกิจสปาอย่างเห็นได้ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นอีก ดังนั้น ผู้วิจัยได้สรุปการปรับตัวในภาวะเปลี่ยนแปลงนี้และนำมาซึ่งการกำหนดโมเดลการบริหารจัดการความเสี่ยงธุรกิจสปาในยุค Next New Normal (Risk Management In Next New Normal Era)

การบริหารจัดการความเสี่ยงธุรกิจสปาในยุค Next New Normal แสดงให้เห็นว่า รูปแบบใหม่จะมีการเพิ่มกระบวนการวางแผน การวิเคราะห์ และประเมินผลติดตาม ที่ละเอียดมากขึ้นกว่ารูปแบบเดิม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ และนำไปใช้งานได้จริง อีกทั้งเป็นการวิเคราะห์จากทุกมิติทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพส่งผลให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเกิดผลกระทบเชิงลบน้อยกว่าผลกระทบเชิงบวกที่จะนำไปสู่การปฏิบัติบริหารจัดการความเสี่ยงในธุรกิจ



สปา และงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการบริหารความเสี่ยงในธุรกิจสปาที่มีประสิทธิภาพ และคุณภาพในอนาคต ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 โมเดลการบริหารจัดการความเสี่ยงธุรกิจสปาในยุค Next new normal

สรุป

ธุรกิจสปา และนวดเพื่อสุขภาพเป็นธุรกิจหนึ่งที่อยู่ในช่วงโซ่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีตัวเลขการเติบโตขยายตัวเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี และธุรกิจประเภทนี้เป็นที่ต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศ และนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ที่มีความต้องการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยจากเนื้อหาที่รวบรวมมาทั้งหมดจะสามารถเรียนรู้ได้ถึงนิยามความหมายของธุรกิจสปา ประเภทของธุรกิจสปา นิยามความหมายของความเสี่ยง และการจัดการความเสี่ยง ประเภทความเสี่ยง และแนวทางในการจัดการความเสี่ยง ซึ่งสรุปได้ว่า ประเภทความเสี่ยงในธุรกิจสปา ประกอบด้วย 5 ประเภท ซึ่งได้แก่ ประเภทความเสี่ยงด้านสินทรัพย์ ประเภทความเสี่ยงด้านบุคคล ประเภทความเสี่ยงด้านการเงิน ประเภทความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน และประเภทความเสี่ยงจากปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต ดังนั้นความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ของธุรกิจสปา ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจสปาจึงต้องมีแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่ดี ตั้งแต่การประเมิน

ตรวจสอบ และควบคุมได้อย่างเป็นระบบ เพื่อไม่ให้ธุรกิจเกิดผลกระทบในการขาดกำไร และเงินทุนจนไม่สามารถที่จะดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และต้องปิดกิจการลง

การศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงในธุรกิจสปา องค์กรต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถที่จะนำข้อมูลเหล่านี้ไปพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้และนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น องค์กรภาคเอกชน ได้แก่ สมาพันธ์สมาคมสปาแอนด์เวลเนสไทย ที่ประกอบไปด้วยสมาคม และชมรมที่เกี่ยวข้องระหว่างสปา และธุรกิจเพื่อสุขภาพในประเทศไทย สามารถที่จะนำความรู้ ไปใช้ประโยชน์ในการเป็นกองกลางที่ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงในธุรกิจสปา เพื่อให้สมาชิก ผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการต่าง ๆ สามารถนำ ความรู้ไปใช้เป็นแนวทางและประยุกต์ใช้กับการจัดการความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ของธุรกิจสปา ตนเอง ตั้งแต่การประเมิน ตรวจสอบ และควบคุมได้อย่างเหมาะสม เพื่อช่วยในการตัดสินใจ และเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต อีกทั้งเพื่อที่จะลดความเสียหายและผลกระทบต่อธุรกิจให้น้อยที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงพาณิชย์. (2561). *คู่มือพัฒนาธุรกิจสปา*. นนทบุรี: กระทรวงพาณิชย์.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2558). *คู่มือสำหรับประชาชน*. สืบค้น 20 มีนาคม 2565, จาก <https://shorturl.asia/GKX36>
- _____. (2564). *คู่มือผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ*. บุรีรัมย์: โรงพิมพ์วินัย จำกัด.
- โกศล ศีลธรรม. (2565). *กลยุทธ์บริหารความเสี่ยงเพื่อเพิ่มความต่อเนื่องทางธุรกิจ*. สืบค้น 18 พฤษภาคม 2565, จาก <https://shorturl.asia/U7lQ1>
- ขวัญญานันท์ แก้วนุชชนาวีชร. (2559). *การบริหารจัดการความเสี่ยงในการทำงานของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เจริญชัย เอกมาไพศาล และพิชชานันท์ ช่องรักษ์. (2562). การสร้างประสบการณ์ผ่านการบริการสปาด้วยบรรยากาศที่ดึงดูดใจ. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 6(2), 245-266.
- ณัฐณี มีแก้วกฤษ. (2560). *ความเสี่ยงทางธุรกิจ*. สืบค้น 20 พฤษภาคม 2565, จาก <http://shorturl.asia/R6OKz>
- ธนพงษ์ ร่วมสุข. (2564). กรณีศึกษาการจัดการความเสี่ยงในธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพเพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019. *วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม*, 7(2), 34-51.



- ธนาภรณ์ ก่องแก้ว. (2564). ผลกระทบด้านเศรษฐกิจจากสถานการณ์โควิด-19 ต่อธุรกิจนวดแผนไทย ในเขตพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก (รายงานผลการวิจัย). กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ธีรพงศ์ ประดิษฐ์กุล. (2563). ปัจจัยเสี่ยงและการบริหารจัดการความเสี่ยง. สืบค้น 30 พฤษภาคม 2565, จาก <https://shorturl.asia/HahmO>
- บุญดี บุญญาภิจ. (2563). Risks ใกล้ตัวที่คาดไม่ถึง. สืบค้น 22 พฤษภาคม 2565, จาก <https://shorturl.asia/2V0ye>
- ปณัฏฐา สุนทรม์จฉะ. (2563). การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พลอยไพลิน สกลอรจรรย์. (2563). การจัดการความเสี่ยง. สืบค้น 23 พฤษภาคม 2565, จาก http://www.roadsafetythai.org/edoc/doc_20200408135426.pdf
- ภักดี กลั่นภักดี และคณะ. (2563). การพัฒนาธุรกิจสถานประกอบการสปา เพื่อสุขภาพระดับสากลในประเทศไทยสู่ความยั่งยืน. วารสารวิชาการสาธารณสุข, 29(6), 1148-1159.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. (2564). เปิดโมเดลร้านนวด-สปา ยุคใหม่. สืบค้น 23 พฤษภาคม 2565, จาก <https://www.dpu.ac.th/research/8>
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2561). การจัดการความเสี่ยง (RM). สืบค้น 23 พฤษภาคม 2565, จาก <https://science.swu.ac.th/Default.aspx?tabid=12468&language>
- ราณี อิลิชัยสกุล และรชพร จันทรสว่าง. (2561). การศึกษาสถานภาพสถานประกอบการสปาไทย. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 14(1), 17-31.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563) รายงานผลข้อมูลตามตัวชี้วัดตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: บริษัท ไฮสปีดเลเซอร์ปริ้นท์ จำกัด.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). ทำไมต้องวางแผนธุรกิจทุกวันนี้ก็กำไรดี. สืบค้น 24 พฤษภาคม 2565, จาก <https://shorturl.asia/WzrSy>
- สำนักแผนยุทธศาสตร์. (2553). คู่มือการบริหารความเสี่ยง 2553. สืบค้น 7 มิถุนายน 2565, จาก <http://www.pwo.co.th/download/risk/plan1%20dee.pdf>
- สิญาธร นาคพิน. (2561). ประเภทความเสี่ยง. สืบค้น 24 พฤษภาคม 2565, จาก <https://shorturl.asia/C2Jxu>
- สมาพันธ์สมาคมสปาแอนด์เวลเนสไทย. (2558). นิยามสปา. สืบค้น 1 กรกฎาคม 2565, จาก <https://www.federationspaandwellness.com/>
- องค์การสปาระหว่างประเทศ. (2538). นิยามสปา. สืบค้น 1 กรกฎาคม 2565, จาก <http://www.thaispaassociation.com/uploads/file/Spa-Knowledge.pdf>



- อลงกต ไหม่น้อย. (2561). *ประเภทความเสี่ยง*. สืบค้น 27 พฤษภาคม 2565, จาก <http://sites.google.com/.site/mralongkotmainoy/prapheth-khwam-seiyng>
- อุทัยวรรณ จรุงวิภู. (2563). *การบริหารความเสี่ยง*. สืบค้น 28 พฤษภาคม 2565, จาก <https://shorturl.asia/Srz0u>
- Chaminé, H. I. & Gómez-Gesteira, M. (2019). Sustainable resource management: Water practice issues. *Sustainable Water Resources Management*, 5(1), 3-9.
- Han, H. et al. (2017). Investigating customer loyalty formation for wellness spa: Individualism vs. collectivism. *International Journal of Hospitality Management*, 67(3), 11–23.
- Korstanje, M. (2009). Re-visiting risk perception theory in the context of travel. *e-Review of Tourism Research*, 7(4), 68-81.
- Loynes, T. & Rosamond, V. (2017). Finance for the spa industry. In S. Rawlinson, & T. Heap (Eds.), *International spa management*. (pp. 146–155). Goodfellow Publishers.
- Margarucci, L. M. et al. (2019). Untouchability of natural spa waters: Perspectives for treatments within a personalized water safety plan. *Environment International*, 133(Part A), 1-7.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (1991). *Consumer behavior* (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Schiffman, L. G. et al. (2010). *Consumer behavior* (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Smith, M. & Wallace, M. (2019). An analysis of key issues in spa management: Viewpoints from international industry professionals. *International Journal of Spa and Wellness*, 2(3), 119-134.
- Strack, F. (2018). Consuming or overconsuming? Sustainability in Hungarian medical hotels. *International Journal of Spa and Wellness*, 1(1), 20–38.
- Wongmonta, S. (2022). *Handout: Seminar in Risk Management, Crisis, and Post Covid Management*. Bangkok: Payao University.

