

บทที่ 6

การบริหารทรัพยากรบุคคล

เนื่องจากบุคลากรถือเป็นทรัพยากรอันมีค่า เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของบริษัท โดยเฉพาะพนักงานที่มีความสามารถและมีใจรักงานบริการจะช่วยรักษาลูกค้าไม่ให้เปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น ดังนั้น The Exclusive Spa จึงวางแผนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนี้

6.1 การสรรหาและคัดเลือก

การคัดเลือกบุคลากรเข้าร่วมทำงาน จะมีการคัดเลือกให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับ ซึ่งในเบื้องต้นจะทำการคัดเลือกจากคุณสมบัติที่กำหนดไว้เบื้องต้น หลังจากนั้นจึงทำการสัมภาษณ์ ดูบุคลิกภายนอกและอาจต้องมีการทดสอบเบื้องต้นและสิ่งที่ขาดไม่ได้ คือ พนักงานทุกคนต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีใจรักในงานบริการ โดยมีรายละเอียดของคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งดังนี้

1. ผู้จัดการสปา (Spa Manager) 1 ตำแหน่ง เป็นตำแหน่งที่สำคัญต่อกิจการเป็นอย่างมาก เพราะเป็นผู้บริหารและดูแลทุกอย่างแทนเจ้าของกิจการ จะต้องดูแลทั้งในส่วนของนโยบายหลักๆของสปา วิสัยทัศน์ในการดำเนินงาน กำหนดและควบคุมมาตรฐานในการบริการ และตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี และควรมีคุณสมบัติดังนี้

- เพศชาย/หญิง มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี
- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี ในการพูด เขียน และอ่าน
- มีบุคลิกดี ซอບงานบริการ และสามารถติดต่อกับผู้อื่นได้ดี
- สามารถทำงานเป็นทีม และมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการ
- สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ดี
- มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรในสาขาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพหรือสาขาที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง หรือให้ความเห็นชอบ หรือมีประสบการณ์ทำงานในสถานประกอบการมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

- ผ่านการประเมินความรู้ ความสามารถ ตามที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางกำหนด และในกรณีที่เคยเป็นผู้ดำเนินการมาก่อน แต่ถูกเพิกถอนใบประเมินความรู้ ความสามารถจะต้องพ้นระยะเวลา นับแต่วันที่ถูกละทิ้งไม่น้อยกว่า 2 ปี จึงจะขอประเมินความรู้ความสามารถใหม่ได้
- ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- ไม่เป็นโรคต้องห้ามดังต่อไปนี้
 - โรคพิษสุราเรื้อรัง
 - โรคติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง
 - โรคจิตร้ายแรง
 - โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการสถานประกอบการ
- ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

2. หัวหน้าควบคุมดูแล (Supervisor) 1 ตำแหน่ง ทำหน้าที่ควบคุม ดูแลในส่วน

ของการให้บริการทั้งการให้บริการสปาและเรื่องโภชนาการ โดยควบคุมดูแลหัวหน้าผู้ฝึกสอนและฝึกสอน และหัวหน้าพ่อครัวจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และแก้ไขปัญหาในการบริการต่างๆ ควรมีคุณสมบัติดังนี้

- เพศหญิง อายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไปไม่เกิน 35 ปี
- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- สอบผ่านผู้ดำเนินการสปาจากกระทรวงสาธารณสุข
- ควรมีความรู้เรื่องการโรงแรม
- มีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 2 ปี
- สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี ในการพูด เขียน และอ่าน
- มีบุคลิกดี ชอบงานบริการ และสามารถติดต่อกับผู้อื่นได้ดี
- สามารถทำงานเป็นทีม และมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการ
- สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ดี

3. ผู้ควบคุมและฝึกสอนพนักงาน (Controller & Trainer) 1 ตำแหน่ง ทำหน้าที่

วางแผนและจัดหาผลิตภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ ดูแลรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ คอยควบคุมการเบิกของและอุปกรณ์ไปใช้ในการทำทรีตเมนต์ และยังมีหน้าที่ตรวจสอบดูแลความพร้อมของอุปกรณ์สำคัญหลักๆ ในร้านสปา พร้อมทั้งควบคุมดูแลนักบำบัดและแม่บ้าน รวมไปถึงการจัดฝึกอบรมพนักงานทั้งในและนอกสถานที่ นอกจากนี้ยังเป็นผู้สอนโยคะให้ลูกค้าด้วย ควรมีคุณสมบัติดังนี้

- เพศหญิง มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี
- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีความรู้ในการนวดไทย นวดเท้า นวดน้ำมัน นวดหน้า ฯลฯ
- มีความสามารถในการเล่นโยคะ
- สุขภาพ มารยาทดี รักงานบริการ ขยันซื่อสัตย์ และตรงเวลา
- ชอบที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ไม่หยุดนิ่งชอบพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- มีไหวพริบ ปฏิภาณดีในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- สามารถทำงานเป็นทีม และมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการ
- สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ดี

4. นักบำบัด (Spa Therapist) 4 ตำแหน่ง ทำหน้าที่จัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม

และให้บริการ Treatment ลูกค้า ควรมีคุณสมบัติดังนี้

- เพศหญิง มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี
- จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3
- มีประสบการณ์ในการทำงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี
- มีความรู้ในการนวดไทย นวดเท้า นวดน้ำมัน นวดหน้า หากไม่มีความรู้ทางด้านนวดอย่างใดอย่างหนึ่งทางร้านยินดีฝึกสอนให้ฟรี
- ในกรณีที่พนักงานนวดต้องผ่านการอบรมการนวดมาอย่างถูกต้องตามหลักการนวดแผนต่างๆ ต้องมีใบรับรองพนักงานนวด เช่น ใบรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข
- Good Human Skill: จะต้องมีความมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีทักษะในการสื่อสารในทางบวก มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- Personal Hygiene: ต้องมีสุขนิสัยที่ดี มีสุขอนามัยส่วนตัวที่ดี ดูรวมๆจากภายนอกแล้วต้องสะอาด มีอนามัย ไม่น่ารังเกียจ เรื่องเล็กน้อยอย่างเช่น กลิ่นตัว กลิ่นปาก ความสะอาดของเล็บมือเล็บเท้า ชุดที่สวมใส่ สุขภาพกาย

ผิวพรรณ ต้องดูดี น่ายุ่ใกล้ เพราะการทำงานของนักบำบัดต้องใกล้ชิดกับลูกค้ามาก จึงต้องเป็นคนที่ลูกค้ารู้สึกสบายใจพอที่จะมาใช้บริการรายละเอียดปลีกย่อยเหล่านี้จึงเป็นเรื่องสำคัญมาก ควรเลือกคนที่มีอนามัยโดยเนื้อแท้เท่านั้น

- ต้องมีเสถียรภาพทางอารมณ์ คืออารมณ์ไม่แปรปรวน โกรธง่าย หงุดหงิด ฉุนเฉียว หดหู่ง่าย เป็นต้น
- ชอบที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ไม่หยุดนิ่งชอบพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

5. แพทย์กระดูก (Bone Doctor) 1 ตำแหน่ง ทำหน้าที่ตรวจสุขภาพทางกายภาพ ดูแลให้คำปรึกษาทางด้านการออกกำลังกาย การวัดและการทำกายภาพบำบัดแก่ลูกค้า

- เพศชาย/หญิง มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี
- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีแพทยศาสตร์ สาขากายภาพ และมีประกาศนียบัตรทางด้านกระดูก
- มีประสบการณ์ในการทำงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อารมณ์ดี มีใจรักบริการ
- สุขภาพแข็งแรง
- ชอบที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ไม่หยุดนิ่งชอบพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

6. ครูฝึกสอนกายภาพ (Trainer) 1 ตำแหน่ง ทำหน้าที่ดูแล และให้บริการการฝึกสอนการออกกำลังกาย กายภาพบำบัดและโยคะแก่ลูกค้า

- เพศชาย/หญิง มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี
- จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขากายภาพบำบัด
- มีประสบการณ์ในการทำงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อารมณ์ดี มีใจรักบริการ
- สุขภาพแข็งแรง
- ชอบที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ไม่หยุดนิ่งชอบพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

7. ผู้จัดการแผนการตลาด (Marketing Manager) 1 ตำแหน่ง ทำหน้าที่ดูแลวางแผน และดำเนินกิจกรรมทางการตลาดทั้งหมด ควรมีคุณสมบัติดังนี้

- เพศชาย/หญิง อายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี
- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ด้านงานขาย และการตลาด อย่างน้อย 2 ปี

- มีความคิดสร้างสรรค์ในการวางแผนการตลาด
- สามารถทำงานเป็นทีมได้
- สามารถเดินทางติดต่อลูกค้าในต่างจังหวัดได้
- สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดี
- มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น และสามารถทำงานภายใต้สภาวะต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย

8. พนักงานต้อนรับและเก็บเงิน (Guest Operation & Cashier) 2 ตำแหน่ง

เป็นหน้าด่านสำคัญในการดูแล ต้อนรับ ให้ข้อมูล คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องสปาของบริษัท รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และบุคคลภายนอกอื่นๆ และทำการขายและเก็บเงินค่าบริการสปา ควรมีคุณสมบัติดังนี้

- เพศหญิง อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี
- จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ขึ้นไป
- มีประสบการณ์ด้านงานขายอย่างน้อย 1 ปี
- หน้าตาดี สุขภาพแข็งแรง
- สุขภาพ มารยาทดี รักงานบริการ
- สามารถทำงานเป็นทีมได้
- มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น และสามารถทำงานภายใต้สภาวะต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย
- สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดี

9. บัญชีและการเงิน (Financial & Account) 1 ตำแหน่ง มีหน้าที่ดูแล วางแผน

จัดทำงบประมาณทางการเงินต่างๆ ดูแลทางด้านบัญชี และจัดทำรายงานทางการเงินทั้งหมด ควรมีคุณสมบัติดังนี้

- เพศชาย/หญิง อายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี
- จบปริญญาตรีสาขาบัญชี หรือที่เกี่ยวข้อง
- มีประสบการณ์ด้านงานบัญชี 1 ปี

6.2 การฝึกอบรมและพัฒนา

เนื่องจากภาวะการณ์การแข่งขันที่สูงขึ้นตลอดเวลาในธุรกิจสปา ดังนั้นการรักษามาตรฐานการให้บริการ และการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องมี เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าของพนักงานที่มีอยู่และช่วยลดต้นทุนในการจ้างพนักงานจำนวนมาก เช่น นักบำบัดควรมีความรู้ทางด้านการนวดได้ทุกแบบ เช่น นวดน้ำมัน นวดแผนโบราณ นวดลวด สัตสวณ ฯลฯ ถ้านักบำบัดคนใดขาดทักษะทางด้านใดด้านหนึ่ง ทางบริษัทจึงทำการส่งนักบำบัดไปอบรมเรียนเพิ่มเติมทางด้านนั้น ทางบริษัทจึงเสียต้นทุนน้อยลงในการจ้างนักบำบัดจำนวนมากเกินไป เป็นต้น นอกจากนี้ทางบริษัทพิจารณาว่าควรส่งเสริมให้พนักงานแต่ละตำแหน่งผลัดเปลี่ยนกันเข้าร่วมฟังสัมมนาที่เป็นประโยชน์แก่ตำแหน่งงานนั้นๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา และกลับมาช่วยกันฝึกอบรมในสิ่งที่ได้เรียนรู้ให้กับพนักงานคนอื่น ๆ ที่ไม่ได้เข้าร่วมฟังสัมมนา โดยมีการฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถและทักษะกันภายในองค์กรให้เหมาะสมตามตำแหน่งงานต่างๆ หลักสูตรต่างๆ ที่บริษัทควรมีการส่งพนักงานไปฝึกอบรมและพัฒนา มีดังต่อไปนี้

1. หลักสูตรผู้ให้บริการสปาชั้นสูง

เป็นหลักสูตรการอบรมการทำทรีตเมนต์ การนวด และการต้อนรับเพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญในการบริการลูกค้าของสปาในระดับสากล

ตำแหน่งที่เข้ารับการอบรม : นักบำบัด และผู้ควบคุมและฝึกสอนพนักงาน

เนื้อหาหลักสูตร

1. การปรับปรุงวิธีการนวดและการทำทรีตเมนต์
2. ความรู้ผลิตภัณฑ์สปา
3. วิเคราะห์ปัญหาลูกค้าและตอบข้อข้องใจ
4. การทำทรีตเมนต์พิเศษที่มีในสปาระดับโลก

ค่าอบรม : 30,000 บาท / คน

ระยะเวลา : 30 ชั่วโมง

สถานที่ : ไทยสปาอะคาเดมี่

2. หลักสูตรการทำสปา

การอบรมแนวธรรมชาติบำบัดรูปแบบใหม่ การทำ "สปาหู" (ENT AROMATHERAPY) เรียนรู้ภาคทฤษฎีและปฏิบัติรูปแบบการผ่อนคลาย และบำบัดอาการที่เกิดจากช่องหู คอ จมูก ด้วย

การใช้แท่งเทียนโรมาทำสปาหู ตามแนวธรรมชาติที่กำลังเป็นที่นิยมแพร่หลายในยุโรป และอเมริกา เพื่อบรรเทาอาการอันเกิดจาก ไซนัส หัวด ลดไข้ การอักเสบและติดเชื้อในช่องหู เจ็บคอ หูตึง ปวดหู ไมเกรน ฯลฯ รวมทั้งช่วยผ่อนคลายความเครียด โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านการทำ ENT Aromatherapy โดยตรงจากต่างประเทศ มีใบรับรองผ่านการฝึกอบรม สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการประกอบธุรกิจสปา นวด และเพื่อการผ่อนคลายในครอบครัวได้

ตำแหน่งที่เข้ารับการอบรม : นักบำบัด และผู้ควบคุมและฝึกสอนพนักงาน

เนื้อหาหลักสูตร

1. พื้นฐานเรื่อง ENT Aromatherapy
2. History & Background
3. The Basic of ENT Aromatherapy and Traditional Method
4. ENT Aromatherapy A New Way
5. How to get started with ENT Aromatherapy
6. How to choose the best ENT Aroma candles
7. Understanding the Process of ENT Aroma
8. Practical Training on Sinus & Face massage
9. Workshop
10. ANECDOTES
11. Question & Answers
12. The ENT Aroma market Potential in Thailand
13. How to sell ENT Aroma services

ค่าอบรม : 3,600 บาท / คน ราคาไม่รวม Vat (รวมเอกสาร อุปกรณ์ อาหารว่าง

อาหารกลางวัน)

ระยะเวลา : 1 วัน (8 ชั่วโมง)

3. หลักสูตรนวดน้ำมันตามธาตุเจ้าเรือน

ตำแหน่งที่เข้ารับการอบรม : นักบำบัด และผู้ควบคุมและฝึกสอนพนักงาน

เนื้อหาหลักสูตร

1. การวิเคราะห์ธาตุเจ้าเรือน
2. น้ำมันหอมระเหยกลิ่นต่างๆ
3. เครื่องหอมไทยชนิดต่างๆ

4. หลักการ/ขั้นตอนการนวดน้ำมันตามธาตุ

5. ปฏิบัติการนวดตัวด้วยน้ำมันตามธาตุ

ค่าอบรม : 7,000 บาท / คน

ระยะเวลา : 60 ชั่วโมง

สถานที่ : ศูนย์ฝึกอบรมไทยสปปายะ สถาบันส่งเสริมการแพทย์แผนไทย

4. หลักสูตรสปามือและสปาเท้า

ตำแหน่งที่เข้ารับการอบรม : นักบำบัด และผู้ควบคุมและฝึกสอนพนักงาน

เนื้อหาหลักสูตร

1. การเลือก/การผสม/การใช้ผลิตภัณฑ์
2. ขั้นตอนการนวดแขน/มือและขา/ฝ่าเท้า
3. ปฏิบัติการทำสปามือและสปาเท้า

ค่าอบรม : 6,000 บาท / คน

ระยะเวลา : 60 ชั่วโมง

สถานที่ : ศูนย์ฝึกอบรมไทยสปปายะ สถาบันส่งเสริมการแพทย์แผนไทย

5. หลักสูตรทรีตเมนต์หน้าและตัว

ตำแหน่งที่เข้ารับการอบรม : นักบำบัด และผู้ควบคุมและฝึกสอนพนักงาน

เนื้อหาหลักสูตร

1. กายวิภาคและสรีระใบหน้า
2. ทฤษฎีการวิเคราะห์ผิว ประเภทผิว
3. การเลือก/การผสม/การใช้ผลิตภัณฑ์
4. ขั้นตอนการดูแลรักษาผิวหน้า ปฏิบัติการทรีตเมนต์หน้า
5. ขั้นตอนการขัด ปอก ห่อมัด บำรุงผิวกาย ปฏิบัติการทรีตเมนต์ตัว (ดูแลผิวกาย)

ค่าอบรม : 13,000 บาท / คน

ระยะเวลา : 120 ชั่วโมง

สถานที่ : ศูนย์ฝึกอบรมไทยสปปายะ สถาบันส่งเสริมการแพทย์แผนไทย

6. หลักสูตรนวดสปอร์ต (นวดนักกีฬา)

ตำแหน่งที่เข้ารับการอบรม : นักบำบัด และผู้ควบคุมและฝึกสอนพนักงาน

เนื้อหาหลักสูตร

1. กายวิภาคและสรีระร่างกาย
2. การวินิจฉัยอาการบาดเจ็บจากการเล่นกีฬา

3. หลักการนวดนักรักกีฬา ก่อนและหลังการแข่งขัน/นวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ

4. ปฏิบัติการนวดนักรักกีฬา

ค่าอบรม : 6,000 บาท / คน

ระยะเวลา : 60 ชั่วโมง

สถานที่ : ศูนย์ฝึกอบรมไทยสัปปายะ สถาบันส่งเสริมการแพทย์แผนไทย

7. หลักสูตรนวดคลายเชลล์ไลท์

ตำแหน่งที่เข้ารับการอบรม : นักบำบัด และผู้ควบคุมและฝึกสอนพนักงาน

เนื้อหาหลักสูตร

1. ความรู้พื้นฐานเรื่องกายวิภาคและสรีรวิทยา

2. ความรู้เรื่องโภชนาการบำบัด

3. หลักการนวดลดไขมันส่วนเกิน

4. การนวดลดปัญหาผิวลายส้ม ผิวลายฟองน้ำ

5. ปฏิบัติการนวดลดเชลล์ไลท์

ค่าอบรม : 6,000 บาท / คน

ระยะเวลา : 60 ชั่วโมง

สถานที่ : ศูนย์ฝึกอบรมไทยสัปปายะ สถาบันส่งเสริมการแพทย์แผนไทย

8. หลักสูตรนวดไทยสัปปายะ

ตำแหน่งที่เข้ารับการอบรม : นักบำบัด และผู้ควบคุมและฝึกสอนพนักงาน

เนื้อหาหลักสูตร

1. เส้นประธาน 10 และการนวดไทยพื้นฐาน

2. การเลือกใช้สมุนไพรและน้ำมันหอมระเหยในการนวดและพอกตัว

3. ปฏิบัติการนวดและพอกตัว

4. การนวดเพื่อผ่อนคลายอาการปวดเมื่อยทั่วไป

5. การขัด พอกตัว

ค่าอบรม : 8,900 บาท / คน

ระยะเวลา : 60 ชั่วโมง

สถานที่ : ศูนย์ฝึกอบรมไทยสัปปายะ สถาบันส่งเสริมการแพทย์แผนไทย

9. หลักสูตรวารีบำบัด (ความงามหลังคลอด)

ความรู้ด้านการดูแลสตรีหลังคลอดและการอยู่ไฟ

ตำแหน่งที่เข้ารับการอบรม : นักบำบัด และผู้ควบคุมและฝึกสอนพนักงาน

เนื้อหาหลักสูตร

1. ประวัติการแพทย์แผนไทย
2. สมุนไพรที่ใช้กับร่างกาย
3. อาหารของสตรีหลังคลอด
4. ประโยชน์ของการอยู่ไฟ
5. การทรมานเกลือ
6. การเข้ากระโจม
7. การประคบตัว
8. การอาบน้ำ แช่ ชัดตัวด้วยสมุนไพร
9. การนวดลดไขมันเฉพาะส่วน

ค่าอบรม : 8,900 บาท / คน

ระยะเวลา : 60 ชั่วโมง

สถานที่ : ศูนย์ฝึกอบรมไทยสปปายะ สถาบันส่งเสริมการแพทย์แผนไทย

10. หลักสูตรการทำผลิตภัณฑ์ใช้ในสปาไทย

ตำแหน่งที่เข้ารับการอบรม : ผู้ดูแลสินค้าคงคลังและบำรุงรักษา

เนื้อหาหลักสูตร

1. วัสดุอุปกรณ์ สมุนไพรที่ใช้ในการทำผลิตภัณฑ์
2. ประโยชน์ของผลิตภัณฑ์แต่ละชนิด
3. ขั้นตอน/วิธีการทำผลิตภัณฑ์
4. ปฏิบัติทำผลิตภัณฑ์

ค่าอบรม : 3,000 บาท / คน

ระยะเวลา : 60 ชั่วโมง

สถานที่ : ศูนย์ฝึกอบรมไทยสปปายะ สถาบันส่งเสริมการแพทย์แผนไทย

11. การคัดเลือกผลิตภัณฑ์สปา

ผลิตภัณฑ์สปาเป็นส่วนที่นำรายได้อีกทางหนึ่งนอกเหนือจากการบริการนวดและสปา ทรีตเมนต์ การได้มาซึ่งองค์ความรู้ด้านนี้มีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง การได้รับข้อมูลด้านสินค้าสปาจาก การโฆษณาของผู้ผลิต ซึ่งอาจเป็นข้อมูลทางการค้าเป็นสำคัญ ฉลากข้างขวดอาจบอกได้เพียง ส่วนประกอบแต่อาจยังไม่ทราบว่าสารสำคัญนั้นมีคุณสมบัติอย่างไร แล้วลูกค้าจะพึงพอใจหลัง การบริการหรือไม่ ผู้ผลิตหลายรายไม่ได้ผลิตด้วยสูตรการผลิตของตนเอง ว่าจ้างที่ไหนผลิต เมื่อ เทียบส่วนผสมกับตำรับแล้วราคาที่สูงมานั้นถูกหรือแพง ผู้ผลิตมีเป็นจำนวนมากมาย่อยให้

จะเลือกซื้อหรือเลือกจ้างผลิตจากที่ใด จึงจะได้คุณภาพตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ต้องการได้
อย่างไร คำตอบนี้ TSA ร่วมกับผู้ผลิตที่กล้าบอกความจริงในหลักสูตรการอบรมที่จะบอกกันใน
กลุ่มย่อยๆ เพื่อให้รู้ข้อเท็จจริง และประหยัดในคุณภาพที่เลือกได้ ว่าต้องการ Premium หรือว่า
Economy

ตำแหน่งที่เข้ารับการอบรม : ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ และผู้ดูแลสินค้าคงคลังและ
บำรุงรักษา

เนื้อหาหลักสูตร

1. คำแนะนำที่ถูกต้องและถูกใจแก่ลูกค้าในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์
2. ทราบถึงการคัดสรรผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีในราคายุติธรรมคุ้มค่า
3. เพิ่มยอดขายและให้บริการอย่างต่อเนื่อง

สถานที่ : ไทยสปาอะคาเดมี

12. หลักสูตรความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสปา

ตำแหน่งที่เข้ารับการอบรม : ผู้จัดการสปา และหัวหน้าควบคุมดูแล

เนื้อหาหลักสูตร

1. กฎหมายเกี่ยวกับสปา
2. การดำเนินธุรกิจสปา
3. การบริหาร/จัดการ/บริการในสปา

ค่าอบรม : 3,000 บาท / คน

ระยะเวลา : 60 ชั่วโมง

สถานที่ : ศูนย์ฝึกอบรมไทยสปาอะคาเดมี สถาบันส่งเสริมการแพทย์แผนไทย

นอกจากหลักสูตรทั้งหมดข้างบนนี้ ทางบริษัทควรสร้างคุณภาพของพนักงานทั้งหมด
ในการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยหลัก 6S ซึ่งเป็นหัวใจหลักในการให้บริการ โดยการฝึกอบรม
พนักงานทุกคนให้มีปัจจัย 6 หลัก ดังนี้

Smile: ยิ้มแย้มแจ่มใส

Speak: บริการด้วยความเป็นมิตร

Speed: รวดเร็ว ทันใจ

Sincere: มีความจริงใจ (ไม่เสแสร้ง ไม่ยัดเยียด)

Service: บริการดี มีคุณภาพ

Satisfaction: เน้นสร้างความพอใจให้ลูกค้า

เมื่อพนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้ตามหลัก 6S ทุกปัจจัย จะสามารถช่วยให้ธุรกิจ
สเปนของบริษัทที่มีบริการที่มีคุณภาพ และเป็นที่ประทับใจของลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอย่าง
ต่อเนื่อง และเกิดการบอกต่อกันในตลาดได้

6.3 การประเมินการปฏิบัติงานและให้ข้อมูลป้อนกลับ

หลังจากที่มีการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกบริษัท ผู้จัดการสเปนควรมีการ
ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานก่อนที่จะเปิดบริการสเปน เพื่อตรวจสอบและแก้ไข
ข้อบกพร่องของพนักงานและการบริการก่อนการให้บริการจริงแก่ลูกค้า และหลังจากที่มีการเปิด
ให้บริการแก่ลูกค้าแล้วควรให้ลูกค้ามีการทำแบบสอบถามเพื่อประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน
และนำข้อมูลที่ได้รับมาแจ้งให้พนักงานทราบ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
นอกจากนี้ควรมีการกระตุ้น และการให้รางวัลแก่พนักงานที่มีการปฏิบัติงานดีเยี่ยม เพื่อเพิ่มพูน
และยกระดับสมรรถนะของพนักงานและความคาดหวังต่อพนักงานของบริษัทต่อไป

6.4 การจ่ายผลตอบแทนและสวัสดิการ

6.4.1 การจ่ายเงินเดือน

เงินเดือนพนักงานจัดเป็นรายจ่ายก้อนใหญ่ที่สุดในบรรดาค่าใช้จ่ายต่างๆ ในสเปน
แทนที่จะจ่ายเป็นเงินเดือนประจำให้แก่พนักงานทั้งก้อน การกำหนดเงินเดือนขั้นต่ำ และให้ค่า
คอมมิชชั่นเป็นเปอร์เซ็นต์จากรายได้จะช่วยสร้างกำไรให้แก่สเปนได้มากกว่า ข้อดีของระบบการ
จ่ายเงินแบบนี้ คือ สเปนได้ลดค่าใช้จ่ายคงที่ลง ช่วยลดความเสี่ยงในการขาดทุนได้พอสมควร
เพราะว่ารายจ่ายด้านเงินเดือนเป็นส่วนที่ค่อนข้างสูงในสเปน และระบบการจ่ายเงินแบบนี้จะ
เป็นตัวจูงใจให้พนักงานมี Sense of ownership คือมีสำนึกแบบเจ้าของกิจการมากขึ้น เพราะถ้า
รายได้ที่เพิ่มขึ้นของกิจการ เป็นสัดส่วนแปรผันรายได้ของพนักงานโดยตรง คือ กิจการมีรายได้
เพิ่มขึ้น รายได้ของพนักงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย ถ้ากิจการมีรายได้ลดลง รายได้ของพนักงานก็จะ
ลดลงตามไปด้วย พนักงานจะรู้สึกมีส่วนร่วมในส่วนได้เสียของกิจการมากขึ้น

6.4.2 การจ่ายคอมมิชชั่น

6.4.2.1 คอมมิชชั่นจากการให้บริการ

เนื่องจากภาวะการขาดแคลนพนักงานให้การให้บริการแก่ลูกค้า ทางบริษัทจึงใช้กลยุทธ์ในการดึงดูดให้พนักงานทำงานที่บริษัทนานๆ โดยการจ่ายคอมมิชชั่นในอัตราสูง ในอัตรา 60 บาทต่อชั่วโมง ซึ่งสูงกว่าอัตราปกติที่อยู่ประมาณ 20 – 40 บาทต่อชั่วโมง สำหรับตำแหน่งผู้ควบคุมและฝึกสอนพนักงาน นักบำบัด นักกายภาพ และครูฝึกสอนกายภาพบำบัด

6.4.2.2 คอมมิชชั่นจากการขาย

ในสปาเป็นแบบ “แบบอาหารจานเดียว” ที่เน้นเสนอทรีตเมนต์แบบแยกย่อยๆ เป็นแต่ละทรีตเมนต์เดี่ยวๆ นั้น สัดส่วนของเงินเดือนและค่าจ้างของพนักงานจะอยู่ในช่วง 65 – 75% ของรายรับ (ยังไม่รวมสวัสดิการพนักงานและการแบ่งผลตอบแทนต่างๆ แล้วเรียกว่า “รายได้สุทธิ”) ในขณะที่สปาแบบ “Package – Oriented Spa” หรือ สปาที่เน้นขายแบบเป็นเซตมากกว่าหนึ่งทรีตเมนต์นั้น เงินเดือนและค่าจ้างเป็นสัดส่วนแค่ 32 – 37% ของรายรับเท่านั้นเอง จะเห็นได้ว่าการขายบริการสปาแบบแพ็คเกจนั้นช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานได้มากกว่า ดังนั้นทางบริษัทจึงให้ค่าคอมมิชชั่นของการขายบริการสปาแบบแพ็คเกจเป็นเปอร์เซ็นต์ มากกว่าการขายบริการสปาแบบทรีตเมนต์เดี่ยวๆ เพื่อดึงดูดให้พนักงานขายมีแรงจูงใจในการขายบริการสปาแบบแพ็คเกจเพิ่มขึ้น

6.4.3 การเพิ่มเงินเดือนและจ่ายโบนัส

เนื่องจากปัจจุบันมีศูนย์บริการสปาเปิดให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้จำนวนนักบำบัดและพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับสปาที่มีอยู่ในตลาดไม่เพียงพอความต้องการพนักงานที่เพิ่มขึ้น ทางบริษัทจึงมีการป้องกันและรักษาพนักงานให้ทำงานอยู่เดิมโดยการให้รางวัลกับพนักงานที่อยู่กับบริษัทนาน ๆ และมีการเพิ่มเงินเดือนให้กับพนักงานทุกๆ สิ้นปี โดยพนักงานที่อยู่ครบปีจะได้รับโบนัสพิเศษจากการแบ่งเงินโบนัสที่คิดจาก 1% ของรายรับทั้งปี และมีการเลื่อนตำแหน่งให้ตามความเหมาะสม เพื่อเป็นการเพิ่มแรงกระตุ้นให้พนักงานช่วยกันรักษามาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และมีความเอาใจใส่ในการบริการอยู่ตลอดเวลา เพราะการให้บริการในศูนย์สปาเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการรักษาลูกค้าให้ยั่งยืน และเพิ่มฐานลูกค้าในอนาคตได้ด้วย

6.4.4 การจ่ายสวัสดิการ

พนักงานทุกคนจะได้รับสวัสดิการทางด้านประกันสังคมและประกันชีวิตหมู่

6.5 แรงงานสัมพันธ์

ทางบริษัทมีการว่าจ้างพนักงานต่างๆ อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 และพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 โดยมีหนังสือสัญญาจ้างงานระหว่างนายจ้างและลูกจ้างภายใต้กฎหมายแรงงานที่บังคับใช้ทั่วไป นอกจากนี้ทางบริษัทมีการดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจ เมื่อพนักงานมีปัญหาเกิดขึ้น ผู้จัดการสปลาจะช่วยให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเพื่อให้พนักงานเกิดความสบายในการทำงาน และเป็นการรักษาพนักงานให้ทำงานที่เดิมได้นานๆ