

## ธุรกิจบริการ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจไทยให้มีความเข้มแข็งตระหนักถึงความสำคัญของธุรกิจภาคบริการจึงได้เร่งพัฒนาและยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการของธุรกิจบริการเพื่อรองรับการเปิดเสรีอาเซียนซึ่งกรมได้พิจารณาธุรกิจบริการที่อยู่ในสาขาบริการที่เร่งรัดการเปิดเสรี (Priority Sectors) ภายใต้ความตกลงว่าด้วยบริการของอาเซียน (AFAS : Asian Frameworks Agreement on Service) โดยเป็นธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับบริการด้านสุขภาพและด้านการท่องเที่ยวเป็นกลุ่มธุรกิจบริการที่มีศักยภาพในการเติบโตสูงรวมทั้งธุรกิจบริการเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็น SMEs ที่ยังต้องการการส่งเสริมในเรื่องการบริหารจัดการเพื่อให้มีคุณภาพสร้างความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

ธุรกิจบริการที่เร่งรัดการเปิดเสรี ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ดำเนินการส่งเสริมพัฒนาอยู่ ได้แก่ ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ สปา นวดเพื่อสุขภาพ ร้านอาหาร ภัตตาคาร การบริการที่พัก และธุรกิจบริหารทรัพย์สิน โดยกรมได้สร้างเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจขึ้น โดยใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบระดับคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจพัฒนาเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ซึ่งหากธุรกิจบริการเหล่านี้สามารถพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้เป็นระบบก็จะสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพมาตรฐานของตนเองให้สนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้ตนเองได้อย่างยั่งยืนและสามารถพัฒนาต่อยอดสู่มาตรฐานคุณภาพในระดับสากลต่อไป

### แผนงานปี ๒๕๖๐

๑. เสริมสร้างองค์ความรู้สำหรับธุรกิจบริหารทรัพย์สิน หลักสูตร “สร้างมืออาชีพธุรกิจบริหารทรัพย์สิน” ดำเนินการในส่วนภูมิภาค จำนวน ๒ ครั้ง ได้แก่ จังหวัดชลบุรี และเชียงใหม่
๒. เสริมสร้างองค์ความรู้สำหรับธุรกิจร้านอาหาร หลักสูตร “Restaurant ๔.๐” ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนี้  
**ส่วนกลาง** ระหว่างวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ – ๓ เมษายน ๒๕๖๐ (หลักสูตร ๔๘ ชั่วโมง) อบรมสัปดาห์ละ ๑ วัน  
**ส่วนภูมิภาค** จังหวัดขอนแก่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ต
๓. สัมมนาสร้างเครือข่ายธุรกิจบริการที่เกี่ยวกับสุขภาพ ประมาณเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐
๔. โครงการยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจสปา นวดเพื่อสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ผู้เข้าร่วมโครงการจะได้รับองค์ความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจอย่างมีมาตรฐานสากล และได้รับคำปรึกษาแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญที่เข้าให้คำปรึกษา ณ สถานประกอบการ เริ่มดำเนินโครงการเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐
๕. พัฒนาและสร้างโอกาสทางการตลาดธุรกิจสปา และนวดเพื่อสุขภาพ เป็นการสร้างเครือข่ายและนำผู้ประกอบการธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพ เข้าร่วมงานแสดงและจำหน่ายสินค้าชั้นนำในประเทศไทยดำเนินการเดือนกันยายน ๒๕๖๐

## ผลการดำเนินงานปี ๒๕๕๙ โครงการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการธุรกิจภายใต้ข้อตกลง AFAS

### กิจกรรมที่ ๑ สร้างองค์ความรู้ธุรกิจบริการภายใต้ข้อตกลง AFAS

๑) ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหัวข้อ “ธุรกิจบริการไทยสู่ความเป็นเลิศ พร้อมเปิด AEC” พร้อมศึกษาดูงานธุรกิจที่เป็นแบบอย่างที่ดี ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจัดระหว่างวันที่ ๓๐ พ.ย.- ๒ ธ.ค. ๒๕๕๘

กลุ่มธุรกิจร้านอาหารมีผู้เข้าร่วม ๗๒ ราย และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ณ ร้านระเปียงทะเล สาขาบางปู มีผู้เข้าร่วม ๕๖ ราย

กลุ่มธุรกิจบริการเกี่ยวกับสุขภาพ (ดูแลผู้สูงอายุ สปา และนวดเพื่อสุขภาพ) มีผู้เข้าร่วม ๑๓๓ ราย

๒) ฝึกอบรมธุรกิจก่อสร้างและวิศวกรรม จัดฝึกอบรม “ธุรกิจก่อสร้างและวิศวกรรม” เมื่อวันที่ ๑๕ ธ.ค. ๒๕๕๘ มีผู้เข้าร่วม ๕๑ รายจัดครั้งที่ ๒ “เพิ่มประสิทธิภาพ ขยายโอกาสธุรกิจก่อสร้าง” ในวันที่ ๑๖ มิ.ย.๒๕๕๙ มีผู้เข้าร่วม ๕๑ ราย

๓) ฝึกอบรมเชิงลึกหลักสูตร “ธุรกิจร้านอาหารสร้างสรรค์ความสุข” ร่วมกับสถาบันธุรกิจแฟรนไชส์อาหาร (FFI) จัดทำหลักสูตรและจัดหาวิทยากรจัดฝึกอบรมเชิงลึกหลักสูตร “ร้านอาหารสร้างสรรค์ความสุข” จำนวน ๒ ครั้ง รุ่นแรก ๑๔ มี.ค.- ๑๙ เม.ย. ๒๕๕๙ รุ่นที่ ๒ ๑๘ พ.ค.- ๒๒ มิ.ย. ๒๕๕๙ สัปดาห์ละ ๑ วัน มีผู้ได้รับความรู้ทั้ง ๒ รุ่น รวม ๑๕๑ ราย

๔) สัมมนาหลักสูตร “สร้างมืออาชีพธุรกิจบริหารทรัพยากร” โดยร่วมกับสมาคมบริหารทรัพยากรและมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง (ม.ธ. และศรีปทุม) จัดทำหลักสูตรและประสานวิทยากรจัดสัมมนาหลักสูตร “สร้างมืออาชีพ ธุรกิจบริหารทรัพยากร” ระหว่างวันที่ ๑๕-๒๙ มิ.ย. ๒๕๕๙ สัปดาห์ละ ๒ วัน มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้นรวม ๓๓๙ ราย

### กิจกรรมที่ ๒ สร้างมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ

#### ๒.๑ ยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจบริการสุขภาพ

๑) วางแผน กำหนดขอบเขต แนวทางการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ (action plans)

๒) พัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ สปา และนวดเพื่อสุขภาพ เพื่อให้มีมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจรวมทั้งพัฒนาการบริหารจัดการของตนเองให้มีระบบบริหารจัดการคุณภาพ จัดสัมมนาหัวข้อ “การบริหารจัดการธุรกิจบริการสุขภาพอย่างมืออาชีพ ” วันพุธที่ ๙ มี.ค. ๒๕๕๙ ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

๓) ศึกษาวิเคราะห์ต้นแบบจากธุรกิจที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นที่ยอมรับ ณ สถานปฏิบัติงานจริง พร้อมทั้งมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี

๔) การศึกษาดูงานต้นแบบธุรกิจที่มีการบริหารจัดการที่ดีเป็นที่ ณ สถานปฏิบัติงานจริงของแต่ละประเภทธุรกิจโดยได้เข้าศึกษาดูงาน ๓ ธุรกิจ คือ

- ทิพย์รดาเนิร์สซิงโฮมธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ วันที่ ๒๔ มี.ค. ๒๕๕๙
- นวดไทยอภัยภูเบศร วันที่ ๒๙ มี.ค. ๒๕๕๙
- เฮลท์แคร์ บางนา สปา วันที่ ๑ เม.ย. ๒๕๕๙

๕) วิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจ ที่เข้าร่วมการพัฒนา หรือธุรกิจที่มีศักยภาพความพร้อม และกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ พร้อมรายละเอียด วิธีการ ขั้นตอน รวมทั้งการให้คำปรึกษาแนะนำ ในการปรับปรุงและวางระบบการปฏิบัติงาน และคัดเลือกธุรกิจบริการสุขภาพที่มีศักยภาพ เพื่อเข้ารับการพัฒนายกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจ โดยที่ปรึกษาเข้าให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพเพื่อให้มีมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจที่ได้มาตรฐาน ณ สถานประกอบการที่มีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน ๙๑ ราย โดยในปี ๒๕๕๙ นี้ มีผลลัพธ์การดำเนินโครงการเป็นไปในทางที่ดี ทำให้ธุรกิจที่ผ่านการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพนั้น มีการบริหารจัดการที่มีมาตรฐาน มีความมั่นคง และยั่งยืน พร้อมกับมีศักยภาพสูง เพื่อรองรับความก้าวหน้าในการดำเนินธุรกิจ ด้านการบริการเพื่อสุขภาพ และการท่องเที่ยว โดยมีการตรวจประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพอย่างเข้มข้นของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่ามีกลุ่มธุรกิจที่ผ่านเกณฑ์การประเมินจำนวน ๗๐ ราย จากการตรวจประเมินทั้งสิ้น ๗๕ ราย โดยแบ่งเป็นกลุ่มธุรกิจผู้สูงอายุจำนวน ๒๐ ราย กลุ่มธุรกิจสปาจำนวน ๑๗ ราย และกลุ่มธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพจำนวน ๓๓ ราย และได้ทำการคัดเลือกผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นต้นแบบที่ดี (Best Practice) ของ ปี ๒๕๕๙ ดังนี้

๑) **กลุ่มธุรกิจผู้สูงอายุ** ได้แก่ บริษัท วาสนาดูแลผู้สูงอายุ จำกัด ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลการบริหารงานของคุณวาสนา พูลศิริวิช

๒) **กลุ่มธุรกิจสปา** ได้แก่ สถานประกอบการ เบเลสซ่า ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลการบริหารงานของคุณจรรยา นิตไกรพจน์

๓) **กลุ่มธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ** ได้แก่ สถานประกอบการ สุขชีวาสม นวดแผนไทย ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลการบริหารงานของคุณปกรอง ผาสุกยี่ด

## **๒.๒ พัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการธุรกิจบริหารทรัพย์สิน ประเภทอาคารชุด บ้านจัดสรร และอาคารสำนักงาน**

๑) ดำเนินการพัฒนาระดับคุณภาพการบริหารจัดการของธุรกิจ โดยให้คำปรึกษาแนะนำเชิงปฏิบัติการในการปฏิบัติงานจริง ณ สถานที่ประกอบธุรกิจแต่ละราย พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำการแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานจริง เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ

๒) วางแผน กำหนดขอบเขต แนวทางการดำเนินงาน และแผนปฏิบัติการ

๓) ทำความเข้าใจหลักปฏิบัติเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจบริหารทรัพย์สิน ประเภทอาคารชุด บ้านจัดสรร และอาคารสำนักงาน และสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และปัญหาอุปสรรคระหว่างธุรกิจบริหารทรัพย์สินที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของกรมฯ และธุรกิจบริหารทรัพย์สินรายใหม่ที่เข้าร่วมโครงการ จัดสัมมนา **ครั้งที่ ๑** วันที่ ๑๐ มี.ค. ๒๕๕๙ ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หัวข้อ “๗ ข้อควรรู้มาตรฐานเพิ่มศักยภาพธุรกิจบริหารทรัพย์สิน” มีผู้เข้าร่วม ๔๗ ราย **ครั้งที่ ๒** วันที่ ๗ เม.ย. ๒๕๕๙ ณ โรงแรมวินเซอร์สวิตส์ โฮเทล มีผู้เข้าร่วม ๗๐ ราย **ครั้งที่ ๓** ระหว่างวันที่ ๒๖-๒๗ เม.ย. ๒๕๕๙ ณ จังหวัดภูเก็ต

การประชุมเชิงปฏิบัติการธุรกิจบริหารทรัพยากร มีผู้เข้าร่วม ๑๐ ราย ครั้งที่ ๔ ระหว่างวันที่ ๒๖-๒๘ เม.ย. ๒๕๕๙ ณ การประชุมเชิงปฏิบัติการ ณ จังหวัดเชียงใหม่ มีผู้เข้าร่วม ๑๐ ราย

๔) จัดให้มีการศึกษา ดูงาน ต้นแบบการบริหารทรัพยากร ที่มีการบริหารจัดการที่เป็นแบบอย่างที่ดี เมื่อวันที่ ๒๓ มี.ค. ๒๕๕๙ บริษัท แอล. พี. เอ็นดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด ณ ลุมพินีพาร์ค ปิ่นเกล้า มีผู้เข้าร่วม ๖๕ ราย

๕) วิเคราะห์ศักยภาพและกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ธุรกิจบริหารทรัพยากรให้มีศักยภาพความพร้อม

๖) ให้คำปรึกษาแนะนำเชิงปฏิบัติการ ในการปฏิบัติงานจริงโดยผู้เชี่ยวชาญ ณ สถานประกอบการธุรกิจ ให้มีระบบการบริหารจัดการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโดยที่ปรึกษาเข้าให้คำปรึกษาแนะนำเชิงปฏิบัติการ ณ สถานประกอบการธุรกิจเพื่อให้มีระบบการบริหารจัดการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพและตรวจประเมินธุรกิจตามเกณฑ์การพัฒนาระบบการบริหาร

๗) ตรวจประเมินธุรกิจที่ผ่านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ การบริหารจัดการธุรกิจบริหารทรัพยากร

๘) สรุปประเมินผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมพัฒนามีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น จำนวน ๖๐ ราย และได้รับการพัฒนาผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้น ๔๕ ราย

### **๒.๓ กิจกรรมพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการธุรกิจบริการก่อสร้างและวิศวกรรม**

๑) วางแผน กำหนดขอบเขต แนวทางการดำเนินงาน และแผนปฏิบัติการ

๒) ระดมความคิดเห็นหลักปฏิบัติเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจบริการก่อสร้างและวิศวกรรม สัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ถ่ายทอดความรู้และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อหาแนวทางในการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจก่อสร้าง เมื่อวันที่ ๑๘ ก.พ. ๒๕๕๙ ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีผู้เข้าร่วม ๒๘ ราย

๓) เสริมสร้างความรู้เพื่อเผยแพร่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจบริการก่อสร้างและวิศวกรรมและประเมินความพร้อมผู้ประกอบการก่อสร้างและวิศวกรรมเข้าสู่การพัฒนาตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เมื่อวันที่ ๑๔ มี.ค. ๒๕๕๙ มีผู้เข้าร่วม ๙๙ ราย

๔) วิเคราะห์ศักยภาพและกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ธุรกิจบริการก่อสร้างฯ ให้มีศักยภาพความพร้อม โดยที่ปรึกษาเข้าให้คำแนะนำเชิงปฏิบัติการ ณ สถานประกอบการแก่ผู้ประกอบการธุรกิจก่อสร้างและวิศวกรรม จากผู้ผ่านการคัดเลือกในการประเมินตนเอง จำนวน ๓๐ ราย

๕) ให้คำปรึกษาแนะนำเชิงปฏิบัติการ ในการปฏิบัติงานจริงโดยผู้เชี่ยวชาญ ณ สถานประกอบการธุรกิจ ให้มีระบบการบริหารจัดการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ

๖) ตรวจประเมินธุรกิจที่ผ่านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ การบริหารจัดการธุรกิจบริการก่อสร้างและวิศวกรรม

๗) สรุปประเมินผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาปรากฏว่ามีผู้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ จำนวน ๒๕ ราย

### ขั้นที่ ๓ สร้างโอกาสทางการตลาดและเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจสู่สากล

- เสริมสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับสภาพการค้าการลงทุนกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในกลุ่มประเทศ ASEAN+๖

- สร้างโอกาสและขยายช่องทางการตลาดโดยการนำผู้ประกอบการธุรกิจไปนำเสนอธุรกิจสร้างเครือข่ายธุรกิจกับนักลงทุนหรือเครือข่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยดำเนินการจัดงาน “รวมพลัง LSPs สู่ Thailand ๔.๐” เมื่อวันที่ ๑๓ - ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๙ ณ จังหวัดชลบุรี

-----