**เอกสารแนบ 1**

**แบบรายงานผลการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2563**

**1. ด้านความรู้ที่นำมารายงานผลการจัดการความรู้**

❒ ด้านเทคนิคการเรียนการสอน

❒ ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

❒ ด้านเทคนิคการพัฒนาภาษาอังกฤษ

❒ ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

❒ ด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ

❒ ด้านธรรมาธิปไตย

❒ ด้านนวัตกรรม

ชื่อเรื่อง/กระบวนการดำเนินงานที่นำมาจัดการความรู้....IHI451/IHT418 Resort and Spa Management

ของคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน /หน่วยงาน......วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ

**2. ข้อมูลความรู้ชัดแจ้งเดิม(existing explicit knowledge) ที่นำมาปรับปรุง/ประยุกต์ใช้ในกระบวนการดำเนินงาน**

2.1 ชื่อความรู้ Spa Management

2.2 ชื่อเจ้าของความรู้/สังกัด ดร. สุทธิพร เสฏฐิตานันท์ หน่วยงาน วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ

2.3 ที่มาของความรู้ (เลือก) ❒ ความรู้จากคลังความรู้ของเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ KM Rangsit University

❒ แหล่งอื่นๆ (ระบุ). จากการจัดงาน Open House 18-19 ตุลาคม 2563.

**3. รายงานการประยุกต์ความรู้ไปใช้ในกระบวนการดำเนินงาน**

3.1 วิธีการดำเนินงาน/กิจกรรม

สาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการ หลักสูตรนานาชาติ (Hospitality Industry, International Programme) ได้มีส่วนร่วมในการจัดงาน Open House ของวิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ ระหว่างวันที่ 18-19 ตุลาคม 2563 โดยจัดนิทรรศการในส่วนของ Spa Management ได้รับความสนใจอย่างมากทั้งจากนักเรียนนักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป สาขาวิชาจึงขอให้นักศึกษาซึ่งต้องการพัฒนาทักษะในการทำสปามือให้เข้ามาลงชื่อเพื่อศึกษาและพัฒนาทักษะในการนำไปใช้ และพัฒนาต่อยอดในการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านสมุนไพรที่ช่วยดูแลรักษาผิวและให้ความชุ่มชื้นต่อผิว โดยเฉพาะมือมาฝึกปฏิบัติ ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ ดร. สุทธิพร เสฏฐิตานันท์ ซึ่งเป็นผู้สอนรายวิชา IHI451/IHT418 Resort and Spa Management กำหนดการฝึกปฏิบัติช่วงเวลา 17.30-18.30 ทุกวันอังคาร มีผู้ร่วมฝึก 9 คน ประกอบด้วยนักศึกษาปีที่ 2 และ 3 จำนวน 7 คน และ เจ้าหน้าที่และผู้สนใจ อีก 2 คน โดยผู้รับบริการมีทั้งนักศึกษาหลากหลายคณะ หลายสาขาวิชา เจ้าหน้าที่ อาจารย์ เป็นต้น

**เทคนิคที่ใช้ในการสอนและการฝึกได้แก่**

1. สอนรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของสปา ทั้งในภูมิภาคยุโรป และในประเทศไทยในฐานะที่เป็น มรดกทางภูมิปัญญาในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง

2. อธิบายรายละเอียดของการทำสปามือ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ ขั้นตอนที่ถูกต้อง

3 เตรียมผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำสปามือ

4 เตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการทำสปามือ เช่นอ่างน้ำสำหรับล้างมือ สบู่และผ้า/กระดาษเช็ดมือ

5. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมต้องปฏิบัติด้วยตนเองจริง

**ขั้นตอนการทำสปามือ**

1. ผู้ให้บริการ (Therapist) จะจับมือผู้รับบริการแช่ลงในอ่างน้ำ เพื่อล้างมือให้สะอาดด้วยสบู่เด็กอ่อน ถูเบาๆ และแช่ไว้ประมาณ 1 นาที

2. นำผลิตภัณฑ์การทำสปา เทใส่บนมือผู้นวด (Therapist) ก่อนนำไปใส่ในอุ้งมือผู้รับบริการ และเริ่มนวด

3. จากนั้นใช้นิ้วหัวแม่มือของผู้ให้บริการคลึงกด วนเบาๆลงน้ำหนักตามที่ฝึกให้ถูกต้องเริ่มจากเนินล่างของอุ้งมือวนขึ้นจนถึงนิ้วแต่ละนิ้ว นวดนิ้วแต่ละนิ้วด้วยการคลึงเบาๆ ห้ามดึงโดยเด็ดขาด

4. พลิกมือมาอีกด้าน กดวนแบบเดียวกันจนถึงปลายนิ้วแต่ละนิ้ว

5. จากนั้นล้างมือทีละข้าง โดยนวดเบาๆเพื่อล้างเกลือออก แล้วล้างด้วยน้ำเปล่าแช่ในอ่างแก้วอีกใบที่มีน้ำสะอาดเตรียมไว้แล้ว จนสะอาดทั้งสองมือ

6. เช็ดมือให้แห้งและห่อมือแต่ละข้างเอาไว้ด้วยผ้าขนหนู นวดมือแต่ละข้างในห่อผ้าเพื่อช่วยการหมุนเวียนโลหิต ห้ามดึงนิ้ว

7. เมื่อนวดเสร็จแล้วทาครีมบำรุงผิวโลชั่นบนฝ่ามือทั้งสองข้างของผู้รับบริการ ถือเป็นการเสร็จขั้นตอน

**3.2 ผลการดำเนินงาน/การประเมินผล**

ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำสปา

การทำ สปาถือเป็นการบำบัดผ่อนคลายด้วยน้ำและการผสมผสานศาสตร์แห่งการบำบัดเพื่อสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจตลอดจน การนำสมุนไพรมาใช้ เช่นการนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย การนวดเท้า การกดจุด การฝังเข็ม ตลอดจนถึงกรรมวิธีการเสริมความงามต่าง ๆ ซึ่งสปาแต่ละแห่งนำมาเป็นจุดขายและให้บริการ ไม่ว่าผู้ให้บริการสปาจะสร้างความต่างของตนอย่างไร ผู้ให้บริการทุกคนยังคงยึดหลักความสำคัญของสปานั่นก็คือ การสร้างความผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้เกิดความสมดุลทั้งกายและจิต โดยเน้นความสุขจากการผ่อนคลายที่เกิดจากรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส

ในปัจจุบันความนิยมในสปาแบบแพทย์ทางเลือกได้รับความนิยมอย่างมากไปทั่วโลกด้วยการนำภูมิปัญญาของแต่ละท้องถิ่นมาปรับกับให้เข้ากับกิจกรรมสปาทำให้เกิดความต่างกันไปบ้าง เช่นการทำสปาในประเทศสหรัฐอเมริกาจะแตกต่างจากประเทศในยุโรปคือเป็นสถานที่สำหรับผู้มีศักยภาพด้านการเงิน และมีสุขภาพแข็งแรงมาพักผ่อนตากอากาศโดยมีโปรแกรมโภชนาการ การออกกำลังกายที่หลากหลาย รวมทั้งรูปแบบการบำรุงรักษาความงามเป็นต้น และในบางแห่งมีการทำสปาจะมีการพัฒนาทางด้านจิตใจโดยฝึกนั่งสมาธิหรือศึกษาการเชื่อมโยงจิตวิญญาณตามวัฒนธรรมของชาวตะวันออก และชาวตะวันตก จนเกิดความประทับใจกับความว่างเปล่าซึ่งชาวพุทธหรือชาวฮินดูปฏิบัติ ในบางแห่งมีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ประกอบให้ดูทันตามยุคสมัย สถานประกอบการสปาซึ่งเป็นกึ่งสถานพักฟื้นสำหรับผู้ป่วยเพื่อฟื้นฟูสุขภาพกายและจิตให้แข็งแรงในอดีต กำลังเปลี่ยนรูปแบบเป็นธุรกิจการท่องเที่ยวพักผ่อนและการดูแลเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง และเป็นการชะลอวัย

ดังนั้นการทำสปามือช่วยให้เกิดความผ่อนคลายทั้งผู้ทำสปา และผู้รับการทำสปา จากกลิ่นของน้ำมันหอมระเหย ระหว่างการทำสปาและการนวดผ่อนคลาย จากการประมวลผลพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกปฏิบัติ ให้ความสำคัญต่อกิจกรรม มาร่วมฝึกทุกครั้งจำนวน 8 ครั้งครบทุกคน ระหว่างการฝึก ผู้เข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกผ่อนคลายและผ่อนคลายความอ่อนล้าระหว่างการเรียนและการทำงาน มีการพูดคุยสนทนาเกี่ยวกับการใช้สมุนไพรต่างๆทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้แนวคิดของชาติต่างๆ รวมทั้งการให้ความสนใจเกี่ยวกับสุขภาพและการใช้ผลิตภัณท์ธรรมชาติไม่มีสารเคมี ที่เห็นได้ชัดคือการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่นการช่วยเปลี่ยนน้ำ การช่วยจัดผลิตภัณท์ต่างๆโดยไม่ต้องร้องขอ การเอาใจใส่ในการร่วมให้การบริการ ตลอดจนการช่วยให้ความรู้กับผู้มารับบริการ

ในส่วนผู้รับบริการ จำนวนรวมทั้งสิ้น 48 คน มีความพึงพอใจ มาก ถึงมากที่สุด จำนวน 43 คน มีความพึงพอใจปานกลาง 5 คน โดยมีความเห็นดังนี้ 1). ควรมีการให้บริการนวดมือผ่อนคลายให้นานกว่าปกติของระยะเวลาในการทำสปา 3 คน 2). ควรขยายพื้นที่ในการทำสปาจนถึงข้อศอกเพื่อให้ศอกนุ่ม1คน และควรดึงนิ้วให้ผ่อนคลาย 1 คน (เป็นข้อห้ามของการทำสปามือ อาจทำให้ข้อนิ้วเสีย)

สรุปโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก และประทับใจในการให้บริการเป็นอย่างมาก

**4. รายงานความรู้/แนวปฏิบัติที่เกิดขึ้นใหม่ (new explicit knowledge) จากการประยุกต์ใช้ความรู้เดิมในกระบวนการดำเนินงาน**

การให้บริการที่สร้างความประทับใจต้องมีการทักทาย พุดคุยให้เกิดความผ่อนคลายทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการแต่ต้องไม่พูดคุยนานจนน่าเกลียด คำถามต้องไม่ก้าวล่วงในเรื่องส่วนตัวเช่นอายุ เรื่องที่เกี่ยวกับการเงิน การจะจับมือก่อนการนวดควรกล่าวคำขอโทษก่อนการจับแตะต้องผู้รับบริการ เหล่านี้ผู้สอนพึงต้องระวังและ นำไปเน้นย้ำเป็นขั้นตอนการใช้ภาษาอังกฤษที่สุภาพเหมาะสมกับการให้บริการที่มีคุณภาพเกินความคาดหมาย จึงจะสามารถสร้างความประทับใจได้ และทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการต่อไป นั่นคือการใช้ภาษาสำหรับการทักทายและเริ่มการบริการ การอธิบายการบริการและระยะเวลาที่จะใช้ในการให้บริการ ที่สำคัญต้องถามและทดสอบการแพ้ของผิวหนังจากการใช้สมุนไพรซึ่งสำคัญมาก จากนั้นจะต้องล้างมือ หรือเปลี่ยนน้ำ ผู้ให้บริการต้องบอกผู้รับบริการก่อนการกระทำนั้นๆทุกครั้ง มิใช่เงียบๆและทำตามขั้นตอนซึ่งจะไม่สามารถสร้างความประทับใจได้ความประทับใจ

การเขียนขั้นตอนในการปฏิบัติ พร้อมการผนวกการใช้ภาษาที่เหมาะสมในแต่ละขั้นตอนจะช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ผ่อนคลายไม่มีความกดดันของผู้ให้บริการ เพื่อการบริการที่ประทับใจ

ดร. สุทธิพร เสฏฐิตานันท์

ผู้ดำเนินการปฏิบัติ