

ตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร

Model Development Capabilities of the Operators in the Spa Business, in Bangkok

กัญยาวิรี เมฆีวรพันธุ์*

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) องค์ประกอบขีดความสามารถของผู้ประกอบการ การ พัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา การส่งเสริมจากภาครัฐ และประสิทธิผลขององค์กร ในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการกับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา การส่งเสริมจากภาครัฐ และประสิทธิผลขององค์กร ในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษา 3) เสนอตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานครการศึกษา ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วย การพัฒนาศักยภาพ ขีดความสามารถรูปแบบของการวิจัยใช้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ส่วนเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คนและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปด้านสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์รายละเอียดทั้งตัวแปรอิสระ ตัวแปรแทรก ตัวแปรผล ที่มี

ความสัมพันธ์กันตามข้อสมมติฐานของการวิจัย สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation) และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ Factor Analysis

ผลการวิจัย 1) องค์ประกอบขีดความสามารถของผู้ประกอบการ การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา การส่งเสริมจากภาครัฐ และประสิทธิผลขององค์กร ในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดได้แก่ ขีดความสามารถของผู้ประกอบการกับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา และการส่งเสริมจากภาครัฐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดสร้างสรรค์ โดยเฉพาะได้เพิ่มเติมทักษะการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อนำมาปรับปรุงงานอยู่เสมอ และผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ โดยเฉพาะการพัฒนาโปรแกรมการให้บริการหลายรูปแบบให้เลือกใช้บริการ และการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยเฉพาะจัดหาสิทธิพิเศษสินเชื่อเงินกู้ระยะยาว น้อยที่สุดได้แก่ ประสิทธิภาพขององค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

*นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี

ผลงานที่ได้รับโดยเฉพาะทำให้ระบบการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ2) ความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการกับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา การส่งเสริมจากภาครัฐ และประสิทธิผลขององค์กร ในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ขีดความสามารถของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมกับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา และการส่งเสริมจากภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และสมมติฐานที่ได้จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรแทรก ตัวแปรผล พบว่า มีความสัมพันธ์กันทุกตัวแปร เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เนื่องจากผลการวิเคราะห์ที่ได้ มีค่าเข้าใกล้ 1 ทุกตัวแปร 3) เสนอตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานครผลการศึกษาพบว่า องค์กรประกอบเชิงยืนยันตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มี 4 ตัวแบบ (1) ตัวแบบ ขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย (1.1) ด้านความสามารถส่วนบุคคล การสร้างองค์ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ความเชี่ยวชาญรอบรู้ (1.2) ด้านความสามารถสายอาชีพ การพัฒนาเส้นทางอาชีพ การบริหารการเปลี่ยนแปลง (1.3) ด้านความสามารถการบริหาร การถ่ายโอนความรู้ การพัฒนาทุนมนุษย์ ทีมงานสัมพันธ์ (2) ตัวแบบการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา ประกอบด้วย (2.1) การบริหาร (2.2) การบริการ (2.3) บุคลากร (2.4) ผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ (2.5)สถานที่และสภาพแวดล้อม (3) ตัวแบบการส่งเสริมจากภาครัฐ ประกอบด้วย (3.1) การส่งเสริมการพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐาน (3.2)การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (3.3) การส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์เชิงรุก (4)ตัวแบบประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วย (4.1) ประสิทธิภาพของงาน (4.2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (4.3) ทรัพยากรทางการบริการ

(4.4) ผลงานที่ได้รับส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เป็นการสนับสนุนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้ ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจสปาโดยคำนึงถึงประสิทธิผลขององค์กร ในส่วนของประสิทธิภาพของงานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามลำดับ

คำสำคัญ: ตัวแบบ, ความสามารถ, ผู้ประกอบการ, ธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร

Abstract

The purpose of this research was to study 1) the ability of the operator, the development of the spa industry, promoted by the government, and effectiveness of the organization, in the spa business in Bangkok. 2) the relationship between the ability of entrepreneurs to develop business spa, promoted by the government and the effectiveness of the organization, in the spa business in Bangkok. 3) propose a model to develop the capacity of entrepreneurs in the spa business in Bangkok, using the framework to study the concepts and theories on capacity development of model of research applying both quantitative and qualitative studies. The data collection tools employed both. Questionnaires and in-depth interviews. The involve 321 spa in Bangkok and were analyzed with statistical computer program. Detailed analysis of the entire variables that are related to assumptions of research statistics are the Pearson correlation coefficients (Pearson correlation) Statistics and Factor Analysis.

Findings: 1) the ability of the operator.

The development of the spa industry, promoted by the government, and the effectiveness of the organization, in the spa business in Bangkok. The study found that in the samples examined a majority of entrepreneurs were able to develop business spa, especially with the promotion of the public sector. The study also indicated that the spa has more skills to improve business performance, products tools and equipment, in particular, the spa was able to provide development services to a wide variety of options, including aggressive marketing and public relations, especially with respect to access to long-term loans, including the effectiveness of the organization.

The second finding has to do with the relationship between the ability of entrepreneurs to develop business spa, promoted by the government, in the spa business in Bangkok. The results showed that Capacity of entrepreneurs have both direct and indirect relationships with the development of the spa industry, promoted by the government. This was statistically significant at 0.01 levels. According to the hypothesis, the test statistically significant at the .01 levels because the results obtained, was close to 1 for all variables.

Thirdly, a model to develop the capacity of entrepreneurs in the spa business, in Bangkok. The results indicated that component identification and development capabilities of the operators in the spa business in Bangkok has involved four models: (1) ability of households consisting of the fact that the service can be personalized, with knowledge.

Creativity, vocational capabilities, career path development. Change management, the ability to manage, transfer of knowledge and human capital development. In addition, the development potential of the spa consists of Administration Services, personnel, products, tools and equipment in the environment. The promotion of the state consists of promoting the development of services and the standards to increase competitiveness, marketing and promoting, the effectiveness of the enterprise the performance of the work, satisfaction of users the available resources.

Finally, the qualitative data obtained from interviews supported the analysis of quantitative data significant. The suggestions for entrepreneurs should focus on developing the capacity of the spa business in consideration of the effectiveness of the organization in terms of performance and user satisfaction, respectively

Keywords: Model, Competence, Entrepreneurship, Spa Business in Bangkok.

บทนำ

ท่ามกลางสภาพเศรษฐกิจที่ผันผวนของประเทศประกอบกับกระแสโลกาภิวัตน์ที่ทั่วโลกให้ความสนใจการดูแลสุขภาพด้วยวิถีธรรมชาติบำบัด (สมภาพ ประธานธรรักษ์, 2553) การใช้ธรรมชาติบำบัดเพื่อปรับสมดุลให้ร่างกายและผ่อนคลายความตึงเครียดเป็นอีกหนึ่งวิธีที่หลายคนเลือกใช้แทนการบำบัดด้วยยาโรคา (ฉันทวัต วันดี, 2551) ธุรกิจที่อิงกระแสสุขภาพกำลังได้รับความนิยมเนื่องจากมาตรฐานความเป็นอยู่และรายได้ของชนชั้นกลางที่ยกระดับขึ้นตามการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในการดำเนินการตาม

วิถีชีวิตความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปที่ทวีความเคร่งเครียดขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งสภาพแวดล้อม เช่นนี้มักมีผลต่อสุขภาพทำให้ผู้คนต้องหันมาสนใจการฟื้นฟูสุขภาพและเพิ่มพลังให้ชีวิต จนกลายเป็นธุรกิจสปาที่ได้รับความนิยมในขณะนี้ (ผู้จัดการรายสัปดาห์, 2546) สถานการณ์ของตลาดธุรกิจ สปาในประเทศไทยอยู่ในระหว่างการพัฒนาเพื่อให้มีมาตรฐานทัดเทียมกับต่างประเทศ อีกทั้งในการดำเนินธุรกิจสปายังขาดแคลนบุคลากรที่เป็นพนักงานบริการ (Therapist) และบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการบริหารจัดการ รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ผู้ประกอบการจะต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่สูงมากกับคู่แข่งที่มีเงินทุนสูงกว่า มีความรู้ความสามารถรวมถึงการขยายการลงทุนจากต่างชาติเข้ามาในไทย เพราะต้นทุนที่ต่ำกว่าและระเบียบข้อบังคับน้อยกว่าในประเทศเหล่านั้น ทั้ง ๆ ที่ศักยภาพของไทยในขณะนี้จะเห็นได้ว่าอยู่ในสภาพที่เสียเปรียบหลายด้านกระทรวงสาธารณสุขที่กำลังดูแลธุรกิจนี้กำลังเร่งออกกฎหมายพัฒนาหลักสูตร เพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากรและบริการในขณะที่กระทรวงพาณิชย์กรมส่งเสริมการค้าส่งออก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสถาบันที่เกี่ยวข้องกับเอสเอ็มอี (สมาคมสปาไทย) ต่างก็เร่งพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการไทยให้มีความรู้มีศักยภาพซึ่งต้องใช้เวลา รวมถึงการเปลี่ยนวิถีทัศน์และทัศนคติของผู้ประกอบการ (ปวารณา อัจฉริยบุตร, จิราพร ประสารการ, ชนิษฐา ธนาวิรัตนานิจ, 2549) ผู้ประกอบการธุรกิจสปาจึงต้องมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด การประเมินคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จะทำให้ผู้ประกอบการเข้าใจและสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ (ฝ่ายวิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด, 2546) การแข่งขันของธุรกิจสปานั้นเกิดจากในช่วงปี 2550 จนถึงปัจจุบัน ผู้คนตื่นตัวอย่างมากโดยเฉพาะพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตที่มุ่งเน้นการใส่ใจในสุขภาพที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้เป็นโอกาสที่ทำให้

ผู้ประกอบการมีการพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจสปาเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางส่งเสริมจากภาครัฐ เพื่อนำไปสู่กระบวนการรับรองมาตรฐานธุรกิจสปาให้มากขึ้น เพื่อประโยชน์ในการวางแผนส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการให้ไปสู่ระดับสากลและระดับโลกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบขีดความสามารถของผู้ประกอบการ การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา การส่งเสริมจากภาครัฐ และประสิทธิผลขององค์กรในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการกับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา การส่งเสริมจากภาครัฐ และประสิทธิผลขององค์กร ในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้อาศัยข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาข้อมูลสภาพปัญหาการบริหารจัดการธุรกิจสปา โดยการสัมภาษณ์ระดับลึกกับผู้ประกอบการ จำนวนอย่างละ 5 คน เพื่อเป็นข้อมูลมากำหนดประเด็นในการวิจัย และการสร้างเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่าง เชิงปริมาณ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ จำนวน 321 คน การแจกแบบสอบถามทำการวิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามตามจำนวน

ทั้งหมดตามกลุ่มตัวอย่าง โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองและทำการเก็บข้อมูลตามสถานประกอบการธุรกิจสปาที่กำหนดไว้โดยการกระจายการเก็บตัวอย่างในวันจันทร์ถึงอาทิตย์ ช่วงเวลา 9.00-20.00 น. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่แบบสอบถาม เครื่องมือเชิงคุณภาพประกอบด้วย แนวสัมภาษณ์ระดับลึก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics Analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต $\bar{X}$ และค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation = r) และโดยใช้สถิติ Factor Analysis ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากการวิจัย ตามลำดับดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ประกอบการสปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 72.30 สถานภาพสมรส จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 150,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รูปแบบการจดทะเบียนของธุรกิจ เจ้าของคนเดียว จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบขีดความสามารถของผู้ประกอบการ การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา การส่งเสริมจากภาครัฐ และประสิทธิผลขององค์กร ในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีผลการวิจัยดังนี้

สรุปผลการศึกษาในภาพรวมเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขีดความสามารถของผู้ประกอบการ การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา และการส่งเสริมจากภาครัฐ ประสิทธิผลขององค์กรในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา มีค่าเฉลี่ย 3.67 ด้านรองลงมา ขีดความสามารถของผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ย 3.66 ด้านการส่งเสริมจากภาครัฐ มีค่าเฉลี่ย 3.65 และประสิทธิผลขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.37

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการกับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา การส่งเสริมจากภาครัฐ และประสิทธิผลขององค์กรในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการทดสอบทั้งตัวแปรอิสระ ตัวแปรแทรก และตัวแปรผล ดังมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ขีดความสามารถของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปาผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความสัมพันธ์ .769 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สรุปว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ขีดความสามารถของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมจากภาครัฐผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความสัมพันธ์ .717 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สรุปว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปามีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมจากภาครัฐผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความสัมพันธ์ .637 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สรุปว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 3

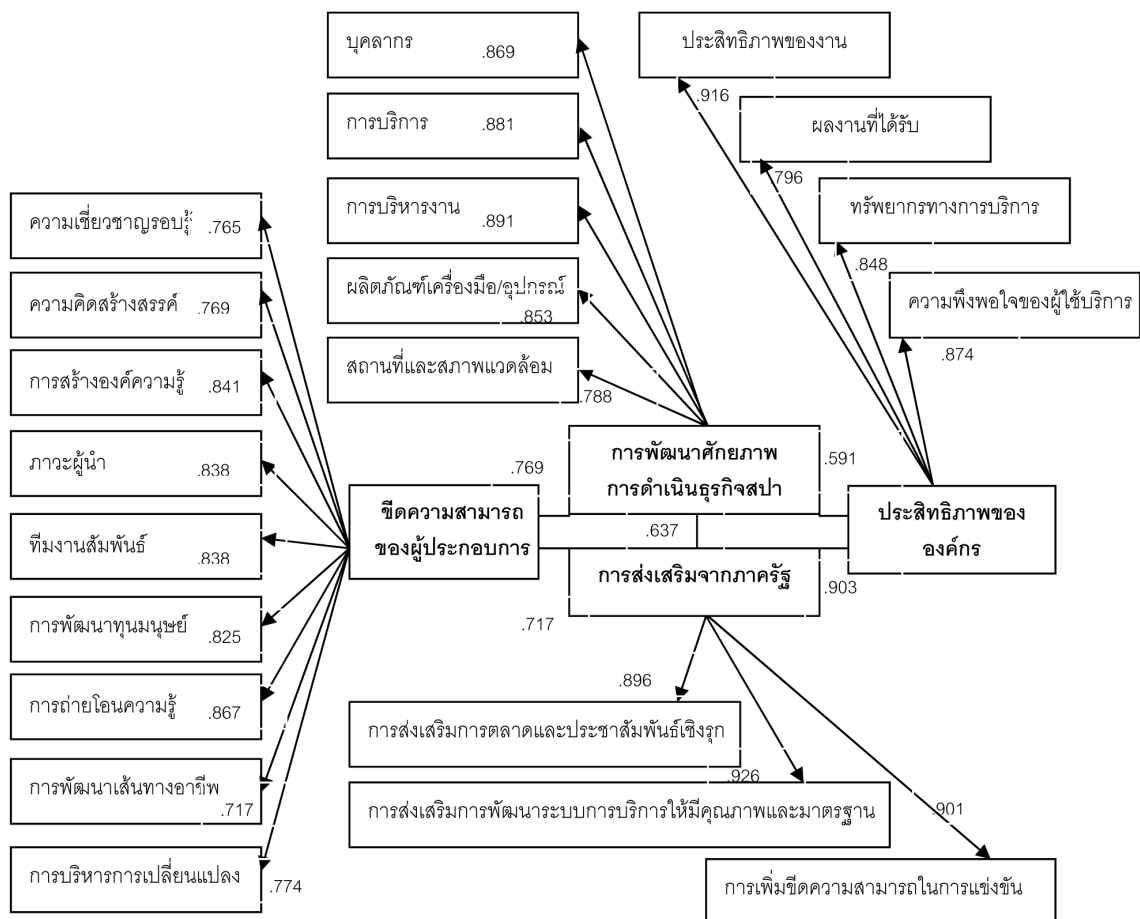
สมมติฐานที่ 4 การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความสัมพันธ์ .591 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สรุปว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 การส่งเสริมจากภาครัฐมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความสัมพันธ์ .903 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สรุปว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ขีดความสามารถของผู้ประกอบการ การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสภา การส่งเสริมจากภาครัฐ และประสิทธิภาพขององค์กรโดยวิธีการทดสอบสมมติฐานโดยวิธีวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ตัวแปรแทรก และตัวแปรผล ทุกสมมติฐาน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากค่าที่ได้จากการทดสอบเข้าใกล้ 1 ทุกตัวแปร ดังตัวแบบที่แสดงดังนี้



ที่มา: Path Analysis สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation = r)

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอ
ตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการใน
การดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแบบ
การพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ในการดำเนิน
ธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มี 4 ตัว
แบบ การวัดประกอบด้วย

(1) ตัวแบบการวัดที่ 1 ตัวแปรอิสระ คือ ขีด
ความสามารถของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย

- (1.1) ด้านความ สามารถส่วนบุคคล
- (1.2) ด้านความสามารถสายอาชีพ
- (1.3) ด้านความสามารถการบริหาร

(2) ตัวแบบการวัดที่ 2 ตัวแปรแทรก คือ การ
พัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา ประกอบด้วย

- (2.1) การบริหาร
- (2.2) การบริการ
- (2.3) บุคลากร
- (2.4) ผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์
- (2.5) สถานที่และสภาพแวดล้อม

(3) ตัวแบบการวัดที่ 3 ตัวแปรแทรก คือ การ
ส่งเสริมจากภาครัฐ ประกอบด้วย

- (3.1) การส่งเสริมการพัฒนาระบบการ
บริการให้มีคุณภาพและมาตรฐาน
- (3.2) การเพิ่มขีดความสามารถในการ
แข่งขัน

(3.3) การส่งเสริมการตลาดและการ
ประชาสัมพันธ์เชิงรุก

(4) ตัวแบบการวัดที่ 4 ตัวแปรผล คือ
ประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วย

- (4.1) ประสิทธิภาพของงาน
- (4.2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- (4.3) ทรัพยากรทางการบริการ
- (4.4) ผลงานที่ได้รับ

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้
จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผลที่ได้จาก
การทดสอบสมมติฐานในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

**เพื่อศึกษาองค์ประกอบขีดความสามารถของ
ผู้ประกอบการ การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา
การส่งเสริมจากภาครัฐ และประสิทธิผลขององค์กร ใน
การดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร**

องค์ประกอบขีดความสามารถของผู้ประกอบ
การ การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา การส่งเสริม
จากภาครัฐและประสิทธิผลขององค์กรในการดำเนิน
ธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมี
ความคิดเห็นและความสำคัญอยู่ในระดับมาก อย่างมี
นัยสำคัญ และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการ
พัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา มีระดับความสำคัญ
มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้อง
ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อ
การเรียนรู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่กิจกรรมนี้
ยังมีจุดมุ่งหมายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร คือ
ช่วยให้บุคลากรขององค์กรได้เพิ่มพูนความรู้ได้แสดง
ขีดความสามารถของตนเองซึ่งสอดคล้องกับ Nadler &
Nadler (1989) ว่าการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงองค์กร
อย่างต่อเนื่องเป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากร
สำหรับการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งมี 2
ประเด็น

(1) การพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เนื่องจาก
องค์กรจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอด
บุคลากรจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน
เพื่อองค์กรสามารถพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับ
องค์กรที่ต้องการเตรียมการก้าวไปสู่ความคิดใหม่ๆ
องค์กรจะต้องพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่จะมาด้วย
กัน พนักงานอาจไม่จำเป็นต้องการฝึกอบรมหรือการ
ศึกษาอยู่เสมอ แต่การให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรม
การพัฒนาจะทำให้พนักงานรักษาระดับความสามารถใน
การเรียนรู้

(2) การพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับปัจเจกบุคคล ในการวางแผนการก้าวหน้าทางอาชีพของแต่ละบุคคล นั้นย่อมมีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน เปลี่ยนแปลงไปตามขั้นตอนของชีวิต องค์กรจึงต้องการให้บุคคลมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงโดยให้เกิดการเรียนรู้อยู่เสมอ

ความคิดเห็นรองลงมาได้แก่ด้านขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากรองลงมา อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้เป็นเพราะเมื่อผู้ประกอบการมีความสามารถในการดำเนินธุรกิจ สภาเพิ่มขึ้น สิ่งที่มาคือทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากตามสอดคล้องกับ Parry (1998)ว่าในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น สมรรถนะมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์ระหว่างงาน (Work) ผลลัพธ์ (Results) ผลที่ได้จากการทำงาน (Outputs) กับคุณลักษณะของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ในการทำงานซึ่งสามารถแสดงออกได้หลายลักษณะด้วยกัน มุมมองที่เกี่ยวกับสมรรถนะว่าเป็นเหมือนปัจจัยนำเข้า (Input) ที่ได้จากการปฏิบัติงาน อันเกิดจากเงื่อนไขที่งานกำหนดขึ้นนอกจากนี้การกำหนดขอบเขตของสมรรถนะในแต่ละงานจะแตกต่างกันออกไป บางครั้งได้รวมบุคลิกลักษณะ ค่านิยม และรูปแบบบางอย่างไว้ด้วยกัน พร้อมกับได้ให้นิยามของสมรรถนะว่า คือ กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยที่กลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยการผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการกับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสภา การส่งเสริมจากภาครัฐ และประสิทธิผลขององค์กร ในการดำเนินธุรกิจสภา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ Path Analysis สัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation = r) เพื่อหาทิศทางและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรแทรก และตัวแปรผล จากการทดสอบสมมติฐานที่ได้จากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตั้งสมมติฐานไว้ 5 ด้านด้วยกัน ซึ่งผลการศึกษาการทดสอบสมมติฐานอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีระดับนัยสำคัญ สรุปผลได้ดังนี้

ขีดความสามารถของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสภา

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้จะพบว่า ขีดความสามารถของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกซึ่งสอดคล้องกับ Riggs (1972) ว่าการพัฒนา (Development) เป็นการเจริญขึ้นของระดับองค์ทางสังคมหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นการทำลายรูปแบบของโครงสร้างทางสังคมแบบเก่า และการเปลี่ยนแปลงจะเริ่มจากการจัดระบบในส่วนบนขององค์กรแล้วแผ่ขยายลงมาสู่ส่วนล่าง และดำเนินเรื่อยไปจนครอบคลุมองค์การอย่างกลมกลืนสอดคล้องกับ The American Heritage Dictionary (2007) ว่าเป็นขั้นตอนของความก้าวหน้า ขบวนการที่เปลี่ยนแปลงจะเป็นความสำเร็จอย่างมีขั้นตอนทีละเล็กทีละน้อยสอดคล้องกับ Spencer & Spencer (1993) ว่าเป็นคุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ และการปฏิบัติงานที่ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นกว่าเดิมสอดคล้อง Constantina (1998) ว่าเป็นขบวนการที่ต่อเนื่องซึ่งแสดงความสามารถของมนุษย์ในการควบคุมการดำรงชีพของเขาจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งเขาได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาว่าต้องมุ่งเน้นไปยัง

- 1) ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตในอนาคต
- 2) ความสามารถของตัวบุคคลในการช่วย

เหลือตนเอง

3) ความสามารถในการควบคุมตัวเอง

ขีดความสามารถของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมจากภาครัฐ

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้จะพบว่า ขีดความสามารถของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมจากภาครัฐ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับ Parry (1998) ว่าในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นสมรรถนะมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์ระหว่างงาน (Work) ผลลัพธ์ (Results) ผลที่ได้จากการทำงาน (Outputs) กับคุณลักษณะของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ในการทำงาน ซึ่งสามารถแสดงออกได้หลายลักษณะด้วยกัน มุมมองที่เกี่ยวกับสมรรถนะว่าเป็นเหมือนปัจจัยนำเข้า (Input) ที่ได้จากการปฏิบัติงานอันเกิดจากเงื่อนไขที่งานกำหนดขึ้นนอกจากนี้การกำหนดขอบเขตของสมรรถนะในแต่ละงานจะแตกต่างกันออกไป บางครั้งได้รวมบุคลิกลักษณะ ค่านิยม และรูปแบบบางอย่างไว้ด้วยกัน พร้อมกับได้ให้นิยามของสมรรถนะว่า คือกลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยที่กลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยการผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนาสอดคล้องกับ Nagelsmith (1995:61) กล่าวถึงสมรรถนะว่า เป็นความสามารถที่จะปฏิบัติกิจกรรมเฉพาะได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยมีทักษะ ความรู้ ค่านิยม การคิด และเจตคติ

การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสพามีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมจากภาครัฐ

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้จะพบว่า การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสพามีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมจากภาครัฐ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่ง

สอดคล้องกับ Riggs (1972) ว่าการพัฒนาการบริหารมีความหมายที่สำคัญ 2 ประการ ประการแรกคือ การบริหารการพัฒนา หมายถึง การบริหารแผนงานพัฒนา (Development Programs)ทั้งหลายด้วยวิธีการต่างๆ ขององค์กรเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนา (Development Objectives) การเสริมสร้างสมรรถนะของการบริหาร ส่วนประการที่ 2 การเพิ่มสมรรถนะของการบริหาร หมายถึง การบริหารการพัฒนาจะสมบูรณ์ได้นั้น จะต้องคำนึงถึงสมรรถนะของการบริหาร คือ ต้องทำให้เข้มแข็งขึ้นด้วยและเมื่อการบริหารงานมีสมรรถนะเพิ่มมากขึ้นก็จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้การพัฒนาบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ Streeten (1980) กล่าวว่าพัฒนาได้แก่การมีความก้าวหน้า (Progress) ในมิติต่างๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน คือ

- 1) ผลผลิต (Output) และรายได้ (Income)
- 2) ภาวะของการผลิต (Conditions of Production)
- 3) ระดับความเป็นอยู่ (Level of Living) ซึ่งได้แก่ ภาวะโภชนาการ ที่อยู่อาศัย เป็นต้น
- 4) ทัศนคติ (Attitude) ต่อการทำงาน
- 5) สถาบันต่างๆ (Institutions) และนโยบาย (Policy)

การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสพามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้จะพบว่า การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสพามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับ Garcia (1991) ว่าเป็นกระบวนการที่เป็นองค์ประกอบทางเศรษฐกิจและไม่ใช่เศรษฐกิจที่มีการกระทำอย่างต่อเนื่องและมีการเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ ด้านทั้งในด้านปริมาณ (Quantity) และด้านคุณภาพ (Quality) สอดคล้องกับ Nadler & Nadler (1989) ว่าการพัฒนาเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อการเรียนรู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่กิจกรรมนี้ยังมีจุดมุ่งหมาย

ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร คือ ช่วยให้บุคลากรขององค์กรได้เพิ่มพูนความรู้ได้แสดงขีดความสามารถของตนเอง ได้แสดงความคิดเห็น และจุดมุ่งหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กร คือ เพื่อการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากร สำหรับการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งได้ศึกษาของค์กรระบบเปิด (Open System) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิต ที่ได้จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึงการบรรลุเป้าหมาย (goal-attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพันยังมีความสำคัญต่อประสิทธิผลในองค์กรด้วย

การส่งเสริมจากภาครัฐมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้พบว่า การส่งเสริมจากภาครัฐมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับ Simon (1961) ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิผลไว้คล้ายคลึงกัน คือ ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิผลสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้น ตามทัศนะนี้ ประสิทธิภาพนี้จึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหาร ราชการและองค์กรของรัฐก็ควรบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปสอดคล้องกับ Harrington (1996) ได้ให้นิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กรโดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and Its Goals) ซึ่งกำหนด หลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้นซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้าน

ต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

- 1) กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal)
- 2) ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense)
- 3) คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel)
- 4) วินัย (Discipline)
- 5) ความยุติธรรม (Fair Deal)
- 6) มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นปัจจุบันถูกต้องและแน่นอน (Reliable, Diate, Accurate, and Permanent Records)
- 7) ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching)
- 8) มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules)
- 9) สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions)
- 10) การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations)
- 11) มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written Standard-Practice Instructions)
- 12) การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward)

เพื่อเสนอตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านความสามารถส่วนบุคคล การสร้างองค์ความรู้ คือ กระบวนการคิดของสมองซึ่งมีความสามารถในการคิดได้หลากหลายและแปลกใหม่จากเดิม โดยสามารถนำไปประยุกต์ทฤษฎีหรือหลักการได้อย่างรอบคอบและมีความถูกต้อง จนนำไปสู่การคิดค้น และสร้างสิ่งประดิษฐ์ที่แปลกใหม่หรือรูปแบบความคิดใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ Stair (2001: 202) ว่าการสร้างสรรค์องค์ความรู้ เป็นกระบวนการรวบรวม จัดการ ความรู้ ความชำนาญไม่ว่าความรู้นั้นจะอยู่ในคอมพิวเตอร์ในกระดาษหรือตัวบุคคลโดยมีจุดมุ่ง หมายเพื่อจัดการให้บุคลากรได้รับความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ทำให้

เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิมโดยให้เกิด
ประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้น

ด้านความสามารถสายอาชีพ การพัฒนาเส้น
ทางอาชีพคือ กระบวน การในการพัฒนาผู้ ประกอบ
การ ทำงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นก
ระบวนการที่ช่วยส่งเสริมและผลักดันองค์กรให้เจริญ
เติบโตก้าวหน้าไปด้วยทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ
มีความเชี่ยวชาญ ตลอดจนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
อันจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับบุคคลและองค์กร
สอดคล้องกับ ดิลก ถือกกล้า (2548) ว่าการพัฒนาอาชีพ
(Career Development) เป็นงานที่มุ่งเน้นส่วนบุคคล
และเกิดผลลัพธ์ในระยะยาว ซึ่งหมายถึงการวิเคราะห์
ความจำเป็นรายบุคคลในส่วนของ ความสนใจ ค่านิยม
ความสามารถเพื่อที่จะนำไปวางแผนพัฒนาให้มีความรู้
ทักษะ เพื่องานในอนาคต ซึ่งส่วนนี้มักเรียกว่า การพัฒนา
บุคคล (Human Development) ความท้าทายของการ
พัฒนาอาชีพ

ด้านด้านความสามารถการบริหารการถ่าย
โอนความรู้คือ กระบวนการ พัฒนาบุคลากรให้เกิด
ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และ ความชำนาญ เพื่อ
เปลี่ยนพฤติกรรมให้ไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
โดยเน้นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่ตัวบุคคล
นั้นปฏิบัติอยู่สอดคล้องกับ Klein (2008) ศึกษาเรื่อง
**“Some Directions for Research in Knowledge
Sharing”** เป็นแนวทางการวิจัยเรื่องการแบ่งปัน
ความรู้โดยทบทวนปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแบ่ง
ปันความรู้และกำหนดแนวทางซึ่งนักวิจัยพิจารณาว่า
น่าสนใจและมีประโยชน์เพื่อที่จะนำไปใช้ในการวิจัย
ครั้งต่อไป ทั้งนี้ นักวิจัยจะต้องตรวจสอบความแตกต่าง
ระหว่างความรู้ฝังลึกและความรู้ชัดแจ้งและความสำคัญ
ของการหาประสบการณ์ที่จะช่วยสร้างความรู้ฝังลึกของ
บุคคลได้อย่างโดดเด่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบอกเล่า
เรื่องราวจะถือว่าเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยให้ความรู้ฝังลึก
ของบุคคลเกิดขึ้นได้

ด้านการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ

สภาคือการแก้ไข ปรับปรุง เสริมแต่งให้ดีขึ้นเป็นการ
เปลี่ยนแปลงไปในด้านที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่หรือที่เคย
ปฏิบัติอยู่ ตลอดจนการที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค
ข้อบกพร่องต่างให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี การพัฒนาจึง
มีความสำคัญและเกี่ยว ข้องกับทุกๆ คนอีกทั้งมีบทบาท
ที่สำคัญมากในทุกๆ สอดคล้องกับ Roger et al (1988)
ว่าคือรูปแบบหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ซึ่งแนว
การเปลี่ยนแปลงจะเป็นความสำเร็จอย่างมีขั้นตอนที่ละ
เล็กละน้อยสอดคล้องกับ Garcia (1991) ว่าเป็นกระบวนการ
ที่เป็นองค์ ประกอบทางเศรษฐกิจและไม่ใช่เศรษฐกิจ
ที่มีการกระทำอย่างต่อเนื่องและมีการเปลี่ยนแปลง
หลาย ๆ ด้านทั้งในด้านปริมาณ (Quantity) และด้าน
คุณภาพ (Quality)

ด้านประสิทธิผลขององค์กร คือองค์กรที่
สามารถผสมผสานความต้องการของบุคคลหรือความ
ต้องการของสมาชิกในองค์กรกับความต้องการหรือเป็
หมายขององค์กรโดยสามารถให้บรรลุวัตถุประสงค์
หรือเป้าหมายสอดคล้องกับ Simon (1961) ว่างานใดมี
ประสิทธิผลสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย
นำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา
เพราะฉะนั้น ตามทัศนะนี้ประสิทธิผลนี้จึงเท่ากับผลผลิต
ลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหาร ราชการ
และองค์กรของรัฐก็ควรบอกความพึงพอใจของผู้รับ
บริการ (Satisfaction) ประกอบด้วย ประสิทธิภาพของ
งาน ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมาปัจจัยนำเข้าหรือ
ทรัพยากรความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัย

การนำผลการวิจัย และตัวแบบที่ค้นพบไป
ประยุกต์ใช้สำหรับผู้ประกอบการสภาได้เป็นข้อมูลใน
การเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจในเขต
กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ธุรกิจเจริญเติบโตและยั่งยืน
ในอนาคต ซึ่งจากผลการวิจัย ที่ผู้วิจัยได้ศึกษานั้น
ปรากฏว่าการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสภา

ขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ส่งผลให้ประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้การที่ผู้ประกอบการมีการพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจสปาได้นั้น ต้องมีการนำความรู้เดิมและความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้ใน เรื่องการอบ การนวด การผสมผสาน การใช้กลิ่น เสียงหรือการสร้าง สรรค์วัตรกรรมใหม่ ๆ เพื่อการผ่อนคลาย ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ หรือการสร้างคุณค่าหรือมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่นำมาใช้กับการบริการให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน รวมทั้งบุคลากรที่มาให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมต้องมีการพัฒนาภายในสถานประกอบการให้สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก ปลอดภัย

2. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

2.1 กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมานั้น ประกอบด้วย ขีดความสามารถของผู้ประกอบการ การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา ประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งได้มาจากแนวคิดที่เป็นผลมาจากแนวคิดด้านการบริหารจัดการ แนวคิดด้านความสามารถ และแนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ครอบคลุมเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์ต่อการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 การได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐและเอกชน ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและขีดความสามารถของผู้ประกอบการ

2.3 ประสิทธิผลขององค์กร ขึ้นอยู่กับทุกปัจจัย ได้แก่ ขีดความสามารถของผู้ประกอบการ การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา การได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ

3. ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

3.1 ศึกษาเปรียบเทียบขีดความสามารถของผู้ประกอบการสปากับธุรกิจอื่น ๆ ที่ใกล้เคียงกัน เพื่อทำการเปรียบเทียบและวิเคราะห์เป็นข้อมูลแนวทางในการพัฒนาสำหรับผู้ประกอบการสปาต่อไป

3.2 ศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคเชิงลึกเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการ ด้วยวิธีการวิจัยในรูปแบบอื่นๆ เพื่อความหลากหลายของการได้มาซึ่งข้อมูลและสามารถนำมาเปรียบเทียบสรุปผลงานวิจัย นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ และการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจสปา



บรรณานุกรม

- ฉันทวัฒน์ วันดี. (2551). **การวิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดิลก ลีอกกล้า. (2548). **คนพันธุ์ใหม่กับความท้าทายในการรักษาคนในองค์กร**. วารสารการบริหารคน. กรุงเทพมหานคร.
- ปวารณาอัจฉริยบุตร, จิราพร ประสารการ, ชนิษฐา ธนาวิรัตน์านิจ. (2549). **การศึกษารูปแบบการบริหาร จัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ตพังงาและกระบี่**. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ผู้จัดการรายสัปดาห์. (2546). **รัฐจัดระเบียบขนาดไฮโซ ดันสปาไทยโกอินเตอร์**. ปีที่ 16 ฉบับที่ 857 เดือนพฤษภาคม. กรุงเทพมหานคร.
- ฝ่ายวิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด. (2546). **สปา. ธุรกิจแห่งยุคที่น่าจับตา**. วารสารเศรษฐกิจวิเคราะห์. เดือนกรกฎาคม. กรุงเทพมหานคร.
- สมภาพ ประธานธูวาร์ักษ์. (2553). **สมุนไพร : ปัญหาหรือทางออกของระบบสุขภาพไทย**. มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารวิชาการสาธารณสุข.
- Constantine S Katsikeas, Saeed Samiee. (1998). **“International Marketing- Analysis and Strategy”** (3rd Edition): Prentice Hall of India, New Delhi.
- Garcia, Ricardo L. (1991). **Teaching in a pluralistic society : concepts. Models.Strategies**. New York: The University of Wisconsin.
- Harrington, H. (1996). **James and James S. Harrington. High performance benchmarking– 20steps to success**. New York: McGraw-Hill.
- Klein, J. H. (2008). **Some directions for research in knowledge sharing**. Knowledge Management Research and Practice.
- Nadler, L. & Nadler, Z. (1989). **Development Human Resource**. (3 rded). San Francisco: Jossey Bass.
- Nagelsmith, L. (1995). **Competence : An Evolving Concept**. The Journal of Consulting Education in Nursing.
- Parry, S. B. (1998).**Evaluating the impact of training**. Alexandria, VA: Society for Training and Development.
- Riggs, Douglas S. (1972). **The mathematical approach to physiological problems: A critical primer**. New York: M.I.T.

- Roger, at all. (1988). **Social Change in Rural Societies: An. Introduction to Rural Sociology**. 3th ed.
New York: Prentice-Hall.
- Spencer, LM., and Spencer, S. M. (1993). **Competence at Word: Model for Superior Performance**.
New York: John Wiley.
- Simon, Herbert A., Smithburg, Donald W., and Thompson, Victor A., (1961). **Public Admisnistration**.
New York: Alfred Aknopt.
- Stoner, J. A. R, & Freeman, R. E. (1992). **Management(5thed.)**. New Delhi: Prentice-Hall of India.
- Streeten, Paul. (1980). **“A Cool Look at ‘Outward-looking’ Strategies for Development”**, The World
Economy.
- Stair, R and Reynolds, G. (2001). **Principle of information system**, 5th ed., Cambridge.
- The American Heritage Dictionary. (1985). **Social Skill (Leadership)**. New Delhi: Prentice-Hall of India.