

รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา

อภิวัฒน์ อุดมศรี^{1*} ประเพศ ไกรจันทร์² และ ทวีศักดิ์ รูปสิงห์³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการดำเนินงานในการบริหารธุรกิจสปาของผู้ประกอบการธุรกิจสปา 2) ศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา และ 3) พัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่สถานประกอบการเคยผ่านการรับรองมาตรฐานและสถานประกอบการที่ผ่านการรับรองมาตรฐานในปัจจุบัน จำนวน 382 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นรวม 0.88 สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) สภาพการดำเนินงานในการบริหารธุรกิจสปาของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ผู้ประกอบการต้องการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนเพื่อชื่อเสียง ในระยะยาว ทำธุรกิจต้องมีความซื่อสัตย์ จริงใจต่อลูกค้าจริงจังต่ออาชีพการทำงาน มีการเรียนรู้งาน และสอนงานภายในครอบครัว มีการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ดี การส่งฝึกอบรมทางด้านภาษาให้กับพนักงาน มีการนำระบบที่เล็งมาใช้เป็นระบบที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ มากกว่ากับพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย โดยที่เลี้ยงหรือผู้ที่มีประสบการณ์สูงจะทำหน้าที่ในการคำปรึกษา แนะนำ ผู้สอนงาน และสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้กับพนักงานที่อ่อนประสบการณ์การกำหนดทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม มีกลุ่มเป้าหมายชัดเจน มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสปา ทักษะในการนวด 2) ระดับความสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีค่าเรียงลำดับดังนี้ (1) ด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.25$) (2) ความสามารถด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.23$) (3) ด้านทักษะ ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ 3) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา แบ่งตามสมรรถนะแต่ละด้านได้ดังนี้ คือ สมรรถนะด้านความรู้ประกอบด้วย องค์ประกอบ ดังนี้ (1) ความรู้ด้านการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ (2) ความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร (3) ความรู้ด้านการบริหารจัดการบุคลากร (4) ความรู้ด้านการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ของสปา (5) ความรู้ด้านประสบการณ์การเกี่ยวกับธุรกิจสปา สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้ (1) ทักษะด้านการบริหารจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์สปา (2) ทักษะด้านวิสัยทัศน์ในการบริหารธุรกิจสปา (3) ทักษะด้านการมีความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม (4) ทักษะด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร (5) ทักษะด้านการบริหารคุณภาพประสิทธิภาพในทุกด้านขององค์กร (6) ทักษะด้านทัศนคติในการพัฒนาศักยภาพ และปรับปรุงคุณภาพธุรกิจสปา และสมรรถนะด้านความสามารถอื่น ๆ ประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้ (1) ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการตลาด (2) ความสามารถในการคิด การวางแผน การจัดการ ระบบและคุณภาพการบริการ (3) ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเงิน

คำสำคัญ: สมรรถนะ; ผู้ประกอบการธุรกิจสปา

รับพิจารณา: 25 ธันวาคม 2560

แก้ไข: 24 ธันวาคม 2563

ตอบรับ: 30 ธันวาคม 2563

¹ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² ประธานสาขาวิชาศึกษาทั่วไป ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร. +668 3999 6922 อีเมล: apinan0032@gmail.com

The Model of Competency Development of Spa Operators

Apinan Udomsri^{1*} Prapet Kraichan² and Taweesak Roopsing³

Abstract

The objectives of the study were 1) to study the operating conditions of spa business management of the entrepreneurs 2) to study the components of competency of the spa operators, and 3) to improve the model of competency development of the spa operators. The samplings were both former and current 382 spa operators with business certification standard. The research instruments used were questionnaires with total reliability of 0.88. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, Pearson product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. The results of this study indicated that 1) operating conditions for the spa business administration of spa business owners Entrepreneurs want to operate their business sustainably for a long term reputation, doing business must be honest. Sincere with customers, serious for working career There is a job learning and teaching work within the family. Have good communication with foreigners Sending language training to employees A mentoring system is applied as a system resulting from the relationship between experienced employees. Rather than with less experienced employees A mentor or a highly experienced mentor will serve as a mentor, mentor, and support for the development of work potential for employees who are inexperienced. Have a clear target audience Have knowledge of spa-related products Massage skills 2) The significance of components of the spa operators' competency in general was at high level ($\bar{X} = 4.22$). When considered in each aspect, it was found that their competency was at high level on (1) Knowledge ($\bar{X} = 4.25$) (2) other competency ($\bar{X} = 4.23$) (3) skills ($\bar{X} = 4.16$) respectively. 3) By analyzing the collected data, it was divided by each aspect as follows : the competency of knowledge e.g. (1) knowledge of environment management of the workplace (2) knowledge of resource management (3) knowledge of personnel management (4) knowledge of spa products, and (5) knowledge of experience in spa business, the competency of skills e.g. (1) management skill of spa instruments and equipment (2) skill of vision on spa management (3) skill of honesty and morality (4) skill of human relation and communication (5) skill of quality and efficiency management and, (6) skill of the attitude to develop the competency/potential and improve the quality of spa business, and other competency e.g. (1) competency of marketing management (2) competency of thinking, planning, and system and service quality management, and (3) competency of financial management.

Keywords: Competency; Spa Operators/Entrepreneurs

Received: December 25, 2017

Revised: December 24, 2020

Accepted: December 30, 2020

¹ Master Degree Graduate, Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

² Chairman of the Department of General Education, Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

³ Associate Professor, Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding Author Tel. +668 3999 6922 e-mail: apinan0032@gmail.com

1. บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจสปาในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 5-6 ซึ่งสร้างรายได้เฉลี่ยประมาณ 15,000-16,000 ล้านบาทต่อปี เฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีสถานประกอบการธุรกิจสปามากที่สุดคิดเป็นอัตราร้อยละ 6.41 ของสถานประกอบการธุรกิจสปาทั่วทั้งประเทศ โดยกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติคิดเป็นร้อยละ 80 ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวสิงคโปร์ ฮองกง อเมริกา และในเขตพื้นที่ภาคเหนือ เช่น เชียงใหม่เป็นนักท่องเที่ยวชาวสแกนดิเนเวีย ยุโรป ส่วนนักท่องเที่ยวในตลาดอาเซียนทั้ง อินเดีย เกาหลี จีน ปัจจุบันได้เข้ารับบริการสปาไทยเพิ่มมากขึ้น และอีกร้อยละ 20 เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งในเวลานี้ทางอุตสาหกรรมสปาได้วางแผนที่จะขยายตลาดผู้เข้ารับบริการชาวไทยให้มากขึ้น [1]

โดยจำนวนสถานประกอบการธุรกิจสปาที่ได้ทำการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจตั้งแต่ปี 2554 ถึง 2559 มีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยในปี 2555 เพิ่มขึ้นจากปี 2554 ร้อยละ 22.03 ปี 2556 เพิ่มขึ้นจากปี 2555 ร้อยละ 26.57 ปี 2557 เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ร้อยละ 18.11 และ ในปี 2558 เพิ่มขึ้นจาก ปี 2557 ร้อยละ 18.45 [2] ถึงแม้ว่าจำนวนสถานประกอบการธุรกิจสปาจะเพิ่มมากขึ้นแต่จำนวนสถานประกอบการที่ผ่านการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข ไม่ได้ผันแปรตามจำนวนผู้จดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ

สถานประกอบการธุรกิจสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 ถึง 2559 โดยในปี 2557 มีจำนวนเพียง 136 แห่งคิดเป็นร้อยละ 18.45 จากสถานประกอบการที่จัดตั้งทั้งหมดจำนวน 737 แห่ง และในปี 2558 มีจำนวนเพียง 224 แห่งคิดเป็นร้อยละ 25.66 จากจำนวนทั้งหมดของการจัดตั้งสถานประกอบการธุรกิจสปาในปี 2557 ถึง 2558 [2] ซึ่งไม่เป็นไปตามจำนวนที่สถานประกอบการที่จัดตั้งทั้งหมด

ดังนั้นเพื่อให้สถานประกอบการธุรกิจสปาเป็นที่ยอมรับและสนับสนุนจากผู้เข้ารับบริการ นอกจากการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขแล้ว ยังต้องอาศัยหลักความรู้และทักษะประสบการณ์ของผู้

ประกอบการในการดำเนินกิจการเพื่อรับมือกับปัญหาและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น เช่น ฝีมือการนวดของผู้ให้บริการสปา ปัญหาด้านอาชญากรรมที่เกิดขึ้นโดยอาศัยบริการแฝง ทั้งกับผู้ให้บริการและผู้เข้ารับบริการ เป็นต้น [3]

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการที่จะศึกษาเพื่อหารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อให้ผู้ประกอบการนำองค์ประกอบของสมรรถนะด้านต่าง ๆ ไปพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริหารงานเพื่อนำไปสู่การสร้างการเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพของธุรกิจและการได้รับการรับรองมาตรฐานในอนาคตต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานในการบริหารธุรกิจสปาของผู้ประกอบการธุรกิจสปา

2.2 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา

2.3 เพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา

3. ขอบเขตงานวิจัย

3.1 ขอบเขตพื้นที่ ที่ใช้ในการการศึกษาด้วยแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีศักยภาพในรูปแบบสปาหรือสถานประกอบการสปาที่ได้ทำการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจใจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่สถานประกอบการเคยผ่านการรับรองมาตรฐานและสถานประกอบการที่ผ่านการรับรองมาตรฐานในปัจจุบันจากกระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 382 คน

3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมถึงแนวคิดทฤษฎีของสมรรถนะการบริหารหลักตามแนวคิดทฤษฎีของเดวิด แมคเคิลแลนด์ [4] มี 3 ส่วนคือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และ ความสามารถอื่น ๆ (Attribute)

4. วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้แบ่งการดำเนินงานเป็น 8 ขั้นตอน ดังนี้

4.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการพัฒนา
 สมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา และทบทวน
 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะ
 ของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ทั้งในและต่างประเทศ

4.2 การสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง
 นำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างให้อาจารย์ที่
 ปรึกษาตรวจและทำการปรับปรุงแก้ไขจนได้แบบสัมภาษณ์
 เชิงลึกฉบับสมบูรณ์

4.3 การเก็บข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่ผ่าน
 การรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข

เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจสปา
 ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข
 จำนวน 10 ราย

4.4 สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ
 จากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่ผ่าน
 การรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข

4.4.1 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี
 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากการสัมภาษณ์
 ผู้ประกอบการธุรกิจสปา มาวิเคราะห์เพื่อสร้างแบบสอบถาม

4.4.2 แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญทางวิชาการด้าน
 ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการโรงแรม ด้านการตลาด 5 ท่าน
 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ความเที่ยงตรง ดัชนีความ
 สอดคล้องระหว่างข้อคำถามต่อวัตถุประสงค์และประเด็น
 วิจัย โดยใช้เทคนิค IOC (Item Objective Congruence)
 ได้ค่าความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60 -1.00

4.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่
 กลุ่มตัวอย่าง

เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้ง 30 ชุด มาวิเคราะห์หา
 ค่าทางสถิติด้วยเทคนิคสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha
 Coefficient) โดยใช้ค่าครอนบัก อัลฟา (Cronbach's
 Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมทั้ง
 ฉบับ เท่ากับ 0.88

4.6 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม
 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง
 ผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่สถานประกอบการเคยผ่านการ
 รับรองมาตรฐานและสถานประกอบการที่ผ่านการรับรอง
 มาตรฐานในปัจจุบันจากกระทรวงสาธารณสุข เขต
 กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 382 คน

4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

4.7.1 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม
 คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่า
 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อ
 หาความสำคัญตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล

4.7.2 นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปพิจารณา
 ความความสัมพันธ์ขององค์ประกอบองค์ประกอบที่ส่งผล
 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา

4.8 การประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบ
 ของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการ
 ธุรกิจสปาโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการ
 โรงแรม ด้านการตลาด 3 ท่าน

ผลการประเมินความเหมาะสมในภาพรวม มีความ
 เหมาะสม โดยมีค่าการประเมินอยู่ระหว่างร้อยละ 66.67-
 100 จึงสามารถนำรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของ
 ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ไปปรับใช้ในการพัฒนาสมรรถนะ
 ผู้ประกอบการธุรกิจ

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการศึกษาสภาพการดำเนินงานในการ
 บริหารธุรกิจสปาของผู้ประกอบการธุรกิจสปา

จากการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการธุรกิจสปา
 จำนวน 10 คน ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการ
 ต้องการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนเพื่อชื่อเสียง ในระยะยาว
 ทำธุรกิจต้องมีความซื่อสัตย์ จริงใจต่อลูกค้าจริงจังต่อ
 อาชีพการทำงาน มีการเรียนรู้และสอนงานภายใน
 ครอบครัวย มีการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ดี การส่งฝึก
 อบรมทางด้านภาษาให้กับพนักงาน มีการนำระบบที่เลี้ยง
 มาใช้เป็นระบบที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน
 ที่มีประสบการณ์ มากกว่ากับพนักงานที่มีประสบการณ์
 น้อย โดยที่เลี้ยงหรือผู้ที่มีประสบการณ์สูงจะทำหน้าที่ใน
 การคำปรึกษา แนะนำ ผู้สอนงาน และสนับสนุนการ
 พัฒนาศักยภาพในการทำงานให้กับพนักงานที่อ่อน
 ประสบการณ์การกำหนดทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม มีกลุ่ม
 เป้าหมายชัดเจน มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับ
 สปา ทักษะในการนวด เป็นต้น

5.2 ผลการศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะของ
 ผู้ประกอบการธุรกิจสปา

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของรูปแบบการ
 พัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา

5.2.1 การวิเคราะห์ระดับความสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภา จำแนกรายด้าน

ประเด็นที่ประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับความสำคัญ
1. ด้านความรู้	4.25	0.31	มากที่สุด
2. ด้านทักษะ	4.16	0.30	มาก
3. ด้านความสามารถอื่น ๆ	4.23	0.32	มากที่สุด
รวม	4.22	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับความสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภา จำแนกรายด้าน พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการเรียงลำดับดังนี้ 1) ด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.25$) 2) ด้านความสามารถอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.23$) 3) ด้านทักษะ ($\bar{X} = 4.16$)

5.2.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภา

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภาที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภา ด้านความรู้

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภา	สมรรถนะด้านความรู้
การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ	.704 **
การบริหารจัดการทรัพยากร	.682 **
การมีความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม	.592 **
ภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจสภา	.549 **
ความขยันและอดทนในการทำงาน	.549 **

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภา ที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภา ด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์กันทั้งหมดโดยจัด 5 ลำดับแรกที่มีความสัมพันธ์สูง ได้แก่ การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ ($r_{xy} = .704$) การบริหารจัดการทรัพยากร ($r_{xy} = .682$) การมีความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม ($r_{xy} = .592$) ภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจสภา ($r_{xy} = .549$) และความขยันและอดทนในการทำงาน ($r_{xy} = .549$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภาที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภา ด้านทักษะ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภา	สมรรถนะด้านทักษะ
การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ	.571 **
การบริหารจัดการทรัพยากร	.472 **
ภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจสภา	.433 **
ความขยันและอดทนในการทำงาน	.433 **
การบริหารจัดการบุคลากร	.414 **

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภา ที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสภา ด้านทักษะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์กันทั้งหมดโดยจัด 5 ลำดับแรกที่มีความสัมพันธ์ปานกลาง ได้แก่ การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ ($r_{xy} = .571$) การบริหารจัดการทรัพยากร ($r_{xy} = .472$) ภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจสภา ($r_{xy} = .433$) ความขยันและอดทนในการทำงาน ($r_{xy} = .433$) และการบริหารจัดการบุคลากร ($r_{xy} = .414$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้านความสามารถอื่น ๆ

ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา	สมรรถนะด้านความสามารถอื่น ๆ
การบริหารจัดการทรัพยากร	.667 **
การบริหารจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์สปา	.568 **
การบริหารจัดการการตลาด	.420 **
การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ	.389 **
การบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ของสปา	.314 **

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้านความสามารถอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์กันทั้งหมดโดยจัด 5 ลำดับแรกที่มีความสัมพันธ์ปานกลาง ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากร ($r_{xy} = .667$) การบริหารจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์สปา ($r_{xy} = .568$) การบริหารจัดการการตลาด ($r_{xy} = .420$) การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ ($r_{xy} = .389$) และการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ของสปา ($r_{xy} = .314$) ตามลำดับ

5.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

5.3.1 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้านความรู้ มีจำนวน 5 ตัว คือ 1) การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ 2) การบริหารจัดการทรัพยากร 3) การบริหารจัดการบุคลากร 4) การบริหารจัดการการผลิตผลิตภัณฑ์ของสปา 5) ประสบการณ์การเกี่ยวกับธุรกิจสปา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้าน

ความรู้ ได้ร้อยละ 80.70 ($R^2 = .807$) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SE_{est}) .138 โดยสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{Y}_1 = 1.219 + 0.309X_{12} + 0.534X_9 + (-0.128)X_8 + (-0.212)X_{14} + (-0.082)X_1 \quad (1)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_{y1} = 0.467Z_{12} + 0.860Z_9 + (-0.177)Z_8 + (-0.302)Z_{14} + (-0.120)Z_1 \quad (2)$$

5.3.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้านทักษะ มีจำนวน 6 ตัว คือ 1) การบริหารจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์สปา 2) วิสัยทัศน์ในการบริหารธุรกิจสปา 3) การมีความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม 4) การมีมนุษยสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร 5) การบริหารคุณภาพประสิทธิภาพในทุกด้านขององค์กร 6) ทักษะคิดในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงคุณภาพธุรกิจสปา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 6 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้านทักษะ ได้ร้อยละ 60.70 ($R^2 = .607$) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SE_{est}) .188 โดยสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{Y}_1 = -0.074 + 0.156X_{13} + 0.166X_2 + (-0.099)X_{16} + 0.245X_{10} + 0.3356X_6 + (-0.156)X_3 \quad (3)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_{y1} = 0.265Z_{13} + 0.251Z_2 + (0.156)Z_{16} + 0.527Z_{10} + 0.560Z_6 + (-0.263)Z_3 \quad (4)$$

3.5.3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้านความสามารถอื่น ๆ มีจำนวน 3 ตัว คือ 1) การบริหารจัดการการตลาด 2) การคิด การวางแผน การจัดการระบบและคุณภาพการบริการ 3) การบริหารจัดการเงิน



อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ด้านความสามารถอื่น ๆ ได้ร้อยละ 79.70 ($R^2 = .797$) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SE_{est}) .193 โดยสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y}_1 = 1.068 + 0.259X_{11} + (-0.353)X_5 + 0.085X_{15} \quad (5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_{y1} = 0.358Z_{11} + (-0.534)Z_5 + 0.135 Z_{15} \quad (6)$$

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ จากการวิเคราะห์ตามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ซึ่งจากปัจจัยทั้งหมด 18 ปัจจัย

ตารางที่ 5 แสดงองค์ประกอบหลักและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะในแต่ละด้านที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา

องค์ประกอบหลัก	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบ
ด้านความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้ด้านการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ - ความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร - ความรู้ด้านการบริหารจัดการบุคลากร - ความรู้ด้านการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ของสปา - ความรู้ด้านประสบการณ์การเกี่ยวกับธุรกิจสปา
ด้านทักษะ	<ul style="list-style-type: none"> - ทักษะด้านการบริหารจัดการเครื่องมือ และอุปกรณ์สปา - ทักษะด้านวิสัยทัศน์ในการบริหารธุรกิจสปา - ทักษะด้านมีความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม - ทักษะด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร - ทักษะด้านการบริหารคุณภาพประสิทธิภาพในทุกด้านขององค์กร - ทักษะด้านทัศนคติในการพัฒนาศักยภาพ และปรับปรุงคุณภาพธุรกิจสปา
ด้านความสามารถอื่น ๆ	<ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถด้านการบริหารจัดการการตลาด - ความสามารถด้านการคิด การวางแผน การจัดการ ระบบและคุณภาพการบริการ - ความสามารถด้านการบริหารจัดการการเงิน

จากตารางที่ 5 ทำให้ได้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ดังรูปที่ 1

6. สรุปและอภิปรายผล

6.1 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา สมรรถนะด้านความรู้ โดยศึกษาพบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ได้แก่ 1) ความรู้ด้านการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ 2) ความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร 3) ความรู้ด้านการบริหารจัดการบุคลากร 4) ความรู้ด้านการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ของสปา 5) ความรู้ด้านประสบการณ์การเกี่ยวกับธุรกิจสปา

6.2 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา สมรรถนะด้านทักษะ โดยศึกษาพบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ได้แก่ 1) ทักษะด้านการบริหารจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์สปา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ใจแก้ว [5] การพัฒนาศักยภาพทางการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกรณีศึกษาธุรกิจสปา ในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่าการมีความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ตามมาตรฐานและลักษณะทางด้านกายภาพ ความสะอาด ของอุปกรณ์และเครื่องมือเป็นหนึ่งในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือก ใช้บริการธุรกิจสปา 2) ทักษะด้านวิสัยทัศน์ในการบริหารธุรกิจสปา 3) ทักษะด้านมีความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม เป็นไปตามแนวคิดของอานนท์ [6] ได้สรุปค่านิยมของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะคือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพคุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ 4) ทักษะด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีธัญญา [7] ศึกษางานวิจัยเรื่องการศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการของบริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ผลการ ศึกษาพบว่าสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการ สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย การตัดสินใจ เทคนิคการสื่อสารและการประสานงาน

การจัดการลูกค้าและการส่งเสริมการขาย การหาแนวทางในการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและการทำงานเป็นทีม 5) ทักษะด้านการบริหารคุณภาพ ประสิทธิภาพในทุกด้านขององค์กร 6) ทักษะด้านทัศนคติในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงคุณภาพธุรกิจสปา สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรารัตนา และคณะ [8] ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารการบริการสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จของ องค์กรของธุรกิจสปาในประเทศไทย พบว่า กลยุทธ์การบริหารการบริการสมัยใหม่ ด้านการพัฒนาทางด้านบริการ มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิง

บวกกับความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหารธุรกิจสปาจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนา การบริการ โดยนำเสนอความคิด วิธีการใหม่ ๆ พัฒนากลยุทธ์และวิธีการบริหารจัดการ ระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ สามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย ไปใช้ประโยชน์ต่อกระบวนการดำเนินงาน ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ความเป็นมืออาชีพและมีมาตรฐานในด้านการบริการ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุดกับธุรกิจต่อไป



รูปที่ 1 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา

6.3 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา สมรรถนะด้านความสามารถอื่น ๆ โดยศึกษาพบว่า องค์กรประกอบที่ส่งผลต่อองค์กรประกอบสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ได้แก่ 1) ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการตลาด 2) ความสามารถในการคิด การวางแผน การจัดการ ระบบและคุณภาพในการบริการ 3) ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติมา [9] การศึกษาปัจจัย

แห่งความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) พบว่า ด้านปัจจัยภายในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ระบบบุคลากรมีความสำคัญมากที่สุด ด้านปัจจัยภายนอกในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ระบบเทคโนโลยีมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจ SMEs ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจ SMEs

ด้านการประกอบการธุรกิจ SMEs ด้านความมั่นคงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยสามารถพยากรณ์ความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจ SMEs มีค่าอำนาจการทำนาย 0.486 โดยที่ทุกระบบส่งผลในทิศทางบวกกับความมั่นคง ยกเว้นระบบบุคลากรที่ส่งผลในทิศทางลบกับความมั่นคง (1) ระบบการบริหารจัดการ ระบบลูกค้าและระบบการตลาด สามารถพยากรณ์ความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจ SMEs ยอมรับนับถืออยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความมั่นคงของกิจการ และการมีชื่อเสียง ระบบการตลาด ระบบลูกค้า ระบบเทคโนโลยี ระบบการเงิน และระบบบุคลากร สามารถพยากรณ์ความสำเร็จขอ ด้านการยอมรับนับถือได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยสามารถพยากรณ์ความสำเร็จของการประกอบการ SMEs มีค่าอำนาจการทำนาย 0.367 โดยที่ทุกระบบส่งผลในทิศทางบวกกับการยอมรับนับถือ (2) ระบบการตลาด ระบบลูกค้า ระบบบุคลากร ระบบการบริหารและการจัดการ สามารถพยากรณ์ความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจ SMEs ด้านการมีชื่อเสียงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยสามารถพยากรณ์ความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจ SMEs มีค่าอำนาจการทำนาย 0.426 โดยที่ทุกระบบส่งผลในทิศทางบวกกับการมีชื่อเสียง ยกเว้น ระบบบุคลากรที่ส่งผลในทิศทางลบกับการมีชื่อเสียง

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

7.1.1 จากการศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปา จะเห็นได้ว่ามีปัจจัยหลายตัวที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินการโดยเฉพาะการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ ดังนั้นผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านการบริหารจัดการของตนเอง

7.1.2 การนำรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาไปปรับใช้ ผู้ที่นำไปใช้ต้องพิจารณาถึงความแตกต่างของบุคคล เพื่อจะนำรูปแบบไปใช้มีประสิทธิภาพเนื่องจากพื้นฐานของแต่ละคนแตกต่างกันในเรื่องความรู้ และทักษะในการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการประกอบการธุรกิจสปา

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรมีการวิจัยอย่างต่อเนื่องในเรื่องสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจสปา ซึ่งอาจมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในธุรกิจสปา และเพื่อปรับปรุงให้ได้สมรรถนะที่ดีเยี่ยม และมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อความพร้อมสู่ตลาด AEC

7.2.2 ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาสมรรถนะในตำแหน่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจสปา เช่น ตำแหน่งพนักงานให้บริการสปา หรือ พนักงานตำแหน่งอื่น ๆ ของธุรกิจสปา เพื่อสามารถกำหนดสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง และพัฒนาธุรกิจสปาให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการธุรกิจสปาได้ดีมากยิ่งขึ้น

8. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้ได้รับเงินอุดหนุนบางส่วนจากทุนอุดหนุนการวิจัยสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

9. เอกสารอ้างอิง

- [1] P. keawsanan, "Thai spa business is ready for AEC to focus on its expertise," 2012. [Online]. Available: <http://www.thai-aec.com/463>. [Accessed 20 November 2015]. (in Thai)
- [2] Department of Business Development, "Business Recognition Data from 2011-2016," 2016. [Online]. Available: <http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/home2main.html>. [Accessed 28 April 2016]. (in Thai)
- [3] M. Choochouy, *A competency model for entrepreneur in the spa business for AEC: a case study of TambonAownang AmphurMueng Krabi. Master of Business Administration*, Songkla: Master of Business Administration, Hospitality and Tourism Management, Songkla University, 2013. (in Thai)

- [4] M. David C , *The Achieving Society*, Paperback Edition (2010), A Free Press Paperback, The Macmillan Company, 1967.
- [5] J. Thaemngoen, "Marketing Poteneial Development for Health Tourism : Case study of spa Business in Nakhonratchasima Province," *Journal of the Humanities and Social Sciences. Mahasarakham University*, vol. 33, no. 6, pp. 148-160, 2013. (in Thai)
- [6] A. Sakwarawit, "Competency: The old story we lost," *Chulalongkon Review*, vol. 16, no. 1, pp. 57-72, 2004. (in Thai)
- [7] S. Arunpoo, "The Study of Desirable Competencies of Successful Entrepreneurs in Service Business of Counter Service Company Limited," *Panyapiwat Journal*, vol. 5, no. 2, pp. 90-102, 2013. (in Thai)
- [8] W. Khamtha, S. Raksong and S. Puan, "Effects of Modern Service Management Strategy on Organizational Success of Spa Businesses in Thailand," *Journal of Humanities and Social Sciences, Mahasarakham University*, vol. 36, no. 2, pp. 117-125, 2015. (in Thai)
- [9] C. Wangbenmad, "The Key Success Factors for Small and Medium Enterprises," *Journal of Management Sciences*, vol. 1, no. 1, pp. 109-123, 2013. (in Thai)