

ตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ในการดำเนินธุรกิจสปา
ในเขตกรุงเทพมหานคร

นางสาวกัญญาวีร์ เมฆีวราพันธ์

คู่มือฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยปทุมธานี

พ.ศ. 2555

**A Model of Entrepreneurship Competence in Spa Business
In Bangkok**

Miss Kanyavee Makeevaraphan

**A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Doctor of Business Administration
Pathumtani University
2013**

หัวข้อ	ตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจ สภา ในเขตกรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. สวงค์ เสวตวัฒนา
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร. พงศ์ หรดาล
ชื่อนักศึกษา	นางสาวกัญยาวิรี เมฆีวราพันธ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) องค์ประกอบขีดความสามารถของผู้ประกอบการ การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสภา การส่งเสริมจากภาครัฐ และประสิทธิผลขององค์กร ในการดำเนินธุรกิจสภา ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการกับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสภา การส่งเสริมจากภาครัฐ และประสิทธิผลขององค์กร ในการดำเนินธุรกิจสภา ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เสนอตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจสภา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้กรอบในการศึกษา ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วย ขีดความสามารถ การพัฒนาศักยภาพ รูปแบบของการวิจัยใช้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ส่วนเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจสภาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 321 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปด้านสถิติเชิงพรรณนาการวิเคราะห์รายละเอียดข้อมูลทั้งตัวแปรอิสระ ตัวแปรแทรก ตัวแปรผล ที่มีความสัมพันธ์กันตามข้อสมมติฐานของการวิจัย สถิติที่ใช้ ได้แก่ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation) และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ Factor Analysis

ผลการวิจัย 1) องค์ประกอบขีดความสามารถของผู้ประกอบการ การพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสภา การส่งเสริมจากภาครัฐ และประสิทธิผลขององค์กร ในการดำเนินธุรกิจสภา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดได้แก่ ขีดความสามารถของผู้ประกอบการกับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสภา และการส่งเสริมจากภาครัฐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดสร้างสรรค์ โดยเฉพาะ ได้เพิ่มเติมทักษะการดำเนินธุรกิจสภาเพื่อนำมาปรับปรุงงานอยู่เสมอ และผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ โดยเฉพาะการพัฒนาโปรแกรมการให้บริการหลากหลายรูปแบบให้เลือกใช้บริการ และการส่งเสริมการตลาด

และการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยเฉพาะจัดหาสิทธิพิเศษสินเชื่อเงินกู้ระยะยาว และน้อยที่สุดได้แก่ ประสิทธิภาพขององค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผลงานที่ได้รับ โดยเฉพาะทำให้ระบบการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัย 2) ความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการกับการพัฒนา ศักยภาพการดำเนินธุรกิจสภา การส่งเสริมจากภาครัฐและประสิทธิผลขององค์กร ในการดำเนิน ธุรกิจสภา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ขีดความสามารถของผู้ประกอบการมี ความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมกับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสภา และการส่งเสริม จากภาครัฐ ในการดำเนินธุรกิจสภา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ สมมติฐานที่ได้จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรแทรก ตัวแปรผล พบว่า มีความสัมพันธ์กันทุกตัวแปร เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เนื่องจากผลการวิเคราะห์ที่ได้ มีค่าเข้าใกล้ 1 ทุกตัวแปร

ผลการวิจัย 3) เสนอตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนิน ธุรกิจสภา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า องค์กรประกอบเชิงยืนยันตัวแบบการพัฒนาขีด ความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจสภา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มี 4 ตัว แบบ (1) ตัวแบบขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย (1.1) ด้านความสามารถส่วนบุคคล การสร้างองค์ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ความเชี่ยวชาญรอบรู้ (1.2) ด้านความสามารถสาย อาชีพ การพัฒนาเส้นทางอาชีพ การบริหารการเปลี่ยนแปลง (1.3) ด้านความสามารถการบริหาร การถ่ายโอนความรู้ การพัฒนาทุนมนุษย์ ทีมงานสัมพันธ์ (2) ตัวแบบการพัฒนาศักยภาพการดำเนิน ธุรกิจสภา ประกอบด้วย (2.1) การบริหาร (2.2) การบริการ (2.3) บุคลากร (2.4) ผลิตภัณฑ์เครื่องมือ และอุปกรณ์ (2.5) สถานที่และสภาพแวดล้อม (3) ตัวแบบการส่งเสริมจากภาครัฐ ประกอบด้วย (3.1) การส่งเสริมการพัฒนาระบบการบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐาน (3.2) การเพิ่มขีดความ สามารถในการแข่งขัน (3.3) การส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์เชิงรุก (4) ตัวแบบ ประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย (4.1) ประสิทธิภาพของงาน (4.2) ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ (4.3) ทรัพยากรทางการบริการ (4.4) ผลงานที่ได้รับ

ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เป็นการสนับสนุนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิง ปริมาณที่ได้ ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาขีดความ สามารถในการดำเนินธุรกิจสภาโดยคำนึงถึงประสิทธิผลขององค์กรในส่วนของประสิทธิภาพของ งานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามลำดับ

Title	A Model of Entrepreneurship Competence in Spa Business in Bangkok
Advisor	Associate Professor. Dr.Sawong Sawatewathana
Co-Advisor	Associate Professor. Dr.Pong Horadal
Name	Miss Kanyavee makeevaraphan
Degree	Doctoral of Business Administration
Academic Year	2013

Abstract

Research. Model development capabilities of the operators in the spa business, in Bangkok. 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.

กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา เมตตา และการช่วยเหลือรวมทั้งการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยขอแสดงกิตติกรรมประกาศไว้ ณ ที่นี้ ดังนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สวรงค์ เสวตวัฒนาและรองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ ทรดาล อาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการสอบจำนวน 3 ท่าน อันประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เชาวลิต ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนวรรณ แสงสุวรรณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณกร วรากุลรักษ์ และผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้เสียสละเวลาในการตรวจสอบและปรับแก้เครื่องมือในการวิจัย 5 ท่าน อันประกอบด้วย ศาสตราจารย์ ดร.จ่านงค์ อติวัฒนสิทธิ์ รองศาสตราจารย์ ดร.กวิน สนธิ เพิ่มพูน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ ดร.สุรางรัตน์ แสงศรี และดร.ณัฐพล ชุมวร ฐายี ผู้วิจัยมีความรู้สึกรับซึ่งในความกรุณาเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด ตลอดจนผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร และนักวิชาการสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ จึงกราบ ขอบพระคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรบริหารธุรกิจคุษฎี บัณฑิต บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยปทุมธานี ที่ให้ความกรุณาแนะนำให้ความรู้อัน เป็นประโยชน์ยิ่งตลอดมา อนึ่งคุณประโยชน์และคุณค่าใดๆ อันที่เกิดจากคุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ ขอ มอบให้แก่คุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอน ตลอดจนผู้ที่มีพระคุณทุก ท่านที่มีส่วนช่วยให้คุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

นางสาวกัญญาวิวี เมฆีวราพันธุ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ณ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพประกอบ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
สมมติฐานในการวิจัย	8
ขอบเขตของการวิจัย	17
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	18
นิยามปฏิบัติการ	18
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขีดความสามารถ	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ	46
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร	54
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจบริการ	64
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้ประกอบการ	69
ประวัติความเป็นมาของธุรกิจสปา	79
ธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร	91
แนวทางการส่งเสริมจากภาครัฐ	94
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	107
กรอบแนวคิดในการวิจัย	114

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	115
วิธีดำเนินการวิจัย	
การวิจัยเชิงปริมาณ	115
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	116
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	116
การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ	118
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	119
การวิเคราะห์ข้อมูล	119
การวิจัยเชิงคุณภาพ	120
4	122
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
5	194
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	194
อภิปรายผล	197
ข้อเสนอแนะ	209
บรรณานุกรม	212
ภาคผนวก	220
ภาคผนวก ก. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	229
ภาคผนวก ข. การหาคุณภาพของเครื่องมือ การหาค่าความตรง (Validity)	
การหาความเชื่อมั่น (Reliability)	244
ภาคผนวก ค. จำนวนและรายชื่อของกลุ่มตัวอย่าง	248
ประวัติผู้วิจัย	258

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประมวลรายได้ของธุรกิจเป้าหมาย	5
2 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร	123
3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นขีดความสามารถของ ผู้ประกอบการสปา	125
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น รายชื่อ ด้านความเชี่ยวชาญรอบรู้	126
5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น รายชื่อ ด้านความคิดสร้างสรรค์	126
6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น รายชื่อ ด้านการสร้างองค์ความรู้	127
7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นรายชื่อ ด้านภาวะผู้นำ	127
8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น รายชื่อ ด้านทีมงานสัมพันธ์	128
9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น รายชื่อ ด้านการพัฒนาทุนมนุษย์	128
10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น รายชื่อ ด้านการถ่ายโอนความรู้	129
11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น รายชื่อ ด้านการพัฒนาเส้นทางอาชีพ	129
12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น รายชื่อ ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง	130
13 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญ การพัฒนาศักยภาพ การดำเนินธุรกิจสปา	130
14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญ รายชื่อ ด้านบุคลากร	131
15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญ รายชื่อ ด้านการบริการ	131
16 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญ รายชื่อ ด้านการบริหารงาน	132
17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญ รายชื่อ ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือ และอุปกรณ์	132
18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญ รายชื่อ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	133
19 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของการส่งเสริมจากรัฐ	133
20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น รายชื่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด และการประชาสัมพันธ์เชิงรุก	134
21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น รายชื่อ การส่งเสริมพัฒนาระบบบริการ ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน	134

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น รายข้อ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	135
23 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลขององค์กร	136
24 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น รายข้อ ด้านประสิทธิภาพของงาน	137
25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น รายข้อ ด้านผลงานที่ได้รับ	137
26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น รายข้อ ด้านทรัพยากรทางการบริการ	137
27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น รายข้อ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	138
28 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการด้านความเชี่ยวชาญรอบรู้มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา	138
29 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการด้านความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา	140
30 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ด้านการสร้างสรรค์องค์ความรู้มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา	141
31 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา	142
32 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการด้านทีมงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา	144
33 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ด้านการพัฒนาทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา	145
34 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ด้านการถ่ายโอนความรู้มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา	146
35 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ด้านการพัฒนาเส้นทางอาชีพมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา	148
36 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจสปา	149

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
37 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมจากภาครัฐด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์เชิงรุก	151
38 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมจากภาครัฐด้านการส่งเสริมพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐาน	153
39 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมจากภาครัฐ ด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	155
40 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพดำเนินธุรกิจสปา มีความสัมพันธ์ส่งเสริมจากภาครัฐด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์เชิงรุก	157
41 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพดำเนินธุรกิจสปา มีความสัมพันธ์ส่งเสริมจากภาครัฐด้านการส่งเสริมพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐาน	159
42 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพดำเนินธุรกิจสปา มีความสัมพันธ์ส่งเสริมจากภาครัฐด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	160
43 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพดำเนินธุรกิจสปา มีความสัมพันธ์ประสิทธิผลขององค์กรด้านประสิทธิภาพของงาน	161
44 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพดำเนินธุรกิจสปา มีความสัมพันธ์ประสิทธิผลขององค์กรด้านผลงานที่ได้รับ	163
45 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพดำเนินธุรกิจสปา มีความสัมพันธ์ประสิทธิผลขององค์กรด้านทรัพยากรทางการบริหาร	164
46 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพดำเนินธุรกิจสปา มีความสัมพันธ์ประสิทธิผลขององค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	165
47 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพดำเนินธุรกิจสปา มีความสัมพันธ์ประสิทธิผลขององค์กรด้านประสิทธิภาพของงาน	167

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
48 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมจากภาครัฐ มีความสัมพันธ์ ประสิทธิผลขององค์กรด้านผลงานที่ได้รับ	168
49 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมจากภาครัฐ มีความสัมพันธ์ ประสิทธิผลขององค์กรด้านทรัพยากรทางการบริการ	169
50 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมจากภาครัฐ มีความสัมพันธ์ ประสิทธิผลขององค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	170
51 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ Path Analysis (Pearson Correlation)	171
52 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันชี้วัดความสามารถของผู้ประกอบการ	184
53 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบชี้วัดความสามารถของ ผู้ประกอบการ	185
54 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบ	186
55 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้านการพัฒนาชี้วัดความสามารถของผู้ประกอบการ ธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร	245
56 จำนวนกลุ่มตัวอย่างสถานประกอบการธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร	249

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ	27
2 ความสัมพันธ์เชิงเหตุผล	30
3 ทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)	31
4 Iceberg Model ของความสามารถ	32
5 รูปแบบของการตลาด 3 แบบในธุรกิจการให้บริการ	67
6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	114
7 ผลการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ของตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร	181
8 ผลการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเพื่อยืนยันตรวจสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของตัวแบบในแต่ละตัวแปร	182
9 ผลการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ของตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร	187
10 การนำเสนอตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร	191
11 ตัวแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจสปาในเขตกรุงเทพมหานคร	204