

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องขีดความสามารถและความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้แยกประเด็นการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย
4. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่องขีดความสามารถและความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ

1. เพื่อศึกษาขีดความสามารถ และความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ ที่ส่งผลต่อขีดความสามารถของผู้ประกอบการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ ที่ส่งผลต่อความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการ

การศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ที่มีรายชื่อผ่านการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการสปา ประเภทเคียวสปา จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (2548) ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด จำนวน 17 แห่ง และนำแบบสัมภาษณ์เจาะลึกมาเป็นข้อมูลสนับสนุนเพิ่มเติมในการศึกษาด้านขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ซึ่งประชากรที่ศึกษาเป็นผู้ประกอบการสถานประกอบการ สปามาตรฐานกลุ่มเดียวกันจำนวน 5 แห่ง โดยผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ทั้งนี้จะทำการสรุปผลและอภิปรายผลการศึกษาตามลำดับดังนี้

สรุปผล

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.5 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.2 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.8 และมีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปา ระหว่าง 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.6

ผลการศึกษาข้อมูลการดำเนินธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก มีทำเลที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในจังหวัดชลบุรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.3 มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการระหว่าง 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.7 มีทุนจดทะเบียนของกิจการระหว่าง 500,001 – 1 ล้านบาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.3 ส่วนใหญ่จะมีจำนวนพนักงานของกิจการปัจจุบัน ต่ำกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 นอกจากนี้ประเภทลูกค้าส่วนใหญ่ของกิจการจะเป็นลูกค้าชาวไทยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.5

ข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถของผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับขีดความสามารถของผู้ประกอบการ แบ่งเป็นขีดความสามารถหลัก และขีดความสามารถทั่วไป สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ด้านขีดความสามารถหลัก พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก มีขีดความสามารถหลักมากที่สุดในด้านจรรยาบรรณในการดำเนินกิจการสปา รองลงมา ได้แก่ ความรู้ด้านความสะอาด ความรู้ด้านการบำบัดด้วยมือ ความรู้ด้านการบำบัดด้วยน้ำหรือวารีบำบัด ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และความรู้ด้านเครื่องมือและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา ตามลำดับ และมีขีดความสามารถในระดับมากในด้านความมีใจรักในงานบริการ

ด้านขีดความสามารถทั่วไป พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก มีขีดความสามารถทั่วไปมากที่สุดในด้านความสามารถด้านการบริหารจัดการธุรกิจ รองลงมา ได้แก่ การฝึกอบรมพนักงาน ความสามารถทางด้านการตลาด ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การสร้างเครือข่าย ความรู้ด้านระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย การใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ด้านการเงินและการบัญชี และความรู้ด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลกับขีดความสามารถ

ด้านขีดความสามารถหลัก พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ที่มีขีดความสามารถหลักมากที่สุด

ได้แก่ ผู้ประกอบการเพศชาย อายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปา 10 ปีขึ้นไป

ด้านขีดความสามารถทั่วไป พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ที่มีขีดความสามารถทั่วไปมากที่สุด ได้แก่ ผู้ประกอบการเพศชาย อายุ 60 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปา 10 ปีขึ้นไป

ผลการศึกษาข้อมูลในการดำเนินธุรกิจกับขีดความสามารถ

ด้านขีดความสามารถหลัก พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ที่มีขีดความสามารถหลักมากที่สุด ได้แก่ ผู้ประกอบการที่มีทำเลที่ตั้งสถานประกอบการในจังหวัดจันทบุรี มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการระหว่าง 7 – 10 ปี มีทุนจดทะเบียนของกิจการมากกว่า 10 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานของกิจการ 21 – 30 คน และมีประเภทลูกค้าส่วนใหญ่ของกิจการเป็นชาวต่างชาติ

ด้านขีดความสามารถทั่วไป พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ที่มีขีดความสามารถทั่วไปมากที่สุด ได้แก่ ผู้ประกอบการที่มีทำเลที่ตั้งสถานประกอบการในจังหวัดตราด มีระยะเวลาดำเนินกิจการระหว่าง 7 – 10 ปี มีทุนจดทะเบียนของกิจการมากกว่า 10 ล้านบาท มีจำนวนพนักงาน 10 – 20 คน และมีประเภทลูกค้าส่วนใหญ่ของกิจการเป็นชาวต่างชาติ

ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก มีความเป็นผู้ประกอบการด้านความสำเร็จในการริเริ่มและการขยายธุรกิจ มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การรับรู้การควบคุมตนเอง มุมมองทางธุรกิจ และการรับรู้การยอมรับทางธุรกิจ การยอมรับความเสี่ยง/ความไม่แน่นอน การริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ กับธุรกิจ และความเป็นอิสระ ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลกับความเป็นผู้ประกอบการ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ที่มีความเป็นผู้ประกอบการมากที่สุด ได้แก่ ผู้ประกอบการเพศชาย อายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุด อนุปริญญา/ ปวช./ ปวส. และปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปา ระหว่าง 6 – 10 ปี

ผลการศึกษาข้อมูลในการดำเนินธุรกิจกับความเป็นผู้ประกอบการ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถาน

ประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ที่มีความเป็นผู้ประกอบการมากที่สุด ได้แก่ ผู้ประกอบการที่มีทำเลที่ตั้งสถานประกอบการในจังหวัดระยอง มีระยะเวลาดำเนินกิจการระหว่าง 4 – 6 ปี มีทุนจดทะเบียนของกิจการ 500,001 – 1 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานของกิจการ 10 – 20 คน และมีประเภทลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวไทย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการส่งผลต่อขีดความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก แตกต่างกัน แบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้ ขีดความสามารถหลัก	
1.1 ผู้ประกอบการเพศหญิงมีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการเพศชาย	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.2 ผู้ประกอบการที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.3 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4 ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปรหว่าง 1 – 5 ปี มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ขีดความสามารถทั่วไป	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.5 ผู้ประกอบการเพศหญิงมีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการเพศชาย	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.6 ผู้ประกอบการที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.7 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4-57 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
ขีดความสามารถทั่วไป	
1.8 ผู้ประกอบการเพศหญิงมีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการเพศชาย	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.9 ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปร้าระหว่าง 1 – 5 ปี มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการส่งผลต่อขีดความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก แตกต่างกัน แบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้	
ขีดความสามารถหลัก	
2.1 ผู้ประกอบการที่มีทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.2 ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการระหว่าง 4 – 6 ปี มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.3 ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียนของกิจการ 1,000,001 – 5 ล้านบาท มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.4 ผู้ประกอบการที่มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 10 คน มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.5 ผู้ประกอบการที่มีประเภทลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ยอมรับสมมติฐาน
ขีดความสามารถทั่วไป	
2.6 ผู้ประกอบการที่มีทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.7 ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการระหว่าง 1 – 3 ปี มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.8 ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียนของกิจการ 5,000,001 – 10 ล้านบาท มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 4-57 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
ขีดความสามารถทั่วไป	
2.9 ผู้ประกอบการที่มีจำนวนพนักงาน 10 – 20 คน มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ยอมรับสมมติฐาน
2.10 ผู้ประกอบการที่มีประเภทลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ยอมรับสมมติฐาน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปา มาตรฐาน ในภาคตะวันออก แตกต่างกัน แบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้	
3.1 ผู้ประกอบการเพศหญิงมีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการเพศชาย	ปฏิเสธสมมติฐาน
3.2 ผู้ประกอบการที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
3.3 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
3.4 ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปา ระหว่าง 6 – 10 ปี มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ยอมรับสมมติฐาน
4. ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการส่งผลต่อความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปา มาตรฐาน ในภาคตะวันออก แตกต่างกัน แบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้	
4.1 ผู้ประกอบการที่มีทำเลที่ตั้งสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
4.2 ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการระหว่าง 1 - 3 ปี มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
4.3 ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียนของกิจการมากกว่า 10 ล้านบาท มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 4-57 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
4.4 ผู้ประกอบการที่มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 10 คน มีความเป็น ผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
4.5 ผู้ประกอบการที่มีประเภทลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ มีความ เป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถของผู้ประกอบการจากการสัมภาษณ์แบบ เจาะลึก

ในการศึกษาวิจัยเรื่องขีดความสามารถและความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการ
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก
สามารถจำแนกรายละเอียด ได้ดังนี้

การจัดการด้านการตลาดของธุรกิจสปา

จุดแข็งและจุดอ่อนของสถานประกอบการสปามาตรฐานในภาคตะวันออก

จุดแข็งที่สำคัญของสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก คือ การมีทำเล
ที่ตั้งที่เหมาะสมอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ การคมนาคมสะดวก มีธรรมชาติที่สวยงามของ
จังหวัดในภาคตะวันออก นิยามของคำว่าสปา หมายถึง การบำบัดด้วยน้ำมีความสอดคล้องกับ
ลักษณะธรรมชาติของพื้นที่ในแถบภาคตะวันออก การออกแบบสถานที่ของผู้ประกอบการที่
สามารถผนวกเอาธรรมชาติโดยรอบมาใช้ในการออกแบบ และตกแต่งสถานที่ เช่น สปาที่เป็น
สถานที่ริมทะเล มักจะออกแบบเป็นแบบโล่ง เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสธรรมชาติขณะที่รับบริการสปา
รวมไปถึงการบริการที่ดีเยี่ยม ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องไม่มองข้ามรายละเอียดเล็กน้อยที่สำคัญ
นอกจากนี้ ยังมีจุดแข็งในด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับ
ผู้ผลิต ทำให้ผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการแก่ลูกค้ามีคุณภาพมาตรฐาน อีกทั้ง ยังสามารถออกแบบ
ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้ามากขึ้นอีกด้วย
และที่สำคัญคือ ประเทศไทยมีสมุนไพรจำนวนมากที่ได้รับการยอมรับ และกระแสนิยมให้ความสั
ใจในการดูแลสุขภาพจากธรรมชาติทำให้สปาไทยเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับไปทั่วโลก

อย่างไรก็ตาม พบว่า จุดอ่อนที่สำคัญในภาคตะวันออก คือ ปัญหาการแข่งขันพนักงาน
ให้บริการ ปัญหาการขาดแคลนพนักงานให้บริการที่มีทักษะ ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญเป็นอย่างมาก
เนื่องจากธุรกิจสปาเกี่ยวข้องกับสุขภาพและความงาม พนักงานที่ให้บริการสปาจะต้อง

มีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เป็นเวลานาน นอกจากนี้พบว่า มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจากมีสถานประกอบการสปาหลายแห่ง ไม่สามารถนำเอาสมุนไพรไทยมาใช้ให้เป็นผลิตภัณฑ์เด่นของสปาได้ และสมุนไพรไทยหลายชนิดยังไม่มีการวิจัยมารองรับในเรื่องความปลอดภัยทำให้ยังไม่มีมาตรฐานในด้านผลิตภัณฑ์เท่าที่ควร นอกจากนี้ ยังมีปัญหาด้านกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เนื่องจากธุรกิจต้องพึ่งพานักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งนักท่องเที่ยวในแต่ละฤดูกาลจะมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ พบว่า ธุรกิจสปา เป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนสูง ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ และต้องมีเงินทุนหมุนเวียน เพื่อให้เกิดสภาพคล่องทางการเงินสูงสุด

ส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจสปา

1. บริการสปา จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย พบว่า บริการในสถานประกอบการสปา มาตรฐาน ในภาคตะวันออก มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น
2. การกำหนดอัตราค่าบริการ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เข้ามามีส่วนในการกำหนดอัตราค่าบริการของสถานประกอบการสปา มาตรฐาน ประกอบด้วย ต้นทุนผลิตภัณฑ์ วัสดุต่าง ๆ ต้นทุนด้านสาธารณูปโภค ค่าจ้างพนักงาน ค่าชั่วโมงของพนักงาน และอาจมีค่าคอมมิชชั่นของบริษัทที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งบางแห่งทางสถานประกอบการสปาจะเป็นผู้กำหนดราคาที่ยอมรับได้ แล้วบริษัทที่เกี่ยวข้องนำไปปรับเพิ่มราคาเองเมื่อนำเสนอให้ลูกค้า
3. การจัดการด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยในการเลือกสถานที่ตั้งของสถานประกอบการสปา ในภาคตะวันออกส่วนใหญ่ ผู้ประกอบการมักพิจารณาจากทำเลที่ตั้งเป็นธรรมชาติ การคมนาคม สะดวกสบาย
4. การส่งเสริมการตลาด ในการส่งเสริมการตลาดของธุรกิจสปา มาตรฐาน ในภาคตะวันออกนั้น จะมีรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการผสมกัน โดยการส่งเสริมการตลาดที่มีอยู่ คือ การสื่อสารในลักษณะของการประชาสัมพันธ์ มักเป็นการมุ่งกลุ่มเป้าหมายที่เป็นคนไทย การสื่อสารโดยการซื้อโฆษณา และการผลิตสื่อโฆษณา โดยนิยมทำใบปลิว แผ่นพับ และเว็บไซต์ รวมทั้งการจัดวางผลิตภัณฑ์สปาในห้องล๊อบบี้ของโรงแรม และปัจจุบันสปาทุกแห่งจะมีเว็บไซต์เป็นของตัวเอง นอกจากนี้การบอกเล่าแบบปากต่อปากของลูกค้าเป็นจุดสำคัญให้ผู้ใช้บริการสปา มากขึ้นด้วย การส่งเสริมการขาย โดยการลด หรือใช้เทคนิคการขายอื่น ๆ เช่น การจัดทำแพคเกจของสปา โดยคิดราคาพิเศษ นอกจากนี้ ยังมีการนำเสนอบริการสปาในแพคเกจทัวร์ แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งปัจจุบันวิธีนี้ได้รับความนิยมมากขึ้น

การบริหารจัดการในสถานประกอบการสปา มาตรฐาน

จำนวนพนักงานให้บริการในสถานประกอบการส่วนใหญ่จะขึ้นกับประเภทของสถาน

บริการสปา โดยสถานประกอบการประเภทเดย์สปาจำนวนพนักงานจะอยู่ที่ประมาณ 10 – 15 คน คุณสมบัติของพนักงานไม่เน้นว่าจะมีความรู้เรื่องนวดมาก่อนหรือไม่ แต่เน้นที่การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ คุณสมบัติของพนักงานขึ้นอยู่กับงานที่จะทำในแต่ละแผนก เช่น พนักงานต้อนรับจะเน้นเรื่องบุคลิกภาพ และการมีจิตใจในการให้บริการ มีความรู้เรื่องภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่น ๆ มุ่งเน้นทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ โดยอาจจะมีความรู้ด้านการบริการสปาขั้นพื้นฐาน และมีความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการสปา ในส่วนของผู้จัดการสปา ต้องมีความรู้ และมีประสบการณ์การทำงานในสถานประกอบการสปามาก่อน และมีทักษะทางด้านการบริหาร มีความสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดีหรือพูดภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ แนวทางในการฝึกพนักงานก่อนเข้าทำงานส่วนใหญ่จะอาศัยให้พนักงานเรียนรู้จากหัวหน้างาน มีบางแห่งที่เชิญผู้ฝึกงานจากภายนอกมาให้ความรู้แก่พนักงาน เช่น ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ทักษะการใช้อุปกรณ์ในสถานบริการสปา ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการ ตลอดจนอันตรายที่เป็นผลข้างเคียงที่เกิดกับผู้รับบริการ เพื่อเป็นการยกระดับความรู้ของพนักงาน มีเพียงบางแห่งเล็กน้อยที่จัดตั้งเป็นสถาบันการสอนโดยตรง ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการฝึกพนักงานใหม่ เท่ากับ 1.8 – 2 เดือน โดยแต่ละแห่งจะจัดให้มีการทดสอบฝีมือหลังจากผ่านการอบรมแล้ว โดยจะทดสอบโดยการนวดให้กับผู้จัดการโดยตรง และจะมีการประเมินฝีมือเป็นระยะ ๆ ความสามารถของพนักงานจะนำมาประกอบในการพิจารณารายได้ของพนักงานด้วย

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องขีดความสามารถและความเป็นผู้ประกอบการ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลจากการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้ดังนี้ พบว่า ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง ที่เป็นเช่นนี้ก็เนื่องจากธุรกิจสปา เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสุขภาพและความงาม ซึ่งผู้หญิงจะให้ความสนใจในเรื่องนี้มากกว่า จึงทำให้ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปา มาตรฐานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (2546, หน้า 7) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่จะเป็นผู้หญิงซึ่งมากถึง 2 เท่าของผู้ชาย จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด

สอดคล้องกับการศึกษาของสราวุธ หนูเงิน (2548, หน้า 78-79) ได้ทำการศึกษา เรื่องขีดความสามารถจริงกับขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการสถานบริการสปา ในจังหวัดชลบุรี โดยทำการศึกษาผู้ประกอบการ และลูกค้าของสถานบริการสปา ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี เท่ากับอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปาต่ำกว่า 1 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ ผู้ประกอบการสปามาตรฐานส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงวัยหนุ่มสาวและวัยทำงาน ยังไม่ค่อยมีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจสปามากนัก เนื่องจากธุรกิจสพายังเป็นธุรกิจที่ค่อนข้างใหม่ และมีอัตราการขยายตัวค่อนข้างสูง จึงทำให้ผู้ประกอบการรุ่นใหม่มีแนวโน้มที่จะเข้ามาดำเนินกิจการประเภทนี้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษาของ ปวาร์ณา อัจฉริยบุตร และคณะ (2548, หน้า 8) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการสปา จะต้องมีความรู้ และ/ หรือ มีประสบการณ์การทำงานในสถานประกอบการสปามาก่อน นอกจากนี้ การศึกษาของ ยุพิน หมีใจเจริญ (2548, หน้า 6) กล่าวว่า คำว่าศักยภาพในตัวของผู้ประกอบการสปาเอง สามารถมองได้จากผลงานที่ทำออกมา และจากภูมิประวัติของตัวผู้ประกอบการ ซึ่งจากผู้ประกอบการที่ได้เข้าร่วมประชุม มีผู้ประกอบการบางรายมีความรู้ในระดับปริญญาและสามารถบริหารงานได้ดี แต่บางรายไม่ได้มีการศึกษาที่สูงนัก แต่อาศัยจากประสบการณ์ด้านการนวดที่ได้เรียนรู้มา

สำหรับผลการศึกษาข้อมูลการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้ พบว่า ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก มีทำเลที่ตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรีมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ปวาร์ณา อัจฉริยบุตร และคณะ (2548, หน้า 8) ที่กล่าวว่า ปัจจัยในการเลือกสถานที่ตั้งของสถานประกอบการสปาในเขตอันดามัน ส่วนใหญ่ ผู้ประกอบการมักมองว่าทำเลที่ตั้งที่เป็นธรรมชาติ การคมนาคมสะดวกสบายเป็นทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม ซึ่งจังหวัดชลบุรี เป็นสถานที่พักผ่อนทางธรรมชาติที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักกันเป็นอย่างดี จึงทำให้สถานประกอบการสปาส่วนใหญ่มักตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรี และจากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการระหว่าง 1 – 3 ปี มีทุนจดทะเบียนของกิจการระหว่าง 500,001 – 1 ล้านบาท มากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547, หน้า 7-8) ที่กล่าวว่า ในการดำเนินกิจการสถานประกอบการสปามาตรฐานนั้น ผู้ประกอบการจะต้องมีเงินลงทุน ซึ่งการทำกิจการสปาต้องใช้เงินลงทุนค่อนข้างสูง โดยเงินหมุนเวียนส่วนใหญ่จะใช้ในการซื้อผลิตภัณฑ์สำหรับการให้บริการ การลงทุนในกิจการนี้ผู้ประกอบการควรมีการลงทุนอย่างน้อยประมาณ 3 – 5 ล้านบาท นอกจากนี้พบว่าสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ส่วนใหญ่จะมีจำนวนพนักงานของกิจการปัจจุบัน ต่ำกว่า 10 คน สอดคล้องกับการศึกษาของ ปวาร์ณา อัจฉริยบุตร และคณะ (2548,

หน้า 8) พบว่า จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการในสถานบริการสปาส่วนใหญ่จะขึ้นกับประเภทของสถานบริการสปา เช่น ถ้าเป็นสถานประกอบการสปา ประเภทเคย์สปาจำนวนพนักงานผู้ให้บริการจะมีจำนวนมาก เพื่อรองรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการเป็นกลุ่มใหญ่ ค่าเฉลี่ยของพนักงานผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปา ประเภทเคย์สปา จะอยู่ที่ประมาณ 10 – 15 คน

ข้อมูลขีดความสามารถหลักและขีดความสามารถทั่วไปของผู้ประกอบการ

ขีดความสามารถหลัก

ผลการศึกษาขีดความสามารถหลักของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก มีขีดความสามารถหลักโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการมีขีดความสามารถหลักด้านจรรยาบรรณในการดำเนินกิจการสปา ความรู้ด้านความสะอาด ความรู้ด้านการบำบัดด้วยมือ ความรู้ด้านการบำบัดด้วยน้ำหรือวารีบำบัด ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และความรู้ด้านเครื่องมือและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปามากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ สราวุธ หนูเงิน (2548, หน้า 79) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการสปาต้องมีความรู้ด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าและจรรยาบรรณในวิชาชีพมากที่สุด เพราะเป็นธุรกิจบริการจึงต้องพึงพาลูกค้า ไม่สามารถทำให้ลูกค้าเสียความรู้สึกต่อสถานประกอบการในสองประเด็นนี้ได้ อีกทั้ง ผู้ประกอบการจะต้องมีจรรยาบรรณในการดำเนินกิจการ เพราะธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสุขภาพและความงามของผู้รับบริการ ต้องใส่ใจในเรื่องความสะอาดของสถานที่ ผลิตภัณฑ์ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการต่าง ๆ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อาทิตย์ วุฒิกะโร (2543, หน้า 40 – 45) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการที่ดีจะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจนั้น ๆ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการจะต้องมีขีดความสามารถด้านความรู้เกี่ยวกับความสะอาด ด้านการใช้เครื่องมือและผลิตภัณฑ์สปา การบำบัดด้วยวิธีต่าง ๆ ของสปา ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นคุณสมบัติด้านเทคนิคที่จำเป็นเฉพาะด้าน เพราะกิจการสปาสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก คือ สุขภาพและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเทคนิคเหล่านี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547, หน้า 10-12) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการจะต้องมีความรู้ทักษะในแขนงอาชีพที่ทำอยู่ นอกจากนี้ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547, หน้า 7) กล่าวว่า ผู้ประกอบการสปาจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาเป็นอย่างดี ควรมีความรู้และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับ

สมุนไพร การนำสมุนไพรมาใช้ การเก็บและการผสมสูตรสมุนไพรต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า

ปัจจัยด้านความมีใจรักในงานบริการ พบว่า ผู้ประกอบการสปาที่มีขีดความสามารถหลักด้านนี้ในระดับมาก ซึ่งน้อยกว่าปัจจัยขีดความสามารถด้านอื่น ๆ สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญและมีใจรักในงานที่ทำ ซึ่งอาจเป็นเพราะธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจที่ผู้ประกอบการต้องใส่ใจและให้ความสำคัญเป็นพิเศษในด้านการบริการลูกค้า ผู้ให้บริการต้องมีใจรักในงานบริการ เพราะเป็นหัวใจหลักของธุรกิจ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของ ปวาร์ณา อัจฉริยบุตร และคณะ (2548, หน้า 8) ที่กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ประกอบการสปานั้นจะไม่นับว่าจะมีความรู้ในเรื่องการนวดมาก่อนหรือไม่ แต่จะเน้นที่การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี และการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการเป็นสำคัญ นอกจากนี้สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547, หน้า 8) กล่าวว่า ผู้ประกอบการสปาควรคำนึงถึงคุณสมบัติพื้นฐานของตนเองในด้านมีใจรักในงานบริการ เพราะธุรกิจสปาเป็นกิจการประเภทให้บริการ ผู้ประกอบการควรมีความพร้อมและมีใจรักในงานให้บริการ มีความเป็นกันเอง และมีธรรมาจริยดี เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซึ่งจะเป็จุดเริ่มต้นในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

ขีดความสามารถทั่วไป

ผลการศึกษาขีดความสามารถทั่วไปของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก มีขีดความสามารถทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการมีขีดความสามารถทั่วไปด้านความสามารถด้านการบริหารจัดการธุรกิจในระดับมากที่สุด และระดับมากในด้านการฝึกอบรมพนักงาน ความสามารถทางด้านการตลาด ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การสร้างเครือข่าย ความรู้ด้านระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย การใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ด้านการเงินและการบัญชี และความรู้ด้านเศรษฐกิจ สอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547, หน้า 7 - 8) กล่าวว่า ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ควรคำนึงถึงคุณสมบัติพื้นฐานของตนเอง ดังนี้ ผู้ประกอบการต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจ มีความรู้ด้านการผลิต และการบริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ การเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการ วัสดุ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ การจัดหาสินค้า และวัตถุดิบ การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ ต้องมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารธุรกิจเคย์สปา ในเรื่องโครงสร้างองค์กร การคัดเลือกพนักงาน การคิดค่าตอบแทน เงินเดือนสำหรับพนักงาน การฝึกอบรมพนักงาน มีความรู้ด้านการตลาด ในเรื่องภาพรวมการตลาด กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ธุรกิจหลัก และธุรกิจเสริม ส่วนผสมทางการตลาด ผลิตภัณฑ์และการบริการ การกำหนดอัตราค่าบริการ

สถานที่ การส่งเสริมการตลาดและประชาสัมพันธ์ และสภาพการแข่งขันในตลาด สอดคล้องกับ การศึกษาของ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2546, หน้า 8) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม การที่ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการ มีความใกล้ชิดกับ พนักงานมักจะทำให้เจ้าของธุรกิจสามารถรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพไว้ได้ ยิ่งไปกว่านั้น การที่ ผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดเป็นการส่วนตัวกับลูกค้า ทำให้สามารถตระหนักถึงความ ต้องการและสนใจที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนรู้ถึงกิจกรรมของกลุ่มคู่แข่งทางการค้าได้ เร็วกว่าปกติธรรมดา นอกจากนี้ จะต้องมีการจดบันทึกหลักฐานต่าง ๆ อย่างละเอียด โดยการบันทึก อาจจะใช้สมุดบันทึก และบัญชีรายวันก็ได้ เพื่อบันทึกยอดขายการขาย รายรับ และรายจ่าย อย่งไรก็ตามสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการเสียภาษีและการ ลดหย่อนภาษี นอกจากนี้ผู้ประกอบการจะต้องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี เพราะในปัจจุบันกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสพานั้นมีความหลากหลายมากขึ้น ผู้ประกอบการ จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ผู้ประกอบการ จะต้องมีการสร้างเครือข่ายระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการด้วยกัน และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ผลิต ผลิตภัณฑ์ เพื่อให้สามารถสร้างมาตรฐานผลิตภัณฑ์และการให้บริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อีกทั้ง ผู้ประกอบการจะมีความรู้ด้านระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ต้องมีการติดต่อกับหน่วยงานราชการ เพราะการประกอบกิจการสถานประกอบการสพานั้นจะต้อง ปฏิบัติตามข้อบังคับที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด ต้องมีความรู้ด้านการเงินและการลงทุน ในเรื่องของการลงทุนของธุรกิจเคย์สเปา โครงสร้างเงินลงทุน ระยะเวลาในการคืนทุน เพื่อให้สามารถบริหารกิจการจนเกิดสภาพคล่องทางการเงิน

ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นผู้ประกอบการ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการสถานประกอบการ สปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ผู้วิจัย สามารถอภิปรายผลการศึกษาออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ความสำเร็จในการริเริ่มและการขยายธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการสถานประกอบการสพามาตรฐาน ในภาคตะวันออก มีความเป็นผู้ประกอบการสูงสุดในด้านนี้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการสพาสส่วนใหญ่มีมุมมองเห็น โอกาสในการเพิ่มช่องทางในการขยายธุรกิจออกไปอยู่ตลอดเวลา จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการสพาสจะมีการคิดค้นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ในสถานประกอบการสพาสให้มีความแปลกใหม่ และเป็นการสร้างเอกลักษณ์ของสถานประกอบการสพาสแต่ละแห่งให้มีจุดเด่นที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ วินเนล และแฮมิลตัน (Vinnell & Hamilton, 1999, pp. 14-15) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการเองมีแรงผลักดัน คือ มีภาพลักษณ์ของตนเอง ที่ต้องการสร้างความก้าวหน้าให้กับกิจการ ก่อให้เกิดแรงผลักดันที่จะสร้างสินค้าและการบริการ

ใหม่ ขยายตลาด และปรับปรุงวิธีการขายต่าง ๆ อยู่เสมอ นอกจากนี้ การศึกษาของ ชีรียุส วัฒนาสุโข (2542, หน้า 65) กล่าวว่า ผู้ประกอบการถือว่าเป็นผู้ทำให้ปัจจัยการผลิตต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป โดยสละเวลาและความจำเป็นในความพยายามสร้างสรรค์ความคิดแปลกใหม่ที่โดดเด่นเหนือคู่แข่ง อันจะเป็นบ่อเกิดของสินค้าและบริการชนิดใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นมาเป็นธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคให้มากขึ้น การรับรู้การควบคุมตนเอง พบว่า ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาค ตะวันออก ส่วนใหญ่จะเป็นผู้บริหารจัดการด้วยตนเอง ทำให้ผลการดำเนินงานจะขึ้นอยู่กับตัว ผู้ประกอบการเอง ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้เป็นอย่างมาก รวมทั้ง การดำเนินงานสถานประกอบการสปานั้น ผู้ประกอบการจะต้องมีการสร้างเครือข่าย สร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็น การให้ความสำคัญกับการบริการแก่ ลูกค้า การให้ความสำคัญกับพนักงานให้บริการ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ ซึ่ง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จของกิจการ สอดคล้องกับ การศึกษาของ สไตน์ฮอฟ และเบอร์เกส (Steinhoff & Burgess, 1993, pp. 37-38) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของกิจการ ประกอบด้วย การมีความรับผิดชอบ ต่อความสำเร็จและล้มเหลวของกิจการ เต็มใจที่จะรับความเสี่ยงทั้งหมดด้านเวลาและเงิน และมีการ พัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า พนักงาน ผู้ขายสินค้า และอื่นๆ

มุมมองทางธุรกิจ จะเห็นว่า ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาค ตะวันออก ให้ความสำคัญกับการมีมุมมองทางธุรกิจ เพื่อสร้างโอกาสในการขยายตลาด และเพิ่ม ช่องทางในการดำเนินธุรกิจ โดยจะเห็นได้จากการที่มีการนำเว็บไซต์เข้ามาใช้เป็นการเพิ่มช่อง ทางการให้บริการกับลูกค้ามากขึ้น ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ประกอบการมองเห็นว่าน่าจะเป็นช่องทางที่จะ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ สถานประกอบการสปาได้อีกทางหนึ่ง และเป็นช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับรูปแบบในการดำเนินชีวิตของลูกค้าในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชาร์มา และคริสแมน (Sharma & Chrisman, 1999, p. 12) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการ คือ บุคคลที่สามารถ นำเสนอสิ่งใหม่ ๆ จากการผสมผสานสินค้า กระบวนการตลาด รูปแบบองค์กร หรือแหล่งผู้ผลิต สินค้า นอกจากนี้ เซ็กซ์ตัน และ โบว์แมน (Sexton & Bowman, 1994, p. 4) กล่าวว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้สร้างกระบวนการของการกำหนดโอกาสทางการตลาด และความสามารถใช้ทรัพยากร ให้สอดคล้องกับโอกาส และสร้างข้อผูกพันทั้งทางด้านปฏิบัติและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลกำไรในระยะยาว

การรับรู้การยอมรับทางธุรกิจ จะเห็นว่า ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้ประกอบการสปา

ส่วนใหญ่มองว่า การที่จะดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้นผู้ประกอบการเองจะต้องมีใจเปิดกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ลูกค้า หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจทั้งหมด เพื่อนำมาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์ (2540) ที่กล่าวว่า ผู้นำที่ดีนั้นจะต้องมีความสามารถในการรับฟังและเข้าใจผู้อื่น มีความสามารถในการพูดเพื่อสื่อความเข้าใจกับผู้อื่น และสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นทั้งสองฝ่าย พร้อมเผชิญกับผลการกระทำอย่างไม่หวั่นไหว

การยอมรับความเสี่ยง/ ความไม่แน่นอน จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการสถานประกอบการสพามาตรฐาน มีการยอมรับความเสี่ยง ความไม่แน่นอนทางธุรกิจ น้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องมีการนำไปปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากผลการดำเนินธุรกิจสถานประกอบการสพานั้นมีความเสี่ยงค่อนข้างมาก เพราะในบางครั้งไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่านักท่องเที่ยวในแต่ละช่วงเวลาจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรจะต้องมีการพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการด้านนี้ให้มากขึ้น

นอกจากนี้ พบว่า ความเป็นผู้ประกอบการสถานประกอบการสพามาตรฐาน ในภาคตะวันออก มีความเป็นผู้ประกอบการ ด้านความเป็นอิสระ ต่ำสุดเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าจะต้องมีการพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการในด้านการยอมรับความเสี่ยง/ ความไม่แน่นอนของธุรกิจ และความเป็นอิสระให้มากกว่านี้ จะเห็นได้จากการศึกษาของ บามแบ็ค และแมนคูโซ (Baumbach & Mancuso, 1997, p. 43) ที่ระบุว่า ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จในระดับสูง ควรมีคุณสมบัติ คือ ชอบงานที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ทำงานหนัก ซึ่งต้องการแรงกระตุ้นอย่างมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ สไตน์ฮอฟฟ์ และเบอร์เกส (Steinhoff & Burgess, 1993, pp. 37-38) ได้แสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ประกอบการ คือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบทำงานอิสระ ทำงานหนัก และเข้าใจถึงภาวะความเสี่ยงที่จะต้องรับ

จากผลการศึกษาและการอภิปรายผล สามารถสรุปได้ว่า การบริหารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสพามาตรฐาน ในภาคตะวันออก นั้นผู้ประกอบการมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงาน กล่าวคือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนใหญ่จะรับผิดชอบงานหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริหาร การวางแผนดำเนินงาน การแสวงหาและการติดต่อลูกค้า การจัดหาวัตถุดิบ การจัดสรรทรัพยากรและควบคุมการผลิต ตลอดจนร่วมกิจกรรมการขายและการประชาสัมพันธ์ ผู้ประกอบการจึงต้องมีความชำนาญในการปฏิบัติงานเกือบทุกหน้าที่ เพื่อความสำเร็จและความอยู่รอดของกิจการ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการจะต้องมีคุณลักษณะ ความเป็นผู้ประกอบการที่ดี ต้องมีทักษะพิเศษ และคุณลักษณะบางอย่างที่ต่างจากบุคคลทั่วไป คือ มีมุมมองทางธุรกิจ เพื่อขยายโอกาสในการดำเนินธุรกิจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ยอมรับความ

เปลี่ยนแปลง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น มีความพร้อมและเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง สามารถสร้างเครือข่ายและการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกิจ เป็นต้น

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องขีดความสามารถของผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย และทดสอบสมมติฐาน สามารถอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการส่งผลต่อขีดความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก แตกต่างกัน แบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

ขีดความสามารถหลัก

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ประกอบการเพศหญิงมีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการเพศชาย ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการเพศชายมีค่าเฉลี่ยขีดความสามารถหลักมากกว่าเพศหญิง แต่ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าในการวิจัยนี้ ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐานส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง ซึ่งจะมีการกระจายของข้อมูลมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับการศึกษาของไพศาล ไกรสิทธิ์ (2534, หน้า 25) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมในการทำงานของคนไทย พบว่า ลักษณะผู้นำไทยนั้นจะเป็นปัจเจกนิยม (Individualization) คล้ายคนอเมริกันแต่จะมีลักษณะความสามารถเฉพาะตัวมากกว่า ไม่ชอบทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญต่อเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีความเชื่อ ค่านิยมของสังคมที่ยึดติดอยู่กับการให้ผู้ชายเป็นช้างเท้าหน้า ผู้หญิงเป็นช้างเท้าหลัง นอกจากนี้ House และผู้ร่วมวิจัยนานาชาติได้ใช้พื้นฐานของการศึกษาโครงการวิจัย GLOBE (Global Leadership & Organisational Behavior Effectiveness Research Project, 1997) เพื่อศึกษาถึงลักษณะวัฒนธรรมสังคม วัฒนธรรมองค์กร และลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในวัฒนธรรมข้ามชาติ พบว่า ลักษณะความเป็นเพศชาย (Masculinity) หมายถึง ระดับที่สังคมให้การสนับสนุนและรางวัลกับพฤติกรรมที่มีลักษณะส่งเสริมความเป็นเพศชาย เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะที่เป็นเพศหญิง ซึ่งลักษณะความเป็นชายนั้นมีลักษณะต่าง ๆ คือ ความรวดเร็ว ความแข็งแกร่ง มีพลัง ความมีประสิทธิภาพ การตัดสินใจที่รวดเร็ว การถือทฤษฎี การหัวแข็ง สำหรับการกำหนดลักษณะดังกล่าว พบว่ามีความสอดคล้องกับการแบ่งแยกบทบาททางเพศที่เด่นชัดในด้านกายภาพและจิตวิทยา เช่น ในสังคมที่เน้นลักษณะความเป็นชาย หน้าที่เหล่านี้จัดสรรและสงวนไว้สำหรับเพศชายโดยเฉพาะ เช่น หน้าที่ทางด้านการตัดสินใจ ความกล้าหาญ การคิดวิเคราะห์และวางแผนในระดับสูง การควบคุมตนเองจากภายใน การอำนวยความสะดวก

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ประกอบการที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลง คือ 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี และ 20 – 30 ปี ตามลำดับ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลน่าจะเป็นสาเหตุมาจากผู้ประกอบการที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่นทำให้ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น และธุรกิจสปาในประเทศไทยยังเป็นธุรกิจที่ค่อนข้างใหม่ ดังนั้น ผู้ประกอบการที่เข้ามาทำธุรกิจประเภทนี้น่าจะมีประสบการณ์จากการทำธุรกิจประเภทอื่นมาก่อน จึงเป็นสาเหตุให้พบว่ามีผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐานที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับการศึกษาของ อภิสิทธิ์ ประวัติเมือง (2544, หน้า 79) พบว่า ผู้ประกอบการจะเริ่มประกอบธุรกิจเมื่อมีอายุ 30 ปี ซึ่งเป็นช่วงที่ส่งผลกระทบต่อและมีเงินออมเพียงพอที่จะประกอบธุรกิจเป็นของตัวเอง ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการที่จะทุ่มเทและผลักดันธุรกิจของตนเองให้ประสบความสำเร็จ

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ อนุปริญญา/ ปวช./ ปวส. ปริญญาตรี และมัธยมศึกษาปีที่ 6 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการศึกษาของผู้ประกอบการมีผลต่อขีดความสามารถของผู้ประกอบการแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ริชเชล (Rissal, 1992, p. 1516) พบว่า ปัจจัยด้านพื้นฐานทางการศึกษาของผู้ประกอบการเป็นปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุนการเป็นผู้ประกอบการ

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปาระหว่าง 1 – 5 ปี มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปา 10 ปีขึ้นไปมีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ 1 – 5 ปี 6 – 10 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ จากการศึกษาของคูเปอร์ จิมีโน-แกสคอนและวู (Cooper Gemino-Gascon & Woo, 1991; & Woo et al, 1989) พบว่า ระดับของประสบการณ์ในการบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ อาจเนื่องมาจาก ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐานที่มีประสบการณ์ในการเพิ่งจะเริ่มเข้ามาดำเนินธุรกิจนี้ในช่วง 5 – 10 ปีหลัง ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงยังไม่ประสบ

ความสำเร็จเท่ากับผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจการมาเป็นเวลานาน 10 ปีขึ้นไป

โดยสรุปแล้ว ฮาเมล และพลาฮาดี (Hamel & Prahalad, 1994 อ้างถึงใน ดนัย เทียนพุฒ, 2545, หน้า 106-111) ให้ความหมายของความสามารถหลักของธุรกิจว่า เป็นสิ่งที่รวมกันของทักษะและเทคโนโลยีมากกว่าทักษะหรือเทคโนโลยีเดียว ๆ และความสามารถหลักของธุรกิจจะเป็นดังนี้

1. เป็นสิ่งที่แทนผลการเรียนรู้ การข้ามชุดทักษะของแต่ละบุคคล และแต่ละหน่วยของบุคคลในองค์กร
2. เป็นสิ่งที่ไม่เหมือนความรู้ที่มีอยู่เป็นประจำอย่างครบถ้วนในแต่ละบุคคลหรือทีมเล็ก ๆ
3. เป็นประตูไปสู่โอกาสในอนาคต
4. เป็นชุดของทักษะและเทคโนโลยีที่ทำให้บริษัทสามารถกำหนดประโยชน์ที่เจาะจง โดยเฉพาะต่อลูกค้า
5. การแข่งขันด้านความสามารถไม่ใช่ระหว่างผลิตภัณฑ์กับผลิตภัณฑ์หรือแม้กระทั่งธุรกิจกับธุรกิจ แต่เป็นบริษัทกับบริษัท
6. ความสามารถหลักของธุรกิจเป็นรากแก้วของการแข่งขัน โดยที่ผลิตภัณฑ์และการบริการคือผลผลิต

ปัจจัยที่ชี้ถึงสิ่งที่เป็นความสามารถหลักของธุรกิจ จะต้องผ่านเกณฑ์ 3 อย่าง ต่อไปนี้

1. คุณค่าต่อลูกค้า คือ เสนอสิ่งที่สร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างแท้จริง อธิบายว่าเป็นทักษะที่สามารถทำให้ธุรกิจส่งมอบประโยชน์พื้นฐานต่อลูกค้า
2. ความแตกต่างจากคู่แข่ง ความสามารถหลักของธุรกิจจะต้องแตกต่างจากคู่แข่งหรือเลียนแบบได้ยาก ระดับความสามารถของธุรกิจเป็นที่ยั่งยืนที่สุดเหนือธุรกิจอื่น คือ มีความแตกต่างระหว่างขีดความสามารถที่จำเป็นและขีดความสามารถที่แตกต่าง เพราะขีดความสามารถหลักไม่ใช่สิ่งที่มีอยู่ภายในอุตสาหกรรม แต่เป็นสิ่งที่เลียนแบบได้ยาก และมีเอกลักษณ์พิเศษเฉพาะตัว ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่ง
3. พัฒนาเพิ่มได้ ความสามารถหลักของธุรกิจจะเป็นความสามารถที่แท้จริง เพื่อสร้างให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ในตลาด ถ้าจะประเมินว่าความสามารถใดสามารถพัฒนาเพิ่มได้ ให้พิจารณาจากการที่ผู้ประกอบการต้องทำงานหนัก เพื่อหนีไปจากมุมมองที่เน้นผลิตภัณฑ์ในสมรรถภาพของธุรกิจ

ดังนั้น ผู้ประกอบการสถานประกอบการสเปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก จะต้องพัฒนาขีดความสามารถหลักของธุรกิจในทุกด้าน เพื่อสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับ

ธุรกิจ เป็นการพัฒนารุทกิจสปรอยังยั้งและสามารถสร้างเอกลักษณ์ จุดแตกต่างจากคู่แข่งขึ้น
ก่อให้เกิดการประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการสถานประกอบการสปรมาตรฐาน ในภาค
ตะวันออก อย่างยั้งยั้ง

ขีดความสามารถทั่วไป

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ประกอบการเพศหญิงมีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการ
เพศชาย ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่เป็นเพศชายมี
ขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการเพศหญิง จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยภูมิหลังในด้านเพศ
ของ ภาสกร แหม่ประเสริฐ (2545, หน้า 41) พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการ
ดำเนินกิจการสูงนั้นมีอัตราส่วนเพศชายมากกว่าเพศหญิงถึงร้อยละ 53.6 ซึ่งจากจะเป็นผลมาจาก
วัฒนธรรมการเลี้ยงดู ความเป็นอยู่ของคนไทย ที่มีจะทำให้ผู้ชายมีบทบาทในการเป็นผู้นำ เป็นผู้บริหาร
มากกว่าเพศหญิง และจากการศึกษาของ คูเปอร์ และแกสคอน (Cooper & Gascon, 1992) พบว่า
ธุรกิจส่วนใหญ่ที่ประสบความสำเร็จนั้นจะเกิดจากผู้ประกอบการเพศชายที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง
และมีการวางแผนการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปร
มาตรฐานที่เป็นเพศชายจะมีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ประกอบการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่า
ผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มี
อายุ 60 ปีขึ้นไปมีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ 31-40 ปี
51-60 ปี 41-50 ปี และ 20-30 ปี ตามลำดับ จากการศึกษาภูมิหลังในด้านช่วงอายุของภาสกร
แหม่ประเสริฐ (2545, หน้า 41) พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการ
สูงนั้นมีระดับช่วงอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี สอดคล้องกับการศึกษาของ Ennew et al. (1994) ที่
รายงานว่า อายุมีความสำคัญกับการประกอบธุรกิจเป็นอย่างมาก โดยในช่วงอายุ 25-40 ปี เป็นช่วงที่มี
อิสระในการทำงานและทำงานตามความสามารถที่มี ต่อเมื่ออายุมากขึ้นก็จะมีความต้องการ
ประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีการพัฒนาความสามารถมากขึ้น จากประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้มาในอดีต

สมมติฐานที่ 1.7 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีขีดความสามารถ
ทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย รองลงมา ได้แก่
ปริญญาตรี อนุปริญญา/ ปวช./ ปวส. และ มัธยมศึกษาปีที่ 6 ตามลำดับ จากการศึกษาสมมติฐาน
สังเกตได้ว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาสูง มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการที่มี
ระดับการศึกษาต่ำกว่า อาจเนื่องจากว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาสูงนั้น ได้มีการเรียนรู้ ทักษะ
ด้านการบริหารจัดการ มีการคิดวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ จากการที่ได้ศึกษามา ทำให้มี
ขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น

สมมติฐานที่ 1.8 ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปาระหว่าง 1 – 5 ปี มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปา 10 ปีขึ้นไป มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ 1 – 5 ปี ต่ำกว่า 1 ปี และ 6 - 10 ปี ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากว่า การดำเนินกิจการสถานประกอบการสปามาตรฐานนั้น เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพและความงามของผู้ใช้บริการ ความสะอาด ปลอดภัย ของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ รวมถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการให้บริการสปาของพนักงานนั้น เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก หากผู้ประกอบการมีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจเป็นเวลานาน ย่อมทำให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน และมีขีดความสามารถมากกว่าผู้ประกอบการที่เพิ่งเริ่มเข้ามาในธุรกิจนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2546, หน้า 69) ที่ได้ทำการสรุปคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในภาคตะวันออก พบว่า ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจนั้นจะต้องมีความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ในธุรกิจที่ทำเป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ทำให้เราพบว่า การที่ผู้ประกอบการจะมีขีดความสามารถหลักและขีดความสามารถทั่วไป ที่สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการในสถานประกอบการสปานั้น ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ เป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่จะนำไปเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการที่สนใจจะเข้ามาทำธุรกิจประเภทนี้ รวมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถให้กับผู้ประกอบการเดิม เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง และเกิดผลสำเร็จในการดำเนินกิจการอย่างยั่งยืนต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของจอห์นสัน (Johnson, 1991, p. 1139) ได้ศึกษาพบว่า ภูมิหลังหรือข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการมีส่วนช่วยให้เกิดการเรียนรู้และสร้างลักษณะต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ ด้วยเหตุนี้การศึกษาภูมิหลังของผู้ประกอบการก็เป็นสิ่งที่น่าสนใจ เพราะผลที่ได้รับสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดหลักสูตรการอบรมผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ให้มีความรู้และพัฒนาให้เกิดลักษณะเช่นเดียวกับผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบัน อันจะส่งผลดีต่อการพัฒนาธุรกิจสถานประกอบการสปามาตรฐานในภาคตะวันออก ต่อไปในอนาคต

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการส่งผลต่อขีดความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐานในภาคตะวันออก แตกต่างกัน แบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ประกอบการที่มีทำเลที่ตั้งสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี

มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีทำเลที่ตั้งในจังหวัดจันทบุรี มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ ชลบุรี ระยอง และตราด ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ ปวาร์ณา อัจฉริยบุตร และคณะ (2548, หน้า 8) ที่กล่าวว่า ปัจจัยในการเลือกสถานที่ตั้งของสถานประกอบการสปาในเขตอันดามันส่วนใหญ่ ผู้ประกอบการมักมองว่าทำเลที่ตั้งที่มีความเป็นธรรมชาติ การคมนาคมสะดวกสบายเป็นทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม ซึ่งจังหวัดจันทบุรี เป็นสถานที่พักผ่อนทางธรรมชาติที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักกันเป็นอย่างดี นอกจากนี้ สถานประกอบการสปามาตรฐานในจังหวัดจันทบุรีส่วนใหญ่ ผู้ประกอบการจะมีอายุค่อนข้างสูง และมีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจสปามาก่อนที่จะมาเปิดกิจการส่วนตัว ทำให้ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ที่มีทำเลที่ตั้งในจังหวัดจันทบุรี มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการระหว่าง 4 – 6 ปี มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการระหว่าง 7 – 10 ปี มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ 1 – 3 ปี 4 – 6 ปี และ 6 เดือน – 1 ปี ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากสภาพการดำเนินธุรกิจสถานประกอบการสปานั้น ผู้ประกอบการจะต้องมีทักษะในการให้บริการในทุก ๆ ด้าน ต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้า ดังนั้น ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการเป็นเวลานานจึงมีขีดความสามารถสูงกว่าผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการน้อยกว่านั่นเอง

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียนของกิจการ 1,000,001 – 5 ล้านบาท มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียนของกิจการมากกว่า 10 ล้านบาท มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ 5,000,001 – 10 ล้านบาท 500,001 – 1 ล้านบาท 1,000,001 – 5 ล้านบาท 1 แสน – 5 แสนบาท และไม่มีทุนจดทะเบียน ตามลำดับ เนื่องมาจากการดำเนินกิจการสถานประกอบการสปามาตรฐานนั้นต้องใช้จ่ายเงินลงทุนสูง เพราะต้องมีการเลือกทำเลที่ตั้งในย่านการค้า แหล่งท่องเที่ยว การคมนาคมสะดวกสบาย ค่าใช้จ่ายในการตกแต่งสถานที่ ค่าใช้จ่ายในการลงทุนในวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ ที่ต้องมีการนำเข้าบางประเภท ซึ่งมีราคาสูง รวมถึงค่าใช้จ่ายในผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ การฝึกอบรมพนักงาน ค่าจ้างพนักงานแต่ละแผนก รวมถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นสิ่งสำคัญที่จะเป็นอุปสรรคสำหรับผู้ที่จะก้าวเข้ามาทำธุรกิจ และผู้ประกอบการเดิมที่ทำอยู่ เนื่องจาก

รวมถึงในปัจจุบัน มีการเข้ามาช่วยเหลือในเรื่องการหาแหล่งเงินทุนจากหน่วยงานต่าง ๆ น้อยมาก ทำให้ผู้ประกอบการสเปามาตรฐานส่วนใหญ่ ไม่สามารถพัฒนาให้มีมาตรฐานเทียบเคียงกับสถานประกอบการสเปาใหญ่ ๆ ได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2546, หน้า 9) ที่กล่าวว่า ข้อเสียของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ มักจะไม่ค่อยมีความสามารถในการแสวงหาเงินทุนเท่าใดนัก ส่วนใหญ่จะอาศัยเงินลงทุนจากกระเป๋าตนเอง ในกรณีของสหรัฐอเมริกา ปรากฏว่า ธุรกิจขนาดย่อมสามารถกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินต่าง ๆ ได้เพียงประมาณ ¼ ของเงินทุนที่ต้องการเท่านั้น

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ประกอบการที่มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 10 คน มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีพนักงาน 21 – 30 คน มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ 10 – 20 คน ต่ำกว่า 10 คน และมากกว่า 30 คน ตามลำดับ จากการศึกษาของ ปวาร์ณา อัจฉริยบุตร และคณะ (2548, หน้า 8) พบว่า จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการในสถานบริการสเปาส่วนใหญ่จะขึ้นกับประเภทของสถานบริการสเปา เช่น ถ้าเป็นสถานประกอบการสเปา ประเภทเคย์สเปาจำนวนพนักงานผู้ให้บริการจะมีจำนวนมาก เพื่อรองรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการเป็นกลุ่มใหญ่ พนักงานผู้ให้บริการในสถานประกอบการสเปาประเภทเคย์สเปา จะอยู่ที่ประมาณ 10 – 15 คน ดังนั้น ผู้ประกอบการสถานประกอบการสเปา มาตรฐานที่มีพนักงานจำนวนมาก จะมีขีดความสามารถในการรองรับการเข้ามาใช้บริการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มใหญ่ได้เป็นอย่างดี

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ประกอบการที่มีประเภทลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ มีขีดความสามารถหลักมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากปัจจุบันการนำสมุนไพรไทยเข้ามาใช้เป็นส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ในการให้บริการในสเปาเป็นที่ชื่นชอบของลูกค้าชาวต่างชาติ ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับถึงความปลอดภัยในการนำมาให้บริการ เนื่องจากลูกค้าชาวต่างชาติ จะมีสภาพผิวต่างจากคนไทย ดังนั้น ผู้ประกอบการที่มีประเภทลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ จะมีขีดความสามารถหลักในด้านนี้มาก เพื่อรองรับการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างดีที่สุด

ขีดความสามารถทั่วไป

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ประกอบการที่มีทำเลที่ตั้งในจังหวัดชลบุรี มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีทำเลที่ตั้งในจังหวัดตราด มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ จันทบุรี ชลบุรี และระยอง ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้

ทำการศึกษากลุ่มผู้ประกอบการพบว่า ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐานในภาคตะวันออก ส่วนใหญ่ จะมีทำเลที่ตั้งในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สำคัญของจังหวัด ซึ่งในภาคตะวันออก จะมีศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล และหมู่เกาะที่สำคัญ สอดคล้องกับผลการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นสถานประกอบการสปามาตรฐานที่มีทำเลที่ตั้งในจังหวัดตราด ที่มีขีดความสามารถทั่วไปมากที่สุด หรือสถานประกอบการในจังหวัดจันทบุรี ชลบุรี และระยอง ล้วนแต่มีทำเลที่ตั้งบริเวณชายฝั่งทะเลเป็นส่วนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดตราดที่มีทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการส่วนใหญ่ทั้งใกล้ทะเล และบริเวณเกาะช้างที่เป็นหมู่เกาะที่มีความสวยงาม และเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วโลก ทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการพัฒนาขีดความสามารถจนเป็นที่ยอมรับถึงคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการบริการสปา และยังมีศักยภาพที่จะมีการขยายกิจการสถานประกอบการสปามากขึ้นในอนาคต สอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2537) ได้ศึกษาขีดความสามารถในการรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยว และจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวของหมู่เกาะและชายฝั่งทะเล จังหวัดตราด โดยเฉพาะเกาะช้าง พบว่า เกาะช้างมีขีดความสามารถในการรองรับฯ ก่อนข้างสูง เพราะมีพื้นที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวถึง 3,360 ไร่ (ซึ่งสามารถขยายได้อีกเท่าตัว) มีการยอมรับของประชากรและนักท่องเที่ยวด้วยกันเองพอสมควร มีระบบนิเวศวิทยาที่อุดมสมบูรณ์ อีกทั้งได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนา คือ การจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นการจัดการมุ่งเน้นปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเสริมสร้างที่ยั่งยืนหรือจำเป็นและส่งเสริมให้ระบบการท่องเที่ยวดำเนินไปได้ โดยเกิดประโยชน์กับผู้ประกอบการและประชาชนในท้องถิ่น

สมมติฐานที่ 2.7 ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการระหว่าง 1 – 3 ปี มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการระหว่าง 7 – 10 ปี มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ 1 – 3 ปี 6 เดือน – 1 ปี และ 4 – 6 ปี ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานมีความสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานด้านขีดความสามารถหลัก แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการเป็นเวลานาน จะมีความรู้ ความสามารถในการดำเนินธุรกิจที่ทำอยู่เป็นอย่างดี ทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและลักษณะของธุรกิจ และสร้างความสำเร็จให้กับกิจการอย่างยั่งยืน

สมมติฐานที่ 2.8 ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียนของกิจการ 5,000,001 – 10 ล้านบาท มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียนของกิจการมากกว่า 10 ล้านบาท

มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ 5,000,001 – 10 ล้านบาท 500,001 – 1 ล้านบาท 1,000,001 – 5 ล้านบาท 1 แสน – 5 แสนบาท และ ไม่มีทุนจดทะเบียน ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547, หน้า 7-8) ที่กล่าวว่า ในการดำเนินกิจการสถานประกอบการสปีมาตฐานนั้น ผู้ประกอบการจะต้องมีเงินลงทุน ซึ่งการทำกิจการสปีมาตฐานต้องใช้เงินลงทุนค่อนข้างสูง โดยเงินหมุนเวียนส่วนใหญ่จะใช้ในการซื้อผลิตภัณฑ์สำหรับการให้บริการ การลงทุนในกิจการนี้ผู้ประกอบการควรมีการลงทุนอย่างน้อยประมาณ 3 – 5 ล้านบาท ดังนั้น ผู้ประกอบการที่มีเงินลงทุนสูงจะเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น เพราะสามารถนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ได้มากกว่า นอกจากนี้ ยังสามารถบริหารจัดการสภาพคล่องต่าง ๆ ในกิจการได้เป็นอย่างดี

สมมติฐานที่ 2.9 ผู้ประกอบการที่มีจำนวนพนักงาน 10 – 20 คน มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย รองลงมา ได้แก่ 21 – 30 คน มากกว่า 30 คน และต่ำกว่า 10 คน ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ ปวีณา อัจฉริยบุตร และคณะ (2548, หน้า 8) พบว่า จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการในสถานบริการสปีมาตฐานใหญ่จะอยู่ที่ประมาณ 10 – 15 คน ดังนั้น สถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงานผู้ให้บริการจำนวนมาก ทำให้มีขีดความสามารถในการรองรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการเป็นกลุ่มใหญ่ได้ดี

สมมติฐานที่ 2.10 ผู้ประกอบการที่มีประเภทลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ มีขีดความสามารถทั่วไปมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากปัจจุบันแนวโน้มการใช้บริการของลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติมีการขยายตัวมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถในการติดต่อสื่อสารภาษาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีเพื่อรองรับการใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องมาจากการที่รัฐบาลพยายามส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

กล่าวโดยสรุป พบว่า ปัจจัยด้านข้อมูลในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการสถานประกอบการสปีมาตฐาน ในภาคตะวันออก ส่งผลต่อขีดความสามารถของผู้ประกอบการแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ประกอบการที่จะเข้ามาดำเนินธุรกิจสถานประกอบการสปีมา และผู้ประกอบการสปีมาที่ดำเนินกิจการอยู่ในปัจจุบัน จะต้องศึกษาถึงปัจจัยด้านข้อมูลในการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างดี เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกิจการ ไม่ว่าจะเป็นทำเลที่ตั้ง ทุนจดทะเบียนของกิจการ จำนวนพนักงาน ประเภทลูกค้าของกิจการ เป็นต้น เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงขีดความสามารถให้เหมาะสม สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตรงตามความต้องการของ

ลูก้าที่แตกต่างกันได้อย่างดีที่สุด สร้างความสำเร็จให้กับกิจการในระยะยาว สอดคล้องกับการศึกษาของ ถาวร – ธนะเวช ศรีสุขะโต (2543, หน้า 25) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จล้มเหลว นั้น คือ ผู้ประกอบการที่ขาดประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการ การวางแผนทางการเงินที่ผิดพลาด วิเคราะห์ทำเลที่ตั้งผิด ควบคุมกิจการไม่ได้ ค่าใช้จ่ายสูง บริหารลูกหนี้ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ทุ่มเท และขยายกิจการเกินตัว

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออกแตกต่างกัน แบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 ผู้ประกอบการเพศหญิงมีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการเพศชาย ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการเพศชาย มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการเพศหญิง สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิสิทธิ์ ประวัติเมือง (2544, หน้า 71) ที่กล่าวว่า สังคมที่เน้นลักษณะความเป็นเพศชายสูง โดยในระดับองค์กร ลักษณะของความเป็นเพศชาย แสดงให้เห็นได้โดยการมีความกระตือรือร้นในการแข่งขันสูง การคัดเลือกและการแสวงหาหนทางไปสู่ความสำเร็จ การสนับสนุนการตัดสินใจที่เด็ดขาด การดำเนินการติดตามในเรื่องการขยายตลาดและผลกำไร บรรยากาศในองค์กรมีความเข้มงวด การทำงานมีระบบระเบียบที่เคร่งครัด และมีการแบ่งแยกกีดกันทางเพศสำหรับตำแหน่งในระดับสูง สรุปได้ว่าผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐานที่เป็นเพศชาย จะมีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าเพศหญิง และมักจะประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 3.2 ผู้ประกอบการที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ 41 – 50 ปี 31 – 40 ปี 60 ปีขึ้นไป และ 20 – 30 ปี ตามลำดับ จากการศึกษาของ อภิสิทธิ์ ประวัติเมือง (2544, หน้า 71) กล่าวว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากโดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจบการศึกษาระดับปริญญาตรีทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษานาน และเมื่อเรียนจบแล้วก็ได้มีการทำงานหาประสบการณ์จากที่อื่นก่อน ทำให้ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐานที่มีอายุ 51 – 60 ปีขึ้นไป มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น

สมมติฐานที่ 3.3 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษานอปริญญา/ ปวช./ ปวส. และปริญญาตรี มีความเป็น

ผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า และสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ จะเห็นว่าระยะเวลาในการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ แสง สงวนเรืองและคณะ (2541, หน้า 9) พบว่า ผู้ประกอบการร้อยละ 46 มีการศึกษาดำรงระดับประถมศึกษาปีที่ 4 ร้อยละ 13 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา 5 – 7 ร้อยละ 3.5 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 5 ร้อยละ 8.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และพบว่าระดับการศึกษาไม่ทำให้คนอยากเป็นผู้ประกอบการมากขึ้น (Coopen, Woo, & Dennis, 1987) ยิ่งกว่านั้นมีการวิจัยพบว่าเมื่อเรียนหนังสือหลายปียิ่งขึ้นความเป็นผู้ประกอบการยิ่งลดลง (Bailey, 1986) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิดา สอนศรี (2544) ที่ว่า นักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จนั้นไม่จำเป็นต้องมีการศึกษาสูง

สมมติฐานที่ 3.4 ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปา ระหว่าง 6 – 10 ปี มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย รองลงมา ได้แก่ 1 – 5 ปี 10 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ สราวุธ หนูนเงิน (2548, หน้า 78-79) พบว่า ผู้ประกอบการสปาส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปา ต่ำกว่า 1 ปี ซึ่งจะพบว่าผู้ประกอบการสปามาตรฐานส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงวัยหนุ่มสาวและวัยทำงาน ยังไม่ค่อยมีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจสปามากนัก เนื่องจากธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่ค่อนข้างใหม่ และมีอัตราการขยายตัวสูง จึงทำให้ผู้ประกอบการรุ่นใหม่มีแนวโน้มที่จะเข้ามาดำเนินกิจการประเภทนี้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจสปาเป็นเวลานาน จะทำให้มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในธุรกิจ สปาน้อยกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ ปวธรรณ อัจฉริยบุตร และคณะ (2548, หน้า 8) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการสปา จะต้องมีความรู้ และมีประสบการณ์การทำงานในสถานประกอบการสปามาก่อน

สมมติฐานที่ 4 ใจจ้ยในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการส่งผลต่อความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก แตกต่างกัน แบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 4.1 ผู้ประกอบการที่มีทำเลที่ตั้งในจังหวัดชลบุรี มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีทำเลที่ตั้งในจังหวัดระยอง มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ จันทบุรี ชลบุรี และตราด ตามลำดับ การศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ทำให้เราพบว่าทำเลที่ตั้งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินกิจการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ดังนั้น ถ้ามีทำเลที่ตั้งที่ดี ทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถสร้างความสำเร็จได้ดี

สมมติฐานที่ 4.2 ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการระหว่าง 1 - 3 ปี มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการระหว่าง 4 - 6 ปี มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ 1 - 3 ปี 7 - 10 ปี และ 6 เดือน - 1 ปี ตามลำดับ จากการศึกษาของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2546, หน้า 140) กล่าวว่า กิจการสามารถดำเนินธุรกิจอย่างประสบความสำเร็จ คือ ดำเนินธุรกิจเข้าสู่ช่วง 6 - 10 ปี ดังนั้น ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปรมาตรฐาน ในภาคตะวันออก ที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการเป็นเวลานานยังมีความเป็นผู้ประกอบการสูงขึ้นเรื่อย ๆ

สมมติฐานที่ 4.3 ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียนของกิจการมากกว่า 10 ล้านบาท มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียนของกิจการ 500,001 - 1 ล้านบาท มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ 5,000,001 - 10 ล้านบาท 1,000,001 - 5 ล้านบาท 1 แสน - 5 แสนบาท ไม่มีทุนจดทะเบียน และมากกว่า 10 ล้านบาท ตามลำดับ จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปรมาตรฐาน ในภาคตะวันออก ที่มีทุนจดทะเบียนของกิจการแตกต่างกัน ไม่ค่อยมีความแตกต่างกันในด้านความเป็นผู้ประกอบการเท่าใดนัก

สมมติฐานที่ 4.4 ผู้ประกอบการที่มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 10 คน มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีจำนวนพนักงาน 10 - 20 คน มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น รองลงมา ได้แก่ 21 - 30 คน ต่ำกว่า 10 คน และมากกว่า 30 คน ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ ปวธนา อัจฉริยบุตร และคณะ (2548, หน้า 8) พบว่า จำนวนพนักงาน ผู้ให้บริการในสถานบริการ สปาส่วนใหญ่จะอยู่ที่ประมาณ 10 - 15 คน ดังนั้น สถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงานผู้ให้บริการจำนวนมาก ผู้ประกอบการจะมีความเป็นผู้ประกอบการสูง เนื่องจากต้องมีการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่การดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ

สมมติฐานที่ 4.5 ผู้ประกอบการที่มีประเภทลูกค้าเป็นชาวต่างชาติ มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีมีประเภทลูกค้าเป็นชาวไทย มีความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มอื่น เนื่องจากธุรกิจสปานั้นค่อนข้างใหม่สำหรับประเทศไทย ลูกค้าชาวไทยยังมีความรู้ในเรื่องการบริการสปาน้อยมาก ผู้ประกอบการจะต้องมีมุมมองในการดำเนินกิจการ มีทิศทางการบริหารจัดการที่จะประชาสัมพันธ์บริการสปาไปสู่กลุ่มลูกค้ามากขึ้น

ข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถของผู้ประกอบการจากการสัมภาษณ์เจ้าของเล็ก

จากการศึกษาวิจัยเรื่องขีดความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก สามารถอภิปรายผลการศึกษาออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

รูปแบบการบริหารจัดการ รูปแบบการบริหารจัดการของธุรกิจสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก มีความหลากหลาย มีระบบการบริหารจัดการที่ดี และเป็นระบบ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก ดังนี้ คือ ด้านการจัดการทางการตลาด การสร้างจุดเด่นในการบริการ การสร้างนวัตกรรมและรูปแบบใหม่ ๆ ในการให้บริการในสถานประกอบการ ซึ่งนำไปสู่การสร้างเอกลักษณ์ของสถานประกอบการสปาแต่ละแห่ง เป็นจุดเด่นที่แตกต่างในการให้บริการ และเป็น การเพิ่มคุณค่า ยกกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์และการบริการ การรู้จักพฤติกรรมการใช้บริการสปาของลูกค้าให้ได้มากที่สุด ถือเป็นก้าวสูงสุดของการทำธุรกิจสถานประกอบการสปา ซึ่งเป็นการไขกุญแจสู่การบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพราะฉะนั้นพนักงานในสถานประกอบการสปาทุกคน จะต้องมีการเรียนรู้วัฒนธรรมข้ามชาติด้วยการสร้าง หรือเทียบเคียงกับสถานประกอบการสปาระดับโลกว่าสปาเหล่านี้มีระบบการบริหารจัดการอย่างไร และนำมาเป็นแบบอย่างในการพัฒนาสถานประกอบการ ซึ่งจะเป็แนวทางที่ดีในการพัฒนา ยกกระดับสถานประกอบการสปาไทยให้มีมาตรฐานระดับโลก นอกจากนี้ พบว่า การดำเนินธุรกิจสถานประกอบการสปามาตรฐานในปัจจุบัน การนำเว็บไซต์เข้ามาใช้นั้นมีความสำคัญมากขึ้น เพราะเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการใช้บริการสปาของลูกค้า ดังนั้นสถานประกอบการสปาทุกแห่ง จึงควรใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า โดยลูกค้าสามารถจองบริการสปาทางเว็บไซต์ได้ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และเป็นการเพิ่มช่องทางในการขายให้มากขึ้น

การจัดการด้านการบริหารจัดการองค์กร ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปา มาตรฐาน ในปัจจุบันจะต้องมีความรู้ในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นศาสตร์การบำบัดด้วยมือ การบำบัดด้วยน้ำ การนวด การใช้น้ำมันหอมระเหย การใช้เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสปา ความรู้ด้านการบริหารพนักงาน การจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับพนักงานผู้ให้บริการ รวมทั้งต้องมีความรู้ความสามารถทางการตลาดอีกด้วย เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ สิ่งที่จะผูกมัดพนักงานผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปา ให้ทำงานกับองค์กรนั้นนาน ๆ จะต้องใช้วิธีการในการสร้างความรักในงานและหน่วยงานที่ ทำ สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีสวัสดิการเพียงพอ และให้โอกาสในการเติบโตของพนักงาน เพราะทัศนคติของพนักงานมีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพงานบริการในสถานประกอบการสปา

ทั้งนี้ควรให้พนักงานผู้ให้บริการทุกคนมีความรู้เท่าเทียมกันในทุกขั้นตอนการให้บริการ เพราะหากเกิดกรณีพนักงานที่มีฝีมือลาออก จะได้ไม่ประสบปัญหาเรื่องการขาดพนักงานบริการที่มีฝีมือ ผู้ประกอบการจะต้องมีการประสานงานระหว่างกันเป็นเครือข่าย สามารถแลกเปลี่ยนหรือยืมตัวนักสุขภาพบำบัดไปใช้งานได้ ในกรณีที่มีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน จะต้องมีความรู้ความสามารถในการติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ เนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในปัจจุบันมีความหลากหลายมากขึ้น และภาคตะวันออก มีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติอีกเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ จะต้องมีการติดตามข่าวสารทางเศรษฐกิจ การคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละช่วงเพื่อให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมในแต่ละช่วงเวลาได้

ทั้งนี้ผู้ประกอบการทั้งหมดต้องมีความเชื่อมโยงประสานสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการสร้าง และพัฒนาขีดความสามารถ เพื่อยกระดับมาตรฐานสถานประกอบการสปามาตรฐานในภาคตะวันออก ให้เป็นที่ยอมรับ สามารถแข่งขันกับสถานประกอบการสปาในระดับโลกได้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา

จากการศึกษา พบว่า ปัจจุบันธุรกิจสถานประกอบการสปามาตรฐานมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการขยายฐานจากลูกค้าระดับบนลงมายังลูกค้าระดับกลางและระดับล่าง ส่งผลให้จำนวนสถานประกอบการสปาเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงในธุรกิจ ดังนั้น การพัฒนาธุรกิจให้สามารถตอบสนองการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน จึงควรศึกษาถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐานและผู้ที่สนใจในการเข้ามาประกอบกิจการประเภทนี้ จะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถหลัก ขีดความสามารถทั่วไป และความเป็นผู้ประกอบการด้านต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งการวิจัยนี้มีประโยชน์ในการนำไปเป็นข้อมูลและแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อสร้างจุดเด่นที่แตกต่างจากคู่แข่ง มุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมและรูปแบบใหม่ ๆ ในการให้บริการในสถานประกอบการ อันจะนำไปสู่การสร้างเอกลักษณ์ของสถานประกอบการสปาแต่ละแห่ง และเป็นการเพิ่มคุณค่า ยกย่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์และการบริการให้เป็นที่ยอมรับ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี

2. ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ควรมีการสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการด้วยกัน ในการร่วมมือ เพื่อพัฒนาระดับขีดความสามารถและความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก เพื่อให้การ

พัฒนาคุณภาพการผลิตภัณฑ์และการบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นการสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของสปา ภาคตะวันออก ให้ก้าวหน้าไปพร้อม ๆ กันอีกด้วย

3. ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก และส่วนราชการ ควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างกัน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ธุรกิจสถานประกอบการสปามาตรฐาน เป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของภาคตะวันออกต่อไป

4. หน่วยงานภาครัฐควรมีการสนับสนุนการวิจัยด้านสรรพคุณของสมุนไพรไทยมากขึ้น เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในคุณภาพของสมุนไพรไทย ที่จะสามารถนำมาใช้เป็นผลิตภัณฑ์ในการให้บริการในสถานประกอบการสปา เนื่องจากสมุนไพรไทย เป็นผลิตภัณฑ์ที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติชื่นชอบ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยลักษณะเดียวกันนี้เป็นวงกว้างมากขึ้น โดยศึกษากลุ่มประชากรมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการในการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการต่อไป

2. มีการวิจัยในลักษณะนี้โดยศึกษามุ่งเป็นภาค เช่น ภาคเหนือ ภาคกลาง และนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อสร้างมาตรฐานและพัฒนาคุณภาพ เพิ่มขีดความสามารถ และแนวทางความเป็นผู้ประกอบการ แก่ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปา ให้มีมาตรฐานและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

3. ศึกษาเพิ่มเติมในแต่ละปัจจัย ให้มีรายละเอียดมากขึ้น เพื่อพิจารณาเจาะจงในแต่ละปัจจัย ในการหาข้อสรุปเพื่อพัฒนาขีดความสามารถ และความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก อันจะนำไปสู่ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินกิจการ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขีดความสามารถในการแข่งขันและความเป็นผู้ประกอบการ สามารถสรุปข้อมูลได้เป็นไปในแนวทางเดียวกันว่าการพัฒนาขีดความสามารถและความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในภาคตะวันออก การที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาธุรกิจสปาให้ดีขึ้น ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกัน เพื่อให้เกิดมาตรฐานที่ชัดเจน และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในสถานประกอบการสปามาตรฐาน