

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัย เรื่อง การจัดการธุรกิจสปา เขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มี
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการจัดการธุรกิจสปา เขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา ของผู้ประกอบการธุรกิจสปา
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจสปา เขตอำเภอเมือง จังหวัด
สมุทรปราการ จำนวน 120 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง
ของ Krejcie และ Morgan (1970 , p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 92 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น
2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทธุรกิจสปา ระดับ
การศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ จำนวน 5 ข้อ

2.2 การจัดการธุรกิจสปา แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัด
องค์การ ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม จำนวน 25 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน จำนวน 92 คน ได้
แบบสอบถามคืนมา จำนวน 92 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบธุรกิจสปา เขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์การจัดการธุรกิจสปา ของผู้ประกอบการธุรกิจสปา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา ของผู้ประกอบการธุรกิจสปา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา ของผู้ประกอบการธุรกิจสปา เป็นรายคู่ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการธุรกิจสปา เขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.30 อายุ 35-40 ปี ร้อยละ 63.00 รองลงมา อายุ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 19.60 ธุรกิจสปา เป็นแบบ สปาที่ไม่มีที่พักรักษาตัว ร้อยละ 89.10 และ แบบสปาที่มีที่พักรักษาตัว ร้อยละ 10.90 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.20 รองลงมาอนุปริญญา/ ปวส. ร้อยละ 18.50

2. วิเคราะห์การจัดการธุรกิจสปา

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการวางแผน

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58-3.76$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. จัดทำแผนในการรับพนักงานให้เหมาะสม สอดคล้องความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. นโยบายในการจัดทำแผนดำเนินงาน โดยคำนึง ถึงเศรษฐกิจในอนาคต

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุ 35-40 ปี

ด้านการจัดองค์การ

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92- 4.20$) ทุกรายการ คือ

1. สถานบริการธุรกิจสปาที่อยู่มีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน
2. สถานบริการธุรกิจสปาที่มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการที่ทันสมัย
3. สถานบริการธุรกิจสปาที่มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในธุรกิจนี้เพียงพอ
4. สถานบริการธุรกิจสปาที่มีโครงสร้างขององค์การ โดยมุ่งเน้นสู่ความสำเร็จทั้งในปัจจุบัน

และอนาคต

5. โครงสร้างสถานบริการธุรกิจสปาที่มีการกำหนดภารกิจของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง อายุต่ำกว่า 35 ปี และ 35-40 ปี สปาที่ไม่มีที่พักร้างกิน การศึกษาค่าต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ น้อยกว่า 4 ปี และ 4-6 ปี

ด้านการสั่งการ

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11- 3.39$) ทุกรายการ คือ

1. การให้อิสระภาพในการทำงานที่ได้สั่งการภายในขอบเขต อำนาจหน้าที่ที่กำหนด
2. มีการสั่งการตามลำดับชั้นตามโครงสร้างขององค์การ
3. สั่งการด้วยกิริยาที่สุภาพ
4. การสั่งการด้วยความเสมอภาคแก่บุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ
5. การสั่งการโดยรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของพนักงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง อายุ 35-40 ปี สปาที่ไม่มีที่พักร้างกิน การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. และปริญญาตรี ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ น้อยกว่า 4 ปี และ 4-6 ปี

ด้านการประสานงาน

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) จำนวน 1 รายการ คือ สถานบริการธุรกิจสปาที่มีการประสานงานตามแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ที่มีอายุ 35-40 ปี

ด้านการควบคุม

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29 - 3.41$) ทุกรายการ คือ

1. การกำกับดูแลและทบทวนให้การดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผนงานและ

เป้าหมาย ที่วางไว้ตั้งแต่เริ่มต้น

2. มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน ว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้
3. การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้
4. การตรวจสอบ ดูแลแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อผิดพลาด ที่เกิดขึ้นในองค์กรเป็นประจำทุกสัปดาห์
5. การมีการตั้งดัชนีวัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้
ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุ ต่ำกว่า 35 ปี และ 35-40 ปี สปาที่ไม่มีที่פקคั้งคั้น การศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ น้อยกว่า 4 ปี และ 4-6 ปี

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการธุรกิจสปา จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

ด้านการวางแผน

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. ความสำคัญการดำเนินกิจการด้วยการวิเคราะห์สถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน
2. ความสำคัญการดำเนินกิจการด้วยการวิเคราะห์สถานการณ์เศรษฐกิจในอนาคต
3. ความสำคัญในการจัดทำแผนดำเนินงานโดยวิเคราะห์เศรษฐกิจในปัจจุบัน
4. จัดทำแผนในการรับพนักงานให้เหมาะสม สมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ นโยบายในการจัดทำแผนดำเนินงาน โดยคำนึง ถึงเศรษฐกิจในอนาคต

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีประเภทธุรกิจสปา ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. ความสำคัญการดำเนินกิจการด้วยการวิเคราะห์สถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน
2. ความสำคัญการดำเนินกิจการด้วยการวิเคราะห์สถานการณ์เศรษฐกิจในอนาคต
3. ความสำคัญในการจัดทำแผนดำเนินงานโดยวิเคราะห์เศรษฐกิจในปัจจุบัน
4. นโยบายในการจัดทำแผนดำเนินงานโดยคำนึง ถึงเศรษฐกิจในอนาคต
5. จัดทำแผนในการรับพนักงานให้เหมาะสม สมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ

ธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ความสำคัญการดำเนินกิจการด้วยการวิเคราะห์สถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน
2. ความสำคัญการดำเนินกิจการด้วยการวิเคราะห์สถานการณ์เศรษฐกิจในอนาคต
3. ความสำคัญในการจัดทำแผนดำเนินงาน โดยวิเคราะห์เศรษฐกิจในปัจจุบัน

และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ นโยบายในการจัดทำแผนดำเนินงาน โดยคำนึง ถึงเศรษฐกิจในอนาคต

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. ความสำคัญการดำเนินกิจการด้วยการวิเคราะห์สถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน
2. ความสำคัญการดำเนินกิจการด้วยการวิเคราะห์สถานการณ์เศรษฐกิจในอนาคต
3. ความสำคัญในการจัดทำแผนดำเนินงาน โดยวิเคราะห์เศรษฐกิจในปัจจุบัน
4. นโยบายในการจัดทำแผนดำเนินงาน โดยคำนึง ถึงเศรษฐกิจในอนาคต
5. จัดทำแผนในการรับพนักงานให้เหมาะสม สมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ด้านการจัดองค์การ

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ สถานบริการธุรกิจสปาที่อยู่มีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน

และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ สถานบริการธุรกิจสปาที่มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในธุรกิจนี้เพียงพอ

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีประเภทธุรกิจสปา ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ สถานบริการธุรกิจสปาที่มีเครื่องมือเครื่อง ใช้ ที่ใช้ในธุรกิจนี้เพียงพอ

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ สถานบริการธุรกิจสปาที่อยู่มีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน

และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. โครงสร้างสถานบริการธุรกิจสปาที่มีการกำหนดภารกิจของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน
2. สถานบริการธุรกิจสปาที่มีเครื่องมือเครื่องใช้ ที่ใช้ในธุรกิจนี้เพียงพอ
3. สถานบริการธุรกิจสปาที่มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการที่ทันสมัย

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. สถานบริการธุรกิจสปาที่อยู่มีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน
2. สถานบริการธุรกิจสปาที่มีเครื่องมือเครื่องใช้ ที่ใช้ในธุรกิจนี้เพียงพอ
3. สถานบริการธุรกิจสปาที่มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการที่ทันสมัย

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สถานบริการธุรกิจสปาที่มีโครงสร้างขององค์กร โดยมุ่งเน้นสู่ความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ด้านการสั่งการ

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การสั่งการด้วยความเสมอภาคแก่บุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการสั่งการตามลำดับชั้นตามโครงสร้างขององค์กร
2. การให้อิสระภาพในการทำงานที่ได้สั่งการภายในขอบเขต อำนาจหน้าที่ที่กำหนด

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีประเภทธุรกิจสปา ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการสั่งการตามลำดับชั้นตามโครงสร้างขององค์กร
2. การให้อิสระภาพในการทำงานที่ได้สั่งการภายในขอบเขตอำนาจที่ที่กำหนด

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การให้อิสระภาพในการทำงานที่ได้สั่งการภายในขอบเขต อำนาจหน้าที่ที่กำหนด

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการสั่งการ

ตามลำดับชั้นตาม โครงสร้างขององค์กร

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. มีการสั่งการตามลำดับชั้นตาม โครงสร้างขององค์กร
 2. สั่งการด้วยกิริยาที่สุภาพ
 3. การสั่งการด้วยความเสมอภาคแก่บุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ
 4. การสั่งการ โดยรับฟังความคิดเห็นหรือข้อ เสนอแนะของพนักงาน
 5. การให้อิสระภาพในการทำงานที่ได้สั่งการภายในขอบเขต อำนาจหน้าที่ที่กำหนด
- ด้านการประสานงาน**

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ สถานบริการธุรกิจสปา มีการประสานงานตามแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. สถานบริการธุรกิจสปา ใช้การประสาน งานตามสายบังคับบัญชาโดยผ่านหัวหน้าเป็นหลัก
2. สถานบริการธุรกิจสปา มีการประสาน งานการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสถานที่ว่ามีข้อขัดข้องผิดพลาดอย่างไรบ้าง
3. สถานบริการธุรกิจสปา ใช้ระบบบันทึกการทำงานในการประสานงาน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สถานบริการธุรกิจสปา การประสานงานปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีประเภทธุรกิจสปา ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ สถานบริการธุรกิจสปา มีการประสานงานตามแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. สถานบริการธุรกิจสปา การประสานงานปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

2. สถานบริการธุรกิจสปาใช้การประสานงานตามสายบังคับบัญชาโดยผ่านหัวหน้าเป็นหลัก

3. สถานบริการธุรกิจสปา มีการประสานงานการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสถานที่ว่ามีข้อขัดข้องผิดพลาดอย่างไรบ้าง

4. สถานบริการธุรกิจสปาใช้ระบบบันทึกการทำงานในการประสานงาน และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ สถานบริการธุรกิจสปา มีการประสานงานตามแผน การปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. สถานบริการธุรกิจสปา มีการประสานงานตามแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

2. สถานบริการธุรกิจสปา การประสานงานปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

3. สถานบริการธุรกิจสปา ใช้การประสานงานตามสายบังคับบัญชาโดยผ่านหัวหน้าเป็นหลัก

4. สถานบริการธุรกิจสปา มีการประสานงานการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสถานที่ว่ามีข้อขัดข้องผิดพลาดอย่างไรบ้าง

5. สถานบริการธุรกิจสปา ใช้ระบบบันทึกการทำงานในการประสานงาน

ด้านการควบคุม

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. การตรวจสอบ ดูแลแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อผิดพลาด ที่เกิดขึ้นในองค์การเป็นประจำทุกสัปดาห์

2. การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

3. การมีการตั้งดัชนีวัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การกำกับดูแลและทบทวนให้การดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผนงานและ

เป้าหมาย ที่วางไว้ตั้งแต่เริ่มต้น

2. มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การกำกับดูแลและทบทวนให้การดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผนงานและเป้าหมาย ที่วางไว้ตั้งแต่เริ่มต้น

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีประเภทธุรกิจสปา ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. การกำกับดูแลและทบทวนให้การดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผนงานและเป้าหมาย ที่วางไว้ตั้งแต่เริ่มต้น

2. การตรวจสอบ ดูแลแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อผิดพลาด ที่เกิดขึ้นในองค์การเป็นประจำทุกสัปดาห์

3. มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. การกำกับดูแลและทบทวนให้การดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผนงานและเป้าหมายที่วางไว้ตั้งแต่เริ่มต้น

2. การตรวจสอบดูแลแก้ไข เปลี่ยนแปลงข้อผิดพลาด ที่เกิดขึ้นในองค์การเป็นประจำ ทุกสัปดาห์

3. มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้การดำเนินงาน เป็นไปตาม ที่กำหนดไว้

2. การมีการตั้งดัชนีวัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. การกำกับดูแลและทบทวนให้การดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผนงานและเป้าหมาย ที่วางไว้ตั้งแต่เริ่มต้น
2. การตรวจสอบ ดูแลแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อผิดพลาด ที่เกิดขึ้นในองค์การเป็นประจำทุกสัปดาห์
3. การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้
4. มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน ว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การมีการตั้งดัชนีวัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การจัดการธุรกิจสปา เขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ประกอบธุรกิจสปา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 35-40 ปี ประเภทธุรกิจสปา เป็นแบบ สปาที่ไม่มีที่พักค้างคืน การศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ 4-6 ปี

2. วิเคราะห์การจัดการธุรกิจสปา

ผู้ประกอบธุรกิจสปา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา ในภาพรวม อยู่ในระดับระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการจัดการองค์การ และอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27, 3.34, 3.40, 3.42$ ตามลำดับ) จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่ามากที่สุด คือ ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน ด้านการควบคุม และด้านการส่งการ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ วัชรภรณ์ อักษรแหลม (2547) ศึกษาเรื่องการศึกษาด้านกลยุทธ์ทางการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการสปา ราคาพอสมควรเหมาะสมกับคุณภาพบริการ สถานที่ตั้งมีที่จอดรถสะดวก และพนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ต้องรับผิดชอบอย่างแท้จริง ส่วน ด้านการส่งการ และด้านการควบคุม ผู้ประกอบธุรกิจสปา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11, 3.29, 3.39, 3.41$ ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545) การจัดการเป็นกระบวนการที่สมาชิกทุกคนในองค์การจะต้องทำหน้าที่ของตนและประสานการทำงานร่วมกันผู้อื่นอย่างดีที่สุด ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้บริหารที่เข้าใจถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายหลักของ

องค์การที่ได้วางไว้ โดยใช้กระบวนการจัดการพื้นฐาน

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการจัดการธุรกิจสปา จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

ด้านการวางแผน ผู้ประกอบธุรกิจสปา ที่มีอายุ ประเภทธุรกิจสปา การศึกษา และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการจัดองค์การ ผู้ประกอบธุรกิจสปา ที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการตั้งการ ผู้ประกอบธุรกิจสปา ที่มีประเภทธุรกิจสปา และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการประสานงาน ผู้ประกอบธุรกิจสปา ที่มีการศึกษา และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการควบคุม ผู้ประกอบธุรกิจสปา ที่มีเพศ ประเภทธุรกิจสปา การศึกษา และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรภรณ์ อักษรแหลม (2547) ศึกษาเรื่อง การศึกษาถึงกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสปา พบว่า ปัจจัยอายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสปา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยกลยุทธ์ทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงานและการบริการ กระบวนการให้บริการและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ สปา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

ผู้ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา สามารถนำผลที่ได้ไปศึกษาต่อ ดังนี้

1. ควรเน้นเรื่อง บุคลากร ตั้งแต่การสรรหาพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีความสุภาพ อารมณ์ดี มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการ รวมถึงการจัดฝึกอบรมเพื่อมี

ประสบการณ์และความชำนาญของพนักงาน

2. ควรมีการส่งเสริมการขายและการตลาด โดยเน้นให้เห็นถึงประโยชน์ของการบำบัดด้วยน้ำและอาจต้องมีการให้บริการเสริมอื่น ๆ ที่เป็นการช่วยเพิ่มความผ่อนคลายและควรมีการสร้างกลยุทธ์ด้านการตลาดที่ให้เกิดความแตกต่างในเชิงธุรกิจ และสร้างรายได้เปรียบทางการตลาดต่อไป