

อิทธิพลของกระบวนการจัดการที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจสปา  
ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์  
**The Impact of Management Processes on Business Performance of  
Spa Enterprises in Prachuap Khiri Khan Province**

กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล<sup>1\*</sup>, พูนสวัสดิ์ แก้วเกียรติสกุล<sup>1</sup>

และอมรรักษ์ สวนชูผล<sup>1</sup>

**Kanyarat Tirathanachaiyakun<sup>1\*</sup>, Poonsawat Kaewkaitsaku<sup>1</sup>  
and Amonlux Shouchupon<sup>1</sup>**

**Received: January 31, 2025; Revised: July 29, 2025; Accepted: July 31, 2025**

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของกระบวนการจัดการและการดำเนินงานของธุรกิจสปาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการจัดการที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการและพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน โดยกลุ่มส่งเสริมธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพ สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่ สปาเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อเสริมสวย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับของกระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของธุรกิจสปาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมากและกระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ

**คำสำคัญ:** กระบวนการจัดการ ธุรกิจสปา ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

<sup>1</sup> สาขาวิชาผู้ประกอบการและการออกแบบนวัตกรรมธุรกิจ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, Entrepreneur and Business Innovative Design, Innovative Aviation Business Management of College of Innovative Management of Valaya Alongkorn Rajabhat University Under The Royal Patronage

\*Corresponding author e-mail: kanyarat.tira@vru.ac.th

## Abstract

This research aims to 1) examine the level of management processes and operational practices of spa businesses in Prachuap Khiri Khan Province, and 2) investigate the impact of management processes on the business performance of spa enterprises in the same region. The sample consisted of business owners and employees working in certified spa establishments accredited by the Health Service Business Promotion Group under the Bureau of Sanatorium and Art of Healing. These establishments were categorized into three groups: health spas, health massage centers, and beauty massage centers, with a total sample of 400 respondents selected through purposive sampling. The statistical methods employed included frequency and percentage calculations, mean and standard deviation analysis, and multiple regression analysis. The findings revealed that the level of management processes influencing spa business operations in Prachuap Khiri Khan Province was high.

**Keywords:** Management Processes, Spa Business, Business Performance

## บทนำ

Adewumi et al. (2024) ได้อธิบายไว้อย่างน่าสนใจว่า ธุรกิจสปาเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตอย่างต่อเนื่องทั่วโลก รวมถึงในประเทศไทย ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการการพักผ่อนและฟื้นฟูสุขภาพ การดำเนินงานของธุรกิจสปาต้องอาศัยกระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถแข่งขันและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม บทความนี้จะกล่าวถึงกระบวนการจัดการที่สำคัญซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสปา ได้แก่ การบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดการคุณภาพ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจสปา เนื่องจากพนักงานเป็นปัจจัยหลักในการให้บริการที่มีคุณภาพ การคัดเลือกบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในด้านการนวดและการบำบัดเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้ การฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานเป็นกระบวนการที่จำเป็น เพื่อให้แน่ใจว่าการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน นอกจากนี้การสร้างแรงจูงใจและสวัสดิการที่ดีสามารถช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ ด้านการจัดการคุณภาพของการบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ธุรกิจสปาควรมีมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน เช่น การรักษาความสะอาดของสถานที่ การใช้ผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัยและมีคุณภาพ รวมถึงการให้บริการที่เป็นมิตร และมีความเชี่ยวชาญ การนำระบบตรวจสอบคุณภาพมาใช้ เช่น การเก็บข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้า และการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้ธุรกิจสามารถรักษาคุณภาพของบริการได้อย่างสม่ำเสมอ ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาลูกค้า และสร้างความภักดีต่อแบรนด์ ธุรกิจสปาสามารถใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น การให้บริการที่เป็นส่วนตัว การเสนอโปรโมชั่นพิเศษ และการให้คำแนะนำด้านสุขภาพที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย การใช้ระบบ CRM (Customer Relationship Management) สามารถช่วยจัดการข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น และด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ ธุรกิจสปาต้องมีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดที่มีการแข่งขันสูง การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก เช่น แนวโน้มตลาด พฤติกรรมผู้บริโภค และเทคโนโลยีใหม่ ๆ จะช่วยให้ธุรกิจสามารถปรับตัวและพัฒนาบริการให้ทันสมัย นอกจากนี้การเลือกทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม และการพัฒนาแผนการตลาดที่มีประสิทธิภาพจะช่วยดึงดูดลูกค้าและเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจด้าน Popoola et al. (2024) ได้อธิบายไว้อย่างน่าสนใจว่า กระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสปา การบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดการคุณภาพ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการจัดการเชิงกลยุทธ์ ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและมีความยั่งยืน ด้วยการวางแผนและดำเนินกลยุทธ์ที่เหมาะสม ธุรกิจสปาสามารถเติบโตและแข่งขันได้อย่างมั่นคง ในขณะที่ Hera et al. (2024) ได้อธิบายไว้อย่างน่าสนใจว่า ธุรกิจสปาเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตอย่างต่อเนื่องทั่วโลก ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการการพักผ่อนและฟื้นฟูสุขภาพ

การดำเนินงานของธุรกิจสภาต้องอาศัยกระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถแข่งขันและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม บทความนี้จะกล่าวถึงกระบวนการจัดการที่สำคัญซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสภา ได้แก่ การวางแผน การจัดการทรัพยากร การนำและการสั่งการ และการควบคุม ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการหลักที่ใช้ในทุกองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของกระบวนการจัดการที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจสภาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะช่วยให้ช่วยพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการธุรกิจสภา งานวิจัยสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดการคุณภาพ และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ซึ่งสามารถนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจสภาให้มีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น เป็นแนวทางในการเพิ่มคุณภาพความพึงพอใจของลูกค้า โดยผลการวิจัยสามารถช่วยให้เจ้าของธุรกิจสภาเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของลูกค้า เช่น การให้บริการที่มีมาตรฐานสูง ความสะอาด และการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและสร้างฐานลูกค้าที่ภักดีต่อแบรนด์ ตลอดจนช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ประกอบการและนักลงทุน โดยข้อมูลจากงานวิจัยสามารถใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการตัดสินใจลงทุนหรือขยายธุรกิจสภา โดยช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจแนวโน้มตลาด อุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ และโอกาสในการเติบโต ซึ่งส่งผลให้สามารถวางแผนและบริหารธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของกระบวนการจัดการและการดำเนินงานของธุรกิจสภาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการจัดการที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสภาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## ทบทวนวรรณกรรม

### 1. กระบวนการจัดการ

Bartol et al. (1997) ได้อธิบายไว้อย่างน่าสนใจว่า กระบวนการจัดการ หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์ของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมมือกัน ดำเนินกิจกรรมหรืองานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกันโดยอาศัยกระบวนการและทรัพยากร ทางการบริหารเป็นปัจจัยอย่างประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการทำงานตามสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 1) การวางแผน หมายถึง การกำหนดการทำงานขององค์กรไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ในการบริหารงานใด ๆ ก็ตามผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่ในการวางแผนเพราะการวางแผนเป็นหน้าที่ประการแรกของกระบวนการบริหาร ผู้บริหารจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าแผนงานเป็นกรอบ และเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานทั้งหมด ถ้าปราศจากแผนงานแล้วเป็นการยาก ที่ผู้บริหารจะทำงานให้ได้ผลดี การวางแผนในการบริหารงานนั้นจะต้องจัดทำทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว ซึ่งผู้บริหารจะต้องคำนึงอยู่เสมอว่าจะทำอะไร (What) จะทำอย่างไร (How) จะใช้เงินเท่าไร (How Many) จะให้ใครเป็นผู้ทำ (Who) จะกระทำที่ไหน (Where) และทำเมื่อไร (When) 2) การจัดองค์การ หมายถึง การจัดองค์การหรือจัดหน่วยงาน โดยการจัดแบ่งงานขององค์กรหรือของหน่วยงานย่อยพร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน ตลอดจนกำหนดสายการควบคุมและบังคับบัญชาในลักษณะของหน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานช่วย (Auxiliary) พร้อมทั้งกำหนด ขนาดของการควบคุมไว้ด้วย การจัดองค์การอาจแสดงไว้ในรูปของแผนภูมิองค์การเพื่อให้เกิดการสื่อความเข้าใจในองค์การเกี่ยวกับอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบสายการบังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสาร 3) การนำ หมายถึง การที่ผู้นำใช้การโน้มน้าวให้สมาชิกขององค์กรปฏิบัติตาม

คำสั่งของตัวเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน นอกจากนั้นยังรวมถึงการติดต่อสื่อสาร การสั่งการ และการจูงใจภายในองค์กรอีกด้วย และ 4) การควบคุม หมายถึง กระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรว่าสมาชิกองค์กรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ โดยดูได้จากการปฏิบัติงานจริง เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ถ้าการทำงานต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ก็จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานและแผนในการทำงาน ด้าน Gulick et al. (2004) ได้มุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร โดยได้เสนอหลักการในการจัดโครงสร้างขององค์กรที่ผู้บริหารควรนำมาใช้ คือหลักการเกี่ยวกับการแบ่งงานกันทำการประสานงาน การจัดแผนงานโดยอาศัยเกณฑ์การแบ่งงานตามวัตถุประสงค์ กระบวนการ บุคลากร สถานที่ และหลักการเกี่ยวกับหน่วยช่วยอำนวยความสะดวก กล่าวคือ ในผลงานของ Gulick et al. (2004) ได้มีการแจกแจงเกี่ยวกับข้อดีและข้อเสียที่เกี่ยวกับการใช้วิธีการแบ่งงาน และวิธีการประสานงานในองค์กรตามวิธีต่าง ๆ การใช้หน่วยงานหลักและหน่วยงานช่วยอำนวยความสะดวกให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการจัดช่วงการบังคับบัญชาที่ดีที่สุด และประโยชน์ของการแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้านอีกด้วย ส่วนในด้านการจัดโครงสร้างขององค์กรเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เป็นการประกันถึงการมีประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนากลไกที่จะเข้ามาช่วยให้บุคลากรเกิดความต้องการ และเกิดความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกันในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และเสนอแนะว่า ควรจะต้องมีการให้ความสำคัญกับหน้าที่การบริหารงานบุคคล เช่น การคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ การทำให้บุคลากรมีความรู้สึกทำงานนั้นเป็นอาชีพอย่างหนึ่ง ซึ่งสามารถที่จะก้าวหน้าต่อไปได้ และการทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดกระบวนการ ของ Bartol et al. (1997) ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดองค์กร 3) การนำ และ 4) การควบคุม มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

## 2. แนวคิดผลการดำเนินงานของธุรกิจ

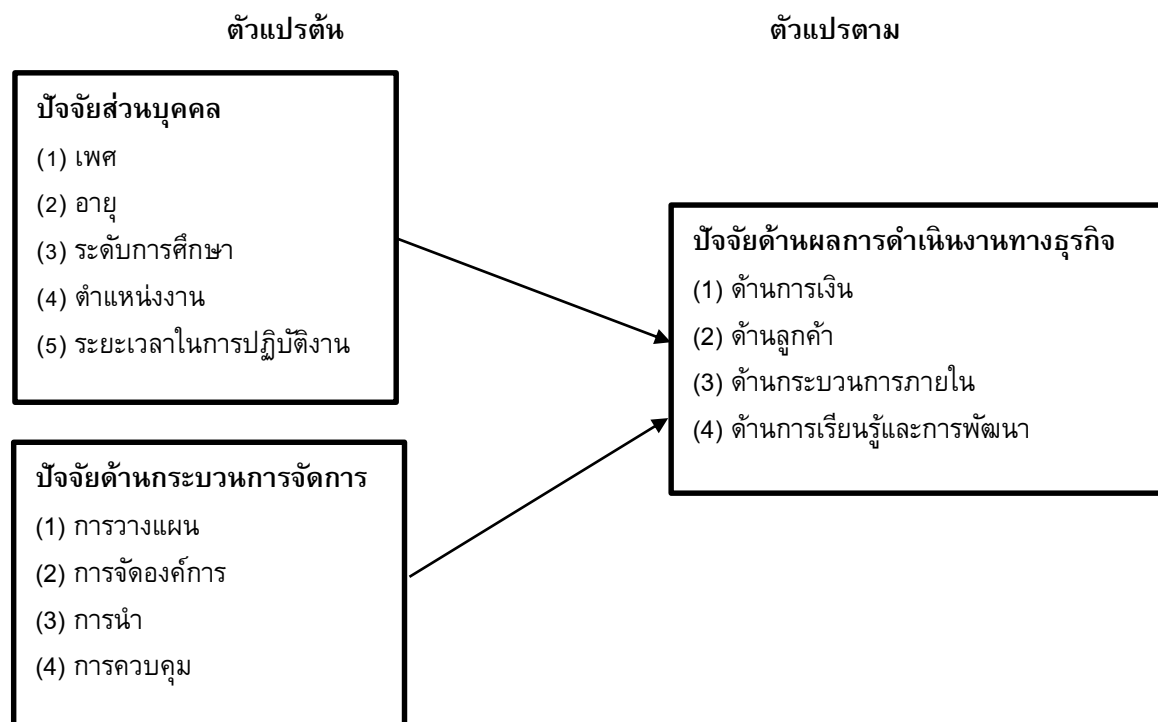
Kaplan and Norton (1992) ได้อธิบายแนวคิดผลการดำเนินงานของธุรกิจ ไว้อย่างน่าสนใจว่า ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ หมายถึง ผลกำไร ขาดทุน ที่ได้จากการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การประเมินดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) ซึ่งเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมินผล (Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในมุมมอง 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง มุมมองขององค์กรที่จะประสบความสำเร็จทางการเงิน ผู้ถือหุ้น/เจ้าของต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จทางการเงิน เช่น กำไรอาจเป็นสิ่งที่ผู้ถือหุ้นต้องการมากที่สุด ดังนั้นกำไรจึงเป็นตัววัดตัวหนึ่งในมุมมองทางการเงิน เป็นต้น 2) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง มุมมองขององค์กร ที่จะบรรลุถึงเป้าหมายของกิจการ และลูกค้าต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จ เช่น ลูกค้าอาจต้องการให้องค์กรสามารถผลิตของที่มีคุณภาพ ดังนั้นคุณภาพสินค้าก็จะเป็นตัววัดตัวหนึ่งในมุมมองทางด้านการลูกค้า เป็นต้น 3) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) หมายถึง มุมมองที่องค์กรจะทำให้ผู้ถือหุ้นและลูกค้าเกิดความพอใจ โดยต้องมีการจัดการภายใน เช่น คุณภาพ (Quality) ระยะเวลาในการผลิตสินค้าและบริหาร (Response Time) ต้นทุน (Cost) และการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด (New Product Introduction) และ 4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) หมายถึง มุมมองที่องค์กรจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุง เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างยั่งยืน เช่น ความพึงพอใจการทำงานของพนักงาน (Employee Satisfaction) ระบบข้อมูลด้านสารสนเทศ (Information System) ด้าน Abrokwhah et al. (2024) ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลการดำเนินการทางธุรกิจ ไว้อย่างน่าสนใจว่า การประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard ในฐานะเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ได้มีการ พัฒนามาอย่างต่อเนื่องจากเครื่องมือในการประเมินเพียงอย่างเดียว เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งในปัจจุบันนี้ พบว่า จุดอ่อนที่สำคัญของผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ที่การวางแผน หรือการกำหนด

กลยุทธ์ แต่อยู่ที่ความสามารถในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จากปัญหาดังกล่าว จึงมีการนำแนวคิดของ Balanced Scorecard มาใช้เป็นเครื่องมือ ในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยสามารถช่วยแก้ไขปัญหาลักษณะการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ที่ผู้บริหารกำลังเผชิญอยู่ การนำ Balanced Scorecard มาใช้ให้เกิดผลสำเร็จจะมีกระบวนการบริหารที่สำคัญ ดังนี้ 1) การทำให้เกิดความชัดเจนและตีความวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ 2) การติดต่อสื่อสาร และการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และการวัดผล 3) การวางแผนการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์ และ 4) ข้อมูลป้อนกลับ และการเรียนรู้เชิงกลยุทธ์

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดผลการดำเนินงานของธุรกิจของ Kaplan and Norton (1992) ประกอบด้วย 1) ด้านการเงิน 2) ด้านลูกค้า 3) ด้านกระบวนการภายใน และ 4) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของกระบวนการจัดการที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจสปาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้



รูปที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: Bartol et al., (1997) และ Kaplan & Norton (1992)

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการและพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานโดยกลุ่มส่งเสริมธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพ สำนักงานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่ สปาเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อเสริมสวย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 180 แห่ง ทั้งนี้ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะธุรกิจสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน โดยกลุ่มส่งเสริมธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพ สำนักงานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เท่านั้น

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morga (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งสิ้น จำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างเจาะจง โดยเลือกศึกษาเฉพาะธุรกิจสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานโดยกลุ่มส่งเสริมธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพ สำนักงานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้งหมดจำนวน 180 แห่ง ผู้วิจัยเลือกศึกษาแต่ละ 3 คน ซึ่งอยู่ตำแหน่งหัวหน้างานขึ้นไป และได้แบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้นจำนวน 540 ฉบับ จากนั้นผู้วิจัยทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุด จำนวน 400 ฉบับ เพื่อนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถาม 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ส่วน ด้านข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรทุกตัวได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม ดังนั้นเนื้อหาในแบบสอบถามจะครอบคลุมแนวคิดต่าง ๆ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว เพื่อให้ตรงประเด็นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ และส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลการดำเนินงานของธุรกิจ โดยแต่ละข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธี Likert Scale มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (Hambleton, 1984)

### 3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

#### 3.1 การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) โดยหาค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (Hambleton, 1984) โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

|       |          |     |                                            |
|-------|----------|-----|--------------------------------------------|
| เมื่อ | IOC      | แทน | ดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับนิยามศัพท์ |
|       | $\sum R$ | แทน | ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ       |
|       | N        | แทน | จำนวนผู้เชี่ยวชาญ                          |

โดยเกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC ของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

และเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 ส่วนที่มีค่าน้อยกว่า 0.6 ให้ตัดทิ้งไป แต่หากต้องการนำมาใช้ จะต้องดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ (Hambleton, 1984) ผู้วิจัยได้คำนวณหาค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ ในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 0.87 ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้

### 3.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงานที่มีลักษณะการปฏิบัติงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  – Coefficient) (Hambleton, 1984) ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น  
 $n$  แทน จำนวนข้อของเครื่องมือ  
 $\sum S_i^2$  แทน คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ  
 $\sum S_t^2$  แทน คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 0.98 ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 4.2 การตรวจแบบสอบถามและการให้คะแนน

- 1) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องของแบบสอบถาม ทั้ง 400 ฉบับ
- 2) ระดับกระบวนการจัดการ และระดับผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบมาตราวัดของ Likert ดังนี้

|                               |                |
|-------------------------------|----------------|
| เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด  | ให้คะแนนเป็น 5 |
| เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก        | ให้คะแนนเป็น 4 |
| เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง    | ให้คะแนนเป็น 3 |
| เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย       | ให้คะแนนเป็น 2 |
| เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด | ให้คะแนนเป็น 1 |

#### 4.3 การแปลความหมายคะแนน

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาคำนวณค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำค่ามาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลผล (Hambleton, 1984) ดังนี้

|                       |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 | หมายถึง เห็นด้วยอย่างมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 | หมายถึง เห็นด้วยอย่างมาก       |
| ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 | หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง        |
| ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 | หมายถึง เห็นด้วยน้อย           |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 | หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด     |

#### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

##### 5.1 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ไปยังในธุรกิจสปา ที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน โดยกลุ่มส่งเสริมธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพ สำนักสถานพยาบาล และการประกอบโรคศิลปะ โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในบางส่วน และบางส่วนจะทำการส่งทางไปรษณีย์ให้กับผู้ประสานงานซึ่งปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สถานประกอบการธุรกิจสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน โดยกลุ่มส่งเสริมธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพ สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ในกรณีที่ยังไม่ได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยได้ดำเนินการติดตามครั้งที่ 2 และ 3 โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น ส่งแบบสอบถามไปให้ใหม่ โทรศัพท์สอบถาม และติดตามด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

##### 5.2 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 540 ฉบับ

จากนั้นผู้วิจัยทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุด จำนวน 400 ฉบับ เพื่อนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

#### 6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

##### 6.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

##### 6.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

ใช้สำหรับวิเคราะห์

##### 6.3 ใช้การวิเคราะห์หาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ในการวิจัยเรื่องอิทธิพลของกระบวนการจัดการที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจสปา ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

#### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

##### 1. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับของกระบวนการจัดการและการดำเนินงานของธุรกิจสปาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำเสนอได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

| เพศ                | ความถี่    | ร้อยละ       |
|--------------------|------------|--------------|
| ชาย                | 180        | 45.0         |
| หญิง               | 220        | 55.0         |
| <b>รวม</b>         | <b>400</b> | <b>100.0</b> |
| อายุ (ปี)          | ความถี่    | ร้อยละ       |
| ต่ำกว่า 25         | 50         | 12.5         |
| 25 - 34            | 120        | 30.0         |
| 35 - 44            | 100        | 25.0         |
| 45 - 54            | 80         | 20.0         |
| 55 ปีขึ้นไป        | 50         | 12.5         |
| <b>รวม</b>         | <b>400</b> | <b>100.0</b> |
| ระดับการศึกษา      | ความถี่    | ร้อยละ       |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี   | 60         | 15.0         |
| ปริญญาตรี          | 200        | 50.0         |
| สูงกว่าปริญญาตรี   | 140        | 35.0         |
| <b>รวม</b>         | <b>400</b> | <b>100.0</b> |
| ตำแหน่งงาน         | ความถี่    | ร้อยละ       |
| พนักงานทั่วไป      | 150        | 37.5         |
| หัวหน้างาน         | 100        | 25.0         |
| ผู้จัดการ          | 80         | 20.0         |
| ผู้บริหาร          | 70         | 17.5         |
| <b>รวม</b>         | <b>400</b> | <b>100.0</b> |
| ระยะเวลาในการทำงาน | ความถี่    | ร้อยละ       |
| ต่ำกว่า 2 ปี       | 80         | 20.0%        |
| 2 - 5 ปี           | 140        | 35.0%        |
| มากกว่า 6 ปีขึ้นไป | 180        | 45.0%        |
| <b>รวม</b>         | <b>400</b> | <b>100.0</b> |

สรุปภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง จากการวิเคราะห์ตารางที่ 1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า เพศหญิง มีสัดส่วนมากกว่าผู้ชายเล็กน้อย กลุ่มอายุที่มีมากที่สุดอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี ซึ่งเป็นวัยทำงานตอนต้น และส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป สะท้อนให้เห็นถึงคุณวุฒิทางการศึกษา

ที่สูงของกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ ตำแหน่งงานที่พบมากที่สุดคือ พนักงานทั่วไปและหัวหน้างาน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรระดับปฏิบัติการและบริหารเบื้องต้น ในส่วนของระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าส่วนใหญ่ทำงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป บ่งบอกถึงประสบการณ์การทำงานที่ยาวนานและความมั่นคงในสายอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกระบวนการจัดการ ของธุรกิจสปา ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม

| กระบวนการจัดการ ของธุรกิจสปา<br>ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ | ค่าสถิติ    |             | แปลผล      |
|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
|                                                             | $\bar{X}$   | S.D.        |            |
| ด้านการวางแผน                                               | 3.63        | 0.71        | มาก        |
| ด้านการจัดองค์การ                                           | 3.50        | 0.63        | มาก        |
| ด้านการนำ                                                   | 3.59        | 0.56        | มาก        |
| ด้านการควบคุม                                               | 3.62        | 0.75        | มาก        |
| <b>เฉลี่ยรวม</b>                                            | <b>3.59</b> | <b>0.59</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมกระบวนการจัดการ ของธุรกิจสปา ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ; S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลำดับแรกได้แก่ ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด( $\bar{X} = 3.63$ ; S.D. = 0.71) รองลงมาคือ ด้านการควบคุม ( $\bar{X} = 3.62$ ; S.D. = 0.75) ด้านการนำ ( $\bar{X} = 3.59$ ; S.D. = 0.56) และด้านการจัดองค์การ ( $\bar{X} = 3.50$ ; S.D. = 0.63) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม

| ผลการดำเนินงานของธุรกิจสปา<br>ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ | ค่าสถิติ    |             | แปลผล      |
|-----------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
|                                                           | $\bar{X}$   | S.D.        |            |
| ด้านการเงิน                                               | 3.59        | 0.79        | มาก        |
| ด้านลูกค้า                                                | 3.64        | 0.71        | มาก        |
| ด้านกระบวนการภายใน                                        | 3.60        | 0.67        | มาก        |
| ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา                                | 3.66        | 0.65        | มาก        |
| <b>เฉลี่ยรวม</b>                                          | <b>3.62</b> | <b>0.65</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ; S.D. = 0.65) แสดงให้เห็นว่าธุรกิจสปาในพื้นที่ดังกล่าวสามารถบริหารจัดการและดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในภาพรวม เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลำดับแรกได้แก่ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.66$ ; S.D. = 0.65) สะท้อนให้เห็นว่าธุรกิจสปาให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการเรียนรู้ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมทักษะ การพัฒนาความรู้ด้านบริการและเทคนิคสปาใหม่ ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้ารองลงมาคือ ด้านลูกค้า ( $\bar{X} = 3.64$ ; S.D. = 0.71) บ่งชี้ว่าธุรกิจสปาให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างจริงจัง การใส่ใจลูกค้าและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีมีผลโดยตรงต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำและการบอกต่อ

ด้านกระบวนการภายใน ( $\bar{X} = 3.60$ ; S.D. = 0.67) แสดงให้เห็นว่าธุรกิจสปาที่มีระบบการจัดการภายในที่ค่อนข้างชัดเจน ทั้งด้านมาตรฐานการให้บริการ การบริหารจัดการเวลา และการจัดการทรัพยากร ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น และด้านการเงิน ( $\bar{X} = 3.59$ ; S.D. = 0.79) แม้จะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก แสดงว่าธุรกิจสปาสามารถบริหารจัดการต้นทุน รายได้ และผลกำไรได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตามความผันผวนด้านรายได้และค่าใช้จ่ายอาจยังเป็นปัจจัยที่ต้องให้ความสำคัญเพิ่มขึ้น

โดยสรุป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า กระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพในด้านการเรียนรู้และการพัฒนา รวมถึงการบริหารลูกค้าและกระบวนการภายในที่ดี ล้วนส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และสามารถใช้เป็นแนวทางพัฒนาองค์กรเพื่อสร้างความยั่งยืนทางธุรกิจในอนาคต

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการจัดการที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำเสนอได้ดังนี้

**ตารางที่ 4** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) กระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อการเป็นผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

| ตัวแปรอิสระ (Predictor) | ค่าสัมประสิทธิ์ (b) | ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน ( $\beta$ ) | ค่า t  | Sig. |
|-------------------------|---------------------|------------------------------------|--------|------|
| ค่าคงที่ (a)            | 0.333               | -                                  | 2.716  | *    |
| การวางแผน (tpa)         | 0.441               | 0.476                              | 10.078 | *    |
| การบริหารงานบุคคล (tma) | 0.039               | 0.037                              | 0.877  | -    |
| ภาวะผู้นำ (tla)         | 0.225               | 0.192                              | 4.611  | *    |
| การควบคุม (tco)         | 0.207               | 0.235                              | 4.571  | *    |

R = 0.851, R<sup>2</sup> = 0.724, F = 242.942, SEest =  $\pm 0.34790$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 สามารถอธิบายได้ว่าผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อศึกษากระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า โมเดลการวิเคราะห์สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการดำเนินงานได้ร้อยละ 72.4 (R<sup>2</sup> = 0.724) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.851 ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000) ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การวางแผน (tpa) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ b เท่ากับ 0.441 และค่า  $\beta$  เท่ากับ 0.476 แสดงว่าเมื่อระดับการวางแผนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น 0.441 หน่วย โดยควบคุมตัวแปรอื่นไว้คงที่ ภาวะผู้นำ (tla) มีอิทธิพลเชิงบวกในระดับปานกลาง (b = 0.225,  $\beta$  = 0.192) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อการยกระดับผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ การควบคุม (tco) ก็เป็นอีกปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกในระดับปานกลาง (b = 0.207,  $\beta$  = 0.235 ในขณะที่การบริหารงานบุคคล (tma) ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p > 0.05) จึงไม่ได้ถูกรวมไว้ในสมการถดถอยสุดท้าย

ดังนั้นสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในเขตจังหวัด  
ประจวบคีรีขันธ์มีรูปแบบดังนี้:

$$TOR = 0.333 + 0.441(tpa) + 0.225(tla) + 0.207(tco)$$

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการจัดการ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ และ  
ด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปา ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก  
สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ngcobo et al. (2024) ได้ทำการศึกษารื่อง การจัดการข้อมูลระดับองค์กร ประเภท  
แหล่งที่มา และการประยุกต์ใช้แบบเรียลไทม์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางธุรกิจ การทบทวนอย่างเป็นระบบ  
ผลการศึกษาพบว่าในยุคดิจิทัลปัจจุบัน การจัดการข้อมูลระดับองค์กร (Enterprise Data Management - EDM) มี  
บทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพทางธุรกิจ โดยช่วยให้สามารถจัดการแหล่งข้อมูลที่หลากหลายได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพและรองรับการประยุกต์ใช้งานแบบเรียลไทม์ อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการข้อมูลจำนวนมาก และการ  
ผสานรวมระบบต่าง ๆ ถือเป็นความท้าทายที่สำคัญสำหรับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Abrokwhah-Larbi et al.  
(2023) ที่ได้ทำการศึกษารื่องผลกระทบของการมุ่งเน้นลูกค้า ต่อประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจ หลักฐานจาก SME  
ในเศรษฐกิจที่กำลังพัฒนาในแอฟริกาตะวันตก ผลการวิจัยพบว่า การมุ่งเน้นลูกค้าส่งผลกระทบในเชิงบวก  
อย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพของ SME ซึ่งสนับสนุนการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลที่แตกต่างของการมุ่งเน้นลูกค้า  
ต่อประสิทธิภาพของ SME ผลลัพธ์แสดงว่า การมุ่งเน้นลูกค้าสัมพันธ์ในเชิงบวกและมีนัยสำคัญกับผลการดำเนินงาน  
ทางการเงิน ผลการดำเนินงานของลูกค้า ผลการดำเนินงานของกระบวนการธุรกิจภายใน และผลการดำเนินงานการ  
เรียนรู้และการเติบโต ซึ่งสนับสนุนวรรณกรรมเกี่ยวกับผลกระทบเชิงบวกของการมุ่งเน้นลูกค้าต่อประสิทธิภาพของ  
SME ดังนั้นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เช่น การร่วมสร้าง ความสัมพันธ์เครือข่าย การเข้าใจลูกค้า และการตลาด  
ด้วยปัญญาประดิษฐ์ (AIM) ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของ SME สอดคล้องกับงานวิจัยของ  
Basana et al. (2024) ที่ได้ทำการศึกษารื่องผลกระทบของการบูรณาการการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (SCM)  
ต่อประสิทธิภาพทางธุรกิจผ่านการแลกเปลี่ยนข้อมูล การบูรณาการคุณภาพ และระบบนวัตกรรม ผลการวิจัยพบว่า  
การบูรณาการกับพันธมิตรในห่วงโซ่อุปทานภายนอกสามารถลดความเสี่ยงจากการหยุดชะงักในกระบวนการและ  
การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ดังนั้นบริษัทต่าง ๆ ควรคาดการณ์และเตรียมความพร้อมสำหรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใน  
เครือข่ายห่วงโซ่อุปทาน งานวิจัยนี้มีเป้าหมายในการวิเคราะห์บทบาทของการบูรณาการห่วงโซ่อุปทาน การแลกเปลี่ยนข้อมูล  
การบูรณาการคุณภาพในห่วงโซ่อุปทาน และระบบนวัตกรรมในการปรับปรุงประสิทธิภาพทางธุรกิจในอุตสาหกรรม  
การผลิต งานวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจบริษัทการผลิตที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกของจังหวัดชวา (East Java) จำนวน 258 บริษัท  
การเก็บข้อมูลใช้ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามโดยใช้ Google Forms ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การบูรณาการห่วงโซ่อุปทาน  
มีผลกระทบในเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล การบูรณาการคุณภาพ และระบบนวัตกรรม การแลกเปลี่ยนข้อมูล  
มีผลสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินการบูรณาการคุณภาพและระบบนวัตกรรม อย่างไรก็ตามการบูรณาการ  
คุณภาพไม่มีผลกระทบต่อระบบนวัตกรรม และระบบนวัตกรรมก็ไม่มีผลกระทบต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพ  
ทางธุรกิจ บริษัทการผลิตหลายแห่งในภาคตะวันออกของจังหวัดชวายังไม่ได้ดำเนินการดำเนินระบบนวัตกรรม  
อย่างเหมาะสมหลังจากการหยุดชะงักจากโควิด-19 เนื่องจากบริษัทยังคงมุ่งเน้นไปที่กระบวนการและผลิตภัณฑ์ปัจจุบัน  
เพื่อรักษาความยั่งยืนของบริษัท นอกจากนี้ การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการบูรณาการคุณภาพในห่วงโซ่อุปทาน  
ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพทางธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถช่วยให้ผู้จัดการสร้างความสัมพันธ์  
ที่ใกล้ชิดกับ คู่ค้าภายนอก เพื่อรักษาคุณภาพของกระบวนการและผลิตภัณฑ์ เจ้าของธุรกิจยังต้องพิจารณาการใช้

เทคโนโลยีล่าสุดในการสร้างนวัตกรรมในกระบวนการและผลิตภัณฑ์ การค้นพบนี้ช่วยเสริมสร้างทฤษฎีการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบูรณาการคุณภาพและระบบนวัตกรรม ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Suryaningsih et al. (2022) ที่ชี้ว่า การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและความสามารถในการปรับตัวตามสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จเชิงกลยุทธ์

## สรุปและข้อเสนอแนะ

### 1. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการจัดการที่ประกอบด้วย 4 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านการวางแผนด้านการจัดการองค์การ ด้านการนำ และด้านการควบคุม ซึ่งมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับสูงมาก โดยผลการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดการในทุกด้านมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในระดับสูงมากเช่นกัน โดยเฉพาะในด้านการวางแผน และการนำที่ช่วยเสริมสร้างการเติบโตและพัฒนาธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการจัดองค์การและการควบคุมก็มีบทบาทสำคัญในการสร้างความมั่นคง และความสามารถในการดำเนินงานของธุรกิจ ผลลัพธ์นี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของธุรกิจสปาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในอนาคต

### 2. ข้อเสนอแนะ

#### 2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1.1 การเสริมสร้างการวางแผนกลยุทธ์ ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจนและยืดหยุ่น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของตลาดและความต้องการของลูกค้าในอุตสาหกรรมสปา การวางแผนที่ดีจะช่วยให้ธุรกิจสามารถเติบโตและรักษาความสามารถในการแข่งขันได้

2.1.2 การพัฒนาทักษะการจัดการองค์การและการนำควรพัฒนาทักษะของผู้บริหารและผู้จัดการในด้านการจัดองค์การและการนำ เพื่อให้สามารถบริหารทรัพยากรภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและบรรลุเป้าหมายของธุรกิจ

2.1.3 การใช้ระบบการควบคุมที่เหมาะสมควรมีการพัฒนาระบบการควบคุมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการติดตามผลการดำเนินงาน โดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น การประเมินผลจากข้อมูลดิจิทัล หรือการประเมินผลการบริการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

2.1.4 การวิจัยและพัฒนาวัตกรรม ธุรกิจสปาควรสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาวัตกรรมในบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เช่น การใช้เทคโนโลยีในการบริการลูกค้า เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความแตกต่างในการแข่งขันในตลาด

2.1.5 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและคู่ค้าควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และคู่ค้า เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าและสร้างความเชื่อมั่นในแบรนด์ของธุรกิจ การใช้การตลาดที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางจะช่วยให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน

ดังนั้น การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้ธุรกิจสปาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สามารถพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

#### 2.2 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

2.2.1 การปรับปรุงกระบวนการจัดการภายในธุรกิจสปา งานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการจัดการภายในธุรกิจสปา โดยการนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนากระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสร้างการเติบโตที่ยั่งยืนให้กับธุรกิจ

2.2.2 การพัฒนาผู้นำ บุคลากรในธุรกิจสปาผู้บริหารและเจ้าของธุรกิจสปา สามารถนำข้อเสนอแนะในด้านการนำและการจัดองค์กรไปใช้ในการฝึกอบรม และพัฒนาทักษะของผู้นำตลอดจนบุคลากรให้มีความสามารถในการบริหารงานและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพในการแข่งขันในตลาด

2.2.3 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า งานวิจัยนี้ช่วยให้ธุรกิจสปาเข้าใจถึงความสำคัญของการควบคุมคุณภาพและการบริการลูกค้า การนำข้อเสนอแนะไปใช้สามารถช่วยให้ธุรกิจพัฒนาคุณภาพบริการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่การรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ในอนาคต

การนำผลการวิจัยไปใช้ในด้านเหล่านี้จะช่วยให้อุตสาหกรรมสปาในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

### 2.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.3.1 ขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมธุรกิจสปาในพื้นที่อื่น การวิจัยครั้งต่อไปอาจขยายขอบเขตไปยังธุรกิจสปาในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลกระทบของกระบวนการจัดการที่มีต่อการดำเนินงานของธุรกิจตามกฎหมายต่าง ๆ และเพิ่มความหลากหลายในการศึกษา เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ครอบคลุมและสามารถสรุปผลได้อย่างแม่นยำ

2.3.2 ศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการจัดการธุรกิจสปา ควรเพิ่มการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการจัดการธุรกิจสปา เช่น การใช้ระบบดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันในการจัดการบริการและการตลาด เพื่อสำรวจผลกระทบของเทคโนโลยีที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจสปาในยุคปัจจุบัน

2.3.3 ศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานธุรกิจสปา ควรศึกษาปัจจัยภายนอกที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของธุรกิจสปา เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม หรือสถานการณ์การระบาดของโรค ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจและประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจสปา การดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยเพิ่มความเข้าใจและมุมมองใหม่ในการปรับปรุงการจัดการธุรกิจสปาในอนาคต

## เอกสารอ้างอิง

- Abrokwah-Larbi, K. (2024). The Impact of Customer-Focus on the Performance of Business Organizations: Evidence from SMEs in an Emerging West African Economy. *African Journal of Economic and Management Studies*, 15(1), 31-59.
- Adewumi, A., Ewim, S. E., Sam-Bulya, N. J., & Ajani, O. B. (2024). Advancing Business Performance through Data-Driven Process Automation: A Case Study of Digital Transformation in the Banking Sector. *International Journal of Multidisciplinary Research Updates*, 8(2), 120-135.
- Bartol, K. M., Martin, D. C., & Kromkowski, J. A. (1973). Leadership and the Glass Ceiling: Gender and Ethnic Group Influences on Leader Behaviors at Middle and Executive Managerial Levels. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 9(3), 8-19.
- Basana, S., Malelak, M., Suprpto, W., Siagian, H., & Tarigan, Z. (2024). The Impact of SCM Integration on Business Performance through Information Sharing, Quality Integration and Innovation System. *Uncertain Supply Chain Management*, 12(1), 435-448.
- Gulick, L., & Urwick, L. (2004). *Papers on the Science of Administration*. Routledge.

- Hambleton, R.K. (1984). Validating the Test Scores. In R. A. Berk. (Ed), *A Guide to Criterion-Referenced Test Construction* (pp. 199 - 223). The Johns Hopkins University Press.
- Hera, A., Al Rian, A., Faruque, M. O., Sizan, M. M. H., Khan, N. A., Rahaman, M. A., & Ali, M. J. (2024). Leveraging Information Systems for Strategic Management: Enhancing Decision-Making and Organizational Performance. *American Journal of Industrial and Business Management*, 14(8), 1045-1061.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). Transforming the Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management: Part 1. *Accounting horizons*, 15(1), 87-104.
- Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607 - 610
- Popoola, O. A., Adama, H. E., Okeke, C. D., & Akinoso, A. E. (2024). The Strategic Value of Business Analysts in Enhancing Organizational Efficiency and Operations. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, 6(4), 1288-1303.
- Ngcobo, K., Bhengu, S., Mudau, A., Thango, B., & Matshaka, L. (2024). *Enterprise Data Management: Types, Sources, and Real-Time Applications to Enhance Business Performance - A Systematic Review*. Preprints.org. <https://doi.org/10.20944/preprints202409.1913.v1>
- Suryaningsih, D., Inayati, T., & Suryanto, A. (2023). Pengaruh Likuiditas Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Struktur Modal Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Transportasi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (Studi Kasus Sebelum Dan Saat Covid 19). *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 16(2), 433-440.