

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การแข่งขันและความสามารถทางการแข่งขันที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 X_1 แทน กลยุทธ์การแข่งขันธุรกิจสปา
 X_2 แทน ความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจสปา
Y แทน ผลการดำเนินงาน
 Y_1 แทน ด้านลูกค้า
 Y_2 แทน ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร
 Y_3 แทน ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต
 Y_4 แทน ด้านการเงิน
 r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การแข่งขันและความสามารถทางการแข่งขันที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา เงินลงทุน จำนวนพนักงาน ระยะเวลาในการดำเนินการ และรายได้ของธุรกิจต่อเดือน โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 ด้าน คือ การลดต้นทุน การสร้างความแตกต่าง การจำกัดขอบเขต การตอบสนองที่รวดเร็ว โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 ด้าน 1 บทบาท คือ เจ็อนโซปัจจัยการผลิต เจ็อนโซด้านอุปสงค์ อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ บทบาทรัฐบาล โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 ด้าน คือ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร ด้านการเรียนรู้ และการเจริญเติบโต และด้านการเงิน โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติทีเทส

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางการแข่งขันกับผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติทีเทส

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา เงินลงทุน จำนวนพนักงาน ระยะเวลาในการดำเนินการ และรายได้ของธุรกิจต่อเดือน ซึ่งนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	37	33.94
หญิง	72	66.06
รวม	109	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	11	10.09
30-40 ปี	38	34.89
41-50 ปี	43	39.45
มากกว่า 50 ปี	17	15.60
รวม	109	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	11.01
ปริญญาตรี	83	76.15
สูงกว่าปริญญาตรี	14	12.84
รวม	109	100.00
4. เงินลงทุน		
น้อยกว่า 500,000 บาท	29	26.61
500,000 -1,000,000 บาท	24	22.02

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1,000,001-1,500,000 บาท	18	16.51
1,500,001-2,000,000 บาท	25	22.94
มากกว่า 2,000,000 บาท	13	11.92
รวม	109	100.00
5. จำนวนพนักงาน		
น้อยกว่า 3 คน	21	19.27
3-5 คน	46	42.20
6-8 คน	38	34.86
มากกว่า 8 คน	4	3.67
รวม	109	100.00
6. ระยะเวลาดำเนินการ		
น้อยกว่า 3 ปี	26	23.85
3-5 ปี	37	33.94
6-8 ปี	29	26.61
มากกว่า 8 ปี	17	15.60
รวม	109	100.00
7. รายได้ของธุรกิจต่อเดือน		
น้อยกว่า 50,000 บาท	18	16.51
50,000 -150,000 บาท	37	33.94
150,001-250,000 บาท	36	33.03
250,001-350,000 บาท	13	11.93
มากกว่า 350,000 บาท	5	4.59
รวม	109	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 66.06 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.94

อายุส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 39.45 รองลงมา คือ อายุ 30-40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.86 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.60 และอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.09

ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 76.15 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.84 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.01

เงินลงทุน น้อยกว่า 500,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 26.61 รองลงมา 1,500,001-2,000,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.94 เงินลงทุน 500,000-1,000,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.02 เงินลงทุน 1,000,001-1,500,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และมากกว่า 2,000,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.92

จำนวนพนักงานมากที่สุด คือ 3-5 คน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมา 6-8 คน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 34.86 น้อยกว่า 3 คน จำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.27 และมากกว่า 8 คน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.67

ระยะเวลาในการดำเนินงานมากที่สุด 3-5 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.94 รองลงมา 6-8 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 26.61 น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.85 และมากกว่า 8 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60

รายได้เฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน 50,000-150,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.94 รองลงมา 150,001-250,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 33.03 น้อยกว่า 50,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.51 รายได้ 250,001-350,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.93 และมากกว่า 350,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.59

2. ผลการวิเคราะห์ระดับกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.1 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 ด้าน คือ การลดต้นทุน การสร้างความแตกต่าง การจำกัดขอบเขต และการตอบสนองที่รวดเร็ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาคำนวณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 4 ถึงที่ 8

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประเมินกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจสปา	\bar{X}	S.D.	ระดับการประเมิน
1. การลดต้นทุน	3.75	0.77	มาก
2. การสร้างความแตกต่าง	3.94	0.76	มาก
3. การจำกัดขอบเขต	3.70	0.81	มาก
4. การตอบสนองที่รวดเร็ว	3.76	0.79	มาก
ภาพรวม	3.79	0.78	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การสร้างความแตกต่าง ($\bar{X} = 3.94$) การตอบสนองที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.76$) การลดต้นทุน ($\bar{X} = 3.75$) และการจำกัดขอบเขต ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านของกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจสปา
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประเมินธุรกิจสปาในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการลดต้นทุน จำแนกรายข้อ

การลดต้นทุน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การประเมิน
1. กิจการต้องควบคุมต้นทุนอย่างเคร่งครัด	3.54	0.78	มาก
2. กิจการต้องใช้วัสดุของที่ราคาถูกลง แต่คุณภาพเท่าเดิม	3.77	0.66	มาก
3. กิจการต้องส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด คุ่มค่า และเป็นประโยชน์สูงสุด	3.76	0.77	มาก
4. กิจการต้องเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	4.01	0.79	มาก
5. กิจการมีการพยายามจัดการลดต้นทุนในทุกด้าน	3.69	0.84	มาก
ภาพรวม	3.75	0.77	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับกลยุทธ์และการแข่งขันของธุรกิจสปา ด้านการลดต้นทุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการต้องเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ($\bar{X} = 4.01$) กิจการต้องใช้วัสดุของที่ราคาถูกลง แต่คุณภาพเท่าเดิม ($\bar{X} = 3.77$) กิจการต้องส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด คุ่มค่า และเป็นประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 3.76$) กิจการมีการพยายามจัดการลดต้นทุนในทุกด้าน ($\bar{X} = 3.69$) และกิจการต้องควบคุมต้นทุนอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประเมินธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการสร้างความแตกต่าง จำแนกรายข้อ

การสร้างความแตกต่าง	\bar{X}	S.D.	ระดับการประเมิน
1. กิจการได้สร้างให้เกิดความแตกต่างทางด้านคุณภาพ	4.26	0.69	มาก
2. กิจการได้สร้างความแตกต่างด้านการให้บริการ	3.92	0.83	มาก
3. กิจการได้สร้างความแตกต่างทางด้านราคา	4.06	0.77	มาก
4. กิจการได้สร้างความแตกต่างทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี	3.72	0.76	มาก
5. กิจการเน้นความแตกต่างทางด้านความสามารถของพนักงาน	3.72	0.78	มาก
ภาพรวม	3.94	0.76	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับกลยุทธ์และการแข่งขันของธุรกิจสปา ด้านการสร้างความแตกต่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ($\bar{X} = 3.94$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการได้สร้างให้เกิดความแตกต่างทางด้านคุณภาพ ($\bar{X} = 4.26$) กิจการได้สร้างความแตกต่างทางด้านราคา ($\bar{X} = 4.06$) กิจการได้สร้างความแตกต่างด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$) กิจการได้สร้างความแตกต่างทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.72$) และกิจการเน้นความแตกต่างทางด้านความสามารถของพนักงาน ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประเมินธุรกิจสปาในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการจำกัดขอบเขต จำแนกรายข้อ

การจำกัดขอบเขต	\bar{X}	S.D.	ระดับ การประเมิน
1. กิจกรรมออกแบบบริการ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง เพศชายและเพศหญิง	3.45	0.92	ปานกลาง
2. กิจกรรมออกแบบการให้บริการตามกลุ่มอายุ	3.52	0.76	มาก
3. กิจกรรมออกแบบการให้บริการที่หลากหลายโดย คำนึงถึงความสามารถทางการเงินของลูกค้า	3.87	0.83	มาก
4. กิจกรรมมีพื้นที่เฉพาะสำหรับลูกค้าต้องการความ เป็นส่วนตัว	3.89	0.82	มาก
5. กิจกรรมมีการออกแบบบริการสร้างลูกค้า เฉพาะกลุ่ม	3.77	0.70	มาก
ภาพรวม	3.70	0.81	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับ
กลยุทธ์และการแข่งขันของธุรกิจสปา ด้านการจำกัดขอบเขต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.70$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และอยู่ใน
ระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจกรรมมี
พื้นที่เฉพาะสำหรับลูกค้าต้องการความเป็นส่วนตัว ($\bar{X} = 3.89$) กิจกรรมออกแบบการให้บริการที่
หลากหลายโดยคำนึงถึงความสามารถทางการเงินของลูกค้า ($\bar{X} = 3.87$) กิจกรรมมีการออกแบบ
บริการสร้างลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ($\bar{X} = 3.77$) กิจกรรมออกแบบการให้บริการตามกลุ่มอายุ
($\bar{X} = 3.52$) และกิจกรรมออกแบบบริการ โดยให้ความสำคัญในเรื่องเพศชายและเพศหญิง
($\bar{X} = 3.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประเมินธุรกิจสปาในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว จำแนกรายข้อ

การตอบสนองที่รวดเร็ว	\bar{X}	S.D.	ระดับ การประเมิน
1. กิจการมีการเสนอรูปแบบบริการใหม่อย่างรวดเร็ว	3.55	0.82	มาก
2. เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นกิจการสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว	3.55	0.84	มาก
3. เมื่อลูกค้ามีคำถามเกี่ยวกับการบริการกิจการ สามารถตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว	3.71	0.74	มาก
4. กิจการมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วในด้าน การพัฒนาบริการตามความต้องการของลูกค้า	3.91	0.74	มาก
5. กิจการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วตามเวลาที่ ลูกค้ากำหนด	4.07	0.80	มาก
ภาพรวม	3.76	0.79	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับ
กลยุทธ์และการแข่งขันของธุรกิจสปา ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.76$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด ($\bar{X} = 4.07$)
กิจการมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วในด้านการพัฒนาบริการตามความต้องการของลูกค้า
($\bar{X} = 3.91$) เมื่อลูกค้ามีคำถามเกี่ยวกับการบริการกิจการสามารถตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว
($\bar{X} = 3.71$) กิจการมีการเสนอรูปแบบบริการใหม่อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.55$) และเมื่อเปรียบเทียบกับ
คู่แข่งชั้นกิจการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.55$)
ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 ด้าน และ 1 บทบาท คือ เงื่อนไขปัจจัยการผลิต เงื่อนไขด้านอุปสงค์ อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ และบทบาทรัฐบาล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 9 ถึงที่ 14 ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการประเมินความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจสปา	\bar{X}	S.D.	ระดับการประเมิน
1. เงื่อนไขปัจจัยการผลิต	3.69	0.79	มาก
2. เงื่อนไขด้านอุปสงค์	3.67	0.76	มาก
3. อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน	3.63	0.73	มาก
4. บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์	3.64	0.77	มาก
5. บทบาทรัฐบาล	3.57	0.72	มาก
ภาพรวม	3.64	0.75	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เงื่อนไขปัจจัยการผลิต ($\bar{X} = 3.69$) เงื่อนไขด้านอุปสงค์ ($\bar{X} = 3.67$) บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ ($\bar{X} = 3.64$) อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน ($\bar{X} = 3.63$) และบทบาทรัฐบาล ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านและจำแนกรายข้อ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประเมินธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านเงื่อนไขปัจจัยการผลิต จำแนกรายข้อ

เงื่อนไขปัจจัยการผลิต	\bar{X}	S.D.	ระดับการประเมิน
1. กิจการมีพนักงานที่มีทักษะความสามารถในการให้บริการ	4.00	0.77	มาก
2. กิจการมีเงินทุนเพียงพอรวมทั้งการเข้าถึงแหล่งเงินทุน	3.73	0.79	มาก
3. กิจการสามารถหาวัตถุดิบภายในท้องถิ่นได้ทำให้ลดต้นทุน	3.74	0.81	มาก
4. กิจการมีพื้นที่ที่ให้บริการทั้งภายนอกและภายในสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดอยู่เสมอ	3.43	0.81	ปานกลาง
5. กิจการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เป็นปัจจัยเอื้อต่อความสามารถการแข่งขัน	3.58	0.77	มาก
ภาพรวม	3.69	0.79	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจสปา ด้านเงื่อนไขปัจจัยการผลิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการมีพนักงานที่มีทักษะความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) กิจการสามารถหาวัตถุดิบภายในท้องถิ่นได้ทำให้ลดต้นทุน ($\bar{X} = 3.74$) กิจการมีเงินทุนเพียงพอรวมทั้งการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ($\bar{X} = 3.73$) กิจการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เป็นปัจจัยเอื้อต่อความสามารถการแข่งขัน ($\bar{X} = 3.58$) และกิจการมีพื้นที่ที่ให้บริการทั้งภายนอกและภายในสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประเมินธุรกิจสปาในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ เจ็อน ใจด้านอุปสงค์ จำแนกรายข้อ

เจ็อน ใจด้านอุปสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับ การประเมิน
1. กิจการมีความสามารถเปลี่ยนแปลงการให้บริการ ตามความต้องการของลูกค้า	3.56	0.77	มาก
2. กิจการมีผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ตรงกับ ความต้องการของลูกค้า	3.86	0.81	มาก
3. กิจการมีการพัฒนาพนักงานให้ตรงตาม ความต้องการของลูกค้า	3.76	0.73	มาก
4. กิจการมีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ใหม่ ๆ มาใช้ในกิจการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า	3.70	0.76	มาก
5. กิจการมีการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ที่มาใช้บริการ	3.46	0.77	ปานกลาง
ภาพรวม	3.67	0.76	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับ
ความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจสปา เจ็อน ใจด้าน ใจอุปสงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.67$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ
สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการมีผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ตรงกับ
ความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 3.86$) กิจการมีการพัฒนาพนักงานให้ตรงตามความต้องการของ
ลูกค้า ($\bar{X} = 3.76$) กิจการมีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ใหม่ ๆ มาใช้ในกิจการเพื่อตอบสนอง
ความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 3.70$) กิจการมีความสามารถเปลี่ยนแปลงการให้บริการตามความ
ต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 3.56$) และกิจการมีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ
($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประเมินธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านอุตสาหกรรมเกี่ยวข้อและสนับสนุน จำแนกรายข้อ

อุตสาหกรรมเกี่ยวข้อและสนับสนุน	\bar{X}	S.D.	ระดับการประเมิน
1. กิจการมีความสะดวกในการจัดหาวัตถุดิบเพื่อการบริการ	3.78	0.72	มาก
2. กิจการมีความร่วมมือกับผู้ผลิตวัตถุดิบปรับปรุงวัตถุดิบให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	3.83	0.76	มาก
3. กิจการมีความสะดวกในการหาแหล่งจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย	3.42	0.67	ปานกลาง
4. กิจการสามารถหาแรงงานที่มีฝีมือได้ง่าย	3.61	0.75	มาก
5. กิจการสามารถเลือกช่องทางการโฆษณาธุรกิจได้หลายทาง	3.50	0.76	ปานกลาง
ภาพรวม	3.63	0.73	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจสปา ด้านอุตสาหกรรมเกี่ยวข้อและสนับสนุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการมีความร่วมมือกับผู้ผลิตวัตถุดิบ ปรับปรุงวัตถุดิบให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 3.83$) กิจการมีความสะดวกในการจัดหาวัตถุดิบเพื่อการบริการ ($\bar{X} = 3.78$) กิจการสามารถหาแรงงานที่มีฝีมือได้ง่าย ($\bar{X} = 3.61$) กิจการสามารถเลือกช่องทางการโฆษณาธุรกิจได้หลายทาง ($\bar{X} = 3.50$) และกิจการมีความสะดวกในการหาแหล่งจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประเมินธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์จำแนกรายข้อ

บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับการประเมิน
1. กิจการมีความโปร่งใส ยุติธรรมของการแข่งขัน	3.46	0.89	ปานกลาง
2. กิจการได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการสปาอื่น ๆ	3.41	0.67	ปานกลาง
3. กิจการมีแรงกดดันเพื่อการแข่งขันตลอดเวลา	3.98	0.78	มาก
4. กิจการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาสร้าง ความได้เปรียบในการแข่งขัน	3.63	0.75	มาก
5. กิจการแสวงหาตลาดเพิ่มเติม เพื่อก่อให้เกิด ความได้เปรียบด้านต้นทุนที่ลดลง	3.72	0.76	มาก
ภาพรวม	3.64	0.77	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจสปา ด้านบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการมีแรงกดดันเพื่อการแข่งขันตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.98$) กิจการแสวงหาตลาดเพิ่มเติม เพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบด้านต้นทุนที่ลดลง ($\bar{X} = 3.72$) กิจการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ($\bar{X} = 3.63$) กิจการมีความโปร่งใส ยุติธรรมของการแข่งขัน ($\bar{X} = 3.46$) และกิจการได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการสปาอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประเมินธุรกิจสปาในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านบทบาทรัฐบาล จำแนกรายข้อ

บทบาทรัฐบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ การประเมิน
1. ธุรกิจสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ โดยรัฐบาลให้การสนับสนุน	3.35	0.63	ปานกลาง
2. กิจการได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลในการ อบรมมาตรฐานผู้ประกอบการสปา	3.48	0.74	ปานกลาง
3. นโยบายภาครัฐบาลสนับสนุนด้านลดหย่อนภาษี	3.68	0.74	มาก
4. กิจการได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลในการ อบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเพื่อให้บุคลากร มีคุณภาพ	3.52	0.76	มาก
5. รัฐบาลมีการประเมินมาตรฐานผู้ประกอบการ ธุรกิจสปา	3.83	0.73	มาก
ภาพรวม	3.57	0.72	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับ
ความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจสปา ด้านบทบาทรัฐบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.57$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ และอยู่ใน
ระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รัฐบาลมี
การประเมินมาตรฐานผู้ประกอบการธุรกิจสปา ($\bar{X} = 3.83$) นโยบายภาครัฐบาลสนับสนุน
ด้านลดหย่อนภาษี ($\bar{X} = 3.68$) กิจการได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลในการอบรมให้ความรู้แก่
บุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.52$) กิจการได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลในการ
อบรมมาตรฐานผู้ประกอบการสปา ($\bar{X} = 3.48$) และธุรกิจสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ
โดยรัฐบาลให้การสนับสนุน ($\bar{X} = 3.35$) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 ด้าน คือ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และด้านการเงิน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 15 ถึงที่ 19

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ผลการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการประเมิน
1. ด้านลูกค้า	3.99	0.0.81	มาก
2. ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร	3.81	0.84	มาก
3. ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	3.81	0.85	มาก
4. ด้านการเงิน	4.02	0.84	มาก
ภาพรวม	3.91	0.83	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจสปา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการเงิน ($\bar{X} = 4.02$) ด้านลูกค้า ($\bar{X} = 3.99$) ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร ($\bar{X} = 3.81$) และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านและจำแนกรายข้อ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประเมินธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านลูกค้า จำแนกรายข้อ

ด้านลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับการประเมิน
1. กิจการนำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุง ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ	4.22	0.72	มาก
2. กิจการมีบุคลากรที่เพียงพอในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือลูกค้าในการเข้ามารับบริการ	3.82	0.85	มาก
3. กิจการมีการคิดค้นเทคนิคหรือวิธีการในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่และไม่ละเลยต่อลูกค้ารายเดิมอยู่อย่างต่อเนื่อง	3.84	0.89	มาก
4. กิจการปรับปรุงการให้บริการ ทั้งในระหว่างก่อนให้บริการและหลังการบริการเพื่อเพิ่มคุณค่าของการบริการให้ดียิ่งขึ้น	4.03	0.76	มาก
5. กิจการมีการให้พนักงานบริการลูกค้า โดยมุ่งเน้นสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า	4.06	0.85	มาก
ภาพรวม	3.99	0.81	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจสปา ด้านลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการนำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุง ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.22$) กิจการมีการให้พนักงานบริการลูกค้า โดยมุ่งเน้นสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ($\bar{X} = 4.06$) กิจการมีการปรับปรุงการให้บริการ ทั้งในระหว่างก่อนให้บริการและหลังการบริการเพื่อเพิ่มคุณค่าของการบริการให้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.03$) กิจการมีการคิดค้นเทคนิคหรือวิธีการในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่และไม่ละเลยต่อลูกค้ารายเดิมอยู่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.84$) และกิจการมีบุคลากรที่เพียงพอในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือลูกค้าในการเข้ามารับบริการ ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประเมินธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร จำแนกรายข้อ

ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับการประเมิน
1. กิจการมีการจัดลำดับก่อนหลังในการมาติดต่อขอใช้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3.97	0.87	มาก
2. กิจการมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบระยะเวลาเพื่อการเรียนรู้และพัฒนากลยุทธ์	3.81	0.84	มาก
3. กิจการใช้กระบวนการในการดำเนินงานที่เหมาะสมเพื่อนำเสนอในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ	3.62	0.84	มาก
4. กิจการมุ่งเน้นให้พนักงานมีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.06	0.80	มาก
5. กิจการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบการจัดการภายใน เช่น ระบบบัญชี ระบบโครงสร้างเงินเดือน	3.59	0.87	มาก
ภาพรวม	3.81	0.84	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจสปา ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการมุ่งเน้นให้พนักงานมีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.06$) กิจการมีการจัดลำดับก่อนหลังในการมาติดต่อขอใช้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.97$) กิจการมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบระยะเวลาเพื่อการเรียนรู้และพัฒนากลยุทธ์ ($\bar{X} = 3.81$) กิจการใช้กระบวนการในการดำเนินงานที่เหมาะสมเพื่อ

นำเสนอในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ($\bar{X} = 3.62$) และกิจการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบการจัดการภายใน เช่น ระบบบัญชี ระบบโครงสร้างเงินเดือน ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต จำแนกรายข้อ

ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	\bar{X}	S.D.	ระดับการประเมิน
1. กิจการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้และความเชี่ยวชาญอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น	3.89	0.86	มาก
2. กิจการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ๆ	3.81	0.91	มาก
3. กิจการมีการออกแบบ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการบริการให้มีลักษณะรูปแบบใหม่ๆ เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้า	3.86	0.81	มาก
4. กิจการมีการพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ	3.71	0.80	มาก
5. กิจการมีการคิดค้น การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาปัญหา และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.78	0.87	มาก
ภาพรวม	3.81	0.85	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจสปา ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้และความเชี่ยวชาญอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.89$) กิจการมีการออกแบบ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการบริการให้มีลักษณะรูปแบบใหม่ๆ เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้า ($\bar{X} = 3.86$) กิจการส่งเสริมและ

สนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ($\bar{X} = 3.81$) กิจการมีการคิดค้น การเก็บรวบรวม ข้อมูล เพื่อศึกษาปัญหา และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.78$) และกิจการมีการพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประเมินธุรกิจสปา

ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการเงิน จำแนกรายข้อ

ด้านการเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับการประเมิน
1. กิจการมียอดขายและผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.84	0.81	มาก
2. กิจการสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน	3.97	0.76	มาก
3. กิจการมีมาตรการให้พนักงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการสร้างรายได้ให้กับธุรกิจ	4.14	0.87	มาก
4. กิจการมีผลการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์	3.95	0.88	มาก
5. กิจการมีผลตอบแทนจากการลงทุนเป็นที่น่าพอใจ	4.19	0.91	มาก
ภาพรวม	4.02	0.84	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจสปา ด้านการเงิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการมีผลตอบแทนจากการลงทุนเป็นที่น่าพอใจ ($\bar{X} = 4.19$) กิจการมีมาตรการให้พนักงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการสร้างรายได้ให้กับธุรกิจ ($\bar{X} = 4.14$) กิจการสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.97$) กิจการมีผลการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 3.95$) และกิจการมียอดขายและผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับผลการดำเนินงานธุรกิจสปา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับผลการดำเนินงานธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) (r_{xy}) ซึ่งนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์โดยรวม จำแนกเป็นรายด้าน และรายคู่ รายละเอียด ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกับผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นรายด้าน และโดยรวม

	X_1	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y
X_1	1					
Y_1	0.490*	1				
Y_2	0.449*	0.143	1			
Y_3	0.329*	0.199*	0.416*	1		
Y_4	0.356*	0.267*	0.373*	0.404*	1	
Y	0.586*	0.580*	0.697*	0.735*	0.746*	1

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่า กลยุทธ์การแข่งขันธุรกิจสปา (X_1) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานธุรกิจสปา (Y) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.586$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลยุทธ์การแข่งขันธุรกิจสปา (X_1) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านลูกค้า (Y_1) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.490$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมา ได้แก่ กลยุทธ์การแข่งขันธุรกิจสปา (X_1) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร (Y_2) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.449$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลยุทธ์การแข่งขันธุรกิจสปา (X_1) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานธุรกิจสปาด้านการเงิน (Y_4) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

($r_{xy} = 0.356$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลยุทธ์การแข่งขันธุรกิจสปา (X_1) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Y_3) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.329$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางการแข่งขันกับผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางการแข่งขันกับผลการดำเนินงานธุรกิจสปา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางการแข่งขันกับผลการดำเนินงานธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient (r_{xy}) ซึ่งนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์โดยรวม จำแนกเป็นรายด้าน และรายคู่ รายละเอียด ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางการแข่งขันกับผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวม

	X_2	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y
X_2	1					
Y_1	0.294*	1				
Y_2	0.434*	0.143	1			
Y_3	0.449*	0.199*	0.416*	1		
Y_4	0.312*	0.267*	0.373*	0.404*	1	
Y	0.539*	0.580*	0.697*	0.735*	0.746*	1

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่า ความสามารถทางการแข่งขันธุรกิจสปา (X_2) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานธุรกิจสปา (Y) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.539$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสามารถทางการแข่งขันธุรกิจสปา (X_2) มีความสัมพันธ์กับผลดำเนินงานธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Y_3) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.449$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รองลงมาได้แก่ ความสามารถทางการแข่งขันธุรกิจสปา (X_2) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานธุรกิจสปา ด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร (Y_2) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.434$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสามารถทางการแข่งขันธุรกิจสปา (X_2) มีความสัมพันธ์กับผลดำเนินงาน ด้านการเงิน (Y_4) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.312$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความสามารถทางการแข่งขันธุรกิจสปา (X_2) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า (Y_1) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.294$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามและแจกแจงความถี่ ดังนี้

ตารางที่ 22 ตารางแจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	เนื่องจากธุรกิจสปา มีการขยายตัวผู้ประกอบการธุรกิจสปาควรมีการวางแผนกลยุทธ์เพื่อความสะดวกได้เปรียบทางการแข่งขันและการแข่งขันส่วนแบ่งของตลาด	4
2	ธุรกิจสปาที่มีการแข่งขันที่รุนแรงมีอัตราเสี่ยงของกิจการที่จะปิดตัวลงผู้ประกอบการธุรกิจสปาควรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน	1
3	ผู้ประกอบการควรสร้างและพัฒนาบุคลากรของตนเองขึ้นมาเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการถูกซื้อตัวไป	5
4	ควรจัดตั้งสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจสปาหรือศูนย์ประสานงานเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อพบปะ สังสรรค์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสานงานและแก้ปัญหาการขาดแคลนด้านบุคลากรของผู้ประกอบการธุรกิจสปา	3
รวม		13