

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย : การบริหารจัดการธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ชื่อผู้วิจัย : สิทธิชัย ธรรมเสนห์

ปีที่ทำการวิจัย : 2554

.....
การศึกษางานวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ” ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ปัจจุบันธุรกิจสปา มีการแข่งขันสูง หากธุรกิจมีการบริหารที่ดีธุรกิจก็มีโอกาสประสบความสำเร็จได้ แต่หากมีการบริหารไม่ดีก็มีโอกาสทำให้ธุรกิจประสบความล้มเหลวได้เช่นกัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาการบริหารจัดการธุรกิจสปา และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุงการบริหารจัดการธุรกิจสปา โดยเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

การศึกษานี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาการบริหารจัดการธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารธุรกิจสปา ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ เปรียบเทียบปัจจัยที่มีความแตกต่างต่อการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการธุรกิจสปาจำนวน 10 คน และผู้ให้บริการสปาจำนวน 200 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างจากร้านสปาแต่ละร้าน ใช้วิธีเลือกสุ่มตัวอย่างตามสะดวก(Convenience Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test (Independent Samples) และ F-test (One-way ANOVA) ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. การบริหารธุรกิจสปา ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการวางแผนธุรกิจสปาเป็นอาชีพเสริม ในรูปแบบของ Day Spa มีการวางแผนการดำเนินธุรกิจในระยะสั้น เงินทุนส่วนใหญ่มาจากทุนส่วนตัวและกู้ยืมจากสถาบันการเงิน ด้านการจัดองค์การ มีการจัดโครงสร้างขององค์การที่ชัดเจน โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การบริหารเป็นไปในลักษณะการบริหารงานแบบครอบครัว บุคลากรมีจำนวนไม่เกิน 10 คน ผู้ประกอบการธุรกิจสปาให้ความสำคัญในเรื่อง การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน การรักษากุณลักษณ์ที่มีความรู้ความสามารถ ผู้ประกอบการมีการสั่งการทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมอบหมายให้ผู้จัดการเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ผู้ประกอบการมี

(2)

กระบวนการ ในการควบคุมคุณภาพดำเนินงาน โดยเน้นการสร้างคุณภาพในการบริการด้วยหลักของ 6s และเน้นให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ การขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ

2. ผู้ใช้บริการสปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 24-29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นลูกจ้างพนักงานบริษัท/ห้างร้าน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท มีพฤติกรรมเลือกใช้บริการสปาประเภทสปาหน้า สาเหตุที่เลือกใช้บริการเพื่อการผ่อนคลายความเครียด ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเอง ใช้บริการสปา 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งประมาณ 301 – 500 บาท ใช้เวลาในการใช้บริการ 30 -60 นาที มาใช้บริการในวันอาทิตย์ เมื่อไปใช้บริการจะไปกับเพื่อนโดยจะมีร้านสปาที่ไปใช้บริการจำนวน 1 แห่ง และระหว่างการรับบริการผู้ให้บริการมักจะนอนหลับ

3. ผู้ใช้บริการเห็นว่าปัจจัยโดยรวมและปัจจัยรายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้บริการเห็นว่าปัจจัยรายข้อของแต่ละด้าน ส่วนใหญ่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปาอยู่ในระดับมาก

4. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา และสถานที่ตั้งแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยสรุปผลการศึกษานี้ทำให้ทราบถึงการบริหารธุรกิจสปา พฤติกรรม ปละปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสปา ซึ่งข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการพัฒนาให้ธุรกิจมีความสามารถ และสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันต่อไป