

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัย เรื่อง “การบริหารจัดการธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ” เป็นโครงการวิจัยประยุกต์ ที่จัดทำขึ้นโดยได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจสปา โดยเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อีกทั้งเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์การให้บริการในธุรกิจบริการของไทย ให้เป็นที่ประจักษ์แก่ประชาคมมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประธานกรรมการพิจารณางานวิจัย และคณะทำงาน ที่ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อาทิ ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บริการสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่ได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และมีส่วนช่วยให้งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อการอบรมเลี้ยงดูอย่างดีมาโดยตลอดของคุณพ่อคุณแม่ ที่ทำให้มาอยู่ ณ จุดนี้ได้ อีกทั้งกำลังใจจากพี่ ๆ น้อง ๆ และเพื่อน ๆ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จเป็นรายงานวิจัยที่มีประโยชน์ชิ้นนี้

สิทธิชัย ธรรมเสนห์

กันยายน 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
ABSTRACT	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(9)
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ธุรกิจสปาในประเทศไทย	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	1
แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ทางการบริหาร	21
ส่วนผสมทางการตลาด	7
พฤติกรรมของผู้บริโภค	6
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
P's	2
W's และ 1H	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3
วิธีการสร้างเครื่องมือ	3
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	3
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39

(7)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 4	1
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ประกอบการธุรกิจสปา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ในการดำเนินธุรกิจ เงินลงทุน และจำนวนพนักงาน 4	2
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการธุรกิจสปาของ ผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	43
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 47	
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสปา ของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 49	
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มี ความสำคัญต่อ การเลือกใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	51
ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยโดยรวม และเป็นรายได้ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสปา ของผู้ใช้บริการสปาที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ 5	6
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
ความมุ่งหมายของการศึกษา 6	3
สรุปผล 6	3
อภิปรายผล 6	6
ข้อเสนอแนะ 7	0
บรรณานุกรม 7	2

(8)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจสปาผู้ให้สัมภาระ	75
ภาคผนวก ข แบบสัมภาระและแบบสอบถาม	77
ภาคผนวก ค จำนวนและร้อยละการบริหารธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจสปา	90
ประวัติย่อของผู้ศึกษา	95

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	คำถาม (6W's และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ เกี่ยวกับ พฤติกรรม 2	7
2	ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจสปา 4	2
3	ร้อยละของข้อมูลของผู้ใช้บริการสปา 4	7
4	ร้อยละของพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการ 4	9
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยโดยรวมและเป็นรายด้าน	51
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นรายข้อ	52
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาเป็นรายข้อ	52
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่ตั้งเป็นรายข้อ	53
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นรายข้อ	53
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร 54	
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นรายข้อ	55
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเป็นรายข้อ	55
13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน 57	
14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน	57
15	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน 5	8

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน	59
17	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน	60
18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน	61
19	จำนวนและร้อยละการบริหารธุรกิจสปาของผู้ประกอบการ	91